

# MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU .....	IX
1.1. Lí do chọn đề tài.....	IX
1.2. Mục tiêu nghiên cứu .....	IX
1.3. Phương pháp nghiên cứu .....	X
1.4. Phạm vi nghiên cứu .....	X
1.5. Kết cấu đề tài.....	X
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH QUẬN 12 .....</b>	<b>1</b>
1.1. Khái niệm về ngân hàng TMCP Quân Đội: .....	1
1.1.1 Đặc điểm của ngân hàng TMCP Quân Đội: .....	1
1.1.2 Chức năng của ngân hàng TMCP Quân Đội: .....	2
1.1.3 Hoạt động của ngân hàng TMCP Quân Đội: .....	3
1.2. Khái niệm cho vay: .....	4
1.2.1. Bản chất, đặc điểm của cho vay: .....	4
1.2.2. Các hình thức cho vay:.....	5
1.2.3. Các sản phẩm cho vay:.....	5
1.3. Khái niệm cho vay sản xuất kinh doanh: .....	6
1.3.1. Vai trò của cho vay sản xuất kinh doanh: .....	6
1.3.2. Đặc điểm của cho vay sản xuất kinh doanh: .....	7
1.4. Các chỉ tiêu đánh giá nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh: .....	8
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH QUẬN 12 .....</b>	<b>11</b>

<b>2.1. Giới thiệu về Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Quân Đội:</b>	<b>11</b>
<b>2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển:</b>	<b>11</b>
<b>2.2. Giới thiệu tổng quan về Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Quân Đội – Chi nhánh Quận 12:</b>	<b>16</b>
<b>2.2.1. Quá trình hình thành và cơ cấu tổ chức:</b>	<b>16</b>
<b>2.2.2. Những thuận lợi và khó khăn:</b>	<b>18</b>
<b>2.3. Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:</b>	<b>20</b>
<b>2.3.1. Qui định cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:</b>	<b>21</b>
<b>2.3.2. Quy trình hoạt động cho vay:</b>	<b>24</b>
<b>2.4. Phân tích tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:</b>	<b>27</b>
<b>2.4.1. Phân tích doanh số cho vay sản xuất kinh doanh KHCN:</b>	<b>27</b>
<b>2.4.2. Phân tích tình hình dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân:</b>	<b>29</b>
<b>2.4.3. Phân tích tình hình thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân:</b>	<b>31</b>
<b>2.4.4. Phân tích tình hình nợ xấu và nợ quá hạn:</b>	<b>32</b>
<b>2.5. Đánh giá kết quả hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Quận 12:</b>	<b>35</b>
<b>2.5.1. Những thành tựu đạt được:</b>	<b>35</b>
<b>2.5.2. Những mặt hạn chế:</b>	<b>36</b>
<b>2.5.3. Nguyên nhân gây ra các mặt hạn chế:</b>	<b>37</b>
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VỀ CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHCN CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH QUẬN 12</b>	<b>38</b>

<b>3.1. Định hướng phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:</b> .....	<b>38</b>
<b>3.2. Giải pháp:</b> .....	<b>39</b>
<b>3.2.1. Hồ sơ cho vay chậm giải ngân:</b> .....	<b>39</b>
<b>3.2.2. Lãi suất cạnh tranh :</b> .....	<b>39</b>
<b>3.2.3. Chiến lược chăm sóc khách hàng:</b> .....	<b>40</b>
<b>3.2.4. Đẩy mạnh chiến lược Marketing:</b> .....	<b>40</b>
<b>3.3. Kiến nghị:</b> .....	<b>40</b>
<b>3.3.1. Đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội:</b> .....	<b>40</b>
<b>3.3.2. Đối với Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Quận 12:</b> .....	<b>41</b>
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>43</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>44</b>

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

Trang

➤ **Hình ảnh:**

Hình 2.1: Logo của Ngân Hàng TMCP Quân Đội .....	14
Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức MB Bank .....	15
Hình 2.3: Sơ đồ tổ chức tại Ngân hàng TMCP Quân Đội CN Quận 12 .....	17

➤ **Biểu đồ:**

Biểu đồ 2.1: Tỷ lệ cho vay của các sản phẩm đối với KHCN.....	20
Biểu đồ 2.2 Tình hình doanh số cho vay tại PGD Quận 12 .....	28
Biểu đồ 2.3: Tình hình dư nợ sản xuất kinh doanh KHCN tại PGD Quận 12 .....	30
Biểu đồ 2.4: Tình hình thu nợ sản xuất kinh doanh KHCN tại PGD Quận 12 .....	31
Biểu đồ 2.5: Tình hình nợ xấu và nợ quá hạn trong cho vay SXKD – KHCN.....	33
Biểu đồ 2.6: Thu nhập từ cho vay SXKD – KHCN .....	34

➤ **Sơ đồ:**

Sơ đồ 2.1: Quy trình cho vay.....	24
-----------------------------------	----

➤ **Bảng biểu:**

Bảng 2.1: Bảng lãi suất ưu đãi gói vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN.....	23
Bảng 2.2: Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh KHCN – PGD Quận 12 .....	28
Bảng 2.3: Tình hình dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh KHCN – PGD Quận 12.....	29
Bảng 2.4: Tình hình thu nợ tại PGD Quận 12 .....	31
Bảng 2.5: Tình hình nợ xấu và nợ quá hạn trong cho vay SXKD – KHCN .....	32
Bảng 2.6 Thu nhập từ cho vay SXKD – KHCN .....	34
Bảng 2.7: Lãi suất cho vay giữa các ngân hàng .....	36

## KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

MB	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội
TMCP	Thương mại Cổ phần
CN	Chi nhánh
PGD	Phòng giao dịch
TCTD	Tổ chức tín dụng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
DVKH	Dịch vụ khách hàng
BĐS	Bất động sản
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TSĐB	Tài sản đảm bảo
DTI	Tổng chi phí tài chính tại các TCTD/Tổng thu nhập
CCCD	Căn cước công dân
ĐKKH	Đăng ký kết hôn
KUNN	Khế ước nhận nợ
LN	Lợi nhuận
NHTM	Ngân hàng thương mại
CIC	Trung tâm thông tin tín dụng
NHNN	Ngân Hàng nhà nước