

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

**NGUYỄN THỊ HỒNG HẠNH**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG  
BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI  
CỔ PHẦN CÔNG 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**

**NGUYỄN THỊ HỒNG HẠNH**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG  
BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI  
CỔ PHẦN CÔNG 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: TS. NGUYỄN THU NGÀ**

**THÁI NGUYÊN - 2019**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan các số liệu được sử dụng trong luận văn thạc sĩ “***Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng bán lẻ của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên***” hoàn toàn được thu thập từ thực tế, chính xác, đáng tin cậy, có nguồn gốc rõ ràng, được xử lý trung thực và khách quan.

*Thái Nguyên, ngày .... tháng .... năm 2019*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Hồng Hạnh**

## LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo thầy cô giáo đã tham gia giảng dạy chương trình Cao học; các cán bộ của Phòng Đào tạo Sau đại học - Trường ĐH Kinh tế & QTKD đã tạo điều kiện giúp tác giả trong quá trình học tập và thực hiện luận văn này.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, các cán bộ của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên cung cấp thông tin và tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình làm luận văn.

Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến **TS. Nguyễn Thu Nga** đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo, giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này

*Thái Nguyên, ngày .... tháng .... năm 2019*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Hồng Hạnh**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MỤC LỤC</b> .....	<b>iii</b>
<b>DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ</b> .....	<b>vi</b>
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài nghiên cứu .....	3
5. Bố cục của luận văn .....	4
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG 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. Ngân hàng thương mại .....	5
1.1.2. Tín dụng bán lẻ của ngân hàng thương mại.....	9
1.1.3. Chất lượng tín dụng bán lẻ của ngân hàng thương mại .....	21
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng TDBL tại các NHTM .....	40
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng TDBL của một số ngân hàng ở Việt Nam .....	40
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên .....	43
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>45</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	45
2.2. Phương pháp thu thập số liệu .....	45
2.2.1. Thu thập số liệu thứ cấp .....	45
2.2.2. Thu thập số liệu sơ cấp.....	45

2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	48
2.3.1. Phương pháp xử lý số liệu.....	48
2.3.2. Phương pháp phân tích số liệu .....	48
2.4. Hệ thống các tiêu chí nghiên cứu.....	49
2.4.1. Nhóm chỉ tiêu phản ảnh chất lượng TDBL.....	49
2.4.2. Nhóm chỉ tiêu phản ảnh các nhân tố ảnh hưởng chất lượng TDBL .....	51
<b>Chương 3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>52</b>
3.1. Giới thiệu về ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên .....	52
3.1.1. Khái quát chung về Vietinbank Thái Nguyên.....	52
3.1.2. Sản phẩm tín dụng đối với KHBL của Vietinbank Thái Nguyên.....	60
3.1.3. Khái quát hoạt động kinh doanh của Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018.....	60
3.2. Thực trạng chất lượng tín dụng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên .....	67
3.2.1. Thực trạng hoạt động TDBL của Vietinbank Thái Nguyên .....	67
3.2.2. Thực trạng chất lượng TDBL của Vietinbank Thái Nguyên .....	72
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018 .....	88
3.3.1. Các nhân tố bên ngoài .....	88
3.3.2. Các nguyên nhân bên trong.....	89
3.4. Đánh giá chung về chất lượng tín dụng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018.....	94
3.4.1. Những kết quả đạt được .....	94
3.4.2. Những mặt tồn tại.....	96
3.4.3. Nguyên nhân của những tồn tại .....	97

<b>Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>100</b>
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển hoạt động và nâng cao chất lượng tín dụng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên.....	100
4.1.1. Định hướng phát triển chung .....	100
4.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ .....	101
4.1.3. Định hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng tín dụng bán lẻ .....	103
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên trong thời gian tới.....	104
4.2.1. Giải pháp nâng cao quy trình tín dụng bán lẻ .....	104
4.2.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....	105
4.2.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác thẩm định tín dụng.....	107
4.2.4. Giải pháp nhằm hạn chế rủi ro .....	109
4.2.5. Nâng cao chất lượng thu thập và xử lý thông tin.....	110
4.2.6. Nâng cao công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ .....	111
4.2.7. Tăng cường công tác thu hồi nợ và chủ động giải quyết nợ có vấn đề .....	112
4.3. Một số kiến nghị.....	113
4.3.1. Đối với chính phủ.....	113
4.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước .....	114
4.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam .....	114
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>118</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>121</b>

## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nguyên nghĩa
CLTD	Chất lượng tín dụng
CL TDBL	Chất lượng tín dụng bán lẻ
CN	Chi nhánh
DPRR	Dự phòng rủi ro
DNSVM	Doanh nghiệp siêu vi mô
DVBL	Dịch vụ bán lẻ
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
KH	Khách hàng
KHBL	Khách hàng bán lẻ
HGD	Hộ gia đình
NHTM	Ngân hàng thương mại
NH	Ngân hàng
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TD	Tín dụng
TDBL	Tín dụng bán lẻ



## DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ

### BẢNG

Bảng 3.1: Kết quả kinh doanh của Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2016 - 2018 .....	61
Bảng 3.2: Tình hình huy động vốn giai đoạn 2016–2018 .....	63
Bảng 3.3: Dư nợ tín dụng giai đoạn 2016-2018 của Vietinbank Thái Nguyên .....	65
Bảng 3.4: Hoạt động cho vay giai đoạn 2016 - 2018.....	66
Bảng 3.5. Dư nợ tín dụng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018 .....	72
Bảng 3.7: Mức độ tăng trưởng của nợ xấu của hoạt động tín dụng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018 .....	75
Bảng 3.8: Dư nợ tín dụng bán lẻ phân theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2016-2018 của Vietinbank Thái Nguyên .....	76
Bảng 3.9. Một số chỉ tiêu về trích lập dự phòng rủi ro tín dụng bán lẻ của Vietinbank Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018.....	79
Bảng 3.10: Thông tin khách hàng khảo sát.....	80
Bảng 3.12: Đánh giá của khách hàng về quy trình cung ứng sản phẩm.....	84
Bảng 3.13. Đánh giá chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ .....	86
Bảng 3.14: Đánh giá về khả năng thu thập và xử lý thông tin của ngân hàng	90
Bảng 3.15: Đánh giá về quy trình kiểm soát của ngân hàng .....	92

### SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức của Vietinbank Thái Nguyên.....	56
-----------------------------------------------------------	----

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Hệ thống ngân hàng từ lâu được coi là huyết mạch của nền kinh tế của một quốc gia. Hoạt động ngân hàng có sự tác động một cách mạnh mẽ đến mọi lĩnh vực của quốc gia. Tại Việt Nam, qua hơn ba mươi năm đổi mới, những kết quả vượt bậc của nền kinh tế ngoài sự đóng góp chung của cả nước, phải kể đến những nỗ lực của tất cả các ngành, trong đó có ngành ngân hàng (NH). Nhiều năm trở lại đây, cùng với xu thế hội nhập chung với thế giới, các NHTM trong nước cũng tích cực thay đổi để bắt kịp với yêu cầu của thị trường, đồng thời nâng cao năng lực chính trị của chính NH.NHBL được xem là một trong những xu thế phát triển chung của hệ thống NHTM trên toàn thế giới. Các NHTM đang có xu hướng chuyển sang bán lẻ, tăng cường tiếp cận khách hàng là khách hàng cá nhân (KHCCN), khách hàng hộ gia đình (HGD) và khách hàng doanh nghiệp siêu vi mô (DNSVM) để phát triển thị trường tiềm năng và phân tán rủi ro trong kinh doanh. Nhìn chung, dù có nhiều sản phẩm dịch vụ ngày càng được đổi mới, tín dụng vẫn là một trong những hoạt động chính mang lại lợi nhuận lớn cho khối các ngân hàng. Đồng thời, trước yêu cầu của hệ thống ngân hàng nói chung, việc phát triển tín dụng bán lẻ (TDBL) đảm bảo cả chất và lượng là một thử thách lớn đối với mỗi ngân hàng để đảm bảo hoạt động kinh doanh được hiệu quả và bền vững.

Thái Nguyên là tỉnh trung du miền núi phía Bắc với nhiều lợi thế như là tỉnh có nền công nghiệp tương đối phát triển, là cửa ngõ giao thương kinh tế của khu vực phía Bắc, do vậy Thái Nguyên luôn thu hút được nhiều nhà đầu tư trong và ngoài nước. Vì vậy, trong những năm gần đây các NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên đã chú trọng triển khai loại hình TDBL để phục vụ trực tiếp đến các đối tượng KHCCN, HGD, DNSVM. Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên (Vietinbank Thái Nguyên) là một trong