

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
NHẬN XÉT.....	ii
NHẬN XÉT.....	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ.....	viii
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	viii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	ix
PHẦN MỞ ĐẦU.....	x
1. Lý do chọn đề tài.....	x
2. Mục Tiêu nghiên cứu.....	x
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	x
4. Phương pháp nghiên cứu.....	xi
5. Kết cấu đề tài.....	xi
LỜI CAM KẾT.....	xii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Cơ sở lý luận về cho vay tại NHTM.....	1
1.1.1. Khái niệm cho vay tại NHTM.....	1
1.1.2. Vai trò cho vay tại NHTM.....	1
1.1.3. Các hình thức cho vay tại NHTM.....	2
1.2. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	3
1.2.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	3
1.2.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	3
1.2.3. Nguyên tắc cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	5
1.2.4. Vai trò cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	5
1.2.5. Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	6
1.2.6. `Phân loại cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	8
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	11
1.3.1. Nhân tố khách quan.....	11

1.3.2. Nhân tố chủ quan.....	13
Kết luận chương 1 .....	15
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM (VIB) - CHI NHÁNH BÌNH THẠNH - PHÒNG GIAO DỊCH VĂN THÁNH .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1. Tổng quan về VIB .....</b>	<b>16</b>
2.1.1. Giới thiệu về VIB .....	16
2.1.2. Lịch sử hình thành VIB .....	16
2.1.3. Những thành tựu đạt được của VIB .....	17
2.1.4. Cơ cấu tổ chức của VIB.....	17
<b>2.2. Tổng quan về VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....</b>	<b>19</b>
2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh.....	19
2.2.2. Cơ cấu tổ chức VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh.....	19
<b>2.3. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....</b>	<b>20</b>
<b>2.4. Quy trình cho vay tiêu dùng tại VIB – Chi nhánh Bình Thạnh – PGD Văn Thánh .....</b>	<b>21</b>
<b>2.5. Kết quả hoạt động kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....</b>	<b>23</b>
<b>2.6. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....</b>	<b>24</b>
2.6.1. Tình hình cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh.....	24
2.6.2. Tình hình cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	27
2.6.3. Tình hình cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	31
2.6.4. Tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh.....	34

<b>2.7. Đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....</b>	<b>35</b>
<b>2.7.1. Kết quả đạt được .....</b>	<b>35</b>
<b>2.7.2. Hạn chế và nguyên nhân hạn chế.....</b>	<b>36</b>
<b>Kết luận chương 2 .....</b>	<b>37</b>
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM (VIB) - CHI NHÁNH BÌNH THẠNH - PHÒNG GIAO DỊCH VĂN THÁNH</b>	<b>38</b>
<b>3.1. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....</b>	<b>38</b>
<b>3.2. Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.1. Đẩy mạnh marketing ngân hàng.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.2. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị và hệ thống thông tin.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.3. Đa dạng sản phẩm cho vay.....</b>	<b>40</b>
<b>3.2.4. Nâng cao chất lượng dịch vụ .....</b>	<b>41</b>
<b>3.2.5. Cải thiện quy trình, chính sách kinh doanh .....</b>	<b>41</b>
<b>3.2.6. Nâng cao trình độ của đội ngũ nhân viên .....</b>	<b>41</b>
<b>3.3. Kiến nghị .....</b>	<b>43</b>
<b>3.3.1. Đối với Nhà nước .....</b>	<b>43</b>
<b>3.3.2. Đối với NHNN .....</b>	<b>43</b>
<b>3.3.3. Đối với VIB .....</b>	<b>44</b>
<b>Kết luận chương 3 .....</b>	<b>45</b>
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>46</b>
<b>TÀI LIỆU THĂM KHẢO .....</b>	<b>47</b>

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	20
Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	23
Bảng 2.3: Doanh số cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	25
Bảng 2.4: Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	26
Bảng 2.5: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	27
Bảng 2.6: Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	28
Bảng 2.7: Doanh số thu nợ theo mục đích sử dụng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	29
Bảng 2.8: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	30
Bảng 2.9: Doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	31
Bảng 2.10: Doanh thu nợ theo hình thức bảo đảm tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	32
Bảng 2.11: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	33
Bảng 2.12: Tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh .....	34

## **DANH MỤC SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 1.1: Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHTM .....	6
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của VIB .....	18
Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức VIB - Chi nhánh Bình Thạnh – PGD Văn Thánh.....	19
Sơ đồ 2.3: Quy trình cho vay tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh.	21

## **DANH MỤC HÌNH ẢNH**

Hình 2.1: Logo ngân hàng VIB.....	16
-----------------------------------	----

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>GIẢI THÍCH</b>
CBTD	Cán bộ tín dụng
CVTD	Cho vay tiêu dùng
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
PGD	Phòng giao dịch
NH	Ngân hàng
TD	Tiêu dùng
TMCP	Thương mại Cổ phần
TSDB	Tài sản đảm bảo