

**ĐẠI HỌC HUẾ**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**  
**KHOA TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG**



## **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG**  
**CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN**  
**ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM –**  
**CHÍNH HÀNH THỪA THIÊN HUẾ**

**TRẦN THỊ THU QUỲNH**

**Khóa học: 2015 - 2019**

**ĐẠI HỌC HUẾ**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**  
**KHOA TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG**



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG**  
**CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN**  
**ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM –**  
**CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ**

**Sinh viên thực hiện:**

**Trần Thị Thu Quỳnh**

**Lớp: K49 Ngân Hàng**

**Niên khóa: 2015 - 2019**

**Giảng viên hướng dẫn:**

**TS. Phan Khoa Cường**

**Huế, 2019**

## TÓM TẮT KHÓA LUẬN

### TÊN ĐỀ TÀI: “QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ”

#### 1. Tính cấp thiết của đề tài:

Trong những năm trở lại đây BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế đang nỗ lực tăng trưởng tín dụng Khách hàng cá nhân. Đi cùng với phát triển tín dụng khách hàng cá nhân là vấn đề quản trị rủi ro tín dụng của BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế, việc hoàn thiện công tác quản trị rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân đã trở thành một yêu cầu cấp thiết và đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế. Xuất phát từ những lý do trên và ý nghĩa thực tiễn của vấn đề nghiên cứu, sau một thời gian tìm hiểu tại ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế, tôi chọn đề tài: “Quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế” để làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

#### 2. Mục tiêu của khóa luận:

Đánh giá thực trạng quản lý rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng TCMP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thừa Thiên Huế trong giai đoạn 2016-2018 từ đó đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng quản lý rủi ro tại đơn vị nghiên cứu.

#### 3. Phương pháp nghiên cứu:

Sử dụng phương pháp thu thập số liệu gồm thu thập số liệu thứ cấp và số liệu sơ cấp từ khảo sát ý kiến khách hàng tại BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế; phương pháp tổng hợp và phương pháp phân tích.

#### 4. Kết quả nghiên cứu:

- Góp phần hệ thống hóa cơ sở lý luận về quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại;
- Phân tích và đánh giá thực trạng quản trị RRTD KHCN tại Ngân hàng TCMP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) – chi nhánh Thừa Thiên Huế;
- Đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị RRTD KHCN tại Ngân hàng TCMP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thừa Thiên Huế.



## Lời Cảm Ơn!

Để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này không chỉ có sự cố gắng nỗ lực của bản thân mà còn có sự giúp đỡ của mọi người.

Trước hết tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các Thầy/Cô giáo giảng dạy tại khoa Tài chính ngân hàng – Trường Đại học Kinh tế Huế đã dạy dỗ và truyền đạt kiến thức cho tôi trong suốt 4 năm học qua.

Tôi xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thầy giáo Phan Khoa Cường, thầy đã tận tình hướng dẫn và giúp đỡ tôi hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế đã tạo điều kiện cho tôi được thực tập tại ngân hàng, đặc biệt là các Anh/Chị ở phòng Quản lý rủi ro đã nhiệt tình chỉ bảo, hướng dẫn, cung cấp số liệu, tài liệu, giúp đỡ cho tôi trong suốt quá trình thực tập tại chi nhánh và hoàn thành báo cáo này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Huế, tháng 05 năm 2019

Sinh viên thực hiện

Trần Thị Thu Quỳnh



## MỤC LỤC

|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| PHẦN 1: ĐẶT VẤN ĐỀ.....                                                                                                   | 1  |
| 1. Lý do chọn đề tài.....                                                                                                 | 1  |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu.....                                                                                               | 3  |
| 2.1. Mục tiêu chung.....                                                                                                  | 3  |
| 2.2. Mục tiêu cụ thể.....                                                                                                 | 3  |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....                                                                                   | 3  |
| 3.1. Đối tượng nghiên cứu.....                                                                                            | 3  |
| 3.2. Phạm vi nghiên cứu.....                                                                                              | 3  |
| 3.2.1. Phạm vi về không gian.....                                                                                         | 3  |
| 3.2.2. Phạm vi về thời gian.....                                                                                          | 4  |
| 4. Phương pháp nghiên cứu.....                                                                                            | 4  |
| 4.1. Phương pháp thu thập số liệu.....                                                                                    | 4  |
| 4.1.1. Thu thập số liệu, thông tin thứ cấp.....                                                                           | 4  |
| 4.1.2. Thu thập số liệu, thông tin sơ cấp.....                                                                            | 4  |
| 4.2. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu.....                                                                          | 6  |
| 4.2.1. Thống kê mô tả.....                                                                                                | 6  |
| 4.2.2. Phương pháp so sánh.....                                                                                           | 6  |
| 4.2.3. Phương pháp phân tích, tổng hợp.....                                                                               | 6  |
| 5. Kết cấu đề tài.....                                                                                                    | 7  |
| PHẦN 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....                                                                               | 9  |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI..... | 9  |
| 1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....                   | 9  |
| 1.1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại.....                                                                             | 9  |
| 1.1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại.....                                                                              | 9  |
| 1.1.1.2. Vai trò của NHTM đối với sự phát triển kinh tế.....                                                              | 9  |
| 1.1.2. Khái quát về tín dụng ngân hàng.....                                                                               | 12 |
| 1.1.2.1. Khái niệm tín dụng ngân hàng.....                                                                                | 12 |
| 1.1.2.2. Phân loại tín dụng ngân hàng.....                                                                                | 12 |
| 1.1.2.3. Đặc điểm tín dụng ngân hàng.....                                                                                 | 14 |
| 1.1.3. Khái quát về tín dụng cá nhân.....                                                                                 | 14 |
| 1.1.3.1. Khái niệm tín dụng cá nhân.....                                                                                  | 14 |
| 1.1.3.2. Đặc điểm tín dụng cá nhân.....                                                                                   | 15 |
| 1.1.3.3. Phân loại tín dụng cá nhân.....                                                                                  | 15 |
| 1.1.4. Vai trò của tín dụng cá nhân trong nền kinh tế.....                                                                | 16 |
| 1.1.5. Rủi ro tín dụng cá nhân của ngân hàng thương mại.....                                                              | 17 |

|                                                                                                                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1.5.1. Khái niệm rủi ro tín dụng cá nhân.....                                                                                                                                             | 17 |
| 1.1.5.2. Phân loại và nguyên nhân dẫn đến rủi ro tín dụng cá nhân .....                                                                                                                     | 18 |
| 1.1.6. Quản trị rủi ro tín dụng cá nhân tại ngân hàng thương mại .....                                                                                                                      | 20 |
| 1.1.6.1. Khái niệm quản trị rủi ro tín dụng cá nhân .....                                                                                                                                   | 20 |
| 1.1.6.2. Sự cần thiết phải quản trị rủi ro tín dụng cá nhân .....                                                                                                                           | 20 |
| 1.1.6.3. Nội dung quản trị rủi ro tín dụng cá nhân .....                                                                                                                                    | 21 |
| 1.1.6.4. Nhận diện rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân .....                                                                                                                                 | 23 |
| 1.1.6.5. Đo lường rủi ro tín dụng (RRTD) .....                                                                                                                                              | 24 |
| 1.1.6.6. Kiểm soát rủi ro tín dụng .....                                                                                                                                                    | 25 |
| 1.1.6.7. Tài trợ rủi ro tín dụng .....                                                                                                                                                      | 26 |
| 1.1.7. Các mô hình quản trị rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân .....                                                                                                                        | 26 |
| 1.1.7.1. Mô hình quản trị rủi ro tín dụng tập trung .....                                                                                                                                   | 26 |
| 1.1.7.2. Mô hình quản trị rủi ro tín dụng phân tán .....                                                                                                                                    | 27 |
| 1.1.8. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản trị rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân.....                                                                                                           | 28 |
| 1.1.8.1. Nhóm nhân tố bên trong ngân hàng .....                                                                                                                                             | 28 |
| 1.1.8.2. Các nhân tố bên ngoài ngân hàng .....                                                                                                                                              | 29 |
| 1.1.9. Khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng cá nhân.....                                                                                                                                 | 30 |
| 1.1.9.1. Hiểu về khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng cá nhân .....                                                                                                                      | 30 |
| 1.1.9.2. Tổng quan các tiền nghiên cứu .....                                                                                                                                                | 31 |
| 1.2. THỰC TIỄN VÀ KINH NGHIỆM QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI MỘT SỐ NHTM Ở VIỆT NAM.....                                                                           | 35 |
| 1.2.1. Thực tiễn và kinh nghiệm quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại một số ngân hàng ở Việt Nam.....                                                                    | 35 |
| 1.2.1.1. Kinh nghiệm quản trị rủi ro tín dụng của Ngân hàng TMCP Phát triển Nhà Thành phố Hồ Chí Minh (HDBank) .....                                                                        | 36 |
| 1.2.1.2. Kinh nghiệm quản trị rủi ro tín dụng của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (Vietinbank).....                                                                                     | 36 |
| 1.2.1.3. Kinh nghiệm quản trị rủi ro tín dụng của Ngân hàng Quốc tế (VIB).....                                                                                                              | 37 |
| 1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....                                                                                 | 37 |
| CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TRONG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ..... | 40 |
| 2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ .....                                                                                             | 40 |
| 2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....                                                      | 40 |
| 2.1.2. Cơ cấu tổ chức và quản lý của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....                                                             | 41 |



|                                                                                                                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức và quản lý của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế .....                                                                                           | 41 |
| 2.1.2.2. Chức năng, nhiệm vụ các phòng ban của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....                                                                                          | 42 |
| 2.1.3. Tình hình lao động của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế .....                                                                                                          | 44 |
| 2.1.4. Tình hình hoạt động tín dụng và kinh doanh của BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016 – 2018 .....                                                                                                                 | 45 |
| 2.1.4.1. Tình hình huy động vốn .....                                                                                                                                                                                              | 45 |
| 2.1.4.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016 – 2018 .....                                                                                                                             | 47 |
| 2.2. THỰC TRẠNG QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ .....                                                                | 48 |
| 2.2.1. Đánh giá thực trạng hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016 – 2018.....                                                                                           | 48 |
| 2.2.1.1. Kết quả hoạt động tín dụng đối với KHCN tại BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....                                                                                                                                          | 48 |
| 2.2.1.2. Hiệu suất sử dụng vốn vay tại BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....                                                                                                                                                        | 49 |
| 2.2.2. Thực trạng công tác quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016 – 2018 .....                                                                                    | 49 |
| 2.2.2.1. Đánh giá công tác nhận diện rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân .....                                                                                                                                                      | 50 |
| 2.2.2.2. Đánh giá công tác đo lường rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân ....                                                                                                                                                | 52 |
| 2.2.2.3. Đánh giá công tác Kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân.....                                                                                                                                                       | 53 |
| 2.2.2.4. Đánh giá công tác Tài trợ rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân .....                                                                                                                                                        | 55 |
| 2.3. XÂY DỰNG MÔ HÌNH LOGISTIC ĐỂ ĐÁNH GIÁ KHẢ NĂNG TRẢ NỢ CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN, TỪ ĐÓ ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ ..... | 57 |
| 2.3.1. Mô tả, thống kê bộ dữ liệu nghiên cứu .....                                                                                                                                                                                 | 57 |
| 2.3.2. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....                                                                                                         | 61 |
| 2.3.2.1. Phân tích hồi quy Binary Logistic.....                                                                                                                                                                                    | 61 |
| 2.3.2.2. Các biến số có ý nghĩa thống kê .....                                                                                                                                                                                     | 64 |
| 2.3.2.3. Các biến số không có ý nghĩa thống kê .....                                                                                                                                                                               | 65 |
| 2.3.2.4. Vận dụng mô hình cho mục đích dự báo .....                                                                                                                                                                                | 67 |
| 2.3.3. Kết luận .....                                                                                                                                                                                                              | 68 |
| 2.4. Nhận xét chung về công tác quản trị rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....                                                                                                               | 68 |
| 2.4.1. Kết quả đạt được .....                                                                                                                                                                                                      | 68 |

|                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.4.2. Những hạn chế, tồn tại và nguyên nhân.....                                                                                              | 70 |
| CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ.....                                                                                          | 72 |
| RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI .....                                                                                           | 72 |
| NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – .....                                                                                           | 72 |
| CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ.....                                                                                                                  | 72 |
| 3.1. ĐỊNH HƯỚNG .....                                                                                                                          | 72 |
| 3.1.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam .....                                                            | 72 |
| 3.1.2. Định hướng phát triển tín dụng của BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế .....                                                                | 73 |
| 3.1.3. Định hướng phát triển tín dụng đối với khách hàng cá nhân của BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....                                      | 73 |
| 3.1.4. Định hướng hoàn thiện và nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân của BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế..... | 74 |
| 3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI BIDV – CHI NHÁNH THỪA THIÊN .....       | 75 |
| 3.2.1. Nâng cao chất lượng công tác nhận diện rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân .....                                                 | 75 |
| 3.2.2. Hoàn thiện công tác đo lường rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân ...                                                             | 78 |
| 3.2.3. Hoàn thiện công tác kiểm soát rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân ...                                                            | 78 |
| 3.2.4. Nâng cao hiệu quả công tác tài trợ rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân .....                                                     | 80 |
| 3.2.5. Một số giải pháp khác .....                                                                                                             | 81 |
| PHẦN 3: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ .....                                                                                                            | 82 |
| 1. Kết luận .....                                                                                                                              | 82 |
| 2. Kiến nghị .....                                                                                                                             | 84 |
| 2.1. Đối với Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam .....                                                                                    | 84 |
| 2.2. Đối với Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....                                                                   | 85 |
| 2.3. Đối với Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....                                        | 86 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO.....                                                                                                                        | 87 |
| PHỤ LỤC.....                                                                                                                                   | 89 |



## DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VÀ CHỮ VIẾT TẮT

|               |                           |
|---------------|---------------------------|
| <b>CBQLKH</b> | Cán bộ quản lý khách hàng |
| <b>CBQLRR</b> | Cán bộ quản lý rủi ro     |
| <b>CBTD</b>   | Cán bộ tín dụng           |
| <b>DPRR</b>   | Dự phòng rủi ro           |
| <b>HĐV</b>    | Huy động vốn              |
| <b>KH</b>     | Khách hàng                |
| <b>KHCN</b>   | Khách hàng cá nhân        |
| <b>KHDN</b>   | Khách hàng doanh nghiệp   |
| <b>NH</b>     | Ngân hàng                 |
| <b>NHTM</b>   | Ngân hàng thương mại      |
| <b>NHNN</b>   | Ngân hàng Nhà nước        |
| <b>QLKH</b>   | Quản lý khách hàng        |
| <b>QLRR</b>   | Quản lý rủi ro            |
| <b>QLRRTD</b> | Quản lý rủi ro tín dụng   |
| <b>QTTD</b>   | Quản trị tín dụng         |
| <b>RRTD</b>   | Rủi ro tín dụng           |
| <b>TCTD</b>   | Tổ chức tín dụng          |
| <b>TSBĐ</b>   | Tài sản bảo đảm           |
| <b>XHTDNB</b> | Xếp hạng tín dụng nội bộ  |
| <b>HDQT</b>   | Hội đồng quản trị         |
| <b>QLNB</b>   | Quản lý nội bộ            |

## DANH MỤC SƠ ĐỒ

|                                                                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức và quản lý của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Thừa Thiên Huế ..... | 42 |
| Sơ đồ 2.2: Quy trình phân loại nợ của BIDV – chi nhánh Huế .....                                                                     | 52 |
| Sơ đồ 2.3: Quy trình cấp tín dụng KHCN tại BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế..                                                         | 54 |

TaiLieu.vn

Trường Đại học Kinh tế Huế

## DANH MỤC CÁC BIỂU BẢNG

|                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bảng 2.1: Các biến có trong mô hình.....                                                                                                           | 5  |
| Bảng 2.2: Tình hình lao động của BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016 – 2018.....                                                       | 44 |
| Bảng 2.3: Nguồn vốn huy động tại BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016 – 2018.....                                                       | 46 |
| Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016 – 2018.....                                             | 47 |
| Bảng 2.5: Kết quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại BIDV - chi nhánh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016 – 2018.....                            | 48 |
| Bảng 2.6: Hiệu suất sử dụng vốn vay của BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016 – 2018.....                                                | 49 |
| Bảng 2.7: Tình hình nhận diện RRTD thông qua kiểm tra, rà soát hồ sơ tín dụng KHCN tại BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016 – 2018..... | 51 |
| Bảng 2.8: Phân loại nợ KHCN tại BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016 – 2018.....                                                        | 53 |
| Bảng 2.9: Tình hình xử lý nợ xấu KHCN của BIDV - chi nhánh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016 – 2018.....                                              | 56 |
| Bảng 2.10: Biến điều tra thông tin khách hàng.....                                                                                                 | 57 |
| Bảng 2.11: Biến điều tra nhu cầu vay vốn của khách hàng .....                                                                                      | 59 |
| Bảng 2.12: Kiểm định độ phù hợp của mô hình (xem phụ lục).....                                                                                     | 61 |
| Bảng 2.13: -2 Log Likelihood.....                                                                                                                  | 62 |
| Bảng 2.14: Classification table .....                                                                                                              | 62 |
| Bảng 2.15: Kết quả mô hình hồi quy Binary logistic (xem phụ lục):.....                                                                             | 63 |

## PHẦN 1: ĐẶT VẤN ĐỀ

### 1. Lý do chọn đề tài

Đất nước Việt Nam đang trong quá trình hội nhập mọi mặt với các quốc gia trên thế giới, trong đó hội nhập kinh tế đóng vai trò quyết định đến sự tăng trưởng và phát triển của đất nước. Hội nhập kinh tế quốc tế của Việt Nam đang chuyển sang giai đoạn mới, gắn kết chặt chẽ với nền kinh tế khu vực và toàn cầu, đánh dấu thời điểm nước ta hoàn thành lộ trình cam kết gia nhập Tổ chức Thương mại Thế giới và cắt giảm thuế quan theo Hiệp định Thương mại hàng hóa ASEAN, bắt đầu thực thi các cam kết FTA với mức độ cắt giảm sâu rộng. Bên cạnh đó là sự chủ động tham gia vào nhiều tổ chức kinh tế quốc tế cũng như các hiệp định thúc đẩy quan hệ thương mại song phương khác. Trong bối cảnh kinh tế diễn ra mạnh mẽ như vậy thì nhu cầu sử dụng vốn để thực hiện các hoạt động sản xuất kinh doanh, đầu tư vào các dự án và công trình cũng như phục vụ đời sống thật sự rất cần thiết. Nhằm bắt được nhu cầu đó, các ngân hàng lần lượt ra đời, hoạt động tín dụng đã trở thành nghiệp vụ chủ yếu của hệ thống ngân hàng Việt Nam. Hoạt động tín dụng của các tổ chức tín dụng là “kênh tín dụng chủ yếu đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế” và kênh tín dụng này đã góp phần đáng kể vào nhịp độ tăng trưởng GDP ở mức khá cao trong nhiều năm qua của đất nước ta. Đây là thành tựu của hệ thống các tổ chức tín dụng ở Việt Nam mà trước hết là của các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam. Có thể khẳng định, hoạt động tín dụng của các ngân hàng thương mại những năm qua là kênh chủ yếu cung cấp vốn cho nền kinh tế phát triển nhanh, bền vững, đóng góp tích cực cho việc duy trì sự tăng trưởng kinh tế với nhịp độ cao trong nhiều năm liên tục, góp phần tích cực vào công cuộc xây dựng và phát triển đất nước, phục vụ hiệu quả cho nhu cầu phát triển kinh tế xã hội... hoạt động tín dụng của ngân hàng đang trải qua những thay đổi mạnh mẽ. Với sự xuất hiện và phát triển về thị trường cá nhân trong tín dụng ngân hàng, hàng loạt các ngân hàng đang hướng tới KHCN như một khách hàng trung thành đầy tiềm năng. Hoạt động tín dụng tiêu dùng phục vụ KHCN đã và đang đem lại nguồn lợi nhuận cao cho ngân hàng.

Tuy nhiên, hoạt động này luôn tiềm ẩn rủi ro cao, đặc biệt là ở các nước có nền kinh tế mới nổi như Việt Nam bởi hệ thống thông tin thiếu minh bạch và không đầy đủ, trình độ quản trị rủi ro còn nhiều hạn chế, tính chuyên nghiệp của cán bộ ngân hàng chưa cao. Điều này đồng nghĩa với việc Tính cấp thiết của quản trị RRTD không chỉ xuất phát từ tính chất phức tạp và nguy cơ rất lớn của RRTD mà còn do xu hướng kinh doanh của Ngân hàng ngày nay càng trở nên rủi ro hơn.

Rủi ro tín dụng ngân hàng luôn tồn tại và nợ xấu là một thực tế hiển nhiên ở bất cứ ngân hàng nào. Tuy nhiên, sự khác biệt cơ bản của các ngân hàng có năng lực quản trị rủi ro tín dụng là khả năng quản lý nợ xấu ở một tỷ lệ có thể chấp nhận được nhờ xây dựng mô hình quản lý rủi ro hiệu quả và phù hợp với môi trường hoạt động. Kiểm soát tốt RRTD là công việc cần thiết phải làm đối với các ngân hàng, song song với hoạt động tín dụng.

Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế được biết đến là một ngân hàng có truyền thống phục vụ đầu tư phát triển cho tỉnh nhà. Trải qua gần 26 năm hình thành và phát triển (1993-2019), ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế là một trong những ngân hàng dẫn đầu trong hoạt động tín dụng, chi nhánh hiện là đối tác cung cấp vốn quan trọng cho nhiều dự án, khách hàng cá nhân và nhiều doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh nói chung và thành phố Huế nói riêng. Trong những năm gần đây, cùng với diễn biến phức tạp của nền kinh tế, hoạt động cấp tín dụng của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế phát sinh nhiều rủi ro.

Trong giai đoạn trước mắt cũng như về lâu dài, kênh tín dụng từ các tổ chức tín dụng vẫn là kênh chủ yếu cung cấp tín dụng cho nền kinh tế với khối lượng ngày càng lớn. Rủi ro trong hoạt động tín dụng vẫn là rủi ro lớn nhất, là nguyên nhân trực tiếp tạo ra nguy cơ mất an toàn của các tổ chức tín dụng. Chính vì vậy, yêu cầu cấp bách đặt ra là rủi ro tín dụng phải được quản trị, kiểm soát một cách bài bản và có hiệu quả, đảm bảo tín dụng hoạt động trong phạm vi rủi ro chấp nhận được, hỗ trợ việc phân bổ vốn hiệu quả hơn trong hoạt động tín dụng, giảm thiểu các thiệt hại

phát sinh từ rủi ro tín dụng và tăng thêm lợi nhuận kinh doanh của ngân hàng, góp phần nâng cao uy tín và tạo ra lợi thế của ngân hàng trong cạnh tranh.

Xuất phát từ những lý do trên và ý nghĩa thực tiễn của vấn đề nghiên cứu, sau một thời gian tìm hiểu tại ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế, tôi chọn đề tài: **“Quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế”** để làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

### **2.1. Mục tiêu chung**

Đánh giá thực trạng quản lý rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng TCMP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thừa Thiên Huế trong giai đoạn 2016-2018 từ đó đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng quản lý rủi ro tại đơn vị nghiên cứu.

### **2.2. Mục tiêu cụ thể**

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại;
- Phân tích và đánh giá thực trạng quản trị RRTD KHCN tại Ngân hàng TCMP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) – chi nhánh Thừa Thiên Huế;
- Đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị RRTD KHCN tại Ngân hàng TCMP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thừa Thiên Huế.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

### **3.1. Đối tượng nghiên cứu**

Các vấn đề liên quan đến RRTD đối với KHCN tại Ngân hàng TCMP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thừa Thiên Huế.

### **3.2. Phạm vi nghiên cứu**

#### **3.2.1. Phạm vi về không gian**

Phòng Quản lý rủi ro và phòng Khách hàng cá nhân - Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thừa Thiên Huế.



### **3.2.2. Phạm vi về thời gian**

Thực hiện nghiên cứu tìm hiểu về Quản lý rủi ro tín dụng đối với KHCN tại Ngân hàng TCMP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thừa Thiên Huế trong giai đoạn từ 2016 - 2018.

## **4. Phương pháp nghiên cứu.**

### **4.1. Phương pháp thu thập số liệu**

#### **4.1.1. Thu thập số liệu, thông tin thứ cấp**

- Số liệu bảng cân đối kế toán, kết quả hoạt động kinh doanh và các báo cáo liên quan của BIDV và BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế.

- Các nội dung lý thuyết liên quan đến rủi ro tín dụng và các thông tin cần thiết khác.

- Từ các website, sách, báo, tạp chí nội bộ, giáo trình, khóa luận, chuyên đề... có liên quan ở trong nước, quốc tế và các nguồn khác.

#### **4.1.2. Thu thập số liệu, thông tin sơ cấp**

- Khảo sát ý kiến của khách hàng BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế.

Nghiên cứu thực hiện thu thập thông tin thông qua khảo sát ý kiến khách hàng của chi nhánh bằng phiếu khảo sát.

Dựa trên kết quả tổng hợp tài liệu, phiếu khảo sát ý kiến được xây dựng để thu thập ý kiến khách hàng của BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế. Bố cục của phiếu điều tra gồm 2 phần chính: Thông tin chung của đối tượng khảo sát và phần Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định vay vốn. Phần thông tin chung gồm tên và các câu hỏi về đặc điểm cá nhân được trình bày theo phương thức câu hỏi phân loại như tuổi, trình độ học vấn, nghề nghiệp, thu nhập, tình trạng hôn nhân). Phần thứ 2 gồm các câu hỏi xác định các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của khách hàng, đó là các biến kích cỡ khoản vay, lãi suất, thời hạn vay vốn, hình thức vay vốn, mục đích vay, rủi ro đạo đức và điểm tín dụng của khách hàng. Nội dung bảng hỏi được đưa vào phần phụ lục.

Đối tượng khảo sát được lựa chọn là 200 khách hàng ngẫu nhiên của BIDV – chi nhánh Thừa Thiên Huế, theo hình thức phát phiếu điều tra trực tiếp và thu hồi

phiếu sau khi hoàn thành. Với số lượng phiếu điều tra phát ra là 200, số lượng thu về là 190, sau quá trình phân loại còn lại 170 phiếu điều tra đạt yêu cầu để tiến hành nghiên cứu.

Mô hình sử dụng để nghiên cứu là mô hình hồi quy Binary logistic gồm 13 biến độc lập, có dạng:

$$\text{Log} \frac{P(Y=1)}{P(Y=0)} = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + B_6X_6 + B_7X_7 + \dots + B_{10}X_{10} + B_{11}X_{11} + B_{12}X_{12} + B_{13}X_{13}$$

Trong đó: Y là biến khả năng trả nợ của KHCN và được đo lường bằng hai giá trị 1 và 0 (1 là có khả năng trả nợ, 0 là không có khả năng trả nợ).

Các biến  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, \dots, X_{12}, X_{13}$  : lần lượt là các biến độc lập (biến giải thích).

**Bảng 2.1: Các biến có trong mô hình**

| Mã  | Định nghĩa biến     | Giá trị                                                                                                                          |
|-----|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PAY | Khả năng trả nợ     | { 0 = Không trả được nợ, 1 = Trả được nợ }                                                                                       |
| X1  | Giới tính           | { 1 = Nữ, 2 = Nam }                                                                                                              |
| X2  | Độ tuổi             | { 1 = Từ 20 tuổi đến dưới 35 tuổi, 2 = Từ 35 tuổi đến dưới 45 tuổi,<br>3 = Từ 45 tuổi đến dưới 60 tuổi, 4 = Từ 60 tuổi trở lên } |
| X3  | Tình trạng hôn nhân | { 1 = Chưa có gia đình, 0 = Đã có gia đình }                                                                                     |
| X4  | Trình độ học vấn    | { 1 = Dưới trung học phổ thông, 2 = Dưới đại học, 3 = Đại học, 4 = Sau đại học }                                                 |
| X5  | Nghề nghiệp         | { 1 = Học sinh, sinh viên, 2 = CB CNVC, 3 = Kinh doanh, buôn bán, 4 = Khác }                                                     |
| X6  | Thu nhập hàng tháng | { 1 = Dưới 5 trđ, 2 = Từ 5 đến dưới 10 trđ, 3 = Từ 10 đến 20 trđ, 4 = Trên 20 trđ }                                              |
| X7  | Kích cỡ khoản vay   | { 1 = Dưới 100 trđ, 2 = Từ 100 đến dưới 200 trđ, 3 = Từ 200 đến 350 trđ, 4 = Trên 350 trđ }                                      |

|     |                        |                                                                                                             |
|-----|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| X8  | Lãi suất cho vay (năm) | { 1 = Dưới 6,5%, 2 = Từ 6,5% đến 8,5%, 3 = Trên 8,5%}                                                       |
| X9  | Thời hạn vay vốn       | { 1 = Ngắn hạn, 2 = Trung hạn, 3 = Dài hạn}                                                                 |
| X10 | Hình thức vay vốn      | { 1 = Tín chấp, 2 = Thế chấp}                                                                               |
| X11 | Mục đích vay vốn       | { 1 = Vay tiêu dùng, 2 = Vay BĐS, 3 = Vay sản xuất, 4 = Khác}                                               |
| X12 | Rủi ro đạo đức         | { 1 = KH sử dụng hoàn toàn đúng mục đích, 2 = KH sử dụng đúng mục đích, 3 = KH không sử dụng đúng mục đích} |
| X13 | Chấm điểm tín dụng     | { 1 = Dưới 60 điểm, 2 = Từ 60 điểm – 85 điểm, 3 = Trên 85 điểm}                                             |

## 4.2. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu

### 4.2.1. Thống kê mô tả

Được vận dụng thông qua các công đoạn phân tích và xử lý số liệu. Công việc này là thống kê mô tả về giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, tình trạng hôn nhân...

Trong phần mô tả tác giả sẽ đưa ra các bảng biểu, biểu đồ và từ đó đưa ra nhận xét.

### 4.2.2. Phương pháp so sánh

So sánh theo số tuyệt đối, số tương đối; So sánh theo không gian và thời gian; So sánh theo chuỗi thời gian được sử dụng nhằm phân tích sự biến động và xu thế của hiện tượng nghiên cứu theo thời gian...

### 4.2.3. Phương pháp phân tích, tổng hợp

- Tác giả sử dụng phần mềm SPSS để chạy ra mô hình hồi quy binary logistic sau đó thực hiện một số kiểm định sau:

➤ **Kiểm định tỷ lệ:**

Dùng để xem kiểm định tỷ lệ của một biến nào đó lớn hơn hay nhỏ hơn một tỷ lệ cụ thể nào đó trong tổng thể nghiên cứu.

➤ **Kiểm định giả thuyết về ý nghĩa của hệ số hồi quy:**

Kiểm định giả thiết:

$$H_0: \beta_i = 0$$

$$H_1: \beta_i \neq 0$$

Nếu giá trị sig > mức ý nghĩa  $\alpha = 0,05$  thì bác bỏ  $H_1$  chấp nhận  $H_0$

Nếu giá trị sig < mức ý nghĩa  $\alpha = 0,05$  thì bác bỏ  $H_0$  chấp nhận  $H_1$

➤ **Kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình:**

Một công việc quan trọng của bất kỳ thủ tục thống kê xây dựng mô hình từ dữ liệu nào cũng đều chứng minh sự phù hợp của mô hình. Hầu như không có đường thẳng hồi quy nào có thể phù hợp hoàn toàn với tập dữ liệu, vẫn luôn có sự lệch giữa các giá trị dự báo được cho ra bởi đường thẳng hồi quy. Đối với mô hình hồi quy binary logistic thì có thể sử dụng chỉ tiêu  $-2LL$  (viết tắt của  $-2 \text{ Log Likelihood}$ ) thước đo này có ý nghĩa giống như SSE (Sum of squares of error) nghĩa là càng nhỏ càng thể hiện độ phù hợp càng cao. Giá trị nhỏ nhất của  $-2LL$  là 0 (tức là không có sai số) khi đó mô hình có một độ phù hợp hoàn hảo.

- Phương pháp tổng hợp được sử dụng để hệ thống hóa và tổng hợp tài liệu điều tra theo các tiêu thức phù hợp với mục đích nghiên cứu.

**5. Kết cấu đề tài.**

Nội dung đề tài gồm 3 phần:

**Phần I: Đặt vấn đề**

**Phần II: Nội dung và kết quả nghiên cứu**

Chương 1: Cơ sở lý luận về quản trị rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng công tác quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân trong hoạt động tín dụng tại Ngân Hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thừa Thiên Huế.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thừa Thiên Huế.

### **Phần III. Kết luận và kiến nghị**

Tailieu.vn

Trường Đại học Kinh tế Huế

**PHẦN 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**  
**CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN TRỊ RỦI**  
**RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN**  
**HÀNG THƯƠNG MẠI**

**1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI**  
**KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

**1.1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại**

**1.1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại**

- Quá trình hình thành và hoàn thiện hệ thống Ngân hàng đã tạo ra các NHTM, được biết đến với chức năng kinh doanh tiền tệ. Hơn bất cứ tổ chức tài chính nào khác, NHTM luôn được coi là bách hóa tài chính, cung ứng rất nhiều các sản phẩm, dịch vụ về tài chính. Để xây dựng khái niệm NHTM, có thể dựa vào tính chất và mục đích hoạt động của nó trên thị trường tài chính hoặc kết hợp tính chất mục đích và đối tượng hoạt động.

- Ở Việt Nam, theo quy định tại điều 4, Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 được Quốc hội khóa XII thông qua ngày 16/06/2010: “NHTM là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.”

- Như vậy, NHTM là tổ chức được thành lập theo quy định của pháp luật, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi, cấp tín dụng và cung ứng dịch vụ thanh toán trong nền kinh tế nhằm mục tiêu lợi nhuận.

**1.1.1.2. Vai trò của NHTM đối với sự phát triển kinh tế**

**1.1.1.2.1. Ngân hàng là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế**

- Vốn được tạo ra từ quá trình tích lũy, tiết kiệm của mỗi cá nhân, doanh nghiệp và nhà nước trong nền kinh tế. Vì vậy, muốn có nhiều vốn phải tăng thu nhập quốc dân và có mức độ tiêu dùng hợp lý. Tăng thu nhập quốc dân đồng nghĩa với việc phải mở rộng quy mô chiều rộng lẫn chiều sâu của sản xuất và lưu thông