**BẢN TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP**

**Đề tài:** ***Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Hà Đông***

**I. Lý do chọn đề tài**

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là lĩnh vực trọng tâm trong ngân hàng thương mại, không chỉ tạo ra nguồn thu nhập ổn định mà còn tăng cường vị thế cạnh tranh trên thị trường. Tuy nhiên, tại Ngân hàng SeABank Chi nhánh Hà Đông, hoạt động này vẫn còn hạn chế về quy mô, hiệu quả tín dụng chưa cao, và quy trình thủ tục phức tạp. Vì vậy, đề tài này được lựa chọn nhằm đề xuất các giải pháp phát triển cho vay cá nhân, nâng cao hiệu quả kinh doanh của chi nhánh trong bối cảnh kinh tế đang cạnh tranh gay gắt.

**II. Các vấn đề nghiên cứu**

1. Chính sách và quy trình cho vay cá nhân hiện nay tại SeABank Chi nhánh Hà Đông:

a) Điều kiện và hạn mức vay vốn.

b) Lãi suất và thời hạn vay.

c) Quy trình thẩm định, phê duyệt và giải ngân.

2. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh:

a) Phân tích quy mô, cơ cấu dư nợ và tỷ lệ tăng trưởng.

b) Đánh giá chất lượng tín dụng thông qua tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ thu hồi nợ.

c) Mức độ hài lòng của khách hàng và hiệu quả quản lý tín dụng.

3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển cho vay khách hàng cá nhân:

a) Nhân tố nội tại: năng lực tài chính, năng lực nhân sự, chiến lược phát triển.

b) Nhân tố bên ngoài: chính sách kinh tế vĩ mô, mức độ cạnh tranh, đặc điểm dân cư.

4. Các giải pháp phát triển:

a) Đơn giản hóa thủ tục cho vay, giảm thời gian xử lý hồ sơ.

b) Ứng dụng công nghệ hiện đại trong quản lý tín dụng.

c) Đào tạo nhân viên và xây dựng các gói sản phẩm vay phù hợp.

**III. Quá trình thực hiện và kết quả nghiên cứu**

1. Quá trình thực hiện:

- Thu thập tài liệu từ báo cáo tài chính, hồ sơ tín dụng và các quy định nội bộ của SeABank.

- Phân tích dữ liệu từ giai đoạn 2019–2023 để đánh giá xu hướng và thực trạng phát triển.

- Tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ vay cá nhân tại chi nhánh.

- Đối chiếu thực trạng tại chi nhánh với các chi nhánh khác trong cùng hệ thống và trung bình ngành để rút ra điểm mạnh, yếu.

2. Kết quả nghiên cứu:

- Xác định được những hạn chế chính trong hoạt động cho vay, bao gồm thủ tục phức tạp, thời gian xử lý kéo dài, và thiếu sự đa dạng trong sản phẩm tín dụng.

- Đề xuất các giải pháp thực tiễn:

+ Cải tiến quy trình nội bộ để giảm thời gian xét duyệt.

+ Tăng cường sử dụng công nghệ vào quản lý tín dụng và thẩm định hồ sơ.

+ Đẩy mạnh hoạt động marketing, xây dựng các chương trình vay ưu đãi nhằm thu hút khách hàng.

- Đề tài cũng nêu bật vai trò quan trọng của việc đào tạo nhân viên và xây dựng chiến lược tiếp cận khách hàng mới, giúp chi nhánh cải thiện hiệu quả tín dụng và mở rộng quy mô hoạt động.

**Kết luận:**

Đề án đã cung cấp cái nhìn toàn diện về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank Chi nhánh Hà Đông, đồng thời đưa ra các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng hoạt động tín dụng. Các giải pháp này không chỉ đáp ứng nhu cầu thực tế của chi nhánh mà còn góp phần xây dựng nền tảng phát triển bền vững cho ngân hàng trong giai đoạn tới.