

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

**NGUYỄN THỊ THU LIÊN**

**MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY**  
**HỘ KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU -**  
**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 THU LIÊN**

**MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY  
HỘ KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU -  
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: TS. NGUYỄN HUY HOÀNG**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết luận nghiên cứu trình bày trong Luận văn này là trung thực và chính xác. Những kết quả của luận văn chưa từng được công bố trong bất cứ công trình nào.

Tôi xin chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình!

**Học viên**

**NGUYỄN THỊ THU LIÊN**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài “*Mở rộng hoạt động cho vay hộ kinh doanh tại ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Thái Nguyên*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên nhiệt tình của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được chân thành bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Quản lý Đào tạo sau đại học, Ban chủ nhiệm Khoa Kinh tế, Bộ môn Kinh tế học của trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân Trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **TS Nguyễn Huy Hoàng**.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy cô giáo trong trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến các đồng nghiệp đã chia sẻ nhiều tư liệu và kinh nghiệm quý báu liên quan đến vấn đề nghiên cứu của Luận văn. Tôi xin cảm ơn sự hợp tác và giúp đỡ của lãnh đạo, phòng chuyên môn và đồng nghiệp tại Ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Thái Nguyên đã giúp tôi thực hiện thành công Luận văn.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

**Học viên**

**NGUYỄN THỊ THU LIÊN**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ.....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Những đóng góp của đề tài .....	3
5. Bố cục đề tài.....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG VÀ</b>	
<b>MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY HỘ KINH DOANH</b> .....	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận về tín dụng ngân hàng.....	4
1.1.1. Khái niệm.....	4
1.1.2. Đặc điểm của tín dụng ngân hàng .....	5
1.1.3. Vai trò của tín dụng ngân hàng đối với sự nghiệp phát triển kinh	
tế xã hội của một quốc gia .....	6
1.1.4. Phân loại tín dụng ngân hàng .....	7
1.1.5. Nội dung cơ bản của tín dụng ngân hàng thương mại.....	11
1.1.6. Quy trình tín dụng.....	15
1.2. Hộ kinh doanh .....	18
1.2.1. Khái niệm và đặc điểm của hộ kinh doanh.....	18
1.2.2. Vai trò của tín dụng ngân hàng đối với hộ kinh doanh .....	18

1.3. Mở rộng cho vay hộ kinh doanh của ngân hàng thương mại .....	19
1.3.1. Khái niệm mở rộng cho vay hộ kinh doanh .....	19
1.3.2. Nội dung mở rộng cho vay .....	20
1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng cho vay đối với hộ kinh doanh .....	21
1.4. Kinh nghiệm về mở rộng cho vay của một số ngân hàng trên thế giới và bài học kinh nghiệm cho các ngân hàng thương mại của Việt Nam .....	26
1.4.1. Kinh nghiệm về mở rộng cho vay của một số ngân hàng trên thế giới.....	26
1.4.2. Bài học kinh nghiệm về mở rộng tín dụng cho các ngân hàng thương mại Việt Nam .....	29
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	31
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	31
2.2. Phương pháp thu thập thông tin .....	32
2.2.1. Thông tin thứ cấp .....	32
2.2.2. Thông tin sơ cấp .....	32
2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	36
2.3.1. Thống kê mô tả .....	36
2.3.2. Thống kê so sánh .....	37
2.4. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	37
2.4.1. Chỉ tiêu định lượng .....	37
2.4.2. Chỉ tiêu định tính .....	39
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY HỘ KINH DOANH TẠI ACB THÁI NGUYÊN</b> .....	40
3.1. Sơ lược về địa bàn nghiên cứu.....	40
3.1.1. Điều kiện tự nhiên của tỉnh Thái Nguyên.....	41
3.1.2. Nhân khẩu và lao động của tỉnh Thái Nguyên .....	41
3.1.3. Hệ thống cơ sở hạ tầng của tỉnh Thái Nguyên .....	42
3.1.4. Điều kiện kinh tế của tỉnh Thái Nguyên.....	42
3.1.5. Điều kiện văn hóa, y tế, giáo dục .....	43

3.2. Ngân hàng Á Châu và chi nhánh Thái Nguyên .....	44
3.2.1. Quá trình hình thành .....	44
3.2.2. Mục tiêu .....	44
3.2.3. Chiến lược.....	45
3.2.4. Phát triển và các cột mốc đáng nhớ .....	47
3.2.5. Sản phẩm dịch vụ chính.....	49
3.2.6. Mạng lưới hoạt động.....	49
3.1.7. Ngân hàng Á Châu chi nhánh Thái Nguyên.....	50
3.3. Tình hình hoạt động của ACB - Chi nhánh Thái Nguyên .....	52
3.3.1. Khái quát chung về tình hình huy động và cho vay tại Thái Nguyên .....	53
3.3.2. Kết quả hoạt động của ACB- CN Thái Nguyên giai đoạn 2011-2013....	56
3.4. Thực trạng cho vay hộ kinh doanh tại ACB Thái Nguyên .....	57
3.4.1. Nội dung và quy trình đối với sản phẩm cho vay hộ kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Thái Nguyên.....	57
3.4.2. Thực trạng quy mô dư nợ cho vay hộ kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Á Châu - CN Thái Nguyên .....	58
3.4.3. Thực trạng mở rộng về số lượng khách hàng.....	64
3.4.4. Thực trạng chất lượng dịch vụ cho vay hộ kinh doanh tại ACB - CN Thái Nguyên.....	65
3.4.5. Thực trạng kiểm soát rủi ro cho vay hộ kinh doanh.....	67
3.5. Kết quả khảo sát mở rộng cho vay hộ kinh doanh.....	68
3.5.1. Thời gian quan hệ của hộ kinh doanh.....	68
3.5.2. Số lượng ngân hàng hộ kinh doanh quan hệ .....	68
3.5.3. Đánh giá về quy trình hoạt động tín dụng của ACB .....	69
3.6. Đánh giá chung thực trạng mở rộng cho vay hộ kinh doanh tại Ngân hàng ACB - Chi nhánh Thái Nguyên.....	71
3.6.1. Kết quả đạt được .....	71
3.6.2. Những hạn chế và nguyên nhân trong mở rộng cho vay hộ kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Á Châu - CN Thái Nguyên.....	72

<b>Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM MỞ RỘNG CHO VAY</b>	
<b>VỐN TÍN DỤNG ĐỐI VỚI HỘ KINH DOANH.....</b>	<b>76</b>
4.1. Định hướng mở rộng cho vay hộ kinh doanh của ACB Thái Nguyên ....	76
4.2. Giải pháp mở rộng cho vay đối hộ kinh doanh tại chi nhánh ACB Thái Nguyên.....	77
4.2.1. Mở rộng nguồn vốn để cho vay.....	77
4.2.2. Hoàn thiện quy trình tín dụng, cải tiến thủ tục, điều kiện vay vốn ...	78
4.2.3. Đa dạng hóa chính sách lãi suất.....	81
4.2.4. Tăng cường công tác marketing và áp dụng chính sách khách hàng phù hợp với hộ kinh doanh .....	81
4.2.5. Giải pháp đa dạng hoá sản phẩm hỗ trợ cho hoạt động tín dụng cho vay hộ kinh doanh.....	83
4.2.6. Kiểm soát nợ quá hạn .....	84
4.2.7. Giải pháp trong công tác đào tạo, nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng ...	85
4.2.8. Nâng cao cơ sở vật chất, chú trọng chiến lược đầu tư công nghệ.....	87
4.3. Kiến nghị.....	87
4.3.1. Kiến nghị đối với hộ kinh doanh .....	87
4.3.2. Kiến nghị đối với ACB Thái Nguyên nói riêng và ACB nói chung .....	88
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>90</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>91</b>
<b>BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT .....</b>	<b>92</b>

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

ACB	:	Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
CN	:	Chi nhánh
DN	:	Doanh nghiệp
ĐT&PT	:	Đầu tư và Phát triển
GDP	:	Tổng sản phẩm quốc nội
KCN	:	Khu Công nghiệp
KH	:	Kế hoạch
KHCN	:	Khách hàng cá nhân
NHTMCP	:	Ngân hàng thương mại cổ phần
TDND	:	Tín dụng nhân dân
TMCP VN Thịnh vượng	:	Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng
TH	:	Thực hiện

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1.	So sánh tình hình huy động vốn của ACB Thái Nguyên với các ngân hàng khác tại địa bàn Thái Nguyên.....	54
Bảng 3.2.	Tình hình cho vay trên địa bàn Thái Nguyên .....	55
Bảng 3.3.	Kết quả hoạt động của ACB - CN Thái Nguyên .....	57
Bảng 3.4.	Dư nợ hộ kinh doanh tại ACB - Chi nhánh Thái Nguyên.....	58
Bảng 3.5.	Kết quả hoạt động tín dụng hộ kinh doanh theo lĩnh vực cho vay .....	60
Bảng 3.6.	Kết quả hoạt động tín dụng hộ kinh doanh theo địa bàn .....	62
Bảng 3.7.	Dư nợ hộ kinh doanh theo thời hạn tại ACB - Thái Nguyên.....	63
Bảng 3.8.	Số lượng và quy mô hộ kinh doanh tại ACB - chi nhánh Thái Nguyên .....	65
Bảng 3.9.	Phân loại nhóm nợ .....	67
Bảng 3.10.	Thống kê thời gian quan hệ của hộ kinh doanh với ACB .....	68
Bảng 3.11.	Thống kê số lượng ngân hàng hộ kinh doanh đang quan hệ.....	69
Bảng 3.12.	Ý kiến của khách hàng về quy trình cho vay của ACB - CN Thái Nguyên.....	69