

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

TRẦN THỊ NGỌC DUYÊN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH NGÂN HÀNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

**Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng
Mã số: 60.34.20**

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng - Năm 2013

Công trình được hoàn thành tại

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. LÂM CHÍ DŨNG

Phản biện 1: PGS. TS. Võ Thị Thúy Anh

Phản biện 2: TS. Tống Thiện Phước

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 24 tháng 03 năm 2013

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin – Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Kể từ khi khủng hoảng tài chính toàn cầu năm 2008 và khủng hoảng nợ công ở Châu Âu xảy ra đã ảnh hưởng đến tình hình kinh tế thế giới nói chung và kinh tế của từng quốc gia nói riêng. Kinh tế khó khăn, tăng trưởng thấp, thất nghiệp cao đẩy nhiều doanh nghiệp vào tình trạng rủi ro trong thanh toán hoặc không thực hiện đúng các cam kết theo hợp đồng (như giao hàng, bảo hành, thực hiện các hợp đồng sau khi trúng thầu v.v...), thậm chí nhiều doanh nghiệp phá sản. Các doanh nghiệp mất lòng tin lẫn nhau, do vậy, trong giao dịch mua bán, cung ứng dịch vụ, họ thường yêu cầu phải có bảo lãnh của ngân hàng nhằm tránh rủi ro. Vì vậy, việc sử dụng bảo lãnh ngân hàng bùng nổ mạnh mẽ và doanh số bảo lãnh của các ngân hàng tăng cao. Bảo lãnh ngân hàng không phải là dịch vụ mới mẻ nhưng hệ thống văn bản pháp quy liên quan đến nghiệp vụ này, có thể nói, là chưa thật sự đầy đủ như các nghiệp vụ ngân hàng khác, tuy nhiên nghiệp vụ này bắt chọt trở nên rõ lên trong bối cảnh kinh tế suy thoái, lòng tin giữa các doanh nghiệp sút giảm.

Không nằm ngoài quy luật trên, dịch vụ bảo lãnh ngân hàng trong những năm qua tại Vietcombank Đà Nẵng không ngừng phát triển về quy mô cung ứng dịch vụ và chất lượng dịch vụ song vẫn còn nhiều hạn chế, do đó kết quả của dịch vụ bảo lãnh mang lại chưa cao, không tương xứng với vị trí ngân hàng hàng đầu trên địa bàn có rất nhiều thế mạnh về vốn, thương hiệu, khách hàng, dịch vụ... Vì vậy việc nghiên cứu đề tài về: **“Phát triển dịch vụ bảo lãnh ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam- Chi nhánh Đà Nẵng”** là thật sự cần thiết trong giai đoạn hiện nay với mong muốn dịch vụ bảo lãnh tại chi nhánh ngày càng hoàn thiện và phát triển

hơn để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, góp phần tăng nguồn thu trong tổng thu dịch vụ ngoài tín dụng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài là hệ thống hóa nền tảng cơ sở lý luận về dịch vụ bảo lãnh ngân hàng, nghiên cứu và đánh giá thực trạng dịch vụ bảo lãnh ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Đà Nẵng (Vietcombank Đà Nẵng). Từ đó đề xuất một số giải pháp góp phần phát triển dịch vụ bảo lãnh ngân hàng tại Vietcombank Đà Nẵng (VCB ĐN).

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Những vấn đề lý luận về dịch vụ bảo lãnh ngân hàng và thực tiễn triển khai dịch vụ bảo lãnh tại Vietcombank Đà Nẵng.

Phạm vi nghiên cứu:

- Về nội dung: Đề tài nghiên cứu về dịch vụ bảo lãnh ngân hàng (tập trung vào phát hành bảo lãnh) tại NH TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng.

- Về thời gian: Các dữ liệu khảo sát thực trạng chỉ giới hạn từ năm 2009 đến năm 2011.

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài dựa trên phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng kết hợp với các phương pháp cụ thể bao gồm các phương pháp suy luận logic như: phân tích và tổng hợp; quy nạp và diễn dịch. Ngoài ra, đề tài cũng sử dụng các phương pháp thống kê trong tổng hợp, phân tích dữ liệu và phương pháp khảo sát ý kiến khách hàng.

5. Bố cục đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục, luận văn được chia làm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ bảo lãnh ngân

hàng trong hoạt động kinh doanh của NHTM.

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ bảo lãnh ngân hàng tại NH TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ bảo lãnh ngân hàng tại NH TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng.

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Phát triển dịch vụ bảo lãnh ngân hàng là đề tài được nhiều công trình nghiên cứu đề cập và xem xét ở nhiều góc độ, khía cạnh khác nhau. Các công trình có liên quan trực tiếp đến đề tài và ở cấp độ phù hợp bao gồm: **Đặng Thị Khánh Phượng (2010)**, Phát triển dịch vụ bảo lãnh tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn TP Đà Nẵng; **Lê Phương Thảo (2010)**, Phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Quảng Nam; **Nguyễn Thị Thom (2007)**, Giải pháp hoàn thiện và phát triển nghiệp vụ bảo lãnh tại Ngân hàng Ngoại thương chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh và các đề tài khác cũng như các bài báo liên quan đến vấn đề bảo lãnh ngân hàng đã được Tác giả tham khảo và làm rõ hơn trong luận văn nghiên cứu về phát triển dịch vụ bảo lãnh ngân hàng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN

DỊCH VỤ BẢO LÃNH NGÂN HÀNG TRONG HOẠT ĐỘNG

KINH DOANH TẠI NHTM

1.1. TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ BẢO LÃNH NGÂN HÀNG

1.1.1. Một số khái niệm

a. Khái niệm bảo lãnh

Bảo lãnh là việc người thứ ba (sau đây gọi là bên bảo lãnh) cam

kết với bên có quyền (sau đây gọi là bên nhận bảo lãnh) sẽ thực hiện nghĩa vụ thay cho bên có nghĩa vụ (sau đây gọi là bên được bảo lãnh), nếu khi đến thời hạn mà bên được bảo lãnh không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ. Các bên cũng có thể thoả thuận về việc bên bảo lãnh chỉ phải thực hiện nghĩa vụ khi bên được bảo lãnh không có khả năng thực hiện nghĩa vụ của mình

b. Khái niệm bảo lãnh ngân hàng

Bảo lãnh ngân hàng là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc tổ chức tín dụng sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết; khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho tổ chức tín dụng theo thỏa thuận. Xét về góc độ học thuật, bảo lãnh ngân hàng là một hình thức “Tín dụng chữ ký - Signature Credit”, là hoạt động sinh lời mà không phải bỏ vốn của các ngân hàng. Trong thương mại quốc tế, bảo lãnh ngân hàng được xem là loại hình tài trợ ngoại thương nhằm phòng ngừa những tổn thất cho người thụ hưởng bảo lãnh do có sự vi phạm nghĩa vụ của bên đối tác liên quan.

Mặc dù được hiểu theo nhiều góc độ khác nhau thì nhìn chung bảo lãnh ngân hàng là công cụ bảo lãnh tài chính, là loại hình tín dụng của ngân hàng để tăng cường chất lượng tín dụng cho người vay vốn, giúp tổ chức tín dụng tránh khỏi tình trạng mất vốn cho vay đồng thời giảm chi phí của người đi vay.

1.1.2. Đặc điểm của bảo lãnh ngân hàng

a. Bảo lãnh ngân hàng là nghiệp vụ ngoại bảng

Bảo lãnh ngân hàng là nghiệp vụ có thu tiền (phí bảo lãnh) dựa trên uy tín, khả năng tài chính mà ngân hàng cấp cho khách hàng nên nghiệp vụ này không ảnh hưởng đến nguồn vốn và sử dụng vốn của ngân hàng, được xếp vào nghiệp vụ ngoại bảng.

b. Bảo lãnh ngân hàng là mối quan hệ nhiều bên phụ thuộc lẫn nhau

Trong một bảo lãnh ngân hàng không đơn thuần là quan hệ giữa ngân hàng và người thụ hưởng mà còn bao hàm những mối quan hệ dựa trên sự kết hợp giữa ba hợp đồng độc lập: hợp đồng giữa bên được bảo lãnh và bên nhận bảo lãnh là cơ sở để phát sinh yêu cầu bảo lãnh, thể hiện nghĩa vụ bắt buộc phải thực hiện của bên được bảo lãnh đối với bên nhận bảo lãnh; hợp đồng giữa bên được bảo lãnh và bên bảo lãnh thể hiện quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và bên được bảo lãnh; hợp đồng giữa bên nhận bảo lãnh và bên bảo lãnh là quan hệ sử dụng uy tín và sức mạnh tài chính của ngân hàng cam kết trả tiền cho bên thụ hưởng khi có sự vi phạm hợp đồng.

c. Tính độc lập

Bảo lãnh ngân hàng có tính độc lập so với hợp đồng. Đây là một đặc điểm quan trọng của bảo lãnh ngân hàng. Điều này có nghĩa bảo lãnh ngân hàng tồn tại độc lập với cơ sở hình thành của nó. Việc người đứng ra cam kết phải chịu trách nhiệm trả tiền ngay lần yêu cầu đầu tiên của người thụ hưởng đã thể hiện rõ hơn đặc tính này.

d. Tính phù hợp của bảo lãnh

Khi người thụ hưởng bảo lãnh yêu cầu ngân hàng thanh toán thì ngân hàng có trách nhiệm kiểm tra các chứng từ do người thụ hưởng xuất trình. Ngân hàng bảo lãnh có quyền từ chối thanh toán nếu như các chứng từ có dấu hiệu không hợp lệ hay những điều kiện bảo lãnh không được đáp ứng.

1.1.3. Chức năng của bảo lãnh ngân hàng

a. Chức năng pháp lý: Việc người được bảo lãnh yêu cầu ngân hàng phát hành thư bảo lãnh cho người thụ hưởng đã thừa nhận nghĩa vụ thực hiện hợp đồng của mình.

b. Chức năng bảo đảm: Bảo lãnh ngân hàng được sử dụng như một công cụ đảm bảo an toàn cho người thụ hưởng. Chính sự tin tưởng này giúp cho các hợp đồng giao dịch ở mọi lĩnh vực trong và ngoài nước thuận lợi hơn trong việc ký kết.

c. Chức năng thúc đẩy: Bảo lãnh có vai trò đốc thúc người được bảo lãnh thực hiện hoàn tất hợp đồng đã ký kết.

d. Chức năng bồi thường: Bảo lãnh ngân hàng còn mang chức năng bồi thường vì khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết thì người thụ hưởng sẽ được nhận tiền bồi thường cho những thiệt hại phát sinh.

e. Công cụ tài trợ: Bảo lãnh ngân hàng không chỉ là công cụ bảo đảm cho người thụ hưởng mà còn là công cụ tài trợ thực sự về mặt tài chính cho bên được bảo lãnh. Trong nhiều trường hợp, thông qua bảo lãnh ngân hàng, bên được bảo lãnh không phải ký quỹ, được thu hồi vốn nhanh, được vay nợ, được ứng trước...đáp ứng kịp thời các yêu cầu phát triển và mở rộng sản xuất kinh doanh, làm giảm bớt căng thẳng về nguồn vốn hoạt động của các doanh nghiệp.

1.1.4. Các loại bảo lãnh ngân hàng

Tùy theo cách tiêu thức phân loại mà bảo lãnh ngân hàng có các loại sau:

a. Căn cứ vào phương thức phát hành bảo lãnh

- Bảo lãnh trực tiếp (Direct Guarantee)
- Bảo lãnh gián tiếp (Indirect Guarantee)
- Đồng bảo lãnh (Syndicated Guarantee)
- Xác nhận bảo lãnh (Confirm Guarantee)

b. Căn cứ vào điều kiện thanh toán

- Bảo lãnh thanh toán vô điều kiện (Demand Guarantee)
- Bảo lãnh thanh toán có điều kiện

c. Căn cứ vào bản chất của bảo lãnh

- Bảo lãnh đồng nghĩa vụ
- Bảo lãnh độc lập

d. Căn cứ vào mục đích của bảo lãnh

Tùy vào mục đích sử dụng để hạn chế rủi ro mà có các loại bảo lãnh sau: Bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh bảo đảm chất lượng sản phẩm, bảo lãnh hoàn trả tiền ứng trước, bảo lãnh đối ứng, xác nhận bảo lãnh, các loại bảo lãnh khác pháp luật không cấm và phù hợp với thông lệ quốc tế.

1.2. VAI TRÒ CỦA NGÂN HÀNG TRONG DỊCH VỤ BẢO LÃNH

1.2.1. Ngân hàng thông báo

Trong hoạt động bảo lãnh, ngân hàng thông báo chỉ có vị trí hết sức khiêm tốn. Nhiệm vụ của ngân hàng thông báo chỉ là nhận điện phát hành bảo lãnh của ngân hàng đại lý, kiểm tra tính xác thực và chuyển cho người hưởng. Ngân hàng thông báo không có bất kỳ cam kết và ràng buộc nào với người hưởng liên quan đến bảo lãnh. Vì vậy ngân hàng thông báo chỉ tham gia dưới góc độ kỹ thuật nghiệp vụ mà không có quyền và nghĩa vụ liên quan trong bảo lãnh.

1.2.2. Ngân hàng phát hành bảo lãnh

Ngân hàng phát hành đóng vai trò trung gian giữa người được bảo lãnh và người thụ hưởng, cung cấp một dịch vụ tài chính theo yêu cầu của người được bảo lãnh, giúp cho việc thực hiện thỏa thuận một cách trôi chảy, nhanh chóng, không quan tâm và không bị ràng buộc bởi những tranh chấp giữa người được bảo lãnh và người thụ hưởng liên quan đến hợp đồng vì nội dung bảo lãnh, điều kiện đòi tiền...chính do người hưởng và người được bảo lãnh thỏa thuận.

1.2.3. Ngân hàng phát hành bảo lãnh đối ứng

Ngân hàng phát hành bảo lãnh đối ứng hành động theo chỉ thị của người được bảo lãnh với mọi rủi ro và chi phí thuộc về người được bảo lãnh.

1.3. THƯ TÍN DỤNG DỰ PHÒNG (STANDBY LETTER OF CREDIT)

1.3.1. Khái niệm thư tín dụng dự phòng (Standby L/C)

Thư tín dụng dự phòng là một cam kết không huỷ ngang, độc lập, bằng văn bản mà một ngân hàng (ngân hàng phát hành) mở ra theo yêu cầu của khách hàng trong đó ngân hàng cam kết sẽ thanh toán cho người thụ hưởng khi người này xuất trình những chứng từ yêu cầu thanh toán và những chứng từ chứng minh việc không thực hiện nghĩa vụ của người yêu cầu mở thư tín dụng, với điều kiện còn trong thời hạn hiệu lực của L/C. [7, tr.21]

1.3.2. Phạm vi sử dụng của thư tín dụng dự phòng

Việc phát hành thư tín dụng dự phòng tạo điều kiện cho ngân hàng có được các khoản thu nhập bổ sung dựa trên khả năng đánh giá tín dụng đối với khách hàng mà không cần cam kết trực tiếp cung cấp vốn, chi phí phát hành thư tương đối thấp vì vậy phạm vi sử dụng thư tín dụng dự phòng đã vượt ra khỏi lãnh thổ quốc gia (Mỹ) và đã được các nước trên thế giới phổ biến áp dụng.

1.3.3. Các loại thư tín dụng dự phòng

Có 02 dạng sau:

- Thư tín dụng dự phòng dạng bảo lãnh tài chính (Financial guarantee-type Standby letter of credit).
- Thư tín dụng dự phòng dạng BL việc thực hiện hợp đồng (Performance-base Standby letter of credit).

1.3.4. So sánh giữa bảo lãnh ngân hàng và thư tín dụng dự phòng

Khi xem xét mỗi loại bảo lãnh ngân hàng chúng ta đều thấy loại hình thư tín dụng dự phòng tương ứng, điều đó cho thấy giữa bảo lãnh ngân hàng và thư tín dụng dự phòng có nhiều đặc điểm chung, nhiều nét tương đồng trong mục đích, tính chất, chứng từ...

Điểm khác biệt quan trọng chính giữa thư bảo lãnh ngân hàng và thư tín dụng dự phòng là trách nhiệm sơ cấp (primary liability) và trách nhiệm thứ cấp (secondary liability). Ngoài ra còn do các đặc điểm khác nhau sau: thói quen sử dụng, hình thức, giá trị...

1.4. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.4.1. Nội dung phát triển dịch vụ bảo lãnh ngân hàng

Phát triển DVBL là quá trình gia tăng quy mô cung ứng DVBL, nhằm gia tăng thu nhập từ dịch vụ này, nâng cao năng lực cạnh tranh chiếm lĩnh thị trường, đi đôi với việc không ngừng hoàn thiện chất lượng, đa dạng hóa sản phẩm bảo lãnh và hoàn thiện cơ cấu cung ứng dịch vụ. Quá trình này đồng thời cũng phải kiểm soát rủi ro và bảo đảm khả năng sinh lời ở mức độ phù hợp với chiến lược kinh doanh của NH trong từng thời kỳ.

Trong các nội dung trên, gia tăng quy mô cung ứng dịch vụ là nội dung cơ bản, là trọng tâm của phát triển dịch vụ bảo lãnh.

NH có thể đạt được mục tiêu phát triển DVBL thông qua các phương thức chủ yếu:

- Phát triển thị trường cung ứng dịch vụ bảo lãnh của NH bằng cách đáp ứng tốt hơn nhu cầu của thị trường, tìm kiếm các phân khúc thị trường mới, gia tăng năng lực cạnh tranh trên thị trường bằng các chính sách sản phẩm; chính sách giá phí; chính sách phân phối; chính sách xúc tiến và các chính sách Marketing khác. Thực hiện những giải pháp trên nhằm đạt mục tiêu tăng trưởng quy mô cung ứng dịch vụ.

- Nâng cao khả năng sinh lời từ hoạt động bảo lãnh bằng các biện pháp: kiểm soát tốt chi phí bao gồm cả các chi phí trực tiếp và chi phí gián tiếp; khai thác lợi thế quy mô; hoàn thiện chính sách định giá để vừa đạt mục tiêu gia tăng quy mô vừa đạt mục tiêu lợi nhuận.

- Hoàn thiện công tác quản trị rủi ro trong hoạt động bảo lãnh.

1.4.2. Các tiêu chí đánh giá quá trình phát triển DVBL của NHTM

a. Mức độ tăng trưởng quy mô cung ứng dịch vụ

- * Mức tăng trưởng doanh số bảo lãnh:
- * Mức tăng trưởng số dư bảo lãnh:
- * Mức tăng trưởng số món bảo lãnh:

b. Mức tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh

Thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh là doanh thu phí từ hoạt động bảo lãnh của NH trong một thời kỳ. Chỉ tiêu này đánh giá kết quả tài chính của các DVBL. Trong điều kiện chưa thể tính toán, phân bổ các khoản chi phí cho hoạt động bảo lãnh một cách chính xác mức tăng trưởng thu nhập cho phép đánh giá gián tiếp khả năng sinh lời của dịch vụ bảo lãnh.

c. Mức độ gia tăng thị phần

Mức độ tăng trưởng thị phần thể hiện năng lực cạnh tranh của NH trong dịch vụ bảo lãnh trên thị trường mục tiêu.

d. Nâng cao chất lượng dịch vụ

Sản phẩm bảo lãnh của ngân hàng muốn chất lượng cao phải đáp ứng về độ chính xác, độ tin cậy, mang lại sự hài lòng cho người sử dụng về chất lượng sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng đó cung cấp.

Chất lượng dịch vụ bảo lãnh có thể đánh giá qua 2 phương thức:

- Đánh giá trong: là đánh giá do NH tự thực hiện.
- Đánh giá ngoài: là đánh giá của khách hàng thông qua khảo sát khách hàng về các tiêu chí chất lượng.

e. Cơ cấu cung ứng dịch vụ bảo lãnh của ngân hàng

Tiêu chí này được đánh giá qua 2 khía cạnh:

- Sự đa dạng hóa sản phẩm bảo lãnh mà NH cung ứng thể hiện qua việc mở rộng chủng loại sản phẩm bảo lãnh.
- Quá trình đa dạng hóa hoạt động cung ứng dịch vụ của ngân

hàng theo các tiêu chí khác nhau như: theo đối tượng khách hàng, theo ngành nghề, lĩnh vực... đã đáp ứng các mục tiêu của ngân hàng hay chưa?

f. Kiểm soát rủi ro

Rủi ro chủ yếu cần được quan tâm nhất trong hoạt động bảo lãnh ngân hàng được đánh giá qua hai chỉ tiêu sau:

- Tỷ lệ những khoản trả thay
- Dư nợ bảo lãnh quá hạn

Mức độ kiểm soát rủi ro trong dịch vụ bảo lãnh thể hiện qua mức giảm các tỷ lệ nói trên.

g. Hiệu quả kinh doanh dịch vụ bảo lãnh

Hiệu quả kinh doanh dịch vụ bảo lãnh của ngân hàng được đánh giá qua các chỉ tiêu chủ yếu:

- Tỷ suất lợi nhuận trên doanh số bảo lãnh
- Tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu phí từ dịch vụ bảo lãnh

Trên thực tế, việc tính toán các chỉ tiêu này trong hoạt động kinh doanh ngân hàng là rất khó thực hiện. Vì vậy, chỉ tiêu thường được sử dụng phổ biến là chỉ tiêu tỷ lệ giữa doanh thu phí dịch vụ bảo lãnh /doanh số bảo lãnh để đánh giá.

1.4.3. Những nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển DVBL của NHTM

a. Nhân tố bên ngoài: Môi trường chính trị xã hội; Môi trường pháp lý; Môi trường kinh tế; Môi trường công nghệ thông tin; Môi trường quốc tế ; Khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ; Các chính sách của các ngân hàng đối thủ, đối tác.

b. Nhân tố bên trong: Nguồn nhân lực; Sự đa dạng sản phẩm; Trình độ thông tin của bản thân ngân hàng; Chiến lược kinh doanh của ngân hàng; Uy tín của ngân hàng; Chất lượng thẩm định khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Ngoài việc hệ thống hóa những cơ sở lý luận về dịch vụ bảo

lĩnh ngân hàng như các khái niệm, đặc điểm, chức năng, các tiêu thức phân loại bảo lãnh ngân hàng, vai trò của ngân hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ này cũng như tìm hiểu thêm về thư tín dụng dự phòng để nắm bắt kịp xu hướng thanh toán hiện đại của thế giới, đề tài đã phát triển được nội dung phát triển DVBL, các tiêu chí đánh giá sự phát triển DVBL của NHTM làm cơ sở để phân tích thực trạng phát triển dịch vụ bảo lãnh ngân hàng của Vietcombank Đà Nẵng.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN

DỊCH VỤ BẢO LÃNH NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG

TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1.1. Quá trình hình thành NH TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng

Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam–Chi nhánh Đà Nẵng được thành lập vào ngày 30/04/1975. Đến ngày 02/06/2008, được chuyển đổi thành Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam –Chi nhánh Đà Nẵng với cổ phần nhà nước chi phối. Năm 2011, một trong những sự kiện có ý nghĩa đối với VCB là chọn được đối tác chiến lược nước ngoài-Mizuho Coporate Bank. Đây là điểm nhấn quan trọng khởi đầu một chặng đường hợp tác lâu dài giữa VCB và Mizuho.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý VCB Đà Nẵng

Cơ cấu tổ chức của Vietcombank Đà Nẵng:

- Ban Giám đốc: 4 người gồm 1 Giám đốc và 3 Phó Giám đốc.
- Dưới Ban Giám đốc :

Tại trụ sở chính có 11 phòng và 01 Tổ: Phòng Khách hàng, Khách hàng Thẻ nhân, Thanh toán xuất nhập khẩu, Hành chính - Nhân

sự, Kế toán, Quản lý nợ, Kiểm tra giám sát tuân thủ, Kinh doanh dịch vụ ngân hàng, Ngân quỹ, Vốn, Thanh toán thẻ và Tổ tin học.

Hệ thống mạng lưới: Chi nhánh có 7 phòng giao dịch trực thuộc.

Tổng số cán bộ công nhân viên Chi nhánh tính đến 30/06/2012 là 206 người (117 nữ).

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh cơ bản của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam- chi nhánh Đà Nẵng thời gian qua (2009-2011)

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của VCB ĐN từ 2008-2011

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chi tiêu \ Năm	2008	2009		2010		2011	
	Thực hiện	Thực hiện	(+), (-) (%) 2009/2008	Thực hiện	(+), (-) (%) 2010/2009	Thực hiện	(+), (-) (%) 2011/2010
1. Huy động vốn từ nền kinh tế	1.844,945	2.067,883	+12,1%	2.821,965	+36,5%	2.994,551	+6,1%
2. Dự nợ	1.648,610	1.939,538	+17,6%	2.195,073	+13,2%	2.960,473	+34,9%
3. Chênh lệch thu chi	106,063	116,366	+9,7%	92,084	-20,9%	139,217	+51,2%

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TẠI VCB ĐÀ NẴNG

2.2.1. Tổng quan về dịch vụ bảo lãnh của VCB ĐN

a. Các dịch vụ bảo lãnh VCB ĐN cung cấp: Phát hành bảo lãnh; Thông báo bảo lãnh; Sửa đổi bảo lãnh; Xác nhận bảo lãnh; Đòi tiền hộ theo bảo lãnh; Xác nhận tính xác thực của bảo lãnh.

b. Các loại bảo lãnh phát hành

Vietcombank Đà Nẵng hiện đang phát hành các loại bảo lãnh sau: Bảo lãnh vay vốn; Bảo lãnh thanh toán; Bảo lãnh dự thầu; Bảo lãnh thực hiện hợp đồng; Bảo lãnh bảo đảm chất lượng sản phẩm; Bảo lãnh thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu; Bảo lãnh tiền ứng trước; Bảo lãnh khoản tiền giữ lại (bảo lãnh bảo hành); Bảo lãnh đối ứng; Bảo lãnh nhận

hàng; Bảo lãnh trong giao dịch nhà đất; Bảo lãnh cho các mục đích chuyên biệt mà pháp luật không cấm và phù hợp với thông lệ quốc tế.

c. Cơ sở pháp lý thực hiện dịch vụ bảo lãnh tại chi nhánh

Ngoài việc tuân thủ hệ thống văn bản pháp luật do nhà nước ban hành, văn bản điều tiết dịch vụ bảo lãnh của chi nhánh hiện nay là quyết định số 285/QĐ-NHNT.HĐQT ngày 15.08.2008 của Hội đồng quản trị NH TMCP Ngoại thương.

d. Biện pháp bảo đảm cho nghĩa vụ của khách hàng được VCB ĐN bảo lãnh

Căn cứ vào đặc điểm của tình hình sản xuất kinh doanh, khả năng tài chính và uy tín của khách hàng, Ngân hàng và khách hàng thỏa thuận áp dụng hoặc không áp dụng các biện pháp bảo đảm cho bảo lãnh. Các hình thức bảo đảm cho bảo lãnh bao gồm: ký quỹ, cầm cố tài sản, thế chấp tài sản, bảo lãnh của bên thứ ba và các biện pháp bảo đảm khác theo quy định của pháp luật.

e. Quy trình thực hiện dịch vụ bảo lãnh tại VCB ĐN

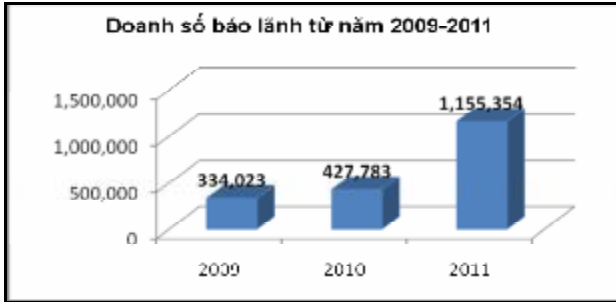
Hiện nay do VCB TW chưa ban hành quy trình thống nhất về việc thực hiện dịch vụ bảo lãnh trong toàn hệ thống, do đó mỗi chi nhánh bố trí quy trình bảo lãnh phù hợp với cơ cấu tổ chức của chi nhánh đó. Đối với chi nhánh Đà Nẵng, việc thực hiện các dịch vụ bảo lãnh đều do phòng TT XNK thực hiện.

f. Các biện pháp VCB ĐN đã thực hiện để phát triển DVBL

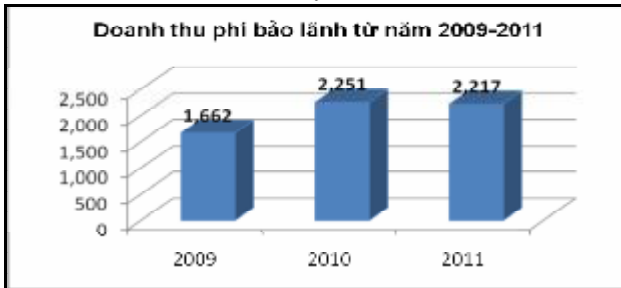
Biện pháp chi nhánh đang thực hiện chỉ là các chính sách ưu đãi phí, thay đổi cách tính phí cho doanh nghiệp mà thôi. Bên cạnh đó với đội ngũ nhân viên có trình độ cao thực hiện tư vấn tốt cho khách hàng cũng là một biện pháp quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển dịch vụ này.

2.2.2. Phân tích kết quả phát triển dịch vụ bảo lãnh tại Vietcombank Đà Nẵng từ năm 2009 đến 2011

a. Mức độ tăng trưởng quy mô cung ứng dịch vụ và thu nhập từ DVBL



Hình 2.2: Doanh số bảo lãnh tại chi nhánh từ năm 2009-2011



Hình 2.4: Doanh thu phí bảo lãnh tại chi nhánh từ năm 2009-2011

Về số dư bảo lãnh, so sánh số dư cuối kỳ năm 2010 so với năm 2009 tăng 66.705 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 55,56%. Sang năm 2011, mức tăng trưởng có ít hơn nhưng vẫn đảm bảo mức tăng trên 25%. Cụ thể, số dư bảo lãnh tăng 46.805 triệu đồng, tốc độ tăng 25,06%. Nếu tính bình quân cho cả năm thì số dư bảo lãnh của năm 2010 giảm so với năm 2009 là -1.600 triệu đồng, tức giảm -1,33%. Sang năm 2011, tính bình quân cả năm số dư bảo lãnh tăng 47.600 triệu đồng, tức tăng 40,20% so với năm 2010.

Nhìn chung, số liệu về doanh số bảo lãnh và số dư bảo lãnh diễn biến có chênh lệch đôi chút do sự khác biệt về kỳ hạn bảo lãnh đã chi phối đến chỉ tiêu doanh số bảo lãnh nhưng về cơ bản xu hướng quy mô bảo lãnh tăng qua thời gian là xu hướng chủ đạo..

b. Mức độ gia tăng thị phần

Số dư bảo lãnh của chi nhánh so với số dư bảo lãnh của toàn hệ

thông chiếm tỷ trọng trung bình 1,2%, đây là con số khiêm tốn nhưng có tăng trưởng qua các năm, cho thấy dịch vụ bảo lãnh của chi nhánh sẽ tiếp tục phát triển nếu được quan tâm và có chiến lược quảng bá sản phẩm đến nhiều loại hình khách hàng.

c. Mức độ đảm bảo chất lượng dịch vụ

Để đánh giá chất lượng dịch vụ bảo lãnh của VCB ĐN, đề tài đã thực hiện 80 phiếu khảo sát ý kiến khách hàng trong 109 khách hàng đã sử dụng dịch vụ bảo lãnh của chi nhánh trong năm 2011 để tổng hợp các đánh giá của khách hàng về mức độ đảm bảo chất lượng dịch vụ mà chi nhánh cung cấp.

d. Cơ cấu cung ứng dịch vụ bảo lãnh của NH

Cơ cấu theo loại hình bảo lãnh

Cơ cấu cung ứng DVBL theo theo loại hình doanh nghiệp

Cơ cấu theo đối tượng ngành nghề

Cơ cấu theo hình thức đảm bảo

f. Kiểm soát rủi ro

Cho đến nay tại chi nhánh chưa phát sinh dư nợ bất buộc trên tài khoản nội bảng và không có bảo lãnh đang tranh chấp.

g. Đánh giá hiệu quả kinh doanh dịch vụ bảo lãnh tại chi nhánh

Tỷ lệ doanh thu phí/doanh số bảo lãnh nhìn chung có sự sụt giảm trong năm 2011 là do chi nhánh thực hiện chính sách ưu đãi phí đối với các khách hàng có doanh số bảo lãnh lớn bằng cách thay đổi cách tính phí bảo lãnh.

2.2.3. Đánh giá chung về dịch vụ bảo lãnh ngân hàng tại Vietcombank Đà Nẵng

Qua các biện pháp mà VCB ĐN đã thực hiện để phát triển dịch vụ bảo lãnh và qua số liệu phân tích về thực trạng phát triển dịch vụ này của chi nhánh, đề tài có những đánh giá sau:

a. Những mặt thành công

Dịch vụ bảo lãnh của chi nhánh trong những năm qua có sự

tăng trưởng nhất định đã góp phần nâng cao uy tín và danh tiếng của chi nhánh, thúc đẩy các dịch vụ khác phát triển như huy động vốn, tín dụng, thanh toán, ngân quỹ...phát triển thêm nhiều khách hàng mới.

b. Những nhân tố tác động đến sự thành công

Nhân tố bên trong

Nhân tố bên ngoài

c. Những hạn chế

- Sự tăng trưởng quy mô cung ứng dịch vụ bảo lãnh của ngân hàng chưa tương xứng với thế mạnh của một ngân hàng lớn về thương hiệu, dịch vụ, khách hàng.

- Dịch vụ này chưa phải là thế mạnh của VCB ĐN so với các dịch vụ khác trên địa bàn.

- Cơ cấu dịch vụ bảo lãnh chưa phù hợp với nhu cầu thị trường và mục tiêu chú trọng phát triển dịch vụ bán lẻ của ngân hàng.

- Thực hiện chính sách quản lý rủi ro chặt chẽ đi kèm với việc hạn chế khả năng phát triển khách hàng mới.

- Sản phẩm ra đời không có sự phối hợp tốt giữa các phòng ban để tiếp thị.

- Chất lượng dịch vụ còn nhiều vấn đề phải quan tâm lưu ý.

- Tỷ trọng thu phí dịch vụ bảo lãnh so với tổng thu dịch vụ có xu hướng giảm, hiệu quả kinh doanh dịch vụ này chưa cao.

d. Những nhân tố ảnh hưởng đến những hạn chế của DVBL tại VCB ĐN

Nhân tố bên trong

Nhân tố bên ngoài

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2, luận văn đã giải quyết các nhiệm vụ đặt ra từ mục tiêu nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu của chương 2 là cơ sở để đề tài đưa ra các giải pháp và kiến nghị cụ thể trong chương 3.

CHƯƠNG 3**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH
TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG****3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TẠI
VIETCOMBANK ĐÀ NẴNG****3.1.1. Định hướng phát triển của VCB giai đoạn 2011-2020**

- Tiếp tục đổi mới và hiện đại hóa toàn diện mọi mặt hoạt động -bắt kịp với trình độ khu vực và thế giới.

- Tranh thủ thời cơ, phát huy lợi thế sẵn có của Vietcombank cũng như của các cổ đông mới, phát triển và mở rộng lĩnh vực hoạt động.

- Tăng cường năng lực quản trị điều hành và hiện đại hoá công nghệ ngân hàng nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh và sử dụng vốn.

- Tăng cường năng lực tài chính bảo đảm an toàn hoạt động và phát triển Ngân hàng Ngoại thương.

- Giữ vững là một trong những ngân hàng có vai trò chủ đạo trong hệ thống ngân hàng Việt Nam.

- Đạt quy mô trên 30 tỷ USD tổng tích sản và vốn chủ sở hữu cần có khoảng 2 tỷ USD.

- Có cơ cấu tổ chức và mô thức quản trị hiện đại, áp dụng các chuẩn mực và thông lệ quốc tế tốt nhất, sẵn sàng cho hội nhập và phát triển.

- Có phạm vi hoạt động trong nước và các thị trường tài chính thế giới, cũng như mở rộng phạm vi hoạt động không chỉ trong dịch vụ tài chính ngân hàng mà thông qua các nghiệp vụ đầu tư tài chính, mua bán, sáp nhập công ty và phát triển các doanh nghiệp mới.

- Ứng dụng nền tảng công nghệ hiện đại tiên tiến nhất, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của quản trị cũng như các sản phẩm, tiện ích phục vụ khách hàng với chất lượng cao.

- Phát triển nguồn nhân lực thông qua các giải pháp đào tạo, tuyển dụng nguồn nhân tài trong và ngoài nước cũng như thu hút chất

xám từ các khu vực kinh tế phát triển.

3.1.2. Định hướng phát triển của VCB ĐN giai đoạn 2011-2020

- Vừa phát triển bán buôn vừa đẩy mạnh bán lẻ, tiếp tục mở rộng mạng lưới hoạt động trên địa bàn.

- Bám sát và thực hiện các chỉ đạo của NHNN và TW về chính sách liên quan đến hoạt động ngân hàng trong từng thời kỳ.

- Chủ động đa dạng hóa sản phẩm kinh doanh trong đó tập trung chủ yếu huy động vốn và cho vay.

- Phát triển và ứng dụng công nghệ Ngân hàng hiện đại theo chỉ đạo của TW.

- Giữ vững vai trò chủ đạo, chủ lực trong hoạt động ngân hàng trên địa bàn Đà Nẵng. Duy trì vị thế hàng đầu về lĩnh vực tài trợ thương mại, thị phần thanh toán xuất nhập khẩu luôn chiếm tỷ trọng cao trên địa bàn.

- Chú trọng công tác tự đào tạo cán bộ, xây dựng đội ngũ nhân viên bán hàng chuyên nghiệp, nhiệt tình, năng nổ đem lại sự hài lòng cho khách hàng khi đến Chi nhánh giao dịch.

3.1.3. Định hướng phát triển dịch vụ bảo lãnh tại VCB ĐN

- Thực hiện tăng trưởng doanh số bảo lãnh và dư nợ bảo lãnh nhằm mở rộng thị phần, đồng thời đạt mục tiêu quan trọng là lợi nhuận và an toàn.

- Tăng trưởng dịch vụ bảo lãnh đi đôi với tăng trưởng tín dụng, an toàn, chất lượng và hiệu quả, đúng định hướng của nhà nước về lĩnh vực ưu tiên đầu tư.

- Đa dạng các sản phẩm bảo lãnh đáp ứng các yêu cầu của mọi đối tượng khách hàng trong mọi lĩnh vực.

- Đẩy mạnh phát triển các dịch vụ ngân hàng bán lẻ, triển khai các sản phẩm bảo lãnh cho các khách hàng cá nhân trên cơ sở hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng thể nhân.

- Chuẩn hóa quy trình bảo lãnh đảm bảo các thủ tục đơn giản,

thời gian xử lý nhanh nhất cho khách hàng.

- Đào tạo và đầu tư cho đội ngũ CBCNV tinh thông nghiệp vụ, bán hàng chủ động. Giao chỉ tiêu phát triển dịch vụ bảo lãnh đến từng phòng ban liên quan

3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TẠI VCB ĐN

3.2.1. Đa dạng hóa cơ cấu cung ứng dịch vụ theo đối tượng khách hàng với các sản phẩm phù hợp

Cần tập trung quảng cáo, tiếp thị, tư vấn đến đối tượng khách hàng mà chi nhánh còn bỏ ngõ đó là khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh cá thể. Liên kết với các cơ quan chức năng tổ chức cho các học sinh, sinh viên đi du học, các công ty có nhu cầu mở rộng đại lý là hộ kinh doanh cá thể... để giới thiệu dịch vụ bảo lãnh của VCB ĐN để họ biết và giới thiệu cho các đối tượng này đến giao dịch.

3.2.2. Nâng cao chất lượng DVBL, gia tăng giá trị tăng thêm của dịch vụ

- Nâng cao chất lượng hoạt động giao dịch
- Chính sách tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách hàng
- Tổ chức bộ phận chuyên trách nhằm gia tăng mức độ chuyên môn hóa.
- Tổ chức thực hiện tốt công tác chăm sóc khách hàng
- Hoàn thiện quy trình, thủ tục

3.2.3. Đẩy mạnh hoạt động truyền thông, cổ động, củng cố thương hiệu

Đẩy mạnh các hoạt động truyền thông, tăng cường quan hệ cổ đông, duy trì quan hệ với ngân hàng đại lý đặc biệt chú trọng quan hệ với các tổ chức đánh giá tín nhiệm VCB, thực hiện nhanh chóng việc triển khai chuẩn hóa và phát triển thương hiệu VCB trên toàn hệ thống. Phải ưu tiên việc sáng tạo và tôn giữ một hình ảnh mạnh về ngân hàng.

3.2.4. Hoàn thiện chính sách định giá phí bảo lãnh

- Cần đầu tư kỹ thuật, công nghệ để có thể tính toán chính xác

các chi phí cấu thành từng sản phẩm đơn lẻ để xác định chi phí đầu vào của sản phẩm từ đó đưa ra được mức giá hợp lý cũng như tính toán tổng thể lợi ích mỗi khách hàng mang lại để có chính sách miễn giảm phí cho phù hợp và cạnh tranh.

- Thay đổi thời hạn tính phí

- Thực hiện chính sách định giá phân biệt theo quy mô bảo lãnh, theo mối quan hệ với khách hàng, theo mức rủi ro của từng hợp đồng bảo lãnh.

3.2.5. Nâng cao năng lực kiểm soát chi phí

Để có thể nâng cao năng lực kiểm soát chi phí của DVBL, NH cần phải:

- Hoàn thiện công tác hạch toán, kế toán.

- Hoạch định chính sách chi phí đối với DVBL phù hợp.

- Thực hiện các biện pháp tiết kiệm chi phí trực tiếp và gián tiếp cho DVBL.

3.2.6. Tăng cường công tác quản trị rủi ro trong hoạt động bảo lãnh

Để tăng cường công tác quản trị rủi ro trong hoạt động bảo lãnh, NH cần phải tiến hành các biện pháp sau:

- Tiến hành thu thập dữ liệu, phân tích, nhận diện các loại rủi ro có thể phát sinh trong hoạt động bảo lãnh.

- Nâng cao chất lượng của hệ thống thu thập, lưu trữ và xử lý thông tin.

- Hoàn thiện khâu thẩm định bảo lãnh.

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát cả về mức độ và chất lượng của công tác kiểm tra, kiểm soát.

- Đa dạng hóa danh mục bảo lãnh.

3.2.7. Giải pháp hỗ trợ

a. Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, hiện đại hóa công nghệ

Đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật, không ngừng đổi mới và hiện

đại hóa công nghệ là yếu tố quan trọng để phát triển các dịch vụ ngân hàng. Ứng dụng tốt công nghệ hiện đại cho phép ngân hàng cập nhật đầy đủ các thông tin từ phía khách hàng, giảm thiểu rủi ro do hậu quả của tình trạng thông tin bất đối xứng, giúp ngân hàng vừa tiết giảm chi phí vừa bảo đảm sự thuận tiện cho khách hàng.

b. Tăng cường công tác đào tạo, huấn luyện nhân sự thực hiện

DVBL

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Với Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước

Cần tiếp tục xây dựng và hoàn thiện hành lang pháp lý hoàn chỉnh và chặt chẽ cho bảo lãnh bằng các văn bản luật, dưới luật để các NHTM có cơ sở pháp lý đầy đủ và thuận lợi trong việc phát triển bảo lãnh ngân hàng cũng như tạo ra căn cứ dẫn chiếu thống nhất cho các ngân hàng khi bảo lãnh cho bên nước ngoài theo hướng đồng bộ, nhất quán và phù hợp với thông lệ quốc tế. Ngoài ra, Việt Nam nên tham gia phê chuẩn công ước quốc tế về HĐBL như Công ước Liên hiệp quốc về Bảo lãnh độc lập và Tín dụng thư dự phòng (Công ước Uncitral). Một khi Công ước quốc tế này được phê chuẩn sẽ tạo điều kiện hỗ trợ các NH trong nước khi có tranh chấp, các ngân hàng trong nước sẽ có được sự bình đẳng với đối tác nước ngoài, tránh được các rủi ro pháp lý trong các giao dịch bảo lãnh có yếu tố quốc tế. Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện cơ chế kiểm tra, kiểm soát hoạt động tín dụng nói chung và HĐBL nói riêng với những tiêu chí kiểm tra, kiểm soát có tính đặc thù cho hoạt động này và ban hành các chuẩn mực về nghiệp vụ bảo lãnh theo hướng nâng cao các tiêu chí về quản trị rủi ro trong hoạt động bảo lãnh.

3.3.2. Với VCB TW

Đề nghị TW cần có quy trình nghiệp vụ bảo lãnh thống nhất toàn hệ thống, nghiên cứu cải tiến chương trình để tăng được hiệu quả lao động của các bộ CNV, xử lý các bất cập trên chương trình tác

nghiệp, nghiên cứu về công nghệ để thực hiện phong tỏa /ký quỹ bảo lãnh trên tài khoản kỳ hạn cũng như linh hoạt trong việc giao hạn mức bảo lãnh cho các chi nhánh phục vụ các định chế tài chính để rút ngắn thời gian xử lý...

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong chương 3, luận văn đã đề xuất 7 giải pháp, bao gồm: Đa dạng hóa cơ cấu cung ứng dịch vụ theo đối tượng khách hàng với các sản phẩm phù hợp; Nâng cao chất lượng DVBL, gia tăng giá trị tăng thêm của dịch vụ; Đẩy mạnh hoạt động truyền thông, cổ động, củng cố thương hiệu; Hoàn thiện chính sách định giá phí bảo lãnh; Nâng cao năng lực kiểm soát chi phí; Tăng cường công tác quản trị rủi ro trong hoạt động bảo lãnh; và một số giải pháp hỗ trợ.

Để tạo điều kiện thực hiện tốt các giải pháp nói trên, luận văn cũng đã nêu các kiến nghị với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và với VCB TW.

KẾT LUẬN

Qua quá trình nghiên cứu, luận văn đã cố gắng bám sát các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra và đã giải quyết được các nhiệm vụ nghiên cứu sau:

- Hệ thống hóa những cơ sở lý luận về dịch vụ bảo lãnh ngân hàng. Luận văn cũng đã phát triển được nội dung phát triển DVBL, các tiêu chí đánh giá sự phát triển DVBL của NHTM, các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển DVBL của NHTM.

- Phân tích các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển của hoạt động BLNH trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước kết hợp với những phân tích của cá nhân của người nghiên cứu.

- Trên cơ sở thu thập dữ liệu, tiến hành khảo sát thăm dò ý kiến khách hàng, luận văn đã phân tích, đánh giá thực trạng phát triển DVBL tại VCB Đà Nẵng trong thời gian qua. Luận văn cũng tổng kết những kết quả cũng như những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động bảo lãnh, phân tích nguyên nhân của những thành công và hạn chế.

- Xuất phát từ định hướng phát triển dịch vụ bảo lãnh tại VCB Đà Nẵng và kết quả phân tích thực trạng phát triển DVBL kết hợp với cơ sở lý luận, Luận văn đã đề xuất 7 giải pháp, bao gồm: Đa dạng hóa cơ cấu cung ứng dịch vụ theo đối tượng khách hàng với các sản phẩm phù hợp; Nâng cao chất lượng DVBL, gia tăng giá trị tăng thêm của dịch vụ; Đẩy mạnh hoạt động truyền thông, cổ động, củng cố thương hiệu; Hoàn thiện chính sách định giá phí bảo lãnh; Nâng cao năng lực kiểm soát chi phí; Tăng cường công tác quản trị rủi ro trong hoạt động bảo lãnh; và một số giải pháp hỗ trợ.

Để tạo điều kiện thực hiện tốt các giải pháp nói trên, luận văn cũng đã nêu các kiến nghị với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và với VCB TW.