

# MỤC LỤC

	Trang
LỜI CẢM ƠN.....	i
NHẬN XÉT (CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN).....	ii
NHẬN XÉT (CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIỆN) .....	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ .....	viii
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU .....	ix
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ.....	x
DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH .....	xi
KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT .....	xii
LỜI MỞ ĐẦU .....	xiii
LỜI CAM KẾT.....	xvi
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHỎI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Tổng quan về hoạt động cho vay tại các Ngân hàng Thương Mại : .....</b>	<b>1</b>
<i>1.1.1 Khái niệm cho vay của các Ngân hàng Thương Mại: .....</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2 Đặc điểm cho vay của các Ngân hàng Thương Mại: .....</i>	<i>1</i>
<i>1.1.3 Phân loại hoạt động cho vay của các Ngân hàng Thương Mại: .....</i>	<i>2</i>
<i>1.1.4 Các nguyên tắc cho vay của các Ngân hàng Thương Mại: .....</i>	<i>4</i>
<i>1.1.5 Quy trình, vai trò của hoạt động cho vay của các Ngân hàng Thương Mại: .....</i>	<i>4</i>
<b>1.2 Cơ sở lý luận về phát triển hoạt động cho vay khỏi Khách hàng Cá nhân của Ngân hàng Thương Mại: .....</b>	<b>6</b>
<i>1.2.1 Khái quát cho vay khỏi Khách hàng Cá nhân của Ngân hàng Thương Mại: .....</i>	<i>6</i>

1.2.2 Đặc điểm cho vay khối Khách hàng Cá nhân của Ngân hàng Thương Mại:.....	6
1.2.3 Phân loại hoạt động cho vay khối Khách hàng Cá nhân của Ngân hàng Thương Mại:.....	7
1.2.4 Các chỉ tiêu đánh giá phát triển cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại:.....	9
<b>1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng cho vay Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại: .....</b>	<b>11</b>
1.3.1 Các nhân tố thuộc bên trong:.....	11
1.3.2 Các nhân tố thuộc bên ngoài: .....	12
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – PHÒNG GIAO DỊCH NGUYỄN BIỂU (2021 – 2023) .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Khái quát về Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu: .....</b>	<b>13</b>
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển: .....	13
2.1.2 Ý nghĩa Logo: .....	15
2.1.3 Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý: .....	16
<b>2.2 Giới thiệu về Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu:.....</b>	<b>17</b>
2.2.1 Quá trình hình thành và phát triển của chi nhánh:.....	17
2.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của chi nhánh:.....	19
2.2.3 Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý của chi nhánh: .....	20
2.2.4 Các hoạt động kinh doanh chủ yếu của chi nhánh: .....	21
<b>2.3 Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023): .....</b>	<b>22</b>

**2.4 Thực trạng hoạt động cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023):**

..... 24

2.4.1 Các sản phẩm cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu: ..... 24

2.4.2 Quy trình của hoạt động cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu: ..... 25

2.4.3 Quy định pháp lý: ..... 28

2.4.4 Doanh số cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023): ..... 29

2.4.5 Doanh số thu nợ cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023): ..... 31

2.4.6 Chỉ tiêu dư nợ cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023): ..... 33

2.4.7 Nợ quá hạn và nợ xấu cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023): ..... 36

**2.5 Đánh giá hoạt động cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023):**

..... 38

2.5.1 Kết quả đạt được: ..... 38

2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân: ..... 40

**CHƯƠNG 3: NHỮNG ĐỀ XUẤT NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – PHÒNG GIAO DỊCH NGUYỄN BIỂU..... 42**

**3.1 Định hướng phát triển hoạt động cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu: 42**

<b>3.2 Đề xuất nhằm phát triển hoạt động cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu:</b> .....	44
3.2.1 <i>Phát triển kênh phân phối:</i> .....	44
3.2.2 <i>Phát triển sản phẩm:</i> .....	44
3.2.3 <i>Nâng cao chất lượng tín dụng:</i> .....	46
3.2.4 <i>Phát triển nguồn nhân lực:</i> .....	47
3.2.5 <i>Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo đến với khách hàng cá nhân:</i> .....	48
3.2.6 <i>Tăng cường ứng dụng công nghệ:</i> .....	48
3.2.7 <i>Cải tiến chính sách lãi suất và điều kiện vay:</i> .....	49
3.2.8 <i>Phát triển công tác chăm sóc khách hàng:</i> .....	50
3.2.9 <i>Tăng cường huy động vốn:</i> .....	50
3.2.10 <i>Phát triển công tác thu nợ:</i> .....	51
<b>3.3 Một số kiến nghị:</b> .....	51
<b>KẾT LUẬN</b> .....	53
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	54

## DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

	Trang
<i>Sơ đồ 2.1: Sơ đồ Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Á Châu .....</i>	<i>16</i>
<i>Sơ đồ 2.2: Sơ đồ Ban kiểm soát Ngân hàng TMCP Á Châu .....</i>	<i>16</i>
<i>Sơ đồ 2.3: Sơ đồ Ban điều hành Ngân hàng TMCP Á Châu.....</i>	<i>17</i>
<i>Sơ đồ 2.4: Sơ đồ tổ chức, bộ máy quản lý Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu.....</i>	<i>20</i>

## DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Trang

<i>Bảng 2.1: Bảng kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).....</i>	<i>22</i>
<i>Bảng 2.2: Bảng doanh số cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).....</i>	<i>29</i>
<i>Bảng 2.3: Bảng doanh số thu nợ cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023) .....</i>	<i>31</i>
<i>Bảng 2.4: Bảng dư nợ cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).....</i>	<i>33</i>
<i>Bảng 2.5: Bảng tỷ lệ nợ xấu cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023) .....</i>	<i>36</i>

## DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Trang

<i>Biểu đồ 2.1: Biểu đồ kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023) .....</i>	<i>22</i>
<i>Biểu đồ 2.2: Biểu đồ doanh số cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023) .....</i>	<i>29</i>
<i>Biểu đồ 2.3: Biểu đồ doanh số thu nợ cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).....</i>	<i>31</i>
<i>Biểu đồ 2.4: Biểu đồ dư nợ cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023) .....</i>	<i>34</i>
<i>Biểu đồ 2.5: Biểu đồ tỷ lệ nợ xấu cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023) .....</i>	<i>36</i>

## DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH

Trang

<i>Hình 2.1: Hình ảnh logo Ngân hàng TMCP Á Châu.....</i>	<i>15</i>
<i>Hình 2.2: Hình ảnh Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu chụp từ bên ngoài.....</i>	<i>17</i>
<i>Hình 2.3: Hình ảnh Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu trên bản đồ..</i>	<i>18</i>
<i>Hình 2.4: Hình ảnh Giám đốc Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu chụp ảnh cùng các Anh, Chị, Nhân viên tại Ngân hàng.....</i>	<i>21</i>

## KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
ACB	Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu
CCCD	Căn cước công dân
CMND	Chứng minh nhân dân
CP	Chính phủ
HOSE	Sở giao dịch chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh
KHCN	Khách hàng Cá nhân
KHDN	Khách hàng Doanh nghiệp
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng Thương Mại
NQ	Nghị quyết
PGD	Phòng giao dịch
QĐ	Quyết định
SGDHCM	Sở giao dịch Hồ Chí Minh
TMCP	Thương Mại Cổ Phần
TTGDHN	Trung tâm giao dịch Hà Nội
VCSH	Vốn chủ sở hữu