

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

ĐINH NGỌC ĐIỆP

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN HUYỆN ĐẠI TỪ
TỈNH 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

ĐINH NGỌC ĐIỆP

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN HUYỆN ĐẠI TỪ
TỈNH 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. PHẠM VĂN ĐĂNG

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn: “***Phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Huyện Đại Từ tỉnh Thái Nguyên***” là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do, ngân hàng Agribank Chi nhánh Đại Từ- Thái Nguyên cung cấp, và ngoài ra là các số liệu do cá nhân tôi thu thập khảo sát từ đồng nghiệp và khách hàng của ngân hàng, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố... Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Ngày 10 tháng 12 năm 2015

Tác giả luận văn

Đinh Ngọc Điệp

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Huyện Đại Từ tỉnh Thái Nguyên*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được 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 học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Quản lý Đào tạo Sau Đại học, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **PGS.TS. Phạm Văn Đăng**, các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng Agribank Chi nhánh Đại Từ- Thái Nguyên, cùng các anh/chị đồng nghiệp và quý khách hàng.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Ngày 10 tháng 12 năm 2015

Tác giả luận văn

Đinh Ngọc Diệp

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG.....	vii
DANH MỤC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa 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 KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Cơ sở lý luận về cho vay khách hàng cá nhân	4
1.1.1. Cho vay khách hàng cá nhân	4
1.1.2. Phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.....	13
1.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.....	16
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại	24
1.2.1. Bài học kinh nghiệm về phát triển hoạt động cho vay cá nhân của ngân hàng Sacombank chi nhánh Tân Bình.....	24
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng BIDV chi nhánh Hà Nam	25
1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho ngân hàng Agribank chi nhánh Đại Từ	25
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	27

2.1. Câu hỏi nghiên cứu	27
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	27
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin	29
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	29
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	30
2.3.1 Các tiêu chí phản ánh tình hình hoạt động kinh doanh	30
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh Agribank Đại Từ	30
Chương 3: THỰC TRẠNG CHO VAY VÀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG AGRIBANK CHI NHÁNH ĐẠI TỪ	31
3.1. Giới thiệu về chi nhánh Agribank Đại Từ- Thái Nguyên	31
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	31
3.1.2. Tổ chức bộ máy quản lý và cơ cấu tổ chức của ngân hàng	31
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh.....	33
3.2. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng Agribank chi nhánh Đại Từ.....	40
3.2.1. Tình hình tín dụng khách hàng cá nhân theo ngành nghề	40
3.2.2. Tình hình tín dụng theo tài sản đảm bảo.....	44
3.2.3. Tình hình tín dụng theo thời hạn vay.....	45
3.2.4. Số lượng khách hàng	48
3.2.5. Mạng lưới phân phối.....	50
3.2.6. Số lượng dịch vụ	51
3.3. Một số hoạt động phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh Agribank Đại Từ	52
3.3.1. Chính sách chiêu thị.....	52
3.3.2. Chính sách khách hàng	54
3.3.3. Chính sách lãi suất	55

3.4. Phân tích sự ảnh hưởng của các nhân tố đến phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank chi nhánh Đại Từ	57
3.4.1. Phân tích sự ảnh hưởng của các nhân tố chủ quan	57
3.4.2. Phân tích sự ảnh hưởng của các nhân tố khách quan	73
3.5. Đánh giá chung về điểm mạnh, điểm yếu và nguyên nhân điểm yếu đối với vấn đề phát triển dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh Agribank Đại Từ	77
3.5.1. Điểm mạnh.....	77
3.5.2. Điểm yếu.....	78
3.5.3. Nguyên nhân điểm yếu	79
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH AGRIBANK ĐẠI TỪ- THÁI NGUYÊN	81
4.1. Định hướng phát triển của Chi nhánh đến năm 2020	81
4.1.1. Định hướng chung	81
4.1.2. Định hướng phát triển cho vay khách hàng cá nhân.....	82
4.1.3. Mục tiêu cụ thể đối với dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh.....	83
4.2. Giải pháp phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh.....	84
4.2.1. Giải pháp hoàn thiện chính sách tín dụng.....	84
4.2.2. Giải pháp nâng cao khả năng chăm sóc khách hàng	85
4.2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng nhân viên tín dụng	86
4.2.4. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động quảng cáo, tiếp thị	88
4.3. Kiến nghị.....	91
4.3.1. Kiến nghị với ngân hàng Nhà nước	91
4.3.2. Kiến nghị với ngân hàng Agribank Hội sở.....	92
4.3.3. Kiến nghị với chính quyền địa phương	92
KẾT LUẬN	93
TÀI LIỆU THAM KHẢO	95
PHỤ LỤC	96

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CNTT	Công nghệ thông tin
KH	Khách hàng
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
QTRR	Quản trị rủi ro
TCTD	Tổ chức tín dụng
TCKT	Tổ chức kinh tế
TMCP	Thương mại cổ phần

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Đại Từ giai đoạn năm 2012-2014	34
Bảng 3.2. Kết quả hoạt động huy động vốn	36
Bảng 3.3. Kết quả hoạt động cho vay	39
Bảng 3.4. Hoạt động tín dụng cá nhân theo ngành nghề	41
Bảng 3.5. Hoạt động tín dụng cá nhân theo tài sản đảm bảo	44
Bảng 3.6. Hoạt động tín dụng theo thời hạn vay	46
Bảng 3.7. Tăng trưởng khách hàng tín dụng cá nhân của một số ngân hàng trên địa bàn qua các năm	48
Bảng 3.8. Hệ thống kênh phân phối và nhân viên tín dụng năm 2014	51
Bảng 3.9. Số lượng dịch vụ tín dụng cá nhân qua các năm	51
Bảng 3.10. Chi phí hoạt động marketing, tiếp thị	53
Bảng 3.11. Thống kê hoạt động chăm sóc khách hàng	55
Bảng 3.12: Đánh giá của khách hàng về chính sách cho vay KHCN của Agribank chi nhánh Đại Từ	58
Bảng 3.13. Đánh giá của khách hàng về chính sách khách hàng đối với cho vay KHCN của Agribank chi nhánh Đại Từ	60
Bảng 3.14: Đánh giá của khách hàng về quy mô và giới hạn cho vay của ngân hàng Agribank chi nhánh Đại Từ	62
Bảng 3.15. Đánh giá khách hàng về lãi suất cho vay của ngân hàng đối với cho vay KHCN	64
Bảng 3.16. Đánh giá của khách hàng về năng lực tài chính của ngân hàng đối với cho vay KHCN	66
Bảng 3.17. Đánh giá của khách hàng về trình độ chuyên môn của cán bộ tín dụng ngân hàng	68
Bảng 3.18. Đánh giá của khách hàng về hoạt động quảng bá của ngân hàng	70
Bảng 3.19. Đánh giá của khách hàng về mạng lưới của ngân hàng	72

