

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

HÀ QUANG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN NHÀ ĐỒNG BẰNG
SÔNG CỬU LONG – CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
Chuyên ngành: **QUẢN LÝ KINH TẾ**

THÁI NGUYÊN - 2014

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

HÀ QUANG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN NHÀ ĐỒNG BẰNG
SÔNG CỬU LONG – CHI NHÁNH 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: TS. Nguyễn Cao Thịnh

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất kỳ nơi nào, mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Phú Thọ, ngày 20 tháng 02 năm 2014
Tác giả luận văn

Hà Quang

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới TS Nguyễn Cao Thịnh, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo khoa Kinh tế, khoa Sau Đại học - Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên - Đại học Thái Nguyên đã đóng góp nhiều ý kiến quý báu giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tới các Ban lãnh đạo Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phát triển nhà Đồng bằng sông Cửu long Chi nhánh Việt Trì, các cán bộ trong Chi nhánh đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Do bản thân còn nhiều hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo và các bạn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Phú Thọ, ngày 20 tháng 02 năm 2014
Tác giả luận văn

Hà Quang

MỤC LỤC

Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục các cụm từ viết tắt.....	vi
Danh mục các bảng	vii
Danh mục các hình.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	2
4. Ý nghĩa khoa học và ứng dụng của đề tài nghiên cứu	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	4
1.1. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại	4
1.1.1. Ngân hàng Thương mại và cho vay của ngân hàng thương mại.....	4
1.1.2. Cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	14
1.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại	26
1.1.4. Nội dung đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng ở ngân hàng thương mại	35
1.2. Cơ sở thực tiễn về cho vay tiêu dùng ở một số ngân hàng trong nước và trên thế giới	36
1.2.1. Cho vay tiêu dùng của một số ngân hàng trong nước.....	36
1.2.2. Cho vay tiêu dùng của một số ngân hàng trên thế giới.....	40
1.2.3. Bài học kinh nghiệm đối với Ngân hàng TMCP Phát triển nhà Đồng bằng sông Cửu Long	43
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	45
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu đặt ra cần giải quyết	45
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	45
Số hóa bởi Trung tâm Học liệu – Đại học Thái Nguyên	http://www.lrc-tnu.edu.vn/

2.2.1. Khung phân tích	45
2.2.2. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể	45
2.3. Một số chỉ tiêu phân tích cho vay tiêu dùng	48
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu định lượng	48
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu định tính.....	50
Chương 3: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CVTD TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN NHÀ ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG - CHI NHÁNH PHÚ THỌ.....	51
3.1. Một số thông tin cơ bản về Ngân hàng TMCP Phát triển nhà đồng bằng sông Cửu Long - Chi nhánh Phú Thọ	51
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	51
3.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	51
3.1.3. Hoạt động kinh doanh của ngân hàng	54
3.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phát triển nhà Đồng bằng sông Cửu Long - Chi nhánh Phú Thọ.....	54
3.2.1. Dư nợ cho vay tiêu dùng	60
3.2.2. Loại hình sản phẩm chủ yếu và quy trình cho vay tín dụng	61
3.2.3. Đối tượng cho vay tiêu dùng từ Ngân hàng TMCP Phát triển nhà Đồng bằng sông Cửu Long - Chi nhánh Phú Thọ.....	67
3.2.4. Cơ cấu cho vay tiêu dùng.....	68
3.2.5. Hệ số thu hồi nợ và nợ xấu trong cho vay tiêu dùng	73
3.2.6. Đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng	80
3.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phát triển nhà đồng bằng sông Cửu Long - Chi nhánh Phú Thọ	86
3.3.1. Ảnh hưởng bởi các nhân tố từ phía ngân hàng	86
3.3.2. Nhân tố từ phía khách hàng	88
3.3.3. Các nhân tố từ môi trường kinh tế - văn hóa - xã hội, môi trường pháp lý và chủ trương chính sách của Nhà nước	89
3.4. Những vấn đề đặt ra cần giải quyết trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phát triển nhà đồng bằng sông Cửu Long - Chi nhánh Phú Thọ	91

Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN NHÀ ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG - CHI NHÁNH PHÚ THỌ	94
4.1. Định hướng CVTD của Ngân hàng TMCP Phát triển nhà Đồng bằng Sông Cửu Long - Chi nhánh Phú Thọ	94
4.1.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Phát triển nhà Đồng bằng Sông Cửu Long - Chi nhánh Phú Thọ.....	94
4.1.2. Định hướng quản trị rủi ro của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phát triển nhà Đồng bằng Sông Cửu Long - Chi nhánh Phú Thọ	95
4.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phát triển nhà Đồng bằng Sông Cửu Long - Chi nhánh Phú Thọ	97
4.2.1. Hoàn thiện quy trình cho vay, xây dựng và tổ chức thực hiện thẩm định hồ sơ khoa học, chắc chắn.....	97
4.2.2. Áp dụng chính sách tín dụng theo hướng thông thoáng hơn	98
4.2.3. Xây dựng chiến lược quản trị, giảm thiểu rủi ro và các chế tài đối với những trường hợp không thu hồi được nợ	99
4.2.4. Nghiên cứu, tìm hiểu, điều tra các yếu tố có liên quan tới cho vay tiêu dùng dựa trên các kênh thông tin	102
4.2.5. Xây dựng chính sách hướng đến nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng đối với khách hàng	103
4.2.6. Nâng cao năng lực hoạt động của ngân hàng.....	104
4.2.7. Đa dạng hoá sản phẩm cho vay tiêu dùng.....	106
4.2.8. Đẩy mạnh công tác Marketing, quảng bá giới thiệu sản phẩm cho vay tiêu dùng tới công chúng	107
4.3. Kiến nghị.....	108
4.3.1. Đối với Nhà nước.....	109
4.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước	110
4.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Phát triển nhà đồng bằng sông Cửu Long và Chi nhánh Phú Thọ.....	111
KẾT LUẬN	112
TÀI LIỆU THAM KHẢO	115

DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
CVTD	: Cho vay tiêu dùng
DN	: Doanh nghiệp
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM CP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTM	: Ngân hàng thương mại
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
TMCP	: Thương mại cổ phần

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Phát triển nhà đồng bằng sông Cửu Long - Chi nhánh Phú Thọ 4 năm từ 2009 đến 2012.....	55
Bảng 3.2: Tình hình dư nợ của Ngân hàng TMCP Phát triển nhà đồng bằng sông Cửu Long - Chi nhánh Phú Thọ.....	58
Bảng 3.3: Doanh thu của hoạt động kinh doanh.....	59
Bảng 3.4: Tỷ trọng cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ.....	60
Bảng 3.5: Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo loại hình khách hàng.....	68
Bảng 3.6: Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời gian vay vốn.....	69
Bảng 3.7: Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo tài sản bảo đảm.....	70
Bảng 3.8: Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo loại hình sản phẩm.....	71
Bảng 3.9: Hệ số thu hồi nợ từ cho vay tiêu dùng.....	73
Bảng 3.10: Tình hình nợ xấu trong hoạt động cho vay tiêu dùng.....	74
Bảng 3.11: Tình hình nợ xấu trong hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời gian.....	77
Bảng 3.12: Tỷ trọng nợ xấu cho vay tiêu dùng theo loại hình sản phẩm.....	78
Bảng 3.13: Tỷ trọng nợ xấu cho vay tiêu dùng theo đối tượng vay.....	79
Bảng 3.14: Tỷ trọng nợ xấu cho vay tiêu dùng theo tài sản bảo đảm.....	80
Bảng 3.15: Lãi thu từ hoạt động cho vay tiêu dùng trong tổng lợi nhuận từ các hoạt động cho vay.....	83
Bảng 3.16: Tỷ trọng lợi nhuận của hoạt động cho vay tiêu dùng.....	83
Bảng 3.17: Đánh giá của khách hàng về một số hoạt động cho vay tiêu dùng.....	84
Bảng 3.18: Mong muốn của khách hàng về hoạt động cho vay tiêu dùng.....	85

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1: Sơ đồ cho vay tiêu dùng gián tiếp.....	20
Hình 1.2: Sơ đồ cho vay tiêu dùng trực tiếp	22
Hình 2.1: Khung phân tích nghiên cứu cho vay tiêu dùng	46
Hình 3.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP phát triển nhà đồng bằng sông Cửu Long - Chi nhánh Phú Thọ.....	52
Hình 3.2: Biểu đồ về dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ	61
Hình 3.3: Biểu đồ dư nợ cho vay theo loại hình sản phẩm cho vay tiêu dùng	71