

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

**ĐẶNG THỊ HOÀN**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG**  
**ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG**  
**TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH**  
**THÁI NGUYÊN**

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

**THÁI NGUYÊN - 2015**

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

**ĐẶNG THỊ HOÀN**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG**  
**ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG**  
**TMCP CÔNG THƯƠNG 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. Đỗ Anh Tài**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan về số liệu và các kết quả nghiên cứu trong bản luận văn này là hoàn toàn trung thực, do bản thân thu thập từ các nguồn tài liệu tham khảo và nghiên cứu, phân tích đánh giá. Chưa hề được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

Mọi sự giúp đỡ cho tác giả hoàn thành luận văn đều được cảm ơn. Các thông tin, tài liệu trình bày trong luận văn đã được ghi rõ nguồn gốc cụ thể.

*Thái Nguyên, tháng 11 năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Đặng Thị Hoàn**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập tại trường Đại học Kinh tế & QTKD Thái Nguyên và khi thực hiện đề tài, Bản thân tôi đã nhận được sự giúp đỡ rất lớn và vô cùng quý báu của các đơn vị, tập thể và các cá nhân.

Tôi xin trân thành cảm ơn các Giảng viên của các khoa thuộc trường Đại học Kinh tế & QTKD Thái Nguyên, cùng các thầy cô đã tham gia giảng dạy trong chương trình học của tôi trong thời gian qua. Đặc biệt là sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS Đỗ Anh Tài trong suốt thời gian thực hiện đề tài.

Xin trân thành cảm ơn bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã cổ vũ động viên và tạo điều kiện cho tôi trong suốt quá trình tham gia học tập và thực hiện luận văn này.

*Xin chân thành cảm ơn!*

*Thái Nguyên, tháng 11 năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Đặng Thị Hoàn**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iii
<b>DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT</b> .....	vi
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	vii
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ</b> .....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết nghiên cứu đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa của đề tài.....	2
5. Bố cục của luận văn .....	3
<b>Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	4
1.1 Cơ sở lý luận .....	4
1.1.1 Tín dụng và tín dụng cá nhân của ngân hàng thương mại .....	4
1.1.2 Chất lượng tín dụng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	11
1.1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân của Ngân hàng thương mại .....	15
1.2 Cơ sở thực tiễn .....	20
1.2.1 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng tín dụng của một số ngân hàng thế giới....	20
1.2.2 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng tín dụng của một số ngân hàng Việt Nam	21
1.2.3 Bài học kinh nghiệm cho ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên .....	23
<b>Chương 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	25
2.1 Câu hỏi nghiên cứu .....	25
2.2 Phương pháp nghiên cứu.....	25
2.2.1 Nghiên cứu định tính.....	25
2.2.2 Nghiên cứu định lượng.....	26

2.3 Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	30
<b>Chương 3 THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Giới thiệu về ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên.....	31
3.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	31
3.1.2 Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn .....	32
3.1.3 Cơ cấu tổ chức của ngân hàng .....	33
3.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng .....	37
3.2 Thực trạng về chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng cổ phần công thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên.....	40
3.2.1 Quy trình tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh.....	40
3.2.2 Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	43
3.3 Phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên .....	63
3.3.1 Phân tích nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng cá nhân.....	63
3.3.2 Phân tích tương quan giữa các nhân tố .....	65
3.3.3 Phân tích mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới chất lượng tín dụng cá nhân.....	65
3.4 Đánh giá chung .....	67
3.4.1 Ưu điểm.....	67
3.4.2 Hạn chế và nguyên nhân .....	68
<b>Chương 4 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG VIETINBANK CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>70</b>
4.1 Mục tiêu và định hướng phát triển của ngân hàng.....	70
4.1.1 Định hướng chung.....	70
4.1.2 Định hướng phát triển tín dụng cá nhân.....	71
4.1.3 Mục tiêu chung.....	72
4.1.4 Mục tiêu phát triển tín dụng cá nhân.....	73

4.1.5 Yêu cầu đối với chất lượng tín dụng cá nhân .....	73
4.2 Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng Vietinbank Chi nhánh Thái Nguyên .....	74
4.2.1 Hoàn thiện chính sách quy trình cho vay .....	74
4.2.2 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	76
4.2.3 Hoàn thiện chính sách lãi suất.....	77
4.2.4 Nâng cao chất lượng thu thập và xử lý thông tin .....	78
4.2.5 Hoàn thiện quy trình kiểm tra, kiểm soát của ngân hàng.....	80
4.3. Kiến nghị.....	81
4.3.1. Kiến nghị với ngân hàng nhà nước .....	81
4.3.2. Kiến nghị với Vietinbank .....	81
<b>KẾT LUẬN</b> .....	83
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	85
<b>PHỤ LỤC</b> .....	87

**DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT**

CBTD	: Cán bộ tín dụng
CN	: Chi nhánh
DN	: Doanh nghiệp
ĐVT	: Đơn vị tính
KHBL	: Khách hàng bán lẻ
KHCN	: Khách hàng cá nhân
KHDN	: Khách hàng doanh nghiệp
NH	: Ngân hàng
NHCT	: Ngân hàng công thương
NHTM	: Ngân hàng thương mại
PGD	: Phòng giao dịch
SPDV	: Sản phẩm dịch vụ
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
TMCP	: Thương mại cổ phần
VND	: Việt nam đồng



## DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên .....	37
Bảng 3.2: Cơ cấu dư nợ tại ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên .....	45
Bảng 3.3: Thời gian giải quyết hồ sơ tín dụng tại ngân hàng thương mại cổ phần Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....	47
Bảng 3.4: Các trường hợp hạn chế tín dụng và từ chối tín dụng của ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên.....	48
Bảng 3.5: Thông tin khách hàng khảo sát .....	50
Bảng 3.6: Kết quả kiểm định dữ liệu khảo sát .....	53
Bảng 3.7: Đánh giá của khách hàng về chính sách, quy trình tín dụng cá nhân.....	54
Bảng 3.8: Đánh giá đội ngũ nhân sự làm công tác tín dụng cá nhân.....	56
Bảng 3.9: Đánh giá của khách hàng về lãi suất tín dụng cá nhân.....	58
Bảng 3.10: Đánh giá về khả năng thu thập và xử lý thông tin của ngân hàng.....	59
Bảng 3.11: Đánh giá về quy trình kiểm soát của ngân hàng.....	60
Bảng 3.12: Đánh giá chung về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân.....	62
Bảng 3.13: Phân tích nhân tố khám phá.....	63
Bảng 3.14: Ma trận tương quan giữa các nhân tố .....	65
Bảng 3.15: Kết quả phân tích mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới chất lượng tín dụng cá nhân .....	66

## **DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ**

### **BIỂU ĐỒ**

Biểu đồ 3.1: Dư nợ cho vay tại ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên .....44

### **SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức của Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên .....33

Sơ đồ 3.2: Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Vietinbank chi nhánh Thái Nguyên.....40