

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>GIẢI THÍCH</b>
BDS	Bất động sản
BSQ	Bahia & Nantel
CBNVNN	Cán bộ nhân viên nhà nước
CBTD	Cán bộ tín dụng
CLDV	Chất lượng dịch vụ
CMNLTC	Chứng minh năng lực tài chính
CN	Chi nhánh
CVKHCN	Chuyên viên khách hàng cá nhân
CVTD	Cho vay tiêu dùng
GTCG	Giấy tờ có giá
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
KH	Khách hàng
LS	Lãi suất
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NQH	Nợ quá hạn
SPDV	Sản phẩm dịch vụ
TMCP	Thương mại cổ phần
TSDB	Tài sản đảm bảo
WTO	Tổ chức thương mại thế giới

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

### SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1. 1: Phương thức cho vay trực tiếp đối với người mua .....	5
Sơ đồ 1. 2 Phương thức cho vay gián tiếp.....	6
Sơ đồ 1. 3: Mô hình nghiên cứu đề xuất .....	14
Sơ đồ 2. 1: Cơ cấu tổ chức tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Củ Chi .....	25
Sơ đồ 3. 1: Quy trình hoàn thành hồ sơ .....	33

### BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2. 1: Biểu đồ kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Củ Chi giai đoạn 2021-2023 .....	28
Biểu đồ 2. 2: Biểu đồ Cơ cấu dư nợ tín dụng Sacombank - CN Củ Chi.....	40
Biểu đồ 2. 3: Biểu đồ thể hiện doanh số cho vay mua ô tô Sacombank - chi nhánh Củ Chi so với doanh số cho vay mua ô tô toàn hệ thống và tổng doanh số cho vay của chi nhánh Củ Chi.....	43
Biểu đồ 2. 4: Doanh số thu nợ cho vay mua ô tô tại Sacombank - CN Củ Chi năm 2021 -2023 .....	44
Biểu đồ 2. 5: Tỷ trọng nợ quá hạn ô tô cá nhân trên tổng dư nợ ô tô cá nhân .....	47

### BẢNG BIỂU

Bảng 2. 1: Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Củ Chi giai đoạn 2021-2023 .....	27
Bảng 2. 2: Định hướng phát triển của Sacombank - CN Củ Chi .....	30
Bảng 2. 3: Bảng hồ sơ cấp tín dụng.....	34
Bảng 2. 4: Cơ cấu dư nợ tín dụng của Sacombank - CN Củ Chi.....	39
Bảng 2. 5: Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Củ Chi giai đoạn 2021-2023.....	41
Bảng 2. 6: Doanh số cho vay mua ô tô của Sacombank – Chi Nhánh Củ Chi so với tổng doanh số cho vay của chi nhánh và doanh số cho vay mua ô tô của toàn hệ thống.....	42
Bảng 2. 7: Doanh số thu nợ cho vay mua ô tô tại Sacombank - CN Củ Chi năm 2021 - 2023 .....	43
Bảng 2. 8: Nợ quá hạn và nợ xấu cho vay mua ô tô của Sacombank - CN Củ Chi năm 2021 -2023.....	45

Bảng 2. 9: Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ .....	46
Bảng 2. 10: Tỷ trọng nợ quá hạn ô tô cá nhân trên tổng dư nợ ô tô cá nhân .....	47
Bảng 2. 11: Doanh số cho vay mua ô tô tại Sacombank - CN Củ Chi so với toàn hệ thống .....	48

## **HÌNH ẢNH**

Hình 1. 1: Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL .....	12
Hình 2. 1: Logo Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín .....	23
Hình 2. 2: Bản đồ địa chỉ Ngân hàng Sacombank - CN Củ Chi .....	23
Hình 2. 3: Sacombank - CN Củ Chi .....	24
Hình 2. 4: Quan sát SP1 .....	49
Hình 2. 5: Quan sát SP3 .....	49
Hình 2. 6: Quan sát CT2 .....	50

## MỤC LỤC

Lời mở đầu .....	x
1. Lý do chọn đề tài: .....	x
2. Mục tiêu nghiên cứu:.....	x
3. Đối tượng nghiên cứu:.....	xi
4. Phạm vi nghiên cứu:.....	xi
5. Phương pháp nghiên cứu:.....	xi
6. Bố cục báo cáo: .....	xi
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA XE Ô TÔ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG.....</b>	<b>1</b>
1.1 Tổng quan về ngân hàng thương mại:.....	1
1.1.1 Khái niệm ngân hàng thương mại: .....	1
1.1.2 Đặc điểm của ngân hàng thương mại: .....	1
1.1.3 Chức năng của ngân hàng thương mại: .....	1
1.1.4 Hoạt động tín dụng: .....	2
1.2 Hoạt động cho vay mua ô tô tại các ngân hàng thương mại: .....	3
1.2.1 Khái niệm, đặc điểm của hoạt động cho vay mua ô tô: .....	3
1.3 Các chỉ tiêu dùng để đánh giá các hoạt động cho vay .....	6
1.3.1 Định lượng.....	6
1.3.2 Định tính.....	6
1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay mua ô tô: .....	7
1.4.1 Nhóm nhân tố chủ quan:.....	7
1.4.2 Nhóm nhân tố khách quan:.....	8
1.5 Một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ phổ biến.....	9
1.5.1 Mô hình chất lượng khoảng cách của Parasuraman & ctg.....	9
1.5.2 Mô hình BANKSERV của Avkiran .....	12

1.5.3 Mô hình BSQ của Bahia & Nantel .....	13
1.5.4 Mô hình các nhân tố CLDV dựa trên sự hài lòng của Johnston.....	13
<b>1.6 Mô hình đề xuất nghiên cứu và cơ sở xây dựng thang đo các nhân tố: .....</b>	<b>14</b>
<b>1.7 Cơ sở lý luận phương pháp nghiên cứu.....</b>	<b>20</b>
1.7.1 Dữ liệu và nguồn dữ liệu .....	20
1.7.2 Phương pháp lựa chọn mẫu .....	20
<b>CHƯƠNG 2: GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN –</b>	
<b>CHI NHÁNH CỬ CHI .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 Giới thiệu về lịch sử hình thành Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín...21</b>	
2.1.1 Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.....	21
2.1.2 Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Củ Chi	23
<b>2.2 Tổ chức bộ máy quản lý của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi</b>	
<b>nhánh Củ Chi.....</b>	<b>25</b>
2.2.1 Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý .....	25
2.2.2 Chức năng, nhiệm vụ từng bộ phận.....	25
<b>2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh .....</b>	<b>27</b>
<b>2.4 Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - chi</b>	
<b>nhánh Củ Chi.....</b>	<b>30</b>
<b>2.5 Quy trình cho vay mua xe ô tô cá nhân tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương</b>	
<b>Tín – Chi nhánh Củ Chi.....</b>	<b>31</b>
2.5.1 Giới thiệu sản phẩm cho vay mua ô tô đối với khách hàng cá nhân:.....	31
2.5.2 Thể lệ cho vay mua ô tô đối với khách hàng cá nhân .....	33
<b>2.6 Thực trạng hoạt động cho vay mua ô tô đối với KHCN .....</b>	<b>39</b>
<b>2.6.1 Tình hình hoạt động kinh doanh của Sacombank – CN Củ Chi .....</b>	<b>39</b>
2.6.2 Kết quả hoạt động cho vay mua ô tô tại Sacombank – CN Củ Chi thời gian	
từ năm 2021 – 2023 .....	42

2.6.3 Một số hạn chế và khó khăn trong hoạt động cho vay mua xe ô tô khách hàng cá nhân tại Sacombank – CN Củ Chi: .....	48
<b>Chương 3: Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay mua xe ô tô khách hàng cá nhân tại ngân hàng Sacombank - CN Củ Chi .....</b>	<b>51</b>
<b>3.1 Một số giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay của Sacombank – CN Củ Chi .....</b>	<b>51</b>
3.1.1 Phát triển hiệu quả các chương trình quảng cáo: .....	51
3.1.2 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....	52
3.1.3 Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.....	52
3.1.4 Nâng cao khả năng thu hồi nợ.....	53
<b>3.2 Kiến nghị .....</b>	<b>53</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>56</b>