

## MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU .....	xii
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Cơ sở lý luận.....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Khái niệm ngân hàng thương mại .....	1
1.1.2 Khái niệm về cho vay .....	2
<b>1.2 Nội dung phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại .....</b>	<b>2</b>
1.2.1 Nguyên tắc cho vay .....	4
1.2.2 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi.....	4
1.2.3 Điều kiện cho vay.....	7
<b>1.3 Các tiêu chí đánh giá hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại .....</b>	<b>7</b>
1.3.1 Tiêu chí về quy mô tăng trưởng hoạt động cho vay cá nhân.....	8
1.3.2 Tiêu chí về cơ cấu cho vay cá nhân .....	8
1.3.3 Tiêu chí về tăng trưởng lợi nhuận cho vay cá nhân .....	9
1.3.4 Tiêu chí về kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng .....	10
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH TÂN ĐỊNH – PHÒNG GIAO DỊCH MẠC ĐĨNH CHI.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Quá trình hình thành và phát triển của Vietcombank – Chi nhánh Tân Định – Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi .....</b>	<b>11</b>
2.1.1 Sơ lược thông tin về Vietcombank – Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi ...	11
2.1.2 Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi.....	11
2.1.3 Sản phẩm và dịch vụ cho vay khách hàng nhân.....	12
2.1.4 Cơ cấu tổ chức.....	12
2.1.5 Chức năng và nhiệm vụ của các vị trí.....	13
<b>2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của Vietcombank – Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi qua 3 năm 2021 – 2023 .....</b>	<b>15</b>

<b>2.3 Chỉ tiêu cơ cấu cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Vietcombank – Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3.1 Theo thời hạn .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3.2 Theo mục đích vay .....</b>	<b>20</b>
<b>2.4 Mức độ kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay khách hàng cá nhân .....</b>	<b>23</b>
<b>2.5 Đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietcombank – Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi .....</b>	<b>26</b>
<b>2.5.1 Kết quả đạt được .....</b>	<b>26</b>
<b>2.5.2 Một số hạn chế còn tồn tại .....</b>	<b>27</b>
<b>2.5.3 Nguyên nhân .....</b>	<b>28</b>
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH TÂN ĐỊNH – PHÒNG GIAO DỊCH MẠC ĐỈNH CHI.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Chiến lược hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietcombank – Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2 Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay .....</b>	<b>33</b>
<b>3.2.1 Tăng cường hoạt động marketing cho ngân hàng.....</b>	<b>33</b>
<b>3.2.2 Nâng cao chất lượng công tác thẩm định .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2.3 Nâng cao chất lượng và phát triển sản phẩm mới.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2.4 Cải tiến quy trình cho vay.....</b>	<b>35</b>
<b>3.3 Kiến nghị đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam .....</b>	<b>36</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>38</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>39</b>

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

<b>Bảng 2. 1 Bảng các sản phẩm, dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân của Vietcombank – Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi.....</b>	<b>12</b>
<b>Bảng 2. 2 Tình hình hoạt động kinh doanh của Vietcombank – PGD Mạc Đĩnh Chi giai đoạn 2021 – 2023 .....</b>	<b>15</b>
<b>Bảng 2. 3 Tiêu chí cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Vietcombank – PGD Mạc Đĩnh Chi giai đoạn 2021 – 2023 .....</b>	<b>18</b>
<b>Bảng 2. 4 Tiêu chí cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân theo sản phẩm tại Vietcombank – PGD Mạc Đĩnh Chi giai đoạn 2021 – 2023 .....</b>	<b>21</b>
<b>Bảng 2. 5 Kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay khách hàng cá nhân Vietcombank – PGD Mạc Đĩnh Chi giai đoạn 2021 – 2023 .....</b>	<b>24</b>

## DANH MỤC SƠ ĐỒ

<b>Sơ đồ 2. 1 Tình hình hoạt động kinh doanh của Vietcombank – PGD Mạc Đĩnh Chi giai đoạn 2021 – 2023 .....</b>	<b>16</b>
<b>Sơ đồ 2. 2 Tiêu chí cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Vietcombank – PGD Mạc Đĩnh Chi giai đoạn 2021 – 2023 .....</b>	<b>19</b>
<b>Sơ đồ 2. 3 Tiêu chí cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân theo sản phẩm tại Vietcombank – PGD Mạc Đĩnh Chi giai đoạn 2021 – 2023 .....</b>	<b>22</b>
<b>Sơ đồ 2. 4 Nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân Vietcombank – PGD Mạc Đĩnh Chi giai đoạn 2021 – 2023 .....</b>	<b>25</b>
<b>Sơ đồ 2. 5 Trích lập dự phòng cho vay khách hàng cá nhân Vietcombank – PGD Mạc Đĩnh Chi giai đoạn 2021 – 2023 .....</b>	<b>26</b>

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2. 1 Logo của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam .....	11
Hình 2. 2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi.....	13
Hình 2. 3 Sơ đồ số lượng khách hàng cá nhân tại Vietcombank năm 2022 .....	17

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

### Danh mục cụm từ viết tắt Tiếng Việt

Ký hiệu	Cụm từ Tiếng Việt
AI	Trí tuệ nhân tạo
CN	Chi nhánh
ĐVT	Đơn vị tính
KHCN	Khách hàng cá nhân
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
TCTD	Tổ chức tín dụng

### Danh mục cụm từ viết tắt Tiếng Anh

Ký hiệu	Cụm từ Tiếng Anh	Cụm từ Tiếng Việt
VCB	Vietcombank	Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam