

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

TRẦN THỊ HỒNG LIÊN

**NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG BÁN LẺ
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH LƯU XÁ**

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

TRẦN THỊ HỒNG LIÊN

**NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG BÁN LẺ
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH LƯU XÁ**

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN ĐÌNH HỘI

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn được thực hiện nghiêm túc, trung thực và mọi số liệu trong này được trích dẫn xuất phát từ tình hình thực tế tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá (Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá).

Tác giả

Trần Thị Hồng Liên

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này, tôi đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ tận tình từ phía tập thể và cá nhân:

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn tới tất cả các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, Phòng Đào tạo đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với **TS. Nguyễn Đình Hối**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo, các đồng nghiệp tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá đã giúp đỡ và tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình nghiên cứu đề tài.

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.

Tác giả

Trần Thị Hồng Liên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	2
5. Kết cấu của đề tài	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HIỆU QUẢ TÍN DỤNG	
BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Cơ sở sở luận.....	4
1.1.1. Một số vấn đề cơ bản về Ngân hàng thương mại.....	4
1.1.2. Tín dụng Ngân hàng.....	9
1.1.3. Tín dụng bán lẻ.....	15
1.1.4. Hiệu quả tín dụng bán lẻ của Ngân hàng thương mại.....	21
1.2. Cơ sở thực tiễn	35
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao hiệu quả tín dụng bán lẻ từ các ngân hàng thương mại nước ngoài	35
1.2.2. Kinh nghiệm nâng cao hiệu quả tín dụng bán lẻ từ các ngân hàng trong nước	38
1.2.3. Bài học rút ra đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	40
Tóm tắt chương 1	42
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	43
2.1. Hệ thống câu hỏi nghiên cứu	43
2.2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu, số liệu, thông tin	44
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	45

2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	45
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu	46
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh mức độ tăng trưởng và sinh lời vốn tín dụng	47
2.3.2. Mức độ an toàn vốn	48
Chương 3. THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG	
TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH LƯU XÁ.....	50
3.1. Khái quát chung về tổ chức và hoạt động tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	50
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	50
3.1.2. Mô hình cơ cấu tổ chức.....	51
3.1.3. Tình hình trang bị cơ sở vật chất kỹ thuật và lao động của chi nhánh.....	53
3.1.4. Đánh giá chung về hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	54
3.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh	60
3.2. Thực trạng hiệu quả tín dụng bán lẻ tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	63
3.2.1. Kết quả cung cấp các sản phẩm tín dụng bán lẻ của Chi nhánh	63
3.2.2. Phân tích hiệu quả tín dụng bán lẻ của chi nhánh.....	69
3.2.3. Kết quả điều tra trắc nghiệm về hoạt động tín dụng cá nhân tại NH TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	78
3.3. Đánh giá chung về hiệu quả tín dụng bán lẻ tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	81
3.3.1. Những kết quả đạt được.....	82
3.3.2. Hạn chế và nguyên nhân	84
Tóm tắt chương 3	88
Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI	
NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH	
LƯU XÁ	89
4.1. Phương hướng nâng cao hiệu quả tín dụng của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	89
4.1.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam	89

4.1.2. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	90
4.1.3. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam	93
4.1.4. Phương hướng nâng cao hiệu quả tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	99
4.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng bán lẻ tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	99
4.2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng bán lẻ	99
4.2.2. Giải pháp hỗ trợ phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ	106
4.3. Kiến nghị	111
4.3.1. Đối với Chính phủ và Ngân hàng nhà nước	111
4.3.2. Đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam	112
4.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	113
Tóm tắt chương 4	115
KẾT LUẬN	116
TÀI LIỆU THAM KHẢO	117

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Chữ cái viết tắt/Ký hiệu	Cụm từ đầy đủ
BB	Bán buôn
BL	Bán lẻ
DNBL	Dư nợ bán lẻ
DVNH	Dịch vụ Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TDBL	Tín dụng bán lẻ
TDCN	Tín dụng cá nhân
TMCP	Thương mại cổ phần
TSBĐ	Tài sản bảo đảm

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1:	Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2012 - 2014	54
Bảng 3.2:	Hoạt động sử dụng vốn của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2012 - 2014	56
Bảng 3.3:	Tổng hợp hoạt động thanh toán trong nước giai đoạn 2013-2014	59
Bảng 3.4:	Kết quả kinh doanh giai đoạn 2012 - 2014	62
Bảng 3.5:	Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá theo khách hàng giai đoạn 2012- 2014	64
Bảng 3.6:	Tổng hợp huy động vốn từ DVNHBL theo loại tiền của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2012 - 2014	65
Bảng 3.7:	Tổng hợp tình hình dư nợ của Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2012 - 2014.....	66
Bảng 3.8:	Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ bán lẻ của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá 2012 - 2014.....	68
Bảng 3.9:	Tỷ trọng tín dụng bán lẻ trong tổng dư nợ	72
Bảng 3.10:	Tỷ lệ thu lãi từ hoạt động tín dụng bán lẻ so với hoạt động tín dụng.....	74
Bảng 3.11:	Tỷ lệ sinh lời của tín dụng bán lẻ	75
Bảng 3.12:	Nợ quá hạn và tổng dư nợ qua các năm tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	76
Bảng 3.13:	Cơ cấu tín dụng bán lẻ theo tài sản đảm bảo	78
Bảng 3.14:	Thống kê ý kiến về lí do khách hàng biết đến dịch vụ TDBL tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	79
Bảng 3.15:	Thống kê điều tra về lí do lựa chọn sản phẩm TDBL tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	79
Bảng 3.16:	Thống kê ý kiến về các sản phẩm TDBL mà khách hàng đã sử dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	80

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Biểu đồ:

Biểu đồ 3.1:	Cơ cấu tỷ lệ dư nợ tín dụng theo đơn vị tiền tệ và theo thời hạn vay trong giai đoạn 2010 -2014 của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá.....	57
Biểu đồ 3.2:	Cơ cấu dư nợ bán lẻ theo sản phẩm của Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2012 - 2014.....	67
Biểu đồ 3.3:	Tín dụng bán lẻ trong tổng dư nợ.....	72
Biểu đồ 3.4:	Cơ cấu tín dụng bán lẻ theo thời hạn vay.....	73
Biểu đồ 3.5:	Nợ quá hạn và tổng dư nợ qua các năm tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam- Chi nhánh Lưu Xá.....	76
Biểu đồ 3.6:	Dư nợ đối với từng sản phẩm tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam- Chi nhánh Lưu Xá.....	77
Biểu đồ 3.7:	Thống kê ý kiến của khách hàng về thời gian mong muốn được giải ngân đối với mỗi khoản vay cá nhân	81

Sơ đồ:

Sơ đồ 3.1.	Mô hình tổ chức của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá	51
------------	--	----