

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI
NHÁNH CHÂU VĂN LIÊM – PGD NGUYỄN BIỂU**

GVHD : ThS. NGUYỄN THỊ THU HẰNG

SVTH : ĐINH THỊ LỆ THANH

MSSV : 2100011939

LỚP : 21DTC2C

TP. HCM, ngày 29 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:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI
NHÁNH CHÂU VĂN LIÊM – PGD NGUYỄN BIỂU**

GVHD : ThS. NGUYỄN THỊ THU HẰNG

SVTH : ĐINH THỊ LỆ THANH

MSSV : 2100011939

LỚP : 21DTC2C

TP. HCM, ngày 29 tháng 08 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin bày tỏ lòng cảm ơn sâu sắc đến Quý Thầy/Cô Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, Thành phố Hồ Chí Minh, thầy cô đã hỗ trợ và truyền đạt vô vàn kiến thức vô cùng bổ ích trong suốt ba năm ngồi trên ghế nhà trường của em. Vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học tập không chỉ là nền tảng cho quá trình thực hiện Khóa luận tốt nghiệp mà còn là hành trang quý báu để em có thể tự tin và vững chắc bước vào đời. Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn Cô Nguyễn Thị Thu Hằng – giáo viên hướng dẫn đã luôn sẵn sàng hỗ trợ em khi em gặp khó khăn, cô đã dành rất nhiều thời gian, công sức để hướng dẫn, đưa ra những ý kiến, nhận xét, sửa chữa trong suốt quá trình thực hiện bài Khóa luận tốt nghiệp này.

Tiếp theo, cho em gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc tới Phòng Quan hệ Khách hàng Cá nhân của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu đã luôn giúp đỡ em trong khó khăn và tạo một môi trường làm việc đầy tính chuyên nghiệp nhưng luôn có tiếng cười ở đó để em có thể thoải mái trong việc phát triển và học hỏi, hoàn thành kỳ thực tập và hoàn thành bài Khóa luận tốt nghiệp này

Cuối cùng, em cũng gửi lời cảm ơn đặc biệt đến gia đình, bạn bè và những người thân yêu đã luôn bên cạnh, động viên và hỗ trợ để em có thể hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp này tốt nhất.

Mặc dù đã cố gắng nỗ lực hết mình của bản thân trong quá trình thực tập và làm đề tài nhưng do giới hạn kiến thức và khả năng lý luận của bản thân còn nhiều hạn chế nên khóa luận này vẫn sẽ không thể tránh khỏi những thiếu sót. Kính mong nhận được sự góp ý, nhận xét từ Quý Thầy/Cô, cũng như anh chị trong Ngân hàng để em có thể hoàn thiện bài Khóa luận này một cách hoàn chỉnh nhất cũng như tích lũy được nhiều kinh nghiệm cho con đường tương lai sau này.

Một lần nữa, em xin chúc Cô Nguyễn Thị Thu Hằng cùng toàn thể giảng viên Trường Đại học Nguyễn Tất Thành có thật nhiều sức khỏe và gặt hái được nhiều thành công trong công tác giảng dạy. Em xin kính chúc các anh/chị cán bộ, nhân viên tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu dồi dào sức khỏe và đạt được nhiều thành tựu trong công việc.

Xin chân thành cảm ơn!

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 2024

(Ký tên)

NHẬN XÉT
(CỦA GIÁNG 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 2024

(Ký tên)

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do nghiên cứu

Việc không ngừng nâng cao hiệu quả kinh doanh và mang đến những giá trị tốt nhất cho khách hàng là mục tiêu hàng đầu của các ngân hàng. Cuộc sống hiện đại với nhịp sống hối hả đã kéo theo nhu cầu tiêu dùng ngày càng tăng cao. Nếu lập một danh sách các nhu cầu trong suốt cuộc đời thì đó là một chuỗi vô tận, từ những nhu cầu cơ bản như ăn mặc đến những mong muốn phức tạp hơn như du lịch, mua nhà, mua xe. Tuy nhiên, việc thỏa mãn mọi nhu cầu một cách trọn vẹn không phải lúc nào cũng dễ dàng, bởi nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố mà trong đó đặc biệt phải nói tới là khả năng chi trả của từng cá nhân khách hàng.

Khi nhu cầu mua sắm tăng lên cùng theo đó là nhiều người thường sẽ nghĩ ngay đến việc vay tiền như một giải pháp tài chính, họ sẽ cảm thấy rằng họ đã có đủ phương tiện thanh toán cần thiết. Cách thức này không chỉ giúp họ nhanh chóng thỏa mãn nhu cầu mà còn tạo điều kiện cho nhà sản xuất dễ dàng bán được các hàng hóa. Tuy nhiên, để duy trì dòng chảy này thì cần phải có sự hiện diện của một tổ chức trung gian vững chắc và mạnh mẽ là điều vô cùng cần thiết. Trong đó, Ngân hàng Thương mại đóng vai trò là mắt xích quan trọng nhất. Bằng việc cung cấp các khoản cho vay tiêu dùng, ngân hàng không chỉ gia tăng thêm lợi nhuận mà còn củng cố vững chắc vị thế và uy tín của mình trên thị trường và đối với trong lòng người tiêu dùng.

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và duy trì vị thế cạnh tranh, các ngân hàng cần không ngừng đổi mới và đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ. Điều này không chỉ góp phần quan trọng vào chiến lược phát triển nền kinh tế - xã hội mà còn thúc đẩy chính sách kích cầu của Chính phủ, tạo ra nhiều việc làm hơn cũng như nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân. Về phía ngân hàng, hoạt động cho vay tiêu dùng còn giúp họ tiếp cận đồng thời huy động được lượng vốn lớn từ dân cư, không chỉ ở người tiêu dùng có thu nhập cao mà còn từ những người có thu nhập thấp hơn, mở ra cơ hội cho mọi khách hàng đều được tận hưởng các sản phẩm và dịch vụ mà họ mong muốn, tạo cơ hội cho khách hàng có được tiện ích tiêu dùng trước khi có đủ điều kiện tích lũy tiền để sở hữu chúng.

Sau thời gian học tập và những kiến thức đã được trang bị qua ba năm học tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành kết hợp với quá trình thực tập tại Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu em nhận thấy rằng việc tìm hiểu và phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng là hết sức cần thiết. Chính vì lí do đó mà em đã chọn đề tài: **“Nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu”** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu những lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại và liên hệ thực tiễn đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu. Thông qua đó, khóa luận tốt nghiệp đưa ra những kết quả đạt được, và phân tích những hạn chế để đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Nguyễn Biểu.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu.

Phạm vi không gian: Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu trong giai đoạn từ năm 2021, 2022 và 2023.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thống kê: Phương pháp này sẽ tập trung vào việc mô tả và phân tích các hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu. Các nguồn dữ liệu thứ cấp bên trong ngân hàng như báo cáo kết quả kinh doanh, bảng cân đối kế toán, báo cáo thường niên tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu. Bên cạnh đó, tham khảo các nguồn tài liệu chính thống như sách, luận văn, các trang web chính thống.

Phương pháp phân tích: Tập trung vào việc phân tích các thông tin thu thập được để đánh giá tình hình và rút ra những kết luận cần thiết của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu.

Phương pháp tổng hợp: Tổng hợp những thông tin và kết quả để đưa ra đánh giá và giải pháp kiến nghị về hoạt động CVTD tại Ngân hàng TMCP Á Châu.

5. Kết cấu bài báo cáo

Ngoài lời mở đầu và kết luận cùng tài liệu tham khảo, bài báo cáo gồm 3 chương với nội dung như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về cho hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu

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.