

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

NGUYỄN TUẤN

**QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2015

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

NGUYỄN TUẤN

**QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

Mã số: 60 34 04 10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. Triệu Đức Hạnh

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bản luận văn này là công trình nghiên cứu của bản thân mình được thực hiện dựa trên cơ sở lý thuyết kết hợp với thực tiễn thông qua quá trình nghiên cứu khảo sát dưới sự dẫn dắt khoa học của TS.Triệu Đức Hạnh.

Các số liệu và kết quả sử dụng trong luận văn này là trung thực được trích dẫn nguồn gốc rõ ràng, các giải pháp đưa ra xuất phát từ thực tế và kinh nghiệm công tác của bản thân. Các kết quả nghiên cứu trong luận văn chưa từng được tác giả công bố dưới bất kỳ hình thức nào.

Tác giả luận văn

Nguyễn Tuấn

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu làm luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, ủng hộ của giáo viên hướng dẫn, các đồng nghiệp, bạn bè và gia đình đã tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thiện luận văn này.

Trước tiên, tôi xin chân thành cảm ơn TS. Triệu Đức Hạnh, giáo viên hướng dẫn luận văn cho tôi, thầy đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, logic, qua đó đã giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và có tính khả thi.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo BIDV Chi nhánh Thái Nguyên, các cán bộ ngân hàng, các khách hàng đã góp ý và tạo điều kiện, giúp tôi nắm bắt được thực trạng, cũng như những cơ hội và thách thức, để từ đó tìm ra và phân tích nguyên nhân yếu kém, đồng thời đưa ra những giải pháp trong công tác phát triển tín dụng bán lẻ tại BIDV Thái Nguyên để tôi có thể hoàn thành luận văn.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm sự ủng hộ, giúp đỡ của gia đình và bạn bè để tôi hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2015

Tác giả

Nguyễn Tuấn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Đóng góp mới của luận văn	2
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý hoạt động cho vay tín dụng khách hàng cá nhân tại NHTM.....	4
1.1.1. Một số khái niệm cơ bản.....	4
1.1.2. Các hình thức cho vay khách hàng cá nhân	6
1.1.3. Đặc điểm của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM.....	7
1.1.4. Quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân.....	9
1.1.5. Nâng cao chất lượng quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM	18
1.1.6. Các nhân tố ảnh hưởng tới quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM	19
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý hoạt động cho vay tín dụng khách hàng cá nhân tại NHTM.....	27
1.2.1 Kinh nghiệm quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại ở một số nước trên thế giới	27
1.2.2 Kinh nghiệm quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của một số ngân hàng thương mại trong nước	30
1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho BIDV Thái Nguyên.....	31

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	33
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	33
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	34
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	34
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	37
Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN THÁI NGUYÊN	42
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên.....	42
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên.....	42
3.1.2. Tình hình kinh doanh giai đoạn 2011 – 2013 của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên	44
3.2. Thực trạng quản lý hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên.....	51
3.2.1. Các chính sách cho vay dành cho khách hàng cá nhân tại BIDV Thái Nguyên	51
3.2.2. Các sản phẩm cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Thái Nguyên.....	55
3.2.3. Quy trình cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Thái Nguyên	62
3.2.4. Thực trạng hoạt động Marketing dành cho tín dụng cá nhân	64
3.2.5. Thực trạng cho vay KHCN tại NHTMCP Đầu tư và phát triển Thái Nguyên	65
3.3. Kết quả khảo sát đánh giá hoạt động cho vay KHCN tại NHTMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) chi nhánh Thái Nguyên	71
3.3.1. Đặc điểm của đối tượng được điều tra	71
3.3.2. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha	74
3.3.3. Kết quả phân tích đánh giá quan điều tra trong hoạt động tín dụng cá nhân thông qua khảo sát và sử dụng các phân tích định tính.....	75
3.3.4. Kết quả phân tích hồi quy	79

3.4. Đánh giá chung quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NHTMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	84
3.4.1. Những kết quả đạt được	84
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân	86
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN THÁI NGUYÊN.....	93
4.1. Quan điểm phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên.....	93
4.2. Định hướng phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên.....	93
4.3. Giải pháp nâng cao chất lượng quản lý cho vay KHCN tại NHTMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên	96
4.3.1. Nhóm giải pháp về sản phẩm, dịch vụ cung ứng	96
4.3.2. Nhóm giải pháp về tổ chức và nhân sự	97
4.3.3. Nhóm giải pháp về công tác tiếp thị, quảng bá sản phẩm.....	101
4.3.4. Nhóm giải pháp về quy trình, phương pháp, công cụ thẩm định cho vay, xét duyệt và quản lý chất lượng tín dụng	104
4.4. Kiến nghị	110
4.4.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	110
4.4.2. Kiến nghị đối với các cơ quan có thẩm quyền khác	110
4.4.3. Kiến nghị với NHTMCP Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên.....	111
KẾT LUẬN.....	113
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	115
PHỤ LỤC	117

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CBCNV	:	Cán bộ công nhân viên
DN	:	Doanh nghiệp
GTCG	:	Giấy tờ có giá
ICBC	:	Ngân hàng thương mại và công nghiệp Trung Quốc
KH	:	Khách hàng
KHCN	:	Khách hàng cá nhân
KHDN	:	Khách hàng doanh nghiệp
NH	:	Ngân hàng
NHNN	:	Ngân hàng nông nghiệp
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	:	Ngân hàng thương mại cổ phần
PGD	:	Phòng giao dịch
STK	:	Sổ tiết kiệm
SXKD	:	Sản xuất kinh doanh
TCTD	:	Tổ chức tín dụng
TMCP	:	Thương mại cổ phần
TNHH	:	Trách nhiệm hữu hạn
TSDB	:	Tài sản đảm bảo
VNĐ	:	Việt Nam đồng

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013	44
Bảng 3.2. Hệ số an toàn vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam giai đoạn 2011 - 2013	47
Bảng 3.3. Hệ thống mạng lưới của BIDV Thái Nguyên và các NHTM trên địa bàn năm 2013	48
Bảng 3.4. Tiêu thức Phân đoạn khách hàng tiền gửi tại BIDV	49
Bảng 3.5. Phân đoạn khách hàng tiền gửi tại BIDV Thái Nguyên	49
Bảng 3.6: Tỷ lệ cho vay/TSDB theo chính sách tín dụng của BIDV	53
Bảng 3.7. Dư nợ cho vay KHCN tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011- 2013	66
Bảng 3.8: Cơ cấu dư nợ cho vay KHCN chủ yếu tại BIDV Thái Nguyên theo sản phẩm giai đoạn 2011 - 2013	67
Bảng 3.9: Tình hình hoạt động cho vay tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011- 2013 ..	69
Bảng 3.10: Thu nhập lãi thuần từ hoạt động cho vay KHCN giai đoạn 2011 - 2013 ...	70
Bảng 3.11: Tỷ lệ nợ xấu trong tổng dư nợ cho vay KHCN tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013	71
Bảng 3.12. Thống kê thông tin cán bộ nhân viên được điều tra	72
Bảng 3.13. Thống kê thông tin khách hàng được điều tra	73
Bảng 3.14. Bảng tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo của khách hàng	74
Bảng 3.15 Bảng tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo của cán bộ nhân viên	75
Bảng 3.16. Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người trả lời về chất lượng tín dụng thông qua yếu tố Cơ chế, chính sách tín dụng	76
Bảng 3.17. Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người khảo sát về chất lượng tín dụng của ngân hàng thông qua yếu tố sản phẩm và quy trình cung ứng sản phẩm	77
Bảng 3.18. Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người khảo sát về chất lượng tín dụng của ngân hàng thông qua yếu tố đội ngũ cán bộ	77
Bảng 3.19. Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người khảo sát về chất lượng tín dụng của ngân hàng thông qua yếu tố Công nghệ	78
Bảng 3.20. Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người khảo sát về chất lượng tín dụng của ngân hàng thông qua yếu tố chính sách marketing	78
Bảng 3.21. Tổng hợp đánh giá của người trả lời về chất lượng tín dụng	79
Bảng 4.1: Một số chỉ tiêu kế hoạch cho vay KHCN năm 2014 của BIDV Thái Nguyên	96

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Hình 3.1. Mô hình tổ chức tại BIDV Thái Nguyên	43
Hình 3.2. Vị thế BIDV trong ngành ngân hàng tại 31/12/2013	45
Hình 3.3. Giá trị cốt lõi của BIDV	47
Hình 3.4: Phân đoạn khách hàng tiền gửi tại BIDV Thái Nguyên	50
Hình 3.5: Cơ cấu khách hàng và cơ cấu dư nợ tại BIDV Thái Nguyên	51
Hình 4.1: Mô hình tổ chức nhân sự của trung tâm tín dụng KHCN	98