

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

DƯƠNG THỊ LAN PHƯƠNG

**QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG
VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN – 2019

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

DƯƠNG THỊ LAN PHƯƠNG

**QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG
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: PGS.TS. Hoàng Thị Thu

THÁI NGUYÊN – 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Những số liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa được công bố cho nghiên cứu khác. Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Tác giả

Dương Thị Lan Phương

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện Đề tài Luận văn: "*Quản trị rủi ro tín dụng đối với Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ Thương 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.

Trước tiên, tôi xin trân trọng cảm ơn sâu sắc tới PGS.TS.Hoàng Thị Thu - người hướng dẫn khoa học của Luận văn, đã hướng dẫn tận tình và giúp đỡ tôi về mọi mặt để hoàn thành Luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám Hiệu Nhà trường, Ban lãnh đạo các Phòng, Khoa thuộc trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, cùng tập thể các thầy, cô giáo trong khoa và trực tiếp là các thầy, cô giáo trong khoa Quản trị Kinh doanh đã giúp đỡ tôi về thời gian cũng như kiến thức để tôi hoàn thành quá trình học tập và hoàn thiện đề tài.

Xin trân trọng cảm ơn lãnh đạo và tập thể cán bộ nhân viên Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ Thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên đã hỗ trợ cung cấp thông tin, tài liệu và hợp tác trong quá trình thực hiện Luận văn.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Trân trọng!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	viii
DANH MỤC SƠ ĐỒ	x
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.....	4
4. Đóng góp mới của đề tài	4
5. Kết cấu của luận văn	5
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	6
1.1. Cơ sở lý luận về Rủi ro tín dụng và Quản trị rủi ro tín dụng đối với Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại.....	6
1.1.1. Khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.....	6
1.1.2. Rủi ro tín dụng trong hoạt động của Ngân hàng thương mại	7
1.1.3. Quản trị rủi ro tín dụng đối với Khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.....	10
1.2. Cơ sở thực tiễn về Quản trị rủi ro tín dụng đối với Khách hàng cá nhân tại các Ngân hàng thương mại ở Việt Nam.....	28
1.2.1. Kinh nghiệm thực tiễn về Quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng- Chi nhánh Thái Nguyên.....	28
1.2.2 Kinh nghiệm thực tiễn về Quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng- Chi nhánh Thái Nguyên.....	28

nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam- Chi nhánh Thái Nguyên²⁹

1.2.3 Bài học kinh nghiệm trong công tác Quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân cho Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên..... 30

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU 32

2.1. Các câu hỏi nghiên cứu..... 32

2.2. Phương pháp nghiên cứu..... 32

2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin 32

2.2.2. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin..... 36

2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin 36

2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu 37

2.3.1. Nhận diện rủi ro tín dụng 37

2.3.2. Đo lường rủi ro tín dụng 38

2.3.3. Xử lý rủi ro tín dụng..... 39

2.3.4. Giám sát, ngăn chặn rủi ro tín dụng..... 40

Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN..... 41

3.1. Khát quát về Ngân hàng TMCP kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên 41

3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên..... 41

3.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên 44

3.2. Phân tích thực trạng rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên..... 52

3.2.1. Kết quả hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên 52

3.2.2. Tình hình nợ quá hạn đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	54
3.3. Thực trạng Quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	56
3.3.1. Nhận diện rủi ro tín dụng đối với Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	56
3.3.2. Đo lường rủi ro tín dụng đối với Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	61
3.3.3. Xử lý rủi ro tín dụng đối với Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	73
3.3.4. Giám sát, ngăn chặn rủi ro tín dụng đối với Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	77
3.3.5. Kết quả điều tra Cán bộ nhân viên và Khách hàng cá nhân về thực trạng quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên	79
3.4. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quản trị rủi ro tín dụng của Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên	87
3.4.1. Các yếu tố khách quan	87
3.4.2. Các yếu tố chủ quan	90
3.5 Đánh giá chung về công tác Quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyê ..	95
3.5.1 Những kết quả đạt được	95
3.5.2. Hạn chế và nguyên nhân hạn chế.....	97
Chương 4: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN KỸ THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	102
4.1. Mục tiêu và Định hướng Quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá	

nhân tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	102
4.1.1 Mục tiêu.....	102
4.1.2 Định hướng.....	103
4.2.1 Xây dựng chính sách tín dụng hợp lý vừa tăng trưởng vừa kiểm soát rủi ro tín dụng	106
4.2.2 Mở rộng các hình thức bảo đảm tín dụng đồng thời có biện pháp giám sát TSBD nghiêm túc	107
4.2.3 Nâng cao hiệu quả hệ thống thông tin tín dụng cá nhân.....	108
4.2.4 Nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng và phân tích tín dụng.....	106
4.2.5 Nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng cá nhân	110
4.2.6. Tăng cường kiểm tra trước, trong và sau khi tín dụng.....	111
4.3 Một số kiến nghị.....	113
4.3.1. Kiến nghị với cơ quan chính quyền tỉnh Thái Nguyên.....	113
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước tỉnh Thái Nguyên	115
4.3.3. Kiến nghị với Hội sở NHTM cổ phần Kỹ thương VN	117
KẾT LUẬN	120
TÀI LIỆU THAM KHẢO	122
PHỤ LỤC	124

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TT	Viết tắt	Đầy đủ
1	BDS	Bất động sản
2	CBNV	Cán bộ nhân viên
3	KH	Khách hàng
4	KHCN	Khách hàng cá nhân
5	KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
6	NH	Ngân hàng
7	NHNN	Ngân hàng nhà nước
8	NHTM	Ngân hàng thương mại
9	NQH	Nợ quá hạn
10	QTRRTD	Quản trị rủi ro tín dụng
11	RRTD	Rủi ro tín dụng
12	TCKT-XH	Tổ chức kinh tế - xã hội
13	TCTD	Tổ chức tín dụng
14	TD	Tín dụng
15	Techcombank	Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam
16	TMCP	Thương mại cổ phần
17	TSDB	Tài sản đảm bảo

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1: Nguồn vốn huy động hàng năm của Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	45
Bảng 3.2: Dư nợ tín dụng của Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	48
Bảng 3.3: Kết quả hoạt động kinh doanh hàng năm của Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam- Chi nhánh Thái Nguyên	50
Bảng 3.4: Dư nợ tín dụng đối với Khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	53
Bảng 3.5: Dư nợ quá hạn đối với Khách hàng cá nhân	55
Bảng 3.6: Bảng xếp hạng Khách hàng cá nhân.....	57
Bảng 3.7: Bảng Xếp hạng tín dụng Khách hàng cá nhân	58
Bảng 3.8: Bảng Chính sách tín dụng theo mức độ rủi ro Khách hàng cá nhân	59
Bảng 3.9: Nợ quá hạn theo thời gian	61
Bảng 3.10: Nợ quá hạn theo mục đích vay vốn	63
Bảng 3.11: Nợ quá hạn theo phân khúc Khách hàng.....	65
Bảng 3.12: Tỷ lệ nợ quá hạn tín dụng đối với Khách hàng cá nhân.....	66
Bảng 3.13: Nợ xấu của Khách hàng cá nhân theo thời gian, theo mục đích vay vốn và phân khúc khách hàng.....	69
Bảng 3.14: Tỷ lệ nợ xấu tín dụng đối với Khách hàng cá nhân	70
Bảng 3.15: Đánh giá hệ số rủi ro tín dụng đối với Khách hàng cá nhân.....	72
Bảng 3.16. Dư nợ được Cơ cấu lại thời hạn trả nợ	74
Bảng 3.17. Dư nợ được xử lý bằng TSĐB.....	75
Bảng 3.18: Trích lập dự phòng RRTD đối với Khách hàng cá nhân.....	76
Bảng 3.19: Trích lập dự phòng RRTD đối với Khách hàng cá nhân.....	78
Bảng 3.20: Tổng hợp kết quả điều tra Cán bộ nhân viên	80