

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

---

**ĐỒ ĐÌNH BẮC**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG  
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG  
TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -  
CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**  
**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

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

**ĐỒ ĐÌNH BẮC**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG  
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG  
TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -  
CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**  
**Mã số: 60.34.01.02**

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

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. BÙI HUY NHƯỢNG**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn: “*Nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương*” là do tự bản thân tôi nghiên cứu, sưu tầm tài liệu và xây dựng.

Tôi xin cam đoan và chịu toàn bộ trách nhiệm về tính trung thực cũng như sự hợp pháp của vấn đề nghiên cứu.

**Người cam đoan**

***Đỗ Đình Bắc***

## LỜI CẢM ƠN

Quá trình học tập và thực hiện luận văn này tôi được sự giúp đỡ của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất đến tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu. Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn sâu sắc đến **PGS.TS. Bùi Huy Nhượng** - Người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn các Thầy giáo, Cô giáo, Cán bộ phòng Đào tạo và các Phòng, Khoa chuyên môn trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ và hướng dẫn tận tình cho tôi trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt nam - CN Hải Dương đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong việc thu thập số liệu và những thông tin cần thiết cho việc nghiên cứu luận văn này.

Tôi xin cảm ơn nhiều tới gia đình tôi, bạn bè, đồng nghiệp đã luôn ở bên tôi, động viên, chia sẻ và tạo điều kiện cho tôi trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu luận văn này.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

**Tác giả luận văn**

***Đỗ Đình Bắc***

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC TỪ NGỮ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG .....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH .....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	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 .....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	5
1.1. Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân của các ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Lý luận về tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại .....	5
1.1.2. Lý luận về nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại .....	14
1.2. Cơ sở thực tiễn .....	30
1.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân của một số ngân hàng thương mại tại Việt Nam .....	30
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho ngân hàng BIDV - Chi nhánh Hải Dương...	35
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	36
2.1. Câu hỏi đặt ra cần nghiên cứu.....	36
2.2. Phương pháp nghiên cứu .....	36

2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu .....	36
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin .....	37
2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin .....	38
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin .....	38
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	39
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân .....	39
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu định tính .....	40
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG</b>	
<b>CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN</b>	
<b>VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG .....</b>	
3.1. Tổng quan về BIDV - chi nhánh Hải Dương.....	41
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của BIDV - Chi nhánh Hải Dương.....	41
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ, quyền hạn của BIDV chi nhánh Hải Dương.....	42
3.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy của BIDV chi nhánh Hải Dương.....	43
3.1.4. Đặc điểm địa bàn kinh doanh của BIDV-Chi nhánh Hải Dương.....	44
3.1.5. Khái quát kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2013 - 2015	
BIDV - Chi nhánh Hải Dương.....	45
3.2. Thực trạng chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng	
TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - CN Hải Dương .....	47
3.2.1. Thực trạng hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu	
tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương.....	47
3.2.2. Thực trạng chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân của BIDV chi	
nhánh Hải Dương .....	57
3.2.3. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng tín dụng khách	
hàng cá nhân.....	67
3.2.4. Nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng cá nhân .....	71
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân ....	72
3.3.1. Các nhân tố thuộc nhóm nhân tố chủ quan.....	72

3.3.2. Các nhân tố thuộc nhóm nhân tố khách quan.....	74
3.4. Đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại BIDV Hải Dương.....	77
3.4.1. Thành tựu .....	77
3.4.2. Hạn chế .....	78
3.4.3. Nguyên nhân .....	80
<b>Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CN HẢI DƯƠNG.....</b>	<b>83</b>
4.1. Định hướng tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương .....	83
4.1.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của BIDV - Chi nhánh Hải Dương .....	83
4.1.2. Định hướng công tác nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân của BIDV - Chi nhánh Hải Dương.....	85
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam- CN Hải Dương.....	87
4.2.1. Nhóm giải pháp nhằm mở rộng hoạt động, nâng cao uy tín của Chi nhánh ....	87
4.2.2. Nhóm giải pháp nhằm hoàn thiện chính sách tín dụng của Chi nhánh .....	92
4.2.3. Nhóm giải pháp nhằm phát triển và hoàn thiện công nghệ thông tin ...	95
4.2.4. Nhóm giải pháp củng cố và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....	96
4.2.5. Nhóm những giải pháp khác .....	99
4.3. Kiến nghị.....	100
4.3.1. Kiến nghị đối với nhà nước .....	100
4.3.2. Kiến nghị đối với ngân hàng nhà nước .....	101
4.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam.....	102
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>104</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>105</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>106</b>

**DANH MỤC TỪ NGỮ VIẾT TẮT**

<b>Viết tắt</b>	<b>Diễn giải</b>
BDS	Bất động sản
BIDV	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
DNVVN	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
DPRR	Dự phòng rủi ro
GTTT	Giá trị thị trường
KBNN	Kho bạc nhà nước
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHKD	Kế hoạch kinh doanh
NHBL	Ngân hàng bán lẻ
NHTM	Ngân hàng thương mại
NSNN	Ngân sách Nhà nước
PGD	Phòng giao dịch
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TDND	Tín dụng nhân dân
TMCP	Thương mại cổ phần

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Thang đánh giá Likert.....	39
Bảng 3.1.	Đầu tư phát triển mạng lưới giai đoạn 2013 - 2015.....	44
Bảng 3.2.	Kết quả thực hiện một số chỉ tiêu chủ yếu của BIDV - Chi nhánh Hải Dương giai đoạn 2013-2015 .....	45
Bảng 3.3.	Biên độ lãi suất .....	50
Bảng 3.4.	Kết quả huy động vốn từ dân cư của BIDV Hải Dương giai đoạn 2013 - 2015 .....	53
Bảng 3.5.	Kết quả hoạt động tín dụng giai đoạn từ 2013-2015.....	55
Bảng 3.6.	Dư nợ cá nhân trong tổng dư nợ .....	58
Bảng 3.7.	Tình hình nợ quá hạn, nợ xấu cho vay KHCN tại BIDV-CN Hải Dương năm 2013-2015 .....	59
Bảng 3.8.	Tỷ lệ nợ quá hạn khách hàng cá nhân tại Ngân hàng BIDV- Chi nhánh tỉnh Hải Dương giai đoạn 2013 -2015 theo mục đích sử dụng vốn .....	60
Bảng 3.9.	Hiệu suất sử dụng vốn vay KHCN của BIDV Hải Dương năm 2013 - 2015 .....	61
Bảng 3.10.	Thu nhập từ tín dụng KHCN tại BIDV Hải Dương 2013-2015.....	62
Bảng 3.11.	Cơ cấu nghề nghiệp của khách hàng trả lời.....	63
Bảng 3.12.	Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người trả lời về chất lượng tín dụng thông qua yếu tố Cơ chế, chính sách tín dụng .....	64
Bảng 3.13.	Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người khảo sát về chất lượng tín dụng của ngân hàng thông qua yếu tố đội ngũ cán bộ .....	65
Bảng 3.14.	Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người trả lời về chất lượng tín dụng thông qua yếu tố uy tín của ngân hàng .....	66
Bảng 3.15.	Giá trị bình quân và ý nghĩa theo đánh giá của người khảo sát về chất lượng tín dụng của ngân hàng thông qua yếu tố sản phẩm và quy trình cung ứng sản phẩm .....	67
Bảng 3.16.	Bảng thông tin về khách hàng vay cần kiểm tra.....	68
Bảng 3.17.	Mức độ hài lòng của khách hàng đối với BIDV Hải Dương.....	72

