

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

PHÙNG MAI HƯƠNG

**QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG
TẠI CÁC CHI NHÁNH PHÍA BẮC
NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM**

**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**

PHÙNG MAI HƯƠNG

**QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG
TẠI CÁC CHI NHÁNH PHÍA BẮC
NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM**

**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. Vũ Thị Bạch Tuyết

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Những số liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ bất cứ một luận văn nào. Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2017

Tác giả

Phùng Mai Hương

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Quản lý hoạt động tín dụng tại các chi nhánh phía bắc ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam*”, 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. Vũ Thị Bạch Tuyết**.

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, tháng 5 năm 2017
Tác giả

Phùng Mai Hương

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	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.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	4
5. Bố cục của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI CÁC CHI NHÁNH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý hoạt động tín dụng tại các chi nhánh của ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Hoạt động tín dụng tại các chi nhánh của Ngân hàng thương mại	5
1.1.2. Quản lý hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại	12
1.2. Cơ sở thực tiễn quản lý hoạt động tín dụng tại các chi nhánh của Ngân hàng thương mại tại Việt Nam.....	26
1.2.1. Kinh nghiệm quản lý hoạt động tín dụng tại các chi nhánh của một số NHTM Việt Nam	26
1.2.2. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam.....	37
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	38
2.1. Câu hỏi đặt ra cần nghiên cứu.....	38
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	38
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	38

2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	40
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	41
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	41
2.3.1. Các chỉ tiêu định tính	44
2.3.2. Các chỉ tiêu định lượng	47
Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI	
CÁC CHI NHÁNH PHÍA BẮC NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI	
VIỆT NAM.....	49
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - Các chi nhánh phía Bắc	49
3.1.1. Giới thiệu về các chi nhánh phía Bắc của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam	49
3.1.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của các chi nhánh phía Bắc Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam.....	51
3.2. Thực trạng quản lý hoạt động tín dụng tại các chi nhánh phía Bắc của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam.	53
3.2.1. Tổ chức quản lý hoạt động tín dụng tại các chi nhánh phía Bắc của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (MSB).....	53
3.2.2. Quản lý khách hàng bằng xếp hạng tín dụng tại ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam các chi nhánh phía Bắc	58
3.2.3. Hoạt động kiểm tra, kiểm soát tín dụng	62
3.2.4. Quản lý danh mục tín dụng	67
3.2.5. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng.....	75
3.2.6. Phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam các chi nhánh phía Bắc	81
3.3. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý hoạt động tín dụng tại các chi nhánh phía Bắc Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam	84
3.3.1. Các nhân tố thuộc nhóm nhân tố chủ quan	84
3.3.2. Các nhân tố thuộc nhóm yếu tố khách quan	86
3.4. Đánh giá chung về công tác quản lý hoạt động tín dụng tại các chi nhánh phía Bắc Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam.	90

3.4.1. Những kết quả đạt được	90
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân	90
Chương 4: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI CÁC CHI NHÁNH PHÍA BẮC NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM	95
4.1. Tầm nhìn, mục tiêu, định hướng hoạt động tín dụng của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam.....	95
4.1.1. Tầm nhìn chiến lược	95
4.1.2. Mục tiêu tổng quát	95
4.1.3. Định hướng quản lý hoạt động tín dụng tại các chi nhánh phía Bắc Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam.	96
4.2. Giải pháp tăng cường quản lý hoạt động tín dụng tại các chi nhánh phía Bắc Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam	98
4.2.1. Xây dựng chính sách tín dụng hợp lý	98
4.2.2. Phát huy hiệu quả chất lượng nguồn nhân lực	99
4.2.3. Tăng cường hoạt động marketing - phát triển dịch vụ và khai thác sản phẩm khác biệt có lợi thế	101
4.2.4. Nâng cao công tác thẩm định khách hàng.....	103
4.2.5. Quản lý chặt chẽ quá trình cho vay và sau khi cho vay	107
4.2.6. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng trong việc xử lý tài sản bảo đảm để thu hồi nợ vay	108
4.3. Kiến nghị	109
4.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước	109
4.3.2. Đối với Ngân hàng TMCP Hàng hải Việt Nam.....	110
KẾT LUẬN	109
TÀI LIỆU THAM KHẢO	109
PHỤ LỤC	114

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Agribank Vĩnh Phúc	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Vĩnh Phúc
Vietinbank Vĩnh Phúc	: Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Vĩnh Phúc
MSB	: Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam
TMCP	: Thương mại cổ phần
NHTM	: Ngân hàng thương mại
DPRR	: Dự phòng rủi ro
CLTD	: Chất lượng tín dụng
CBTD	: Cán bộ tín dụng
XHTDNB	: Xếp hạng tín dụng nội bộ
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
TSBĐ	: Tài sản bảo đảm

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Cơ cấu nguồn vốn tại các chi nhánh phía Bắc của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam	51
Bảng 3.2: Cơ cấu tín dụng tại các chi nhánh phía Bắc của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam	53
Bảng 3.3: Số khách hàng xếp hạng theo kết quả XHTDNB của MSB các chi nhánh phía Bắc giai đoạn 2014 – 2016.....	60
Bảng 3.4: Nợ quá hạn của MSB các chi nhánh phía Bắc giai đoạn 2014-2016	68
Bảng 3.5: Nợ xấu của MSB các chi nhánh phía Bắc giai đoạn 2014-2016	69
Bảng 3.6: Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng của MSB các chi nhánh phía Bắc giai đoạn 2014-2016	70
Bảng 3.7: Tỷ lệ dư nợ có tài sản đảm bảo của MSB các chi nhánh phía Bắc giai đoạn 2014-2016	73
Bảng 3.8: Đánh giá của khách hàng mức độ đáp ứng sản phẩm tín dụng của MSB các chi nhánh phía bắc	75
Bảng 3.9: Đánh giá của khách hàng mức độ tin cậy của MSB các chi nhánh phía bắc	76
Bảng 3.10: Đánh giá của khách hàng về năng lực phục vụ của MSB các chi nhánh phía bắc	77
Bảng 3.11: Đánh giá của khách hàng về thái độ phục vụ của MSB các chi nhánh phía bắc	78
Bảng 3.12: Đánh giá của khách hàng về thái độ phục vụ của MSB các chi nhánh phía bắc	79
Bảng 3.13: Phân loại nợ trên cơ sở xếp hạng tín dụng nội bộ của MSB các chi nhánh phía Bắc giai đoạn 2014-2016	82
Bảng 3.14: Tình hình trích lập dự phòng rủi ro tín dụng của MSB các chi nhánh phía Bắc giai đoạn 2014-2016	83

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1. Chu trình kiểm soát hoạt động tín dụng.....	17
Hình 3.1. Dư nợ tín dụng của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam các chi nhánh phía Bắc	52
Hình 3.2. Mô hình quản lý hoạt động tín dụng tại MSB.....	54
Hình 3.3. Mô hình XHTDNB đối với khách hàng là tổ chức kinh tế của MSB	59