

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

NGUYỄN THỊ HẢI ANH

**TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ TÍN DỤNG TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HẠ LONG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

THÁI NGUYÊN - 2015

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

NGUYỄN THỊ HẢI ANH

**TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ TÍN DỤNG TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HẠ LONG**

Chuyên ngành: Quản lý Kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: GS.TS. Vũ Văn Hóa

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CẢM ƠN

Luận văn được hoàn thành sau quá trình học tập tại Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh và quá trình nghiên cứu của bản thân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long.

Tôi xin chân thành cảm ơn Quý Thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh đã tận tâm giảng dạy, truyền đạt những kiến thức quý báu cho tôi trong suốt thời gian tôi theo học ở trường. Đồng thời tôi xin cảm ơn Ban Giám đốc, cán bộ nhân viên tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long đã giúp đỡ, hỗ trợ tôi trong thời gian nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Đặc biệt tôi xin chân thành cảm ơn **GS.TS Vũ Văn Hóa** - người đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn cho tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Nguyễn Thị Hải Anh

LỜI CAM ĐOAN

Luận văn thạc sĩ kinh tế “Tăng cường quản lý tín dụng tiêu dùng tại ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam chi nhánh Hạ Long” được nghiên cứu thông qua việc đánh giá hoạt động quản lý tín dụng tiêu dùng của ngân hàng Vietcombank chi nhánh Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2012-2014. Các nguồn thông tin, số liệu được đưa vào luận văn đã được chỉ rõ nguồn gốc, các số liệu đã được xử lý phù hợp với mục tiêu của việc nghiên cứu. Tôi xin cam đoan rằng: Số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn là hoàn toàn trung thực và chưa được sử dụng cho bất kỳ một học vị nào khác.

Thái Nguyên, ngày ... tháng 03 năm 2015

Tác giả Luận văn

Nguyễn Thị Hải Anh

MỤC LỤC

| | |
|---|-----------|
| LỜI CẢM ƠN | i |
| LỜI CAM ĐOAN | ii |
| MỤC LỤC | iii |
| DANH MỤC CHỮ CÁI 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 của đề tài | 2 |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu..... | 3 |
| 4. Ý nghĩa khoa học và những đóng góp mới của đề tài nghiên cứu..... | 3 |
| 5. Bố cục của luận văn | 4 |
| Chương 1: TỔNG QUAN VỀ TÍN DỤNG TIÊU DÙNG VÀ QUẢN LÝ TÍN DỤNG TIÊU DÙNG TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI..... | 5 |
| 1.1. Sự hình thành và phát triển của tín dụng tiêu dùng | 5 |
| 1.1.1. Tín dụng ngân hàng trong nền kinh tế thị trường | 5 |
| 1.1.2. Tín dụng tiêu dùng | 12 |
| 1.2. Quản lý tín dụng tiêu dùng và các tiêu chí đánh giá hiệu quả quản lý tín dụng tiêu dùng..... | 20 |
| 1.2.1. Khái niệm về quản lý tín dụng tiêu dùng | 20 |
| 1.2.2. Nội dung của quản lý tín dụng tiêu dùng | 20 |
| 1.2.3. Hiệu quả quản lý tín dụng tiêu dùng và tiêu chí đánh giá Hiệu quả quản lý tín dụng tiêu dùng | 26 |
| 1.3. Kinh nghiệm quản lý tín dụng tiêu dùng của các ngân hàng thương mại uy tín hiện nay ở trên thế giới và bài học đối với Việt Nam..... | 37 |
| 1.3.1. Kinh nghiệm quản lý tín dụng tiêu dùng của các ngân hàng nước ngoài | 37 |
| 1.3.2. Bài học đối với Vietcombank | 39 |
| Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU..... | 41 |
| 2.1. Câu hỏi nghiên cứu | 41 |
| 2.2. Phương pháp nghiên cứu..... | 41 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin | 41 |
| 2.2.2. Phương pháp phân tích số liệu | 42 |
| 2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu | 43 |
| 2.3.1. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá thực trạng quản lý tín dụng tiêu dùng | 43 |
| 2.3.2. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá hiệu quả tín dụng tiêu dùng | 43 |
| Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ TÍN DỤNG TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HẠ LONG..... | 48 |
| 3.1. Khái quát về ngân hàng Vietcombank Hạ Long | 48 |
| 3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển..... | 48 |
| 3.1.2. Lĩnh vực kinh doanh | 49 |
| 3.1.3. Các sản phẩm dịch vụ | 50 |
| 3.1.4. Cơ cấu tổ chức, bộ máy quản lý..... | 51 |
| 3.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của Vietcombank Hạ Long giai đoạn 2012 - 2014 | 52 |
| 3.2. Thực trạng quản lý tín dụng tiêu dùng của Vietcombank Hạ Long..... | 63 |
| 3.2.1. Các quy trình, quy định về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Ngoại thương Hạ Long | 63 |
| 3.2.2. Hiệu quả quản lý tín dụng tiêu dùng tại Vietcombank chi nhánh Hạ Long.... | 69 |
| 3.2.3. Đánh giá hiệu quả quản lý tín dụng tiêu dùng qua phân tích chất lượng tín dụng tiêu dùng của Vietcombank chi nhánh Hạ Long giai đoạn 2012 - 2014..... | 81 |
| 3.3. Đánh giá của khách hàng đối với dịch vụ tín dụng tiêu dùng tại Vietcombank Hạ Long | 84 |
| 3.3.1. Thông tin chung về mẫu điều tra | 84 |
| 3.3.2. Đánh giá của Khách hàng tới tín dụng tiêu dùng của Vietcombank Hạ Long..... | 87 |
| 3.4. Một số nhận xét rút ra từ đánh giá công tác quản lý và kết quả hoạt động tín dụng tiêu dùng tại Vietcombank Hạ Long giai đoạn 2012 - 2014..... | 89 |
| 3.4.1. Những kết quả được | 89 |
| 3.4.2. Những tồn tại và nguyên nhân của tồn tại trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam | 91 |

| | |
|---|------------|
| Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ TÍN DỤNG TIÊU DÙNG CHO NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HẠ LONG | 99 |
| 4.1. Định hướng hoạt động của Vietcombank | 99 |
| 4.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng trong những năm tới..... | 99 |
| 4.1.2. Định hướng phát triển tín dụng của Vietcombank Hạ Long đến năm 2020 . | 101 |
| 4.2. Các giải pháp tăng cường quản lý tín dụng tiêu dùng tại NHTMCP Ngoại thương Việt Nam, chi nhánh Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh. | 102 |
| 4.2.1. Đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng tiêu dùng phù hợp với nhu cầu của dân cư trên địa bàn | 102 |
| 4.2.2. Đa dạng hoá phương thức cho vay tiêu dùng | 103 |
| 4.2.3. Thí điểm một số sản phẩm cho vay mới với vai trò hướng dẫn tiêu dùng cho cộng đồng dân cư..... | 104 |
| 4.2.4. Thực hiện nghiêm ngặt quy trình cho vay tiêu dùng của Vietcombank | 104 |
| 4.2.5. Mở rộng và đa dạng hóa các đối tượng cho vay | 105 |
| 4.2.6. Đơn giản thủ tục cho vay tạo điều kiện để khách hàng dễ tiếp cận vốn | 107 |
| 4.2.7. Nâng cao dư nợ cho vay tiêu dùng bền vững..... | 107 |
| 4.2.8. Tin học hóa nghiệp vụ quản lý tín dụng tiêu dùng..... | 107 |
| 4.2.9. Phân loại dư nợ, phân tích đánh giá khách hàng theo từng quý để đề phòng và xử lý rủi ro tín dụng sớm nhất | 109 |
| 4.2.10. Nâng cao năng lực quản trị rủi ro tín dụng tiêu dùng của cán bộ quản lý và trình độ chuyên môn của cán bộ trực tiếp cho vay tiêu dùng..... | 111 |
| 4.2.11. Hoàn thiện và đẩy mạnh công tác Marketing đối với sản phẩm tín dụng tiêu dùng..... | 112 |
| 4.3. Một số kiến nghị..... | 115 |
| 4.3.1. Với ngân hàng nhà nước Việt Nam..... | 115 |
| 4.3.2. Với Vietcombank | 116 |
| 4.3.3. Với các cơ quan ở địa phương | 117 |
| KẾT LUẬN | 118 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 120 |
| PHỤ LỤC | 122 |

DANH MỤC CHỮ CÁI VIẾT TẮT

| Ký hiệu | Diễn giải |
|----------------|-----------------------|
| ACB | Ngân Hàng TMCP Á Châu |
| CVTD | Cho vay tiêu dùng |
| DSCV | Doanh Số Cho Vay |
| DSTN | Doanh Số Thu Nợ |
| KH | Khách hàng |
| NHNN | Ngân Hàng Nhà Nước |
| NHTM | Ngân Hàng Thương Mại |
| PGD | Phòng giao dịch |
| TDTD | Tín Dụng Tiêu Dùng |

DANH MỤC CÁC BẢNG

| | |
|--|----|
| Bảng 3.1: Các sản phẩm dịch vụ chính Vietcombank Hạ Long cung cấp..... | 50 |
| Bảng 3.2: Kết quả hoạt động huy động vốn của Vietcombank Hạ Long giai đoạn 2012 -2014 | 54 |
| Bảng 3.3: Kết quả hoạt động sử dụng vốn của Vietcombank Hạ Long giai đoạn 2012 - 2014 | 58 |
| Bảng 3.4: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank Hạ Long qua 3 năm (2012 - 2014)..... | 60 |
| Bảng 3.5: Sự tăng trưởng về khách hàng sử dụng các sản phẩm cho vay tiêu dùng của Vietcombank Hạ Long | 72 |
| Bảng 3.6: Tình hình cho vay tiêu dùng của Vietcombank chi nhánh Hạ Long từ 2012 đến 2014..... | 75 |
| Bảng 3.7: Cơ cấu cho vay tiêu dùng của Vietcombank chi nhánh Hạ Long theo phương thức cho vay từ 2012 đến 2014 | 77 |
| Bảng 3.8: Tổng kết dư nợ cho vay tiêu dùng ở Vietcombank chi nhánh Hạ Long giai đoạn 2012 - 2014..... | 78 |
| Bảng 3.9: Cơ cấu dư nợ tiêu dùng của Vietcombank chi nhánh Hạ Long phân theo mục đích sử dụng vốn từ năm 2012 đến năm 2014..... | 80 |
| Bảng 3.10: Khả năng thu hồi doanh số cho vay tiêu dùng của Vietcombank chi nhánh Hạ Long | 81 |
| Bảng 3.11: Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng tại Vietcombank chi nhánh Hạ Long gian đoạn 2012 - 2014..... | 82 |
| Bảng 3.12: Phân loại nợ quá hạn và nợ xấu trên tổng dư nợ cho vay tiêu dùng tại Vietcombank Hạ Long giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2014..... | 83 |
| Bảng 3.13: Đặc điểm độ tuổi của khách hàng sử dụng dịch vụ | 85 |
| Bảng 3.14: Đặc điểm mức thu nhập bình quân của khách hàng sử dụng dịch vụ | 85 |
| Bảng 3.15: Đặc điểm nghề nghiệp của khách hàng | 86 |
| Bảng 3.16: Đặc điểm thời gian sử dụng dịch vụ tín dụng tiêu dùng | 86 |
| Bảng 3.17: Lòng trung thành của khách hàng đối với tín dụng tiêu dùng của Vietcombank Hạ Long..... | 87 |

DANH MỤC CÁC HÌNH

| | |
|--|----|
| Hình 3.1: Sơ đồ tổ chức bộ máy tại chi nhánh Vietcombank Hạ Long | 51 |
| Hình 3.2: Đồ thị biến động kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank Hạ Long giai đoạn 2012-2014..... | 61 |
| Hình 3.3: Đồ thị biến động về số lượng hợp đồng cho vay tiêu dùng giai đoạn 2012-2014 của Vietcombank chi nhánh Hạ Long | 73 |
| Hình 3.4: Biểu đồ cơ cấu giá trị hợp đồng cho vay tiêu dùng giai đoạn 2012- 2014 của Vietcombank chi nhánh Hạ Long | 73 |
| Hình 3.5: Các vấn đề quan tâm khi có nhu cầu vay vốn tiêu dùng tại Vietcombank Hạ Long..... | 88 |