

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA KẾ TOÁN – TÀI CHÍNH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
BẮC Á- CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ

NGUYỄN THỊ TÙNG LÂM

Khóa học: 2017 - 2021

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA KẾ TOÁN – TÀI CHÍNH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
BẮC Á- CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ

Sinh viên thực hiện:
Nguyễn Thị Tùng Lâm

Lớp: K51 Tài chính

Niên khóa: 2017 – 2021

Giáo viên hướng dẫn:
ThS. Nguyễn Tiến Nhật

Huế, 01/2021

TÓM TẮT KHÓA LUẬN

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong các hoạt động của ngân hàng thì hoạt động tín dụng là hoạt động quan trọng mang lại lợi nhuận chủ yếu cho ngân hàng. Tuy nhiên hoạt động tín dụng lại luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro, nếu không kiểm soát được tốt có thể gây ra nhiều ảnh hưởng đến kết quả và năng lực quản lý. Tại ngân hàng TMCP Bắc Á chi nhánh Thừa Thiên Huế trong những năm qua hoạt động tín dụng cá nhân luôn mạnh và rất được coi trọng. Tuy vậy cho vay cá nhân còn hạn chế và chưa tương ứng với quy mô hoạt động của chi nhánh, tiềm năng mở rộng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân còn khá lớn và sẽ đóng góp nhiều vào sự phát triển lâu dài của chi nhánh, khách hàng cá nhân là những người trực tiếp tham gia vào quá trình dịch vụ, cảm nhận chất lượng dịch vụ và có quyền quyết định hoàn tài kết quả cuối cùng là có tiếp tục sử dụng dịch vụ tín dụng tại ngân hàng đó không. Chính vì vậy, việc đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân nhằm đem ra những giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng từ đó đem lại sự hài lòng cho nhóm khách hàng này. Xuất phát từ lý do trên, đề tài “Đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Bắc Á - chi nhánh Thừa Thiên Huế” được chọn làm khóa luận tốt nghiệp.

2. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn đã sử dụng các phương pháp như: Phương pháp thu thập số liệu; Phương pháp tổng hợp, xử lý và phân tích số liệu nhằm giải quyết các mục tiêu nghiên cứu đặt ra.

3. Kết quả nghiên cứu và đóng góp khóa luận

Kết quả nghiên cứu của khóa luận đã hệ thống hóa cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn về chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân của NHTM. Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng thực trạng chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bắc Á chi nhánh Thừa Thiên Huế qua 3 năm 2017-2019. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Thừa Thiên Huế trong thời gian tới.

Lời Cảm Ơn

Được sự phân công của quý thầy cô khoa Tài chính- Ngân hàng, Trường Đại Học Kinh Tế- Đại Học Huế, sau gần ba tháng thực tập em đã hoàn thành khóa luận tốt nghiệp “Đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế”.

Để hoàn thành nhiệm vụ được giao, ngoài sự nỗ lực học hỏi của bản thân còn có sự hướng dẫn tận tình của thầy cô, cô chú, anh chị tại Ngân hàng thương mại cổ phần Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế”.

Trước hết , em xin chân thành cảm ơn quý Thầy, Cô giáo khoa Tài Chính- Ngân Hàng cùng toàn thể Ban giám hiệu nhà trường Đại Học Kinh Tế, Những người đã trực tiếp giảng dạy và đã truyền đạt những kiến thức chuyên môn quý giá trong thời gian em học tập vừa qua

Em chân thành bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thầy giáo- ThS. Nguyễn Tiến Nhật, đã tận tình dành nhiều thời gian, công sức trực tiếp hướng dẫn em trong suốt quá trình xây dựng đề cương, nghiên cứu và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp.

Xin cảm ơn tất cả bạn bè, các anh chị làm việc tại Ngân hàng mặc dù rất bận rộn với công việc nhưng vẫn dành thời gian chỉ bảo tận tình, hướng dẫn, truyền đạt cho em những kinh nghiệm trong công việc, tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất để em tìm hiểu, thu thập thông tin cũng như cung cấp số liệu cần thiết phục vụ khóa luận này.

Tuy nhiên vì kiến thức chuyên môn còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung của bài báo cáo không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô

Huế, tháng 1 năm 2021

Sinh viên

Nguyễn Thị Tùng Lâm



MỤC LỤC

TÓM TẮT KHÓA LUẬN

LỜI CẢM ƠN

MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	i
DANH MỤC BẢNG	ii
DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ	iii
PHẦN 1- ĐẶT VẤN ĐỀ	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
2.1 Mục tiêu chung.....	2
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
4. Phương pháp nghiên cứu.....	3
4.1 Phương pháp thu thập số liệu.....	3
4.2 Phương pháp phân tích số liệu	4
4.2.1.Thống kê mô tả.....	4
4.2.2.Phương pháp so sánh số tuyệt đối, số tương đối:.....	4
5. Kết cấu của khóa luận	5
PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	6
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP BẮC Á – CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ.....	6
1.1. Tổng quan về tín dụng khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại	6
1.1.1. Khái niệm, chức năng của ngân hàng thương mại.....	6
1.1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại.....	6
1.1.1.2. Chức năng của ngân hàng thương mại	7

1.1.2. Khái niệm và đặc trưng tín dụng	9
1.1.2.1. Khái niệm.....	9
1.1.2.2. Đặc trưng của tín dụng.....	10
1.1.3. Cơ sở lý thuyết về tín dụng cá nhân	11
1.1.3.1. Khái niệm.....	11
1.1.3.2. Đặc điểm	12
1.1.4. Vai trò của tín dụng cá nhân trong nền kinh tế.....	14
1.1.4.1. Đối với nền kinh tế- xã hội:	14
1.1.4.2. Đối với ngân hàng.....	15
1.1.4.3. Đối với khách hàng cá nhân	16
1.1.5. Các sản phẩm tín dụng cá nhân	16
1.1.6. Phân loại tín dụng cá nhân.....	16
1.1.7. Thẩm định tín dụng đối với khách hàng cá nhân.....	20
1.1.7.1. Khái niệm thẩm định tín dụng cá nhân.....	20
1.1.7.2. Quy trình thẩm định tín dụng cá nhân	21
1.2. Chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân.....	22
1.2.1. Khái niệm về chất lượng tín dụng.....	22
1.2.2. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng.....	24
1.2.2.1. Doanh số cho vay.....	24
1.2.2.2. Tổng dư nợ.....	24
1.2.2.3. Tỷ lệ nợ quá hạn:	25
1.2.2.4. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ	25
1.2.2.5. Hiệu suất sử dụng vốn:	26
1.2.3. Các chỉ tiêu đo lường chất lượng tín dụng cá nhân	27
1.2.3.1. Các chỉ tiêu định tính	27
1.2.3.2. Các chỉ tiêu định lượng.....	28
1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân.....	29
1.2.4.1. Các nhân tố thuộc về phía ngân hàng:	29
1.2.4.2. Các nhân tố thuộc về phía khách hàng	31
1.2.4.3. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng.....	32

CHƯƠNG 2: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI BẮC Á - CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ GIỚI THIỆU VỀ BACA BANK - CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ.....	35
2.1. Giới thiệu về Bắc Á - Chi nhánh Thừa Thiên Huế	35
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Bắc Á - Chi nhánh Thừa Thiên Huế	35
2.1.2. Cơ cấu tổ chức và quản lý của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bắc Á – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	36
2.1.2.1. Cơ cấu tổ chức và quản lý của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bắc Á – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	36
2.1.2.2. Chức năng, nhiệm vụ các phòng ban của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bắc Á – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	37
2.1.2.3. Hoạt động kinh doanh chủ yếu	38
2.1.3. Tình hình lao động của Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	38
2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế	40
2.1.4.1. Tình hình nguồn vốn của Bắc Á - Chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	40
2.1.4.2. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Bắc Á - chi nhánh Thừa Thiên Huế	42
2.1.4.3. Tình hình dư nợ phân theo kì hạn của Bắc Á - chi nhánh Thừa Thiên Huế	44
2.2. Quy trình cho vay tại ngân hàng TMCP Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế....	45
2.3. Thực trạng hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế	51
2.4.1.Thu nhập từ hoạt động tín dụng cá nhân của ngân hàng TMCP Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	58
2.5.Thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế	60
2.5.1.Các chỉ tiêu định lượng đánh giá chất lượng tín dụng cá nhân.....	60
2.5.2.Các chỉ tiêu định tính đánh giá chất lượng tín dụng cá nhân.....	70

2.6.Đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại NHTMCP Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	71
2.6.1.1.Những thành tựu đạt được.....	71
2.6.1.2.Những vấn đề còn tồn tại	72
2.6.2.Đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân	73
2.6.2.1.Kết quả đạt được	73
2.6.2.2.Những hạn chế còn tồn tại.	74
2.6.2.3.Nguyên nhân của những hạn chế.	75
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI BẮC Á - CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ ...	77
3.1. Mục tiêu, định hướng, phát triển tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng TMCP Bắc Á- Chi nhánh Thừa Thiên Huế trong tương lai.....	77
3.1.1. Chiến lược, định hướng phát triển chung của ngân hàng TMCP Bắc Á.....	77
3.1.2. Mục tiêu, định hướng phát triển tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế.	78
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng thương mại cổ phần Bắc Á – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	79
3.2.1. Tuân thủ quy chế và trình tự thủ tục cấp tín dụng cá nhân.....	79
3.2.2. Xây dựng chiến lược trong hoạt động tín dụng	80
3.2.3. Hoàn thiện công tác đào tạo và bồi dưỡng nhân lực	81
3.2.4. Tăng cường công tác đánh giá, xử lý nợ xấu.....	82
3.2.5. Đầu tư cơ sở vật chất và nâng cao hiệu quả thu nhập và xử lý thông tin.....	83
3.2.6. Nâng cao công tác tổ chức.....	83
3.2.7. Giải pháp hoàn thiện công tác kiểm tra, kiểm soát.....	84
PHẦN III KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	85
1. KẾT LUẬN.....	85
2. KIẾN NGHỊ.....	86
2.1. Kiến nghị đối với nhà nước, chính phủ, ngân hàng nhà nước	86
TÀI LIỆU THAM KHẢO	87

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

CIC	Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia
HMTD	Hạn mức tín dụng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCTD	Tổ chức tín dụng
TDCN	Tín dụng cá nhân
TMCP	Thương mại cổ phần
TSDB	Tài sản đảm bảo

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Tình hình lao động của Bắc Á - Chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	39
Bảng 2.2: Nguồn vốn huy động tại Bắc Á – chi nhánh Thừa Thiên Huế	41
giai đoạn 2017 – 2019	41
Bảng 2.3: Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Bắc Á - CN Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017 - 2019.....	43
Bảng 2.4 : Dư nợ cho vay theo kỳ hạn.....	44
Bảng 2.5: Doanh số cho vay của Ngân hàng TMCP Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế- giai đoạn 2017-2019.....	51
Bảng 2.6 : Dư nợ cho vay tại Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017- 2019.....	53
Bảng 2.7: Tình hình dư nợ cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Bắc Á - Chi nhánh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017 – 2019.....	55
Bảng 2.8: Tỷ lệ nhóm nợ trong cơ cấu nhóm nợ đối với khách hàng cá nhân tại Bắc Á- Chi nhánh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017 – 2019.....	57
Bảng 2.9: Thu nhập từ hoạt động tín dụng của Bắc Á.....	59
- Chi nhánh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017 – 2019.....	59
Bảng 2.10: Tình hình nợ quá hạn của Bắc Á – Chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	61
Bảng 2.11:Dư nợ quá hạn phân theo lĩnh vực cho vay của Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế- giai đoạn 2017-2019	62
Bảng 2.12 Nợ xấu của Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế- giai đoạn 2017-2019...	64
Bảng 2.13 : Dư nợ xấu phân theo lĩnh vực cho vay của Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế- giai đoạn 2017-2019	66
Bảng 2.14: Tỷ lệ nợ khó đòi của Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế- giai đoạn 2017-2019.....	68
Bảng 2.15:Tỷ lệ nợ khó đòi theo lĩnh vực cho vay của Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế- giai đoạn 2017-2019.....	69

DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ

Hình 2.1: Doanh số cho vay của Ngân hàng TMCP Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế- giai đoạn 2017-2019.....	52
Hình 2.2: Tỷ trọng dư nợ cho vay của Ngân hàng TMCP Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế- giai đoạn 2017-2019	54
Hình 2.3: Dư nợ tín dụng theo kỳ hạn của Ngân hàng TMCP Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế- giai đoạn 2017-2019.....	56
Hình 2.4: Cơ cấu thu nhập từ hoạt động cho vay của Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế- giai đoạn 2017-2019.....	60
Hình 2.5: Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của Bắc Á – Chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	61
Hình 2.6: Cơ cấu nợ quá hạn khách hàng cá nhân theo lĩnh vực cho vay của Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế- giai đoạn 2017-2019	63
Hình 2.7: Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Bắc Á - chi nhánh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017 – 2019.	65
Hình 2.8: Cơ cấu nợ xấu khách hàng cá nhân phân theo lĩnh vực cho vay tại Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017-2019.....	67
Hình 2.9: Tỷ lệ nợ khó đòi trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Bắc Á - chi nhánh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017 – 2019.....	68
Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức và quản lý của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	36

PHẦN 1- ĐẶT VẤN ĐỀ

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế vẫn còn nhiều khó khăn, hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp ngày càng bị thu hẹp và đình trệ, số lượng doanh nghiệp giải thể, ngừng hoạt động không ngừng gia tăng qua từng năm, việc tiếp cận nguồn vốn vay đối với các doanh nghiệp trở nên hết sức khó khăn, đặc biệt là đối với các doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ không có tài sản đảm bảo điều này không những gây khó khăn cho doanh nghiệp mà còn làm cho các ngân hàng bị “ ứ đọng vốn”. Trước thực trạng đó, tín dụng cá nhân trở thành 1 mảnh đất màu mỡ để các ngân hàng khai thác và đây cũng là nhóm khách hàng chiến lược mà các ngân hàng hướng đến hiện nay. Tuy nhiên hoạt động tín dụng luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro, nợ xấu luôn tồn tại ở bất cứ ngân hàng nào. Những năm trở lại đây, nợ xấu luôn là một vấn đề đáng quan tâm của ngành tài chính nói riêng và toàn nền kinh tế nói chung. Nếu nợ xấu ở mức cao và chậm được giải quyết thì sẽ trở thành gánh nặng cho ngân hàng (mất khả năng thanh khoản, giảm lợi nhuận, mất niềm tin của khách hàng...), nền kinh tế (hàng hóa) chậm tiêu thụ, trì trệ, dần dần gây tê liệt nền kinh tế và nguy cơ bất ổn vĩ mô cao. Khả năng trả nợ vay của khách hàng chính là nguyên nhân dẫn đến tình trạng trên. Có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng như tuổi tác, giới tính, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn của người vay, thời hạn vay vốn, lãi suất của khoản vay, mục đích sử dụng vốn vay, thu nhập, ngành nghề của người đi vay..... mức độ ảnh hưởng của chúng cũng khác nhau.

Với tình hình chung đó, Ngân hàng TMCP Bắc Á cũng không ngoại lệ, chất lượng tín dụng đang được quan tâm và những giải pháp hạn chế nợ xấu tiếp tục là đề tài tranh luận nhiều nhất. Ngay từ những ngày đầu hoạt động, Bắc Á đã xác định khách hàng cá nhân là đối tượng khách hàng mục tiêu trong định hướng phát triển hoạt động kinh doanh tại địa bàn Thừa Thiên Huế. Kiên định với định hướng hoạt động này, Bắc Á cung cấp các sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân

như: cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay trả góp mua nhà, nền nhà, sửa chữa nhà, cho vay sinh hoạt tiêu dùng... Cho vay khách hàng cá nhân tuy tạo ra nhiều lợi nhuận cho ngân hàng nhưng hoạt động này hàm chứa nhiều rủi ro mà ngân hàng cần quan tâm.

Hiện nay, bộ phận tín dụng khách hàng cá nhân tại phần lớn NHTMCP trong hệ thống ngân hàng Việt Nam đều dựa trên cơ sở kinh nghiệm tích lũy khi đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng trong quá trình thẩm định hồ sơ tín dụng do đó dẫn đến nhiều thiếu sót khi ra quyết định phê duyệt khoản vay cho khách hàng, mà hậu quả rõ ràng nhất đó là tỷ lệ nợ quá hạn, “nợ xấu” ngày càng tăng cao. Thực trạng này đòi hỏi mỗi ngân hàng cần phải xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng uy tín đối với khách hàng nhằm lượng hoá cụ thể khả năng trả nợ đúng hạn của đối tượng vay vốn.

Đối với Ngân hàng TMCP Bắc Á, với sự nỗ lực của mình trong những năm qua nhằm kéo giảm tỷ lệ nợ xấu trong toàn ngân hàng thì đến nay đã mang lại nhiều kết quả đáng khích lệ. Tuy nhiên thực tế cho thấy vẫn còn nhiều việc phải làm nhằm lành mạnh hóa hoạt động tín dụng tại ngân hàng từ đó ngày càng nâng cao hơn nữa chất lượng tín dụng, đảm bảo môi trường phát triển bền vững, ổn định của Bắc Á trong những năm tiếp theo.

Nhằm phát triển hoạt động tín dụng trong ngân hàng đồng thời giảm thiểu đến mức thấp nhất những rủi ro phát sinh từ nợ xấu, chúng ta cần xác định được các nguyên nhân chủ yếu dẫn đến việc không trả được nợ vay của khách hàng. Đó chính là lý do để tôi tiến hành nghiên cứu “Đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Bắc Á– chi nhánh Thừa. Thiên Huế”.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu chung

Mục tiêu chính của Khoá luận này là đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân vay vốn tại Bắc Á - Chi nhánh Thừa Thiên Huế. Khoá luận sẽ đề xuất một số giải pháp giúp Bắc Á - Chi nhánh Thừa Thiên Huế giảm thiểu rủi ro tín dụng, mà cụ thể là dư nợ xấu trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

2.2 Mục tiêu cụ thể

- Tổng hợp cơ sở lý thuyết về tín dụng, tín dụng khách hàng cá nhân và chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân
- Nghiên cứu thực trạng, đánh giá chất lượng tín dụng tại NHTMCP Bắc Á - Chi nhánh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017 – 2019 và thảo luận kết quả nghiên cứu được.
- Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng của khách hàng cá nhân để từ đó giảm thiểu rủi ro tín dụng, cụ thể là dư nợ xấu trong hoạt động cho vay tại Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

Chất lượng tín dụng của khách hàng cá nhân tại Bắc Á - Chi nhánh Thừa Thiên Huế.

3.2 Phạm vi nghiên cứu:

- + Về không gian: Ngân hàng TMCP Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế.
- + Về thời gian: Số liệu chủ yếu từ năm 2017_2019

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1 Phương pháp thu thập số liệu

- Số liệu thứ cấp được thu thập từ các báo cáo, tài liệu của ngân hàng, thông tin từ internet, số liệu của cơ quan thống kê, tài liệu liên quan khác để phân tích đặc điểm chung và thực trạng chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP Bắc Á.
- Áp dụng phương pháp nghiên cứu tài liệu với mục đích hệ thống hóa các vấn đề từ lý luận đến thực tiễn liên quan đến chủ đề nghiên cứu, xác định các điểm kế thừa từ các tiền nghiên cứu và hướng phát triển trong nghiên cứu này. Dựa trên bước phân tích này, dự kiến sẽ thu thập được các căn cứ khoa học xây dựng các giả thuyết nghiên cứu.

4.2 Phương pháp phân tích số liệu

- Trên cơ sở các tài liệu đã được tổng hợp, vận dụng các phương pháp: phương pháp thống kê mô tả, phân tố, so sánh bằng số tuyệt đối, số tương đối nhằm phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Bắc Á chi nhánh Thừa Thiên Huế.

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 số tuyệt đối, số tương đối:

- *Phương pháp so sánh bằng số tuyệt đối*: là kết quả của phép trừ giữa trị số của kỳ phân tích với kỳ gốc của chỉ tiêu kinh tế.

$$\Delta y = y_1 - y_0$$

Trong đó:

y_0 : chỉ tiêu năm trước

y_1 : chỉ tiêu năm sau

Δy : là phần chênh lệch tăng, giảm của các chỉ tiêu kinh tế

- *Phương pháp so sánh bằng số tương đối*: là kết quả của phép chia giữa trị số của kỳ phân tích so với kỳ gốc của các chỉ tiêu kinh tế.

$$\Delta y = \frac{y_1}{y_0} \times 100\%$$

Trong đó:

y_0 : chỉ tiêu năm trước

y_1 : chỉ tiêu năm sau

Δy : biểu hiện tốc độ tăng trưởng của các chỉ tiêu kinh tế

Phương pháp này dùng để làm rõ tình hình biến động mức độ của các số liệu kinh tế trong một khoảng thời gian nhất định. So sánh các tốc độ tăng trưởng của các số liệu qua các năm, đồng thời so sánh tốc độ tăng trưởng giữa các chỉ tiêu để tìm ra các yếu tố ảnh hưởng. Qua đó đưa ra nhận xét, kết luận và các biện pháp khắc phục.

5. Kết cấu của khóa luận

Khóa luận gồm ba phần :

PHẦN I: ĐẶT VẤN ĐỀ

PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về tín dụng khách hàng cá nhân và chất lượng tín dụng của khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế.

Chương 2: Đánh giá chất lượng tín dụng của khách hàng cá nhân tại Bắc Á - Chi nhánh Thừa Thiên Huế

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng của khách hàng cá nhân tại Bắc Á- chi nhánh Thừa Thiên Huế

PHẦN III: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP BẮC Á – CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ

1.1. Tổng quan về tín dụng khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm, chức năng của ngân hàng thương mại

1.1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là một tổ chức trung gian tài chính có vị trí quan trọng trong nền kinh tế quốc dân và hoạt động theo định chế trung gian mang tính chất tổng hợp. Các nhà nghiên cứu ghi nhận rằng, ngân hàng thương mại hình thành trên cơ sở của sự phát triển sản xuất và trao đổi hàng hóa. Khi sản xuất phát triển thì nhu cầu trao đổi mở rộng sản xuất giữa các khu vực thì xuất hiện thương gia làm nghề đổi tiền. Khi trao đổi hàng hóa phát triển quay trở lại kích thích sản xuất hàng hóa. Cùng với sự phát triển đó, các nghiệp vụ được phát triển dần như giữ tiền hộ, chi trả hộ... trên cơ sở đó thực hiện hoạt động tín dụng [1]

Theo điều 4 Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12: “Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng có thể thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng theo quy định của luật này. Theo tính chất và mục tiêu hoạt động, các loại hình ngân hàng gồm Ngân hàng thương mại; Ngân hàng chính sách; Ngân hàng hợp tác xã” [2]

Từ định nghĩa ta thấy ngân hàng thương mại đóng vai trò như một doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh tiền tệ với các nghiệp vụ chủ yếu là huy động vốn và cho vay. Ngoài ra NHTM còn thực hiện chức năng thanh toán và cung cấp nhiều dịch vụ khác

Ngày nay trên thị trường tài chính, tiền tệ các loại hình tổ chức tham gia hoạt động đan xen một cách đa dạng và phong phú, một số loại hình tổ chức tín dụng khác cũng thực hiện một số nghiệp vụ của ngân hàng thương mại. Tuy nhiên các tổ

chức này không nhận tiền gửi và thanh toán. Đó là tiêu chí để phân biệt NHTM với các tổ chức tín dụng khác.

1.1.1.2. Chức năng của ngân hàng thương mại

Thứ nhất, chức năng trung gian tín dụng

Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng thương mại đóng vai trò là cầu nối giữa người dư thừa vốn và người thiếu hụt vốn. Thông qua việc huy động vốn các khoản tiền tệ tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế, NHTM hình thành nên quỹ cho vay để cấp tín dụng cho nền kinh tế. Với chức năng này ngân hàng vừa đóng vai trò là bên đi vay vừa đóng vai trò là người cho vay.

Với chức năng trung gian tín dụng, NHTM đã góp phần tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia, bao gồm người gửi tiền, ngân hàng và người đi vay, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế [3]

Đối với người đi vay, họ sẽ thỏa mãn được nhu cầu vốn để kinh doanh, chi tiêu, thanh toán mà không phải chi phí nhiều về sức lực, thời gian cho việc tìm kiếm nơi cung ứng vốn tiện lợi, chắc chắn và hợp pháp.

Đối với ngân hàng thương mại, họ sẽ tìm kiếm được lợi nhuận cho bản thân mình từ chênh lệch lãi suất cho vay và lãi suất tiền gửi hoặc hoa hồng môi giới. Lợi nhuận này chính là cơ sở để tồn tại và phát triển của ngân hàng.

Đối với nền kinh tế, chức năng này rất quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế vì nó đáp ứng nhu cầu vốn để đảm bảo quá trình tái sản xuất được thực hiện liên tục và để mở rộng qua mô sản xuất. Chức năng trung gian tín dụng được xem là chức năng quan trọng nhất của ngân hàng thương mại vì nó phản ánh bản chất của ngân hàng thương mại, nó quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng, đồng thời nó cũng là cơ sở để thực hiện các chức năng khác

Thứ hai, chức năng trung gian thanh toán

Ngân hàng thương mại làm trung gian thanh toán khi nó thực hiện thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh

toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khách theo lịch của họ. Ở đây ngân hàng thương mại đóng vai trò là người thủ quỹ cho các doanh nghiệp và cá nhân bởi ngân hàng là người giữ tài khoản của họ.

Ngân hàng thương mại thực hiện chức năng trung gian thanh toán trên cơ sở thực hiện chức năng trung gian tín dụng vì tiền để khách hàng thực hiện thanh toán qua ngân hàng chính là một phần tiền gửi trước đó. Việc các ngân hàng thương mại thực hiện chức năng trung gian thanh toán có ý nghĩa rất to lớn đối với toàn bộ nền kinh tế. Với chức năng này, các ngân hàng thương mại cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán thuận lợi. Nhờ đó, các chủ thể kinh tế sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian đi tìm chủ nợ, hay người phải thanh toán mà đảm bảo được an toàn. Qua đó chức năng này thúc đẩy được việc lưu thông hàng hóa, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế. Đồng thời, việc thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng đã giảm được lượng tiền mặt trong lưu thông, dẫn đến tiết kiệm chi phí lưu thông tiền mặt.

Đối với ngân hàng thương mại chức năng này giúp ngân hàng tăng thêm lợi nhuận cho ngân hàng thông qua việc thu lệ phí thanh toán. Thêm nữa, nó lại làm tăng nguồn vốn cho vay của ngân hàng thể hiện số dư trong tài khoản tiền gửi của khách hàng.

Thứ ba, chức năng tạo tiền.

Sự kết hợp giữa chức năng trung gian tín dụng và chức năng thanh toán là cơ sở để NHTM thực hiện chức năng tạo tiền. Thông qua chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng sử dụng vốn huy động để cho vay, số tiền cho vay ra lại được khách hàng sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ trong khi số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng vẫn được coi như là một phụ phẩm của tiền giao dịch, được họ sử dụng để mua bán hàng hóa, thanh toán dịch vụ... khi ngân hàng chỉ thực hiện chức năng nhận tiền gửi mà chưa cho vay thì ngân hàng chưa hề tạo tiền, chỉ khi thực hiện cho vay ngân hàng mới bắt đầu chức năng tạo tiền. [3]

Với chức năng này hệ thống NHTM đã làm tăng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi trả của xã hội. Chức năng này cũng chỉ ra mối qua hệ giữa tín dụng ngân hàng và lưu thông tiền tệ. Một khối lượng tín dụng mà NHTM cho vay làm tăng khả năng tạo tiền của NHTM từ đó làm tăng lượng tiền cung ứng

1.1.2. Khái niệm và đặc trưng tín dụng

1.1.2.1. Khái niệm

Trong quá trình phát triển của nền kinh tế hàng hoá, xuất phát từ nhu cầu cho vay và đi vay của những người thiếu vốn và những người thừa vốn trong cùng một thời điểm đã hình thành nên quan hệ vay mượn lẫn nhau trong xã hội và trên cơ sở đó hoạt động tín dụng ra đời. Tín dụng xuất phát từ chữ Credit trong tiếng Anh-có nghĩa là lòng tin, sự tin tưởng, tín nhiệm. Tín dụng được diễn giải theo ngôn ngữ Việt Nam là sự vay mượn. Trong thực tế tín dụng hoạt động rất phong phú và đa dạng, nhưng ở bất cứ dạng nào tín dụng cũng thể hiện hai mặt cơ bản:

(1) Người sở hữu một số tiền hoặc hàng hoá chuyển giao cho người khác sử dụng trong một thời gian nhất định

(2) Đến thời hạn do hai bên thoả thuận, người sử dụng hoàn lại cho người sở hữu một giá trị lớn hơn. Phần trăm tăng thêm được gọi là phần lời hay nói theo ngôn ngữ kinh tế là lãi suất.

Theo giáo trình tín dụng ngân hàng, tín dụng là một giao dịch về tài sản (tiền hoặc hàng hoá) giữa bên cho vay (ngân hàng và các định chế tài chính khác) và bên đi vay (cá nhân, doanh nghiệp và các chủ thể khác), trong đó bên cho vay chuyển giao tài sản cho bên đi vay sử dụng trong một thời hạn nhất định theo thỏa thuận, bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện vốn gốc và lãi cho bên đi vay khi đến hạn thanh toán.[4]

Theo luật các Tổ chức tín dụng 2010, cấp tín dụng là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản