

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

ĐỖ KHÁNH DUY

**ĐẨY MẠNH CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
HUYỆN ĐỊNH HÓA TỈNH 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. Lê Thị Yến

THÁI NGUYÊN – 2020

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 sử dụng để bảo vệ bất cứ một luận văn nào.

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2020

Tác giả

Đỗ Khánh Duy

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện luận văn này, 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, 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. Lê Thị Yến**.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám đốc, các anh chị đồng nghiệp tại Ngân hàng NN&PTNT Việt Nam - Chi nhánh huyện Định Hóa, tỉnh Thái Nguyên đã tạo điều kiện cho tôi trong suốt quá trình học tập cũng như cung cấp thông tin, số liệu, trả lời khảo sát giúp tôi hoàn thành luận văn này.

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 quý báu đó.

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2020

Tác giả

Đỗ Khánh Duy

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH VẼ	vii
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 nghiên cứu	3
5. Kết cấu luận văn.....	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại	5
1.1.2. Cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại	9
1.1.3. Nội dung nghiên cứu cho vay tiêu dùng	13
1.1.4. Sự cần thiết đẩy mạnh cho vay tiêu dùng tại Việt Nam hiện nay.....	18
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng của NHTM	19
1.2. Cơ sở thực tiễn về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại	24
1.2.1. Kinh nghiệm về đẩy mạnh cho vay tiêu dùng tại một số ngân hàng thương mại	24
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh huyện Định Hóa tỉnh Thái Nguyên	28
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	30
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	30
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu	30
2.2.2. Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu	32

2.3. Một số chỉ tiêu phân tích cho vay tiêu dùng	33
2.3.1. Dư nợ cho vay tiêu dùng.....	33
2.3.2. Số lượng khách hàng cho vay tiêu dùng.....	34
2.3.3. Chất lượng nợ vay tiêu dùng	34
2.3.4. Thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng	35
2.3.5. Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro đối với nợ vay tiêu dùng	35
Chương 3: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐỊNH HÓA TỈNH THÁI NGUYÊN	37
3.1. Khái quát về Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Định Hóa Thái Nguyên.....	37
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	37
3.1.2. Cơ cấu tổ chức	40
3.1.3. Sơ lược về hoạt động kinh doanh của ngân hàng	42
3.2. Giới thiệu chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam – chi nhánh huyện Định Hóa tỉnh Thái Nguyên	50
3.2.1. Đối tượng cho vay tiêu dùng	50
3.2.2. Hình thức cho vay tiêu dùng.....	51
3.2.3. Quy trình cho vay tiêu dùng	54
3.3. Kết quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Định Hóa tỉnh Thái Nguyên	63
3.3.1. Tình hình dư nợ cho vay.....	63
3.3.2. Số lượng khách hàng vay tiêu dùng.....	68
3.3.3. Chất lượng nợ vay tiêu dùng	69
3.3.4. Thu nhập từ cho vay tiêu dùng	71
3.3.5. Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro đối với nợ vay tiêu dùng	72
3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Định Hóa tỉnh Thái Nguyên.....	73
3.4.1. Nhân tố chủ quan từ phía ngân hàng	73
3.4.2. Các nhân tố khách quan.....	83
3.4.3. Các nhân tố từ phía khách hàng vay vốn.....	85

3.5. Đánh giá chung về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Định Hóa tỉnh Thái Nguyên.....	85
3.5.1. Kết quả đạt được.....	85
3.5.2. Hạn chế.....	86
3.5.3. Nguyên nhân.....	87
Chương 4: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH HUYỆN ĐỊNH HÓA TỈNH THÁI NGUYÊN.....	89
4.1. Định hướng và mục tiêu cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Định Hóa tỉnh Thái Nguyên.....	89
4.1.1. Định hướng cho vay tiêu dùng.....	89
4.1.2. Mục tiêu cho vay tiêu dùng.....	90
4.2. Các giải pháp đẩy mạnh cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Định Hóa tỉnh Thái Nguyên.....	90
4.2.1. Nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm CVTD.....	90
4.2.2. Hoàn thiện chính sách tín dụng với khách hàng vay tiêu dùng.....	93
4.2.3. Tăng cường kiểm tra giám sát việc sử dụng vốn vay, nguồn trả nợ của khách hàng và hỗ trợ tháo gỡ khó khăn của khách hàng.....	94
4.2.4. Củng cố và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Chi nhánh.....	97
4.2.5. Phát triển và áp dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao hiệu quả tiếp cận thông tin đối với hoạt động cho vay tiêu dùng của Chi nhánh.....	99
4.2.6. Giải pháp về quản lý và kiểm soát rủi ro.....	101
4.3. Một số kiến nghị.....	102
4.3.1. Kiến nghị với Nhà nước.....	102
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước.....	103
4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam ...	104
KẾT LUẬN.....	106
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	108
PHỤ LỤC.....	111

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Agribank	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam
CBTD	Cán bộ tín dụng
CIC	Trung tâm thông tin ngân hàng
CVTD	Cho vay tiêu dùng
DPRR	Dự phòng rủi ro
DN	Dư nợ
GT	Giá trị
HĐTD	Hợp đồng tín dụng
KH	Khách hàng
KT-XH	Kinh tế xã hội
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
TCTD	Tổ chức tín dụng
TG	Tiền gửi
TMCP	Thương mại cổ phần
TSDB	Tài sản đảm bảo
VAMC	Công ty Quản lý tài sản của các Tổ chức Tín dụng Việt Nam
XLRR	Xử lý rủi ro

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH VẼ

Bảng 3.1. Tình hình huy động vốn của Agribank chi nhánh huyện Định Hóa..	43
Bảng 3.2. Dư nợ tín dụng của Agribank chi nhánh huyện Định Hóa	47
Bảng 3.3. Kết quả kinh doanh của Agribank chi nhánh huyện Định Hóa giai đoạn 2016-2018	49
Bảng 3.4. Quy định thời gian giải quyết hồ sơ CVTD của Agribank chi nhánh huyện Định Hóa	55
Bảng 3.5. Kết quả công tác thẩm định tín dụng tại Agribank chi nhánh huyện Định Hóa giai đoạn 2016-2018.....	56
Bảng 3.6. Dư nợ CVTD tại Agribank chi nhánh huyện Định Hóa.....	63
Bảng 3.7. Dư nợ CVTD theo kỳ hạn tại Agribank Chi nhánh huyện Định Hóa trong giai đoạn 2016-2018.....	64
Bảng 3.8. Dư nợ CVTD theo sản phẩm tại Agribank Chi nhánh huyện Định Hóa giai đoạn 2016-2018	65
Bảng 3.9. Dư nợ CVTD theo hình thức đảm bảo tiền vay tại Agribank Chi nhánh huyện Định Hóa giai đoạn 2016-2018.....	67
Bảng 3.10. Dư nợ CVTD bình quân khách hàng tại Agribank chi nhánh huyện Định Hóa	69
Bảng 3.11. Nợ quá hạn tại Agribank chi nhánh huyện Định Hóa giai đoạn 2016- 2018.....	70
Bảng 3.12. Tỷ lệ nợ xấu tại Agribank chi nhánh huyện Định Hóa giai đoạn 2016- 2018.....	70
Bảng 3.13. Tăng trưởng thu nhập từ CVTD tại Agribank chi nhánh huyện Định Hóa giai đoạn 2016-2018.....	71
Bảng 3.14. Tỷ lệ trích lập DPRR tại Agribank chi nhánh huyện Định Hóa giai đoạn 2016-2018	72
Bảng 3.15. Kết quả đánh giá về lãi suất cho vay của Chi nhánh	77
Bảng 3.16. Kết quả đánh giá về chính sách tín dụng của Chi nhánh.....	78
Bảng 3.17. Kết quả đánh giá về cán bộ tín dụng của Chi nhánh	82
Bảng 3.18. Kết quả đánh giá về công tác thẩm định của Chi nhánh	80
Bảng 3.19. Kết quả đánh giá về quy mô và tình hình tài chính của Chi nhánh.	73
Hình 3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Agribank Chi nhánh huyện Định Hóa

40



MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngân hàng đóng vai trò là một trung gian tài chính trong nền kinh tế của mỗi quốc gia. Theo đó, hai nghiệp vụ quan trọng nhất của ngân hàng là huy động vốn và cho vay giúp cho các tổ chức, cá nhân có thể đảm bảo được nguồn vốn phục vụ cho tiêu dùng cũng như cho hoạt động sản xuất kinh doanh. Với sự hội nhập ngày càng sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, thu nhập bình quân đầu người tăng và nhu cầu cải thiện đời sống cũng trở nên ngày càng quan trọng. Với nhu cầu tiêu dùng lớn thì người dân khó có đủ nguồn vốn để đáp ứng những nhu cầu này, bởi vậy việc đi vay từ các ngân hàng thương mại để phục vụ mục đích tiêu dùng trở nên rất phổ biến. Đối với ngân hàng, thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng cũng giúp mở rộng mạng lưới khách hàng, tăng lợi nhuận và đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ.

Huyện Định Hóa tỉnh Thái Nguyên là một huyện phía Bắc của tỉnh Thái Nguyên. Trong những năm qua, nhờ kinh tế phát triển, đời sống của người dân huyện cũng không ngừng được cải thiện, nhu cầu tiêu dùng ngày càng tăng trong khi mức thu nhập hiện có không đủ đáp ứng nhu cầu. Giờ đây, tâm lý của người dân coi việc đi vay là muốn sử dụng hàng hóa trước khi có khả năng thanh toán. Đáp ứng lòng mong mỏi của người dân, các Ngân hàng đã phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, một mặt vừa tạo thêm thu nhập cho chính Ngân hàng, mặt khác giúp đỡ cho các cá nhân có được nguồn vốn để cải thiện cuộc sống của mình. Trên địa bàn huyện Định Hóa hiện có rất nhiều Ngân hàng thương mại (NHTM) đang cung cấp các dịch vụ cho vay tiêu dùng để đáp ứng nhu cầu cho vay của khách hàng nên mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt. Đặc biệt sự phát triển nhanh chóng của các ngân hàng như BIDV, Vietinbank, Techcombank... với các dịch vụ mới, loại hình cho vay mới đã thu hút được nhiều người dân sử dụng dịch vụ.

Nhận biết được nhu cầu vay tiêu dùng trên địa bàn đang tăng dần, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh Huyện Định Hóa tỉnh Thái Nguyên đã không ngừng nghiên cứu và đưa ra các sản phẩm, dịch vụ ngày càng