

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

ĐỖ THỊ THU HƯỜNG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY
TẠI NGÂN HÀNG TMCP 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 - 2017

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

ĐỖ THỊ THU HƯỜNG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY
TẠI NGÂN HÀNG TMCP 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 - 2017

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 02 năm 2017

Tác giả luận văn

Đỗ Thị Thu Hương

LỜI CẢM ƠN

Trước hết tôi xin được gửi lời cảm ơn tới Ban giám hiệu, Bộ phận 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.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự hướng dẫn và giúp đỡ của PGS.TS Nguyễn Duy Dũng, sự hỗ trợ và giúp đỡ của đồng nghiệp tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ trong quá trình hoàn thành luận văn.

Thái Nguyên, tháng 02 năm 2017

Tác giả luận văn

Đỗ Thị Thu Hương

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	ii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC HÌNH	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài.....	3
5. Kết cấu luận văn	3
Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHO VAY VÀ CHẤT LƯỢNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Khái quát về cho vay của Ngân hàng thương mại.....	4
1.1.1. Khái niệm cho vay của Ngân hàng thương mại	4
1.1.2. Các hình thức cho vay tại Ngân hàng thương mại	5
1.1.3. Những quy định pháp lý cơ bản về hoạt động cho vay.....	7
1.1.4. Vai trò hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.....	9
1.2. Chất lượng cho vay và nâng cao chất lượng cho vay tại ngân hàng thương mại	13
1.2.1. Chất lượng cho vay.....	13
1.2.2. Nâng cao chất lượng cho vay tại ngân hàng thương mại	15
1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng cho vay tại ngân hàng thương mại.....	18
1.3. Cơ sở thực tiễn về chất lượng cho vay và nâng cao chất lượng cho vay của Ngân hàng thương mại.....	25
1.3.1. Kinh nghiệm của các Ngân hàng trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.....	25

1.3.2. Kinh nghiệm của BIDV các địa phương	27
1.3.3. Bài học kinh nghiệm cho BIDV Phú Thọ	29
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	31
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	31
2.2. Phương pháp nghiên cứu	32
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	32
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin	34
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	35
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu	36
2.3.1. Nhóm các chỉ tiêu định tính	36
2.3.2. Nhóm các chỉ tiêu định lượng	37
Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ	42
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ ...	42
3.1.1. Khái quát về quá trình hình thành và phát triển	42
3.1.2. Khái quát về cơ cấu tổ chức, nguồn nhân lực của Ngân hàng	43
3.1.3. Mạng lưới, địa bàn hoạt động	46
3.1.4. Thực trạng hoạt động kinh doanh của BIDV Phú Thọ	47
3.2. Thực trạng chất lượng cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ	55
3.2.1. Các chỉ tiêu định lượng	56
3.2.2. Nhóm chỉ tiêu định tính	72
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tại BIDV Phú Thọ	81
3.3.1. Nhóm các yếu tố khách quan	81
3.3.2. Các yếu tố chủ quan từ ngân hàng	85
3.4. Đánh giá chất lượng cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ	89
3.4.1. Kết quả đạt được	89
3.4.2. Những mặt hạn chế	93

3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế	95
Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ	100
4.1. Các định hướng trong hoạt động của Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ	100
4.1.1. Phương hướng hoạt động của BIDV Phú Thọ	100
4.1.2. Các mục tiêu chủ yếu	101
4.1.3. Các định hướng chủ yếu đối với từng mặt nghiệp vụ	101
4.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ	103
4.2.1. Kiểm soát chất lượng cho vay, đảm bảo mục tiêu phát triển an toàn bền vững	103
4.2.2. Tập trung xử lý nợ xấu, nợ tiềm ẩn rủi ro, thu hồi nợ ngoại bảng, thu lãi treo	108
4.2.3. Về quy trình cho vay	110
4.2.4. Về đánh giá lại nền khách hàng, khai thác các tiềm năng hiện có	111
4.2.5. Về đổi mới điều hành, tổ chức hoạt động cho vay	114
4.2.6. Về yếu tố con người	116
4.3. Kiến nghị.....	119
4.3.1. Đối với các cơ quan quản lý Nhà nước	119
4.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước.....	122
4.3.3. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ.....	123
4.3.4. Đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam	123
KẾT LUẬN	125
TÀI LIỆU THAM KHẢO	126
PHỤ LỤC	128

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Giải nghĩa
1	Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
2	BIDV	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
3	BIDV Phú Thọ	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ
4	CIC	Thông tin tín dụng
5	CP	Cổ phần
6	MB	Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội
7	NHTM	Ngân hàng thương mại
8	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
9	TMCP	Thương mại cổ phần
10	Vietinbank	Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam
11	Vietcombank	Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam (VCB)
12	QLKH	Quản lý khách hàng

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1:	Khung phân tích của đề tài luận văn	31
Bảng 2.2:	Thang đánh giá Likert	35
Bảng 3.1:	Kết quả một số chỉ tiêu chủ yếu hoạt động kinh doanh của BIDV Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016	47
Bảng 3.2:	Cơ cấu nguồn vốn huy động tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016	49
Bảng 3.3:	Tình hình huy động vốn của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016	50
Bảng 3.4:	Quy mô cho vay tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016.....	52
Bảng 3.5:	Cơ cấu hoạt động cho vay tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016...	52
Bảng 3.6:	Tình hình dư nợ cho vay của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2012 - 2014	54
Bảng 3.7:	Kết quả thu dịch vụ của BIDV Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016	55
Bảng 3.8:	Tình hình nợ quá hạn tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016	56
Bảng 3.9:	Cơ cấu nợ quá hạn theo khách hàng vay vốn	57
Bảng 3.10:	Cơ cấu nợ quá hạn theo loại vay	58
Bảng 3.11:	Cơ cấu nợ quá hạn theo thời gian quá hạn	59
Bảng 3.12:	Phân loại nợ theo nhóm nợ tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016	62
Bảng 3.13:	Phân loại nợ xấu theo khách hàng vay vốn	63
Bảng 3.14:	Phân loại nợ xấu theo loại cho vay.....	64
Bảng 3.15:	Chỉ tiêu vòng quay vốn cho vay	65
Bảng 3.16:	Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn	65
Bảng 3.17:	Phân tích lãi dự thu, lãi treo tại BIDV Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016	66
Bảng 3.18:	Dự phòng rủi ro tín dụng	68
Bảng 3.19:	Nợ hạch toán ngoại bảng và tình hình thu hồi.....	70
Bảng 3.20:	Lợi nhuận từ hoạt động cho vay	71
Bảng 3.21:	Tỷ trọng lợi nhuận từ hoạt động cho vay	71
Bảng 3.22:	Ý kiến của khách hàng về khả năng trả nợ.....	83
Bảng 3.23:	Ý kiến khách hàng về nguyên nhân trả chậm hoặc khó trả nợ.....	83
Bảng 3.24:	Ý kiến đánh giá các chuyên viên QLKH, QLRR, QTTD	89
Bảng 4.1:	Các chỉ tiêu kinh doanh chính BIDV Phú Thọ giai đoạn 2017 - 2018	101

DANH MỤC HÌNH

Hình 3.1: Mô hình tổ chức BIDV Phú Thọ năm 2016.....	45
Hình 3.2: Cơ cấu huy động vốn theo đối tượng khách hàng	49
Hình 3.3: Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn.....	50