

I. Thông tin chung

Học phần: Ngân hàng thương mại	Số tín chỉ: 3
Mã học phần: 71FINC30023	Mã nhóm lớp học phần: 231_DFB0271_01,02,03,04,05,06,07
Thời gian làm bài: 60 phút	Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp tự luận
SV được tham khảo tài liệu:	Có <input checked="" type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/>
Giảng viên nộp đề thi, đáp án	Lần 1 <input type="checkbox"/> Lần 2 <input checked="" type="checkbox"/>

II. Các yêu cầu của đề thi nhằm đáp ứng CLO

(phần này phải phối hợp với thông tin từ đề cương chi tiết của học phần)

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO	Hình thức đánh giá	Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%)	Câu hỏi thi số	Điểm số tối đa	Lấy dữ liệu đo lường mức đạt PLO/PI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
CLO1	Vận dụng các quy định, cơ chế hoạt động và các loại hình sản phẩm, dịch vụ trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại.	Trắc nghiệm + Tự luận	40%	1-25	8	R,A
CLO2	Phân biệt các loại hồ sơ phù hợp khi thực hiện các nghiệp vụ giao dịch tại ngân hàng theo các chuẩn mực quốc tế và xu hướng công nghệ số.			1	2	R,A

I. Thông tin chung

Học phần: Ngân hàng thương mại	Số tín chỉ: 3
Mã học phần: 71FINC30023	Mã nhóm lớp học phần: 231_DFB0271_01,02,03,04,05,06,07
Thời gian làm bài: 60 phút	Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp tự luận
SV được tham khảo tài liệu:	Có <input checked="" type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/>
Giảng viên nộp đề thi, đáp án	Lần 1 <input type="checkbox"/> Lần 2 <input checked="" type="checkbox"/>

II. Nội dung câu hỏi thi

PHẦN TRẮC NGHIỆM (8 điểm)

Câu 1: Nguồn vốn nào ngân hàng thương mại chủ yếu dùng để tài trợ cho các hoạt động kinh doanh và giải quyết “đầu vào” của ngân hàng?

- A. Vốn huy động.
- B. Vốn điều lệ.
- C. Vốn tài trợ.
- D. Cả 3 câu đều đúng.

ANSWER: A

Câu 2: Ngân hàng thương mại huy động vốn thường xuyên bằng các hình thức nào?

- A. Nhận tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm
- B. Phát hành kỳ phiếu, nhận tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi có kỳ hạn
- C. Quyền lợi có thể được bảo hiểm
- D. Tất cả đều đúng

ANSWER: A

Câu 3: Loại tiền gửi nào quy định ngân hàng thương mại và khách hàng phải ký hợp đồng tiền gửi?

- A. Tiền gửi có kỳ hạn
- B. Tiền gửi không kỳ hạn
- C. Tiền gửi tiết kiệm
- D. Tất cả đều đúng

ANSWER: A

Câu 4: Hãy nhận định phát biểu sau đúng hay sai: “Bảo đảm tín dụng là điều kiện tiên quyết để ngân hàng thương mại quyết định cấp tín dụng”.

A. Sai, điều kiện tiên quyết để ngân hàng thương mại cấp tín dụng là uy tín của khách hàng, bảo đảm tín dụng chỉ là nguồn thu nợ thứ hai của ngân hàng trong trường hợp khách hàng không trả được nợ hoặc không thực hiện đúng như cam kết trong hợp đồng tín dụng.

B. Đúng, vì nếu khách hàng không trả được nợ thì ngân hàng thương mại có nguồn thu nợ khác.

C. Đúng, khách hàng có tài sản đảm bảo có giá trị lớn sẽ được ngân hàng ưu tiên cấp tín dụng.

D. Tất cả đều đúng

ANSWER: A

Câu 5: Việc ngân hàng thương mại chấp thuận thay đổi, kéo dài thêm một khoảng thời gian trả nợ của kỳ hạn trả nợ đã thỏa thuận mà thời hạn cho vay không thay đổi là hình thức nào?

A. Điều chỉnh kỳ hạn trả nợ

B. Điều chỉnh cách thức trả nợ

C. Gia hạn nợ

D. Ân hạn nợ

ANSWER: A

Câu 6: Công ty Hoa Mai có tài khoản tiền gửi thanh toán tại ngân hàng thương mại X. Các nghiệp vụ phát sinh trong tài khoản tiền gửi thanh toán tháng 10/2019 của công ty Hoa Mai như sau: (ĐVT: đồng)

Ngày	Nghiệp vụ phát sinh	Số tiền
01/10/2019	Số dư	1.500.000.000
08/10/2019	Thanh toán tiền nguyên vật liệu	700.000.000
15/10/2019	Nhận chuyển khoản	500.000.000
30/10/2019	Trả lương nhân viên	650.000.000

Hãy tính số dư đầu tháng 11/2019 trên tài khoản tiền gửi thanh toán của công ty Hoa Mai. Biết rằng, Ngân hàng X tính lãi vào ngày cuối tháng vào cuối giờ giao dịch với lãi suất không kỳ hạn là 2%/năm, số ngày quy ước một năm là 365 ngày.

- A. 652.021.917,81 đồng
- B. 2.021.917,81 đồng
- C. 62.679.452,05 đồng
- D. 712.679.452,05 đồng

ANSWER: A

Câu 7: Ông A mua 50 kỳ phiếu do ngân hàng thương mại (NHTM) Y phát hành, mệnh giá 1.000.000 đồng/kỳ phiếu, ngày phát hành 20/5/2019, ngày đáo hạn 20/11/2019, kỳ phiếu lĩnh lãi cuối kỳ, lãi suất NHTM-Y trả cho mỗi tờ kỳ phiếu là 7,5%/năm. Hỏi khi đến hạn kỳ phiếu, ông A sẽ nhận được số tiền bao nhiêu từ NHTM-Y? Biết rằng số ngày quy ước một năm là 365 ngày.

- A. 51.890.410,96 đồng
- B. 51.875.000 đồng
- C. 51.880.136,99 đồng
- D. 51.900.684,93 đồng

ANSWER: A

Câu 8: Phát biểu nào sau đây là đúng?

- A. Bên đi thuê được quyền mua lại tài sản khi kết thúc hợp đồng.
- B. Thuê tài chính có thời gian thuê ngắn.
- C. Người sở hữu tài sản trong thời hạn thuê tài chính là người đi thuê.
- D. Không có câu nào đúng.

ANSWER: A

Câu 9: Đối với khách hàng vay món nhỏ, không vay thường xuyên, ngân hàng thường áp dụng nhiều nhất phương pháp cho vay nào?

- A. Cho vay từng lần.
- B. Cho vay hạn mức tín dụng.
- C. Cho vay tuần hoàn.
- D. Cả 3 câu đều sai.

ANSWER: A

Câu 10: Để đánh giá uy tín của khách hàng khi vay vốn, ngân hàng thường dựa trên những tiêu chí nào trong các tiêu chí sau đây?

- A. Thanh toán đầy đủ, không phát sinh nợ quá hạn
- B. Khách hàng lớn
- C. Trung thực
- D. Quan hệ tín dụng thường xuyên

ANSWER: A

Câu 11: Năng lực pháp luật dân sự của pháp nhân phát sinh từ thời điểm nào?

- A. Pháp nhân được cho phép thành lập hoặc đăng ký.
- B. Pháp nhân bắt đầu hoạt động sản xuất.
- C. Pháp nhân ký kết hợp đồng giao dịch đầu tiên.
- D. Tất cả đều sai.

ANSWER: A

Câu 12: Sản phẩm cho vay nào sau đây thuộc loại cho vay ngắn hạn đối với doanh nghiệp tại ngân hàng?

- A. Cho vay vốn lưu động
- B. Cho vay đầu tư dự án
- C. Cho vay mua ô tô
- D. Cho vay hỗ trợ vốn đầu tư và cấu trúc tài chính

ANSWER: A

Câu 13: Phát biểu nào dưới đây là phát biểu đúng về hoạt động cho thuê tài chính của tổ chức tín dụng?

- A. Cho thuê tài chính là hình thức cấp tín dụng mà tài sản đảm bảo là tài sản hình thành từ vốn vay.
- B. Cho thuê tài chính là hình thức cấp tín dụng không có đảm bảo.
- C. Cho thuê tài chính là hình thức cấp tín dụng mà tài sản đảm bảo là tài sản thế chấp.
- D. Cho thuê tài chính là hình thức cấp tín dụng mà tài sản đảm bảo là tài sản cầm cố.

ANSWER: A

Câu 14: Phát biểu nào sau đây là đặc điểm của phương thức thanh toán bằng thẻ tín dụng?

- A. Tất cả đều đúng
- B. Khách hàng có khoảng thời gian sử dụng vốn không bị tính lãi
- C. Lãi suất cho vay thẻ tín dụng cao hơn các hình thức cấp tín dụng khác

D. Khách hàng phải thanh toán số tiền tối thiểu hàng tháng theo quy định của ngân hàng phát hành thẻ

ANSWER: A

Câu 15: Một khách hàng A muốn chi trả tiền cho người bán. Khách hàng A sẽ chọn loại hình thanh toán tối ưu nào nếu cả 2 đều có tài khoản tại cùng 1 ngân hàng?

- A.** Khách hàng A sẽ chuyển khoản cho người bán
- B.** Khách hàng A sẽ tới ngân hàng lập ủy nhiệm chi
- C.** Khách hàng A sẽ tới ngân hàng để nộp tiền mặt vào tài khoản của người bán
- D.** Khách hàng A sẽ ký phát séc

ANSWER: A

Câu 16: Phân loại nợ trong hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại nhằm mục đích gì?

- A.** Quản lý rủi ro tín dụng
- B.** Tăng cường tiếp thị
- C.** Mở rộng phạm vi hoạt động
- D.** Tăng lãi suất

ANSWER: A

Câu 17: Quy định nào sau đây không nằm trong phạm vi của Luật Tổ chức Tín dụng?

- A.** Quy định về thuế
- B.** Quy định về tài chính
- C.** Quy định về bảo mật thông tin
- D.** Quy định về tổ chức, hoạt động của ngân hàng thương mại

ANSWER: A

Câu 18: Khi nói đến dịch vụ ngân hàng điện tử bạn nghĩ đến dịch vụ nào dưới đây?

- A.** Tất cả đều đúng
- B.** Internet banking
- C.** Phone banking
- D.** Tất cả đều sai

ANSWER: A

Câu 19: Loại hình chiết khấu ít an toàn cho ngân hàng thương mại nhất là?

- A.** Chiết khấu miễn truy đòi
- B.** Chiết khấu không hoàn lại

C. Chiết khấu có hoàn lại

D. Chiết khấu có truy đòi

ANSWER: A

Câu 20: Cuối năm 2019, một khách hàng có 2 món vay tại ngân hàng A gồm: 1 món có mục đích vay là mua xe ô tô và 1 món vay tiêu dùng. Trong thời điểm này, món vay mua xe ô tô của khách hàng bị quá hạn do khách hàng không trả được nợ đúng thời hạn như cam kết và thời gian quá hạn là 125 ngày. Vậy khi ngân hàng A thực hiện phân loại nợ định kỳ cuối năm 2019 thì khoản vay tiêu dùng của khách hàng này sẽ thuộc nhóm mấy theo quy định phân loại nợ hiện nay?

A. Nhóm 3

B. Nhóm 1

C. Nhóm 2

D. Nhóm 4

ANSWER: A

Câu 21: Một doanh nghiệp đang cần mua một chiếc xe tải vận chuyển hàng hóa và sử dụng chính chiếc xe tải làm tài sản đảm bảo nợ vay tại Ngân hàng. Nếu bạn là nhân viên tín dụng, bạn sẽ được tư vấn loại hình tín dụng phù hợp nào sau đây cho doanh nghiệp?

A. Cho vay đầu tư tài sản cố định thế chấp bằng tài sản hình thành trong tương lai từ vốn vay

B. Cho vay theo hạn mức tín dụng

C. Bảo lãnh

D. Không có câu nào đúng

ANSWER: A

Câu 22: Nghiệp vụ nào sau đây không thuộc nghiệp vụ cấp tín dụng của ngân hàng thương mại?

A. Nghiệp vụ phát hành thẻ ghi nợ.

B. Nghiệp vụ cho vay.

C. Nghiệp vụ cho thuê tài chính.

D. Nghiệp vụ bảo lãnh.

ANSWER: A

Câu 23: Khi khách hàng rút trước hạn khoản tiền tiết kiệm trả lãi trước, khoản tiền lãi thực tế nhận được:

- A. Nhỏ hơn số lãi đã nhận trước.
- B. Bằng số lãi đã nhận trước.
- C. Lớn hơn số lãi đã nhận trước.
- D. Tùy trường hợp có thể lớn hơn hoặc nhỏ hơn số lãi đã nhận trước.

ANSWER: A

Câu 24: Nghiệp vụ nào sau đây là hình thức cấp tín dụng gián tiếp?

- A. Chiết khấu giấy tờ có giá.
- B. Cho vay.
- C. Cho thuê tài chính.
- D. Bảo lãnh.

ANSWER: A

Câu 25: Ngày 15/3/2019 ông Hùng gửi tiết kiệm tại ngân hàng thương mại (NHTM) ABC số tiền 500 triệu đồng, kỳ hạn gửi 6 tháng, lĩnh lãi hàng tháng, kỳ nhận lãi lần đầu là ngày 15/4/2019. Lãi suất NHTM ABC trả cho khoản tiền gửi tiết kiệm này là 6%/năm, số ngày quy ước một năm là 365 ngày. Hãy tính số tiền lãi NHTM ABC phải trả cho ông Hùng vào kỳ lĩnh lãi cuối cùng của sổ tiết kiệm?

- A. 2.547.945,21 đồng
- B. 2.465.753,42 đồng
- C. 2.630.136,99 đồng
- D. 2.383.561,64 đồng

ANSWER: A

PHẦN TỰ LUẬN (2 điểm)

Khách hàng D phát hiện một số giao dịch không nhận được sự xác nhận từ ngân hàng hoặc số tiền gửi vào tài khoản tiết kiệm của mình không được cập nhật đúng cách. Hãy trình bày trình tự cách ngân hàng có thể xử lý và biện pháp khắc phục trong tình huống này.

Gợi ý trả lời: Mỗi ý 0,25 điểm

1. Tiếp nhận khiếu nại: Ngân hàng tiếp nhận khiếu nại từ Khách hàng D thông qua các kênh liên hệ như điện thoại, email hoặc tại quầy giao dịch.
2. Thu thập thông tin: Nhân viên ngân hàng thu thập thông tin chi tiết về khiếu nại từ Khách hàng D, bao gồm thông tin về giao dịch, số tiền, thời gian, và bất kỳ thông tin nào liên quan khác.
3. Xác minh giao dịch: Ngân hàng tiến hành xác minh lại thông tin về các giao dịch mà Khách hàng D đang tranh chấp để xác định xem có sự cố gì đã xảy ra.

4. Giải quyết tranh chấp: Ngân hàng giải quyết tranh chấp bằng cách kiểm tra lịch sử giao dịch của Khách hàng D, kiểm tra hệ thống và hồ sơ liên quan. Nếu có lỗi phát sinh từ phía ngân hàng, họ sẽ thực hiện sửa đổi hoặc bồi thường cho Khách hàng D.
5. Cung cấp thông tin: Nhân viên ngân hàng cung cấp thông tin chi tiết về kết quả giải quyết tranh chấp cho Khách hàng D.
6. Liên hệ khách hàng và giải đáp thắc mắc: liên hệ với khách hàng và giải đáp mọi thắc mắc hoặc câu hỏi liên quan.
7. Xây dựng biện pháp phòng ngừa: Ngân hàng xem xét và áp dụng các biện pháp phòng ngừa để tránh việc tái phát sinh tranh chấp trong tương lai, bao gồm cải thiện quy trình giao dịch và cung cấp đào tạo cho nhân viên.
8. Phản hồi và cải thiện dịch vụ: Ngân hàng lắng nghe phản hồi từ Khách hàng D và sử dụng điều đó để cải thiện dịch vụ của mình, đồng thời đảm bảo rằng các vấn đề tranh chấp được giải quyết một cách nhanh chóng và hiệu quả.

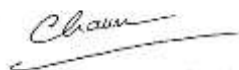
NGƯỜI DUYỆT ĐỀ



TS. Mai Thị Phương Thùy

TP. Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 03 năm 2024.

GIẢNG VIÊN RA ĐỀ



ThS. Nguyễn Thị Quỳnh Châu