

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**TRƯỜNG THỊ BIỂU**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG BÁN LẺ  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM  
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**  
**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**TRƯỜNG THỊ BIỂU**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG BÁN LẺ  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM  
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**  
**Mã số: 8.34.01.01**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. ĐINH TRỌNG HANH**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

## **LỜI CAM ĐOAN**

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

Tôi xin cam đoan 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.

*Thái Nguyên, tháng 05 năm 2018*

**Tác giả**

**Trương Thị Biều**

## LỜI CẢM ƠN

Quá trình học tập và thực hiện luận văn này tôi được sự giúp đỡ của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất đến tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu. Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn sâu sắc đến PGS. TS. Đinh Trọng Hanh - người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy giáo, cô giáo, cán bộ Phòng Đào tạo, khoa Quản trị kinh doanh, trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh đã tạo điều kiện giúp đỡ và hướng dẫn tận tình cho tôi trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong việc thu thập số liệu và những thông tin cần thiết cho việc nghiên cứu luận văn này.

Tôi xin cảm ơn nhiều tới gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã luôn ở bên tôi, động viên, chia sẻ và tạo điều kiện cho tôi trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu luận văn này.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

*Thái Nguyên, tháng 05 năm 2018*

**Tác giả**

**Trương Thị Biểu**

## MỤC LỤC

|   |           |
|---|-----------|
| LỜI CAM ĐOAN .....  | i         |
| LỜI CẢM ƠN .....  | ii        |
| MỤC LỤC.....  | iii       |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....   | vi        |
| DANH MỤC CÁC BẢNG.....  | vii       |
| DANH MỤC CÁC HÌNH.....  | viii      |
| <b>MỞ ĐẦU</b> .....   | <b>1</b>  |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài .....  | 1         |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu.....   | 2         |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....   | 2         |
| 4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....   | 3         |
| 5. Kết cấu của luận văn .....   | 4         |
| <b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....    | <b>5</b>  |
| 1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng tín dụng bán lẻ tại ngân hàng thương mại .....                             | 5         |
| 1.1.1. Hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại .....  | 5         |
| 1.1.2. Hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng thương mại .....   | 8         |
| 1.1.3. Chất lượng tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng thương mại.....   | 12        |
| 1.1.4. Nội dung chính của chất lượng tín dụng bán lẻ .....  | 14        |
| 1.1.5. Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng bán lẻ .....   | 17        |
| 1.1.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng bán lẻ.....  | 20        |
| 1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng tín dụng bán lẻ .....   | 24        |
| 1.2.1. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng tín dụng bán lẻ ở một số ngân hàng thương mại trên thế giới ..... | 24        |
| 1.2.2. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng tín dụng bán lẻ ở một số ngân hàng thương mại tại Việt Nam.....   | 28        |
| 1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam, chi nhánh Thái Nguyên .....    | 31        |
| <b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....   | <b>34</b> |
| 2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....   | 34        |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2. Phương pháp nghiên cứu.....  | 34        |
| 2.2.1. Chọn điểm nghiên cứu .....   | 34        |
| 2.3. Phương pháp thu thập số liệu .....   | 34        |
| 2.3.1. Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp.....  | 34        |
| 2.3.2. Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp.....   | 35        |
| 2.3.3. Phương pháp tổng hợp số liệu.....  | 37        |
| 2.3.4. Phương pháp phân tích số liệu .....  | 37        |
| 2.3.5. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....   | 38        |
| <b>Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI BIDV THÁI NGUYÊN.....</b>                                  | <b>41</b> |
| 3.1. Giới thiệu về BIDV và BIDV Thái Nguyên .....   | 41        |
| 3.1.1. Giới thiệu về BIDV .....   | 41        |
| 3.1.2. Giới thiệu về BIDV Thái Nguyên .....   | 42        |
| 3.2. Quy mô tín dụng bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017 .....  | 50        |
| 3.3. Chất lượng tín dụng bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017.....                                     | 53        |
| 3.3.1. Mức sinh lời của đồng vốn cho vay .....  | 53        |
| 3.3.2. Tình hình nợ quá hạn tín dụng bán lẻ .....   | 54        |
| 3.3.3. Phân tích chất lượng tín dụng bán lẻ thông qua chỉ tiêu về tài sản đảm bảo.....                            | 57        |
| 3.3.4. Hoạt động trích lập dự phòng rủi ro của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017.....                          | 59        |
| 3.3.5. Vòng quay vốn tín dụng.....  | 61        |
| 3.3.6. Chất lượng quy trình cho vay đối với khách hàng tín dụng bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên .....                 | 62        |
| 3.3.7. Chất lượng tín dụng bán lẻ tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên qua sự đánh giá của khách hàng .....             | 68        |
| 3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng bán lẻ tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017..... | 74        |
| 3.4.1. Các nhân tố khách quan .....   | 74        |
| 3.4.2. Nhóm nguyên nhân chủ quan.....   | 75        |
| 3.5. Đánh giá chung về chất lượng tín dụng bán lẻ tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017 .....        | 76        |

|  |            |
|--|------------|
| 3.5.1. Những kết quả đạt được .....  | 76         |
| 3.5.2. Những mặt tồn tại.....  | 79         |
| 3.5.3. Nguyên nhân của những tồn tại .....   | 79         |
| <b>Chương 4: NHỮNG GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG<br/>TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI BIDV THÁI NGUYÊN .....</b>   | <b>82</b>  |
| 4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển hoạt động và nâng cao chất lượng tín<br>dụng bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên trong giai đoạn 2019 - 2020..... | 82         |
| 4.1.1. Định hướng phát triển chung .....   | 82         |
| 4.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ.....  | 83         |
| 4.1.3. Định hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng tín dụng bán lẻ .....  | 84         |
| 4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng bán lẻ tại BIDV Thái<br>Nguyên trong thời gian tới .....                                 | 85         |
| 4.2.1. Giải pháp nâng cao quy trình tín dụng bán lẻ .....  | 85         |
| 4.2.2. Nâng cao trình độ, phát triển đội ngũ nguồn nhân lực.....   | 87         |
| 4.2.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác thẩm định tín dụng .....   | 90         |
| 4.2.4. Giải pháp nâng cao năng lực quản lý rủi ro .....  | 92         |
| 4.2.5. Giải pháp nâng cao chất lượng môi trường kỹ thuật - công nghệ và trình<br>độ sử dụng công nghệ của cán bộ.....                            | 93         |
| 4.2.6. Nâng cao công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ .....  | 94         |
| 4.2.7. Tăng cường công tác thu hồi nợ và chủ động giải quyết nợ có vấn đề .....  | 95         |
| 4.3. Một số kiến nghị.....   | 96         |
| 4.3.1. Đối với chính phủ, Ngân hàng Nhà nước .....   | 96         |
| 4.3.2. Đối với BIDV .....  | 97         |
| <b>KẾT LUẬN.....</b>   | <b>99</b>  |
| <b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>  | <b>101</b> |
| <b>PHỤ LỤC .....</b>   | <b>103</b> |

## **DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

|        |  |
|--------|--|
| BIDV   | : Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam |
| CBCNV  | : Cán bộ công nhân viên                        |
| CBQLKH | : Cán bộ quản lý khách hàng                    |
| NHTM   | : Ngân hàng thương mại                         |
| RRTD   | : Rủi ro tín dụng                              |
| TDBL   | : Tín dụng bán lẻ                              |
| TMCP   | : Thương mại cổ phần                           |
| TNHH   | : Trách nhiệm hữu hạn                          |
| TSDB   | : Tài sản đảm bảo                              |



## DANH MỤC CÁC BẢNG

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Bảng 3.1.  | Kết quả tài chính của BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017.....   | 46 |
| Bảng 3.2.  | Một số chỉ tiêu về huy động vốn tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017.....   | 47 |
| Bảng 3.3:  | Dư nợ tín dụng giai đoạn 2015-2017 tại BIDV Thái Nguyên .....   | 49 |
| Bảng 3.4.  | Dư nợ tín dụng bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017 .....  | 50 |
| Bảng 3.5.  | Cơ cấu dư nợ cho vay bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017.....   | 51 |
| Bảng 3.6.  | Mức sinh lời của tín dụng bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017.....  | 53 |
| Bảng 3.7.  | Nợ quá hạn tín dụng bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017.....  | 54 |
| Bảng 3.8:  | Mức độ tăng trưởng của nợ xấu của hoạt động tín dụng bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017 .....            | 56 |
| Bảng 3.9:  | Dư nợ tín dụng bán lẻ phân theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2015-2017 tại BIDV Thái Nguyên .....                        | 57 |
| Bảng 3.10: | Quy định về trích lập dự phòng rủi ro theo quyết định 493 .....   | 60 |
| Bảng 3.11. | Một số chỉ tiêu về trích lập dự phòng rủi ro tín dụng bán lẻ giai đoạn 2015-2017 tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên ..... | 60 |
| Bảng 3.12. | Vòng quay vốn tín dụng bán lẻ giai đoạn 2015-2017 tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên .....                                | 61 |
| Bảng 3.13. | Nghề nghiệp khách hàng vay vốn trả lời điều tra, khảo sát .....   | 69 |
| Bảng 3.14. | Kết quả khảo sát đánh giá chung về BIDV Thái Nguyên .....   | 70 |
| Bảng 3.15. | Kết quả khảo sát về quy trình cung ứng sản phẩm .....   | 71 |

**DANH MỤC CÁC HÌNH**

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Hình 3.1. | Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên.....                        | 45 |
| Hình 3.2: | Nguồn vốn huy động qua các năm .....   | 48 |
| Hình 3.3. | Dư nợ tín dụng giai đoạn 2015-2017 .....   | 49 |
| Hình 3.4. | Cơ cấu dư nợ tín dụng bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017.....                               | 52 |
| Hình 3.5: | Mức tăng trưởng nợ xấu và nợ quá hạn của hoạt động tín dụng bán lẻ qua các năm tại BIDV Thái Nguyên..... | 56 |
| Hình 3.6: | Tỷ trọng dư nợ có TSDB trong tổng dư nợ bán lẻ .....   | 58 |
| Hình 3.7. | Sơ đồ quy trình cho vay đối với khách hàng bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên .....                             | 63 |
| Hình 3.8. | Độ tuổi nhóm khách hàng vay vốn trả lời khảo sát cho vay bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên .....               | 69 |