

NGUYỄN ĐỨC THÁI HÂN  
Giám đốc Khối ngân quỹ của ACB

## Kinh doanh ngân quỹ: không chỉ là kinh doanh vàng

*Trong hoạt động của ngân hàng, có lẽ lĩnh vực kinh doanh ngân quỹ được ít người biết rõ, nhưng có vai trò không kém phần quan trọng. Điều này đặc biệt thể hiện rõ trong trường hợp của Ngân hàng Á Châu (ACB) với đặc thù của bảng tổng kết tài sản là tỉ trọng tín dụng trên tổng huy động thường ở dưới mức 50% trong những năm gần đây.*

Năm 2003, ACB thực hiện tái cấu trúc công ty theo mô hình các khối kinh doanh và các khối hỗ trợ, trong đó Khối ngân quỹ có nhiệm vụ kinh doanh nguồn vốn còn lại sau hoạt động tín dụng nhưng phải bảo đảm thanh khoản cho ngân hàng trong mọi tình huống.

Thoạt nghe, nhiệm vụ này xem ra khá dễ dàng. Tuy nhiên trong bối cảnh thị trường tiền tệ gặp nhiều khó khăn như hiện nay, mới thấy hết tầm quan trọng của việc bảo đảm thanh khoản cho ngân hàng.

Anh Nguyễn Đức Thái Hân, Giám đốc Khối ngân quỹ của ACB, giải thích: Tại ACB, kinh doanh ngân quỹ chính là kinh doanh tiền tệ hiểu theo nghĩa rộng. Vấn đề là kinh doanh thế nào để thỏa mãn nguyên tắc quản lý thanh khoản là: “Lãi cao nhưng khi ngân hàng cần tiền là phải có, nhưng với giá hợp lý”. Tiền ở đây hiểu là vốn để tài trợ cho việc tăng trưởng tín dụng hoặc chi trả nguồn huy động vốn đến hạn. Để bảo đảm thanh khoản, đối với nguồn vốn huy động còn lại sau khi cho vay tín dụng, ngân hàng có thể kinh doanh trên thị trường liên ngân hàng với kỳ hạn phù hợp hoặc có thể đầu tư vào các chứng từ có giá có tính thanh khoản cao như trái phiếu chính phủ... nhưng lãi lại không cao. Nếu đầu tư vào các kỳ hạn dài hoặc các loại chứng từ nợ khác, các sản phẩm phái sinh khác thì lãi cao hơn nhưng khi ngân hàng cần tiền thì lại chưa chắc có ngay hoặc phải huy động trên thị trường tiền tệ với lãi suất cao bất thường, nghĩa là không hợp lý, và như vậy an toàn và lợi nhuận của ngân hàng sẽ bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Vì vậy vấn đề là phải phân bổ vốn đầu tư một cách tối ưu để đạt hiệu quả cao và còn phải tận dụng được các cơ hội của thị trường vốn. Đó là công việc của Phòng Kinh doanh vốn thuộc Khối ngân quỹ, chuyên kinh doanh vốn và trái phiếu trên thị trường liên ngân hàng, làm ra lợi nhuận nhiều nhất lại được ít người biết đến nhất. Hàng năm, Phòng Kinh doanh vốn đóng góp khoảng 30% thu nhập ròng từ lãi suất cho ngân hàng.

## NGHỀ TRÁI TAY NHƯNG PHÙ HỢP

Từng tốt nghiệp Đại học Tổng hợp TP HCM, ngành vật lý lý thuyết, Nguyễn Đức Thái Hân gia nhập ACB như một “tay ngang”. Vậy mà chẳng biết tự khi nào nghiệp vụ ngân hàng đã trở thành niềm đam mê nghề nghiệp nơi anh. Hân tâm sự :”Chính văn hóa kinh doanh ở ACB đã duy trì hứng thú làm việc cho tôi trong những năm vừa qua”. Anh cho rằng một trong những điểm mạnh của ACB là có ban lãnh đạo rất nhạy bén trong kinh doanh, và quan trọng hơn là họ dám chấp nhận rủi ro để tìm tòi và thử nghiệm cái mới. Yếu tố này là động lực để khơi nguồn sáng tạo cho nhân viên dù rằng kết quả không phải lúc nào cũng mỹ mãn.

Ngoài môi trường làm việc phù hợp, một nhân tố khác đã gắn kết Hân với ACB chính là bản chất của nghề kinh doanh ngân quỹ. “Thực ra, công việc này mang tính định lượng khá nhiều bởi các sản phẩm tài chính, nhất là các sản phẩm phái sinh, thường được cấu trúc và định giá nhờ các mô hình tính toán”, Hân giải thích và nói thêm “đôi khi mô hình càng phức tạp càng tạo sự thích thú trong công việc”. Đặc điểm này khá phù hợp với tính cách của người từng được đào tạo để nghiên cứu khoa học như anh.

HÂN CHO RẰNG MÔ HÌNH KINH DOANH VÀNG TRÊN TÀI KHOẢN CỦA ACB MANG Ý NGHĨA RẤT LỚN VÌ NÓ ĐÃ LÀM THAY ĐỔI THỊ TRƯỜNG KINH DOANH VÀNG TRONG NƯỚC, TẠO SỰ LIÊN THÔNG VỚI THỊ TRƯỜNG QUỐC TẾ VÀ TRỞ THÀNH KÊNH ĐẦU TƯ HẤP DẪN.



## MỘT ĐỀ XUẤT MANG TÍNH ĐỘT PHÁ

Gắn với lĩnh vực kinh doanh ngân quỹ hơn mười năm qua, Hân cho rằng một trong những đề xuất của Khối ngân quỹ mang tính đột phá chính là mô hình kinh doanh chênh lệch giá vàng trong nước và quốc tế thông qua việc sử dụng công cụ vàng tài khoản.

Hơn 10 năm trước, vào năm 1995, ACB là một trong hai ngân hàng đầu tiên được Ngân hàng Nhà nước cho phép thí điểm huy động và cho vay bằng vàng. Hoạt động này nhanh chóng thu hút sự quan tâm của khách hàng, cả người gửi lẫn người vay.

Tuy nhiên đến năm 1999, thị trường vàng đảo chiều sau khi giá vàng thế giới đã rơi xuống đáy. Giá vàng liên tục tăng, nên việc cho vay vàng cũng khó hơn và lượng vàng huy động của ACB tồn quỹ khá lớn. Năm 2002, một bài toán đặt ra cho ACB là có tiếp tục huy động vàng hay không và làm thế nào để phát triển cho vay vàng. Giải bài toán này như thế nào trong bối cảnh về mặt pháp lý vàng chỉ cho nhập mà chưa cho xuất? Các tổ chức kinh doanh vàng lúc đó chỉ kinh doanh được tình huống giá vàng trong nước cao hơn giá vàng thế giới thông qua việc nhập khẩu vàng.

Năm 2003 Khối ngân quỹ đề xuất mô hình kinh doanh chênh lệch giá (arbitrage) giữa thị trường vàng trong nước và quốc tế bằng công cụ kinh doanh vàng trên tài khoản theo giấy phép đầu tiên của Ngân hàng Nhà nước cấp.

Một ý tưởng mang tính đột phá bởi nếu thực hiện thành công thì qui mô vàng huy động và tồn quỹ vàng của ngân hàng lúc này sẽ trở thành lợi thế cạnh tranh. Tất nhiên đi kèm với mô hình này là không ít rủi ro về thanh khoản nhưng ý tưởng mới được chấp nhận và triển khai thành công, mang lại hiệu quả cao. Hiện nay huy động vàng của ACB luôn chiếm trên 10% trên tổng huy động, còn lợi nhuận từ kinh doanh vàng xấp xỉ 10% tổng lợi nhuận của ACB và ổn định trong suốt mấy năm vừa qua. Giờ đây ngày càng nhiều ngân hàng lần lượt thực hiện kinh doanh theo mô hình này sau khi nhận thấy tính hiệu quả của nó.

Đối với Hân, anh cho rằng mô hình kinh doanh vàng trên tài khoản của ACB mang ý nghĩa rất lớn vì nó đã làm thay đổi thị trường kinh doanh vàng trong nước, tạo sự liên thông với thị trường quốc tế và trở thành kênh đầu tư hấp dẫn.

## SÀN VÀNG - THÀNH CÔNG NGOÀI MONG ĐỢI

Mô hình “Sàn giao dịch vàng Sài Gòn” không mang ý nghĩa đột phá như việc kinh doanh vàng trên tài khoản nhưng đã góp phần chuyên nghiệp hoá và minh bạch hoá việc kinh doanh vàng vật chất trong nước.

Ngoài ra có thể nói, lần đầu tiên khách hàng trong nước được sử dụng ‘đòn bẩy tài chính’ (margin trading, rất phổ biến tại nước ngoài) một cách chính thức và thuận tiện để kinh doanh vàng tại Việt Nam, thông qua cơ chế cấp tín dụng tự động cho giao dịch tại sàn giao dịch vàng,

Anh Hân cho biết sàn giao dịch vàng không phải là ý tưởng mới nhưng ACB là tổ chức đầu tiên thực hiện được ý tưởng này nhờ vào khả năng công nghệ và nhân sự của mình. Thực vậy với thế mạnh về kinh doanh vàng (kỹ năng kinh doanh và tiềm lực tài chính), ACB đã xác lập vai trò của nhà tạo lập thị trường, sẵn sàng mua bán để duy trì và phát triển doanh số của sàn vàng trong một năm qua.



## Vì... mê tà áo dài!

*Những tà áo dài đồng phục màu xanh da trời của nữ nhân viên ACB gần như đã trở thành một biểu tượng quen thuộc. Một sự ngẫu nhiên đến thú vị là không ít bạn nữ đang làm việc cho ACB đều nói rằng chính họ cũng bị hấp dẫn bởi những tà áo dài nhẹ nhàng, quyến rũ ấy.*

“Hồi còn nhỏ, mình thường theo mẹ đi giao dịch tại ACB. Đến đó thích nhất là được ngắm mấy cô nhân viên bận áo dài. Cô nào trông cũng thật đẹp. Mình mê lắm, cứ ước ao giá như sau này được như mấy cô...”. Bạn Đặng Thảo Vy có lẽ không ngờ rằng cái ước mơ dễ thương ấy của mình - ước mơ được mặc bộ áo dài đồng phục màu xanh da trời bây giờ đã thành hiện thực. Con đường Thảo Vy đến với ACB cũng rất tình cờ.

Năm 2006, Vy lúc đó đang là sinh viên của Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh được trường cử đi thực tập tại ACB. Khi đến, Vy và các bạn được Trưởng phòng tư vấn tài chính cho biết sẽ sẵn sàng giúp đỡ nếu có yêu cầu. May quá, Vy đang cần số liệu cho một đề tài. Cô liên hệ với phòng và được mọi người ở đây tận tình giúp đỡ. Đến cuối khóa thực tập các bạn lại được anh Trưởng phòng tư vấn tài chính thông báo một tin bất ngờ nữa là ACB đang tuyển nhân viên, nếu ai có nhu cầu phòng cũng sẽ sẵn sàng giúp. Thế là, Vy đăng ký ngay mà không cần nghĩ ngợi dù lúc ấy bạn cũng đang được một ngân hàng khác mời vào làm việc. Ước mơ nho nhỏ của Vy được toại nguyện từ dạo đó.

Thế nhưng, đối với cô niềm vui còn lớn hơn khi được vào làm việc trong một môi trường thân thiện. “Mọi người ở đây rất vui vẻ, hòa đồng và sẵn sàng chia sẻ. Nhân viên thì được các sếp tin tưởng giao quyền tự chủ, không bị can thiệp quá sâu vào công việc nên tính tự giác làm việc của mọi người rất cao. Đó là điều mình cảm thấy phù hợp, tâm đắc”. Trong một môi trường như vừa nói, chỉ chưa đầy hai năm, từ một nhân viên tư vấn tài chính, Vy đã phấn đấu trở thành Tổ trưởng tư vấn tài chính và mới đây đã được tin nhiệm cất nhắc lên Trưởng bộ phận Tư vấn tài chính Chi nhánh Phan Đăng Lưu.

Một người đi trước của Vy là chị Nguyễn Bảo Trân khi kể về mối “duyên phận” của mình với ACB cũng có những điểm tương đồng đến thú vị. Ấn tượng đầu tiên của Trân về ngân hàng này là vào năm 1993. “Hồi đó, ACB có một chương trình gửi tiết kiệm khuyến mãi với mức thưởng lên tới 350 triệu đồng. Mình được mẹ cho 100 đô la đi gửi để tham gia chương trình. Khi tới, người gây ấn tượng đầu tiên là chị Xuân ở bộ phận giao dịch. Chị ấy đẹp một cách lạ lùng trong trang phục áo dài màu xanh mà lần đầu tiên mình thấy”. Mê cái tà áo dài màu xanh từ đó nên đến năm 2000, sau khi tốt nghiệp Đại học Luật, Trân đã nộp đơn xin việc tại ACB và hai nơi khác, Tòa án, Sở thương mại còn “dính” đến luật chứ ngân hàng thì có vẻ như ít liên quan hơn. Thế nhưng, cô vẫn đánh liều một phen xem sao. Cuối cùng Trân đã đạt được ý nguyện.

Suốt 8 năm làm việc tại ACB, từ một nhân viên của Trung tâm Siêu thị nhà đất ACB đến nhân viên thu ngân, nhân viên giao dịch và giờ là Trưởng phòng Giao dịch và Ngân quỹ Chi nhánh Phú Thọ, Bảo Trân rất hãnh diện mỗi khi khoác trên mình tà áo dài màu xanh quen thuộc. Có một kỷ niệm cô vẫn còn nhớ mãi. Hồi mới vào làm, mình bướng bỉnh, nói năng thì cộc lốc, cụt ngùn. Một hôm sếp kêu lại, nhẹ nhàng bảo: “Em ráng cố gắng mềm mại đi, cứng thế khách hàng không chấp nhận đâu”. Trân nghe tự ái lắm nhưng rồi dần dần cũng hiểu ra. Chính cái màu xanh dịu dàng của tà áo dài đã giữ chân cô ở lại với ACB và cũng chính cái màu xanh ấy giúp cho cô ngộ ra một điều: màu xanh làm cho con người và cuộc sống trở nên hiền hòa, thanh bình và đẹp đẽ. Và mỗi khi tiếp xúc, làm việc với khách hàng, chúng ta hãy nhìn lại tà áo dài màu xanh của mình để có sự dịu dàng đó.

# Vì ngân hàng là vì mình

*Khi kể về công việc ở ACB, Nguyễn Quốc Dũng, Tổ trưởng tổ Pháp lý Phòng giao dịch Gò Vấp, nói rằng nơi đây giờ đã như một gia đình thứ hai của anh. Rất nhiều nhân viên đang làm việc trong “ngôi nhà” ACB cũng có một tình cảm chung như vậy. Đây là kết quả của chính sách nhân sự thể hiện triết lý “tạo mọi điều kiện có thể để nhân viên hết lòng vì doanh nghiệp”.*



## MÔI TRƯỜNG THĂNG TIẾN

Điều khiến hầu hết mọi người thích thú ở ACB là có một môi trường hữu hiệu giúp họ đào luyện, phát triển nghề nghiệp. Không ít bạn trẻ có kiến thức tưởng như không phù hợp với nghề ngân hàng nhưng khi vào đây lại trở thành những nhân viên giỏi giang, thậm chí được thăng tiến rất nhanh.

Ví dụ như trường hợp của bạn Ngô Thị Mến. Mến kể, thoát đầu bạn dự định sau khi tốt nghiệp đại học kinh tế sẽ “nhảy” vào các công ty làm về xuất nhập khẩu, dịch vụ tàu biển, hàng hải... Thế nhưng, tình cờ tham gia vào ngày hội “cơ hội nghề nghiệp cho sinh viên”, Mến được tiếp xúc với mấy anh chị tuyển dụng bên ACB. Theo lời khuyên của họ, Mến cũng viết “đại” đơn xin vào ngân hàng. Mến được ACB gọi lên phỏng vấn rồi được... mời vào làm việc. Tháng 8-2005, cô được phân công về Chi nhánh Sài Gòn. Mến cứ hồi hộp, lo lo, chẳng biết mình có làm nên trò trống gì không. Cảm giác này gần như tan biến khi cô bắt đầu công việc. Ở cơ quan, mọi người xử sự với Mến theo nguyên tắc “người đi trước chỉ bảo người đi sau” nên nhờ đó cô hết lo ngại và tiếp thu công việc rất nhanh.

Nhưng bổ ích hơn cả là các khóa đào tạo về nghiệp vụ do cơ quan tổ chức. ACB có riêng một trung tâm đào tạo nghiệp vụ, nhân viên nào mới vào làm hoặc theo định kỳ sẽ được chi nhánh gửi qua đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức. Thậm chí, khi cần nâng cao nghiệp vụ hơn nữa, các nhân viên có thể được gửi đi học ở nước ngoài. Nhờ các khóa đào tạo, nghiệp vụ, Mến vững vàng lên từng ngày và chỉ sau hai năm cô đã được giao nhiệm vụ quan trọng: phụ trách bộ phận kiểm soát thanh toán quốc tế của Chi nhánh Tân Thuận.

Mến không phải là trường hợp hiếm. Bạn Huỳnh Thị Yên Hạ khi mới vào làm cũng chỉ biết một số nghiệp vụ về giao nhận hàng hải, ngoại thương, hầu như không liên quan gì tới ngân hàng. Vậy mà chỉ sau hai năm đầu quân cho ACB, cô đã được cất nhắc lên Trưởng bộ phận Tín dụng doanh nghiệp và một năm tiếp theo đã trở thành Trưởng phòng Tín dụng doanh nghiệp của Chi nhánh Lê Văn Sỹ.

Hoặc như chị Lê Thị Mỹ Hương, trước học ngành thực phẩm nhưng vẫn làm tốt công việc với nghề thủ quỹ suốt 15 năm nay ở ACB (hiện là thủ quỹ thuộc phòng kinh doanh Chi nhánh Lê Ngô Cát). Nghề thủ quỹ tưởng đơn giản mà thật ra rất khó, chỉ cần sơ sẩy, lơ đãng một chút là có thể mất tiền như chơi. Chị kể, trước đây cứ mỗi sáng đi làm chị lại thấp nhang cầu khẩn trời phật giúp cho một ngày bình an, công việc không bị sai sót. May mắn là hệ thống quản lý của ACB ngày càng được cải thiện nên “đỡ dần” cho chị rất nhiều trong công việc.

Bạn Huỳnh Thị Yên Hạ cũng đồng tình chia sẻ với ý kiến trên. Kinh nghiệm của Hạ là cứ làm đúng quy trình. “Các thao tác nghiệp vụ của chúng tôi ở tất cả các bộ phận đều có một quy trình chuẩn. Nhân viên không cần giỏi lắm, chỉ cần nắm vững và làm đúng quy trình thì có thể vẫn đảm bảo được yếu tố

an toàn. Mà thao tác những quy trình đó thì không đến nỗi khó lắm”-Hạ cho biết. Tuy nhiên, theo Hạ cũng như chị Lê Thị Mỹ Hương, muốn trở thành một nhân viên ngân hàng giỏi thì phải làm việc hết mình và có những phẩm chất nhất định. Ví dụ, sự chính xác, cẩn trọng, lòng trung thực... Chị Hương kể có những khách hàng gửi chị cầm giùm có lúc ba tỉ, năm tỉ là chuyện bình thường. Trong khi đó, bạn Trần Thị Diệp Thúy, nhân viên dịch vụ khách hàng, lại cho rằng đức tính coi mở, thích giao tiếp cũng có thể tạo nên một ưu thế riêng. Thúy khỏe, sở thích của Thúy là được nói chuyện và có thể nói chuyện suốt từ sáng đến chiều. “Nói nhiều thì khách hàng mới hiểu sản phẩm của mình”- cô giải thích. Nhờ “nói nhiều” Thúy đã giành được rất nhiều tình cảm của khách hàng ACB.

## VÌ NGÂN HÀNG LÀ VÌ MÌNH

Bất kỳ một nhân viên nào ở ACB cũng đều hiểu rằng lợi ích của ACB tức là lợi ích của mình. Chị Hương cho biết như năm rồi, ở Chi nhánh Lê Ngô Cát nhờ đạt chỉ tiêu xuất sắc, chị và nhân viên ở đây ngoài 13 tháng lương còn được thưởng 8-9 tháng lương, một mức thưởng xứng đáng so với công sức mình bỏ ra. Hay như bạn Ngô Thị Mến, sau một thời gian thử thách và đáp ứng tốt công việc, chỉ trong hai năm, thu nhập của cô đã được điều chỉnh tăng tới 70%. Ngoài ra, ACB còn có một hệ thống chế độ phúc lợi rất tốt cho nhân viên của mình. Các dịp lễ, Tết, sinh nhật của ngân hàng, sinh nhật của nhân viên, đám cưới... đều có quà tặng, tiền thưởng cho nhân viên.

Nhưng lương, thưởng, sự thăng tiến chưa phải là tất cả. Theo bạn Huỳnh Thị Yên Hạ, nếu làm ở một số ngân hàng khác việc thăng tiến có thể còn nhanh hơn và mức thu nhập cao hơn. Ngược lại, ở ACB, Hạ cảm thấy yên tâm hơn, ổn định hơn, đó là điều khiến cho cô thân thiết, gắn bó lâu dài với công việc hiện tại của mình. “Tôi biết, có ngân hàng bạn tôi từng làm, lên chức rất nhanh nhưng ra đi cũng rất nhanh. Còn ở đây thì khác, công việc của tôi rất ổn định” - Hạ tâm sự.

ACB có thể tạo điều kiện cho nhân viên một cách tối đa, từ những chuyện tưởng như nhỏ nhặt nhất, để họ làm việc, cống hiến hết mình. Bạn Trần Thị Diệp Thúy rất cảm kích vì vừa rồi được lãnh đạo chấp thuận cho chuyển về Chi nhánh Long An là nơi gia đình cô hiện đang sinh sống. Cũng với lý do trên, cách đây hai tháng, bạn Tô Thị Kim Ngoan cũng được chuyển về làm việc tại Chi nhánh Củ Chi.

Còn bạn Nguyễn Quốc Dũng, Tổ trưởng Tổ pháp lý Phòng giao dịch Gò Vấp lại được tạo điều kiện trong một tình huống tuyển dụng thú vị. Trước đây, Dũng công tác tại phòng tài nguyên - môi trường của một quận. Tình cờ, bị ấn tượng bởi một chương trình ca nhạc từ thiện do ACB tài trợ, Dũng đã nộp đơn xin vào ACB. Người “đắt mối” cho Dũng vào không phải ai khác mà chính là vợ anh, một nhân viên cũng đang làm việc cho ACB. Dũng “bật mí”, anh là kết quả của một chính sách nhân sự hết sức nhân bản và độc đáo là ưu tiên tuyển dụng người nhà của nhân viên. “Cách tuyển dụng này có mấy điều lợi. Người giới thiệu hiểu rất rõ người mình tiến cử. Đồng thời, qua đó mối quan hệ giữa các nhân viên với ngân hàng sẽ khăng khít, thân thiết hơn” - Dũng tâm sự.



**NGUYỄN THỊ HỒNG THẨM**

Trưởng bộ phận giao dịch ngân quỹ, Chi nhánh Chợ Lớn, TP Hồ Chí Minh



Tôi gia nhập đại gia đình ACB từ năm 1997, vì nhận ra môi trường này có nhiều cơ hội để thử thách, được trọng dụng và thăng tiến dù khi đó ACB mới thành lập được ít năm. Trong mắt tôi lúc đó, Ban lãnh đạo ACB toàn những người trẻ và năng động. Họ luôn biết cách sử dụng và đãi ngộ chất xám để tạo ra những sản phẩm phù hợp với nhu cầu xã hội. Các chế độ chính sách của ACB rất có tác dụng khuyến khích nhân viên như quy trình khen thưởng, đề bạt cán bộ; đào tạo nhân viên kế thừa; tổ chức hội thi nhân viên giỏi hàng năm; cho vay mua nhà trả góp... ACB là ngân hàng luôn có chiến lược tốt để cạnh tranh trên thương trường, cũng nhờ cấp lãnh đạo ở đây thường xuyên nhắc nhở anh em về chất lượng dịch vụ khách hàng. So với các em được trao tặng danh hiệu “Nhân viên xuất sắc 2007”, tôi là người lớn tuổi nhất, cũng có thâm niên lao động lâu nhất. Tuy nhiên, tôi không cảm thấy có sự chiếu cố hay nâng đỡ gì ở đây, đơn giản vì ACB cũng cần những người có suy nghĩ chín chắn, tinh thần làm việc cần cù bên cạnh sức trẻ năng động. Tôi tự hào là người nhiều năm qua bảo đảm an toàn cho khâu quỹ; từng quản lý cả ngàn hợp đồng khách hàng từ hồi ACB chưa có quy trình quản lý chất lượng như bây giờ.

**HOÀNG THỊ CHÂN TÌNH**

Nhân viên TTQT - Sở giao dịch, TP Hồ Chí Minh



Hoàng Thị Chân Tình hiện là nhân viên thanh toán quốc tế, thuộc bộ phận pháp lý chứng từ và quản lý tài sản. Tốt nghiệp Đại học Ngân hàng cách đây hai năm, cô chính thức trở thành nhân viên ACB từ tháng 10-2006. Với Tình, ACB đã đem đến cho cô công việc yêu thích và môi trường làm việc thân thiện. “Ngay từ bé, tôi đã mơ thấy mình là một công chức ngành ngân hàng, vì thế tôi rất yêu công việc mình đang làm, dù có người sẵn lòng giới thiệu cho tôi một công việc nhân nhả trong ngành dầu khí với mức thu nhập cao hơn”, cô kể về khát vọng nghề nghiệp của mình.

Công việc phải thường xuyên tiếp xúc với khách hàng, nắm rõ phương châm “Khách hàng là Thượng đế” và tinh thần hết lòng phục vụ khách hàng của ngành dịch vụ, thế nhưng Tình vẫn không khỏi có lần bị sốc khi gặp khách phản ứng gay gắt, không tin vào khả năng giải quyết vấn đề của cô mà cứ đòi gặp cấp cao hơn. “Những lần như thế, tôi cảm thấy rất tủi thân vì bị khách hàng nghi ngờ năng lực làm việc. Càng tủi hơn nữa khi sếp không bảo vệ mình mà lại đứng về phía khách hàng. Nhưng rồi tôi cũng dần vượt qua những cú sốc này khi được cùng sếp ngồi nói chuyện, rút kinh nghiệm sau đó. Quan trọng hơn, tôi hiểu ra một điều: thân thiện, cởi mở trong giao tiếp với khách hàng là cách tốt nhất để phòng chống những sự cố không hay xảy ra sau đó”, Tình kể.

Khi được hỏi về danh hiệu “Nhân viên xuất sắc 2007”, Tình nói rằng cô không có gì vượt trội so với người khác. Thành tích của cô chỉ là nhận nhiều hồ sơ khách hàng hơn và giải quyết được những hồ sơ khó khăn hơn một số đồng nghiệp.

## TRẦN THỊ VĂN LINH

Trưởng bộ phận Tư vấn tài chính cá nhân, Chi nhánh Châu Văn Liêm, TP Hồ Chí Minh

Tháng 8-2004, sau khi ra trường, tôi vào ACB làm ở bộ phận giao dịch khách hàng. Sau đó một năm, tôi phụ trách công việc phát triển khách hàng doanh nghiệp. Thú thật, ban đầu tôi không thích thú lắm với công việc giao dịch khách hàng. Nhưng từ tháng 4-2007, khi được chuyển sang công việc tư vấn tài chính cá nhân, tôi bỗng thấy công việc như giao dịch, tư vấn khách hàng thật có ý nghĩa, nhất là đối với một ngành dịch vụ như ngân hàng. Tôi chọn nhiệm sở là ACB vì trước đó đã tham dự một khóa đào tạo tại ACB, hơn nữa ACB lại là nơi gọi tôi phỏng vấn trước, chứ khi đó tôi mới ra trường, chưa có đủ những nhận xét, so sánh về tầm vóc phát triển các ngân hàng. Bây giờ, nếu cho tôi chọn lựa thì hoặc tôi làm việc với một ngân hàng trong nước là ACB, hoặc chọn một ngân hàng nước ngoài. Đơn giản vì ACB có quy trình sản phẩm hơn hẳn các ngân hàng “nội” khác. Hiện tôi đang quản lý 8 nhân viên và hy vọng sẽ vươn tầm quản lý xa hơn trong tương lai. Được bình chọn danh hiệu “Nhân viên xuất sắc 2007”, tôi nghĩ ngoài những con số về doanh thu vượt chỉ tiêu, tôi còn thể hiện tinh thần làm việc tích cực và có trách nhiệm với công việc.



## TỪ THỰC VĂN

Giám đốc quan hệ khách hàng - Bộ phận dịch vụ KHCN - Sở giao dịch, TP Hồ Chí Minh

Tháng 5-2005, Từ Thực Văn trở thành nhân viên tín dụng của ACB. Trước đó, cô đã làm việc tại một ngân hàng cổ phần lớn ở thành phố Hồ Chí Minh, cũng với công việc nhân viên tín dụng. Văn cho biết, sự chuyển đổi công việc này là do cô nhận thấy ở ACB một môi trường làm việc phù hợp. “Tôi luôn có cảm giác bình an, với quy trình làm việc theo hệ thống, chuẩn mực như ACB. Thật sự, nếu không có một quy trình tín dụng rõ ràng và chặt chẽ, người làm tín dụng như tôi không thể biết mình làm vậy đã đúng hay chưa và sẽ luôn cảm thấy lo sợ dù đã hoàn thành công việc trong ngày”, Văn nói.

Bên cạnh đó, điều khiến Văn hài lòng với môi trường làm việc ở ACB là nhân viên luôn được lãnh đạo quan tâm; công đoàn thường xuyên tổ chức các đợt sinh hoạt tập thể để nâng cao chất lượng cuộc sống cho nhân viên. Ngoài ra, lý do khiến Văn chọn và gắn bó với ACB còn bởi tính chuyên môn cao trong từng công việc: mỗi người chỉ làm chuyên một quy trình. Có lẽ vì vậy mà Văn đã thăng tiến khá nhanh. Cách đây 6 tháng, cô được xếp vào ngạch chuyên viên. Hai tháng trước đây, cô được thăng chức giám đốc quan hệ khách hàng. “Công việc hiện tại của tôi là tìm kiếm khách hàng, giải quyết thắc mắc, than phiền từ khách hàng. Trong tương lai, tôi sẽ cố gắng phấn đấu để vươn tới chức danh trưởng một phòng giao dịch của ACB, sau đó sẽ phát triển phòng giao dịch này lên tầm chi nhánh”, Văn nói về dự định tương lai.



## VŨ NGỌC LAN CHÂU

Nhân viên Teller - CN Sài Gòn, TP Hồ Chí Minh



Cách đây hai năm, Vũ Ngọc Lan Châu cũng chọn làm việc tại ACB sau khi vừa ra trường, bởi các tiêu chí do chính cô đề ra cho mình: môi trường làm việc chuyên nghiệp và công việc nhiều thử thách. Cô cho biết, do bản thân luôn thích bị đặt vào môi trường nhiều thách thức và áp lực, nên cô đã chọn công việc giao dịch viên tại phòng khách hàng cá nhân. “Thách thức trong công việc không nhiều nhưng áp lực với khách hàng thì rất rõ, thậm chí có lần một vị khách hàng còn nóng tính gây gổ, quát tháo tôi. Nhưng qua những lần như thế, tôi đều thấy mình đúc kết được nhiều kinh nghiệm trong công việc và trưởng thành lên rất nhiều”, Châu nói.

Khi được hỏi điều gì khiến cô hài lòng ở ACB, Châu cho biết môi trường làm việc ở đây rất được lãnh đạo chăm chút, biểu hiện cụ thể là cơ sở vật chất khang trang, hạ tầng kỹ thuật hiện đại... Châu kể, nhiều ngân hàng tuy mang dáng vẻ hiện đại nhưng thực chất chỉ là hình thức bên ngoài, việc quản lý hệ thống cơ sở dữ liệu chưa được số hóa nên thông tin liên lạc giữa các Chi nhánh trong cùng ngân hàng có khi phải rất thủ công như dùng điện thoại, máy fax...

“Nếu không chọn ACB, có thể tôi sẽ đầu quân cho một ngân hàng nước ngoài. Nhưng ở những môi trường này, tôi nhận thấy nhân viên ít có cơ hội thăng tiến và đồng nghiệp không có sự quan tâm, hỗ trợ nhau”, Châu chia sẻ.

Về danh hiệu “Nhân viên xuất sắc 2007”, Châu cho biết mình được xếp đánh giá dựa trên các xếp loại định kỳ theo tháng, quý, năm và với một quá trình làm việc năng nổ, ít sai sót. Dự định tương lai của Châu là sẽ chuyển sang bộ phận tín dụng khi có điều kiện, nên hiện cô vẫn thường tham dự các khóa học về nghiệp vụ ngân hàng tại Trung tâm Đào tạo ACB, do trước đây chỉ học chuyên ngành tài chính-kế toán.

Như vậy, phải chăng Châu đã hết hứng thú với công việc hiện tại và đang tìm thách thức ở môi trường làm việc mới? “Với tôi, không có sự phân biệt công việc hay bộ phận làm việc. Tôi quan niệm sự luân chuyển công việc sẽ tạo cho mình những nấc thang thăng tiến mới. Hơn nữa, tôi còn muốn gắn bó lâu dài với ACB và một nhân viên nếu muốn phát triển cùng doanh nghiệp, theo tôi, nên trải qua nhiều công việc khác nhau”, Châu giải thích về dự định tương lai của cô.

## NGUYỄN THIỆN HẢI

Trưởng bộ phận tư vấn tài chính cá nhân, Sở giao dịch, TP Hồ Chí Minh



Tôi hiện quản lý 16 nhân viên, cùng chia sẻ với anh em trách nhiệm phát triển và tìm kiếm khách hàng mới. Bắt đầu làm việc ở ACB từ tháng 5-2006, đầu năm nay tôi đã trúng tuyển vào chương trình quản trị viên tập sự, với mong ước được trở thành Giám đốc Chi nhánh của ACB trong tương lai. Tôi cũng đang tham gia đào tạo nhân viên mới tại Trung tâm Đào tạo ACB, chủ yếu chia sẻ kinh nghiệm làm việc với anh em. Với mong ước được cùng ACB phát triển, từ lâu tôi vẫn luôn xem ACB là gia đình thứ hai của mình. Ở đây, tôi luôn cảm nhận được một môi trường làm việc thân thiện, nhân viên được đào tạo liên tục, cơ hội thăng tiến rộng mở, lãnh đạo cùng chia sẻ khó khăn với anh em... Bên cạnh niềm tự hào vì được chọn là “Nhân viên xuất sắc 2007”, vừa qua tôi còn đoạt giải nhất cuộc thi khám phá Malaysia, do ACB phối hợp với Bảo hiểm Prévoir tổ chức.

## LÊ TUẤN DŨNG

Giám đốc quan hệ khách hàng - Sở Giao dịch Hải Phòng

# Cống hiến trước, hưởng công sau

**G** iám đốc quan hệ khách hàng Sở Giao dịch Hải Phòng, Lê Tuấn Dũng đúc kết như vậy về bí quyết thành công sau hơn hai năm gắn bó với “gia đình” ACB. Hơn hai năm là chặng đường không dài, nhất là với một chàng trai còn rất trẻ cả về tuổi đời lẫn tuổi nghề. Song những ngày tháng lăn lộn vừa làm vừa học trong môi trường làm việc mới với nhiều thử thách, khó khăn cộng với đòi hỏi chuyên môn rất cao từ ban lãnh đạo ngân hàng đã tôi luyện Dũng, chàng trai 26 tuổi, thành một Trưởng bộ phận thuộc loại trẻ nhất Sở Giao dịch Hải Phòng.

Dũng không học ngành ngân hàng như phần lớn đồng nghiệp khác mà học kinh tế phát triển tại Đại học Kinh tế Quốc dân, ra trường từng làm kinh doanh, phụ trách ngành hàng điện tử tại siêu thị Metro Hồng Bàng (Hải Phòng) rồi công tác tại phòng Kinh doanh Công ty Ác quy Tia Sáng trước khi về đầu quân cho ACB.

“Không làm công việc cũ, tôi quyết định ứng cử vào một số lĩnh vực kinh doanh khác để thử thách bản thân. Con đường đến với ACB cũng hoàn toàn tình cờ, qua bạn bè giới thiệu”, Dũng nhớ lại.

Ban đầu, anh được phân công vào Chi nhánh Hải Phòng, làm việc tại bộ phận Tín dụng cá nhân vào tháng 3/2006. Môi trường mới, kiến thức hoàn toàn khác so với sách vở thời đại học cùng với yêu cầu chất lượng rất cao của công việc có thể làm nản lòng bất cứ nhân viên mới nào nếu không có quyết tâm và nỗ lực. Nhưng Dũng không phải tuýp người dễ đầu hàng.

Tự định vị cho mình một hướng đi rõ ràng với các đích ngắn và dài hạn trong tương lai, thời điểm ấy Dũng xác lập mục tiêu trước mắt là chuyển từ bộ phận tín dụng cá nhân sang tín dụng doanh nghiệp và quan trọng hơn, “được thừa nhận”.

Tháng 3/2007, Dũng được bổ nhiệm làm Giám đốc quan hệ khách hàng của Sở Giao dịch Hải Phòng, kiêm nhiệm công việc phân tích tín dụng doanh nghiệp. Thành công này vượt quá mong đợi của Dũng. Không chỉ được công nhận và ghi nhận những nỗ lực, ban lãnh đạo ACB bằng con mắt tinh tường và khả năng dùng người đã đặt niềm tin vào chàng trai trẻ Lê Tuấn Dũng.

Điều đáng quý nhất mà Dũng nhận ra ở ngôi nhà ACB là một môi trường làm việc chuyên nghiệp luôn trao cơ hội cho nhân viên trẻ và văn hóa công ty biết khuyến khích nhân viên tiến lên.

Quá trình công tác tại ngân hàng, Dũng học hỏi rất nhiều từ các đồng nghiệp đi trước về cách suy luận, tư duy, đánh giá và phân tích cẩn trọng mọi chi tiết trong lĩnh vực tín dụng. Bài học khác là phải tìm cách truyền cảm xúc vào công việc, phải nghĩ ra cái mới để tạo động lực, nhờ thế mà chàng giám đốc trẻ phát hiện ra hai công việc quan hệ khách hàng và phân tích tín dụng có thể bổ sung, hỗ trợ cho nhau.

Con đường phía trước còn dài với Lê Tuấn Dũng, nhưng thành quả ban đầu tại ACB là phần thưởng xứng đáng cho nỗ lực và tinh thần cầu thị không mệt mỏi của anh. So với mục tiêu ban đầu, giờ đây Dũng đã vượt xa, nhưng anh vẫn khiêm tốn cho rằng, phải “cống hiến trước”, rồi mới “hưởng công sau”.



## TRƯƠNG THỊ HOÀNG DUNG

Tân Giám đốc phòng Giao dịch Hoàng Diệu (Chi nhánh Đà Nẵng):

## “Gừng càng già, càng cay!”



**B**ất kỳ ai, khi tiếp xúc với Trương Thị Hoàng Dung, ấn tượng đầu tiên đó chính là nụ cười tươi tắn của Dung. Nụ cười giúp cho người đối diện xóa tan mọi ngại ngần, lo lắng của lần đầu gặp gỡ. Có lẽ vì vậy mà hơn 10 năm nay, dù trải qua nhiều công việc: nhân viên thanh toán quốc tế, nhân viên tín dụng, kiểm soát viên, trưởng bộ phận khách hàng doanh nghiệp... Dung vẫn giữ được cho mình phong độ rất ổn trong công việc và là người mà nhiều thế hệ đàn em noi gương, học hỏi.

Chặng chững bước chân vào công tác tại ACB - Chi nhánh Đà Nẵng trong những ngày đầu tiên Chi nhánh này có mặt tại dải đất miền Trung, Dung đã từng đối diện với không ít khó khăn và thử thách. Thời điểm đó, rất ít ngân hàng mở rộng thị trường đến Đà Nẵng, nên sự có mặt gần như tiên phong của ACB tại đây đã đánh dấu ngoặt mục cuộc “tấn công” vào thị trường ngân hàng tiền tệ còn bỏ ngõ. Nhưng “bù lại” thuận lợi về thị trường, là những khó khăn rất lớn về kinh nghiệm, mà những nhân viên trẻ mới vào nghề như Dung phải nỗ lực, không ngừng học hỏi để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất. “Giờ thì mọi mặt đều thuận lợi hơn rất nhiều, ACB là một ngân hàng có môi trường làm việc rất tốt, tất cả mọi văn bản, quy trình, mẫu biểu, hướng dẫn công việc... đều được hệ thống hóa; chế độ lương thưởng, phúc lợi... đều được xây dựng trên cơ sở công bằng, minh bạch, nhất quán, nên anh em từ già đến trẻ đều nỗ lực để cống hiến. Dĩ nhiên là cũng không thể thiếu những khó khăn, đó là sự cạnh tranh hiện tại giữa các ngân hàng tại khu vực miền Trung nói chung và Đà Nẵng nói riêng là rất khắc nghiệt, nên cũng phải có những kinh nghiệm đáng kể để xử lý, làm hài lòng tất cả các khách hàng đến với ACB!”, Dung tâm sự. Và kinh nghiệm để cạnh tranh đối với Dung, đó là quan hệ tốt với các doanh nghiệp. Khi khách hàng yêu cầu tất toán, thì ngay lập tức Dung nhanh chóng tìm hiểu nguyên nhân; nếu xuất phát từ nguyên nhân cá nhân của khách hàng thì đành chấp nhận, nhưng nếu lý do xuất phát từ phía ngân hàng, thì bằng mọi cách phải có sự thuyết phục hợp lý, chân thành và có lợi cho khách hàng, để họ quay lại với mình. Nhờ vậy, rất hiếm khách hàng của Dung nói lời chia tay nếu không vì lý do riêng.

Hai năm được bầu chọn là nhân viên xuất sắc của ACB (năm 2005 và 2007), với Dung đó là kết quả của sự cố gắng và nỗ lực rất lớn mà Dung đã toàn tâm, toàn ý với công việc. Còn với đồng nghiệp, Dung hoàn toàn hợp với câu “Gừng càng già, càng cay!”. “Mình vốn sống rất đơn giản và cầu tiến. Một khi đã nhận nhiệm vụ gì, thì dù khó khăn đến đâu, cũng vẫn sẽ nỗ lực làm cho bằng được!”, Dung khẳng định phương châm sống của mình, trước khi đón nhận nhiệm vụ ở một cương vị mới - Giám đốc phòng Giao dịch ACB Hoàng Diệu (Chi nhánh Đà Nẵng).

## NGUYỄN THỊ MỸ DUNG

Nhân viên tổ tín dụng doanh nghiệp, PGD Cầu Vồng, CN Đà Nẵng:

# Tôi may mắn được làm ở môi trường chuyên nghiệp!

**S**o với bạn bè cùng trang lứa, thì Mỹ Dung là một người gặp được nhiều may mắn. Là một sinh viên của trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng, khoa thương mại du lịch, ngành QTKD Ngoại thương, Dung đã tham gia dự thi và trúng tuyển vào ACB ngay khi chưa bảo vệ luận văn tốt nghiệp.

Từ việc trúng tuyển, đến việc trở thành một nhân viên xuất sắc của ACB khi tuổi đời lẫn tuổi nghề còn rất trẻ đối với Dung đó là kết quả của cả một quá trình nỗ lực không ngừng học hỏi, sự nhiệt tình và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc mà cô đảm nhận. Cô cười hồn hậu kể: “Dung rất vui vì ngay từ công việc đầu tiên của mình, Dung đã được làm việc trong một môi trường chuyên nghiệp, năng động, xung quanh có rất nhiều người giỏi và được sự hỗ trợ tận tình của Ban lãnh đạo cũng như các anh, chị trong ngân hàng”. Trải qua nhiều công việc: Nhân viên thanh toán quốc tế, nhân viên quản lý và phát triển khách hàng, chuyên viên quan hệ khách hàng... Dung vẫn luôn hoàn thành một cách xuất sắc những công việc mình kiêm nhiệm để tự khẳng định năng lực chuyên môn nghiệp vụ của mình và sự bản lĩnh trong nghề nghiệp. Chính vì những điều này mà Dung đã được Ban lãnh đạo, nhiều đồng nghiệp tin tưởng và biểu dương.

Dung tâm sự: Qua trao đổi thông tin với bạn bè hiện công tác tại nhiều ngân hàng khác, tôi biết được, mình đã được đào tạo rất bài bản các nghiệp vụ ngân hàng. ACB là ngân hàng có chính sách đào tạo nhân viên quy mô nhất trong hệ thống các ngân hàng, vì vậy mà tôi cảm thấy mình càng ngày càng tiến bộ nhiều trong công việc. Bên cạnh đó ngay từ ngày đầu bước chân vào ACB, mỗi nhân viên đều có thể xây dựng cho mình một định hướng nghề nghiệp để phát triển. Tại ACB cơ hội luôn dành cho những ai biết nỗ lực phấn đấu!”

Khi được hỏi về các phẩm chất cần thiết của một nhân viên tín dụng, cô bật cười: một nhân viên tín dụng không những cần phải có những kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ, tài chính kế toán tốt mà còn phải có “sự chuyên nghiệp” trong việc giao tiếp, đàm phán với khách hàng. Thuyết phục khách hàng không chỉ bằng lời nói suông mà bằng những lợi ích thiết thực mà khách hàng có thể nhận được khi quan hệ với ACB.

Không ngừng học hỏi để đầu tư cho công việc của mình, đó chính là lý do vì sao cô gái trẻ này luôn hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, và sẵn sàng đối đầu với khó khăn ở phía trước. “Trên con đường công danh không có dấu chân của kẻ lười biếng”.



**PHẠM TRÀ TUA**

Trưởng bộ phận Pháp lý chứng từ - ACB, Chi nhánh Cần Thơ

## Khách hàng khen là đủ vui rồi!

**M**ột chiều giữa tuần, trên bàn làm việc của anh TUA, hồ sơ chờ giải quyết vẫn ngổn ngang. Chiếc bàn đặt trong góc phòng, lặng lẽ, chẳng có gì nổi bật. “Ông chủ” của chiếc bàn cũng vậy, nói năng nhỏ nhẹ, thỉnh thoảng chỉ cười hiền - nụ cười thật thà “chính hiệu” dân miền Tây.

***Chắc hẳn anh là dân miền Tây? Nhưng quê anh ở Cần Thơ hay tỉnh khác?***

- **PHẠM TRÀ TUA:** Quê tôi ở Cà Mau. Mà nhà tôi ở tận ấp 6, xã Trí Phải, huyện Thới Bình - xa lắm. Năm học lớp 10, tôi phải làm quen với cảnh ở trọ, bởi nhà cách trường trên dưới 20 cây số. Mà hồi đó, đường sá ở xứ tôi xập xệ lắm, chứ đâu được như bây giờ mà sáng đi, chiều về. Và có lẽ nhờ vậy nên tôi chùng theo học khoa Luật ở Đại học Cần Thơ, khỏi phải bỏ ngõ với cảnh ở trọ xa nhà. Lúc đó cũng có mấy người bạn cùng quê, cùng chia sẻ nên cũng đỡ nhớ nhà.

***Giờ đã công tác ổn định ở ACB Cần Thơ, chắc anh đã thoát “kiếp” ở trọ?***

- (Cười) Vẫn còn, độc thân mà! Nhưng lại có thêm hai đứa em cùng lên học, ở cùng. Trưa thì mạnh ai nấy ăn, cứ cơm “bụi” suốt. Chiều cũng vậy. Công việc bù đầu, nên cũng ít khi về thăm quê lắm.

***Nghe nói, dù đã có bằng cử nhân luật, nhưng buổi tối anh vẫn đi học thêm?***

- Đúng vậy, tôi đang học tài chính - ngân hàng ở Đại học Cần Thơ. Nhưng mỗi tuần chỉ học bốn buổi thôi, từ 18 giờ 15 đến 21 giờ. Mấy đêm không đi học, thì lôi mớ sách chuyên ngành ra đọc để bổ sung kiến thức. Đọc riết cũng đâm... ghiền. Mà công việc cũng đòi hỏi vậy mà.

***Nghe qua, có cảm giác anh sống hơi khắc khổ?***

- Không! Thỉnh thoảng, tôi cũng hay chơi thể thao như tennis để thư giãn. Rồi cũng đọc thêm nhiều sách báo để giải trí. Với lại, ngay tại cơ quan anh em đồng nghiệp cũng rất vui vẻ, cởi mở mà. Cười suốt!

***Anh công tác ở ACB ngay từ lúc mới tốt nghiệp, nhưng tại sao học ngành luật mà anh lại xin vào làm ở ngành tài chính ngân hàng?***

- Tôi tốt nghiệp năm 2004 thì năm 2005 đã vào ACB nhận công tác. Lúc đó, tìm thông tin trên mạng thấy ACB đang tuyển nhân viên. Tôi nghĩ, mình học luật kinh tế không chừng cũng thích hợp với công việc ở đây, thế là làm hồ sơ, ra bưu điện gửi và không lâu sau thì được mời lên TP Hồ Chí Minh phỏng vấn.

Thời gian ở quê, tôi cũng phần nào quen với nghề kinh doanh. Hồi đó, gia đình tôi mở lò đường, rồi chuyển sang nhà máy xay xát lúa gạo, sau này thì chuyển qua kinh doanh tôm giống. Giờ thì tôi chuyển sang nghề kinh doanh tiền tệ (cười). Mà công việc tôi hiện đang đảm trách có liên quan rất nhiều đến luật đấy thôi.

*PHẠM TRÀ TUA, Trưởng bộ phận Pháp lý chứng từ, là một trong bốn nhân viên của ACB, Chi nhánh Cần Thơ, vừa qua được nhận danh hiệu “Nhân viên xuất sắc 2007”. Nhận xét về anh, ông Vũ Hoàng Nam, Giám đốc ACB Cần Thơ hết lời khen ngợi: “Anh Tua rất tận tụy với công việc, chịu khó học hỏi và có tinh thần trách nhiệm rất cao. Về kiến thức pháp luật thì khỏi phải nói! Hai năm liền đi thi, anh Tua đều đoạt giải”.*



### **Lúc dự phỏng vấn, anh có tự tin không?**

- Cũng may! Những câu hỏi phỏng vấn đặt ra cũng chỉ xoay quanh khả năng giao tiếp, những năng lực, khả năng cơ bản. Nhưng sau này tôi mới biết, thực ra ACB rất chuyên môn hóa, và sau khi nhận nhân viên mới là sẽ có chính sách đào tạo thích ứng tùy theo vị trí đảm trách chứ không đặt nặng chuyện phải am hiểu sâu ngay từ lúc mới nhận việc. Như tôi, qua mấy năm làm việc cũng đã tham dự khá nhiều khóa đào tạo, do trung tâm đào tạo nội bộ tổ chức.

Đến lúc chính thức vào nhận việc, tiếp xúc với môi trường làm việc chuyên nghiệp, cường độ cao thì nói thật, cũng hơi lo. Vì mình là sinh viên mới ra trường mà. Nhưng khi vào làm tôi nhận thấy trong toàn hệ thống ACB có mối quan hệ đồng nghiệp rất tốt. Những đồng nghiệp cũ đã giúp đỡ tôi rất nhiều! Bây giờ, trách nhiệm của tôi là cũng phải làm điều đó với các đồng nghiệp mới của mình. Năm rồi, tôi cũng khá vui là góp phần giúp vài đồng nghiệp mới trong bộ phận làm quen và hoàn thành tốt công việc.

### **Dường như công việc của anh luôn bận rộn?**

- Công việc và khách hàng đòi hỏi vậy mà. Thời buổi cạnh tranh hiện nay, khách hàng luôn có quyền đòi hỏi, đưa ra yêu cầu và cần được đáp ứng. Bộ phận của tôi có nhiệm vụ là phải làm sao để những bộ hồ sơ vay... được hoàn thiện, đúng thủ tục, hạn chế rủi ro và đảm bảo quyền lợi cho cả hai phía khách hàng và ngân hàng. Mà công việc này còn đòi hỏi phải quan hệ tốt với các cơ quan hành chính như sở tài nguyên và môi trường, phòng công chứng... Muốn vậy, thì ở vị trí như tôi cần có thêm tính... nhẫn nại. Nói thiệt, có trường hợp phải thuyết trình, giải thích hợp đồng của khách hàng với cơ quan công chứng rất mất thời gian, do quan điểm mỗi bên khác nhau. Như khó nhất là làm sao các bên thống nhất về giá trị tài sản định hình trong tương lai để phòng công chứng chấp nhận ký hồ sơ...

Có lần, tôi phải mất cả hai tuần lễ mới hoàn thiện được hợp đồng khách hàng do phải “thương thuyết” với các cơ quan hành chính. Khách hàng cũng phàn nàn, nhưng sau đó họ hiểu ACB đã rất tích cực giải quyết công việc, nên cũng thông cảm. Cũng may là sau đó mọi chuyện cũng đâu vào đấy.

### **Gắn bó với ACB trong những năm qua, xin hỏi kỷ niệm nào khiến anh khó quên nhất?**

- Có lẽ đó là lần, tôi vô tình gặp một khách hàng tại bữa tiệc có rất nhiều người cùng tham dự. Vị khách hàng này chỉ vào tôi và nói cùng mọi người: “Anh này phục vụ khách hàng tốt đấy!”. Vậy là đủ vui từ đó tới giờ rồi!



## NGUYỄN THỊ HỒNG LÂN

Trưởng BP tín dụng - PGD Đồng Xuân, Hà Nội

## Minh bạch, bình đẳng, gần gũi



Sinh năm 1980, Nguyễn Thị Hồng Lân học khoa Tài chính Doanh nghiệp tại Học viện Tài chính với niềm tin sẽ có công việc phù hợp với khả năng và sở thích khi ra trường. Nhưng không phải ai cũng có khởi đầu thuận lợi như Lân, khi lựa chọn được công việc yêu thích đồng thời có điều kiện phát huy năng lực. Lân đã làm kế toán cho một số doanh nghiệp tư nhân và nhà nước trước khi bước vào ngôi nhà ACB. Đó là tháng 7/2005, khi Lân trở thành nhân viên tín dụng ACB, công việc mới mà cô hy vọng sẽ mang lại nhiều hứng thú cho mình hơn so với khi làm kế toán doanh nghiệp. Thực ra, kinh nghiệm về kế toán cũng giúp ích rất nhiều cho Lân trước khi về ngân hàng.

Lân cũng không tự tin lắm khi nộp đơn vào ACB bởi chuyên ngành của cô không phải là ngân hàng. Tuy nhiên, cũng như nhiều nhân viên ACB khác, cô nhanh chóng lao vào công việc mới với những xúc cảm rất mới được truyền lửa bởi một môi trường chuyên nghiệp với những quy định minh bạch, công khai do đội ngũ lãnh đạo biết nhìn người và sử dụng người.

“Đặc điểm trên của ACB dần dà được nâng lên thành văn hóa. Văn hóa ACB. Trong môi trường văn hóa ấy, Lân và các cộng sự trẻ khác được lãnh đạo ngân hàng tin tưởng tuyệt đối và khuyến khích phát huy tối đa khả năng. Chỉ sợ không có sức mà học, nếu học được ngân hàng sẵn sàng tạo mọi điều kiện”, Lân nói.

Lân cho biết khi nộp đơn vào ACB cô mong muốn được làm việc trong môi trường đầy nhiệt huyết và hiện đại, nơi sẵn sàng trao cơ hội cho mọi nhân viên chỉ với một điều kiện duy nhất là có năng lực và lòng yêu nghề chứ không phải nhờ quan hệ. Khi đó Lân đã ấn tượng bởi thương hiệu có tên tuổi của ACB, một trong những ngân hàng có đường lối phát triển rõ ràng. Đó là lý do cô chọn ACB là ngân hàng duy nhất để nộp đơn.

Ba năm từ khi Lân trở thành một thành viên của ACB cũng là thời gian ngân hàng lớn mạnh hơn trên thị trường miền Bắc. Những cam kết của lãnh đạo ngân hàng không phải bằng lời nói, mà bằng hành động và kết quả cụ thể. Với cá nhân Lân, cô cũng trưởng thành không ngừng. Học hỏi không ngừng. Kiến thức được Lân âm thầm tích lũy cũng lớn dần lên và giờ đây cô đã có số vốn kha khá ở ngân hàng. Với Lân, kiến thức là vốn quý nhất, là thứ tài sản vô giá mà cô tích lũy được ở ACB.

Giờ đây, công việc không phải là nhiệm vụ mà đã trở thành niềm vui của Lân. Cô cho rằng lãnh đạo ACB là tấm gương tốt để mọi nhân viên noi theo. Minh bạch và bình đẳng cũng là ưu điểm lớn của ngân hàng. Mọi quyết định đều rõ ràng, mọi nhân viên đều có cơ hội phát triển như nhau.

“Khoảng cách giữa sếp và nhân viên rất gần gũi, chỉ đơn giản là giữa người đi trước và đi sau”. Quan hệ giữa nhân viên cũ và nhân viên mới cũng rất thân thiện, ở ACB không có chuyện “ma cũ bắt nạt ma mới” hay “sống lâu lên lão làng”. Tất cả những yếu tố này đã mang lại niềm yêu thích công việc cho Lân. Nó là yếu tố chính khiến cô coi ACB là gia đình, là động lực giúp Lân vươn lên trở thành Trưởng bộ phận Tín dụng Phòng Giao dịch Đồng Xuân của ACB.

## Mười ba năm với ACB

**C**hi Hồ Thị Triều Minh, Kế toán trưởng Sở Giao dịch Hải Phòng là một trong những người gắn bó lâu nhất với hệ thống ACB tại thành phố cảng, đến nay chị đã có thâm niên 13 năm công tác, trải qua nhiều vị trí khác nhau. ACB có mặt tại Hải Phòng từ tháng 11/1995, đến tháng 12 thì khai trương Chi nhánh và chị Minh là một trong số 22 người đầu tiên gia nhập ACB.

Điều gì thuyết phục chị ở lại trong thời buổi rất nhiều nhân sự có kinh nghiệm trong ngành ngân hàng ra đi để tìm kiếm những cơ hội mới? “Đó là vì ACB có đường lối phát triển rõ ràng với kế hoạch hành động cụ thể, biết gắn chặt quyền lợi của ngân hàng với nhân viên cộng với môi trường làm việc và cơ hội đào tạo chuyên nghiệp”, chị Minh nói. Từ một cán bộ tín dụng, chị Minh đã kinh qua vị trí trưởng bộ phận dịch vụ khách hàng doanh nghiệp, và bây giờ đảm nhiệm chức vụ kế toán trưởng Sở Giao dịch, Chi nhánh và các phòng giao dịch của ACB tại Hải Phòng.

Theo chị, trong số 22 người đầu tiên đến với ACB Hải Phòng, hiện nay chỉ còn hơn 10 người. Người đi, kẻ ở, bản thân chị cũng nhận được nhiều lời mời chào hấp dẫn từ các ngân hàng khác, có thời điểm cũng đắn đo, cân nhắc nhưng cuối cùng sức hấp dẫn từ ngôi nhà chung ACB vẫn mạnh hơn tất cả. Chị thổ lộ không dễ gì được làm việc ở một môi trường năng động, chuyên nghiệp với những cơ hội học hỏi và thăng tiến tốt như ở đây.

Chị cho biết mình học được rất nhiều từ anh Lý Xuân Hải, nguyên Giám đốc Chi nhánh Hải Phòng, nay là Tổng giám đốc ACB. Học từ lòng nhiệt huyết say nghề, cách truyền cảm xúc vào công việc tưởng chừng khô khan đến những chi tiết tưởng như không quan trọng.

“Tôi được anh Hải rèn dũa rất kỹ, ban đầu cũng không thoải mái lắm vì bị gò vào kỷ luật rất nghiêm mà anh đề ra nhưng sau này mới thấy kỷ luật trong công việc là rất cần thiết. Chẳng hạn, có lần một lá thư chào hàng gửi cho khách đã được ba nhân viên thực hiện nhưng đến khi đọc lại, anh Hải vẫn chưa vừa ý, bắt mọi người phải sửa lại. Những chi tiết nhỏ nhặt đóng vai trò rất quan trọng đối với ngân hàng”, chị Minh nhớ lại.

Không những học từ công việc, chị còn học hỏi được kỹ năng giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp, khách hàng từ người lãnh đạo cũ. Chính những tấm gương từ anh Hải và các lãnh đạo khác đã thôi thúc, tạo động lực cho người kế toán trưởng trong công việc.

Nếu có người hỏi 13 năm liệu có phải đã là quá dài với công việc kế toán ngân hàng? Chắc chắn chị Triều Minh sẽ trả lời bằng nụ cười kèm theo câu trả lời quyết đoán: Tôi yêu công việc hiện tại.



HOÀNG THU HƯƠNG

Kiểm soát viên TTQT - CN Hà Nội

## Trưởng thành từ hệ thống đào tạo chuyên nghiệp



**N**hân viên trẻ là một trong những tài sản lớn của ACB. Chọn đúng người, giao đúng việc, phát hiện đúng khả năng của nhân viên là bí quyết xây dựng đội ngũ lãnh đạo trẻ, năng động và có tài của ngân hàng. Hoàng Thu Hương là một trong những gương mặt trẻ có nhiều đóng góp cho ACB. Sinh năm 1981, Hương tốt nghiệp Học viện Ngân hàng khoa Tài chính tiền tệ quốc tế, tốt nghiệp tháng 6-2003 thì đến tháng 12-2003 Hương vào Chi nhánh ACB tại Hà Nội.

Trải qua sáu tháng đào tạo liên tục, đến tháng 6-2004 Hương mới chính thức bắt tay vào công việc. Đầu tiên Hương làm nhân viên thanh toán quốc tế, sau đó được bổ nhiệm làm kiểm soát viên bộ phận thanh toán quốc tế. Ở tuổi 27, sau bốn năm đóng góp cho ngân hàng, giờ đây Hương đứng đầu bộ phận có tám người có mức doanh số ngày càng tăng. Hương khiêm tốn tự nhận là gặp nhiều may mắn khi chặng đường khởi đầu khá suôn sẻ, được đồng nghiệp và lãnh đạo của ACB Hà Nội đánh giá cao khả năng và nỗ lực không ngừng của cô.

Hương cho rằng sở dĩ cô có thể nắm vững nghiệp vụ là nhờ hệ thống đào tạo chuyên nghiệp và bài bản của ngân hàng, nơi cung cấp cho cô những kiến thức chuyên môn thực tế. Sáu tháng đào tạo đã trang bị cho Hương khá đầy đủ hành trang nghề nghiệp và cả sự tự tin trong công việc. “Sáu tháng đào tạo đầu tiên đó rất quan trọng và nó giúp tôi có thể làm tốt công việc sau này của mình”, Hương cho biết.

Hệ thống đào tạo của ACB trang bị cho Hương cả lý thuyết và thực hành tại Chi nhánh Hà Nội và Hội sở Thành phố Hồ Chí Minh. Ở ACB không có chuyện giấu nghề, giữ miếng. Bất cứ lúc nào Hương gặp khó khăn với công việc mới cô đều nhận được sự hỗ trợ kịp thời của ngân hàng.

Hương còn bị chinh phục bởi đội ngũ cán bộ quản lý của ACB, những người không “chỉ tay năm ngón” mà có thể xắn tay lao vào giải quyết công việc thực tế của nhân viên khi cần, kể cả ở mảng thanh toán quốc tế vốn đòi hỏi kiến thức chuyên sâu và am hiểu thực tế. Chính vì vậy, Hương tin rằng năng lực của cô và các nhân viên thanh toán quốc tế có thể được “thẩm định” với độ chính xác cao khi lãnh đạo nắm rõ chuyên môn.

Khi được bổ nhiệm là Kiểm soát viên bộ phận Thanh toán quốc tế, Hương là người trẻ tuổi nhất bộ phận - 25 tuổi. Tháng 10-2005 cô làm tập sự kiểm soát và đến đầu năm 2006 cô chính thức được chỉ định làm kiểm soát viên. Đặc thù công việc yêu cầu phẩm chất chăm chỉ, tỉ mỉ và cẩn thận từng li từng tí một và đó cũng là một thử thách với cô gái trẻ Hoàng Thu Hương. Tuy nhiên, nhờ những nỗ lực tự thân cộng với sự hỗ trợ của ngân hàng, cô đã dần dần tích lũy được kinh nghiệm và tự rèn luyện cho bản thân thói quen cẩn thận, chính xác trong công việc hàng ngày.

Không chỉ đào tạo tại chỗ, ACB còn cử Hương đi học hai khóa ở nước ngoài. Một hạt giống tốt chỉ có thể nảy mầm và đơm hoa kết trái ở mảnh đất phù hợp. Triết lý này đang được ACB áp dụng và nó đã chứng tỏ tính đúng đắn của một tầm nhìn và chiến lược lâu dài.