

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

LƯU ĐỨC DUY

QUẢN TRỊ NỢ QUÁ HẠN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM
- CHI NHÁNH NAM THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2018

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

LƯU ĐỨC DUY

**QUẢN TRỊ NỢ QUÁ HẠN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM
- CHI NHÁNH NAM THÁI NGUYÊN**

Chuyên 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. Ngô Thị Hương Giang

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, Luận văn thạc sĩ kinh tế với đề tài “*Quản trị nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Nam Thái Nguyên*” là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu và kết quả nghiên cứu trong Luận văn hoàn toàn trung thực và chưa được sử dụng, công bố trong bất kỳ công trình khoa học nào.

Tôi cũng xin cam đoan rằng, mọi sự giúp đỡ để thực hiện Luận văn này đã được cảm ơn và tất cả các thông tin trích dẫn đều được chỉ rõ nguồn gốc./.

Thái Nguyên, 20 tháng 6 năm 2018

Tác giả luận văn

Lưu Đức Duy

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ nhiệt tình và đóng góp quý báu của nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết, tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, phòng Quản lý Đào tạo sau Đại học, các Khoa, các Phòng của trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và thực hiện luận văn của mình.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn TS. Ngô Thị Hương Giang.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn Ban Lãnh đạo, các đồng nghiệp đang công tác tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Nam Thái Nguyên đã tạo điều kiện thuận lợi và cung cấp thông tin cần thiết cho tôi trong quá trình nghiên cứu thực hiện đề tài.

Trong quá trình thực hiện nghiên cứu đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ của các doanh nghiệp, các đồng chí, đồng nghiệp ở các cơ quan, tổ chức liên quan.

Xin cảm ơn gia đình, bạn bè đã động viên và giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và thực hiện Luận văn này.

Thái Nguyên, ngày 20 tháng 6 năm 2018

Tác giả luận văn

Lưu Đức Duy

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG.....	vii
DANH MỤC HÌNH	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu của đề tài	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	4
5. Kết cấu của đề tài	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NỢ QUÁ HẠN VÀ QUẢN TRỊ NỢ QUÁ HẠN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận về nợ quá hạn và quản trị nợ quá hạn tại ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại	5
1.1.2. Lý luận cơ bản về nợ quá hạn	11
1.1.3. Quản trị nợ quá hạn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại.....	17
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản trị nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại các NHTM.....	28
1.2.1. Kinh nghiệm quốc tế quản trị nợ quá hạn của khách hàng cá nhân.....	28
1.2.2. Kinh nghiệm trong nước	30
1.2.3. Bài học rút ra cho Ngân hàng TMCP Đầu tư & phát triển Việt Nam - Chi nhánh Nam Thái Nguyên	31
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	33
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu.....	33
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin	33

2.2.3. Phương pháp xử lý thông tin.....	34
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	35
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu	36
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh hoạt động tín dụng	36
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh nợ quá hạn và quản trị nợ quá hạn	36
Chương 3: THỰC TRẠNG NỢ QUÁ HẠN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ & PHÁT TRIỂN - CHI NHÁNH NAM THÁI NGUYÊN.....	39
3.1. Giới thiệu khái quát chung về Ngân hàng TMCP Đầu tư & phát triển - Chi nhánh Nam Thái Nguyên	39
3.1.1. Quá trình hình thành phát triển	39
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ	40
3.1.3. Cơ cấu tổ chức.....	41
3.1.4. Kết quả các hoạt động kinh doanh chủ yếu của Ngân hàng BIDV Nam Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2017	43
3.2. Thực trạng nợ quá hạn của khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển - Chi nhánh Nam Thái Nguyên	47
3.2.1. Thực trạng về hoạt động tín dụng của khách hàng cá nhân tại BIDV Nam Thái Nguyên	47
3.2.2. Thực trạng nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại BIDV Nam Thái Nguyên	50
3.3. Thực trạng công tác Quản trị nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển - Chi nhánh Nam Thái Nguyên.....	54
3.3.1. Thực trạng thực hiện quy định của Nhà nước về quản trị nợ quá hạn.....	54
3.3.2. Thực trạng công tác Quản trị nợ quá hạn của khách hàng cá nhân	55
3.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản trị nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại BIDV Nam Thái Nguyên	70
3.4. Những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân tồn tại trong quản trị nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	73
3.4.1. Kết quả đạt được	73
3.4.2. Những vấn đề còn tồn tại và nguyên nhân.....	74

Chương 4: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN TRỊ NỢ QUÁ HẠN CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN - CHI NHÁNH NAM THÁI NGUYÊN	77
4.1. Phương hướng kinh doanh và định hướng quản trị nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại BIDV Nam Thái Nguyên trong thời gian tới.....	77
4.1.1. Phương hướng kinh doanh.....	77
4.1.2. Định hướng quản trị nợ quá hạn.....	78
4.2. Giải pháp hoàn thiện quản trị nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	80
4.2.1. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định và phân tích tín dụng.....	80
4.2.2. Đào tạo đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp.....	82
4.2.3. Tăng cường kiểm tra, giám sát tín dụng.....	85
4.2.4. Giải pháp nhằm hạn chế rủi ro.....	86
KẾT LUẬN	88
TÀI LIỆU THAM KHẢO	89
PHỤ LỤC	91

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

1	BIDV	Ngân hàng TMCP Đầu tư & Phát triển Việt Nam
2	CBTD	Cán bộ tín dụng
3	CK	Cuối kỳ
4	DPRR	Dự phòng rủi ro
5	FTA	Hiệp định thương mại tự do
6	HĐKD	Hoạt động kinh doanh
7	KH	Khách hàng
8	KHCN	Khách hàng cá nhân
9	NHCT	Ngân hàng công thương
10	NHNN	Ngân hàng nhà nước
11	NHTM	Ngân hàng thương mại
12	QLNB	Quản lý nội bộ
13	QTNQH	Quản trị nợ quá hạn
14	QTTD	Quản trị rủi ro
15	PGD	Phòng giao dịch
16	PKHCN	Phòng khách hàng cá nhân
17	PQLNB	Phòng Quản lý nội bộ
18	RRTD	Rủi ro tín dụng
19	TCTD	Tổ chức tín dụng
20	TDH	Trung dài hạn
21	TDCK	Tín dụng cuối kỳ
22	TMCP	Thương mại cổ phần
23	TSDB	Tài sản đảm bảo
24	XHCN	Xã hội chủ nghĩa
25	XHTD	Xếp hạng tín dụng
26	XHTDNB	Xếp hạng tín dụng nội bộ

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1.	Thang đánh giá Likert	38
Bảng 3.1.	Cơ cấu nguồn nhân lực của BIDV Nam Thái Nguyên giai đoạn 2015-2017.....	42
Bảng 3.2.	Kết quả kinh doanh của BIDV Chi nhánh Nam Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2017.....	44
Bảng 3.3.	Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo thời gian.....	48
Bảng 3.4.	Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo tài sản đảm bảo.....	49
Bảng 3.5.	Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo hoạt động sử dụng	50
Bảng 3.6.	Nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại BIDV Nam Thái Nguyên	52
Bảng 3.7.	Tỷ lệ nợ quá hạn của các ngân hàng thương mại giai đoạn 2015 - 2017	53
Bảng 3.8.	Kế hoạch kiểm soát nợ quá hạn của BIDV từ 2016 - 2018	55
Bảng 3.9.	Kết quả thẩm định cho vay tại BIDV Nam Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2017.....	60
Bảng 3.10.	Kết quả kiểm tra, giám sát sử dụng vốn vay tại BIDV Nam Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2017	62
Bảng 3.11.	Bảng trích lập dự phòng nợ quá hạn của BIDV Nam Thái Nguyên ...	64
Bảng 3.12.	Phân loại nợ của KHCN tại BIDV Nam Thái Nguyên	66
Bảng 3.13.	Kết quả đánh giá công tác quản trị nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	69
Bảng 3.14.	Kết quả đánh giá của chuyên gia về nợ quá hạn do tác động của môi trường kinh doanh	71
Bảng 3.15.	Tổng hợp kết quả đánh giá của chuyên gia về nhân tố ảnh hưởng từ phía ngân hàng	71
Bảng 3.16.	Kết quả khảo sát từ phía chuyên gia	72

DANH MỤC HÌNH

Hình 3.1.	Sơ đồ mô hình tổ chức của BIDV Nam Thái Nguyên	41
Hình 3.2.	Biểu đồ rủi ro nợ nhóm II và nợ xấu tín dụng bán lẻ của BIDV - Nam Thái Nguyên giai đoạn 2015 -2017	46
Hình 3.3.	Biểu đồ rủi ro nợ xấu của BIDV - Nam Thái Nguyên giai đoạn 2015- 2017	47
Hình 3.4.	Biểu đồ công tác xử lý nợ quá hạn của KHCN tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	68