

MỤC LỤC

Trang

LỜI CẢM ƠN.....	i
NHẬN XÉT (CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN).....	ii
NHẬN XÉT (CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN).....	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ.....	viii
KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT.....	x
LỜI MỞ ĐẦU.....	xi
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN.....	1
1.1 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại.....	1
1.1.1 Khái niệm cho vay.....	1
1.1.2 Đặc điểm cho vay.....	1
1.1.3 Vai trò cho vay.....	3
1.1.4 Phân loại hoạt động cho vay.....	4
1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại.....	8
1.2.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng.....	8
1.2.2 Đặc điểm cho vay tiêu dùng.....	8
1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng.....	12
1.3.1 Yếu tố khách quan.....	12
1.3.2 Yếu tố chủ quan.....	12
1.4 Rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại.....	13
1.4.1 Rủi ro tín dụng.....	13
1.4.2 Rủi ro thanh khoản.....	13
1.4.3 Rủi ro pháp lý.....	13
1.4.4 Rủi ro hoạt động.....	13

1.4.5	Rủi ro lừa đảo.....	13
1.5	Đo lường hiệu quả cho vay tiêu dùng.....	13
1.5.1	Tỷ lệ nợ xấu.....	13
1.5.2	Tỷ lệ nợ quá hạn.....	15
1.5.3	Doanh số cho vay.....	16
1.5.4	Dư nợ cho vay.....	16
1.5.5	Hệ số thu nợ (%).....	16
1.5.6	Vòng quay vốn tín dụng.....	17
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....		18
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG TRONG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP TIÊN PHONG CHI NHÁNH GÒ VẤP.....		19
2.1	Tổng quan về Ngân hàng TMCP Tiên Phong.....	19
2.1.1	Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Tiên Phong.....	19
2.1.2	Sơ đồ tổ chức của Ngân hàng TMCP Tiên Phong.....	21
2.1.3	Tầm nhìn và sứ mệnh của Ngân hàng TMCP Tiên Phong.....	21
2.1.4	Sản phẩm/ dịch vụ của Ngân hàng TMCP Tiên Phong.....	21
2.2	Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong Chi nhánh Gò Vấp.....	26
2.2.1	Lịch sử hình thành và phát triển.....	26
2.2.2	Chức năng các phòng ban.....	27
2.3	Tổng quan về hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp.....	28
2.3.1	Hoạt động kinh doanh.....	28
2.3.2	Kết quả hoạt động kinh doanh.....	29
2.4	Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong Chi nhánh Gò Vấp.....	35

2.4.1 Điều kiện cho vay tiêu dùng.....	35
2.4.2 Quy trình về hoạt động cho vay tiêu dùng	35
2.4.3 Thủ tục hoạt động cho vay tiêu dùng	37
2.5 Các sản phẩm vay tiêu dùng.....	37
2.5.1 Vay tiêu dùng thế chấp.....	37
2.5.2 Vay tiêu dùng tín chấp.....	38
2.5.3 Vay mua hàng trả góp.....	38
2.6 Quy định pháp lý mới nhất của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đối với Ngân hàng TMCP Tiên Phong.....	38
2.7 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng.....	39
2.7.1 Doanh số và dư nợ cho vay tiêu dùng	39
2.7.2 Cơ cấu dư nợ cho vay	41
2.7.3 Hệ số thu nợ.....	42
2.7.4 Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng.....	43
2.7.5 Lãi suất cho vay tiêu dùng.....	44
2.7.6 Tỷ lệ xấu và nợ quá hạn.....	44
2.8 Đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng	46
2.8.1 Số lượng khách hàng	46
2.8.2 Kết quả Ngân hàng đạt được	46
2.8.3 Ưu điểm	48
2.8.4 Kết quả khảo sát	49
2.8.5 Một số hạn chế và khó khăn	54
2.8.6 Nguyên nhân	55
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	57
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CỦA HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP TIÊN PHONG CHI NHÁNH GÒ VẤP.....	58

3.1 Định hướng đẩy mạnh phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng	58
3.2 Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.....	59
3.2.1 Đẩy mạnh nâng cao thương hiệu.....	59
3.2.2 Xây dựng chiến lược cho vay tiêu dùng và phát triển nguồn nhân lực.....	60
3.2.3 Giải pháp hỗ trợ và nâng cao hiệu quả thu hồi nợ xấu và nợ quá hạn	62
3.3 Kiến nghị	64
KẾT LUẬN	68
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	69

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

HÌNH	Trang
Hình 2.1: Logo ngân hàng TMCP Tiên Phong	19
Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức của Ngân hàng TMCP Tiên Phong	21
Hình 2.3: Đặc điểm thẻ đa năng TPBank Visa Flash 2in1	22
Hình 2.4: Thẻ Slogan Series	22
Hình 2.5: Thẻ ngũ hành Series	22
Hình 2.6: Thẻ FreEgo Series	23
Hình 2.7: Thẻ Tarot Series	23
Hình 2.8: Thẻ Nickname	23
Hình 2.9: Thẻ phong thủy Series	24
Hình 2.10: Ứng dụng TPBank Biz	24
Hình 2.11: Đặc điểm TPBank Biz	25
Hình 2.12: Đặc điểm chuyển tiền quốc tế	25
Hình 2.13: Các loại thẻ và đặc điểm thẻ tín dụng quốc tế	26
Hình 2.14: Vị trí Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp theo Google Map	26
BẢNG BIỂU	
Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh TPBank chi nhánh Gò Vấp	29
giai đoạn 2021-2023	29
Bảng 2.2: Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong	39
chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023	39
Bảng 2.3: Các gói lãi suất cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong từ ngày 04/04/2024	44
Bảng 2.4: Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023	46
BIỂU ĐỒ	
Biểu đồ 2.1: Hoạt động kinh doanh Ngân hàng TMCP Tiên Phong	29
chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 - 2023	29
Biểu đồ 2.2: Tổng nguồn vốn Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023	31
Biểu đồ 2.3: Tổng dư nợ Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp	32

Giai đoạn 2021 – 2023	32
Sơ đồ 2.4: Tổng dư nợ theo nhóm khách hàng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023	33
Sơ đồ 2.5: Tổng dư nợ theo kỳ hạn tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023.....	33
Sơ đồ 2.6: Tổng dư nợ theo tiền tệ tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023.....	34
Biểu đồ 2.7: Doanh số và dư nợ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023	39
Biểu đồ 2.8: Doanh số thu nợ vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023	41
Biểu đồ 2.9: Dư nợ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023.....	41
Biểu đồ 2.10: Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023	42
Biểu đồ 2.11: Vòng vay vốn cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023	43
Biểu đồ 2.12: Tỷ lệ nợ xấu và tỷ lệ nợ quá hạn tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023	44
SƠ ĐỒ	
Sơ đồ 2. 1: Sơ đồ chức năng các phòng ban tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp.....	27

KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
CCCD	Căn cước công dân
CMND	Chứng minh nhân dân
CP	Cổ phiếu
CVTD	Cho vay tiêu dùng
DVKH	Dịch vụ khách hàng
GDV	Giao dịch viên
HOSE	Sàn giao dịch chứng khoán Hồ Chí Minh
IDG	International Data Group
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
NĐ – CP	Nghị định – Chính phủ
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
SMEs	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
SMS	Thông báo qua tin nhắn điện thoại
TMCP	Thương mại cổ phần
TP BANK	Ngân hàng Thương mại cổ phần Tiên Phong
TP. HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
TPBIZ	Áp dụng cho khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng Tiên Phong
TSDB	Tài sản đảm bảo
TT	Thông tư