

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA TÀI CHÍNH – KẾ TOÁN**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU –
CHI NHÁNH VĂN LANG – PHÒNG GIAO DỊCH
THỐNG NHẤT**

**GVHD : ThS. NGUYỄN XUÂN HẢI
SVTH : CHU THỊ QUỲNH HƯƠNG
MSSV : 2100010975
LỚP : 21DTC1C**

Tp.HCM, tháng 08 năm 2024

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA TÀI CHÍNH – KẾ TOÁN**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU –
CHI NHÁNH VĂN LANG – PHÒNG GIAO DỊCH
THỐNG NHẤT**

**GVHD : ThS. NGUYỄN XUÂN HẢI
SVTH : CHU THỊ QUỲNH HƯƠNG
MSSV : 2100010975
LỚP : 21DTC1C**

Tp.HCM, tháng 08 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi lời tri ân chân thành tới tất cả Thầy/Cô trong Khoa Kế toán - Tài chính, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành đã dành thời gian và tâm huyết để truyền đạt kiến thức cho em, giúp em nắm vững những kiến thức cơ bản và tạo điều kiện thuận lợi cho em hoàn thành bài tiểu luận này.

Đặc biệt, em muốn bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thầy Nguyễn Xuân Hải, người đã hướng dẫn và hỗ trợ em qua từng bước của bài khóa luận này.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn đến tất cả Thầy/Cô đã dành thời gian để đọc và đánh giá bài khóa luận tốt nghiệp của em. Sự phản hồi và nhận xét từ tất cả Thầy, Cô là động lực quan trọng giúp em phát triển bản thân. Xin chúc Thầy, Cô có nhiều sức khỏe, thành công, phát triển trong cả sự nghiệp giảng dạy và cuộc sống.

Một lần nữa, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến quý thầy, cô, gia đình và bạn bè vì sự giúp đỡ và hỗ trợ của mọi người.

NHẬN XÉT
(CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN)

1/ Trình độ lý luận:

.....
.....

2/ Kỹ năng nghề nghiệp:

.....
.....

3/ Nội dung báo cáo:

.....
.....

4/ Hình thức bản báo cáo:

.....
.....

Điểm:

TP.HCM, ngày ... tháng ... năm 20...

(Ký tên)

NHẬN XÉT
(CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN)

1/ Trình độ lý luận:

.....
.....

2/ Kỹ năng nghề nghiệp:

.....
.....

3/ Nội dung báo cáo:

.....
.....

4/ Hình thức bản báo cáo:

.....
.....

Điểm:

TP.HCM, ngày ... tháng ... năm 20...

(Ký tên)

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Hiện trạng hội nhập quốc tế hiện nay là một xu hướng không thể né tránh đối với phần lớn các nền kinh tế đất nước trên toàn cầu. Qua hơn hai thập kỷ tiến hành cải cách, nước ta cũng không nằm ngoài trào lưu. Gia nhập WTO vào năm 2007 đã mở ra nhiều triển vọng mới song đồng thời tạo ra không ít khó khăn cho nước ta nói chung và nhất là các ngân hàng (NH) cung cấp dịch vụ. Những thách thức này bao gồm sự cạnh tranh quyết liệt từ nhiều NH nội địa cũng như từ các NH quốc tế, với sức mạnh tài chính vượt trội và sự giàu có kinh nghiệm về việc nâng cao các dịch vụ tài chính NH tiên tiến. Sự biến động này không chỉ đến từ những yếu tố nội tại của từng quốc gia mà còn từ những biến động về chính sách, công nghệ và bối cảnh kinh doanh toàn cầu. Cụ thể, các đợt khủng hoảng tài chính tiền tệ, biến động tỷ giá, lãi suất và các yêu cầu tuân thủ quy định ngày càng khắt khe đã mang lại nhiều trở ngại trong việc quản lý tín dụng. Hơn nữa, sự mở rộng đáng kể của lĩnh vực công nghệ tài chính (FinTech) và trí tuệ nhân tạo (AI) đã mang đến những triển vọng mới, nhưng cũng đồng thời đề ra những đòi hỏi cao về năng lực quản lý và cải thiện chất lượng tín dụng.

Đối với nền kinh tế trong thời kỳ phục hồi và phát triển, việc tập trung vốn và đầu tư lại là cực kỳ quan trọng. NH như một hệ thống mạch máu, tiếp nhận vốn từ nền kinh tế nội địa và quốc tế để hỗ trợ đầu tư tái cấu trúc. Hoạt động cho vay của NH trong bối cảnh này không chỉ đem lại lợi nhuận và sự tin cậy mà còn mở rộng các hoạt động thanh toán. Đầu thế, việc cung cấp tín dụng cũng ẩn chứa nhiều nguy cơ có khả năng gây ra tổn thất và thậm chí có thể đứng trên bờ vực phá sản. Cho nên, chất lượng tín dụng là một khía cạnh cực kì trọng tâm đối với mọi NH và nền kinh tế. Đặc biệt trong thời điểm hiện tại, khi ngành NH tiếp tục tăng trưởng về mặt số lượng và quy mô, song song với sự tiến bộ đáng kể của các NH cổ phần và các tổ chức tín dụng (TCTD) khác. Trước bối cảnh này, chất lượng tín dụng càng cần được chú ý để phòng ngừa các nguy cơ và tổn thất trong hoạt động cho vay. Vì thế, để nghiên cứu vấn đề này một cách bao quát hơn, em đã quyết định chọn đề tài.

"Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - Chi nhánh Văn Lang - Phòng giao dịch Thống Nhất" để nghiên cứu. Với mong muốn đóng góp một phần nhỏ vào việc cải cách hoạt động của hệ thống NH hiện tại tại nước ta.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu chung

Tham gia vào quá trình nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - Phòng giao dịch (PGD) Thống Nhất nhằm mang lại hiệu quả đối với hoạt động của NH, hỗ trợ cho sự phát triển bền vững trong thời gian sắp tới.

2.2 Mục tiêu cụ thể

Hệ thống hóa về cơ sở lý luận của tín dụng ngân hàng thương mại (NHTM) và chất lượng dịch vụ tín dụng tại NHTM.

Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần (TMCP) Á Châu - PGD Thống Nhất.

Đề xuất các biện pháp để cải thiện chất lượng hoạt động tín dụng của NH.

3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

Hoạt động tín dụng và chất lượng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - PGD Thống Nhất.

3.2 Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi về không gian: Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - PGD Thống Nhất.

Phạm vi về thời gian: Thực tiễn hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - PGD Thống Nhất. Dữ liệu thứ cấp là báo cáo tài chính từ năm 2021 đến 2023, dữ liệu sơ cấp là khảo sát khách hàng từ ngày 15/07 đến 15/08 và đề xuất giải pháp cho những năm kế tiếp.

4. Phương pháp nghiên cứu:

Thu thập dữ liệu: Thông tin được thu thập từ các báo cáo thường niên, báo cáo kinh doanh của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất, sách, báo, tạp

chí tài chính và các tài liệu khác được đưa tin trên các phương tiện truyền thông đại chúng hay trên Internet.

Phương pháp thống kê, mô tả: Thống kê đánh giá của khách hàng theo các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu.

Phương pháp tổng hợp, phân tích dữ liệu, phương pháp khảo sát đánh giá của khách hàng, liên kết các quy trình, nghiệp vụ và lắng nghe ý kiến của các chuyên gia nhằm xây dựng mô hình nghiên cứu.

5.Cấu trúc luận văn

Ngoài phần mở đầu và kết luận, bài khóa luận được viết thành 3 chương cụ thể sau đây:

Chương 1: Cơ sở lý luận về tín dụng và chất lượng tín dụng ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam kết rằng bài tiểu luận nghiên cứu đề tài "Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu - Chi nhánh Văn Lang - Phòng giao dịch Thống Nhất", được thực hiện một cách độc lập và nghiêm túc bằng sự nỗ lực của cá nhân tôi với sự chỉ dẫn của Thầy Nguyễn Xuân Hải, Khoa Tài chính - Kế toán. Tất cả thông tin và tài liệu tham khảo trong bài đều được trích dẫn đầy đủ và hợp lệ.