

# MỤC LỤC

<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHO VAY 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 Bản chất của Ngân hàng thương mại:.....	1
1.1.3 Chức năng và vai trò của Ngân hàng thương mại: .....	2
1.1.4 Phân loại Ngân hàng thương mại: .....	6
1.1.5 Các nghiệp vụ chính của ngân hàng thương mại:.....	6
1.1.6 Các hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại:.....	7
<b>1.2 Tổng quan về nghiệp vụ cấp tín dụng và cho vay: .....</b>	<b>7</b>
1.2.1 Khái niệm về nghiệp vụ cấp tín dụng và nghiệp vụ cho vay:.....	7
1.2.2 Phân loại cho vay: .....	8
<b>1.3 Khái quát về cho vay Khách hàng cá nhân (KHCN): .....</b>	<b>9</b>
1.3.1 Khái niệm: .....	9
1.3.2 Đặc điểm:.....	9
<b>1.4 Các chỉ tiêu đánh giá và phản ánh hiệu quả hoạt động của NHTM: .....</b>	<b>10</b>
1.4.1 Chỉ tiêu đánh giá:.....	10
1.4.2 Chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động của NHTM: .....	11
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1 .....</b>	<b>15</b>
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN - PGD VÕ VĂN NGÂN .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 Giới thiệu tổng quan về ngân hàng VietBank: .....</b>	<b>16</b>
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển: .....	16
2.1.2 Ngành nghề hoạt động:.....	17
2.1.3 Cơ cấu tổ chức của VietBank: .....	18
2.1.4 Những thành tựu đạt được: .....	18
2.1.5 Tầm nhìn – Sứ mệnh – Giá trị cốt lõi: .....	19
2.1.6 Giới thiệu Logo và ý nghĩa:.....	20
2.1.7 Giới thiệu tổng quan về ngân hàng VietBank – PGD Võ Văn Ngân: .....	21
<b>2.2 Quy trình và quy định chung về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – PGD Võ Văn Ngân: .....</b>	<b>25</b>
2.2.1 Quy trình:.....	25
2.2.2 Quy định chung: .....	26
<b>2.3 Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn năm 2021-2023: .....</b>	<b>29</b>
2.3.1 Tình hình cho vay tín dụng khách hàng cá nhân: .....	29
2.3.2 Dư nợ của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân: .....	31
2.3.3 Chất lượng dư nợ của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân: .....	33

2.3.4 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả an toàn hoạt động giai đoạn 2021 – 2023: .....	35
<b>2.4 Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín - PGD Võ Văn Ngân:.....</b>	<b>37</b>
2.4.1 Mô hình và dữ liệu phân tích:.....	37
2.4.2 Quy trình và thiết kế nghiên cứu: .....	40
<b>2.5 Kết quả nghiên cứu: .....</b>	<b>44</b>
2.5.1 Mô tả nghiên cứu:.....	44
2.5.2 Kiểm tra độ tin cậy của thang đo:.....	46
2.5.3 Kết quả phân tích thông kê:.....	50
2.5.4 Một số điểm mạnh và điểm yếu hoạt động cho vay khách hàng cá nhân: .....	51
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2 .....</b>	<b>53</b>
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THƯƠNG TÍN – PGD VÕ VĂN NGÂN .....</b>	<b>54</b>
3.1 Định hướng về nâng cao chất lượng cho vay KHCN: .....	54
3.2 Một số giải pháp phát triển hoạt động cho vay KHCN: .....	54
3.2.1 Giải pháp cho sự tin cậy: .....	54
3.2.2 Giải pháp cho sự đáp ứng:.....	55
3.2.3 Giải pháp cho phương tiện hữu hình: .....	57
3.3 Kiến nghị: .....	59
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>61</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>62</b>
<b>NGUỒN WEBSITE.....</b>	<b>64</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>1</b>

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Phân loại 5 nhóm nợ .....	12
Bảng 2.1: Tình hình cho vay tín dụng KHCN giai đoạn 2021-2023 (Đvt: tỷ đồng).....	29
Bảng 2.2: Tình hình dư nợ KHCN giai đoạn 2021 – 2023 (Đvt: tỷ đồng).....	31
Bảng 2.3: Bảng chất lượng dư nợ cho vay KHCN (Đvt: tỷ đồng) .....	33
Bảng 2.4: Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả an toàn hoạt động giai đoạn 2021–2023 .....	35
Bảng 2.5: Tổng hợp các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay KHCN tại VietBank.....	42
Bảng 2.6: Kết quả tổng hợp nghiên cứu .....	44
Bảng 2.7: Kết quả tổng hợp phân tích Cronbach's Alpha .....	47
Bảng 2.8: Kết quả phân tích thống kê .....	50
Bảng 3.1: Thống kê mô tả thang đo Sự tin cậy .....	55
Bảng 3.2: Thống kê mô tả thang đo Sự đáp ứng .....	57
Bảng 3.3: Thống kê mô tả thang đo Phương tiện hữu hình.....	58

## DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Chức năng trung gian tín dụng.....	3
Sơ đồ 1.2: Hoạt động kinh doanh cơ bản của NHTM .....	7
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Vietbank .....	18
Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức của VietBank - PGD Võ Văn Ngân .....	22
Sơ đồ 2.3: Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	38

## DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH

Hình 1.1: Thanh toán trực tuyến với Smartlink.....	4
Hình 2.1: Logo Vietbank .....	20
Hình 2.2: Giấy phép đăng ký HĐKD của VietBank - PGD Võ Văn Ngân.....	21

## DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Trung bình tỉ trọng các khoản vay KHCN giai đoạn 2021 – 2023.....	30
Biểu đồ 2.2: Tình hình hoạt động cho vay KHCN giai đoạn 2021–2023 (Đvt: tỷ đồng) .....	30
Biểu đồ 2.3: Tình hình dư nợ cho vay KHCN giai đoạn 2021–2023 (Đvt: tỷ đồng)....	32
Biểu đồ 2.4: Trung bình tỉ trọng dư nợ cho vay KHCN giai đoạn 2021–2023 (Đvt: tỷ đồng).....	33
Biểu đồ 2.5: Tình hình dư nợ cho vay KHCN tại VietBank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 – 2023(Đvt: tỷ đồng) .....	34
Biểu đồ 2.6: Tỉ số NPL của VietBank giai đoạn 2021–2023 (Đvt: %).....	35
Biểu đồ 2.7: Tỉ số CAR của VietBank giai đoạn 2021–2023 (Đvt: %).....	36
Biểu đồ 2.8: Tỉ lệ LDR giai đoạn 2021–2023 (Đvt: %).....	36
Biểu đồ 2.9: Tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung và dài hạn giai đoạn 2021–2023 (Đvt: %) .....	37
Biểu đồ 2.10: Thống kê giới tính.....	45
Biểu đồ 2.11: Thống kê độ tuổi .....	45
Biểu đồ 2.12: Thống kê nghề nghiệp.....	46
Biểu đồ 2.13: Thống kê thu nhập hàng tháng.....	46

## KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>GIẢI THÍCH</b>
CVKHCN	Cho vay khách hàng cá nhân
CPHĐ	Chi phí hoạt động
CBNV	Cán bộ nhân viên
DSCV	Doanh số cho vay
DSTN	Doanh số thu nợ
KHCN	Khách hàng cá nhân
KH	Khách hàng
NHTM	Ngân hàng Thương mại
NHTW	Ngân hàng Trung ương
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
PGD	Phòng giao dịch
TMCP	Thương mại cổ phần
TT	Tiền tệ