

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

ĐÀO THỊ THÙY TRINH

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TRONG NƯỚC
TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI
– 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 2014

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS VÕ THỊ THÚY ANH

Phản biện 1: PGS.TS. Lâm Chí Dũng

Phản biện 2: TS. Võ Văn Lâm

Luận văn sẽ được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp
Thạc sĩ Quản trị kinh doanh hợp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 15
tháng 06 năm 2014

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

Trước xu thế phát triển tất yếu của thời đại, các ngân hàng thương mại Việt Nam đang tích cực đổi mới toàn diện các hoạt động và chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho việc hội nhập vững chắc vào hệ thống tài chính khu vực và quốc tế. Vì thế, những năm trở lại đây các ngân hàng thương mại Việt Nam đã không ngừng hoàn thiện, nâng cao chất lượng sản phẩm và đa dạng hóa các loại hình dịch vụ để có thể đủ sức đứng vững trước sự cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng nước ngoài và các ngân hàng trong nước. Hiện nay, kinh tế nước ta đang ngày càng phát triển và có những bước tiến bộ nhất định, việc gia nhập vào tổ chức kinh tế thế giới WTO đã giúp cho chúng ta thu hút được một lượng lớn các nguồn đầu tư từ nước ngoài, đặc biệt là các dự án lớn, các yếu tố kỹ thuật ngày càng cao, trong khi đó các bên đối tác lại không biết rõ thông tin về nhau và không đủ độ tin cậy lẫn nhau. Do đó, đòi hỏi cần phải có một tổ chức có năng lực về tài chính mạnh, có uy tín cao đứng ra làm trung gian đảm bảo quyền lợi của các các bên đối tác và nghiệp vụ bảo lãnh ra đời như một hệ quả tất yếu khách quan.

Tuy nhiên, dịch vụ bảo lãnh ở các ngân hàng thương mại Việt Nam chưa thật sự phát triển thể hiện ở thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh của ngân hàng còn chiếm một tỷ lệ còn rất thấp trong tổng thu nhập của ngân hàng, loại hình bảo lãnh vẫn còn đơn điệu. Vì thế, việc phát triển dịch vụ bảo lãnh ngân hàng nói riêng và các dịch vụ ngân hàng khác nói chung luôn được các ngân hàng Việt Nam hết sức quan tâm.

Nhận thấy được tầm quan trọng của việc phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nền kinh tế hiện nay, trên cơ sở các lý luận và tìm

hiểu tình hình thực tế của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng. Tác giả đã lựa chọn đề tài: “Phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng để nghiên cứu trong luận văn tốt nghiệp cao học, với mong muốn góp phần phát triển dịch vụ bảo lãnh tại ngân hàng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của các ngân hàng thương mại.

Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

Đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của ngân hàng thương mại có những nội dung nào? Để đánh giá phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của ngân hàng thương mại có những tiêu chí nào?

Phát triển vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong thời gần đây có những thành công và hạn chế nào? Nguyên nhân của thành công và hạn chế đó?

Để phát triển vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng cần sử dụng những giải pháp nào?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Luận văn tập trung nghiên cứu những vấn đề về phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của ngân hàng thương mại và thực tiễn triển khai dịch vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

Đề tài có phạm vi nghiên cứu:

- Nội dung: Luận văn nghiên cứu về phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

- Không gian: Luận văn chỉ nghiên cứu nội dung trên tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

- Thời gian: Số liệu sử dụng để phân tích là số liệu thu thập từ năm 2010 đến năm 2013.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn đi từ nền tảng lí luận về phát triển vụ bảo lãnh và kế thừa các đề tài nghiên cứu khác để vận dụng vào thực trạng phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng. Ngoài ra luận văn sử dụng phương pháp thống kê, phương pháp so sánh, phương pháp phân tích những số liệu về kết quả hoạt động kinh doanh, số dư bình quân, tình hình phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước trong ba năm qua. Từ đó, đưa ra nhận xét theo quan điểm cá nhân dựa trên kết quả phân tích vừa có được, đề xuất những ý kiến để góp phần phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của Ngân hàng.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Vận dụng cơ sở lí luận, căn cứ vào tình hình thực tế về phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng, luận văn đưa ra các giải pháp và kiến nghị mà ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng có thể tham khảo và vận dụng để phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại đơn vị.

7. Bố cục đề tài

Ngoài phần mở đầu và phần kết luận nội dung luận văn gồm có 03 chương:

Chương 1 : Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của NHTM

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

Chương 3: Một số giải pháp phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

8. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Trong quá trình thực hiện đề tài, tác giả cũng đã tham khảo các nghiên cứu trước có nội dung liên quan như sau:

Đề tài thứ 1: Phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn tỉnh Quảng Nam của tác giả Lê Thị Phương Thảo

Đề tài thứ 2: Phát triển dịch vụ bảo lãnh tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn TP Đà Nẵng của tác giả Đặng Thị Khánh Phượng.

Đề tài thứ 3: Hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh Bình Định của tác giả Nguyễn An Sơn.

Đề tài thứ 4: Giải pháp hoàn thiện và phát triển nghiệp vụ bảo lãnh tại Ngân hàng Ngoại thương – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh của tác giả Nguyễn Thị Thơm.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TRONG NƯỚC CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 TỔNG QUAN VỀ NGHIỆP VỤ BẢO LÃNH TRONG NƯỚC CỦA NHTM.

1.1.1 Các khái niệm về bảo lãnh.

a. Khái niệm bảo lãnh.

b. Khái niệm bảo lãnh của NHTM.

Tại Việt Nam khái niệm bảo lãnh của NHTM được trình bày như sau: Bảo lãnh ngân hàng là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên bảo lãnh cam kết bằng văn bản với bên nhận bảo lãnh sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho bên được bảo lãnh khi bên được bảo lãnh không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết với bên nhận bảo lãnh; bên được bảo lãnh phải nhận nợ và hoàn trả cho bên bảo lãnh theo thỏa thuận.

Trong giới hạn mục tiêu nghiên cứu của đề tài, tác giả sẽ đi sâu nghiên cứu các vấn đề liên quan đến bảo lãnh trong nước của ngân hàng do NHTM phát hành.

c. Mối quan hệ giữa các bên trong bảo lãnh NHTM.

- Quan hệ giữa bên được bảo lãnh và bên nhận bảo lãnh.
- Quan hệ giữa bên được bảo lãnh và NHTM bảo lãnh.
- Quan hệ giữa NHTM bảo lãnh và bên nhận bảo lãnh.

1.1.2 Một số đặc điểm cơ bản của bảo lãnh NHTM.

- Bảo lãnh ngân hàng là mối quan hệ nhiều bên phụ thuộc lẫn nhau.
- Cam kết bảo lãnh ngân hàng phải được lập thành văn bản.
- Khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho bên bảo lãnh số tiền đã trả thay.

- Bảo lãnh ngân hàng mang tính độc lập cao.

1.1.3 Chức năng và vai trò của bảo lãnh NHTM.

1.1.4 Sự cần thiết của BLNH trong nền kinh tế hiện nay.

1.1.5 Phân loại BLNH.

- a. Phân loại theo bản chất của bảo lãnh.*
- b. Phân loại theo phương thức phát hành bảo lãnh.*
- c. Phân loại theo mục đích của bảo lãnh.*

1.1.6 Rủi ro trong dịch vụ bảo lãnh trong nước của NHTM.

- a. Đối với bên bảo lãnh.*
- b. Đối với bên được bảo lãnh.*
- c. Đối với bên thụ hưởng bảo lãnh.*

1.2. NỘI DUNG VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TRONG NƯỚC CỦA NHTM.

1.2.1 Quan điểm và nội dung phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của ngân hàng thương mại.

a. Quan điểm phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của NHTM.

Phát triển dịch vụ bảo lãnh của NHTM được hiểu là các hoạt động nhằm tăng trưởng dịch vụ bảo lãnh trong nước với mục tiêu tăng trưởng số dư bảo lãnh bình quân, gia tăng thu nhập, đa dạng các sản phẩm bảo lãnh qua đó gia tăng tiện ích cho khách hàng để giữ chân khách hàng hiện tại, mở rộng số lượng khách hàng mới phát triển thị phần dịch vụ, tăng cường uy tín, nâng cao hình ảnh ngân hàng trên cơ sở phát triển đa dạng các sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ, kiểm soát rủi ro đảm bảo tăng trưởng an toàn và hiệu quả.

b. Nội dung phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của NHTM.

- Tăng trưởng về quy mô dịch vụ bảo lãnh.
- Phát triển thị phần dịch vụ bảo lãnh
- Tăng trưởng thu nhập dịch vụ bảo lãnh.
- Hợp lý hóa cơ cấu dịch vụ bảo lãnh.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ bảo lãnh.
- Kiểm soát rủi ro bảo lãnh.

1.2.2 Phương hướng phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của ngân hàng thương mại.

Để phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước, ngân hàng thương mại đưa ra các phương hướng để phát triển như:

- Xây dựng chiến lược phát triển bảo lãnh phù hợp.
- Sử dụng công cụ Marketing- Mix trong ngân hàng

Bên cạnh đó, việc kiểm soát rủi ro là hoạt động rất là quan trọng trong việc phát triển dịch vụ bảo lãnh nói riêng và hoạt động ngân hàng nói chung.

1.2.3 Các tiêu chí đánh giá sự phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của ngân hàng thương mại.

Để đánh giá sự phát triển của dịch vụ bảo lãnh trong nước, tác giả sử dụng các tiêu chí sau:

a. Tiêu chí đánh giá sự tăng trưởng quy mô dịch vụ bảo lãnh.

- Tăng trưởng số dư bảo lãnh bình quân hằng năm.
- Tăng trưởng số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ bảo lãnh.
- Tăng trưởng số món bảo lãnh phát hành và số dư bảo lãnh

bình quân trên khách hàng.

b. Tiêu chí đánh giá sự tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh.

- Tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh hằng năm
- Mức phí bảo lãnh của ngân hàng so với mức phí với các

NHTM khác trên cùng địa bàn

c. Tiêu chí đánh giá thị phần bảo lãnh.

Thị phần dư nợ bảo lãnh cuối kỳ qua các năm của Ngân hàng và so sánh với các tổ chức tín dụng trên cùng địa bàn.

d. Tiêu chí đánh giá sự đa dạng hóa cơ cấu sản phẩm bảo lãnh.

Danh mục bảo lãnh cung cấp cho khách hàng phản ánh mức độ đa dạng về sản phẩm này cung cấp. Đối với các ngân hàng chủ trương phát triển dịch vụ bảo lãnh danh mục sản phẩm sẽ ngày càng

phong phú và hướng tới nhiều đối tượng khách hàng nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng.

e. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ bảo lãnh.

- Độ tin cậy: Ngân hàng có uy tín cao được các bên tin tưởng đứng ra bảo lãnh.

- Sự đảm bảo: Bảo mật thông tin cho khách hàng, kỹ năng làm việc tốt, thái độ và trách nhiệm của cán bộ ngân hàng, cũng như khả năng tạo lòng tin và sự tín nhiệm của khách hàng,

- Tính hữu hình: Đầu tư ứng dụng công nghệ quản lý ngân hàng mới.

- Sự thấu cảm: Quan tâm, lưu ý của cá nhân đối với từng khách hàng.

- Trách nhiệm: Sẵn lòng giúp đỡ khách hàng và cung cấp dịch vụ nhanh chóng.

f. Các tiêu chí đánh giá kiểm soát rủi ro trong dịch vụ bảo lãnh

- Tỷ trọng những khoản trả thay.

- Tỷ trọng số dư bảo lãnh quá hạn.

- Tổng giá trị thiệt hại của dịch vụ bảo lãnh.

- Rủi ro tác nghiệp.

1.2.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của ngân hàng thương mại.

a. Nhân tố bên ngoài.

- Môi trường kinh tế.

- Môi trường chính trị - xã hội.

- Môi trường pháp lý.

- Môi trường công nghệ.

- Khách hàng.

- Đối thủ cạnh tranh.

b. Nhân tố bên trong.

- Chính sách chủ trương của ngân hàng:

- Nghiệp vụ, quy trình bảo lãnh.

- Một số yếu tố nội tại khác của ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương này, tác giả đã trình bày tổng quan về dịch vụ bảo lãnh trong nước của ngân hàng thương mại và nội dung phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của NHTM

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TRONG NƯỚC TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1 KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân Hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trực thuộc Ngân hàng TMCP Quân đội Việt Nam, được thành lập vào ngày 14/08/2004. Mặc dù ra đời khá muộn nhưng thời gian qua Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng được đánh giá là một trong những ngân hàng TMCP có tốc độ phát triển nhanh nhất khu vực Miền Trung – Tây Nguyên. Sau 10 năm đi vào hoạt động, Ngân hàng TMCP Quân đội (MB Bank) – Chi nhánh Đà Nẵng đã đạt được những thành tựu đáng kể.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của Chi nhánh.

2.1.3 Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong thời gian 2010 – 2013.

Trong điều kiện kinh tế khó khăn nhưng hoạt động kinh doanh của ngân hàng Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng vẫn luôn giữ được đà phát triển ổn định và bền vững. Cụ thể, lợi nhuận trước thuế tăng đều trong bốn năm: trong năm 2011 tăng 8,39 tỷ đồng so với năm 2010, năm 2012 tăng 10,34 tỷ đồng so với năm 2011 và năm 2013 tăng 13,07 tỷ đồng so với năm 2012.

2.2 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TRONG NƯỚC TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.2.1 Cơ sở pháp lý để phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

2.2.2 Các loại hình bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

Theo quy trình bảo lãnh của MB, dịch vụ bảo lãnh của MB khá đa dạng, bao gồm:

Bảo lãnh đối ứng; xác nhận bảo lãnh; BL vay vốn; BL thanh toán; BL dự thầu; BL thực hiện hợp đồng; BL bảo đảm chất lượng sản phẩm (BL bảo hành); BL hoàn trả tiền ứng trước và các loại BL khác mà pháp luật không cấm.

Về ngôn ngữ BL: BL bằng tiếng Việt và BL bằng tiếng nước ngoài.

Về đồng tiền BL: Tiền VNĐ và ngoại tệ.

Về pháp nhân phát hành BL: Cá nhân, tổ chức là người cư trú, tổ chức là người không cư trú theo quy định của pháp luật.

Về TSBD: Phát hành BL có TSBD và phát hành BL không có TSBD.

2.2.3 Khách hàng của ngân hàng Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

Theo quy trình của MB, khách hàng của ngân hàng là cá nhân, tổ chức là người cư trú và tổ chức là người không cư trú.

Tuy vậy qua tìm hiểu thực tế và cụ thể, khách hàng của MB - Đà Nẵng hiện nay chủ yếu là các doanh nghiệp kinh doanh trên địa bàn Đà Nẵng và một số ít là các tỉnh lân cận. Đối với khách hàng là các doanh nghiệp lớn tập trung vào lĩnh vực xây lắp, đóng tàu còn đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa hoạt động sản xuất kinh doanh tập trung vào các lĩnh vực, thương mại, dệt may như ở các quận Hải Châu, quận Liên Chiểu, quận Sơn Trà. Nhìn chung khách hàng đến với ngân hàng ngày càng đa dạng hơn. Những nhóm ngành này thường sử dụng bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh thanh toán...

2.2.4 Quy trình nghiệp vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

Nhìn chung, quy trình bảo lãnh tại ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Đà Nẵng đã thể hiện sự phân công chặt chẽ giữa các cán bộ tác nghiệp, trưởng phòng và ban lãnh đạo của ngân hàng. Tuy nhiên, quy trình bảo lãnh còn dựa trên quy trình tín dụng, chưa tách bạch được quy trình bảo lãnh có ký quỹ và quy trình bảo lãnh không có ký quỹ. Đối với bảo lãnh có ký quỹ 100% giá trị thì độ rủi ro rất thấp, thực hiện bảo lãnh này đơn thuần chỉ là dịch vụ thu phí vì vậy quy trình cần phải đơn giản hơn quy trình không có ký quỹ.

2.2.5 Các giải pháp ngân hàng đang thực hiện phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước.

Bảo lãnh là một hoạt động dịch vụ có tính chất hỗ trợ để tạo ra giá trị gia tăng và tăng thêm tiện ích cho khách hàng, nâng cao thương hiệu và uy tín của ngân hàng. Do đó, có thể nói việc phát triển dịch vụ bảo lãnh gắn liền với một loạt các giải pháp mà tác giả nhóm thành các nhóm giải pháp sau:

- Chính sách về sản phẩm: Ngân hàng ban hành các sản phẩm về bảo lãnh (Dự thầu, tạm ứng, thực hiện hợp đồng, thanh toán), xác nhận cam kết cung cấp tín dụng, ban hành chính sách về phí, ký quỹ. Ở MB Đà Nẵng ưu tiên tăng trưởng số dư bảo lãnh dự thầu và bảo lãnh thực hiện hợp đồng. MB Đà Nẵng thường phát hành các bảo lãnh này cho hai doanh nghiệp chính là Tổng công ty Sông Thu và Công ty Cổ phần Y tế Danameco mà số dư bảo lãnh tập trung tại Tổng Công ty Sông Thu. Việc chú trọng tăng trưởng số dư bảo lãnh dự thầu và bảo lãnh thực hiện hợp đồng không chỉ góp phần tăng trưởng quy mô mà còn tăng lợi nhuận thông qua các khoản thu phí từ bảo lãnh.

Ngoài ra, ngân hàng đã áp dụng nhiều chính sách ưu đãi cho khách hàng như: có chính sách ưu đãi cho khách hàng thường xuyên

thực hiện bảo lãnh, ngân hàng và khách hàng sẽ thỏa thuận với mức phí hợp lý nhất.

- Chính sách về khách hàng: Xây dựng khách hàng mục tiêu, khách hàng tiềm năng phù hợp với từng phân khúc. Với khách hàng có quan hệ tín dụng với ngân hàng thì ngân hàng đề nghị khách hàng sử dụng hầu hết tất cả các dịch vụ của ngân hàng theo cam kết khi được tài trợ vốn vay. Trong đó, có chú trọng dịch vụ bảo lãnh cho khách hàng. Đối với khách hàng tiềm năng, chưa có quan hệ tín dụng tại ngân hàng, đối với nhóm khách hàng này ngân hàng có đội ngũ cán bộ quan hệ khách hàng sẽ đi tiếp thị, tìm kiếm khách hàng chuyên kinh doanh, mua bán nhỏ lẻ để giới thiệu dịch vụ bảo lãnh. Với lợi thế về địa bàn hoạt động nên dễ tiếp cận và giới thiệu khách hàng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Nhóm khách hàng này chủ yếu thực hiện dịch vụ bảo lãnh thanh toán và gần như rất ít rủi ro vì hầu hết khách hàng thực hiện bảo lãnh ngân hàng trên cơ sở có tài sản thế chấp là sổ tiết kiệm tại ngân hàng hoặc thế chấp sổ nhà và đất, vì vậy rủi ro rất ít, nhưng mang lại nguồn phí dịch vụ, ổn định.

- Chính sách về chất lượng dịch vụ: Ban hành tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, quy định thời gian tác nghiệp cho từng bộ phận (giải quyết nhanh gọn hồ sơ, thời gian tác nghiệp nhanh chóng hướng đến sự hài lòng của khách hàng); Đưa ra chính sách về an toàn hệ thống, quản trị rủi ro; Quy định phân cấp xử lý khi bảo lãnh quá hạn.

- Chính sách về con người: Chính sách đào tạo nguồn nhân lực, nâng cao tính chuyên nghiệp của chuyên viên; Xây dựng thang đánh giá hiệu quả công việc KPI; Ngân hàng đưa ra các chính sách tuyển chọn, đào tạo bài bản, đào tạo nội bộ; Bố trí người phù hợp với kỹ năng.... Hiện nay ngân hàng áp dụng chính sách đào tạo cán bộ nguồn (chính sách HIPHO).

2.2.6 Kết quả phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

a. Tăng trưởng quy mô dịch vụ bảo lãnh.

Thực trạng tăng trưởng quy mô được đánh giá qua các nội dung sau:

- Tăng trưởng số dư bảo lãnh bình quân từ năm 2010 – 2013

Số dư bảo lãnh bình quân tăng mạnh qua các năm. Cụ thể, số dư bảo lãnh bình quân năm 2010 là 388 tỷ đồng, năm 2011 đạt 485 tỷ đồng tăng 97 tỷ đồng tương ứng tăng 25%, năm 2012 đạt 594 tỷ đồng tăng 109 tỷ đồng tương ứng với mức tăng là 22,47%. Sang năm 2013 đạt 734 tỷ đồng tăng 140 tỷ đồng tương ứng với mức tăng là 23,57%.

- Tăng trưởng số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ bảo lãnh, số dư bảo lãnh bình quân trên khách hàng.

Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ bảo lãnh ngân hàng từ năm 2010 – 2013 là: 83 – 98 – 109 – 118 khách hàng. Tuy nhiên, số lượng khách hàng còn thấp.

Xét về số dư bảo lãnh bình quân của khách hàng từ năm 2010 – 2013 tương ứng là: 4,67 – 4,95 – 5,45 – 6,22 tỷ đồng, dư nợ bình quân tăng đều qua các năm. Điều này cho thấy chính sách tiếp thị của ngân hàng có hiệu quả thu hút thêm nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ bảo lãnh.

- Số món bảo lãnh phát hành từ năm 2010 – 2013

Số món bảo lãnh tăng trưởng liên tục qua các năm, trong đó năm 2011 tăng 12,16% so với năm 2010 (tương đương tăng là 36 món), năm 2012 số món bảo lãnh là 365 món tăng 9,9% so với năm 2011. Tuy nhiên, sang năm 2013 tăng nhẹ 4,93% so với năm 2012 (tương đương tăng là 18 món).

b. Tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh.

- Thực trạng tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh

Qua bảng số liệu trên ta thấy thu từ dịch vụ bảo lãnh liên tục tăng qua các năm. Năm 2010 là 8 tỷ đồng, năm 2011 là 10 tỷ đồng

tăng 25% so với năm 2010, năm 2012 là 12,5 tỷ đồng và qua năm 2013 tăng 15,6 tỷ đồng. Ngoài ra, doanh thu từ nghiệp vụ bảo lãnh đã dần trở thành một trong những khoản thu chính trong hoạt động dịch vụ khi tỷ trọng doanh thu từ bảo lãnh so với tổng doanh thu từ hoạt động dịch vụ khá cao cụ thể là năm 2010 là 77,8%, năm 2011 là 77,8%, năm 2012 là 65,8% và năm 2013 là 60,2%.

- Mức phí bảo lãnh của MB Đà Nẵng và so sánh với mức phí với các TCTD trên địa bàn Đà Nẵng.

Đối với bảo lãnh có kỹ quỹ hoặc đảm bảo bằng các giấy tờ có giá thì MB Đà Nẵng có tỷ lệ phí thấp (0,3-1,3%) so với các chi nhánh NHTM khác. Ngoài ra, mức phí tối thiểu của ngân hàng cũng thấp nhất. Đây là lợi thế mà MB Đà Nẵng cần tận dụng khi tiếp thị khách hàng sử dụng dịch vụ.

c. Thị phần bảo lãnh.

- Thị phần theo số dư bảo lãnh cuối kì từ năm 2010 – 2013

Thị phần số dư bảo lãnh cuối kì tập trung ở các TCTD nhà nước chiếm từ 14,5% - 26,6% và có sự biến động qua các năm. Riêng ngân hàng quân đội Đà Nẵng so với các ngân hàng khác thì chiếm thị phần cao và tăng trưởng đều qua các năm. Năm 2011 thị phần chiếm 12,5% tăng 21,4% về số tương đối so với năm 2010. Năm 2012 thì phần tiếp tục tăng và đạt 13,3% so với các ngân hàng khác tăng 6,4 % về số tương đối so với năm 2011, năm 2013 tăng lên 14%. Đây là kết quả tốt nói lên dịch vụ bảo lãnh của ngân hàng Quân đội Đà Nẵng phát triển khá tốt so với các ngân hàng khác và tăng đều qua các năm, cho thấy uy tín của ngân hàng ngày càng cao hơn.

d. Hợp lý hóa cơ cấu dịch vụ bảo lãnh.

- Cơ cấu dịch vụ bảo lãnh theo từng loại bảo lãnh.
- Cơ cấu dịch vụ bảo lãnh theo thời hạn
- Cơ cấu dịch vụ bảo lãnh theo ngành nghề

e. Chất lượng dịch vụ bảo lãnh.

Chất lượng dịch vụ bảo lãnh được MB Đà Nẵng thực hiện như sau:

Về thời gian thực hiện và thủ tục bảo lãnh: Hiện nay việc cấp bảo lãnh cho khách hàng với thời gian ngắn hơn so với quy định về thời gian tác nghiệp của MB.

Về yếu tố con người: Kinh doanh trong lĩnh vực ngân hàng có tính cạnh tranh rất cao vì vậy kỹ năng làm việc, thái độ và trách nhiệm của cán bộ ngân hàng đòi hỏi rất khắc khe để khách hàng luôn cảm thấy “ vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi”. MB Đà Nẵng đặc biệt quan tâm đến yếu tố phát triển nguồn nhân lực dưới các hình thức khác nhau.

Về ứng dụng công nghệ quản lý nghiệp vụ bảo lãnh: hiện nay MB Đà Nẵng đang sử dụng phần mềm T24 để cập nhật, quản lý và truy xuất dữ liệu dịch vụ bảo lãnh. Tuy nhiên, chương trình này vẫn còn một số hạn chế chưa được khắc phục.

f. Kiểm soát rủi ro trong dịch vụ bảo lãnh.

Với kinh nghiệm làm việc của cán bộ nhân viên, trong những năm qua ngân hàng Quân đội chi nhánh Đà Nẵng chưa phát sinh các khoản trả thay, số dư 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 phát triển dịch vụ bảo lãnh tại chi nhánh.

2.2.7 Đánh giá chung về tình hình thực hiện bảo lãnh trong nước tại chi nhánh trong thời gian qua.

a. Những mặt đạt được

- Số dư bảo lãnh tại ngân hàng đều tăng dần qua các năm, số lượng khách hàng đến tham gia dịch vụ bảo lãnh tại ngân hàng cũng tăng hàng năm.

- MB Đà Nẵng cung cấp cho khách hàng các loại hình bảo lãnh. Song ta có thể thấy số dư bảo lãnh thực hiện hợp đồng và bảo lãnh thanh toán chiếm đa số tổng số dư bảo lãnh tại ngân hàng. Chứng tỏ đây là một lợi thế của ngân hàng.

- Thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh tăng lên qua các năm. Chứng tỏ dịch vụ bảo lãnh là nghiệp vụ ngân hàng hiện đại, không những thế nó đã góp phần mang lại nguồn thu nhập đáng kể cho ngân hàng.

- Mức độ an toàn cao thể hiện ở chỗ từ khi thực hiện đến nay ngân hàng chưa phải thực hiện nghĩa vụ trả thay khách hàng hay chưa phát sinh bất cứ khoản quá hạn này do khách hàng không trả được.

- Dịch vụ bảo lãnh làm phong phú thêm hoạt động dịch vụ của ngân hàng, nó góp phần hỗ trợ các hoạt động khác phát triển.

- Dịch vụ bảo lãnh ngân hàng cũng là một nguồn tài trợ vốn quan trọng cho khách hàng.

b. Những hạn chế

- Chưa cân đối về cơ cấu bảo lãnh

- Về quy trình bảo lãnh: Thực hiện theo quy trình bảo lãnh mà ngân hàng đưa ra là khá chặt chẽ và tương đối hoàn thiện nhưng khi áp dụng trong thực tế không thể tránh khỏi một vài hạn chế: thủ tục còn rườm rà, thực hiện qua nhiều khâu, nhiều công đoạn làm chậm tiến độ ký kết hợp đồng của khách hàng.

- Về công tác thẩm định bảo lãnh: Việc thẩm định của dự án bảo lãnh phải dựa nhiều vào kinh nghiệm của cán bộ tín dụng mà kinh nghiệm thì không tránh khỏi những sai sót. Chi nhánh vẫn chưa có bộ phận chuyên trách về bảo lãnh, nhân viên tác nghiệp phải kiêm nhiệm nhiều. Do đó, năng lực dự báo, phân tích tài chính, phát hiện xử lý các vấn đề phát sinh trong dịch vụ bảo lãnh cũng như kỹ năng giao tiếp, thương lượng với khách hàng của các cán bộ đảm nhiệm còn hạn chế. Điều này làm tăng áp lực cho nhân viên và giảm hiệu quả công việc. Bên cạnh đó, thiếu chuyên môn hóa sẽ gia tăng rủi ro trong tác nghiệp và giảm chất lượng phục vụ khách hàng.

- Về công tác Marketing cho dịch vụ bảo lãnh: Chi nhánh chưa chú trọng đúng mức đến chính sách Marketing. Hoạt động quảng bá thương hiệu cũng như sản phẩm dịch vụ ngân hàng chưa có chiến

lược cụ thể và chưa chú trọng đến nhóm khách hàng cá nhân. Chỉ tập trung vào các doanh nghiệp lớn có quan hệ lâu năm, chưa thực sự quan tâm vào các doanh nghiệp vừa và nhỏ, khách hàng tiềm năng.

c. Nguyên nhân của những hạn chế

Nguyên nhân khách quan

- Hành lang pháp lý trong nước chưa được hoàn thiện.
- Môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt.
- Tình hình kinh tế khó khăn.

Nguyên nhân chủ quan

- Thứ nhất: Khâu thẩm định khách hàng trước khi ra quyết định bảo lãnh chủ yếu dựa vào kinh nghiệm của cán bộ tín dụng, chưa có mô hình đánh giá theo hướng chuẩn hóa chung cho tất cả cán bộ tín dụng.

- Thứ hai: Mặc dù, dịch vụ bảo lãnh ngân hàng trong thời gian qua đã được chú trọng đặc biệt là ngân hàng đã xây dựng cho mình quy trình bảo lãnh riêng, song vẫn chưa có sự quan tâm đúng mức. Bằng chứng là hiện nay ngân hàng chưa thành lập phòng thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh riêng mà phối hợp với các phòng quan hệ khách hàng.

- Thứ ba: Thông tin phục vụ cho dịch vụ bảo lãnh chưa đầy đủ, chính xác và chưa được chú ý đúng mức.

- Thứ tư: MB Đà Nẵng chưa có bộ phận chuyên trách tiếp thị, quảng bá khách hàng, các nhân viên tác nghiệp trực tiếp tiếp thị và bán sản phẩm, tính chuyên nghiệp chưa cao.

Những hạn chế tại ngân hàng là do cả nguyên nhân chủ quan và khách quan gây ra. Do đó để phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước, ngân hàng cần có các giải pháp thích hợp trong thời gian đến.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương hai, luận văn đã giải quyết các nhiệm vụ đặt ra từ mục tiêu nghiên cứu. Theo đó, luận văn đã giới thiệu khái quát về MB Đà Nẵng, trình bày về tổng quan về dịch vụ bảo lãnh trong nước tại chi nhánh, phân tích kết quả phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của chi nhánh trong bốn năm 2010 - 2013. Qua đó, luận văn đã nêu những mặt đạt được và những tồn tại cần khắc phục trong dịch vụ bảo lãnh trong nước.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TRONG NƯỚC TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TRONG NƯỚC CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1.1 Định hướng phát triển của NHTMCP Quân đội.

3.1.2 Định hướng phát triển tại Chi nhánh.

Kể từ khi thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh, dịch vụ bảo lãnh trong nước tại chi nhánh đã đạt được những kết quả tốt đẹp, doanh thu từ dịch vụ bảo lãnh liên tục tăng, kinh nghiệm làm việc của cán bộ đã nâng lên rất nhiều. Trên cơ sở những định hướng chung, Ngân hàng Quân Đội đã xây dựng được những định hướng riêng cho dịch vụ bảo lãnh trong thời gian tới để tiếp tục mở rộng dịch vụ bảo lãnh đáp ứng kịp thời nhu cầu của các doanh nghiệp và nâng cao cạnh tranh. Sau đây là một số định hướng cụ thể:

Không ngừng đẩy mạnh công tác huy động vốn tạo ra nguồn vốn lớn để trở thành chỗ dựa vững chắc về tài chính nhằm tạo nên sự tin tưởng cho khách hàng khi đến với ngân hàng, bởi vì muốn thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh thì cần phải có nguồn tài chính vững mạnh và uy tín cao.

Tăng doanh số bảo lãnh và tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh so với tổng thu nhập từ các dịch vụ ngân hàng trung gian nhằm nâng cao vị thế dịch vụ bảo lãnh so với các dịch vụ ngân hàng trung gian.

Tiếp tục phát triển các loại hình bảo lãnh vốn là thế mạnh của ngân hàng như: Bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh tạm ứng... đồng thời đa dạng hóa các loại hình bảo lãnh đảm bảo đáp ứng kịp thời mọi nhu cầu của khách hàng, góp phần nâng cao vị thế của ngân hàng về hoạt động bảo lãnh.

Nghiên cứu tình hình kinh tế, xu hướng phát triển trong tương lai của nền kinh tế nhằm đưa ra các chiến lược phù hợp nhất về dịch vụ bảo lãnh, cập nhật liên tục những quy định mới nhất của ngân hàng nhà nước để đưa ra các quy định đúng đắn về bảo lãnh như phí, điều kiện thực hiện hợp đồng bảo lãnh, hồ sơ thủ tục thực hiện bảo lãnh...

Nâng cao công tác thẩm định nhằm đảm bảo chất lượng của các hợp đồng bảo lãnh để hạn chế thấp nhất rủi ro có thể phát sinh đối với ngân hàng.

Hiện đại hoá dịch vụ bảo lãnh ngân hàng theo hướng thủ tục đơn giản và thuận tiện cho khách hàng. Nâng cao trình độ nghiệp vụ của nhân viên làm giảm bớt chi phí nghiệp vụ, nhằm tạo nên tính cạnh tranh về mức phí bảo lãnh.

3.2 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TRONG NƯỚC CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.2.1. Đa dạng hóa các loại hình sản phẩm.

- Tiếp tục thực hiện tốt và nâng cao chất lượng của năm loại hình bảo lãnh chủ yếu. Ngoài ra, nên nghiên cứu thực hiện một số loại hình bảo lãnh mới như: bảo lãnh hoàn thuế xuất nhập khẩu, bảo lãnh chứng khoán, bảo lãnh đại lý, bảo lãnh tài chính du học....

- Đa dạng hóa theo lĩnh vực kinh tế: hiện nay chi nhánh mới tập trung bảo lãnh trong lĩnh vực công nghiệp, thương mại - dịch vụ mà hầu như chưa khai thác lĩnh vực nông nghiệp. Đây cũng là hạn chế mà chi nhánh cần quan tâm khắc phục.

- Ngân hàng chủ yếu tập trung vào các hợp đồng ngắn hạn tuy có mang lại lợi nhuận, ít gặp rủi ro nhưng với tình hình kinh tế phát triển như hiện nay thì nhu cầu ký kết về hợp đồng bảo lãnh dài hạn cũng gia tăng và lợi nhuận mang lại từ hợp đồng bảo lãnh này cũng không kém phần hấp dẫn do thời gian dài thì phí dịch vụ càng cao.

3.2.2. Chính sách đối với khách hàng.

- Với khách hàng truyền thống: Xác định đây sẽ là thị trường chủ chốt của ngân hàng vì vậy cần có chính sách ưu đãi thích hợp.

+ Với các doanh nghiệp làm ăn lâu dài, có uy tín, có tài khoản chính mở tại chi nhánh, các doanh nghiệp đầu thầu công trình trọng điểm của nhà nước được ưu tiên xem xét nhu cầu và được phép kết hợp các hình thức bảo đảm như: ký quỹ, cầm cố, thế chấp, bảo đảm của bên thứ ba... Phí bảo lãnh với các khách hàng chủ chốt thường xuyên chi nhánh không nên áp dụng cứng nhắc mà có thể ưu đãi thấp hơn.

+ Với các tổng công ty lớn: Nắm bắt nhu cầu bảo lãnh của khách hàng để xây dựng hạn mức bảo lãnh có thể vượt quá hạn mức cho phép và trình lên ngân hàng trung ương. Các tổng công ty có đủ bảo đảm cho hạn mức chi nhánh cho phép các công ty thành viên bảo lãnh tín chấp. Cách làm này có lợi cho cả ngân hàng và khách hàng.

- Với khách hàng mới: Nếu bảo đảm chi nhánh có thể cho phép khách hàng ký quỹ thấp hơn và kết hợp với thế chấp tài sản. Vì đặc điểm của khách hàng tổng công ty là có nhu cầu và giao dịch rất lớn nên nếu để mất chỉ một khách hàng cũng là mất rất nhiều cho ngân hàng. Do vậy ngân hàng có chính sách

mềm mỏng với các khách hàng lớn vì chi phí giữ khách hàng bao giờ cũng ít hơn chi phí tìm kiếm khách hàng.

3.2.3. Chính sách về giá cả

Ngân hàng cần phải linh hoạt trong việc tính phí đối với khách hàng, để làm sao vừa tạo được uy tín đối với khách, đồng thời vẫn thu được lợi nhuận.

3.2.4. Tăng cường công tác quảng bá hình ảnh, sản phẩm và dịch vụ ngân hàng.

MB Đà Nẵng cần phải đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quảng cáo qua các kênh trực tiếp, gián tiếp và các sự kiện lớn.

3.2.5. Tăng cường công tác kiểm soát và phòng ngừa rủi ro.

- Mỗi cán bộ tín dụng cần nỗ lực hơn nữa trong công việc của mình và không ngừng rèn luyện đạo đức nghề nghiệp.

- Trong quy trình bảo lãnh bước quan trọng nhất là thẩm định do vậy ngân hàng cần kiểm soát chặt chẽ những hoạt động này bằng các hoạt động cụ thể:

Trong quá trình thẩm định, trừ trường hợp ký quỹ 100% có thể được miễn một số điều kiện thẩm định, nhìn chung các điều kiện quan trọng mà cán bộ nghiệp vụ bảo lãnh cần phân tích là:

- Tư cách pháp nhân.
- Tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh.
- Khả năng quản lý điều hành kinh doanh của chủ doanh nghiệp.
- Khả năng về tài chính, tài sản thế chấp.
- Hiệu quả phương án sản xuất kinh doanh đáp ứng yêu cầu

hợp đồng.

- Khi tiến hành bảo lãnh cho khách hàng thì yêu cầu bảo đảm cũng là một trong những nhân tố hạn chế bớt rủi ro. Chi nhánh nên tiến hành phân nhóm khách hàng để đưa ra yêu cầu bảo đảm cho phù hợp.

3.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cần thực hiện các hình thức sau: đào tạo cán bộ, bố trí nhân sự hợp lý, có chính sách khen thưởng phù hợp.

3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1 Đối với chính phủ.

Chính phủ cần hoàn thiện bổ sung về khuôn khổ pháp luật như:

+ Thị trường vốn, thị trường mua sắm các giấy tờ có giá, thị trường chứng khoán.

+ Đầu tư nước ngoài tại Việt Nam.

Chính phủ và các bộ ngành cần thực hiện nghiêm chỉnh quy chế đấu thầu theo thông lệ quốc tế đảm bảo chắc chắn những công trình được gọi thầu đã có vốn đầu tư nhằm ngăn ngừa rủi ro về phí Ngân hàng hay chậm thanh toán.

3.3.2 Đối với ngân hàng nhà nước.

a. Tiếp tục hoàn thiện hành lang pháp lý.

b. Cần một chuẩn mực thống nhất trong kỹ thuật nghiệp vụ bảo lãnh.

c. Cần có cơ chế kiểm tra, kiểm soát hợp lý.

3.3.3 Đối với ngân hàng Quân đội.

Ngân hàng nên có phòng bảo lãnh riêng chứ không nên ở trong phòng tín dụng như hiện nay để đảm bảo tính chuyên môn hóa cao hơn trong quá trình thực hiện nghiệp vụ. Đồng thời, ngân hàng cần chú trọng đào tạo đội ngũ cán bộ thực hiện bảo lãnh giỏi và chuyên môn nghiệp vụ, có tác phong làm việc năng động và thái độ phục vụ khách hàng một cách tận tình. Ngân hàng cần tổ chức những lớp tập huấn ngắn hạn đến dài hạn, không những đào tạo trong nước mà còn cử cán bộ đi học tập ở nước ngoài. Tổ chức các buổi tọa

dàm, mời chuyên gia nước ngoài để trao đổi học hỏi kinh nghiệm. Cần có chính sách tiền lương, đãi ngộ hợp lý tránh tình trạng chảy máu chất xám.

Hoàn thiện quy trình bảo lãnh trên cơ sở đơn giản hóa các thủ tục cấp bảo lãnh sao cho vừa và nhanh chóng, vừa thuận tiện cho khách hàng khi thực hiện, vừa đảm bảo an toàn cho ngân hàng. Cho phép các chi nhánh được xây dựng quy trình bảo lãnh riêng phù hợp với thực tế bảo lãnh tại chi nhánh mình.

Cần tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ tại các chi nhánh, để hoạt động bảo lãnh diễn ra an toàn. Đưa và ứng dụng hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, đồng bộ. Tạo điều kiện hoàn thiện nghiệp vụ này đồng thời mở rộng hoạt động, mở rộng mối quan hệ với các ngân hàng khác trong nghiệp vụ đồng bảo lãnh, tái bảo lãnh và các hợp đồng bảo lãnh lớn, thời hạn bảo lãnh dài.

3.3.4 Đối với khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong chương ba, luận văn xuất phát từ định hướng phát triển dịch vụ bảo lãnh tại MB Đà Nẵng để đề xuất các giải pháp nhằm hướng phát triển dịch vụ bảo lãnh tại ngân hàng này. Luận văn đã đề xuất 6 giải pháp bao gồm: Đa dạng hóa các loại hình sản phẩm; chính sách đối với khách hàng; chính sách về giá cả; tăng cường công tác quảng bá hình ảnh, sản phẩm và dịch vụ ngân hàng; tăng cường công tác kiểm soát và phòng ngừa rủi ro, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

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, Ngân hàng Quân đội và với khách hàng.

KẾT LUẬN

Trong những năm vừa qua, hệ thống ngân hàng đã trở thành một trong những ngành kinh tế quan trọng, tạo ra động lực thúc đẩy phát triển mạnh mẽ toàn bộ nền kinh tế. Bảo lãnh ngân hàng cho đến nay là một loại hình nghiệp vụ không thể thiếu với các ngân hàng, được sử dụng trong nhiều lĩnh vực khác nhau với mục đích là làm lành mạnh hoá các quan hệ kinh tế. Trong suốt thời gian ra đời và phát triển đã chứng minh được rằng nó là một loại hình dịch vụ của các ngân hàng trong quá trình hiện đại hoá.

Thông qua việc nghiên cứu lý thuyết về nghiệp vụ bảo lãnh trong nước của ngân hàng và qua tìm hiểu thực tế về nghiệp vụ bảo lãnh tại ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Đà Nẵng, qua sự phân tích, so sánh, luận văn đã đạt được một số kết quả sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về dịch vụ bảo lãnh ngân hàng, quan niệm về phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước của ngân hàng, các tiêu chí đánh giá sự phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước và những nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước.

- Phân tích và đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Đà Nẵng. Qua đó thấy được những kết quả đã đạt được cũng như những hạn chế của ngân hàng trong thời gian qua.

- Trên cơ sở thực tế, đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện và phát triển dịch vụ bảo lãnh trong nước tại chi nhánh.

Do gặp hạn chế trong việc tìm kiếm số liệu phục vụ cho việc thực hiện luận văn cũng như hạn chế trong kinh nghiệm nghiên cứu khoa học, tác giả rất mong muốn được sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô và người đọc để luận văn được hoàn thiện hơn.