

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

NGUYỄN THỊ HOÀNG ANH

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN - CHI NHÁNH TỈNH PHÚ THỌ**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế
Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS-TS Đỗ Anh Tài

THÁI NGUYÊN - 2012

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, xuất phát từ tình hình thực tế của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Hoàng Anh

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và nghiên cứu hoàn thành luận văn, đề tài: “Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ” Tôi luôn nhận được sự giúp đỡ tận tình quý báu của các nhà trường, các thầy, cô giáo, bạn bè, gia đình và đồng nghiệp.

Tôi xin bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc đến:

Ban Giám hiệu trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, các quý thầy cô giáo đã tạo điều kiện cùng với sự tận tình giảng dạy, giúp đỡ động viên tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

Đặc biệt, tôi xin trân trọng cảm ơn PGS.TS. Đỗ Anh Tài đã tận tình hướng dẫn trong quá trình tôi thực hiện đề tài

Trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu, các thầy cô giáo trường Cao đẳng chế biến thực phẩm, Ban Giám đốc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ đã tạo điều kiện thuận lợi về mọi mặt cho tôi được tham gia và hoàn thành khóa đào tạo thạc sỹ chuyên ngành Quản lý kinh tế.

Trong quá trình nghiên cứu, dù đã cố gắng thật nhiều, nhưng do khả năng và kinh nghiệm nghiên cứu còn hạn chế, nên đề tài không tránh khỏi những thiếu sót. Tác giả mong nhận được sự cảm thông và góp ý của quý thầy, cô giáo, đồng nghiệp và những người quan tâm đến đề tài này.

Thái Nguyên, tháng 11 năm 2012

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Hoàng Anh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ	ix
LỜI MỞ ĐẦU	1
Chương 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI	
NGÂN HÀNG.....	4
1.1. Một số khái niệm cơ bản.....	4
1.1.1. Khái niệm về hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại	4
1.1.2. Khái niệm tín dụng cá nhân	5
1.1.3. Chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại	13
1.2. Kinh nghiệm phát triển tín dụng cá nhân của một số Ngân hàng thương mại nước ngoài và bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng Thương mại Việt Nam	22
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển tín dụng cá nhân của một số Ngân hàng thương mại nước ngoài	22
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng Thương mại Việt Nam.....	29
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 chọn điểm nghiên cứu.....	30
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin.....	31

2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin	32
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin.....	32
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	33
2.3.1. Tỷ lệ nợ quá hạn/Tổng dư nợ.....	33
2.3.2. Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng cá nhân	34
2.3.3. Tỷ lệ dư nợ cho vay cá nhân/tổng dư nợ	34
2.3.4. Tỷ lệ lợi nhuận từ hoạt động tín dụng cá nhân/tổng lợi nhuận từ hoạt động tín dụng	34
2.3.5. Đánh giá của khách hàng về dịch vụ cho vay cá nhân	34
Chương 3: ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH TỈNH PHÚ THỌ	35
3.2. Sơ lược về NHNo&PTNT Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.....	36
3.2.1. Quá trình hình thành và phát triển của NHNo&PTNT Việt Nam- Chi nhánh tỉnh Phú Thọ	36
3.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh tỉnh Phú Thọ	37
3.3. Tình hình kết quả kinh doanh đạt được tại NHNo&PTNT Việt Nam chi nhánh Tỉnh Phú Thọ trong thời gian qua	42
3.4. Đánh giá chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng	45
3.4.1. Thực trạng hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ (Ngân hàng nông nghiệp Phú Thọ)	45
3.4.2. Đánh giá chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân	61
3.4.3. Những kết quả đạt được	72
3.4.4. Những tồn tại và nguyên nhân.....	73

Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH TỈNH PHÚ THỌ	77
4.1. Định hướng phát triển của ngân hàng và định hướng nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng năm 2012	77
4.1.1. Phương hướng chung	77
4.1.2. Phương hướng hoạt động tín dụng cá nhân.....	79
4.2 Giải pháp chủ yếu để phát triển hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn chi nhánh tỉnh Phú Thọ	81
4.2.1. Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay cá nhân mà NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Phú Thọ đang áp dụng.....	81
4.2.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ, cải tiến quy trình thủ tục cho vay.....	81
4.2.3. Tăng cường công tác thẩm định, quản lý tín dụng, phòng ngừa và hạn chế rủi ro tín dụng cá nhân.....	83
4.2.4. Đẩy mạnh hoạt động Marketing	84
4.2.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	87
4.2.6. Mở rộng hoạt động liên doanh liên kết.....	89
4.2.7. Cần có kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ ngân hàng.....	90
4.3. Kiến nghị.....	90
4.3.1. Với ngân hàng Nhà nước.....	90
4.3.2. Với chính quyền địa phương.....	91
4.3.3. Với ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn.....	92
KẾT LUẬN.....	93
TÀI LIỆU THAM KHẢO	94
PHỤ LỤC	96

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Ngân hàng nhà nước	NHNN
Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn	NHNo&PTNT
Ngân hàng thương mại	NHTM
Ngân hàng Đầu tư và Phát triển	BIDV
Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Agribank
Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương	Vietinbank
Ngân hàng phát triển nhà đồng bằng Sông Cửu Long	MHB
Ngân hàng thương mại cổ phần quân đội	MB
Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng	VPbank
Ngân hàng thương mại cổ phần kỹ thương	Techcombank
Ngân hàng thương mại cổ phần quốc tế	VIB
Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương	Vietcombank
Ngân hàng thương mại cổ phần hàng hải	Martimebank
Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín	Sacombank
Ngân hàng phát triển	VDB
Ngân hàng chính sách xã hội	VBSP
Ngân hàng kiến thiết Trung Quốc	CCB
Ngân hàng thương mại và công nghiệp Trung Quốc	ICBC
Quỹ tín dụng nhân dân Trung ương	CCF
Thương mại cổ phần	TMCP

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Tình hình nhân sự của chi nhánh.....	41
Bảng 3.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của NHNo&PTNTVN Chi nhánh Phú Thọ năm 2009 - 2011.....	43
Bảng 3.3. Biên độ lãi suất	48
Bảng 3.4. Thời hạn cho vay mua xe trả góp	56
Bảng 3.5. Doanh số cho vay - thu nợ đối với khách hàng cá nhân tại NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2009 -2011.....	58
Bảng 3.6. Tình hình cho vay cá nhân theo mục đích sử dụng vốn	59
Bảng 3.7. Dư nợ cá nhân trong tổng dư nợ.....	61
Bảng 3.8. Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng cá nhân giai đoạn 2009 -2011	63
Bảng 3.9. Tỷ lệ nợ quá hạn tại NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2009 -2011	64
Bảng 3.10. Tỷ lệ nợ quá hạn khách hàng cá nhân tại NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2009 -2011 theo mục đích sử dụng vốn.....	65
Bảng 3.11. Tỷ trọng thu lãi cho vay cá nhân trong tổng thu lãi vay giai đoạn 2009 -2011 của NHNo&PTNT - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.....	67
Bảng 3.12. Cơ cấu nghề nghiệp của khách hàng trả lời.....	68
Bảng 3.13. Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người trả lời về chất lượng tín dụng thông qua yếu tố Cơ chế, chính sách tín dụng	69
Bảng 3.14. Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người khảo sát về chất lượng tín dụng của ngân hàng thông qua yếu tố sản phẩm và quy trình cung ứng sản phẩm.....	70

Bảng 3.15 Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người khảo sát về chất lượng tín dụng của ngân hàng thông qua yếu tố đội ngũ cán bộ.....	71
Bảng 3.16. Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người khảo sát về chất lượng tín dụng của ngân hàng thông qua yếu tố Công nghệ	71
Bảng 3.17. Tổng hợp đánh giá của người trả lời về chất lượng tín dụng	72
Bảng 4.1 Tổng hợp các phương tiện quảng cáo.....	86

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1. Tín dụng trực tiếp	8
Sơ đồ 1.2. Tín dụng gián tiếp.....	9
Sơ đồ 3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát Triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh tỉnh Phú Thọ.....	39
Sơ đồ 3.2. Quy trình cho vay cá nhân tại NHNo&PTNT Phú Thọ	49
Biểu đồ 3.2. Dư nợ cá nhân trong tổng dư nợ tại NHNo&PTNT Chi nhánh tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2009 -2011.....	62
Biểu đồ 3.3. Độ tuổi của nhóm người trả lời	68