

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

**NGUYỄN THỊ BÍCH NGỌC**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP  
QUỐC TẾ VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

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

**NGUYỄN THỊ BÍCH NGỌC**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP  
QUỐC TẾ VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Nghiêm Thị Thà**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận văn “*Nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ninh*” là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả trong luận văn là trung thực. Các kết quả nghiên cứu của luận văn có tính độc lập, số liệu và dữ liệu sử dụng trong luận văn được trích dẫn đúng quy định.

*Quảng Ninh, ngày 16 tháng 03 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Bích Ngọc**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa luận này. Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo đã tận tình hướng dẫn, giảng dạy trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và rèn luyện tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh.

Em xin chân thành cảm ơn Cô giáo hướng dẫn PGS.TS. Nghiêm Thị Thà đã tận tình, chu đáo hướng dẫn em+ thực hiện khóa luận này.

Cảm ơn Ban lãnh đạo, cán bộ, công nhân viên Ngân hàng Thương mại cổ phần quốc tế Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ninh đã tạo điều kiện, cung cấp cho tôi nhiều thông tin, số liệu hữu ích phục vụ cho việc nghiên cứu đề hoàn thành khóa luận này.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng để thực hiện đề tài một cách hoàn chỉnh nhất. Song do không thể tránh khỏi những thiếu sót nhất định mà bản thân chưa thấy được. Tôi rất mong được sự góp ý của Thầy, Cô giáo và các bạn đồng nghiệp để khóa luận được hoàn chỉnh hơn.

**Tôi xin chân thành cảm ơn!**

*Quảng Ninh, ngày 16 tháng 3 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Bích Ngọc**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU .....	vii
MỞ ĐẦU .....	1
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG	
TÍN DỤNG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI .....	4
1.1. Tổng quan về tín dụng ngân hàng .....	4
1.1.1. Các khái niệm cơ bản .....	4
1.1.2. Phân loại tín dụng ngân hàng .....	12
1.1.3. Đặc điểm và nguyên tắc của tín dụng ngân hàng .....	16
1.1.4. Vai trò của tín dụng ngân hàng .....	19
1.2. Các vấn đề cơ bản về chất lượng tín dụng của NHTM .....	22
1.2.1. Khái niệm về chất lượng tín dụng của NHTM .....	22
1.2.2. Đặc điểm của chất lượng tín dụng .....	23
1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng .....	24
1.2.4. Nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại .....	30
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	46
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu .....	46
2.2. Phương pháp nghiên cứu .....	46
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu, thông tin .....	46
2.2.2. Phương pháp tổng hợp, xử lý thông tin .....	48
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu .....	48
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu .....	50

Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN	
HÀNG TMCP QUỐC TẾ VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG NINH.....	54
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam - Chi nhánh	
Quảng Ninh (VIB Quảng Ninh).....	54
3.1.1. Lịch sử hình thành.....	54
3.1.2. Đặc điểm quản lý và kinh doanh của VIB Quảng Ninh .....	56
3.1.2.1. Lĩnh vực kinh doanh của VIB Quảng Ninh .....	56
3.1.2.2. Mô hình tổ chức của VIB Quảng Ninh .....	58
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của VIB Quảng Ninh .....	59
3.2. Thực trạng chất lượng tín dụng tại VIB Quảng Ninh.....	61
3.2.1. Tình hình và kết quả hoạt động tín dụng tại VIB Quảng Ninh.....	61
3.2.2. Tình hình về chất lượng tín dụng tại VIB Quảng Ninh .....	63
3.3. Đánh giá chất lượng tín dụng tại VIB Quảng Ninh.....	83
3.3.1. Những kết quả đạt được và nguyên nhân.....	83
3.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	86
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG	
TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG QUỐC TẾ VIỆT NAM CHI	
NHÁNH QUẢNG NINH.....	92
4.1. Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng của VIB Quảng Ninh .....	92
4.1.1. Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP	
Quốc tế Việt Nam .....	92
4.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng tín dụng của VIB Quảng Ninh .....	94
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại VIB Quảng Ninh.....	96
4.2.1. Hoàn thiện quy trình thẩm định tín dụng .....	96
4.2.2. Tăng cường quản lý, giám sát khoản vay .....	99
4.2.3. Giải pháp thiết lập mối quan hệ tốt và lâu bền với khách hàng.....	102
4.2.4. Giải pháp nâng cao trình độ cán bộ công nhân viên, coi trọng	
công tác đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực .....	105

4.2.5. Giải pháp tăng cường kiểm soát nội bộ ngân hàng.....	107
4.2.6. Các biện pháp hỗ trợ khác.....	108
4.3. Một số kiến nghị.....	112
4.3.1. Đối với chi nhánh.....	112
4.3.2. Đối với ngân hàng VIB Việt Nam .....	113
4.3.3. Đối với Ngân hàng nhà nước .....	114
4.3.4. Đối với cơ quan ban ngành liên quan. ....	116
KẾT LUẬN .....	117
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	119
PHỤ LỤC .....	121

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

CP	Cổ phần
DN	Doanh nghiệp
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NQH	Nợ quá hạn
HĐQT	Hội đồng quản trị
TDNH	Tín dụng ngân hàng
UBND	Ủy ban nhân dân
TT	Trước thuế
TT - NHNN	Thông tư Ngân hàng Nhà Nước
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TSDB	Tài sản đảm bảo
VIB Quảng Ninh	Ngân hàng Thương mại cổ phần Quốc tế - Chi nhánh Quảng Ninh



## DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU

Sơ đồ 3.1: Mô hình tổ chức bộ máy VIB Quảng Ninh .....	59
Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của VIB Quảng Ninh 2012-2014 .....	60
Bảng 3.2: Tình hình tín dụng tại VIB Quảng Ninh qua 3 năm 2012 - 2014.....	62
Bảng 3.3: Doanh số cho vay tại VIB Quảng Ninh 3 năm 2012 - 2014 .....	63
Bảng 3.4: Doanh số cho vay theo thời hạn.....	65
Bảng 3.5: Doanh số cho vay theo thành phần kinh tế tại VIB Quảng Ninh.....	67
Bảng 3.6: Doanh số cho vay theo ngành tại VIB Quảng Ninh .....	69
Bảng 3.7: Tình hình dư nợ theo thời hạn tại VIB Quảng Ninh năm 2012 - 2014.....	71
Bảng 3.8: Tình hình dư nợ theo thành phần kinh tế tại VIB Quảng Ninh năm 2012 - 2014 .....	72
Bảng 3.9: Tình hình doanh số thu nợ.....	74
Bảng 3.10: Tình hình nợ quá hạn giai đoạn 2012 - 2014.....	75
Bảng 3.11: Tình hình huy động vốn tại VIB Quảng Ninh năm 2012 - 2014.....	76
Bảng 3.12: Vòng quay vốn tín dụng .....	80
Bảng 3.13. Lợi nhuận trước thuế từ tín dụng.....	80
Biểu đồ 3.1: Doanh số cho vay tại VIB Quảng Ninh.....	64
Biểu đồ 3.2: Doanh số cho vay theo thời hạn tại VIB Quảng Ninh.....	66
Biểu đồ 3.3: Doanh số cho vay theo thành phần kinh tế tại VIB Quảng Ninh.....	68
Biểu đồ 3.4: Doanh số cho vay theo ngành tại VIB Quảng Ninh .....	70
Biểu đồ 3.5: Tình hình dư nợ tại VIB Quảng Ninh.....	71
Biểu đồ 3.6: Tình hình dư nợ theo thời thành phần kinh tế .....	73
Biểu đồ 3.7: Tình hình nợ quá hạn tại VIB Quảng Ninh .....	75
Biểu đồ 3.8: Vốn huy động phân theo thời hạn tại VIB Quảng Ninh.....	77
Biểu đồ 3.9: Nguồn vốn huy động tại VIB Quảng Ninh .....	79

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Hoạt động của Ngân hàng thương mại (NHTM) vốn là một hoạt động quan trọng trong nền kinh tế. Hoạt động của NHTM bao gồm nhiều hoạt động khác nhau như: Huy động vốn; Thanh toán; Tín dụng; Bảo lãnh; Thanh toán quốc tế; ... và mỗi hoạt động đều có vai trò khác nhau trong tổng thể hoạt động chung của NHTM.

Hoạt động tín dụng là một mảng hoạt động lớn và đóng một vai trò hết sức quan trọng trong toàn bộ hoạt động của NHTM. Tính quan trọng của hoạt động tín dụng được thể hiện trước hết mang lại nguồn thu nhập chiếm tỷ trọng lớn trong tổng thu nhập của NHTM, bên cạnh đó nhờ hoạt động này mà NHTM có thể bán chéo sản phẩm, tạo nền tảng thu hút hỗ trợ cho các hoạt động khác như Bảo lãnh, thanh toán quốc tế, chuyển tiền.... Quan trọng hơn và đáng quan tâm hơn cả là mặt trái của hoạt động này, hoạt động tín dụng có mang lại hiệu quả cao như vai trò vốn có của nó hay không thì hoàn toàn phụ thuộc vào những rủi ro tiềm ẩn do nó mang lại. Những rủi ro này không những làm cho hoạt động của NHTM kém hiệu quả, mà hơn nữa nó làm cho NHTM mất đi tính thanh khoản vốn hết sức cần thiết và nhạy cảm gây ra những tổn thất thậm chí là sự phá sản đối với NHTM.

Thực hiện quản trị tốt Hoạt động tín dụng không chỉ nâng cao hiệu quả, làm tăng khả năng cạnh tranh của NHTM trong bối cảnh nền kinh tế hội nhập ngày nay mà còn đóng góp tích cực vào sự vận hành của nền kinh tế thông qua sự tác động của cung - cầu tiền tệ dẫn đến làm thúc đẩy tăng trưởng hay kìm hãm kinh tế, lạm phát, khủng hoảng tiền tệ.... giúp cho Nhà nước thực hiện tốt vai trò quản lý Nhà nước về hoạt động kinh tế trong nền kinh tế thị trường. Với tầm quan trọng của hoạt động tín dụng đối với NHTM và nền kinh tế cùng kinh nghiệm thực tiễn công tác tại Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam - Chi