

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

**LÊ HỒNG ĐIỆP**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG**  
**TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**  
**CỔ PHẦN QUỐC TẾ 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: PGS.TS Nguyễn Xuân Dũng**

**THÁI NGUYÊN - 2013**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn thạc sỹ “*Nâng cao chất lượng tín dụng tại chi nhánh Ngân hàng Thương mại cổ phần Quốc tế Thái Nguyên*” đã được tiến hành nghiên cứu chủ yếu tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc tế Việt Nam và 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.

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 10 năm 2013*

**Tác giả luận văn**

**Lê Hồng Điệp**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện Luận văn này, tôi đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ của Quý thầy, cô, bạn bè.

Trước tiên tôi xin trân trọng cảm ơn **PGS.TS Nguyễn Xuân Dũng**, người Thầy đã định hướng cho chủ đề nghiên cứu; nghiêm túc về mặt khoa học và tận tình giúp đỡ tôi về mọi mặt để hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám Hiệu; các Thầy giáo, Cô giáo Khoa Kinh tế; cán bộ và chuyên viên Phòng QLĐT Sau Đại học - Trường ĐH Kinh tế và QTKD Thái Nguyên đã hướng dẫn và giúp đỡ tôi về các điều kiện trong quá trình thực hiện luận văn.

Xin trân trọng cảm ơn Ban Giám đốc, các phòng chức năng và cán bộ, nhân viên Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc tế Việt Nam và Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên; các Phòng chuyên môn của Cục Thống kê tỉnh Thái Nguyên; Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên đã cung cấp thông tin, tài liệu và hợp tác giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện luận văn.

Để có được kiến thức như ngày hôm nay, cho phép em gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Quý thầy, cô trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh thuộc Đại học Thái Nguyên trong thời gian qua đã truyền đạt cho em những kiến thức quý báu. Trân trọng cảm ơn sự quan tâm của bạn bè, đồng nghiệp và gia đình.

*Thái Nguyên, tháng 10 năm 2013*

**Tác giả luận văn**

**Lê Hồng Điệp**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iii
<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT</b> .....	vi
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	vii
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	vii
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ</b> .....	vii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Tình hình nghiên cứu .....	2
3. Mục tiêu nghiên cứu .....	3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	3
5. Dự kiến đóng góp của đề tài .....	3
6. Kết cấu của đề tài .....	4
<b>CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> ..5	
1.1. Tín dụng ngân hàng thương mại .....	5
1.1.1. Khái niệm tín dụng .....	5
1.1.2. Hoạt động kinh doanh cơ bản của ngân hàng thương mại .....	12
1.2. Chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại .....	15
1.2.1. Quan niệm về chất lượng .....	15
1.2.2. Quan niệm về chất lượng tín dụng ngân hàng thương mại .....	16
1.2.3. Sự cần thiết nâng cao chất lượng tín dụng đối với ngân hàng thương mại .....	18
1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại trong quá trình hội nhập .....	19
1.3.1. Nhân tố khách quan .....	19
1.3.2. Nhân tố chủ quan .....	22
1.4. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại ở một số nước .....	25

1.4.1. Kinh nghiệm của ngân hàng thương mại ở Thái Lan .....	25
1.4.2. Kinh nghiệm mô hình quản lý rủi ro tín dụng của ngân hàng thương mại ở Mỹ...26	
1.4.3. Kinh nghiệm xử lý nợ quá hạn của ngân hàng thương mại ở Hàn Quốc.....27	
1.4.4. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - VPBank .....	28
1.4.5. Bài học rút ra trong công tác nâng cao chất lượng tín dụng đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	30
<b>CHƯƠNG 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>33</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu .....	34
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế .....	34
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng trên phương diện lợi ích chủ sở hữu ngân hàng .....	35
2.3.3. Nhóm chỉ tiêu phản ánh mức độ an toàn về hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại .....	36
2.3.4. Nhóm chỉ tiêu phản ánh năng lực quản lý hoạt động tín dụng .....	38
<b>CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC TẾ VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN GIAI ĐOẠN 2010 - 2012 .....</b>	<b>40</b>
3.1. Tổng quan về VIB Thái Nguyên.....	40
3.1.1. Khái quát lịch sử hình thành và phát triển của VIB .....	40
3.1.2. Lĩnh vực kinh doanh của VIB .....	42
3.1.3. Sơ lược về VIB Thái Nguyên.....	43
3.1.4. Mô hình tổ chức của VIB Thái Nguyên.....	45
3.2. Thực trạng chất lượng tín dụng tại VIB Thái Nguyên giai đoạn 2010 - 2012...47	
3.2.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng của VIB Thái Nguyên đáp ứng yêu cầu phát triển của nền kinh tế.....	47
3.2.2. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng trên phương diện lợi ích chủ sở hữu ngân hàng .....	52

3.2.3. Nhóm chỉ tiêu phản ánh an toàn trong hoạt động tín dụng của VIB Thái Nguyên...	55
3.2.4. Điều tra khảo sát các khách hàng vay vốn tại VIB Thái Nguyên .....	58
3.3. Đánh giá chung về chất lượng tín dụng tại VIB Thái Nguyên giai đoạn 2010 - 2012.....	64
3.3.1. Kết quả đạt được .....	64
3.3.2. Hạn chế trong hoạt động tín dụng tại VIB Thái Nguyên.....	66
3.3.3. Nguyên nhân những hạn chế.....	67
<b>CHƯƠNG 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN ĐẾN NĂM 2015 .....</b>	<b>70</b>
4.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Quốc tế Thái Nguyên.....	70
4.1.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam.....	70
4.1.2. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Quốc tế Thái Nguyên tới năm 2015 .....	72
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng đối với Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam và VIB Thái Nguyên .....	73
4.2.1. Mở rộng quy mô hoạt động tín dụng tại VIB Thái Nguyên .....	73
4.2.2. Hoàn thiện hệ thống đảm bảo chất lượng tín dụng .....	80
4.2.3. Xây dựng chính sách đầu tư nguồn lực cho ngân hàng .....	90
4.2.4. Nâng cao tiềm lực tài chính và uy tín của mình trong nước và trên thế giới..	93
4.3. Một số kiến nghị.....	96
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	96
4.3.2. Kiến nghị với NHNN Việt Nam .....	97
4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam.....	98
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>100</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>102</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>104</b>

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CAR	: Hệ số an toàn vốn
CN	: Cá nhân
CN	: Chi nhánh
CP	: Cổ phần
DN	: Doanh nghiệp
DNVVN	: Doanh nghiệp vừa và nhỏ
KH	: Khách hàng
KHCN	: Khách hàng cá nhân
KHDN	: Khách hàng doanh nghiệp
LC	: Tín dụng chứng từ
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NSNN	: Ngân sách Nhà nước
PGD	: Phòng giao dịch
TNHH	: Trách nhiệm hữu hạn
VIB	: Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam
VIB Thái Nguyên	: Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam, Chi nhánh Thái Nguyên

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1: Cơ cấu tín dụng theo thời gian tại VIB Thái Nguyên .....	47
Bảng 3.2: Quy mô tín dụng và tỷ lệ tăng trưởng tín dụng tại VIB Thái Nguyên .....	48
Bảng 3.3: Tình hình dư nợ giai đoạn 2010 - 2012 phân theo nhóm khách hàng .....	49
Bảng 3.4: Cơ cấu tín dụng tại VIB Thái Nguyên - Phân theo ngành sản xuất kinh doanh .....	49
Bảng 3.5: Cơ cấu tín dụng tại VIB Thái Nguyên - Phân theo thành phần kinh tế .....	51
Bảng 3.6: Tỷ lệ thu nhập từ hoạt động tín dụng tại VIB Thái Nguyên .....	52
Bảng 3.7: Tình hình thu lãi cho vay tại VIB Thái Nguyên .....	53
Bảng 3.8: Chỉ tiêu sử dụng vốn của VIB Thái Nguyên .....	53
Bảng 3.9: Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ tại VIB Thái Nguyên .....	55
Bảng 3.10: Nợ quá hạn tại VIB Thái Nguyên - phân theo thành phần kinh tế .....	56
Bảng 3.11: Nợ quá hạn tại VIB Thái Nguyên - Phân theo thời gian quá hạn .....	56
Bảng 3.12: Tỷ lệ mất vốn tại VIB Thái Nguyên .....	57
Bảng 3.13: Thông tin chung về khách hàng điều tra .....	59
Bảng 3.14: Thông tin về số lần vay vốn tại VIB Thái Nguyên .....	60
Bảng 3.15: Khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng tại VIB Thái Nguyên .....	61

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Quy trình cấp tín dụng tại ngân hàng .....	11
Sơ đồ 3.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của VIB Thái Nguyên .....	46



## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong quá trình hội nhập ngày càng sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, cùng sự bùng nổ của khoa học kỹ thuật, nhu cầu về vốn đầu tư ngày càng tăng cao. Đặc biệt đối với các nước đang phát triển thì nhu cầu này càng rõ nét. Nguồn vốn đầu tư phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam được hình thành từ nhiều nguồn khác. Song không thể không kể đến vai trò to lớn của hệ thống ngân hàng thương mại. Hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam đã có những đổi mới không chỉ về cơ cấu tổ chức, mà còn cả về phương thức hoạt động. Phù hợp với xu hướng đa dạng hóa hoạt động ngân hàng nhằm phục vụ tốt nhất nhu cầu vốn vay của mọi thành phần kinh tế trong xã hội. Với xu hướng đa dạng hóa trong môi trường hội nhập quốc tế, các ngân hàng thương mại không ngừng mở rộng đối tượng và mạng lưới phục vụ, đồng thời luôn tiên phong trong việc đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ nhằm thỏa mãn tối đa lợi ích của khách hàng. Hoạt động tín dụng của hệ thống ngân hàng là hoạt động chủ yếu, khẳng định vai trò của hệ thống ngân hàng là trung gian tài chính quan trọng nhất của nền kinh tế. Nó luôn nhận được sự quan tâm không chỉ của nhà hoạch định chính sách, mà còn là mối quan tâm hàng đầu của các doanh nghiệp.

Hoạt động tín dụng của hệ thống Ngân hàng thương mại nói chung và Ngân hàng thương mại cổ phần quốc tế Việt Nam nói riêng đang đứng trước những thời cơ cũng như thách thức rất lớn trong quá trình hội nhập quốc tế. Bên cạnh việc có một hệ thống ngân hàng khá vững chắc từ Trung ương đến cơ sở được xây dựng hàng chục năm nay, các ngân hàng thương mại từng bước được tiếp cận với các công nghệ hiện đại, kinh nghiệm quản lý và kinh doanh tiên tiến, hệ thống luật pháp và cơ chế chính sách ngày càng hoàn thiện góp phần nâng cao hiệu quả tín dụng.

Tuy nhiên, trong hoạt động tín dụng, các ngân hàng thương mại cũng đứng trước nhiều khó khăn thách thức: chất lượng tín dụng còn thấp, hệ quả là hiệu quả kinh doanh thấp, tình trạng nợ xấu chiếm tỷ lệ cao và luôn là nguy cơ tiềm ẩn của khủng hoảng và Chi nhánh Ngân hàng TMCP Quốc tế Thái Nguyên cũng không phải là trường hợp ngoại lệ.

Trong bối cảnh đó, việc lựa chọn vấn đề *“Nâng cao chất lượng tín dụng tại chi nhánh Ngân hàng Thương mại cổ phần Quốc tế Thái Nguyên”* làm đề tài nghiên cứu luận văn thạc sỹ quản lý kinh tế có ý nghĩa lý luận và thực tiễn cấp bách.

## **2. Tình hình nghiên cứu**

Tính đến nay, đã có một số đề tài nghiên cứu về chất lượng tín dụng, quản trị tín dụng, chất lượng tín dụng tại ngân hàng thương mại, có thể kể đến một số nghiên cứu như:

Luận văn thạc sỹ với đề tài *“Nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Công thương Thái Nguyên”* của Nguyễn Văn Tuấn (Học viện Ngân hàng năm 2009) đề cập đến một số vấn đề lý luận chủ yếu về chất lượng tín dụng của hệ thống ngân hàng thương mại, đánh giá thực trạng hoạt động chất lượng tín dụng của Ngân hàng công thương Thái Nguyên, trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng này.

Luận văn thạc sỹ với đề tài *“Nâng cao chất lượng quản trị rủi ro tín dụng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh TP.Hồ Chí Minh trong quá trình hội nhập”* của Nguyễn Thị Ánh Thủy (Trường Đại học Kinh tế TP.HCM năm 2009) hệ thống hóa một số vấn đề lý luận chủ yếu về quản trị rủi ro tín dụng hệ thống ngân hàng thương mại, đánh giá thực trạng hoạt động quản trị rủi ro của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Chi nhánh TP.HCM trong quá trình hội nhập, đồng thời đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng quản trị rủi ro tín dụng của ngân hàng.

Đề tài *“Một số giải pháp chủ yếu nhằm mở rộng hoạt động tín dụng cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh Thái Nguyên tại Ngân hàng TMCP Á Châu”* của Phan Đình Nguyên (Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên năm 2012) trình bày một số lý luận chủ yếu về tín dụng ngân hàng đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa, đánh giá thực trạng mở rộng tín dụng đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Thái Nguyên tại chi nhánh Ngân hàng TMCP Á Châu, đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng tín dụng đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa ....

Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu nào bàn về vấn đề nâng cao chất lượng tín dụng tại Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần quốc tế Thái Nguyên. Vì vậy, việc nghiên cứu đề tài này là hết sức cấp thiết trong bối cảnh nước ta đang triển khai việc tái cấu trúc hệ thống ngân hàng thương mại.