

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

ĐỖ THỊ HOÀNG THỦY

**QUẢN LÝ TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG
DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI CÁC 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**

ĐỖ THỊ HOÀNG THỦY

**QUẢN LÝ TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG
DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI CÁC 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 Thu Thương

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan công trình nghiên cứu: *“Quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại các ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ”* là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân tôi, được thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của . Các số liệu, kết quả nghiên cứu đưa ra trong luận văn này là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng. Nội dung của luận văn có tham khảo và sử dụng một số thông tin, tài liệu từ các nguồn sách, tạp chí được liệt kê trong danh mục tài liệu tham khảo.

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2018

Tác giả luận văn

Đỗ Thị Hoàng Thủy

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại chi nhánh ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam trên địa bàn tỉnh Phú Thọ”* tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của các cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Quản lý Đào tạo sau Đại học, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **TS. Nguyễn Thị Thu Thương**.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ.

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2018

Học viên

Đỗ Thị Hoàng Thủy

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	3
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại các ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Khái niệm về quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại các ngân hàng thương mại.....	5
1.1.2. Vai trò quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại các ngân hàng thương mại	8
1.1.3. Nội dung quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại các ngân hàng thương mại	10
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại các ngân hàng thương mại	14

1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại các ngân hàng thương mại	17
1.2.1. Kinh nghiệm quản lý tín dụng doanh nghiệp nhỏ và vừa của một số ngân hàng thương mại	17
1.2.2. Bài học rút ra cho các chi nhánh NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	21
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	22
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	22
2.2. Phương pháp nghiên cứu	22
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	22
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu	24
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	24
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá kết quả quản lý tín dụng	25
Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI CÁC CHI NHÁNH NHCT TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ	30
3.1. Khái quát tình hình phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Phú Thọ	30
3.1.1. Tình hình phát triển của các doanh nghiệp nhỏ và vừa	30
3.1.2. Nhu cầu tín dụng của các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	32
3.2. Khái quát về các chi nhánh NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	34
3.2.1. Quá trình hình thành và phát triển	34
3.2.2. Lĩnh vực kinh doanh	35
3.2.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy	36
3.2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh các chi nhánh NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	39
3.3. Thực trạng quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại các chi nhánh NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	44
3.3.1. Xây dựng kế hoạch và chính sách tín dụng	44

3.3.2. Tổ chức thực hiện kế hoạch, chính sách tín dụng	48
3.3.3. Kiểm tra, giám sát hoạt động tín dụng	55
3.3.4. Kết quả điều tra về công tác quản lý tín dụng doanh nghiệp nhỏ và vừa của các chi nhánh NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	63
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại các chi nhánh NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.....	71
3.4.1. Các yếu tố chủ quan	71
3.4.2. Các yếu tố khách quan.....	74
3.5. Đánh giá kết quả quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại các chi nhánh NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	75
3.5.1. Kết quả đạt được	75
3.5.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	76
Chương 4: GIẢI PHÁP QUẢN LÝ TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI CÁC NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ	81
4.1. Định hướng hoạt động tín dụng và quản lý tín dụng đối với các khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại các chi nhánh NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.....	81
4.1.1. Định hướng phát triển chung	81
4.1.2. Định hướng quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	81
4.2. Nhóm giải pháp quản lý tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại các chi nhánh NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	83
4.2.1. Xây dựng chính sách tín dụng phù hợp.....	83
4.2.2. Đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát tín dụng	85
4.2.3. Cải thiện hiệu quả công tác thẩm định.....	88

4.2.4. Quản lý nợ xấu và nợ có vấn đề linh hoạt theo quy trình	90
4.2.5. Hoàn thiện hệ thống thông tin về khách hàng	92
4.2.6. Đẩy mạnh công tác marketing, quảng cáo	94
KẾT LUẬN	95
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	100
PHỤ LỤC	103

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CBTD	: Cán bộ tín dụng
DN	: Doanh nghiệp
DNNVV	: Doanh nghiệp nhỏ và vừa
KHDN	: Khách hàng doanh nghiệp
NHCT	: Ngân hàng công thương
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TMCP	: Thương mại cổ phần
TSBĐ	: Tài sản bảo đảm
XLRR	: Xử lý rủi ro

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Kết quả HĐV tại các NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	40
Bảng 3.2. Dự nợ tín dụng tại các NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	41
Bảng 3.3. Kết quả tài chính của các NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	43
Bảng 3.4. Một số chỉ tiêu kế hoạch cho vay DNNVV	45
Bảng 3.5. Kết quả thực hiện kế hoạch cho vay khách hàng DNNVV	49
Bảng 3.6. Dự nợ cho vay DNNVV theo thời hạn	50
Bảng 3.7. Dự nợ cho vay DNNVV theo ngành kinh tế	53
Bảng 3.8. Kết quả thực hiện kế hoạch phát triển số lượng khách hàng.....	54
Bảng 3.9. Bảng chấm điểm xếp hạng tín nhiệm khách hàng doanh nghiệp ...	56
Bảng 3.10. Kết quả công tác kiểm tra việc cho vay DNNVV tại các chi nhánh NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	58
Bảng 3.11. Một số chỉ tiêu về trích lập dự phòng rủi ro tín dụng DNNVV ...	60
Bảng 3.12. Tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu cho vay DNNVV	62
Bảng 3.13. Kết quả khảo sát khách hàng về kết quả quản lý tín dụng đối với khách hàng DNNVV tại NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	64
Bảng 3.14. Kết quả khảo sát cán bộ tín dụng về kết quả quản lý tín dụng đối với khách hàng DNNVV tại NHCT trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	67