

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

**ĐẶNG HỒNG NHUNG**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG**  
**TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN**  
**VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC KẠN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2017**

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

**ĐẶNG HỒNG NHUNG**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG**  
**TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN**  
**VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC KẠN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**  
**Mã số: 06. 34. 04. 10**

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

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Nguyễn Trọng Xuân**

**THÁI NGUYÊN - 2017**

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn được thực hiện nghiêm túc, trung thực và mọi số liệu trong này được trích dẫn có nguồn gốc rõ ràng.

**Tác giả**

***Đặng Hồng Nhung***

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này, tôi đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ tận tình từ phía tập thể và cá nhân:

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn tới tất cả các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, Phòng Đào tạo đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với **PGS.TS. Nguyễn Trọng Xuân** người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Kạn, các đồng nghiệp, người thân và gia đình đã giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình nghiên cứu đề tài.

**Tác giả**

***Đặng Hồng Nhung***

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu đề tài.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn .....	3
5. Kết cấu của đề tài .....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG</b> <b>TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận .....	4
1.1.1. Tín dụng của Ngân hàng thương mại.....	4
1.1.2. Chất lượng tín dụng Ngân hàng thương mại.....	15
1.1.3. Nội dung nâng cao chất lượng tín dụng .....	18
1.1.4. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng.....	19
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại .....	22
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng tín dụng tại BIDV Chi nhánh Bắc Kạn.....	28
1.2.1. Kinh nghiệm của một số ngân hàng thương mại .....	28
1.2.2. Bài học kinh nghiệm có thể áp dụng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Chi nhánh Bắc Kạn.....	32

<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	34
2.1. Câu hỏi đặt ra cần 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 và phân tích thông tin.....	36
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	39
2.3.1. Hệ số sử dụng vốn.....	39
2.3.2. Vòng quay vốn tín dụng.....	39
2.3.3. Nợ quá hạn.....	40
2.3.4. Nợ bị chiếm dụng.....	40
2.3.5. Tỷ lệ thu lãi; lãi tồn đọng.....	40
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC KẠN</b> .....	43
3.1. Khái quát về quá trình hình thành và phát triển BIDV Bắc Kạn.....	43
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	43
3.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	45
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Bắc Kạn.....	50
3.2. Đánh giá chất lượng tín dụng của BIDV Bắc Kạn.....	55
3.2.1. Đánh giá quy mô tín dụng.....	55
3.2.2. Đánh giá chất lượng tín dụng qua thông tin định tính.....	56
3.2.3. Đánh giá chất lượng tín dụng thông qua các phương pháp định lượng.....	57
3.2.4. Đánh giá của khách hàng về chất lượng tín dụng.....	67
3.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng.....	68
3.3. Nhận xét đánh giá về chất lượng tín dụng của BIDV.....	84
3.3.1. Những kết quả đã đạt được.....	84
3.3.2. Hạn chế.....	86

<b>Chương 4. MỤC TIÊU, ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -CHI NHÁNH BẮC KẠN.....</b>	<b>89</b>
4.1. Quan điểm, định hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng tín dụng của BIDV Bắc Kạn .....	89
4.1.1. Quan điểm, định hướng.....	89
4.1.2. Mục tiêu.....	90
4.3. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại BIDV Bắc Kạn .....	92
4.3.1. Nhóm giải pháp từ phía ngân hàng .....	92
4.3.2. Nhóm giải pháp từ phía khách hàng .....	99
4.3.3. Nhóm giải pháp đối với các nhân tố khác.....	101
4.4. Kiến nghị.....	101
4.4.1. Đối với chính phủ.....	101
4.4.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước .....	103
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>105</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>107</b>
<b>PHIẾU ĐIỀU TRA ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG.....</b>	<b>110</b>





**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

BIDV	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Bắc Kạn	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Bắc Kạn
CB QLKH	Cán bộ quản lý khách hàng
CIC	Trung tâm tín dụng
DNNN	Doanh nghiệp nhà nước
DNNQD	Doanh nghiệp ngoài quốc doanh
DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa.
HĐQT	Hội đồng quản trị
NHNN	Ngân hàng nhà nước.
NHTM	Ngân hàng thương mại.
No&PTNT	Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
NQH	Nợ quá hạn.
QLRR	Quản lý rủi ro
QLTD	Quản lý tín dụng
QTDTW	Quỹ tín dụng trung ương
QTTD	Quản trị tín dụng
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần.
TSDB	Tài sản đảm bảo.
VNĐ	Việt Nam đồng

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Thang đo Likert .....	37
Bảng 3.1.	Một số chỉ tiêu chủ yếu của hoạt động kinh doanh tại BIDV Bắc Kạn.....	52
Bảng 3.2.	Quy mô tín dụng tại BIDV Bắc Kạn .....	55
Bảng 3.3.	Phân loại dư nợ cho vay tại BIDV Bắc Kạn.....	58
Bảng 3.4.	Doanh số cho vay, thu nợ, dư nợ tại BIDV Bắc Kạn .....	61
Bảng 3.5.	Tình hình tăng trưởng dư nợ của các ngân hàng trên địa bàn.....	62
Bảng 3.6.	Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ tại BIDV Bắc Kạn.....	63
Bảng 3.7.	Bảng tổng hợp phân loại nợ tại BIDV Bắc Kạn năm 2014-2016....	64
Bảng 3.8.	Thu nhập của BIDV Bắc Kạn.....	65
Bảng 3.9.	Hiệu quả sử dụng vốn tại BIDV Bắc Kạn .....	66
Bảng 3.10.	Đánh giá của khách hàng về chất lượng tín dụng của BIDV Bắc Kạn.....	67
Bảng 3.11.	Trình độ của khách hàng tổ chức có quan hệ tín dụng với BIDV Bắc Kạn.....	69
Bảng 3.12.	Công tác xây dựng kế hoạch kinh doanh hàng năm của khách hàng doanh nghiệp có quan hệ tín dụng với BIDV Bắc Kạn.....	70
Bảng 3.13.	Năng lực tài chính của khách hàng doanh nghiệp có quan hệ tín dụng với BIDV Bắc Kạn.....	71
Bảng 3.14.	Thống kê khách hàng chậm trả nợ tại BIDV Bắc Kạn.....	72
Bảng 3.15.	Đánh giá của khách hàng về chính sách tín dụng .....	74
Bảng 3.16.	Đánh giá của khách hàng về quy trình tín dụng .....	76
Bảng 3.17.	Bảng trình độ học vấn của cán bộ tín dụng .....	78
Bảng 3.18.	Đánh giá của khách hàng về trình độ đội ngũ cán bộ, nhân viên tín dụng .....	79
Bảng 3.19.	Đánh giá của khách hàng về thông tin tín dụng .....	81
Bảng 3.20.	Cơ cấu nguồn vốn giai đoạn 2014-2016.....	82