

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

PHẠM NHƯ HẢO

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA
NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG
CHI NHÁNH LÀO CAI**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

THÁI NGUYÊN - 2018

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

PHẠM NHƯ HẢO

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA
NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG
CHI NHÁNH LÀO CAI**

Ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 08.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. DƯƠNG THỊ TÌNH

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan: Bản luận văn tốt nghiệp này là công trình nghiên cứu thật sự của cá nhân tôi, được thực hiện trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết chung về hoạt động của NHTM, nghiên cứu khảo sát tình hình thực tế tại NHTMCP Sài Gòn Công thương-chi nhánh Lào Cai và dưới sự hướng dẫn khoa học của **TS. Dương Thị Tình**.

Các số liệu và những kết quả trong luận văn là trung thực. Các giải pháp đưa ra xuất phát từ thực tiễn và kinh nghiệm, chưa từng được công bố dưới bất cứ hình thức nào trước khi trình, bảo vệ và công nhận bởi Hội đồng đánh giá luận văn tốt nghiệp thạc sĩ chuyên ngành Quản lý kinh tế Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên.

Một lần nữa tôi xin khẳng định về sự trung thực của lời cam kết trên.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2018

Học viên

Phạm Như Hảo

LỜI CẢM ƠN

Trước hết tôi xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới **TS. Dương Thị Tình** người hướng dẫn tận tình, khích lệ và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình thực hiện luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy, các cô trong khoa Quản lý- Luật, khoa Đào tạo sau Đại học, trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, các nhà quản lý cùng các bạn đồng nghiệp về những ý kiến đóng góp xác đáng và hết sức quý báu để tôi hoàn thành luận văn.

Tôi xin được bày tỏ lòng biết ơn đến Saigonbank- chi nhánh Lào Cai đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong thời gian học tập và nghiên cứu để hoàn thành chương trình đào tạo thạc sĩ kinh tế.

Tôi xin cảm ơn gia đình, đồng nghiệp và bạn bè đã tạo điều kiện giúp đỡ, động viên tôi vượt qua khó khăn để hoàn thành khóa học.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời kính chúc sức khỏe, hạnh phúc, thành đạt tới các thầy cô cùng toàn thể quý vị và các bạn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng năm 2018

Học viên

Phạm Như Hảo

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Sự cần thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của luận văn	2
2.1. Mục tiêu chung	2
2.1. Mục tiêu cụ thể	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	3
5. Kết cấu của đề tài	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Tín dụng ngân hàng và vai trò của nó trong nền kinh tế	4
1.1.1. Hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại	4
1.1.1.1. Khái niệm tín dụng và tín dụng ngân hàng	4
1.1.1.2. Các hình thức tín dụng ngân hàng	6
1.1.2. Vai trò của hoạt động tín dụng ngân hàng đối với sự phát triển kinh tế	7
1.2. Chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại	9
1.2.1. Khái niệm chất lượng tín dụng	9
1.2.2. Nội dung chất lượng tín dụng ngân hàng	11
1.2.2.1. Chất lượng tín dụng về mặt định tính	11
1.2.2.2. Chất lượng tín dụng về mặt lượng	12
1.3. Quản lý chất lượng tín dụng của Ngân hàng	16
1.3.1. Khái niệm và mục tiêu	16
1.3.2. Nguyên tắc quản lý	16
1.3.3. Nội dung quản lý	17

1.3.3.1. Xây dựng và thực hiện kế hoạch tín dụng.....	17
1.3.3.2. Xây dựng và thực hiện chính sách tín dụng.....	18
1.3.3.3. Xây dựng và thực hiện quy trình tín dụng	18
1.3.4. Sự cần thiết của quản lý chất lượng tín dụng.....	19
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng tín dụng ngân hàng.....	21
1.4.1. Nhân tố liên quan đến môi trường kinh tế và chính sách vĩ mô	21
1.4.2. Các nhân tố liên quan đến khách hàng.....	23
1.4.3. Các nhân tố về phía ngân hàng	25
1.5. Kinh nghiệm quản lý chất lượng tín dụng của một số ngân hàng thương mại và bài học rút ra cho ngân hàng TMCP Sài Gòn công thương – chi nhánh Lào Cai	29
1.5.1. Kinh nghiệm của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (Vietinbank) - Chi nhánh Sông Công	29
1.5.2. Kinh nghiệm của Ngân hàng TMCP Kỹ thương (Techcombank - Chi nhánh Quảng Ninh	32
1.5.3. Bài học rút ra cho Saigonbank chi nhánh Lào Cai.....	34
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	37
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	37
2.2. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể.....	37
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	37
2.2.1.1. Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp	37
2.2.1.2. Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp.....	37
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	38
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	39
2.3. Các chỉ tiêu nghiên cứu đánh giá quản lý chất lượng tín dụng tại Ngân hàng ..	39
2.3.1. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng.....	39
2.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá công tác quản lý chất lượng tín dụng	43
Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH LÀO CAI	45
3.1. Khái quát về hoạt động của Saigonbank chi nhánh Lào Cai	45
3.1.1. Lịch sử hình thành, phát triển và cơ cấu tổ chức bộ máy của Saigonbank chi	

nhánh Lào Cai	45
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của SaigonBank chi nhánh Lào Cai	46
3.1.3. Các hoạt động dịch vụ của ngân hàng TMCP Sài Gòn Công thương chi nhánh Lào Cai.	50
3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Saigonbank Lào Cai	51
3.2. Thực trạng chất lượng tín dụng tại Saigonbank Lào Cai	56
3.2.1. Quy mô tín dụng.....	56
3.2.2. Cơ cấu tín dụng	58
3.2.3. Tình hình rủi ro tín dụng tại Saigonbank Lào Cai	60
3.3. Thực trạng quản lý chất lượng tín dụng tại Saigonbank Lào Cai	61
3.3.1. Xây dựng và thực hiện kế hoạch tín dụng.....	61
3.3.2. Xây dựng và thực hiện chính sách tín dụng.....	65
3.3.3. Xây dựng và thực hiện quy trình tín dụng	69
3.4. Đánh giá thực trạng quản lý chất lượng tín dụng tại Saigonbank Lào Cai	72
3.4.1. Những kết quả đạt được	72
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân	75
3.4.2.1. Hạn chế.....	75
3.4.2.2. Nguyên nhân	77
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG – CHI NHÁNH LÀO CAI.....	80
4.1. Định hướng và chiến lược phát triển hoạt động tín dụng tại Saigonbank giai đoạn 2018 - 2020.....	80
4.2. Những giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý chất lượng tín dụng tại Saigonbank Lào Cai	82
4.2.1. Mở rộng quy mô khách hàng	82
4.2.2. Hoàn thiện chính sách tín dụng (sản phẩm, dịch vụ, tài sản bảo đảm).....	83
4.2.3. Hoàn thiện quy trình tín dụng	85
4.2.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	86
4.2.5. Đẩy mạnh huy động vốn	88

4.2.6. Phát triển công tác cho vay	89
4.2.7. Nâng cao hiệu quả của kiểm tra, kiểm soát nội bộ trong việc phát hiện ngăn ngừa rủi ro tín dụng	90
4.3. Một số kiến nghị.....	93
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	93
4.3.2. Kiến nghị với NHNN Việt Nam	93
4.3.3. Kiến nghị với Saigonbank Việt Nam	93
KẾT LUẬN	95
TÀI LIỆU THAM KHẢO	96
PHỤ LỤC	98

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC TỪ VIẾT TẮT

TÊN VIẾT TẮT	TÊN ĐẦY ĐỦ
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHCP VN	: Ngân hàng cổ phần
NHNN	: Ngân hàng Nhà nước
NH	: Ngân hàng
TCKT	: Tổ chức kinh tế
TCTD	: Tổ chức tín dụng
ĐCTC	: Định chế tài chính
VCSH	: Vốn chủ sở hữu
RRTD	: Rủi ro tín dụng
XLRR	: Xử lý rủi ro
TSBD	: Tài sản bảo đảm
TNHH	: Trách nhiệm hữu hạn

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH

Bảng biểu

Bảng 3.1: Nguồn nhân lực của Saigonbank Lào Cai	46
Bảng 3.2: Nhân sự của Saigonbank Lào Cai năm 2017.....	47
Bảng 3.3: Nhân sự phòng Giao dịch	50
Bảng 3.4: Tình hình huy động vốn của Saigonbank Lào Cai	52
Bảng 3.5: Tình hình sử dụng vốn của Saigonbank Lào Cai	54
Bảng 3.6: Kết quả hoạt động kinh doanh của Saigonbank Lào Cai	55
Bảng 3.7: Hoạt động tín dụng của Saigonbank Lào Cai.....	57
Bảng 3.8: Phân loại dư nợ theo kỳ hạn của Saigonbank Lào Cai.....	58
Bảng 3.9: Phân loại dư nợ theo thành phần kinh tế, cơ cấu ngành nghề của Saigonbank Lào Cai.....	59
Bảng 3.10: Phân loại dư nợ theo nhóm nợ của Saigonbank Lào Cai	60
Bảng 3. 11. Xây dựng và thực hiện kế hoạch tín dụng của Saigonbank Lào Cai.....	61
Bảng 3.12: Kết quả điều tra về xây dựng và thực hiện kế hoạch tín dụng của Saigonbank Lào Cai.....	63
Bảng 3.13: Kết quả điều tra về xây dựng và thực hiện chính sách tín dụng của Saigonbank Lào Cai.....	68
Bảng 3.14: Kết quả điều tra về xây dựng và thực hiện quy trình tín dụng của Saigonbank Lào Cai.....	71
Bảng 3.15: Hiệu quả hoạt động tín dụng	73
Bảng 3.16: Thu hồi nợ xấu, nợ xử lý rủi ro.....	76

Hình vẽ

Hình 3.1: Dư nợ phân theo kỳ hạn giai đoạn 2015-2017.....	58
---	----