

**SỔ TAY TÍN DỤNG NGÂN HÀNG  
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN  
NÔNG THÔN**



**NHÀ XUẤT GIÁO DỤC - 2010**

# MỤC LỤC

<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....</b>	<b>16</b>
<b>GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ.....</b>	<b>17</b>
<b>CHƯƠNG I. GIỚI THIỆU CHUNG.....</b>	<b>23</b>
1. Mục đích và ý nghĩa của Sổ tay Tín dụng (STTD) Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (NHNo & PTNT VN).....	23
2. Cấu trúc Sổ tay Tín dụng .....	23
3. Phạm vi áp dụng.....	24
4. Tổ chức thực hiện.....	24
5. Hướng dẫn cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa.....	24
PHỤ LỤC 1A. DANH MỤC VĂN BẢN PHÁP LÝ .....	26
<b>CHƯƠNG II. CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY QUẢN LÝ TÍN DỤNG .....</b>	<b>31</b>
1. Giới thiệu chung.....	31
2. Nguyên tắc tổ chức hoạt động tín dụng .....	32
3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý tín dụng .....	32
3.1. Cơ cấu tổ chức khung .....	32
3.2. Chức năng nhiệm vụ .....	33
4. Phụ lục.....	44
PHỤ LỤC 2A SƠ ĐỒ QUY TRÌNH TÍN DỤNG CHUNG .....	44
PHỤ LỤC 2B. SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY QUẢN LÝ TÍN DỤNG.....	45
<b>CHƯƠNG III. PHÂN CẤP THẨM QUYỀN PHÊ DUYỆT TÍN DỤNG.....</b>	<b>47</b>
1. Mục đích .....	48
2. Nguyên tắc phân cấp thẩm quyền phê duyệt tín dụng .....	48
3. Quyền phán quyết của các cấp thẩm quyền .....	49
3.1. Tổng Giám đốc NHNo & PTNT VN.....	49
3.2. Giám đốc Chi nhánh NHNo & PTNT VN.....	49
3.3. Biểu phân cấp thẩm quyền phê duyệt hạn mức cho một khách hàng.....	50
4. Quy trình phê duyệt một giao dịch tín dụng (cho vay hoặc bảo lãnh).....	52
4.1. Quy trình phê duyệt .....	52
4.2. Thời gian thẩm định/tái thẩm định và quyết định cho vay .....	54

<b>5. Xây dựng và phân bổ hạn mức tập trung tín dụng .....</b>	<b>55</b>
5.1. Nguyên tắc .....	55
5.2. Quy trình xây dựng và phê duyệt hạn mức tập trung tín dụng .....	55
<b>6. Thay đổi hạn mức tín dụng .....</b>	<b>58</b>
<b>7. Các mức phán quyết về gia hạn nợ (gốc và lãi) và điều chỉnh kỳ hạn nợ.....</b>	<b>58</b>
<b>CHƯƠNG IV. CHÍNH SÁCH TÍN DỤNG CHUNG .....</b>	<b>60</b>
<b>1. Mục tiêu của chính sách tín dụng.....</b>	<b>61</b>
<b>2. Nội dung của chính sách tín dụng chung.....</b>	<b>61</b>
2.1 Quyền tự chủ của NHNo & PTNT VN.....	61
2.2 Đối tượng khách hàng vay tại NHNo & PTNT VN .....	61
2.3 Những đối tượng và nhu cầu vốn không được cho vay .....	62
2.4 Hạn chế cho vay .....	62
2.5 Nguyên tắc và điều kiện vay vốn .....	63
2.6 Phương thức cho vay .....	65
2.7 Căn cứ xác định mức tiền cho vay.....	66
2.8 Quy định về trả nợ gốc và lãi vay .....	67
2.9 Điều chỉnh kỳ hạn trả nợ / chuyển nợ quá hạn .....	67
2.10 Căn cứ xác định lãi suất cho vay, lãi suất ưu đãi, lãi suất quá hạn .....	68
2.11 Căn cứ xác định thời hạn và thể loại cho vay .....	69
2.12 Đồng tiền cho vay và thu nợ .....	70
2.13 Quy định quản lý ngoại hối của nhà nước về cho vay bằng ngoại tệ đối với khách hàng vay là người cư trú.....	70
2.14 Quyền và nghĩa vụ của người vay và người cho vay.....	71
2.15 Chính sách ưu đãi khách hàng .....	73
2.16 Chính sách cạnh tranh / marketing.....	73
2.17 Cho vay theo các mục đích và đối tượng đặc biệt .....	74
<b>3. Bổ sung, sửa đổi chính sách tín dụng trong từng thời kỳ.....</b>	<b>74</b>
<b>4. Phụ lục.....</b>	<b>75</b>
PHỤ LỤC 4A. DANH MỤC VĂN BẢN PHÁP LÝ .....	75
PHỤ LỤC 4B. PHƯƠNG THỨC CHO VAY THEO HẠN MỨC TÍN DỤNG.....	76
PHỤ LỤC 4C. PHƯƠNG THỨC CHO VAY THEO DỰ ÁN ĐẦU TƯ .....	78
PHỤ LỤC 4D. PHƯƠNG THỨC CHO VAY TRẢ GÓP .....	80

PHỤ LỤC 4E. PHƯƠNG THỨC CHO VAY THÔNG QUA NGHIỆP VỤ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG.....	81
PHỤ LỤC 4F. PHƯƠNG THỨC CHO VAY THEO HẠN MỨC TÍN DỤNG DỰ PHÒNG.....	81
PHỤ LỤC 4G. PHƯƠNG THỨC CHO VAY HỢP VỐN (ĐỒNG TÀI TRỢ).....	82
PHỤ LỤC 4H. PHƯƠNG THỨC CHO VAY THEO HẠN MỨC THẦU CHI 82	
PHỤ LỤC 4I. PHƯƠNG THỨC CHO VAY LƯU VỤ.....	82
PHỤ LỤC 4K. CHO VAY LƯU VỤ ĐỐI VỚI HỘ GIA ĐÌNH, CÁ NHÂN SẢN XUẤT NÔNG, LÂM NGƯ, DIỆM NGHIỆP THÔNG QUA TỔ VAY VỐN <sup>83</sup>	
PHỤ LỤC 4L. CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ GIA ĐÌNH, CÁ NHÂN SẢN XUẤT NÔNG, LÂM, NGƯ, DIỆM NGHIỆP THÔNG QUA DOANH NGHIỆP.....	86
PHỤ LỤC 4M. CHO VAY ƯU ĐÃI VÀ CHO VAY ĐẦU TƯ XÂY DỰNG THEO KẾ HOẠCH NHÀ NƯỚC.....	87
PHỤ LỤC 4N. CHO VAY THEO UỶ THÁC.....	87
PHỤ LỤC 4P. MẪU SỐ 04C/CV - GIẤY NHẬN NỢ.....	88

## **CHƯƠNG V. HỆ THỐNG CHẤM ĐIỂM TÍN DỤNG VÀ XẾP HẠNG KHÁCH HÀNG .....90**

<b>1. Giới thiệu chung.....</b>	<b>91</b>
1.1. Khái niệm hệ thống chấm điểm tín dụng và xếp hạng khách hàng.....	91
1.2. Mục đích của việc chấm điểm tín dụng và xếp hạng khách hàng.....	91
1.3. Nguyên tắc chấm điểm tín dụng.....	92
1.4. Phân nhóm khách hàng.....	92
1.5. Các công cụ chấm điểm tín dụng.....	92
1.6. Trách nhiệm của các cán bộ liên quan.....	93
<b>2. Hướng dẫn chấm điểm tín dụng và xếp hạng khách hàng doanh nghiệp.....</b>	<b>93</b>
2.1. Hạng doanh nghiệp.....	93
2.2. Quy trình chấm điểm tín dụng và xếp hạng khách hàng.....	95
2.3. Ứng dụng kết quả chấm điểm tín dụng và xếp hạng khách hàng trong việc ra quyết định cấp tín dụng và giám sát sau khi cho vay.....	101
<b>3. Hướng dẫn chấm điểm tín dụng và xếp hạng khách hàng cá nhân.....</b>	<b>102</b>
3.1. Hạng khách hàng.....	102
3.2. Quy trình chấm điểm tín dụng.....	103

3.3. Ứng dụng kết quả chấm điểm tín dụng và xếp hạng khách hàng trong việc ra quyết định cấp tín dụng .....	107
---	-----

## **CHƯƠNG VI. XÁC ĐỊNH LÃI SUẤT CHO VAY .....117**

<b>1. Giới thiệu chung.....</b>	<b>118</b>
<b>2. Các bộ phận liên quan trong việc xây dựng chính sách lãi suất cho vay.....</b>	<b>118</b>
<b>3. Trách nhiệm và quyền hạn trong việc xây dựng chính sách lãi suất cho vay .....</b>	<b>118</b>
<b>4. Xây dựng quy chế xác định lãi suất cho vay.....</b>	<b>119</b>
<b>5. Các yếu tố cấu thành lãi suất cho vay .....</b>	<b>119</b>
<b>6. Quy trình xác định lãi suất cho vay.....</b>	<b>120</b>
6.1. Quy trình xác định lãi suất cho vay theo phương pháp cạnh tranh theo lãi suất thị trường .....	120
6.2. Quy trình xác định lãi suất cho vay theo phương pháp điều chỉnh rủi ro trên giá vốn .....	121
<b>7. Các loại lãi suất tín dụng.....</b>	<b>121</b>
7.1. Lãi suất cho vay trong hạn.....	121
7.2. Lãi suất cho vay quá hạn.....	122

## **CHƯƠNG VII. QUY TRÌNH CHO VAY VÀ QUẢN LÝ TÍN DỤNG DÂN CU' .....123**

<b>1. Giới thiệu chung.....</b>	<b>125</b>
<b>2. Phạm vi áp dụng và đối tượng cho vay .....</b>	<b>125</b>
2.1. Phạm vi áp dụng .....	125
2.2. Đối tượng được vay .....	125
2.3. Những đối tượng và nhu cầu vốn không được cho vay.....	126
2.4. Đối tượng bị hạn chế cho vay.....	126
<b>3. Giới hạn cho vay.....</b>	<b>126</b>
<b>4. Cho vay có bảo đảm bằng tài sản và không có bảo đảm bằng tài sản .....</b>	<b>126</b>
<b>5. Trách nhiệm của các cán bộ liên quan.....</b>	<b>126</b>
<b>6. Quy trình nghiệp vụ cho vay.....</b>	<b>126</b>
6.1. Tiếp nhận và hướng dẫn khách hàng về điều kiện tín dụng và hồ sơ vay vốn 127	
6.2. Kiểm tra hồ sơ và mục đích vay vốn .....	127
6.3. Điều tra, thu thập, tổng hợp thông tin về khách hàng và phương án vay vốn 128	

6.4. Kiểm tra, xác minh thông tin .....	129
6.5. Phân tích ngành.....	129
6.6. Phân tích, thẩm định khách hàng vay vốn .....	129
6.7. Dự kiến lợi ích cho ngân hàng nếu khoản vay được phê duyệt.....	131
6.8. Phân tích, thẩm định phương án vay vốn/dự án đầu tư .....	131
6.9. Thẩm định các biện pháp bảo đảm tiền vay.....	132
6.10. Lập báo cáo thẩm định cho vay .....	132
6.11. Tái thẩm định khoản vay .....	134
6.12. Xác định phương thức và nhu cầu cho vay.....	135
6.13. Xem xét khả năng nguồn vốn và điều kiện thanh toán của Chi nhánh/TTĐH.....	135
6.14. Phê duyệt khoản vay .....	135
6.15. Ký kết hợp đồng tín dụng/sổ vay vốn, hợp đồng bảo đảm tiền vay, giao nhận giấy tờ và tài sản bảo đảm.....	136
6.16. Tuân thủ thêi gian thẩm định, xét duyệt cho vay.....	138
6.17. Giải ngân.....	138
6.18. Kiểm tra, giám sát khoản vay .....	138
6.19. Thu nợ lãi và gốc và xử lý những phát sinh .....	139
6.20. Thanh lý hợp đồng tín dụng.....	139
6.21. Giải tỏa tài sản bảo đảm.....	139
<b>7. Quản lý tín dụng.....</b>	<b>140</b>
7.1. Quản lý hồ sơ tín dụng.....	140
7.2. Đánh giá lại các khoản nợ định kỳ và giữa kỳ hoặc đột xuất khi cần .....	140
7.3. Quản lý đối với từng khoản cho vay và toàn bộ danh mục cho vay.....	140
7.4. Thu thập thông tin bổ sung về khách hàng và khoản vay:.....	140
7.5. Thay đổi hạn mức tín dụng và phê duyệt.....	141
<b>8. Phụ lục.....</b>	<b>142</b>
PHỤ LỤC 7A. DANH MỤC HỒ SƠ PHÁP LÝ .....	142
PHỤ LỤC 7B. DANH MỤC HỒ SƠ KHOẢN VAY .....	143
PHỤ LỤC 7C. HƯỚNG DẪN PHÂN TÍCH TƯ CÁCH VÀ NĂNG LỰC PHÁP LUẬT, NĂNG LỰC HÀNH VI DÂN SỰ, NĂNG LỰC ĐIỀU HÀNH VÀ QUẢN LÝ SẢN XUẤT KINH DOANH CỦA KHÁCH HÀNG.....	144
PHỤ LỤC 7D. KIỂM TRA TÍNH CHÍNH XÁC CỦA BÁO CÁO KẾT QUẢ SẢN XUẤT KINH DOANH .....	146

PHỤ LỤC 7E. PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG VÀ KHẢ NĂNG TÀI CHÍNH.....	147
PHỤ LỤC 7G. DANH MỤC ĐIỀU TRA ĐÁNH GIÁ KẾ HOẠCH KINH DOANH .....	150
PHỤ LỤC 7H. HƯỚNG DẪN KIỂM TRA HỒ SƠ SAU KHI KÝ HỢP ĐỒNG TÍN DỤNG / SỔ VAY VỐN, HỢP ĐỒNG BẢO ĐẢM TIỀN VAY .....	155
PHỤ LỤC 7I. QUY TRÌNH GIẢI NGÂN .....	157
PHỤ LỤC 7K. KIỂM TRA, GIÁM SÁT KHOẢN VAY .....	159
PHỤ LỤC 7L. QUẢN LÝ ĐỐI VỚI TỪNG KHOẢN CHO VAY VÀ TOÀN BỘ DANH MỤC CHO VAY .....	162
PHỤ LỤC 7M. MẪU BÁO CÁO THẨM ĐỊNH.....	164

## **CHƯƠNG VIII. QUY TRÌNH CHO VAY VÀ QUẢN LÝ TÍN DỤNG DOANH NGHIỆP .....169**

<b>1. Giới thiệu chung.....</b>	<b>171</b>
<b>2. Phạm vi áp dụng và đối tượng cho vay .....</b>	<b>171</b>
2.1. Phạm vi áp dụng .....	171
2.2. Đối tượng được vay bao gồm: .....	171
2.3. Những nhu cầu vốn không được cho vay .....	171
2.4. Đối tượng bị hạn chế cho vay.....	172
<b>3. Giới hạn cho vay.....</b>	<b>172</b>
<b>4. Cho vay có bảo đảm bằng tài sản và không có bảo đảm bằng tài sản .....</b>	<b>172</b>
<b>5. Trách nhiệm của các cán bộ có liên quan.....</b>	<b>172</b>
<b>6. Quy trình nghiệp vụ cho vay.....</b>	<b>172</b>
6.1. Tiếp nhận và hướng dẫn khách hàng về điều kiện tín dụng và hồ sơ vay vốn .....	172
6.2. Kiểm tra hồ sơ và mục đích vay vốn .....	173
6.3. Điều tra, thu thập, tổng hợp thông tin về khách hàng và phương án sản xuất kinh doanh/ dự án đầu tư.....	174
6.4. Kiểm tra, xác minh thông tin .....	174
6.5. Phân tích ngành.....	175
6.6. Phân tích, thẩm định khách hàng vay vốn .....	175
6.7. Dự kiến lợi ích của ngân hàng nếu khoản vay được phê duyệt.....	177
6.8. Phân tích, thẩm định phương án sản xuất kinh doanh/ dự án đầu tư.....	178
6.9. Các biện pháp bảo đảm tiền vay .....	178
6.10. Kiểm tra mức độ đáp ứng một số điều kiện về tài chính .....	179

6.11. Chấm điểm tín dụng và xếp hạng khách hàng .....	179
6.12. Lập báo cáo thẩm định cho vay .....	179
6.13. Tái thẩm định khoản vay .....	180
6.14. Xác định phương thức và nhu cầu cho vay.....	181
6.15. Xem xét khả năng nguồn vốn và điều kiện thanh toán của Chi nhánh/TTĐH.....	181
6.16. Phê duyệt khoản vay .....	182
6.17. Ký kết hợp đồng, hợp đồng bảo đảm tiền vay, giao nhận giấy tờ và tài sản bảo đảm.....	183
6.18. Tuân thủ thời gian thẩm định, xét duyệt cho vay .....	185
6.19. Giải ngân.....	185
6.20. Kiểm tra, giám sát khoản vay .....	185
6.21. Thu nợ lãi và gốc và xử lý những phát sinh .....	185
6.22. Thanh lý hợp đồng tín dụng.....	185
6.23. Giải chấp tài sản bảo đảm .....	186
<b>7. Quản lý tín dụng.....</b>	<b>186</b>
7.1. Quản lý hồ sơ tín dụng.....	186
7.2. Đánh giá lại các khoản nợ định kỳ và giữa kỳ hoặc đột xuất khi cần: .....	186
7.3. Quản lý đối với từng khoản cho vay và toàn bộ danh mục cho vay.....	187
7.4. Thu thập thông tin bổ sung về khách hàng và khoản vay.....	187
7.5. Thay đổi hạn mức tín dụng và phê duyệt.....	187
7.6. Phân loại tín dụng .....	188
<b>8. Phụ lục.....</b>	<b>189</b>
PHỤ LỤC 8A. DANH MỤC HỒ SƠ PHÁP LÝ .....	189
PHỤ LỤC 8B. DANH MỤC HỒ SƠ KHOẢN VAY .....	191
PHỤ LỤC 8C. DANH MỤC HỒ SƠ BẢO ĐẢM TIỀN VAY.....	194
PHỤ LỤC 8D. HƯỚNG DẪN PHÂN TÍCH NGÀNH.....	196
PHỤ LỤC 8E. HƯỚNG DẪN PHÂN TÍCH TƯ CÁCH VÀ NĂNG LỰC PHÁP LÝ, NĂNG LỰC ĐIỀU HÀNH, QUẢN LÝ SẢN XUẤT KINH DOANH CỦA KHÁCH HÀNG.....	198
PHỤ LỤC 8G. HƯỚNG DẪN KIỂM TRA BÁO CÁO TÀI CHÍNH.....	201
PHỤ LỤC 8H. HƯỚNG DẪN PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG.....	203
PHỤ LỤC 8I. HƯỚNG DẪN PHÂN TÍCH ĐÁNH GIÁ TÀI CHÍNH CÔNG TY.....	206



PHỤ LỤC 8K. HƯỚNG DẪN PHÂN TÍCH THẨM ĐỊNH PASXKD/DAĐT .....	218
PHỤ LỤC 8K1. DANH MỤC CÂU HỎI ĐIỀU TRA ĐÁNH GIÁ PHƯƠNG ÁN SẢN XUẤT KINH DOANH / DỰ ÁN ĐẦU TƯ .....	247
PHỤ LỤC 8L. HƯỚNG DẪN KIỂM TRA TÌNH TRẠNG THỰC TẾ TÀI SẢN BẢO ĐẢM TIỀN VAY .....	252
PHỤ LỤC 8M. HƯỚNG DẪN KIỂM TRA MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG MỘT SỐ ĐIỀU KIỆN TÀI CHÍNH .....	254
PHỤ LỤC 8N. HƯỚNG DẪN KIỂM TRA HỒ SƠ SAU KHI KÝ HỢP ĐỒNG TÍN DỤNG, HỢP ĐỒNG BẢO ĐẢM TIỀN VAY .....	256
PHỤ LỤC 8O. QUY TRÌNH GIẢI NGÂN .....	258
PHỤ LỤC 8P. KIỂM TRA KHOẢN VAY .....	260
PHỤ LỤC 8Q. THU NỢ LÃI VÀ GỐC VÀ XỬ LÝ NHỮNG PHÁT SINH .....	262
PHỤ LỤC 8S. QUẢN LÝ ĐỐI VỚI TỪNG KHOẢN CHO VAY VÀ TOÀN BỘ DANH MỤC CHO VAY .....	266
PHỤ LỤC 8T. MẪU BÁO CÁO THẨM ĐỊNH .....	268

## **CHƯƠNG IX. QUY TRÌNH THIẾT LẬP VÀ QUẢN LÝ HẠN MỨC ĐỐI VỚI CÁC TỔ CHỨC TÍN DỤNG.....275**

<b>1. Giới thiệu chung.....</b>	<b>276</b>
<b>2. Quy trình nghiệp vụ thiết lập và quản lý hạn mức TCTD.....</b>	<b>277</b>
2.1. Thiết lập hạn mức lần đầu.....	277
2.2. Điều chỉnh hạn mức đã có cho đối tác TCTD .....	281
2.3. Phê duyệt hạn mức.....	285
2.4. Theo dõi tình hình sử dụng hạn mức: .....	286
<b>3. Quản trị rủi ro trong kinh doanh ngoại hối và sản phẩm phái sinh .....</b>	<b>287</b>
3.1. Quản trị rủi ro thanh toán.....	287
3.2. Quản trị rủi ro trước thanh toán .....	288
3.3. Các nguyên tắc chung trong quản trị rủi ro thanh toán và rủi ro trước thanh toán.....	290
3.4. Rủi ro tín dụng .....	293
3.5. Quản trị rủi ro theo sản phẩm .....	294
<b>4. Lưu trữ hồ sơ.....</b>	<b>295</b>
<b>5. Phụ lục.....</b>	<b>296</b>
PHỤ LỤC 9A. BẢNG CÁC CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH ĐÁNH GIÁ TCTD.....	296

## **CHƯƠNG X. QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ BẢO LÃNH.....298**

---

<b>1. Giới thiệu chung.....</b>	<b>299</b>
1.1. Đối tượng áp dụng .....	299
1.2. Điều kiện bảo lãnh .....	299
1.3. Các loại bảo lãnh.....	300
<b>2. Quy trình nghiệp vụ bảo lãnh.....</b>	<b>300</b>
2.1. Tại chi nhánh .....	300
2.2. Tại Trung tâm điều hành.....	304
<b>3. Ký kết các hợp đồng bảo lãnh.....</b>	<b>304</b>
<b>4. Phát hành cam kết bảo lãnh.....</b>	<b>304</b>
4.1. Các nội dung cần thiết của cam kết bảo lãnh.....	304
4.2. Các cách phát hành cam kết bảo lãnh .....	305
<b>5. Theo dõi hợp đồng bảo lãnh.....</b>	<b>306</b>
5.1. Cán bộ tín dụng.....	306
5.2. Trưởng phòng tín dụng.....	306
5.3. Giám đốc chi nhánh .....	306
<b>6. Định kỳ đánh giá tình hình SXKD và tài chính của khách hàng .....</b>	<b>307</b>
6.1. Cán bộ tín dụng.....	307
6.2. Trưởng phòng Tín dụng .....	307
6.3. Giám đốc chi nhánh .....	307
<b>7. Gia hạn bảo lãnh .....</b>	<b>307</b>
7.1. Cán bộ tín dụng.....	307
7.2. Trưởng phòng tín dụng.....	308
7.3. Giám đốc chi nhánh .....	309
<b>8. Xử lý khi phải thực hiện bảo lãnh .....</b>	<b>309</b>
8.1. Trường hợp bảo lãnh thông thường.....	309
8.2. Trường hợp bảo lãnh trên cơ sở bảo lãnh đối ứng của TCTD khác hay xác nhận bảo lãnh của TCTD khác .....	310
<b>9. Giải tỏa bảo lãnh .....</b>	<b>311</b>
<b>10. Báo cáo thống kê .....</b>	<b>311</b>
<b>11. Quản lý thông tin danh mục bảo lãnh.....</b>	<b>311</b>
11.1. Quản lý hồ sơ bảo lãnh .....	311
11.2. Lưu trữ hồ sơ bảo lãnh .....	312
<b>12. Những trường hợp bị từ chối bảo lãnh .....</b>	<b>312</b>