

LỜI MỞ ĐẦU

1.1 Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh kinh tế Việt Nam hiện nay, hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc hỗ trợ nhu cầu tài chính của cá nhân, hộ gia đình và doanh nghiệp. Đặc biệt, sản phẩm vay tiêu dùng đã trở thành một kênh tín dụng ngày càng được khách hàng ưa chuộng, góp phần đáp ứng nhu cầu tiêu dùng và đầu tư trong bối cảnh kinh tế phục hồi sau đại dịch Covid-19.

Ngân hàng BIDV, với vị thế là một trong những định chế tài chính hàng đầu Việt Nam, đang không ngừng nỗ lực để phát triển và nâng cao hiệu quả hoạt động của sản phẩm vay tiêu dùng. Tuy nhiên, để đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng và tăng cường sức cạnh tranh, BIDV cần có những giải pháp đồng bộ nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ, rút ngắn thời gian giải ngân và đưa ra các chính sách ưu đãi hấp dẫn.

Lý do chọn đề tài này là để tìm hiểu, nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV - Sở Giao dịch 2. Đề tài này không chỉ giúp tôi hiểu rõ hơn về quy trình và các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động này, mà còn mang lại giá trị thực tiễn cho Ngân hàng trong việc cải thiện dịch vụ và tăng cường sự hài lòng của khách hàng.

Trong quá trình được học tập tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, em đã được học nhiều kiến thức về nghiệp vụ và em được biết là cho vay là một trong những hoạt động quan trọng vì nó nghiệp vụ sửa dụng vốn của Ngân hàng và thúc đẩy kinh tế thị trường phát triển. Hiểu được lý do đó qua quá trình thực tập tại Ngân hàng BIDV thì em đã được tiếp cận thực tiễn để vận dụng các kiến thức lỏng lẻo được học vào môi trường làm việc chuyên nghiệp và thực tế. Quá trình này giúp em hiểu hơn và có cái nhìn mới hơn về Ngân hàng và đây cũng chính là mơ ước của em được trở thành một chuyên viên khách hàng cá nhân. Qua quá trình thực tập được sự giúp đỡ nhiệt tình từ các anh chị ở Sở giao dịch 2 đã giúp em hiểu về các sản phẩm của ngân hàng và một phần nào biết được công việc của anh chị đây, cũng là hành trang sau này để em chuẩn tiếp cận đến công việc chuyên viên.

Quá trình thực tập đã cho em hiểu về quy trình cho vay và các sản phẩm dịch vụ tài chính khác. Sản phẩm cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân là một

trong những sản phẩm có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ khách hàng, người dân thỏa mãn được nhu cầu tiêu dùng cũng như đẩy nhanh chu trình tiêu thụ hàng hóa sản phẩm dịch vụ, bên cạnh đó số lượng khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng rất lớn Nhận thức được tiềm năng của hoạt động cho vay tiêu dùng hiện nay có nhiều khía cạnh để khai thác và tìm hiểu nên em đã chọn đề tài: “ **Phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2**” để làm đề tài cho bài Báo cáo khóa luận của mình. Với mong muốn đánh giá thực trạng và đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển, nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng.

1.2 Mục tiêu nghiên cứu:

Mục tiêu của đề tài là nêu được cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng và mô tả thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV – CN Sở Giao dịch 2. Từ đó, đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng BIDV - Sở Giao dịch 2.

Không gian: Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2.

Thời gian: 2021-2023

1.4 Phương pháp nghiên cứu:

Phương pháp nghiên cứu sẽ sử dụng phương pháp nghiên cứu phân tích tổng hợp là phương pháp phân tích những lý thuyết, dữ liệu thu thập thông qua quá trình thực tập được để nhận thức, phát hiện và khai thác thêm các khía cạnh khác nhau nhằm chọn lọc thông tin và đưa ra các ý chính cần thiết phục vụ đề tài.

1.5 Kết cấu đề tài:

Đề tài sẽ được chia thành 3 chương chính:

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

Chương 2: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV)- CN Sở Giao Dịch 2

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng và kiến nghị tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2