

# MỤC LỤC

Trang

LỜI MỞ ĐẦU .....	i
1. Lý do chọn đề tài .....	i
2. Mục đích nghiên cứu .....	i
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu .....	ii
4. Phương pháp nghiên cứu .....	ii
5. Kết cấu .....	ii
LỜI CẢM ƠN .....	iii
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ CHO VAY TIÊU DÙNG.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại.....</b>	<b>1</b>
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của NHTM.....	1
1.1.2. Chức năng của NHTM .....	1
1.1.3. Các hoạt động chủ yếu của NHTM .....	2
<b>1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại ngân hàng thương mại.....</b>	<b>3</b>
1.2.1. Khái niệm về cho vay tại NHTM .....	3
1.2.2. Các hình thức cho vay tại NHTM .....	3
1.2.3. Nguyên tắc cho vay tại NHTM .....	4
1.2.4. Điều kiện cho vay tại NHTM .....	4
1.2.5. Phương pháp cho vay tại NHTM.....	4
<b>1.3. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại.....</b>	<b>4</b>
1.3.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	4
1.3.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	4
1.3.3. Phân loại cho vay tiêu dùng tại NHTM .....	2
1.3.4. Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	3
1.3.5. Vai trò của cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	4
<b>1.4. Một số chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng thương mại .....</b>	<b>4</b>
<b>1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng thương mại .....</b>	<b>7</b>
1.5.1. Nhân tố khách quan.....	7
1.5.2. Nhân tố chủ quan .....	8
<b>1.6. Đề xuất mô hình nghiên cứu .....</b>	<b>9</b>
1.6.1. Đối tượng khảo sát .....	9
1.6.2. Mô hình nghiên cứu .....	9
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....</b>	<b>13</b>
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ NHUẬN GIAI ĐOẠN 2021-2023.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Sơ lược về Vietcombank.....</b>	<b>14</b>

2.1.1.	Quá trình phát triển và thành tựu của Vietcombank.....	15
2.1.2.	Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi Vietcombank .....	15
2.1.3.	Thành quả đạt được của Vietcombank .....	16
<b>2.2.</b>	<b>Giới thiệu về Vietcombank - Chi nhánh Phú Nhuận.....</b>	<b>17</b>
2.2.1.	Sơ đồ tổ chức của Vietcombank - Chi nhánh Phú Nhuận.....	17
2.2.2.	Kết quả kinh doanh của Vietcombank - Chi nhánh Phú Nhuận.....	19
<b>2.3.</b>	<b>Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Vietcombank - Chi nhánh Phú Nhuận</b>	<b>21</b>
<b>2.4.</b>	<b>Quy trình cho vay tiêu dùng.....</b>	<b>22</b>
<b>2.5.</b>	<b>Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietcombank - Chi nhánh Phú Nhuận .....</b>	<b>24</b>
2.5.1.	Dư nợ CVTD tại Vietcombank – Chi nhánh Phú Nhuận.....	24
2.5.2.	Dư nợ CVTD theo từng sản phẩm .....	26
2.5.3.	Dư nợ CVTD theo kỳ hạn tại Vietcombank - nhánh Phú Nhuận .....	27
2.5.4.	Nợ quá hạn CVTD tại Vietcombank - nhánh Phú Nhuận.....	29
2.5.5.	Thu nợ CVTD tại Vietcombank – Chi nhánh Phú Nhuận .....	30
<b>2.6.</b>	<b>Kết quả nghiên cứu .....</b>	<b>32</b>
<b>2.7.</b>	<b>Đánh giá hoạt động CVTD.....</b>	<b>34</b>
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ NHUẬN .....</b>		<b>37</b>
<b>3.1.</b>	<b>Giải pháp hạn chế rủi ro góp phần phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietcombank – Chi nhánh Phú Nhuận.....</b>	<b>37</b>
3.1.1.	Tăng cường công tác Marketing phát triển thương hiệu.....	37
3.1.2.	Hoàn thiện chiến lược kinh doanh. ....	37
3.1.3.	Phát triển đa dạng hóa sản phẩm.....	37
3.1.4.	Xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng .....	38
3.1.5.	Nâng cao chất lượng công tác thẩm định .....	38
3.1.6.	Quản lý thu nợ và xử lý nợ xấu.....	38
3.1.7.	Đào tạo đội ngũ nhân viên .....	39
<b>3.2.</b>	<b>Một số kiến nghị .....</b>	<b>39</b>
3.2.1.	Kiến nghị với Chính phủ .....	39
3.2.2.	Kiến nghị với NHNN .....	39
3.2.3.	Kiến nghị với Vietcombank .....	40
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....</b>		<b>41</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>		<b>42</b>

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

<b>Bảng</b>	<b>Trang</b>
Bảng 1.1: Các nhân tố tác động đến giải pháp nâng cao hoạt động CVTD.....	9
Bảng 1.2: Bộ thang đo các nhân tố phát triển CVTD .....	10
Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank - Chi nhánh Phú Nhuận...	19
Bảng 2.4: Các sản phẩm CVTD tại Vietcombank - Chi nhánh Phú Nhuận .....	21
Bảng 2.5: Dư nợ CVTD của VCB – Chi nhánh Phú Nhuận giai đoạn 2021-2023.....	24
Bảng 2.6: Dư nợ CVTD theo sản phẩm tại VCB – Chi nhánh Phú Nhuận giai đoạn 2021-2023 .....	26
Bảng 2.7: Dư nợ CVTD theo kỳ hạn của VCB – Chi nhánh Phú Nhuận giai đoạn 2021-2023 .....	27
Bảng 2.8: Dư nợ quá hạn CVTD của VCB – Chi nhánh Phú Nhuận 2021-2023 .....	29
Bảng 2.9: Thu nợ CVTD của VCB – Chi nhánh Phú Nhuận giai đoạn 2021-2023 .....	30
<b>Biểu đồ</b>	<b>Trang</b>
Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank – Chi nhánh Phú Nhuận 2021-2023.....	20
Biểu đồ 2.2: Dư nợ CVTD của VCB – Chi nhánh Phú Nhuận giai đoạn 2021-2023 ...	25
Biểu đồ 2.3: Dư nợ CVTD theo từng sản phẩm của VCB – Chi nhánh Phú Nhuận giai đoạn 2021-2023 .....	26
Biểu đồ 2.4: Dư nợ CVTD theo kỳ hạn của VCB – Chi nhánh Phú Nhuận giai đoạn 2021-2023 .....	28
Biểu đồ 2.5: Dư nợ quá hạn CVTD của VCB – Chi nhánh Phú Nhuận 2021-2023.....	29
Biểu đồ 2.6: Thu nợ CVTD của VCB – Chi nhánh Phú Nhuận giai đoạn 2021-2023 ..	30
<b>Sơ đồ</b>	<b>Trang</b>
Sơ đồ 1: Mô hình nghiên cứu.....	12
Sơ đồ 2: Sơ đồ tổ chức Vietcombank - Chi nhánh Phú Nhuận.....	17

**Hình**

**Trang**

Hình 2.1: Logo ngân hàng Vietcombank ..... 14

## KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>GIẢI THÍCH</b>
BCTC	Báo cáo tài chính
CV	Chuyên viên
CP	Chính phủ
CVTD	Cho vay tiêu dùng
CBNV	Cán bộ nhân viên
ĐVT	Đơn vị tính
GD	Giao dịch
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
LSBQ	Lãi suất bình quân
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
PP	Phó phòng
QH	Quốc hội
TPHCM	Thành phố Hồ Chí Minh
TMCP	Thương mại cổ phần
TD	Tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TP	Trưởng phòng
TSDB	Tài sản đảm bảo
VCB	Vietcombank
XHTD	Xếp hạng tín dụng