

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Giai đoạn 2021 - 2023 là thời kỳ chịu ảnh hưởng mạnh mẽ của đại dịch COVID-19, làm thay đổi cơ bản cách thức hoạt động của các ngành nghề, trong đó có ngành ngân hàng. Các biện pháp giãn cách xã hội, sự chuyển dịch mạnh mẽ sang các giao dịch trực tuyến, và sự thay đổi trong nhu cầu và khả năng chi trả của khách hàng đã đặt ra những thách thức lớn cho các ngân hàng, đặc biệt là trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Tổng quan về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietcombank - Chi nhánh Tân Định - Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi giai đoạn 2021 - 2023 cho thấy nhiều yếu tố cần được cải thiện để đáp ứng yêu cầu thực tế. Khách hàng cá nhân là đối tượng khách hàng đông đảo và đa dạng, có nhu cầu vay vốn cho nhiều mục đích khác nhau như tiêu dùng, mua nhà, mua xe, và đầu tư kinh doanh nhỏ lẻ. Tuy nhiên, do ảnh hưởng của dịch bệnh, thu nhập và khả năng trả nợ của nhiều khách hàng đã bị giảm sút, gây ra áp lực lớn cho ngân hàng trong việc kiểm soát rủi ro và duy trì hiệu quả hoạt động.

Một trong những lý do quan trọng khác là sự phát triển nhanh chóng của công nghệ và chuyển đổi số trong ngành ngân hàng. Giai đoạn 2021 - 2023 chứng kiến sự bùng nổ của các dịch vụ ngân hàng số, với sự ra đời của nhiều ứng dụng và nền tảng trực tuyến giúp khách hàng tiếp cận dịch vụ ngân hàng một cách dễ dàng và tiện lợi hơn. Vietcombank cũng không nằm ngoài xu hướng này khi liên tục nâng cấp và cải tiến các dịch vụ ngân hàng số của mình. Nghiên cứu giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân sẽ không thể thiếu việc khai thác tối đa lợi ích từ công nghệ và chuyển đổi số, nhằm mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và nâng cao hiệu quả quản lý của ngân hàng.

Với mong muốn đóng góp vào sự phát triển bền vững của Vietcombank - Chi nhánh Tân Định - Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi. Nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân không chỉ giúp ngân hàng tăng trưởng về mặt kinh doanh mà còn tăng cường lòng tin và sự hài lòng của khách hàng.

Do đó, tên đề tài nghiên cứu là: “Giải pháp nâng cao hiệu quả 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”.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung: Phân tích và đánh giá hiệu quả 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 nhằm đưa ra các giải pháp và khuyến nghị phù hợp cho bộ phận tín dụng nói riêng và toàn phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi nói chung

Mục tiêu cụ thể:

Xác định yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả 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

Phân tích thực trạng hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân dựa trên số liệu, đồng thời nhìn nhận lại những mặt còn hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng xấu đến hiệu quả hoạt động cho vay.

Đề xuất một số giải pháp giải quyết những khó khăn và khuyến nghị lên chi nhánh Tân Định góp phần cho hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân tại Vietcombank – Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi được nâng cao.

3. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng phương pháp phân tích tài liệu: thu thập và phân tích tài liệu từ nhiều nguồn khác nhau nhằm đảm bảo tính toàn diện và chính xác. Các nguồn tài liệu bao gồm các điều luật hiện hành, các bài báo khoa học, các chính sách của Ngân hàng Nhà nước liên quan đến hoạt động cho vay, cũng như các đề tài nghiên cứu trong các trường đại học và các báo cáo thường niên của Vietcombank từ năm 2021 đến 2023. Ngoài ra, nghiên cứu còn xem xét các báo cáo tài chính hợp nhất, các báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh, và các tài liệu liên quan khác để có cái nhìn tổng quan và sâu sắc về tình hình thực tế.

Sau đó đề tài sử dụng phương pháp so sánh và phân tích dữ liệu: Sử dụng dữ liệu mà Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi trực tiếp cung cấp để đánh giá thành tựu cũng như những hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietcombank - Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi. Bằng cách so sánh các dữ liệu trong quá khứ và hiện tại, giúp nhận diện được những xu hướng, điểm mạnh và yếu, từ đó đưa ra các đề xuất và giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay. Phương pháp này không chỉ giúp làm rõ

những vấn đề còn tồn tại mà còn hỗ trợ việc xác định các cơ hội cải thiện và phát triển trong tương lai.

4. Đối tượng nghiên cứu

Hiệu quả 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.

5. Phạm vi nghiên cứu

Đối tượng: Các dữ liệu xoay quanh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Không gian: tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Tân Định – Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi.

Thời gian: dữ liệu sơ cấp thu thập từ năm 2021 đến năm 2023.

6. Ý nghĩa của nghiên cứu

Về mặt học thuật: Đề tài phân tích số liệu thực tế và đưa ra những mặt còn hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, đồng thời cho thấy nguồn gốc nguyên do xuất hiện những mặt hạn chế này, từ đó đưa ra một số giải pháp và khuyến nghị giúp cải thiện hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietcombank – Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi.

Về mặt thực tiễn:

Đề tài có ý nghĩa thực sự quan trọng trong khảo sát, đánh giá thực trạng hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietcombank.

Là tài liệu dùng để tham khảo cho các ngành Tài chính – Ngân hàng của các bạn sinh viên Trường Đại học Nguyễn Tất Thành nói riêng và các bạn sinh viên trên toàn địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh nói chung.

Việc thực hiện đề tài nhằm tìm ra các giải pháp cụ thể để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietcombank - Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi. Bằng cách tận dụng các ưu thế và thế mạnh sẵn có của phòng giao dịch này, đề tài sẽ hỗ trợ Vietcombank – Phòng giao dịch Mạc Đĩnh Chi cạnh tranh hiệu quả hơn với các ngân hàng thương mại khác. Mục tiêu cuối cùng là nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay, tối đa hóa lợi nhuận từ các khoản vay, và đóng góp vào việc cải thiện thu nhập cho cán bộ nhân viên tại phòng giao dịch.

7. Bộ cục

Gồm 3 nội dung chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận

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

Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả 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