

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

**VŨ THỊ HỒNG MINH**

**QUẢN LÝ CHO VAY TIÊU DÙNG**  
**TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP**  
**TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC KẠN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**  
**THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2019**

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

**VŨ THỊ HỒNG MINH**

**QUẢN LÝ CHO VAY TIÊU DÙNG  
TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC KẠN**

**Ngành: Quản lý Kinh tế  
Mã số: 8.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ  
THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐỖ ĐÌNH LONG**

**THÁI NGUYÊN - 2019**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn được thực hiện nghiêm túc, trung thực và mọi số liệu trong này được trích dẫn có nguồn gốc rõ ràng.

*Thái Nguyên, tháng      năm 2019*

**Tác giả**

**Vũ Thị Hồng Minh**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này, tôi đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ tận tình từ phía tập thể và cá nhân:

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn tới tất cả các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, Phòng Đào tạo đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với **TS Đỗ Đình Long**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn các chi nhánh ngân hàng TMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn, các đơn vị, các phòng ban và cán bộ nhân viên đã giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình nghiên cứu đề tài.

*Thái Nguyên, tháng      năm 2019*

**Tác giả**

**Vũ Thị Hồng Minh**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ VÀ HÌNH.....	x
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu của đề tài .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Những đóng góp của luận văn .....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN</b> .....	<b>5</b>
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần .....	5
1.1.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần.....	5
1.1.1.1. Khái niệm .....	5
1.1.1.2. Đặc trưng cơ bản của cho vay tiêu dùng.....	6
1.1.1.3. Các hình thức cho vay tiêu dùng.....	8
1.1.2. Quản lý cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại cổ phần .....	9
1.1.2.1. Khái niệm .....	9
1.1.2.2. Đặc thù của quản lý cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại cổ phần .....	9
1.1.2.3. Nội dung quản lý cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại cổ phần	

.....	10
1.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại .....	12
1.1.3.1. Nhân tố chủ quan .....	12
1.1.3.2. Nhân tố khách quan.....	14
1.1.4. Các tiêu chí đánh giá công tác quản lý cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	16
1.2. Cơ sở thực tiễn về công tác quản lý cho vay tiêu dùng tại một số ngân hàng thương mại.....	18
1.2.1. Kinh nghiệm của một số ngân hàng.....	18
1.2.1.1. Kinh nghiệm của ngân hàng Sài Gòn - Hà Nội .....	18
1.2.1.2. Kinh nghiệm của Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương-chi nhánh Quảng Nam .....	20
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho các chi nhánh ngân hàng TMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.....	22
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	23
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	23
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	23
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	23
2.2.1.1. Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp .....	23
2.2.1.2. Phương pháp thu thập thông tin sơ cấp.....	24
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và phân tích thông tin .....	26
2.2.2.1. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	26
2.2.2.2. Phương pháp phân tích thông tin .....	26
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	29
2.3.1. Nhóm các chỉ tiêu về tình hình hoạt động của các chi nhánh .....	29
2.3.2. Nhóm các chỉ tiêu đánh giá công tác quản lý cho vay tiêu dùng tại các chi nhánh .....	30

<b>Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC KẠN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Giới thiệu về các chi nhánh ngân hàng thương mại cổ phần trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.....	32
3.1.1. Bộ máy hoạt động của các NHTMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn ....	32
3.1.2. Kết quả kinh doanh của các chi nhánh ngân hàng TMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.....	33
3.1.2.1. Về kết quả hoạt động kinh doanh.....	33
3.1.2.2. Về dư nợ tín dụng cho vay tiêu dùng.....	37
3.1.3. Sự tác động của điều kiện kinh tế và xã hội địa bàn đến quản lý cho vay tiêu dùng tại các chi nhánh NHTMCP tỉnh Bắc Kạn.....	39
3.1.3.1. Về điều kiện kinh tế .....	39
3.2. Thực trạng quản lý cho vay tiêu dùng tại các chi nhánh ngân hàng TMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.....	42
3.2.1. Quản lý công tác lập kế hoạch về cho vay tiêu dùng.....	42
3.2.2. Quản lý các hoạt động cho vay tiêu dùng .....	48
3.2.3. Quản lý công tác thanh tra, kiểm tra cho vay tiêu dùng .....	58
3.2.4. Quản lý nợ quá hạn cho vay tiêu dùng tại chi nhánh .....	63
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng quản lý cho vay tiêu dùng tại các chi nhánh ngân hàng TMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.....	68
3.3.1. Các nhân tố chủ quan .....	68
3.3.2. Các nhân tố khách quan .....	74
3.4. Đánh giá chung công tác quản lý cho vay tiêu dùng tại các chi nhánh ngân hàng TMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.....	76
3.4.1. Kết quả đạt được .....	76
3.4.2. Những hạn chế .....	77
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế .....	78

<b>Chương 4: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC KẠN.....</b>	<b>79</b>
4.1. Quan điểm, phương hướng và mục tiêu quản lý cho vay tiêu dùng tại các chi nhánh ngân hàng TMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn .....	79
4.1.1. Quan điểm, phương hướng .....	79
4.1.2. Mục tiêu.....	80
4.2. Giải pháp tăng cường quản lý cho vay tiêu dùng tại các chi nhánh ngân hàng TMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.....	80
4.2.1. Quản lý công tác lập kế hoạch về cho vay tiêu dùng.....	80
4.2.2. Quản lý các hoạt động cho vay tiêu dùng .....	83
4.2.3. Quản lý công tác thanh tra, kiểm tra cho vay tiêu dùng .....	86
4.2.4. Hoàn thiện quy trình quản lý rủi ro tín dụng tại chi nhánh.....	87
4.2.5. Tăng cường vai trò quản lý của ngân hàng Nhà nước trên địa bàn ..	93
4.3. Kiến nghị.....	94
4.3.1. Đối với Chính phủ.....	94
4.3.2. Đối với ngân hàng nhà nước tỉnh Bắc Kạn.....	94
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>96</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>97</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>98</b>



**DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT**

Agribank	:	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
BIDV	:	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CBQLKH	:	Cán bộ quản lý khách hàng
CVTD	:	Cho vay tín dụng
GDP	:	Tổng sản phẩm quốc nội
Lienviet	:	Ngân hàng thương mại cổ phần Bưu điện Liên Việt
LNTT	:	Lợi nhuận trước thuế
NHNN	:	Ngân hàng Nhà nước
SHB	:	Ngân hàng Sài Gòn - Hà Nội
TCTD	:	Tổ chức tín dụng
TMCP	:	Thương mại cổ phần
TSDB	:	Tài sản đảm bảo
Vietinbank	:	VietinBank - Ngân Hàng TMCP Công Thương Việt Nam

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Quy mô mẫu điều tra .....	25
Bảng 2.2: Thang đo Likert.....	28
Bảng 3.1: Kết quả kinh doanh các chi nhánh ngân hàng TMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn giai đoạn 2015-2017 .....	34
Bảng 3.2: So sánh kết quả kinh doanh các chi nhánh ngân hàng TMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn giai đoạn 2015-2017 .....	35
Bảng 3.3: Kết quả cho vay tiêu dùng tại các chi nhánh NHTMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn giai đoạn 2015-2017 .....	38
Bảng 3.4: Tổng sản phẩm trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn giai đoạn 2015-2017 (tính theo giá so sánh năm 2010) .....	39
Bảng 3.5: Kế hoạch cho vay tiêu dùng hàng năm tại chi nhánh NHTMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn giai đoạn 2015-2017 .....	43
Bảng 3.6: Đánh giá công tác lập kế hoạch về cho vay tiêu dùng tại các chi nhánh NHTMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2018.....	45
Bảng 3.7. Đánh giá quy trình cho vay tiêu dùng tại các ngân hàng TMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2018.....	52
Bảng 3.8. Kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng các chi nhánh NHTMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn giai đoạn 2015-2017.....	53
Bảng 3.9: So sánh kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng các chi nhánh NHTMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn giai đoạn 2015-2017 .....	54
Bảng 3.10: Đánh giá các hoạt động cho vay tiêu dùng tại các chi nhánh NHTMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2018 .....	56
Bảng 3.11: Công tác thanh tra, kiểm tra cho vay tiêu dùng tại các NHTMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn giai đoạn 2015-2017.....	59
Bảng 3.12: Kết quả đánh giá công tác thanh tra, kiểm tra cho vay tiêu dùng tại các NHTMCP trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2018.....	61