

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

**VŨ THỊ THU HIỀN**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG  
ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
KỸ THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

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

**VŨ THỊ THU HIỀN**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG  
ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
KỸ THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG**

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

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. CHU ĐỨC DŨNG**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này do chính tôi thực hiện, dưới sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS. Chu Đức Dũng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này hoàn toàn trung thực và chưa sử dụng để bảo vệ một công trình khoa học nào, các thông tin, tài liệu trích dẫn trong luận văn đã được chỉ rõ nguồn gốc. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đều đã được cảm ơn. Nếu sai tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm.

*Thái Nguyên, ngày 05 tháng 10 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

***Vũ Thị Thu Hiền***

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành đề tài nghiên cứu khoa học: “*Nâng cao chất lượng tín dụng đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương*” tôi đã nhận được sự quan tâm và giúp đỡ của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất đến:

Tập thể các thầy, cô giáo Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh, Đại học Thái Nguyên đã tận tình chỉ bảo, truyền đạt cho chúng tôi những kiến thức quý báu trong suốt quá trình học tập tại trường.

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 lãnh đạo Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương cùng toàn thể cán bộ nhân viên Chi nhánh.

Đặc biệt tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc và chân thành nhất của mình tới thầy giáo **PGS.TS. Chu Đức Dũng** đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo tôi trong suốt quá trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học của mình.

Cuối cùng tôi xin cảm ơn gia đình, bạn bè và các đồng nghiệp đã ủng hộ động viên tôi để hoàn thành đề tài khoa học này.

***Xin chân thành cảm ơn!***

*Thái Nguyên, ngày 05 tháng 10 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

***Vũ Thị Thu Hiền***

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Sự cần thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	4
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu .....	5
4. Những đóng góp về khoa học của luận văn .....	6
5. Kết cấu của luận văn .....	6
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG</b>	
<b>TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DNNVV CỦA CÁC NHTM</b> .....	<b>7</b>
1.1. Cơ sở lý luận .....	7
1.1.1. Khái niệm ngân hàng và dịch vụ ngân hàng .....	7
1.1.2. Tín dụng đối với DNNVV của các NHTM trong nền kinh tế thị trường .....	8
1.1.3. Chất lượng tín dụng DNNVV của Ngân hàng thương mại .....	17
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng DNNVV của NHTM ....	26
1.2.1. Kinh nghiệm của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Nhị Chiểu .....	31
1.2.2. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương.....	32
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>34</b>
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu .....	34
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	34
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	34

2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	39
2.3.1. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng đối với DNNVV.....	39
2.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng đối với chất lượng tín dụng DNNVV .....	42
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG .....</b>	<b>44</b>
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương.....	44
3.1.1. Điều kiện tự nhiên- kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh Hải Dương.....	44
3.1.2. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương.....	46
3.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương .....	48
3.2.1. Hoạt động huy động vốn.....	48
3.2.2. Hoạt động tín dụng.....	50
3.2.3. Hoạt động dịch vụ .....	54
3.2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh khác.....	55
3.3. Quy trình hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương .....	57
3.3.1. Quy trình cho vay đối với DNNVV.....	57
3.3.2. Quy mô tín dụng đối với DNNVV.....	61
3.4. Thực trạng chất lượng tín dụng đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương.....	62
3.4.1. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương .....	62
3.4.2. Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng hoạt động tín dụng DNNVV tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương.....	70

3.5. Đánh giá thực trạng và nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương.....	77
3.5.1. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng DNNVV.....	77
3.5.2. Đánh giá chung chất lượng tín dụng đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương.....	82
<b>Chương 4. GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG DNNVV TẠI NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG.....</b>	<b>87</b>
4.1. Cơ sở trong việc định hướng mục tiêu nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương ....	87
4.1.1. Định hướng phát triển các DNNVV trên địa bàn tỉnh Hải Dương .....	87
4.1.2. Định hướng phát triển cho vay đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương.....	89
4.2. Chiến lược phát triển và nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương.....	90
4.2.1. Căn cứ xây dựng chiến lược.....	90
4.2.2. Chiến lược phát triển và nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương VN- Chi nhánh Hải Dương .....	93
4.3. Giải pháp chủ yếu nâng cao chất lượng tín dụng đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương .....	93
4.3.1. Xây dựng kế hoạch đầu tư tín dụng đối với DNNVV .....	93
4.3.2. Xây dựng và thực hiện chính sách tín dụng đối với DNNVV .....	95
4.3.3. Tổ chức tốt mạng lưới thu thập, xử lý thông tin .....	97
4.3.4. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định.....	98
4.3.5. Đảm bảo thực hiện tốt quy trình cho vay.....	99
4.3.6. Tăng cường kiểm tra, kiểm soát.....	100
4.3.7. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ.....	100

4.4. Một số kiến nghị đối với các cơ quan quản lý Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam.....	102
4.4.1. Kiến nghị đối với cơ quan quản lý Nhà nước .....	102
4.4.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng nhà nước .....	102
4.4.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam.....	104
4.4.4. Kiến nghị đối với các DNNVV.....	105
<b>KẾT LUẬN</b> .....	107
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	109
<b>PHỤ LỤC</b> .....	110



**DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT**

CBTD	:	Cán bộ tín dụng
CN	:	Chi nhánh
CV	:	Cho vay
DN	:	Doanh nghiệp
DNNVV	:	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
KH	:	Khách hàng
KHDN	:	Khách hàng doanh nghiệp
LN	:	Lợi nhuận
NHNN	:	Ngân hàng nhà nước
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
SXKD	:	Sản xuất kinh doanh
TCKT	:	Tổ chức kinh tế
TCTD	:	Tổ chức tín dụng
Techcombank	:	Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ thương Việt Nam
Techcombank	:	Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ thương Việt Nam-
Hải Dương		Chi nhánh Hải Dương
TDQT	:	Tín dụng quốc tế
TMCP	:	Thương mại cổ phần
TSDB	:	Tài sản đảm bảo

## DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

### **Bảng:**

Bảng 3.1.	Phân loại DN theo quy mô.....	46
Bảng 3.2.	Cơ cấu nguồn nhân lực .....	47
Bảng 3.3.	Số liệu công tác huy động vốn.....	48
Bảng 3.4.	Cơ cấu cho vay theo thành phần kinh tế.....	51
Bảng 3.5.	Dư nợ cho vay phân theo mục đích .....	52
Bảng 3.6.	Dư nợ cho vay phân theo thời gian.....	53
Bảng 3.7.	Hoạt động dịch vụ của Techcombank Hải Dương .....	54
Bảng 3.8.	Kết quả kinh doanh của Chi nhánh.....	56
Bảng 3.9.	Số lượng khách hàng .....	62
Bảng 3.10.	Doanh số cho vay - thu nợ DNNVV.....	63
Bảng 3.11.	Tăng trưởng tín dụng .....	64
Bảng 3.12.	Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng DN NVV .....	65
Bảng 3.13.	Tình hình nợ quá hạn .....	66
Bảng 3.14.	Chi tiết nợ quá hạn doanh nghiệp nhỏ và vừa .....	67
Bảng 3.15.	Trích lập và sử dụng dự phòng rủi ro tín dụng đối với DNNVV ....	69
Bảng 3.16.	Phân loại mẫu theo địa bàn .....	70
Bảng 3.17.	Phân loại mẫu theo số năm hoạt động .....	71
Bảng 3.18.	Hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan các biến tổng đối với các biến SERVQUAL .....	72
Bảng 3.19.	Kết phân tích EFA .....	73
Bảng 3.20.	Mô hình nghiên cứu đã điều chỉnh .....	74
Bảng 3.21.	Kết quả phân tích hồi quy .....	75
Bảng 3.22.	Hệ số Beta.....	76

### **Biểu đồ:**

Biểu đồ 3.1.	Mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng hoạt động tín dụng DNNVV .....	83
--------------	---	----

### **Sơ đồ:**

Sơ đồ 2.1.	Mô hình nghiên cứu nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ tín dụng .....	36
Sơ đồ 3.1.	Cơ cấu tổ chức Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương .....	47