

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	X
1. Lý do chọn đề tài	X
2. Mục tiêu nghiên cứu	Xi
2.1. <i>Mục tiêu chung</i>	xi
2.2. <i>Mục tiêu cụ thể</i>	xi
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	xi
3.1. <i>Đối tượng nghiên cứu</i>	xi
3.2. <i>Phạm vi nghiên cứu</i>	xi
4. Phương pháp nghiên cứu	xi
4.1. <i>Phương pháp thu thập số liệu</i>	xi
4.2. <i>Phương pháp xử lý và phân tích số liệu</i>	xii
4.3. <i>Phương pháp phỏng vấn chuyên gia</i>	xii
5. Bố cục của đề tài	xii
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TIẾT KIỆM	1
1.1. Khái quát về NHTM trong nền kinh tế thị trường	1
1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng Thương mại	1
1.1.2. Vai trò của NHTM đối với sự phát triển của nền kinh tế	1
1.1.3. Các nghiệp vụ cơ bản của NHTM	3
1.2. Nguồn vốn và nghiệp vụ huy động vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM	4
1.2.1. Nguồn vốn của NHTM	4
1.2.2. Nghiệp vụ huy động vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM	5
1.3. Phân loại nguồn vốn huy động	5
1.3.1. Phân loại theo đối tượng	5
1.3.2. Phân loại theo loại tiền	6
1.3.3. Phân loại theo kỳ hạn	6
1.4 Một số mô hình nghiên cứu	7
1.4.1 Mô hình chất lượng kỹ thuật – chức năng của Gronroos	7
1.4.2. Mô hình BANKSERV của Avkiran	8
1.4.3 Mô hình chất lượng khoảng cách của Parasuraman & ctg	9

1.4.4. Mô hình các nhân tố CLDV dựa trên sự hài lòng của Johnston	12
1.5 Đề xuất mô hình nghiên cứu.....	13
1.5.1 Nhân viên phục vụ.....	14
1.5.2 Tín nhiệm.....	15
1.5.3. Thông tin	15
1.5.4. Khả năng tiếp cận dịch vụ tiết kiệm	16
1.5.5. Chất lượng dịch vụ tiền gửi của ngân hàng.....	16
1.6 Cơ sở lý luận phương pháp nghiên cứu.....	17
1.6.1 Phương pháp thu thập dữ liệu.....	18
1.6.2 Phương pháp chọn mẫu	18
1.6.3 Phương pháp lấy mẫu	18
CHƯƠNG 2 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI ACB-PGD PHAN HUY ÍCH	20
2.1. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu (ACB)	20
2.1.1. Thông tin chung.....	20
2.1.3. Các lĩnh vực kinh doanh chủ yếu	22
2.1.4. Những thành tựu đạt được nổi bật đã đạt được	22
2.2. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu (ACB) – PGD Phan Huy Ích	22
2.2.1. Sự hình thành và phát triển.....	22
2.2.2. Cơ cấu tổ chức của đơn vị	23
2.3. Một số sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Phan Huy Ích	25
2.3.1. Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn bằng VND	25
2.3.2. Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn bằng ngoại tệ	26
2.3.3. Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn bằng VND	26
2.3.4. Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn bằng ngoại tệ	28
2.3.5. Tiền gửi tiết kiệm Online	28
2.3.6. Tiết kiệm Phúc An Lộc.....	29
2.3.7. Gói gia đình Việt	29
2.3.8. Tích lũy tương lai	30
2.4. Quy trình chung gửi tiền tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu (ACB) – PGD Phan Huy Ích	30
2.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của NHTMCP Á Châu- PGD Phan Huy Ích giai đoạn năm 2021-2023.....	31

2.5.1. Tình hình tài sản- nguồn vốn.....	31
2.5.2. Kết quả hoạt động kinh doanh.....	33
2.6. Thực trạng huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu (ACB) – PGD Phan Huy Ích	35
2.6.1. Quy mô huy động vốn tiền gửi.....	36
2.6.3. Cơ cấu vốn tiền gửi theo loại tiền.....	39
2.6.4. Cơ cấu vốn tiền gửi theo kỳ hạn.....	41
2.6.5. Hiệu quả huy động vốn tiền gửi của PGD Phan Huy Ích.....	43
2.6.6. Mối tương qua giữa chi phí trả lãi tiền gửi với tổng chi phí	45
2.7. Đánh giá về hoạt động huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu (ACB) – PGD Phan Huy Ích.....	45
2.7.1. Những thành tựu đạt được	45
2.7.2. Kết quả khảo sát khách hàng với mục tiêu “Nâng cao hoạt động hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại ACB-PGD Phan Huy Ích”.	47
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI ACB- PGD PHAN HUY ÍCH.....	50
3.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh chung của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu (ACB) – PGD Phan Huy Ích	50
3.2. Các giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu (ACB) – PGD Phan Huy Ích.....	52
3.2.1. Đa dạng hóa các hình thức huy động tiền gửi	52
3.2.2. Chính sách lãi suất linh hoạt.....	52
3.2.3. <i>Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên</i>	53
3.2.4. Nâng cao cơ sở vật chất và trang thiết bị.....	54
3.2.5. Dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	54
3.2.6. Thu hút huy động vốn từ các doanh nghiệp	55
3.3. Một số kiến nghị để thực hiện giải pháp.....	56
3.3.1. Đối với Ngân hàng TMCP Á Châu	56
3.3.2. Đối với Nhà nước	59
KẾT LUẬN	61
PHỤ LỤC	62
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	64

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

BẢNG BIỂU

<i>Bảng 1. 1: Bảng thang đo nghiên cứu</i>	16
<i>Bảng 2. 1: Bảng cân đối kế toán của ACB-PGD Phan Huy Ích giai đoạn năm 2021-2023</i>	31
<i>Bảng 2. 2: Kết quả kinh doanh của Ngân hàng ACB- PGD Phan Huy Ích</i>	33
<i>Bảng 2. 3: Bảng lãi suất huy động vốn tiết kiệm tại thời điểm tháng 12 năm 2023</i>	35
<i>Bảng 2. 4: Quy mô huy động vốn tiền gửi</i>	36
<i>Bảng 2. 5: Cơ cấu nguồn vốn phân theo đối tượng</i>	37
<i>Bảng 2. 6: Cơ cấu huy động vốn phân loại theo loại tiền</i>	39
<i>Bảng 2. 7: Tỷ trọng cơ cấu vốn tiền gửi phân theo kì hạn</i>	41
<i>Bảng 2. 8: Bảng chi phí trả lãi huy động vốn tiền gửi giai đoạn năm 2021-2023</i>	44
<i>Bảng 2. 9: Bảng liên hệ giữa chi phí trả lãi và tổng chi phí</i>	45
<i>Bảng 4. 1: So sánh lãi suất của ACB so với ngân hàng khác</i>	52

HÌNH

<i>Hình 1. 1: Mô hình chất lượng Nordic của Gronroos</i>	8
<i>Hình 1. 2: Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL</i>	12
<i>Hình 1. 3: Mô hình đề xuất</i>	14
<i>Hình 2. 1: Logo Ngân hàng TMCP Á Châu</i>	20

SƠ ĐỒ

<i>Sơ đồ 1. 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất</i>	Error! Bookmark not defined.
<i>Sơ đồ 2. 1: Cơ cấu tổ chức đơn vị</i>	23
<i>Sơ đồ 3. 1: Quy trình mở mới tài khoản, thẻ tiết kiệm GTCG</i>	62
<i>Sơ đồ 3. 2: Quy trình gửi thêm tiền gửi tiết kiệm, GTCG</i>	62

BIỂU ĐỒ

<i>Biểu đồ 2. 1: Quy mô vốn tiền gửi khách hàng giai đoạn năm 2021-2023</i>	37
<i>Biểu đồ 2. 2: Tỷ trọng nguồn tiền gửi huy động theo đối tượng</i>	38
<i>Biểu đồ 2. 3: Tỷ trọng nguồn tiền gửi phân loại theo loại tiền</i>	40
<i>Biểu đồ 2. 4: Tỷ trọng nguồn tiền gửi phân theo kì hạn</i>	42
<i>Biểu đồ 2. 5: Tỷ trọng tổng vốn tiền gửi và chi phí lãi tiền gửi</i>	44
<i>Biểu đồ 2. 6: Mối tương quan giữa chi phí trả lãi tiền gửi với tổng chi phí</i>	45

KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

CHỮ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
ACB	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á châu
BP GD &NQ	Bộ phận giao dịch và ngân quỹ
CCCD	Căn cước công dân
CLDV	Chất lượng dịch vụ
CMND	Chứng minh nhân dân
CP	chi phí
CSR	Nhân viên Dịch vụ
DVKH	Dịch vụ khách hàng
GDP	Tổng sản phẩm nội địa
HDKD	Hoạt động kinh doanh
HĐQT	Hội đồng quản trị
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng Cá Nhân
KHDN	Khách hàng Doanh nghiệp
KSV	Kiểm soát viên
KT-XH	Kinh tế-Xã hội
LC	Thư tín dụng
LDR	Dư nợ tín dụng trên Vốn huy động
LS	Lãi suất
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng Thương mại
NHTW	Ngân hàng nhà nước
NVTDCN	Nhân viên tín dụng cá nhân
PGD	Phòng giao dịch
RA	Nhân viên tín dụng doanh nghiệp
TCTD	Tổ chức tín dụng
TG	Tiền gửi
TSCĐ	Tài sản cố định
VTG	Vốn tiền gửi