

# 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> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<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
KHĐN	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