

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

**LÊ THỊ THU HIỀN**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG ĐỐI VỚI  
KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG  
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**  
**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

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

**LÊ THỊ THU HIỀN**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG ĐỐI VỚI  
KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG  
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ  
Mã số: 60.34.04.10**

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

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS NGUYỄN DUY DŨNG**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực, xuất phát từ tình hình thực tế tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ (BIDV Phú Thọ).

*Thái Nguyên, tháng 01 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Lê Thị Thu Hiền**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài “*Giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ*” tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình, những ý kiến đóng góp quý báu của nhiều cơ quan, cá nhân.

Trước hết tôi xin được gửi lời cảm ơn tới Ban giám hiệu, Ban chủ nhiệm khoa và các thầy cô giáo khoa sau đại học Trường Đại học kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên - những người đã tạo điều kiện, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập.

Đặc biệt, tôi xin trân trọng cảm ơn **PGS.TS Nguyễn Duy Dũng** - người đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo, các đồng nghiệp tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ đã giúp đỡ và tạo điều kiện khi điều tra, thu thập số liệu để nghiên cứu luận văn.

Ngoài ra, tôi cũng nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình, sự động viên và tạo điều kiện về thời gian và tinh thần của lãnh đạo, bạn bè, đồng nghiệp đơn vị nơi tôi công tác.

Với tấm lòng chân thành, tôi xin cảm ơn mọi sự giúp đỡ quý báu đó./.

*Thái Nguyên, tháng 01 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Lê Thị Thu Hiền**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vi
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, HÌNH.....	vii
DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT .....	viii
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Tổng quan lịch sử nghiên cứu của đề tài.....	2
3. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài .....	3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	4
6. Đóng góp của luận văn.....	4
7. Kết cấu của luận văn .....	4
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HIỆU QUẢ TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>5</b>
1.1. Hoạt động tín dụng của NHTM .....	5
1.1.1. Khái niệm tín dụng .....	5
1.1.2. Đặc điểm của tín dụng NHTM .....	6
1.1.3. Vai trò của tín dụng ngân hàng.....	7
1.1.4. Các hình thức tín dụng cơ bản của NHTM.....	8
1.2. Hoạt động tín dụng cho vay khách hàng doanh nghiệp.....	10
1.2.1. Đặc điểm cho vay khách hàng doanh nghiệp .....	10
1.2.2. Quy trình cho vay khách hàng doanh nghiệp .....	10
1.2.3. Các phương thức cho vay chủ yếu của NHTM đối với doanh nghiệp .....	13
1.3. Hiệu quả tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp của NHTM .....	16
1.3.1. Quan niệm về hiệu quả tín dụng đối với doanh nghiệp của ngân hàng.....	16
1.3.2. Các chỉ tiêu đo lường hiệu quả tín dụng ngân hàng .....	17
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay đối với doanh nghiệp .....	22
1.4.1. Nhân tố chủ quan thuộc về ngân hàng.....	22
1.4.2. Nhân tố khách quan .....	25
1.5. Kinh nghiệm về nâng cao hiệu quả tín dụng tại một số NHTM trên thế giới.....	28

1.5.1. Kinh nghiệm của một số nước .....	28
1.5.2. Một số bài học kinh nghiệm của Việt Nam .....	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.....	35
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	35
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin .....	38
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	38
2.3. Các chỉ tiêu phân tích .....	39
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh về tốc độ tăng trưởng và mức sinh lời .....	39
2.3.2. Các chỉ tiêu phản ánh mức độ an toàn vốn .....	39
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ .....</b>	<b>40</b>
3.1. Đặc điểm tự nhiên và kinh tế xã hội tỉnh Phú Thọ .....	40
3.1.1. Đặc điểm tự nhiên.....	40
3.1.2. Đặc điểm kinh tế xã hội .....	40
3.2. Khái quát về BIDV Phú Thọ .....	41
3.2.1. Cơ cấu tổ chức và nguồn nhân lực BIDV Phú Thọ .....	43
3.2.2. Mạng lưới hoạt động và cơ sở vật chất.....	46
3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Phú Thọ .....	47
3.3.1. Tình hình huy động vốn.....	47
3.3.2. Tình hình sử dụng vốn .....	49
3.3.3. Dịch vụ ngân hàng .....	51
3.3.4. Kết quả kinh doanh.....	52
3.4. Thực trạng hiệu quả tín dụng khách hàng doanh nghiệp tại BIDV Phú Thọ.....	53
3.4.1. Quy trình cấp tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp tại BIDV Phú Thọ: .....	53
3.4.2. Phân tích các chỉ tiêu hiệu quả tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp tại BIDV Phú Thọ .....	58
<b>Biểu đồ 3.11. Cơ cấu cho vay theo ngành kinh tế tại BIDV Phú Thọ năm 2014 .....</b>	<b>69</b>
3.4.3. Đánh giá hiệu quả tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp của BIDV Phú Thọ giai đoạn 2012 - 2014 .....	73
3.4.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả tín dụng tại BIDV Phú Thọ.....	79

<b>Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ.....</b>	<b>86</b>
4.1. Phương hướng nâng cao hiệu quả tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp của BIDV - Chi nhánh Phú Thọ.....	86
4.1.1. Định hướng phát triển của BIDV Việt Nam.....	86
4.1.2. Định hướng phát triển của BIDV Phú Thọ.....	87
4.1.3. Phương hướng nâng cao hiệu quả tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp tại BIDV Phú Thọ .....	88
4.2. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp tại BIDV Phú Thọ .....	91
4.2.1. Nhóm giải pháp nâng cao năng lực nội sinh của BIDV Phú Thọ .....	92
4.2.2. Nhóm giải pháp liên quan đến khách hàng.....	101
4.3. Một số kiến nghị.....	104
4.3.1. Kiến nghị với Nhà nước.....	104
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước .....	105
4.3.3. Kiến nghị với UBND Tỉnh Phú Thọ.....	106
4.3.4. Kiến nghị với BIDV Việt Nam.....	106
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>108</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>110</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>112</b>

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Các bước mở cửa dịch vụ ngân hàng theo khu vực địa lý của Trung Quốc....	29
Bảng 1.2: Các bước mở cửa dịch vụ ngân hàng theo loại hình kinh doanh và nhóm khách hàng.....	30
Bảng 2.1: Khung phân tích của đề tài luận văn .....	34
Bảng 2.2: Thang đánh giá Likert.....	38
Bảng 3.1: Tình hình huy động vốn tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2012 - 2014.....	48
Bảng 3.2: Tình hình sử dụng vốn tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2012 - 2014.....	49
Bảng 3.3: Thu phí dịch vụ ròng giai đoạn 2012 - 2014 của BIDV Phú Thọ .....	51
Bảng 3.4: Kết quả kinh doanh giai đoạn 2012 - 2014.....	52
Bảng 3.5: Dự nợ tín dụng tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2012 - 2014 .....	58
Bảng 3.6: Tốc độ tăng trưởng tín dụng khách hàng doanh nghiệp tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2012 - 2014.....	60
Bảng 3.7: Cơ cấu dự nợ tín dụng của BIDV Phú Thọ giai đoạn 2012 - 2014 .....	61
Bảng 3.8: Thu nhập từ hoạt động tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp và mức sinh lời của đồng vốn tín dụng tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2012 - 2014 .....	63
Bảng 3.9: Tỷ lệ lãi treo cho vay trong tổng thu lãi đối với doanh nghiệp .....	65
Bảng 3.10: Tỷ lệ nợ quá hạn khách hàng doanh nghiệp tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2012 - 2014 .....	66
Bảng 3.11: Tỷ trọng nợ khách hàng doanh nghiệp theo nhóm tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2012 - 2014 .....	68
Bảng 3.12: Dự phòng rủi ro cho vay doanh nghiệp các năm.....	70
Bảng 3.13: Tỷ lệ cho vay khách hàng có bảo đảm .....	72



**DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, HÌNH**

Hình 3.1. Mô hình tổ chức của BIDV Phú Thọ năm 2014 .....	44
Biểu đồ 3.1. So sánh qui mô lao động các NHTM trên địa bàn năm 2014 .....	45
Biểu đồ 3.2. So sánh mạng lưới các NHTM trên địa bàn tỉnh Phú Thọ .....	47
Biểu đồ 3.3. Kết quả huy động vốn giai đoạn 2012-2014 .....	48
Biểu đồ 3.4. Tình hình sử dụng vốn giai đoạn 2012-2014.....	50
Biểu đồ 3.5. Thị phần tín dụng các NHTM trên địa bàn tỉnh Phú Thọ năm 2014 .....	50
Biểu đồ 3.6. Kết quả kinh doanh BIDV Phú Thọ giai đoạn 2012-2014 .....	52
Biểu đồ 3.7: Tăng trưởng dư nợ qua các năm 2012 -2014 .....	59
Biểu đồ 3.8. Mức sinh lời của đồng vốn vay trên tổng dư nợ bình quân.....	64
Biểu đồ 3.9. Tỷ lệ lãi treo cho vay trong tổng thu lãi khách hàng doanh nghiệp .....	65
Biểu đồ 3.10. Tỷ lệ nợ quá hạn tín dụng BIDV Phú Thọ giai đoạn 2012-2014 .....	67
Biểu đồ 3.11. Cơ cấu nợ theo nhóm tại BIDV Phú Thọ .....	68
Biểu đồ 3.12. Cơ cấu cho vay theo ngành kinh tế tại BIDV Phú Thọ năm 2014 .....	69
Biểu đồ 3.13. Dự phòng rủi ro cho vay các năm .....	71
Biểu đồ 3.14. Tỷ lệ cho vay có bảo đảm.....	72

## DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT

<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Nội dung</b>
Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
ATM	Máy giao dịch tự động
BIDV	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Phú Thọ	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ
CB QLKH	Cán bộ quản lý khách hàng
CB QLRR	Cán bộ quản lý rủi ro
CB QTTD	Cán bộ quản trị tín dụng
CSXH	Chính sách xã hội
DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DNSN	Doanh nghiệp siêu nhỏ
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
KH	Khách hàng
MB	Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTW	Ngân hàng trung ương
NN	Nhà nước
NVHĐ	Nguồn vốn huy động
QLKH	Quản lý khách hàng
QLRR	Quản lý rủi ro
QTTD	Quản trị tín dụng
TDXX	Tín dụng xuất khẩu
VIBank	Ngân hàng thương mại cổ phần quốc tế Việt Nam
Vietinbank	Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam
VPBank	Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng