**Yêu cầu về bài tập lớn – đóng vai thi môn NHTM 1**

1. **Nội dung thực hành**
2. Các nghiệp vụ về mở CIF, mở TK, đóng TK, phong tỏa TK, giải tỏa TK
3. Các nghiệp vụ về chữ kí, mẫu dấu
4. Các nghiệp vụ về giấy tờ tùy thân của khách hàng (thay đổi thông tin, mở thêm dịch vụ SMS, app, đổi mật khẩu)
5. Các nghiệp vụ về gửi, rút tiền, chuyển khoản, chuyển hoàn
6. Các nghiệp vụ về mở, đóng sổ tiết kiệm, rút trước hạn
7. Các nghiệp vụ về tính lãi tiết kiệm, tư vấn khách hàng mở sổ tiết kiệm (theo 3 loại)
8. Các nghiệp vụ về cho vay, tư vấn về các sản phẩm cho vay và thực hiện cho vay
9. Các nghiệp vụ tư vấn về mở thẻ thanh toán và các sản phẩm thẻ (lương, chuyển khoản, Smartbanking)/bán chéo sản phẩm
10. Thực hiện một số các nghiệp vụ tư vấn về sao kê tài khoản, tư vấn khách hàng về sổ phụ, sao lục chứng từ, xác nhận bằng văn bản
11. Xử lý các khiếu nại/bức xúc/thắc mắc của khách hàng liên quan đến giao dịch gửi/rút tiền mặt/chuyển khoản/gửi tiền tiết kiệm như: khách hàng chen số, tiền giả, nhầm lẫn trong kiểm đếm tiền, mất/thất lạc sổ tiết kiệm, thắc mắc khi mở tài khoản tiết kiệm online/sổ giấy, khách hàng gửi ngoại tệ nhưng muốn rút nội tệ, thông báo mất có cấp lại sổ, tạm khóa số dư (có cấp và ko cấp thông báo)…
12. Xử lý các tình huống liên quan giao dịch thẻ ATM: khi khách hàng bị mất thẻ /nuốt thẻ, tài khoản bị trừ tiền nhưng máy không nhả tiền, phí phát hành thẻ…
13. Trả lời các thắc mắc về phí dịch vụ của ngân hàng: phí trong/phí ngoài trong hoạt động thanh toán, phí chuyển tiền với các giá trị giao dịch khác nhau, khách hàng thân thiết, khách hàng VIP, đã bao gồm hay chưa bao gồm thuế VAT
14. **Yêu cầu về nội dung**

* Sinh viên bốc thăm lựa chọn 3/12 nghiệp vụ tối thiểu và kết hợp để xây dựng kịch bản tình huống
* Mỗi nhóm có thời gian tối đa 20 phút để thực hiện các nghiệp vụ bao gồm diễn và thực hiện các thao tác trên máy tính
* Số lượng sinh viên 1 nhóm: không quá 3 người, các sinh viên phải đổi vai để hỗ trợ nhau trong các tình huống đưa ra, đảm bảo sinh viên thực hiện ít nhất 1 nghiệp vụ với vai trò là GDV/KSV/Trưởng phòng giao dịch
* Có kịch bản tình huống (file word) nộp vào ngày thi (theo lịch của nhà trường)

**C. Yêu cầu về công việc của GDV và KSV**

* Nắm rõ sản phẩm, nghiệp vụ, thực hiện đúng quy trình giao dịch theo quy định của pháp luật và Thanglong Bank.
* Kiểm soát, đối chiếu đúng nội dung chứng từ với các thông tin nghiệp vụ trên thẻ CCCD/hộ chiếu của khách hàng và nghiệp vụ ngân hàng.
* Thực hành thao tác nghiệp vụ trên máy tính chính xác, đầy đủ theo quy định.
* Có bằng chứng xác nhận nghiệp vụ in ra và kí (đóng dấu) đầy đủ theo quy định.

**D. Yêu cầu về thái độ**

* Tôn trọng khách hàng
* Nghiêm túc
* Chỉn chu
* Chân thành
* Nhiệt tình

**E. Yêu cầu về trang phục**

* **GDV và KSV:** Áo sơ mi trắng có cổ + chân váy màu đen/quần âu màu đen
* **Khách hàng:** Trang phục lịch sự

**F. Yêu cầu về đạo cụ**

Dưới đây là một số ví dụ về yêu cầu thực hành, các bạn sinh viên tham khảo và tự xây dựng, chuẩn bị đủ trong quá trình thao tác và diễn:

* Thẻ CCCD/hộ chiếu của khách hàng
* Giấy đề nghị mở tài khoản/Tờ khai thông tin khách hàng
* Sổ tiết kiệm
* Một số giấy tờ về tờ rơi sản phẩm tiết kiệm
* Sao kê tài khoản của KH
* Tập phong bì của khách
* Bảng kê nộp tiền
* Tiền thật (tượng trưng)
* Phiếu thông báo dịch vụ và phí dịch vụ ngân hàng
* Biểu lãi suất

Mọi thắc mắc về Bài tập lớn thi hết môn Ngân hàng thương mại 1 đề nghị sinh viên liên hệ ngay với giáo viên dạy môn học của mình để chủ động chuẩn bị, ghép nhóm và lên kịch bản và thực hiện bài thi.

Cô Thu 0983035946

Cô Oanh 0984720333