

**THÔNG TIN TÓM TẮT
VỀ NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN TIẾN SĨ**

I. Tóm tắt mở đầu

NCS: Nguyễn Phương Thảo Mã NCS: NCSD22211

Ngành: Tài chính - Ngân hàng Mã ngành: 9.34.02.01

Tên đề tài: **Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam**

Người hướng dẫn khoa học: TS. Trần Thị Lan và TS. Nguyễn Thu Giang

Bộ môn sinh hoạt chuyên môn: Nghiệp vụ Ngân hàng

II. Nội dung bản trích yếu

1. Mục đích và đối tượng nghiên cứu của luận án

- Mục đích nghiên cứu của luận án là đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân phù hợp với hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam đến năm 2030.

- Đối tượng nghiên cứu của luận án là các vấn đề lý luận và thực tiễn về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

2. Các phương pháp nghiên cứu đã sử dụng:

3. Các kết quả chính và kết luận:

Đóng góp về mặt lý luận:

- Bổ sung và hoàn thiện khái niệm chất lượng cho vay khách hàng cá nhân: Luận án không chỉ kế thừa các định nghĩa truyền thống mà còn mở rộng khái niệm theo hướng tích hợp giữa chất lượng dịch vụ, hiệu quả tín dụng và trải nghiệm khách hàng trong bối cảnh chuyển đổi số.

- Làm rõ mối quan hệ giữa chất lượng cho vay và năng lực cạnh tranh của ngân hàng: Luận án chứng minh rằng nâng cao chất lượng cho vay không chỉ giúp giảm rủi ro tín dụng mà còn là yếu tố then chốt để giữ chân khách hàng và mở rộng thị phần trong phân khúc cá nhân.

- Đề xuất khung lý thuyết tích hợp yếu tố công nghệ và hành vi khách hàng: Trong bối cảnh ngân hàng số phát triển mạnh, đóng góp bằng cách đưa ra mô hình lý thuyết mới kết hợp giữa công nghệ tài chính (fintech), hành vi tiêu dùng tài chính và chất lượng tín dụng.

Đóng góp về mặt thực tiễn:

- Phân tích thực trạng chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank một cách toàn

diện và cập nhật: Cung cấp bức tranh chi tiết về quy trình, hiệu quả và những tồn tại trong hoạt động cho vay cá nhân tại VietinBank, đặc biệt trong giai đoạn hậu covid - 19 và chuyển đổi số.

- Đề xuất các giải pháp cụ thể, khả thi và có tính ứng dụng cao: Từ kết quả nghiên cứu, đưa ra các khuyến nghị cải tiến quy trình thẩm định, nâng cao năng lực nhân sự tín dụng, ứng dụng công nghệ AI trong phân tích hồ sơ vay, và cải thiện trải nghiệm khách hàng.

- Đánh giá tác động của các chính sách tín dụng mới và chuyển đổi số đến chất lượng cho vay: Đây là điểm mới so với các nghiên cứu trước, giúp ngân hàng điều chỉnh chiến lược phù hợp với xu hướng thị trường và yêu cầu quản trị rủi ro hiện đại.

- Cung cấp dữ liệu thực tiễn phục vụ hoạch định chính sách cho vay khách hàng cá nhân: trở thành tài liệu tham khảo hữu ích cho các nhà quản lý tại VietinBank trong việc xây dựng chiến lược phát triển cho vay khách hàng cá nhân bền vững.

NGƯỜI HDKH

Thứ nhất	Thứ hai
-----------------	----------------

NGHIÊN CỨU SINH

TS. Trần Thị Lan

TS. Nguyễn Thu Giang

Nguyễn Phương Thảo