ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TP HỒ CHÍ MINH**

**KHOA HỆ THỐNG THÔNG TIN**

**Logo

Description automatically generated**

**BÁO CÁO ĐỒ ÁN GIỮA KỲ**

**MÔN PHÂN TÍCH THIẾT KẾ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ DOANH NGHIỆP**

**Chủ đề:** PHÂN RÃ QUY TRÌNH THEO BỘ PHẬN

**GVHD:** Phạm Ngọc Anh Thơ

**Nhóm sinh viên thực hiện:** Nhóm 1

Từ Văn Quang ( Nhóm trưởng ) – 19522103

Nguyễn Văn Pháp – 19521988

Phạm Đức Phương Minh – 19521849

Bùi Thanh Nhân – 19521926

Phạm Trần Thiên Phúc – 19522044

Nguyễn Quang Linh – 19521755

***TP Hồ Chí Minh, tháng 10 năm 2021***

# **------------ MỤC LỤC ------------**

[I. MỤC LỤC: 2](#_Toc84775329)

[II. NỘI DUNG: 3](#_Toc84775330)

[1. Thông tin chung 3](#_Toc84775331)

[1.1 Giới thiệu sơ lược về công ty 3](#_Toc84775332)

[1.2 Giới thiệu về bộ phận 5](#_Toc84775333)

[1.3 Giới thiệu sơ lược về quy trình: 5](#_Toc84775334)

[2. Quy trình bằng văn bản: 6](#_Toc84775335)

[2.1 Tổng quan về quy trình: 6](#_Toc84775336)

[2.2. Diễn giải chi tiết quy trình tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng và thẩm định ban đầu của ngân hàng EXIMBANK: 6](#_Toc84775337)

[3. Quy trình bằng BPMN: 17](#_Toc84775338)

[3.1 BPMN quy trình đánh giá sơ bộ yêu cầu cấp tín dụng 17](#_Toc84775339)

[3.2 BPMN quy trình khảo sát khách hàng 18](#_Toc84775340)

[3.3 BPMN quy trình báo cáo đề xuất cấp tín dụng 18](#_Toc84775341)

[3.4 BPMN – quy trình lập báo cáo thẩm định 19](#_Toc84775342)

[4. Kiến nghị nhằm cải thiện quy trình 19](#_Toc84775343)

# **II. NỘI DUNG:**

## **1. Thông tin chung**

### ***1.1 Giới thiệu sơ lược về công ty***

- **Tên công ty:** Ngân hàng thương mại cổ phần Xuất Nhập khẩu Việt Nam – EXIMBANK

Logo, company name

Description automatically generated

**- Địa chỉ trụ sở chính :** Tầng 8, Văn phòng số L8-01-11+16, Tòa nhà Vincom Center, số 72 Lê Thánh Tôn, Phường Bến Nghé, Quận 1, TP Hồ Chí Minh.

**- Lĩnh vực kinh doanh:** Ngân hàng

**- Quy mô thị trường:** có địa bàn hoạt động rộng khắp cả nước với Trụ sở chính đặt tại TPHCM và 207 chi nhánh và phòng giao dịch trên toàn quốc. Ngân hàng đã thiết lập quan hệ đại lý với 869 Ngân hàng tại 84 quốc gia trên thế giới.

**- Sơ đồ tổ chức của công ty:**

Text

Description automatically generated with low confidence

### ***1.2 Giới thiệu về bộ phận***

**- Tên bộ phận:** Phòng thẩm định tín dụng

**- Chức năng nhiệm vụ:** Tiếp nhận hồ sơ và thẩm định ban đầu hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng.

**- Cơ cấu gồm các phòng ban liên quan:** Phòng thẩm định tín dụng thuộc Khối Trung tâm tín dụng và các phòng ban liên quan là Phòng phân tích tín dụng và Bộ phận hỗ trợ tín dụng.

A picture containing graphical user interface

Description automatically generated

### ***1.3 Giới thiệu sơ lược về quy trình:***

**- Tên quy trình**: Quy trình tiếp nhận và hồ sơ và thẩm định ban đầu.

**- Chức năng và nhiệm vụ của quy trình:** Tiếp nhận hồ sơ và thẩm định ban đầu.

+ Đánh giá sơ bộ yêu cầu cấp tín dụng.

+ Khảo sát khách hàng.

+ Lập báo cáo đề xuất cấp tín dụng.

+ Lập báo cáo thẩm định.

**- Mục tiêu của quy trình:**

+ Input: Hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng của khách hàng.

+ Output: Hợp đồng, văn bản tín dụng.

**- Các bên tham gia và liên quan đến quy trình:**

+ Bộ phận tại ĐVKD ( cán bộ QHKH,cán bộ kiểm định, cán bộ kiểm soát, lãnh đạo ĐVKD, cán bộ định giá).

+ Hội sở ( Lãnh đạo bộ phận thẩm định giá,cán bộ thẩm định giá, cán bộ kiểm soát, bộ phận tiếp nhận hồ sơ).

+ Khách hàng tham gia yêu cầu cấp tín dụng.

## **2. Quy trình bằng văn bản:**

### ***2.1 Tổng quan về quy trình:***

Quy trình tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng và thẩm định ban đầu của ngân hàng EXIMBANK cơ bản bao gồm 4 bước cơ bản như sau:

* Đánh giá sơ bộ yêu cầu cấp tín dụng sau khi tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng từ phía khách hàng.
* Khảo sát khách hàng tham gia vay tín dụng sau đánh giá sơ bộ.
* Lập tờ trình đề xuất cấp tín dụng sau khi đã khảo sát khách hàng.
* Lập báo cáo thẩm định.

Quy trình tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng và thẩm định ban đầu của ngân hàng EXIMBANK là bước đầu tiên sau khi tiếp nhận được hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng từ phía khách hàng là những quy trình ban đầu trong quy trình cấp tín dụng và quản lí tiền vay tại đơn vị kinh doanh thuộc ngân hàng.

### ***2.2. Diễn giải chi tiết quy trình tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng và thẩm định ban đầu của ngân hàng EXIMBANK:***

- Gồm có 4 bước cơ bản:

+ B1: Sau khi tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng từ khách hàng, thực hiện đánh giá sơ bộ yêu cầu cấp tín dụng.

+ B2: Khảo sát khách hàng.

+ B3: Lập tờ trình đề xuất cấp tín dụng.

+ B4: Lập báo cáo thẩm định.

- Các bên tham gia thực hiện quy trình:

+ Bộ phận tại ĐVKD ( cán bộ QHKH,cán bộ kiểm định, cán bộ kiểm soát, lãnh đạo ĐVKD, cán bộ định giá).

+ Hội sở ( Lãnh đạo bộ phận thẩm định giá,cán bộ thẩm định giá, cán bộ kiểm soát, bộ phận tiếp nhận hồ sơ).

+ Khách hàng tham gia yêu cầu cấp tín dụng.

- Chi tiết nội dung công việc:

+ Các bước trong quy trình tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng và thẩm định ban đầu của ngân hàng EXIMBANK được thực hiện chi tiết như sau:

#### **2.2.1 Quy trình đánh giá sơ bộ yêu cầu cấp tín dụng:**

##### a. Các bên tham gia quy trình

- Cán bộ Quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh (người thực hiện chính).

- Khách hàng.

##### b. Các bước thực hiện

- B1: Tiếp nhận yêu cầu cấp tín dụng từ phía khách hàng.

- B2: Xác định tiêu chí knock-out. Nếu hồ sơ dính tiêu chí Knock-out thì chuyển sang B3 ngược lại hồ sơ không dính tiêu chí Knock-out thì chuyển sang B4.

- B3: Từ chối yêu cầu và kết thúc quy trình.

- B4: Thu thập thông tin bổ sung (Hồ sơ tín dụng).

- B5: Thực hiện quy trình khảo sát khách hàng.

##### c. Nội dung chi tiết công việc

- B1: Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn đơn vị kinh doanh tiếp nhận yêu cầu cấp tín dụng của khách hàng từ các kênh khác nhau. Khách hàng sẽ cung cấp giấy đề nghị cấp tín dụng cho cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh.

- B2: Xác định tiêu chí Knock-out:

+ Sau khi tiếp nhận yêu cầu cấp tín dụng của khách hàng, cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh thực hiện đối chiếu với tiêu chí Knock-out để sàng lọc xem khách hàng có đủ điều kiện vay vốn tại ngân hàng hay không?

+ Trường hợp khách hàng thuộc tiêu chí Knock-out, thực hiện B3.

+ Trường hợp khách hàng không thuộc tiêu chí Knock-out, thực hiện theo B4.

- B3: Từ chối cho vay:

+ Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh thực hiện thông báo với khách hàng về việc từ chối cho vay vì khách hàng thuộc tiêu chí Knock-out của ngân hàng trong các điều khoản được thực hiện cho vay.

- B4: Thu thập bổ sung thông tin hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng:

+ Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh yêu cầu khách hàng bổ sung bộ hồ sơ tín dụng theo quy định. Bộ hồ sơ tín dụng theo quy định tối thiểu bao gồm:

. Hồ sơ pháp lí của khách hàng.

. Hồ sơ chứng minh năng lực tài chính của khách hàng.

. Phương án, dự án đề nghị cấp tín dụng.

. Hồ sơ pháp lí tài sản bảo đảm (bản copy).

. Các tài liệu khác có liên quan.

- B5: Thực hiện quy trình khảo sát khách hàng.

#### **2.2.2 Quy trình khảo sát khách hàng**

##### a. Các bên tham gia quy trình

- Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh.

- Cán bộ thẩm định tín dụng tại đơn vị kinh doanh.

- Cán bộ thẩm định tín dụng tại hội sở.

##### b. Các bước thực hiện

B1: Xác định cán bộ thẩm định.

B2: Gửi yêu cầu phối hợp khảo sát khách hàng cho các cán bộ Thẩm định tín dụng ( cán bộ thẩm định tín dụng tại đơn vị kinh doanh và cán bộ thẩm định tín dụng tại hội sở ). Nếu đồng ý cùng khảo sát thì chuyển sang bước 4. Ngược lại nếu không đồng ý cùng khảo sát thì chuyển sang bước 3.

B3: Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh thực hiện khảo sát khách hàng. Sau khi hoàn thành B3, tiến hành B6.

B4: Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh và cán bộ thẩm định tín dụng tại đơn vị kinh doanh/ hội sở xác định lịch khảo sát, sau đấy thực hiện khảo sát chung.

B5: Cùng thực hiện khảo sát.

B6: Xác định tài sản bảo đảm của khách hàng. Nếu có tài sản bảo đảm thì khách hàng được vay với hình thức thế chấp, sau đó tiến hành bước 7. Ngược lại nếu không có tài sản bảo đảm thì khách hàng được vay với hình thức tín chấp, sau đó chuyển sang bước 8.

B7: Điều phối khảo sát hiện trạng tài sản bảo đảm sau đấy chuyển sang bước 8.

B8: Thực hiện quy trình lập báo cáo đề xuất cấp tín dụng.

##### c. Nội dung chi tiết công việc

B1: Xác định cán bộ thẩm định.

* Căn cứ vào nhu cầu vay vốn, Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh xác định hồ sơ có thuộc thẩm quyền tại đơn vị kinh doanh hay không?
* Trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền tại đơn vị kinh doanh, cán bộ quan hệ khách hàng lấy ý kiến cán bộ thẩm định tín dụng tại đơn vị kinh doanh về việc phối hợp cùng khảo sát.
* Trường hợp hồ sơ vượt thẩm quyền tại đơn vị kinh doanh, đơn vị kinh doanh lấy ý kiến lãnh đạo bộ phận thẩm định tại hội sở và cán bộ thẩm định tại Hội sở về việc phối hợp cùng phối hợp khảo sát.

B2: Phối hợp khảo sát khách hàng:

* Cán bộ thẩm định tín dụng tiếp nhận thông tin về nhu cầu cấp tín dụng của khách hàng để quyết định phối hợp đi khảo sát khách hàng cùng với cán bộ quan hệ khách hàng.
* Trường hợp không phối hợp đi khảo sát cùng với khách hàng, chuyển sang bước 3.
* Trường hợp quyết định phối hợp đi khảo sát cùng với cán bộ quan hệ khách hàng; cán bộ thẩm định tín dụng lên lịch đi khảo sát và chuyển sang bước 4.

B3: Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh thực hiện khảo sát khách hàng:

* Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh chủ động lập lịch khảo sát với khách hàng, bên bảo đảm của khách hàng theo quy định.
* Sau khi thực hiện khảo sát sơ bộ, cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh thực hiện xác định tài sản bảo đảm của khách hàng.

B4: Cùng khảo sát và xác định lịch khảo sát:

* Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh xác định thời gian khảo sát theo đề nghị của cán bộ thẩm định tín dụng với khách hàng, bên bảo đảm của khách hàng.

B5: Cùng thực hiện khảo sát:

* Cán bộ thẩm định tín dụng (cán bộ thẩm định tín dụng tại đơn vị kinh doanh hoặc cán bộ thẩm định tín dụng tại Hội sở) phối hợp cùng đi khảo sát sơ bộ cùng với cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh.
* Sau khi thực hiện khảo sát sơ bộ, cán bộ thẩm định tín dụng và cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh cùng thực hiện xác định tài sản bảo đảm của khách hàng.

B6: Xác định tài sản bảo đảm:

* Nếu hồ sơ cấp tín dụng của khách hàng không có tài sản bảo đảm, cán bộ quan hệ khách hàng thực hiện B8.
* Nếu hồ sơ cấp tín dụng của khách hàng có tài sản bảo đảm, cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh chuyển tiếp thực hiện B7.

B7: Điều phối khảo sát hiện trạng tài sản bảo đảm:

* Thực hiện quy trình điều phối khảo sát hiện trạng tài sản bảo đảm.

B8: Thực hiện quy trình lập báo cáo đề xuất cấp tín dụng.

#### **2.2.3 Quy trình lập báo cáo đề xuất cấp tín dụng:**

##### a. Các bên tham gia quy trình

- Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh.

- Cán bộ kiểm soát tại đơn vị kinh doanh.

- Lãnh đạo đơn vị kinh doanh.

##### b. Các bước thực hiện

B1: Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh lập tờ trình đề xuất cấp tín dụng kèm hồ sơ.

B2: Xác định thẩm quyền. Nếu thuộc thẩm quyền hội sở chuyển sang bước 3; nếu thuộc thẩm quyền đơn vị kinh doanh thì chuyển sang B5.

B3: Kiểm soát (Hội sở).

B4: Ký báo cáo đề xuất cấp tín dụng.

B5: Chuyển sang quy trình Lập báo cáo thẩm định.

##### c. Nội dung chi tiết công việc

B1: Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh lập từ trình để xuất cấp tín dụng kèm hồ sơ.

* Sau khi đã thực hiện và thông qua các quy trình: Đánh giá sơ bộ yêu cầu cấp tín dụng; Lập báo cáo định giá tài sản bảo đảm; Khảo sát khách hàng. Cán bộ quan hệ khách hàng tại đơn vị kinh doanh lập báo cáo đề xuất cấp tín dụng.

B2: Xác định thẩm quyền.

* Trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền đơn vị kinh doanh, chuyển báo cáo đề xuất cấp tín dụng và hồ sơ của khách hàng cho cán bộ thẩm định tín dụng tại đơn vị kinh doanh. Cán bộ thẩm định tín dụng thực hiện bước 5.
* Trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền Hội sở, chuyển sang bước 3.

B3: Kiểm soát (Hội sở).

* Cán bộ kiểm soát thực hiện kiểm tra nội dung Báo cáo đề xuất cấp tín dụng.
* Trường hợp đồng ý với nội dung Báo cáo, Cán bộ kiểm soát kí tên lên Báo cáo đề xuất cấp tin dụng và chuyển Báo cáo cho cấp có thẩm quyền, sau đó di chuyển đến bước 4.
* Trường hợp không đồng ý với nội dung Báo cáo: chuyển trả cán bộ quan hệ khách hàng để điều chỉnh.
* Kết quả cuối cùng của bước Kiểm soát là Báo cáo đề xuất cấp tín dụng cần bắt buộc phải có chữ kí của Cán bộ kiểm soát.

B4: Ký báo cáo đề xuất cấp tín dụng.

* Cấp có thẩm quyền tại đơn vị kinh doanh (Ban giám đốc đơn vị kinh doanh) ký chính trên Báo cáo đề xuất cấp tín dụng.
* Trường hợp báo cáo được phê duyệt bởi cấp có thẩm quyền tại đơn vị kinh doanh: chuyển đến bước 5.
* Trường hợp báo cáo không được phê duyệt bởi cấp có thẩm quyền tại đơn vị kinh doanh: quay lại bước 3.
* Kết quả cuối của bước Ký báo cáo đề xuất cấp tín dụng là Báo cáo đề xuất cấp tín dụng có chữ kí của cán bộ kiểm soát và Ban giám đốc đơn vị kinh doanh.

B5: Chuyển sang quy trình Lập báo cáo thẩm định.

#### **2.2.4 Lập báo cáo thẩm định**

##### a. Các bên tham gia quy trình

- Cán bộ hỗ trợ tín dụng.

- Cán bộ thẩm định tại đơn vị kinh doanh.

- Cán bộ kiểm soát tại đơn vị kinh doanh.

- Cấp phê duyệt cấp tín dụng tại đơn vị kinh doanh.

- Bộ phận tiếp nhận hồ sơ.

- Cán bộ thẩm định tại hội sở.

- Cán bộ kiểm soát tại hội sở.

- Cấp có thẩm quyền phê duyệt tại hội sở.

##### b. Các bước thực hiện

B1: Xét thẩm quyền hồ sơ. Nếu hồ sơ thuộc thẩm quyền đơn vị kinh doanh di chuyển đến bước 2. Nếu hồ sơ thuộc thẩm quyền hội sở di chuyển đến bước 5.

B2: Cán bộ thẩm định tín dụng tại đơn vị kinh doanh lập báo cáo thẩm định.

B3: Cán bộ kiểm soát tại đơn vị kinh doanh thực hiện kiểm soát hồ sơ.

B4: Cấp phê duyệt cấp tín dụng tại đơn vị kinh doanh thực hiện phê duyệt, sau đó thực hiện bước 10.

B5: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ tại hội sở tiếp nhận và trình phân công hồ sơ.

B6: Cán bộ thẩm định tín dụng tại hội sở lập báo cáo thẩm định.

B7: Cán bộ kiểm soát tại hội sở thực hiện kiểm soát hồ sơ.

B8: Cấp có thẩm quyền tại hội sở thực hiện phê duyệt hồ sơ.

B9: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ tại hội sở tiếp nhận kết quả phê duyệt.

B10: Cán bộ hỗ trợ tín dụng thông báo kết quả phê duyệt cho khách hàng.

##### c. Nội dung chi tiết công việc

B1: Xét thẩm quyền hồ sơ

* Cán bộ thẩm định tín dụng tại đơn vị kinh doanh xem xét hồ sơ thuộc thẩm quyền của đơn vị kinh doanh hay thuộc thẩm quyền của Hội sở.
* Hồ sơ thuộc thẩm quyền của đơn vị kinh doanh di chuyển đến bước 2.
* Hồ sơ thuộc thẩm quyền của Hội sở di chuyển đến bước 5.

B2: Lập báo cáo thẩm định – thuộc cán bộ thẩm định tại đơn vị kinh doanh.

* Cán bộ thẩm định tín dụng tại đơn vị kinh doanh lập Báo cáo thẩm định tín dụng đồng thời nêu rõ ý kiến đề xuất về việc cấp tín dụng.
* Trong đó hồ sơ đi kèm bao gồm:

+ Báo cáo thẩm định tín dụng (sử dụng theo mẫu của ngân hàng Eximbank) có chữ ký của cán bộ thẩm định.

+ Kết quả chấm điểm xếp hạng tín dụng cho khách hàng.

B3: Kiểm soát – thuộc cán bộ kiểm soát tại đơn vị kinh doanh.

* Cán bộ kiểm soát kiểm tra nội dung báo cáo thẩm định, hồ sơ tín dụng và các chứng từ có liên quan, nhận định về đề xuất cấp tín dụng của Cán bộ thẩm định.
* Trường hợp không đồng ý nội dung của Báo cáo thẩm định, chuyển trả cán bộ thẩm định tín dụng để điều chỉnh.
* Trường hợp đồng ý nội dung báo cáo thẩm định: ký tên lên báo cáo thẩm định và chuyển báo cáo cho cấp có thẩm quyền tại ĐVKD, sau đó thực hiện bước 4.
* Kết quả của bước 3 là Báo cáo thẩm định tín dụng có chữ ký của Cán bộ kiểm soát.

B4: Phê duyệt – cấp phê duyệt cấp tín dụng tại đơn vị kinh doanh:

* Cấp phê duyệt cấp tín dụng tại đơn vị kinh doanh kiểm tra nội dung các báo cáo: Báo cáo thẩm định, Báo cáo đề xuất cấp tín dụng, hồ sơ tín dụng, các chứng từ liên quan, nhận định về đề xuất cấp tín dụng.
* Trường hợp không đủ thông tin chuyển trả cho các bộ kiểm soát tại ĐVKD để thực hiện bổ sung.
* Trường hợp đủ thông tin: Thực hiện phê duyệt trên báo cáo thẩm định tín dụng hoặc Biên bản/ Quyết định phê duyệt tín dụng. Chuyển kết quả phê duyệt cho bộ phận hỗ trợ tín dụng để thực hiện bước 10.
* Kết quả của bước 4 là Báo cáo thẩm định có chữ ký của cán bộ phê duyệt tín dụng hoặc Biên bản/ Quyết định cấp tín dụng.

B5: Tiếp nhận và trình phân công hồ sơ – thuộc bộ phận tiếp nhận hồ sơ tại Hội sở.

* Bộ phận tiếp nhận hồ sơ tại Hội sở tiếp nhận hồ sơ tín dụng do đơn vị kinh doanh trình phê duyệt.
* Chuyển giao hồ sơ đề nghị cấp tín dụng của khách hàng cho cán bộ thẩm định tín dụng được phân công.
* Ghi nhận số lượng công việc, thời gian giao nhận hồ sơ để đánh giá hiệu quả công việc của cán bộ thẩm định.
* Các Hồ sơ có liên quan: Báo cáo đề xuất cấp tín dụng có chữ ký của lãnh đạo đơn vị kinh doanh, hồ sơ tín dụng theo quy định.

B6: Lập báo cáo thẩm định – Cán bộ thẩm định tín dụng tại hội sở.

* Dựa trên thông tin đơn vị kinh doanh cung cấp và việc khảo sát khách hàng; thực hiện thẩm định hồ sơ tín dụng theo quy định.
* Lập báo cáo thẩm định và ghi rõ ý kiến đề xuất về việc cấp tín dụng.
* Các hồ sơ liên quan: Báo cáo thẩm định có chữ ký của Cán bộ thẩm định.

B7: Kiểm soát – Cán bộ kiếm soát tại Hội sở:

* Kiểm soát nội dung Báo cáo thẩm định và có ý kiến đề xuất về việc cấp tín dụng
* Trường hợp không đồng ý nội dung của báo cáo thẩm định, chuyển trả cán bộ thẩm định tín dụng để điều chỉnh.
* Trường hợp đồng ý nội dung báo cáo thẩm định: Ký tên trên Báo cáo thẩm định và chuyển cho cấp thẩm quyền phê duyệt tại Hội sở, sau đó di chuyển đến Bước 8
* Các hồ sơ có liên quan: Báo cáo thẩm định có chữ kí của cán bộ kiểm soát.

B8: Phê duyệt – cấp có thẩm quyền tại hội sở:

* Kiểm tra nội dung báo cáo thẩm định, Báo cáo đề xuất cấp tín dụng, hồ sơ tín dụng, các chứng từ liên quan, nhận định về đề xuất cấp tín dụng.
* Trường hợp đủ thông tin thực hiện phê duyệt nội dung đề xuất cấp tín dụng, ghi rõ đồng ý hoặc từ chối và lí do từ chối trên Biên bản/ Quyết định phê duyệt tín dụng

(nếu từ chối).

* Trường hợp không đủ thông tin chuyển trả cho các bộ kiểm soát tại Hội sở để thực hiện bổ sung thông tin.
* Các hồ sơ có liên quan: Biên bản/ quyết định phê duyệt cấp tín dụng có chữ ký của cấp có thẩm quyền.

B9: Tiếp nhận phê duyệt – Bộ phận tiếp nhận hồ sơ tại hội sở :

* Tiếp nhận kết quả phê duyệt của cấp có thẩm quyền.
* Soạn thảo thông báo phê duyệt và trình cấp có thẩm quyền kí.
* Chuyển thông báo phê duyệt về đơn vị kinh doanh.
* Các hồ sơ có liên quan: Thông báo phê duyệt cấp tín dụng có chữ ký của cấp có thẩm quyền.

B10: Thông báo kết quả phê duyệt cho khách hàng

* Cán bộ hỗ trợ tín dụng thực hiện thông báo kết quả phê duyệt hồ sơ tín dụng cho khách hàng.

## **3. Quy trình bằng BPMN:**

Quy trình tiếp nhận hồ sơ tín dụng và thẩm định ban đầu tại ngân hàng Eximbank

Diagram

Description automatically generated

### ***3.1 BPMN quy trình đánh giá sơ bộ yêu cầu cấp tín dụng***

***Diagram

Description automatically generated***

### 

### ***3.2 BPMN quy trình khảo sát khách hàng:***

***Diagram

Description automatically generated***

### 

### ***3.3 BPMN quy trình báo cáo đề xuất cấp tín dụng:***

***Diagram

Description automatically generated***

### ***3.4 BPMN – quy trình lập báo cáo thẩm định***

***Diagram

Description automatically generated***

## 

## **4. Kiến nghị nhằm cải thiện quy trình:**

*4.1: Điểm bất cập trong quy trình tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng và thẩm định ban đầu:*

-Theo tình hình Covid-19 (cụ thể là đợt bùng dịch lần thứ 4 tại Việt Nam nói chung và tại khu vực TPHCM nói riêng) thì việc thực hiện các thủ tục trong quy trình tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng và thẩm định ban đầu của ngân hàng Eximbank không thể thực hiện được.

-Điều này dẫn đến việc có nhu cầu của khách hàng và mong muốn được thực hiện vay tín dụng từ ngân hàng Eximbank nhưng không được giải quyết kịp thời, ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng về việc giải quyết các yêu cầu cấp tín dụng từ phía khách hàng và dễ đánh mất khách hàng tiềm năng của ngân hàng. Từ một yêu cầu và một dịch vụ về thủ tục cấp tín dụng của ngân hàng đến một khách hàng không được đáp ứng có thể ảnh hưởng đến các dịch vụ khác của khách hàng khi sử dụng ngân hàng Eximbank như việc gửi tiết kiệm, sử dụng thẻ ngân hàng, hoặc các dịch vụ khác do ngân hàng cung cấp.

- Các bước thực hiện trong quy trình tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng và thẩm định ban đầu đều được thực hiện trực tiếp; đặc biệt các hồ sơ kèm theo trong quy trình đều phải được xét duyệt bằng chữ ký tay của các cơ quan/ bộ phận/ cá nhân có thẩm quyền.

*4.2 Kiến nghị giải quyết vấn đề bất cập được nêu trên:*

- Thực hiện khảo sát nghiên cứu triển khai quy trình tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng và thẩm định ban đầu thông qua các phương thức điện tử (thực hiện số hóa ngân hàng). Đây cũng là định hướng phát triển phù hợp với xu thế của thị trường; đặc biệt là trong quá trình phát triển của kĩ thuật số đồng thời tình hình kinh tế xã hội ngày càng khó lường (Ví dụ điển hình: Đại dịch Covid-19) như hiện nay.

- Thực hiện khảo sát nghiên cứu và triển khai chữ kí điện tử trong các văn bản hồ sơ đính kèm trong quy trình tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp tín dụng và thẩm định ban đầu nói riêng và các hồ sơ văn bản liên quan đến các khối và các phòng ban khác trong toàn ngân hàng nói chung. Với chữ kí điện tử thì các hồ sơ hoặc các văn bản liên quan sẽ sớm được giải quyết kịp thời và việc trình lên các cấp cao sẽ được linh hoạt và chủ động hơn; giúp cho quá trình xử lý các yêu cầu của khách hàng được thực hiện một cách nhanh chóng làm tăng trải nghiệm khách hàng khi sử dụng các dịch vụ của khách hàng.

**III. TỔNG KẾT:**

Trong xã hội ngày càng phát triển như hiện nay thì việc triển khai các dự án về số hóa các doanh nghiệp là vấn đề đang được quan tâm hàng đầu, đặc biệt đối với các mô hình kinh doanh về tiền tệ hay các vấn đề về tài chính như ngân hàng. Việc triển khai và mở rộng số hóa ở ngân hàng là cấp thiết và vô cùng quan trọng.

Theo thông tư mới từ ngân hàng Eximbank thì việc triển khai chữ kí điện tử đang dần được nghiên cứu và lên kế hoạch triển khai toàn hệ thống từ năm 2022 nhằm bắt kịp xu hướng phát triển của ngành ngân hàng nói riêng và của toàn thị trường nói chung.

Đồng thời, với đề tài này giúp chúng em hiểu hơn và có được nhiều kiến thức bổ ích về việc thực hiện vay tín dụng ở ngân hàng (cụ thể là ngân hàng Eximbank). Trong quá trình thực hiện nghiên cứu và triển khai đồ án nhóm chúng em sẽ còn nhiều thiết sót, rất mong nhận được những góp ý từ cô và các bạn để chúng em ngày càng hoàn thiện hơn. Cuối cùng chúng em xin chân thành cảm ơn cô đã chỉ dạy cho chúng em kiến thức cũng như tạo điều kiện giải đáp các thắc mắc trong quá trình thực hiện để nhóm chúng em được hoàn thiện đồ án này. Nhóm chúng em xin chân thành cảm ơn cô!