

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN .....	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN .....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU, HÌNH ẢNH, BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ .....	viii
LỜI MỞ ĐẦU .....	ix
LỜI CAM KẾT .....	xi
<b>CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Khái niệm về Ngân Hàng Thương mại .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại .....</b>	<b>1</b>
<b>1.3 Vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại: .....</b>	<b>2</b>
1.3.1 Đối với nền kinh tế: .....	2
1.3.2 Đối với NHTM: .....	3
1.3.3 Đối với khách hàng:.....	3
<b>1.4 Các khái niệm về cho vay sản phẩm nhà ở.....</b>	<b>4</b>
1.4.1 Khái niệm cho vay sản phẩm nhà ở.....	4
1.4.2 Các loại hình sản phẩm nhà ở.....	4
1.4.3 Đặc điểm cho vay sản phẩm nhà ở của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín Việt Nam – chi nhánh Hóc Môn – PGD Bà Điểm. ....	4
1.4.4 Điều kiện cho vay .....	5
1.4.5 Vai trò của cho vay sản phẩm nhà ở .....	6
1.4.6 Phân loại cho vay sản phẩm nhà ở.....	7
1.4.6.1 Phân theo mục đích vay.....	7
1.4.6.2 Phân theo thời hạn vay .....	7
1.4.6.3 Phân loại theo hình thức đảm bảo .....	8
1.4.6.4 Phân theo đối tượng cho vay .....	8
<b>1.5 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động .....</b>	<b>8</b>
1.5.1. Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ (%) .....	8
1.5.2. Tỷ lệ Dư nợ/Tổng nguồn vốn ( % ) .....	8
1.5.3. Tỷ lệ Dư nợ/Vốn huy động ( % ) .....	9
1.5.4. Tỷ lệ nợ quá hạn (%) .....	9

1.5.5. Tỷ lệ nợ xấu (%) .....	9
1.6 Mô hình phương pháp nghiên cứu .....	9
1.6.1 Mô hình SERVQUAL.....	9
1.6.2 Mô hình phương pháp nghiên cứu.....	11
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN PHẨM NHÀ Ở ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN- SACOMBANK CN HỒC MÔN- PGD BÀ ĐIỂM.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Giới thiệu ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Sacombank .....</b>	<b>14</b>
2.1.1 Khái quát chung về ngân hàng.....	14
2.1.2 Quá trình hình thành và phát triển .....	17
<b>2.2. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - PGD Bà Điểm. ....</b>	<b>22</b>
2.2.1. Quá trình hình thành và phát triển của PGD Bà Điểm .....	22
2.2.2. Nhiệm vụ, chức năng và định hướng phát triển của PGD Bà Điểm .....	22
2.2.3. Các sản phẩm, dịch vụ của PGD Bà Điểm.....	22
2.2.3. Cơ cấu tổ chức, nhân sự của PGD Bà Điểm.....	23
<b>2.3. Quy trình cho vay sản phẩm nhà ở .....</b>	<b>26</b>
<b>2.4. Thực trạng cho vay sản phẩm nhà ở tại ngân hàng Sài Gòn Thương Tín – PGD Bà Điểm.....</b>	<b>28</b>
2.4.1 Tình hình huy động vốn giai đoạn 2021-2023 PGD Bà Điểm .....	28
2.4.2 Các chỉ tiêu phản ánh hoạt động cho vay sản phẩm nhà ở của PGD Bà Điểm .....	30
2.4.2.1 Chỉ tiêu Dự nợ KHCN/ Tổng dự nợ.....	30
2.4.2.2 Chỉ tiêu Dự nợ KHCN và Dự nợ sản phẩm nhà ở .....	33
2.4.2.3 Tình hình sử dụng vốn vào hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở giai đoạn 2021-2023 PGD Bà Điểm .....	34
2.4.2.4 Chỉ tiêu dự nợ cho vay sản phẩm nhà ở và doanh số thu hồi nợ PGD Bà Điểm giai đoạn 2021-2023 .....	36
2.4.2.5 Chỉ tiêu Nợ xấu/Tổng dự nợ.....	39
2.4.2.6 Chất lượng cho vay sản phẩm nhà ở/Dự nợ cho vay sản phẩm nhà ở ...	41
2.4.3 Kết quả khảo sát về ngân hàng Sacombank PGD Bà Điểm .....	42
2.4.4 Đánh giá hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở của PGD Bà Điểm từ năm 2021 đến năm 2023.....	44
<b>2.5. Những kết quả đạt được của hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở từ năm 2021 đến năm 2023 .....</b>	<b>46</b>
2.5.1. Cơ cấu dự nợ cho vay .....	46

2.5.2 Chiến lược kinh doanh.....	46
2.5.3 Cơ chế quản lý và điều hành.....	46
2.5.4 Nguồn nhân lực.....	47
<b>2.6 Những hạn chế trong hoạt động cho vay sản phẩm nhà ở tại PGD Bà Điểm giai đoạn 2021-2023.....</b>	<b>47</b>
2.6.1 Tình trạng quá tải công việc .....	47
2.6.2. Quy trình cho vay .....	47
2.6.3 Phụ thuộc vào CIC.....	48
2.6.4 Cơ chế đầu tư và cho vay tập trung .....	48
2.6.5. Sản phẩm dịch vụ và chế độ ưu đãi còn hạn chế .....	48
2.6.6 Chiến lược quảng bá thương hiệu mang lại hiệu quả chưa cao.....	48
2.6.7. Yếu tố khách quan .....	48
<b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY SẢN PHẨM NHÀ Ở TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN THƯƠNG TÍN – CHI NHÁNH HÓC MÔN – PHÒNG GIAO DỊCH BÀ ĐIỂM .....</b>	<b>50</b>
<b>3.1. Giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay sản phẩm nhà ở tại PGD Bà Điểm.....</b>	<b>50</b>
3.1.1. Mở rộng hoạt động kinh doanh.....	50
3.1.2. Phát triển hiệu quả hoạt động tín dụng. ....	51
3.1.3. Quản lý nợ quá hạn.....	52
3.1.4. Phát triển, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự.....	53
<b>3.2. Các kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay sản phẩm nhà ở tại PGD Bà Điểm. ....</b>	<b>53</b>
3.2.1. Đối với nhà nước và các cơ quan quản lý ở địa phương. ....	53
3.2.2. Đối với ngân hàng nhà nước.....	54
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>55</b>

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

ANZ	Ngân hàng ANZ Việt Nam
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CIC	Trung tâm thông tin Tín dụng Quốc Gia
CN	Chi Nhánh
CVKH	Chuyên viên khách hàng
CVTD	Chuyên viên Tín dụng
DSCV	Doanh số cho vay
GDĐB	Giao dịch đảm bảo
GDV	Giao dịch viên
HĐTD	Hợp đồng tín dụng
IFC	Công ty Tài chính quốc tế
KHCN	Khách hàng cá nhân
NH	Ngân Hàng
NHNN	Ngân Hàng Nhà Nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
PPKD	Phó phòng Kinh Doanh
PPNN	Phó phòng Nội Nghiệp
QSD	Quyền sử dụng
QSH	Quyền sở hữu
STB	Ngân hàng Sacombank
TMCP	Thương Mại Cổ Phần
Tổ chức CIDA	Cơ quan phát triển quốc tế Canada
TPHCM	Thành phố Hồ Chí Minh
TSĐB	Tài sản đảm bảo
VCSH	Vốn chủ sở hữu

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

### Bảng biểu

Bảng 2.1 : Tình hình huy động vốn giai đoạn 2021-2023 PGD Bà Điểm.....	28
Bảng 2.2: Chỉ tiêu Dư nợ KHCN/ Tổng dư nợ của PGD Bà Điểm giai đoạn 2021-2023 .....	30
Bảng 2.3: Chỉ tiêu Dư nợ KHCN và Dư nợ sản phẩm nhà ở.....	33
Bảng 2.4 : Tình hình sử dụng vốn vào hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở giai đoạn 2021-2023 PGD Bà Điểm .....	34
Bảng 2.5: Chỉ tiêu dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở và doanh số thu hồi nợ giai đoạn 2021-2023.....	36
Bảng 2.6: Tình hình chất lượng nợ cho vay .....	39
Bảng 2.7: Chất lượng cho vay sản phẩm nhà ở/Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở .....	41

### Hình ảnh

Hình 2.1: Logo Sacombank.....	15
-------------------------------	----

### Biểu đồ

Biểu đồ 2.1 Tốc độ tăng trưởng huy động vốn PGD Bà Điểm giai đoạn 2021-2023 .....	29
Biểu đồ 2.2 : Dư nợ KHCN so với Tổng dư nợ của PGD Bà Điểm dạng cột .....	30
.....	31
Biểu đồ 2.3 : Dư nợ KHCN so với Tổng dư nợ của PGD Bà Điểm dạng pie .....	31
Biểu đồ 2.4: Chất lượng tổng dư nợ và dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở.....	33
Biểu đồ 2.5 Tình hình sử dụng vốn cho vay nhu cầu nhà ở.....	35
Biểu đồ 2.6 Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở giai đoạn 2021-2023 .....	37
Biểu đồ 2.7: Dư nợ đã thu hồi từ cho vay nhà ở giai đoạn 2021-2023 .....	38
Biểu đồ 2.8: Nợ xấu sản phẩm nhà ở so với Tổng dự nợ vay .....	40
Biểu đồ 2.9: Nợ quá hạn đối với sản phẩm nhà ở/Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở ..	41
Biểu đồ 2.10: Khảo sát chính sách tín dụng Ngân hàng Sacombank .....	42
Biểu đồ 2.11: Khảo sát lãi suất cho vay Ngân hàng Sacombank.....	43
Biểu đồ 2.12: Khảo sát chính sách tín dụng Ngân hàng Sacombank .....	43
Biểu đồ 2.13: Khảo sát chính sách tín dụng Ngân hàng Sacombank .....	44

### Sơ đồ

Sơ đồ 1.1: Mô hình nghiên cứu.....	14
Sơ đồ 2.1: Sơ đồ tổ chức của Sacombank PGD Bà Điểm .....	23
Sơ đồ 2.2: Quy trình cho vay nhu cầu nhà ở.....	28