

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

**NGUYỄN THỊ MINH TUYẾN**

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH KIỂM TRA  
CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG  
TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM,  
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

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

**NGUYỄN THỊ MINH TUYÊN**

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH KIỂM TRA  
CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG  
TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM,  
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**  
**Mã số: 60.34.01.02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học:**  
**PGS.TS. NGUYỄN THỊ HỒNG NHUNG**

**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 cứ 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.

*Thái Nguyên, ngày tháng 9 năm 2014*

**TÁC GIẢ LUẬN VĂN**

**Nguyễn Thị Minh Tuyên**

## LỜI CẢM ƠN

Qua quá trình nghiên cứu làm luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, ủng hộ của cô giáo hướng dẫn, các anh, chị, đồng nghiệp, bạn bè và gia đình tôi đã tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thiện luận văn này.

Trước tiên, tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS. Nguyễn Thị Hồng Nhung, cô giáo hướng dẫn luận văn cho tôi, cô đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, logic, qua đó đã giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và có tính khả thi.

Tiếp theo, tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên, Các chuyên gia trong lĩnh vực kiểm tra chất lượng sản phẩm, và các đồng nghiệp... đã giúp tôi nắm bắt được thực trạng, cũng như những vướng mắc và đề xuất trong công tác Hoàn thiện quy trình kiểm tra chất lượng sản phẩm tín dụng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các đồng nghiệp đã góp ý và tạo điều kiện cho tôi để tôi có thể hoàn thành luận văn.

Ngoài ra, bên cạnh sự giúp đỡ của thầy giáo hướng dẫn, các đồng nghiệp, tôi còn nhận được sự ủng hộ, giúp đỡ của bạn bè và gia đình để hoàn thành luận văn

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS. Nguyễn Thị Hồng Nhung đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn, giúp đỡ và tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thành luận văn tốt nghiệp này.

***Tôi xin chân thành cảm ơn!***

*Thái Nguyên, tháng 9 năm 2014*

**Tác giả**

**Nguyễn Thị Minh Tuyên**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG .....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH .....	ix
MỞ ĐẦU .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Tổng quan về đề tài nghiên cứu .....	2
3. Mục đích, mục tiêu nghiên cứu .....	2
4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu .....	3
5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu .....	4
6. Những đóng góp mới của đề tài .....	4
7. Bố cục của đề tài .....	5
<b>Chương 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ KIỂM</b>	
<b>TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM TÍN DỤNG CỦA NHTM .....</b>	<b>6</b>
1.1. Cơ sở lý luận .....	6
1.1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại .....	6
1.1.2. Sản phẩm tín dụng của ngân hàng thương mại .....	9
1.1.3. Chất lượng sản phẩm .....	14
1.1.4. Vai trò của công tác kiểm tra chất lượng sản phẩm tín dụng .....	16
1.1.5. Quy trình kiểm tra chất lượng sản phẩm tín dụng của ngân hàng: .....	17
1.1.6. Các công cụ kiểm tra .....	19
1.1.7. Các nhân tố ảnh hưởng tới kiểm tra CLSP tín dụng ngân hàng .....	21
1.2. Cơ sở thực tiễn kiểm tra chất lượng sản phẩm tín dụng ở một số ngân	
hàng thương mại trong nước .....	25
1.2.1. Kiểm tra CLSP tín dụng tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam	
(Vietinbank) .....	25

1.2.2. Kiểm tra CLSP tín dụng tại ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank) .....	28
1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam (BIDV) .....	30
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>32</b>
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. Thu thập số liệu nghiên cứu .....	33
2.2.3. Phương pháp tổng hợp, xử lý số liệu nghiên cứu .....	35
2.2.4. Phân tích số liệu nghiên cứu .....	36
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	38
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM TÍN DỤNG TẠI BIDV THÁI NGUYÊN</b> .....	<b>40</b>
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên .....	40
3.1.1. Lịch sử hình thành .....	40
3.1.2. Tên gọi, địa chỉ .....	40
3.1.3. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức .....	40
3.1.4. Các sản phẩm tín dụng chính của BIDV Thái Nguyên .....	41
3.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển chi nhánh Thái Nguyên .....	42
3.2. Thực trạng công tác kiểm tra chất lượng sản phẩm tín dụng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên .....	49
3.2.1. Lưu đồ cung cấp sản phẩm tín dụng của chi nhánh BIDV .....	49
3.2.2. Bộ máy và quy trình kiểm tra chất lượng sản phẩm tín dụng tại BIDV Thái Nguyên .....	50
3.2.3. Các quy trình và nội dung kiểm tra đang thực hiện tại BIDV Thái Nguyên .....	53
3.2.4. Đánh giá công tác kiểm tra chất lượng sản phẩm tín dụng tại của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên .....	57

3.3. Kết quả phân tích SOWT đối với kiểm tra chất lượng sản phẩm tín dụng tại của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên .....	64
3.3.1. Điểm mạnh (S) .....	64
3.3.2. Điểm yếu (W) .....	65
3.3.3. Cơ hội (O) .....	65
3.3.4. Thách thức (T) .....	66
3.4. Phân tích cơ hội thách thức của BIDV trước yêu cầu phải hoàn thiện quy trình kiểm tra chất lượng sản phẩm tín dụng .....	66
3.4.1. Cơ hội .....	66
3.4.2. Thách thức .....	69
<b>Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM TÍN DỤNG TẠI BIDV THÁI NGUYÊN GIAI ĐOẠN 2014-2015, ĐỊNH HƯỚNG ĐẾN 2020 .....</b>	<b>72</b>
4.1. Quan điểm định hướng, mục tiêu .....	72
4.1.1. Quan điểm định hướng .....	72
4.1.2. Mục tiêu của BIDV giai đoạn (2014-2015) định hướng đến 2020. ....	73
4.2. Các yêu cầu hoàn thiện quy trình kiểm tra chất lượng sản phẩm tín dụng ngân hàng .....	74
4.2.1. Hoàn thiện quy trình kiểm tra CLSP tín dụng để khắc phục các hạn chế tồn tại của các giải pháp kiểm tra CLSP tín dụng đang thực thi tại BIDV Thái Nguyên theo hướng sau: .....	74
4.2.2. Hoàn thiện quy trình kiểm tra CLSP tín dụng để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng như: .....	74
4.2.3. Hoàn thiện quy trình kiểm tra CLSP tín dụng nhằm đáp ứng các yêu cầu của quản trị ngân hàng .....	75
4.3. Các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình kiểm tra CLSP tín dụng tại BIDV Thái Nguyên .....	75
4.3.1. Giải pháp hoàn thiện Quy trình kiểm tra CLSP tín dụng ngân hàng nhằm tăng cường kiểm tra trước khi giải ngân, đảm bảo tính độc lập của kiểm tra CLSP tín dụng: .....	76

4.3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình kiểm tra kết hợp với nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....	77
4.3.3. Giải pháp hoàn thiện quy trình kiểm tra theo hướng phân công công việc hợp lý .....	78
4.3.4. Giải pháp hoàn thiện quy trình kiểm tra trên cơ sở tăng cường giám sát bằng hệ thống công nghệ thông tin .....	80
4.3.5. Giải pháp hoàn thiện quy trình kiểm tra kết hợp với áp dụng chế tài xử lý cán bộ NH khi không thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ .....	81
4.3.6. Hoàn thiện quy trình kiểm tra cùng với xây dựng các chính sách dành cho hoạt động kiểm tra CLSP tín dụng ngân hàng .....	82
4.4. Kiến nghị với ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam .....	83
4.4.1. Xây dựng phần mềm kiểm tra CLSP trong toàn hệ thống .....	83
4.4.2. Thực hiện chuyên môn hóa từng bước trong quy trình cấp tín dụng cho khách hàng .....	84
4.4.3. Xây dựng chính sách đối với cán bộ làm công tác kiểm tra CLSP tín dụng .....	84
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>85</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>87</b>
<b>PHỤ LỤC</b> .....	<b>88</b>



**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

CNTT	: Công nghệ thông tin
CLSP	: Chất lượng sản phẩm
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
NHNN	: Ngân hàng Nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
QLRR	: Quản lý rủi ro
TMCP	: Thương mại cổ phần
TSBĐ	: Tài sản bảo đảm

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Số mẫu điều tra ở các điểm nghiên cứu .....	34
Bảng 2.2. Số mẫu cá nhân điều tra theo tiêu chí chức danh cán bộ .....	34
Bảng 2.3. Số mẫu cá nhân điều tra theo tiêu chí trình độ học vấn .....	35
Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh tại chi nhánh BIDV Thái Nguyên.....	43
Bảng 3.2. Tình hình huy động vốn tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên.....	45
Bảng 3.3. Thị phần tín dụng của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	46
Bảng 3.4. Tình hình dư nợ tại Chi nhánh BIDV Thái Nguyên .....	47
Bảng 3.5. Khối lượng sản phẩm tín dụng của BIDV Thái Nguyên qua các năm 2011-2013 .....	48
Bảng 3.6. Số lượng cán bộ làm công tác kiểm tra CLSP tín dụng.....	52
Bảng 3.7. Độ tuổi cán bộ làm công tác kiểm tra CLSP tín dụng .....	52
Bảng 3.8. Thời gian công tác của cán bộ làm công tác kiểm tra CLSP TD .....	53
Bảng 3.9. Trình độ chuyên môn của cán bộ làm công tác kiểm tra CLSP TD .....	53
Bảng 3.10. Tình hình kiểm tra CLSP tín dụng của BIDV Thái Nguyên .....	57