

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Trang

Bảng

Bảng 1.1: Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định xét tín dụng của KHCN và KHDN	4
Bảng 1.2: Thang đo nghiên cứu	12
Bảng 2.1: Kết quả hoạt động huy động vốn	28
Bảng 2.2: Doanh số cho vay - Thu nợ - Dư nợ	31
Bảng 2.3: Dư nợ tín dụng theo kì hạn	32
Bảng 2.4: Phân loại nợ	34
Bảng 2.5: Tỷ lệ nợ quá hạn	36
Bảng 2.6: Thông tin về đối tượng khảo sát	37

Biểu đồ

Biểu đồ 2.1: Doanh số cho vay - Thu nợ - Dư nợ	31
Biểu đồ 2.2: Tổng dư nợ theo cơ cấu thời hạn	33
Biểu đồ 2.3: Phân loại nợ	35
Biểu đồ 2.4: Tỷ lệ nợ quá hạn	36

Hình

Hình 1.1: Mô hình chất lượng Nordic của Bronroos	6
Hình 1.2: Mô hình chất lượng dịch vụ Parasurama & ctg	7
Hình 1.3: Mô hình Bankserv của Avkiran	9
Hình 1.4: Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ CBSQ	10
Hình 2.1: Logo ACB	18
Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức của ACB	21

Sơ đồ

Sơ đồ 1.1: Mô hình nghiên cứu đề xuất	12
Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất	26

KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
CBSQ	Chinese Banking Service Quality
CLDV	Chất lượng dịch vụ
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
KT - CT	Kinh tế - chính trị
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
PGD	Phòng giao dịch
TCTD	Tổ chức tín dụng
TCKT	Tổ chức kinh tế
TMCP	Thương mại cổ phần
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
VHĐ	Vốn huy động