

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

NGUYỄN THỊ NGỌC OANH

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH TIÊN SƠN**

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

THÁI NGUYÊN - 2017

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

NGUYỄN THỊ NGỌC OANH

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH TIÊN SƠN**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. Đoàn Văn Thắng

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, và có kế thừa các công trình nghiên cứu trước đó có liên quan đến đề tài.

Các số liệu, kết quả nghiên cứu trong luận văn ***“Giải pháp phát triển sản phẩm tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn”*** là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Thái Nguyên, tháng 4 năm 2017

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Ngọc Oanh

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Giải pháp phát triển sản phẩm tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của các 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 quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Đào tạo - Bộ phận Sau Đại học, các khoa và các 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 **TS. Đoàn Văn Thắng**.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy các cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

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

Thái Nguyên, tháng 04 năm 2017

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Ngọc Oanh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài	3
5. Kết cấu luận văn.....	4
Chương 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU	5
1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu	5
1.2. Sản phẩm tín dụng và phát triển sản phẩm tín dụng của ngân hàng.....	6
1.2.1. Khái niệm và đặc điểm sản phẩm tín dụng của ngân hàng.....	6
1.2.2. Phát triển sản phẩm tín dụng ở Ngân hàng thương mại.....	16
1.2.3. Những chỉ tiêu phản ánh sự phát triển của sản phẩm tín dụng	22
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển sản phẩm tín dụng của Ngân hàng thương mại.....	25
1.3.1. Nhóm các nhân tố khách quan	25
1.3.2 Nhóm các nhân tố chủ quan.....	28
1.4. Kinh nghiệm của một số ngân hàng về phát triển sản phẩm tín dụng	35
1.4.1 Kinh nghiệm phát triển sản phẩm tín dụng của một số ngân hàng.....	35
1.4.2. Bài học đối với Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn.....	37
Kết luận chương 1	38

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	40
2.1. Câu hỏi đặt ra cần nghiên cứu.....	40
2.2. Phương pháp thu thập thông tin	40
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp	40
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp.....	40
2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	41
2.4. Phương pháp phân tích thông tin	41
2.4.1. Thống kê mô tả.....	41
2.4.2. Phương pháp so sánh.....	42
2.4.3. Phương pháp phân tích, tổng hợp	42
2.4.4. Phương pháp lôgic	43
2.5. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	43
2.5.1. Các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động của ngân hàng	43
2.5.2. Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển sản phẩm tín dụng	43
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH TIÊN SƠN	45
3.1. Tổng quan về hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn	45
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	45
3.1.2. Mô hình tổ chức hoạt động	46
3.1.3. Các sản phẩm tín dụng của Vietinbank chi nhánh Tiên Sơn	47
3.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong thời gian qua	56
3.2.1. Hoạt động huy động vốn.....	56
3.2.2. Hoạt động tín dụng.....	57
3.2.3. Hoạt động dịch vụ	64
3.3. Thực trạng phát triển sản phẩm tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn.....	66

3.3.1. Các sản phẩm tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn dành cho khách hàng doanh nghiệp.....	66
3.3.2. Các sản phẩm tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn.....	70
3.3.3. Đánh giá của khách hàng về chất lượng sản phẩm tín dụng tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn	73
3.4. Đánh giá chung việc phát triển sản phẩm tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn	75
3.4.1. Những kết quả đạt được	75
3.4.2. Những mặt còn tồn tại.....	78
3.4.3. Nguyên nhân của những tồn tại	82
Kết luận chương 3	86
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH TIÊN SƠN	88
4.1. Định hướng phát triển sản phẩm tín dụng của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn.....	88
4.2. Quan điểm về phát triển sản phẩm tín dụng của Ngân hàng thương mại.....	89
4.3. Giải pháp phát triển sản phẩm tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn.....	90
4.3.1. Xây dựng chiến lược kinh doanh dài hạn	90
4.3.2. củng cố và nâng cao năng lực tài chính	91
4.3.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	92
4.3.4. Phát triển công nghệ ngân hàng	94
4.3.5. Hoàn thiện các sản phẩm tín dụng hiện có, phát triển những sản phẩm tín dụng mới	95
4.3.6. Đẩy mạnh công tác Marketing, xây dựng chính sách khách hàng hợp lý.....	99

4.4. Một số kiến nghị nhằm phát triển sản phẩm tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn	102
4.4.1. Kiến nghị với Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam ..	102
4.4.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước	104
4.4.3. Kiến nghị với chính phủ và các bộ ngành có liên quan	105
KẾT LUẬN	109
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	111
PHỤ LỤC	113

DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT

STT	KÝ HIỆU	NGUYÊN NGHĨA
1	DN	Doanh nghiệp
2	DNNN	Doanh nghiệp nhà nước
3	DPRR	Dự phòng rủi ro
4	GTCG	Giấy tờ có giá
5	HĐV	Huy động vốn
6	KCN	Khu công nghiệp
7	KQHĐKD	Kết quả hoạt động kinh doanh
8	NH	Ngân hàng
9	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
10	NHTM	Ngân hàng thương mại
11	NHTMCPCT	Ngân hàng thương mại cổ phần công thương
12	SXKD	Sản xuất kinh doanh
13	TCKT	Tổ chức kinh tế
14	TCTD	Tổ chức tín dụng
15	TMCP	Thương mại cổ phần

DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ

Bảng

Bảng 3.1: Cơ cấu nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn giai đoạn 2013 - 2015.....	57
Bảng 3.2: Một số chỉ tiêu hoạt động của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn các năm 2013 - 2015.....	58
Bảng 3.3: Cơ cấu dư nợ tín dụng theo kỳ hạn của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn	60
Bảng 3.4: Cơ cấu dư nợ tín dụng theo loại hình của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn giai đoạn 2013-2015	61
Bảng 3.5: Cơ cấu dư nợ tín dụng theo tài sản bảo đảm của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn	62
Bảng 3.6: Cơ cấu dư nợ tín dụng theo ngành nghề của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn giai đoạn 2013-2015.....	62
Bảng 3.7: Nợ quá hạn, nợ xấu của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn	64
Bảng 3.8: Các chỉ tiêu hoạt động của chi nhánh các năm 2013 - 2015	67
Bảng 3.9: Kết quả hoạt động tín dụng bán lẻ năm 2013- 2015 của chi nhánh	71
Bảng 3.10: Cơ cấu dư nợ tín dụng bán lẻ theo sản phẩm của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn giai đoạn 2013-2015	72
Bảng 3.11. Tổng hợp kết quả điều tra mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm tín dụng của Vietinbank chi nhánh Tiên Sơn	73
Bảng 3.12: Trình độ cán bộ hàng năm tại chi nhánh	85

Sơ đồ

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức chi tiết Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam chi nhánh Tiên Sơn.....	47
--	----