

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
NHẬN XÉT.....	ii
(CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN)	ii
NHẬN XÉT.....	iii
(CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN).....	iii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	ix
DANH MỤC HÌNH VẼ.....	x
DANH MỤC SƠ ĐỒ	x
DANH MỤC BIỂU ĐỒ	xi
CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT.....	xii
LỜI MỞ ĐẦU.....	xiii
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Tổng quan về hoạt động cho vay tiêu dùng.....	1
1.1.1 Khái niệm về cho vay của Ngân hàng Thương mại.....	1
1.1.2 Các hoạt động kinh doanh chủ yếu của NHTM	1
1.2 Khái quát về hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	3
1.2.1 Khái niệm về hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	3
1.2.2 Đặc điểm cho vay tiêu dùng tại NHTM	3
1.2.3 Vai trò của cho vay tiêu dùng tại NHTM	5
1.2.4 Phân loại cho vay tiêu dùng tại NHTM	6
1.2.5 Nguyên tắc, điều kiện và quy trình cơ bản của nghiệp vụ cho vay tiêu dùng tại NHTM	8
1.2.6 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tiêu dùng tại NHTM...	12

1.2.7 Các chỉ tiêu đánh giá tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	18
1.3 Các văn bản pháp luật về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại	21
TIÊU KẾT CHƯƠNG 1	21
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH CHÂU VĂN LIÊM – PGD NGUYỄN BIỂU.....	23
2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm	23
2.1.1 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Á Châu	23
2.1.2. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu	26
2.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021-2023.....	30
2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu.....	32
2.2.1. Một số quy định chung trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu.....	32
2.2.2 Tình hình doanh số cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn năm 2021 – 2023	43
2.2.3 Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng của PGD Nguyễn Biểu giai đoạn năm 2021 – 2023	48
2.2.4 Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2021 – 2023 của PGD Nguyễn Biểu	51
2.2.5 Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu.....	58
2.2.6 Tỷ lệ nợ xấu	60

2.3 Đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu.....	61
2.3.1 Những kết quả đạt được	61
2.3.2 Những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế.....	62
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2.....	65
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH CHÂU VĂN LIÊM – PGD NGUYỄN BIỂU	66
3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu.....	66
3.1.1 Định hướng phát triển chung tại Ngân hàng TMCP Á Châu	66
3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Nguyễn Biểu	67
3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu	68
3.2.1 Đảm bảo thực hiện tốt quy trình cho vay	68
3.2.2 Nâng cao chất lượng hoạt động thẩm định cho vay tiêu dùng	68
3.2.3 Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng.....	69
3.2.4 Nâng cao chất lượng đào tạo đội ngũ cán bộ nhân viên	71
3.2.5 Hoàn thiện chính sách thông tin, nghiên cứu, tìm kiếm về các yếu tố có liên quan tới cho vay tiêu dùng.....	71
3.3. Một số kiến nghị về Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước	72
3.3.1 Hoàn thiện hành lang pháp lý	72
3.3.2 Có các gói cho vay tiêu dùng điều hướng dành cho những đối tượng đặc biệt	72
3.3.3 Cần có những chính sách bảo vệ người tiêu dùng.....	73

3.3.4 Những khóa đào tạo miễn phí về các kiến thức căn bản sản phẩm, dịch vụ cho vay	73
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3.....	73
KẾT LUẬN.....	74
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	77

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2. 1 Kết quả hoạt động kinh doanh PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)	30
Bảng 2. 2 Các sản phẩm CVTD tại PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)	42
Bảng 2. 3 Doanh số CVTD theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023	44
Bảng 2. 4 Doanh số CVTD theo thời hạn giai đoạn 2021-2023	46
Bảng 2. 5 Doanh số thu nợ CVTD theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023 ...	48
Bảng 2. 6 Doanh số thu nợ CVTD theo thời hạn giai đoạn 2021-2023	50
Bảng 2. 7 Doanh số dư nợ CVTD theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023	52
Bảng 2. 8 Dư nợ CVTD theo thời hạn giai đoạn 2021-2023	55
Bảng 2. 9 Tình hình dư nợ CVTD/Tổng dư nợ cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)	56
Bảng 2. 10 Tình hình nợ quá hạn CVTD trong giai đoạn năm 2021-2023	58
Bảng 2. 11 Tỷ lệ nợ xấu của PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021-2023.....	60

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 2. 1 Logo Ngân hàng TMCP Á Châu.....	23
--	----

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2. 1 Cơ cấu tổ chức PGD Nguyễn Biểu	27
Sơ đồ 2. 2 Quy trình cho vay tiêu dùng tại PGD Nguyễn Biểu	35

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2. 1 Kết quả hoạt động kinh doanh PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021-2023	30
Biểu đồ 2. 2 Doanh số CVTD theo mục đích sử dụng (2021-2023)	45
Biểu đồ 2. 3 Doanh số CVTD theo thời hạn (2021-2023).....	47
Biểu đồ 2. 4 Doanh số thu nợ CVTD theo mục đích sử dụng (2021-2023)	49
Biểu đồ 2. 5 Doanh số thu nợ CVTD theo thời hạn (2021-2023)	50
Biểu đồ 2. 6 Dư nợ CVTD theo mục đích sử dụng (2021-2023).....	52
Biểu đồ 2. 7 Dư nợ CVTD theo thời hạn (2021-2023).....	55
Biểu đồ 2. 8 Tổng dư nợ CVTD/Tổng dư nợ cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)	57
Biểu đồ 2. 9 Nợ quá hạn CVTD/Tổng dư nợ CVTD trong giai đoạn 2021-2023 ...	59
Biểu đồ 2. 10 Tỷ lệ nợ xấu PGD Nguyễn Biểu (2021-2023).....	60

CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
ACB	Ngân hàng TMCP Á Châu
ATM	Máy rút tiền tự động
CIC	Trung tâm Thông tin Tín Dụng
CNQSD	Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
Code	Mã số
CSR	Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp
CVTD	Cho vay tiêu dùng
Fax	Điện thoại bàn
HĐTD	Hoạt động tín dụng
KHCN	Khách hàng cá nhân
LSCS	Lãi suất cơ sở
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng Thương mại
PGD	Phòng giao dịch
QHKH	Quan hệ khách hàng
QHKHCN	Quan hệ khách hàng cá nhân
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TMCP	Thương mại cổ phần
Tp	Thành phố
TSDB	Tài sản đảm bảo
WTO	Tổ chức thương mại thế giới