

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	ii
PHIẾU CHẤM THI TIỂU LUẬN/BÁO CÁO	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU – HÌNH ẢNH	viii
ĐẶT VẤN ĐỀ	x
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	x
2. Mục tiêu nghiên cứu	xi
2.1 Mục tiêu chung	xi
2.2 Mục tiêu cụ thể	xi
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	xi
4. Phương pháp nghiên cứu	xii
5. Cấu trúc của đề tài.....	xii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	1
1.1 Cơ sở lý luận về cho vay tại NHTM.....	1
1.1.1 Khái niệm cho vay tại NHTM.....	1
1.1.2 Chức năng của NHTM	1
1.1.3 Vai trò cho vay tại NHTM	1
1.1.4 Đặc điểm cho vay tại NHTM.....	3
1.1.5 Các hình thức cho vay tại NHTM.....	3
1.2 Cơ sở lý luận về cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM	4
1.2.1 Khái niệm cho vay KHCN tại NHTM.....	4
1.2.2 Đặc điểm cho vay KHCN tại NHTM.....	4
1.2.3 Nguyên tắc cho vay KHCN tại NHTM.....	6
1.2.4 Điều kiện cho vay KHCN tại NHTM	7
1.2.5 Quy trình cho vay KHCN tại NHTM.....	8

1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay KHCN tại NHTM.....	8
1.3.1 Mô hình nghiên cứu	11
1.3.2 Phiếu Khảo sát.....	11
CHƯƠNG 2 : PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG QUỐC TẾ (VIB), PHÒNG GIAO DỊCH VĂN THÁNH	14
2.1 GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM (VIB).....	14
2.1.1 Tên ngân hàng	14
2.1.2 Logo VIB	14
2.1.3 Cơ sở pháp lý của VIB	15
2.1.4 Loại hình ngân hàng	15
2.1.5 Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB).....	15
2.1.6 Mô hình tổ chức và mạng lưới hoạt động của phòng giao dịch	17
2.1.7 Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB)	17
2.1.8 Giới thiệu về chi nhánh Bình Thạnh, phòng giao dịch Văn Thánh ..	17
2.2 Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB).....	19
2.2.1 Một số sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) phòng giao dịch Văn Thánh.....	19
2.2.2 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại phòng giao dịch.....	22
2.2.3 Bộ hồ sơ cho vay khách hàng cá nhân.....	23
2.2.4 Kết quả hoạt động của ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) và của chi nhánh Bình Thạnh, PGD Văn Thánh (2021-2023)	23
2.3 Phân tích các nhân tố và đưa ra kết quả thống kê sau khảo sát khách hàng tham gia hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB)	31
2.3.1 Thống kê mô tả	31
2.3.2 Cách phân tích nhân tố khám phá EFA	33
2.3.	33

2.3.3 Đặt tên nhân tố mới.....	36
2.3.4 Phân tích kiểm định thang đo	37
2.3.5 Tính giá trị đại diện nhân tố	38
2.3.6 Ma trận tương quan.....	39
2.3.7 Phân tích hồi quy.....	40
CHƯƠNG 3 : KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP.....	45
3.1 Kiến nghị giải pháp	45
3.1.1 Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho VIB	45
3.1.2 Giải pháp tăng cường sự thuận tiện cho KH khi vay vốn tại VIB	47
3.1.3 Giải pháp về thủ tục vay vốn của VIB	48
3.1.4 Giải pháp về chi phí lãi suất của VIB.....	49
3.1.5 Giải pháp về chính sách tín dụng của VIB	50
3.1.6 Giải pháp nâng cao hình ảnh và danh tiếng của ngân hàng của VIB	51
3.1.7 Giải pháp nâng cao chất lượng và trình độ của nhân viên VIB	52
3.1.8 Giải pháp khắc phục hạn chế từ ảnh hưởng xã hội đến VIB.....	53
3.2 Kiến nghị	54
TÀI LIỆU THAM KHẢO	56

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
KHCN	Khách hàng cá nhân
VIB	Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam
TMCP	Thương mại cổ phần
NHTM	Ngân hàng thương mại
CV KHCN	Cho vay Khách hàng cá nhân
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
HDQT	Hội đồng quản trị
CBA	Commonwealth Bank of Australia
HDSXKD	Hợp đồng sản xuất kinh doanh
TCTD	Tổ chức tín dụng
CCCD	Căn cước công dân
CMND	Chứng minh nhân dân
BDS	Bất động sản
PGD	Phòng giao dịch
SXKD	Sản xuất kinh doanh
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
NH	Ngân hàng
KH	Khách hàng
Training	Đào tạo
Update	Nâng cấp/ Cập nhật

DANH MỤC BẢNG BIỂU – HÌNH ẢNH

Hình	trang
Hình 2.1. Logo của VIB.....	14
Hình 2.2. Cơ cấu tổ chức của VIB	17
Hình 2.3. Địa chỉ Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam, chi nhánh Bình Thạnh, phòng giao dịch Văn Thánh	18
Biểu đồ	trang
Biểu đồ 1.1. Quy trình cho vay KHCN tại NHTM.....	8
Biểu đồ 1.2. Mô hình nghiên cứu.....	11
Biểu đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của VIB Văn Thánh.....	Error! Bookmark not defined.
Biểu đồ 2.2. Dư nợ cho vay tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam, PGD Văn Thánh	27
Biểu đồ 2.3. Bảng so sánh tăng trưởng dư nợ cho vay tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam, PGD Văn Thánh	27
Biểu đồ 2.4. So sánh tăng trưởng dư nợ cho vay của VIB, PGD Văn Thánh.....	28
Biểu đồ 2.5. Cơ cấu lãi vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam, PGD Văn Thánh.....	28
Biểu đồ 2.6. Những nhân tố ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của KHCN	43
Bảng	trang
Bảng 2.1. Cơ cấu cho vay KHCN	24
Bảng 2.2. Tỷ lệ doanh số thu nợ vay KHCN trên doanh số cho vay KHCN.....	25
Bảng 2.3. Tỷ lệ dư nợ xấu vay KHCN trên dư nợ cho vay KHCN	25
Bảng 2.4. Nhóm chỉ tiêu đánh giá nợ xấu, nợ quá hạn của ngân hàng	25
Bảng 2.5. Dư nợ cho vay tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam,.....	26
Bảng 2.6. Tỷ lệ nợ vay KHCN trên doanh số huy động của VIB,.....	29
Bảng 2.7. Bảng tóm tắt biến và giá trị trung bình.....	31
Bảng 2.8. Bảng nhân tố mới.....	36
Bảng 2.9. Bảng phân tích tóm tắt kiểm định thang đo.....	37
Bảng 3.1. Hệ số tác động của biến độc lập đến biến phụ thuộc.....	45

Bảng 3.2. Thống kê mô tả thang đo về chất lượng dịch vụ	45
Bảng 3.3. Thống kê mô tả thang đo về sự thuận tiện.....	47
Bảng 3.4. Thống kê mô tả thang đo về thủ tục vay vốn.....	48
Bảng 3.5. Thống kê mô tả thang đo về chi phí lãi suất.....	49
Bảng 3.6. Thống kê mô tả thang đo về chính sách tín dụng	50
Bảng 3.7. Thống kê mô tả thang đo về hình ảnh và danh tiếng của ngân hàng.....	51
Bảng 3.8. Thống kê mô tả thang đo về nhân tố nhân viên ngân hàng	52
Bảng 3.9. Thống kê mô tả thang đo về ảnh hưởng của xã hội.....	53