

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**NGUYỄN VĂN THỂ**

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TÍN DỤNG CÁ NHÂN  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
QUÂN ĐỘI CHI NHÁNH TÂY ĐÔ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ  
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH  
MÃ NGÀNH: 8340101**

**Cần Thơ, tháng 10 năm 2022**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**NGUYỄN VĂN THỂ**

**MSSV: 2010617**

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TÍN DỤNG CÁ NHÂN  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
QUÂN ĐỘI CHI NHÁNH TÂY ĐÔ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ  
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH  
MÃ NGÀNH: 8340101**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC  
PGS.TS NGUYỄN TRI KHIÊM**

**Cần Thơ, tháng 10 năm 2022**

## NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*

**Người hướng dẫn khoa học**

**PGS.TS Nguyễn Tri Khiêm**

## TRANG CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn/Đề án này, với đề tựa là “**Nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội chi nhánh Tây Đô**”, do học viên **Nguyễn Văn Thế** thực hiện theo sự hướng dẫn của PGS. TS Nguyễn Tri Khiêm Luận văn/Đề án đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn/đề án thông qua ngày 15/10/2022.

**Ủy viên**  
(Ký tên)



**TS. Nguyễn Thị Mỹ Dung**  
**Phản biện 1**  
(Ký tên)

**Thư ký**  
(Ký tên)



**TS. Đoàn Hoài Nhân**  
**Phản biện 2**  
(Ký tên)

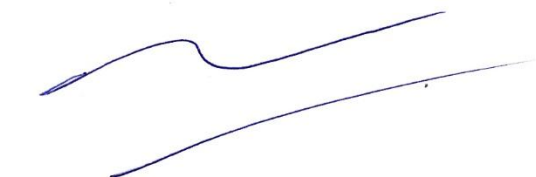


**TS. Bảo Trung**  
**Cán bộ hướng dẫn**  
(Ký tên)



**TS. Nguyễn Quốc Nghi**  
**Chủ tịch Hội đồng**  
(Ký tên)

**PGS. TS Nguyễn Tri Khiêm**



**PGS-TS. Đào Duy Huân**

## LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ, quý Thầy, Cô Khoa Kinh Tế - Trường Trường Đại học Nam Cần Thơ đã giúp đỡ, hỗ trợ tôi trong suốt quá trình học tập.

Tôi xin gửi lời tri ân sâu sắc đến PGS.TS Nguyễn Tri Khiêm đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo và giúp đỡ tận tình, truyền đạt những kiến thức từ cơ bản đến nâng cao, cung cấp những kinh nghiệm cũng như kiến thức chuyên môn, luôn luôn động viên và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tác giả trong suốt thời gian thực hiện đề tài nghiên cứu.

Đồng thời, tôi cũng xin cảm ơn đến Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Tây Đô đã hỗ trợ, giúp đỡ tôi tiếp cận được các thông tin cần thiết phục vụ trong quá trình nghiên cứu.

Xin chúc Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Tây Đô hoạt động ngày càng phát triển, hiệu quả. Kính chúc quý Thầy, Cô luôn dồi dào sức khỏe, luôn thành công trong sự nghiệp giảng dạy và nghiên cứu.

Trân trọng cảm ơn!

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*

**Tác giả luận văn**



**Nguyễn Văn Thế**

## TÓM TẮT

Để có thể hỗ trợ cho Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Tây Đô tìm ra các giải pháp sát thực nhằm nâng cao chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân, góp phần tăng trưởng lợi nhuận kinh doanh, đề tài được thực hiện với mục tiêu tìm ra các giải pháp phù hợp nhất nhằm phát triển, đẩy mạnh hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, nâng cao hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Tây Đô.

Để đạt được mục tiêu trên, nghiên cứu tiến hành phân tích môi trường nội bộ của Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Tây Đô đã xác định được một số ưu, nhược điểm của Ngân hàng.

Trên cơ sở đó, nghiên cứu đã thu thập số liệu, phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng. Qua đó có cơ sở đánh giá được những mặt đạt được và những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng.

Nghiên cứu đưa ra những giải pháp nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân để giúp Ngân hàng khắc phục được những hạn chế còn tồn tại, đồng thời đề xuất những kiến nghị đối với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội nhằm giúp Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Tây Đô nâng cao hoạt động kinh doanh của Ngân hàng trong thời gian sắp tới.

Từ khóa: Ngân hàng Quân Đội Chi nhánh Tây Đô, cho vay khách hàng cá nhân

## **ABSTRACT**

To be able to support Military Commercial Joint Stock Bank Tay Do Branch to find practical solutions to improve credit quality for individual customers, contributing to business profit growth, the research was carried out with the goal of finding the most suitable solutions to develop and promote operational efficiency of lending to individual customers, improving business activities of Military Commercial Joint Stock Bank Tay Do Branch.

To achieve the above goal, research analyzed the internal environment of Military Commercial Joint Stock Bank Tay Do Branch and identified a number of advantages and disadvantages of the Bank.

Data on the actual situation of lending activities to individual customers at the Bank were collected, analyzed and evaluated, thereby, used as a basis to evaluate the achievements and limitations that still exist in lending activities to individual customers at the Bank.

The study provides solutions to improve the quality of personal loans to help the Bank overcome the remaining limitations, and at the same time proposes recommendations to the Government, the State Bank of Vietnam, Military Commercial Joint Stock Bank aims to help Military Commercial Joint Stock Bank Tay Do Branch to improve the Bank's business activities in the near future.

Key words: Military Bank Tay Do Branch, lending to individual customers

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh nghiên cứu đề tài: “*Nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Tây Đô*” là kết quả của quá trình học tập, nghiên cứu độc lập, nghiêm túc. Các thông tin, dữ liệu được sử dụng trong luận văn này là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng. Kết quả nghiên cứu chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình khoa học nào.

*Cần Thơ, ngày      tháng      năm 2022*

**Tác giả luận văn**



**Nguyễn Văn Thê**



## MỤC LỤC

|   |            |
|---|------------|
| <b>NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC</b> .....   | <b>i</b>   |
| <b>LỜI CẢM ƠN</b> .....   | <b>iii</b> |
| <b>TÓM TẮT</b> .....  | <b>iv</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>v</b>   |
| <b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....   | <b>vi</b>  |
| <b>MỤC LỤC</b> .....  | <b>vii</b> |
| <b>DANH MỤC BẢNG</b> .....  | <b>x</b>   |
| <b>DANH MỤC HÌNH VẼ</b> .....   | <b>xi</b>  |
| <b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT</b> .....   | <b>xii</b> |
| <b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....  | <b>1</b>   |
| <b>1. Lý do chọn đề tài</b> .....   | <b>1</b>   |
| 2. Tổng quan các nghiên cứu có liên quan đề tài .....   | 2          |
| 2.1 Những nghiên cứu trong nước .....   | 2          |
| 2.2 Những nghiên cứu nước ngoài: .....  | 3          |
| 3. Mục tiêu và các câu hỏi nghiên cứu .....   | 4          |
| 3.1 Mục tiêu chung .....  | 4          |
| 3.2 Mục tiêu cụ thể .....   | 4          |
| 3.3 Các câu hỏi nghiên cứu .....  | 5          |
| 4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....  | 5          |
| 4.1. Đối tượng nghiên cứu .....   | 5          |
| 4.2. Phạm vi nghiên cứu .....   | 5          |
| 5. Phương pháp nghiên cứu .....   | 5          |
| 6. Ý nghĩa thực tiễn của nghiên cứu .....   | 6          |
| <b>TÓM TẮT PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....  | <b>7</b>   |
| <b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> ..... | <b>8</b>   |
| 1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân tại các Ngân hàng thương mại .....                          | 8          |
| 1.1.1. Khái niệm, đặc điểm, vai trò của khách hàng cá nhân trong hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại .....    | 8          |
| 1.1.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân .....   | 12         |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.1.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng tín dụng cá nhân của ngân hàng thương mại .....  | 13        |
| 1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân của ngân hàng thương mại .....  | 17        |
| <b>1.2. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân của một số Ngân hàng Thương mại và bài học cho MB - Chi nhánh Tây Đô .....</b> | <b>21</b> |
| <b>1.2.1 Kinh nghiệm của một số NHTM về nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân.....</b>  | <b>21</b> |
| <b>1.2.2. Những bài học rút ra cho Ngân hàng TMCP Quân Đội Chi nhánh Tây Đô .....</b>  | <b>22</b> |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 1 .....   | 22        |
| <b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG.....</b>   | <b>23</b> |
| <b>CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI.....</b>  | <b>23</b> |
| <b>CHI NHÁNH TÂY ĐÔ .....</b>  | <b>23</b> |
| 2.1 Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Quân Đội Chi nhánh Tây Đô và kết quả hoạt động kinh doanh (2019-2021).....  | 23        |
| 2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....  | 23        |
| 2.1.2 Chức năng nhiệm vụ của MB Chi nhánh Tây Đô.....  | 24        |
| 2.1.3 Bộ máy tổ chức của MB Chi nhánh Tây Đô.....  | 24        |
| 2.1.4 Thực trạng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019-2021 .....                           | 25        |
| 2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Tây Đô.....                                | 31        |
| 2.2.1 Đánh giá theo quan điểm của Ngân hàng.....   | 31        |
| 2.2.2 Đánh giá theo quan điểm của khách hàng.....  | 36        |
| 2.2.3 Đánh giá chung chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Tây Đô .....                          | 40        |
| 2.2.3.1. Những kết quả đạt được .....  | 40        |
| <b>2.3.2. Định hướng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Tây Đô .....</b>                              | <b>44</b> |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 2.....  | 45        |
| <b>CHƯƠNG 3:GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG. CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI CHI NHÁNH TÂY ĐÔ.....</b>            | <b>46</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>3.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng khách hàng cá nhân</b> .....                         | 46        |
| 3.2 Nâng cao hoạt động kiểm tra, kiểm soát của Ngân hàng.....                               | 54        |
| 3.2.1. Cơ sở giải pháp.....   | 54        |
| 3.2.2 Nội dung giải pháp .....  | 54        |
| 3.2.3. Triển khai thực hiện: .....  | 55        |
| 3.3. Giải pháp nâng cao công nghệ ứng dụng trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân ..... | 56        |
| 3.3.1 Căn cứ giải pháp.....   | 56        |
| 3.4. Nhóm giải pháp củng cố và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....                     | 58        |
| 3.4.1. Cơ sở của giải pháp .....  | 58        |
| 3.4.2. Nội dung giải pháp .....   | 58        |
| 3.4.3. Triển khai thực hiện .....   | 61        |
| 3.5. Đề xuất Kiến nghị .....  | 62        |
| 3.5.1 Kiến nghị Chính phủ .....   | 62        |
| 3.5.2 Kiến nghị Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....  | 62        |
| 3.5.3. Kiến nghị Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội.....                                 | 63        |
| <b>TÓM TẮT CHƯƠNG 3</b> .....   | 63        |
| <b>KẾT LUẬN</b> .....   | <b>65</b> |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....   | <b>66</b> |
| <b>PHỤ LỤC 1</b> .....  | <b>68</b> |
| <b>DÀN BÀI PHÒNG VẤN CHUYÊN GIA</b> .....   | <b>68</b> |
| <b>PHỤ LỤC 2</b> .....  | <b>74</b> |
| <b>PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN</b> .....  | <b>74</b> |

## DANH MỤC BẢNG

|   |    |
|---|----|
| Bảng 2.2: Bảng Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 – 2021 .....                        | 26 |
| Bảng 2.3: Tình hình biến động tín dụng của MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 – 2021 .....                                      | 27 |
| Bảng 2.5: Tình hình biến động huy động vốn của MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 – 2021 .....                                  | 29 |
| Bảng 2.7. Tăng trưởng cho vay đối với KHCN của Tình hình biến động tín dụng của MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 – 2021 ..... | 30 |
| Bảng 2.8: Lợi nhuận từ hoạt động cho vay KHCN của MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 – 2021 .....                               | 31 |
| Bảng 2.10. Dư nợ của KHCN theo thời hạn của MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 – 2021 .....                                     | 33 |
| Bảng 2.11. Tăng trưởng số lượng khách hàng và thị phần của MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 – 2021 .....                      | 34 |
| Bảng 2.12. Vòng quay vốn tín dụng của KHCN tại MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 – 2021 .....                                  | 34 |
| Bảng 2.13. Tỷ lệ nợ quá hạn của các KHCN tại MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 – 2021 .....                                    | 35 |
| Bảng 2.14: Tỷ lệ nợ xấu của các khách hàng cá nhân tại MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 – 2021 .....                          | 36 |
| Bảng 2.15. Kết quả điều tra khách hàng cá nhân tại MB Chi nhánh Tây Đô .....  | 37 |
| Bảng 2.16. Bảng mẫu điều tra phân chia theo giới tính.....  | 37 |
| Bảng 2.17. Bảng phân chia mẫu khảo sát theo độ tuổi mẫu khách hàng cá nhân .....  | 38 |
| Bảng 2.18. Bảng phân chia theo thu nhập của mẫu .....   | 38 |
| Bảng 2.19. Đánh giá của KHCN về chất lượng dịch vụ cho vay của MB Chi nhánh Tây Đô .....  | 39 |
| Bảng 3.1. Đề xuất kế hoạch đào tạo nhân sự của MB Chi nhánh Tây Đô năm 2023.....  | 59 |

## DANH MỤC HÌNH VẼ

|  |    |
|--|----|
| Hình 2.1: Sơ đồ tổ chức của MB Chi nhánh Tây Đô.....   | 24 |
| Hình 2.4. Biểu đồ Tình hình biến động số liệu tín dụng của MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 – 2021 .....     | 27 |
| Hình 2.6. Biểu đồ Tình hình biến động số liệu huy động vốn của MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 – 2021 ..... | 29 |
| Hình 2.9 Tăng doanh thu cho vay khách hàng cá nhân tại MB Chi nhánh Tây Đô giai đoạn 2019 - 2021.....          | 32 |

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

| <u>Từ viết tắt</u> | <u>Viết đầy đủ</u>                    |
|--------------------|---------------------------------------|
| NHNN               | Ngân hàng Nhà nước Việt Nam           |
| MB                 | Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội |
| BGD                | Ban Giám đốc                          |
| BTD                | Ban tín dụng                          |
| BCTC               | Báo cáo tài chính                     |
| DPRRTD             | Dự phòng rủi ro tín dụng              |
| ĐVKD               | Đơn vị kinh doanh                     |
| NHTM               | Ngân hàng thương mại                  |
| NX                 | Tỷ lệ nợ xấu                          |
| NQH                | Tỷ lệ nợ quá hạn                      |
| GSTD               | Giám sát tín dụng                     |
| TSBĐ               | Tài sản bảo đảm                       |
| RRTD               | Rủi ro tín dụng                       |
| TSCĐ               | Tài sản cố định                       |
| TCKT               | Tổ chức kinh tế                       |
| TMCP               | Thương mại cổ phần                    |
| TCTD               | Tổ chức tín dụng                      |
| VAMC               | Công ty quản lý tài sản quốc gia      |
| KHCN               | Khách hàng cá nhân                    |