

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

NGUYỄN THỊ TRẦN PHƯỢNG

**ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
HUYỆN ĐỒNG HỖ THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Thái Nguyên - 2018

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

NGUYỄN THỊ TRẦN PHƯỢNG

**ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
HUYỆN ĐỒNG HỖ THÁI NGUYÊN**

Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 8.34.01.01

LUẬN VĂN 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 đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực và chưa được dùng để bảo vệ một học vị nào khác. Các thông tin, trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2018

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Trần Phượng

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “**Đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ 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.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các khoa, văn phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh 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 giảng viên hướng dẫn **TS. Ngô Thị Hương Giang**.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các cô chú, anh chị em và bạn bè, tôi xin chân thành cảm ơn. Thêm nữa, tôi cũng muốn gửi lời cảm ơn chân thành tới 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 6 năm 2018

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Trần Phượng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC KÝ HIỆU, TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	viii
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 những đóng góp của luận văn	3
5. Tổng quan nghiên cứu của đề tài	3
6. Kết cấu của luận văn	5
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO	
VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	6
1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTM.....	6
1.1.1. Khái quát về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại	6
1.1.2. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại	11
1.1.3. Các hoạt động đẩy mạnh cho vay khách hàng cá nhân.....	20
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân	24
1.2. Cơ sở thực tiễn về đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của một số Ngân hàng ngoài nước và trong nước	29
1.2.1. Kinh nghiệm đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của một số Ngân hàng ngoài nước	29
1.2.2. Kinh nghiệm đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của một số Ngân hàng thương mại tại Việt Nam	31
1.2.3. Bài học kinh nghiệm về đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân cho Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - chi nhánh Huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên.....	34
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	35

2.1. Câu hỏi nghiên cứu	35
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	35
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	35
2.2.2. Phương pháp phân tích thông tin	37
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	38
2.3.1. Các tiêu chí phản ánh tình kết quả kinh doanh của Chi nhánh	38
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Chi nhánh	39
Chương 3: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN ĐỒNG HỖ THÁI NGUYÊN.....	42
3.1. Khái quát về Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	42
3.1.1. Lịch sử hình thành, phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	42
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	44
3.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	45
3.1.4. Một số kết quả hoạt động kinh doanh chính của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên.....	48
3.2. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - CN huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	56
3.2.1. Tình hình cho vay KHCN của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	56
3.2.2. Nội dung hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên.....	59
3.2.3. Các hoạt động đẩy mạnh cho vay KHCN tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên.....	68
3.2.4. Kết quả hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	77
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN.....	80
3.3.1. Nhân tố chủ quan	80

3.3.2. Nhóm nhân tố khách quan	90
3.3.3. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng	91
3.4. Đánh giá chung về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - CN huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên.....	93
3.4.1. Các kết quả đạt được.....	93
3.4.2. Những tồn tại, hạn chế	93
3.4.3. Nguyên nhân những hạn chế.....	94
Chương 4: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CN HUYỆN ĐỒNG HỶ THÁI NGUYÊN	96
4.1. Mục tiêu, định hướng đẩy mạnh cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên đến năm 2020	96
4.1.1. Mục tiêu chung.....	96
4.1.2. Quan điểm đẩy mạnh hoạt động cho vay KHCN	96
4.1.3. Định hướng đẩy mạnh cho vay KHCN.....	97
4.2. Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Đồng Hỷ Thái Nguyên	98
4.2.1. Hoàn thiện chính sách, quy trình cho vay KHCN tại Chi nhánh.....	98
4.2.2. Hoàn thiện, phát triển sản phẩm cho vay KHCN của Chi nhánh hướng đến quyền lợi của khách hàng.....	100
4.2.3. Hoàn thiện hoạt động Marketing của Chi nhánh	103
4.2.4. Củng cố và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Chi nhánh.....	104
4.2.5. Phát triển và áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động cho vay KHCN của Chi nhánh.....	106
4.2.6. Hoàn thiện quy trình kiểm tra, kiểm soát của ngân hàng.....	107
4.3. Kiến nghị.....	108
KẾT LUẬN	112
TÀI LIỆU THAM KHẢO	114
PHỤ LỤC.....	115

DANH MỤC KÝ HIỆU, TỪ VIẾT TẮT

CHỮ VIẾT TẮT	TỪ ĐẦY ĐỦ
CBTD	Cán bộ tín dụng
DN	Doanh nghiệp
DPRR	Dự phòng rủi ro
HĐTD	Hợp đồng tín dụng
HMTD	Hạn mức tín dụng
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
NH	Ngân hàng
NHNo & PTNT	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
TCKT	Tổ chức kinh tế
TNTD	Thu nhập tín dụng
TSDB	Tài sản đảm bảo
UBND	Ủy ban nhân dân
XLRR	Xử lý rủi ro

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1. Kết quả kinh doanh của Chi nhánh giai đoạn 2015 - 2017	48
Bảng 3.2. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Đồng Hỷ.....	50
Bảng 3.3. Doanh số cho vay của Chi nhánh trong giai đoạn 2015-2017.....	55
Bảng 3.4. Doanh số cho vay KHCN theo thời hạn	56
Bảng 3.5. Doanh số cho vay KHCN tại Chi nhánh giai đoạn 2015-2017	57
Bảng 3.6. Doanh số cho vay KHCN theo mức độ tín nhiệm của Chi nhánh giai đoạn 2015-2017	58
Bảng 3.7. Quy định về thời gian giải quyết hồ sơ cho vay KHCN của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh huyện Đồng Hỷ, Thái Nguyên.....	59
Bảng 3.8. Kết quả công tác thẩm định tín dụng tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh huyện Đồng Hỷ giai đoạn 2015-2017	61
Bảng 3.9. Số tiền vay của chi nhánh theo gói sản phẩm.....	71
Bảng 3.10. Chi phí hoạt động quảng cáo của Chi nhánh	75
Bảng 3.11. Mức độ tăng trưởng quy mô cho vay KHCN	77
Bảng 3.12. Tăng trưởng thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN	78
Bảng 3.13. Tình hình nợ xấu KHCN tại Chi nhánh giai đoạn 2015-2017.....	79
Bảng 3.14. Kết quả đánh giá về chính sách cho vay của Chi nhánh	80
Bảng 3.15. Đánh giá về chính sách khách hàng tại Chi nhánh	82
Bảng 3.16. Đánh giá quy mô và giới hạn vay	84
Bảng 3.17. Đánh giá về năng lực tài chính của Ngân hàng	86
Bảng 3.18. Đánh giá về trình độ chuyên môn của cán bộ tín dụng Chi nhánh.....	87
Bảng 3.19. Đánh giá của khách hàng về mạng lưới của Chi nhánh	89

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy hoạt động của Agribank - chi nhánh Huyện Đông Hỷ.....	46
Biểu đồ 3.1. Tình hình thu nợ của NHNo-PTNT chi nhánh huyện Đông Hỷ giai đoạn 2015-2017	64
Biểu đồ 3.2. Tình hình quy mô cho vay KHCN tại Chi nhánh.....	78