

## MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU .....	xii
CHƯƠNG 1.....	1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Tổng quan về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm về hoạt động cho vay .....	1
1.1.2. Các hình thức hoạt động cho vay của NHTM .....	1
1.1.3. Vai trò hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại .....	2
1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTM.....	3
1.2.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân .....	3
1.2.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân.....	3
1.2.3. Phân biệt cho vay khách hàng cá nhân với cho vay doanh nghiệp.....	4
1.2.4. Các loại hình cho vay khách hàng cá nhân .....	4
1.2.4.1. Căn cứ vào thời hạn tín dụng .....	4
1.2.4.2. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn.....	4
1.2.5. Các quy định về hoạt động cho vay KHCN của NHTM.....	5
1.2.5.1. Nguyên tắc cho vay .....	5
1.2.5.2. Điều kiện cho vay .....	5
1.2.5.3. Quy trình của hoạt động cho vay .....	6
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN .....	6
1.3.1. Chính sách tín dụng.....	6
1.3.2. Cơ sở vật chất.....	6
1.3.3. Sản phẩm tín dụng.....	6
1.3.4. Cán bộ tín dụng ngân hàng.....	7
1.3.5. Khách hàng .....	7

<b>CHƯƠNG 2.....</b>	<b>8</b>
<b>THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP BƯU ĐIỆN LIÊN VIỆT, CHI NHÁNH VŨNG TÀU, PHÒNG GIAO DỊCH CHÂU ĐỨC .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Khái quát Ngân Hàng Thương mại Cổ phần Bưu Điện Liên Việt .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2. Cơ cấu tổ chức Ngân hàng LPBank, Chi nhánh Vũng Tàu .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2. Ngân Hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt, Chi nhánh Vũng Tàu, Phòng Giao dịch Châu Đức .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.1. Các dịch vụ tại Phòng Giao dịch Châu Đức.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.2. Sản phẩm tín dụng trọng tâm.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.3. Sản phẩm bảo hiểm trọng tâm .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.4. Sản phẩm huy động trọng tâm .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3. Thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại LPB – Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức .....</b>	<b>12</b>
<b>2.4. Danh mục sản phẩm tín dụng dành cho khối KHCN.....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.1. Sản phẩm cho vay SXKD siêu nhanh .....</b>	<b>14</b>
<b>2.4.2. Sản phẩm cho vay nhà đất.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4.3. Sản phẩm cho vay nông nghiệp, nông thôn.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4.4. Sản phẩm cho vay tiêu dùng linh hoạt.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4.5. Sản phẩm cho vay thông qua tổ liên kết.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5. Kết quả hoạt động cho vay của LPB – Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức trong 2021 – 2023 .....</b>	<b>16</b>
<b>2.6. Đánh giá những nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN – Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức.....</b>	<b>17</b>
<b>2.6.1. Những nhân tố thuộc về ngân hàng .....</b>	<b>17</b>
<b>2.6.1.1. Năng lực tài chính của ngân hàng .....</b>	<b>17</b>

2.6.1.2. Đánh giá của khách hàng dựa trên khảo sát thực tế các nhân tố thuộc về Ngân hàng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay .....	22
2.6.1.3. Chính sách cho vay KHCN .....	34
2.6.1.4. Quy trình xét duyệt cho vay KHCN.....	38
2.6.2. Những nhân tố thuộc về môi trường kinh doanh .....	41
2.6.2.1. Pháp lý .....	41
2.6.2.2. Sự phát triển nền kinh tế.....	41
2.6.2.3. Cạnh tranh giữa các ngân hàng .....	42
2.6.3. Những nhân tố thuộc về khách hàng .....	42
2.6.3.1. Đánh giá của KH dựa trên khảo sát thực tế các nhân tố thuộc về khách hàng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay .....	42
2.7. Kết quả khảo sát .....	46
2.7.1. Đánh giá kết quả hoạt động cho vay KHCN và khảo sát khách hàng tại LPBank – PGD Châu Đức .....	51
2.7.1.1. Thành tựu .....	51
2.7.1.2. Hạn chế .....	53
<b>CHƯƠNG 3.....</b>	<b>58</b>
<b>GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI LPBANK – CHI NHÁNH VŨNG TÀU – PHÒNG GIAO DỊCH CHÂU ĐỨC .....</b>	<b>58</b>
3.1. Định hướng và quan điểm hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức .....	58
3.1.1. Định hướng các hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức.....	58
3.1.2. Quan điểm đổi mới hoạt động cho vay của KHCN tại Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức.....	59

<b>3.2. Một số giải pháp tăng cường và kiến nghị hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức.....</b>	<b>59</b>
<b>3.2.1. Các giải pháp cho các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN tại LPBank – Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức .....</b>	<b>59</b>
<b>3.2.1.1. Nhân tố chính sách tín dụng .....</b>	<b>59</b>
<b>3.2.1.2. Nhân tố cơ sở vật chất .....</b>	<b>61</b>
<b>3.2.1.3. Nhân tố sản phẩm tín dụng.....</b>	<b>62</b>
<b>3.2.1.4. Nhân tố cán bộ tín dụng .....</b>	<b>64</b>
<b>3.2.1.5. Nhân tố khách hàng .....</b>	<b>65</b>
<b>3.2.2. Một số kiến nghị tăng cường hoạt động cho vay KHCN .....</b>	<b>66</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>67</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>68</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>74</b>

## DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH

<b>BẢNG BIỂU</b>		<b>Trang</b>
<b>2.1</b>	Số lượng khoản vay KHCN LPB – PGD Châu Đức 2021 – 2023	13
<b>2.2</b>	Kết quả hoạt động tín dụng LPB – PGD Châu Đức giai đoạn 2021 – 2023	16
<b>2.3</b>	Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh 2021 – 2023 LPB PGD Châu Đức	17
<b>2.4</b>	Báo cáo tín dụng LPB PGD Châu Đức 2021 – 2023	19
<b>2.5</b>	Kết quả hoạt động tín dụng tại LPBank giai đoạn 2021 – 2023	21
<b>2.6</b>	Thống kê mô tả đặc điểm của khách hàng	47
<b>SƠ ĐỒ</b>		<b>Trang</b>
<b>2.1</b>	Cơ cấu tổ chức Ngân Hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt – Chi nhánh Vũng Tàu	10
<b>2.2</b>	Cơ cấu tổ chức quản lý Phòng giao dịch Châu Đức	11
<b>2.3</b>	Danh mục sản phẩm tín dụng KHCN tại Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức	14
<b>2.4</b>	Cơ cấu cho vay KHCN theo kỳ hạn LPB PGD Châu Đức 2021 – 2023	18
<b>2.5</b>	Cơ cấu nợ LPB 2021 – 2023	20
<b>2.6</b>	Khảo sát thủ tục hồ sơ cho vay	23
<b>2.7</b>	Khảo sát thiết kế hồ sơ vay vốn	23
<b>2.8</b>	Khảo sát hạn mức vay đáp ứng nhu cầu của khách hàng	24
<b>2.9</b>	Khảo sát thời hạn cố định của lãi suất cho vay	24
<b>2.10</b>	Khảo sát thời gian xét duyệt khoản vay	25
<b>2.11</b>	Khảo sát hệ thống ngân hàng hiện đại	26
<b>2.12</b>	Khảo sát trang thiết bị ngân hàng hiện đại	26
<b>2.13</b>	Khảo sát không gian giao dịch thoải mái, tiện nghi	27
<b>2.14</b>	Khảo sát sản phẩm tín dụng phong phú, đa dạng	28
<b>2.15</b>	Khảo sát sản phẩm tín dụng phù hợp với nhu cầu của KH	29
<b>2.16</b>	Khảo sát cạnh tranh sản phẩm tín dụng của LPBank – PGD Châu Đức	30
<b>2.17</b>	Khảo sát sản phẩm tín dụng ngày càng phát triển	31
<b>2.18</b>	Khảo sát CBTD có trình độ nghiệp vụ chuyên môn cao	32
<b>2.19</b>	Khảo sát phong cách phục vụ của CBTD chuyên nghiệp	33
<b>2.20</b>	Khảo sát CBTD có thường xuyên hỏi thăm KH không	34
<b>2.21</b>	Quy trình nghiệp vụ cho vay KHCN	38
<b>2.22</b>	Khảo sát mục đích vay vốn của khách hàng	43

<b>2.23</b>	Khảo sát tổng số độ tuổi khách hàng	44
<b>2.24</b>	Khảo sát đánh giá KH có muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ cho vay tại PGD Châu Đức	45
<b>2.25</b>	Khảo sát KH có muốn giới thiệu NH LPBank đến người thân và bạn bè	46
<b>2.26</b>	Khảo sát giới tính	48
<b>2.27</b>	Khảo sát trình độ học vấn	49
<b>2.28</b>	Khảo sát nghề nghiệp	50
<b>2.29</b>	Khảo sát thu nhập khách hàng	51
<b>HÌNH ẢNH</b>		<b>Trang</b>
<b>2.1</b>	Ngân hàng Bưu Điện Liên Việt	8
<b>2.2</b>	Logo chính thức của LPBank	9
<b>3.1</b>	Công cụ theo dõi bán hàng	61

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>GIẢI THÍCH</b>
CBTD	Cán bộ tín dụng
CN VT	Chi nhánh Vũng Tàu
GĐ	Giám đốc
KD	Kinh doanh
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
LPB	Ngân hàng Bưu Điện Liên Việt
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NMTM	Ngân hàng thương mại
NNNT	Nông nghiệp nông thôn
NSNN	Ngân sách nhà nước
PCPT	Phân công phụ trách
PGD	Phòng giao dịch
PTKD	Phát triển kinh doanh
SPDV	Sản phẩm dịch vụ
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TKTT	Tài khoản thanh toán
TMCP	Thương mại cổ phần
XLN	Xử lý nợ