

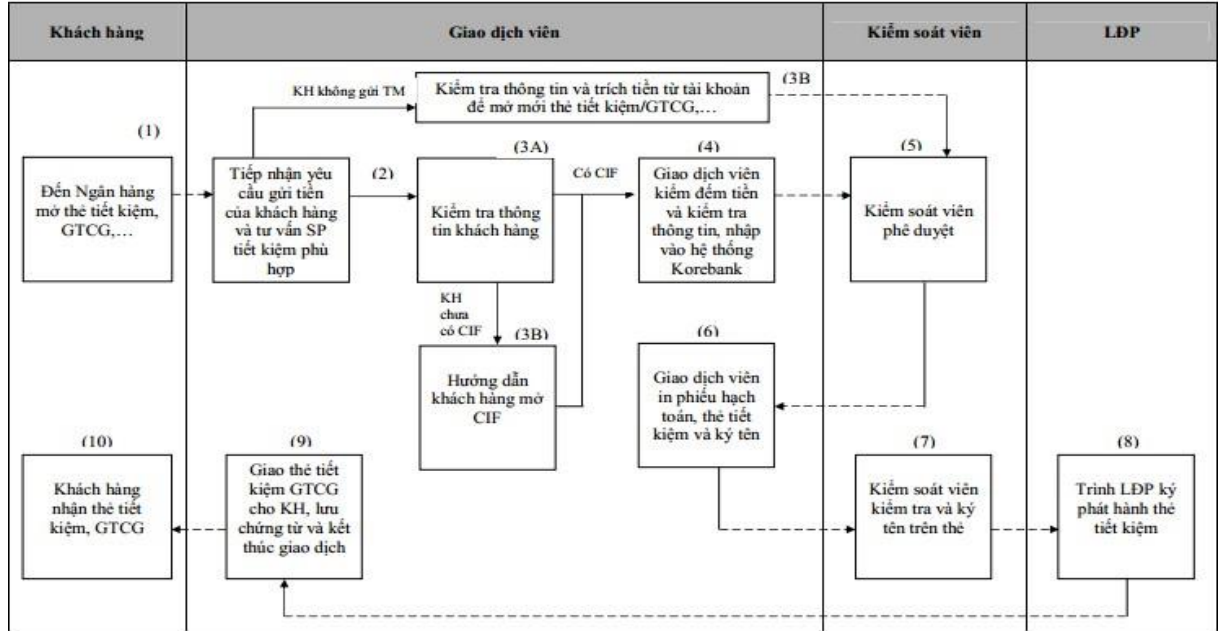
PHỤ LỤC

Quy trình mở tài khoản và gửi tiền gửi tiết kiệm:

Khách hàng chưa có mã khách hàng (tài khoản tại Ngân hàng):

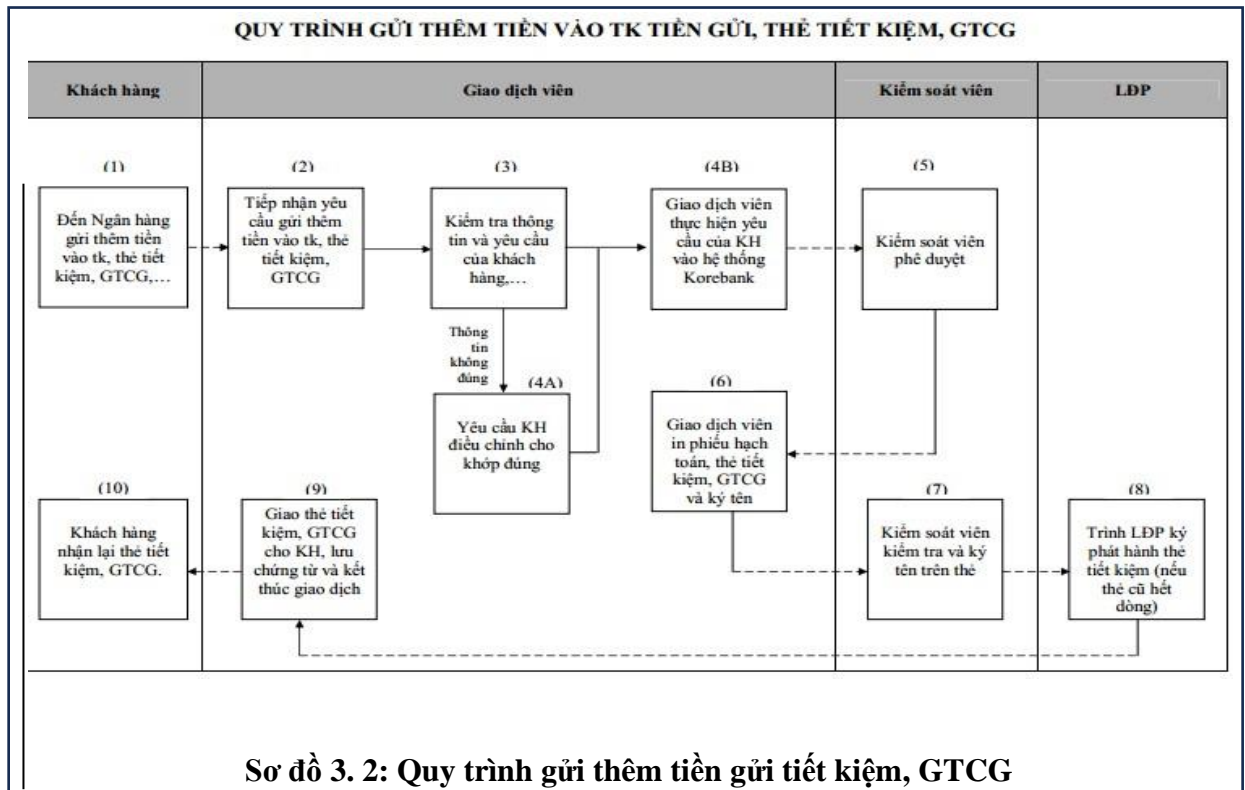
Quy trình nghiệp vụ mở tài khoản lần đầu, thể hiện qua sơ đồ sau:

QUY TRÌNH MỞ MỚI TK TIỀN GỬI, THẺ TIẾT KIỆM, GTCG
(Áp dụng tại quầy giao dịch Teller, Phòng/Bp Ngân quỹ)



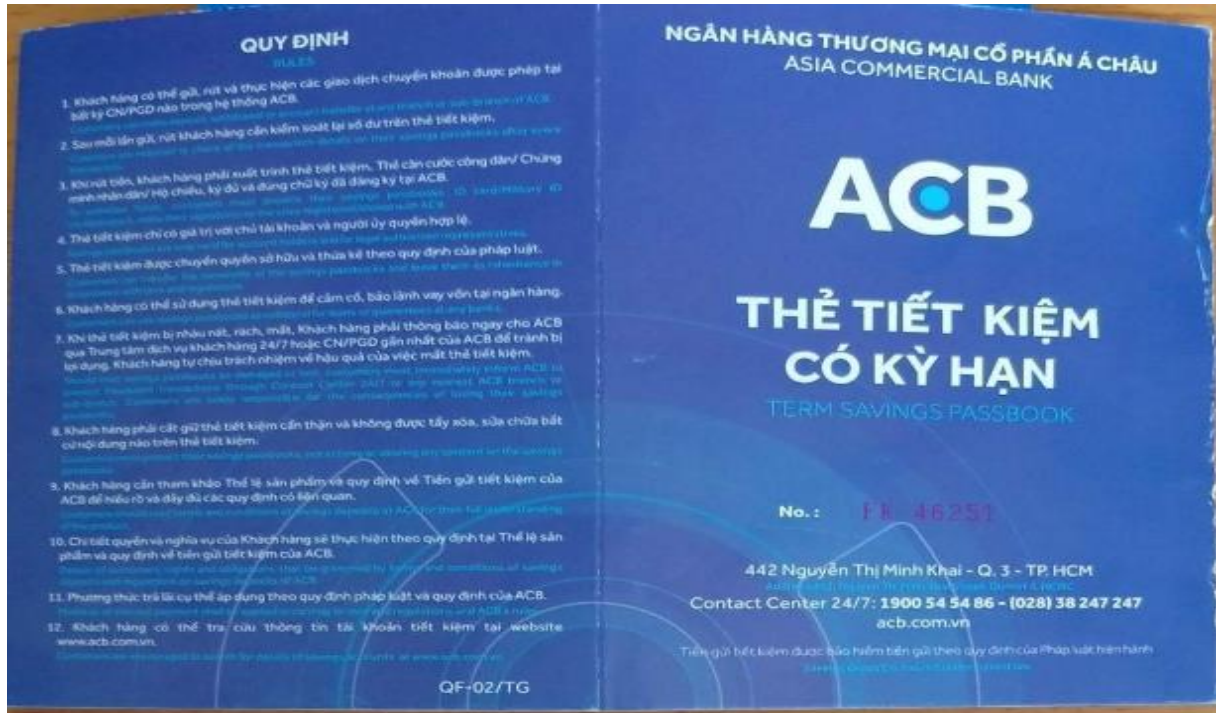
Sơ đồ 3. 1: Quy trình mở mới tài khoản, thẻ tiết kiệm GTCG

Khách hàng đã có mã khách hàng muốn gửi tiền vào tài khoản



Sơ đồ 3. 2: Quy trình gửi thêm tiền gửi tiết kiệm, GTCG

Sổ tiết kiệm minh họa:



Hình 3. 1: Sổ tiết kiệm của Ngân hàng TMCP Á Châu

(Nguồn: <https://thebank.vn/blog/19050-tim-hieu-thong-tin-gui-tiet-kiem-co-ky-han-acb.html>)

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Avkiran, N.K. (1994). Developing an instrument to measure customer service quality in branch banking. *International Journal of Bank Marketing*, 12(6), 10-18.
2. Báo cáo kết quả kinh doanh ACB- PGD Phan Huy Ích năm 2021-2022-2023
3. Báo kinh tế 24h (<http://www.kinhte24h.com>)
4. Đỗ Anh Tài (2008), Giáo trình Phân tích số liệu thống kê
5. Gronroos c. (1984), “A service quality model and its marketing implication”, *European Journal of marketing*, Vol. 18, No. 4, pp.36-44.
6. Học viện Tài chính (2010), Giáo trình phân tích tài chính doanh nghiệp
7. Học viện Tài chính(2010), Giáo trình quản trị ngân hàng thương mại
8. <http://infotv.vn>
9. <http://www.baomoi.com>
10. <http://www.tailieuhocTap.com>
11. <http://www.vcci.com.vn>
12. <https://s.net.vn/fWqg>
13. <https://s.net.vn/vadD>
14. Lê Trần Thị Mỹ Linh Trang (2014), Bài luận thực trạng hoạt động huy động vốn tiền gửi tại NHTM Á Châu- PGD Lê Lợi (<https://s.net.vn/xNPv>)
15. Luật các Tổ chức Tín dụng năm 2010
16. Luật Ngân hàng của Pháp năm 1941
17. Nghị định của Chính Phủ về Bảo hiểm tiền gửi ban hành ngày 01 tháng 9 năm 1999
18. Nguyễn Thu Giang (2017). Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại NHTMCP Ngoại thương Việt Nam trong điều kiện cạnh tranh tự do giữa các NHTM ở Việt Nam hiện nay.
19. Parasuraman A, Zeithaml VA, & Berry LL. (1988). SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12- 40.
20. PGS.TS Lê Văn Tề (2007), Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản thống kê, TP Hồ Chí Minh
21. PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn (2018) Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản thống kê

22. PGS.TS Sử Đình Thành (2006), Nhập môn tài chính tiền tệ, Nhà xuất bản Đại học quốc gia, TP Hồ Chí Minh
23. Phạm Thị Na (2016), Bài luận giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Á Châu CN Hà Nội – PGD Thanh Nhàn (<https://s.net.vn/48Yr>)
24. Tạp chí Tài chính (<https://tapchitaichinh.vn/>)
25. Trang Web The Bank (<https://thebanker.vn>)
26. Trang Website của Ngân hàng ACB (<http://www.acb.com.vn>)
27. Vũ Thu Giang (2008) Hà Nội, Hoạt động huy động vốn tại NHTMCP Ngoại thương Việt Nam trong điều kiện mở cửa và hội nhập kinh tế quốc tế, Luận văn ThS.Kinh tế thế giới và quan hệ kinh tế quốc tế.