

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NÔNG NGHIỆP HÀ NỘI**



NGÔ HỮU KIÊN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN AN BÌNH - CHI NHÁNH BẮC NINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

HÀ NỘI, NĂM 2013

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NÔNG NGHIỆP HÀ NỘI**



NGÔ HỮU KIÊN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN AN BÌNH - CHI NHÁNH BẮC NINH**

**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ: 60.34.01.02**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
TS. LÊ VĂN LIÊN**

HÀ NỘI, NĂM 2013

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

Tôi cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn này đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Tác giả luận văn

Ngô Hữu Kiên

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn với đề tài: **“Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại cổ phần An Bình - chi nhánh Bắc Ninh”**. Tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của các thầy cô giáo và nhân viên của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh.

Nhân dịp này tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới TS. Lê Văn Liên, người đã tận tình giúp đỡ, hướng dẫn tôi trong suốt thời gian nghiên cứu và thực hiện đề tài.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy cô giáo viên sau đại học, khoa Kế toán & quản trị kinh doanh, đặc biệt là các thầy cô trong Bộ môn Kế Toán (Trường Đại học Nông nghiệp Hà Nội) đã đóng góp nhiều ý kiến quý báu để tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh đã giúp đỡ và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi thu thập thông tin, số liệu và tham gia thảo luận đóng góp ý kiến trong quá trình thực hiện luận văn.

Cuối cùng, tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp, gia đình và người thân đã nhiệt tình giúp đỡ tôi trong thời gian thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, ngày tháng năm 2013

Tác giả luận văn

Ngô Hữu Kiên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC BẢNG	vi
DANH MỤC BIỂU ĐỒ	viii
DANH MỤC SƠ ĐỒ	ix
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	ix
1. MỞ ĐẦU	1
1.1. Tính cấp thiết của đề tài	1
1.2. Mục tiêu nghiên cứu	2
1.2.1. Mục tiêu chung	2
1.2.2. Mục tiêu cụ thể	2
1.3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.	2
1.3.1. Đối tượng nghiên cứu	2
1.3.2. Phạm vi nghiên cứu	2
2. TỔNG QUAN TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU	3
2.1. Khái quát về hiệu quả kinh doanh	3
2.1.1. Khái niệm và bản chất của hiệu quả hoạt động kinh doanh	3
2.1.2. Sự cần thiết nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh	3
2.2. Lý luận tổng quan về ngân hàng thương mại	4
2.2.1. Khái niệm về ngân hàng thương mại	4
2.2.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại	5
2.2.3. Vai trò của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế	6
2.2.4. Hoạt động cơ bản của NHTM	7
2.3. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại	13
2.3.1. Doanh thu (thu nhập) và chi phí kinh doanh của NHTM	13
2.3.2. Chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động của NHTM	16
2.4. Ý nghĩa của việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của các NHTM	21
2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của NHTM	21
2.5.1. Yếu tố bên trong	21
2.5.2. Yếu tố bên ngoài	24

2.6.	Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của NHTM	25
2.6.1.	Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	25
2.6.2.	Hoàn thiện và kiểm soát chặt chẽ kinh doanh ngân hàng	25
2.6.3.	Tăng cường trang thiết bị máy móc và kỹ thuật tin học	26
2.6.4.	Mở rộng nguồn vốn, tăng nhanh vốn huy động đặc biệt là vốn trung và dài hạn	26
2.6.5.	Nâng cao chất lượng tín dụng, lành mạnh hóa và tăng cường năng lực hoạt động.	26
2.7.	Kinh nghiệm nâng cao hiệu quả hoạt động của các ngân hàng ở một số nước trên thế giới.	27
2.7.1.	Kinh nghiệm của các ngân hàng nước ngoài	27
2.7.2.	Kinh nghiệm thực tiễn hoạt động kinh doanh của một số ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.	28
2.7.3.	Bài học kinh nghiệm được rút ra từ việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại ở các nước trên thế giới và các ngân hàng trong nước	29
3.	ĐẶC ĐIỂM ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
3.1.	Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh	32
3.1.1.	Lịch sử hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh	32
3.1.2.	Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh.	33
3.1.3.	Vai trò chức năng và nội dung hoạt động của ngân hàng	38
3.1.4.	Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh qua một số năm	40
3.1.5.	Mục tiêu phát triển của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh trong thời gian tới	41
3.2.	Phương pháp nghiên cứu	41
3.2.1.	Phương pháp thu thập số liệu	41
3.2.2.	Phương pháp phân tích và xử lý số liệu	44

4.	KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	45
4.1.	Thực trạng hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh.	45
4.1.1.	Tình hình huy động vốn của ngân hàng	45
4.1.2.	Tình hình cho vay vốn của ngân hàng	47
4.1.3.	Thực trạng thu nhập, chi phí và lợi nhuận của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	56
4.1.4.	Phân tích chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Bắc Ninh	68
4.2.	Đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	80
4.2.1.	Kết quả điều tra về hoạt động đi vay và cho vay tại chi nhánh.	80
4.2.2.	Những yếu tố ảnh hưởng làm giảm hiệu quả hoạt động kinh doanh và nguyên nhân.	87
4.3.	Những thành công và hạn chế trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh.	91
4.3.1.	Những thành công	91
4.3.2.	Những hạn chế	91
4.4.	Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh	92
4.4.1.	Giải pháp tăng doanh thu	93
4.4.2.	Giải pháp tiết kiệm chi phí	100
4.4.3.	Những giải pháp nâng cao chất lượng cho cán bộ ngân hàng	101
4.4.4.	Những giải pháp hạn chế rủi ro tín dụng	104
4.4.5.	Các giải pháp khác	106
5.	KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	109
5.1.	Kết luận	109
5.2.	Kiến nghị	111
5.2.1.	Kiến nghị đối với Chính phủ	111
5.2.2.	Kiến nghị với ngân hàng Nhà nước Việt Nam	112
	DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	114
	PHỤ LỤC	115

DANH MỤC BẢNG

STT	Tên bảng	Trang
3.1.	Một số chỉ tiêu kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh	40
3.2.	Thống kê mẫu điều tra khách hàng	43
3.3.	Thống kê mẫu điều tra khách hàng	43
4.1.	Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh	46
4.2.	Tình hình dư nợ của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh	48
4.3.	Tình hình nợ xấu tại ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh	50
4.4.	Tình hình nợ xấu theo thành phần kinh tế tại ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh	52
4.5.	Tình hình thu nhập tại ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	57
4.6.	Tình hình thu nhập và tỷ trọng các nguồn thu nhập tại ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	60
4.7.	Tình hình chi phí hoạt động của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	62
4.7.a.	Tình hình chi phí trả lãi huy động vốn của ngân hàng TMCP An Bình - Bắc Ninh	64
4.7b.	Tình hình chi phí khác của ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Bắc Ninh	66
4.7b1.	Tỷ trọng tình hình chi phí khác của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	66
4.8.	Tình hình lợi nhuận của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	69
4.9.	Chỉ số tỷ lệ lợi nhuận trên tổng tài sản và tỷ lệ lợi nhuận trên tổng doanh thu của ngân hàng qua các năm	70
4.10.	Các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả sử dụng đầu vào của ngân hàng	72
4.11.	Một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	75
4.12.	Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng lao động	79

4.13.	Đánh giá từ phía khách hàng về mục đích gửi tiền tại ngân hàng	81
4.14.	Đánh giá từ phía khách hàng về mục đích vay vốn ngân hàng	81
4.15.	Đánh giá từ phía khách hàng về khả năng trả nợ	82
4.16.	Đánh giá từ phía khách hàng về nguyên nhân chậm trả nợ ngân hàng	82
4.17.	Đánh giá từ phía nhân viên ngân hàng về việc thực hiện quy trình tín dụng trước khi cho vay	83
4.18.	Đánh giá từ phía nhân viên ngân hàng về việc thực hiện quy trình tín dụng trong khi cho vay	83
4.19.	Đánh giá từ phía nhân viên ngân hàng về việc thực hiện quy trình tín dụng sau khi cho vay	84
4.20.	Kết quả tăng trưởng kinh tế của địa bàn Bắc Ninh qua các năm.	85

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

STT	Tên biểu đồ	Trang
4.1.	Cơ cấu huy động vốn tại ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh	47
4.2.	Cơ cấu dư nợ thời hạn vay của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	49
4.3.	Cơ cấu nợ xấu của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	51
4.4.	Cơ cấu nợ xấu theo các thành phần kinh tế năm 2010 của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	53
4.5.	Cơ cấu nợ xấu theo các thành phần kinh tế năm 2011 của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	54
4.6.	Cơ cấu nợ xấu theo thành phần kinh tế năm 2012 của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	55
4.7.	Cơ cấu thu nhập của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	61
4.8.	Cơ cấu chi phí hoạt động của ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Bắc Ninh	63
4.9.	Cơ cấu chi phí trả lãi vốn huy động của NHTMCP An Bình – Chi nhánh Bắc Ninh	64
4.10.	Cơ cấu lợi nhuận của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	70
4.11.	Khoảng cách thu nhập của ngân hàng qua các năm	74

DANH MỤC SƠ ĐỒ

STT	Tên sơ đồ	Trang
3.1.	Bộ máy tổ chức của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh	34
3.2.	Bộ máy tổ chức của Phòng giao dịch Từ Sơn	35
3.2.	Bộ máy tổ chức của Phòng giao dịch Yên Phong	35

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Chữ đầy đủ
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
TMCP	Thương mại cổ phần
NXB	Nhà xuất bản

1. MỞ ĐẦU

1.1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong bối cảnh tình hình chính trị và kinh tế thế giới có nhiều biến động và vô cùng phức tạp như hiện nay cùng với sự phát triển bùng nổ của các loại hình dịch vụ tài chính, hoạt động ngân hàng vẫn đã và đang diễn ra và đóng vai trò quan trọng không thể thiếu trong bất kỳ bối cảnh nền kinh tế xã hội nào. Đến nay, ngành ngân hàng đã cơ bản hoàn thiện căn bản khuôn khổ pháp lý, các cơ chế chính sách quản lý Nhà nước về tiền tệ, tín dụng và các công cụ điều hành chính sách tiền tệ của NHTW, nâng cao kỹ năng quản trị điều hành, quy mô và năng lực hoạt động phù hợp với yêu cầu đổi mới và phát triển của nền kinh tế cũng như hội nhập kinh tế quốc tế.

Bước vào thế kỷ 21, trong xu thế hội nhập thế giới và khu vực, ngành ngân hàng nói chung và ngân hàng TMCP nói riêng đang phải đối mặt với những cơ hội và thách thức của xu thế hội nhập. Trong một môi trường với quá nhiều khó khăn, thách thức như vậy, để đứng vững được trên thị trường đã là một điều khó khăn, để tăng trưởng và phát triển được lại là vấn đề vô cùng khó khăn hơn nữa. Yêu cầu của các ngân hàng TMCP là cần phải cải tiến và tiếp tục đổi mới để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh để xứng đáng với vai trò “*huyết mạch chính*” của nền kinh tế.

Từ thực tiễn hoạt động của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh, trong kinh doanh đã bộc lộ nhiều khó khăn thách thức trong điều kiện cạnh tranh để hội nhập khu vực và quốc tế. Ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh các năm gần đây vẫn kinh doanh có lãi, nhưng chất lượng hiệu quả kinh doanh còn thấp. Ngoài những khó khăn chung của môi trường kinh tế - xã hội, những nhân tố từ bên trong của ngân hàng còn nhiều vấn đề tồn tại yếu kém được đặt ra cần phải nghiên cứu và giải quyết. Vậy thực trạng hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh trong những năm qua như thế nào? Những nhân tố nào ảnh hưởng tới kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng? Ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh cần thực hiện những giải pháp gì để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh? Đó là những câu hỏi đặt ra cần có lời giải đáp cho ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh.

Xuất phát từ yêu cầu thực tiễn, nhằm góp phần trả lời những câu hỏi nêu trên, tác giả đã lựa chọn đề tài luận văn tốt nghiệp **“Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại cổ phần An Bình - chi nhánh Bắc Ninh”**.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

1.2.1. Mục tiêu chung

Trên cơ sở phân tích và đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh trong những năm qua, đề ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

1.2.2. Mục tiêu cụ thể

- Khái quát hóa lý luận về tổng quan hiệu quả hoạt động của NHTM và hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng, các chỉ tiêu để phân tích hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại.
- Phản ánh và đánh giá thực trạng hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh trong những năm tới.

1.3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

1.3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh.

1.3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi về nội dung nghiên cứu:
 - + Nghiên cứu thực trạng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh.
 - + Nghiên cứu giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh.
- Phạm vi về không gian nghiên cứu: Đề tài được thực hiện tại ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh.
- Phạm vi về thời gian nghiên cứu:
 - + Đề tài phân tích hiệu quả kinh doanh của ngân hàng trong 3 năm (2010 – 2012)
 - + Các giải pháp được đề ra cho những năm tới.

2. TỔNG QUAN TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU

2.1. Khái quát về hiệu quả kinh doanh

2.1.1. Khái niệm và bản chất của hiệu quả hoạt động kinh doanh

“Hiệu quả hoạt động kinh doanh” theo ý nghĩa chung nhất được hiểu là lợi ích kinh tế và lợi ích xã hội đạt được từ quá trình hoạt động kinh doanh mang lại. Hiệu quả hoạt động kinh doanh bao gồm cả hai mặt là hiệu quả kinh tế (phản ánh trình độ sử dụng các nguồn nhân lực, vật lực của doanh nghiệp hoặc của các cơ hội để đạt kết quả cao nhất với chi phí thấp nhất) và hiệu quả xã hội (phản ánh những lợi ích về mặt xã hội đạt được từ quá trình hoạt động kinh doanh)

Hiệu quả hoạt động kinh doanh là một phạm trù kinh tế, phản ánh trình độ sử dụng các nguồn lực đã có để đạt được kết quả cao nhất với tổng chi phí thấp nhất.

Hiệu quả hoạt động kinh doanh được đo lường một cách tổng quát thông qua tỷ lệ giữa lợi nhuận đối với tổng tài sản và vốn chủ sở hữu.

Bản chất của hiệu quả trong hoạt động kinh doanh là phản ánh mặt chất lượng của các hoạt động kinh doanh, phản ánh trình độ sử dụng các nguồn lực để đạt được mục tiêu cuối cùng là lợi nhuận.

2.1.2. Sự cần thiết nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh

- Hiệu quả kinh doanh là công cụ quản trị kinh doanh

- Hiệu quả kinh doanh không những cho biết trình độ sản xuất mà còn giúp tìm ra các giải pháp tăng kết quả và giảm chi phí kinh doanh, nhằm nâng cao hiệu quả.

Chính vì vậy, nâng cao hiệu quả kinh doanh tức là đã nâng cao khả năng sử dụng các nguồn lực khan hiếm.

Trong cơ chế kinh tế thị trường, việc nâng cao hiệu quả của hoạt động sản xuất kinh doanh là điều kiện cần để doanh nghiệp tồn tại và phát triển.

Hiệu quả hoạt động kinh doanh của các NHTM quyết định trực tiếp tới vấn đề tồn tại và phát triển của mỗi ngân hàng. Nếu NHTM hoạt động có hiệu quả kinh doanh thì uy tín của ngân hàng đó sẽ được tăng lên, người gửi tiền sẽ yên tâm và tin tưởng, do đó công tác huy động vốn của ngân hàng sẽ được thuận lợi và phát triển. Trên cơ sở nguồn vốn huy động tăng đó NHTM mới có khả năng mở rộng quy mô

hoạt động kinh doanh của mình và tạo ra được lợi nhuận ngày càng cao, tích lũy được nhiều và có điều kiện nâng cao chất lượng phục vụ để thu hút khách hàng và tạo ra hiệu quả ngày càng tăng. Chính vì vậy, mà các NHTM coi hiệu quả hoạt động kinh doanh là mục tiêu quan trọng hàng đầu của hoạt động kinh doanh.

2.2. Lý luận tổng quan về ngân hàng thương mại

2.2.1. Khái niệm về ngân hàng thương mại

- Theo tài liệu “Quản trị ngân hàng thương mại” của Peter S.Rose: *“Ngân hàng là một loại hình tổ chức có vai trò quan trọng đối với nền kinh tế nói chung và đối với cộng đồng nói riêng. Các ngân hàng có thể được định nghĩa thông qua các chức năng mà chúng thực hiện trong nền kinh tế”*.

Theo đó, ngân hàng là một loại hình tổ chức tài chính cung cấp một danh mục các dịch vụ tài chính đa dạng nhất, đặc biệt là tín dụng, tiết kiệm và dịch vụ thanh toán, thực hiện nhiều chức năng tài chính nhất so với bất kỳ một tổ chức kinh doanh nào trong nền kinh tế.

Theo Pháp lệnh ngân hàng, hợp tác xã tín dụng và công ty tài chính 23/05/1990 của Việt Nam định nghĩa *“NHTM là tổ chức kinh doanh tiền tệ, mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi của khách hàng, với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay, thực hiện nhiệm vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán”*

- Theo điều 20 Luật các tổ chức tín dụng Việt Nam do Quốc hội khóa 10 thông qua vào ngày 12/12/1997 và Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật các tổ chức tín dụng ngày 15/6/2004:

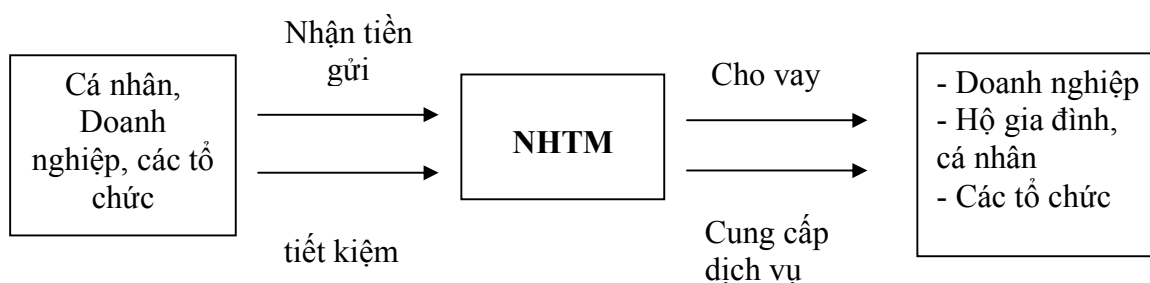
“Ngân hàng là loại hình Tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan”.

Theo tính chất và mục tiêu hoạt động, các loại hình ngân hàng gồm Ngân hàng thương mại, Ngân hàng phát triển, Ngân hàng đầu tư, Ngân hàng chính sách, Ngân hàng hợp tác và các loại hình ngân hàng khác. Do vậy, NHTM chỉ là một nhóm trong số các tổ chức tài chính trung gian, người ta gọi chung là “Các định chế tài chính” có chức năng giống nhau là dẫn vốn từ nơi thừa vốn đến nơi thiếu vốn. Trong các định chế tài chính, NHTM là định chế có hạng quan trọng nhất, ở nhiều

góc độ khác nhau người ta định nghĩa NHTM như sau: “Các nhà kinh tế định nghĩa NHTM là trung gian tài chính có giấy phép kinh doanh của Chính phủ để cho vay tiền và mở các tài khoản tiền gửi, kể cả các loại tiền gửi dựa vào đó có thể dùng các tờ séc.

Những định nghĩa trên cho thấy một số chức năng cơ bản mà các NHTM đảm nhận phân biệt tương đối với các chức năng của các trung gian tài chính khác. Từ đó có thể thấy bản chất của NHTM thể hiện qua các đặc điểm sau:

- Ngân hàng thương mại là một tổ chức kinh tế
- Ngân hàng thương mại hoạt động mang tính chất kinh doanh
- Ngân hàng thương mại hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ tín dụng và dịch vụ ngân hàng.



2.2.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại nói chung, Ngân hàng thương mại cổ phần nói riêng đều có những chức năng sau đây:

- Chức năng trung gian tín dụng, đây là chức năng quan trọng và cơ bản của ngân hàng, nó có ý nghĩa trong việc thúc đẩy nền kinh tế phát triển. Thực hiện chức năng này, ngân hàng đóng vai trò là người trung gian đứng ra tập trung, huy động tối đa các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế để hình thành nguồn vốn tín dụng, đáp ứng các nhu cầu về vốn cho nền kinh tế.

Thực hiện chức năng này, NHTM đã điều hòa vốn từ nơi thừa vốn sang nơi thiếu vốn, từ đó kích thích quá trình luân chuyển vốn của toàn xã hội và thúc đẩy sự phát triển của quá trình tái sản xuất.

- Chức năng trung gian thanh toán, nội dung của chức năng này là NHTM đứng ra làm trung gian để thực hiện các khoản giao dịch thanh toán giữa các khách hàng để

hoàn tất các quan hệ kinh tế thương mại giữa họ với nhau. Ngân hàng có thể thực hiện các dịch vụ thanh toán theo yêu cầu của khách hàng thông qua tài khoản của họ bằng các phương tiện thanh toán như: ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, séc, thẻ thanh toán... Ngày nay, với sự phát triển của công nghệ viễn thông đã tạo điều kiện cho việc hiện đại hóa các hoạt động của ngân hàng, từ đó tạo cơ hội cho ngân hàng thực hiện chức năng này với chất lượng cao hơn và khối lượng nhiều hơn và thông qua nhiều hình thức hơn.

Thực hiện chức năng này, NHTM đã góp phần thúc đẩy quá trình trao đổi, mua bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ giữa các tổ chức, cá nhân trong nền kinh tế được thuận tiện, nhanh chóng, an toàn và tiết kiệm chi phí.

- Bên cạnh chức năng làm trung gian tín dụng, trung gian thanh toán, các NHTM còn có chức năng cung ứng dịch vụ ngân hàng. Song song với sự phát triển của kinh tế, chức năng cung ứng dịch vụ cũng ngày càng đa dạng và phong phú phục vụ cho nền kinh tế như: dịch vụ ngân quỹ, dịch vụ kiều hối, nghiệp vụ ủy thác, dịch vụ bảo quản hiện vật quý, giấy tờ có giá, cho thuê tủ két sắt, dịch vụ tư vấn đầu tư...

Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin nên các dịch vụ hiện đại cũng được các ngân hàng khai thác như: Internet Banking, Phone Banking, Home Banking,...Như vậy, việc phát triển các dịch vụ ngân hàng đã từng bước nâng cao khả năng và chất lượng phục vụ khách hàng. Điều này có tác dụng hỗ trợ trở lại đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung.

2.2.3. Vai trò của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế

Hoạt động của NHTM chiếm vai trò, vị trí quan trọng trong nền kinh tế, nó góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội. Mặt khác kinh tế - xã hội có tác động trở lại đối với hoạt động ngân hàng, nó thúc đẩy hoặc kìm hãm hoạt động của ngân hàng.

Thông qua chức năng làm trung gian tín dụng, NHTM đã góp phần không nhỏ vào việc điều hòa vốn trong toàn bộ nền kinh tế quốc dân, tạo điều kiện phát triển sản xuất làm cho sản phẩm xã hội tăng lên, vốn đầu tư được mở rộng và từ đó đời sống dân chúng được cải thiện, nó là cầu nối tiết kiệm và đầu tư, tạo thế cân bằng và ổn định cho nền kinh tế.

Với chức năng trung gian thanh toán NHTM đã góp phần làm giảm chi phí lưu thông tiền tệ đối với từng khách hàng cũng như đối với toàn bộ xã hội. Nó góp phần thúc đẩy quá trình lưu thông hàng hóa được tiến hành một cách nhanh chóng.

Ngoài ra NHTM còn giúp Ngân hàng Nhà nước (NHNN) trong việc điều tiết và kiểm soát thị trường tiền tệ, thị trường vốn, góp phần thu hút, mở rộng đầu tư trong và ngoài nước. Để đảm bảo cho các NHTM thực hiện tốt vai trò của mình, NHNN cần quản lý tốt các NHTM nhằm mục đích thực thi chính sách tiền tệ, bảo đảm cho sự hoạt động lành mạnh, hiệu quả của hệ thống ngân hàng và bảo vệ quyền lợi của mọi thành phần kinh tế, giữ cho nền kinh tế phát triển được thuận lợi.

2.2.4. Hoạt động cơ bản của NHTM

2.2.4.1. Tạo lập nguồn vốn

NHTM là tổ chức kinh doanh trên những lĩnh vực tiền tệ, cũng như các doanh nghiệp kinh doanh khác. Việc tạo lập vốn là nhân tố để đáp ứng hoạt động kinh doanh. Cơ cấu nguồn vốn của NHTM bao gồm:

a. Vốn của ngân hàng

Vốn điều lệ: Là vốn ban đầu được hình thành khi thành lập doanh nghiệp; nhà nước cấp nếu là NHTM Nhà nước (doanh nghiệp Nhà nước), hoặc là cổ đông đóng góp là NHTM cổ phần. Vốn điều lệ tùy thuộc vào quy mô kinh doanh và do luật định.

Vốn bổ sung: Là bộ phận vốn tự có tăng thêm trong quá trình hoạt động, bằng cả trích từ lợi nhuận kinh doanh, các quỹ dự trữ, lãi không chia cho các cổ phiếu hày tài sản, mức đóng góp của các cổ đông.

Vốn của bản thân ngân hàng: Chủ yếu được sử dụng để mua sắm tài sản cố định, công cụ lao động, mở rộng mạng lưới hoạt động, phát triển công nghệ và kỹ thuật ngân hàng, hùn vốn liên doanh liên kết...Vốn tự có vừa làm đệm để chống đỡ rủi ro, vừa làm căn cứ để duy trì tỷ lệ đảm bảo an toàn trong hoạt động ngân hàng.

b. Huy động vốn nhàn rỗi trong xã hội

Đây là nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn nhất, ngày càng cao trong tổng nguồn vốn kinh doanh của ngân hàng. Các NHTM tiến hành huy động vốn bằng nhiều hình thức như mở tài khoản tiền gửi thanh toán (tài khoản vãng lai) tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tiết kiệm của dân cư, phát hành trái phiếu, kỳ phiếu của ngân hàng theo kỳ

hạn huy động vốn có thể chia vốn huy động làm 2 loại: Tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi không kỳ hạn.

*** Tiền gửi không kỳ hạn**

Đối với các NHTM Việt Nam huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn có 2 hình thức chính: Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn của dân cư và tiền gửi trên tài khoản tiền thanh toán của các tổ chức kinh tế - xã hội và cá nhân.

+ Tiền gửi không kỳ hạn của dân cư: Là hình thức tiền gửi tiền và rút tiền ra khỏi ngân hàng một cách thường xuyên, bất kỳ thời điểm nào. Mục đích của khách hàng không phải gửi tiền để hưởng lãi, mà chủ yếu là để đảm bảo thanh toán và an toàn tài sản.

+ Tiền gửi trên tài khoản tiền gửi thanh toán của các tổ chức kinh tế - xã hội và cá nhân: Mục đích chủ yếu là phục vụ cho nhu cầu thanh toán. Khách hàng mở tài khoản thanh toán tại các NHTM thông qua tài khoản để ghi “Có” các khoản thu nhập hoặc sử dụng để ghi “Nợ” trả tiền hay rút tiền mặt theo yêu cầu bằng các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt như: Séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ thanh toán...

Hai hình thức tiền gửi trên, khách hàng được ngân hàng trả lãi trên số dư “Có” trên tiết kiệm hay trên tài khoản. Đặc điểm của tiền gửi này là lãi suất thấp, không cố định.

*** Tiền gửi có kỳ hạn**

Bao gồm tiền gửi của cá nhân, các tổ chức kinh tế, xã hội. Tiền gửi có kỳ hạn thông thường chỉ được rút ra theo kỳ hạn. Đối với tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, khách hàng có thể gửi vào và rút ra theo yêu cầu. Song loại tài khoản này không được phát hành séc, cũng như sử dụng các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt khác. Khi khách hàng muốn rút trước hạn trên tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, ngân hàng sẽ tự chuyển từ tài khoản có kỳ hạn sang tài khoản tiền gửi thanh toán, và từ tài khoản trên khách hàng mới rút tiền mặt hay chuyển khoản thanh toán khác.

***Phát hành giấy tờ có giá**

Các NHTM phát hành kỳ phiếu và trái phiếu, đặc điểm là có kỳ hạn và lãi suất khi khoản lãi được hưởng khi đáo hạn thanh toán được ghi ngay trên bề mặt của kỳ

phiếu hay trái phiếu. Hình thức huy động vốn này được thực hiện với mục đích sử dụng vốn rõ ràng, số lượng và thời gian phát hành nhất định.

Do hoạt động cạnh tranh và đảm bảo lợi ích cho khách hàng có tiền gửi, khách hàng rút vốn trước hạn đều được các NHTM Việt Nam trả lãi không kỳ hạn.

*Vốn đi vay

Chủ yếu vay vốn của các NHTM là vay chiết khấu với Ngân hàng Trung ương dòng tiền thanh toán vượt mức dự trữ thanh toán, như trong thanh toán bù trừ và thanh toán các khoản tiền gửi rút ra khỏi ngân hàng. Vay vốn các ngân hàng nước ngoài và các NHTM cho vay lẫn nhau khi nhu cầu tài trợ vốn cho khách hàng đòi hỏi, trong khi chưa tạo lập được nguồn vốn bằng các hình thức khác. Cũng qua hình thức này ngân hàng có thêm khả năng thanh khoản mà không nhất thiết phải bán các tài sản khác, có thể làm thiệt hại cho ngân hàng vì thế phải gia tăng chi phí. Đặc điểm của vốn là lãi suất cao nên các NHTM chỉ tham gia vay vốn khi thực sự cần thiết.

* Vốn nhận ủy thác đầu tư

Đây là nguồn vốn ủy thác đầu tư của Nhà nước, của các tổ chức tài chính trong nước và quốc tế, theo các chương trình và dự án có mục tiêu riêng.

2.2.4.2. Sử dụng vốn

Qua hoạt động huy động vốn hình thành nên nguồn vốn kinh doanh của ngân hàng. Ngân hàng sử dụng nguồn vốn này tiến hành hoạt động tín dụng tạo ra lợi nhuận. NHTM thu lợi nhuận chủ yếu bằng hoạt động cho vay, đầu tư, chiết khấu chứng từ có giá, cho thuê tài chính, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ trung gian khác.

* Hoạt động cho vay

Đó là việc ngân hàng thỏa thuận để khách hàng sử dụng một khoản tiền vay theo nguyên tắc có hoàn trả. Căn cứ vào thời gian có thể phân thành 2 hình thức cho vay. Cho vay ngắn hạn, cho vay trung và dài hạn.

Theo quyết định số 284/2000/QĐ – NHNN1 ngày 25/8/2000 của Thống đốc ngân hàng nhà nước NHNN Việt Nam, điều 10 về thời gian cho vay có quy định “cho vay ngắn hạn tối đa đến 12 tháng, cho vay trung hạn từ trên 12 tháng đến 60 tháng, cho vay dài hạn từ trên 60 tháng”.

+ Cho vay ngắn hạn: Là hình thức cho vay bổ sung thiếu hụt về vốn lưu động và khách hàng vay có hoạt động sản xuất kinh doanh và vay vốn tiêu dùng. Cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng vốn cho vay của các NHTM.

+ Cho vay trung và dài hạn: Được thực hiện đối với các dự án đầu tư cơ bản, xây dựng cơ sở hạ tầng phục vụ cho phát triển kinh tế xã hội, mua sắm tài sản quy định, thay đổi và chuyển giao công nghệ của các doanh nghiệp... Các đối tượng có kỳ sản xuất, kinh doanh dài ngày, để cho vay trung và dài hạn bắt buộc các NHTM phải có nguồn vốn dài hạn. Nguồn vốn dài hạn hiện đối với các NHTM Việt Nam rất thiếu cho nên tỷ trọng cho vay trung và dài hạn chưa tương xứng với nhu cầu đầu tư của các thành phần kinh tế.

* Đầu tư

Sau hoạt động cho vay là hoạt động mang lại thu nhập chính cho ngân hàng thì đầu tư được xếp hàng thứ hai. Hoạt động đầu tư của các NHTM vừa làm đa dạng loại hình vốn sử dụng vừa mang lại thu nhập, đồng thời còn là khoản dự trữ với các chứng khoán ngắn hạn chất lượng cao. Đầu tư vào gồm các hoạt động chính:

+ Mua các chứng khoán, trái phiếu Chính phủ: Các chứng khoán Chính phủ được NHTM xem như không có rủi ro. Trong những năm qua và hiện tại ở Việt Nam, trái phiếu Kho bạc Nhà nước (trái phiếu ngắn hạn) qua các đợt phát hành hầu hết là do NHTM mua thông qua phiên đấu giá do NHNN chủ trì. Hoạt động này đối với ngân hàng vừa mang lại thu nhập bằng lãi trái phiếu, vốn đầu tư có tính an toàn cao, có tiềm năng tạo ra các công cụ thanh toán cho các NHTM khi cần thiết.

+ Các chứng khoán khác: Bao gồm các công cụ vay nợ vì NHTM không được nắm giữ cổ phiếu. Trong hoạt động đầu tư ngân hàng quan tâm nhiều nhất đến số lượng và kỳ hạn của các chứng khoán, bởi các chứng khoán có thể không có rủi ro nhưng lại thay đổi đáng kể về giá cả khi lãi suất thay đổi, từ đó ảnh hưởng đến lợi nhuận hoặc thiệt hại khi phải bán các chứng khoán. Kỳ hạn đầu tư cho phép có thể tái đầu tư các chứng khoán khác phù hợp hơn.

* Cho thuê tài chính

Là hoạt động tín dụng trung và dài hạn trên cơ sở hợp đồng cho thuê tài sản giữa tổ chức tín dụng với khách hàng thuê. Khi kết thúc kỳ hạn thuê, khách hàng mua lại

hay tiếp tục thuê tài sản đó, theo các điều kiện đã thỏa thuận trong hợp đồng thuê; trong thời hạn cho thuê các bên không được đơn phương hủy bỏ hợp đồng.

*** Bảo lãnh ngân hàng**

Là cam kết bằng văn bản của các tổ chức tín dụng với bên có quyền về việc thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng, khi khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ đã cam kết, khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho tổ chức tín dụng số tiền đã được trả thay.

Thông qua dịch vụ bảo lãnh, Ngân hàng thu phí bảo lãnh trên số tiền khách hàng bảo lãnh theo kỳ hạn bảo lãnh. NHTM cho công ty liên doanh đầu tư vốn nước ngoài hoặc chi nhánh công ty nước ngoài đóng tại Việt Nam vay vốn, việc đảm bảo tiền được thực hiện bằng bảo lãnh của một Ngân hàng nước ngoài có chi nhánh tại Việt Nam.

2.2.4.3. Dịch vụ trung gian

Các dịch vụ trung gian được các NHTM rất coi trọng, bởi hoạt động có tính an toàn và đem lại lợi nhuận cao. Ngoài việc mang lại lợi nhuận trực tiếp qua thu phí dịch vụ trung gian còn góp phần tạo lập nguồn vốn, thông qua các hoạt động thanh toán ký gửi.

a. Trung gian thanh toán

Là việc Ngân hàng cung cấp cho khách hàng các dịch vụ thanh toán. Thông qua hoạt động này, tạo điều kiện cho khách hàng thực hiện các khoản thanh toán với nhau mà không phải mang theo một lượng tiền mặt bằng hai hình thức:

+ Thanh toán không dùng tiền mặt (thanh toán chuyển khoản) đối với các khách hàng có mở tài khoản tại ngân hàng. Nghiệp vụ này được thực hiện từ các phương thức thanh toán do ngân hàng cung cấp như: Séc, ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi, thẻ thanh toán...Khách hàng sử dụng các phương thức thanh toán trên để trả tiền cho người hưởng hay đòi tiền cung cấp hàng hóa hay dịch vụ thông qua Ngân hàng.

+ Chuyển tiền thanh toán: Là việc khách hàng có thể trả một khoản tiền ở bất kỳ chi nhánh NHTM nào mà người nhận tiền có hay không có tài khoản tại ngân hàng.

Hiện nay, với công nghệ thanh toán rất phát triển, hoạt động trung gian thanh toán Ngân hàng đã thực sự đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh tế, tiêu dùng xã hội.

b. Dịch vụ ngân quỹ

Điều 67 Luật các tổ chức tín dụng Việt Nam có ghi “ Tổ chức tín dụng được thực hiện dịch vụ thu và phát triển tiền mặt cho khách hàng”.

Ở các nước đang phát triển, dịch vụ ngân quỹ rất đa dạng và hiện đại như các hoạt động gửi, thuê kho két, thu hộ và chi hộ tiền mặt...Đối với các NHTM Việt Nam hoạt động ngân quỹ chiếm một tỷ trọng lớn về lao động và chi phí bởi nhu cầu thanh toán chuyển tiền thanh toán quan hệ tín dụng bằng tiền mặt rất lớn và không có hạn trong khi đó dịch vụ ngân quỹ lại chưa thực sự phát triển, sự xâm nhập vào hoạt động kinh tế - xã hội còn rất khiêm tốn.

+ Dịch vụ cho các nhà xuất nhập khẩu

Hoạt động của các nhà xuất nhập khẩu gắn liền với các dịch vụ, nghiệp vụ ngân hàng như: Nhận và xử lý chứng từ, ứng trước tiền, thanh toán và chuyển tiền quốc tế, các quy định và quản lý ngoại hối.

- Xử lý các chứng từ: NHTM giúp các khách hàng hoạt động sản xuất nhập khẩu sử dụng các bộ chứng từ hàng hóa. Các chứng từ buôn bán quốc tế rất quan trọng, chúng kiểm soát sự vận động của hàng hóa, phải được lập đúng lúc, đúng chỗ, đầy đủ và hợp lý chỉ một điểm nhỏ không rõ ràng trong chứng từ sẽ dẫn đến việc tranh chấp trong thanh toán.

- Thư tín dụng: Người mở thư tín dụng thường là người nhập khẩu (người mua) xin ngân hàng phục vụ mình (Ngân hàng phát hành thư tín dụng) mở rộng khoản tín dụng cho bên xuất khẩu (người bán) theo các điều khoản của thư tín dụng. Ngân hàng phát hành cam kết rằng người bán sẽ được thanh toán cho hàng hóa của mình, với điều kiện người bán phải tuân thủ các điều khoản đã nêu trong hợp đồng được thể hiện bằng nội dung thư tín dụng. Thư tín dụng có lợi thế cho các nhà xuất khẩu vì hàng hóa chắc chắn được thanh toán bằng đảm bảo của Ngân hàng và đồng thời cũng đảm bảo lợi ích của người nhập khẩu.

- Ủy thác thu: Là quá trình đòi hỏi một khoản tiền ở ngoài thực hiện hay người thu lợi chi trả. Ủy thác thu phụ thuộc vào chứng từ có thể dùng cho cả nhập khẩu, xuất khẩu và có thể dưới hình thức các hối phiếu thanh toán ngay hay có kỳ hạn.

- Dịch vụ ngoại hối: Thanh toán quốc tế đòi hỏi việc chuyển đổi loại tiền vay sang loại tiền khác là cần thiết và thường xuyên diễn ra. Các nhà nhập khẩu thường phải mua ngoại tệ cho các nhu cầu thanh toán hàng nhập và các nhà xuất khẩu có thu ngoại tệ phải bán ngoại tệ theo quy định về quản lý ngoại hối của Nhà nước. Để cung cấp các dịch vụ về ngoại hối, các NHTM phải dự trữ tiền gửi dưới các hình thức, tiền gửi của ngân hàng nước ngoài, mua bán trên thị trường ngoại hối liên ngân hàng, mua bán của cá nhân, các tổ chức kinh tế xã hội có thu ngoại tệ.

Thông qua trung gian là các NHTM, các nhà xuất nhập khẩu còn hạn chế được rủi ro tỷ giá gây ra, bằng các hợp đồng mua bán ngoại tệ có kỳ hạn với ngân hàng.

2.3. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại

Hiệu quả hoạt động kinh doanh của NHTM được xem xét một cách đơn giản và trực tiếp nhất đó là lợi nhuận: Lợi nhuận được xác định trên cơ sở nguồn thu nhập và chi phí của NHTM trong kỳ tài chính (thường là một năm).

2.3.1. Doanh thu (thu nhập) và chi phí kinh doanh của NHTM

2.3.1.1. Doanh thu (thu nhập) từ hoạt động kinh doanh

Thu nhập của NHTM bao gồm toàn bộ các khoản thu có thể thu được từ các lĩnh vực kinh doanh ngân hàng và các nghiệp vụ kinh doanh khác có liên quan. Thu nhập ngân hàng là nguồn để trang trải cho các chi phí và tạo ra lợi nhuận ngân hàng. Các nguồn thu nhập chủ yếu của ngân hàng như:

- Thu từ hoạt động cho vay

Là nguồn thu nhập lớn nhất của các NHTM (thường chiếm trên 80% tổng thu nhập) nguồn thu nhập này phụ thuộc vào:

+ Khối lượng tiền cho vay

+ Lãi suất tiền vay: Lãi suất vay do quan hệ cung cầu, cạnh tranh, mức khống chế của ngân hàng trung ương và thời hạn của khoản tiền vay quyết định.

+ Rủi ro tín dụng hay chất lượng của hoạt động cho vay thể hiện: Tỷ lệ nợ quá hạn, khó thu, không có khả năng thu...

+ Môi trường kinh doanh và cạnh tranh: Môi trường kinh tế, luật pháp là nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Cạnh tranh dẫn đến xu hướng tăng lãi suất huy động, giảm lãi suất cho vay và giảm thu nhập của ngân hàng.

- Thu nhập từ dịch vụ mang tính chất tín dụng:

+ Tín dụng chấp nhận: Việc ngân hàng chấp nhận các hối phiếu thương mại là hình thức cấp đảm bảo với người bán hoặc người xuất khẩu – nghiệp vụ chiết khấu hối phiếu.

+ Tín dụng bảo lãnh: Ngân hàng cấp bảo lãnh vì nghĩa vụ thanh toán khi quan hệ tín dụng giữa khách hàng và NHTM khác hoặc quan hệ tín dụng giữa các khách hàng với nhau (tín dụng thương mại).

+ Tín dụng thuê mua: Là những khoản cho vay không mang tính tiền tệ mà ngân hàng dùng những tài sản của mình cho thuê.

+ Bao thanh toán: Là ngân hàng mua đứt hoặc ứng trước tiền cho các hóa đơn thu của khách hàng.

- Thu nhập từ nghiệp vụ đầu tư.

Ngân hàng sử dụng vốn đầu tư vào các giấy tờ có giá, trái phiếu Chính phủ, trái phiếu kho bạc, hối phiếu...

- Thu nhập từ dịch vụ thanh toán, tiền gửi, dịch vụ kho quỹ.

NHTM với chức năng trung gian thanh toán, thông qua nghiệp vụ thanh toán, ngân hàng thu hút được tiền gửi thanh toán của khách hàng bổ sung nguồn vốn kinh doanh và thu lệ phí thanh toán.

+ Dịch vụ tiền gửi: Thông thường các MHTM sử dụng lợi thế của mình là có các chi nhánh được đặt ở nhiều nơi, kỹ thuật thanh toán giữa các ngân hàng không ngừng phát triển. Ngân hàng dễ dàng cung cấp dịch vụ thu gom tiền cho các doanh nghiệp thông qua trung gian thanh toán, hình thức này giúp các doanh nghiệp chuyển tiền bán hàng nhanh, sử dụng vốn của doanh nghiệp có hiệu quả hơn, qua ngân hàng thu lợi từ phí quyền sử dụng vốn lưu ký trên tài khoản trong quá trình thanh toán.

+ Dịch vụ kho quỹ: Là ngân hàng cung cấp và nhận chuyển tiền và thanh toán bằng tiền mặt cho khách hàng, ngân hàng thu phí trên số tiền rút ra bằng tiền mặt hay chuyển tiền cho cá nhân.

Ngân hàng sử dụng hệ thống kho quỹ của mình cho thuê, ký thác, nhận bảo quản tài sản có giá.

- Thu nhập từ nghiệp vụ khác.

Ngoài nguồn thu trên, các ngân hàng còn có các khoản thu khác của mình, đó là các hoạt động dịch vụ, ủy thác, tài trợ thuê mua trực tiếp, hoạt động kinh doanh hối đoái và các dịch vụ khác như cung cấp các giấy tờ in cho khách hàng.

2.3.1.2 Chi phí hoạt động của NHTM

Là toàn bộ chi phí liên quan đến hoạt động của NHTM, ở phần này chúng ta đề cập đến các tài khoản chi phí được xác định, chi phí trực tiếp và gián tiếp có liên quan đến toàn bộ hoạt động được cấu thành trong tổng chi phí làm giảm lợi nhuận xác định ngân hàng.

a. Chi phí trực tiếp cho hoạt động kinh doanh.

Là những chi phí trực tiếp đối với tài sản nợ và hoạt động cho vay, đầu tư, là phần chi chủ yếu trong tổng chi phí.

- Chi trả lãi tiền gửi, tiền vay:

Là khoản chi mà NHTM trả cho những người gửi tiền và những người cho vay, thu mức lãi suất trên số tiền gửi và tiền vay. Khoản mục này thường chiếm trên 50% tổng chi phí của ngân hàng, nó phụ thuộc vào các yếu tố:

+ Khối lượng tiền gửi, tiền vay.

+ Lãi suất tiền gửi, tiền vay: Lãi suất thường biến động và phụ thuộc vào thời gian vay, gửi tiền, thời gian càng dài lãi suất càng cao.

+ Kết cấu của các loại tiền gửi, tiền vay trong tổng nguồn vốn theo lãi suất: Như cơ cấu của tổng nguồn vốn, trong đó loại có kỳ hạn dài lãi suất cao chiếm đa số có chi phí lớn hơn có loại có kỳ hạn ngắn lãi suất chiếm thiểu số. Đây là một yếu tố được nhà quản lý ngân hàng quan tâm nhằm giảm giá vốn khả dụng.

- Chi kinh doanh khác:

Chi phí khác ở mục này gồm các khoản chi phí trực tiếp liên quan đến tài sản ngân hàng: Chi phí cho các ngân hàng đòi nợ, chi phí hoa hồng cho các tổ chức, cá nhân quan hệ trực tiếp tới các nghiệp vụ hoạt động ngân hàng như hoạt động cho vay... phí kinh doanh hối đoái và chi phí kinh doanh khác.

b. Chi phí kinh doanh gián tiếp.

Là những khoản chi phí được phân bổ vào giá thành của sản phẩm trong thời kỳ nhất định. Đối với ngân hàng, chi phí gián tiếp hay còn gọi là chi phí quản lý.

- Chi phí cho nhân viên: đó là tiền lương, bảo hiểm, phúc lợi cho cán bộ nhân viên, kết cấu chi phí này có xu hướng giảm tương đối do ngân hàng có mức tăng lương lao động chậm hơn so với gia tăng nhanh chóng các loại hình dịch vụ và sự tăng cường kỹ thuật, đặc biệt là sử dụng tin học, nên hoạt động ngân hàng ngày càng được mở rộng, khối lượng công việc tăng lên không ngừng.

- Chi phí liên quan đến tài sản sở hữu:

+ Khấu hao cơ bản tài sản cố định, chi phí sửa chữa lớn tài sản cố định, chi phí mua sắm mới tài sản, công cụ lao động... Xu hướng loại chi phí này ngày càng tăng do cải tiến trang thiết bị kỹ thuật hiện đại hóa ngân hàng, trụ sở giao dịch và chi phí thành lập mới các chi nhánh.

+ Chi phí in ấn, thiết bị văn phòng: Các NHTM chi phí khá lớn cho các khoản mục như đơn từ, văn kiện in sẵn, séc, kỳ phiếu, hồ sơ cho vay....

+ Các chi phí khác: Là những chi phí cần thiết cho hoạt động như điện, nước, xăng dầu vận chuyển, thông tin, báo chí, quảng cáo, tiếp thị, đào tạo...

- Mục cuối cùng của chi phí: Trích lập dự phòng rủi ro, trích bảo hiểm tiền gửi. Việc chống lại các sai lầm và rủi ro trong hoạt động ngân hàng là yêu cầu không thể thiếu được, khi mà các khoản cho vay, các nghiệp vụ kinh doanh khác luôn tiềm ẩn tỷ lệ rủi ro cao, lập dự phòng để bù đắp cho các tài sản ngân hàng bị thất thoát, mất khả năng thanh toán do chủ quan của ngân hàng và khách quan đem lại.

Để đảm bảo an toàn trong thanh toán, chi trả tiền gửi các NHTM tham gia bảo hiểm tiền gửi vừa tránh rủi ro vừa bảo đảm niềm tin cho khách hàng gửi tiền.

2.3.2. Chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động của NHTM

a. Nhóm chỉ tiêu phản ánh mức sinh lời và khả năng sinh lời

*** Lợi nhuận của NHTM**

NHTM là doanh nghiệp hoạt động kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ, tự chủ về tài chính, nên mục tiêu cao nhất vẫn là tìm kiếm lợi nhuận, lợi nhuận quyết định sự hưng thịnh, đồng thời là chỉ tiêu đánh giá chất lượng hoạt động của doanh nghiệp.

Quan điểm của các nhà kinh tế coi lợi nhuận là hình thái của giá trị thặng dư, là lợi nhuận mới được tạo ra thông qua quá trình sản xuất, kinh doanh.

Lợi nhuận theo cách hiểu đơn giản là phần giá trị dôi ra của một hoạt động kinh doanh, sau khi đã trừ đi mọi chi phí (lãi ròng) được xác định trong một kỳ tài chính (thường là một năm).

$$\text{Tổng thu nhập} - \text{Tổng chi phí} = \text{Lợi nhuận}$$

(Tổng chi phí, trong đó bao gồm phí thu nhập)

Trong quá trình hoạt động kinh doanh đối với doanh nghiệp, mục tiêu lợi nhuận trong ngắn hạn không phải luôn là mục tiêu hàng đầu, mà các mục tiêu khác được chú trọng hàng đầu như:

Doanh thu, thị phần kinh doanh tiêu thụ hàng hóa, kinh doanh... Song về dài hạn, mục tiêu tối đa hóa lợi nhuận là sự tiếp cận của bất kỳ doanh nghiệp nào.

Lợi nhuận ngân hàng là một chỉ tiêu có ý nghĩa quan trọng, nó là điều kiện cần có thu hút vốn mới, nhằm mở rộng và cải thiện dịch vụ ngân hàng.

- Nguồn dự phòng chi phí cho các chỉ tiêu không dự kiến trước và bù đắp thiệt hại xảy ra.
- Đối với cổ đông, lợi nhuận đem lại lợi tức cho họ.

Thu nhập và chi phí ảnh hưởng đến lợi nhuận:

Thu nhập và chi phí ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của NHTM. Thu nhập lớn hơn chi phí thì ngân hàng có lãi (thu được lợi nhuận) và ngược lại (bị lỗ).

Lợi nhuận tỷ lệ nghịch với chi phí và tỷ lệ thuận với thu nhập. Do vậy, việc quản lý hoạt động kinh doanh của NHTM đòi hỏi vấn đề đặt ra là quản lý các nguồn thu quản lý chi phí trong ngắn hạn và dài hạn để đạt lợi nhuận mong đợi. Quản lý trong mối quan hệ chi phí là nhân tố tạo lập nguồn thu trong tương lai, không những bù đắp được chi phí hiện tại cho ngân hàng mà còn phải có lãi.

***Chỉ số (ROA): Tỷ lệ Lợi nhuận ròng/Tổng tài sản**

$$\text{ROA}\% = \frac{\text{Lợi nhuận}}{\text{Tổng tài sản}} \times 100\%$$

Chỉ số này phản ánh một đồng vốn kinh doanh bỏ ra mang lại bao nhiêu đồng lợi nhuận ròng cho ngân hàng. Tỷ số này phản ánh năng lực quản trị của ngân hàng về sử dụng tài chính và những nguồn vốn thực sự đem lại lợi nhuận. Do đó, hệ số này càng cao thì càng tốt.

*** Chỉ số (ROE): Tỷ lệ lợi nhuận ròng/vốn chủ sở hữu**

$$\text{ROE}\% = \frac{\text{Lợi nhuận ròng}}{\text{Vốn chủ sở hữu}} \times 100\%$$

Chỉ số này phản ánh khả năng sinh lời của vốn tự có (mỗi một đồng vốn chủ sở hữu mà ngân hàng bỏ ra đem về được bao nhiêu đồng lợi nhuận ròng), đo lường tỷ suất lợi nhuận ròng trên vốn tự có của ngân hàng → Chỉ số này càng cao càng tốt

*** Tỷ lệ Lợi nhuận ròng / Tổng thu nhập**

$$\frac{\text{Tỷ lệ lợi nhuận ròng/}}{\text{Tổng thu nhập}\%} = \frac{\text{Lợi nhuận ròng}}{\text{Tổng thu nhập}} \times 100\%$$

Chỉ số này phản ánh cứ một đồng thu nhập mà ngân hàng bỏ ra thì thu về được bao nhiêu đồng lợi nhuận hay là lợi nhuận chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng thu nhập. Chỉ số này cho biết hiệu quả của một đồng thu nhập, đồng thời đánh giá hiệu quả quản lý thu nhập của ngân hàng → Hệ số này càng cao càng tốt.

b. Nhóm chỉ tiêu phản ánh hiệu quả sử dụng chi phí

***Tỷ lệ chi phí trên thu nhập**

$$\frac{\text{Tỷ lệ chi phí}}{\text{/thu nhập (\%)}} = \frac{\text{Chi phí}}{\text{Thu nhập}} \times 100\%$$

Chỉ số này tính toán khả năng bù đắp chi phí của một đồng thu nhập. Thông thường chỉ số này nhỏ hơn 1, nếu lớn hơn 1 chứng tỏ ngân hàng hoạt động kém hiệu quả, đang có nguy cơ phá sản trong tương lai.

***Tỷ lệ chi phí trên lợi nhuận**

$$\frac{\text{Tỷ lệ chi phí}}{\text{/lợi nhuận (đ)}} = \frac{\text{Tổng chi phí}}{\text{Lợi nhuận}}$$

Chỉ số này cho biết để tạo ra một đồng lợi nhuận cần bao nhiêu đồng chi phí
 →Chỉ số này càng thấp càng tốt.

***Chỉ tiêu về khoảng cách thu nhập**

$$\text{Khoảng cách thu nhập (\%)} = \frac{\text{Tổng thu từ lãi cho vay} - \text{Tổng chi từ lãi cho vay}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này đo lường hiệu quả đối với hoạt động của ngân hàng trong quá trình huy động vốn và cho vay, đồng thời cũng có đo lường cường độ cạnh tranh trong thị trường.

c. Nhóm chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động tín dụng

***Tỷ lệ nợ quá hạn**

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn (\%)} = \frac{\text{Dư nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này đánh giá chất lượng hoạt động tín dụng tại ngân hàng thương mại, theo quy định của NHNN hiện nay chỉ tiêu này < 3% thì ngân hàng đó chất lượng tín dụng đảm bảo, > 3% là có chất lượng tín dụng xấu

***Tỷ lệ dư nợ cho vay/ vốn huy động**

$$\text{Tỷ lệ dư nợ cho vay/ vốn huy động (\%)} = \frac{\text{Dư nợ cho vay}}{\text{Dư nợ vốn huy động}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết bao nhiêu vốn huy động tham gia vào dư nợ. Tức là trong 100đ vốn cho vay thì có bao nhiêu đồng vốn huy động được ở địa bàn. Thường tỷ số này đạt từ 0,6 đến 0,7 là tốt vì thể hiện ngân hàng đã sử dụng hiệu quả đồng vốn huy động vào các hoạt động mang lại thu nhập và đảm bảo an toàn.

*** Lãi ròng tiền tệ**

$$\text{Lãi ròng tiền tệ (đ)} = \text{Thu lãi cho vay} - \text{Trả lãi tiền gửi}$$

Chỉ số này đo lường mức chênh lệch giữa thu lãi và chi phí trả lãi vay mà ngân hàng có thể đạt được thông qua hoạt động kiểm soát chặt chẽ tài sản sinh lời và theo đuổi các nguồn vốn có chi phí thấp.

d. Nhóm chỉ tiêu phản ánh hoạt động sử dụng lao động

***Đư nợ vốn huy động trên một lao động/năm**

$$\text{Đư nợ vốn huy động trên một lao động /năm (đ)} = \frac{\text{Đư nợ vốn huy động}}{\text{Số lao động}}$$

Chỉ số này là bình quân số vốn huy động trên một lao động trong năm, phản ánh hiệu quả huy động và khối lượng công việc của mỗi lao động trong đơn vị → Chỉ số này càng cao càng tốt.

***Đư nợ cho vay trên một lao động/năm**

$$\text{Đư nợ cho vay trên một lao động /năm (đ)} = \frac{\text{Đư nợ cho vay}}{\text{Số lao động}}$$

Chỉ số này là bình quân số vốn cho vay trên một lao động trong năm, phản ánh hiệu quả cho vay và khối lượng công việc của mỗi lao động trong đơn vị → Chỉ số này càng cao càng tốt.

***Thu nhập trên một lao động/năm**

$$\text{Thu nhập trên một lao động /năm (đ)} = \frac{\text{Tổng thu nhập}}{\text{Số lao động}}$$

Chỉ tiêu này phản ánh thu nhập bình quân của một lao động trong năm là bao nhiêu → Chỉ tiêu này càng cao càng tốt.

***Lợi nhuận trên một lao động/năm**

$$\text{Lợi nhuận trên một lao động /năm (đ)} = \frac{\text{Lợi nhuận}}{\text{Số lao động}}$$

Chỉ tiêu này phản ánh lợi nhuận tạo ra của một lao động trong năm → Chỉ tiêu này càng cao càng tốt.

***Tiền lương bình quân của một lao động/năm**

$$\text{Tiền lương trên một lao động /năm (đ)} = \frac{\text{Quỹ tiền lương}}{\text{Số lao động}}$$

Chỉ tiêu này phản ánh tổng tiền lương bình quân của một lao động đạt được trong năm là bao nhiêu. Phản ánh hiệu quả nâng cao đời sống cán bộ.

2.4. Ý nghĩa của việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của các NHTM

Trong nền kinh tế thị trường không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của các NHTM có ý nghĩa rất to lớn thể hiện qua các mặt sau:

- Các NHTM hoạt động có hiệu quả sẽ tăng cường khả năng trung gian tài chính như nâng cao mức huy động các nguồn vốn trong nước và phân bổ nguồn vốn đó vào nơi sử dụng có hiệu quả, góp phần đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng tăng cho sự nghiệp công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước.

- Hoạt động càng có hiệu quả thì việc cung ứng vốn tín dụng và các dịch vụ khác sẽ có chi phí càng thấp, từ đó góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của các tổ chức kinh tế, góp phần thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng. Khi đó sẽ có tác động ngược trở lại làm cho NHTM phát triển và hoạt động có hiệu quả hơn.

- Khi hoạt động có hiệu quả thì NHTM càng có điều kiện để tăng tích lũy, hiện đại hóa công nghệ, nâng cao năng lực cạnh tranh không những đối với thị trường trong nước mà còn từng bước vươn ra thị trường nước ngoài, tiếp cận và hội nhập với thị trường tài chính quốc tế.

2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của NHTM

2.5.1. Yếu tố bên trong

2.5.1.1. Lãi suất cho vay và lãi suất huy động.

Một nhân tố cơ bản có ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập, chi phí, là sự thay đổi lãi suất cho vay hay lãi suất huy động vốn.

a. Lãi suất cho vay

Ngân hàng thỏa thuận cho khách hàng sử dụng một khoản với điều kiện hoàn trả và một tỷ lệ lãi suất trên vốn vay. Lãi suất cho vay là giá cả của một khoản tiền mà ngân hàng cho khách hàng vay vốn.

Lãi suất cho vay biến động phụ thuộc vào các yếu tố như:

- Quan hệ cung cầu về tín dụng trên thị trường
- Mức độ rủi ro của tín dụng trên các yếu tố: Thời gian, quy mô cho vay, chi phí thực hiện, môi trường sử dụng vốn, quan hệ đảm bảo tiền vay...
- Các điều chỉnh có tính bắt buộc của môi trường pháp lý.
- Cạnh tranh giữa các NHTM đã tác động và làm cho lãi suất cho vay có xu hướng giảm dần. Có nhiều mức lãi suất khác nhau được sử dụng cho các đối tượng vay khác nhau, đây là yếu tố gây bất lợi cho các ngân hàng có quy mô nhỏ, khả năng tài chính có hạn.

b. Lãi suất huy động vốn

Khách hàng gửi tiền vào ngân hàng có kỳ hạn hoặc không kỳ hạn khi rút tiền ra khỏi ngân hàng khách hàng có được một khoản tiền lớn hơn tiền gửi ban đầu. Phần chênh lệch đó là một phần chi phí của ngân hàng mang lại thu nhập cho khách hàng. Tỷ lệ được xác định giữa phần chênh lệch và khoản vốn gửi ban đầu được tính theo thời gian gọi là lãi suất huy động vốn. Lãi suất huy động vốn cũng biến động phụ thuộc vào các yếu tố:

- Kỳ hạn tiền gửi
- Quan hệ cung cầu về vốn
- Chỉ số giá cả chung và lợi nhuận bình quân trong nền kinh tế
- Các điều chỉnh có tính bắt buộc của môi trường pháp lý.

Lãi suất huy động vốn có xu hướng tăng dần bởi nhân tố cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh ngân hàng làm ngày càng co hẹp khoảng cách giữa lãi suất cho vay và lãi suất huy động vốn.

NHNN Việt Nam quy định trần lãi suất cho vay và lãi suất huy động đối với các NHTM. Sự thay đổi lãi suất dẫn đến sự thay đổi kết quả kinh doanh của các NHTM. Sự thay đổi lãi suất huy động tăng, làm dự trữ tài chính của ngân hàng giảm dẫn đến giảm khả năng cạnh tranh thậm chí lãi suất cho vay không bao hàm mức để bù đắp rủi ro trong hoạt động. Biến động lãi suất bất lợi cho ngân hàng còn làm giảm lợi nhuận, tác động đến sự an toàn của hệ thống. NHNN Việt Nam quy định trần lãi suất cho vay làm cho lãi suất cho vay không phản ánh đúng giá cả thông qua quan hệ cung cầu tạo nên.

2.5.1.2. Các mức thu phí dịch vụ của ngân hàng

Hoạt động ngân hàng hiện đại có tỷ lệ thu dịch vụ trong tổng thu nhập của ngân hàng chiếm tỷ lệ đáng kể (từ 30% đến 45%, thông qua thu phí về việc khách hàng sử dụng dịch vụ của ngân hàng)

Xu hướng về dài hạn có biểu hiện như: Trong khi chênh lệch lãi suất ngày càng hẹp, mức thu phí dịch vụ có hướng tăng dần. Mức phí phụ thuộc vào các yếu tố như:

- Sản phẩm độc quyền và sự tiện ích của dịch vụ ngân hàng.
- Hoạt động cạnh tranh.
- Chỉ số giá cả chung về hàng hóa dịch vụ trong nền kinh tế.
- Chất lượng của hoạt động cho vay.

Mức phí thu dịch vụ tác động trực tiếp hoạt động dịch vụ ngân hàng và là nguồn thu chứa đựng ít rủi ro cho hoạt động của ngân hàng.

2.5.1.3. Tỷ trọng các loại nguồn vốn trong tổng số nguồn vốn

Cơ cấu nguồn vốn có nhiều loại khác nhau, tương ứng với các mức lãi suất khác nhau như: Nguồn tiền gửi trên tài khoản có thể phát hành séc, nguồn vốn tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, có kỳ hạn, chứng chỉ tiền gửi có kỳ hạn... Nguồn vốn sử dụng của ngân hàng có lãi suất khác nhau, nguồn vay vốn cấp trên, tiết kiệm dân cư có lãi suất cao hơn nhiều so với nguồn vốn không kỳ hạn. Vì vậy, nếu trong cơ cấu nguồn vốn tỷ trọng nguồn vốn không kỳ hạn hoặc là nguồn có lãi suất thấp mà cao thì chi phí sử dụng vốn giảm xuống tác động làm tăng lợi nhuận của ngân hàng và ngược lại.

2.5.1.4. Khách hàng của ngân hàng

Khả năng sinh lời của ngân hàng phụ thuộc rất lớn vào các điều kiện về kinh tế của khách hàng. Ngân hàng có khách hàng quan hệ thuộc thành phần kinh tế có tỷ lệ tăng trưởng nằm trong những khu kinh tế - xã hội phát triển sẽ là rất tốt. Khi đó khách hàng sẽ sử dụng rất nhiều sản phẩm của ngân hàng từ đó hiệu quả hoạt động ngân hàng tăng lên so với các khu vực kinh tế khác có đối tượng phục vụ thuộc các thành phần kinh tế kém phát triển hơn.

2.5.1.5. Quy mô và thương hiệu ngân hàng

Với một số NHTM lớn, có nhiều chi nhánh, có lợi thế hơn các NHTM có quy mô nhỏ, vì vậy trong các hoạt động nghiệp vụ ngân hàng đạt được có mức doanh thu lớn hơn. Tâm lý của khách hàng là họ tin tưởng hơn ở các ngân hàng có quy mô lớn tính an toàn cao, đa dạng các loại hình dịch vụ và có chi phí thấp. Vì vậy xu hướng khách hàng sẽ đến giao dịch với các ngân hàng lớn và có thương hiệu nhiều hơn, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

2.5.1.6. Chất lượng đội ngũ nhân viên của khách hàng

Các ngân hàng có đội ngũ nhân viên chuyên môn giỏi, để có khả năng sinh lời trong hoạt động ngân hàng, mặt khác có thể khắc phục được những hạn chế về giới hạn tiềm năng, tăng hiệu quả làm việc. Bên cạnh đó đội ngũ nhân viên còn là bộ mặt của ngân hàng. Vì vậy, đội ngũ nhân viên có vai trò rất lớn trong việc giữ khách hàng cũ và lôi kéo khách hàng mới về với ngân hàng.

2.5.1.7. Chi phí hoạt động kinh doanh của ngân hàng

Chi phí là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Ngân hàng nào có chi phí hoạt động kinh doanh hợp lý, tiết kiệm được những chi phí không đáng sẽ hoạt động có hiệu quả hơn.

2.5.2. Yếu tố bên ngoài

Mức độ cạnh tranh của các tổ chức tín dụng khác trong địa bàn cũng là nhân tố tác động mạnh đến hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Ngân hàng nào hoạt động trong môi trường có nhiều tổ chức tín dụng cạnh tranh sẽ tốn nhiều chi phí hoạt động hơn, khách hàng bị chia sẻ, nguồn thu sẽ bị giảm sút.

Đặc điểm về vị trí địa lý, cơ cấu thành phần kinh tế cũng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nếu ngân hàng đặt trụ sở tại địa bàn có tốc độ phát triển kinh tế tốt, tỷ trọng kinh tế công nghiệp cao đồng nghĩa với nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng cao và ngược lại. Mặt khác, các ngân hàng có trụ sở tại các tỉnh, thành phố giáp biên giới, các cửa khẩu lớn như Lạng Sơn, Móng Cái, Lào Cai... có lợi thế cho việc kinh doanh xuất nhập khẩu cũng có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Trình độ văn hóa của người dân nơi ngân hàng đặt trụ sở cũng có ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Ví dụ, trình độ dân trí và văn hóa cao thì người dân (khách hàng) có nhiều hiểu biết về ngân hàng, dễ tiếp cận và sử dụng các dịch vụ của ngân hàng, ít có quan niệm phân biệt giữa ngân hàng TMCP và ngân hàng quốc doanh. Điều này giúp các ngân hàng TMCP có thể cạnh tranh tốt hơn và dễ tiếp cận khách hàng hơn.

Ngoài ra các yếu tố về cơ chế chính sách, môi trường pháp lý, rủi ro về tỷ giá ngoại hối cũng tác động đến thu nhập của ngân hàng. Các yếu tố này tác động đến hoạt động của ngân hàng ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh.

2.6. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của NHTM

2.6.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Hoạt động kinh doanh tiền tệ là loại hoạt động kinh doanh nhạy cảm gặp nhiều rủi ro nhất trong các hoạt động, chính vì thế đòi hỏi các NHTM phải có đội ngũ quản lý, các bộ phận nghiệp vụ thực sự giỏi về chuyên môn, có trình độ năng lực để điều hành kinh doanh tiền tệ trong nước đồng thời hướng tới việc hiện đại hóa hệ thống NHTM và tiến trình hội nhập với hệ thống tài chính tiền tệ quốc tế.

Nhân tố con người là nhân tố quan trọng nhất, có tính quyết định sự thành công trong hoạt động kinh doanh của NHTM. Do đó, việc xây dựng một tổ chức, bộ máy ngân hàng với đội ngũ có trình độ, trí tuệ, am hiểu nghiệp vụ, có nhân cách tốt sẽ tạo sự phát triển nhanh chóng và bền vững cho các NHTM.

Vì vậy, vấn đề đào tạo và đào tạo lại đội ngũ cán bộ NHTM để cán bộ viên chức NHTM luôn nắm được kiến thức về chuyên môn, công nghệ thông tin hiện đại, đáp ứng yêu cầu cán bộ ngân hàng trong nền kinh tế thị trường là vấn đề cấp bách hiện nay.

2.6.2. Hoàn thiện và kiểm soát chặt chẽ kinh doanh ngân hàng

Có thể nói quy trình vận hành quản lý và kinh doanh là khâu yếu nhất hiện nay của các NHTM Việt Nam. Hàng loạt các vấn đề quy trình vận hành, quản lý kinh doanh cần hoàn thiện, đổi mới như:

- + Quản trị điều hành đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của NHTM, nhất là nâng cao chất lượng tín dụng.

- + Quy trình tín dụng, kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay.

+ Quy trình thanh toán cả trong và ngoài hệ thống ngân hàng cho từng công cụ thanh toán cụ thể như: Séc, tiền mặt, các chứng từ dùng trong ngân hàng và thanh toán qua ngân hàng, quy trình thanh toán bù trừ.

2.6.3. Tăng cường trang thiết bị máy móc và kỹ thuật tin học

Trong nền kinh tế thị trường, sức mạnh nằm trong tay những ai có đặc quyền về thông tin. Bởi vậy, để đạt được hiệu quả quản lý kinh doanh ngân hàng cần một điều kiện không thể thiếu là trang bị cho các NHTM một hệ thống kỹ thuật thông tin hiện đại, đảm bảo khả năng vận hành các công nghệ mới nhất trong thu thập xử lý thông tin.

Cần trang bị cơ sở kỹ thuật hiện đại phục vụ kinh doanh, quản lý ngân hàng để phát huy vai trò yếu tố kỹ thuật và thông tin hiện đại đối với sự nghiệp đổi mới quản lý, kinh doanh ngân hàng, cần phải ưu tiên đầu tư hơn nữa vào lĩnh vực kỹ thuật máy tính, kỹ thuật viễn thông, hệ thống thanh toán điện tử, thanh toán liên ngân hàng.

2.6.4. Mở rộng nguồn vốn, tăng nhanh vốn huy động đặc biệt là vốn trung và dài hạn

Hoạt động huy động vốn là một trong những hoạt động quan trọng nhất của NHTM. Hoạt động này mang lại nguồn vốn để ngân hàng có thể thực hiện các hoạt động khác như cấp tín dụng và cung cấp các dịch vụ ngân hàng cho khách hàng. Mặt khác, thông qua hoạt động huy động vốn NHTM có thể đo lường được uy tín cũng như sự tín nhiệm của khách hàng đối với ngân hàng. Từ đó, NHTM có các giải pháp không ngừng hoàn thiện hoạt động huy động vốn để giữ vững và mở rộng quan hệ với khách hàng.

2.6.5. Nâng cao chất lượng tín dụng, lành mạnh hóa và tăng cường năng lực hoạt động.

Các NHTM cần mở rộng tín dụng đối với nền kinh tế, đầu tư tín dụng phục vụ tăng trưởng kinh tế, thực hiện nghiêm túc cơ chế tín dụng mới, thực hiện quy trình cho vay chặt chẽ, nhằm đưa vốn tín dụng vào các khách hàng làm ăn có hiệu quả, góp phần thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa. Đặc biệt chú trọng đầu tư tín dụng trong lĩnh vực nông nghiệp và nông thôn.

Chủ động tìm kiếm khách hàng, đưa cán bộ có năng lực và phẩm chất tốt để tư vấn giúp đỡ khách hàng trong việc tìm phương án kinh doanh, lập dự án có hiệu quả để đầu tư vốn với phương châm tích cực, năng động nhưng an toàn hiệu quả. Thực hiện tăng trưởng dư nợ một cách lành mạnh, tạo ra hàng hóa dịch vụ, tăng trưởng kinh tế đảm bảo thu hồi vốn để tiếp tục cho vay.

Hoàn thiện khâu lập hồ sơ cho vay các dự án, các đơn vị làm hàng xuất khẩu, đưa vốn đúng lúc, tận dụng thời vụ nhằm giải tỏa vốn, quay vòng vốn, không để vốn nằm ứ đọng.

Thực hiện tốt quy trình phân tích chất lượng và phân loại các khoản nợ, phân tích các nguyên nhân khách quan, chủ quan dẫn đến nợ khó đòi và không có khả năng thu hồi. Trên cơ sở đó áp dụng các giải pháp khắc phục và xử lý.

Các ngân hàng thương mại cần đa dạng hóa các phương thức cho vay và đa dạng hóa thành phần khách hàng và lĩnh vực kinh doanh.

2.7. Kinh nghiệm nâng cao hiệu quả hoạt động của các ngân hàng ở một số nước trên thế giới.

2.7.1. Kinh nghiệm của các ngân hàng nước ngoài

Để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh thì các ngân hàng trên thế giới đã vận dụng thành công một số giải pháp, đây có thể được coi là những kinh nghiệm mà các ngân hàng Việt Nam cần chú ý.

2.7.1.1. Mỹ

Để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh các ngân hàng ở Mỹ đã tiến hành áp dụng các giải pháp sau:

- Tiến hành cắt giảm nhân lực và chi phí, cụ thể ngân hàng Bank of New York Mellon Corporation ở Mỹ dự định cắt giảm 3.900 nhân viên và sẽ cắt giảm chi phí 700 triệu USD/năm trong giai đoạn 2002 – 2010 để tiết kiệm giảm bớt chi phí.

- Phát triển mạng lưới có ý nghĩa quan trọng trong việc chiếm lĩnh thị phần, nâng cao sức cạnh tranh nhằm cung cấp tối đa các hoạt động kinh doanh đến với đông đảo khách hàng. Ngân hàng Bank of America hiện có khoảng 5.722 chi nhánh trên toàn nước Mỹ.

2.7.1.2. Trung Quốc

- Trung Quốc cũng tiến hành cắt giảm nhân lực và chi phí, cụ thể trong giai đoạn 1998 – 2002 bốn ngân hàng lớn nhất của Trung Quốc đã tiến hành cắt giảm 250.000 lao động và giải thể khoảng 45.000 chi nhánh hoạt động kém hiệu quả, điều này đã giúp cho những ngân hàng này hoạt động có hiệu quả hơn.

- Để thực hiện chiến lược bán cổ phần cho nhà đầu tư nước ngoài, các NHTM quốc doanh của Trung Quốc cũng tăng cường tìm kiếm các đối tác chiến lược nước ngoài danh tiếng và kết quả là ngân hàng Phát triển Quảng Đông đã bán 20% cổ phần cho Citigroup, một tổ chức tài chính lớn nhất của Mỹ. Bên cạnh đó, các ngân hàng ở Trung Quốc đã phát hành cổ phiếu lần đầu ra công chúng thông qua các Trung tâm giao dịch chứng khoán có uy tín và sau đó là phát hành trái phiếu ra nước ngoài để tăng vốn.

- Về xử lý nợ xấu, lành mạnh hóa tài chính, các ngân hàng ở Trung Quốc đã khá thành công trong vấn đề giải quyết nợ khó đòi thông qua các công ty quản lý tài sản (AMC). Trong 6 tháng đầu năm 2004 ngân hàng Trung Quốc, một trong bốn ngân hàng lớn của Trung Quốc đã xử lý được 108,4 tỷ NDT nợ khó đòi, đồng thời bán 149,8 tỷ NDT nợ khó đòi cho công ty quản lý tài sản. Điều này đã làm giảm nợ khó đòi của ngân hàng Trung Quốc từ 16,29% đầu năm 2004 xuống còn 5,46% vào cuối năm 2004.

2.7.1.3. Hàn Quốc

Cũng như các ngân hàng Trung Quốc, các Ngân hàng ở Hàn Quốc cũng nhanh chóng bán cổ phần cho nhà đầu tư nước ngoài. Cụ thể, đến cuối năm 2001, các nhà đầu tư nước ngoài nắm giữ 51% cổ phần ở ngân hàng Korea First và 40% cổ phần ở ngân hàng KorAm tại Hàn Quốc.

2.7.2. Kinh nghiệm thực tiễn hoạt động kinh doanh của một số ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

2.7.2.1. Ngân hàng Công thương (NHCT) chi nhánh Bắc Ninh

Trong những năm 2009 - 2011, NHCT chi nhánh Bắc Ninh luôn đảm bảo cân đối giữa nguồn vốn và sử dụng vốn, nâng cao năng lực cạnh tranh qua việc mở rộng cho vay trung và dài hạn đối với thành phần kinh tế tư nhân như cho vay

phương tiện vận tải đường bộ... Doanh số cho vay của NHCT chi nhánh Bắc Ninh năm 2011 tăng 24% so với năm 2010, dư nợ cho vay ngắn hạn tăng 12,5%, dư nợ cho vay dài hạn tăng 3,8% so với năm 2010. Ngoài ra, tốc độ huy động vốn năm 2011 tăng 10,5% so với năm 2010. Do ngân hàng công thương đã ứng dụng thành công công nghệ ngân hàng hiện đại như hệ thống máy ATM, InternetBanking, chuyển tiền điện tử liên ngân hàng... vào phục vụ khách hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng công thương là ngân hàng có uy tín trên địa bàn.

Chính vì vậy, NHCT chi nhánh Bắc Ninh là ngân hàng trong nhiều năm liền trở lại đây luôn kinh doanh có hiệu quả có lãi.

2.7.2.2. Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn (NHNo &PTNT) chi nhánh Bắc Ninh.

NHNo &PTNT tỉnh Bắc Ninh đã đầu tư cho vay nhiều thành phần kinh tế, trong đó chủ yếu là hộ nông dân đặc biệt là hộ nông dân sản xuất nông nghiệp với doanh số vay chiếm trên 52% dư nợ tín dụng chiếm trên 62% tổng dư nợ trên địa bàn. Hàng năm NHNo &PTNT Bắc Ninh nâng cao năng lực cạnh tranh qua việc mở rộng mạng lưới đến tận các xã, phường trong tỉnh. Có những chính sách cho vay với lãi suất thấp đối với các hộ nông dân thuộc hộ gia đình khó khăn trong các xã thuộc địa bàn. Vì vậy, đã làm nâng cao uy tín của ngân hàng trên địa bàn tỉnh. Do đó, hiệu quả kinh doanh của NHNo &PTNT tỉnh được nâng cao, lợi nhuận năm sau cao hơn lợi nhuận năm trước.

Ngoài chỉ tiêu về lợi nhuận của NHNo &PTNT tỉnh tăng hàng năm, chất lượng tín dụng cũng được chú trọng, các chỉ tiêu về huy động vốn, về cho vay của NHNo &PTNT tỉnh đều tăng. Doanh số cho vay năm 2011 tăng 16,78%, dư nợ ngắn hạn tăng 16,2%, dư nợ trung và dài hạn năm 2011 tăng 13,6% so với năm 2010. Do vậy, đã góp phần vào chuyển dịch cơ cấu kinh tế địa phương, thúc đẩy phát triển tỉnh nhà.

2.7.3. Bài học kinh nghiệm được rút ra từ việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại ở các nước trên thế giới và các ngân hàng trong nước

Hiệu quả hoạt động kinh doanh là vấn đề mà mỗi ngân hàng đều quan tâm, nó quyết định sự thành công hay thất bại của từng ngân hàng. Do môi trường kinh tế, chính trị, xã hội giữa Trung Quốc và Việt Nam có những điểm khá tương đồng nên

những vấn đề lớn mà các ngân hàng Trung Quốc đã và đang gặp phải cũng là những vấn đề mà các ngân hàng Việt Nam đang phải trải nghiệm. Do vậy, việc rút ra những bài học kinh nghiệm từ nước này nhằm nghiên cứu vận dụng để phát triển hệ thống ngân hàng Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế là cần thiết, những bài học kinh nghiệm chung nhất có thể rút ra như sau:

- Giải pháp tiết giảm nhân lực và chi phí cùng với việc lành mạnh hóa tình hình tài chính là việc không tách rời mục tiêu nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng như 02 nước Mỹ và Trung Quốc áp dụng.

- Trong xu thế hội nhập hiện nay thì chiến lược bán cổ phần cho các đối tác nước ngoài được sử dụng phổ biến nhằm nâng cao vị thế cạnh tranh, tranh thủ sự hỗ trợ kỹ thuật công nghệ hiện đại vào việc phát triển các sản phẩm dịch vụ mới và nâng cao kỹ năng quản lý điều hành. Kinh nghiệm này được tích lũy từ Trung Quốc và Hàn Quốc.

- Các chi nhánh ngân hàng nước ngoài khi xâm nhập vào thị trường Việt Nam đều định hướng trong quá trình hoạt động kinh doanh cho mình là ngân hàng bán lẻ, nhanh chóng phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin tiên tiến nhất.

- Một số chi nhánh ngân hàng trên địa bàn tỉnh đều có xu hướng nâng cao năng lực cạnh tranh qua việc mở rộng mạng lưới đến tận các xã, phường, ứng dụng các công nghệ hiện đại vào phục vụ khách hàng nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

Kết luận

Phần II đã cung cấp những lý luận cơ bản về NHTM nói chung và NHTM cổ phần nói riêng. Thông qua các hoạt động của các NHTM luận văn cũng đề cập đến những chỉ tiêu đánh giá năng lực tài chính của ngân hàng thông qua các chỉ tiêu như ROA, ROE, các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động tín dụng... Bên cạnh đó, để các NHTM hoạt động an toàn thì các chỉ tiêu đảm bảo an toàn cũng được giới thiệu trong chương này. Nhưng khi nói đến nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh thì phải xác định được các yếu tố môi trường tác động làm ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Đây là những nhân tố ảnh hưởng đến năng lực hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Các lý thuyết cơ bản này làm cơ sở để phân tích trong chương sau, từ đó đánh giá, xác định đúng thực trạng của ngân hàng để có giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Đồng thời, luận văn cũng giới thiệu kinh nghiệm của một số ngân hàng ở các nước trên thế giới và một số chi nhánh ngân hàng nước ngoài ở Việt Nam và một số chi nhánh ngân hàng khác trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh về vấn đề nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, làm bài học kinh nghiệm cho các ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung và NHTMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh nói riêng.

3. ĐẶC ĐIỂM ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh

3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh

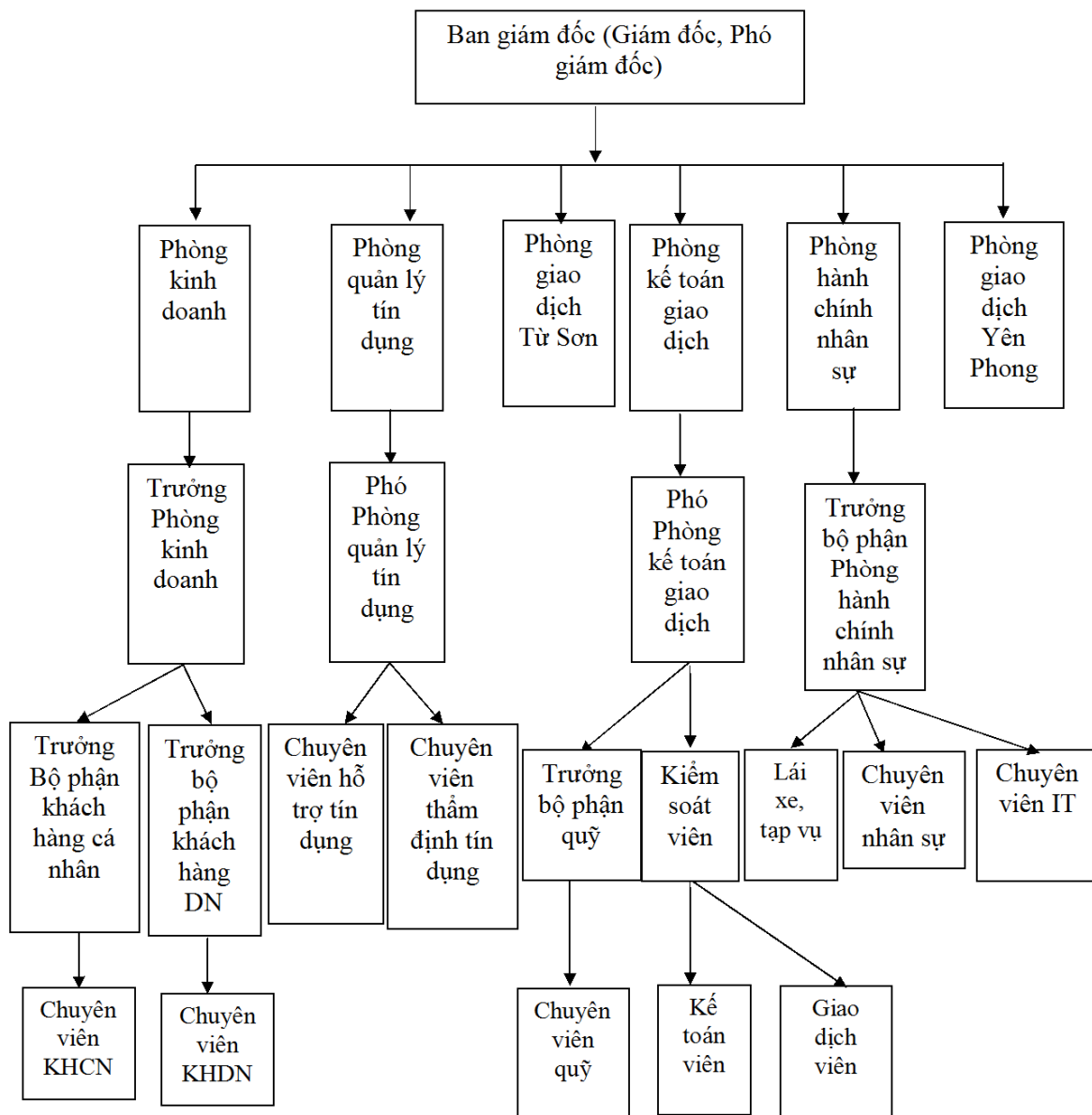
Với bề dày kinh nghiệm 20 năm hoạt động tại thị trường tài chính ngân hàng Việt Nam, Ngân hàng TMCP An Bình được đánh giá là một trong những ngân hàng có sự phát triển nhanh chóng nhưng bền vững trong nhiều năm gần đây. Hiện nay Ngân hàng TMCP An Bình có vốn điều lệ hơn 4.200 tỷ đồng. Cùng sự hỗ trợ của cổ đông chiến lược trong nước là Tập đoàn Điện lực Việt nam (EVN), cổ đông chiến lược nước ngoài là Maybank – ngân hàng lớn nhất Malaysia và các đối tác lớn khác như Công ty tài chính Quốc tế (IFC)..., Ngân hàng TMCP An Bình có nguồn lực tài chính vững mạnh và cơ cấu quản trị theo những thông lệ quốc tế tốt nhất. Với mạng lưới lên tới **140** điểm giao dịch tính đến hết tháng 12/2012, Ngân hàng TMCP An Bình tự tin phục vụ hàng trăm ngàn khách hàng cá nhân và doanh nghiệp tại 29 tỉnh thành trên toàn quốc. Ngân hàng TMCP An Bình coi trọng thái độ phục vụ thân thiện, chuyên nghiệp và tận tâm của đội ngũ nhân viên, lấy sự hài lòng của khách hàng là trọng tâm của kinh doanh. Vì vậy Ngân hàng TMCP An Bình chọn phương châm hoạt động là “Trao giải pháp – Nhận nụ cười” và định vị sự khác biệt trên thị trường là trở thành một “Ngân hàng bán lẻ thân thiện”. Hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ của Ngân hàng TMCP An Bình đã được khẳng định qua kết quả nghiên cứu của Công ty nghiên cứu thị trường Định hướng FTA (Thành viên của Hiệp hội Nghiên cứu Thị trường Mỹ MRA): ***"100% khách hàng cá nhân và 90% khách hàng doanh nghiệp hài lòng khi sử dụng sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng TMCP An Bình"***.

Các nhóm khách hàng mục tiêu hiện nay của Ngân hàng TMCP An Bình bao gồm: nhóm khách hàng doanh nghiệp, nhóm khách hàng cá nhân và nhóm khách hàng điện lực.

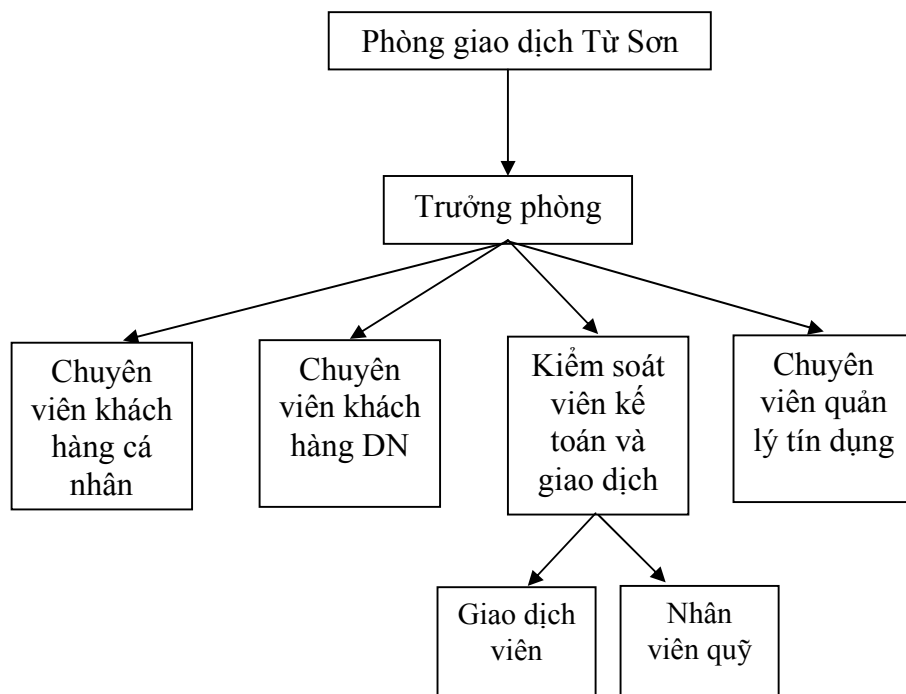
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh.

Ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh chính thức được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 20 tháng 08 năm 2007 với quy mô là một Phòng giao dịch trực thuộc Ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Hà Nội tại địa chỉ số 10 đường Nguyễn Đăng Đạo, phường Tiên An, thành phố Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh theo quyết định số 146/QĐ - HĐQT ngày 02 tháng 07 năm 2007 của ngân hàng TMCP An Bình về việc thành lập phòng giao dịch Bắc Ninh. Ngày 22 tháng 08 năm 2008 Hội đồng quản trị ngân hàng TMCP An Bình ra quyết định số 207/QĐ - HĐQT.08 về việc nâng cấp Phòng giao dịch Bắc Ninh trực thuộc ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Hà Nội thành một Chi nhánh lấy tên là ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Bắc Ninh; Ngày 24 tháng 09 năm 2008 Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bắc Ninh ra quyết định số 624/NHNN - BNI1 về việc chấp thuận thành lập ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh trực thuộc Ngân hàng TMCP An Bình; Ngày 04 tháng 02 năm 2010 Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bắc Ninh ra quyết định số 120/NHNN - BNI3 về việc xác nhận đăng ký mở Phòng giao dịch tại Từ Sơn và Yên Phong của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh; Ngày 12 tháng 10 năm 2010 Hội đồng quản trị ngân hàng TMCP An Bình ban hành 02 quyết định là quyết định số 08 - 1/QĐ - HĐQT.10 về việc thành lập Phòng giao dịch Từ Sơn và quyết định số 09 -1/QĐ - HĐQT.10 về việc thành lập Phòng giao dịch Yên Phong trực thuộc ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh.

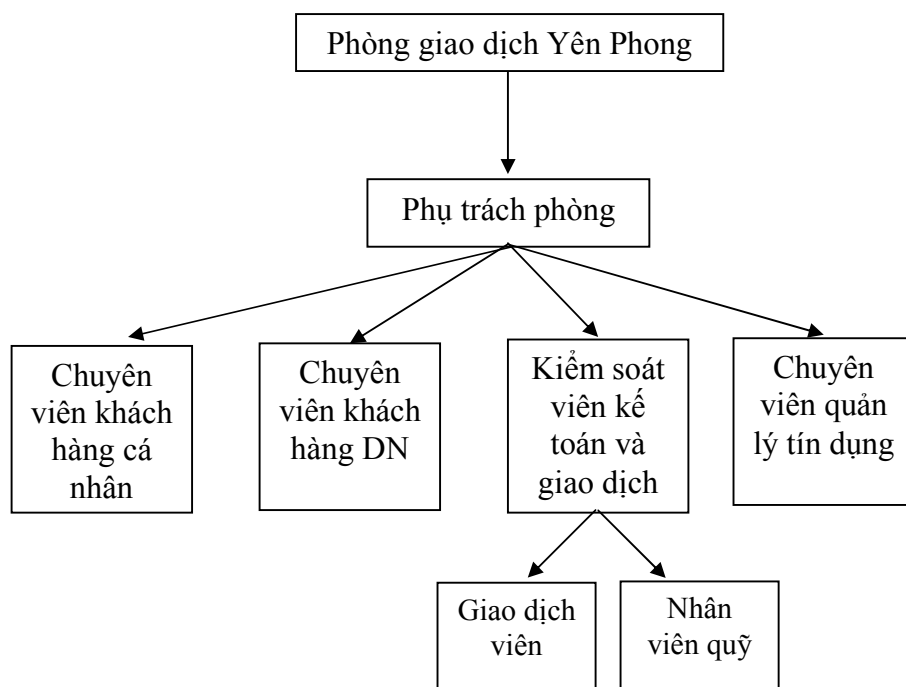
Về mô hình tổ chức, hiện nay ngân hàng được tổ chức theo mô hình sau:



Sơ đồ 3.1. Bộ máy tổ chức của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh



Sơ đồ 3.2. Bộ máy tổ chức của Phòng giao dịch Từ Sơn



Sơ đồ 3.3. Bộ máy tổ chức của Phòng giao dịch Yên Phong

Chức năng và nhiệm vụ

Giám đốc:

- Là người điều hành mọi hoạt động của ngân hàng và cũng là người quyết định cuối cùng trong kinh doanh
- Nhận chỉ tiêu từ hội sở và phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận và nhận thông tin phản hồi từ các phòng ban.
- Có quyền quyết định bổ nhiệm, miễn nhiệm, nâng lương, kỷ luật hoặc trừ lương của cán bộ nhân viên trong đơn vị mình.

Phó giám đốc:

- Có trách nhiệm hỗ trợ giám đốc trong việc điều hành, tổ chức các hoạt động trong lĩnh vực kế toán và hoạt động kinh doanh ngân hàng.

Phòng hành chính nhân sự:

- Có chức năng giúp cho giám đốc ngân hàng về các lĩnh vực tổ chức bộ máy, nhân sự, tiền lương, chế độ chính sách đối với người lao động và phát triển nguồn nhân lực,...
- Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ, hành chính quản trị, giúp giám đốc sắp xếp, bố trí cán bộ một cách phù hợp, thông báo các quyết định khen thưởng, kỷ luật và thực hiện chính sách đối với người lao động; tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cán bộ nhân viên theo các chủ trương của đơn vị, của ngành.

Phòng kế toán giao dịch:

Tham mưu giúp việc cho Ban giám đốc trong việc trực tiếp giao dịch và chăm sóc khách hàng khi đến giao dịch với ngân hàng. Có vai trò là hình ảnh của ngân hàng thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến hạch toán thanh toán. Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị và bán các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng cho khách hàng giao với ngân hàng.

- Thực hiện các công việc giao dịch với khách hàng như hạch toán các giao dịch của khách hàng phát sinh tại quầy. Hướng dẫn, tư vấn cho khách hàng và giải đáp các thắc mắc của khách hàng khi phát sinh hoặc có thể trực tiếp giới thiệu khách hàng đến gặp các Phòng ban nghiệp vụ khác phù hợp với nhu cầu của khách hàng (như tìm hiểu nhu cầu vay vốn thì hướng giới thiệu sang Phòng quan hệ khách hàng

Doanh nghiệp/Cá nhân;...). Phối hợp với các Phòng ban khác thực hiện các công việc của đơn vị, tạo dựng hình ảnh tốt đẹp và nâng cao uy tín của An Bình – chi nhánh Bắc Ninh đối với khách hàng và ngày càng mở rộng thị phần, gia tăng số lượng khách hàng, số lượng giao dịch, nâng cao chất lượng dịch vụ của An Bình.

Phòng quản lý tín dụng:

- Quản lý hồ sơ tín dụng, tài sản đảm bảo và theo dõi dư nợ tín dụng tại chi nhánh.
- Soạn thảo các Hợp đồng thế chấp, Hợp đồng tín dụng trình Ban giám đốc ký duyệt và phối hợp với các Phòng quan hệ khách hàng cá nhân và Phòng khách hàng doanh nghiệp để phục vụ khách hàng khi phát sinh giao dịch. Trực tiếp hướng dẫn khách hàng ký kết các Hợp đồng công chứng tại Phòng công chứng. Có trách nhiệm là đầu mối nhận tài sản đảm bảo từ khách hàng vay vốn và trực tiếp thực hiện thủ tục đăng ký giao dịch bảo đảm tài sản là bất động sản tại các Phòng tài nguyên và môi trường/Văn phòng đăng ký Quyền sử dụng đất và Cục đăng ký giao dịch bảo đảm đối với tài sản là động sản. Hạch toán phát vay các khoản tín dụng, theo dõi số dư tín dụng và phân loại các loại nợ báo cáo Ban giám đốc làm cơ sở để xử lý kịp thời hoặc trích nợ dự phòng theo quy định. Phối hợp với các Phòng quan hệ khách hàng cá nhân và Doanh nghiệp để thu nợ tín dụng của khách hàng khi đến hạn.

Phòng kinh doanh

- Bộ phận khách hàng cá nhân
- Bộ phận khách hàng doanh nghiệp

Bộ phận khách hàng cá nhân

- Có chức năng tham mưu, giúp việc cho giám đốc An Bình – chi nhánh Bắc Ninh trong việc trực tiếp giao dịch với khách hàng là cá nhân để khai thác vốn bằng VND và ngoại tệ; Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của An Bình – chi nhánh Bắc Ninh; Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho các khách hàng là cá nhân.
- Có nhiệm vụ khai thác nguồn vốn bằng VND và ngoại tệ từ khách hàng là các cá nhân; nhận các chỉ tiêu kinh doanh (tăng trưởng huy động, tăng trưởng tín dụng với tiêu chí là tăng trưởng, an toàn và bền vững); chăm sóc, quản lý và tối đa hóa các

sản phẩm dịch vụ của An Bình phù hợp với từng đối tượng khách hàng. Ngoài ra có thể phối hợp với các phòng ban khác để bán chéo các sản phẩm của An Bình – chi nhánh Bắc Ninh đến với khách hàng

Bộ phận khách hàng doanh nghiệp

- Có chức năng tham mưu, giúp việc cho giám đốc An Bình – chi nhánh Bắc Ninh trong việc trực tiếp giao dịch với khách hàng là Doanh nghiệp để khai thác vốn bằng VND và ngoại tệ; Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của An Bình – chi nhánh Bắc Ninh; Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho các Doanh nghiệp

- Có nhiệm vụ khai thác nguồn vốn bằng VND và ngoại tệ từ khách hàng là các Doanh nghiệp; nhận các chỉ tiêu kinh doanh (tăng trưởng huy động, tăng trưởng tín dụng với tiêu chí là tăng trưởng, an toàn và bền vững); chăm sóc, quản lý và tối đa hóa các sản phẩm dịch vụ của An Bình – chi nhánh Bắc Ninh phù hợp với từng đối tượng khách hàng. Ngoài ra có thể phối hợp với các phòng ban khác để bán chéo các sản phẩm của An Bình – chi nhánh Bắc Ninh đến với khách hàng.

3.1.3. Vai trò chức năng và nội dung hoạt động của ngân hàng

3.1.3.1. Vai trò chức năng của ngân hàng

Vai trò của chính của Ngân hàng TMCP An Bình là thực hiện chức năng trung gian tài chính, đứng ra huy động vốn nhàn rỗi trong xã hội và cung cấp vốn cho chủ thể cần vốn theo hình thức cho vay, góp phần đáp ứng nhu cầu vốn trong sản xuất kinh doanh cho các thành phần kinh tế. Ngoài ra, ngân hàng còn thực hiện chức năng là tổ chức trung gian thanh toán giữa các chủ thể trong nền kinh tế, nhận chuyển tiền, chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản, dịch vụ ủy thác chuyển tiền qua mạng vi tính.

3.1.3.2. Nội dung hoạt động của ngân hàng

Ngân hàng TMCP An Bình có các hoạt động sau:

❖ Huy động vốn

- Thực hiện huy động vốn từ các tổ chức kinh tế, cá nhân với nhiều định kỳ
- Nhận thu đổi, mua bán ngoại tệ theo quy định của ngành

- Huy động vốn thông qua thanh toán liên ngân hàng
- Tiếp nhận nghiệp vụ tài trợ, ủy thác và các nguồn vốn khác của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước để đầu tư cho các công trình phát triển kinh tế - xã hội.

❖ **Các hoạt động cho vay**

- Thực hiện các nghiệp vụ cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đối với các thành phần kinh tế trên tất cả các lĩnh vực.
- Thực hiện cho vay ngắn hạn phục vụ sản xuất kinh doanh, dịch vụ với nhiều loại khách hàng, cho vay tiêu dùng...
- Cho vay trung và dài hạn để phục vụ nhu cầu đầu tư xây dựng, mua sắm thiết bị, đổi mới công nghệ.
- Cho vay đầu tư phát triển nông nghiệp và nông thôn.
- Chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá
- Thực hiện tín dụng để bảo lãnh nhập khẩu máy móc, vật tư thiết bị, cho vay tài trợ xuất nhập khẩu.

❖ **Dịch vụ thanh toán**

- Chuyển tiền nhanh bằng hình thức chuyển tiền điện tử
- Thực hiện nghiệp vụ kinh doanh ngoại tệ, chi trả kiều hối
- Thực hiện dịch vụ cầm đồ và các dịch vụ ngân quỹ
- Thực hiện các nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán trong nước và quốc tế
- Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán xuất nhập khẩu.

3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh qua một số năm

Bảng 3.1. Một số chỉ tiêu kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Số dư cuối năm			So sánh (%)	
	2010	2011	2012	2011/2010	2012/2011
I. Vốn huy động	124.194	137.028	156.756	10,33%	14,40%
- Tiền gửi KKH	36.892	35.576	34.487	-3,57%	- 3,06%
- Tiền gửi CKH	87.302	101.452	122.269	16,21%	20,52%
II. Dư nợ cho vay	155.650	175.780	188.939	12,93%	7,49%
- Cho vay ngắn hạn	98.537	112.097	122.428	13,76%	9,22%
- Cho vay trung hạn	25.769	28.937	30.564	12,29%	5,62%
- Cho vay dài hạn	26.762	29.138	29.600	8,88%	1,59%
- Nợ quá hạn	4.582	5.608	6.347	22,39%	13,18%
- Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	2,94%	3,19%	3,36%	8,38%	5,30%
III. Chi phí	14.067	20.862	29.547	29,55%	41,63%
- Chi phí trả lãi HĐV	11.478	16.876	23.625	47,03%	39,99%
- Chi phí khác	2.589	3.986	5.922	53,95%	48,57%
IV. Thu nhập	17.034	22.956	32.045	34,77%	39,59%
- Thu nhập từ HĐTD	14.236	19.187	27.657	34,78%	44,14%
- Thu nhập từ dịch vụ khác	2.798	3.769	4.388	34,70%	16,42%
V. Lợi nhuận	2.967	2.094	2.498	-29,42%	19,29%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình)

Như vậy, qua những thông tin trên cho thấy vốn huy động của doanh nghiệp tăng dần qua các năm trong đó tiền gửi không kỳ hạn có xu hướng giảm dần qua các năm, tiền gửi có kỳ hạn có xu hướng tăng dần. Dư nợ qua các năm có xu hướng tăng dần tuy nhiên kéo theo nợ quá hạn có xu hướng tăng lên.

3.1.5. Mục tiêu phát triển của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh trong thời gian tới

- Xây dựng ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh thành một ngân hàng chủ lực và hiện đại hoạt động kinh doanh có hiệu quả, tài chính lành mạnh, kỹ thuật công nghệ cao, kinh doanh đa chức năng.

- Phần đầu năm 2013 đạt các thông số đánh giá là một ngân hàng mạnh

+ ROA = 1,5%

+ Nợ quá hạn dưới 3%

- Quy mô phát triển tài sản nợ, tài sản có 18%/ năm, cơ cấu lại tài sản có: nợ cho vay các thành phần kinh tế chiếm 75 - 89% cơ cấu tổng tài sản có, còn lại là hoạt động trên thị trường tiền tệ và thị trường vốn.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

3.2.1. Phương pháp thu thập số liệu

- **Số liệu thứ cấp:** Được thu thập từ sách báo, tạp chí, Internet, các báo cáo của ngân hàng và các báo cáo của ngân hàng Nhà Nước. Các số liệu, thông tin được thu thập từ các báo cáo tài chính của công ty qua các năm 2010 – 2012 như: Bảng cân đối kế toán, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh, báo cáo tổng kết các năm, lập kế hoạch...

- **Số liệu sơ cấp:**

+ Thu thập thông tin từ phỏng vấn trao đổi trực tiếp với các thành viên trong ngân hàng bao gồm: giám đốc, phó giám đốc, trưởng phòng, phó phòng, chuyên viên tín dụng, nhân viên nghiệp vụ.

+ Thu thập thông tin từ phỏng vấn khách hàng đến vay tiền và gửi tiền, giao dịch với ngân hàng

a. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp:

Liệt kê các thông tin cần thiết có thể thu thập, hệ thống hóa theo nội dung và địa điểm dự kiến thu thập.

- Liên hệ với cơ quan cung cấp thông tin.

- Tiến hành thu thập bằng ghi chép, sao chụp.

- Kiểm tra tính thực tế của thông tin qua quan sát trực tiếp và kiểm tra chéo.

Thông tin	Loại tài liệu	Nguồn thu thập
<p>Cơ sở lý luận của đề tài, các số liệu, dẫn chứng về giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh tại ngân hàng thương mại, Các nghiên cứu gần đây có liên quan và được tiến hành bởi các tập thể, cá nhân,...</p>	<p>+ Các loại sách và bài giảng: Hoạt động ngân hàng thương mại, quản trị rủi ro tín dụng, Tín dụng ngân hàng...</p> <p>+ Các bài báo từ các tạp chí có liên quan tới đề tài</p> <p>+ Các tài liệu từ các website</p> <p>+ Các luận văn, báo cáo liên quan đến đề tài nghiên cứu.</p>	<p>Thư viện ĐH Nông Nghiệp Hà Nội, thư viện khoa Kinh tế & PTNT, ĐH Nông Nghiệp Hà Nội.</p> <p>Internet.</p> <p>Thư viện, internet.</p> <p>Giáo trình của Học viện Tài chính và giáo trình của đại học Kinh tế - TP.HCM...</p>
<p>- Tình hình nhân sự Số liệu về tình hình chung của chi nhánh ngân hàng và các đơn vị nghiên cứu điểm, kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.</p>	<p>+ Số nhân sự làm việc tại chi nhánh và trình độ chung về nhân sự của chi nhánh.</p> <p>+ Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng qua các năm.</p> <p>+ Bảng cân đối kế toán, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh, Bản kế hoạch hoạt động kinh doanh trong thời gian tới.</p> <p>+ Tình hình thực hiện triển khai kế hoạch kinh doanh của ngân hàng: hoạt động huy động vốn, hoạt động cho vay, hoạt động thanh toán, kế hoạch mạng lưới, phân khúc thị trường...</p> <p>+ Kế hoạch kinh doanh của ngân hàng trong thời gian tới và cách thức triển khai.</p>	<p>- Phòng hành chính nhân sự</p> <p>Báo cáo tài chính ngân hàng</p> <p>Báo cáo thực hiện kế hoạch hàng năm.</p> <p>Báo cáo kế hoạch phát triển kinh doanh của ngân hàng.</p>

b. Phương pháp thu thập tài liệu sơ cấp

Để thu thập số liệu sơ cấp, chúng tôi tiến hành điều tra, phỏng vấn các cán bộ, khách hàng của chi nhánh ngân hàng như sau:

- Điều tra 10 cán bộ là nhân viên của chi nhánh ngân hàng.
- Điều tra 80 khách hàng là người có quan hệ và có nhu cầu vay vốn của ngân hàng, 10 người là khách hàng gửi tiền tại ngân hàng.(Theo mẫu điều tra chuẩn bị sẵn ở phần phụ lục).

Trong đó, cụ thể mẫu điều tra như sau:

Bảng 3.2. Thống kê mẫu điều tra khách hàng

Phân loại	Tổng số	Đối tượng vay	
		Ngắn hạn	Trung và dài hạn
- Cá thể	30	10	20
+ Vay sản xuất	15		15
+ Vay kinh doanh	10	5	5
+ Vay khác	5	5	-
- Đơn vị kinh doanh	40	15	25
+ Vay sản xuất	20	5	15
+ Vay kinh doanh	15	5	10
+ Vay khác	5	5	-

(Chọn mẫu của tác giả)

Bảng 3.3. Thống kê mẫu điều tra khách hàng

Phân loại	Tổng số	Đối tượng gửi tiền	
		Ngắn hạn	Trung và dài hạn
- Cá thể	10	10	-
+ Gửi có kỳ hạn	9	9	-
+ Gửi không kỳ hạn	1	1	-

(Chọn mẫu của tác giả)

3.2.2. Phương pháp phân tích và xử lý số liệu

3.2.2.1. Phương pháp phân tích số liệu

- Phương pháp thống kê: Phương pháp này được sử dụng để tập hợp số liệu theo các chỉ tiêu, trên cơ sở đó tính ra số tương đối, số lượng, cơ cấu... Dựa vào các số liệu thống kê được để đưa ra các đánh giá chung và phân tích.
- Phương pháp so sánh: Sử dụng phương pháp so sánh để so sánh các chỉ tiêu qua các thời kỳ. So sánh giữa cơ sở lý luận với thực trạng của công ty, trên cơ sở đó đưa ra các đề xuất để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.
- Phương pháp chuyên gia: Tham khảo ý kiến của các thầy, cô giáo là giảng viên có chuyên môn về lĩnh vực tài chính - ngân hàng của các trường đại học, cao đẳng. Tham khảo ý kiến của các anh chị em cùng ngân hàng, của những người có kinh nghiệm lâu năm trong lĩnh vực quản lý tại các chi nhánh ngân hàng về các vấn đề có liên quan mà chúng ta cần tư vấn để thực hiện luận văn một cách khoa học và hoàn thiện nhất.

3.2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu

Sau khi thu thập số liệu tôi tiến hành sắp xếp theo các chỉ tiêu khác nhau để nghiên cứu mối quan hệ và sự ảnh hưởng lẫn nhau giữa các vấn đề có liên quan trong lĩnh vực nghiên cứu, kết hợp với các phương pháp phân tích số liệu để đưa ra đánh giá chính xác về tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh để từ đó đưa ra giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh phù hợp.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

4.1. Thực trạng hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh.

Với vị thế là một tổ chức kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, tín dụng và dịch vụ ngân hàng, Ngân hàng TMCP An Bình cũng giống như các ngân hàng khác, hoạt động kinh doanh chủ yếu của ngân hàng vẫn là huy động vốn và cho vay. Với mục tiêu hàng đầu của ngân hàng là tối đa hóa lợi nhuận và tối thiểu hóa chi phí và rủi ro. Trong những năm gần đây kinh tế tỉnh Bắc Ninh nhìn chung có bước tiến thuận lợi, tuy có chịu sự ảnh hưởng của khủng hoảng kinh tế toàn cầu và trên cả nước nhưng với nỗ lực và quyết tâm của toàn bộ cán bộ, ngân hàng đã có những bước phát triển nhất định. Về dư nợ cho vay và số dư nguồn vốn huy động tiếp tục tăng trưởng qua các năm. Tuy nhiên, kết quả quan trọng nhất là lợi nhuận thì ở mức ổn định và tốc độ tăng trưởng chưa đạt được như mục tiêu đề ra. Để thấy được hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng ra sao, trước hết ta đi tìm hiểu một cách khái quát tình hình hoạt động của ngân hàng qua 3 năm 2010 – 2012.

4.1.1. Tình hình huy động vốn của ngân hàng

Trước chủ trương hoạt động tín dụng chuyển mạnh theo hướng “đi vay để cho vay”, “thu nợ để cho vay”, ngân hàng đã tích cực huy động mọi nguồn vốn nhân rộng tại địa phương để đáp ứng nhu cầu vốn tại chỗ. Do vậy, công tác huy động vốn thật sự quan trọng, ngoài việc mở rộng mạng lưới, đổi mới công nghệ, thay đổi tác phong giao dịch, có những chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp. Vì vậy mà ngân hàng đã huy động được một nguồn vốn lớn đáp ứng nhu cầu kinh doanh của ngân hàng.

Trong thời gian qua nhìn chung tình hình huy động vốn của ngân hàng không ngừng tăng lên đặc biệt là trong năm 2012, tăng 19.728 triệu đồng (14,4%) so với năm 2011, nguyên nhân là do năm 2012 tình hình thị trường bất động sản đóng băng, kinh tế thế giới có xu hướng biến động mạnh nên người dân có xu hướng gửi tiền vào ngân hàng để hạn chế rủi ro. Ngoài ra trong năm vừa qua chi nhánh cũng đã cố gắng giữ mối quan hệ tốt với những khách hàng cũ đồng thời cũng biết chú

trọng quan tâm đến những khách hàng mới có tiềm năng, phong cách làm việc của nhân viên được cải thiện góp phần vào tăng nguồn vốn đặc biệt là tiền gửi tiết kiệm của dân cư.

Bảng 4.1. Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh

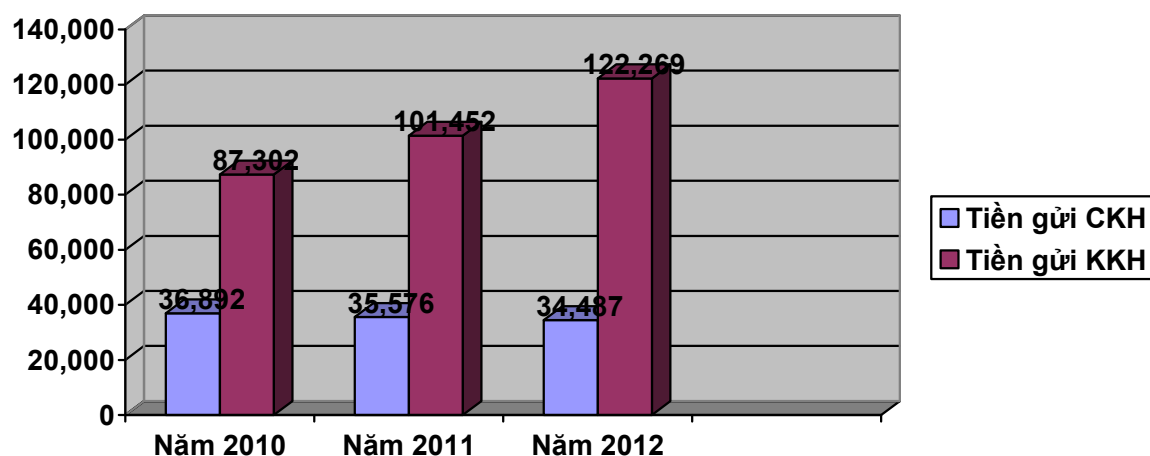
DVT: Triệu đồng

Chi tiêu	Năm			So sánh			
	2010	2011	2012	2011/2010		2012/2011	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Vốn huy động	124.194	137.028	156.756	12.834	10,33%	19.728	14,40%
- Tiền gửi KKH	36.892	35.576	34.487	-1.316	-3,57%	-1.089	- 3,06%
- Tiền gửi CKH	87.302	101.452	122.269	14.150	16,21%	20.817	20,52%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình)

Nhìn vào bảng số liệu ta dễ dàng nhận thấy kết quả huy động vốn của ngân hàng không ngừng tăng lên theo các năm nhưng tỷ lệ tiền gửi có kỳ hạn tăng nhiều hơn về cả số tuyệt đối và tỷ lệ tương đối, trong khi đó nguồn tiền gửi không kỳ hạn là nguồn vốn giá rẻ tạo ra lợi nhuận cao lại có xu hướng giảm sút và cả về số tuyệt đối và tỷ lệ tương đối. Lý giải cho vấn đề này là do trong thời gian qua ngân hàng tập trung cơ cấu lại nguồn vốn huy động có kỳ hạn để đáp ứng nhu cầu vốn hiện tại với lãi suất huy động vốn của ngân hàng thương mại áp dụng mức lãi suất tiền gửi có kỳ hạn cao hơn nhiều so với lãi suất tiền gửi không kỳ hạn nên đã thu hút khách hàng có kỳ hạn. Năm 2010 - 2012 số khách hàng gửi có kỳ hạn tăng dần qua các năm, năm 2011 tăng 14.150 triệu đồng (16,21%) so với năm 2010, năm 2012 tăng 20.817 triệu đồng (20,52%) so với năm 2011. Trong khi đó, lượng tiền gửi không kỳ hạn có xu hướng giảm, năm 2011 giảm 1.316 triệu đồng (3,57%) so với năm 2010, năm 2012 giảm 1.089 triệu đồng (3,06%) so với năm 2011. Thực tế điều này phản ánh đúng bản chất của loại hình tiền gửi tiết kiệm dân cư, mặt khác trong khoảng thời gian này tình hình kinh tế thế giới và Việt Nam có rất nhiều biến động và tỷ lệ lạm phát cao làm cho quy luật lãi suất tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn bị đảo lộn trong khoảng thời hạn ngắn. Thông thường lãi suất tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn càng

dài thì lãi suất khách hàng được hưởng càng cao và ngược lại, hay nói cách khác là lãi suất tiền gửi tiết kiệm tỷ lệ thuận với thời gian gửi, nhưng trong khoảng thời gian này có nhiều lúc quy luật đó bị đảo lộn, lãi suất tiền gửi tỷ lệ nghịch với thời gian gửi, gửi có kỳ hạn tối thiểu 1 tháng trở lên đến dưới 12 tháng thì càng gửi ngắn lãi suất càng cao. Đây là biểu hiện của nền kinh tế đang có nhiều khủng hoảng và biến động, tỷ lệ lạm phát tăng cao và Chính phủ cũng như người dân đang kỳ vọng trong một tương lai gần nền kinh tế sẽ ổn định trở lại và khi đó, huy động lãi suất cao để đảm bảo thanh khoản và duy trì kinh doanh chỉ mang tính thời điểm. Tuy vậy, nguồn huy động của ngân hàng vẫn tăng lên cho thấy ngân hàng vẫn có những bước đi đúng đắn phù hợp với tình hình kinh tế thị trường và giữ vững ổn định hoạt động kinh doanh của mình.



Biểu đồ 4.1. Cơ cấu huy động vốn tại ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh

4.1.2. Tình hình cho vay vốn của ngân hàng

Hoạt động tín dụng là hoạt động quan trọng nhất của một ngân hàng thương mại để biết về hoạt động cho vay vốn của ngân hàng ta đi nghiên cứu bảng số liệu sau:

Bảng 4.2. Tình hình dư nợ của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh*ĐVT: Triệu đồng*

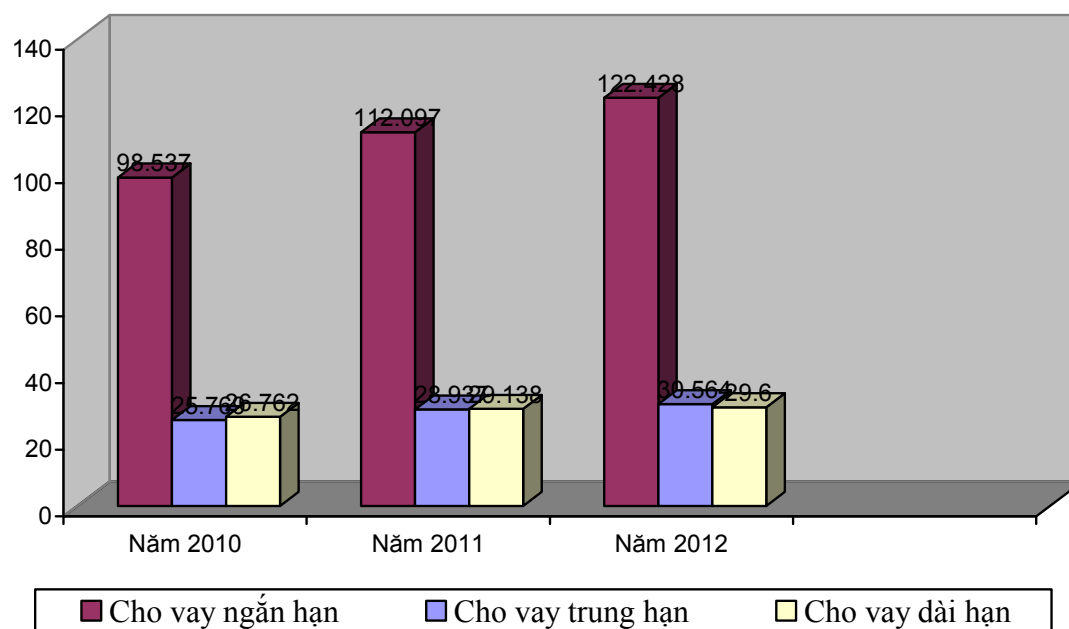
Chi tiêu	Năm			So sánh			
	2010	2011	2012	2011/2010		2012/2011	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ	155.650	175.780	188.939	25.674	12,93%	15.248	7,49%
- Cho vay ngắn hạn	98.537	112.097	122.428	20.130	13,76%	13.159	9,22%
- Cho vay trung hạn	25.769	28.937	30.564	3.168	12,29%	1.627	5,62%
- Cho vay dài hạn	26.762	29.138	29.600	2.376	8,88%	462	1,59%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình)

Qua bảng số liệu trên, ta thấy dư nợ của chi nhánh liên tục tăng nguyên nhân tình trạng này là do chi nhánh đang đẩy mạnh công tác cho vay đồng thời cơ cấu lại tình trạng dư nợ, giảm nợ ở một số ngành có rủi ro cao, trong đó dư nợ ngắn hạn lại có xu hướng tăng lên từ 155.650 triệu đồng năm 2010 đã lên đến 175.780 triệu đồng năm 2011 tăng 20.130 triệu đồng (tăng 12,93%), còn dư nợ trung và dài hạn lại tăng với tốc độ chậm hơn; năm 2011 dư nợ trung hạn tăng 3.168 triệu đồng (tăng 12,29%) so với năm 2010, dư nợ dài hạn năm 2011 tăng 2.376 triệu đồng (tăng 8,88%) so với năm 2010. Nguyên nhân là trong thời gian này ngân hàng đang tăng tính thanh khoản, tăng vòng quay vốn tín dụng ngân hàng, đã tăng cường mở rộng tín dụng ngắn hạn, hạn chế tín dụng trung và dài hạn.

Sang năm 2012, tình hình dư nợ vẫn có chiều hướng tăng tuy nhiên tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng của năm 2012 giảm hơn so với tốc độ tăng trưởng tín dụng của năm 2011. Năm 2012 dư nợ ngắn hạn 188.939 triệu đồng tăng so với năm 2011 là 13.159 triệu đồng (tăng 9,22%), dư nợ trung hạn và dài hạn có xu hướng giảm mạnh tốc độ tăng trưởng, dư nợ trung hạn năm 2012 tăng 1.627 triệu đồng (tăng 5,62%), dư nợ dài hạn năm 2013 tăng 462 triệu đồng (1,59%) so với năm 2011. Nguyên nhân là do ngân hàng muốn giữ vững tốc độ tăng trưởng tín dụng về cơ cấu dư nợ theo hướng ổn định đối tượng ít rủi ro, hạn chế đối tượng có rủi ro cao theo tinh thần chỉ đạo của hội sở giao cho. Việc tăng cường cho vay ngắn hạn đã đẩy nhanh được vòng quay vốn tín dụng nhằm làm tăng lãi suất đầu ra bình quân.

Nhìn một cách tổng quát thì dư nợ tăng qua các năm, nhưng về cơ cấu nợ không có sự thay đổi nhiều. Ta có thể nhận biết khi phân tích cơ cấu tỷ trọng sau:



Biểu đồ 4.2. Cơ cấu dư nợ thời hạn vay của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

Nhìn vào biểu đồ trên ta thấy, chi nhánh chưa tập trung vào tăng dư nợ trung hạn và dài hạn, nên lãi suất đầu ra của chi nhánh vẫn thấp. Chi nhánh cần có chính sách hợp lý để đẩy cao dư nợ trung hạn và dài hạn nhằm tăng lãi suất đầu ra mà không gây khó khăn trong quá trình quản lý.

❖ **Nợ xấu tín dụng:** Là một nghiệp vụ sinh lời chủ yếu, đồng thời cũng gặp rất nhiều rủi ro. Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả nhất rủi ro trong tín dụng đó là các khoản nợ xấu quá hạn. Tình hình nợ xấu của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh trong 2 năm qua 2010 - 2011 có chiều hướng không tốt, nợ xấu đã tăng qua các năm. Năm 2010 tổng nợ xấu là 6.650 triệu đồng (trong đó, nợ ngắn hạn là 1.145 triệu đồng, nợ trung hạn là 2.516 triệu đồng và nợ dài hạn là 2.989 triệu đồng), đến năm 2011 tổng nợ xấu đã lên tới mức 7.580 triệu đồng (trong đó, nợ ngắn hạn 1.397 triệu đồng, nợ trung hạn là 2.874 và nợ dài hạn là 3.309) tăng 930 triệu đồng (tăng 13,98%). Trong đó, nợ ngắn tăng 0.252 triệu đồng (tăng 22,01%), nợ trung hạn tăng 0.358 triệu đồng (tăng 14,23%), nợ dài hạn tăng 0.320 triệu đồng (tăng 10,71%).

Đây là một kết quả không tốt và nguyên nhân của kết quả này là do ngân hàng tập trung chủ yếu vào cho vay ngắn hạn hơn. Tuy chiếm tỷ trọng cao nhưng nợ xấu cho vay ngắn hạn thấp hơn nhiều so với nợ xấu của trung hạn và dài hạn. Một phần là do tình trạng sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp vay vốn gặp rất nhiều khó khăn do sự suy thoái tình hình kinh tế thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng, chi phí đầu vào của các doanh nghiệp tăng cao trong khi thu nhập đầu ra lại không tăng đáng kể, điều này đã làm cho một số doanh nghiệp bị thua lỗ.

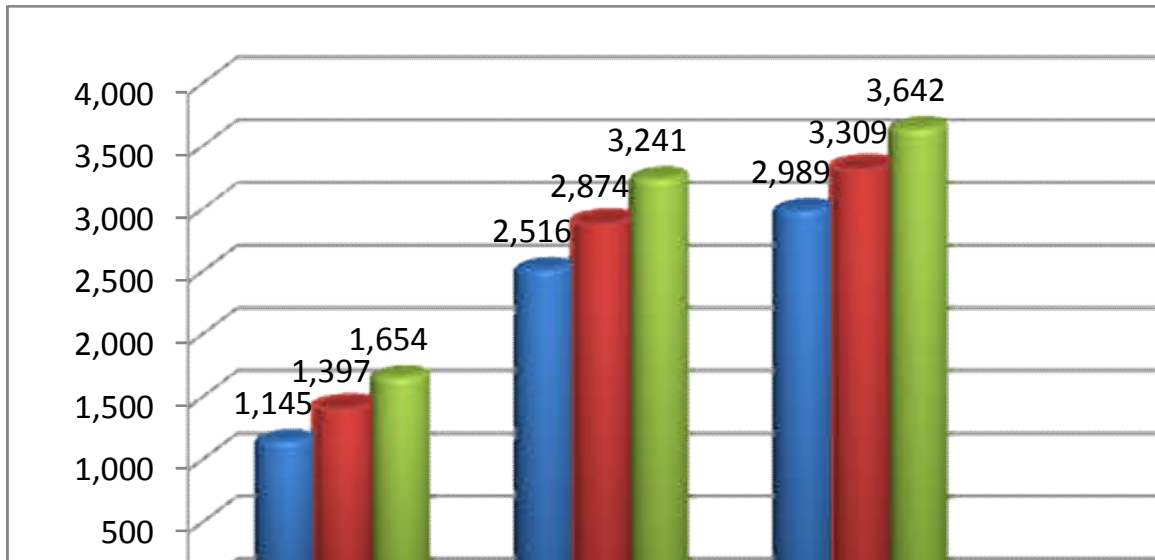
Bảng 4.3. Tình hình nợ xấu tại ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh

DVT: Triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	2010	2011	2012	So sánh			
				2011/2010		2012/2011	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng số	6.650	7.580	8.537	930	13.98%	957	12.63%
- Ngắn hạn	1.145	1.397	1.654	252	22,01%	257	18,40%
- Trung hạn	2.516	2.874	3.241	358	14,23%	367	12,77%
- Dài hạn	2.989	3.309	3.642	320	10,71%	333	10,06%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - Bắc Ninh)

Thêm vào đó là những nguyên nhân chủ quan từ phía ngân hàng trong công tác quản lý địa bàn chưa chặt chẽ, sâu sát, chưa kiểm tra thường xuyên đối với những khách hàng vay vốn và nhất là những khách hàng có nguy cơ rủi ro cao. Vì vậy, đã là ảnh hưởng đến công tác thu nợ, cộng thêm các ý thức của khách hàng cố ý không trả nợ hoặc kéo dài thời gian trả nợ gây khó khăn cho ngân hàng trong việc quản lý và thu hồi nợ.



Biểu đồ 4.3. Cơ cấu nợ xấu của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

Nhìn chung nợ xấu đã tăng qua các năm, dấu hiệu cho thấy chất lượng tín dụng đang có chiều hướng xấu dần đi. Đến năm 2012, dư nợ xấu có tăng nhưng về tỷ lệ có giảm được một ít so với tốc độ tăng năm 2011. Năm 2012 tổng nợ xấu là 8.537 triệu đồng tăng 957 triệu đồng (tăng 12,63%) so với năm 2011, trong đó nợ xấu ngắn hạn tăng 257 triệu đồng (tăng 18,4%), nợ xấu trung hạn tăng 367 triệu đồng (tăng 12,77%), nợ xấu dài hạn tăng 333 triệu đồng (tăng 10,06%), nhưng nhìn một cách khách quan thì có được kết quả như vậy ngoài một phần do nỗ lực của cán bộ tín dụng đã cố gắng trong việc thu hồi nợ nhưng phần lớn là do ngân hàng đã xử lý bằng các khoản dự phòng rủi ro vì trong năm 2012 tình hình sản xuất kinh doanh trên địa bàn không mấy tốt do tình hình sản xuất kinh doanh của các thành phần kinh tế gặp khó khăn và cũng do ảnh hưởng của tình hình kinh tế trong nước đang có chiều hướng đi xuống do chịu ảnh hưởng của kinh tế thế giới.

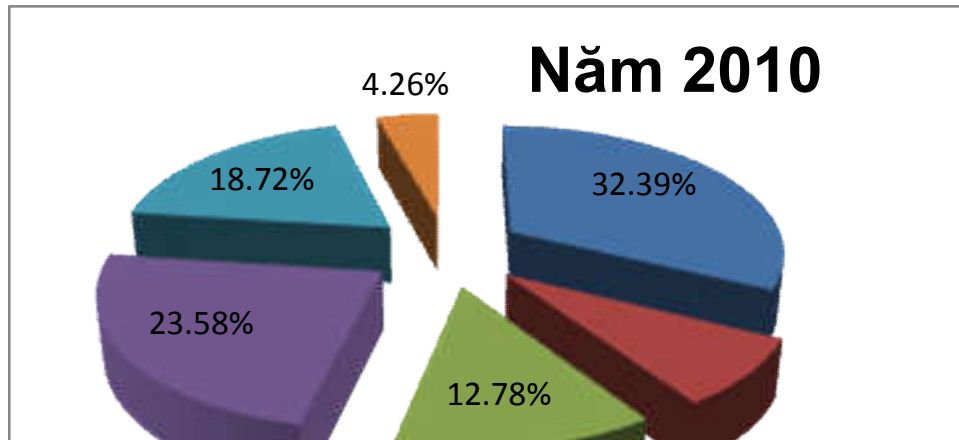
Để có thể phân tích cụ thể hơn, ta đi vào phân tích nợ xấu theo thành phần kinh tế.

Bảng 4.4. Tình hình nợ xấu theo thành phần kinh tế tại ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh

DVT: Triệu đồng

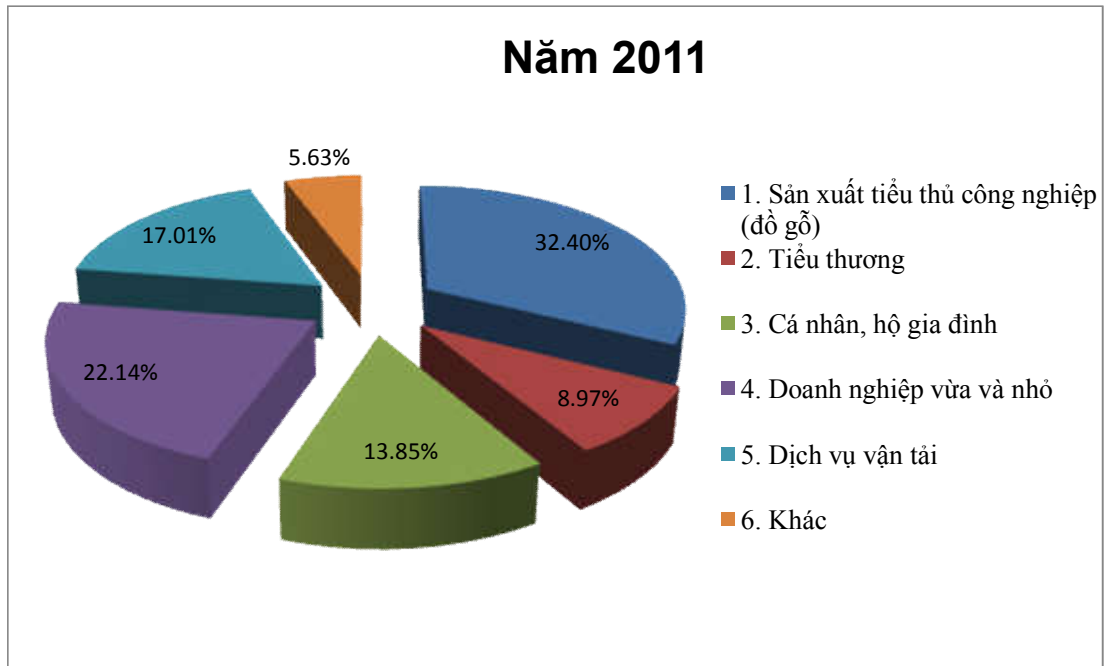
Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012		2011/2010		2012/2011	
	Dư nợ	%	Dư nợ	%	Dư nợ	%	Số tiền	%	Số tiền	%
1. Sản xuất tiểu thủ công nghiệp	2.154	32.39	2.456	32.40	2.978	34.88	302	14.02	522	21.25
2. Tiểu thương	550	8.27	680	8.97	869	10.18	130	23.64	189	27.79
3. Cá nhân, hộ gia đình	850	12.78	1.050	13.85	1.256	14.71	200	23.53	206	19.62
4. Doanh nghiệp vừa và nhỏ	1.568	23.58	1.678	22.14	1.684	19.73	110	7.02	6	0.36
5. Dịch vụ vận tải	1.245	18.72	1.289	17.01	1.296	15.18	44	3.53	7	0.54
6. Khác	283	4.26	427	5.63	454	5.32	144	50.88	27	6.32
Tổng	6.650	100	7.580	100	8.537	100	930		957	

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - Bắc Ninh)



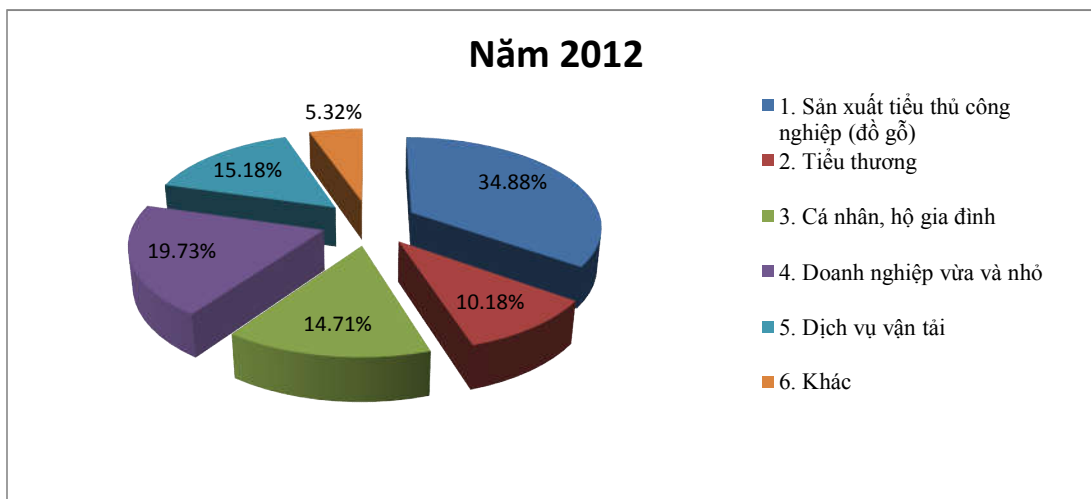
Biểu đồ 4.4. Cơ cấu nợ xấu theo các thành phần kinh tế năm 2010 của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

Thông qua cơ cấu nợ xấu theo các thành phần kinh tế năm 2010 được thể hiện ở **biểu đồ 4.4** ta thấy: Nợ xấu năm 2010 là 6.650 triệu đồng trong đó, sản xuất tiêu thụ công nghiệp chiếm 32,39% trong tổng cơ cấu ngành theo thành phần kinh tế. Nợ xấu chiếm tỷ trọng thứ 2 trong cơ cấu ngành theo thành phần kinh tế là cho vay đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ chiếm 23,58%, nợ xấu chiếm tỷ trọng thứ 3 trong cơ cấu ngành theo thành phần kinh tế là cho vay dịch vụ vận tải chiếm tỷ trọng là 18,72%, đứng thứ 4 là cho vay cá nhân, hộ gia đình tỷ trọng nợ xấu chiếm 12,78% trong tổng cơ cấu cho vay đối với các thành phần kinh tế. Đứng thứ 5 là nợ xấu đối với cho vay tiểu thương chiếm 8,27%, và chiếm tỷ trọng nợ xấu thấp nhất là những khoản cho vay khác chiếm tỷ trọng 4,62% trong tổng cơ cấu cho vay theo thành phần kinh tế.



Biểu đồ 4.5. Cơ cấu nợ xấu theo các thành phần kinh tế năm 2011 của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

Qua biểu đồ 4.5 ta thấy, năm 2011 tình hình nợ xấu là 7.580 triệu đồng tăng hơn so với năm 2010 là 930 triệu đồng trong đó, nợ xấu đối với sản xuất tiểu thủ công nghiệp là 2.456 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 32,4% tăng so với năm 2010 là 302 triệu đồng (tăng 14,02%), tình hình nợ xấu đứng thứ 2 trong cơ cấu ngành là dư nợ cho vay đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ là 1.678 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 22,14% tăng 110 triệu đồng (tăng 7,02%), nợ xấu đứng thứ 3 trong cơ cấu các ngành theo thành phần kinh tế là dư nợ đối với dịch vụ vận tải là 1.289 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 17,01% tăng so với năm 2010 là 44 triệu đồng (tăng 3,53%), nợ xấu đứng thứ 4 là dư nợ đối với cá nhân, hộ gia đình là 1.050 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 13,85% tăng 200 triệu đồng so với năm 2010 (tăng 23,53%). Nợ xấu đứng thứ 5 là dư nợ cho vay đối với tiểu thương 680 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 8,97% tăng so với năm 2010 là 130 triệu đồng (tăng 23,64%), nợ xấu chiếm tỷ trọng thấp nhất trong tổng cơ cấu ngành các thành phần kinh tế là dư nợ đối với các khoản cho vay khác là 427 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 5,63% tăng so với năm 2010 là 144 triệu đồng (tăng 50,88%).



Biểu đồ 4.6. Cơ cấu nợ xấu theo thành phần kinh tế năm 2012 của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

Qua biểu đồ 4.6 ta thấy, năm 2012 tình hình nợ xấu là 8.537 triệu đồng tăng hơn so với năm 2011 là 957 triệu đồng trong đó, nợ xấu đối với sản xuất tiểu thủ công nghiệp là 2.978 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 34,88% tăng so với năm 2011 là 522 triệu đồng (tăng 21,25%), tình hình nợ xấu đứng thứ 2 trong cơ cấu ngành là dư nợ cho vay đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ là 1.684 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 19,73% tăng 6 triệu đồng (tăng 0,36%), nợ xấu đứng thứ 3 trong cơ cấu các ngành theo thành phần kinh tế là dư nợ đối với dịch vụ vận tải là 1.296 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 15,18% tăng so với năm 2011 là 7 triệu đồng (tăng 0,54%), nợ xấu đứng thứ 4 là dư nợ đối với cá nhân, hộ gia đình là 1.256 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 14,71% tăng 200 triệu đồng so với năm 2010 (tăng 23,53%). Nợ xấu đứng thứ 5 là dư nợ cho vay đối với tiểu thương 680 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 8,97% tăng so với năm 2010 là 130 triệu đồng (tăng 23,64%), nợ xấu chiếm tỷ trọng thấp nhất trong tổng cơ cấu ngành các thành phần kinh tế là dư nợ đối với các khoản cho vay khác là 427 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 5,63% tăng so với năm 2010 là 144 triệu đồng (tăng 50,88%).

Qua phân tích trên ta thấy, chất lượng tín dụng tại chi nhánh không cao, tỷ lệ nợ xấu liên tục tăng qua các năm cả về tỷ lệ tương đối và con số tuyệt đối, đặc biệt là

đư nợ trung hạn và dài hạn. Thời gian tới chi nhánh cần tập trung nâng cao chất lượng tín dụng trung hạn và dài hạn.

Bên cạnh đó, ta thấy tình hình tăng trưởng tín dụng của chi nhánh là rất khả quan, chứng tỏ nhu cầu vốn tại địa bàn đang còn rất cao. Chi nhánh cần tập trung tăng trưởng dư nợ tín dụng chuẩn bị cho sự phát triển và mở rộng quy mô trong thời gian tới, hạn chế tối đa những rủi ro trong hoạt động tín dụng.

4.1.3. Thực trạng thu nhập, chi phí và lợi nhuận của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

4.1.3.1. Thực trạng thu nhập hoạt động của ngân hàng

Một ngân hàng không thể tồn tại và phát triển nếu không có hoạt động kinh doanh và tạo ra thu nhập cho bản thân mình. Do đó, để một ngân hàng hoạt động kinh doanh có giá trị cao thì nhà quản trị không thể bỏ qua việc phân tích một cách chi tiết thu nhập của ngân hàng. Tuy nhiên, quá trình làm luận văn tác giả luận văn chỉ nghiên cứu hiệu quả hoạt động kinh doanh của một chi nhánh TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh nên trong luận văn cũng chỉ đi nghiên cứu vào một số tình hình cụ thể sau:

Thực trạng thu nhập qua 3 năm của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh như sau:

Bảng 4.5. Tình hình thu nhập tại ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Số dư cuối năm						2001/2010		2012/2011	
	2010	%	2011	%	2012	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Thu nhập từ HĐTD (1)	14,236	83.57	19,187	83.58	27,657	86.31	4,951	34.78	8,470	44.14
Thu nhập từ dịch vụ khác (2)	2,798	16.43	3,769	16.42	4,388	13.69	971	34.70	619	16.42
- Dịch vụ TTQT	421	15.05	512	13.58	570	12.99	91	21.62	58	11.33
- Dịch vụ thanh toán trong nước	1,369	48.93	1,954	51.84	2,347	53.49	585	42.73	393	20.11
- Dịch vụ bảo lãnh	600	21.44	725	19.24	795	18.12	125	20.83	70	9.66
- Dịch vụ ngân quỹ	81	2.89	141	3.74	155	3.53	60	74.07	14	9.93
Thu từ dịch vụ thẻ	157	5.61	192	5.09	233	5.31	35	22.29	41	21.35
- Dịch vụ khác	170	6.08	245	6.50	288	6.56	75	44.12	43	17.55
Thu nhập (1+2)	17,034	100	22,956	100	32,045	100	5,922	34.77	9,089	39.59

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh)

Ta nhận thấy tổng thu nhập của chi nhánh qua các năm có tăng khác nhau. Năm 2010 tổng thu nhập là 17.034 triệu đồng tới năm 2011 đã đạt 22.956 triệu đồng tăng 5.922 triệu đồng (tăng 34,77%) so với năm trước nhưng sang năm 2012 thì tổng thu nhập đạt 32.045 triệu đồng, tăng 9.089 triệu đồng so với năm 2011 (tăng 39,59%). Cụ thể là:

- **Thu nhập từ hoạt động tín dụng:** Đây là khoản thu chủ yếu của ngân hàng, việc tăng thu nhập của ngân hàng qua các năm là do ngân hàng đã có những giải pháp cũng như cố gắng nhiều trong việc thu hồi nợ vay. Thu nhập từ hoạt động tín dụng tăng một phần do ngân hàng tăng dư nợ qua các năm và do tình hình lãi suất trong những năm vừa qua biến động tăng. Việc tăng thu nhập từ hoạt động tín dụng thể hiện trong thời gian qua ngân hàng đã trú trọng đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng an toàn bền vững, không ngừng mở rộng đối tượng và số lượng khách hàng. Mặt khác, lợi nhuận thu được từ hoạt động tín dụng là khoảng chênh lệch giữa chi phí đầu vào (lãi suất huy động trả cho người dân gửi tiết kiệm) với lãi suất cho vay. Khoản thu nhập này được tăng lên thể hiện ngân hàng đã có chính sách cân đối cơ cấu nguồn vốn cho vay phù hợp và chủ động để đảm bảo mức lợi nhuận và nâng cao hiệu quả kinh doanh từ nguồn thu nhập này. Trong bối cảnh kinh tế thị trường thế giới và trong nước có nhiều biến động, ngân hàng Nhà nước đã quy định mức lãi suất trần huy động và lãi suất trần cho vay đối với tất cả các NHTM, điều này làm ảnh hưởng không nhỏ đến lợi nhuận của ngân hàng và đặc biệt là NHTM cổ phần. Ngoài ra, thu nhập từ hoạt động tín dụng tăng một phần do ngân hàng có chất lượng thẩm định tốt, khách hàng phát sinh quá hạn chiếm tỷ trọng ít làm giảm chi phí trích lập dự phòng rủi ro, đặc biệt là trích lập dự phòng các khoản nợ quá hạn nên phần nào làm tăng thu nhập từ hoạt động tín dụng.

- **Thu nhập từ dịch vụ khác:** Đây là khoản thu từ các hoạt động như: Thu từ dịch vụ thanh toán quốc tế, thu từ dịch vụ thanh toán trong nước, thu từ nghiệp vụ bảo lãnh, thu từ nghiệp vụ ngân quỹ, thu từ dịch vụ thẻ, và khoản thu từ dịch vụ của ngân hàng. Ta thấy nguồn thu ngoài tín dụng của ngân hàng có sự tăng không đều trong các năm. Qua bảng số liệu 4.5 ta nhận thấy năm 2010 khoản thu này là 2.798 triệu đồng tương ứng 16,43% tổng thu nhập, trong đó: thu từ dịch vụ thanh toán

quốc tế là 421 triệu tương ứng 15,05%; thu từ dịch vụ thanh toán trong nước là 1.369 triệu đồng tương ứng 48,93%; thu từ nghiệp vụ bảo lãnh là 600 triệu đồng tương ứng 21,44%; thu từ nghiệp vụ ngân quỹ là 81 triệu đồng tương ứng 2,89%; thu từ dịch vụ thẻ là 157 triệu đồng tương ứng 5,61% và thu từ các dịch vụ khác là 170 triệu đồng tương ứng 6,08%. Sang năm 2011 khoản thu này đã tăng lên đến 3.769 triệu đồng tương ứng 16,42% tổng thu nhập, tăng 971 triệu đồng (tăng 34,7%) so với năm 2010 trong đó: thu từ dịch vụ thanh toán quốc tế là 512 triệu đồng tương ứng 13,58%, tăng 91 triệu tương ứng 21,62%; thu từ dịch vụ thanh toán trong nước là 1.954 triệu tương ứng 51,84%, tăng 585 triệu tương ứng 42,73%; thu từ dịch vụ bảo lãnh là 725 triệu tương ứng 19,24%, tăng 125 triệu tương ứng 20,83%; thu từ dịch vụ ngân quỹ là 141 triệu tương ứng 3,74% tăng 60 triệu tương ứng 74,07%; thu từ dịch vụ thẻ là 192 triệu tương ứng 5,09%, tăng 35 triệu tương ứng 22,29% và thu từ dịch vụ khác là 245 triệu tương ứng 6,05%, tăng 75 triệu tương ứng 44,12%. Đến năm 2012 khoản thu này là 4.388 triệu đồng tương ứng 13,69% tổng thu nhập tăng hơn so với năm 2011 là 619 triệu đồng tương ứng 16,42%, trong đó: thu từ dịch vụ thanh toán quốc tế là 570 triệu đồng tương ứng 12,99%, tăng 58 triệu tương ứng 11,33%; thu từ dịch vụ thanh toán trong nước là 2.347 triệu tương ứng 53,49%, tăng 393 triệu tương ứng 20,11%; thu từ dịch vụ bảo lãnh là 795 triệu tương ứng 18,12%, tăng 70 triệu tương ứng 9,66%; thu từ dịch vụ ngân quỹ là 155 triệu tương ứng 3,53% tăng 14 triệu tương ứng 9,93%; thu từ dịch vụ thẻ là 233 triệu tương ứng 5,31%, tăng 41 triệu tương ứng 21,35% và thu từ dịch vụ khác là 288 triệu tương ứng 6,56%, tăng 43 triệu tương ứng 17,55%. Nhìn chung trong 3 năm, khoản thu từ dịch vụ phi tín dụng của chi nhánh đều có sự tăng lên cả về số tương đối và số tuyệt đối và giữ ổn định về tỷ trọng trong tổng thu nhập trong 2 năm là 2010 và 2011. Sang năm 2012, nguồn thu từ khoản này vẫn tăng lên nhưng chiếm tỷ trọng thấp hơn trong tổng thu nhập của ngân hàng so với năm 2010 và 2011 lần lượt là 16,43% và 16,42% thì năm 2012 là 13,69%. Sự thay đổi về tỷ lệ tương đối này cho thấy sang năm 2012, nguồn thu nhập của ngân hàng có xu hướng phụ thuộc vào hoạt động tín dụng nhiều hơn so với các năm trước. Trên thực tế nguồn thu nhập của một đơn vị kinh doanh càng tăng là càng tốt nhưng với một đơn

vị kinh doanh hoạt động trong lĩnh vực ngân hàng thì tỷ lệ cơ cấu nguồn thu nhập cũng khá quan trọng. Việc mất cân đối về tỷ lệ nguồn thu nhập có thể tiềm ẩn rủi ro trong dài hạn đối với ngân hàng. Các NHTM đều muốn đẩy cao thu nhập và tối đa hóa lợi nhuận nhưng trong bối cảnh kinh tế diễn biến phức tạp như hiện nay việc đẩy mạnh gia tăng nguồn thu từ dịch vụ phi tín dụng là một hướng đi đúng và cần thiết, điều này không những nâng cao hiệu quả kinh doanh mà còn giúp giảm thiểu tỷ lệ rủi ro và nâng cao thị phần của ngân hàng. Một ngân hàng có tỷ lệ nguồn thu từ dịch vụ phi tín dụng cao thể hiện được uy tín cũng như sức khỏe và thương hiệu trên thị trường. Với kết quả nguồn thu từ hoạt động phi tín dụng có xu hướng giảm xuống về tỷ lệ trong năm 2012 thì ngân hàng cần phải có những điều chỉnh và định hướng phù hợp để đảm bảo duy trì một tỷ lệ phù hợp và an toàn.

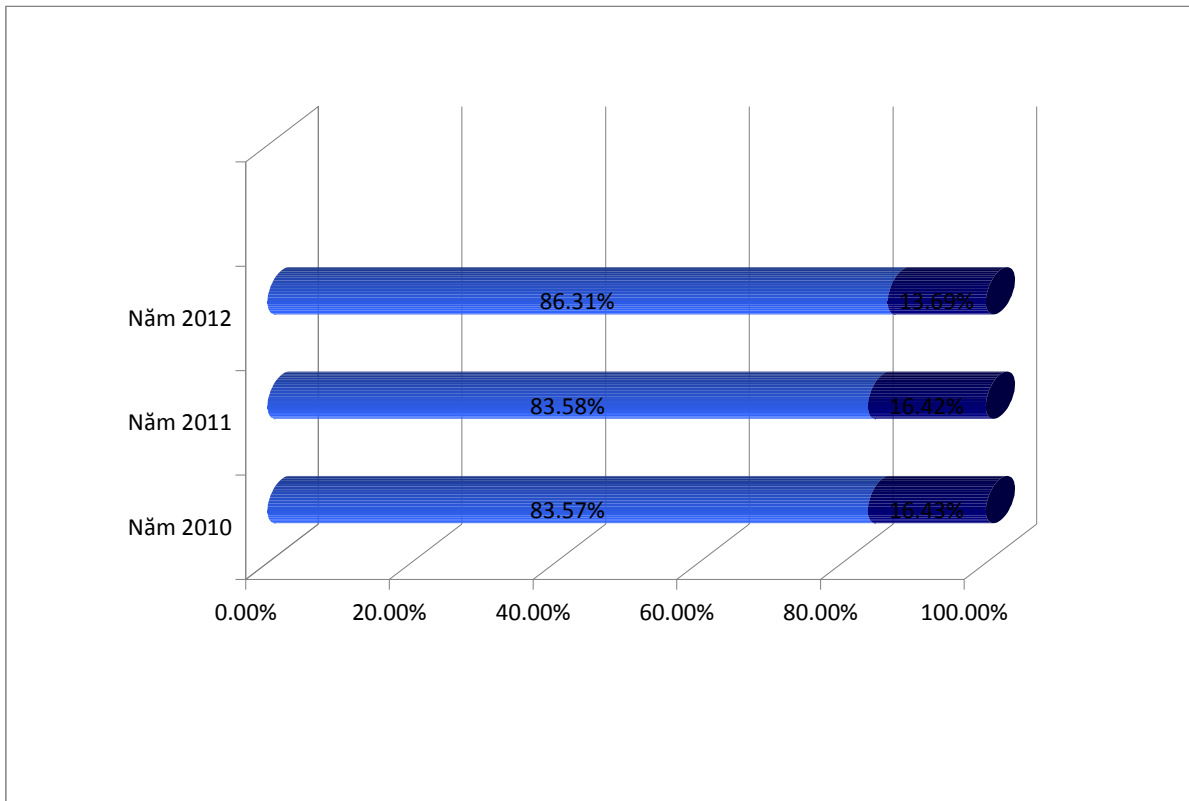
Để hiểu rõ hơn về tỷ trọng của các khoản thu tín dụng và ngoài tín dụng tăng giảm như thế nào trong thu nhập ta hãy tìm hiểu cơ cấu tỷ trọng.

Bảng 4.6. Tình hình thu nhập và tỷ trọng các nguồn thu nhập tại ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

DVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	2010		2011		2012	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Thu nhập	17.034	100	22.956	100	32.045	100
- Thu nhập từ HĐTD	14.236	83,57	19.187	83,58	27.657	86,31
- Thu nhập từ dịch vụ khác	2.798	16,43	3.769	16,42	4.388	13,69

Để xem xét tỷ trọng các nguồn thu nhập của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh qua các năm 2010 – 2012 ta có thể nghiên cứu **biểu đồ 4.5** dưới đây :



Biểu đồ 4.7. Cơ cấu thu nhập của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

Thu từ hoạt động tín dụng: Đây là khoản thu nhập chính của các ngân hàng. Ta nhận thấy khoản thu nhập này chiếm tỷ trọng cao và tương đối ổn định qua 3 năm, vào năm 2010 là 83,57% đến năm 2011 là 83,58% và đến năm 2012 đã tăng lên 86,31%. Đây là khoản thu lớn của ngân hàng phản ánh khả năng hoạt động của ngân hàng có lớn mạnh không, thể hiện đúng bản chất của một ngân hàng thương mại nhưng nó tiềm ẩn nhiều rủi ro bởi nó phụ thuộc nhiều vào hoạt động tín dụng của ngân hàng, cho nên ngân hàng phải có những chính sách cân đối khoản thu này trong tổng nguồn vốn thu của ngân hàng theo hướng có lợi nhất.

Thu từ dịch vụ khác: Đây là khoản thu phụ của ngân hàng nên nhìn chung trong thời gian qua nó chiếm tỷ trọng thấp. Trong năm 2010 là 16,43% trong tổng thu nhập, năm 2011 là 16,42% trong tổng thu nhập và đến năm 2012 con số này giảm xuống là 13,69% trong tổng thu nhập. Các khoản thu này đều thu từ các hoạt

động phụ của ngân hàng là các khoản thu dịch vụ, kinh doanh ngoại hối, nợ đã xử lý rủi ro... Đây là khoản thu nhập ít rủi ro nhất, nhưng qua bảng số liệu trên qua 3 tỷ trọng của nguồn thu không mấy thay đổi, riêng năm 2012 tỷ trọng trên có xu hướng giảm trong tổng thu nhập của năm 2012. Vì vậy, ngân hàng cần tận dụng mọi cơ hội để tăng tỷ trọng khoản thu này lên như đã phân tích ở trên.

Như vậy, qua bảng số liệu trên ta nhận thấy, thu từ hoạt động tín dụng vẫn là khoản thu chính của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh. Vì vậy, muốn tăng thu nhập chi nhánh cần tập trung vào tăng thu từ tín dụng và nâng cao tỷ trọng của thu dịch vụ khác.

4.1.3.2. Chi phí hoạt động của ngân hàng

Phân tích tình hình chi phí qua 3 năm, cùng với sự tăng trưởng về dư nợ tín dụng và dư nợ vốn huy động thì chi phí hoạt động cũng tăng theo.

Chi phí trả lãi huy động vốn: Khoản thu này có xu hướng tăng qua các năm, đây là một trong hai khoản chi chính của ngân hàng. Sở dĩ khoản chi này tăng lên là do việc trả lãi tiền gửi khách hàng tăng lên. Đây là nguyên nhân chính dẫn đến sự gia tăng về chi phí hoạt động của ngân hàng.

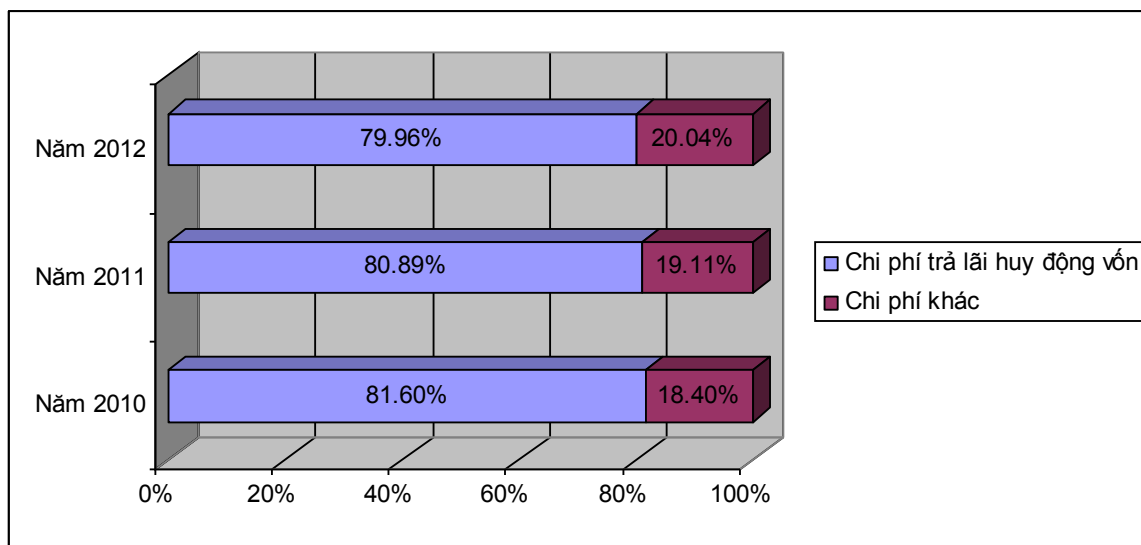
Bảng 4.7. Tình hình chi phí hoạt động của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

DVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Số dư cuối năm			So sánh (%)	
	2010	2011	2012	2011/2010	2012/2011
Chi phí	14.067	20.862	29.547	29,55%	41,63%
- Chi phí từ trả lãi HĐV	11.478	16.876	23.625	47,02%	39,99%
- Chi phí khác	2.589	3.986	5.922	53,96%	48,57%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh)

Chi phí khác: Cũng giống như chi phí trả lãi huy động vốn, khoản chi này lại có xu hướng tăng lên qua các năm. Đây là điều không thể tránh khỏi bởi lẽ ngoài những nguyên nhân chủ quan do ngân hàng còn có những nguyên nhân khách quan từ bên ngoài như những quy định của ngân hàng Trung ương về tỷ lệ dự trữ bắt buộc và dự phòng, các khoản chi từ hoạt động kinh doanh của ngân hàng...Điều này sẽ được làm rõ khi phân tích chi tiết các khoản mục chi phí sau:



Biểu đồ 4.8. Cơ cấu chi phí hoạt động của ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Bắc Ninh

Qua biểu đồ trên ta thấy trong cơ cấu chi phí hoạt động của ngân hàng, chi phí trả lãi tiền vay chiếm tỷ trọng cao trong các năm và có xu hướng tăng lên qua các năm tuy nhiên, tỷ trọng của chi phí trả lãi tiền vay trong tổng chi phí hoạt động của ngân hàng có sự tăng giảm nhỏ ở các năm tuy nhiên nó vẫn chiếm tỷ trọng cao trong tổng chi phí hoạt động của ngân hàng. Do thời gian vừa qua nền kinh tế có nhiều biến động làm lạm phát tăng cao, kéo theo lãi suất tiền gửi tăng và có sự thay đổi không đều.

*** Chi tiết tình hình chi hoạt động tín dụng**

Trong các khoản chi của ngân hàng, chi cho hoạt động sử dụng vốn luôn là khoản chi có tỷ trọng lớn nhất. Để cụ thể ta đi xem xét bảng sau:

Bảng 4.7.a. Tình hình chi phí trả lãi huy động vốn của ngân hàng TMCP An Bình - Bắc Ninh

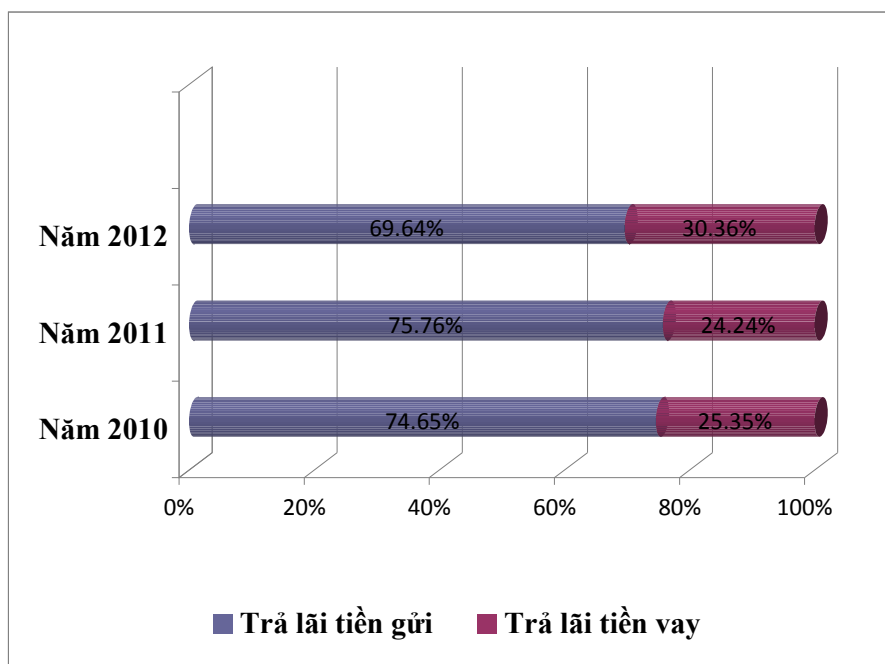
ĐVT: triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	2010	2011	2012	2011/2010		2012/2011	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Chi trả lãi HDV	11.478	16.876	23.625	4.398	23,63	7.749	48,81
1. Trả lãi tiền gửi	8.568	12.786	16.452	4.218	49,23	3.666	28,67
2. Trả lãi tiền vay	2.910	4.090	7.173	180	6,19	3.083	75,38
- Vốn dự án	105	89	124	- 16	-15,24	35	39,33
- Vốn điều chuyển	2.805	4.001	7.049	196	6,99	3.048	76,18

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - Bắc Ninh)

Nhìn vào bảng ta thấy trả lãi tiền gửi vẫn là khoản chi lớn và có tốc độ tăng nhanh qua các năm. Một phần là do nền kinh tế có nhiều biến động đã xảy ra lạm phát làm cho lãi suất tiền gửi tăng lên và một phần là do chi nhánh đã tăng được nguồn vốn huy động được. Để cụ thể hơn ta đi vào xem xét về cơ cấu chi trả lãi sử dụng vốn huy động.

Ta có cơ cấu chi hoạt động tín dụng như sau:



Biểu đồ 4.9. Cơ cấu chi phí trả lãi vốn huy động của NHTMCP An Bình – Bắc Ninh

Chi nhánh Bắc Ninh

Tỷ trọng của các khoản mục cho ta biết sự ảnh hưởng của nó đến tổng chi phí như thế nào khi nó thay đổi:

Trả lãi tiền gửi có tỷ trọng thay đổi không đều trong 3 năm qua, năm 2010 tỷ trọng trả lãi tiền gửi chiếm 74,65% trong tổng chi phí trả lãi huy động vốn tới năm 2011 tỷ trọng này đã tăng lên là 80,54% và đến năm 2012 tỷ trọng này lại hạ xuống 69,64%. Tỷ trọng này có sự thay đổi không đều là do chi nhánh chưa chủ động được nguồn vốn huy động tại địa bàn nên vẫn phải vay thêm vốn cấp trên. Mà nguồn vốn vay cấp trên có lãi suất cao, nếu tỷ trọng nguồn vốn này cao sẽ làm tăng chi phí hoạt động tín dụng và giảm hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Chính vì vậy, chi nhánh cần huy động nhiều hơn nguồn vốn hiện có.

*** Tình hình chi phí khác**

Gồm nhiều khoản chi nhưng chủ yếu là chi cho các hoạt động của ngân hàng, các khoản chi chính như: Chi nộp thuế, phí, lệ phí, chi cho nhân viên, chi quản lý, chi về tài sản, chi dự phòng, bảo hiểm tiền gửi khách hàng... Nhìn chung các khoản chi này có xu hướng tăng lên. Các khoản chi nộp thuế, phí, lệ phí, chi quản lý, chi bảo hiểm tiền gửi khách hàng là khoản chi bắt buộc. Chi cho nhân viên là các khoản chi lương và ngoài lương cũng không thể cắt giảm và lại việc trả lương phải tăng do chế độ tiền lương tối thiểu của Nhà nước quy định và số lượng nhân viên và trình độ của cán bộ ngân hàng tăng nên phải trả lương theo bằng cấp của họ. Vậy các khoản chi này tùy thuộc vào tình hình hoạt động và thực trạng hiện tại của ngân hàng. Ta thấy các khoản chi cho nhân viên, chi quản lý đều tăng qua các năm do số lượng nhân viên tăng lên nên các mảng chi phí quản lý và nhân viên tăng lên là điều tất nhiên. Bên cạnh đó, chi tài sản lại có xu hướng tăng rất cao ở năm 2011. Ngoài ra chi dự phòng, bảo hiểm tiền gửi khách hàng có tăng mạnh ở 3 năm, khoản chi này phụ thuộc vào các khoản dự phòng và bảo hiểm mà ngân hàng Nhà nước quy định dựa vào nguồn vốn huy động được qua các năm, ở phần trước ta cũng đã phân tích rõ nguồn vốn huy động qua các năm đều tăng lên đòi hỏi các khoản chi dự phòng và bảo hiểm tiền gửi cũng phải trích lập tăng theo.

Bảng 4.7b. Tình hình chi phí khác của ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Bắc Ninh

ĐVT: triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	2010	2011	2012	2011/2010		2012/2011	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Chi phí khác	2.589	3.986	5.922	1.397	53,96	1.936	48,57
- Chi HĐDV	258	365	564	107	41,47	199	54,52
- Chi BHTG	584	836	1.253	252	43,15	417	49,88
- Chi về tài sản	138	450	550	312	226,09	10	22,22
- Chi nộp thuế, lệ phí	12	12	12	0	0	0	0
- Chi cho nhân viên	1.279	1.864	2779	585	45,74	915	49,09
- Chi quản lý	318	459	764	141	44,34	305	64,45

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - Bắc Ninh)

Việc phân tích chi tiết các khoản chi phí khác qua các năm chưa phản ánh hết được sự thay đổi, tỷ trọng của các khoản mục này tăng giảm như thế nếu một khoản mục nào đó tăng lên nhưng chưa chắc tỷ trọng của nó tăng lên. Vì vậy, để phân tích chi tiết hơn ta đi phân tích tỷ trọng các khoản chi phí khác.

Bảng 4.7b1. Tỷ trọng tình hình chi phí khác của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

ĐVT: triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	2010		2011		2012	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Chi phí khác	2.589	100	3.986	100	5.922	100
- Chi HĐDV	258	9,96	365	9,16	564	9,25
- Chi BHTG	584	22,56	836	20,97	1.253	21,16
- Chi về tài sản	138	5,33	450	11,29	550	9,29
- Chi nộp thuế, lệ phí	12	0,46	12	0,3	12	0,2
- Chi cho nhân viên	1.279	49,40	1.864	46,76	2779	46,93
- Chi quản lý	318	12,28	459	11,52	764	12,9

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - Bắc Ninh)

Qua bảng trên ta thấy:

- Chi hoạt động dịch vụ: Năm 2010 là 258 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 9,96% trong tổng chi phí khác của ngân hàng, năm 2011 là 365 triệu đồng và chiếm tỷ trọng là 9,16% và tới năm 2012 là 564 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 9,25% trong tổng chi phí khác của ngân hàng. Như vậy ta có thể thấy chi phí hoạt động dịch vụ của ngân hàng tăng qua các năm nhưng tỷ trọng lại có xu hướng giảm xuống trong năm 2011 và 2012. Ngân hàng cần xem xét mức chi sao cho phù hợp nhằm hạn chế chi phí không cần thiết.

- Chi nộp thuế, lệ phí: Chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng chi phí khác, mặt khác đây là khoản nghĩa vụ đối với Nhà nước nên không thể hạn chế được. Vì vậy, ta không chú trọng nhiều vào khoản này.

- Chi cho nhân viên: Trong thời gian qua đội ngũ nhân viên không ngừng được bổ sung thêm và hoàn thiện. Ta nhận thấy tỷ trọng của khoản chi này trong 3 năm có xu hướng tăng lên. Năm 2010 là 49,40%, năm 2011 là 46,76% và năm 2012 là 46,93%. Nguồn chi này có xu hướng giảm hơn trong năm 2011 và 2012. Do trong 2 năm 2011 và năm 2012 ngân hàng tăng thêm đội ngũ nhân viên cụ thể là năm 2011 tăng 5 nhân viên so với năm 2010 và năm 2012 tăng 3 nhân viên mới. Do kế hoạch tăng trưởng của ngân hàng nên chi nhánh cần thêm nhân viên để có thể đáp ứng nhu cầu tăng trưởng kinh doanh của chi nhánh nhằm đạt được kế hoạch mà ngân hàng đề ra. Ngoài ra ngân hàng luôn chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên và nguồn chi này cũng tùy thuộc vào nguồn lực của ngân hàng. Vì vậy mặc dù số tiền chi cho nhân viên tăng lên ở các năm nhưng tỷ trọng lại có sự giảm sút nhẹ do ngân hàng tăng thêm đội ngũ nhân viên. Vì vậy, việc cắt giảm khoản chi này cũng rất khó.

- Chi tài sản: Khoản chi này cũng có xu hướng tăng dần qua các năm, năm 2010 là 138 triệu đồng, chiếm tỷ trọng là 5,33%, năm 2011 là 450 triệu đồng, chiếm tỷ trọng là 11,29% và năm 2012 là 550 triệu đồng, chiếm tỷ trọng là 9,29% , tuy nhiên tỷ trọng của nó chỉ tăng mạnh trong năm 2011 tăng 5.96% tăng hơn gấp đôi so với năm 2010, đến năm 2012 lại có xu hướng giảm xuống so với năm 2011.

- Chi quản lý: Khoản chi này cũng có xu hướng tăng dần qua các năm nhưng tỷ trọng có sự tăng giảm không đều, tuy nhiên đây là khoản chi tương đối lớn hàng năm chiếm trên 10% trong tổng các khoản chi phí khác ở các năm. Vì vậy, để nâng cao chất lượng hoạt động của ngân hàng thì khoản chi này cũng khó có thể cắt giảm vì nó cũng là một động lực cho cán bộ nhân viên làm việc có hiệu quả hơn.

- Chi dự phòng và bảo hiểm tiền gửi: Khoản chi này cũng có xu hướng tăng lên qua các năm nhưng tỷ trọng cũng có sự tăng giảm không đều ở các năm. Đây là khoản chi bắt buộc và buộc phải trích lập đối với ngân hàng do ngân hàng Nhà nước quy định.

Như vậy, các khoản chi khác có xu hướng tăng lên qua các năm, tuy nhiên tỷ trọng của nó lại có xu hướng biến động tăng giảm không đều. Đây là điều không tốt, vì vậy ngân hàng cần đưa ra những giải pháp để giảm các khoản chi phí này của ngân hàng tạo điều kiện cho lợi nhuận của ngân hàng tăng lên.

Qua phân tích chi phí hoạt động của ngân hàng thương mại cổ phần An Bình - Bắc Ninh ta nhận thấy, muốn giảm chi phí hoạt động của ngân hàng chỉ tập trung giảm chi phí hoạt động tín dụng vì khoản chi này chiếm tỷ trọng lớn (gần 80%). Thời gian tới ngân hàng cần tập trung tìm giải pháp giảm chi phí hoạt động tín dụng. Bên cạnh đó, các khoản chi cho hoạt động ngoài tín dụng tương đối ổn định, khó thay đổi và nếu có thay đổi thì tỷ lệ thay đổi giảm không được nhiều.

4.1.4. Phân tích chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Bắc Ninh

4.1.4.1. Phân tích mức sinh lời và khả năng sinh lời

4.1.4.1.1. Thực trạng lợi nhuận

Lợi nhuận là kết quả cụ thể nhất của quá trình hoạt động kinh doanh, mọi doanh nghiệp nói chung và ngân hàng thương mại nói riêng thì trong điều kiện hội nhập và cạnh tranh khốc liệt như hiện nay chỉ có thể tồn tại và đứng vững được bằng cách kinh doanh có lãi. Và lợi nhuận cũng là chỉ tiêu tổng hợp đánh giá hiệu quả kinh doanh của ngân hàng thương mại. Do đó, các chỉ số tài chính về lợi nhuận là cơ sở quan trọng để đánh giá tình hình lợi nhuận của ngân hàng. Khi phân tích hiệu quả hoạt động kinh doanh của một ngân hàng hay bất kỳ một doanh nghiệp thông

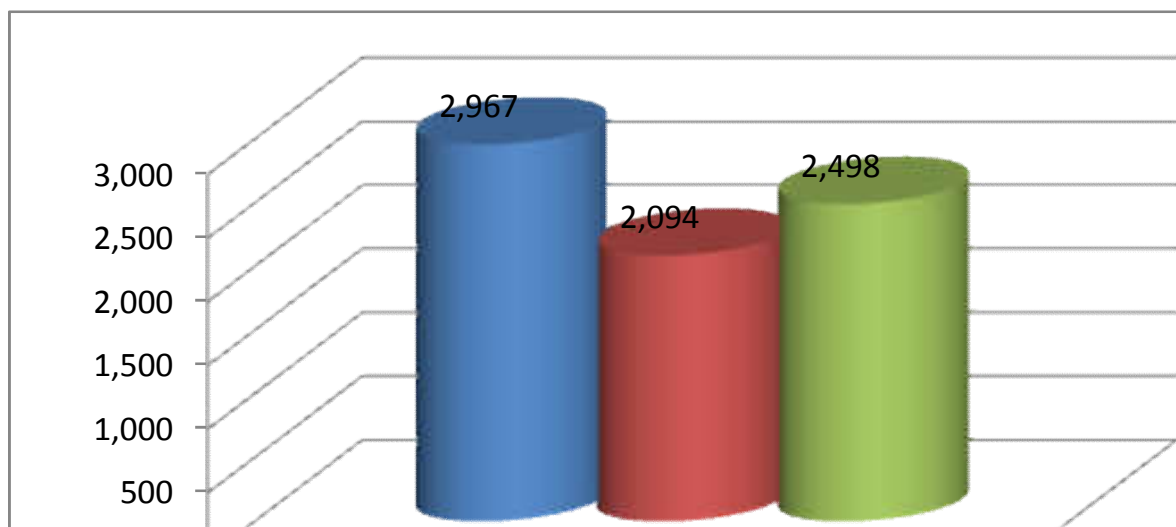
thường nào khác thì ta không thể không nói đến lợi nhuận. Bởi vì lợi nhuận là mục tiêu hàng đầu mà các NHTM, kể cả doanh nghiệp thông thường đặt ra trong quá trình kinh doanh của mình. Mặt khác, lợi nhuận còn là điều kiện để duy trì cho sự tồn tại và phát triển của ngân hàng, đã kinh doanh thì nhất thiết phải có lợi nhuận. Còn lợi nhuận nhiều hay ít thì nó tùy thuộc vào khả năng quản trị, cung cách điều hành của các nhà lãnh đạo ngân hàng hay sự ảnh hưởng của nhiều nhân tố khác trong điều kiện thực tế, chi phí phát sinh... Để xem xét tình hình thực hiện lợi nhuận của ngân hàng ta đi xem xét cụ thể tình hình thực hiện lợi nhuận của ngân hàng từng năm qua bảng số liệu sau:

Bảng 4.8. Tình hình lợi nhuận của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

ĐVT: Triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	2010	2011	2012	2011/2010		2012/2011	
				Số tiền	%	Số tiền	%
1. Tổng thu	17.034	22.956	32.045	5.922	34,77	9.089	39,59
2. Tổng chi	14.067	20.862	29.547	6.795	29,55	8.685	41,63
3. Lợi nhuận	2.967	2.094	2.498	-873	-29,42	404	19,29

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - Bắc Ninh)



Biểu đồ 4.10. Cơ cấu lợi nhuận của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

Qua biểu đồ trên ta thấy, trong 3 năm qua mặc dù chi nhánh hoạt động có lãi nhưng ở mức không cao. Tổng thu nhập của ngân hàng qua các năm tăng cao nhưng tốc độ tăng của tổng chi phí cũng tăng cao không kém, do hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực ngân hàng mấy năm qua cạnh tranh khốc liệt, môi trường kinh doanh khó khăn làm cho chi phí hoạt động kinh doanh tăng quá cao. Dẫn đến chênh lệch thu chi tăng không nhiều và còn giảm ở năm 2011 và 2012 so với năm 2010. Đặc biệt là năm 2011 lợi nhuận giảm 873 triệu đồng so với năm 2010 tương ứng giảm 29,42%. Vì vậy mà năm 2012 ngân hàng đã có một số những giải pháp khắc phục làm lợi nhuận tăng lên 404 triệu đồng so với năm 2011 tương ứng tăng 19,29%. Mặc dù vậy, ngân hàng cần phải có những chính sách khắc phục cụ thể hơn nữa đó là bên cạnh việc đẩy nhanh tốc độ tăng của thu nhập thì ngân hàng cần phải có những giải pháp để giảm tối đa chi phí đặc biệt là chi phí hoạt động tín dụng để đạt lợi nhuận hoạt động kinh doanh cao hơn trong những năm tới. Vì lợi nhuận của 2 năm 2011 và 2012 giảm là do nhân tố chi phí tăng quá lớn so với năm 2010.

4.1.4.1.2. Tỷ lệ lợi nhuận trên tổng tài sản (ROA) và tỷ lệ lợi nhuận trên tổng thu nhập

Bảng 4.9. Chỉ số tỷ lệ lợi nhuận trên tổng tài sản và tỷ lệ lợi nhuận trên tổng doanh thu của ngân hàng qua các năm

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
- Tỷ lệ lợi nhuận trên tổng tài sản (ROA)	1,21%	0,78%	0,84%
- Tỷ lệ lợi nhuận trên tổng doanh thu	17,42%	9,12%	7,80%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh)

*** Tỷ lệ lợi nhuận trên tổng tài sản (ROA)**

Chỉ tiêu này cho ta thấy được khả năng bao quát của ngân hàng trong việc tạo ra lợi nhuận từ tài sản. Nói cách khác, ROA giúp ta xác định hiệu quả kinh doanh của một đồng tài sản tạo ra được bao nhiêu đồng lợi nhuận. Nhìn chung, ROA của ngân hàng như vậy là tương đối thấp, nhất là trong năm 2011 tỷ lệ này giảm xuống còn

0,78% giảm hơn so với năm 2010 là 0,43%. Tỷ lệ này giảm là do năm 2011 lợi nhuận của ngân hàng có sự giảm sút so với năm 2010. Tuy nhiên trước tình trạng giảm như vậy trong năm 2012 ngân hàng đã có một số giải pháp khắc phục hơn làm tăng lợi nhuận lên do vậy tỷ lệ này trong năm 2012 có sự tăng lên hơn so với năm 2011 là 0,06%. Tuy tỷ lệ tăng vẫn là thấp nhưng đã có sự chuyển biến hơn vì vậy ngân hàng cần có những giải pháp khắc phục hơn nữa để phát huy tình trạng trên. Ngân hàng cũng cần phân bổ vào các tài sản sinh lời cao nhằm đạt được hiệu quả cao nhất. Để duy trì sự an toàn và bền vững trong quá trình phát triển, chi nhánh cần hoạch ra những chính sách đầu tư để nâng cao tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản. Tuy nhiên, chỉ số này ngân hàng chỉ nên chấp nhận ở mức độ vừa phải vì lợi nhuận càng cao thì rủi ro mang lại cho ngân hàng càng lớn. Chi nhánh cần đa dạng hoá các nguồn thu để lợi nhuận của ngân hàng bao gồm nhiều khoản thu chẳng hạn như thu lãi từ hoạt động bảo lãnh trong nước, thu lãi từ hoạt động kinh doanh ngoại hối, thu lãi từ dịch vụ thanh toán... Qua đó, làm cho lợi nhuận của ngân hàng tăng lên. Bên cạnh đó, chi nhánh cũng phải tìm cách để hạn chế các tài sản có không sinh lời khác như tiền mặt và tài sản cố định. Việc gia tăng lợi nhuận và giảm tài sản là giải pháp thường thấy làm cho tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản tăng lên, đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

*** Tỷ lệ lợi nhuận trên tổng thu nhập**

Tỷ số này cho biết hiệu quả của một đồng thu nhập trong việc tạo ra lợi nhuận, tức là cứ 100 đồng thu nhập sẽ tạo ra được 17,42 đồng lợi nhuận vào năm 2010, năm 2011 là 9,12 đồng và đến năm 2012 chỉ số này chỉ còn là 7,80 đồng. Xét về mặt hiệu quả giữa đồng thu nhập và việc tạo ra lợi nhuận (lợi nhuận trước thuế vì ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh là một chi nhánh nên kết quả lợi nhuận thu được là lợi nhuận trước thuế sau đó chuyển qua hội sở để hội sở hạch toán và tính lợi nhuận sau thuế) ta thấy hiệu quả giảm qua các năm, đặc biệt là giảm mạnh trong năm 2012. Sự biến động này là do trong 3 năm qua tốc độ tăng của chi phí lớn hơn tốc độ tăng của thu nhập. Chi nhánh chưa tìm được nguồn vốn giá rẻ như nguồn tiền gửi không kỳ hạn, nguồn huy động tại địa phương dẫn đến tỷ lệ vốn vay của ngân hàng cấp trên cao làm tăng chi phí. Điều này góp phần làm cho tốc độ

tăng của chi phí lớn hơn tốc độ tăng của thu nhập và lợi nhuận thu được cũng thấp hơn. Đây chính là nguyên nhân chính làm cho hệ số doanh lợi của ngân hàng có sự giảm qua các năm. Năm 2012, lại có xu hướng giảm mạnh đi chính là do thu nhập có tăng nhưng chi phí tăng quá lớn so với tốc độ tăng của thu nhập. Đó là do sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng trong việc huy động vốn, như ta đã phân tích ở phần thu nhập của ngân hàng. Dẫn đến chỉ số này của năm 2012 giảm quá nhanh so với năm 2011 và năm 2010.

Như vậy, hệ số doanh lợi đã xác minh lại một lần nữa hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng qua các năm. Nhìn một cách tổng quát thì chỉ số này tương đối mặc dù có nhiều biến động nhưng điều đó không làm xấu đi ý nghĩa của nó. Thông qua chỉ số này ngân hàng đưa ra những giải pháp tích cực trong việc tăng lợi nhuận trong tổng thu nhập của mình như áp dụng chính lãi suất linh hoạt, ưu đãi đối với những khách hàng truyền thống... Bên cạnh đó, chi nhánh đã có chiến lược kinh doanh hợp lý, sáng tạo và thích ứng với sự biến động của thị trường.

4.1.4.2. Phân tích hiệu quả sử dụng đầu vào của ngân hàng

Quản lý và sử dụng đầu vào là một phần trong khả năng quản trị điều hành của các lãnh đạo đơn vị hoạt động kinh doanh. Sử dụng đầu vào hợp lý để đạt được hiệu quả tốt nhất là điều mà đơn vị nào cũng muốn. Chúng ta cùng xem xét bảng dưới đây để phân tích hiệu quả sử dụng chi phí của ngân hàng:

Bảng 4.10. Các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả sử dụng đầu vào của ngân hàng

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
- Tổng thu nhập	17.034	22.956	32.045
- Tổng chi phí	14.067	20.862	29.547
- Lợi nhuận	2.967	2.094	2.498
- Tổng tài sản	245.658	267.485	296.950
- Tổng chi phí/Thu nhập	82,58%	90,88%	92,20%
- Tổng chi phí/Lợi nhuận	4,74	9,96	11,83
- Khoảng cách thu nhập	1,77%	1,31%	2,13%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh)

***Tổng chi phí/Thu nhập**

Chỉ số này tính toán khả năng bù đắp chi phí của một đồng thu nhập. Qua bảng số liệu ta thấy để được 100 đồng thu nhập thì chi nhánh phải bỏ ra 82,58 đồng chi phí vào năm 2010; 90,88 đồng vào năm 2011 và đến năm 2012 là 92,2 đồng. Nhìn chung chỉ số tổng chi phí trên tổng thu nhập của ngân hàng qua 3 năm đều rất cao tuy nhiên vẫn có thể chấp nhận được vì chỉ số này ở các năm đều nhỏ hơn 1 nhưng chỉ số này lớn dần qua các năm. Chi nhánh qua 3 năm qua vẫn có lãi nhưng lợi nhuận không cao do tốc độ tăng của chi phí quá cao so với tốc độ tăng của thu nhập trong 3 năm vừa qua vì vậy làm cho lợi nhuận của chi nhánh trong 3 năm vừa qua đạt được không cao lắm. Do đó, trong thời gian tới ban lãnh đạo chi nhánh cần có những chính sách huy động vốn hữu hiệu hơn nữa để tiết kiệm tối thiểu chi phí và tối đa hoá lợi nhuận của ngân hàng.

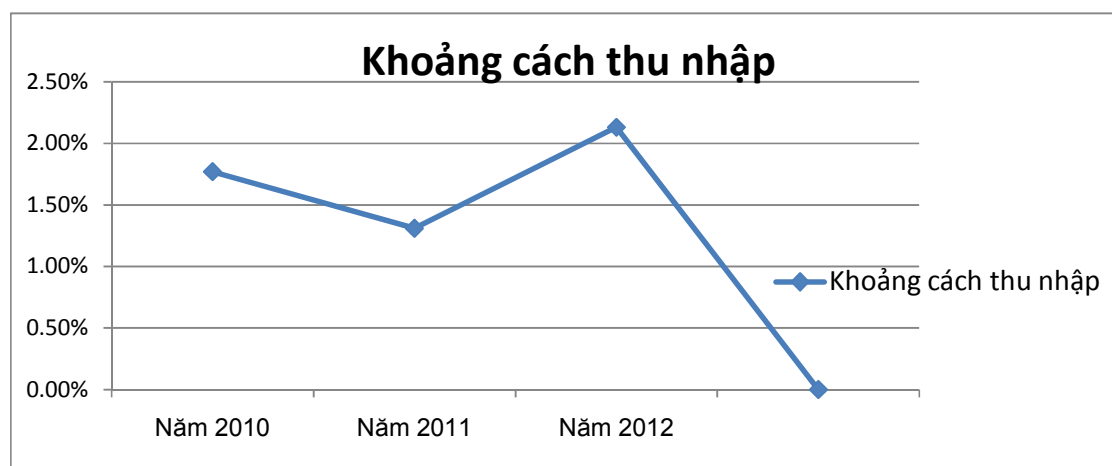
*** Chi phí/Lợi nhuận**

Qua bảng số liệu trên ta thấy để tạo ra lợi nhuận của chi nhánh càng ngày càng gặp nhiều khó khăn, để đạt được một đồng lợi nhuận chi phí bỏ ra tăng rất nhanh qua các năm, đến năm 2012 ngân hàng cần 11,83 đồng chi phí mới tạo ra được một đồng lợi nhuận. Chỉ số này quá cao, chứng tỏ chi nhánh sử dụng chi phí chưa thật sự hiệu quả. Đây là yếu tố không tốt cho hoạt động củ chi nhánh. Vì vậy, chi nhánh cần tiết kiệm và sử dụng chi phí có hiệu quả hơn.

*** Khoảng cách thu nhập**

Đây là chỉ tiêu quan trọng thể hiện vai trò trung gian tài chính của NHTM, nó là thước đo biên độ lợi nhuận bình quân của ngân hàng khi cần trừ giữa đầu vào và đầu ra thông qua lãi suất bình quân đầu vào và lãi suất bình quân đầu ra hay nói cách khác nó chính là khoảng lãi suất chênh lệch giữa lãi suất bình quân cho vay trừ đi lãi suất bình quân huy động. Nhìn vào khoảng cách thu nhập mà ngân hàng đạt được là tương đối thấp và có biến động qua các năm. Năm 2010 khoảng cách thu nhập là 1,77% sang năm 2011 khoảng cách thu nhập có xu hướng giảm xuống là

1,31% (giảm 0,46%) và sang năm 2012 có xu hướng tăng lên đáng kể là 2,13% tăng hơn so với năm 2011 là (tăng 0,82%). Điều này được thể hiện qua biểu đồ sau:



Biểu đồ 4.11. Khoảng cách thu nhập của ngân hàng qua các năm

Dựa vào biểu đồ ta thấy chênh lệch giữa lãi suất bình quân đầu vào và đầu ra qua các năm nhìn chung có sự thay đổi lớn...

Tóm lại, qua việc phân tích khả năng sinh lời của ngân hàng bằng các chỉ tiêu tài chính giúp ta hiểu rõ hơn quá trình hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong 3 năm qua từ năm 2010 - 2012. Nhìn chung năm 2010 môi trường kinh doanh có nhiều thuận lợi hơn, kết quả kinh doanh đạt được khả quan hơn so với hai năm 2011 và năm 2012. Hai năm 2011, 2012 tình hình hoạt động có sự chuyển biến xấu đi, do môi trường kinh doanh ngày càng khó khăn, mức độ cạnh tranh gay gắt giữa các tổ chức tài chính dẫn đến tốc độ tăng của chi phí cao hơn tốc độ tăng của thu nhập làm giảm hiệu quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh một cách đáng kể. Chính vì vậy, ngân hàng cần huy động được nguồn vốn nhiều để cho vay làm tăng thu nhập, bên cạnh đó ngân hàng cũng không ngừng mở rộng quy mô của mình để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, tăng cường đáp ứng thêm các dịch vụ ngân hàng, tạo thêm mối quan hệ giao dịch thanh toán với các ngân hàng khác và nâng cao khả năng cạnh tranh của mình trên thị trường.

4.1.4.3. Phần chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động tín dụng

Chất lượng tài sản có của ngân hàng được đánh giá chủ yếu vào hoạt động tín dụng, như vậy hoạt động tín dụng của ngân hàng có hiệu quả thì chất lượng tài sản có tốt. Để đánh giá được chất lượng tài sản có tốt hay không, chúng ta đi vào phân tích các chỉ tiêu tín dụng sau, tuy nhiên cũng tùy từng chỉ tiêu tăng giảm, cao hay thấp mà đánh giá tình hình hoạt động tín dụng của ngân hàng là tốt hay xấu.

**Bảng 4.11. Một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng
TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh**

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
- Nợ xấu	6.650	7.580	8.537
- Tổng dư nợ	155.650	175.780	188.939
- Vốn huy động	124.194	137.028	156.756
- Thu lãi cho vay	14.236	19.187	27.657
- Chi lãi tiền gửi	11.478	16.876	23.625
- Lãi ròng tiền tệ	2.758	2.311	4.032
- Vốn huy động/ Tổng dư nợ	0,8 lần	0,78 lần	0,83 lần
- Nợ xấu/ Tổng dư nợ	4,27%	4,31%	4,52%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh)

*** Vốn huy động/Tổng dư nợ**

Chỉ tiêu này cho thấy khả năng sử dụng vốn trên nguồn vốn huy động của ngân hàng. Nếu chỉ tiêu này lớn thì khả năng huy động vốn của ngân hàng thấp. Ngược lại chỉ tiêu này nhỏ thì sẽ cho thấy ngân hàng sử dụng vốn không hiệu quả. Đối với ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Bắc Ninh thì chỉ tiêu này có sự biến động tăng giảm nhỏ qua các năm 2010- 2012 là do nguồn vốn huy động của chi nhánh qua các năm đã tăng lên. Tuy nhiên, nhìn một cách tổng quát thì đây là điều không tốt thể hiện việc nguồn vốn huy động của ngân hàng chưa cao, chưa hiệu quả, chưa đáp ứng được nhu cầu cho vay vốn của ngân hàng, trong khi nhu cầu nguồn vốn của thị trường cần là rất cao vì vậy ngân hàng vẫn phải vay thêm vốn của Hội sở với chi phí cao hơn. Do vậy hiệu quả hoạt động tín dụng của chi nhánh trong 3 năm qua đạt

kết quả không được cao lắm. Cho nên, trong thời gian sắp tới ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động huy động vốn hơn nữa để có thể đáp ứng nhu cầu cho vay của chi nhánh mà không cần vay thêm vốn của Hội sở.

*** Nợ xấu/Tổng dư nợ**

Đây là chỉ tiêu phản ánh hiệu quả nhất chất lượng tín dụng của ngân hàng. Nếu chỉ tiêu này càng thấp thì chứng tỏ chất lượng tín dụng càng cao và ngược lại. Qua bảng số liệu trên ta thấy chỉ tiêu này tăng qua 3 năm. Cụ thể năm 2010 là 4,27%, năm 2011 là 4,31% và sang tới năm 2012 thì chỉ tiêu này là 4,52%. Điều này thể hiện chất lượng tín dụng có xu hướng đi xuống và đang xấu đi qua các năm, nợ xấu còn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ. Đây là điều không tốt đối với chất lượng tín dụng của một ngân hàng. Một phần là do cán bộ địa bàn đã không bám sát, không kiểm tra khách hàng sử dụng vốn có đúng mục đích hay không nên đã để nợ quá hạn tăng dần qua các năm. Bởi vậy, trong thời gian sắp tới ngân hàng cần kiên quyết trong hoạt động tín dụng, có những giải pháp hạn chế tối đa rủi ro tín dụng và chú trọng đến tỷ lệ nợ xấu nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng tốt hơn. Một nguyên nhân khác khiến nợ xấu phát sinh và có hướng gia tăng là do ngay từ khâu thẩm định khách hàng đã thiếu sự chặt chẽ và có những nhận định thiếu chính xác về phương án cũng như hiệu quả kinh doanh của khách hàng. Ngoài ra việc khủng hoảng kinh tế làm ảnh hưởng không nhỏ đến nhiều khách hàng và làm ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách hàng, từ đó khiến nguồn thu của khách hàng giảm sút và làm ảnh hưởng đến nguồn vốn trả nợ cho ngân hàng. Trong khi đó, việc phát hiện kịp thời những dấu hiệu có thể làm ảnh hưởng không tốt đến hiệu quả kinh doanh của khách hàng còn chưa được chú trọng quan tâm nên dẫn đến chưa có các điều chỉnh hoặc cơ cấu khoản vay cho khách hàng phù hợp với tình hình thực tế và khả năng trả nợ của khách hàng. Những nguyên nhân này cũng góp phần làm gia tăng tỷ lệ nợ xấu cho ngân hàng.

*** Lãi ròng tiền tệ**

Theo bảng trên lãi ròng tiền tệ của chi nhánh đạt được mấy năm qua không cao. Lãi ròng tiền tệ năm 2010 là 2.758 triệu đồng và có xu hướng giảm trong năm 2011 xuống còn 2.311 triệu đồng giảm 447 triệu đồng nhưng trong năm 2012 lại có xu

hướng tăng lên và lãi ròng của năm 2012 đã đạt được là 4.032 triệu đồng tăng so với năm 2011 là 1.721 triệu đồng. Sự tăng lãi ròng tiền tệ trong năm 2012 là do trong năm 2012 chi phí trả lãi tiền gửi cũng tăng nhưng ngân hàng cũng tăng mạnh chi phí khác lên vì vậy mà chi phí trả lãi tiền gửi có xu hướng giảm hơn do vậy lãi ròng tiền tệ năm 2012 có xu hướng tăng mạnh hơn so với năm 2010 và 2011. Đây cũng là một chỉ tiêu giúp chi nhánh có thể dựa vào đây để tìm ra những giải pháp để giảm chi phí sử dụng vốn và tăng hiệu quả hoạt động của chi nhánh.

4.1.4.4. Năng lực quản lý và hiệu quả sử dụng lao động tại ngân hàng

*** Năng lực quản lý**

Năng lực quản lý là một nhân tố quan trọng nhất trong quá trình tổ chức hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Năng lực quản lý của ngân hàng trước hết được thể hiện qua điều hành của ban lãnh đạo cùng với việc phân bổ cơ cấu tổ chức của ngân hàng có hợp lý không. Thông qua mô hình cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh cho ta thấy ban lãnh đạo của ngân hàng đã xây dựng được mô hình quản lý chặt chẽ, hợp lý và có tác dụng thúc đẩy hoạt động kinh doanh của ngân hàng thêm thuận lợi. Điều đó được thể hiện cụ thể thông qua chức năng và nhiệm vụ của từng phòng ban. Việc phân chia này đã làm cho công việc của từng phòng ban tập trung vào một mảng và không bị trùng lặp. Ngoài ra, trong mỗi phòng lại chia thành nhiều bộ phận đảm nhiệm những công việc khác nhau, từ đó đảm bảo công việc của từng nhân viên không bị đan xen, chồng chéo lên nhau, đồng thời nâng cao năng suất lao động của từng nhân viên. Hơn nữa, vị trí các phòng ban được bố trí gần nhau và gần với văn phòng giám đốc đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc luân chuyển hồ sơ cũng như việc giám sát một cách chặt chẽ của ban giám đốc xuống các phòng ban. Thực tế cho thấy ban lãnh đạo của chi nhánh là người có kinh nghiệm bề dày trong quá trình quản trị điều hành, có kỹ năng và trình độ chuyên môn nghiệp vụ sâu rộng, luôn nắm bắt đúng thời cơ và đề ra chiến lược phù hợp.

Mặc dù cơ cấu bộ máy tổ chức được phân tách và bố trí đầy đủ, khoa học theo mô hình chung của toàn hệ thống An Bình trên cả nước nhưng tại chi nhánh Bắc Ninh vẫn tồn tại một số bất cập cần khắc phục như một số phòng ban chưa có Trưởng phòng (Phòng giao dịch Yên Phong chỉ có Phụ trách phòng, Phòng Hành chính chỉ có Trưởng

bộ phận), Phòng kinh doanh chỉ có một Trưởng phòng phụ trách 2 bộ phận Khách hàng cá nhân và Khách hàng doanh nghiệp, điều này cũng làm ảnh hưởng phần nào đến chất lượng quản lý và giám sát với công tác phát triển tín dụng.

Tỷ lệ cán bộ nhân viên có trình độ Đại học (chưa có lao động có trình độ sau Đại học) là 70%, tỷ lệ có trình độ từ Trung cấp đến Cao đẳng là 24% và tỷ lệ dưới Trung cấp là 6% (tạp vụ và lái xe). Với tỷ lệ cơ cấu trình độ lao động như vậy cho thấy chất lượng lao động trong khâu quản lý còn phần nào hạn chế hơn so với một số đối thủ cạnh tranh trên địa bàn và có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh.

Việc ổn định nhân sự cũng là một trong những yếu tố thể hiện năng lực quản lý của ban lãnh đạo, bởi lẽ ban lãnh đạo có năng lực thì mới có thể giữ chân nhân viên giỏi làm việc và phục vụ tận tâm cho mình. Hiện tại ngân hàng đang sở hữu một đội ngũ cán bộ trẻ, năng động, nhiệt tình và đầy tâm huyết trong công việc. Tuy nhiên do biến động phức tạp của thị trường tài chính trong những năm vừa qua cùng với khủng hoảng kinh tế dẫn đến sự biến động không nhỏ của đội ngũ lao động ngành ngân hàng, trong đó có ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh. Sự biến động này do yếu tố khách quan và chủ quan, khách quan là do chính sách thu hút nhân tài của các đối thủ cạnh tranh trên địa bàn và một số ít lao động có xu hướng thay đổi nghề nghiệp, chủ quan là do chính sách đãi ngộ và động viên người lao động, chính sách giữ người còn phần nào chưa được chú trọng. Việc thiếu ổn định về lao động có ảnh hưởng trực tiếp không nhỏ đến hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Vì vậy, giữ chân các nhân viên có trình độ chuyên môn giỏi và tâm huyết không chỉ giúp cho hoạt động của ngân hàng ngày càng hiệu quả mà còn giữ được lợi thế so với các ngân hàng khác. Và đây cũng là chính sách tốt mà ngân hàng cần chú trọng.

*** Hiệu quả sử dụng lao động**

Bảng 4.12. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng lao động

ĐVT: Triệu đồng/ người

Chỉ tiêu	Bình quân năm 2010	Bình quân năm 2011	Bình quân năm 2012	2011/2010		2012/2011	
				Số tiền	%	Số tiền	%
1. Số lao động	40 người	45 người	48 người	5 người	12,5	3 người	6,67
2. HĐV tại địa phương	3.105	3.045	3.265	-60	-1,93	220	7,22
3. Dư nợ cho vay	3.891	3.906	3.936	15	0,39	30	0,77
4. Thu nhập	426	510	668	84	19,72	158	30,98
5. Tiền lương bình quân	31,98	41,42	57,90	9,44	29,52	16,48	39,79
6. Lãi kinh doanh	74,18	46,53	52,04	-27,65	-37,27	5,51	11,84

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh)

Nhìn vào bảng trên ta thấy dư nợ huy động vốn và dư nợ cho vay của chi nhánh 3 năm qua không được cao lắm. Mặc dù trong năm 2011 chi nhánh tăng thêm được 5 nhân viên nhưng vốn huy động tại địa phương vẫn có xu hướng giảm hơn so với năm 2010 là 60 triệu đồng/người (giảm 1,93%) và lãi kinh doanh của chi nhánh cũng giảm hơn so với năm 2010 là 27,65 triệu đồng/người (giảm 37,27%). Trước tình hình năm 2011 như vậy nên trong năm 2012 chi nhánh đã có những chính sách tiến bộ hơn, trong năm 2012 chi nhánh chỉ tăng thêm 3 nhân viên mới nhưng với những chính sách cải tiến trong quá trình quản lý và hoạt động kinh doanh của mình đã làm cho các chỉ tiêu đều có xu hướng tăng lên so với năm 2011. Đây cũng là cả một sự cố gắng của toàn chi nhánh trong năm 2012 vừa qua. Tuy có sự tăng thêm về số lượng lao động nhưng số lao động mới không chỉ là số tăng thêm mà là nhiều hơn thế vì một số lao động cũ đã chuyển sang làm việc tại ngân hàng khác và đương nhiên cũng thu hút theo các khách hàng mà họ chăm sóc tại đơn vị cũ nên trực tiếp ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của ngân hàng. Vì vậy chi nhánh cần có những

giải pháp cụ thể hơn nữa để phát huy tiềm năng của mình nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh và chính sách ổn định nhân sự cần được coi trọng hơn nữa.

Do thu nhập của chi nhánh không ngừng tăng qua các năm từ năm 2010 - 2012, tốc độ tăng của thu nhập lớn hơn tốc độ tăng của lao động nên chỉ số này có xu hướng tăng dần qua các năm. Do thu nhập của chi nhánh tăng qua các năm nên tiền lương bình của người lao động cũng tăng qua các năm. Điều này chứng tỏ đời sống của nhân viên cũng từng bước được cải thiện hơn trước.

Lãi kinh doanh (lợi nhuận bình quân) của chi nhánh là thấp và có xu hướng giảm mạnh vào năm 2011. Năm 2010 lợi nhuận bình quân là 74,18 triệu đồng/người sang năm 2011 lợi nhuận bình quân giảm xuống còn 46,53 triệu đồng/người giảm 27,65 triệu đồng (giảm 37,27%) so với năm 2010. Trước tình hình trên sang năm 2012 mặc dù chi phí tăng nhưng ngân hàng cũng tiến hành tăng nhanh thu nhập đồng thời cũng hạn chế tăng thêm lao động mới (tăng thêm 3 lao động so với năm 2011) vì vậy trong năm 2012 thu nhập bình quân đã tăng 5,51 triệu đồng (tương ứng tăng 11,84%) so với năm 2011.

Các chỉ tiêu trên chỉ phản ánh chất lượng hiệu quả sử dụng lao động của chi nhánh. Tuy nhiên thông qua các chỉ tiêu trên ban lãnh đạo có thể đưa ra những giải pháp, những vấn đề cần tháo gỡ để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh mà cụ thể thông qua bảng trên ta thấy chi nhánh cần tìm ra các giải pháp làm thế nào để nâng cao chỉ tiêu lợi nhuận bình quân của chi nhánh trong những năm tới.

4.2. Đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh

4.2.1. Kết quả điều tra về hoạt động đi vay và cho vay tại chi nhánh.

Kết quả điều tra 10 khách hàng là người có quan hệ và có nhu cầu gửi tiết kiệm tại ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Bắc Ninh như sau:

* Về mục đích gửi tiền

Bảng 4.13. Đánh giá từ phía khách hàng về mục đích gửi tiền tại ngân hàng

STT	Mục đích	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Nhằm thu lãi	10	90
2	Tạo tiền gửi có thể phát hành séc	1	10

(Nguồn: Tập hợp từ số liệu điều tra)

Qua kết quả điều tra ta có thể thấy đa phần người dân đến gửi tiền tại chi nhánh với mục đích thu lãi từ khoản tiền nhàn rỗi và gửi với kỳ hạn ngắn (90%). Vì từ năm 2010 - 2012 chính sách của các ngân hàng là đa phần huy động vốn nhàn rỗi với kỳ hạn ngắn thường có lãi suất cao hơn là vốn huy động có kỳ hạn dài. Vì vậy, người dân đến gửi tiền tại chi nhánh đa phần là gửi với kỳ hạn dưới 1 năm. Chỉ có 10% là gửi không kỳ hạn nhằm tạo tiền gửi có thể phát hành séc tiện cho việc giao dịch.

Kết quả điều tra 80 khách hàng là người có quan hệ và có nhu cầu vay vốn tại ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Bắc Ninh như sau:

* Về mục đích vay vốn

Bảng 4.14. Đánh giá từ phía khách hàng về mục đích vay vốn ngân hàng

STT	Mục đích	Số người	Tỷ lệ %
1	- Cá thể	50	62,5
2	+ Vay sản xuất	25	31,25
3	+ Vay kinh doanh	20	25
4	+ Vay khác	5	6,25
5	- Đơn vị kinh doanh	30	37,5
6	+ Vay sản xuất	10	12,5
7	+ Vay kinh doanh	15	18,75
8	+ Vay khác	5	6,25

(Chọn mẫu của tác giả)

Qua kết quả điều tra trên ta có thể thấy đa phần khách hàng vay vốn của chi nhánh dù là khách hàng cá nhân hay khách hàng doanh nghiệp thì mục đích vay vốn chủ yếu để phục vụ cho quá trình sản xuất và kinh doanh (vay sản xuất chiếm

31,25% đối với KHCV và 12,5% đối với KHDN; vay kinh doanh chiếm 25% đối với KHCV và 18,75% đối với KHDN), vay vốn với mục đích khác chiếm 6,25% đối với KHCV và 6,25% đối với KHDN.

* Kết quả hoạt động cho vay

Bảng 4.15. Đánh giá từ phía khách hàng về khả năng trả nợ

STT	Mục đích	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Trả đúng kỳ hạn	50	66,67
2	Trả chậm	23	30,67
3	Không có khả năng trả	2	2,66

(Nguồn: Tập hợp từ số liệu điều tra)

Trong số 80 mẫu điều tra, có 75 người đã vay được vốn của ngân hàng. Khi được hỏi về khả năng trả nợ của khách hàng, có 66,67% tự tin mình sẽ trả nợ đúng hạn và đã trả nợ đúng hạn của ngân hàng, số khách hàng trả chậm chiếm 30,67% và số không có khả năng trả nợ chỉ chiếm 2,66% tuy nhiên điều này cũng gây thiệt hại không nhỏ cho ngân hàng.

Nguyên nhân của trả chậm và không có khả năng trả của khách hàng được tổng hợp như sau:

Bảng 4.16. Đánh giá từ phía khách hàng về nguyên nhân chậm trả nợ ngân hàng

STT	Nguyên nhân	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Khó khăn về tài chính trong KD (KD thua lỗ)	10	40
2	Khó khăn trong thu nhập	7	28
3	Khó khăn trong sản xuất	8	32

(Nguồn: Tập hợp từ số liệu điều tra)

Số khách hàng không có khả năng trả nợ hiện tại bị thua lỗ trong kinh doanh, không khắc phục được tình trạng của mình. Chiếm tỷ lệ cao trong nguyên nhân chậm trả nợ ngân hàng cho biết họ gặp khó khăn trong sản xuất, kinh doanh và thu nhập do mấy năm gần đây nền kinh tế đang bị suy thoái nên việc làm ăn hay sản xuất kinh doanh gặp nhiều khó khăn thu nhập không được ổn định. Nhóm khách hàng này có khả năng sẽ trả nợ khi việc sản xuất, kinh doanh của họ được khôi phục và hiện chi nhánh đang kiểm soát chặt chẽ số khách hàng này và có hướng giúp đỡ

các khách hàng này khôi phục lại tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh để nhằm thu hồi vốn.

Như vậy qua kết quả điều tra từ phía khách hàng cho vay và khách hàng vay vốn của chi nhánh ta thấy nhìn chung hoạt động cho vay của chi nhánh đã đạt được kết quả tương đối tốt tuy nhiên vẫn còn một số khả năng trả nợ vẫn còn chậm và một phần nhỏ chiếm 2,66% là không có khả năng trả nợ. Mặc dù số không có khả năng trả nợ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng số khách hàng cho vay nhưng cũng gây những khó khăn cho chi nhánh. Vì vậy chi nhánh cần kiểm soát chặt chẽ hơn nữa để thu được kết quả hoạt động kinh doanh tốt hơn.

Kết quả điều tra 10 đối tượng là nhân viên ngân hàng TMCP An Bình – Chi nhánh Bắc Ninh về thực hiện quy trình cho vay như sau:

Bảng 4.17. Đánh giá từ phía nhân viên ngân hàng về việc thực hiện quy trình tín dụng trước khi cho vay

STT	Quy trình tín dụng	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Thực hiện đầy đủ các bước theo quy trình tín dụng	7	70
2	Thực hiện một số bước theo quy trình tín dụng	3	30
3	Không thực hiện theo quy trình tín dụng	0	0

(Nguồn: Tập hợp từ số liệu điều tra)

Như vậy qua điều tra 10 nhân viên của ngân hàng về việc thực hiện quy trình tín dụng trước khi cho vay ta thấy 70% thực hiện đầy đủ các bước theo quy trình tín dụng trước khi cho vay, còn lại là 30% chỉ thực hiện một số bước theo quy trình tín dụng của ngân hàng. Như vậy, có thể thấy đây cũng là một trong những nguy cơ gây rủi ro tín dụng của ngân hàng.

Bảng 4.18. Đánh giá từ phía nhân viên ngân hàng về việc thực hiện quy trình tín dụng trong khi cho vay

STT	Thực hiện	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Có tài sản đảm bảo	9	90
2	Không có tài sản đảm bảo	1	10

(Nguồn: Tập hợp từ số liệu điều tra)

Số khách hàng vay vốn có 90% khách hàng là có tài sản đảm bảo còn lại 10% là vay tín chấp, mặc dù con số vay có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng cao song vẫn còn 10% là vay tín chấp. Vì vậy, ngân hàng cần kiểm soát chặt chẽ đối với những khoản vay trên.

Bảng 4.19. Đánh giá từ phía nhân viên ngân hàng về việc thực hiện quy trình tín dụng sau khi cho vay

STT	Thực hiện	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Thường xuyên kiểm soát khách hàng sau vay vốn	9	90
2	Không kiểm soát thường xuyên khách hàng sau vay vốn	1	10

(Nguồn: Tập hợp từ số liệu điều tra)

Số nhân viên thường xuyên kiểm soát khách hàng sau khi vay vốn chiếm tỷ trọng lớn 90% trong tổng số điều tra, còn lại 10% số nhân viên không thực hiện kiểm soát thường xuyên khách hàng sau khi vay vốn. Như vậy, chi nhánh cần khắc phục đối với những trường hợp trên để hạn chế tối đa rủi ro tín dụng có thể xảy ra.

Hoạt động tín dụng là hoạt động đem lại nguồn thu nhập lớn cho ngân hàng. Vì vậy, chi nhánh cần thực hiện tốt hoạt động tín dụng của mình để đem lại hiệu quả hoạt động tốt nhất cho chi nhánh. Đây cũng là giải pháp làm tăng hiệu quả hoạt động của chi nhánh.

4.2.1.4.2.2. Những kết quả đạt được

4.2.2.1. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh đối với xã hội

Hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng có mối liên hệ hài hoà với lợi ích của toàn xã hội. Hiện nay các doanh nghiệp, hộ sản xuất và kinh doanh phần lớn sử dụng vốn vay ngân hàng. Có những khách hàng vay vốn lên đến gần 90%. Vì vậy không thể không có tín dụng ngân hàng đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của các khách hàng kinh doanh.

Tín dụng của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh đã góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế của địa phương. Hoạt động của ngân hàng trên địa bàn đã

và đang góp phần chuyển dịch cơ cấu thương mại, dịch vụ, công nghiệp vật liệu xây dựng trong mô hình kinh tế ở địa bàn, thông qua đó thúc đẩy hoạt động kinh tế năng động và có hiệu quả hơn.

Bảng 4.20. Kết quả tăng trưởng kinh tế của địa bàn Bắc Ninh qua các năm.

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
1. Tổng sản phẩm trung bình (Tỷ đồng)	9.700	11.165	13.607
2. Tốc độ tăng trưởng GDP (%)	17,86	16,24	12,3
3. Thu nhập bình quân (triệu đồng)	20,4	22,74	67,4

Nguồn: Thống kê tỉnh Bắc Ninh

Qua số liệu tăng trưởng kinh tế cho thấy khu kinh tế Bắc Ninh có tốc độ tăng trưởng kinh tế nhanh. Tốc độ tăng trưởng GDP năm 2011 là 16,24% gấp 2,7 lần cả nước tuy nhiên vẫn thấp hơn mức tăng trưởng của năm 2010 là 17,86%. Tuy nhiên vẫn mục tiêu Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XVII đặt ra (13-14%). Trong năm 2012 tốc độ tăng trưởng GDP của Bắc Ninh là 12,3% mặc dù có giảm hơn so với năm 2011 nhưng Bắc Ninh vẫn là một trong những thành phố có tốc độ tăng trưởng GDP dẫn đầu cả nước. Do trong năm 2012 đứng trước sự suy thoái của nền kinh tế thế giới nói chung và của Việt Nam nói riêng với tốc độ tăng trưởng GDP vẫn giữ được ở mức 12,3% chứng tỏ Bắc Ninh là một tỉnh có nền kinh tế phát triển mạnh. Điều này có thể thấy rất rõ qua thu nhập bình quân đầu người hàng năm của tỉnh có xu hướng tăng dần qua các năm, năm 2010 thu nhập bình quân đầu người là 20,4 triệu đồng, năm 2011 thu nhập bình quân đầu người là 22,74 triệu đồng, năm 2012 thu nhập bình quân đầu người là 67,4 triệu đồng. Như vậy thu nhập bình quân đầu người của tỉnh Bắc Ninh tăng dần qua các năm và sang năm 2012 thu nhập bình quân đầu người tăng gần gấp 3 lần so với năm 2011 và năm 2010. Tổng sản phẩm trung bình cũng tăng dần qua các năm. Chứng tỏ nền kinh tế Bắc Ninh ngày càng phát triển mạnh.

Trước sự phát triển mạnh về kinh tế của tỉnh như vậy, hoạt động tín dụng của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh cũng vì vậy mà không ngừng phát triển và đã mở rộng địa bàn không chỉ ở Thành Phố Bắc Ninh mà chi nhánh còn mở thêm 2 phòng giao dịch là phòng giao dịch đóng tại địa bàn thị xã Từ Sơn và phòng

giao dịch đóng trên địa bàn huyện Yên Phong. Hai Phòng này trong những năm vừa qua cũng góp phần đem lại lợi nhuận tương đối lớn cho chi nhánh và chưa có năm nào bị thua lỗ. Đây cũng là một khởi đầu của sự thành công trong việc mở rộng mạng lưới.

4.2.1.2. Đối với ngân hàng

Hiệu quả hoạt động kinh của ngân hàng đã đạt được những kết quả nhất định:

- Nguồn lực của ngân hàng ngày càng lớn mạnh, trong năm 2011 chi nhánh đã tăng thêm được 5 lao động và năm 2012 chi nhánh tăng thêm 3 lao động. Ngoài tuyển thêm những lao động mới trẻ trung, năng động và có năng lực, chi nhánh cũng không ngừng tổ chức những khoá đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên. Vì vậy, nhìn chung ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh có một đội ngũ nhân viên làm việc tương đối chuyên nghiệp, có năng lực tốt và không ngừng trưởng thành trong kinh doanh để đáp ứng yêu cầu hiện tại. Trình độ và kinh nghiệm quản trị điều hành cũng như chuyên môn cán bộ dần được hoàn thiện và nâng cao.

- Có hai chỉ tiêu cơ bản chiếm tỷ trọng lớn trong kết cấu tài sản trong bảng tổng kết tài sản đó là nguồn vốn huy động và hoạt động cho vay đều tăng trưởng khá. Trong năm 2012 nguồn vốn huy động đã tăng 19.728 triệu đồng tương ứng tăng 14,4% so với năm 2011. Dư nợ cho vay năm 2012 tăng 15.248 triệu đồng tương ứng tăng 7,49%. Sự tăng trưởng về tín dụng phần nào đáp ứng được nhu cầu vốn của địa bàn, mang lại nguồn thu chủ yếu cho ngân hàng, tạo bù đắp cho các chi phí, đồng thời tạo ra thế và lực mới trong hoạt động cạnh tranh trên thị trường. Sự tăng trưởng về nguồn vốn phần nào khẳng định uy tín và vị thế của ngân hàng trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt.

- Nguồn thu từ dịch vụ khác (thu ngoài tín dụng) không ngừng tăng qua các năm. Điều đó đã chứng tỏ ngân hàng bước đầu đa dạng hóa được các nguồn thu.

- Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng trong khâu thanh toán và các nghiệp vụ cơ bản. Đã trang bị 90% máy tính cho cán bộ làm việc, nâng cấp đường truyền, tạo không gian phòng khách sang trọng và thoải mái để đón tiếp khách hàng khi đến giao dịch với ngân hàng.

- Thu nhập của cán bộ tăng qua các năm, đời sống từng bước được cải thiện.

Hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng được thể hiện ở những cơ bản đã nêu ở trên. Tuy nhiên, vẫn còn không ít những tồn tại khác là nhân tố làm suy giảm hiệu quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Vì vậy, đòi hỏi chi nhánh phải có những giải pháp đồng bộ và khắc phục một cách hiệu quả.

4.2.2. Những yếu tố ảnh hưởng làm giảm hiệu quả hoạt động kinh doanh và nguyên nhân.

4.2.2.1. Chất lượng tín dụng thấp

Tỷ lệ nợ quá hạn tăng cả về số tuyệt đối và số tương đối qua các năm, đây là vấn đề nan giải nhất trong hoạt động của ngân hàng hiện nay.

Nợ quá hạn xử lý chậm, nợ quá hạn kéo dài dẫn đến nợ khó đòi, điều đó đánh giá chất lượng tín dụng kém và việc xử lý thu hồi nợ chậm. Bên cạnh đó còn làm tăng chi phí trích lập dự phòng rủi ro, làm tăng gánh nặng chi phí cho ngân hàng.

Nguyên nhân: Do chi nhánh tồn tại một lượng vốn vay quá hạn từ các năm trước chưa xử lý được dứt điểm làm chiều hướng nợ quá hạn có chiều hướng gia tăng. Hơn nữa việc xử lý nợ quá hạn và hình thức xử phạt cán bộ có số dư nợ quá cao của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh là chưa kiên quyết và triệt để nên một số cán bộ địa bàn chưa bám sát địa bàn kiểm tra hoạt động và thu nợ của khách hàng. Một số nguyên nhân khác là do ảnh hưởng của khủng hoảng kinh tế toàn cầu có tác động trực tiếp đến kinh tế Việt Nam. Các khách hàng là các đơn vị Doanh nghiệp/cá nhân trực tiếp hoạt động sản xuất kinh doanh cũng chịu ảnh hưởng trực tiếp của việc khủng hoảng đó vì đầu ra bị giảm sút, doanh thu và lợi nhuận giảm sút khiến khách hàng gặp khó khăn trong việc chi trả nợ cho ngân hàng. Trong bối cảnh đó ngân hàng chưa có những tư vấn điều chỉnh kịp thời và cơ cấu sản phẩm và kỳ hạn trả nợ của khách hàng phù hợp với tình hình thực tế sản xuất kinh doanh và sức khỏe tài chính của khách hàng làm cho chu kỳ kinh doanh không phù hợp với hoặc trùng khớp với thời điểm đến hạn trả nợ ngân hàng làm phát sinh quá hạn. Ngoài ra còn nguyên nhân do chính sách điều tiết thị trường tài chính của Nhà nước về việc giới hạn tỷ lệ tăng trưởng tín dụng đối với các tổ chức tín dụng cũng phần nào tác động đến kế hoạch tăng trưởng tín dụng của chi nhánh bị ảnh hưởng và giới hạn,

điều này làm cho tỷ lệ % tương đối dư nợ xấu chưa được cải thiện (con số tuyệt đối về dư nợ xấu mà giữ nguyên trong khi tổng dư nợ toàn chi nhánh tăng lên thì tỷ lệ % nợ xấu/tổng dư nợ sẽ giảm xuống).

4.2.2.2. Chi phí huy động vốn cao.

Qua số liệu thực trạng nguồn vốn và kết cấu nguồn vốn qua các năm của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh cho thấy:

- Nguồn huy động lãi suất cao chiếm tỷ trọng lớn
- Nguồn huy động lãi suất thấp (tiền gửi thanh toán) vừa có tỷ trọng thấp vừa bấp bênh không vững chắc.
- Mặc dù ngân hàng Nhà nước đã áp dụng quy định lãi suất trần huy động nhưng nguồn vốn kinh doanh của chi nhánh chủ yếu là nguồn vốn huy động lãi suất cao, đây là tình trạng chung đối với các ngân hàng TMCP trong khi đó do cạnh tranh gay gắt giữa các tổ chức tín dụng trên địa bàn dẫn đến chi phí về huy động vốn không ngừng tăng qua các năm. Việc cạnh tranh gay gắt này không chỉ cạnh tranh về chất lượng dịch vụ mà còn cạnh tranh cả về giá vì để ứng biến với quy định lãi suất trần huy động của ngân hàng Nhà nước, các NHTM thường đưa ra các chương trình huy động có quà tặng, khuyến mãi để kích thích và thu hút khách hàng, điều này làm tăng chi phí huy động đầu vào và ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của ngân hàng.
- Chi nhánh chưa phát huy được hết thế mạnh về khả năng thanh toán, tầm hoạt động kinh doanh của chi nhánh vẫn còn hạn hẹp, nguồn vốn thanh toán không tăng trong khi đó nguồn vốn huy động lại chịu lãi suất cao và mang tính cứu cánh.

Nguyên nhân: Chi nhánh chưa huy động được nhiều nguồn vốn tại địa bàn và giao chỉ tiêu đến từng cán bộ chưa cụ thể, còn rất chung chung nên chưa phát huy được hết khả năng của từng nhân viên trong chi nhánh, nhân viên chưa có sự cố gắng hết mình. Ngoài ra chi nhánh cũng chưa có giải pháp cụ thể để giữ chân khách hàng cũ và khai thác thêm khách hàng tiền gửi thanh toán, để một số khách hàng tiền gửi thanh toán có số dư bình quân lớn chuyển sang giao dịch các bên ngân hàng Nhà nước. Chưa có chính sách giao chỉ tiêu huy động cụ thể đến từng phòng ban và cá nhân trong từng giai đoạn kinh doanh và gắn kết quả đó với quyền lợi trực tiếp là đồng lương của người lao động vì vậy chưa phát huy hết khả năng của người lao

động và chưa có sự đánh giá chính xác năng lực của từng người để có chính sách bồi dưỡng, đãi ngộ phù hợp hoặc có thể sa thải với cá nhân thường xuyên không hoàn thành nhiệm vụ.

4.2.2.3. Khoảng cách thu nhập

Khoảng cách thu nhập là chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh tiền tệ của chi nhánh. Kết quả đạt được các năm vừa qua là quá thấp, nhất là năm 2011 chỉ đạt được 1,31% giảm 0,46% so với năm 2010.

Nguyên nhân: Do yếu tố lạm phát tác động làm tăng lãi suất tiền gửi. Bên cạnh đó, tình hình cạnh tranh diễn ra ngày càng gay gắt giữa các tổ chức tín dụng đã làm tăng chi phí sử dụng vốn. Mặt khác, chi nhánh chưa dành nhiều nguồn để phát triển dư nợ trung hạn và dài hạn nên lãi suất đầu ra của chi nhánh đạt được chưa cao. Một yếu tố quan trọng khác là do ngân hàng Nhà nước ra quy định khống chế lãi suất trần huy động và lãi suất trần cho vay đối với tất cả các NHTM, điều này làm ảnh hưởng không nhỏ đến các ngân hàng TMCP vì chi phí lãi suất bình quân đầu vào thường cao hơn các ngân hàng thương mại quốc doanh.

4.2.2.4. Sản phẩm dịch vụ của ngân hàng còn đơn điệu, hiệu quả thấp

Do đơn điệu về loại hình dịch vụ nên không thể thu hút được khách hàng càng không thể tạo lập thế mạnh trong cạnh tranh. Thực tế trong những năm qua hoạt động dịch vụ của ngân hàng mang tính thụ động, các sản phẩm dịch vụ chủ yếu là sản phẩm truyền thống, chưa tạo ra được nhiều loại sản phẩm mới phong phú và đa dạng trên thị trường, chưa ứng dụng được những công nghệ thông tin hiện đại. Vì vậy, sản phẩm dịch vụ hiện nay chỉ dừng ở tra cứu thông tin và hoạt động của tài khoản, những sản phẩm ứng dụng hiện đại như InternetBanking,chưa được phát huy rộng rãi.

Một vấn đề nữa là ngân hàng chưa tạo ra được sự khác biệt trong hoạt động kinh doanh của mình, chưa biết cách tạo hình ảnh riêng và thế mạnh riêng như một phương thức cạnh tranh hữu hiệu. Hiện tại các sản phẩm của ngân hàng TMCP An Bình đều là các sản phẩm dịch vụ mà các ngân hàng khác đã có, thậm chí còn đơn điệu hơn. Trong khi đó, các sản phẩm ngân hàng này lại được áp dụng đồng loạt như nhau về mọi mặt trên phạm vi toàn hệ thống với tất cả các địa bàn. Việc này có

rất nhiều hạn chế vì đặc thù vùng miền từ phong tục tập quán đến mặt hàng kinh doanh, lĩnh vực sản phẩm và phương thức kinh doanh cũng khác nhau nên hiệu quả của cùng một sản phẩm tại những nơi khác nhau là khác nhau. Ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh chưa có sản phẩm đặc thù và phù hợp với thị trường hiện hữu trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

4.2.2.5. Trình độ cán bộ thấp hơn so với yêu cầu kinh doanh của ngân hàng

Trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ là vấn đề then chốt ảnh hưởng đến quyết định hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh ngân hàng là một ngành kinh tế tổng hợp có những đặc điểm khác biệt so với ngành kinh tế, do đó nhân lực ngân hàng cũng có những đặc điểm riêng, đòi hỏi phải có kiến thức tổng hợp, kiến thức ngoại ngành và đặc biệt là kiến thức về pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Đội ngũ cán bộ của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh là đội ngũ được đào tạo bài bản và có chuyên môn. Tuy nhiên do ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh là chi nhánh mới được thành lập từ năm 2007 vì vậy đội ngũ nhân viên đa phần vẫn còn trẻ nên chưa có nhiều kinh nghiệm, kỹ năng tư vấn và thuyết phục khách hàng còn hạn chế, khả năng xử lý vấn đề khó vẫn còn thiếu kinh nghiệm và mức độ chuyên môn chưa sâu.

Công tác đào tạo bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ đối với người lao động còn chưa được chú trọng, đa phần là do người làm trước bảo người làm sau theo kinh nghiệm của mình mà chưa có sự đào tạo mang tính bài bản và chuyên nghiệp nên chưa tạo được sự đồng nhất về trình độ chuyên môn của người lao động.

Chính sách đãi ngộ với người có trình độ và năng lực thực sự chưa thỏa đáng và còn thấp hơn các đối thủ cạnh tranh nên dẫn đến việc chảy máu chất xám do các cán bộ này chuyên sang làm việc cho đối thủ cạnh tranh. Việc này vô cùng nguy hiểm và có ảnh hưởng xấu đến kết quả kinh doanh vì khi một cán bộ đã có năng lực thì có trong tay một lượng khách hàng không nhỏ và họ biết tạo quan hệ tốt với các khách hàng đó, nếu họ chuyển đi làm cho một ngân hàng khác thì đương nhiên họ cũng sẽ lôi kéo khách hàng của họ về với đơn vị mới của họ. Điều này ảnh hưởng xấu trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh của ngân hàng cũ.

4.3. Những thành công và hạn chế trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh.

4.3.1. Những thành công

Ngân hàng đã ngày càng khẳng định vị thế của mình trên địa bàn cùng với uy tín, độ tin tưởng và có mối quan hệ lâu dài với khách hàng đây là một thế mạnh mà không phải ngân hàng nào cũng có.

Trong những năm qua ngân hàng không ngừng phát triển nguồn vốn của mình, tình hình huy động vốn luôn tăng trong thời gian qua. Ngân hàng đã từng bước tự chủ được nguồn vốn đây là điều mà các nhà quản trị ngân hàng có thể an tâm về phương hướng nguồn tiền khi nhu cầu vốn ngày càng tăng.

Trong năm 2012 lợi nhuận của ngân hàng có tăng hơn so với năm 2011 điều đó chứng tỏ ngân hàng đã hoạt động kinh doanh có hiệu quả và đạt được mức lợi nhuận tăng.

Mặc dù là một ngân hàng TMCP nhưng trong thời gian qua ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh đã không ngừng khẳng định được uy tín của mình trên thị trường luôn khiến cho mọi người đến giao dịch an tâm như chính cái tên của ngân hàng "An Bình".

Ngân hàng đã có trụ sở tại tòa nhà Trung Thành, số 10 đường Nguyễn Đăng Đạo, phường Tiên An, thành phố Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh. Đây là một trụ sở khang trang, sạch đẹp và có khuôn viên rộng lại có vị thế thuận lợi đóng ở ngay trung tâm thành phố Bắc Ninh, giao thông đi lại thuận tiện và khuôn viên thoải mái khi khách hàng đến giao dịch nên đã tạo được ấn tượng tốt với khách hàng đến giao dịch.

4.3.2. Những hạn chế

Chi nhánh chưa chủ động trong công tác huy động vốn, số vốn huy động có tăng nhưng vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu vay vốn trên địa bàn, vẫn còn phải huy động vốn từ hội sở và phải chịu lãi suất huy động cao. Vì vậy ngân hàng cần có những giải pháp hữu hiệu hơn nữa trong những năm tới vì trong những năm tới khi lãi suất cơ bản hạ xuống để tăng cường kích thích cầu của Chính phủ trong chính sách tiền tệ sẽ tác động đến tâm lý người gửi tiền. Điều này sẽ càng làm cho tình hình huy động vốn của các ngân hàng nói chung và ngân hàng TMCP An Bình nói riêng trở nên khó khăn hơn.

Hiện nay nhu cầu sử dụng dịch vụ và sản phẩm của ngân hàng ngày càng được nhiều người dân quan tâm và đòi hỏi cao về tính đa dạng, chất lượng sản phẩm dịch vụ và khả năng phục vụ khách hàng. Trong khi đó, sản phẩm dịch vụ của chi nhánh còn hạn chế, chưa ứng dụng được nhiều công nghệ hiện đại vào trong quá trình làm việc, sản phẩm dịch vụ chưa đa dạng vì vậy, chưa thoả mãn được nhu cầu của khách giao dịch với chi nhánh.

Số máy ATM bố trí còn ít, chưa đáp ứng kịp nhu cầu sử dụng của khách hàng

Lãi suất huy động của chi nhánh còn cao

Chi nhánh chưa có chính sách ưu đãi đối với khách hàng mục tiêu

Hoạt động tín dụng của chi nhánh vẫn chưa được kiểm soát chặt chẽ và chưa có những giải pháp cứng rắn trong công tác xử lý nợ, Mặt khác công tác kiểm tra còn thụ động và mang tính đối phó, các hình thức kiểm tra còn chưa khoa học, chưa tổ chức kiểm tra chéo tại từng đơn vị. Vì vậy, số nợ xấu của chi nhánh tăng qua các năm do của các năm trước còn tồn đọng chuyển sang.

Đội ngũ nhân viên còn trẻ nên kinh nghiệm chưa nhiều.

Các chỉ tiêu tài chính có sự tăng giảm không ổn định qua các năm.

4.4. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh

Từ việc phân tích thực trạng về hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh cho thấy tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng gặp phải những khó khăn. Đồng thời, thông qua phân tích các nhân tố của môi trường ảnh hưởng đã làm lộ rõ những điểm yếu kém trong hệ thống hoạt động của ngân hàng. Đứng trước sức ép cạnh tranh gay gắt trong lĩnh vực tài chính như hiện nay, để thực hiện thành công những mục tiêu phát triển của ngân hàng đã đặt ra, tác giả luận văn xin đưa ra một số giải pháp nhằm hạn chế, khắc phục những vướng mắc như đã phân tích ở trên. Trên cơ sở đó, giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của mình trong thời gian tới.

4.4.1. Giải pháp tăng doanh thu

4.4.1.1. Nâng cao hiệu quả huy động vốn

Trong 3 năm vừa qua, vốn huy động được của ngân hàng tại địa bàn vẫn còn thấp, chưa đáp ứng được nhu cầu vốn để phát triển của ngân hàng. Do vậy, nên chi nhánh phải đi vay vốn cấp trên nhiều. Đây là một trong những yếu tố làm giảm hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Vì vậy, nâng cao hiệu quả huy động vốn là vấn đề cần quan tâm của lãnh đạo và toàn thể cán bộ trong toàn chi nhánh.

Nghiệp vụ huy động vốn là nghiệp vụ quan trọng, không có nghiệp vụ huy động vốn xem như không có hoạt động của ngân hàng thương mại. Tạo vốn là giải pháp hàng đầu để ngân hàng phát triển và đảm bảo kinh doanh. Do đó ngân hàng cần có những chính sách tạo vốn phù hợp nhằm khai thác mọi tiềm năng về vốn, để có được nguồn vốn đủ mạnh đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng cũng như phục vụ nhu cầu kinh doanh khác của ngân hàng.

Để huy động được nguồn vốn trong dân thì trước hết ngân hàng cần tạo sự tin tưởng và nâng cao hiểu biết của của người dân đối với hoạt động ngân hàng. Ngoài tuyên truyền quảng cáo trên các thông tin đại chúng cán bộ ngân hàng cần phải gần gũi, giúp đỡ, tư vấn, góp ý một cách trung thực, chân thành cho dân trong việc tiết kiệm và sử dụng tiền. Phải giải thích để dân thấy được những lợi ích và sự an toàn khi gửi tiền vào ngân hàng trước mắt cũng như lâu dài. Đây là giải pháp cơ bản và được ưu tiên nhất vì tạo được lòng tin ở khách hàng là ưu thế mạnh trong điều kiện cạnh tranh hiện nay.

Hầu hết người dân có thói quen giữ tiền nhàn rỗi ở nhà hoặc mua vàng, ngoại tệ cất trữ. Đặc biệt là dân buôn bán nhỏ hoặc các trung tâm buôn bán trên địa bàn. Điều này xuất phát từ những nhu cầu thực tế trong cuộc sống hàng ngày, để tiền ở nhà sẽ thuận tiện, chủ động hơn khi sử dụng hoặc có thể do ngại đi gửi tiền bởi lãi thu được chẳng đáng bao nhiêu mà lại tốn thời gian gửi và rút tiền. Do vậy, muốn hạn chế việc dân để tiền ở nhà, ngân hàng cần tạo ra sự hấp dẫn cho khách hàng gửi tiền vào. Cụ thể:

- Lãi suất tiền gửi: Việc xây dựng chính sách lãi suất trong điều kiện cạnh tranh như hiện nay được coi là yếu tố cơ bản trong việc duy trì và mở rộng tiền gửi do đó

chính sách lãi suất tiền gửi tiết kiệm cũng như tiền gửi của các tổ chức kinh tế, cá nhân cần phải phù hợp cho từng thời điểm, từng mục đích của khách hàng.

- Tiếp tục quảng bá việc thực hiện bảo hiểm tiền gửi cho khách hàng, với việc hỗ trợ của bảo hiểm tiền gửi khi các ngân hàng tham gia bảo hiểm tiền gửi tạo nên một giải pháp rất hữu hiệu trong cạnh tranh vì nó giải quyết được băn khoăn lớn nhất từ phía người gửi tiền đó là sự an toàn của chính đồng tiền mà họ gửi vào.

- Với khách hàng gửi tiền giao dịch, mục đích chủ yếu là tìm kiếm ngân hàng làm tốt công tác giao dịch với họ, hoàn thiện các phương tiện giao dịch là điều cốt lõi thu hút họ. Các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ tại ngân hàng phải đạt được tính đa dạng so với nhu cầu của người gửi tiền, chất lượng của dịch vụ thanh toán, đạt được yêu cầu tính chính xác và kịp thời. Đồng thời cần có sự ưu đãi về chi phí đối với những đơn vị có quan hệ thanh toán thường xuyên với ngân hàng.

- Tiếp tục thực hiện việc phân khúc khách hàng theo số dư tiền gửi để có chính sách chăm sóc hợp lý - ưu đãi.

- Có thể lập tổ thu lưu động thu tiền gửi (hoặc trả lãi/gốc tiền gửi) tại nhà cho khách hàng nếu khách hàng có nhu cầu, đảm bảo bí mật số dư tiền gửi của khách hàng.

- Quan tâm chăm sóc khách hàng, tạo mối quan hệ bền vững, giữ nguồn vốn lâu dài cho chi nhánh. Cử cán bộ trực tiếp quan tâm nắm bắt thông tin của những khách hàng quan trọng, kịp thời báo cáo với ban giám đốc đến thăm hỏi động viên khách hàng kịp thời mỗi khi có việc hiếu hỷ.

- Từ thực tế nghiên cứu cho thấy kết quả huy động vốn của ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh trong 3 năm 2010 - 2012 có tăng lên nhưng tốc độ tăng chậm, tỷ trọng tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn có xu hướng giảm dần trong 3 năm và ngày càng chiếm tỷ trọng thấp trong tổng nguồn huy động, điều này làm tăng chi phí sử dụng vốn của ngân hàng và ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả hoạt động kinh doanh. Muốn nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, về cơ bản cần tuân thủ 2 nguyên tắc là tối đa hóa lợi nhuận và tối thiểu hóa chi phí. Việc sử dụng cùng một lượng vốn huy động như nhau nhưng với chi phí khác nhau sẽ tạo ra lợi nhuận khác nhau, vậy muốn nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh thông qua mảng huy động chỉ có cách duy nhất là giảm chi phí huy động, muốn vậy cần phải tăng tỷ trọng

nguồn vốn giá rẻ từ nguồn tiết kiệm không kỳ hạn. Để làm được như vậy ngân hàng cần xây dựng và mở rộng mối quan hệ với các doanh nghiệp, tổ chức và cơ quan đoàn thể trên địa bàn để bán chéo các sản phẩm phi tín dụng như cung cấp dịch vụ trả lương qua tài khoản. Với hình thức này vừa ra tăng được lượng tiền giao dịch của khách hàng qua tài khoản, tăng số dư tiền gửi không kỳ hạn. Đây chính là nguồn vốn giá rẻ cần được tập trung chú trọng phát triển. Ngoài việc gia tăng số tiền huy động không kỳ hạn, ngân hàng còn phát triển được số lượng thẻ ATM và kích thích người tiêu dùng sử dụng thẻ như một hình thức chi tiêu không dùng tiền mặt, từ đó thu được phí dịch vụ, gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng. Tuy nhiên, để phát triển được các nguồn huy động và dịch vụ như vậy, đòi hỏi ngân hàng phải có một sự đầu tư cho quan hệ và có chính sách chăm sóc riêng đối với những người lãnh đạo tại các đơn vị này, người có quyền quyết định đến việc có hay không sử dụng dịch vụ và sử dụng của ngân hàng nào. Ngoài ra hệ thống cây ATM và các công nghệ hỗ trợ phải đáp ứng được nhu cầu của người sử dụng.

- Đa dạng hóa các loại hình huy động và kênh huy động để hấp dẫn người dân, tạo sự tin tưởng và tâm lý an toàn cho khách hàng khi gửi tiền tại ngân hàng An Bình.

- Xây dựng chỉ tiêu kinh doanh cho từng đơn vị Phòng ban và áp chỉ tiêu cụ thể trực tiếp đến từng cán bộ nhân viên để kích thích sự cố gắng và nâng cao trách nhiệm công việc đối với người lao động. Có chế tài thưởng - phạt công bằng đối với các cá nhân, tập thể có kết quả lao động tốt và ngược lại.

- Lập kế hoạch phát triển mạng lưới phù hợp, nghiên cứu thị trường và lựa chọn địa điểm mở thêm các Phòng giao dịch để gia tăng số điểm giao dịch trên địa bàn từ đó huy động vốn nhàn rỗi trong dân. Việc mở thêm Phòng giao dịch cũng cần nhắc đến chi phí đầu tư ban đầu và chi phí hoạt động thường xuyên. Để việc mở Phòng giao dịch có hiệu quả cần có sự nghiên cứu kỹ lưỡng về thị trường và các yếu tố tác động đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

- Có biện pháp duy trì ổn định số lượng và tỷ trọng nguồn vốn không kỳ hạn cũng như có kế hoạch cụ thể đối với việc sử dụng vốn để đảm bảo việc đầu tư có lãi và an toàn thanh khoản.

4.4.1.2. Tăng thu nhập từ hoạt động cho vay

Hoạt động tín dụng vẫn là hoạt động chính mang lại thu nhập cho ngân hàng thương mại nói chung và ngân hàng TMCP An Bình – chi nhánh Bắc Ninh nói riêng (chiếm trên 92% doanh thu). Chính vì vậy, tìm giải pháp để tăng thu nhập từ hoạt động tín dụng là vấn đề cấp thiết để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

*** Nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh, hoạt động tín dụng:**

Ngân hàng cần mở rộng tín dụng đối với nền kinh tế, đầu tư tín dụng phục vụ tăng trưởng kinh tế, thực hiện nghiêm túc cơ chế tín dụng mới, thực hiện quy trình cho vay chặt chẽ, nhằm đưa vốn tín dụng vào các khách hàng làm ăn có hiệu quả, góp phần thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hóa, hiện đại hoá. Đặc biệt chú trọng đầu tư tín dụng tập trung vào các khu vực sản xuất kinh doanh đang và sẽ là thế mạnh của tỉnh Bắc Ninh và địa bàn lân cận như: Sản xuất công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp tại các làng nghề như: đồ gỗ mỹ nghệ, sắt, đúc đồng... Hạn chế các ngành nghề đang gặp khó khăn, có độ rủi ro cao như: sắt thép, kinh doanh địa ốc, bất động sản, nhà hàng, khách sạn,...

Chủ động tìm kiếm dự án, tìm kiếm khách hàng, đưa cán bộ có năng lực và phẩm chất tốt để tư vấn giúp đỡ khách hàng trong việc tìm phương án kinh doanh, lập dự án có hiệu quả để mở rộng đầu tư vốn với phương châm tích cực, năng động nhưng phải an toàn hiệu quả. Thực hiện tăng dư nợ một cách lành mạnh, tạo ra hàng hoá dịch vụ, tăng trưởng kinh tế đảm bảo khả năng thu hồi vốn để tiếp tục cho vay.

Trong bối cảnh kinh tế còn nhiều khó khăn và chính sách tín dụng của Nhà nước đang thắt chặt như hiện nay, ngân hàng An Bình cần xây dựng cho mình một hướng đi cụ thể và nên đi theo định hướng bán lẻ đa năng. Với việc NHNN khống chế lãi suất trần cho vay và lãi suất cho vay trung - dài hạn cao hơn lãi suất cho vay ngắn hạn, để gia tăng lợi nhuận cần chú trọng nghiên cứu và áp dụng một tỷ lệ cho vay giữa ngắn hạn và trung - dài hạn cho phù hợp, đảm bảo an toàn vốn và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Đối với tín dụng nông thôn và các làng nghề thủ công nghiệp, trước mắt ngân hàng cần cải tiến thủ tục cho vay và thời hạn cho vay phù hợp đáp ứng được nhu cầu của các đối tượng vay vốn, đồng thời tăng trưởng và nâng cao hiệu quả tín dụng.

Lấy tăng trưởng tín dụng làm trọng tâm then chốt trong mở rộng và phát triển. Khi tín dụng phát triển, nền kinh tế sẽ phát triển, vòng quay của tiền sẽ tăng lên, làm tiền đề cho việc phát triển các dịch vụ và huy động vốn.

Nâng cao hiệu quả tài sản sinh lời - tăng lãi suất đầu ra nhằm tạo điều kiện tăng lãi suất đầu vào. Theo đó, ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh dự kiến năm 2013 sẽ tiếp tục tăng trưởng dư nợ tín dụng khoảng gần 20% so với năm 2012, đặc biệt là tăng trưởng dư nợ cho vay đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ; tăng dư nợ cho vay đối với thể nhân thông qua các hình thức cho vay du học, mua nhà, ô tô, tài trợ mua sắm, tiêu dùng...

Chính sách đa dạng hóa khách hàng vẫn sẽ là một trong những chương trình quan trọng, tiếp tục được phát huy trong giai đoạn sắp tới nhằm mục đích mở rộng các mặt hoạt động sản xuất kinh doanh, đảm bảo tăng trưởng liên tục, ổn định qua các năm và duy trì được thị phần, xem tăng trưởng tín dụng là một đòn bẩy để tạo điều kiện thu hút tiền gửi, thanh toán và dịch vụ.

Cân đối cho vay đối với nhiều loại hình ngành nghề và lĩnh vực khác nhau để phân tán rủi ro đều (tránh bỏ trứng vào một giỏ), giảm thiểu nguy cơ phát sinh nợ xấu hàng loạt, ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng và hiệu quả kinh doanh.

Tận dụng và khai thác triệt để các nguồn vốn hỗ trợ giá rẻ từ chính phủ và các tổ chức thế giới tài trợ như các dự án tài chính nông thôn, hỗ trợ cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ đối với các lĩnh vực được khuyến khích. Việc sử dụng tốt các nguồn vốn này tạo khoảng cách thu nhập cao và nâng cao lợi nhuận.

Kiến nghị Hội Sở tiến hành nghiên cứu thực tế thị trường tại địa bàn tỉnh Bắc Ninh từ đó ban hành các sản phẩm đặc thù phù hợp với đặc điểm kinh tế và mặt hàng kinh doanh của từng khu vực như làng nghề đồ gỗ mỹ nghệ, làng nghề giấy, làng nghề đúc đồng, các khu công nghiệp tập trung đông công nhân lao động. Những sản phẩm đó phải phù hợp với tình hình thực tế và xuất phát từ nhu cầu của thị trường đảm bảo tính phù hợp, yếu tố cạnh tranh và phù hợp với quy định của Pháp luật. Đa dạng hóa sản phẩm và linh hoạt trong khâu thẩm định trên cơ sở an toàn để đảm bảo tính cạnh tranh, thu hút khách hàng và ngày càng đưa thương hiệu của ngân hàng đến với nhiều người dân. Các yếu tố cạnh tranh cơ bản như tác

phong phục vụ tư vấn khách hàng, khả năng tư vấn tham mưu hoạch định kinh doanh cho khách hàng, tốc độ xử lý hồ sơ, đơn giản hóa thủ tục trên cơ sở an toàn, phương pháp định giá tài sản đảm bảo, cơ chế nhận tài sản đảm bảo, lãi suất cho vay, thời hạn cho vay, hình thức cho vay...

Có chính sách và chế tài cụ thể đối với từng khoản vay quá hạn, gắn trách nhiệm và quyền lợi trực tiếp của cán bộ quản lý khoản vay để thúc đẩy việc thu hồi nợ. Tạo mối quan hệ mật thiết với chính quyền địa phương và cơ quan chức năng để có được những thông tin bổ ích và đầy đủ hơn trong quá trình thẩm định, giúp công tác thẩm định được chính xác hơn, giảm thiểu rủi ro cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Ngoài ra còn có thể nhờ phối hợp trong công tác thu hồi nợ..

Thường xuyên kiểm tra theo dõi hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng để kịp thời phát hiện các dấu hiệu gây ảnh hưởng xấu đến kết quả hoạt động kinh doanh của khách hàng và trực tiếp ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng từ đó đưa ra những định hướng, kiến nghị với lãnh đạo về việc xử lý nợ hoặc cơ cấu khoản vay phù hợp với tình hình thực tế của khách hàng để đảm bảo khả năng thu hồi nợ cho ngân hàng.

Thường xuyên theo dõi tình hình biến động của thị trường bất động sản để nắm bắt được sự thay đổi về giá trị của tài sản đảm bảo của khoản vay. Yêu cầu khách hàng bổ sung tài sản đảm bảo hoặc trả bớt một phần dư nợ trong trường hợp giá trị tài sản bị giảm xuống.

Luôn luôn cảnh báo các loại hình tội phạm ngân hàng, nâng cao đạo đức nghề nghiệp đối với người lao động để phòng tránh rủi ro tiềm ẩn từ bên trong ngân hàng. Loại rủi ro này thường rất nguy hiểm và khi phát sinh thương để lại hậu quả rất nghiêm trọng và khó khắc phục, vì vậy cần luôn đề cao cảnh giác.

*** Cơ cấu lại dư nợ tiền vay**

Cho vay trung hạn và dài hạn có lãi suất cao hơn cho vay ngắn hạn. Chính vì vậy, chi nhánh cần dành nguồn vốn để phát triển tín dụng trung hạn và dài hạn để nâng cao lãi suất đầu ra. Đến năm 2013 tỷ trọng cho vay trung hạn và dài hạn ít nhất phải đạt được trên 30% trên tổng dư nợ, năm 2014 con số này phải là 35%.

*** Đa dạng hoá và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ**

Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng là vấn đề sống còn trong cạnh tranh của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ tài chính, các sản phẩm dịch vụ đa dạng với chất lượng và chi phí thấp là một ưu thế quan trọng mang lại hiệu quả cao trong hoạt động kinh doanh của mỗi ngân hàng.

Việc tăng cường sản phẩm dịch vụ ngân hàng là một chương trình phải được thực hiện thường xuyên bên cạnh công tác đổi mới công nghệ. Dựa trên những sản phẩm dịch vụ hiện có thì ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh phải chú trọng đến việc áp dụng càng nhiều dịch vụ giá trị gia tăng cho sản phẩm như các dịch vụ về quản lý tài khoản như quản lý tài khoản tiền gửi, quản lý vốn tập trung, đầu tư tự động, đồng thời thiết lập các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ trọn gói với những tính năng, đặc điểm phù hợp với thị hiếu của từng nhóm khách hàng riêng lẻ.

Thực hiện rộng rãi hình thức ngân hàng tại nhà thông qua Internet Banking để phát đi các lệnh giao dịch, đưa chữ ký điện tử vào sử dụng. Đầu tư và lắp đặt thiết bị với các doanh nghiệp lớn để tiến hành giao dịch trực tuyến với ngân hàng cũng như sẵn sàng đến tận nhà, cơ quan của khách hàng để cung cấp dịch vụ theo yêu cầu.

4.4.1.3. Tăng thu các dịch vụ khác

Ngân hàng phải đa dạng hoá các nguồn thu, nhất là những nguồn thu chứa đựng ít rủi ro. Vì vậy, chi nhánh cần phát triển mạnh các sản phẩm dịch vụ. Mục tiêu đặt ra tỷ trọng thu dịch vụ năm 2013 phải chiếm trên 10% và đến năm 2014 chiếm 15% trên tổng thu nhập.

Hướng dẫn cho khách hàng tiếp cận các dịch vụ mới của ngân hàng nhằm giúp khách hàng nhận biết các dịch vụ và sử dụng các dịch vụ của ngân hàng khi có nhu cầu.

Ngân hàng cần thực hiện tốt công tác chăm sóc khách hàng để giữ chân khách hàng cũ như có những chính sách ưu đãi hơn đối với khách hàng lâu năm và thường xuyên của ngân hàng, thường xuyên thăm hỏi và đặc biệt hơn nữa là công tác phục vụ tại nhà, phục vụ trọn gói cho từng khách hàng.

Tăng cường phát triển khách hàng mới để mở rộng mảng thanh toán quốc tế nhằm tăng thu dịch vụ.

Tiếp tục phát huy hơn nữa ưu thế các sản phẩm dịch vụ có thể mạnh như chuyển tiền, bảo lãnh nội địa...

Ưu tiên xét duyệt tín dụng cho khách hàng có sử dụng nhiều sản phẩm, dịch vụ của chi nhánh như: Tiền gửi thanh toán, tiết kiệm gửi góp, thẻ ATM, bảo hiểm...

Ngân hàng cần trang bị thêm một số máy ATM để tạo sự thuận tiện hơn cho khách hàng đến giao dịch và ngoài ra thẻ ATM cần kết nối với toàn hệ thống các ngân hàng để khách hàng có thể rút tiền ở bất kỳ máy ATM nào tiện nhất cho khách hàng. Hiện nay, ngân hàng chỉ có 4 máy ATM nên đã hạn chế khách hàng tiếp cận với loại hình tiện ích này. Ta nhận thấy, thẻ ATM ngày càng trở thành thế mạnh của các ngân hàng trong việc quan hệ khách hàng đặc biệt là hiện nay nhà nước quyết định trả lương qua hệ thống ngân hàng như hiện nay.

Cần rà soát lại từng vị trí đặt máy xem có đảm bảo các yêu cầu hiệu quả như: Thuận tiện cho khách hàng, có sức hút, tăng tối đa thời gian giao dịch, đảm bảo an toàn, thống nhất đặc trưng trong thương hiệu thẻ và khai thác khả năng khai thác hình ảnh.

Để khuyến khích khách hàng thanh toán qua tài khoản cá nhân trong thời gian hiện nay, ngân hàng nên giảm hoặc miễn phí hoàn toàn, vì lợi nhuận của ngân hàng thu được thông qua nguồn vốn trên tài khoản được sử dụng kinh doanh là rất lớn. Bên cạnh đó có thể sử dụng lãi suất linh hoạt, ưu đãi phù hợp với tiền gửi tài khoản cá nhân.

4.4.2. Giải pháp tiết kiệm chi phí

Trong thời gian qua, chi phí hoạt động của ngân hàng tăng quá nhanh, một phần là do tình hình lạm phát chung của cả nước, một phần là do ngân hàng chưa tìm các giải pháp làm giảm chi phí và sử dụng chi phí hiệu quả hơn.

Giảm chi phí là một phần quan trọng của việc tăng lợi nhuận của ngân hàng. Chi phí của ngân hàng chủ yếu là chi lãi tiền gửi và lãi vay. Để giảm chi phí trước tiên là phải giảm những khoản chi này.

Để giảm những khoản chi này chi nhánh phải tích cực huy động tiền nhàn rỗi tại chỗ, nhất là nguồn không kỳ hạn của các tổ chức, giảm vay vốn của ngân hàng cấp trên từ đó giảm tỷ lệ lãi suất đầu vào, dẫn đến giảm chi phí sử dụng.

Vận động các khách hàng doanh nghiệp và cá nhân sử dụng vốn thanh toán qua tài khoản nhằm tận dụng tiền nhàn rỗi trong dân.

Tăng cường quản lý, giám sát chi phí, đảm bảo tính thực tiễn và trung thực trong mỗi khoản chi, tổ chức kiểm tra, kiểm soát và kiên quyết xử lý các khoản chi sai chế độ, vượt định mức.

Ngoài ra để giảm chi phí thì cần hạn chế tối đa các khoản chi nội bộ, cần cắt giảm những khoản chi không cần thiết, tránh sử dụng lãng phí vật liệu, giấy tờ, văn phòng phẩm khác... Những khoản chi này tuy nhỏ nhưng nếu giảm bớt thì góp phần tích cực vào việc giảm chi phí hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Ngay trong ban lãnh đạo phải có ý thức tiết kiệm và từ đó thông qua các hoạt động truyền xuống toàn bộ cán bộ ngân hàng để tất cả mọi người luôn có ý thức tiết kiệm, nâng cao hiệu quả sử dụng các nguồn lực.

4.4.3. Những giải pháp nâng cao chất lượng cho cán bộ ngân hàng

Khi nói đến chất lượng phục vụ khách hàng ta hiểu ngay đến kết quả của việc làm thế nào để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất. Trong kinh doanh ta luôn phải tiếp xúc, phục vụ nhiều khách hàng khác nhau, bao gồm cả việc phải đối mặt với những khách hàng khó tính, hay cáu kỉnh, giận dữ và thậm chí là thô lỗ. Khả năng giao tiếp xuất sắc cũng như cách giải quyết vấn đề ồn ào, hiệu quả của nhân viên trong cách ứng xử với khách hàng sẽ quyết định sự thành công hay thất bại trong quan hệ kinh doanh của ngân hàng. Tuy nhiên, chất lượng phục vụ khách hàng không chỉ dừng lại ở đó, nó bao hàm cả quy trình nghiệp vụ về thủ tục giao dịch với khách hàng, về phương tiện, máy móc trang thiết bị cũng như chế độ chăm sóc, quan tâm khách hàng của mỗi ngân hàng. Đặc biệt với khách hàng dân cư thì chất lượng phục vụ khách hàng càng đóng vai trò quan trọng trong việc khuyến khích trưng, quảng cáo mang tính dây truyền của dân cư, điều đó mang lại thành công cho ngân hàng.

Thường xuyên quan tâm, hỗ trợ, giải quyết kịp thời các thắc mắc đối với nhân sự tại chi nhánh.

Quan tâm đào tạo cán bộ trẻ cả về nghiệp vụ lẫn đạo đức nghề nghiệp. Cán bộ trẻ của ngân hàng hiện nay đa phần có trình độ đại học, được các trường đại học

trang bị đầy đủ kiến thức cơ bản, khả năng tiếp thu nhanh. Nhưng rất ít người học đúng chuyên ngành tài chính - ngân hàng. Chính vì vậy, kiến thức về ngân hàng rất hạn chế. Cần thường xuyên tổ chức lớp tập huấn nghiệp vụ ngân hàng và kiến thức pháp luật cho cán bộ trẻ mới vào ngành.

Nâng cao chuẩn cán bộ, bởi vì cán bộ tác nghiệp là người thay mặt ngân hàng giao tiếp với khách hàng, là người truyền tải thông tin từ ngân hàng với khách hàng. Chính vì vậy, cán bộ tác nghiệp ở một khía cạnh nào đó còn là bộ mặt của ngân hàng, là người tạo dựng hình ảnh và uy tín của ngân hàng trong suy nghĩ của khách hàng khi tiếp xúc với ngân hàng.

Ngoài các chương trình đào tạo của trung tâm đào tạo và hội sở, chi nhánh sẽ thường xuyên thực hiện việc tự đào tạo, hội thảo chuyên đề và hội thi nghiệp vụ, tập huấn văn bản chế độ mới, văn bản về pháp luật liên quan đến hoạt động của ngành...để không ngừng nâng cao và củng cố trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho toàn thể cán bộ nhân viên chi nhánh.

Nhận thức được chất lượng đội ngũ nhân viên chính là sức mạnh của ngân hàng. Chính vì vậy, các ngân hàng không ngừng quan tâm nâng cao chất lượng công tác quản trị nhân sự, thường xuyên tổ chức các khoá đào tạo trong và ngoài nước nhằm nâng cao trình độ nghiệp vụ cho nhân viên. Đối với hoạt động huy động vốn, con người là yếu tố không thể thiếu, quyết định nguồn vốn huy động cả về quy mô, cơ cấu và chất lượng. Bởi chính các cán bộ kế toán giao dịch là người trực tiếp nhận tiền gửi, thanh toán cho khách hàng...nên đội ngũ cán bộ phải có trình độ chuyên môn cao, có tính thần trách nhiệm trong công việc, có phong cách làm việc văn minh, lịch sự, cách thức giải quyết công việc khoa học.

Khuyến khích tự học: Hiện nay các trung tâm và loại hình đào tạo rất phát triển phù hợp với nhiều đối tượng về thời gian. Ngân hàng nên có chính sách đãi ngộ, hỗ trợ vật chất cho cán bộ tự học, nhất là các chuyên ngành thiết thực gắn với công việc cụ thể của cán bộ chuyên môn như: tin học, kế toán, ngoại ngữ, pháp luật, quản trị kinh doanh, nghiệp vụ ngân hàng...

Sắp xếp nhân sự vào các phòng ban một cách hợp lý, đúng sở trường nhằm tăng hiệu suất lao động của từng người, đảm bảo hoạt động toàn chi nhánh phát triển an toàn và bền vững.

Làm tốt công tác tổ chức, đào tạo cán bộ là mục tiêu quản lý, sử dụng nguồn nhân lực tối ưu nhằm đạt mục tiêu nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

*** Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng**

Trong cuộc cạnh tranh quyết liệt để thu hút và giữ chân khách hàng, việc nâng cao chất lượng giao dịch là chưa đủ mà còn phải nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Thường xuyên quan tâm đến khách hàng và kịp thời giúp đỡ, ủng hộ khách hàng, tạo sự gắn bó, thân thiết.

Quán triệt cán bộ giao dịch thái độ niềm nở, thân thiện với khách hàng, luôn có những cử chỉ nhẹ nhàng, thân thiện, thái độ tôn trọng khách hàng, quan tâm sẵn sàng chia sẻ hỗ trợ khách hàng trong quá trình giao dịch.

Tác phong phục vụ khách hàng: Phục vụ khách hàng theo đúng trình tự trừ các trường hợp cần thiết phải ưu tiên. Thực hiện tốt yêu cầu của khách hàng nhanh chóng, giải quyết công việc phải khẩn trương, chính xác, có trách nhiệm với khách hàng trong quá trình giao dịch.

Đối với những thắc mắc than phiền của khách hàng luôn tỏ ra thông cảm trước vấn đề của khách, chú ý lắng nghe, ghi nhận phản nàn, nếu sự việc vượt khả năng giải quyết phải báo cáo kịp thời cho lãnh đạo cấp trên để phối hợp giải quyết, tránh tình trạng thờ ơ, hoặc giải quyết sai gây hậu quả xấu.

Tổ chức định kỳ hội nghị khách hàng để lắng nghe ý kiến và kiến nghị của khách hàng về các phương diện như sản phẩm, dịch vụ có thích hợp không, thái độ, phong cách phục vụ, kinh doanh... để có kế hoạch điều chỉnh hay phát triển sản phẩm phục vụ cho khách hàng ngày một tốt hơn. Những hội nghị như thế này không những rất có lợi đối với các quyết sách có liên quan của ngân hàng mà còn có thể làm tăng thêm tình cảm giữa ngân hàng và khách hàng, tăng cường độ trung thành của khách hàng đối với ngân hàng.

Cần trang bị kiến thức marketing nhằm tạo điều kiện cho mỗi thành viên trong chi nhánh trở thành một mắt xích trong việc thu thập và xử lý thông tin, đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng. Đặc biệt là những cán bộ thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng thì việc trang bị kiến thức sao cho họ phải là những cán bộ marketing tốt nhất, phải luôn biết tận dụng mọi cơ hội để quảng cáo, giới thiệu về ngân hàng mình, để hình ảnh ngân hàng trở lên gắn bó, không thể thiếu trong tâm trí khách hàng.

Để làm được những điều trên cán bộ ngân hàng cần nắm vững chuyên môn, hiểu rõ nhu cầu mong muốn của khách hàng đó là yếu tố không thể thiếu để tạo ấn tượng với khách hàng. Khi nắm rõ chuyên môn, hiểu rõ các sản phẩm của ngân hàng thì sẽ tư vấn cho khách hàng một cách tốt nhất và giải quyết vấn đề nhanh nhất cho khách hàng.

Thực hiện tốt những yếu tố nêu trên sẽ nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng của ngân hàng, giúp cho ngân hàng giữ chân được khách hàng trong những lần giao dịch kế tiếp.

4.4.4. Những giải pháp hạn chế rủi ro tín dụng

Rủi ro tín dụng xảy ra những biến cố không lường trước được do nguyên nhân chủ quan hay khách quan mà khách hàng không trả được nợ cho ngân hàng một cách đầy đủ cả gốc và lãi khi hết hạn, từ đó tác động xấu đến hoạt động của ngân hàng và có thể làm cho ngân hàng bị phá sản. Rủi ro tín dụng sẽ tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng như thiếu tiền chi trả cho khách hàng vì phần lớn nguồn vốn hoạt động của ngân hàng là nguồn vốn huy động mà khi ngân hàng không thu hồi được nợ gốc và lãi trong cho vay thì khả năng thanh toán của ngân hàng dần dần lâm vào tình trạng thiếu hụt dẫn đến khả năng rủi ro về thanh khoản. Vì vậy, để hạn chế rủi ro tín dụng ngân hàng cần có những giải pháp thiết thực để hạn chế đến mức tối thiểu rủi ro tín dụng, cụ thể như sau:

***Kiểm soát trước khi cho vay**

- Nâng cao chất lượng món vay mới, kiểm tra thẩm định hồ sơ vay vốn phải tiến hành một cách cẩn thận và chính xác. Khi cho khách hàng ký hồ sơ vay phải chú ý đến chữ ký và xem xét kỹ, đối chiếu diện mạo của khách hàng với ảnh trong chứng minh thư để tránh hành vi lừa đảo.

*** Kiểm soát trong quá trình cho vay**

- Tuân thủ đúng quy trình tín dụng, thực hiện đầy đủ các bước kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay. Khắc phục tình trạng sử dụng vốn tùy ý sai mục đích hoặc dùng vốn ngắn hạn để mua tài sản cố định, xây dựng cơ bản...không trả được nợ khi đến hạn và làm ảnh hưởng đến kế hoạch sử dụng vốn của ngân hàng

*** Kiểm soát sau khi cho vay**

- Kiểm tra và rà soát lại các khoản cho vay, phát hiện càng sớm càng tốt những khoản vay có vấn đề thực tế hoặc tiềm tàng. Tăng cường chỉ đạo và đối chiếu với cán bộ tín dụng trong công tác cho vay và bám sát địa bàn. Lên chương trình công tác cho cán bộ tín dụng và lãnh đạo đi kiểm tra địa bàn tháng ít nhất được một lần.

- Tổ chức phân công kiểm tra chéo định kỳ giữa các cán bộ địa bàn nhằm phát hiện kịp thời những sai sót mà cán bộ địa bàn cố tình che giấu.

Việc kiểm tra vốn vay là công việc phải được thực hiện thường xuyên và trong quy trình tín dụng, cần kiểm tra chặt chẽ dòng vốn của ngân hàng nhằm bảo đảm mang lại hiệu quả thiết thực cho hộ vay và cho các ngành kinh tế của địa phương.

Để bảo đảm chất lượng kiểm tra tín dụng cần thường xuyên chấn chỉnh công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ trên cơ sở lựa chọn những cán bộ có chuyên môn, nghiệp vụ giỏi, có bản lĩnh nghề nghiệp để giữ vững các nguyên tắc trong kiểm tra.

- Đối với những rủi ro tín dụng kiểm soát được thì ngân hàng phải tập trung vào ngăn chặn những rủi ro có thể kiểm soát được mà vẫn có thể xảy ra. Quy định điều kiện cụ thể đối với mỗi loại vay, mỗi đối tượng vay để xác định giá trị vật chất, giá trị uy tín đảm bảo vốn vay theo nguồn nhập tài chính, tính chất và loại hình sản xuất kinh doanh, uy tín và mức độ rủi ro của người vay.

- Chủ động phân tán rủi ro để ngăn ngừa và hạn chế rủi ro, cơ cấu lại dư nợ đối tượng đầu tư chuyển dần sang đầu tư cho các đối tượng thương nghiệp - dịch vụ.

- Cần chú trọng đến tình hình tài chính của khách hàng, tư cách, năng lực và trình độ hiểu biết của khách hàng, tính khả thi của phương án vay vốn.

Ngân hàng không nên dồn vốn vào một số hoặc một số ít khách hàng, cho dù khách hàng đó kinh doanh có hiệu quả. Bởi vì nếu khách hàng đó gặp khó khăn

trong kinh doanh thì sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động của ngân hàng. Vì vậy, cần phải có những chính sách kịp thời và hữu hiệu đối với khách hàng.

- Ngoài ra ngân hàng cần không ngừng nâng cao công tác đào tạo và bồi dưỡng cán bộ công nhân viên. Việc phân tích tín dụng trước khi cho vay rất quan trọng, do đó đòi hỏi cán bộ tín dụng cần phải có một trình độ chuyên môn vững vàng, nhạy bén khi phân tích và tiếp xúc với khách hàng.

- Chi nhánh cần quan tâm hơn nữa trong công tác tổ chức, theo dõi quản lý tình hình trả nợ và lãi của khách hàng. Ngoài các giải pháp như: nhắc qua điện thoại, gửi thư thông báo... cần phải lập biên bản cụ thể đối với trường hợp quá hạn trong đó ghi nhận các cam kết trả nợ của khách hàng để tiện theo dõi và có giải pháp xử lý thích hợp tiếp theo nhằm hạn chế nợ quá hạn vừa chớm phát sinh.

- Cùng khách hàng tháo gỡ những khó khăn, tạo điều kiện thuận lợi, giới thiệu khách hàng đến tiêu thụ sản phẩm. Tư vấn cho khách hàng các giải pháp và phương án kinh doanh đổi mới có hiệu quả nhằm từng bước nâng cao năng lực tài chính của khách hàng.

- Đối với nợ ngoại bảng ngân hàng cần kết hợp với địa phương trong việc phân loại lại, nắm bắt tình hình kinh tế của các doanh nghiệp để có kế hoạch thu hồi khi doanh nghiệp có thu nhập.

- Xác định lại việc chi trả hoa hồng kịp thời, nhanh gọn đối với các khoản thu nợ tồn đọng nhằm kích thích và tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình thu hồi nợ.

4.4.5. Các giải pháp khác

Cần chú trọng đổi mới phong cách phục vụ khách hàng. Hiện nay, khi bước vào ngân hàng khách hàng vẫn còn bỡ ngỡ. Họ đến với ngân hàng chỉ với một trong hai lý do: Hoặc là đến giao dịch hoặc là đến tìm hiểu ngân hàng trước khi quyết định trở thành khách hàng của ngân hàng đó, ở một số ngân hàng có những người lần đầu tiên đến ngân hàng, họ không biết phải đến phòng nào, bàn nào trước và cần làm những thủ tục gì trong khi đó lại không có người hướng dẫn, hỏi nhân viên thì có thể nhận được thái độ lạnh lùng, bất cần hay trả lời hờ hững cho qua chuyện, đôi khi còn cáu gắt, khinh thường... Với thái độ phục vụ như vậy thử hỏi khách hàng có còn tìm đến ngân hàng nữa hay không? Từ đó cho thấy thái độ, phong cách phục vụ của nhân viên ngân hàng là rất quan trọng.

Ngoài ra lãnh đạo ngân hàng cần nâng cao mối quan hệ với chính quyền địa phương, nắm bắt thông tin về các dự án đền bù, danh sách các hộ được đền bù, số tiền đền bù để ngân hàng cử người đi hỏi thăm và vận động các hộ gửi tiền vào ngân hàng.

Tiếp tục hoàn thiện công nghệ ngân hàng nhằm giảm thiểu thủ tục kê khai của khách hàng khi giao dịch. Đặc biệt khách hàng mới giao dịch lần đầu với ngân hàng các thủ tục phải được nhân viên hướng dẫn chu đáo, tránh rườm rà.

Nâng cấp cơ sở hạ tầng về đường truyền để nâng cao chất lượng phục vụ và đảm bảo niềm tin khi khách hàng đến giao dịch.

Tăng cường tính kỷ cương, kỷ luật trong điều hành hoạt động kinh doanh, nâng cao tinh thần trách nhiệm trong công việc. Thường xuyên kiểm tra kiểm soát ngăn chặn các biểu hiện có dấu hiệu tiêu cực.

Tổ chức cho cán bộ ngân hàng đi giao lưu, học hỏi các ngân hàng trong hệ thống trong và ngoài tỉnh để tạo mối quan hệ, thuận tiện cho việc trao đổi, thảo luận về nghiệp vụ.

Mở rộng địa bàn, thị phần thuận lợi cho khách hàng (tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại, đảm bảo an toàn tài sản của khách hàng) trong khâu giao dịch và tiếp cận.

Với chất lượng phục vụ tốt thì ngân hàng sẽ được sự trung thành của khách hàng đối với mình, ngược lại thì ngân hàng sẽ dễ dàng bị khách hàng quay lưng với mình để đi tìm ngân hàng khác giao dịch. Do đó, ngân hàng cần phải nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, khách hàng phải được đón tiếp nhiệt tình từ nhân viên ngân hàng, luôn coi khách hàng là người quan trọng, tránh tạo cho khách hàng sự căng thẳng ngay từ khi mới bước chân vào ngân hàng.

Tạo diện mạo phù hợp: Thông qua việc thể hiện trên trang phục giao dịch: đầu tóc, giày dép, quần áo phải gọn gàng, lịch sự chuyên nghiệp.

Thời gian làm việc: Luôn chuẩn bị sẵn sàng cho công việc, không để cho khách hàng chờ lâu, không để khách hàng phải phiền lòng như việc nhân viên nghe điện thoại hay làm việc riêng, ăn quà vặt cũng như tán gẫu của nhân viên. Trong thời gian làm việc phải có sự chuyên tâm nghiêm túc.

Đảm bảo khu vực làm việc luôn được gọn gàng, sạch sẽ không để các vật dụng cá nhân nơi quầy giao dịch.

Chủ động chào đón khách hàng: Khi khách hàng đến quầy giao dịch phải chủ động chào đón khách hàng, thể hiện sự cầu thị, lịch sự cần thiết, tránh để khách hàng phải gặng hỏi. Chủ động cảm ơn và bày tỏ mong muốn được phục vụ khách hàng, bày tỏ lòng cảm ơn khách hàng đã sử dụng dịch vụ, sản phẩm của ngân hàng.

*** Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng bá hình ảnh, mở rộng quan hệ, hợp tác**

Công tác tuyên truyền quảng bá hình ảnh được xem là một công cụ cạnh tranh có hiệu quả, nó là một hoạt động không thể thiếu trong cơ chế thị trường. Tuy nhiên, hoạt động này được xem là một trong những tồn tại, bất cập lâu nay của cả hệ thống TMCP An Bình nói chung và của chi nhánh ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Bắc Ninh nói riêng, chưa đáp ứng được yêu cầu đổi mới và hội nhập trước xu thế cạnh tranh ngày càng gay gắt của các đối thủ.

Để thực hiện tốt công tác này thì ngoài việc tuyên truyền, quảng bá hình ảnh ra công chúng trên các phương tiện thông tin đại chúng như các báo trong ngành, ngoài ngành, báo hình, báo nói và báo điện tử để công chúng không chỉ biết đến các sản phẩm, dịch vụ, thế mạnh của ngân hàng mà còn biết được những chiến lược và định hướng vươn lên trở thành một ngân hàng hàng đầu trong khối ngân hàng. Với phương châm hoạt động "*Luôn mang đến cho khách hàng sự an tâm và thành đạt*" thì mỗi nhân viên phải có những hiểu biết nhận định về ngân hàng để cùng phối hợp tuyên truyền, quảng bá hình ảnh, thương hiệu ABBank, thu hút khách hàng đến giao dịch.

Mặc dù cạnh tranh là một quy luật của thị trường nhưng ABBank Bắc Ninh vẫn coi trọng sự hợp tác và không ngừng mở rộng quan hệ hợp tác với các ngân hàng trong nước cũng như ngân hàng nước ngoài hay các tổ chức định chế tài chính khác trên thế giới. Về lĩnh vực hợp tác, không chỉ là dịch vụ ngân hàng mà bao gồm nhiều dịch vụ khác, nhìn chung sự hợp tác là không hạn chế, ABBank Bắc Ninh sẵn sàng hợp tác và tìm cơ hội mở rộng quan hệ để ngày càng phát triển về công nghệ, các hoạt động kinh doanh nhưng đảm bảo an toàn, hiệu quả, cùng phát triển và lợi ích đôi bên, từ đó tạo ra sự phát triển kinh tế thành phố, đất nước.

5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

5.1. Kết luận

Trong quá trình phát triển kinh tế theo xu hướng toàn cầu hoá và hội nhập kinh tế quốc tế thì hội nhập về lĩnh vực tài chính, ngân hàng là một bộ phận không thể tách rời được. Hội nhập kinh tế quốc tế sẽ tạo cho hệ thống ngân hàng Việt Nam nói chung và hệ thống NHTM cổ phần nói riêng những cơ hội lớn về việc tiếp cận với thị trường vốn quốc tế, có điều kiện để mở rộng quy mô hoạt động, tiếp cận với trình độ công nghệ hiện đại, khả năng quản lý, điều hành tiên tiến. Song song với những cơ hội lớn đó lại là những thử thách cũng lớn không kém mà hệ thống ngân hàng Việt Nam phải đương đầu. Sự cạnh tranh mang tính quốc tế và những biến động về kinh tế, tài chính trên thế giới...sẽ trở thành những nguy cơ thường xuyên đe dọa đối với sự ổn định trong hoạt động của hệ thống ngân hàng.

Ngân hàng thương mại là một định chế tài chính trung gian mà chức năng chủ yếu của nó là thu quỹ cho xã hội, cấp các khoản tín dụng cho nền kinh tế và làm chức năng thanh toán cho các chủ thể trong nền kinh tế.

Hoạt động của NHTM có đặc điểm khác với các tổ chức kinh doanh khác là tổ chức hoạt động kinh doanh tiền tệ nên chứa đựng nhiều rủi ro do nhiều nguyên nhân khác nhau và luôn chịu sự chi phối mạnh mẽ của luật pháp.

Hoạt động của ngân hàng có thể được chia thành 3 nhóm chính: Hoạt động huy động vốn, hoạt động đầu tư tín dụng, hoạt động dịch vụ cho khách hàng để hưởng phí. Trong đó, hoạt động tín dụng là hoạt động quan trọng nhất vì nó ảnh hưởng đến hoạt động của nền kinh tế, tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng, đồng thời nó cũng mang lại cho ngân hàng nhiều rủi ro nhất.

Đánh giá hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại chính là đánh giá hiệu quả hiệu quả của ngân hàng, mà hiệu quả của ngân hàng bị chi phối bởi nhiều yếu tố như: Lãi suất cho vay và huy động, mức phí thu của dịch vụ ngân hàng, quy mô và thương hiệu của ngân hàng, chất lượng đội ngũ nhân viên của ngân hàng, chi phí hoạt động kinh doanh và các yếu tố bên ngoài khác.

Trong thời gian qua ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh mặc dù là một ngân hàng TMCP nhưng đã có nhiều đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của nền kinh tế tỉnh nhà. Qua kết quả phân tích tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng cho thấy chi nhánh đã chủ động được trong hoạt động quản lý của mình một cách hiệu quả, tình hình lợi nhuận qua các năm tuy có sự biến động nhưng vẫn ở mức có lãi, các nghiệp vụ cho vay và huy động vốn cũng tăng trưởng qua các năm... Cụ thể, trong công tác huy động vốn thực tế cho thấy đã dần được cải thiện qua từng năm, tuy nhiên chi nhánh vẫn chưa chủ động được trong nguồn vốn của mình, vì còn phụ thuộc vào sự điều hoà từ hội sở chính. Bên cạnh đó, chất lượng tín dụng của chi nhánh qua 3 năm qua đã giảm đi (nợ xấu tăng lên qua các năm). Lợi nhuận chi nhánh đạt được không cao. Chứng tỏ chi nhánh chưa đa dạng hoá được các nguồn thu, nguồn thu từ hoạt động tín dụng vẫn là chủ yếu (chiếm gần 90% thu nhập trong 3 năm qua). Đây là điều không tốt trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng vì chi nhánh đang đóng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh nơi có nền kinh tế phát triển mạnh nhất là trong những năm gần đây nền công nghiệp phát triển mạnh, là một trong những tỉnh dẫn đầu cả nước về tốc độ tăng trưởng GDP bình cả về sản phẩm lẫn thu nhập. Vì vậy trong thời gian tới chi nhánh cần có những giải pháp tốt hơn để tăng thêm các khoản thu khác cho chi nhánh và nâng cao chất lượng tín dụng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh trong thời gian tới, đưa chi nhánh trở thành một trong những ngân hàng đứng đầu của tỉnh.

Để làm được điều đó, trước tiên chi nhánh cần khắc phục khó khăn trong việc huy động vốn, đồng thời cũng phải đưa ra những giải pháp trong việc quản lý và thu hồi nợ do những khách hàng không có khả năng trả nợ vay và chưa có ý thức trong việc hoàn trả nợ gốc và lãi cho ngân hàng.

Chi nhánh cần thực hiện tốt một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh tại ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Bắc Ninh đó là:

1. Giải pháp tăng thu nhập bằng cách nâng cao hiệu quả huy động vốn, tăng thu nhập từ hoạt động cho vay và tăng thu các khoản dịch vụ khác.
2. Giải pháp tiết kiệm chi phí cụ thể là làm giảm chi phí tiền gửi và tiền vay vì đây là chi phí chính có tỷ trọng cao trong cơ cấu tổng chi phí hoạt động của chi nhánh.

3. Nâng cao chất lượng cán bộ ngân hàng vì cán bộ ngân hàng là người trực tiếp thực hiện các giao dịch với khách hàng và là hình ảnh của ngân hàng. Vì vậy, cán bộ ngân hàng càng tạo được ấn tượng tốt và hình ảnh chuyên nghiệp với khách hàng thì càng thu hút được nhiều khách hàng và từ đó khai thác được nhiều sản phẩm dịch vụ không chỉ từ khách hàng đó mà còn từ người thân quen và các mối quan hệ của họ đem lại.

5.2. Kiến nghị

Hoạt động của ngân hàng TMCP An Bình nói riêng và của các ngân hàng thương mại nói chung đều phải nằm trong khuôn khổ luật pháp của Nhà nước. Chính vì vậy, mọi hoạt động của ngân hàng đều chịu sự điều chỉnh theo các văn bản quy phạm pháp luật của Chính phủ và ngân hàng Nhà nước. Căn cứ vào mục tiêu hoạt động của ngân hàng TMCP An Bình mà tác giả luận văn muốn đề xuất những giải pháp như đã nêu trên, để thực hiện thành công những giải pháp đó thì tác giả xin có vài kiến nghị đối với các cơ quan chức năng liên quan như Chính Phủ, ngân hàng Nhà nước và bản thân ngân hàng TMCP An Bình.

5.2.1. Kiến nghị đối với Chính phủ

Tạo hành lang pháp lý cho các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế trong đó có ngân hàng hoạt động kinh doanh lành mạnh, bình đẳng, cạnh tranh trong khuôn khổ pháp luật.

Tiếp tục hoàn thiện hệ thống pháp luật nhằm tạo môi trường pháp lý đồng bộ, đảm bảo an toàn cho mọi tổ chức tín dụng hoạt động trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng. Các văn bản quy phạm pháp luật cần có sự thống nhất tránh chồng chéo.

Cần ban hành chính sách hỗ trợ tích cực khi các NHTM trong nước mở rộng quy mô và phát triển bền vững.

Chính phủ cần quy định về sự phối hợp giữa cơ quan thuế, cơ quan kiểm toán, công ty tư vấn và ngân hàng làm rõ, minh bạch báo cáo tài chính của khách hàng, tránh tình trạng doanh nghiệp lập nhiều báo cáo để vay vốn ngân hàng.

5.2.2. Kiến nghị với ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Đổi mới tổ chức và hoạt động của ngân hàng Nhà nước với xu hướng hình thành bộ máy tổ chức nhanh gọn, chuyên nghiệp, có đủ năng lực đối với đội ngũ cán bộ có đủ trình độ xây dựng và thực thi chính sách tiền tệ theo thông lệ quốc tế, tiên tiến và hiện đại. Xây dựng và thực thi chính sách tiền tệ linh hoạt, bảo đảm ổn định giá trị đồng tiền, kiểm soát lạm phát, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và ổn định nền kinh tế.

Củng cố hệ thống thanh tra, kiểm tra của ngân hàng Nhà nước, bảo đảm để mọi tổ chức, cá nhân tuân thủ đúng các quy định của pháp luật về tín dụng, đồng thời có giải pháp cụ thể kiểm soát tăng trưởng tài sản có rủi ro của các NHTM, ngăn chặn xu hướng gia tăng nợ xấu.

Tiếp tục đổi mới cơ chế, chính sách liên quan đến hoạt động của tổ chức tín dụng, tạo môi trường kinh doanh thông thoáng cho hoạt động của tổ chức tín dụng, hoàn thiện các quy định về an toàn trong hoạt động ngân hàng; ban hành quy định về tiêu chuẩn và yêu cầu tối thiểu về hệ thống quản lý rủi ro tại tổ chức tín dụng.

Tập trung xây dựng và ban hành các quy chế để quản lý tốt các hoạt động về dịch vụ ngân hàng điện tử, đảm bảo an toàn bảo mật thông tin, các tiêu chuẩn cơ bản về dữ liệu.

Xây dựng hệ thống thanh toán qua ngân hàng an toàn, hiệu quả và hiện đại ngang tầm với trình độ phát triển của các nước trong khu vực và trên thế giới.

Khuyến khích các NHTM sử dụng cùng phần mềm quản lý dữ liệu để phát triển thị trường liên ngân hàng và là cơ sở để đa dạng hoá các dịch vụ ngân hàng hiện đại.

5.2.3. Kiến nghị đối với ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Bắc Ninh.

Nhanh chóng tiến hành tái cấu trúc hệ thống theo hướng hiện đại và xây dựng chiến lược kinh doanh ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

Thông báo chiến lược cụ thể và truyền đạt các thông tin đến từng nhân viên nhằm động viên tất cả mọi người tham gia một cách nhiệt tình.

Từng bước xây dựng phương pháp quản trị hiện đại, theo dõi diễn biến hoạt động của ngân hàng và thị trường một cách liên tục để có bước điều chỉnh kịp thời.

Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên và đặc biệt là đội ngũ cán bộ tín dụng của ngân hàng.

Xây dựng bộ máy hoạt động kinh doanh khoa học và phù hợp. Phân tách Phòng kinh doanh thành 02 Phòng riêng biệt chuyên trách thành Phòng quan hệ khách hàng cá nhân và Phòng quan hệ khách hàng doanh nghiệp với 02 lãnh đạo là Trưởng phòng độc lập để quản lý và điều hành hoạt động của phòng theo chức năng chuyên môn hóa là cá nhân hoặc doanh nghiệp. Điều này tạo nên sự chuyên môn, chuyên sâu hóa trong công việc và nâng cao hiệu quả kinh doanh đồng thời đảm bảo tính khách quan trong tác nghiệp và nâng cao hệ số an toàn. Những phòng ban chưa có Trưởng/Phó phòng như Phòng giao dịch Yên Phong, phòng Hành chính nhân sự cần có sự bổ sung hoặc bổ nhiệm kịp thời Trưởng/phó phòng là người có đủ năng lực trình độ điều hành và quản lý, đảm bảo bộ máy được đồng bộ và hoạt động trôi chảy, an toàn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo tổng hợp hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP An Bình- Bắc Ninh năm 2010 - 2012
2. Nguyễn Năng Phúc (2006) - giáo trình phân tích hoạt động kinh doanh, NXB Thời đại
3. Phạm Thị Mỹ Dung, Bùi Bằng Đoàn (2001) - Giáo trình phân tích kinh doanh, NXB Nông Nghiệp
4. Phạm Thị Gái (2004) - Giáo trình phân tích hoạt động kinh doanh, NXB Giáo dục
5. Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại – Học viện tài chính
6. Giáo trình Tín dụng ngân hàng – Học viện ngân hàng
7. Giáo trình Quản trị ngân hàng thương mại – Học viện ngân hàng
8. Giáo trình Quản trị tài chính doanh nghiệp- Nguyễn Đình Kiệt (2010), NXB Tài chính.
9. Giáo trình tài chính doanh nghiệp – Nguyễn Minh Kiều (2008), NXB Thống kê
10. Giáo trình Quản trị tài chính doanh nghiệp – Phạm Quang Trung (2009), NXB Tài chính.
11. Các trang web:
 - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam: www.sbv.gov.vn
 - Bộ tài chính: www.mof.gov.vn
 - Ngân hàng TMCP An Bình: www.abbank.vn
 - UBND tỉnh Bắc Ninh: www.bacninh.gov.vn
 - Báo điện tử Bắc Ninh: www.baobacninh.com.vn

PHỤ LỤC
PHIẾU ĐIỀU TRA VỀ CÁN BỘ NGÂN HÀNG

I. Thông tin về cán bộ ngân hàng

Họ và Tên:

Địa chỉ: Thôn (Xóm)..... Xã (Phường):.....

Huyện – Tỉnh.....

Phòng/bộ phận công tác:.....

1. Tuổi cán bộ tín dụng :

2. Giới tính: Nam Nữ

3. Trình độ văn hoá :

Trung cấp Cao đẳng Đại học Thạc sỹ Tiến sỹ

4. Kinh nghiệm công tác trong lĩnh vực tín dụng?

5. Tiêu chí để bạn xác định mức độ ảnh hưởng của chúng đến rủi ro tín dụng ?

6. Trước khi cho vay bạn có thực hiện theo đúng quy trình tín dụng của ngân hàng hay không ?

- Có Không Ý kiến khác

7. Khi cho vay bạn phải thực hiện những khâu nào trong quy trình tín dụng? Cho vay có Tài sản đảm bảo hay không (Số tiền cho vay tối đa 70% giá trị tài sản bảo đảm theo định giá của ngân hàng)?

8. Sau khi đã cho khách hàng vay bạn có thường xuyên kiểm tra định kỳ hoạt động sản xuất kinh, doanh của khách hàng hay không ?

- Có Không Ý kiến khác

9. Hiện tại Ngân hàng An Bình có bao nhiêu chuyên viên quan hệ khách hàng (cán bộ tín dụng)?

10. Ngân hàng An Bình có bao nhiêu chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân và chuyên viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp?

11. Là một chuyên viên quan hệ khách hàng, bạn đang quản lý bao nhiêu khách hàng vay vốn với tổng dư nợ là bao nhiêu? Chất lượng tín dụng do bạn quản lý thế nào? tỷ lệ nợ xấu chiếm bao nhiêu %?

12. Quy trình cho vay hiện tại ngân hàng An Bình đang áp dụng là như thế nào?

PHIẾU ĐIỀU TRA KHÁCH HÀNG

Thông tin về khách hàng vay vốn:

Họ và Tên khách hàng:

Địa chỉ: Thôn(Xóm,)..... Xã (Phường):.....

Huyện..... – Tỉnh.....

1. Tuổi khách hàng :

2. Giới tính: Nam Nữ

3. Trình độ văn hoá : Cấp I Cấp II Cấp III

Trung cấp Cao đẳng Đại học

6. Quý khách có nhận xét gì về thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng An Bình so với thái độ của nhân viên các ngân hàng khác ?

- Tốt Trung bình Kém

7. Phí dịch vụ của ngân hàng An Bình so với các ngân hàng khác ?

- Cao hơn Bằng Thấp hơn

8. Khi đến giao dịch với An Bình quý khách thấy thủ tục làm việc :

- Đơn giản Phức tạp Ý kiến khác

9. Quý khách thấy chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng của An Bình :

- Tốt Trung bình Kém

10. Mục đích của việc sử dụng vốn vay :

- Sản xuất Kinh doanh Tiêu dùng Mục đích khác

11. Việc sử dụng vốn vay đem lại hiệu quả như thế nào ?

- Cao Trung bình Thấp

12. Quý khách thấy mức lãi suất cho vay của ngân hàng An Bình như thế nào?

- Cao Trung bình Thấp