

# MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU .....	x
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGHIỆP VỤ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NHTM.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Tổng quan về nghiệp vụ tín dụng NHTM.....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Các khái niệm liên quan đến nghiệp vụ cấp tín dụng của NHTM.....	1
1.1.2 Đặc điểm và vai trò nghiệp vụ tín dụng .....	1
1.1.3 Nguyên tắc và điều kiện chung trong nghiệp vụ cấp tín dụng tại NHTM.	2
1.1.4 Phân loại nghiệp vụ tín dụng.....	4
1.1.5 Khái niệm quy trình tín dụng .....	5
1.1.6 Yêu cầu và ý nghĩa của quy trình tín dụng .....	5
<b>1.2 Những vấn đề cơ bản của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân .....</b>	<b>6</b>
1.2.1 Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân.....	6
1.2.2 Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân .....	6
1.2.3 Vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.....	7
1.2.4 Nội dung cơ bản quy trình cho vay khách hàng cá nhân .....	8
1.2.5 Một số quy định pháp lý về cho vay khách hàng cá nhân .....	11
<b>1.3 Các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân ..</b>	<b>12</b>
<b>CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH QUY TRÌNH VÀ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH BẮC SÀI GÒN – PGD QUẬN 12.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn .....</b>	<b>14</b>
2.1.1 Thông tin chung về Ngân hàng TMCP Quân đội .....	14
2.1.2 Thông tin về Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 .....	17
2.1.3 Một số sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12.....	19
<b>2.2 Một số quy định về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội .....</b>	<b>22</b>
2.2.1 Các điều kiện vay vốn dành cho khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội .....	22
2.2.2 Danh mục hồ sơ vay vốn của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội .....	24
<b>2.3 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 .....</b>	<b>26</b>

<b>2.4 Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 .....</b>	<b>32</b>
2.4.1 Tình hình doanh số và tăng trưởng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023 .....	32
2.4.2 Tình hình doanh số thu nợ từ cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023 .....	34
2.4.3 Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023 .....	35
2.4.4 Tình hình dư nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021-2023 .....	37
<b>2.5 Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12.....</b>	<b>38</b>
2.5.1 Những kết quả đạt được và một số hạn chế của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 .....	38
2.5.2 Nguyên nhân gây ra các mặt hạn chế của hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 .....	40
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP – KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN QUY TRÌNH CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH BẮC SÀI GÒN – PGD QUẬN 12 .....</b>	<b>42</b>
<b>3.1 Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 .....</b>	<b>42</b>
3.1.1 Định hướng chiến lược phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội.....	42
3.1.2 Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 .....	43
<b>3.2 Một số giải pháp hoàn thiện quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 .....</b>	<b>43</b>
3.2.1 Nâng cao công tác nguồn nhân lực .....	43
3.2.2 Tăng cường xây dựng các chính sách phát triển cho KHCN.....	44
3.2.3 Tăng cường nghiên cứu thị trường.....	45
3.2.4 Số hóa và tự động hóa quy trình cho vay KHCN .....	45
3.2.5 Tăng cường giám sát sau giải ngân.....	46
<b>3.3 Một số kiến nghị nhằm hoàn thiện quy trình cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12.....</b>	<b>46</b>
3.3.1 Kiến nghị với Chính phủ.....	46

3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước .....	47
<b>KẾT LUẬN</b> .....	48
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	50

## DANH MỤC CÁC HÌNH, BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

### HÌNH

Hình 2.1: Logo Ngân hàng TMCP Quân đội (Nguồn: www.mbbank.com.vn).....	15
Hình 2.2: Thẻ MB Mastercard Hi Green (Nguồn: www.mbbank.com.vn) .....	20
Hình 2.3: Giới thiệu sản phẩm vay SXKD (Nguồn: www.mbbank.com.vn) .....	20

### BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Tình hình doanh số và tăng trưởng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023 .....	33
Bảng 2.2: Tình hình doanh số thu nợ từ cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023 .....	34
Bảng 2.3: Tình hình dư nợ cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023 .....	35
Bảng 2.4: Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021-2023 .....	37

### SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Các bước cơ bản của quy trình cho vay KHCN .....	9
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu hệ thống quản lý Ngân hàng TMCP Quân đội .....	16
Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – Phòng giao dịch Quận 12 .....	18
Sơ đồ 2.3: Quy trình cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội.....	26

### BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Doanh số cho vay KHCN PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023 .....	33
--	----

## KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>GIẢI THÍCH</b>
CBTD	Cán bộ tín dụng
CP	Chính phủ
HĐ	Hợp đồng
HĐQT	Hội đồng quản trị
KHCN	Khách hàng cá nhân
NĐ	Nghị định
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
PGD	Phòng giao dịch
QH	Quốc hội
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TSBĐ	Tài sản bảo đảm
TT	Thông tư
WTO	Thương Mại Quốc Tế Thế Giới