

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

**LẠI KIM DUNG**

**QUẢN LÝ RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG  
CÁ NHÂN TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG  
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ**

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

**Ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

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

**LẠI KIM DUNG**

**QUẢN LÝ RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG  
CÁ NHÂN TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG  
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ**

**Ngành: Quản lý kinh tế**

**Mã số: 8.34.04.10**

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

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Thị Hồng Yến**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu độc lập của riêng tôi. Các số liệu và kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác. Các số liệu trích dẫn trong quá trình nghiên cứu đều có nguồn gốc rõ ràng.

**Tác giả luận văn**

**Lại Kim Dung**

## LỜI CẢM ƠN

Trong suốt thời gian học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, chỉ bảo tận tình của các thầy cô giáo tại trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, sự giúp đỡ, động viên của bạn bè, đồng nghiệp và gia đình.

Nhân dịp hoàn thành luận văn, tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc, Ban Quản lý đào tạo, Khoa Quản lý kinh tế - Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tận tình giúp đỡ tôi trong quá trình học tập, thực hiện đề tài và hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn TS. Nguyễn Thị Hồng Yến, cô giáo hướng dẫn luận văn, cô đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, logic, qua đó đã giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và có tính khả thi.

Tôi xin chân thành cảm ơn tập thể lãnh đạo, cán bộ viên chức tại các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ... đã giúp tôi nắm bắt được thực trạng, cũng như những vướng mắc và đề xuất trong công tác quản lý rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân.

Qua quá trình nghiên cứu làm luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, ủng hộ của cô giáo hướng dẫn, các anh, chị, đồng nghiệp, bạn bè và gia đình tôi đã tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thiện luận văn này.

***Tôi xin chân thành cảm ơn!***

*Thái Nguyên, ngày tháng 05 năm 2018*

**Tác giả luận văn**

**Lại Kim Dung**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ.....	viii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ .....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài .....	3
4. Kết cấu và nội dung của luận văn .....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	4
1.1.1. Đặc điểm của ngân hàng thương mại.....	4
1.1.2. Những hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại.....	6
1.1.3. Rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân.....	9
1.1.4. Quản lý rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân .....	18
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	36
1.2.1. Kinh nghiệm về quản lý rủi ro tín dụng KHCN của các NHTM Việt Nam .....	36
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	40

<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	42
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	42
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	42
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	42
2.2.2. Phương pháp phân tích thông tin .....	43
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu .....	43
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu nghiên cứu kết quả hoạt động kinh doanh của NHTM.....	43
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu nghiên cứu quản lý RRTD của NHTM.....	44
<b>Chương 3. QUẢN LÝ RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ</b> .....	49
3.1. Giới thiệu chung về các Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	49
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của các Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	49
3.1.2. Chức năng nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	50
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của các Chi nhánh TMCP Công thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	53
3.2. Thực trạng quản lý rủi ro tín dụng KH cá nhân tại các Chi nhánh TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.....	65
3.2.1. Thực trạng rủi ro tín dụng tại các Chi nhánh ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	65
3.2.2. Quản lý rủi ro tín dụng Khách hàng cá nhân tại các Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	76
3.3. Đánh giá chung về quản lý rủi ro tín dụng KHCN tại các Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	107
3.3.1. Kết quả đạt được .....	107
3.3.2. Hạn chế.....	111
3.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế .....	119

<b>Chương 4. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ</b> .....	125
4.1. Định hướng và mục tiêu tăng cường quản lý rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại các Chi nhánh ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	125
4.1.1. Định hướng tăng cường quản lý rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại các Chi nhánh ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	125
4.1.2. Mục tiêu tăng cường quản lý rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại các Chi nhánh ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.....	126
4.2. Giải pháp tăng cường công tác quản lý rủi ro tín dụng Khách hàng cá nhân tại các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	127
4.2.1. Nhóm giải pháp về hoàn thiện quy trình quản lý rủi ro .....	127
4.2.2. Nhóm giải pháp nhằm hoàn thiện nội dung quản lý rủi ro khách hàng cá nhân..	130
4.2.3. Nhóm giải pháp hoàn thiện công cụ quản lý rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân .....	137
4.3. Kiến nghị đối với các bên có liên quan.....	141
4.3.1. Đối với Chính Phủ.....	141
4.3.2. Đối với Ngân hàng nhà nước và ngân hàng nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	142
4.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam .....	144
<b>KẾT LUẬN</b> .....	146
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	147

**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

CBTD	: Cán bộ tín dụng
ĐHĐCĐ	: Đại hội đồng cổ đông
GD, PGĐ	: Giám đốc, phó giám đốc
GTCG	: Giấy tờ có giá
KD	: Kinh doanh
KH	: Khách hàng
KHCN	: Khách hàng cá nhân
NH	: Ngân hàng
NHCT	: Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam
NHNN	: Ngân hàng Nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
QLRRTD	: Quản lý rủi ro tín dụng
RRTD	: Rủi ro tín dụng
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TMCP	: Thương mại cổ phần
TSBĐ	: Tài sản bảo đảm
UBND	: Ủy ban nhân dân
VN	: Việt Nam
XHTD	: Xếp hạng tín dụng
XLRR	: Xử lý rủi ro



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Nguồn thông tin, số liệu thứ cấp .....	42
Bảng 3.1.	Kết quả huy động vốn tại các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam Phú Thọ .....	54
Bảng 3.2.	Dư nợ tín dụng tại các chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn Phú Thọ .....	56
Bảng 3.3.	Quy mô dư nợ .....	58
Bảng 3.4.	Cơ cấu dư nợ cho vay KHCN theo kì hạn tại các Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn Phú Thọ .....	60
Bảng 3.5.	Cơ cấu dư nợ cho vay KHCN theo sản phẩm tại các Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn Phú Thọ .....	61
Bảng 3.6.	Kết quả hoạt động kinh doanh của các Chi nhánh giai đoạn 2015 - 2017 .....	64
Bảng 3.7.	Tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu cho vay KHCN .....	66
Bảng 3.8.	Nợ xấu cho vay KHCN theo thời hạn .....	67
Bảng 3.9.	Nợ xấu KHCN theo phương thức cho vay .....	69
Bảng 3.10.	Kết quả tài trợ rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015 - 2017 .....	84
Bảng 3.11:	Bộ chỉ tiêu khoản vay tiêu dùng .....	88
Bảng 3.12:	Bộ chỉ tiêu khoản vay kinh doanh .....	91

## DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1.	Cho vay khách hàng cá nhân qua năm 2015 - 2017 .....	59
Biểu đồ 3.2.	Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng tại các Chi nhánh trên địa bàn tỉnh Phú Thọ năm 2017 .....	62
Biểu đồ 3.3.	Cơ cấu nợ xấu theo tài sản bảo đảm KHCN 2017 .....	72
Biểu đồ 3.4.	Cơ cấu nợ xấu theo tài sản bảo đảm KHCN 2016 .....	73
Biểu đồ 3.5.	Cơ cấu nợ xấu theo tài sản bảo đảm KHCN 2015 .....	73
Biểu đồ 3.6.	Chỉ tiêu trích lập dự phòng rủi ro tín dụng KHCN .....	75
Biểu đồ 3.7.	Chỉ tiêu trích lập dự phòng rủi ro chung .....	75

## DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1.	Phân loại Rủi ro tín dụng cá nhân .....	10
Sơ đồ 1.2.	Quy trình quản lý RRTD.....	20
Sơ đồ 3.1.	Tổ chức bộ máy hoạt động của các chi nhánh THCTCP Công Thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	53
Sơ đồ 4.1.	Mô hình quản lý Rủi ro tín dụng.....	128
Sơ đồ 4.2.	Cơ cấu tổ chức bộ phận quản lý rủi ro .....	130