

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

**NGUYỄN THỊ PHƯƠNG MAI**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG  
TẠI NGÂN HÀNG TECHCOMBANK  
CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

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

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN, NĂM 2016**

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

**NGUYỄN THỊ PHƯƠNG MAI**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG  
TẠI NGÂN HÀNG TECHCOMBANK  
CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

**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 Khánh Doanh**

**THÁI NGUYÊN, NĂM 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 và chưa được dùng để bảo vệ một học vị nào khác. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đều đã được cảm ơn. Các thông tin, trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc./.

*Thái Nguyên, ngày 08 tháng 04 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Phương Mai**

**LỜI CẢM ƠN**

Trong quá trình thực hiện đề tài: ***“Giải pháp nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng tại Ngân hàng Techcombank - chi nhánh Quảng Ninh”***, 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, Phòng Đào tạo, 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. Nguyễn Khánh Doanh

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của 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 các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

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

*Thái Nguyên, ngày 08 tháng 04 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Phương Mai**

## 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 ĐỒ .....	vii
MỞ ĐẦU .....	1
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	4
1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng thẩm định tín dụng của Ngân hàng thương mại....	4
1.1.1. Hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại.....	4
1.1.2. Thẩm định tín dụng của ngân hàng thương mại .....	8
1.2. Chất lượng thẩm định tín dụng của ngân hàng thương mại .....	20
1.2.1. Khái niệm.....	20
1.2.2. Sự cần thiết nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng .....	21
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng thẩm định tín dụng của NHTM.....	26
1.3.1. Các nhân tố chủ quan .....	26
1.3.2. Các nhân tố khách quan.....	29
1.4. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng tại một số ngân hàng trong nước và bài học kinh nghiệm áp dụng cho Ngân hàng Techcombank - chi nhánh Quảng Ninh .....	30
1.4.1. Kinh nghiệm của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - chi nhánh Phú thọ .....	30
1.4.2. Kinh nghiệm của Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội, chi nhánh Ba Đình	32
1.4.3. Bài học kinh nghiệm áp dụng cho Ngân hàng Techcombank - chi nhánh Quảng Ninh .....	33
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	34
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	34

2.2. Phương pháp nghiên cứu .....	34
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	34
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	35
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	36
2.3. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng thẩm định tín dụng của NHTM .....	37
2.3.1. Thời gian thẩm định tín dụng .....	37
2.3.2. Chi phí thẩm định tín dụng .....	37
2.3.3. Tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn .....	37
2.3.4. Doanh số cho vay và thu nợ.....	38
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG</b> <b>TẠI NGÂN HÀNG TECHCOMBANK-CHI NHÁNH QUẢNG NINH ...</b>	<b>40</b>
3.1. Khái quát về Ngân hàng Techcombank - chi nhánh Quảng Ninh.....	40
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của ngân hàng .....	40
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng .....	40
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng.....	41
3.2. Thực trạng thẩm định tín dụng tại Ngân hàng Techcombank - chi nhánh Quảng Ninh từ năm 2011-2014.....	47
3.2.1. Thực trạng hoạt động tín dụng của ngân hàng .....	47
3.2.2. Thực trạng công tác thẩm định tín dụng .....	48
3.2.3. Phân tích thực trạng chất lượng thẩm định tín dụng của ngân hàng	57
3.2.4. Phân tích tình huống thẩm định tín dụng cho dự án Kinh doanh xăng dầu và nhà hàng khách sạn .....	60
3.2.5. Đánh giá thực trạng chất lượng thẩm định tín dụng của ngân hàng.	65
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THẨM ĐỊNH TÍN</b> <b>DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TECHCOMBANK - CHI NHÁNH QUẢNG</b> <b>NINH .....</b>	<b>77</b>
4.1. Định hướng nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng tại ngân hàng Techcombank - chi nhánh Quảng Ninh.....	77

4.1.1. Định hướng phát triển hoạt động tín dụng .....	77
4.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng công tác thẩm định tín dụng tại Ngân hàng Techcombank - chi nhánh Quảng Ninh.....	78
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng tại ngân hàng Techcombank - chi nhánh Quảng Ninh .....	80
4.2.1. Hoàn thiện tổ chức và quy trình thẩm định tín dụng .....	80
4.2.2. Hoàn thiện nội dung thẩm định tín dụng .....	81
4.2.3. Nâng cao chất lượng nguồn thông tin phục vụ công tác thẩm định .	83
4.2.4. Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ thẩm định.....	85
4.2.5. Hoàn thiện hệ thống trang thiết bị và công nghệ phục vụ công tác thẩm định .....	86
4.2.6. Nâng cao vai trò công tác thanh tra, giám sát .....	87
4.3. Kiến nghị.....	87
4.3.1. Về phía Nhà nước.....	87
4.3.2. Về phía Ngân hàng Nhà nước .....	89
4.3.3. Về phía Ngân hàng Techcombank .....	90
KẾT LUẬN.....	92
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	93
PHỤ LỤC .....	94
PHIẾU ĐIỀU TRA.....	94

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

NHTM: Ngân hàng thương mại

NHNN: Ngân hàng nhà nước

HĐQT: Hội đồng quản trị

TMCP: Thương mại cổ phần

TCTD: Tổ chức tín dụng

QLDA: Quản lý dự án

UBNN: Ủy ban nhân dân

VLĐ: Vốn lưu động

## DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Khuôn khổ phân tích tài chính dựa vào loại phân tích .....	11
Sơ đồ 1.2: Quy trình lập, phân tích và quyết định đầu tư dự án .....	14
Sơ đồ 3.1. Cơ cấu tổ chức trung tâm thẩm định tại Hội sở chính .....	48
Biểu đồ 3.1. Đặc điểm về giới tính trung tâm thẩm định tín dụng .....	49
Biểu đồ 3.2. Trình độ nguồn nhân lực tại Trung tâm thẩm định tín dụng .	49
Bảng 2.1. Bảng ý nghĩa của điểm số các biến.....	35
Bảng 2.2. Ý nghĩa của điểm số bình quân .....	35
Bảng 3.1. Kết quả hoạt động của ngân hàng Techcombank .....	42
Bảng 3.2: Tình hình huy động vốn giai đoạn 2011-2014.....	43
Bảng 3.3. Số liệu dư nợ tín dụng từ năm 2011 đến năm 2014 .....	45
Bảng 3.4 : Bảng tiêu chí xếp hạng khách hàng .....	52
Bảng 3. 5. Nội dung thẩm định tín dụng tại Techcombank.....	54
Bảng 3.6. Doanh số cho vay và thu nợ năm 2011-2014.....	58
Bảng 3.7: Bảng tổng hợp phân loại nợ của Techcombank- chi nhánh Quảng Ninh.....	59
Bảng 3.8. Đánh giá sự thay đổi của tổng mức đầu tư.....	63
Bảng 3.9. Đánh giá của người được hỏi về Nội dung thẩm định.....	66
Bảng 3.10. Đánh giá của người được hỏi về trình độ của cán bộ tín dụng	68
Bảng 3.11. Đánh giá của người được hỏi về hiệu quả công tác thẩm định	69
Bảng 3.12: Đánh giá của người được hỏi về chất lượng công tác thu thập và xử lý thông tin.....	71
Bảng 3.13. Đánh giá của người được hỏi về công nghệ phục vụ cho quy trình thẩm định.....	72
Hình 2.1: Mô hình tổ chức của Techcombank Quảng Ninh .....	41
Hình 3.1: Tăng trưởng tín dụng tại Ngân hàng Techcombank - chi nhánh Quảng Ninh.....	45
Hình 3.2 : Mô hình chấm điểm khách hàng .....	51

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngân hàng là một loại hình doanh nghiệp đặc biệt, dựa trên việc đi vay và cho vay, ngân hàng là yếu tố không thể thiếu làm nên sự tăng trưởng và phát triển của nền kinh tế. Trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng tín dụng là hoạt động kinh doanh chủ yếu, mang lại lợi nhuận cao cho ngân hàng. Sinh ra từ nền sản xuất hàng hoá, tín dụng đã có những đóng góp đáng kể trong việc thúc đẩy quá trình tích tụ và tập trung vốn để thúc đẩy tiến trình phát triển của xã hội. Lịch sử đã chứng minh điều đó thông qua sự ra đời và phát triển xã hội loài người qua các hình thái kinh tế xã hội. Ngày nay, cùng với sự phát triển của sản xuất và lưu thông hàng hoá, tín dụng cũng ngày càng phát triển nhằm cung cấp thêm các phương tiện giao dịch để đáp ứng nhu cầu giao dịch ngày càng tăng trong toàn xã hội. Khẳng định vai trò của hệ thống ngân hàng là trung gian tài chính quan trọng nhất của nền kinh tế. Nó luôn nhận được sự quan tâm không chỉ của nhà hoạch định chính sách, mà còn là mối quan tâm hàng đầu của các doanh nghiệp.

Tuy nhiên, trong hoạt động tín dụng, các ngân hàng thương mại cũng đứng trước nhiều khó khăn thách thức trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế. Đây cũng là hoạt động chứa đựng nhiều rủi ro nhất có thể làm cho hoạt động ngân hàng trì trệ và có thể dẫn đến phá sản. Việc mở rộng, tăng trưởng tín dụng và nâng cao chất lượng tín dụng có mối liên hệ chặt chẽ và tác động qua lại mật thiết với nhau. Để đảm bảo hoạt động tín dụng thực sự có hiệu quả cần có cách đánh giá, thẩm định chính xác các khía cạnh của hồ sơ tín dụng. Chất lượng thẩm định tín dụng của ngân hàng có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng tín dụng cũng như thu nhập, cơ cấu, quy mô tăng trưởng tài sản có của ngân hàng thương mại.

Tại Ngân hàng Techcombank - chi nhánh Quảng Ninh đang đối diện với thực trạng tăng trưởng tín dụng giảm, các khoản nợ xấu cao trong giai đoạn tái