

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

NGUYỄN AN SƠN

**HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
CHI NHÁNH TỈNH BÌNH ĐỊNH**

Chuyên ngành : Tài chính - Ngân hàng

Mã số : 60.34.20

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS Nguyễn Ngọc Vũ

Đà Nẵng – Năm 2013

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS Nguyễn Ngọc Vũ

Phản biện 1: PGS. TS Lâm Chí Dũng

Phản biện 2: GS. TS Dương Thị Bình Minh

Luận văn đã được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 07 tháng 09 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

Trong quá trình phát triển thì sự cạnh tranh giữa các ngân hàng là tất yếu mà lĩnh vực cạnh tranh gay gắt nhất chính là lĩnh vực tín dụng truyền thống. Hơn nữa, HĐBL NH ngày càng phát triển và đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế và đối với bản thân mỗi NHTM trong việc nâng cao uy tín và tăng nguồn thu nhập.

Mặc dù NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định trong những năm gần đây đã chú trọng đến việc đầu tư nguồn lực và phát triển HĐBL tại chi nhánh, nhưng nguồn thu từ các hoạt động ngoại bảng như bảo lãnh NH hiện tại vẫn còn chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng thu dịch vụ ngoài tín dụng.

Xuất phát từ những vấn đề trên, tác giả chọn đề tài **“Hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh tỉnh Bình Định”** làm đề tài nghiên cứu.

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về nghiệp vụ bảo lãnh NH.
- Đánh giá thực trạng HĐBL tại chi nhánh.
- Đề xuất một số giải pháp phát triển HĐBL tại chi nhánh.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là: Luận văn tập trung nghiên cứu HĐBL NH và sự phát triển của HĐBL NH tại chi nhánh.

Phạm vi nghiên cứu: Đánh giá HĐBL thông qua hệ thống số liệu thống kê hoạt động của chi nhánh trong giai đoạn từ năm 2010 - 2012.

4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng các phương pháp nghiên cứu khác nhau, trong đó chủ yếu là phương pháp duy vật biện chứng, duy vật lịch sử,

phương pháp tiếp cận phân tích và hệ thống hóa các hiện tượng của các đối tượng như công cụ thống kê, phân tích ngoại suy, phương pháp so sánh định tính, định lượng và quy nạp... đi từ cơ sở lý thuyết đến thực tiễn nhằm giải quyết và làm sáng tỏ mục đích đặt ra trong luận văn.

Phương pháp thu thập xử lý số liệu: Số liệu thứ cấp được thu thập từ các báo cáo thường niên, báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh,... và được xử lý bằng máy tính.

5. Bố cục của đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn có cấu trúc gồm 3 chương

Chương 1: Cơ sở lý luận về bảo lãnh ngân hàng và phát triển hoạt động bảo lãnh ngân hàng tại các NHTM.

Chương 2: Thực trạng hoạt động bảo lãnh ngân hàng tại NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định.

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định.

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

CHƯƠNG 1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ BẢO LÃNH NGÂN HÀNG VÀ
PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH NGÂN HÀNG TẠI
CÁC NHTM

1.1 NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH CỦA NHTM

1.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của bảo lãnh NH

1.1.2 Khái niệm bảo lãnh NH

“Bảo lãnh NH là một trong các hình thức cấp tín dụng, được thực hiện thông qua sự cam kết bằng văn bản của TCTD với bên có quyền về việc thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho KH khi KH không thực hiện đúng nghĩa vụ đã cam kết”.

1.1.3 Đặc điểm, chức năng và vai trò của bảo lãnh NH

a. Đặc điểm của bảo lãnh NH

- Bảo lãnh là mối quan hệ nhiều bên phụ thuộc lẫn nhau
- Tính độc lập của bảo lãnh
- Tính chất vô điều kiện của bảo lãnh NH
- Tính phù hợp của bảo lãnh
- Bảo lãnh NH là một hoạt động ngoại bảng
- Bảo lãnh NH là giao dịch không thể đơn phương hủy ngang
- Bảo lãnh NH là giao dịch được xác lập và thực hiện dựa

trên chứng từ

b. Chức năng của bảo lãnh NH

- Bảo lãnh được sử dụng như một công cụ để bảo đảm
- Bảo lãnh được sử dụng như một công cụ tài trợ
- Bảo lãnh được sử dụng như một công cụ để đôn đốc hoàn

thành hợp đồng

- Bảo lãnh được sử dụng như là một công cụ để đánh giá

c. Vai trò của bảo lãnh NH

- Đối với bên được bảo lãnh
- Đối với bên thụ hưởng bảo lãnh
- Đối với NH phát hành bảo lãnh
- Đối với nền kinh tế

1.1.4. Phân loại bảo lãnh NH

a. Phân loại theo mục đích bảo lãnh

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 thanh toán

Ngoài ra còn có các loại hình bảo lãnh khác như:

Bảo lãnh tài chính; Bảo lãnh phát hành chứng khoán

b. Phân loại theo phương thức phát hành bảo lãnh

Bảo lãnh trực tiếp; Bảo lãnh gián tiếp; Bảo lãnh được xác nhận

c. Phân loại theo bản chất của bảo lãnh

- Bảo lãnh đồng nghĩa vụ
- Bảo lãnh độc lập

1.1.5 Rủi ro trong bảo lãnh NH

a. Các loại rủi ro trong hoạt động bảo lãnh NH

- Đối với bên bảo lãnh
- Đối với bên được bảo lãnh
- Đối với bên thụ hưởng bảo lãnh

b. Các chỉ tiêu đánh giá mức độ kiểm soát rủi ro trong HĐBL ngân hàng

- ***Dư nợ bảo lãnh quá hạn:*** Là giá trị những khoản ngân hàng đã trả thay cho khách hàng theo cam kết bảo lãnh nhưng khách hàng không trả được nợ cho ngân hàng.

- **Tỷ lệ những khoản đã trả thay:** bằng tổng giá trị các khoản ngân hàng trả thay/Doanh số bảo lãnh.

1.2. MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH CỦA NHTM

1.2.1. Quan niệm phát triển HĐBL

Phát triển HĐBL là hoạt động của NH nhằm tìm cách gia tăng doanh số, số dư bảo lãnh cùng với việc nâng cao chất lượng hoạt động này, đảm bảo sự gia tăng bảo lãnh an toàn và hiệu quả.

Để thực hiện đòi hỏi NH phải có những phương án, cách thức hữu hiệu. Việc phát triển HĐBL có thể được thực hiện theo hai cách, đó là phát triển HĐBL theo chiều rộng và phát triển HĐBL theo chiều sâu.

1.2.2. Ý nghĩa của việc phát triển HĐBL

HĐBL không những tạo điều kiện cho KH nắm bắt được các cơ hội kinh doanh mà còn nâng cao uy tín cũng như vị thế của NH trong khu vực và trên thế giới.

1.2.3. Mục tiêu của phát triển dịch vụ bảo lãnh NH

Bên cạnh mở rộng bằng đa dạng hóa danh mục sản phẩm, bằng tạo ra nhiều giá trị tăng thêm, mục tiêu còn là kiểm soát rủi ro khi thực hiện cung cấp dịch vụ bảo lãnh NH. Đồng thời nâng cao hiệu quả kinh doanh khi cung cấp dịch vụ bảo lãnh NH đến với KH.

1.2.4. Một số chỉ tiêu đánh giá sự phát triển HĐBL

a. Chỉ tiêu định lượng

- Số dư bảo lãnh
- Doanh số bảo lãnh
- Doanh thu từ HĐBL
- Dư nợ bảo lãnh quá hạn

b. Chỉ tiêu định tính

- Sự đa dạng của sản phẩm bảo lãnh cung cấp
- Mạng lưới NH đại lý

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ PHÁT TRIỂN CỦA HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH

Hoạt động NH nói chung và bảo lãnh NH nói riêng chịu tác động của rất nhiều yếu tố khác nhau. Những nhân tố này tác động dưới nhiều khía cạnh, ảnh hưởng trực tiếp đến phát triển HĐBL cả trong hiện tại và tương lai.

1.3.1. Những nhân tố môi trường vĩ mô

- Môi trường kinh tế
- Môi trường chính trị - xã hội
- Môi trường pháp lý
- Môi trường công nghệ

1.3.2. Nhân tố khách hàng

1.3.3. Đối thủ cạnh tranh

1.3.4. Các nhân tố thuộc về nội bộ NH

- Chiến lược phát triển kinh doanh của NH:
- Kế hoạch phát triển HĐBL
- Chính sách tuyên truyền quảng cáo
- Chính sách giá cả
- Chất lượng bảo lãnh
- Quy trình bảo lãnh
- Trình độ nghiệp vụ và phẩm chất của cán bộ NH

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NHNo&PTNT CHI NHÁNH TỈNH BÌNH ĐỊNH

2.1. TỔNG QUAN VỀ NHNo&PTNT CHI NHÁNH TỈNH BÌNH ĐỊNH

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định

Hệ thống NH Phát triển nông nghiệp Việt Nam nói chung và Chi nhánh NH Phát triển nông nghiệp Bình Định nói riêng là một trong các NH chuyên doanh ra đời và đi vào hoạt động từ tháng 07/1988. Trong 25 năm qua là một chặng đường phấn đấu đầy khó khăn, gian khổ. Quá trình đó đã ghi nhận sự phát triển và trưởng thành của Chi nhánh NH nông nghiệp tỉnh Bình Định.

2.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của NHNo&PTNT tỉnh Bình Định

Là chi nhánh của một trong những NH thương mại lớn ở Việt Nam, Agribank Bình Định cung ứng tất cả SPDV NH hiện đại đến mọi tổ chức kinh tế và cá nhân trên tất cả các lĩnh vực nông nghiệp, công nghiệp, thương mại, xuất nhập khẩu, dịch vụ và đời sống.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định

2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định từ năm 2010 - 2012

a. Hoạt động huy động vốn

NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định luôn xác định trọng tâm trong công tác huy động vốn là phấn đấu tăng trưởng nhanh, ổn định nguồn tiền gửi từ khu vực dân cư, nhất là loại tiền gửi trung dài

hạn nhằm tạo thế ổn định và từng bước bù đắp dần nguồn vốn nhàn rỗi trong thanh toán.

b. Hoạt động cho vay

Hoạt động tín dụng là một trong những hoạt động chính của chi nhánh và tỷ trọng thu từ hoạt động tín dụng chiếm cao nhất. Chi nhánh đã cho vay đối với các thành phần kinh tế trên địa bàn, trong đó chú trọng đến việc cho vay phục vụ các doanh nghiệp, các hộ sản xuất, thực hiện chính sách của Nhà nước về ưu tiên phát triển các ngành nghề đối với lĩnh vực nông thôn.

c. Kết quả hoạt động kinh doanh

Trong bối cảnh sự cạnh tranh gay gắt đang diễn ra giữa các NH, hoạt động NH khó khăn do tình hình kinh tế thế giới, trong nước và lãi suất biến động mạnh nhưng hoạt động kinh doanh của NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định vẫn giữ được đà phát triển ổn định và bền vững.

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NHNo&PTNT CHI NHÁNH TỈNH BÌNH ĐỊNH

2.2.1. Cơ sở pháp lý liên quan đến HĐBL NH

Quyết định số 376/QĐ-HĐTV-KHDN “*Quyết định về ban hành Quy định bảo lãnh ngân hàng trong hệ thống Agribank*” ngày 07 tháng 05 năm 2013 kèm theo Quy định Bảo lãnh ngân hàng trong hệ thống Agribank thay cho Quyết định số 398/QĐ-HĐQT-TD ngày 2 tháng 5 năm 2007.

2.2.2. Quy định về quy trình bảo lãnh NH tại NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định

2.2.3. Các loại bảo lãnh tại NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định

2.2.4. Tình hình thực hiện HĐBL của NHNo&PTNT chi nhánh Bình Định qua 3 năm 2010 – 2012

a. Tình hình chung về HĐBL

Qua số liệu cung cấp, doanh số bảo lãnh phát hành, dư nợ bảo lãnh tăng đều là phù hợp với định hướng của NH về phát triển HĐBL, điều này thể hiện HĐBL của NH đang được mở rộng và phát triển, chất lượng của HĐBL đã được chú trọng cải thiện và nâng cao. Tuy nhiên, bên cạnh kết quả đạt được nếu so sánh với tổng dư nợ thì dư nợ bảo lãnh vẫn còn là con số quá khiêm tốn, chưa phát huy hết tiềm năng và thế mạnh của một chi nhánh NH lớn trên địa bàn.

b. Phân tích kết quả HĐBL theo loại bảo lãnh

Qua bảng 2.7 cho thấy, qua các năm thì các loại bảo lãnh truyền thống chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ bảo lãnh và liên tục tăng trưởng qua các năm. Ngược lại, bảo lãnh khác chiếm tỷ trọng nhỏ, không đáng kể. Đây là điều kiện thuận lợi để chi nhánh tiếp tục mở rộng HĐBL theo hướng giảm tỷ trọng các loại bảo lãnh truyền thống, tăng cường phát triển các loại bảo lãnh khác với mức phí cao hơn và độ rủi ro thấp hơn.

Tuy có sự tăng trưởng về số dư bảo lãnh của các loại bảo lãnh tại chi nhánh nhưng về cơ cấu bảo lãnh chưa có sự hợp lý giữa các loại bảo lãnh truyền thống và các loại bảo lãnh khác.

Đi cùng với việc tăng doanh số bảo lãnh thì tăng số món bảo lãnh cũng là một tiêu chí quan trọng trong việc đánh giá HĐBL. Việc tăng số món bảo lãnh giúp cho chi nhánh phân tán được rủi ro thay vì tập trung quá lớn cho một vài món.

c. Phân tích kết quả HĐBL theo đối tượng KH

Theo bảng 2.8, số dư bảo lãnh đều có sự tăng trưởng đối với các đối tượng KH mà chi nhánh tham gia bảo lãnh. Cụ thể, năm 2011

số dư bảo lãnh đối với DNNN, Cty TNHH, Cty CP, DNTN và hộ cá nhân là 2,94 tỷ đồng, 17,64 tỷ đồng, 20,58 tỷ đồng, 14,112 tỷ đồng, 3,528 tỷ đồng. Năm 2012 con số này lần lượt là 3,192 tỷ đồng tăng 8,57%, 27,93 tỷ đồng tăng 64,33%, 23,94 tỷ đồng tăng 16,33%, 19,95 tỷ đồng tăng 41,37%, 4,788 tỷ đồng tăng 37,71% so với năm 2011. Điều này cho thấy đối tượng KH sử dụng dịch vụ bảo lãnh của chi nhánh khá đa dạng và có được sự tăng trưởng ổn định. Tuy nhiên tỷ trọng về số dư bảo lãnh giữa các đối tượng KH có sự chênh lệch lớn.

d. Phân tích kết quả HĐBL theo thời gian

Qua bảng 2.9 ta thấy, dư nợ bảo lãnh trung dài hạn chiếm tỷ trọng thấp, dư nợ bảo lãnh ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ bảo lãnh và có xu hướng tăng trưởng qua các năm. Ngược lại với xu hướng giảm cả về số dư bảo lãnh lẫn tỷ trọng bảo lãnh trung dài hạn so với tổng dư nợ bảo lãnh thì dư nợ bảo lãnh ngắn hạn qua các năm có sự tăng trưởng về tỷ trọng lẫn số dư. Có thể thấy rằng nhu cầu cần được bảo lãnh của KH chủ yếu là trong ngắn hạn và tìm đến NH ngày càng đông, tin tưởng vào uy tín của NH.

e. Phân tích kết quả HĐBL theo hình thức bảo đảm

Qua bảng 2.10 cho thấy, số dư bảo lãnh có ký quỹ chiếm tỷ trọng thấp, ngược lại bảo lãnh không có ký quỹ chiếm tỷ trọng cao, trên 87,79%. Hầu hết những KH chưa có quan hệ tín dụng với NH, NH bắt buộc ký quỹ 100% giá trị bảo lãnh. Đối với KH truyền thống, tùy theo mối quan hệ mà NH yêu cầu ký quỹ ở những mức độ khác nhau.

Sự tăng trưởng về số dư bảo lãnh của loại hình bảo lãnh không ký quỹ chứng tỏ NH đã có sự thay đổi trong việc tiếp cận KH, mở rộng KH ngoài KH truyền thống có quan hệ tín dụng.

g. Thu nhập từ hoạt động bảo lãnh

Thu nhập từ HĐBL có sự tăng trưởng qua các năm theo bảng 2.11. Kết quả của sự tăng trưởng về thu nhập từ HĐBL này là do sự tăng trưởng về dư nợ bảo lãnh với doanh số bảo lãnh phát hành luôn lớn hơn doanh số bảo lãnh giải tỏa và một phần nhờ sự thay đổi biểu phí bảo lãnh áp dụng.

Tỷ trọng của thu nhập từ HĐBL so với tổng thu nhập từ hoạt động kinh doanh của chi nhánh là quá thấp 0,15% năm 2010; 0,18% năm 2011 và 0,25% năm 2012. Tuy có được cải thiện dần nhưng kết quả cho thấy HĐBL mà chi nhánh đang thực hiện chiếm tỷ trọng còn quá thấp so với các hoạt động khác đem lại thu nhập cho ngân hàng. Do đó, đây cũng là cơ sở để chi nhánh phát triển hơn nữa hoạt động bảo lãnh nhằm tăng thu nhập từ HĐBL góp phần tăng nguồn thu cho ngân hàng.

2.2.5. Rủi ro trong HĐBL

Với kinh nghiệm làm việc của cán bộ nhân viên, trong những năm qua NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định không phát sinh dư nợ bảo lãnh quá hạn cũng như không có hợp đồng bảo lãnh nào phải thực hiện nghĩa vụ, đây thực sự là kết quả khả quan để mở rộng hơn nữa HĐBL tại chi nhánh.

2.2.6. Kết quả khảo sát khách hàng về HĐBL tại Agribank Bình Định

Để biết được chất lượng dịch vụ bảo lãnh cung cấp và ý kiến đánh giá của KH về sự phát triển của HĐBL tại chi nhánh, các Giao dịch viên phòng Kế toán - Ngân quỹ và phòng KHKD đã phát ra 500 phiếu câu hỏi về một số tiêu thức đánh giá cơ bản, thu về được 448 phiếu (*tỷ lệ 89,6%*). Kết quả điều tra sử dụng trong luận văn là kết quả đã được khảo sát tại chi nhánh thông qua số lượng thông tin thu

thập từ các phiếu điều tra thu về từ KH và số liệu được xử lý bằng Excel.

a. Đánh giá của KH về chất lượng cơ sở vật chất phục vụ, phong cách giao dịch

Qua biểu đồ 2.10 thì đánh giá của KH về chất lượng cơ sở vật chất phục vụ và phong cách giao dịch của chi nhánh là rất cao, mức độ rất hài lòng và hài lòng lên đến 71% ý kiến KH. Điều này chứng tỏ với cơ sở vật chất khang trang, trang thiết bị ngân hàng hiện đại, trang phục, tác phong nhân viên giao dịch chuyên nghiệp, biểu mẫu, giấy tờ thiết kế đơn giản rõ ràng. Đây là một lợi thế rất lớn của chi nhánh trong việc thu hút KH không chỉ riêng với dịch vụ bảo lãnh.

b. Đánh giá của KH về khả năng đáp ứng yêu cầu của KH

Kết quả phân tích theo biểu đồ 2.11 cho thấy khả năng đáp ứng yêu cầu của KH chưa cao, tỷ lệ KH đánh giá cao và rất cao chiếm mới khoảng 50%. Trong khi đó thì tỷ lệ không cao và rất không cao chiếm đến 12%, một tỷ lệ tương đối lớn. Điều tra cụ thể cho thấy, nguyên nhân là do chủ yếu nằm ở biểu phí bảo lãnh không cạnh tranh và yêu cầu về bảo đảm bảo lãnh chấp nhận được. Do đó chi nhánh cần phải có một chính sách về phí hấp dẫn, mức đảm bảo cho bảo lãnh hợp lý và một hạn mức bảo lãnh linh hoạt nhằm cân bằng giữa mục tiêu an toàn về bảo lãnh và thu hút KH sử dụng dịch vụ bảo lãnh.

c. Đánh giá của KH về độ tin cậy trong giao dịch

Qua biểu đồ 2.12 ta thấy KH đánh giá rất cao về độ tin cậy trong quan hệ giao dịch. Agribank Bình Định đã mang lại sự tin cậy rất lớn cho KH thông qua việc giữ chữ tín, trả lời, cung cấp dịch vụ đúng hẹn; thực hiện đúng các nội dung cam kết với KH; nhân viên

giao dịch luôn thể hiện sự quan tâm chân thành khi giải quyết công việc và thực hiện công việc với độ chính xác cao.

d. Đánh giá của KH về sự cảm thông chia sẻ

KH đánh giá rất cao về sự cảm thông qua biểu đồ 2.13, chia sẻ của nhân viên ngân hàng. Có đến 81% ý kiến cho rằng nhân viên ngân hàng kể cả Ban lãnh đạo cũng rất quan tâm đến nhu cầu của KH, tư vấn rất dễ hiểu về các SPDV mà NH đang cung cấp, lắng nghe ý kiến và từ đó có sự cảm thông chia sẻ, trả lời một cách thỏa đáng các thắc mắc của khách hàng về các SPDV cung cấp. Đây là yếu tố quan trọng thúc đẩy sự phát triển SPDV ngân hàng trong đó có sự phát triển của HĐBL.

e. Đánh giá của KH về năng lực phục vụ

Qua biểu đồ 2.14, năng lực phục vụ KH thể hiện qua thái độ, kỹ năng nghiệp vụ của nhân viên tác nghiệp, trình tự giao dịch cũng như xử lý nghiệp vụ trong hoạt động bảo lãnh. Về mảng này KH đánh giá kỹ năng làm việc của nhân viên tương đối nhanh nhưng quy trình thực hiện bảo lãnh còn nhiều thủ tục dẫn đến một bộ phận không nhỏ KH phải chờ, có đến 58% ý kiến KH nhận xét là bình thường. Do đó, chi nhánh cần chú ý hơn nữa đến quy trình thực hiện bảo lãnh sao cho vừa đảm bảo chặt chẽ đồng thời tiết kiệm được thời gian cho KH.

2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI AGRIBANK BÌNH ĐỊNH

2.4.1. Kết quả đạt được

- HĐBL có sự tăng trưởng liên tục qua các năm
- HĐBL NH phát triển còn góp phần sử dụng hiệu quả hơn các nguồn lực của hiện có của chi nhánh

- Chất lượng bảo lãnh luôn được củng cố và quan tâm với việc phát hành những cam kết bảo lãnh đảm bảo tính chặt chẽ, chuẩn xác, góp phần hạn chế rủi ro

Đạt được những kết quả trên là do một số nguyên nhân sau:

➤ *Nguyên nhân khách quan*

➤ *Nguyên nhân chủ quan*

2.4.2. Những khó khăn và tồn tại trong HĐBL tại Agribank Bình Định

a. Những khó khăn trong HĐBL tại Agribank Bình Định

b. Những tồn tại trong HĐBL tại Agribank Bình Định

- Về quy trình bảo lãnh:
- Về cơ chế phí:
- Về đảm bảo cho bảo lãnh:
- Về các loại hình bảo lãnh thực hiện:
- Về công tác thẩm định bảo lãnh:
- Về tư vấn pháp lý cho HĐBL:
- Về công tác Marketing cho HĐBL:

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NHNo&PTNT CHI NHÁNH TỈNH BÌNH ĐỊNH

3.1. CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NHNo&PTNT CHI NHÁNH TỈNH BÌNH ĐỊNH

3.1.1. Sự cần thiết hoàn thiện và phát triển HĐBL tại Agribank Bình Định

- Cuộc tranh ngày càng gay gắt trong lĩnh vực NH
- Do đặc tính SPDV của NH là một dạng hoạt động, một quá trình, một kinh nghiệm được cung ứng bởi NH nhằm đáp ứng một nhu cầu và mong muốn của KH mục tiêu

- KH ngày càng am hiểu, có đòi hỏi và kỳ vọng cao hơn về các SPDV NH, đồng thời có nhiều phương tiện để đánh giá, so sánh, phân tích một cách rõ ràng.

- Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ.

3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển của NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định

3.1.3. Định hướng phát triển HĐBL tại NHNo&PTNT tỉnh Bình Định

- Thực hiện tăng trưởng HĐBL phải đi đôi với việc nâng cao chất lượng bảo lãnh để đảm bảo phát triển bền vững.

- Duy trì và nâng cao uy tín của HĐBL của NH trên thị trường. NH nâng cao sự tin nhiệm của KH trong từng khoản bảo lãnh, bảo đảm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của KH.

- Phát triển hơn nữa sản phẩm bảo lãnh, đặc biệt là các sản phẩm bảo lãnh dành cho KH cá nhân, đáp ứng được mọi nhu cầu của KH.

- Hoàn thiện và chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ bảo lãnh.
- Mở rộng đối tượng KH theo hướng an toàn và hiệu quả, cần nâng cao chất lượng HĐBL.
- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ NH cả về trình độ nghiệp vụ và phẩm chất đạo đức.

3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NHNo&PTNT CHI NHÁNH TỈNH BÌNH ĐỊNH

HĐBL là một nghiệp vụ NH hiện đại, nằm trong danh mục hoạt động trung gian của chi nhánh, có ảnh hưởng lớn đến các hoạt động khác của NH như hoạt động cho vay và đầu tư, hoạt động thanh toán trong nước và quốc tế, huy động vốn, hỗ trợ kinh doanh... Do vậy phát triển HĐBL gắn liền với việc nâng cao chất lượng các dịch vụ NH và hiệu quả hoạt động kinh doanh chung của chi nhánh, góp phần thúc đẩy các hoạt động khác của chi nhánh phát triển.

Các giải pháp phát triển HĐBL tại NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định:

3.2.1. Đa dạng hóa danh mục các sản phẩm bảo lãnh và các kênh phân phối đến nhiều phân khúc thị trường

Một trong những yếu tố quan trọng làm nên thành công của các NH là việc xác định đúng đắn những nhu cầu đang gia tăng, những nhu cầu chưa được đáp ứng từ phía KH, sau đó tiến hành thiết kế sản phẩm thích hợp đáp ứng nhu cầu một cách tốt nhất.

Đa dạng hóa HĐBL của NH theo nhiều chiều hướng khác nhau:

- + Phát triển dịch vụ mới trên cơ sở hoàn thiện các dịch vụ hiện có về nội dung và hình thức.
- + Phát triển dịch vụ mới tương đối.
- + Phát triển dịch vụ mới tuyệt đối.

+ Mở rộng HĐBL đối với kênh phân phối là các doanh nghiệp ngoài quốc doanh có quan hệ tín dụng lành mạnh, kinh doanh hiệu quả.

Có chính sách kết hợp kế hoạch phát triển HĐBL với kế hoạch cho các hoạt động khác của NH để có sự hỗ trợ trong hoạt động nghiệp vụ và tiết kiệm chi phí hoạt động cho NH. Sử dụng kênh phân phối của các SPDV khách làm kênh phân phối cho HĐBL và ngược lại nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

3.2.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ đang cung cấp

- Thay đổi nhận thức bán hàng vì mục tiêu “hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh và đạt được lợi nhuận cao” sang mục tiêu “thỏa mãn ngày càng tốt hơn nhu cầu của KH, sự hài lòng của KH phải đặt lên trên hết và là cơ sở để hoàn thành kế hoạch kinh doanh, tăng trưởng lợi nhuận bền vững”

- Thông qua đội ngũ bán hàng trực tiếp, lắng nghe ý kiến phản hồi của KH về chất lượng dịch vụ cũng như nắm bắt được những mong muốn, kỳ vọng của KH đối với các dịch vụ hiện đang cung cấp; xử lý kịp thời các vướng mắc, tồn tại đồng thời xây dựng chính sách KH, chính sách phát triển dịch vụ phù hợp hơn.

3.2.3. Cải thiện quy trình thủ tục bảo lãnh, nâng cao chất lượng thẩm định, thực hiện công tác kiểm tra nội bộ, kiểm soát khách hàng.

a. Cải thiện quy trình, thủ tục bảo lãnh

NH cần xây dựng quy trình, thủ tục bảo lãnh theo từng loại tương ứng hợp lý hơn nữa, đảm bảo một số tiêu chuẩn sau:

- Tạo cho KH sự thuận tiện và thoải mái nhất trong việc giao dịch với NH.

- Giảm bớt các thủ tục hành chính không cần thiết.
- Hỗ trợ và giúp đỡ KH trong suốt quá trình KH giao dịch với NH.
- Nâng cao tính chủ động của NH trong HĐBL.
- Đối với KH cá nhân, cần có cơ chế đơn giản hóa các loại hồ sơ bảo lãnh theo hướng gọn nhẹ phù hợp với trình độ dân trí trên địa bàn. Cần thiết nên xây dựng một số phương án, dự án mẫu để KH tham khảo làm cơ sở khi xây dựng phương án, dự án cần bảo lãnh khi có nhu cầu.

b. Nâng cao chất lượng thẩm định bảo lãnh tại NH

Để nâng cao chất lượng thẩm định KH trước hết NHNo&PTNT cần khắc phục tình trạng thẩm định theo kinh nghiệm như hiện nay. NHNo&PTNT cần xây dựng một quy trình thẩm định riêng cho nghiệp vụ bảo lãnh với các chỉ tiêu định lượng mang tính chuẩn mực. Đồng thời thu thập thông tin từ phía KH từ nhiều nguồn khác nhau nhằm bảo đảm tính trung thực cho quá trình thẩm định. Đối với KH thường xuyên có quan hệ tín dụng với NH hoặc KH đã được bảo lãnh lần thứ hai trở đi, cán bộ NH có thể bỏ qua các giấy tờ mang tính thủ tục như hồ sơ năng lực pháp lý, năng lực hành vi dân sự của KH mà vẫn có thể lập hồ sơ bảo lãnh NH.

c. Thường xuyên thực hiện công tác kiểm tra nội bộ, kiểm soát khách hàng

Cần phải thực hiện kiểm tra HĐBL thường xuyên, kiểm tra việc chấp hành các quy chế, quy trình bảo lãnh, phát hiện các sai sót trong xử lý quy trình nghiệp vụ từ đó kịp thời có những điều chỉnh cho phù hợp nhằm hạn chế rủi ro có thể xảy ra

Ngoài hoạt động kiểm soát nội bộ thì kiểm tra, giám sát KH thực hiện các nghĩa vụ, cam kết với người hưởng lợi là một nhiệm vụ quan trọng không thể thiếu được trong nghiệp vụ bảo lãnh

3.2.4. Chính sách giá cả và kiểm soát chi phí

a. Chính sách giá cả

Chi nhánh cần phân loại KH mà áp dụng biểu phí theo từng đối tượng đó. Việc áp dụng biểu phí linh hoạt, có chính sách phí phù hợp cho từng loại KH sẽ tăng tính cạnh tranh cao

- Đối với nhóm KH truyền thống, có uy tín NHNo&PTNT có thể áp dụng mức phí thấp nhất có thể, giảm tỷ lệ ký quỹ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho KH.

- Đối với nhóm khách không thường xuyên có quan hệ với NHNo&PTNT thì có thể áp dụng mức giá ưu đãi hơn so với mức tương đương ở các NH khác cùng địa bàn.

- Đối với nhóm KH mới có quan hệ với NHNo&PTNT, chưa có uy tín với NH, mức phí áp dụng cho nhóm KH này cao hơn hai nhóm ở trên nhưng nên thấp hơn mức tương đương ở các NH khác cùng địa bàn. Tuy nhiên đối với những KH được đánh giá là tiềm năng thì NH có thể áp dụng mức phí bằng với phí áp dụng cho nhóm thứ hai ở trên.

b. Kiểm soát chi phí

Để nâng cao khả năng kiểm soát chi phí, chi nhánh cần thực hiện:

- rà soát và đánh giá lại những khoản đầu tư cho HĐBL bao gồm các khoản dịch vụ chung cho hoạt động dịch vụ và các khoản được xem là phục vụ riêng cho HĐBL.

- So sánh, xem xét lại các công tác truyền thông, tiếp thị để lựa chọn hình thức hợp lý và hiệu quả hơn.

3.2.5. Đẩy mạnh hoạt động marketing trong NH và tăng cường chăm sóc KH

a. Đẩy mạnh hoạt động marketing

Các biện pháp cụ thể về đẩy mạnh hoạt động Marketing trong NH mà Agribank Bình Định có thể thực hiện trong thời gian tới:

- Thông qua kênh cán bộ công nhân viên tại chi nhánh
- Thông qua hệ thống trang web của NH
- Thông qua tờ rơi, quảng bá trên các phương tiện truyền

thông.

b. Tăng cường công tác chăm sóc KH

3.2.6. Giải pháp theo dõi và định hướng sự thỏa mãn của

KH

a. Hệ thống khiếu nại góp ý

b. Điều tra sự thỏa mãn của KH

c. Khuyến khích KH phản nàn

3.2.7. Thực hiện tốt công tác tổ chức cán bộ

Kinh doanh trong lĩnh vực NH cũng giống như mọi hoạt động kinh doanh khác, nó cũng đòi hỏi phải có ba yếu tố cơ bản đó là con người, nguồn vốn, cơ sở vật chất kỹ thuật để NH có thể đi vào hoạt động và phát triển. Con người là nhân tố quan trọng quyết định đến sự phát triển của NH nói chung và nghiệp vụ bảo lãnh nói riêng. Nghiệp vụ bảo lãnh có thực hiện tốt hay không, có rủi ro hay không, có tăng trưởng hay không đều có sự đóng góp của nhân tố con người thậm chí nhân tố con người được coi là quyết định đối với sự phát triển của nghiệp vụ bảo lãnh.

3.2.8. Nâng cao uy tín của NH trong mối quan hệ với các NH khác để đẩy mạnh nghiệp vụ đồng bảo lãnh, tái bảo lãnh

Đối với những khoản bảo lãnh vượt quá khả năng thực hiện của một NH thì các khoản đồng bảo lãnh là một giải pháp hợp lý cho các NH. Tuy nhiên, để có thể hợp tác với các NH lớn, NHNo&PTNT Bình Định cần phải khẳng định hơn nữa uy tín và vị thế trên thương trường.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Đối với các cơ quan chức năng của Nhà nước

Chính phủ cần hoàn thiện hệ thống pháp luật, xây dựng và hoàn thiện hành lang pháp lý cho giao dịch bảo lãnh

Các cơ quan chức năng Nhà nước cần hoàn thiện cơ chế kiểm tra, kiểm soát. Cần quy định cơ chế kiểm tra, kiểm soát hoạt động NH nói chung và HĐBL NH nói riêng một cách cụ thể, phù hợp với hoạt động đặc thù của ngành NH. Công tác kiểm tra, kiểm soát phải thật minh bạch, rõ ràng vì mục tiêu đưa hoạt động NH đi vào khuôn khổ và đúng theo bản chất vốn có của từng nghiệp vụ NH trong sự phát triển của nền kinh tế thị trường hiện nay.

3.3.2. Đối với NH Nhà nước

NHNN sớm có một chuẩn mực chung trong nghiệp vụ bảo lãnh NH để tránh tình trạng đơn giản hóa giao dịch bảo lãnh, gây rủi ro tiềm ẩn cho cả hệ thống NH. Việc ban hành một chuẩn mực chung của NHNN còn giúp cho việc quản lý, kiểm tra và giám sát của các cơ quan chức năng được hoàn chỉnh và thống nhất.

NHNN hỗ trợ các NH thương mại trong quá trình thẩm định dự án và quản lý các khoản bảo lãnh. NHNN cần đẩy mạnh hiệu quả hoạt động của trung tâm thông tin tín dụng (CIC) để hỗ trợ thông tin cho các NHTM trong quá trình thẩm định dự án. Vì vậy, NHNN phải

có những chế tài nhằm nâng cao trách nhiệm của các NH trong việc cung cấp thông tin về KH có quan hệ tín dụng một cách kịp thời, đầy đủ và chính xác. NHNN phải nâng cao tầm hoạt động của trung tâm thông tin tín dụng ICC, đảm bảo cung cấp thông tin chính xác và cập nhật.

NHNN giám sát các NH thực hiện các quy chế của NHNN đồng thời nâng cao chất lượng công tác thanh tra, kiểm tra. NHNN phải thường xuyên thanh tra, kiểm tra hoạt động của NHTM nói chung và HĐBL nói riêng, phát hiện kịp thời những tồn tại và sai sót để có biện pháp xử lý, chấn chỉnh kịp thời.

3.3.3. Đối với NHNo&PTNT Việt Nam

Agribank Việt Nam cần hoàn thiện và triển khai kịp thời hơn nữa việc hướng dẫn cụ thể các văn bản về hoạt động NH nói chung và HĐBL nói riêng. Văn bản hướng dẫn phải phù hợp với thực tế, với các quy định của Nhà nước và với đặc điểm kinh doanh của chi nhánh trực thuộc.

Thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ bảo lãnh cho các cán bộ thực hiện, tổ chức các buổi hội thảo chuyên đề về HĐBL như thẩm định bảo lãnh, rủi ro HĐBL,... để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đồng thời tạo điều kiện cho các chi nhánh trực thuộc có điều kiện trao đổi, học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau.

NHNo&PTNT Việt Nam cần sớm thành lập bộ phận chuyên trách hỗ trợ về Luật pháp trong HĐBL

Sắp xếp, phân bổ lại định biên theo hướng tăng cường, hỗ trợ cán bộ đảm nhiệm thực hiện HĐBL vì hầu hết các cán bộ đều làm công tác kiêm nhiệm, như vậy việc thực hiện nghiệp vụ sẽ không mang tính chuyên nghiệp, không có điều kiện để nghiên cứu chuyên sâu và nắm bắt đầy đủ kỹ thuật của các loại hình bảo lãnh, đặc biệt là

các loại bảo lãnh phức tạp, chứa đựng nhiều yếu tố rủi ro mang tính hệ thống.

Thường xuyên tăng cường công tác thanh tra, kiểm soát nội bộ trong toàn hệ thống nhằm phát hiện các sai sót, vi phạm trong HĐBL để từ đó có những biện pháp chấn chỉnh kịp thời, giúp HĐBL thực hiện trong khuôn khổ các quy định nhằm hạn chế những rủi ro không đáng có làm thiệt hại cho hoạt động kinh doanh cũng như uy tín của cả hệ thống NHNo.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

KẾT LUẬN

Tác giả đã đi sâu vào nghiên cứu và giải quyết được những vấn đề sau:

1. Tổng hợp những vấn đề cơ bản về nghiệp vụ BL của NHTM, trong đó luận văn đã trình bày có chọn lọc những vấn đề cơ bản về nghiệp vụ BL của NHTM, một số vấn đề về phát triển HĐBL và các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển HĐBL của NHTM.

2. Phân tích, đánh giá thực trạng HĐBL của NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định từ năm 2010 đến năm 2012, đồng thời phân tích kết quả điều tra đánh giá của KH về sản phẩm BL. Qua đó đã chỉ ra những kết quả đạt được, những khó khăn, tồn tại và những nguyên nhân của những tồn tại trong hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định trong thời gian qua.

3. Từ thực trạng cùng với những tồn tại trong hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT chi nhánh tỉnh Bình Định và trên cơ sở những kết quả đạt được, luận văn đã đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển HĐBL tại chi nhánh cho những năm tiếp theo. Đồng thời, luận văn cũng có một số kiến nghị đối với các cơ quan chức năng của Nhà nước, NHNN, NHNo&PTNT Việt Nam nhằm góp phần phát triển HĐBL tại Agribank Bình Định.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng để có thể đạt được những kết quả nghiên cứu như đã trình bày, song do trình độ còn hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót. Do vậy, tác giả rất mong nhận được ý kiến đóng góp của các Thầy cô, bạn bè và những người quan tâm để luận văn được hoàn thiện hơn.