

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

BÙI THỊ BÍCH HUYỀN

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP
NHỎ VÀ VỪA TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ
PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế
Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. PHẠM THỊ LÝ

THÁI NGUYÊN - 2013

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn thạc sĩ : "*Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên*" đã được tiến hành nghiên cứu chủ yếu tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên. Đây là công trình nghiên cứu độc lập, số liệu sử dụng và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ cho bất cứ một học vị nào.

Tác giả đã sử dụng nhiều nguồn thông tin liên quan khác nhau để phục vụ cho việc nghiên cứu, các nguồn thông tin đã được xử lý và trích dẫn rõ nguồn tài liệu tham khảo theo quy định. Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện đề tài đã được cảm ơn./.

Thái Nguyên, tháng 12 năm 2013

Tác giả luận văn

Bùi Thị Bích Huyền

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chương trình cao học và viết luận văn này, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ và góp ý nhiệt tình của quý thầy cô trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên.

Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn đến quý thầy cô trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên, đặc biệt là những thầy cô đã tận tình dạy bảo cho tôi trong suốt thời gian học tập tại trường.

Tôi xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến **TS. Phạm Thị Lý** đã dành rất nhiều thời gian và tâm huyết, hướng dẫn nghiên cứu và giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

Đồng thời, tôi cũng xin cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên đã cung cấp cho tôi số liệu, cảm ơn quý Doanh nghiệp đã tạo điều kiện, giúp đỡ tôi trong quá trình tiến hành điều tra khảo sát để có dữ liệu viết luận văn.

Mặc dù tôi đã có nhiều cố gắng hoàn thiện luận văn bằng tất cả sự nhiệt tình và năng lực của mình, tuy nhiên không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được những đóng góp quý báu của quý thầy cô và các bạn.

Thái Nguyên, tháng 12 năm 2013

Tác giả luận văn

Bùi Thị Bích Huyền

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG	vii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	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
Chương 1. NHỮNG LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA ..4	
1.1. Hoạt động tín dụng đối với Doanh nghiệp Nhỏ và vừa của Ngân hàng thương mại	4
1.1.1. Khái niệm, đặc điểm và vai trò của của Doanh nghiệp nhỏ và vừa	4
1.1.2. Hoạt động tín dụng đối với DNNVV của Ngân hàng thương mại	8
1.2. Chất lượng tín dụng đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa của Ngân hàng thương mại	11
1.2.1. Khái niệm chất lượng tín dụng đối với DNNVV	11
1.2.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng tín dụng đối với DNNVV của Ngân hàng thương mại	15
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa	17
1.3.1. Các nhân tố chủ quan (nhân tố thuộc về phía Ngân hàng)	17
1.3.2. Nhân tố khách quan (nhân tố từ phía khách hàng)	19
1.3.3. Những nhân tố khác (môi trường kinh doanh)	21
1.4. Kinh nghiệm thực tiễn và bài học kinh nghiệm	23
1.4.1. Kinh nghiệm thực tiễn trong nước	23
1.4.2. Bài học kinh nghiệm quốc tế	27
Số hóa bởi trung tâm học liệu	http://www.lrc-tnu.edu.vn/

Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	32
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu.....	32
2.2.2. Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu.....	32
2.2.3. Phương pháp thu thập thông tin.....	33
2.2.4. Tổng hợp và phân tích thông tin	34
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu phân tích.....	40
2.3.1. Nhóm các chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng của NHTM.....	40
2.3.2. Nhóm các chỉ tiêu cảnh báo rủi ro	44
2.3.3. Nhóm các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả tín dụng.....	45
Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI BIDV THÁI NGUYÊN	49
3.1. Một số nét khái quát về tình hình kinh tế - xã hội tỉnh Thái Nguyên	49
3.1.1. Điều kiện tự nhiên của tỉnh Thái Nguyên.....	49
3.1.2. Nhân khẩu và lao động của tỉnh Thái Nguyên.....	49
3.1.3. Hệ thống cơ sở hạ tầng của tỉnh Thái Nguyên.....	50
3.1.4. Về văn hóa, y tế, giáo dục.....	50
3.1.5. Về kinh tế của tỉnh Thái Nguyên	50
3.2. Giới thiệu về BIDV và BIDV Thái Nguyên	51
3.2.1. Giới thiệu về BIDV	51
3.2.2. Giới thiệu về BIDV Thái Nguyên.....	51
3.2.3. Một số chỉ tiêu kinh tế chủ yếu.....	58
3.3. Thực trạng chất lượng tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Thái Nguyên	59
3.3.1. Hoạt động tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Thái Nguyên.....	59
3.3.2. Thực trạng chất lượng tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Thái Nguyên.....	62
3.4. Sử dụng thang đo SERVQUAL đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Thái Nguyên.....	71
3.4.1. Đánh giá chung về mẫu nghiên cứu.....	73
3.4.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo.....	75

3.4.3. Phân tích nhân tố khám phá theo kết quả sự thoả mãn của khách hàng DNNVV đối với chất lượng tín dụng của BIDV Thái Nguyên.	76
3.4.4. Phân tích hồi quy tuyến tính	78
3.5. Đánh giá chất lượng tín dụng tại BIDV Thái Nguyên	80
3.5.1. Hạn chế.....	80
3.5.2. Nguyên nhân	81
Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI BIDV THÁI NGUYÊN	83
4.1. Định hướng của BIDV Thái Nguyên trong việc nâng cao chất lượng tín dụng.....	83
4.1.1. Định hướng chung.....	83
4.1.2. Định hướng nhằm nâng cao chất lượng tín dụng đối với DNNVV	83
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Thái Nguyên.....	84
4.2.1. Giải pháp thuộc về BIDV Thái Nguyên.....	84
4.2.2. Nhóm giải pháp thuộc về khách hàng (DNNVV).....	91
4.2.3. Nhóm giải pháp thuộc về cơ chế chính sách.....	92
4.3. Một số kiến nghị.....	92
4.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước.....	92
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	93
4.3.3. Kiến nghị với Chính quyền địa phương.....	93
4.3.4. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam	93
KẾT LUẬN	94
TÀI LIỆU THAM KHẢO	96

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ATM	: Máy rút tiền tự động
BIDV	: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Thái Nguyên	: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Thái Nguyên
DN	: Doanh nghiệp
DNNVV	: Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DPRR	: Dự phòng rủi ro
KNĐU	: Khả năng đáp ứng
MDBD	: Mức độ bảo đảm
MDTT	: Mức độ tin tưởng
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng Nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NQH	: Nợ quá hạn
NT	: Ngoại tệ
STH	: Sự thấu hiểu
STM	: Sự thỏa mãn
STT	: Sự tin tưởng
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TNHH	: Trách nhiệm hữu hạn
TS	: Tài sản
VNĐ	: Việt Nam đồng
YTHH	: Yếu tố hữu hình

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ**SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 3.1. Mô hình tổ chức của BIDV Thái Nguyên	54
---	----

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1. Nợ quá hạn đối với các DNNVV của BIDV Thái Nguyên	64
Biểu đồ 3.2. Tỷ lệ nợ quá hạn đối với các DNNVV	65
Biểu đồ 3.3. Nợ quá hạn có - không có khả năng thu hồi	67

HÌNH VẼ

Hình 2.1: Mô hình nghiên cứu nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ tín dụng ..	35
Hình 2.2. Mô hình biểu đồ xương cá	40
Hình 4.1. Biểu đồ nhân quả về chất lượng thẩm định tín dụng	86

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Trong bối cảnh nền kinh tế thế giới nói chung và nền kinh tế Việt Nam nói riêng đang trong giai đoạn suy thoái, các Doanh nghiệp đối mặt với sự suy giảm nhu cầu trong sản xuất và tiêu thụ hàng hóa; hàng loạt các Doanh nghiệp lâm vào tình trạng khó khăn, sản xuất cầm chừng thậm chí dẫn tới phá sản. Do đó, hoạt động tín dụng của các Ngân hàng gặp phải rất nhiều khó khăn trong việc cho vay, thu nợ. Các Doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) cũng không đứng ngoài vòng xoáy của suy thoái. Hiện nay, DNNVV có vai trò rất quan trọng trong nền kinh tế ở hầu hết các quốc gia trên thế giới, bởi loại hình Doanh nghiệp này được xem là động lực vô cùng quan trọng tạo nên sự phát triển cho nền kinh tế.

Thực hiện đường lối đổi mới của Đảng và Nhà nước đề ra từ sau Đại hội lần thứ VI của Đảng Cộng Sản Việt Nam năm 1986, nền kinh tế nước ta đang phát triển theo cơ chế thị trường có sự điều tiết của Nhà nước, theo định hướng Xã hội chủ nghĩa, đã thừa nhận cơ cấu kinh tế nhiều thành phần trong đó phát triển các DNNVV là một bộ phận quan trọng của nền kinh tế. Các DNNVV được coi là một nguồn lực mạnh nhất và trong tương lai không xa chính họ sẽ tạo nên sự tăng trưởng mạnh mẽ cho nền kinh tế nước nhà, là tiền đề để phát triển nền kinh tế mũi nhọn phục vụ sự nghiệp Công nghiệp hoá- Hiện đại hoá đất nước.

Với đặc điểm chung là không đòi hỏi nhiều vốn đầu tư, linh hoạt, thích ứng nhanh với môi trường kinh doanh đầy biến động, bộ máy tổ chức gọn nhẹ, đáp ứng với yêu cầu của thị trường, là phương tiện hiệu quả giải quyết công ăn việc làm cho người lao động. Loại hình Doanh nghiệp này đang có những bước phát triển khá mạnh, thể hiện vai trò quan trọng trong nền kinh tế quốc dân. Tuy nhiên, các DNNVV đang phải đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức, mà nhất là khó khăn về vốn. Trong những nguồn cung cấp vốn quan trọng cho các DNNVV là hệ thống các Ngân hàng thương mại (NHTM) trong nước. Thực tế, dư nợ tại các NHTM trong nước đối với khối DNNVV còn rất khiêm tốn.

Tại các NHTM ở Thái Nguyên nói chung, và Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên (BIDV Thái Nguyên) nói riêng, việc Số hóa bởi trung tâm học liệu <http://www.lrc-tnu.edu.vn/>