

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

ĐẶNG TRẦN VŨ

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG DOANH NGHIỆP NHỎ
VÀ VỪA TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH LƯU XÁ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2020

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

ĐẶNG TRẦN VŨ

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG DOANH NGHIỆP NHỎ
VÀ VỪA TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH LƯU XÁ**

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. Trần Tuấn Anh

THÁI NGUYÊN- 2020

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu độc lập của riêng em. 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.

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2020

Tác giả luận văn

Đặng Trần Vũ

LỜI CẢM ƠN

Để thực hiện được đề tài: **“Phát triển dịch vụ tín dụng khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá”**. Em xin chân thành cảm ơn Quý Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, thầy cô giáo Trường ĐH Kinh tế và Quản trị kinh doanh đã tận tâm giảng dạy, truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt thời gian em học tập tại trường và quá trình nghiên cứu làm luận văn.

Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn **TS. Trần Tuấn Anh** đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn cho em hoàn thành luận văn này.

Em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ tận tình và những ý kiến đóng góp của thầy, cô giáo, bạn bè, đồng nghiệp và gia đình trong quá trình làm Luận văn.

Xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2020

Tác giả luận văn

Đặng Trần Vũ

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	viii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ	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.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TRONG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	4
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ tín dụng đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa trong ngân hàng thương mại.....	4
1.1.1. Khái quát chung về ngân hàng thương mại.....	4
1.1.2. Khái quát chung doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	10
1.1.3. Nội dung của phát triển dịch vụ tín dụng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại ngân hàng thương mại	15
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa	23
1.2. Cơ sở thực tiễn và bài học kinh nghiệm phát triển dịch vụ tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa của một số ngân hàng ở Việt Nam	25
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ tín dụng cho khách hàng nhỏ và vừa của Ngân hàng Công Thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên.....	25
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ tín dụng cho khách hàng nhỏ và vừa của Ngân hàng Kỹ Thương Việt Nam chi nhánh Thăng Long.....	27

1.2.3. Bài học kinh nghiệm phát triển dịch vụ tín dụng cho khách hàng nhỏ và vừa tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá	29
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	31
2.2. Phương pháp thu thập thông tin	31
2.2.1. Thu thập thông tin thứ cấp	31
2.2.2. Thu thập thông tin sơ cấp	31
2.2.3. Phương pháp tổng hợp số liệu	34
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	34
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu	35
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu mở rộng số lượng khách hàng	35
2.3.2. Chỉ tiêu mở rộng quy mô tín dụng đối với khách hàng DNNVV	36
2.3.3. Chỉ tiêu về mở rộng điều kiện cho vay, kỳ hạn cho vay, thành phần kinh tế cho vay	37
2.3.4. Chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng DNNVV	38
2.3.5. Sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ tín dụng cho khách hàng DNNVV ..	39
Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH LƯU XÁ	40
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá	40
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá	40
3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá	41
3.1.3. Tình hình hoạt động của của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá	44
3.2. Thực trạng hoạt động, phát triển tín dụng DNNVV tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá	50
3.2.1. Thực trạng hoạt động tín dụng DNNVV tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá	50

3.2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng DNNVV tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá.....	52
3.3. Đánh giá về thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng khách hàng DNNVV của ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá.....	93
3.3.1. Những kết quả đạt được	93
3.3.2. Một số hạn chế	95
3.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế	97
Chương 4. GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH LƯU XÁ	103
4.1. Quan điểm định hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ tín dụng khách hàng DNNVV tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá	103
4.1.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.	103
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ tín dụng khách hàng DNNVV tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá.....	105
4.1.3. Mục tiêu phát triển dịch vụ tín dụng khách hàng DNNVV tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Lưu Xá.....	106
4.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ tín dụng khách hàng DNNVV tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam- chi nhánh Lưu Xá....	107
4.2.1. Giải pháp tăng tỷ trọng dư nợ cho vay đối với khách hàng DNNVV và mở rộng điều kiện cho vay	107
4.2.2. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định.....	111
4.2.3. Giải pháp đa dạng hóa các sản phẩm cho vay và điều kiện vay đối với doanh nghiệp, phương thức cho vay.....	112
4.2.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	114
4.2.6. Giải pháp hỗ trợ khác	117
4.3. Một số đề xuất, kiến nghị	119
4.3.1. Đối với tỉnh Thái Nguyên	119
4.3.2. Đối với tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam	121

KẾT LUẬN	124
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	125
PHỤ LỤC	126

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CV	Cho vay
DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DSCV	Doanh số cho vay
DSTN	Doanh số thu nợ
KH	Khách hàng
KH&ĐT	Kế hoạch và Đầu tư
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCTD	Tổ chức tín dụng
TDNH	Tín dụng ngân hàng
TSBĐ	Tài sản bảo đảm
Vietinbank - CN Lưu Xá Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Lưu Xá	
Vietinbank	Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1.	Kết quả kinh doanh giai đoạn 2016 - 2018	45
Bảng 3.2.	Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2016 - 2018.....	47
Bảng 3.3.	Hoạt động sử dụng vốn của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2016 -2018.....	49
Bảng 3.4.	Dư nợ tín dụng DNNVV tại Vietinbank - CN Lưu Xá giai đoạn 2016-2018.....	51
Bảng 3.5.	Tình hình kinh doanh của doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn Thái Nguyên	53
Bảng 3.6.	Số lượng khách hàng DNNVV tại chi nhánh Vietinbank - CN Lưu Xá qua các năm	54
Bảng 3.7.	Gia tăng số lượng khách hàng DNNV tại Vietinbank - CN Lưu Xá giai đoạn 2016-2018	55
Bảng 3.8.	Số lượng phòng giao dịch thay đổi qua các năm 2016-2018 của Vietinbank - CN Lưu Xá	57
Bảng 3.9.	Hệ thống kênh phân phối của Vietinbank - CN Lưu Xá và NHTM khác năm 2016-2018	58
Bảng 3.10.	Danh mục sản phẩm tín dụng DNNVV của một số Ngân hàng trên địa bàn Thái Nguyên	60
Bảng 3.11.	Số lượng các gói tín dụng khách hàng DNNVV của Vietinbank - CN Lưu Xá qua các năm 2016-2018.....	61
Bảng 3.12.	Số lượng cho vay đối với các gói tín dụng đang áp dụng tại Vietinbank - CN Lưu Xá giai đoạn 2016-2018.....	61
Bảng 3.12.	Đánh giá về mức độ tin cậy của khách hàng đối với Vietinbank - CN Lưu Xá	70
Bảng 3.13.	Đánh về sản phẩm và quy trình cung ứng sản phẩm tín dụng bán lẻ tại Vietinbank - CN Lưu Xá.....	76
Bảng 3.14.	Dư nợ tín dụng theo điều kiện cho vay khách hàng DNNVV tại Vietinbank - CN Lưu Xá giai đoạn 2016-2018.....	78
Bảng 3.15.	Dư nợ tín dụng theo kỳ hạn cho vay khách hàng DNNVV tại Vietinbank - CN Lưu Xá giai đoạn 2016-2018.....	79
Bảng 3.16.	Dư nợ tín dụng theo thành phần kinh tế cho vay khách hàng DNNVV tại Vietinbank - CN Lưu Xá giai đoạn 2016-2018	80
Bảng 3.17.	Mở rộng phương thức cho vay khách hàng DNNVV tại Vietinbank - CN Lưu Xá giai đoạn 2016-2018	81
Bảng 3.18.	Đánh giá về cơ sở vật chất của Vietinbank - CN Lưu Xá.....	83
Bảng 3.19.	Đánh giá về chế độ khen thưởng đối với nhân viên của Vietinbank - CN Lưu Xá.....	84
Bảng 3.20.	Đánh giá về năng lực phục vụ của Vietinbank - CN Lưu Xá	86
Bảng 3.21.	Đánh giá về khả năng đáp ứng Vietinbank - CN Lưu Xá	88
Bảng 3.22.	Đánh giá về khả năng cảm của Vietinbank - CN Lưu Xá.....	90