

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

**NGUYỄN THỊ THU HÀ**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP**  
**CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

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

**NGUYỄN THỊ THU HÀ**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP**  
**CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**

**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Cao Thịnh**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất kỳ nơi nào, mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

*Phú Thọ, ngày 10 tháng 5 năm 2015*

Tác giả luận văn

**Nguyễn Thị Thu Hà**

## LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới TS. Nguyễn Cao Thịnh, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên - Đại học Thái Nguyên đã đóng góp nhiều ý kiến quý báu giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tới các tới Ban lãnh đạo Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ, các cán bộ trong Chi nhánh đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Do bản thân còn nhiều hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo và các bạn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

*Phú Thọ, ngày 10 tháng 5 năm 2015*

Tác giả luận văn

**Nguyễn Thị Thu Hà**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iii
<b>DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT</b> .....	vi
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	vii
<b>DANH MỤC CÁC HÌNH</b> .....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài .....	2
3. Mục tiêu nghiên cứu .....	2
4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu .....	3
5. Ý nghĩa khoa học và ứng dụng của đề tài nghiên cứu.....	3
6. Kết cấu của luận văn.....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	4
1.1. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	4
1.1.1. Ngân hàng thương mại và cho vay của ngân hàng thương mại .....	4
1.1.2. Cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại .....	15
1.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại ...	27
1.1.4. Nội dung đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng.....	27
1.2. Cơ sở thực tiễn .....	37
1.2.1. Kinh nghiệm cho vay tiêu dùng ở một số ngân hàng trên thế giới .....	37
1.2.2. Kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại ở Việt Nam .....	41
1.2.3. Một số chủ trương, chính sách của Ngân hàng Nhà nước đối với việc cho vay tiêu dùng tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam .....	45
1.2.4. Bài học kinh nghiệm đối với Vietinbank - Chi nhánh Phú Thọ.....	45
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	48
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu đặt ra cần giải quyết .....	48
2.2. Phương pháp nghiên cứu .....	48

2.2.1. Khung phân tích .....	48
2.2.2. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể .....	48
2.3. Một số chỉ tiêu phân tích cho vay tiêu dùng.....	53
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu định lượng.....	53
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu định tính.....	54
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ .....</b>	<b>56</b>
3.1. Khái quát về Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ .....	56
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	56
3.1.2. Cơ cấu tổ chức .....	56
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh.....	59
3.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ.....	65
3.2.1. Dư nợ cho vay tiêu dùng .....	65
3.2.2. Loại hình sản phẩm chủ yếu và quy trình cho vay tiêu dùng.....	66
3.2.3. Đối tượng cho vay tiêu dùng từ Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ .....	72
3.2.4. Cơ cấu cho vay tiêu dùng .....	72
3.2.5. Hệ số thu hồi nợ và nợ xấu trong cho vay tiêu dùng.....	77
3.2.6. Đánh giá hiệu quả cho vay tiêu dùng .....	83
3.3. Đánh giá những nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng tại Vietinbank - Chi nhánh Phú Thọ .....	88
3.3.1. Nhóm nhân tố thuộc về phía ngân hàng .....	88
3.3.2. Nhóm nhân tố từ phía khách hàng.....	90
3.3.3. Các nhân tố từ môi trường kinh tế - văn hóa - xã hội, môi trường pháp lý và chủ trương chính sách của Nhà nước .....	92
3.4. Những vấn đề đặt ra cần giải quyết trong hoạt động cho vay tiêu dùng Vietinbank - Chi nhánh Phú Thọ .....	93

<b>Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ</b> .....	96
4.1. Định hướng cho vay tiêu dùng của Vietinbank - Chi nhánh Phú Thọ .....	96
4.1.1. Định hướng kinh doanh của Vietinbank - Chi nhánh Phú Thọ.....	96
4.1.2. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng của Vietinbank - Chi nhánh Phú Thọ, trong thời gian tới .....	97
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại Vietinbank - Chi nhánh Phú Thọ.....	98
4.2.1. Hoàn thiện quy trình cho vay, xây dựng và tổ chức thực hiện thẩm định hồ sơ khoa học, chắc chắn.....	98
4.2.2. Áp dụng chính sách tín dụng theo hướng thông thoáng hơn .....	100
4.2.3. Xây dựng chiến lược quản trị, giảm thiểu rủi ro và các chế tài đối với những trường hợp không thu hồi được nợ.....	101
4.2.4. Nghiên cứu, tìm hiểu, điều tra các yếu tố có liên quan tới cho vay tiêu dùng dựa trên các kênh thông tin .....	104
4.2.5. Xây dựng chính sách hướng đến nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng đối với khách hàng .....	105
4.2.6. Nâng cao năng lực hoạt động của ngân hàng.....	106
4.2.7. Đa dạng hoá sản phẩm cho vay tiêu dùng.....	108
4.2.8. Đẩy mạnh công tác Marketing, quảng bá giới thiệu sản phẩm cho vay tiêu dùng tới công chúng .....	110
4.3. Một số kiến nghị .....	111
4.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ và các cơ quan Nhà nước, các bộ, ngành ...	111
4.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước.....	112
4.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam và Chi nhánh Phú Thọ .....	113
<b>KẾT LUẬN</b> .....	115
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	117

**DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT**

CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
CVTD	: Cho vay tiêu dùng
DNNN	: Doanh nghiệp nhà nước
NHNN	: Ngân hàng Nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTU'	: Ngân hàng Trung ương
QTRR	: Quản trị rủi ro
RRTD	: Rủi ro tín dụng
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
TMCP	: Thương mại cổ phần
Vietinbank	: Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam



## DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1: Tình hình huy động vốn của Vietinbank - Chi nhánh Phú Thọ 4 năm từ 2010 đến 2013.....	59
Bảng 3.2: Tình hình dư nợ của Vietinbank - Chi nhánh Phú Thọ .....	62
Bảng 3.3: Doanh thu hoạt động kinh doanh của Vietinbank Phú Thọ .....	64
Bảng 3.4: Tỷ trọng cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ.....	65
Bảng 3.5: Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo loại hình khách hàng .....	72
Bảng 3.6: Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời gian vay vốn.....	73
Bảng 3.7: Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo tài sản bảo đảm.....	74
Bảng 3.8: Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo loại hình sản phẩm.....	75
Bảng 3.9: Hệ số thu hồi nợ từ cho vay tiêu dùng.....	77
Bảng 3.10: Tình hình nợ xấu trong hoạt động cho vay tiêu dùng.....	78
Bảng 3.11: Tình hình nợ xấu trong hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời gian .....	79
Bảng 3.12: Tỷ trọng nợ xấu cho vay tiêu dùng theo loại hình sản phẩm .....	80
Bảng 3.13: Tỷ trọng nợ xấu cho vay tiêu dùng theo đối tượng vay.....	81
Bảng 3.14: Tỷ trọng nợ xấu cho vay tiêu dùng theo tài sản bảo đảm.....	82
Bảng 3.15: Lãi thu từ hoạt động cho vay tiêu dùng trong tổng lợi nhuận từ các hoạt động cho vay.....	84
Bảng 3.16: Tỷ trọng lợi nhuận của hoạt động cho vay tiêu dùng .....	85
Bảng 3.17: Đánh giá của khách hàng về một số hoạt động cho vay tiêu dùng.....	86
Bảng 3.18: Mong muốn của khách hàng về hoạt động cho vay tiêu dùng .....	87

**DANH MỤC CÁC HÌNH**

Hình 1.1: Sơ đồ cho vay tiêu dùng trực tiếp .....	21
Hình 1.2: Sơ đồ cho vay tiêu dùng gián tiếp.....	22
Hình 2.1: Khung phân tích nghiên cứu cho vay tiêu dùng .....	49
Hình 3.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ .....	57
Hình 3.2: Biểu đồ về dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ .....	66
Hình 3.3: Biểu đồ dư nợ cho vay theo loại hình sản phẩm cho vay tiêu dùng .....	75
Hình 3.4: Biểu đồ phản ánh độ hài lòng của khách hàng trong CVTD .....	87