

MỤC LỤC

	Trang
LỜI CẢM ƠN	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	iii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	vi
KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT	vii
LỜI MỞ ĐẦU	viii
1. Lý do chọn đề tài	viii
2. Mục tiêu nghiên cứu	ix
2.1 Mục tiêu chung	ix
2.2 Mục tiêu cụ thể	ix
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	ix
3.1 Đối tượng nghiên cứu	ix
3.2 Phạm vi nghiên cứu	ix
4. Phương pháp nghiên cứu	ix
5. Cấu trúc luận văn	x
LỜI CAM ĐOAN	xi
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TÍN DỤNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1 Tổng quan về tín dụng ngân hàng	1
1.1.1 Khái niệm	1
1.1.2 Đặc điểm	1
1.1.3 Vai trò	2
1.1.4 Phân loại tín dụng và các hình thức tín dụng	3
1.1.5 Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định xét duyệt tín dụng	4
1.2 Tổng quan về chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại	5
1.2.1 Khái niệm	5
1.2.2 Một số mô hình đánh giá chất lượng tín dụng	5
1.2.2.1 Mô hình chất lượng kỹ thuật - chức năng của Gronroos	5
1.2.2.2 Mô hình chất lượng khoảng cách của Parasuraman & ctg	6
1.2.2.3 Mô hình Bankserv của Avkiran	9
1.2.2.4 Mô hình CBSQ của Xin Guo & ctg	10
1.2.2.5 Mô hình Serperf (Cronin and Taylor, 1992)	11
1.2.3 Mô hình đề xuất	12
1.2.4 Các nhân tố tác động đến chất lượng tín dụng	14
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	17
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - PDG THỐNG NHẤT	18
2.1 Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng TMCP Á Châu	18
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Á Châu	18
2.1.2 Hệ thống tổ chức	20
2.1.3 Lĩnh vực hoạt động chính của ACB	21
2.1.4 Các sản phẩm cho vay của ACB	22

	Trang
2.1.5 Tình hình hoạt động của Ngân hàng TMCP Á Châu từ 2021 - 2023	22
2.2 Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất	25
2.2.1 Quyết định thành lập	25
2.2.2 Cơ cấu tổ chức	26
2.2.3 Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban	26
2.3 Khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất	27
2.3.1 Hoạt động huy động vốn	27
2.3.2 Doanh số cho vay, thu nợ, dư nợ	31
2.3.3 Dư nợ tín dụng	32
2.3.4 Phân loại nợ	34
2.3.5 Nợ quá hạn	36
2.4 Đánh giá của khách hàng về chất lượng tín dụng	37
2.4.1 Đặc điểm mẫu khảo sát	37
2.4.2 Phân tích số liệu từ điều tra ý kiến của khách hàng về chất lượng dịch vụ tín dụng của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất	39
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	42
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - PGD THỐNG NHẤT	44
3.1 Các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất	44
3.1.1 Quản lý nợ xấu và tăng cường hiệu quả thu hồi nợ	44
3.1.2 Tăng cường công tác giải quyết những khiếu nại từ khách hàng	44
3.1.3 Tối ưu hóa hiệu suất công việc từ nhân sự	45
3.1.4 Cải thiện thời gian xử lý mỗi giao dịch	45
3.1.5 Tăng cường phân tích và nhận diện các mong muốn ở khách hàng	46
3.1.6 Tăng cường các chương trình quan tâm đến khách hàng	46
3.1.7 Cải thiện độ nhiệt tình và chất lượng hỗ trợ khách hàng	47
3.2 Một số kiến nghị	48
3.2.1 Kiến nghị với chính phủ	48
3.2.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	50
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	51
KẾT LUẬN	52
PHỤ LỤC	53
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	60

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Trang

Bảng

Bảng 1.1: Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định xét tín dụng của KHCN và KHDN	4
Bảng 1.2: Thang đo nghiên cứu	12
Bảng 2.1: Kết quả hoạt động huy động vốn	28
Bảng 2.2: Doanh số cho vay - Thu nợ - Dư nợ	31
Bảng 2.3: Dư nợ tín dụng theo kì hạn	32
Bảng 2.4: Phân loại nợ	34
Bảng 2.5: Tỷ lệ nợ quá hạn	36
Bảng 2.6: Thông tin về đối tượng khảo sát	37

Biểu đồ

Biểu đồ 2.1: Doanh số cho vay - Thu nợ - Dư nợ	31
Biểu đồ 2.2: Tổng dư nợ theo cơ cấu thời hạn	33
Biểu đồ 2.3: Phân loại nợ	35
Biểu đồ 2.4: Tỷ lệ nợ quá hạn	36

Hình

Hình 1.1: Mô hình chất lượng Nordic của Bronroos	6
Hình 1.2: Mô hình chất lượng dịch vụ Parasurama & ctg	7
Hình 1.3: Mô hình Bankserv của Avkiran	9
Hình 1.4: Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ CBSQ	10
Hình 2.1: Logo ACB	18
Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức của ACB	21

Sơ đồ

Sơ đồ 1.1: Mô hình nghiên cứu đề xuất	12
Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất	26

KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
CBSQ	Chinese Banking Service Quality
CLDV	Chất lượng dịch vụ
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
KT - CT	Kinh tế - chính trị
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
PGD	Phòng giao dịch
TCTD	Tổ chức tín dụng
TCKT	Tổ chức kinh tế
TMCP	Thương mại cổ phần
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
VHĐ	Vốn huy động