

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

TRẦN HỢP QUANG

**PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Ngành: Quản trị kinh doanh

THÁI NGUYÊN - 2018

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

TRẦN HỢP QUANG

**PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

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: TS. PHẠM THỊ MAI YẾN

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực và chưa được dùng để bảo vệ một học vị nào khác. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đều đã được cảm ơn. Các thông tin, trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 04 năm 2018

Tác giả luận văn

Trần Hợp Quang

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều 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 Đào tạo, các khoa, văn phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh 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 giảng viên hướng dẫn **TS. Phạm Thị Mai Yến**.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các cô chú, anh chị em và bạn bè, tôi xin chân thành cảm ơn. Thêm nữa, tôi cũng muốn gửi lời cảm ơn chân thành tới 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 quý báu đó.

Thái Nguyên, tháng 04 năm 2018

Tác giả luận văn

Trần Hợp Quang

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 HÌNH.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	5
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	5
4. Đóng góp của luận văn.....	6
5. Kết cấu luận văn.....	6
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM CHO VAY	
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	7
1.1. Cơ sở lý luận về ngân hàng thương mại và sản phẩm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại	7
1.1.1. Lý luận cơ bản về ngân hàng thương mại	7
1.1.2. Sản phẩm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại	15
1.1.3. Phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại	23
1.1.4. Yếu tố ảnh hưởng đến phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại.....	29
1.2. Kinh nghiệm phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng tại một số ngân hàng thương mại trong nước và bài học rút ra cho BIDV chi nhánh Thái Nguyên	32
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam	32
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam.....	33

1.2.3. Kinh nghiệm phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam	34
1.2.4. Bài học rút ra cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên	34
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	36
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	36
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	36
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	36
2.2.2. Phương pháp phân tích thông tin	37
2.2.3. Phương pháp xử lý thông tin.....	38
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu phân tích	38
2.3.1. Quy mô và tốc độ cho vay tiêu dùng	38
2.3.2. Lợi nhuận từ cung cấp sản phẩm cho vay tiêu dùng.....	39
2.3.3. Tỷ lệ nợ xấu.....	39
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG BIDV CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....	41
3.1. Giới thiệu về ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên.....	41
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên (BIDV chi nhánh Thái Nguyên).....	41
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn.....	42
3.1.3. Cơ cấu tổ chức của chi nhánh	43
3.1.4. Đặc điểm địa bàn có ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của BIDV chi nhánh Thái Nguyên	44
3.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh	46
3.2. Thực trạng phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên	49
3.2.1. Thực trạng về quy mô và cơ cấu của sản phẩm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng	49
3.2.2. Thực trạng về các hoạt động phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng	56

3.2.3. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng	68
3.4. Đánh giá sự phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên	74
3.4.1. Ưu điểm.....	74
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân	75
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG BIDV CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	77
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên	77
4.1.1. Định hướng.....	77
4.1.2. Mục tiêu	78
4.2. Giải pháp	78
4.2.1. Xây dựng hệ thống thông tin phục vụ hoạt động tìm kiếm, phân tích khách hàng.....	78
4.2.2. Hoàn thiện và đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng	80
4.2.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	83
4.2.4. Đẩy mạnh hoạt động xúc tiến - hỗn hợp trong ngân hàng	87
4.2.5. Giải pháp khác.....	88
4.3. Kiến nghị.....	89
4.3.1. Kiến nghị với ngân hàng nhà nước	89
4.3.2. Kiến nghị với cơ quan quản lý vĩ mô nhà nước	90
4.3.3. Kiến nghị với BIDV	91
KẾT LUẬN	92
TÀI LIỆU THAM KHẢO	93
PHỤ LỤC	94

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

NHTM	:	Ngân hàng thương mại
TCTD	:	Tổ chức tín dụng
TMCP	:	Thương mại cổ phần
TSDB	:	Tài sản đảm bảo

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Kết quả các hoạt động chính của ngân hàng giai đoạn 2015 - 2017	46
Bảng 3.2: Cơ cấu cho vay tiêu dùng tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên.....	51
Bảng 3.3: Tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên.....	54
Bảng 3.4: Số lượng khách hàng và dư nợ tín dụng bị sử dụng sai mục đích.....	55
Bảng 3.5: Một số hình thức tìm kiếm cách khách của ngân hàng	56
Bảng 3.6: Bảng chấm điểm phân tích khách hàng	57
Bảng 3.7: Kết quả khảo sát khách hàng về công tác tìm kiếm và phân tích khách hàng	59
Bảng 3.8: Kết quả khảo sát khách hàng về công tác đa dạng hóa sản phẩm	61
Bảng 3.9: Một số khóa học đào tạo nhân viên tín dụng.....	64
Bảng 3.10: Kết quả khảo sát khách hàng về nhân viên ngân hàng	65
Bảng 3.11: Triển khai một số hoạt động, chương trình khuyến mại cho vay ưu đãi.....	66
Bảng 3.12: Một số hoạt động quảng cáo tiếp thị	67
Bảng 3.13: Một số chỉ tiêu đánh giá năng lực tài chính của ngân hàng	69

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1. Chức năng của ngân hàng thương mại	8
Sơ đồ 3.1. Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh BIDV chi nhánh Thái Nguyên.....	44
Biểu đồ 3.1: Kết quả lợi nhuận trước thuế của ngân hàng giai đoạn 2015 -2017.....	48
Biểu đồ 3.2: Dư nợ tín dụng của sản phẩm cho vay tiêu dùng	50
Biểu đồ 3.3: Lợi nhuận từ một số hoạt động của ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên	53
Biểu đồ 3.4: Số lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng của BIDV CN Thái Nguyên	60
Biểu đồ 3.5: Cơ cấu nguồn nhân lực tín dụng tại ngân hàng	63
Biểu đồ 3.6: Chi phí bảo trì và nâng cấp phần mềm hàng năm tại BIDV	70