

## MỤC LỤC

	Trang
<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>xiii</b>
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGHIỆP VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại.....</b>	<b>1</b>
1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2.1. Chức năng trung gian tín dụng.....	1
1.1.2.2. Chức năng trung gian thanh toán và cung ứng phương tiện thanh toán cho nền kinh tế.....	2
1.1.2.3. Chức năng cung ứng dịch vụ ngân hàng.....	2
1.1.3. Phân loại.....	2
1.1.3.1 Căn cứ vào hình thức sở hữu.....	2
1.1.3.2. Căn cứ vào loại hình hoạt động.....	3
1.1.3.3. Căn cứ vào lĩnh vực hoạt động.....	3
1.1.3.4. Căn cứ vào tính chất và mục tiêu hoạt động.....	3
<b>1.2. Tổng quan về tín dụng ngân hàng.....</b>	<b>4</b>
1.2.1. Khái niệm.....	4
1.2.2. Đặc điểm của tín dụng ngân hàng.....	4
1.2.3. Phân loại.....	5
1.2.3.1. Căn cứ vào mục đích vay vốn.....	5
1.2.3.2. Căn cứ vào thời hạn tín dụng.....	6
1.2.3.3. Căn cứ vào bảo đảm tín dụng.....	6
1.2.3.4. Căn cứ vào chủ thể vay vốn.....	6
1.2.3.5. Căn cứ phương thức hoàn trả nợ vay.....	7

1.2.3.6. Căn cứ vào hình thái giá trị của tín dụng .....	7
1.2.3.7. Căn cứ vào xuất xứ tín dụng .....	7
1.2.3.8. Tín dụng khác .....	7
1.2.4. Vai trò của tín dụng ngân hàng .....	8
1.2.4.1. Đối với nền kinh tế .....	8
1.2.4.2. Đối với khách hàng .....	8
1.2.4.3. Đối với ngân hàng .....	8
<b>1.3. Nghiệp vụ cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân .....</b>	<b>9</b>
1.3.1. Khái niệm .....	9
1.3.2. Đặc điểm .....	9
1.3.3. Vai trò .....	10
1.3.3.1. Đối với nền kinh tế .....	10
1.3.3.2. Đối với người tiêu dùng .....	10
1.3.3.3. Đối với ngân hàng .....	10
1.3.4. Phân loại .....	11
1.3.4.1. Căn cứ vào mục đích vay vốn .....	11
1.3.4.2. Căn cứ vào phương thức hoàn trả .....	11
1.3.4.3. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ .....	11
<b>1.4. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng .....</b>	<b>12</b>
1.4.1. Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay (DSCV) (%) .....	12
1.4.2. Hệ số thu nợ (%) .....	12
1.4.3. Tỷ lệ nợ quá hạn (%) .....	12
1.4.4. Tỷ lệ nợ xấu (%) .....	13
1.4.5. Tỷ lệ Dư nợ/Tổng nguồn vốn (%) .....	13

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THƯƠNG TÍN (VIETBANK) CN BẮC SÀI GÒN - PGD ĐỒ XUÂN HỢP TỪ NĂM 2020 - 2023. .... 14**

**2.1. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) ..... 14**

2.1.1. Thông tin chung ..... 14

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển ..... 16

2.1.3. Một số sản phẩm cho vay của ngân hàng Vietbank ..... 17

2.1.3.1. Sản phẩm cho vay Khách hàng Doanh nghiệp ..... 17

2.1.3.2. Sản phẩm cho vay Khách hàng Cá nhân ..... 18

2.1.4. Những thành tựu đạt được ..... 19

2.1.5. Cơ cấu tổ chức ..... 20

2.1.6. Mạng lưới Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) ..... 21

**2.2. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) - Chi nhánh Bắc Sài Gòn - Phòng giao dịch Đồ Xuân Hợp ..... 22**

2.2.1. Thông tin chung ..... 22

2.2.2. Lịch sử hình thành và phát triển ..... 24

2.2.3. Cơ cấu tổ chức ..... 24

**2.3. Quy trình cho vay tiêu dùng của ngân hàng Vietbank ..... 26**

**2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank CN Bắc Sài Gòn - PGD Đồ Xuân Hợp ..... 28**

**2.5. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân ..... 30**

2.5.1. Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân ..... 30

2.5.2. Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân ..... 31

2.5.3. Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân ..... 32

2.5.4. Tỷ trọng cho vay tiêu dùng/ Tổng cho vay Khách hàng ..... 33

2.5.5. Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng/ Vốn huy động .....	34
2.5.6. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng .....	35
2.5.7. Tình hình chất lượng nợ cho vay tiêu dùng .....	36
2.5.8. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời gian cho vay ban đầu .....	38
2.5.9. Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ vay tiêu dùng .....	39
2.5.10. Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ vay tiêu dùng .....	40
<b>2.6. Đánh giá thực trạng .....</b>	<b>41</b>
2.6.1. Những kết quả Phòng giao dịch đạt được .....	41
2.6.2. Hạn chế .....	42
2.6.3. Nguyên nhân .....	43
2.6.3.1. Nguyên nhân chủ quan .....	43
2.6.3.2. Nguyên nhân khách quan .....	44
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THƯƠNG TÍN (VIETBANK) CN BẮC SÀI GÒN - PGD ĐỒ XUÂN HỢP TỪ NĂM 2020 - 2023. ....</b>	<b>45</b>
<b>3.1. Triển vọng và mục tiêu phát triển của Vietbank – PGD Đồ Xuân Hợp ...</b>	<b>45</b>
3.1.1. Tầm nhìn và mục tiêu hoạt động của ngân hàng Vietbank .....	45
3.1.2. Định hướng hoạt động của ngân hàng Vietbank .....	45
3.1.3. Mục tiêu phát triển của ngân hàng Vietbank - PGD Đồ Xuân Hợp .....	45
3.1.4. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng của ngân hàng Vietbank - PGD Đồ Xuân Hợp .....	46
<b>3.2. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Vietbank – PGD Đồ Xuân Hợp .....</b>	<b>47</b>
3.2.1. Tiếp tục đẩy mạnh hoàn thiện công tác thẩm định, kiểm soát chất lượng khoản vay .....	47

3.2.2. Đẩy mạnh chiến lược Marketing .....	48
3.2.3. Đầu tư máy móc thiết bị hiện đại, ứng dụng đổi mới công nghệ .....	49
3.2.4. Tăng cường tuyển dụng nhân sự .....	49
3.2.5. Chú trọng đến văn hoá doanh nghiệp, môi trường làm việc và chính sách đãi ngộ .....	50
3.2.6. Nâng cao chất lượng đội ngũ Cán bộ Nhân viên .....	50
3.2.7. Đa dạng hóa các sản phẩm vay cho các đối tượng đặc biệt .....	51
3.2.8. Tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ .....	51
<b>3.3. Kiến nghị với Chi nhánh Bắc Sài Gòn .....</b>	<b>51</b>
<b>3.4. Kiến nghị với Hội sở Vietbank .....</b>	<b>52</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>53</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>1</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>4</b>

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

	Trang
Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank- PGD Đỗ Xuân Hợp.....	28
Bảng 2.2: Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng.....	30
Bảng 2.3: Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng.....	31
Bảng 2.4: Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng.....	32
Bảng 2.5: Tình hình cho vay KH theo đối tượng.....	33
Bảng 2.6: Tỷ trọng dư nợ CVTD/ Tổng VHD.....	34
Bảng 2.7: Phân tích dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng .....	35
Bảng 2.8: Chất lượng nợ cho vay tiêu dùng.....	36
Bảng 2.9: Dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời gian ban đầu.....	38
Bảng 2.10: Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng.....	39
Bảng 2.11: Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng.....	40

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

	Trang
Biểu đồ 2.1: Đồ thị biểu diễn kết quả hoạt động kinh doanh.....	29
Biểu đồ 2.2: Đồ thị biểu diễn doanh số cho vay tiêu dùng.....	30
Biểu đồ 2.3: Đồ thị biểu diễn dư nợ cho vay tiêu dùng.....	32
Biểu đồ 2.4: Tỷ trọng CVTD/CVKH.....	33
Biểu đồ 2.5: Biểu đồ biểu diễn cơ cấu dư nợ CVTD theo mục đích sử dụng.....	35
Biểu đồ 2.6: Biểu đồ biểu diễn chất lượng nợ CVTD.....	37
Biểu đồ 2.7: Biểu đồ biểu diễn dư nợ CVTD theo thời gian ban đầu.....	38

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

	Trang
Hình 2.1: Logo ngân hàng Vietbank.....	14
Hình 2.2: Mẫu đồng phục ngân hàng Vietbank.....	15
Hình 2.3: Vietbank nhận giải thưởng "Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á 2023".....	19
Hình 2.4: Sơ đồ tổ chức ngân hàng Vietbank.....	20
Hình 2.5: Các Khối-Phòng của ngân hàng Vietbank.....	21
Hình 2.6: Hệ thống mạng lưới ngân hàng Vietbank.....	22
Hình 2.7: Ngân hàng Vietbank- PGD Đỗ Xuân Hợp.....	23
Hình 2.8: Hình chụp trên bản đồ vị trí của Vietbank Đỗ Xuân Hợp.....	23
Hình 2.9: Cơ cấu tổ chức ngân hàng Vietbank-PGD Đỗ Xuân Hợp.....	24
Hình 2.10: Quy trình nghiệp vụ cho vay khách hàng.....	26

## KÍ HIỆU CỤM TỪ VIẾT TẮT

<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>GIẢI THÍCH</b>
BCTC	Báo cáo tài chính
CBNV	Cán bộ Nhân viên
CN	Chi nhánh
Covid-19	Bệnh đường hô hấp cấp tính truyền nhiễm gây ra bởi chủng virus corona SARS-CoV-2 và các biến thể của nó
DSCV	Doanh số cho vay
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
KHCN	Khách hàng cá nhân
NHNN	Ngân hàng Nhà Nước
NHTM	Ngân hàng Thương Mại
PGD	Phòng giao dịch
PTĐL	Phương tiện đi lại
QH	Quốc Hội
TMCP	Thương mại Cổ phần
TP. HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
trđ	Triệu VND
USD	Đồng đô la Mỹ
Vietbank	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín