

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	iii
DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ, HÌNH, BIỂU ĐỒ	viii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	ix
LỜI MỞ ĐẦU	x
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN	1
1.1 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại NHTM	1
1.1.1 Khái niệm	1
1.1.2 Đặc điểm	1
1.1.3 Vai trò cho vay của NHTM	1
1.1.4 Các hình thức cho vay của NHTM	2
1.1.5 Các quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân	3
1.2 Khái niệm cho vay thế chấp đối với khách hàng cá nhân	3
1.2.1 Khái niệm	3
1.2.2 Đặc điểm cho vay	3
1.2.3 Nguyên tắc cho vay:	4
1.2.4 Điều kiện cho vay:	4
1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định vay vốn tại NHTM	5
1.3.1 Yếu tố chủ quan	5
1.3.2 Yếu tố khách quan	6
1.3.3 Yếu tố về khách hàng	6
1.4 Phương pháp nghiên cứu	7
1.4.1 Phương pháp nghiên cứu định lượng	7
1.4.2 Phương pháp phân tích số liệu	7
1.5 Mô hình nghiên cứu	12
1.6 Xây dựng giả thuyết và mô hình nghiên cứu	15
1.6.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất	15
1.6.2 Chất lượng dịch vụ	16

1.6.3 Chính sách tín dụng	16
1.6.4 Sự thuận tiện	17
1.6.5 Ảnh hưởng xã hội	17
1.6.6 Lãi suất cho vay	17
1.6.7 Hình ảnh ngân hàng	17
1.7 Dữ liệu nghiên cứu.....	18
1.7.1 Nguồn dữ liệu.....	18
1.7.2 Cách lấy dữ liệu	18
1.7.3 Mẫu nghiên cứu	18
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	19
CHƯƠNG 2.THỰC TRẠNG TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI SACOMBANK – CHI NHÁNH TÂN BÌNH.....	20
2.1 Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng Thương Mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín- Sacombank – Chi nhánh Tân Bình	20
2.1.1 Thông tin chung về Ngân hàng Sacombank	20
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển Sacombank	20
2.1.3 Cơ cấu tổ chức Ngân hàng TCMP Sài Gòn Thương Tín	23
2.1.4 Mạng lưới Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín	23
2.2 Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín- CN Tân Bình	25
2.2.1 Thông tin chung.....	25
2.2.2 Quá trình hình thành	25
2.2.4 Chức năng, nhiệm vụ của bộ máy quản lý Ngân hàng	26
2.3 Tình hình hoạt động kinh doanh giai đoạn 2021-2023.....	27
2.3.1 Tình hình hoạt động kinh doanh tại Sacombank – CN Tân Bình.....	27
2.3.2 Thực trạng hoạt động tín dụng tại Sacombank – CN Tân Bình (2020-2023)	28
2.3.3 Tình hình cho vay tại Sacombank – CN Tân Bình.....	29
2.3.3.1 <i>Doanh số cho vay thời hạn tại Sacombank – CN Tân Bình.....</i>	<i>29</i>
2.3.3.2 <i>Doanh số cho vay theo đối tượng tại Sacombank – CN Tân Bình.....</i>	<i>31</i>
2.3.4 Tình hình cho vay của sản phẩm vay tiêu dùng thế chấp tại Ngân hàng Sacombank – CN Tân Bình.....	32

2.3.4.1	<i>Doanh số cho vay thế chấp tại Sacombank – CN Tân Bình</i>	32
2.3.4.2	<i>Doanh số cho vay thế chấp theo từng loại hình thức tại Sacombank - CN Tân Bình</i>	33
2.3.5	<i>Tình hình dư nợ tại Sacombank – CN Tân Bình</i>	34
2.3.5.1	<i>Tình hình dư nợ theo thời hạn tại Sacombank – CN Tân Bình</i>	34
2.3.5.2	<i>Tình hình nợ xấu và nợ quá hạn cá nhân tại Sacombank – CN Tân Bình</i>	35
2.4	<i>Phân tích và nghiên cứu kết quả</i>	36
2.4.1	<i>Thống kê mô tả</i>	36
2.4.2	<i>Kiểm định Crombach’s Alpha</i>	40
2.4.2.1	<i>Chất lượng dịch vụ</i>	40
2.4.2.2	<i>Chính sách tín dụng</i>	40
2.4.2.3	<i>Sự thuận tiện</i>	41
2.4.2.4	<i>Ảnh hưởng xã hội</i>	41
2.4.2.5	<i>Lãi suất cho vay</i>	42
2.4.2.6	<i>Hình ảnh ngân hàng</i>	42
2.4.2.7	<i>Ý định vay vốn</i>	43
2.4.3	<i>Phân tích nhân tố EFA (Phân tích nhân tố khám phá)</i>	43
2.4.3.1	<i>Phân tích EFA lần 1</i>	43
2.4.3.2	<i>Phân tích EFA lần 2</i>	45
2.4.3.3	<i>Phân tích EFA lần 3</i>	46
2.4.3.4	<i>Phân tích EFA lần 4</i>	48
2.4.3.5	<i>Phân tích EFA lần 5</i>	49
2.4.3.6	<i>Phân tích EFA lần 6</i>	51
2.4.3.7	<i>Phân tích biến phụ thuộc</i>	52
2.4.4	<i>Đặt tên nhân tố</i>	53
2.4.5	<i>Ma trận tương quan</i>	54
2.4.6	<i>Phân tích hồi quy</i>	55
2.5	<i>Đánh giá chung thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – CN Tân Bình</i>	57
	KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	59

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN – CN TÂN BÌNH	60
3.1 Định hướng phát triển hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TCMP Sài Gòn Thương Tín – CN Tân Bình.....	60
3.2 Các giải pháp nâng cao cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín	61
3.2.1 Xử lý nợ tồn đọng	61
3.2.2 Xem xét kỹ về chất lượng tài sản đảm bảo.....	62
3.2.3 Hoàn thiện hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng cá nhân.....	63
3.2.4 Thực hiện nghiêm túc quy trình tín dụng và thẩm định tín dụng.....	63
3.3 Một số giải pháp nâng cao ý định vay vốn của khách hàng	63
3.3.1 Giải pháp về Sự tin tưởng.....	63
3.3.2 Giải pháp về Sự hài lòng.....	64
3.3.3 Giải pháp về Sự thuận tiện	64
KẾT LUẬN.....	65
PHỤ LỤC 1.....	xi
PHỤ LỤC 2.....	xiii
TÀI LIỆU THAM KHẢO	xxvii

DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ, HÌNH, BIỂU ĐỒ

BẢNG	Trang
Bảng 2-1: Tình hình hoạt động kinh doanh (2021-2023)	27
Bảng 2-2: Tình hình nguồn vốn (2021-2023)	28
Bảng 2-3: Doanh số cho vay theo thời gian (2021-2023)	29
Bảng 2-4: Doanh số cho vay theo đối tượng (2021-2023).....	31
Bảng 2-5: Doanh số cho vay thế chấp và tín chấp (2021-2023)	32
Bảng 2-6: Doanh số cho vay tín chấp theo từng loại (2021-2023)	33
Bảng 2-7: Tình hình dư nợ theo thời hạn (2021-2023)	34
Bảng 2-8: Tình hình nợ xấu (2021-2023)	35
Bảng 2-9: Bảng thống kê mô tả.....	36
SƠ ĐỒ	Trang
Sơ đồ 2-1: Cơ cấu tổ chức Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín	23
Sơ đồ 2-2: Cơ cấu tổ chức Sacombank – CN Tân Bình.....	26
HÌNH	Trang
Hình 1-1: Mô hình lý thuyết hành vi người tiêu dùng	14
Hình 1-2: Mô hình hành động hợp lý.....	15
Hình 1-3: Mô hình nghiên cứu	16
BIỂU ĐỒ	Trang
Biểu đồ 1-1: Các nhân tố ảnh hưởng lớn đến ý định vay vốn.....	9
Biểu đồ 1-2: Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định vay vốn của khách hàng	9
Biểu đồ 2-1: Giới tính	37
Biểu đồ 2-2: Độ tuổi.....	38
Biểu đồ 2-3: Thu nhập.....	39
Biểu đồ 2-4: Nghề nghiệp	39

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
CL	Chất lượng dịch vụ
CN	Chi nhánh
CP	Chi phí lãi suất
CS	Chính sách tín dụng
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
LOS	Quản lý cấp tín dụng
NH	Ngân hàng
NV	Nhân viên ngân hàng
PGD	Phòng Giao dịch
STB	Sacombank
TMCP	Thương Mại cổ phần
TT	Thủ tục vay vốn
YD	Ý định