

1. TIẾNG VIỆT

TRANG THÔNG TIN ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Tên đề tài: Hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – Chi nhánh Thanh Khê

Ngành: Tài chính – Ngân hàng

Mã số: 8340201

Họ và tên học viên: Trần Thị Hoàng Minh

Người hướng dẫn khoa học: TS. Võ Hoàng Diễm Trinh

Cơ sở đào tạo: Trường Đại học Kinh Tế - Đại học Đà Nẵng

Tóm tắt: Đề án tốt nghiệp với đề tài “Hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – Chi nhánh Thanh Khê” được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng hoạt động cho vay mua xe ô tô tại chi nhánh trong giai đoạn 2022–2024, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại. Trên cơ sở hệ thống hóa lý luận về cho vay tiêu dùng và cho vay mua ô tô, đề án làm rõ vai trò, đặc điểm và các tiêu chí đánh giá hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân. Dựa vào số liệu nội bộ từ Phòng Tín dụng và khảo sát thực tế khách hàng tại PBN – Chi nhánh Thanh Khê, đề án ghi nhận một số kết quả tích cực: dư nợ cho vay mua ô tô tăng trưởng ổn định, chất lượng kiểm soát rủi ro được đảm bảo, đội ngũ cán bộ tín dụng được đào tạo bài bản, và chất lượng dịch vụ khách hàng được cải thiện. Sản phẩm cho vay mua ô tô được triển khai theo định hướng chung từ Hội sở, có mức lãi suất cạnh tranh và điều kiện vay linh hoạt, đáp ứng nhu cầu thực tế của người dân. Tuy nhiên, đề án cũng chỉ ra nhiều tồn tại như: công tác nghiên cứu thị trường còn bị động, sản phẩm cho vay chưa đa dạng, quy trình xử lý hồ sơ còn chậm do thiếu chuyên môn hóa trong tổ chức nhân sự, mức độ ứng dụng công nghệ số trong quy trình xử lý hồ sơ và chăm sóc khách hàng còn thấp, trong khi mạng lưới phân phối cũng chưa rộng so với các đối thủ cạnh tranh. Trên cơ sở những phân tích đó, đề án đề xuất năm nhóm giải pháp trọng tâm: (1) nâng cao chất lượng nhân sự tín dụng; (2) đẩy nhanh tiến độ xử lý hồ sơ cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân theo hướng tinh gọn và hiệu quả; (3) hoàn thiện chính sách sản phẩm và lãi suất; (4) đẩy mạnh hoạt động quảng bá, truyền thông sản phẩm cho vay mua ô tô; và (5) nâng cao chất lượng dịch vụ sau vay để giữ chân khách hàng và nâng cao hình ảnh thương hiệu PBN tại địa phương. Với cách tiếp cận thực tiễn và gắn với tình hình cụ thể tại Chi nhánh Thanh Khê, đề án không chỉ giúp người học củng cố kiến thức chuyên ngành mà còn đưa ra được các đề xuất thiết thực, có tính khả thi cao, có thể áp dụng tại chi nhánh và tham khảo cho các đơn vị khác trong hệ thống ngân hàng. Trong tương lai, đề tài có thể tiếp tục được mở rộng theo hướng nghiên cứu so sánh hoạt động cho vay mua ô tô giữa các chi nhánh khác của PBN hoặc giữa các ngân hàng trên cùng địa bàn. Ngoài ra, việc nghiên cứu chuyên sâu hơn về rủi ro tín dụng và xây dựng mô hình dự báo cũng là hướng tiếp cận phù hợp nhằm nâng cao năng lực quản trị tín dụng tiêu dùng bền vững trong bối cảnh mới.

Từ khóa: Cho vay mua ô tô, khách hàng cá nhân, Ngân hàng Public Việt Nam, Chi nhánh Thanh Khê, giải pháp hoàn thiện tín dụng

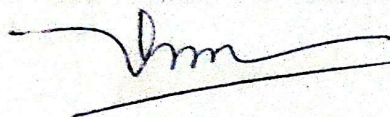
Người hướng dẫn khoa học

Đà Nẵng, ngày 3 tháng 01 năm 2025

Họ và tên học viên

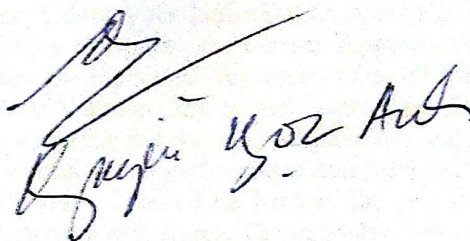


TS. Võ Hoàng Diễm Trinh



Trần Thị Hoàng Minh

Khoa quản lý chuyên ngành



2. TIẾNG ANH

INFORMATION PAGE OF MASTER THESIS

Name of thesis: **Auto Loan Activities for Individual Customers at Public Bank Vietnam Limited – Thanh Khe Branch**
Major: **Finance – Banking**
Full name of Master student: **Tran Thi Hoang Minh**
Supervisors: **Dr. Vo Hoang Diem Trinh**
Training institution: **University of Economics – The University of Danang**

Abstract

This graduate project titled "Auto Loan Activities for Individual Customers at Public Bank Vietnam Limited – Thanh Khe Branch" focuses on evaluating the current situation and proposing practical solutions to improve auto loan services for individual customers—one of the key components of consumer lending at commercial banks in Vietnam. The project outlines the fundamental theoretical concepts related to consumer lending, including the nature, classification, and evaluation criteria of auto loan activities. Based on internal reports, actual performance data from 2022 to 2024, and survey results collected from customers at PBVN – Thanh Khe Branch, the project provides a detailed assessment of the branch's current performance in this area. The analysis reveals certain achievements, such as stable credit growth, streamlined risk control procedures, and increasing customer engagement. However, several limitations are also identified: insufficient market research, limited variety in loan packages, underdeveloped digital services, and constrained human resource capacity. To address these challenges, the project proposes five practical solutions: (1) enhancing the quality of credit officers; (2) streamlining the loan processing workflow; (3) improving the product structure and interest rate framework; (4) boosting marketing and promotional efforts; and (5) upgrading post-loan services to increase customer loyalty. These solutions aim to help the branch tap into the growing demand for personal vehicle ownership, especially in urban centers like Da Nang. From a scientific and practical perspective, this project contributes to the application of academic knowledge in real-world banking operations, particularly in consumer credit development. The project applies qualitative and quantitative methods, integrates field data and customer feedback, and provides a solid foundation for both strategic planning and daily operational improvements at PBVN – Thanh Khe Branch. For future development, the topic could be extended through comparative studies across branches or with other banks to identify best practices. Further research could also focus on credit risk modeling for auto loans, supporting the bank in strengthening its lending policies and risk management systems.

Key words: Auto loan, individual customers, Public Bank Vietnam, Thanh Khe Branch, credit improvement solutions.