

MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết của đề tài nghiên cứu

Trong những năm gần đây, sự chuyển biến tích cực của môi trường kinh tế xã hội nước ta đã tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động ngân hàng ngày càng phát triển. Cùng với đó, từ khi Việt Nam trở thành thành viên của Tổ chức thương mại thế giới (WTO), bên cạnh các cơ hội mở rộng hoạt động và đẩy mạnh hợp tác quốc tế, các ngân hàng trong nước cũng đứng trước những thách thức rất lớn, đòi hỏi phải vượt qua để có thể đứng vững và phát triển.

Trong các hoạt động ngân hàng, bảo lãnh là một trong những nghiệp vụ ngân hàng hiện đại. Tại Việt Nam, những năm gần đây, dịch vụ này được các ngân hàng thương mại (NHTM) rất quan tâm và đẩy mạnh, nhằm đáp ứng nhu cầu bảo lãnh ngày càng gia tăng theo sự phát triển chung của nền kinh tế và xu hướng hội nhập kinh tế toàn cầu. Với việc áp dụng nghiệp vụ này, các doanh nghiệp Việt Nam đã có được sự hỗ trợ đặc lực để phát triển sản xuất kinh doanh đồng thời giảm thiểu rủi ro từ các đối tác, nhất là các đối tác nước ngoài. Bên cạnh đó, các NHTM đa dạng hóa được các sản phẩm dịch vụ của mình, tăng cường mối quan hệ với các khách hàng, tăng doanh thu cho ngân hàng.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn (NHNo&PTNT) Việt Nam chi nhánh tỉnh Quảng Nam là ngân hàng mới thành lập, nguồn thu chủ yếu từ hoạt động tín dụng. Nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng đã được triển khai thực hiện song vẫn còn nhiều hạn chế, cần phải được phát triển, đẩy mạnh hơn nữa để tăng nguồn thu khác ngoài tín dụng cho ngân hàng. Xuất phát từ lý do đó, tác giả đã lựa chọn đề tài: **“Phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn tỉnh Quảng Nam”** với mục đích đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, tăng doanh thu cho ngân hàng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- + Hệ thống hóa nền tảng lý thuyết về nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng tại các NHTM
- + Đánh giá thực trạng hoạt động bảo lãnh NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

+ Đề ra những giải pháp nhằm hoàn thiện và phát triển hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam từ năm 2007 đến 2009.

4. Phương pháp nghiên cứu

Ngoài việc sử dụng các phương pháp truyền thống như: thống kê và mô tả thống kê, so sánh, tổng hợp, phân tích, suy luận logic, thu thập tài liệu từ sách báo, tạp chí, trang web,... luận văn còn tiếp cận nghiên cứu theo hướng điều tra thị trường để đánh giá tình hình thực tế hoạt động bảo lãnh của NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam đồng thời kết hợp các bảng biểu để minh họa, chứng minh và rút ra kết luận.

Một bảng câu hỏi được xây dựng với những sự lựa chọn để đánh giá về thực trạng hoạt động bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam. Địa bàn tiến hành thu thập dữ liệu bao gồm tại hội sở tỉnh và tại các chi nhánh loại 3 như Hội An, Điện Bàn, Tiên Phước, Tam Kỳ, Núi Thành. Các kết quả thu được từ khảo sát thực tiễn được xử lý theo trình ứng dụng Excel.

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

Vận dụng cơ sở lý luận, căn cứ vào tình hình thực tế về hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam, luận văn đưa ra một số giải pháp và kiến nghị mà NHNo&PTNT Quảng Nam có thể tham khảo và vận dụng để phát triển hoạt động bảo lãnh tại đơn vị.

6. Kết cấu luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của luận văn được kết cấu làm 3 chương:

Chương 1: Nghiệp vụ bảo lãnh của ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

CHƯƠNG 1

NGHIỆP VỤ BẢO LÃNH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Những vấn đề cơ bản về nghiệp vụ bảo lãnh NHTM

1.1.1 Khái niệm bảo lãnh

Theo điều 361 Bộ luật dân sự số 33/2005/QH11 ngày 14/6/2005 khái niệm bảo lãnh được xác định: “Bảo lãnh là việc người thứ ba (Bên bảo lãnh) cam kết với bên có quyền (Bên nhận bảo lãnh) sẽ thực hiện nghĩa vụ thay cho bên có nghĩa vụ (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 thỏa 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.”

Như vậy, theo định nghĩa trên trong bảo lãnh bao giờ cũng có ít nhất ba bên liên quan:

- Bên bảo lãnh, bên được bảo lãnh và bên thụ hưởng bảo lãnh.
- Quyền hạn và trách nhiệm của mỗi bên trong bảo lãnh được thể hiện bằng văn bản (hợp đồng), được ký kết bởi các bên tham gia.

- Trong một nghiệp vụ bảo lãnh, thường sẽ bao gồm ba hợp đồng riêng biệt và độc lập với nhau:

- + Hợp đồng giữa người được bảo lãnh và thụ hưởng bảo lãnh: Đây là hợp đồng chính của giao dịch kinh tế như: Hợp đồng vay vốn, Hợp đồng thương mại, Hợp đồng thi công xây dựng các công trình, Hợp đồng thiết kế... Từ hợp đồng chính được thỏa thuận giữa các bên mới phát sinh nhu cầu bảo lãnh.

- + Thư bảo lãnh hay hợp đồng bảo lãnh giữa người bảo lãnh và người thụ hưởng bảo lãnh

- + Hợp đồng giữa người bảo lãnh và người được bảo lãnh: Là thỏa thuận giữa bên bảo lãnh và bên được bảo lãnh về việc bên bảo lãnh chấp thuận việc bảo lãnh và các quy định liên quan đến trách nhiệm hoàn trả của bên được bảo lãnh đối với bên bảo lãnh trong trường hợp bên bảo lãnh phải trả thay, cũng như là các hình thức bảo

đảm của bên được bảo lãnh đối với bên bảo lãnh.

- Bên bảo lãnh chỉ thực hiện nghĩa vụ trả thay khi bên được bảo lãnh không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ cam kết với bên thụ hưởng bảo lãnh.

- Sự biến động về tài chính của người bảo lãnh chỉ biến động khi phát sinh nghiệp vụ trả thay.

1.1.2 Khái niệm bảo lãnh ngân hàng

Hiện nay, thuật ngữ bảo lãnh ngân hàng (Bank Guarantee) chưa được định nghĩa một cách thống nhất trong luật pháp quốc tế cũng như các thông lệ được sử dụng phổ biến trên thế giới. Tuy nhiên, khi nghiên cứu về bảo lãnh ngân hàng, khái niệm bảo lãnh ngân hàng có thể hiểu như sau:

Bảo lãnh ngân hàng là một biện pháp đảm bảo mang tính dự phòng, theo đó, định chế tài chính phát hành (the Guarantee) cam kết sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính cho bên nhận bảo lãnh (the Beneficiary) thay cho khách hàng (the Principal) khi khách hàng vi phạm cam kết.

Xét theo khía cạnh học thuật, bảo lãnh ngân hàng là một hình thức tín dụng chữ ký, là hoạt động không dùng đến vốn của ngân hàng.

Trong thương mại quốc tế, bảo lãnh ngân hàng là hình thức tài trợ ngoại thương, nhằm chống đỡ những tổn thất của người thụ hưởng bảo lãnh cho sự vi phạm nghĩa vụ của bên đối tác liên quan.

Tại Việt Nam, theo Quyết định số 26/2006/QĐ-NHNN ngày 26/6/2006 của Ngân hàng nhà nước Việt Nam, khái niệm bảo lãnh được xác định:

Bảo lãnh ngân hàng là cam kết bằng văn bản của TCTD (Bên bảo lãnh) với bên có quyền (Bên nhận bảo lãnh) về việc thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng (Bên được bảo lãnh) khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ đã cam kết với bên nhận bảo lãnh. Khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho TCTD số tiền đã nhận trả thay.

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 ngân hàng do NHTM phát hành.

NHTM là loại hình TCTD, được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận và góp phần thực hiện các mục tiêu kinh tế khác của nhà nước.

Các bên tham gia trong nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng:

+ Bên bảo lãnh: NHTM phát hành cam kết bảo lãnh. Đó thường là NHTM có khả năng tài chính, có chức năng phát hành cam kết và được người thụ hưởng chấp nhận. Có thể là một NHTM phục vụ bên được bảo lãnh hoặc nhiều NHTM tham gia.

+ Bên xin bảo lãnh hay bên được bảo lãnh: là khách hàng được ngân hàng bảo lãnh. Bên được bảo lãnh có thể là tổ chức, cá nhân trong hoặc ngoài nước có đủ điều kiện để được ngân hàng bảo lãnh.

+ Bên thụ hưởng hay bên nhận bảo lãnh: là tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước có quyền thụ hưởng bảo lãnh của NHTM.

Ngoài ra, có thể còn có các bên liên quan khác: bên bảo lãnh đối ứng, bên xác nhận bảo lãnh, bên bảo đảm cho nghĩa vụ của bên được bảo lãnh,...

1.1.3 Một số đặc điểm cơ bản của bảo lãnh ngân hàng

Bảo lãnh ngân hàng mang những đặc điểm chung của bảo lãnh đã nêu trên và được cụ thể hóa trong hoạt động của ngân hàng ở những đặc điểm sau:

❖ *Bảo lãnh là một cam kết mang tính chất bảo đảm gián tiếp.*

Ngân hàng bảo lãnh không phải ngay lập tức dùng vốn của mình để thực hiện nghĩa vụ, mà người có trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ chính là người được bảo lãnh. Chỉ khi khách hàng không thực hiện nghĩa vụ thì người bảo lãnh mới phải thực hiện thay.

❖ *Cam kết bảo lãnh ngân hàng phải được lập bằng văn bản.*

Văn bản bảo lãnh có thể là hợp đồng bảo lãnh, thư, điện, Telex hoặc ký hậu trên các giấy tờ có giá như hối phiếu, lệnh phiếu, giấy nhận nợ (trong trường hợp giấy tờ có giá quy định phải có sự bảo lãnh của ngân hàng); nội dung văn bản bảo lãnh phải thể hiện được sự cam kết của ngân hàng đối với bên nhận bảo lãnh.

❖ *Khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho bên bảo lãnh số tiền đã trả thay.*

Đặc trưng này phản ánh một quan hệ ràng buộc giữa ba bên là bên bảo lãnh, bên được bảo lãnh và bên thụ hưởng bảo lãnh. Trường hợp bên được bảo lãnh không thực hiện các nghĩa vụ đối với bên thụ hưởng thì bên bảo lãnh thực hiện thay và bên được bảo lãnh phải có trách nhiệm nhận nợ và hoàn trả lại cho bên bảo lãnh số tiền bên bảo lãnh đã trả thay. Như vậy, lúc này quan hệ bảo lãnh đã chuyển thành quan hệ tín dụng trực tiếp giữa bên bảo lãnh và bên được bảo lãnh.

❖ *Tính độc lập tương đối trong nhiệm vụ bảo lãnh.*

Nhiệm vụ bảo lãnh độc lập tương đối với hợp đồng chính. Mục đích của bảo lãnh ngân hàng là bồi hoàn cho người thụ hưởng những thiệt hại từ việc không thực hiện các nghĩa vụ trong hợp đồng của người được bảo lãnh nhưng nó vẫn có một sự độc lập tương đối với hợp đồng chính. Việc thanh toán bảo lãnh chỉ hoàn toàn căn cứ vào các điều khoản và điều kiện ghi trong cam kết bảo lãnh của ngân hàng mà không căn cứ vào những quyền kháng nghị phát sinh trong hợp đồng chính.

Tính độc lập của bảo lãnh phụ thuộc vào chính các điều kiện của bảo lãnh. Nếu bảo lãnh quy định việc thanh toán là theo văn bản yêu cầu của người thụ hưởng thì người thụ hưởng có quyền lập yêu cầu thanh toán mà không cần thiết phải chứng minh việc vi phạm của người được bảo lãnh. Ngược lại, nếu cam kết bảo lãnh yêu cầu phải kèm chứng từ (như trong trường hợp các loại Thư tín dụng) thì người thụ hưởng phải xuất trình đầy đủ bộ chứng từ theo quy định đến ngân hàng phát hành thì mới nhận được khoản thanh toán.

Trong cả hai trường hợp trên ngân hàng bảo lãnh không cần căn cứ và xem xét lại nội dung của hợp đồng chính (hợp đồng kinh tế).

Tính độc lập của bảo lãnh còn thể hiện ở chỗ ngân hàng phát hành bảo lãnh không thể viện dẫn các lý do thuộc về quan hệ của họ với khách hàng để trì hoãn việc thanh toán cho bên thụ hưởng nếu các điều kiện của bảo lãnh được đáp ứng đầy đủ.

1.2 Quyền và nghĩa vụ của các bên

Theo điều 23 của Quyết định số 26/2006/QĐ-NHNN ngày 26/6/2006 về việc

ban hành quy chế Bảo lãnh ngân hàng, quy định quyền và nghĩa vụ của bên bảo lãnh như sau:

A. Quyền và nghĩa vụ của bên bảo lãnh:

* Bên bảo lãnh có quyền:

a. Chấp nhận hoặc từ chối đề nghị cấp bảo lãnh của khách hàng hoặc của bên bảo lãnh đối ứng;

b. Đề nghị bên xác nhận bảo lãnh xác nhận bảo lãnh đối với khoản bảo lãnh của mình cho khách hàng;

c. Yêu cầu khách hàng cung cấp các tài liệu, thông tin có liên quan đến việc thẩm định bảo lãnh và tài sản bảo đảm (nếu có);

d. Yêu cầu khách hàng có các biện pháp bảo đảm cho nghĩa vụ được tổ chức tín dụng bảo lãnh (nếu cần);

đ. Thu phí bảo lãnh theo thoả thuận;

e. Hạch toán ghi nợ và yêu cầu khách hàng hoặc bên bảo lãnh đối ứng hoàn trả số tiền mà bên bảo lãnh đã trả thay.

g. Xử lý tài sản bảo đảm của khách hàng theo thoả thuận và quy định của pháp luật.

h. Khởi kiện theo quy định của pháp luật khi khách hàng, bên bảo lãnh đối ứng vi phạm nghĩa vụ đã cam kết;

i. Có thể chuyển nhượng quyền, nghĩa vụ của mình cho tổ chức tín dụng khác nếu được các bên có liên quan chấp thuận bằng văn bản.

* Bên bảo lãnh có nghĩa vụ:

a. Thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh theo cam kết bảo lãnh;

b. Hoàn trả đầy đủ tài sản bảo đảm (nếu có) và các giấy tờ có liên quan cho khách hàng khi tiến hành thanh lý hợp đồng cấp bảo lãnh.

B. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng: Theo điều 26 Quyết định số 26/2006/QĐ-NHNN ngày 26/6/2006 quy định

* Khách hàng có quyền:

a. Đề nghị tổ chức tín dụng cấp bảo lãnh cho mình;

b. Yêu cầu tổ chức tín dụng thực hiện đúng cam kết bảo lãnh và các thoả thuận trong Hợp đồng cấp bảo lãnh;

c. Khởi kiện theo quy định của pháp luật khi tổ chức tín dụng vi phạm nghĩa vụ đã cam kết;

d. Có thể chuyển nhượng quyền, nghĩa vụ của mình nếu được các bên có liên quan chấp thuận bằng văn bản.

* Khách hàng có nghĩa vụ:

a. Cung cấp đầy đủ, chính xác và trung thực các tài liệu và các thông tin theo yêu cầu của tổ chức tín dụng bảo lãnh;

b. Thực hiện đầy đủ và đúng hạn nghĩa vụ đã cam kết với bên nhận bảo lãnh;

c. Thanh toán đầy đủ và đúng hạn phí bảo lãnh cho tổ chức tín dụng theo thoả thuận;

d. Nhận nợ và hoàn trả cho tổ chức tín dụng số tiền tổ chức tín dụng đã trả thay, bao gồm cả gốc, lãi và các chi phí trực tiếp phát sinh từ việc thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh;

e. Chịu sự kiểm tra, kiểm soát và báo cáo tình hình hoạt động có liên quan đến giao dịch bảo lãnh cho tổ chức tín dụng bảo lãnh.

1.3 Chức năng, vai trò của bảo lãnh ngân hàng

1.3.1 Chức năng của bảo lãnh ngân hàng

- *Bảo lãnh được sử dụng như một công cụ để bảo đảm*

Chức năng quan trọng nhất của bảo lãnh là cung cấp một sự bảo đảm cho người thụ hưởng. Trong các giao dịch kinh tế, thương mại giữa các đối tác, đặc biệt là các đối tác ở các quốc gia khác nhau, các bên tham gia ký kết hợp đồng không có sự hiểu biết lẫn nhau thì một trong những yêu cầu đầu tiên để hợp đồng có thể được ký kết là có sự đảm bảo của các ngân hàng ở các quốc gia khác nhau đã thiết lập mối quan hệ đại lý với nhau. Bằng việc cam kết chỉ trả bồi thường khi xảy ra các biến cố vi phạm hợp đồng của người được bảo lãnh, các ngân hàng phát hành bảo lãnh đã tạo ra một sự đảm bảo chắc chắn cho người thụ hưởng. Với vai trò này, bảo lãnh ngân hàng thực sự là chất xúc tác hết sức quan trọng giúp cho các hợp đồng

thương mại, xây dựng, các giao dịch hàng hóa trong nước và quốc tế được ký kết một cách suôn sẻ, thuận lợi.

- *Bảo lãnh được sử dụng như một công cụ tài trợ*

Trong rất nhiều trường hợp, nhờ có bảo lãnh ngân hàng mà người được bảo lãnh không phải xuất quỹ, được thu hồi vốn nhanh chóng, được vay nợ, hoặc được kéo dài thời gian thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ... Như vậy, mặc dù không trực tiếp cấp vốn nhưng với việc phát hành bảo lãnh, ngân hàng đã giúp cho khách hàng của họ được hưởng những thuận lợi về ngân quỹ như khi được cho vay thực sự. Với ý nghĩa này, bảo lãnh ngân hàng được coi là một trong những dịch vụ ngân hàng có ý nghĩa quan trọng, 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.

- *Bảo lãnh được sử dụng như là một công cụ để đơn đốc hoàn thành hợp đồng*

Do chịu trách nhiệm thực hiện cam kết với người thụ hưởng bảo lãnh trong trường hợp người được bảo lãnh vi phạm hợp đồng nên ngân hàng phát hành bảo lãnh cũng thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện hợp đồng của người được bảo lãnh.

Mặt khác, người được bảo lãnh luôn bị áp lực của việc phải bồi hoàn bảo lãnh nếu họ vi phạm hợp đồng dẫn đến người bảo lãnh phải trả thay, khi đó lãi suất áp dụng đối với khoản nhận nợ bên bảo lãnh luôn cao hơn lãi suất cho vay thông thường. Do vậy, bảo lãnh ngân hàng có vai trò thúc đẩy, đơn đốc người được bảo lãnh thực hiện hoàn tất hợp đồng đã ký kết.

1.3.2 Vai trò của bảo lãnh ngân hàng

- *Đối với khách hàng sử dụng dịch vụ bảo lãnh*

Với bên thụ hưởng bảo lãnh, khi có sự bảo lãnh của ngân hàng, rủi ro đối với khách hàng sẽ được giảm thiểu tới mức thấp nhất. Đây là điều khách hàng cần đến nhất khi quan hệ giữa hai bên chưa được xác lập một cách vững chắc.

Với bên được bảo lãnh, họ nhận được rất nhiều lợi ích từ việc sử dụng bảo

lãnh ngân hàng. Về ngân quỹ, khách hàng tiết kiệm được một khoản vốn đáng kể và có thêm nguồn tài trợ cho nhu cầu vốn lưu động với chi phí nhỏ hơn so với việc phải vay ngân hàng. Hơn nữa, họ còn được các chuyên gia của ngân hàng giúp đỡ trong phân tích, đánh giá việc sử dụng vốn vay để có hiệu quả cao nhất.

- *Đối với ngân hàng bảo lãnh*

Trước hết, thông qua việc cung cấp dịch vụ bảo lãnh cho khách hàng, ngân hàng nhận được một khoản phí bảo lãnh. Bên cạnh đó, bảo lãnh còn góp phần đa dạng hóa sản phẩm của NHTM, giúp NHTM giảm thiểu rủi ro trong hoạt động kinh doanh. Đồng thời, bảo lãnh cũng là biện pháp hữu hiệu trong việc thu hút và giữ chân khách hàng - một vấn đề quan trọng trong tình hình cạnh tranh gay gắt như hiện nay. Ngoài ra, hoạt động bảo lãnh ngân hàng cũng là một trong những hoạt động góp phần khẳng định uy tín, vị thế và khả năng tài chính của một NHTM nên rất được các ngân hàng chú trọng.

- *Đối với nền kinh tế*

Bảo lãnh ngân hàng ngày càng đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế. Hoạt động này đã thực sự trở thành công cụ thông dụng nhằm đảm bảo thực thi nghĩa vụ, đặc biệt là nghĩa vụ tài chính trong các giao dịch ở hầu hết các quốc gia và trên toàn thế giới.

1.4 Phân loại bảo lãnh ngân hàng

Hiện nay trên thế giới áp dụng rất nhiều các loại hình bảo lãnh. Căn cứ vào những tiêu thức khác nhau có thể phân chia bảo lãnh làm nhiều loại:

1.4.1 Phân loại theo bản chất của bảo lãnh

- *Bảo lãnh đồng nghĩa vụ*

Đây được coi là một loại hình bảo lãnh mang tính truyền thống nếu dựa trên nguồn gốc ra đời của nó. Bảo lãnh đồng nghĩa vụ có đặc điểm là ngân hàng và người được bảo lãnh có cùng nghĩa vụ. Tuy nhiên, nghĩa vụ của khách hàng là nghĩa vụ đầu tiên và chỉ khi có sự xác nhận nghĩa vụ này bị vi phạm thì ngân hàng mới thực hiện nghĩa vụ bổ sung của mình. Đặc điểm này gây bất lợi cho ngân hàng,

ngân hàng phải thực hiện nghĩa vụ của mình trong trường hợp bất kể lý do gì người được bảo lãnh không hoàn thành nghĩa vụ trong hợp đồng cơ sở. Chính vì thế mà ngân hàng thường xuyên phải can thiệp quá sâu vào giao dịch hợp đồng giữa người được bảo lãnh và người thụ hưởng bảo lãnh để tìm hiểu về khả năng hoàn thành nghĩa vụ và đốc thúc việc hoàn thành nghĩa vụ của người được bảo lãnh, tránh trường hợp người này không có sự nỗ lực cố gắng hết sức trong việc hoàn thành nghĩa vụ của mình.

Chính vì đặc trưng đó nên loại bảo lãnh này thường được dùng chủ yếu trong giao dịch ở phạm vi nội địa mà ít được sử dụng trong quan hệ quốc tế.

➤ *Bảo lãnh độc lập*

Trái với bảo lãnh đồng nghĩa vụ, trong bảo lãnh độc lập, nghĩa vụ của ngân hàng và của người được bảo lãnh hoàn toàn độc lập, tách rời nhau. Ngân hàng chỉ tiến hành thanh toán cho người thụ hưởng khi những điều kiện thanh toán đã được thỏa mãn. Trong thực tiễn, bảo lãnh độc lập được coi là một loại hình bảo lãnh hiện đại.

Bảo lãnh độc lập đem lại nhiều lợi nhuận cho ngân hàng và người thụ hưởng, vì vậy nó đang được sử dụng phổ biến trong quan hệ thương mại quốc tế hiện nay.

1.4.2 Phân loại theo mục đích bảo lãnh.

Tại điều 5 Quyết định số 26/2006/QĐ- NHNN ngày 26/6/2006, có các loại bảo lãnh sau:

- *Bảo lãnh vay vốn*: là cam kết của tổ chức tín dụng với bên nhận bảo lãnh, về việc sẽ trả nợ thay cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không trả hoặc không trả đầy đủ, đúng hạn nợ vay đối với bên nhận bảo lãnh.
- *Bảo lãnh thanh toán*: là cam kết của tổ chức tín dụng với bên nhận bảo lãnh, về việc sẽ thực hiện nghĩa vụ thanh toán thay cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ thanh toán của mình khi đến hạn.
- *Bảo lãnh dự thầu*: là cam kết của của tổ chức tín dụng với bên mời thầu, để bảo đảm nghĩa vụ tham gia dự thầu của khách hàng. Trường hợp, khách hàng phải nộp

phạt do vi phạm quy định đấu thầu mà không nộp hoặc không nộp đầy đủ tiền phạt cho bên mời thầu thì tổ chức tín dụng sẽ thực hiện thay.

- *Bảo lãnh thực hiện hợp đồng*: là cam kết của tổ chức tín dụng với bên nhận bảo lãnh, bảo đảm việc thực hiện đúng và đầy đủ các nghĩa vụ của khách hàng theo hợp đồng đã ký kết với bên nhận bảo lãnh. Trường hợp khách hàng vi phạm hợp đồng và phải bồi thường cho bên nhận bảo lãnh mà không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ thì tổ chức tín dụng sẽ thực hiện thay.

- *Bảo lãnh bảo đảm chất lượng sản phẩm (bảo lãnh bảo hành)*: là cam kết của của tổ chức tín dụng với bên nhận bảo lãnh, bảo đảm việc khách hàng thực hiện đúng các thỏa thuận về chất lượng của sản phẩm theo hợp đồng đã ký kết với bên nhận bảo lãnh. Trường hợp khách hàng vi phạm chất lượng sản phẩm và phải bồi thường cho bên nhận bảo lãnh mà không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ thì tổ chức tín dụng sẽ thực hiện thay.

- *Bảo lãnh hoàn trả tiền ứng trước*: là cam kết của tổ chức tín dụng với bên nhận bảo lãnh về việc bảo đảm nghĩa vụ hoàn trả tiền ứng trước của khách hàng theo hợp đồng đã ký kết với bên nhận bảo lãnh. Trường hợp khách hàng vi phạm hợp đồng và phải hoàn trả tiền ứng trước mà không hoàn trả hoặc hoàn trả không đầy đủ thì tổ chức tín dụng sẽ thực hiện thay.

- *Bảo lãnh đối ứng*: là cam kết của tổ chức tín dụng (bên bảo lãnh đối ứng) với bên bảo lãnh về việc sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính cho bên bảo lãnh, trong trường hợp bên bảo lãnh thực hiện bảo lãnh và phải trả thay cho khách hàng của bên bảo lãnh đối ứng với bên nhận bảo lãnh.

- *Xác nhận bảo lãnh*: là cam kết bảo lãnh của tổ chức tín dụng (bên xác nhận bảo lãnh) đối với bên nhận bảo lãnh, về việc bảo đảm khả năng thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh của bên bảo lãnh đối với khách hàng.

- *Các loại bảo lãnh khác pháp luật không cấm và phù hợp với thông lệ quốc tế*

Căn cứ theo mục đích sử dụng, bảo lãnh được phân biệt thành nhiều loại khác nhau, trong đó mỗi loại bảo lãnh nhằm đối phó với một dạng rủi ro đặc thù. Những rủi ro đa dạng này phát sinh trong suốt thời gian diễn biến hợp đồng, từ khi

ký kết cho đến khi các nghĩa vụ hoàn thành và kết thúc. Người hưởng bảo lãnh tùy vào từng trường hợp cụ thể là người cung cấp hàng hoặc người đặt hàng.

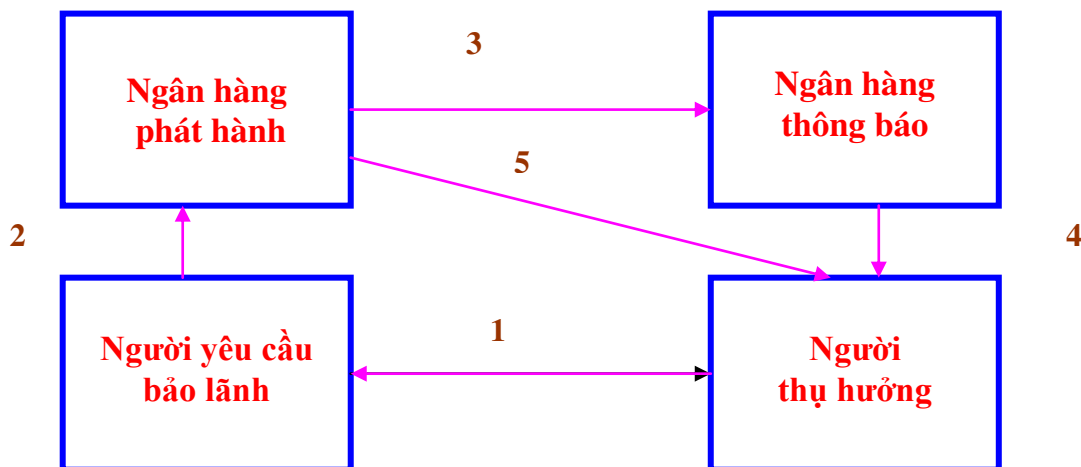
1.4.3 Phân loại theo phương thức phát hành bảo lãnh

✓ Bảo lãnh trực tiếp

Bảo lãnh trực tiếp là bảo lãnh trong đó ngân hàng bảo lãnh chịu trách nhiệm phát hành bảo lãnh trực tiếp theo yêu cầu của người được bảo lãnh. Sau khi ngân hàng đã bồi thường cho người thụ hưởng bảo lãnh, người được bảo lãnh chịu trách nhiệm bồi hoàn trực tiếp cho ngân hàng phát hành.

Bảo lãnh trực tiếp thông thường có ba bên tham gia: Ngân hàng phát hành bảo lãnh, người được bảo lãnh và người thụ hưởng bảo lãnh. Trường hợp người thụ hưởng bảo lãnh là người nước ngoài có thể có thêm ngân hàng ở cùng quốc gia với người thụ hưởng bảo lãnh trong vai trò ngân hàng thông báo.

Sơ đồ 1.1: Sơ đồ bảo lãnh trực tiếp



- (1) Người được bảo lãnh và người thụ hưởng thỏa thuận hợp đồng chính.
- (2) Người được bảo lãnh đề nghị ngân hàng phục vụ mình phát hành bảo lãnh cho người thụ hưởng.
- (3) Ngân hàng bảo lãnh phát hành bảo lãnh cho người thụ hưởng thông qua ngân hàng thông báo.
- (4) Ngân hàng thông báo thông báo cho người thụ hưởng về bảo lãnh của ngân hàng.

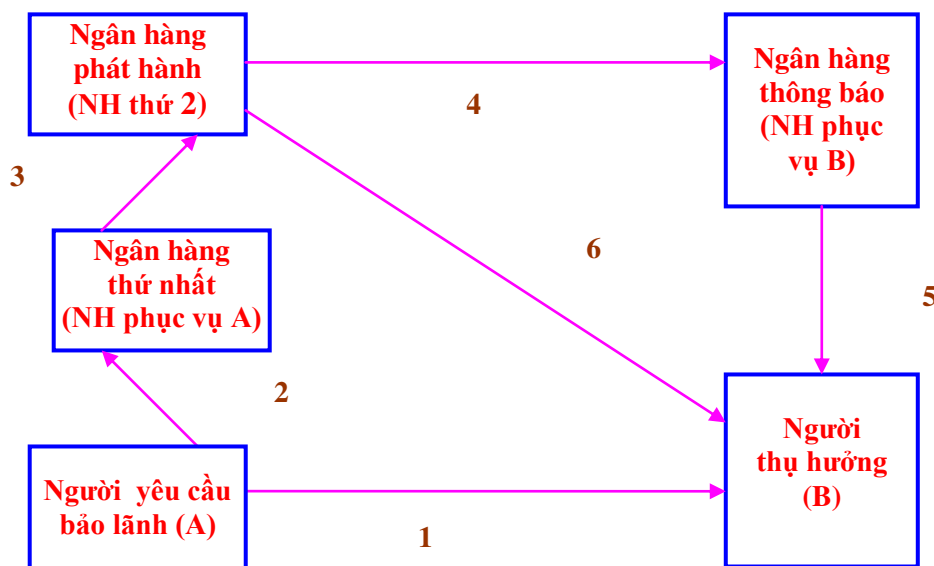
hàng phục vụ người mua.

(5) Trường hợp ngân hàng phát hành bảo lãnh trực tiếp đến người thụ hưởng, không qua ngân hàng thông báo.

✓ *Bảo lãnh gián tiếp.*

Bảo lãnh gián tiếp hay còn gọi là bảo lãnh đối ứng là một loại bảo lãnh được ngân hàng phát hành (ngân hàng thứ hai) theo chỉ thị của một ngân hàng trung gian phục vụ cho người được bảo lãnh (ngân hàng thứ nhất). Bảo lãnh của ngân hàng thứ hai được dựa trên một bảo lãnh khác (bảo lãnh đối ứng) của ngân hàng thứ nhất. Người được bảo lãnh không bồi hoàn trực tiếp cho ngân hàng phát hành bảo lãnh (ngân hàng thứ hai) mà chính ngân hàng phát hành bảo lãnh đối ứng (ngân hàng thứ nhất) thực hiện việc bồi hoàn. Sau đó người được bảo lãnh thực hiện việc bồi hoàn cho ngân hàng thứ nhất khoản tiền ngân hàng thứ nhất đã trả cho ngân hàng thứ hai.

Sơ đồ 1.2: Sơ đồ bảo lãnh gián tiếp



- (1) Người được bảo lãnh (A) và người được thụ hưởng (B) thoả thuận hợp đồng chính.
- (2) Người được bảo lãnh đề nghị ngân hàng phục vụ mình (ngân hàng thứ nhất) phát hành bảo lãnh đối ứng cho ngân hàng phát hành (ngân hàng thứ hai).
- (3) Ngân hàng thứ nhất phát hành bảo lãnh đối ứng cho ngân hàng thứ hai.
- (4) Ngân hàng thứ hai phát hành bảo lãnh cho người thụ hưởng thông qua ngân hàng thông báo.

(5) Ngân hàng thông báo thông báo cho người thụ hưởng về bảo lãnh của ngân hàng thứ hai.

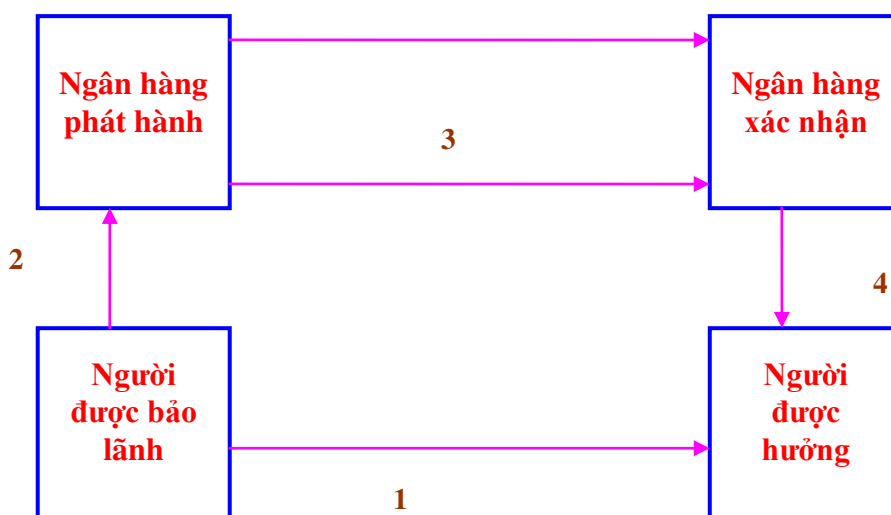
(6) Ngân hàng thứ hai có thể phát hành bảo lãnh trực tiếp đến người thụ hưởng, không qua ngân hàng thông báo.

✓ *Bảo lãnh được xác nhận*

Bảo lãnh được xác nhận là việc xác nhận của một ngân hàng đối với một bảo lãnh do một ngân hàng khác phát hành để xác nhận lại tính bảo đảm của bảo lãnh. Bảo lãnh được xác nhận thường phát sinh trong trường hợp người thụ hưởng muốn một ngân hàng khác trong nước có uy tín với người thụ hưởng xác nhận bảo lãnh do một ngân hàng nước ngoài phát hành.

Như vậy, người thụ hưởng có thể xuất trình những chứng từ theo yêu cầu của bảo lãnh đến ngân hàng xác nhận và thanh toán nếu người được bảo lãnh không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ của mình.

Sơ đồ 1.3: Sơ đồ bảo lãnh được xác nhận



1) Người được bảo lãnh và người được thụ hưởng thoả thuận hợp đồng chính.

(2) Người được bảo lãnh chỉ thị phát hành bảo lãnh

(3) Ngân hàng phát hành phát hành bảo lãnh

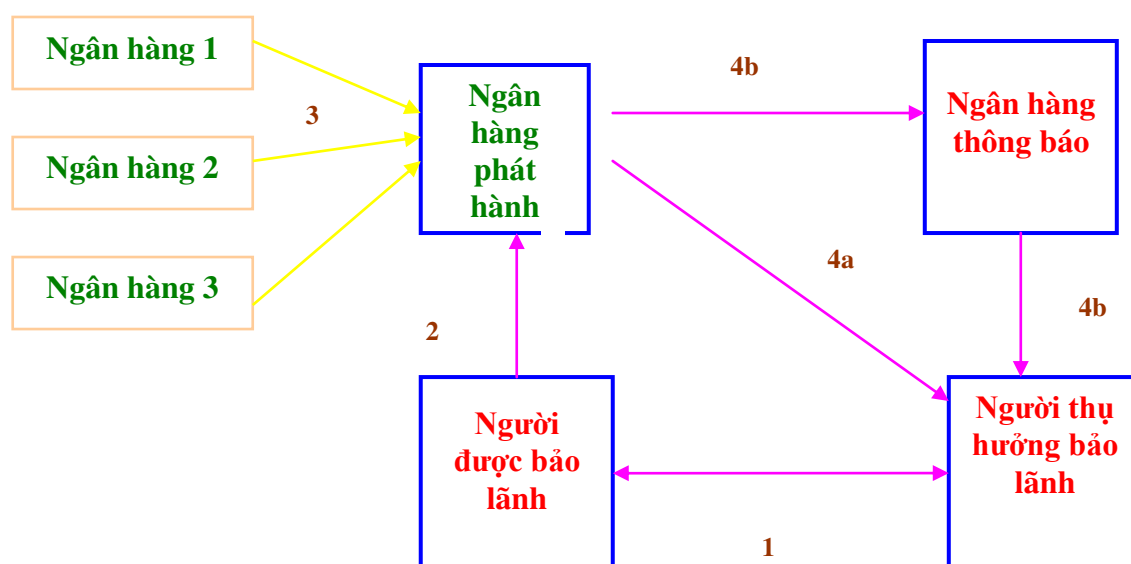
(4) Ngân hàng xác nhận xác nhận bảo lãnh và là ngân hàng thông báo

✓ *Đồng bảo lãnh*

Trong những giao dịch kinh tế, thương mại lớn, khả năng rủi ro cao, hoặc

vượt mức cho vay và bảo lãnh tối đa của tổ chức tín dụng đối với một khách hàng do Chính phủ và Ngân hàng Trung ương quy định thì các ngân hàng phải cùng nhau thực hiện đồng bảo lãnh cho một khách hàng hoặc một dự án.

Sơ đồ 1.4: Sơ đồ đồng bảo lãnh



- (1) Người được bảo lãnh và người được thụ hưởng thoả thuận hợp đồng chính.
- (2) Người được bảo lãnh yêu cầu phát hành bảo lãnh
- (3) Ngân hàng chính dàn xếp hợp đồng bảo lãnh cùng với các ngân hàng đồng bảo lãnh.
- (4a, 4b) Ngân hàng chính phát hành bảo lãnh cho người thụ hưởng, chuyển trực tiếp hoặc qua ngân hàng thông báo.

Các thành viên tham gia đồng bảo lãnh sẽ chọn một ngân hàng bảo lãnh làm ngân hàng đầu mối. Ngân hàng bảo lãnh chính sẽ thay mặt nhóm ngân hàng đồng bảo lãnh phát hành cam kết bảo lãnh cho toàn bộ số tiền hoặc nghĩa vụ bảo lãnh; nhận các giấy tờ, tài sản thế chấp, cầm cố của khách hàng và thu phí bảo lãnh đồng thời phân chia lại phí cho các ngân hàng tham gia theo tỷ lệ đã thoả thuận.

Các ngân hàng còn lại sẽ cam kết với ngân hàng chính thông qua các bảo lãnh đối ứng theo tỷ lệ mình tham gia trong đồng bảo lãnh. Khi ngân hàng bảo lãnh chính phải thanh toán cho người thụ hưởng thì có quyền truy đòi các ngân hàng thành viên đồng bảo lãnh số tiền mà họ đã cam kết trong bảo lãnh đối ứng.

Ngoài những loại bảo lãnh trên đây dựa theo cách thức phát hành còn có một số loại bảo lãnh khác như: bảo lãnh giáp lưng; bảo lãnh xác nhận được sử dụng chủ yếu trong các quan hệ kinh tế, tài chính quốc tế.

1.5 Rủi ro trong bảo lãnh ngân hàng

1.5.1 Đối với bên bảo lãnh

Rủi ro của người bảo lãnh là rủi ro gián tiếp và chủ yếu xuất phát từ rủi ro của khách hàng. Vì vậy, ở một chừng mực nào đó nghiệp vụ bảo lãnh cũng gần giống như nghiệp vụ cho vay trực tiếp của ngân hàng.

Ngoài ra, ngân hàng phát hành bảo lãnh cũng có thể gặp rủi ro trong quá trình thực hiện bảo lãnh:

Do trình độ nghiệp vụ của cán bộ còn yếu kém dẫn đến bị phía đối tác lợi dụng trong việc thỏa thuận nội dung hợp đồng bảo lãnh hoặc bên thụ hưởng cố tình lừa đảo hoặc cả hai bên đồng thỏa thuận lừa đảo ngân hàng bảo lãnh.

Việc thực hiện quy trình bảo lãnh đôi khi còn tùy tiện, nhất là khâu theo dõi, kiểm tra tình hình thực hiện nghĩa vụ đã cam kết của khách hàng khi thư bảo lãnh còn hiệu lực.

Công nghệ ngân hàng và sự thiếu hụt thông tin cũng gây khó khăn cho hoạt động của ngân hàng, CBTD không đủ thông tin để đánh giá tình hình sản xuất kinh doanh hiện tại cũng như trong tương lai và đặc biệt khả năng thực hiện nghĩa vụ của khách hàng ở hợp đồng gốc.

Như vậy, tự bản thân ngân hàng cũng phải gánh chịu ảnh hưởng của những nhân tố khách quan, đặc biệt những quy định của pháp luật. Tất cả những yếu tố này làm giảm chất lượng bảo lãnh và tăng những tiềm ẩn rủi ro trong hoạt động bảo lãnh của ngân hàng.

**** Các rủi ro có thể gặp***

Khi cam kết bảo lãnh được phát hành, trong việc đòi tiền, ưu thế thường nghiêng về bên thụ hưởng. Bên được bảo lãnh thường ở thế thụ động và chịu rủi ro cao nếu đối tác không trung thực. Giao dịch bảo lãnh ngân hàng với đặc trưng là

bằng chứng từ và trên cơ sở chứng từ là điều kiện thuận lợi cho sự lạm dụng, gian lận và lừa đảo xuất hiện. Điều này xuất phát từ thực tế là thủ tục đòi tiền của bảo lãnh ngân hàng khá đơn giản, thường chỉ xuất trình văn bản đòi tiền cùng tuyên bố vi phạm, nên đã vô tình trở thành những ưu đãi đối với bên thụ hưởng. Khi chứng từ được xuất trình đầy đủ, ngân hàng bảo lãnh phải thanh toán cho bên thụ hưởng theo đúng điều khoản nêu trong cam kết bảo lãnh, dù bên bảo lãnh có thực sự vi phạm hay không. Khi rủi ro xảy ra đối với bên được bảo lãnh, trong trường hợp họ không có khả năng bồi hoàn cho ngân hàng số tiền ngân hàng đã thanh toán cho bên được bảo lãnh, ngân hàng sẽ gặp rủi ro.

- Rủi ro nợ quá hạn

Cùng với cho vay, chiết khấu và cho thuê tài chính, bảo lãnh là một trong những nghiệp vụ cấp tín dụng của ngân hàng. Vì vậy, bảo lãnh ngân hàng có thể gặp những rủi ro như rủi ro tín dụng: nợ quá hạn, rủi ro nợ không được hoàn trả... Bên cạnh rủi ro tín dụng, hoạt động bảo lãnh có những rủi ro đặc thù riêng như:

- Rủi ro do gian lận

Trong giao dịch bảo lãnh ngân hàng, gian lận là hành vi đòi tiền vượt quá mức tổn thất của vi phạm, lập chứng từ khống để hợp thức hóa việc xuất trình chứng từ hoặc xuất trình chứng từ không đúng thực tế dù rất hoàn thiện, sửa chữa các số liệu của chứng từ cho phù hợp,... để được thanh toán theo cam kết bảo lãnh.

- Rủi ro do lừa đảo và giả mạo

Đối với bảo lãnh ngân hàng, lừa đảo và giả mạo là hai vấn đề thường xuyên đi liền với nhau và thường gây hậu quả lớn. Một số dạng lừa đảo và giả mạo thường gặp là:

Lập công ty giả, ký hợp đồng mua hàng và yêu cầu đối tác phải có cam kết bảo lãnh tại ngân hàng rồi lợi dụng sự yếu kém nghiệp vụ và thiếu cảnh giác của đối tác, lập chứng từ đòi tiền ngân hàng rồi bỏ trốn.

Giả mạo cam kết bảo lãnh thanh toán của một ngân hàng lớn trên thế giới để vay tại một ngân hàng khác.

Dùng các kỹ thuật tinh vi để làm giả cam kết bảo lãnh của một ngân hàng hoặc thay đổi một số chi tiết trên một cam kết bảo lãnh có thật của một ngân hàng. Trong các dạng gian lận, lừa đảo và giả mạo, có dạng có thể phát hiện ngay, nhưng cũng có dạng rất tinh vi, đòi hỏi nhân viên ngân hàng phải nắm vững chuyên môn nghiệp vụ và ngân hàng cần có quan hệ đại lý rộng khắp.

- Rủi ro pháp lý

Ngoài ra, ngân hàng bảo lãnh còn chịu rủi ro bởi những văn bản hoặc tư vấn pháp lý không đúng, không phù hợp hoặc các Luật hiện hành không giải quyết được các vấn đề pháp lý liên quan đến nhiều vụ kiện tụng. Đối với ngân hàng bảo lãnh, rủi ro pháp lý thường xảy ra khi phát mại tài sản thế chấp.

1.5.2 Đối với bên được bảo lãnh.

Rủi ro của người được bảo lãnh là rủi ro trong kinh doanh, thương mại đơn thuần. Không những thế, người được bảo lãnh còn phải đề phòng khả năng lừa đảo của bên đối tác có thể lập chứng từ giả mạo để yêu cầu ngân hàng thanh toán, nhưng trên thực tế người được bảo lãnh vẫn phải hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ của mình.

1.5.3 Đối với bên thụ hưởng bảo lãnh.

Bảo lãnh ngân hàng thực sự là một hình thức đảm bảo cho người thụ hưởng trong các giao dịch kinh tế thương mại. Tuy nhiên, không phải người thụ hưởng sẽ không gặp rủi ro trong quá trình thực hiện các thỏa thuận với người được bảo lãnh. Trên thực tế hoạt động kinh doanh của một NHTM cũng chứa đựng rủi ro, có thể dẫn đến phá sản. Và rủi ro cho người thụ hưởng sẽ xảy ra khi đối tác yêu cầu một ngân hàng bảo lãnh không được như ý muốn.

Ngoài ra, rủi ro cũng có thể xảy ra đối với người thụ hưởng trong trường hợp có sự ảnh hưởng của các nhân tố chính trị của nước phát hành bảo lãnh, rủi ro hoái đổi, rủi ro của người được bảo lãnh và ngân hàng phát hành bảo lãnh.

1.6 Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động bảo lãnh

1.6.1 Quan niệm phát triển hoạt động bảo lãnh

Phát triển hoạt động bảo lãnh là hoạt động của ngân hàng 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 ngân hàng phải có những phương án, cách thức hữu hiệu. Việc phát triển hoạt động bảo lãnh có thể được thực hiện theo hai cách, đó là phát triển hoạt động bảo lãnh theo chiều rộng và phát triển hoạt động bảo lãnh theo chiều sâu.

- *Phát triển hoạt động bảo lãnh theo chiều rộng*: là việc ngân hàng thực hiện xâm nhập vào thị trường mới, thị trường mà khách hàng chưa biết đến sản phẩm của ngân hàng mình. Ở đây, có thể mở rộng hoạt động theo vùng địa lý, theo đối tượng khách hàng.

+ Phát triển hoạt động bảo lãnh theo vùng địa lý: là việc phát triển theo khu vực địa lý hành chính nhằm tạo thuận lợi cho khách hàng đến giao dịch, qua đó làm tăng số lượng khách hàng, sản phẩm được sử dụng nhiều hơn. Để có thể phát triển hoạt động theo vùng địa lý đạt hiệu quả cao đòi hỏi phải có một khoảng thời gian nhất định để sản phẩm có thể tiếp cận được với khách hàng và thích ứng với từng khu vực và ngân hàng phải tổ chức được mạng lưới giao dịch tối ưu.

+ Phát triển hoạt động bảo lãnh theo đối tượng khách hàng

Cùng với việc mở rộng hoạt động theo vùng địa lý, có thể mở rộng hoạt động bằng cách khuyến khích, kích thích các nhóm khách hàng của đối thủ cạnh tranh chuyển sang sử dụng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng mình. Nếu trước đây sản phẩm này chỉ nhằm vào một đối tượng nhất định trên thị trường thì nay thu hút thêm nhiều đối tượng khác. Một số sản phẩm đứng dưới góc độ khách hàng xem xét thì nó đòi hỏi phải đáp ứng nhiều mục tiêu sử dụng khác nhau, do đó, có thể nhằm vào những nhóm khách hàng khác nhau hoặc ít quan tâm tới sản phẩm dịch vụ của ngân hàng để đáp ứng một cách dễ dàng. Nhóm khách hàng này có thể được xếp vào khu vực thị trường còn bỏ trống mà ngân hàng có thể khai thác.

- *Phát triển hoạt động bảo lãnh theo chiều sâu*: là việc ngân hàng khai thác tốt hơn thị trường hiện có của mình, phân đoạn thị trường để thỏa mãn nhu cầu muôn hình, muôn vẻ của khách hàng. Việc thực hiện phát triển hoạt động bảo lãnh theo chiều sâu bằng cách đa dạng hóa sản phẩm bảo lãnh.

Việc đa dạng hoá các hình thức, phương thức bảo lãnh một mặt sẽ giúp cho ngân hàng có thêm nhiều sản phẩm dịch vụ để phục vụ nhu cầu ngày càng đa dạng, phong phú của khách hàng; mặt khác, giúp cho NHTM nâng cao khả năng cạnh tranh, giảm rủi ro trong hoạt động, nâng cao được tỷ lệ thu nhập từ dịch vụ phi tín dụng trên tổng thu nhập.

Có thể đa dạng hóa hoạt động bảo lãnh của ngân hàng 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. Đây là dịch vụ mới đối với một số ngân hàng nhưng không mới đối với ngân hàng khác và thị trường. Phát triển dịch vụ mới theo phương thức này thường chi phí nghiên cứu dịch vụ không cao.

+ Phát triển dịch vụ mới tuyệt đối. Đây là dịch vụ ngân hàng mới cả đối với các ngân hàng và thị trường.

1.6.2 Một số chỉ tiêu định lượng đánh giá sự phát triển hoạt động bảo lãnh

➤ Số dư bảo lãnh

Số dư bảo lãnh là tổng giá trị các khoản bảo lãnh của ngân hàng tại một thời điểm nhất định. Đây là chỉ tiêu mang tính thời điểm. Sự gia tăng hoặc sụt giảm của chỉ tiêu này cho thấy sự gia tăng hoặc sụt giảm của hoạt động bảo lãnh ngân hàng so với thời điểm so sánh.

➤ Doanh số bảo lãnh

Doanh số bảo lãnh là tổng giá trị các khoản bảo lãnh phát sinh trong một thời kỳ nhất định. Đây là chỉ tiêu phản ánh tình hình hoạt động bảo lãnh của ngân hàng trong một thời kỳ nhất định.

➤ Doanh thu từ hoạt động bảo lãnh

Doanh thu của hoạt động bảo lãnh là một trong các chỉ tiêu quan trọng trong doanh thu hoạt động dịch vụ ngoài lãi vay của ngân hàng và có tính chất đánh giá bao trùm hơn cả trong các chỉ tiêu định lượng. Nó phản ánh khả năng sinh lời của hoạt động bảo lãnh. Nguồn thu này đến từ phí mà bên được bảo lãnh phải trả cho NHTM khi sử dụng dịch vụ này. Bên cạnh việc phản ánh tình hình hoạt động bảo lãnh, chỉ tiêu này còn phản ánh chính sách phí của ngân hàng.

Tuy nhiên, để đánh giá toàn diện, ngoài số liệu tuyệt đối còn phải xem xét doanh thu bảo lãnh trong mối quan hệ tương quan với doanh thu từ hoạt động khác của ngân hàng. Đó là:

$$\begin{array}{l} \text{Tỷ trọng doanh thu} \\ \text{từ hoạt động bảo lãnh} \\ \text{trong doanh thu dịch} \\ \text{vụ(\%)} \end{array} = \frac{\text{Doanh thu từ hoạt động bảo lãnh}}{\text{Doanh thu dịch vụ ngoài lãi vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này thể hiện vị trí của hoạt động bảo lãnh trong toàn bộ các hoạt động dịch vụ của ngân hàng. Tỷ trọng này càng lớn càng chứng tỏ tầm quan trọng trong hoạt động kinh doanh dịch vụ của ngân hàng.

$$\begin{array}{l} \text{Tỷ trọng doanh thu} \\ \text{từ hoạt động bảo lãnh} \\ \text{trong tổng doanh thu (\%)} \end{array} = \frac{\text{Doanh thu từ hoạt động bảo lãnh}}{\text{Tổng doanh thu}} \times 100\%$$

Các chỉ tiêu này thể hiện vị trí của hoạt động bảo lãnh trong toàn bộ các hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

➤ ***Dư nợ bảo lãnh quá hạn***

Đây là dư nợ bảo lãnh NHTM đã trả thay cho khách hàng nhưng khách hàng không trả được nợ cho ngân hàng. Chỉ tiêu này phản ánh chất lượng của hoạt động bảo lãnh. Các NHTM luôn chú ý kiểm soát chỉ tiêu này bởi dư nợ bảo lãnh quá hạn gia tăng cho thấy chất lượng công tác thẩm định trong hoạt động bảo lãnh không được tốt cũng như rủi ro và nguy cơ tổn thất cho NHTM là rất lớn.

$$\begin{array}{l} \text{Tỷ lệ bảo lãnh quá hạn} \end{array} = \frac{\text{Dư nợ bảo lãnh quá hạn}}{\text{Dư nợ bảo lãnh}} \times 100\%$$

Tỷ lệ bảo lãnh quá hạn thấp biểu hiện hoạt động bảo lãnh có chất lượng. Tuy nhiên nếu khoản nợ quá hạn phát sinh từ một khoản bảo lãnh có thời hạn trên một năm, để đánh giá một cách xác thực hơn, ngân hàng còn có một số chỉ tiêu:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn kê đọng} = \frac{\text{Dư nợ bảo lãnh quá hạn dưới 1 năm}}{\text{Tổng dư nợ bảo lãnh}} \times 100\%$$

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn khó đòi} = \frac{\text{Dư nợ bảo lãnh quá hạn trên 1 năm}}{\text{Tổng dư nợ bảo lãnh}} \times 100\%$$

Phân loại nợ theo thời hạn như trên sẽ giúp cho ngân hàng rất nhiều trong việc trích lập dự phòng rủi ro.

1.6.3 Một số chỉ tiêu định tính đánh giá sự phát triển hoạt động bảo lãnh

✓ Sự đa dạng của sản phẩm bảo lãnh cung cấp

Danh mục bảo lãnh cung cấp cho khách hàng phản ánh mức độ đa dạng về sản phẩm này cung cấp. Điều này thể hiện sự quan tâm trong việc phát triển hoạt động bảo lãnh của NHTM đó. Danh mục bảo lãnh cung cấp càng phong phú, hoạt động bảo lãnh càng phát triển và ngược lại.

✓ Mạng lưới ngân hàng đại lý

Mạng lưới ngân hàng đại lý vừa là nhân tố tác động đến hoạt động bảo lãnh vừa là chỉ tiêu để đánh giá vị thế, năng lực và khả năng hợp tác của một NHTM trong giao dịch quốc tế, trong đó có hoạt động bảo lãnh. Một NHTM có mạng lưới ngân hàng đại lý rộng khắp sẽ tạo điều kiện thuận lợi trong hoạt động bảo lãnh đặc biệt là bảo lãnh nước ngoài.

1.7 Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển hoạt động bảo lãnh

Hoạt động ngân hàng nói chung và bảo lãnh ngân hàng 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 hoạt động bảo lãnh cả trong hiện tại và tương lai.

1.7.1 Những nhân tố môi trường vĩ mô

✚ Môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế tác động lớn đến hoạt động bảo lãnh ngân hàng theo hai hướng: tích cực và tiêu cực. Môi trường kinh tế phù hợp và phát triển ổn định có thể tạo thuận lợi cho hoạt động ngân hàng phát triển trong đó có bảo lãnh. Trong môi trường kinh tế lành mạnh, các chủ thể tham gia trong nền kinh tế hoạt động hiệu quả thì sẽ thúc đẩy mở rộng hoạt động bảo lãnh. Nhưng nền kinh tế suy thoái, lạm phát cao, đẩy các doanh nghiệp vào tình trạng thua lỗ, gây rủi ro cho mở rộng hoạt động bảo lãnh.

✚ Môi trường chính trị - xã hội

Môi trường chính trị - xã hội sẽ là một nhân tố quan trọng thúc đẩy hoạt động đầu tư và ngân hàng cũng có thể phát triển hoạt động bảo lãnh. Các cá nhân, doanh nghiệp là khách hàng bảo lãnh của ngân hàng có môi trường để kinh doanh ổn định và hiệu quả, đảm bảo được khả năng thực hiện nghĩa vụ của mình, ngân hàng sẽ không phải trả thay cho khách hàng của mình. Tuy nhiên, một sự thay đổi hệ thống chính trị lớn sẽ làm cho hoạt động ngân hàng rơi vào khủng hoảng và hoạt động bảo lãnh không tránh khỏi bị tác động.

✚ Môi trường pháp lý

Pháp luật đã tạo hành lang pháp lý cho hoạt động ngân hàng nói chung và bảo lãnh ngân hàng nói riêng. Nếu hệ thống pháp luật không đồng bộ, đầy đủ và ổn định, việc thực thi pháp luật chưa nghiêm sẽ tạo khe hở cho quản lý bảo lãnh. Cơ sở pháp lý đồng bộ sẽ tạo hành lang pháp lý để các ngân hàng dễ dàng thực hiện kế hoạch kinh doanh của mình, xây dựng những quy trình bảo lãnh nói riêng và quy trình nghiệp vụ tín dụng nói chung phù hợp với từng ngân hàng, tạo điều kiện cho hoạt động bảo lãnh phát triển, đảm bảo an toàn và tuân thủ cơ chế chính sách tín dụng của Chính Phủ và Ngân hàng Nhà nước.

✚ Môi trường công nghệ

Công nghệ ngày càng phát triển và phục vụ đắc lực cho mọi hoạt động của nền kinh tế xã hội. Đối với hoạt động bảo lãnh của NHTM cũng vậy, sử dụng công nghệ hiện đại vừa thể hiện mức độ hiện đại hóa của ngân hàng vừa giúp phục vụ khách hàng tốt hơn, đồng thời nâng cao khả năng cạnh tranh và khả năng quản trị,

đặc biệt là quản trị rủi ro của NHTM.

1.7.2 Khách hàng

Những nhân tố thuộc về khách hàng là một trong những nhân tố khách quan mà ngân hàng không thể kiểm soát được. Chính vì vậy trong công tác thẩm định khách hàng, ngân hàng phải phân tích kỹ mọi chỉ số để tránh được những rủi ro có thể xảy ra, nâng cao chất lượng hoạt động bảo lãnh.

- Tính khả thi của dự án và hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp
- Năng lực tài chính của doanh nghiệp
- Các biện pháp đảm bảo

Ngoài ra, sự phát triển hoạt động bảo lãnh còn phụ thuộc rất nhiều vào nhu cầu của khách hàng. Nhu cầu của khách hàng càng cao sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng phát triển hoạt động này. Vì vậy, ngân hàng nên xác định các nhu cầu của khách hàng để đáp ứng tốt.

1.7.3 Đối thủ cạnh tranh

Trong kinh doanh, các đối thủ của nhau sẽ giành giật với nhau về khách hàng, thị phần. Đối thủ cạnh tranh có nhiều thế mạnh sẽ thu hút được nhiều khách hàng làm giảm thị phần của chủ thể kinh doanh. Và hoạt động bảo lãnh của ngân hàng không ngoại lệ.

1.7.4 Các nhân tố thuộc về nội bộ ngân hàng

✚ Chiến lược phát triển kinh doanh của ngân hàng:

Chiến lược phát triển kinh doanh chung của ngân hàng chính là cơ sở để xây dựng các chính sách phát triển của từng bộ phận riêng biệt trong đó có hoạt động bảo lãnh. Nếu không có một chiến lược kinh doanh hợp lý và đúng đắn, ngân hàng sẽ luôn bị động trước những thay đổi, biến động của thị trường. Ngược lại, một chiến lược kinh doanh hiệu quả sẽ giúp ngân hàng phát triển đúng hướng, phát huy được tiềm năng của mình, đồng thời thích ứng kịp thời với những biến đổi của môi trường kinh doanh.

✚ Kế hoạch phát triển hoạt động bảo lãnh

Hoạt động bảo lãnh là một bộ phận trong hoạt động của ngân hàng. Dựa trên cơ sở chiến lược hoạt động kinh doanh chung, ngân hàng sẽ xây dựng kế hoạch phát triển hoạt động bảo lãnh một cách cụ thể và chi tiết hơn. Kế hoạch phát triển phải chi tiết, theo đúng đường lối chung của ngân hàng nhưng cũng phải sát với thực tế thì mới có thể thúc đẩy hoạt động bảo lãnh ngày càng tốt hơn.

Chính sách tuyên truyền quảng cáo

Trong hoạt động bảo lãnh, chính sách tuyên truyền quảng cáo nhằm mục đích giới thiệu các hình thức, cơ chế, chính sách,... Vấn đề này giúp ngân hàng mở rộng và phát triển các loại sản phẩm cung ứng, tạo mối quan hệ lớn từng bước mở rộng thị trường, tăng sự thích ứng, tăng hiệu quả kinh doanh.

Chính sách giá cả

Giá của sản phẩm ngân hàng là số tiền mà khách hàng phải trả để được quyền sử dụng một khoản tiền trong thời gian nhất định hoặc sử dụng các sản phẩm do ngân hàng cung cấp. Với dịch vụ bảo lãnh, khi sử dụng dịch vụ này, khách hàng phải trả phí dịch vụ - phí bảo lãnh. Mức phí bảo lãnh cũng tác động đến sự mở rộng hoạt động bảo lãnh ngân hàng. Đối với ngân hàng, phí là nguồn thu của hoạt động bảo lãnh; tuy nhiên đối với khách hàng, phí bảo lãnh là chi phí khi sử dụng dịch vụ. Vì thế, để giải quyết hài hòa lợi ích của ngân hàng và thúc đẩy hoạt động bảo lãnh phát triển thì việc xây dựng một chính sách phí phù hợp là cần thiết.

Chất lượng bảo lãnh

Cùng với tín dụng, chất lượng bảo lãnh là thước đo hiệu quả kinh doanh, hiệu quả quản lý của một NHTM. Chất lượng bảo lãnh tốt, uy tín ngân hàng được nâng cao tạo điều kiện cho ngân hàng phát triển. Trong bảo lãnh, uy tín của ngân hàng lại càng quan trọng bởi ngân hàng thực hiện bảo lãnh bằng uy tín và khả năng tài chính của mình, bảo lãnh bằng năng lực chi trả. Không phải ngân hàng nào cũng được bên thụ hưởng đồng ý chấp nhận bảo lãnh, khách hàng chỉ chọn ngân hàng bảo lãnh có uy tín để đảm bảo an toàn.

Quy trình bảo lãnh

Quy trình bảo lãnh quy định các bước xử lý nghiệp vụ theo một trình tự, thủ

tục thống nhất và bắt buộc được tổ chức thực hiện. Mỗi bước trong quy trình bảo lãnh đều ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng bảo lãnh.

Một quy trình không phù hợp hay tiến hành các bước không đầy đủ sẽ đưa lại một khoản bảo lãnh kém chất lượng, đẩy ngân hàng đứng trước những nguy cơ, rủi ro tiềm ẩn. Nhưng ngược lại, một quy trình quá chặt chẽ sẽ gây phiền hà cho khách hàng, tốn kém không cần thiết mà lại có thể bỏ lỡ nhiều cơ hội kinh doanh.

Một quy trình bảo lãnh hợp lý, vừa đảm bảo tính an toàn cho hoạt động của ngân hàng vừa thỏa mãn được nhu cầu tiện ích của khách hàng chính là điều kiện cần thiết để ngân hàng nâng cao chất lượng, tạo điều kiện phát triển hoạt động bảo lãnh an toàn và hiệu quả.

Trình độ nghiệp vụ và phẩm chất của cán bộ ngân hàng

Con người là nhân tố quyết định trong sự thành công của hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động bảo lãnh ngân hàng nói riêng. Trước hết, bảo lãnh ngân hàng là một trong những nghiệp vụ cấp tín dụng của NHTM, do đó, để đảm bảo trong công tác quản trị rủi ro, đòi hỏi trình độ, tính chuyên nghiệp của nhân viên tác nghiệp. Bên cạnh đó, thái độ phục vụ khách hàng cũng rất quan trọng góp phần xây dựng hình ảnh về ngân hàng đối với khách hàng.

1.8 Kinh nghiệm phát triển hoạt động bảo lãnh của một số ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam

Tại Việt Nam, các ngân hàng nước ngoài và chi nhánh ngân hàng nước ngoài cũng đang tích cực thu hút khách hàng và mở rộng thị trường trong đó có hoạt động bảo lãnh. Đây là các đối tác đáng gờm của các ngân hàng trong nước. Có thể nói, việc vận dụng những kinh nghiệm từ các ngân hàng nước ngoài này là cần thiết.

✓ Kinh nghiệm của HSBC

Ngày 01/01/2009, HSBC chính thức đưa ngân hàng con vào hoạt động tại Việt Nam với tên Ngân hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam) thuộc 100% sở hữu của Ngân hàng Hồng Kông và Thượng Hải, đơn vị sáng lập và thành viên chính thức của tập đoàn HSBC. Hiện tại, HSBC là ngân hàng nước ngoài lớn nhất tại Việt Nam xét về vốn đầu tư, mạng lưới, chủng loại sản phẩm, số lượng nhân

viên và khách hàng. HSBC quan tâm về những chính sách phát triển kinh tế cũng như môi trường đầu tư liên quan. HSBC xem mở rộng thị trường hoạt động trong đó có hoạt động bảo lãnh là một ưu tiên hàng đầu, HSBC sẽ xem xét các cơ hội đầu tư nếu có tính khả thi. Tất cả nhằm mục đích duy nhất phát triển tốt nhất, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

Trước đây, HSBC chỉ tập trung chủ yếu vào đối tượng khách hàng là các doanh nghiệp nước ngoài và các tổng công ty nhà nước nhưng nay đã mở rộng tới các đối tượng là khách hàng cá nhân.

Sản phẩm bảo lãnh của HSBC phong phú và đáp ứng tốt những nhu cầu bảo lãnh mà ngân hàng nội địa còn bỏ ngỏ như bảo lãnh thanh toán thuế nhập khẩu/VAT, bảo lãnh thanh toán trả trước...

HSBC có quy trình bảo lãnh chặt chẽ và rõ ràng, dựa trên các tiêu chuẩn, quy tắc quốc tế và có tính chuyên nghiệp rất cao. HSBC xem xét rất kỹ các tiêu chí về tính khả thi của một dự án bảo lãnh, khả năng và thời hạn hoàn trả vốn, các yếu tố tác động đến quá trình thực thi dự án này và vấn đề bảo đảm cho việc phát hành cam kết bảo lãnh.

Trong quy trình bảo lãnh, bên cạnh việc phân cấp nghiệp vụ, việc giám sát luôn được tiến hành, nhằm bảo đảm tính hệ thống chặt chẽ và minh bạch theo đúng quy trình nghiệp vụ. HSBC có hệ thống giám sát nội bộ được thiết kế theo hệ thống dọc từ trụ sở chính đến các chi nhánh, trực tiếp do Tổng giám đốc điều hành và chỉ đạo. Bộ phận giám sát tại chi nhánh làm việc độc lập với giám đốc chi nhánh, do đó đảm bảo được tính khách quan, hiệu lực và hiệu quả của công tác này. Ngân hàng này cũng có bộ phận chuyên trách hỗ trợ về luật pháp trong hoạt động bảo lãnh.

HSBC thực hiện chính sách bảo lãnh thận trọng, phần lớn các khoản bảo lãnh đều có thể chấp. Hội đồng tín dụng quyết định hạn mức bảo lãnh cấp cho cá nhân và doanh nghiệp trên cơ sở thẩm định chặt chẽ, được xem xét như một khoản vay. Các khách hàng cá nhân, doanh nghiệp đều được xếp hạng trong quá trình thẩm định. Ngân hàng này còn thành lập ban quản lý tín dụng để chuyên nghiệp hóa công tác quản lý rủi ro tín dụng, bảo lãnh.

✓ **Kinh nghiệm của City bank**

Việc tìm hiểu và thu thập thông tin từ khách hàng tiềm năng rất được ngân hàng này chú trọng và có kế hoạch sẵn đón bằng việc gia tăng lợi ích, ưu đãi từ dịch vụ ngân hàng và thực hiện bán chéo các sản phẩm. Việc phát triển và mở rộng dịch vụ bảo lãnh cũng được City bank thực hiện theo cách này. Thông qua việc áp dụng chính sách ưu đãi, ngân hàng này chủ động thu hút khách hàng. Đầu tiên là sử dụng các dịch vụ về tiền gửi, thanh toán, sau đó đến các dịch vụ cho vay, phát hành bảo lãnh ngân hàng.

✓ **Kinh nghiệm của ANZ**

Ngoài ra, các ngân hàng nước ngoài còn mở rộng và phát triển khách hàng theo hướng thỏa mãn mọi nhu cầu khách hàng. Ví dụ, trường hợp của ngân hàng ANZ xác định: Mỗi khách hàng có nhu cầu khác nhau, ANZ giúp khách hàng xác định các rủi ro mà họ có thể gặp phải và đã cung cấp những sản phẩm để hạn chế rủi ro đó. Trong mọi trường hợp, ANZ luôn có những giải pháp giúp khách hàng giảm thiểu rủi ro, bảo vệ và bảo đảm lợi ích khách hàng.

Các ngân hàng nước ngoài tận dụng lợi thế mạng lưới và uy tín quốc tế để thực hiện xác nhận bảo lãnh theo yêu cầu và nghiệp vụ này đã trở thành thế mạnh cho các ngân hàng này. Đây là một dịch vụ được đánh giá là ít rủi ro và đem lại nguồn thu đáng kể từ phí. Trong nghiệp vụ này, các ngân hàng nước ngoài cũng rất chú trọng đến uy tín của ngân hàng nhận bảo lãnh cho phía khách hàng và ngược lại. Điều này một lần nữa khẳng định uy tín quốc tế và là vấn đề rất quan trọng của khách hàng đề nghị bảo lãnh cũng như ngân hàng đối tác bảo lãnh cho khách hàng của họ.

Kết luận chương 1

Trong chương 1, luận văn đã hệ thống hóa lý luận về nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng tại các NHTM, trong đó luận văn đã trình bày một cách có chọn lọc cơ sở lý luận chung về bảo lãnh ngân hàng, quan niệm chung về phát triển bảo lãnh ngân hàng, các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động bảo lãnh ngân hàng. Bên cạnh đó, luận văn cũng đã phân tích một số nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển hoạt động bảo lãnh ngân hàng, từ đó có cơ sở để phân tích thực trạng hoạt động bảo lãnh.

Luận văn đã nêu một số kinh nghiệm về phát triển hoạt động bảo lãnh của một số ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam, từ đó rút ra được bài học kinh nghiệm để vận dụng vào điều kiện thực tế của NHNo&PTNT Quảng Nam .

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NHNo&PTNT TỈNH QUẢNG NAM

2.1 Khái quát quá trình hình thành và hoạt động của NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

2.1.1 Khái quát quá trình hình thành và phát triển

Ngày 16/12/1996, Chủ tịch Hội đồng quản trị NHNo&PTNT Việt Nam ký quyết định thành lập NHNo&PTNT Việt Nam chi nhánh tỉnh Quảng Nam (NHNo&PTNT Quảng Nam) trên cơ sở tách ra từ Sở Giao dịch III- NHNo&PTNT Việt Nam tại Đà Nẵng.

Vào thời điểm thành lập, NHNo&PTNT Quảng Nam có 13 chi nhánh ngân hàng huyện và 9 chi nhánh ngân hàng liên xã, hoạt động trên địa bàn rộng và đa dạng bao gồm nhiều địa hình từ đồng bằng ven biển đến trung du, miền núi. Ngay đầu mới thành lập, cơ sở vật chất NHNo&PTNT Quảng Nam rất nghèo nàn, lạc hậu, nhiều chi nhánh trong tình trạng kinh doanh thua lỗ, việc làm của cán bộ viên chức không ổn định, thu nhập thấp. Tổng nguồn vốn huy động tại thời điểm này chỉ đạt 125 tỷ đồng, dư nợ đạt 195 tỷ đồng, tổng số cán bộ viên chức có 259 người, trong đó có 71 viên chức có trình độ đại học, 136 viên chức có trình độ trung học và tương đương, 52 viên chức chưa qua đào tạo.

Qua 13 năm phấn đấu xây dựng và trưởng thành, đến nay, NHNo&PTNT Quảng Nam đã có mạng lưới 43 chi nhánh các cấp, hoạt động trên khắp các huyện, thị xã, thị trấn, thị tứ và các khu đô thị tập trung và cả những nơi có điều kiện kinh doanh khó khăn nhất. Cơ sở vật chất của ngân hàng được xây dựng khang trang hiện đại. Ngân hàng đã sắp xếp lại mô hình tổ chức phát triển kinh doanh theo hướng đa năng đào tạo và đào tạo lại đội ngũ cán bộ, thay đổi cơ chế điều hành, thực hiện khoán tài chính đến tất cả các chi nhánh phụ thuộc, tạo động lực mới trong toàn ngân hàng, cán bộ viên chức có việc làm ổn định, thu nhập càng được nâng cao.

Tính đến 31/12/2009 tổng nguồn vốn ngân hàng huy động tại địa phương đạt 2.733.092 triệu đồng, cho vay nền kinh tế đạt 2.441.949 triệu đồng.

Tổng số cán bộ viên chức hiện nay của NHNo&PTNT Quảng Nam là 412 người trong đó đã có 1 viên chức có học vị Tiến sĩ, 1 Nghiên cứu sinh, 27 viên chức có học vị Thạc sĩ, 46 viên chức đang theo học chương trình cao học, đa số viên chức có trình độ đại học.

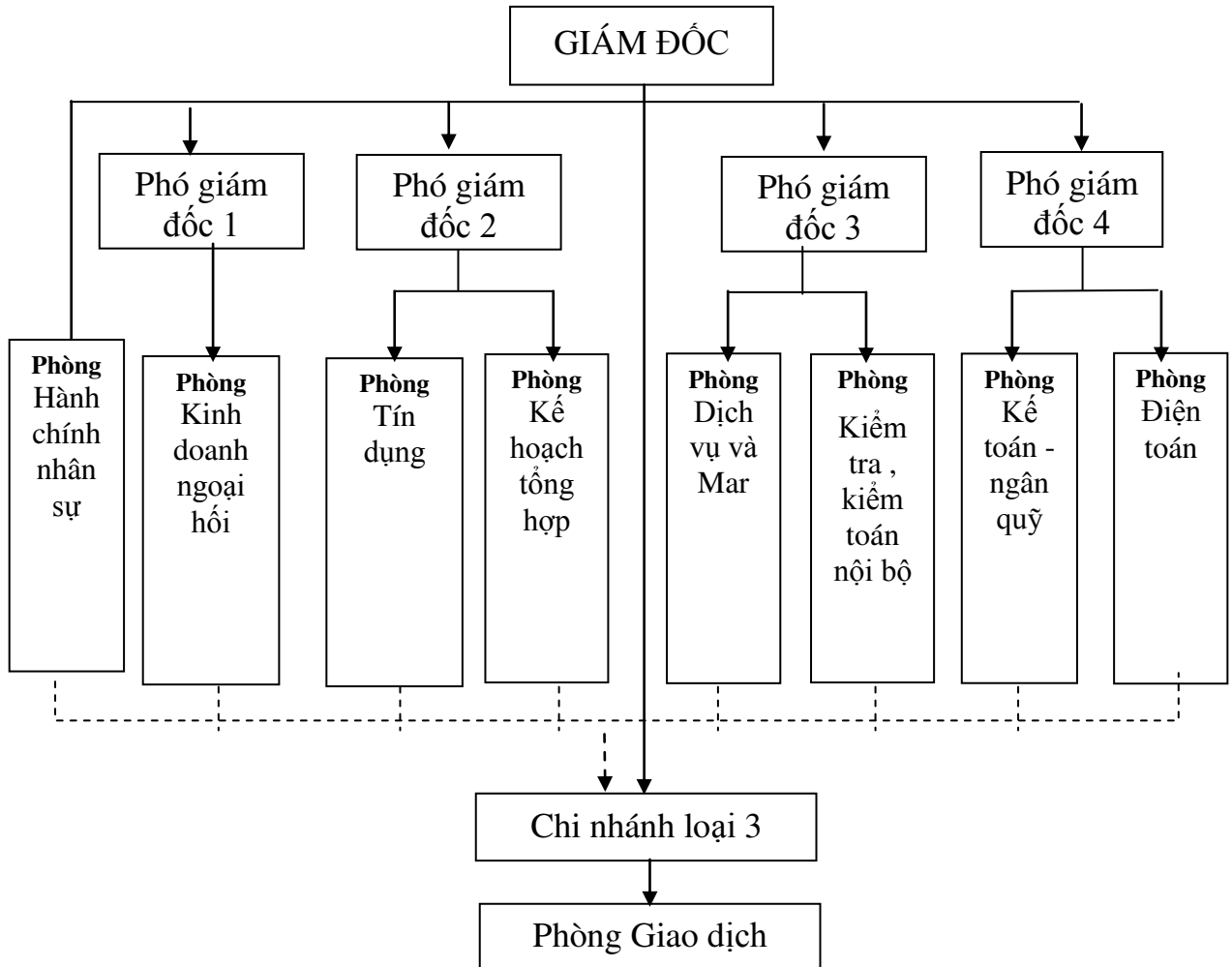
Qua quá trình phấn đấu nỗ lực vượt khó của ban lãnh đạo và toàn thể viên chức trong hệ thống, NHNo&PTNT Quảng Nam đã trở thành ngân hàng duy nhất được xếp hạng 1 trên địa bàn với mạng lưới rộng, năng lực tài chính mạnh, đóng góp tích cực có hiệu quả vào sự phát triển kinh tế địa phương.

2.1.2 Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

Chi nhánh NHNo&PTNT Quảng Nam có chức năng trực tiếp kinh doanh tiền tệ, tín dụng, dịch vụ ngân hàng và các dịch vụ kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận theo phân cấp của NHNo&PTNT Việt Nam trên địa bàn tỉnh Quảng Nam. Thực hiện nghiệp vụ huy động vốn của các tổ chức, cá nhân và các tổ chức tín dụng khác để cho vay ngắn, trung, dài hạn các thành phần kinh tế, tổ chức hạch toán kinh doanh và phân phối kinh doanh theo thu nhập của NHNo&PTNT Việt Nam.

Cơ cấu tổ chức của NHNo&PTNT Quảng Nam theo mô hình trực tuyến chức năng, thực hiện các nghiệp vụ theo nguyên tắc tập trung dân chủ và chế độ thủ trưởng. Cơ cấu tổ chức quản lý này phù hợp với yêu cầu quản lý và nhiệm vụ kinh doanh của ngân hàng, thuận lợi trong quá trình điều hành hoạt động kinh doanh và báo cáo thông tin phản hồi từ cấp dưới. Cơ cấu tổ chức quản lý được thể hiện qua sơ đồ:

Sơ đồ 2.1 : Cơ cấu tổ chức quản lý của NHNo&PTNT Quảng Nam



Chú thích: Quan hệ trực tuyến: —————>

Quan hệ chức năng: - - - - ->

Nhiệm vụ cụ thể được quy định như sau:

- Phòng kinh doanh Ngoại hối: Kinh doanh ngoại tệ, thanh toán quốc tế, bảo lãnh ngoại tệ có liên quan đến thanh toán quốc tế...

- Phòng tín dụng: Cho vay các thành phần kinh tế, thẩm định và đề xuất cho vay các dự án tín dụng theo phân cấp ủy quyền.

- Phòng kế hoạch - tổng hợp: Huy động vốn, xây dựng kế hoạch kinh doanh theo định hướng kinh doanh của NHNo&PTNT Việt Nam.

- Phòng kiểm tra, kiểm toán nội bộ: Giám sát, kiểm tra, kiểm toán toàn bộ

hoạt động nghiệp vụ trong nội bộ ngân hàng.

- Phòng hành chính nhân sự: Sắp xếp hội nghị, tiếp khách, văn thư và báo chí; thực hiện công tác xây dựng cơ bản, sửa chữa tài sản cố định...

- Phòng kế toán - ngân quỹ: Thực hiện hạch toán kế toán, hạch toán thống kê các nghiệp vụ phát sinh trong hoạt động kinh doanh...

- Phòng điện toán: Tổng hợp, thống kê và lưu trữ số liệu, thông tin liên quan đến hoạt động của ngân hàng.

- Nhiệm vụ Chi nhánh loại 3: Huy động vốn, cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh, thực hiện các dự án đầu tư; Cung ứng các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ; Kinh doanh các nghiệp vụ ngoại hối khi được Tổng giám đốc NHNo&PTNT Việt Nam cho phép.

2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam thời gian qua (2007-2009)

2.2.1 Tình hình huy động vốn

NHNo&PTNT Quảng Nam 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. Trên cơ sở “*Đề án huy động vốn dân cư đến năm 2010*” được chi nhánh xây dựng và triển khai thực hiện rất có hiệu quả trong những năm qua, từ thực tiễn tổng kết đánh giá, rút kinh nghiệm, đề ra giải pháp cụ thể cho từng giai đoạn, chi nhánh tiếp tục thường xuyên có chỉ đạo đến các đơn vị trực thuộc để không ngừng mở rộng quy mô và nâng cao khả năng khai thác, thu hút nguồn tiền nhàn rỗi còn tiềm năng rất lớn này. Nhờ vậy cơ cấu nguồn vốn huy động trong dân cư tăng và có tính chất ổn định.

Với thế mạnh về mạng lưới chi nhánh rộng khắp, có quan hệ truyền thống lâu năm với nhiều doanh nghiệp thuộc mọi ngành, mọi thành phần kinh tế và các tầng lớp dân cư, NHNo&PTNT Quảng Nam luôn duy trì được tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động ổn định. Nguồn vốn huy động không những đáp ứng đầy đủ

nhu cầu đầu tư tín dụng tại địa phương mà còn bổ sung nguồn vốn về NHNo&PTNT Việt Nam để điều hòa toàn hệ thống.

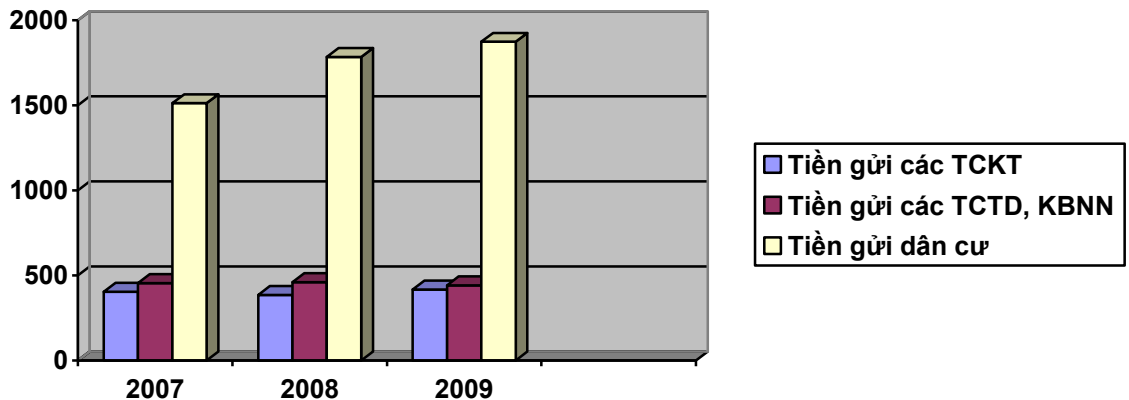
Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của NHNo&PTNT Quảng Nam qua 3 năm 2007 - 2009

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2007		2008		2009		Chênh lệch 2008 và 2007		Chênh lệch 2009 và 2008	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
- Tiền gửi các TCKT	405	17.07	385	14.64	418	15.29	-20	-4.94	33	8.57
-Tiền gửi các TCTD,KBNN	455	19.18	461	17.53	442	16.17	6	8.3	-19	-4.12
- Tiền gửi dân cư	1,512	63.74	1784	67.83	1873	68.53	272	33.4	89	4.99
Tổng nguồn vốn huy động	2,372	100.00	2,630	100	2,733	100	258	28.7	103	3.92

(Nguồn: Báo cáo tổng kết qua các năm của NHNo&PTNT Quảng Nam)

Bảng trên cho thấy tại thời điểm 31/12/2009, tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh đạt 2.733 tỷ đồng, tăng 103 tỷ so với cùng kỳ năm 2008, ứng với tốc độ tăng là 3,92%. So với tốc độ tăng giữa năm 2008 và 2007, tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động giữa năm 2009 và 2008 thấp hơn rất nhiều. Trong những tháng đầu năm 2009, kinh tế Việt Nam vẫn đang chịu tác động xấu từ cuộc khủng hoảng kinh tế và tài chính thế giới, lạm phát, giá cả tăng cao, tác động không tốt đến lĩnh vực đầu tư, hoạt động sản xuất kinh doanh, tiêu thụ sản phẩm hàng hóa, xuất khẩu hàng hóa và đời sống nhân dân nói chung. Thêm vào đó, tình hình cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng trên địa bàn Quảng Nam là nguyên nhân của sự giảm thấp tốc độ tăng này. Do đó, NHNo&PTNT Quảng Nam cần cố gắng hơn nữa để giữ vững thị phần và đảm bảo cho sự phát triển bền vững trong tương lai.



Biểu đồ 2.1: Cơ cấu nguồn vốn phân theo loại nguồn vốn

Nguồn vốn huy động tăng chủ yếu do nguồn tiền gửi dân cư biến động theo xu hướng ngày càng tăng cả về số tuyệt đối lẫn tỷ trọng, đây là nguồn vốn khá ổn định để đơn vị tự cân đối đầu tư tín dụng và phù hợp với chiến lược huy động vốn. Trong thời gian qua, chi nhánh đã tổ chức huy động nhiều đợt tiết kiệm dự thưởng, phát hành trái phiếu dự thưởng...kết hợp làm tốt công tác tuyên truyền, quảng bá hoạt động ngân hàng thông qua các phương tiện thông tin đại chúng. Ngoài ra, chi nhánh đã tiếp cận được các Ban quản lý dự án để huy động nguồn tiền gửi tạm thời nhàn rỗi trong dân cư thông qua việc đền bù, giải tỏa hoặc chuyển nhượng đất. Nhờ vậy nguồn vốn huy động từ dân cư tăng dần qua các năm làm thay đổi nguồn vốn theo hướng tích cực.

2.2.2 Tình hình cho vay

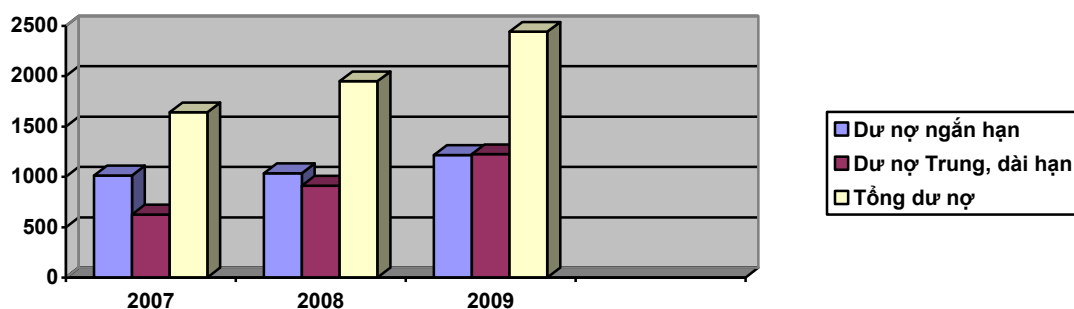
Trong những năm qua, NHNo&PTNT Quảng Nam luôn chú trọng đến công tác đầu tư vốn tín dụng cho tất cả thành phần kinh tế. Năm 2007, tổng dư nợ đạt 1.641 tỷ đồng, đến cuối năm 2009 đã lên tới 2.441 tỷ đồng, tăng gấp 1,48 lần. Kết quả dư nợ thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.2: Tình hình dư nợ của NHNo&PTNT Quảng Nam qua 3 năm 2007 -2009*Đơn vị tính: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2007		2008		2009		Chênh lệch 2008 và 2007		Chênh lệch 2009 và 2008	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
DN ngắn hạn	1,014	61.79	1,036	53.18	1,216	49.8	22	2.17	180	17.37
DN trung, dài hạn	627	38.21	912	46.82	1,225	50.2	285	45.5	313	34.32
Tổng dư nợ	1,641	100	1,948	100	2,441	100	307	18.7	493	25.31
<i>Nợ xấu</i>	9.2	0.56	20.8	1.07	131.6	5.39	11.7	127	110.7	531

(Nguồn: Báo cáo tổng kết qua các năm của NHNo&PTNT Quảng Nam)

Tổng dư nợ năm 2008 là 1.948 tỷ đồng, tăng 307 tỷ đồng tương ứng tốc độ tăng 18,7% so với năm 2007. Tổng dư nợ năm 2009 đạt 2.441 tỷ đồng, tăng 493 tỷ đồng tương ứng tốc độ 25,31% so với năm 2008 và cao hơn tốc độ tăng kỳ trước. Năm 2007, tỷ trọng cho vay ngắn hạn chiếm 61,79%, trung dài hạn chiếm tỷ trọng 38,21%. Năm 2009, tỷ trọng cho vay trung dài hạn chiếm tỉ lệ tương đương so với cho vay ngắn hạn. Như vậy, đã có sự chuyển biến tích cực trong cơ cấu dư nợ tại ngân hàng. Đến cuối năm 2009, chi nhánh đã tham gia vào 4 dự án đồng tài trợ, đây là những dự án lớn thuộc các ngành kinh tế quan trọng. Việc giải ngân vốn tín dụng dài hạn cho các dự án đồng tài trợ đã làm cho dư nợ trung dài hạn tại chi nhánh có tốc độ tăng trưởng cao.

**Biểu đồ 2.2: Cơ cấu dư nợ theo thời hạn**

Tỷ lệ nợ xấu năm 2007, 2008 đều dưới mức khống chế của trụ sở chính (5%). Riêng vào thời điểm cuối năm 2009 tỷ lệ nợ xấu tăng đến 5,39%. Trong đó nợ xấu tập trung chủ yếu nợ nhóm 3 thuộc Công ty Xây dựng và cấp thoát nước Quảng Nam, nguyên nhân do doanh nghiệp chậm được hoàn trả các khoản nợ phải thu từ ngân sách nhà nước địa phương để có nguồn trả nợ vay đến hạn.

2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh

Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt của hoạt động ngân hàng, dưới tác động chính sách thắt chặt tiền tệ của NHNN, hoạt động kinh doanh của NHNo&PTNT Quảng Nam vẫn giữ được đà phát triển ổn định và bền vững.

Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh qua 3 năm 2007-2009

Đơn vị tính : tỷ đồng

Chỉ tiêu	2007	2008	2009	Chênh lệch 2008 và 2007		Chênh lệch 2009 và 2008	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng thu	453	625	469	172	37.969	-156	-24.96
Tổng chi	374	544	435	170	45.455	-109	-20.037
Chênh lệch thu-chi(chưa lương)	102	116	75	14	13.725	-41	-35.345
Hệ số lương	1.73	1.62	1.09	-0.11	-6.3584	-0.53	-32.716

(Nguồn: Báo cáo tổng kết qua các năm của NHNo&PTNT Quảng Nam)

Mức chênh lệch thu – chi (chưa lương): mức chênh lệch giữa tổng thu trừ tổng chi chưa tính đến phần chi lương, năm 2008 đạt 116 tỷ đồng tăng 13,725% so với năm 2007. Năm 2009 - một năm đầy khó khăn đối với NHNo&PTNT Quảng Nam, chênh lệch thu- chi (chưa lương) chỉ còn 75 tỷ đồng, giảm 41 tỷ đồng so với năm 2008 tương ứng tốc độ 35,345%. Tuy tổng lợi nhuận không lớn nhưng đã chứng tỏ việc ngân hàng giữ được tình trạng luôn có lãi trong nhiều năm. Hệ số tiền lương xác lập trong các năm qua luôn đảm bảo đạt kế hoạch hàng năm của NHNo&PTNT Việt Nam giao (>1), thu nhập bình quân hàng tháng của cán bộ viên

chức được cải thiện. Từ đó đã khẳng định thành công của chi nhánh hoạt động trên địa bàn khó khăn.

Ngoài ra, NHNo&PTNT Quảng Nam cũng thực hiện đầy đủ các khoản đóng góp theo quy định, góp phần cùng với toàn hệ thống trong việc tạo ra lợi nhuận, trích lập các quỹ và thực hiện đầy đủ nghĩa vụ nộp thuế cho nhà nước.

2.3 Thực trạng hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

2.3.1 Đối tượng được ngân hàng bảo lãnh

Khách hàng được NHNo&PTNT Quảng Nam bảo lãnh là các tổ chức và cá nhân trong nước, nước ngoài đáp ứng đủ các điều kiện (như mục 2.3.2) của NHNo&PTNT.

NHNo&PTNT không bảo lãnh đối với các khách hàng sau:

- Thành viên hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Tổng giám đốc, Phó tổng giám đốc của NHNo&PTNT Việt Nam.

- Cán bộ, nhân viên của NHNo&PTNT thực hiện thẩm định, quyết định bảo lãnh

- Bố, mẹ, vợ, chồng, con của thành viên Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Tổng giám đốc, Phó tổng giám đốc.

- Vợ, chồng, con của Giám đốc, Phó giám đốc Sở giao dịch, Sở quản lý kinh doanh vốn và ngoại tệ, chi nhánh các cấp.

NHNo&PTNT hạn chế bảo lãnh đối với khách hàng sau:

- Tổ chức kiểm toán, kiểm toán viên đang kiểm toán tại NHNo&PTNT . Kế toán trưởng, thanh tra viên.

- Doanh nghiệp có một trong các đối tượng mà NHNo&PTNT không bảo lãnh nêu trên sở hữu trên 10% vốn điều lệ của doanh nghiệp đó.

2.3.2 Điều kiện xét phát hành thư bảo lãnh cho khách hàng

- Có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật. Có trụ sở giao dịch (đối với pháp nhân, doanh nghiệp tư nhân) hoặc nơi cư trú (đối với hộ gia đình, cá nhân) cùng địa bàn với chi nhánh NHNo&PTNT đóng trụ sở.

Trường hợp ngoài địa bàn (trừ trường hợp ký quỹ 100%) phải có sự đồng ý bằng văn bản của Tổng giám đốc NHNo&PTNT Việt Nam.

- Mục đích đề nghị NHNo&PTNT bảo lãnh là hợp pháp.
- Có khả năng tài chính để thực hiện nghĩa vụ được NHNo&PTNT bảo lãnh trong thời hạn cam kết
- Có bảo đảm hợp pháp cho nghĩa vụ được bảo lãnh theo quy định của NHNo&PTNT Việt Nam
- Trường hợp khách hàng là các tổ chức hoặc cá nhân nước ngoài thì ngoài các điều kiện nêu trên phải tuân thủ các quy định về quản lý ngoại hối của Việt Nam.

2.3.3 Cơ sở pháp lý cho hoạt động bảo lãnh của ngân hàng

Cũng như các NHTM khác, hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam được điều chỉnh bởi các quy định trong Bộ luật Dân sự, Luật Thương mại, Luật các TCTD và được cụ thể hóa trong quy chế bảo lãnh ngân hàng.

*** Bộ luật Dân sự**

Bộ luật dân sự ngày 14/6/2005, có hiệu lực từ ngày 01/01/2006, là bộ luật dân sự hiện hành điều chỉnh các quan hệ dân sự, trong đó có bảo lãnh. Trong bộ luật này, từ điều 361 đến điều 371 quy định các vấn đề liên quan đến bảo lãnh, như: khái niệm, hình thức bảo lãnh, phạm vi bảo lãnh, quan hệ giữa bên bảo lãnh và bên nhận bảo lãnh, việc hủy bỏ, chấm dứt bảo lãnh,... Đây là văn bản pháp luật hiện hành quy định các vấn đề chung nhất về bảo lãnh. Các vấn đề về bảo lãnh ngân hàng nếu chưa được quy định tại văn bản pháp luật nào khác thì sẽ được điều chỉnh theo Luật này.

*** Luật Thương mại**

Luật Thương mại ngày 14/6/2005, có hiệu lực từ ngày 01/01/2006, có một số quy định liên quan đến bảo lãnh. Các loại bảo lãnh được đề cập đến là bảo lãnh dự thầu và bảo lãnh thực hiện hợp đồng. Tuy nhiên, các quy định này chỉ sơ lược về các loại bảo lãnh này như biện pháp đảm bảo dự thầu và bảo đảm thực hiện hợp đồng và không quy định cụ thể.

*** Luật các TCTD**

Luật các TCTD ngày 12/12/1997 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật TCTD ngày 15/6/2004 là văn bản pháp lý hiện hành điều chỉnh các hoạt động của TCTD. Đây là Luật chuyên ngành, quy định các vấn đề liên quan đến hoạt động của TCTD, trong đó có bảo lãnh ngân hàng. Luật này quy định khá cụ thể về khái niệm, quyền và nghĩa vụ của ngân hàng bảo lãnh, nghĩa vụ của bên được bảo lãnh và một số quy định khác.

*** Quy chế bảo lãnh ngân hàng**

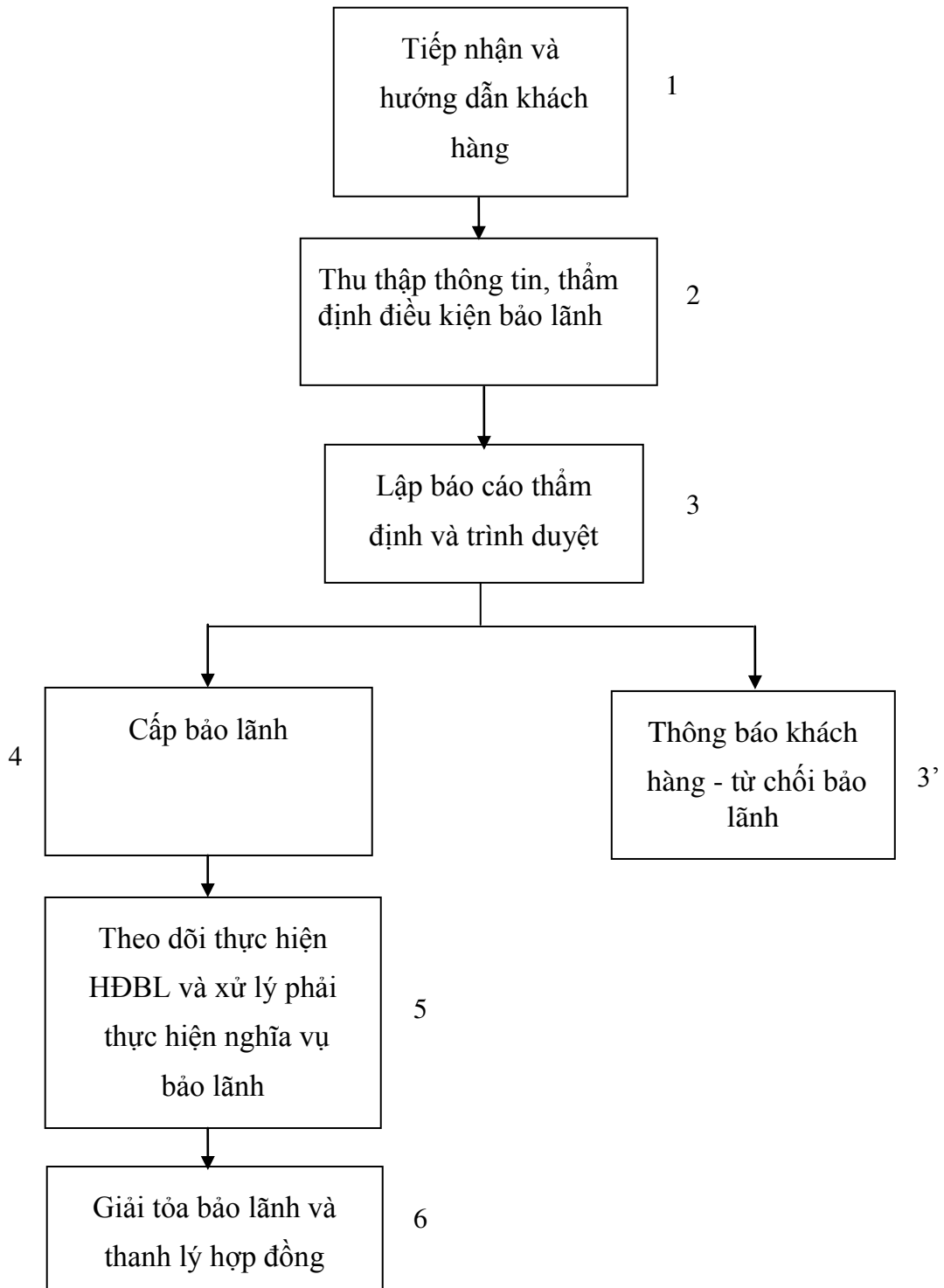
Các quy định của pháp luật về bảo lãnh ngân hàng được cụ thể hóa trong quy chế bảo lãnh ngân hàng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành. Hiện nay, quy chế đang được áp dụng là Quy chế bảo lãnh ngân hàng ban kèm Quyết định số 26/2006/QĐ-NHNN ngày 26/6/2006 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, gồm 4 chương với 32 điều. Đây là văn bản pháp luật quy định một cách cụ thể nhất về bảo lãnh ngân hàng hiện nay.

*** Quy định của NHNo&PTNT Việt Nam**

Trên cơ sở các quy định của Ngân hàng Nhà nước và các quy định pháp luật có liên quan đến hoạt động bảo lãnh, NHNo&PTNT Việt Nam đã ban hành “Quyết định Bảo lãnh ngân hàng trong hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam (ban hành kèm Quyết định số 398/QĐ-HĐQT-TD ngày 2 tháng 5 năm 2007)”.

2.3.4 Tóm tắt quy trình nghiệp vụ bảo lãnh tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

Trên cơ sở hướng dẫn của NHNo&PTNT Việt Nam tại Quyết định số 398/QĐ-HĐQT-TD ngày 2/5/2007, quy trình nghiệp vụ bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam thực hiện chủ yếu qua các bước sau theo sơ đồ:



Sơ đồ 2.2: Quy trình bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam

Nhìn chung, quy trình bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam 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 bảo lãnh không ký quỹ.

Công tác thẩm định trong quy trình bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam còn nhiều bất cập, gây trở ngại về thời gian đối với khách hàng, đôi khi mất đi cơ hội của khách hàng (thông thường đối với một khoản vay, khoản bảo lãnh ngắn hạn, thời gian hoàn thành cho phép là 5 ngày; đối với khoản vay, bảo lãnh trung dài hạn, thời gian hoàn thành cho phép là 15 ngày). Bên cạnh đó, lực lượng nhân viên mỏng, việc một nhân viên tín dụng được phân công phân định trách nhiệm khâu thẩm định và khâu phát hành bảo lãnh dễ xảy ra sai sót và dễ nhận định chủ quan. Điều đó làm ảnh hưởng đến chất lượng bảo lãnh của toàn chi nhánh.

2.3.5 Các loại bảo lãnh tại NHNo&PTNT

Những loại bảo lãnh NHNo&PTNT Việt Nam đang thực hiện:

- 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
- Đồng bảo lãnh
- Các loại bảo lãnh khác pháp luật không cấm và phù hợp với thông lệ quốc tế

NHNo&PTNT Quảng Nam hiện tại đã thực hiện và phân loại thành 4 loại bảo lãnh chính sau: Bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh khác (ngoài các loại bảo lãnh đã nêu bao gồm: bảo lãnh đảm bảo chất lượng sản phẩm, bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh hoàn thanh toán, bảo lãnh bảo hành...). NHNo&PTNT Quảng Nam chưa thực hiện bảo lãnh đối ứng, xác nhận bảo lãnh và

đồng bảo lãnh. Vì vậy, nếu xét theo cách phân loại theo phương thức phát hành bảo lãnh, NHNo&PTNT Quảng Nam chỉ mới thực hiện được bảo lãnh trực tiếp.

2.3.6 Tình hình hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam (Phân tích kết quả hoạt động bảo lãnh) qua 3 năm 2007-2008-2009

2.3.6.1 Tình hình bảo lãnh chung

Hiện nay, hoạt động bảo lãnh đã trở thành một hoạt động quan trọng trong hoạt động của NHNo&PTNT Quảng Nam. Bên cạnh đó chất lượng hoạt động bảo lãnh cũng được cải thiện và nâng cao rất nhiều. Doanh thu từ hoạt động bảo lãnh góp phần làm tăng doanh thu chung của ngân hàng. Hoạt động bảo lãnh đạt hiệu quả không chỉ khiến uy tín, sức cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường được nâng cao mà còn tác động đến những hoạt động khác của ngân hàng.

Dưới sự điều chỉnh của các văn bản Luật và dưới Luật, cùng với sự nỗ lực phấn đấu của toàn thể cán bộ nhân viên ngân hàng, hoạt động bảo lãnh ngân hàng đạt được kết quả qua 3 năm theo bảng phân tích thống kê dưới đây.

Bảng 2.4: Tình hình hoạt động bảo lãnh qua 3 năm 2007-2008-2009

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2007	2008	2009	Chênh lệch 2008 và 2007		Chênh lệch 2009 và 2008	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
Doanh sốBL giải tỏa ⁽¹⁾	3.7	39.4	52.7	35.7	964.86	13.3	33.76
Doanh sốBL PH	7	43	52.2	36	514.29	9.2	21.40
Số dư bảo lãnh ⁽²⁾	35.2	38.8	38.3	3.6	10.23	-0.5	-1.29

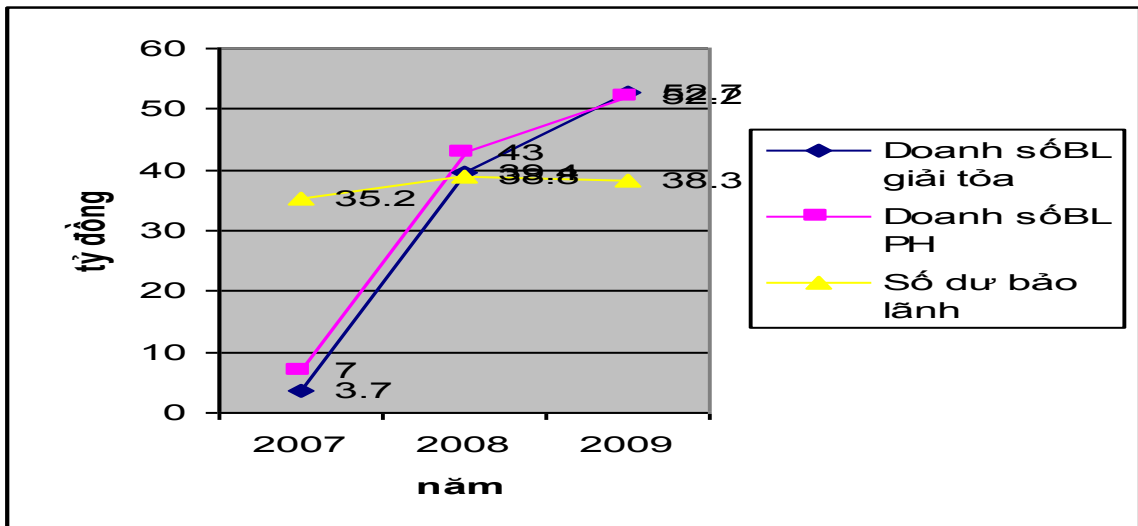
(Nguồn: Bảng cân đối NHNo&PTNT Quảng Nam)

Qua bảng trên cho thấy, NHNo&PTNT Quảng Nam chỉ mới thực hiện bảo lãnh trong nước. Doanh số bảo lãnh giải tỏa cũng như doanh số bảo lãnh phát hành tăng mạnh qua các năm. Cụ thể, năm 2007 doanh số bảo lãnh giải tỏa đạt 3,7 tỷ đồng, năm 2008 đạt 39,4 tỷ đồng, tăng 35,7 tỷ đồng tương ứng tốc độ tăng 964,86% so với năm 2007. Năm 2009, doanh số bảo lãnh giải tỏa đạt 52,7 tỷ đồng, tăng 13,3 tỷ đồng so cùng kỳ năm ngoái với tốc độ 33,76%.

⁽¹⁾ Doanh số bảo lãnh là tổng giá trị các khoản bảo lãnh phát sinh trong năm.

⁽²⁾ Số dư bảo lãnh là tổng giá trị các khoản bảo lãnh tại một thời điểm nhất định.

Doanh số bảo lãnh phát hành cũng phát triển theo chiều hướng tăng, từ 7 tỷ năm 2007, đến năm 2008 đạt 43 tỷ đồng, tăng 36 tỷ đồng với tốc độ tăng 514,29%. Năm 2009, doanh số bảo lãnh phát hành đạt 52,2 tỷ đồng, tăng 9,2 tỷ đồng so với năm 2008 tương ứng tốc độ 21,40%. Doanh số bảo lãnh phát hành và doanh số bảo lãnh giải tỏa biến động cùng chiều và tương ứng, điều này làm cho dư nợ bảo lãnh tăng ổn định, năm 2007 dư nợ bảo lãnh đạt 35,2 tỷ đồng, năm 2008 đạt 38,8 tỷ đồng, năm 2009 đạt 38,3 tỷ đồng.



Biểu đồ 2.3 : Tình hình bảo lãnh chung

Doanh số phát hành bảo lãnh, dư nợ bảo lãnh tăng đều đặn và phù hợp với định hướng của ngân hàng, cho thấy hoạt động bảo lãnh của ngân hàng đang được mở rộng và phát triển, chất lượng của hoạt động bảo lãnh đã được chú trọng cải thiện và nâng cao qua từng năm. Trong điều kiện nền kinh tế tăng trưởng, môi trường kinh tế phát triển, nhu cầu vốn cho nền kinh tế xã hội tăng cao, tăng trưởng dư nợ cũng như tăng trưởng doanh số bảo lãnh là tất yếu. Đồng thời dư nợ, doanh số bảo lãnh tăng cũng đã thể hiện sự cố gắng của toàn thể cán bộ NHNo&PTNT Quảng Nam đến hoạt động bảo lãnh. NHNo&PTNT Quảng Nam đã tiến hành những giải pháp hữu hiệu để mở rộng hoạt động bảo lãnh như: NHNo&PTNT Quảng Nam đã có những đổi mới trong quản lý điều hành, phát huy thế mạnh về mạng lưới, tăng cường công tác tiếp thị, chú trọng khâu tiếp cận khách hàng và phong cách phục vụ của cán bộ công nhân viên. Bên cạnh đó, ngân hàng thường

xuyên bám sát và thực hiện tốt các chủ trương của Đảng và Nhà nước về phát triển kinh tế.

Thời hạn bảo lãnh của ngân hàng khá đa dạng theo yêu cầu của bên nhận bảo lãnh. Ngân hàng đáp ứng bảo lãnh cả trong ngắn hạn, trung và dài hạn. Phí phát hành bảo lãnh cố định trong suốt thời gian bảo lãnh, được thu một lần sau khi phát hành thư bảo lãnh.

Với kinh nghiệm làm việc của cán bộ nhân viên, trong những năm qua NHNo&PTNT Quảng Nam hầu như không có 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 hoạt động bảo lãnh tại chi nhánh.

Tuy nhiên, nếu so sánh với dư nợ cho vay thì dư nợ bảo lãnh vẫn còn là con số quá khiêm tốn. Dư nợ cho vay năm 2009 đạt 2.441 tỷ đồng, dư nợ bảo lãnh 2009 đạt 38,3 tỷ đồng, bằng khoảng 1,57% so với dư nợ cho vay. Điều này cho thấy, hoạt động bảo lãnh vẫn chưa xứng tầm của ngân hàng, ngân hàng vẫn còn “độc canh tín dụng”. Do đó ngân hàng cần phải có những giải pháp thúc đẩy hoạt động bảo lãnh này phát triển hơn nữa để ngân hàng thực sự kinh doanh đa năng và hiệu quả.

Bảng 2.5 : Thị phần số dư bảo lãnh của các NHTM trên địa bàn Quảng Nam

DVT: tỷ đồng

Tên ngân hàng	2007		2008		2009	
	Số tiền	Thị phần	Số tiền	Thị phần	Số tiền	Thị phần
NHNo&PTNT Quảng Nam	35.2	29.11	38.8	25.61	38.3	24.82
NH Đầu tư và Phát triển Qnam	20.5	16.96	22.4	14.79	21.5	13.93
NH TMCP Công thương Qnam	19.7	16.29	35.3	23.30	29.2	18.92
NH MCP Ngoại thương Qnam	45.5	37.63	50.1	33.07	49.6	32.15
Các ngân hàng khác	0	0.00	4.9	3.23	15.7	10.17
Tổng số dư bảo lãnh của các NHTM	120.9	100.00	151.5	100.00	154.3	100.00

(Nguồn: Ngân hàng Nhà nước Quảng Nam)

Mặc dù, số dư và doanh số bảo lãnh tăng trưởng qua các năm, nhưng hiện nay trên địa bàn Quảng Nam có 02 NHTM nhà nước, 10 NHTMCP, 01 Ngân hàng nước ngoài và 03 Quỹ tín dụng nhân dân tham gia hoạt động nên thị phần bị cạnh tranh rất quyết liệt. NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam cũng không tránh khỏi nguy cơ

thị phần bị thu hẹp. Nếu năm 2007 NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam chiếm thị phần 29,11% tổng số dư bảo lãnh trong toàn ngành ngân hàng thì đến năm 2009 thị phần chỉ còn 24,82%. Thị phần hoạt động bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam chiếm đa số trên thị trường, chỉ đứng sau NHTMCP Ngoại thương Quảng Nam. Quy mô thị trường nhỏ nhưng xuất hiện ngày càng nhiều các NHTMCP trên địa bàn nên thị trường bị chia nhỏ. Vì vậy, tuy số dư bảo lãnh tăng ổn định song thị phần hoạt động này của các NHTM lại có xu hướng giảm.

Bảng 2.6 : Số dư bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam và các NH trong hệ thống thuộc Khu vực Miền Trung Tây Nguyên

DVT: tỷ đồng

STT	Chi nhánh	Số dư bảo lãnh	Số khách hàng Doanh nghiệp
1	Quảng Bình	19.9	461
2	Quảng Trị	143.5	328
3	TT Huế	44.8	896
4	Đà Nẵng	83.9	689
5	Hải Châu	63	88
6	Quảng Nam	38.3	288
7	Quảng Ngãi	74	235
8	Bình Định	46.3	420
9	Phú Yên	23.4	300
10	Khánh Hoà	130.3	753
11	Kon Tum	126.8	194
12	Gia Lai	13.3	421
13	Đắk Lắk	38.5	508
14	Buôn Hồ	6.3	135
15	Đắk Nông	20.9	135
Tổng Cộng		873.2	5,851

(Nguồn: Báo cáo năm 2009 NHNo&PTNT Việt Nam VPĐD Khu vực Miền Trung)

Qua bảng trên có thể thấy rằng, các ngân hàng trong cùng hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam cùng chịu sự tác động của cơ chế quản lý, cùng cơ sở pháp lý, nhưng do vị trí địa lý khác nhau, điều kiện kinh tế và tự nhiên khác nhau nên kết quả hoạt động bảo lãnh khác nhau. Số lượng khách hàng doanh nghiệp có

quan hệ bảo lãnh với NHNo&PTNT Quảng Nam cuối năm 2009 là 288 chiếm khoảng 4,92% số khách hàng doanh nghiệp trong hệ thống NHNo&PTNT khu vực Miền Trung Tây Nguyên. Số dư bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam vẫn còn là con số quá nhỏ so với hệ thống, chiếm khoảng 4,39% tổng số dư bảo lãnh của các ngân hàng trong hệ thống thuộc khu vực Miền Trung Tây Nguyên, điều này cho thấy tỉnh Quảng Nam cơ bản là một tỉnh nghèo, kinh tế chưa phát triển mạnh để tạo tiền đề cho các hoạt động dịch vụ phát triển trong đó có hoạt động bảo lãnh của ngân hàng.

2.3.6.2 Phân tích kết quả hoạt động bảo lãnh theo loại bảo lãnh

Danh mục bảo lãnh cung cấp cho khách hàng phản ánh mức độ đa dạng về sản phẩm này của một NHTM. Điều này cũng thể hiện sự quan tâm trong việc phát triển hoạt động bảo lãnh của NHTM đó. NHTM chủ trương đẩy mạnh hoạt động này, danh mục sản phẩm bảo lãnh 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. Ngược lại, ngân hàng ít quan tâm đến hoạt động bảo lãnh, các sản phẩm sẽ sơ sài và nghèo nàn.

Trong bảng cân đối kế toán của NHNo&PTNT Quảng Nam, hoạt động bảo lãnh được thống kê theo 4 loại hình bảo lãnh chủ yếu sau: Bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, các loại bảo lãnh khác. Các loại bảo lãnh khác như: bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh hoàn thanh toán, bảo lãnh bảo hành, bảo lãnh đảm bảo chất lượng sản phẩm,... Với cách phân loại như trên, thể hiện danh mục bảo lãnh của ngân hàng thật đơn điệu. Thực chất, NHNo&PTNT Quảng Nam đã thực hiện hầu hết các loại bảo lãnh trong nước ngoại trừ bảo lãnh đối ứng, xác nhận bảo lãnh, đồng bảo lãnh, bảo lãnh nước ngoài. Mặc dù NHNo&PTNT Việt Nam có quan hệ đại lý với 996 ngân hàng trên thế giới nhưng NHNo&PTNT Quảng Nam đã chưa tận dụng ưu thế này để mạnh dạn đầu tư vào mảng bảo lãnh nước ngoài và xác nhận bảo lãnh.

Bảng 2.7: Bảng phân tích kết quả hoạt động bảo lãnh theo loại bảo lãnh*Đơn vị tính: tỷ đồng*

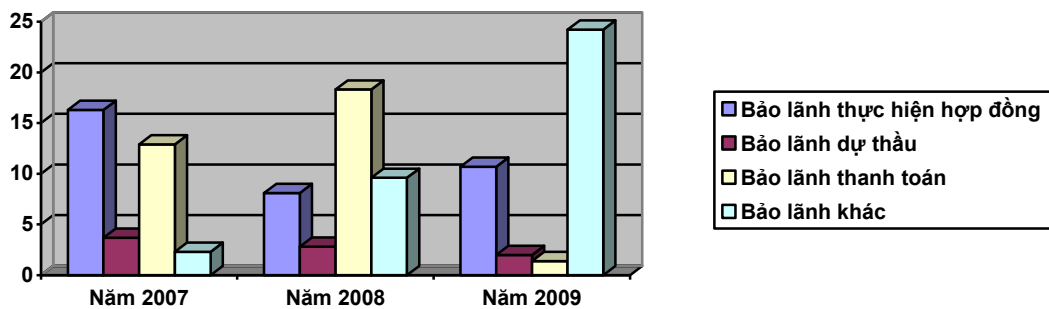
Chỉ tiêu	2007	2008	2009	Chênh lệch 2008 và 2007		Chênh lệch 2009 và 2008	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
1. Bảo lãnh thực hiện hợp đồng (dư nợ)	16.3	8.1	10.7	-8.2	-50.31	2.6	32.10
Số món	73	68	189	-5	-6.85	121	177.94
Doanh số giải tòa	1.3	20	13	18.7	1,438.46	-7	-35.00
Doanh số PH	3.4	11.8	15.6	8.4	247.06	3.8	32.20
2. Bảo lãnh dự thầu	3.7	2.8	2	-0.9	-24.32	-0.8	-28.57
Số món	27	22	120	-5	-18.52	98	445.45
Doanh số giải tòa	1.1	4.4	5.6	3.3	300.00	1.2	27.27
Doanh số PH	2.1	3.5	4.8	1.4	66.67	1.3	37.14
3. Bảo lãnh thanh toán	12.9	18.3	1.4	5.4	41.86	-16.9	-92.35
Số món	53	56	35	3	5.66	-21	-37.50
Doanh số giải tòa	1.3	9.6	20.7	8.3	638.46	11.1	115.63
Doanh số PH	1.5	15	3.8	13.5	900.00	-11.2	-74.67
4. Bảo lãnh khác	2.3	9.6	24.2	7.3	317.39	14.6	152.08
Số món	0	58	121	58		63	108.62
Doanh số giải tòa	0	5.4	13.4	5.4		8	148.15
Doanh số PH	0	12.7	28	12.7		15.3	120.47

(Nguồn: NHNo & PTNT Quảng Nam)

Qua bảng phân tích trên cho thấy, năm 2007, bảo lãnh thực hiện hợp đồng và bảo lãnh thanh toán chiếm đa số. Số dư bảo lãnh thực hiện hợp đồng đạt 16,3 tỷ đồng, chiếm khoảng 46,31% dư nợ bảo lãnh. Bảo lãnh thanh toán có số dư 12,9 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 36,65% dư nợ bảo lãnh năm 2007. Bảo lãnh khác có số dư khá khiêm tốn 2,3 tỷ đồng. Đó là món bảo lãnh hoàn thanh toán của Cty Xây dựng và cấp thoát nước Quảng Nam.

Năm 2008, số dư bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh khác tăng, đặc biệt bảo lãnh thanh toán tăng mạnh với tốc độ 41,86% so với năm 2007. Kết quả này phải kể đến sự đóng góp của những khách hàng lớn như Cty DIC Hội An, Cty Xây dựng và cấp thoát nước Quảng Nam. Số dư bảo lãnh dự thầu giảm 0,9 tỷ đồng tương ứng 24,32%, số dư bảo lãnh thực hiện hợp đồng giảm 8,2 tỷ đồng xấp xỉ 50,31% so cùng kỳ 2007. Có thể nói, nhu cầu bảo lãnh của khách hàng thay đổi liên tục và đa dạng.

Năm 2009, lại có sự thay đổi ngược chiều đột ngột, số dư bảo lãnh thanh toán giảm chỉ còn 1,4 tỷ đồng, giảm 16,9 tỷ đồng với tốc độ giảm 92,35% so với năm 2008. Trong năm 2009, bảo lãnh thanh toán có doanh số giải tỏa 20,7 tỷ đồng, các bảo lãnh thanh toán đến hạn và hết hiệu lực. Trong khi đó, doanh số phát hành bảo lãnh thanh toán lại giảm 11,2 tỷ đồng so với năm 2008. Đây là nguyên nhân làm cho số dư bảo lãnh thanh toán giảm mạnh. Bảo lãnh thực hiện hợp đồng và bảo lãnh khác tăng mạnh, đặc biệt bảo lãnh khác tăng 14,6 tỷ đồng, tăng 152,08%.



Biểu đồ 2.4 : Số dư bảo lãnh phân theo loại bảo lãnh

Qua kết quả hoạt động bảo lãnh của 3 năm, hầu hết doanh số bảo lãnh phát hành, doanh số bảo lãnh giải tỏa trong năm qua các năm của các loại bảo lãnh đều tăng. Bảo lãnh thực hiện hợp đồng là loại bảo lãnh được sử dụng nhiều nhất, thường được sử dụng trong các hợp đồng xây dựng, cung ứng thiết bị công nghệ. Dư nợ bảo lãnh dự thầu ổn định, bảo lãnh thanh toán (mang nhiều rủi ro) có xu hướng giảm dần. Bảo lãnh khác có xu hướng tăng mạnh chứng tỏ cơ cấu bảo lãnh đa dạng hơn. Nhìn chung, cơ cấu bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam tiến dần tới sự phát triển đa dạng và bền vững, ngân hàng đã đáp ứng tốt các nhu cầu bảo lãnh của khách hàng trên địa bàn.

2.3.6.3 Phân tích kết quả hoạt động bảo lãnh theo đối tượng khách hàng

Thực hiện chủ trương phát triển nền kinh tế nhiều thành phần của Đảng và Nhà nước, từ nhiều năm qua hệ thống ngân hàng đã thực hiện chính sách đa dạng hóa khách hàng, không phân biệt loại hình doanh nghiệp và thành phần kinh tế. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, NHNo&PTNT Quảng Nam đã chủ động mở

rộng đối tượng khách hàng ở tất cả mọi thành phần kinh tế với phương châm “Agribank mang phồn thịnh đến với khách hàng”. Tuy nhiên, do đặc thù của sản phẩm dịch vụ bảo lãnh, đối tượng bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam chủ yếu là doanh nghiệp, được chia thành các loại hình: DNNN (Doanh nghiệp nhà nước), Cty TNHH, Cty cổ phần và DNTN, cá nhân.

Bảng 2.8: Bảng phân tích kết quả hoạt động bảo lãnh theo đối tượng khách hàng

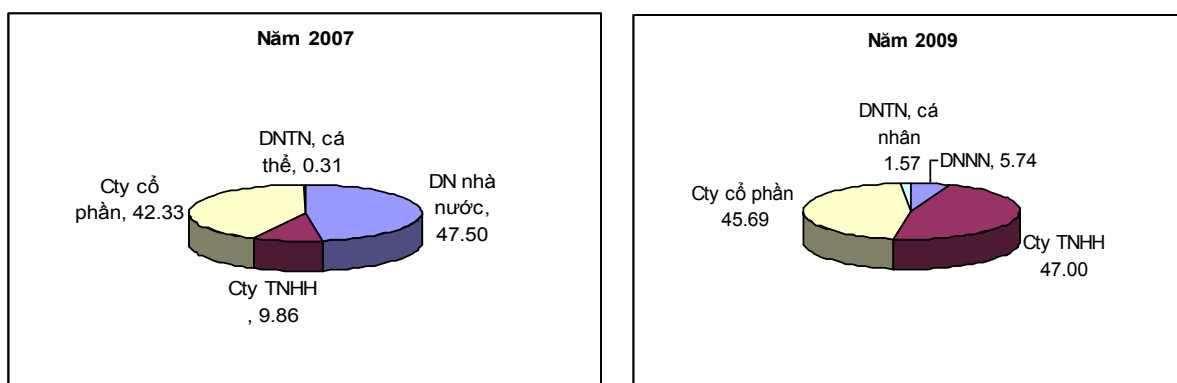
DVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2007		2008		2009		Chênh lệch 2008 và 2007		Chênh lệch 2009 và 2008	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
1. DN Nhà nước	16.72	47.50	2.17	5.59	2.20	5.74	-	-	0.03	1.38
Doanh số BL giải tỏa	1.40	37.84	14.91	37.84	2.76	5.24	13.51	965.00	-12.15	-81.49
Doanh số BL PH	2.17	31.00	0.36	0.84	2.79	5.34	-1.81	-83.41	2.43	675.00
2.Cty TNHH	3.47	9.86	3.78	9.74	18.00	47.00	0.31	8.93	14.22	376.19
Doanh số BL giải tỏa	0.11	2.97	10.06	25.53	18.26	34.65	9.95	9,045.45	8.20	81.51
Doanh số BL PH	0.42	6.00	10.37	24.12	32.48	62.22	9.95	2,369.05	22.11	213.21
3.Cty Cổ phần	14.90	42.33	31.13	80.23	17.50	45.69	16.23	108.93	-13.63	-43.78
Doanh số BL giải tỏa	2.17	58.65	14.14	35.89	29.54	56.05	11.97	551.61	15.40	108.91
Doanh số BL PH	4.25	60.71	30.37	70.63	15.91	30.48	26.12	614.59	-14.46	-47.61
4. DNTN, cá nhân	0.11	0.31	1.72	4.43	0.60	1.57	1.61	1,463.64	-1.12	-65.12
Doanh số BL giải tỏa	0.02	0.54	0.29	0.74	2.14	4.06	0.27	1,350.00	1.85	637.93
Doanh số BL PH	0.16	2.29	1.90	4.42	1.02	1.95	1.74	1,087.50	-0.88	-46.32

(Nguồn: NHNo&PTNT Quảng Nam)

Nhìn chung, dư nợ bảo lãnh, doanh số bảo lãnh về số tuyệt đối cũng như tương đối của những đối tượng như Cty TNHH, Cty Cổ phần, DNTN, cá nhân tăng qua các năm. Riêng số dư cũng như doanh số bảo lãnh thuộc đối tượng DNNN thì lại giảm cả về giá trị tuyệt đối lẫn tương đối. Nguyên nhân này là do nhiều doanh nghiệp nhà nước đóng trên địa bàn Quảng Nam đã thực hiện xong cổ phần hóa.

Ngoài ra, một số doanh nghiệp nhà nước làm ăn thua lỗ, không có cơ hội được ngân hàng bảo lãnh.



Biểu đồ 2.5 : Dự nợ bảo lãnh phân theo đối tượng khách hàng

Cùng với chủ trương sắp xếp lại DNNN, nhiều DNNN đã hoàn tất thủ tục và chuyển sang loại hình công ty cổ phần hoặc Cty TNHH, do đó số dư bảo lãnh đối với các loại hình DNNN được chuyển sang dự nợ đối với các loại hình tương ứng. Nhìn vào biểu đồ, dự nợ bảo lãnh đối với DNNN giảm rõ rệt, từ 16,72 tỷ đồng và chiếm 47,5% trong tổng dự nợ bảo lãnh thì đến 31/12/2009 chỉ còn 2,2 tỷ đồng và chỉ chiếm tỷ lệ thấp là 5,74% trong tổng dự nợ bảo lãnh toàn chi nhánh.

Các đối tượng khách hàng khác như Công ty cổ phần, Công ty TNHH, Doanh nghiệp tư nhân, cá nhân có xu hướng gia tăng tỷ trọng. Năm 2007, tỷ trọng dự nợ bảo lãnh thuộc loại hình Cty TNHH, Cty cổ phần, DNTN, cá nhân lần lượt là 9,86%; 42,33% và 0,31% trong tổng dự nợ bảo lãnh. Đến năm 2009 thì tỷ trọng này lên đến 47%; 45,69% và 1,57%. Kết quả này phù hợp với sự phát triển của loại hình Cty cổ phần, Cty TNHH trong nền kinh tế, góp phần đa dạng hóa khách hàng, phân tán rủi ro trong đầu tư. Điều này cho thấy chủ trương sắp xếp, đổi mới DNNN của Chính phủ đã có sự tác động mạnh mẽ đến sự thay đổi trong cơ cấu hoạt động đầu tư của NHTM. Đồng thời đây cũng là một xu hướng tích cực, là biểu hiện của chính sách giảm thiểu dần sự bao cấp, ưu đãi khu vực DNNN và khuyến khích sự phát triển các thành phần kinh tế ngoài quốc doanh của Chính phủ.

DNTN, cá nhân có tỷ trọng về dự nợ bảo lãnh cũng như doanh số bảo lãnh rất thấp mặc dầu có xu hướng gia tăng. Thành phần kinh tế này còn e ngại các điều

kiện và thủ tục bảo lãnh của ngân hàng. Đối với loại đối tượng này, theo họ, điều kiện và thủ tục để được ngân hàng bảo lãnh khá phức tạp và nhiều khi khó thực hiện: kinh doanh phải có lãi, không có nợ quá hạn và lãi treo, phải có đầy đủ tài sản thế chấp hợp pháp... Vì vậy, ngân hàng nên có những chính sách khuyến khích thành phần kinh tế này khi thực hiện chính sách khách hàng.

Mặt khác, xem xét đối tượng khách hàng theo tính chất thường xuyên và truyền thống tại NHNo&PTNT Quảng Nam, thực tế có những hạn chế nhất định. Khách hàng bảo lãnh của ngân hàng tập trung chủ yếu ở những khách hàng lớn như Cty xây dựng và cấp thoát nước Quảng Nam, Cty Đầu tư và xây dựng Hội An, Cty CP xây dựng giao thông Quảng Nam,... Đây là những khách hàng truyền thống có quan hệ lâu năm với ngân hàng. Những khoản bảo lãnh có giá trị lớn của ngân hàng thường tập trung chủ yếu ở những nhóm đối tượng này. Đối với khách hàng truyền thống, ngân hàng sẽ cảm giác an tâm, đáp ứng được mục tiêu an toàn của ngân hàng. Tuy nhiên nếu chỉ tập trung ở những đối tượng này thì ngân hàng sẽ hạn chế khả năng mở rộng và tìm kiếm khách hàng.

2.3.6.4 Phân tích kết quả hoạt động bảo lãnh theo thời gian

Bảng 2.9: Bảng phân tích kết quả hoạt động bảo lãnh theo thời gian

DVT: tỷ đồng

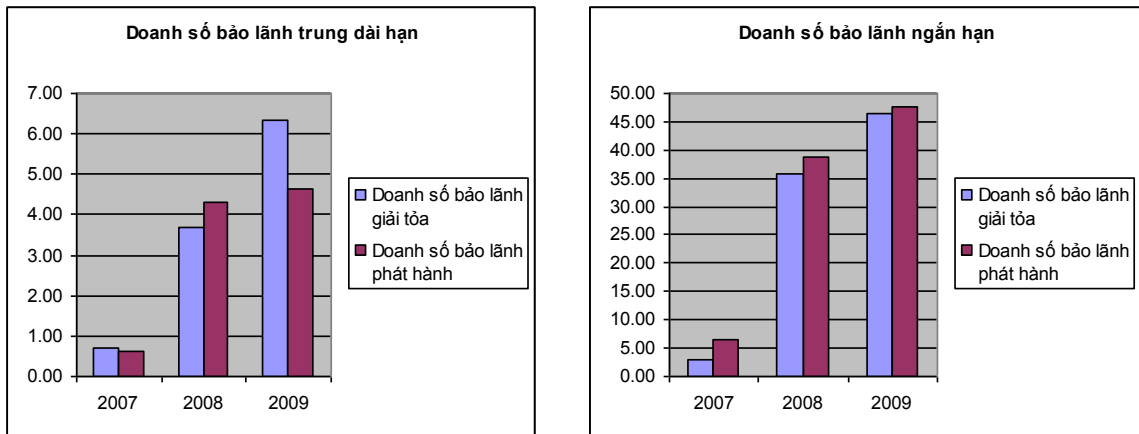
Chỉ tiêu	2007		2008		2009		Chênh lệch 2008 và 2007		Chênh lệch 2009 và 2008	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
1 Ngắn hạn	28.80	81.82	31.80	81.96	33.00	86.16	3.00	10.42	1.20	3.77
Doanh số BL giải tòa	3.00	81.08	35.70	90.61	46.38	88.01	32.70	1,090.00	10.68	29.92
Doanh số BL PH	6.37	91.00	38.70	90.00	47.58	91.15	32.33	507.54	8.88	22.95
2.Trung dài hạn	6.40	18.18	7.00	18.04	5.30	13.84	0.60	9.37	-1.70	24.29
Doanh số BL giải tòa	0.70	18.92	3.70	9.39	6.32	11.99	3.00	428.57	2.62	70.81
Doanh số BL PH	0.63	9.00	4.30	10.00	4.62	8.85	3.67	582.54	0.32	7.44

(Nguồn: NHNo&PTNT Quảng Nam)

Cũng như cho vay, căn cứ theo kỳ hạn, bảo lãnh cũng được chia thành bảo lãnh ngắn hạn và bảo lãnh trung dài hạn. Bảo lãnh ngắn hạn là những hợp đồng bảo lãnh có thời hạn hiệu lực bảo lãnh dưới một năm. Bảo lãnh trung dài hạn có thời hạn hiệu lực bảo lãnh trên một năm. Bảo lãnh trung dài hạn hỗ trợ đầu tư và thực hiện các dự án dài hạn, đặc biệt là dự án cải tạo hệ thống cơ sở hạ tầng hay mở rộng quy mô sản xuất doanh nghiệp. Mặc dù vậy, bảo lãnh ngắn hạn vẫn giữ vị trí rất quan trọng, nó giải quyết nhu cầu của nền kinh tế một cách tốt nhất.

Qua bảng trên cho thấy, dư nợ bảo lãnh ngắn hạn chiếm đa số, dư nợ bảo lãnh trung dài hạn chiếm tỷ trọng rất thấp trong tổng dư nợ bảo lãnh. Cụ thể năm 2007, dư nợ bảo lãnh trung dài hạn đạt 6,4 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 18,18% trong tổng dư nợ bảo lãnh; năm 2008 dư nợ bảo lãnh trung dài hạn đạt 7 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 18,04%; năm 2009 dư nợ bảo lãnh trung dài hạn đạt 5,3 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 13,84%. Xét về tỷ trọng trong dư nợ bảo lãnh, tỷ trọng dư nợ bảo lãnh trung dài hạn có xu hướng giảm dần. Năm 2009 dư nợ bảo lãnh trung dài hạn giảm 1,7 tỷ đồng so với năm 2008 tương ứng tốc độ giảm 24,29%. Bảo lãnh trung dài hạn chứa đựng nhiều rủi ro hơn bảo lãnh ngắn hạn nhưng lại thường có giá trị lớn và hứa hẹn một khoản lợi nhuận không nhỏ cho ngân hàng. Tuy nhiên, nhu cầu của khách hàng đối với bảo lãnh trung dài hạn này không nhiều nên phần nào ảnh hưởng đến công tác phát triển hoạt động bảo lãnh trên địa bàn.

Dư nợ bảo lãnh ngắn hạn tăng trưởng tốt cả về số tuyệt đối và tương đối. Năm 2008, dư nợ bảo lãnh ngắn hạn đạt 31,8 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 81,96% trong tổng dư nợ bảo lãnh, tăng 3 tỷ đồng so với năm 2007 tương ứng tốc độ tăng 10,42%. Năm 2009, dư nợ bảo lãnh ngắn hạn đạt 33 tỷ đồng chiếm 86,16% trong tổng dư nợ bảo lãnh, tăng 1,2 tỷ đồng so với năm 2008 tỷ đồng, tăng với tốc độ 3,77%. Có thể thấy rằng nhu cầu cần được bảo lãnh của khách hàng chủ yếu là trong ngắn hạn và khách hàng tìm đến ngân hàng ngày càng đông, tin tưởng vào uy tín của ngân hàng.



Biểu đồ 2.6 : Doanh số bảo lãnh theo thời gian

Về doanh số, doanh số bảo lãnh giải tòa và doanh số phát hành bảo lãnh ngắn hạn cũng như bảo lãnh trung dài hạn tăng trưởng mạnh về số tuyệt đối và ổn định về số tương đối.

2.3.6.5 Phân tích kết quả hoạt động bảo lãnh theo hình thức bảo đảm

Theo thông lệ quốc tế thì NHTM căn cứ vào mức độ tín nhiệm của khách hàng và tính chất của khoản bảo lãnh mà yêu cầu khách hàng có hoặc không có tài sản đảm bảo. Ở Việt Nam cũng vậy, trong Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật các TCTD cũng đã nêu rõ: “TCTD có quyền xem xét, quyết định cho vay trên cơ sở có bảo đảm hoặc không có bảo đảm bằng tài sản cầm cố, thế chấp của khách hàng vay, bảo lãnh của bên thứ ba và chịu trách nhiệm về quyết định của mình.” Để thấy được tình hình bảo lãnh theo hình thức đảm bảo ta nghiên cứu bảng sau (bảng 2.10).

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, tùy vào biện pháp bảo đảm cho việc phát hành cam kết bảo lãnh, hồ sơ bảo lãnh được chia thành hai loại: bảo lãnh có ký quỹ và bảo lãnh có bảo đảm bằng các biện pháp khác hoặc không có bảo đảm (còn gọi là bảo lãnh không ký quỹ)

Bảng 2.10: Bảng phân tích kết quả hoạt động bảo lãnh theo hình thức bảo đảm*ĐVT: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2007		2008		2009		Chênh lệch 2008 và 2007		Chênh lệch 2009 và 2008	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
1 Bảo lãnh có ký quỹ	1.91	5.43	1.54	3.97	6.47	16.89	-0.37	-19.37	4.93	320.13
Doanh số BL giải tỏa	1.55	41.89	2.38	6.04	5.08	9.64	0.83	53.55	2.70	113.45
Doanh số BL PH	1.00	14.29	2.02	4.70	10.01	19.18	1.02	102.00	7.99	395.54
2. Bảo lãnh không có ký quỹ	33.29	94.57	37.26	96.03	31.83	83.11	3.97	11.93	-5.43	-14.57
Doanh số BL giải tỏa	2.15	58.11	37.02	93.96	47.62	90.36	34.87	1,621.86	10.60	28.63
Doanh số BL PH	6.00	85.71	40.98	95.30	42.19	80.82	34.98	583.00	1.21	2.95

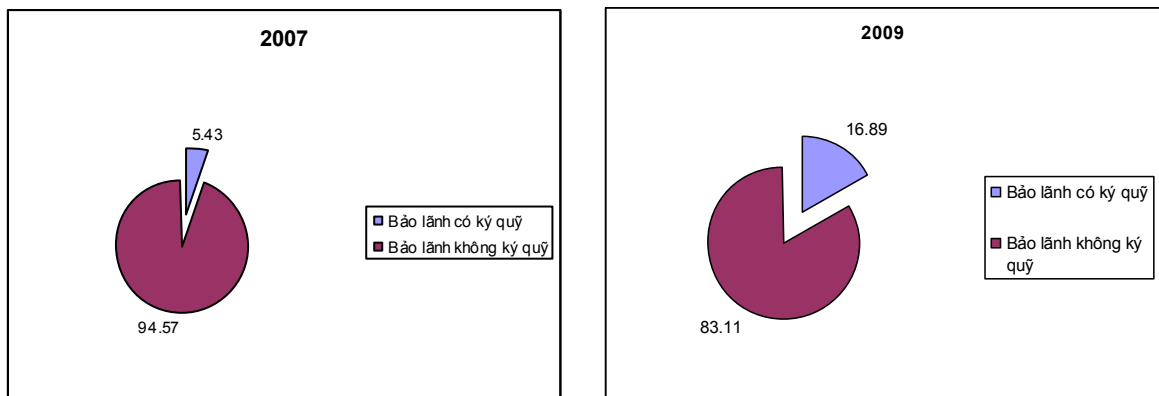
(Nguồn: NHNo&PTNT Quảng Nam)

+ Bảo lãnh ký quỹ: bao gồm các hồ sơ bảo lãnh mà giá trị bảo lãnh được đảm bảo đủ, bằng tài khoản mở tại NHNo&PTNT Quảng Nam (gồm tài khoản tiền gửi, chứng nhận tiền gửi, chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu do NHNo & PTNT Quảng Nam phát hành). Hiện tại, bảo lãnh ký quỹ tại NHNo&PTNT Quảng Nam chủ yếu bằng tài khoản tiền gửi, hình thức này tính thanh khoản cao, đảm bảo an toàn tuyệt đối. Đối tượng của loại hình bảo lãnh có ký quỹ này tại NHNo&PTNT Quảng Nam là khách hàng truyền thống trong giao dịch thanh toán tiền gửi, chưa có quan hệ tín dụng với ngân hàng. Với loại bảo lãnh này, rủi ro đã được kiểm soát thông qua biện pháp bảo đảm có tính thanh khoản cao, vì vậy, việc phát hành cam kết bảo lãnh thuần túy mang tính chất dịch vụ, có thu phí và hiếm khi rủi ro.

+ Bảo lãnh không ký quỹ: bao gồm các hồ sơ bảo lãnh có bảo đảm bằng tài sản là bất động sản, động sản và các tài sản khác theo quy định của pháp luật, bảo đảm bằng hình thức khác hoặc không có bảo đảm. Ngoài ra, còn có trường hợp khách hàng đề nghị ký quỹ thấp hơn giá trị cam kết bảo lãnh, phần giá trị không ký quỹ được bảo đảm bằng biện pháp khác hoặc không được bảo đảm. Loại bảo lãnh này có mức độ rủi ro cao hơn bảo lãnh ký quỹ và đây là loại bảo lãnh chủ yếu trong hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam.

Việc phân chia này phục vụ công tác phát hành cam kết bảo lãnh và xử lý sau khi phát hành cam kết bảo lãnh được thực hiện sau đó diễn ra thuận lợi và đảm bảo yêu cầu về quản trị rủi ro.

Qua bảng trên cho thấy, số dư bảo lãnh có ký quỹ chiếm tỷ trọng thấp, cả ba năm đều dưới 16,89%. Và ngược lại, bảo lãnh không có ký quỹ chiếm tỷ trọng cao, trên 83,11%. Hầu hết những khách hàng chưa có quan hệ tín dụng với ngân hàng, ngân hàng bắt buộc ký quỹ 100% giá trị bảo lãnh. Thực tế tại ngân hàng, những khách hàng ký quỹ dưới 100% giá trị bảo lãnh thì phần còn lại phải nằm trong hạn mức tín dụng. Đối với khách hàng truyền thống, ngân hàng yên tâm hơn về độ an toàn nên yêu cầu ký quỹ ít hơn. Ngân hàng đã tận dụng những mối quan hệ đã sẵn có trong quan hệ tín dụng để phát triển dịch vụ này. Những khách hàng đã có uy tín trong quan hệ tín dụng thì có thể đảm bảo bằng những tài sản đảm bảo trong hạn mức tín dụng. Như vậy qua bảng phân tích trên có thể thấy rằng khách hàng trong nghiệp vụ bảo lãnh của ngân hàng đa số là khách hàng truyền thống lâu năm đã có quan hệ tín dụng với ngân hàng.



Biểu đồ 2.7 : Dư nợ bảo lãnh phân theo hình thức đảm bảo

Năm 2009, bảo lãnh có ký quỹ đạt 5,8 tỷ đồng tăng 5 tỷ đồng so với năm 2008 với tỉ lệ tăng 625%, chứng tỏ ngân hàng đã có sự thay đổi trong việc tiếp cận khách hàng, mở rộng khách hàng ngoài khách hàng truyền thống có quan hệ tín dụng. Tiền ký quỹ tăng, ngoài tính an toàn cao của khoản bảo lãnh, ngân hàng có thể tận dụng nguồn này để kinh doanh với chi phí huy động rẻ, bằng tiền gửi thanh toán không kỳ hạn. Tuy nhiên đối với khách hàng, tăng ký quỹ sự hài lòng của

khách hàng sẽ ít hơn. Điều này chưa thật sự thỏa mãn nhu cầu khách hàng. Ở đây có thể thấy sự mâu thuẫn giữa sự thuận lợi khách hàng và an toàn tài sản của ngân hàng. Vì vậy, NHNo&PTNT Quảng Nam cần thiết phải có những giải pháp giải quyết sự mâu thuẫn này cho hợp lý.

2.4 Rủi ro bảo lãnh

Bảng 2.11: Rủi ro trong hoạt động bảo lãnh

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2007	2008	2009	Chênh lệch 2008 và 2007		Chênh lệch 2009 và 2008	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ bảo lãnh	35.2	38.8	38.3	3.6	10.23	-0.5	-1.29
Dư nợ bảo lãnh quá hạn	0	0	0	0	0.00	0	0.00
Tỉ lệ dư nợ BL quá hạn/Số dư bảo lãnh(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Dư nợ bảo lãnh quá hạn của NHNo&PTNT Quảng Nam trong giai đoạn từ 2007 đến 2009 bằng 0. Điều này cho thấy chất lượng hoạt động bảo lãnh của ngân hàng khá tốt, hoạt động bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam thật sự an toàn. Như phân tích ở trên, bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam chủ yếu là ngắn hạn, các phương án sản xuất kinh doanh của khách hàng hoạt động hiệu quả, nên cho đến nay tại chi nhánh chưa xảy ra trường hợp phải trả thay trong nghiệp vụ bảo lãnh. Điều đó cũng đã khẳng định việc thẩm định được thực hiện tốt cũng như chấp hành nghiêm túc quy trình nghiệp vụ bảo lãnh tại chi nhánh. NHNo&PTNT Quảng Nam chưa thực hiện bảo lãnh nước ngoài nên các dạng rủi ro liên quan như lừa đảo, giả mạo chưa xảy ra.

2.5 Mức phí và thu nhập từ hoạt động bảo lãnh

2.5.1 Mức phí

Phí bảo lãnh là số tiền mà bên được bảo lãnh phải trả cho ngân hàng bảo lãnh theo hợp đồng bảo lãnh. Bên bảo lãnh thỏa thuận mức phí bảo lãnh đối với khách hàng, phù hợp với chi phí của TCTD và mức độ rủi ro của nghiệp vụ này.

Phí bảo lãnh = Giá trị bảo lãnh * thời hạn bảo lãnh * tỉ lệ phí bảo lãnh

Phí bảo lãnh là một trong những nguồn thu quan trọng của NHNo&PTNT Quảng Nam trong nhóm doanh thu dịch vụ và góp phần đa dạng hóa cơ cấu doanh thu. Trong những năm gần đây, nguồn thu này ngày càng được ngân hàng quan tâm bên cạnh nguồn thu từ lãi của hoạt động cho vay truyền thống. Phí phát hành bảo lãnh là nguồn thu chủ yếu từ hoạt động bảo lãnh ngoài phí sửa đổi thư bảo lãnh và phí hủy thư bảo lãnh. NHNo&PTNT Quảng Nam thực hiện thu phí theo biểu phí dịch vụ của NHNo&PTNT Việt Nam theo từng thời kỳ và thu một lần ngay sau khi phát hành thư bảo lãnh. Từ năm 2007 đến 2009, NHNo&PTNT Quảng Nam đã thay đổi biểu phí 3 lần theo sự điều chỉnh biểu phí của NHNo&PTNT Việt Nam.

Năm 2007, chi nhánh Quảng Nam áp dụng biểu phí được ban hành theo Quyết định số 1832/QĐ/NHNo/TCKT ngày 23/11/2006 của NHNo&PTNT Việt Nam.

Năm 2008, chi nhánh áp dụng biểu phí được ban hành theo VB số 1232/QĐ-NHNo-TCKT ngày 7/7/2008 của NHNo&PTNT Việt Nam.

Mức phí được điều chỉnh lần 3 theo VB số 2178/QĐ-NHNo-TCKT ngày 14/12/2009 (biểu phí này chưa bao gồm thuế VAT) của NHNo&PTNT Việt Nam. Mức phí phát hành bảo lãnh của 3 biểu phí được mô tả thống kê qua bảng sau:

Bảng 2.12: Biểu phí phát hành bảo lãnh

Nội dung		2007	2008	2009
1. Ký quỹ 100% giá trị bảo lãnh	Tỷ lệ	1% năm	1,5% năm	0,6% năm
	Số tiền tối thiểu/1 món bảo lãnh	110.000đ	300.000đ	300.000đ
2. Ký quỹ dưới 100% giá trị bảo lãnh	Giá trị bảo lãnh được ký quỹ	2% năm	2% năm	0,6% năm
	Giá trị bảo lãnh không được ký quỹ nhưng đảm bảo bằng tài sản	2% năm	2% năm	1,8% năm
	Giá trị bảo lãnh không được ký quỹ và không được đảm bảo bằng tài sản	2% năm	2% năm	3% năm
	Mức phí tối thiểu/1 món bảo lãnh	110.000đ	400.000đ	400.000đ
3. Cầm cố thế chấp	Tỷ lệ		2-3% năm	
	Mức tối thiểu/1 món bảo lãnh		500.000đ	

(Nguồn: NHNo&PTNT Quảng Nam)

Sự thay đổi biểu phí lần 3 này có sự phân định rạch ròi, chi tiết theo từng phần giá trị ký quỹ và không có ký quỹ.

Chính sách phí được áp dụng đồng nhất toàn hệ thống NHNo&PTNT trên cả nước gây ra những bất cập do mặt bằng phát triển kinh tế từng khu vực không giống nhau. Việc áp dụng mức phí của hệ thống tại chi nhánh đã tạo ra sự cứng nhắc và làm giảm tính cạnh tranh của ngân hàng trên địa bàn. NHNo&PTNT Quảng Nam áp dụng mức phí không linh hoạt, không phân biệt khách hàng, chỉ phân biệt tỷ lệ phí theo tiêu thức (bảo đảm an toàn tài sản) có ký quỹ và không ký quỹ. Bảo lãnh có ký quỹ mức phí thấp hơn không ký quỹ hoặc ký quỹ dưới 100% giá trị bảo lãnh. NHNo&PTNT Quảng Nam chưa có một biểu phí ưu đãi cho khách hàng đặc biệt, khách hàng truyền thống lâu năm. Điều này chứng tỏ ngân hàng đã chưa mạnh dạn tự chủ thoát ra ngoài khuôn mẫu để khuyến khích phát triển lĩnh vực này thông qua chính sách giá cả.

Bảng 2.13: Bảng so sánh mức phí phát hành bảo lãnh của các NHTM trên địa bàn Quảng Nam

Nội dung		NH TMCP Ngoại thương Quảng Nam	NH TMCP Công Thương Quảng Nam	NH ĐT&PT Quảng Nam	NHNo&PTNT Quảng Nam
1. Ký quỹ 100% giá trị	Tỷ lệ	0,6% năm	1% năm	1% năm	0,6% năm
	Số tiền tối thiểu/1 món bảo lãnh	30 USD	30 USD	300.000đ	300.000đ
2. Ký quỹ dưới 100% giá trị	Giá trị bảo lãnh được ký quỹ	0,6% năm			0,6% năm
	Giá trị bảo lãnh không được ký quỹ nhưng đảm bảo bằng tài sản	1,8% năm	1,5% năm	1,5% năm	1,8% năm
	Giá trị bảo lãnh không được ký quỹ và không được đảm bảo bằng tài sản	1,8% năm	2% năm	2,5% năm	3% năm
	Mức phí tối thiểu/1 món bảo lãnh	50USD	30USD	300.000đ	400.000đ

Qua bảng trên, so với các NHTM trên địa bàn tỉnh Quảng Nam thì tỷ lệ phí của NHNo&PTNT Quảng Nam tương đối cao.

2.5.2 Thu nhập từ hoạt động bảo lãnh

Bảng 2.14: Thu nhập từ hoạt động bảo lãnh

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	2007	2008	2009	Chênh lệch 2008 và 2007		Chênh lệch 2009 và 2008	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
1.Thu phí bảo lãnh	244.5	492.0	675.0	247.5	101.23	183	37.20
2.Thu phí hoạt động dịch vụ	4,201.0	14,121.0	20,778.0	9,920.0	236.13	6,657.0	47.14
3.Tổng thu	450,625.0	624,983.0	436,398.0	174,358.0	38.69	-188,585.0	-30.17
Tỷ trọng (1)/(2)%	5.82	3.48	3.25	-2.34	-40.13	-0.24	-6.76
Tỷ trọng (2)/(3)%	0.93	2.26	4.76	1.33	142.36	2.50	110.73

(Nguồn: NHNo&PTNT Quảng Nam)

Phí hoạt động dịch vụ của NHNo&PTNT Quảng Nam tăng mạnh qua các năm, tỷ trọng so với tổng thu cũng tăng lên đáng kể từ 0,93% năm 2007 đến 2,26% năm 2008, năm 2009 là 4,76%. Mặc dù tỷ trọng không cao nhưng cũng thấy được hoạt động dịch vụ của NHNo&PTNT Quảng Nam đã có bước phát triển. Thu nhập từ hoạt động bảo lãnh tăng về số tuyệt đối. Năm 2007, doanh thu hoạt động bảo lãnh đạt 244,5 triệu đồng, năm 2008 đạt 492 triệu đồng, tăng 247,5 triệu đồng tương ứng 101,23% so với năm 2007. Năm 2009, phí phát hành bảo lãnh đạt 675 triệu đồng tăng 183 triệu đồng với tốc độ tăng 37,2% so với cùng kỳ năm 2008. Có được kết quả này một phần nhờ sự thay đổi biểu phí bảo lãnh, áp dụng biểu phí mới - có tỷ lệ tăng so với biểu phí cũ năm 2007. Sự gia tăng tỷ lệ phí này hợp lý, góp phần gia tăng nguồn thu cho ngân hàng mà vẫn không làm giảm khách hàng. Ngoài ra với sự nỗ lực của toàn thể cán bộ ngân hàng, chất lượng bảo lãnh ngày càng tăng, khách hàng đến với ngân hàng ngày càng đông, doanh số phát hành bảo lãnh tăng góp phần tăng doanh thu từ nguồn phí phát hành bảo lãnh. Tuy nhiên tốc độ tăng của phí bảo lãnh lại thấp hơn so với sự tăng trưởng của hoạt động dịch vụ chung. Vì vậy, tỷ trọng phí bảo lãnh so với doanh thu từ hoạt động dịch vụ giảm qua các năm.

Năm 2007, tỷ trọng này: 5,81%, năm 2008: 3,48%, năm 2009; 3,25%. Tỷ trọng phí dịch vụ từ hoạt động bảo lãnh so với dịch vụ chung của ngân hàng còn chiếm tỷ trọng thấp. Vì vậy, ngân hàng cần phải có chính sách tăng nguồn thu này cùng với nguồn thu từ dịch vụ chung.

Bảng 2.15: Thu nhập hoạt động bảo lãnh theo các loại bảo lãnh

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	2007	2008	2009	Chênh lệch 2008 và 2007		Chênh lệch 2009 và 2008	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
1.Thu phí bảo lãnh thực hiện hợp đồng	31.8	69.6	202.6	37.8	118.87	133	191.09
2.Thu phí bảo lãnh dự thầu	31.2	41.7	51.6	10.5	33.65	9.9	23.74
3. Thu phí bảo lãnh thanh toán	165.1	282.8	60.5	117.7	71.29	-222	-78.61
4. Thu phí bảo lãnh khác	16.4	97.9	360.3	81.5	496.95	262.4	268.03
Tổng thu phí bảo lãnh	244.5	492	675	247.5	101.227	183	37.19512

(Nguồn: NHNo&PTNT Quảng Nam)

Phí phát hành bảo lãnh tăng tương ứng với doanh số phát hành của từng loại bảo lãnh: bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh khác. Qua bảng phân tích trên, hầu hết phí phát hành bảo lãnh từ các loại bảo lãnh đều tăng trưởng qua các năm, năm sau đều cao hơn năm trước. Phí thu từ dịch vụ bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh khác tăng mạnh và chiếm đa số.

2.6 Điều tra khảo sát về thực trạng hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam

2.6.1 Mô tả mẫu điều tra

Để đánh giá khách quan về thực trạng hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam, tác giả đã điều tra lấy ý kiến đánh giá của 100 khách hàng, bao gồm khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp, theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên ở Hội sở tỉnh và các chi nhánh loại 3 phụ thuộc: Tam Kỳ, Hội An, Điện Bàn, Núi Thành, Tiên Phước. Quá trình thu thập thông tin được tiến hành thông qua các bảng câu hỏi dành cho khách hàng tại địa bàn tỉnh Quảng Nam. Các kết quả thu được từ khảo sát thực tế được cập nhật và xử lý theo trình ứng dụng Excel.

Bảng 2.16: Phân bố phiếu điều tra trên địa bàn tỉnh Quảng Nam

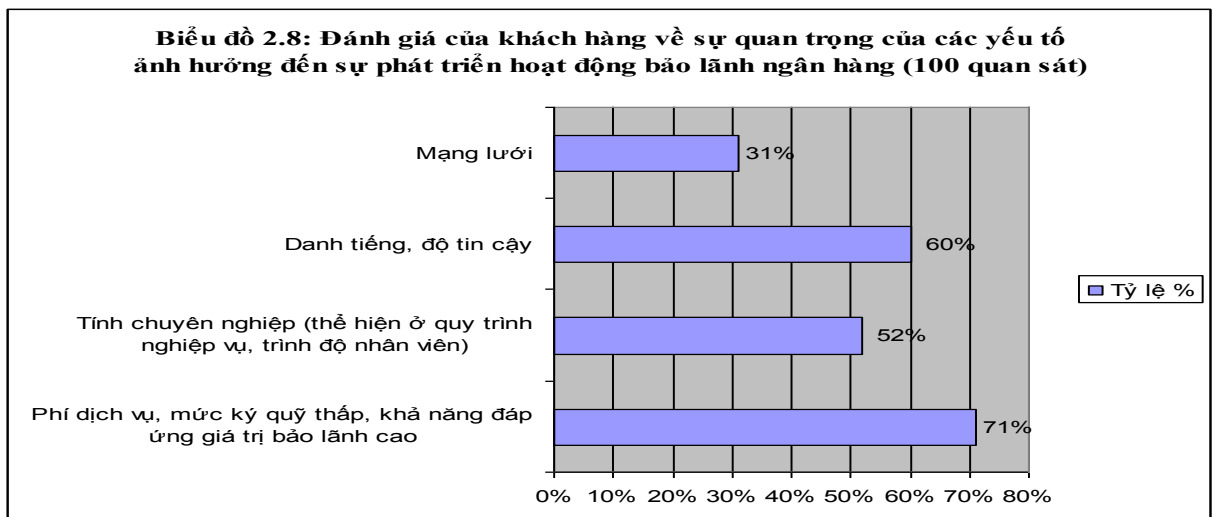
STT	Địa bàn	Số phiếu	Tỷ lệ(%)
1	Tam Kỳ	30	30
2	Hội An	25	25
3	Điện Bàn	20	20
4	Núi Thành	15	15
5	Tiên Phước	10	10
	Tổng cộng	100	100

Phân theo loại hình sở hữu, trong mẫu điều tra có 4% thuộc DNNN, 42% Cty TNHH, 37% Cty cổ phần, 17% DNTN, cá nhân. Phần lớn khách hàng hoạt động trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ, chiếm 46% trong tổng số phiếu điều tra, ngành công nghiệp xây dựng chiếm 36% và lĩnh vực khác chiếm 18%.

2.6.2 Đánh giá của khách hàng về dịch vụ bảo lãnh và tiềm năng phát triển đối với hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam

Tổng hợp điều tra qua đánh giá của 100 khách hàng bằng phương pháp phát phiếu điều tra (xem phụ lục) cho thấy:

Theo đánh giá của khách hàng, một trong những yếu tố quan trọng nhất tác động đến sự phát triển hoạt động bảo lãnh ngân hàng là phí dịch vụ, mức ký quỹ thấp, khả năng đáp ứng giá trị bảo lãnh cao, tiếp đến là danh tiếng và độ tin cậy của ngân hàng. Kết quả được thể hiện qua biểu đồ sau.

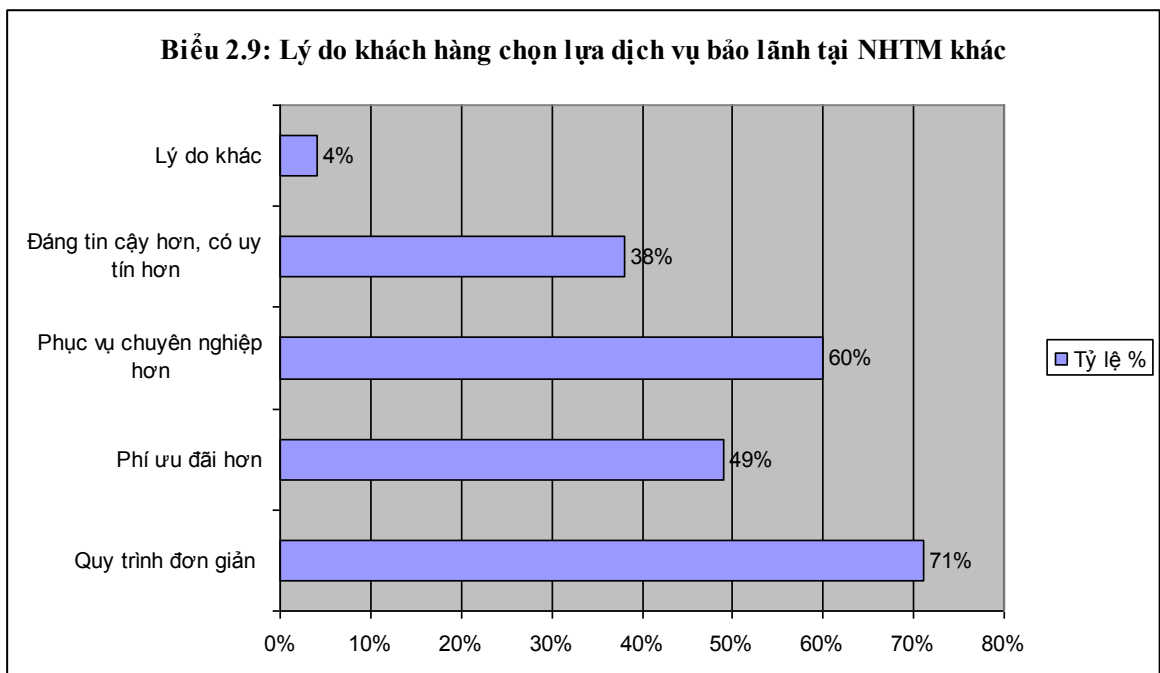


Qua đó có thể thấy rằng, muốn phát triển hoạt động bảo lãnh, NHNo&PTNT Quảng Nam cần phải có một chính sách giá hấp dẫn, mức đảm bảo cho bảo lãnh hợp lý và một hạn mức bảo lãnh linh hoạt. Ngoài ra, danh tiếng, độ tin cậy cũng như tính chuyên nghiệp cũng rất quan trọng đối với hoạt động bảo lãnh của một ngân hàng.

Trong các loại bảo lãnh, bảo lãnh thực hiện hợp đồng là loại bảo lãnh được sử dụng nhiều nhất, chiếm tỷ lệ trả lời 73%, bảo lãnh thanh toán 48%, Bảo lãnh dự thầu 40%, bảo lãnh khác 29%.

Ngoài dịch vụ bảo lãnh, tiền gửi thanh toán và cho vay là hai dịch vụ được khách hàng sử dụng nhiều nhất, cụ thể tiền gửi thanh toán chiếm 92%, cho vay chiếm 69%, thanh toán quốc tế 31%, dịch vụ khác 21%.

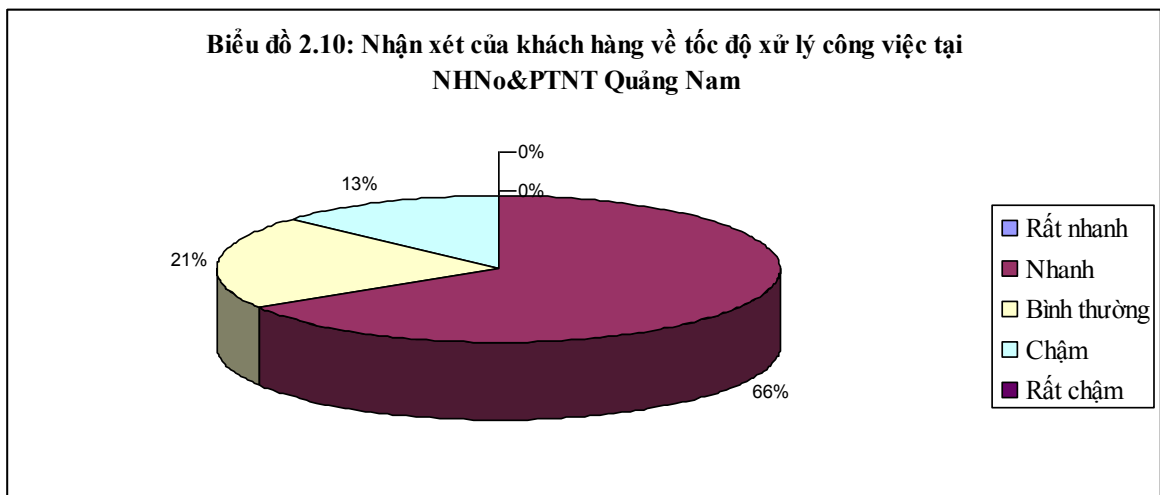
Ngoài NHNo&PTNT Quảng Nam, khách hàng còn sử dụng dịch vụ bảo lãnh tại các NHTM khác trên địa bàn như NHTMCP Ngoại thương Quảng Nam, NHTMCP Công thương Quảng Nam, NH Đầu tư và Phát triển Quảng Nam và một số NHTM khác. Trong 100 phiếu điều tra có đến 71 khách hàng có sử dụng dịch vụ bảo lãnh tại NHTM khác. Và trong số đó đã cho biết lý do khách hàng đã chọn dịch vụ bảo lãnh của NHTM khác:



Qua biểu này cho thấy, một quy trình đơn giản hơn, phục vụ chuyên nghiệp hơn, phí ưu đãi hơn là lý do quan trọng nhất mà khách hàng thích lựa chọn dịch vụ bảo lãnh tại NHTM khác. Những phát hiện này, một lần nữa khẳng định rằng NHNo&PTNT Quảng Nam cần phải cải thiện quy trình và tính chuyên nghiệp của mình nếu như muốn giữ khách hàng.

Khách hàng cũng đã cung cấp nguồn thông tin mà khách hàng biết đến và lựa chọn dịch vụ bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam chủ yếu là qua giới thiệu của doanh nghiệp, bạn bè khác: 73%, còn các hình thức khác như quảng cáo, Website hay hình thức khác chiếm tỷ lệ thấp dưới 30%. Điều này cho thấy NHNo&PTNT Quảng Nam còn hạn chế trong việc quảng bá sản phẩm này.

Theo khách hàng, tốc độ xử lý công việc của Agribank Quảng Nam được đánh giá nhanh khoảng 66%, bình thường 21%, chậm chiếm 13%. Hiện nay, Agribank Quảng Nam đã chính thức kết nối và sử dụng chương trình IPCAS, điều này đã giúp cho tốc độ xử lý công việc được cải thiện phần nào.

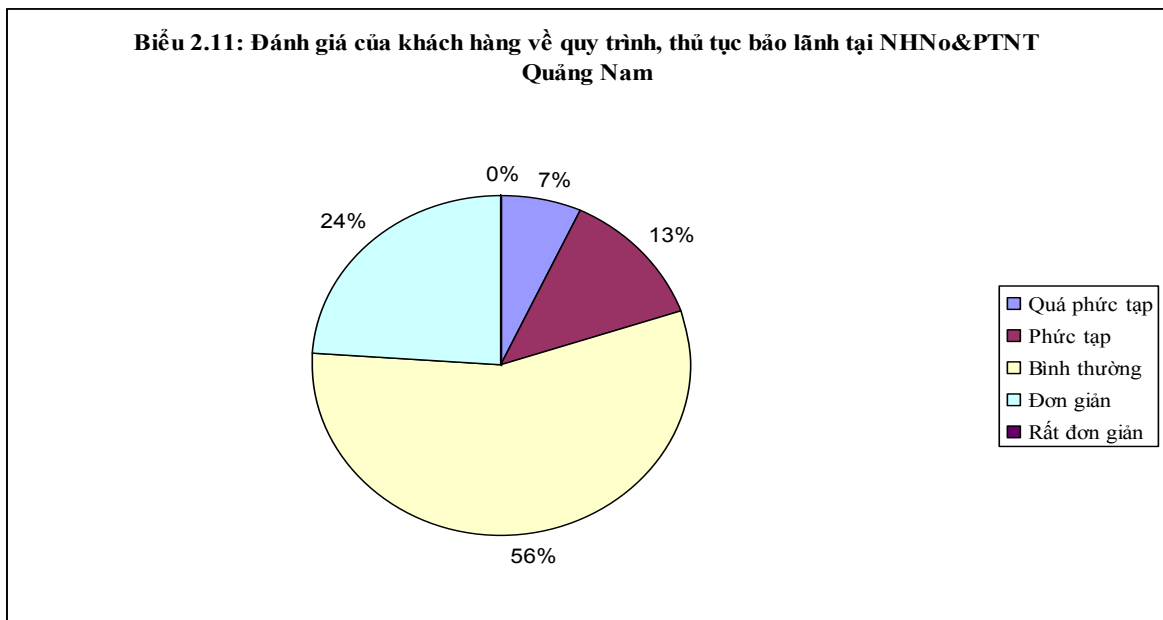


Khách hàng cũng cho rằng sản phẩm bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam đa dạng, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng chiếm tỷ lệ 60% khách hàng trả lời, bình thường 31% và không đa dạng chiếm 5%. Vì vậy, sự cần thiết mở rộng các loại hình bảo lãnh theo khách hàng cũng thật đa dạng: không cần chiếm 8% khách hàng trả lời, cần 48% và rất cần 43% số phiếu trả lời.

Bảng 2.17: Ý kiến của khách hàng về sự cần thiết mở rộng các loại hình bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam

Chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ lệ %
Không cần	8	8.00
Ít cần	1	1.00
Cần	48	48.00
Rất cần	43	43.00
Tổng cộng	100	100.00

Đánh giá về quy trình, thủ tục bảo lãnh tại Agribank Quảng Nam, đa số khách hàng nhận xét là bình thường, chiếm tỷ lệ 56%, đơn giản 24%, phức tạp 13% và 7% cho rằng quá phức tạp. Như vậy, có thể thấy quy trình, thủ tục bảo lãnh tại Agribank chưa thật sự đơn giản. Để phát triển hoạt động này, ngân hàng cần phải có giải pháp cải thiện yếu tố này.



Khách hàng mong muốn tỷ lệ ký quỹ “càng ít càng tốt” chiếm 60% số lượng điều tra, 27% dành cho tỷ lệ khách hàng chọn 50% giá trị bảo lãnh. Không ai muốn tỷ lệ ký quỹ quá cao 100% giá trị bảo lãnh.

Đa số khách hàng điều tra đều nhận xét mức phí bảo lãnh của Agribank Quảng Nam bình thường, không hấp dẫn khách hàng. Cụ thể, có 64% khách hàng được điều tra cho rằng mức phí bình thường, 21% khách hàng nhận xét mức phí

hợp lý, 15% khách hàng cho rằng mức phí quá cao và 0% hấp dẫn. Kết quả này cho thấy mức phí bảo lãnh của Agribank Quảng Nam không hấp dẫn và chưa thỏa mãn được mong đợi của khách hàng. Vì vậy, ngân hàng nên điều tra trên cơ sở tham khảo giá của đối thủ cạnh tranh để điều chỉnh mức phí cho hợp lý, đảm bảo ngang bằng với các đối thủ cạnh tranh trên địa bàn Quảng Nam.

Bảng 2.18: Nhận xét của khách hàng về mức phí bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam

Chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ lệ %
Quá cao	15	15.00
Bình thường	64	64.00
Hợp lý	21	21.00
Hấp dẫn	0	0.00
Tổng cộng	100	100.00

Về thái độ phục vụ của nhân viên tác nghiệp, khách hàng rất hài lòng chiếm tỷ lệ 4%, hài lòng chiếm 64%, bình thường khoảng 21%, không hài lòng chiếm 11% số khách hàng trả lời. Có thể nói, đa số khách hàng hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên tác nghiệp song vẫn còn tỷ lệ không nhỏ khách hàng chưa thỏa mãn về thái độ phục vụ của nhân viên. Đây cũng là điều mà ngân hàng nên quan tâm khắc phục để việc phục vụ khách hàng được tốt hơn.

Khả năng đáp ứng nhu cầu bảo lãnh cho khách hàng của ngân hàng được đánh giá cao, từ 50%-80% chiếm tỷ lệ 65% số phiếu trả lời, từ 80%-100% chiếm 28%, dưới 50% chiếm 7% số khách hàng trả lời. Như vậy, qua điều tra khảo sát cho thấy tiềm năng phát triển hoạt động bảo lãnh vẫn còn. Hiện tại, theo đánh giá khách hàng, ngân hàng chỉ mới đáp ứng được từ 50% - 80% nhu cầu bảo lãnh của thị trường.

Tóm lại, kết quả điều tra cho thấy có 63% khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam tốt, 33% bình thường, 4% rất tốt. Tuy khách hàng đánh giá cao về chất lượng dịch vụ bảo lãnh ngân hàng, trên 50% nhưng con số đó vẫn còn thấp. Đây là vấn đề ngân hàng cần quan tâm bởi chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Vì vậy,

ngân hàng cần chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ bảo lãnh định hướng theo nhu cầu của khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả cũng như tính cạnh tranh.

2.7 Đánh giá chung hoạt động bảo lãnh

Qua những phân tích từ tình hình hoạt động bảo lãnh cũng như quản lý rủi ro, có thể thấy hoạt động bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam từ năm 2007 đến nay đã đạt được một số kết quả nhất định.

Nhìn chung, hoạt động bảo lãnh có sự tăng trưởng qua các năm, đóng góp ngày càng nhiều vào doanh thu của ngân hàng. Qua đó, góp phần nâng cao năng lực tài chính, thu hút thêm khách hàng cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Bảo lãnh ngân hàng còn góp phần sử dụng hiệu quả hơn các nguồn lực của NHNo&PTNT Quảng Nam. Với điều kiện về công nghệ, về mạng lưới, về cơ sở vật chất sẵn có phục vụ cho các hoạt động truyền thông, việc phát triển hoạt động bảo lãnh góp phần nâng cao hiệu suất sử dụng nguồn lực hiện có.

Cùng với đó, chất lượng hoạt động bảo lãnh luôn được quan tâm. Điều này cho thấy sự linh hoạt và định hướng phát triển bền vững trong chính sách kinh doanh của ngân hàng. Sản phẩm bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam đáp ứng được nhu cầu của khách hàng trên địa bàn. Với kinh nghiệm trong hoạt động bảo lãnh, NHNo&PTNT Quảng Nam đã phát hành những cam kết bảo lãnh đảm bảo tính chặt chẽ, chuẩn xác, góp phần hạn chế rủi ro cho bên được bảo lãnh và đã không xảy ra tranh chấp không đáng có giữa các bên khi thực hiện. NHNo&PTNT Quảng Nam là doanh nghiệp duy nhất trên địa tỉnh Quảng Nam được xếp hạng một. Đây là lợi thế lớn cho ngân hàng phát triển hoạt động bảo lãnh.

Ngoài ra, ý thức được nhân lực là yếu tố đóng vai trò quyết định trong sự thành công của hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động bảo lãnh nói riêng, nên chính sách con người rất được ngân hàng quan tâm. Ngân hàng luôn hướng tới xây dựng một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp trong việc phục vụ khách hàng, từ thái độ, cung cách phục vụ đến kỹ năng nghiệp vụ. Với hoạt động bảo lãnh cũng vậy, đội ngũ cán bộ tín dụng được đào tạo bài bản, trình độ ngày càng nâng cao. Đội ngũ cán bộ trưởng thành cả về năng lực lý luận và thực tiễn. NHNo&PTNT Quảng Nam

đã lựa chọn bảo lãnh cho những khách hàng tốt, có tình hình tài chính lành mạnh, có sản xuất kinh doanh ổn định, có uy tín với ngân hàng. Đồng thời chi nhánh cũng lựa chọn những phương án, dự án khả thi, hiệu quả cao để bảo lãnh. Do vậy, hầu hết doanh nghiệp đã trả nợ đúng hạn, giữ uy tín cho ngân hàng và khách hàng. Bên cạnh đó, giữa các chi nhánh và các phòng ban có liên quan tại Hội sở luôn có sự phối hợp và hỗ trợ lẫn nhau, cũng như giữa các chi nhánh thường có sự trao đổi kinh nghiệm trong hoạt động bảo lãnh, góp phần tích cực trong việc quản lý rủi ro trong hoạt động này.

2.8 Những vấn đề còn tồn tại trong hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam cũng còn nhiều hạn chế cần khắc phục.

Trước hết, quy mô thị trường nhỏ nhưng xuất hiện ngày càng nhiều các NHTMCP trên địa bàn nên sự cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng gay gắt.

Bảng 2.19: Số lượng các NHTM đang hoạt động trên địa bàn tỉnh Quảng Nam tại thời điểm 31/12/2009:

Ngân hàng	Số lượng chi nhánh, PGD
NHNo& PTNT Quảng Nam	46 (1 CN loại 2, 26 CN loại 3, 19 PGD)
NHTMCP Công thương	2CN, 4PGD
NH Đầu Tư và phát triển	6
NHTMCP Ngoại Thương	1CN, 2PGD
NHTMCP Việt á	3
NHTMCP Sài Gòn Thương Tín	6
NHTMCP Á Châu	2
NHTMCP Đông Á	7
NHTMCP Kỹ Thương	2
NHTMCP Miền Tây	2
NH TMCP Phương Đông	1
NH Cathay United (CN Chu Lai)	1
NHTMCP Quân đội	1

(Nguồn: NHNN tỉnh Quảng Nam)

Đối thủ cạnh tranh của ngân hàng có lợi thế về nhiều mặt. Ngân hàng phải không ngừng cạnh tranh trong việc thu hút khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm và đáp ứng tốt nhất nhu cầu khách hàng. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, trong thời gian gần đây đã có những dấu hiệu cho thấy lợi thế cạnh tranh trong hoạt động ngân hàng nói chung và bảo lãnh nói riêng đang đứng trước nguy cơ sụt giảm. Bên cạnh đó, cơ chế về phí chưa thật linh hoạt, áp dụng cứng nhắc cho tất cả đối tượng khách hàng, chưa có cơ chế ưu đãi phí cho khách hàng thường xuyên, truyền thống. Đây là tín hiệu đáng quan tâm và cần được khắc phục.

Hơn nữa, những khoản bảo lãnh có giá trị lớn của ngân hàng tập trung chủ yếu ở nhóm khách hàng truyền thống. Điều này giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng và đáp ứng được mục tiêu an toàn nhưng hạn chế khả năng mở rộng tìm kiếm và phát triển khách hàng. Đối tượng là khách hàng cá nhân có nhu cầu về sản phẩm bảo lãnh chưa được đẩy mạnh tiếp cận.

Mặt khác, ngân hàng chưa thực sự làm được điều là ngân hàng mà khách hàng có thể nghĩ ngay đến khi có nhu cầu phát hành cam kết bảo lãnh, chưa đưa được những hình ảnh thay đổi tích cực đến với khách hàng. Đây là hạn chế trong việc quảng bá hình ảnh ngân hàng và thu hút khách hàng. Việc nghiên cứu thị trường, tiếp cận khách hàng chưa được chuyên nghiệp, công tác quảng cáo chưa thường xuyên, còn rời rạc, công tác tiếp thị chưa xứng tầm với một thương hiệu lớn trên địa bàn, cụ thể chưa nghiên cứu phân tích, đánh giá khách hàng, chưa có kế hoạch tiếp thị và chính sách khách hàng cụ thể do chưa hình thành bộ phận chuyên trách về tiếp thị.

Bên cạnh đó, ngân hàng vẫn chưa có được những cơ chế hoạt động thực sự thông thoáng và đáp ứng nhu cầu thực tiễn. Trong hoạt động bảo lãnh, hạn chế này thể hiện này thể hiện ở chính sách lãi nợ và các quy chế tài chính cho hoạt động Marketing của ngân hàng. Chính sách lãi nợ tuy đã có những cải cách tích cực nhưng vẫn chưa giải quyết được vấn đề chảy máu chất xám và một số vấn đề khác về nhân lực. Các quy định về tài chính còn bó buộc nên đã hạn chế các hoạt động quảng bá ngân hàng.

Ngoài ra, ngân hàng chưa thể hiện được tính chuyên nghiệp trong việc đáp ứng nhu cầu khách hàng, chưa thực hiện được những bảo lãnh có tính phức tạp cao và giá trị lớn. Trong công tác tác nghiệp hoạt động bảo lãnh vẫn còn những hạn chế nhất định. Vấn đề phục vụ khách hàng chưa đáp ứng được yêu cầu cạnh tranh. Thời gian khách hàng chờ cam kết bảo lãnh được phát hành còn lâu và mức phí hiện tại có phần cao hơn mặt bằng chung trên địa bàn. Thao tác thực hiện chưa được quy định một cách cụ thể và chuẩn hóa. Năm 2008, NHNo&PTNT Quảng Nam đã triển khai chương trình hiện đại hóa ngân hàng (IPCAS) trên toàn chi nhánh. Nghiệp vụ bảo lãnh được thực hiện trên Modul Trade Finance (tài trợ thương mại). Tuy nhiên, các công đoạn thực hiện vẫn còn khá thủ công và ít nhận được sự hỗ trợ của công nghệ. Hiện tại, cán bộ tác nghiệp hoạt động bảo lãnh còn thiếu, cán bộ tín dụng tại chi nhánh đảm nhiệm luôn nghiệp vụ này. Do thiếu cán bộ nên không thể phân định rạch ròi công việc, phải kiêm nhiệm nhiều công việc nên đôi khi quá tải trong công việc, điều này làm giảm chất lượng phục vụ khách hàng.

Hiện nay nhu cầu về vốn của các doanh nghiệp là rất lớn và đa dạng. Bên cạnh hoạt động tín dụng hoạt động bảo lãnh cũng là một kênh quan trọng đáp ứng nhu cầu chọn lựa của doanh nghiệp. Nhưng cho đến nay doanh số bảo lãnh của ngân hàng còn thấp, chưa đáp ứng được nhu cầu về vốn trong nền kinh tế, chưa phát triển đúng tầm. Mặc dù doanh số bảo lãnh tăng nhanh nhưng doanh số vẫn còn thấp so với dư nợ tín dụng.

2.9 Nguyên nhân các tồn tại trong hoạt động bảo lãnh

Môi trường kinh tế ổn định là đòn bẩy cho hoạt động ngân hàng. Nhưng hiện nay, môi trường kinh tế ở nước ta vẫn còn nhiều biến động và bất ổn. Nhiều chính sách và cơ chế quản lý của Chính phủ còn trong quá trình sửa đổi và điều chỉnh. Ngoài ra những ảnh hưởng gần đây của thị trường thế giới khiến cho tỉ giá và giá cả trong nước biến động bất thường. Đây cũng là nguyên nhân tác động đến hoạt động bảo lãnh. Mặc dù tỉnh Quảng Nam đã có chủ trương nỗ lực phát triển kinh tế xã hội tinh nhà, hình thành nhiều khu, cụm công nghiệp, khu kinh tế mở Chu Lai, tuy nhiên, môi trường kinh tế vẫn còn kém năng động.

Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chưa hoàn thiện, thống nhất. Luật TCTD chưa phân biệt rõ hoạt động tín dụng và hoạt động bảo lãnh. Ở Việt Nam chưa có bộ luật riêng cho nghiệp vụ bảo lãnh mà chịu sự điều chỉnh của các văn bản dưới luật của NHNN. Các văn bản này không có sự đồng bộ hay thay đổi lại chưa chặt chẽ. Chưa xây dựng được một cơ chế quản lý rủi ro đối với nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng. Điều này cũng tác động đến hoạt động bảo lãnh.

Hoạt động bảo lãnh của ngân hàng bị hạn chế một phần phụ thuộc vào yếu tố khách hàng, phạm vi ngân hàng khó có thể kiểm soát được. Năng lực tài chính của doanh nghiệp còn hạn chế, hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp còn thấp. Ngoài ra, khách hàng chưa hiểu rõ về tính năng, tiện ích của các sản phẩm dịch vụ do NHTM cung ứng ra thị trường. Tâm lý chung của khách hàng vẫn ngại các thủ tục trong quy trình tín dụng cũng như bảo lãnh của NHTM.

Ngân hàng chưa đa dạng hóa các phương thức phát hành bảo lãnh, chưa thực hiện đồng bảo lãnh với các TCTD khác nên nhiều trường hợp doanh nghiệp có nhu cầu bảo lãnh với số tiền lớn nhưng chi nhánh chưa đáp ứng được.

Quy trình bảo lãnh chưa hoàn thiện nên tác nghiệp bảo lãnh chưa được chuẩn hóa, cách thức thực hiện chưa chuyên nghiệp và chưa rút ngắn được thời gian phục vụ khách hàng. Trên thực tế, nhiều doanh nghiệp có nhu cầu bảo lãnh để tiến hành sản xuất kinh doanh nhưng có vướng mắc về thủ tục, hồ sơ tài sản thế chấp, mức phán quyết của chi nhánh nên một số trường hợp không làm được thủ tục bảo lãnh, mất đi cơ hội kinh doanh của khách hàng và cả ngân hàng. Ngoài ra, có những khách hàng ký quỹ 100% giá trị bảo lãnh nhưng thủ tục chưa đơn giản dẫn đến chậm tiến độ thực hiện của khách hàng.

Thông tin bất cân xứng ảnh hưởng đến hiệu quả công tác thẩm định. Việc thu thập thông tin khách hàng phần lớn phụ thuộc nhiều vào khả năng nắm bắt thông tin tín dụng NHNN (CIC). Các thông tin khác vẫn dựa vào thông tin do khách hàng cung cấp và tìm kiếm trên các phương tiện thông tin đại chúng, tuy nhiên, chất lượng các thông tin này thường không cao.

Việc thẩm định các dự án 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. 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. Mặt khác, công tác kiểm tra, kiểm soát về bảo lãnh khá sơ sài.

Ngân hàng chưa chú trọng đúng mức đến chính sách Marketing. Hoạt động quảng bá ngân hàng chưa có chiến lược cụ thể và chưa chú trọng đến nhóm khách hàng cá nhân. Chỉ tập trung quan tâm 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. Chưa xây dựng được chiến lược Marketing cụ thể để tiếp thị, thu hút khách hàng mà phần lớn chỉ trông chờ khách hàng đến đặt quan hệ. Chưa thực hiện điều tra nhu cầu của khách hàng trên địa bàn để xây dựng chiến lược đầu tư phù hợp.

Sự bất cập về trình độ cán bộ ngân hàng trong cơ chế mới. Trong hoạt động bảo lãnh, tuy phần đông cán bộ tín dụng được đào tạo bài bản và có trình độ nhưng thường thiếu kiến thức chuyên sâu về bảo lãnh. Một số cán bộ tín dụng còn cứng nhắc trong việc thực hiện quy trình bảo lãnh, chưa thật sự năng động và linh hoạt trong cơ chế mới. Bên cạnh đó, công tác đào tạo chưa được chú trọng đúng mức. Ngoài ra, nhân viên mới ít được đào tạo lại một cách bài bản sau khi được tuyển dụng nên không nắm được tổng quát các sản phẩm ngân hàng hiện có, do đó chưa tiếp thị một cách đầy đủ đến khách hàng.

Kết luận chương 2

Trong chương 2, luận văn phân tích thực trạng về hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam trong thời gian 3 năm gần nhất. Luận văn đã đi vào phân tích hoạt động bảo lãnh theo cơ cấu (như theo loại bảo lãnh, đối tượng khách hàng, thời gian, hình thức bảo đảm); phản ánh thu nhập từ hoạt động bảo lãnh theo các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động bảo lãnh ngân hàng. Đồng thời, qua điều tra khảo sát khách hàng, luận văn cũng đã phân tích khách quan hơn về thực trạng hoạt động bảo lãnh tại ngân hàng. Qua đó, luận văn đã chỉ được những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam trong thời gian qua. Cụ thể, những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam như:

- Sản phẩm bảo lãnh chưa đa dạng.*
- Mức phí bảo lãnh không hấp dẫn khách hàng, chưa thật sự linh hoạt.*
- Chưa đa dạng hóa đối tượng đầu tư.*
- Còn hạn chế trong công tác quảng bá sản phẩm.*
- Quy trình bảo lãnh chưa hoàn thiện, còn dựa trên quy trình tín dụng, chưa tách bạch được quy trình có ký quỹ và không ký quỹ.*

Đây là cơ sở thực tế để tác giả có cách nhìn đúng đắn về thực trạng hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam và từ đó có những giải pháp và kiến nghị cụ thể để khắc phục được những hạn chế hiện tại nhằm góp phần phát triển hoạt động bảo lãnh tại ngân hàng.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NHNo&PTNT TỈNH QUẢNG NAM

3.1 Phương hướng kinh doanh và mục tiêu phát triển hoạt động bảo lãnh của NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

3.1.1 Định hướng và mục tiêu phát triển của NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

Trong chiến lược phát triển đến năm 2010 của ngân hàng đã đề ra mục tiêu xây dựng NHNo&PTNT Quảng Nam thành một ngân hàng chủ lực và hiện đại, kinh doanh có hiệu quả cao, an toàn, bền vững, tài chính lành mạnh, có kỹ thuật công nghệ cao, kinh doanh đa năng, mở rộng và phát triển các kỹ thuật nghiệp vụ ngân hàng bán lẻ, chất lượng nguồn nhân lực và quản trị ngân hàng đạt mức tiên tiến, có khả năng cạnh tranh mạnh mẽ trên địa bàn Quảng Nam. Ngân hàng xác định lộ trình phát triển trong những năm sắp đến:

- Giữ vững và củng cố vị thế chủ đạo của ngân hàng trong vai trò cung cấp tài chính, tín dụng khu vực nông nghiệp, nông thôn trên địa bàn tỉnh Quảng Nam, đồng thời chú trọng đầu tư vào các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các khu, cụm công nghiệp và khu kinh tế mở Chu Lai. Hoạt động theo xu hướng vừa có trọng tâm vừa mở rộng và đa dạng hóa các loại hình kinh doanh sẽ cho phép ngân hàng mở rộng thị trường, tăng doanh thu, củng cố vị thế ưu việt của ngân hàng và chia sẻ rủi ro.

- Lành mạnh tài chính ngân hàng thông qua việc nâng cao chất lượng tài sản có, không ngừng nâng cao hiệu quả kinh doanh, giảm chi phí đầu vào, nâng cao hiệu quả nguồn vốn, đáp ứng các tiêu chuẩn và thông lệ quốc tế.

- Đầu tư đúng mức nhằm nâng cấp hệ thống thông tin liên lạc, hiện đại hóa ngân hàng tạo điều kiện mở rộng các dịch vụ ngân hàng nhằm tăng doanh thu.

- Từng bước phát triển đa dạng các dịch vụ ngân hàng dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại. Tiến đến triển khai áp dụng đầy đủ các sản phẩm dịch vụ ngân hàng từ truyền thống đến hiện đại.

- Nâng cao năng suất và chất lượng lao động. Chú trọng đầu tư vào con người và phát triển năng lực công tác của viên chức. Tiếp tục duy trì và tăng cường công tác đào tạo tại chỗ, khuyến khích tự đào tạo, tích cực tham gia đào tạo từ xa để không ngừng nâng cao trình độ nghiệp vụ.

- Tiếp tục hoàn thiện cơ cấu tổ chức, nâng cao năng lực quản trị điều hành và nhanh chóng phát triển các kỹ năng quản trị ngân hàng hiện đại. Nâng cao chất lượng công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ. Phân đầu trở thành chi nhánh hiện đại theo các chuẩn mực quốc tế, tăng cường khả năng cạnh tranh, lấy phục vụ khách hàng làm mục tiêu hoạt động.

- Xây dựng chiến lược thực hiện tốt công tác tiếp thị nhằm quảng bá thương hiệu Agribank Quảng Nam.

NHNo&PTNT Quảng Nam đưa ra mục tiêu năm 2010 như sau:

Bảng 3.1 : Mục tiêu hoạt động năm 2010 của NHNo&PTNT Quảng Nam

Chỉ tiêu	Giá trị
- Tổng nguồn vốn	3.190 tỷ đồng
- Tỷ lệ tăng trưởng nguồn vốn	16,5%
- Tỷ trọng tiền gửi tiết kiệm dân cư/ tổng nguồn vốn	68%
- Dự nợ tín dụng	2.760 tỷ đồng
- Tốc độ tăng trưởng cho vay	13% so với năm 2009
- Tỷ lệ cho vay trung, dài hạn	49,5% (1.366 tỷ đồng)
- Doanh số bảo lãnh	157 tỷ đồng
- Tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn	< 5%

(Nguồn: NHNo&PTNT Quảng Nam)

3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

Hoạt động bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam xác định phương hướng phù hợp với xu thế và chiến lược phát triển chung của ngân hàng. Hoạt động bảo lãnh trong thời gian tới sẽ phát triển mạnh theo chiều rộng và chiều sâu.

- Thực hiện tăng trưởng hoạt động bảo lãnh 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 hoạt động bảo lãnh của ngân hàng trên thị trường. Ngân hàng nâng cao sự tin nhiệm của khách hàng trong từng khoản bảo lãnh, bảo đảm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

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

- Hoàn thiện và chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ bảo lãnh.

- Mở rộng đối tượng khách hàng theo hướng an toàn và hiệu quả, cần nâng cao chất lượng hoạt động bảo lãnh.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ ngân hàng cả về trình độ nghiệp vụ và phẩm chất đạo đức.

3.2 Giải pháp phát triển hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

3.2.1 Nhóm giải pháp mở rộng thị trường

3.2.1.1 Nâng cao tính cạnh tranh trong hoạt động bảo lãnh

Những định hướng lớn và mục tiêu của ngân hàng chỉ có thể đạt được dựa trên cơ sở đáp ứng được các nhu cầu và đem lại lợi ích cho khách hàng. Vì vậy, trong hoạt động bảo lãnh, ngân hàng nên điều hòa hợp lý lợi ích giữa mình và khách hàng, nhằm nâng cao tính cạnh tranh cho hoạt động bảo lãnh của ngân hàng. Thực hiện như vậy, thu nhập của ngân hàng từ mỗi nghiệp vụ có thể sẽ giảm một chút nhưng bù lại, ngân hàng sẽ thu hút được nhiều khách hàng hơn và tổng thu nhập từ hoạt động bảo lãnh có thể tăng lên.

a) Chính sách giá

Qua kết quả điều tra cho thấy mức phí bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam không hấp dẫn khách hàng. Vì vậy, NHNo&PTNT Quảng Nam cần có một cơ chế mới về phí. Phí bảo lãnh phải hợp lý, đảm bảo được sự cạnh tranh. Để chất lượng ngày càng nâng cao thỏa mãn tốt nhất mong đợi của khách hàng, ngân hàng phải đảm bảo mức phí ở mức ngang bằng với các đối thủ cạnh tranh. Do đó, ngân

hàng phải thường xuyên điều tra, phân tích đối thủ cạnh tranh để đưa ra mức phí tương xứng, hợp lý.

Phí bảo lãnh không chỉ là nguồn thu chủ yếu của nghiệp vụ bảo lãnh mà nó còn ảnh hưởng đến chính sách thu hút khách hàng của ngân hàng. Chính vì vậy, ngân hàng nên áp dụng mức phí linh hoạt, mềm dẻo đối với từng đối tượng khách hàng, trong đó các khách hàng truyền thống, chiến lược cần được áp dụng mức phí ưu đãi, thấp hơn biểu phí hiện hành.

Với phân đông doanh nghiệp và công chúng chưa am hiểu sâu sắc các dịch vụ ngân hàng, vì thế ngân hàng cần tính toán phí sao cho hợp lý để khuyến khích khách hàng sử dụng. Đồng thời, phí bảo lãnh ngân hàng cũng nên gắn với mức độ rủi ro. Ngoài cách phân biệt tỷ lệ phí theo bảo lãnh có ký quỹ hoặc bảo lãnh không ký quỹ như hiện tại, có thể phân biệt tỷ lệ phí theo tiêu thức thời gian, ngắn hạn và trung dài hạn. Bảo lãnh ngắn hạn thường ít rủi ro hơn bảo lãnh trung dài hạn. Vì vậy, bảo lãnh ngắn hạn sẽ áp dụng tỷ lệ phí thấp hơn so với tỷ lệ phí bảo lãnh trung dài hạn.

b) Đảm bảo cho bảo lãnh

Kết quả điều tra cho thấy, đến 60% khách hàng mong muốn ký quỹ càng ít càng tốt, 13% khách hàng mong muốn ký quỹ 0% và 27% khách hàng cho rằng ký quỹ 50% giá trị bảo lãnh là hợp lý. Mức ký quỹ bảo lãnh vừa là nguồn thanh toán cho ngân hàng trong trường hợp ngân hàng buộc phải trả thay khách hàng nhưng đồng thời cũng là yếu tố ảnh hưởng đến việc thu hút khách hàng. Mức ký quỹ thấp sẽ gây rủi ro cho ngân hàng, ngược lại mức ký quỹ cao sẽ không hấp dẫn đối với khách hàng. Vì vậy, ngân hàng nên áp dụng các mức ký quỹ linh hoạt đối với từng đối tượng khách hàng, vừa đảm bảo an toàn vừa thu hút ngày càng nhiều khách hàng tốt. Đối với khách hàng truyền thống, ngân hàng nên giảm mức ký quỹ.

c) Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ bảo lãnh

Theo đánh giá của khách hàng, sản phẩm bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam đa dạng (chiếm tỷ lệ 60% số phiếu trả lời). Tuy nhiên để đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, ngân hàng cần phải mở rộng các loại hình dịch

vụ bảo lãnh (chiếm tỷ lệ 48% khách hàng trả lời: cần thiết, 43% khách hàng trả lời: rất cần thiết). Vì vậy, ngân hàng cần phải đa dạng hóa loại hình bảo lãnh.

Hiện nay, có thể đa dạng hóa hoạt động bảo lãnh của ngân hàng 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.(1)

+ Phát triển dịch vụ mới tương đối. Đây là dịch vụ mới đối với một số ngân hàng nhưng không mới đối với ngân hàng khác và thị trường. Phát triển dịch vụ mới theo phương thức này thường chi phí nghiên cứu dịch vụ không cao.(2)

+ Phát triển dịch vụ mới tuyệt đối. Đây là dịch vụ ngân hàng mới cả đối với các ngân hàng và thị trường. Khi phát triển dịch vụ mới tuyệt đối, ngân hàng thường phải bỏ chi phí lớn và quá trình nghiên cứu dịch vụ, nhu cầu thị trường tương đối phức tạp. Tuy nhiên, khi dịch vụ thành công trên thị trường lại tạo lợi thế cạnh tranh so với đối thủ.(3)

NHNo&PTNT Quảng Nam có thể đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ bảo lãnh cung cấp trên thị trường theo hướng nâng cao chất lượng dịch vụ những sản phẩm truyền thống, nghiên cứu khai thác các sản phẩm hiện có của NHNo&PTNT Việt Nam, phát triển các sản phẩm mới tương đối {theo (1) và (2)}. Ngân hàng nên cung cấp thêm những sản phẩm mới cho đối tượng doanh nghiệp như bảo lãnh phát hành chứng khoán, bảo lãnh thuế quan, bảo lãnh trong giao dịch nhà đất,... tiến tới bảo lãnh nước ngoài cho các đối tượng khách hàng doanh nghiệp tại các khu công nghiệp. Không nên chỉ chú trọng đến khách hàng doanh nghiệp - đối tượng sử dụng loại sản phẩm này khá phổ biến, NHNo&PTNT Quảng Nam nên có các sản phẩm bảo lãnh dành cho khách hàng cá nhân được thiết kế chuyên biệt như bộ sản phẩm trong giao dịch nhà đất, bảo lãnh du học,... Các sản phẩm này vừa góp phần gia tăng nguồn thu từ phí bảo lãnh vừa giúp ngân hàng đa dạng hóa được đối tượng khách hàng. Tuy nhiên, việc đa dạng hóa các loại hình bảo lãnh nên gắn liền với việc chuyên môn hóa dịch vụ mà khách hàng mình sử dụng, tránh việc đầu tư dàn trải.

Đối với những sản phẩm truyền thống (như bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng,..), đây là yếu tố nền tảng không chỉ có ý nghĩa duy trì khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới mà còn tạo ra thu nhập chủ yếu trong hoạt động bảo lãnh của ngân hàng. Ngân hàng cần phải duy trì và nâng cao chất lượng theo hướng: hoàn thiện quá trình cung cấp dịch vụ, đảm bảo tính minh bạch, công khai, đơn giản thủ tục làm cho dịch vụ dễ tiếp cận và hấp dẫn khách hàng.

Đối với những sản phẩm đã có NHNo&PTNT Việt Nam nhưng tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam chưa thực hiện, ngân hàng cần phải nâng cao năng lực Marketing của ngân hàng, giúp các doanh nghiệp và công chúng hiểu biết, tiếp cận và sử dụng hiệu quả các sản phẩm mới của ngân hàng.

d) Những tiện ích khác

Ngoài ra, xem xét hạn mức bảo lãnh linh hoạt cũng góp phần nâng cao tính cạnh tranh của hoạt động bảo lãnh. Ngân hàng cần phải xác định hạn mức dựa trên những cơ sở thống nhất và khoa học như xếp hạng tín dụng khách hàng, khách hàng có xếp hạng tín dụng cao hơn sẽ có hạn mức cao hơn và ngược lại. Đưa ra một hạn mức bảo lãnh hợp lý sẽ tạo điều kiện nâng cao chất lượng bảo lãnh.

Bên cạnh đó, ngân hàng nên kết hợp bảo lãnh với các nghiệp vụ khác như tín dụng, tiền gửi, thanh toán quốc tế,... - sử dụng dịch vụ trọn gói - đem lại tiện ích tối đa cho khách hàng đồng thời phát huy hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Đặc biệt quan trọng hơn cả, ngân hàng cần phải chú ý tới chất lượng dịch vụ khi thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh. Chất lượng dịch vụ ở đây là sự thuận tiện chính xác, kịp thời trong quy trình nghiệp vụ, giải quyết đầy đủ các nhu cầu chính đáng của khách hàng. Cạnh tranh bằng chất lượng dịch vụ chính là cạnh tranh phi giá cả.

Ngoài ra, đa dạng hóa phương thức phát hành bảo lãnh với hình thức đồng bảo lãnh đối với những dự án lớn, nhu cầu bảo lãnh vượt quá giới hạn tối đa cho phép bảo lãnh của ngân hàng hay khả năng nguồn vốn của ngân hàng không đáp ứng được nhu cầu vốn của một dự án, cũng là một giải pháp để ngân hàng tăng tiện ích cho khách hàng và đồng thời phân tán rủi ro cho ngân hàng. NHNo&PTNT

Quảng Nam cần thiết lập và duy trì các mối quan hệ giao dịch với các TCTD khác trên nguyên tắc bình đẳng cùng có lợi để đẩy mạnh nghiệp vụ đồng bảo lãnh.

3.2.1.2 Ứng dụng Marketing trong ngân hàng - Đẩy mạnh chính sách giao tiếp, khuyến khích

a) Hoàn thiện phong cách giao tiếp với khách hàng

Bản chất của hoạt động bảo lãnh là ngân hàng sử dụng uy tín của mình để đứng ra bảo đảm cho các giao dịch. Do vậy ngân hàng cần tạo dựng một hình ảnh nổi bật trên thương trường, tạo dựng niềm tin trong khách hàng. Đội ngũ cán bộ là điểm mấu chốt trong chính sách giao tiếp với khách hàng. Trình độ chuyên môn, thái độ phục vụ của ngân hàng là phương pháp tuyên truyền quảng cáo hiệu quả về hình ảnh của ngân hàng. Kết quả điều tra cho thấy vẫn còn 11% khách hàng được điều tra trả lời không hài lòng về thái độ phục vụ khách hàng của nhân viên tác nghiệp. Tuy tỷ lệ không nhiều nhưng đây là điều mà ngân hàng cần phải quan tâm khắc phục.

Với phương châm hoạt động của hầu hết các NHTM là “hướng tới khách hàng”, việc hoàn thiện chính sách giao tiếp với khách hàng sẽ giúp một phần đáng kể vào việc làm hài lòng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, tạo điều kiện nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

Việc giao tiếp với khách hàng có ý nghĩa quan trọng trong việc thu hút khách hàng, góp phần tạo nên hình ảnh tốt đẹp về ngân hàng trong lòng khách hàng, đây chính là phương thức quảng cáo tốt nhất cho ngân hàng với một chi phí thấp nhất.

Ngân hàng nên tạo ấn tượng tốt về tác phong làm việc, thái độ nghiêm túc và chuyên nghiệp, tạo một không khí làm việc khẩn trương, nhanh chóng cho khách hàng – Tăng tốc độ xử lý công việc. Thời gian là ưu tiên số một. Trong thế giới bận rộn ngày nay, thời gian đóng vai trò quan trọng quyết định sự thỏa mãn của khách hàng. Những hành động nhanh chóng luôn được đánh giá cao hơn là sự chậm trễ với lời xin lỗi. Vì vậy, chú trọng đến việc tối đa hoá sự hài lòng của khách hàng trong đó vấn đề thời gian cần được tối giảm hoá để nhanh chóng đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Tốc độ xử lý công việc phụ thuộc chủ yếu vào máy móc thiết bị và

con người. Do đó, để tăng tốc độ xử lý công việc thỏa mãn tốt nhất sự mong đợi của khách hàng, ngân hàng nên đầu tư nhiều cho việc hiện đại hóa máy móc thiết bị, công nghệ và con người. Cụ thể, trang bị thêm nhiều máy vi tính mới, bồi dưỡng và đào tạo kỹ năng tác nghiệp của các nhân viên, cán bộ tác nghiệp phải được chuyên môn hóa, tức mỗi người phụ trách mỗi mảng cụ thể để quá trình tác nghiệp được nhanh chóng.

b) Đẩy mạnh chính sách khuyến khích

Qua kết quả điều tra khảo sát tỷ lệ khách hàng biết đến và sử dụng dịch vụ bảo lãnh của ngân hàng qua hình thức quảng cáo chiếm 20% số lượng khách hàng trả lời, 21% qua các website, 28% hình thức khác và 73% qua giới thiệu của doanh nghiệp khác hoặc bạn bè. Điều này cho thấy ngân hàng chưa thật sự quan tâm đến hoạt động khuyến khích này.

Vì thế, NHNo&PTNT Quảng Nam cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quảng cáo để khách hàng nắm bắt chủ trương, chính sách, và các dịch vụ của ngân hàng. Có thể tuyên truyền, quảng cáo qua các kênh:

- + Kênh trực tiếp: thông qua các mối quan hệ bạn bè, người thân,...
- + Kênh gián tiếp: như báo chí, đài truyền hình, panô, áp phích, tờ rơi, trang web, tài trợ các cuộc thi,...

Đối với kênh gián tiếp, ngân hàng nên chú trọng đến nội dung, hình thức giới thiệu về sản phẩm, dịch vụ bảo lãnh trên website của NHNo&PTNT Quảng Nam - bộ mặt truyền thông điện tử của ngân hàng. Cụ thể, ngân hàng công khai hóa điều kiện, hồ sơ, thủ tục, lãi suất, mức phí đến khách hàng. Đồng thời đầu tư hơn nữa vào trang thông tin điện tử để làm phong phú hơn về nội dung, sinh động hơn về giao diện và nhiều tiện ích về ứng dụng hơn. Đây là việc làm quan trọng bởi một khách hàng muốn tìm hiểu về sản phẩm của ngân hàng, thay vì phải đến ngân hàng họ thường vào trực tiếp website của ngân hàng để tìm hiểu thông tin. Khi đưa nội dung quảng cáo về dịch vụ bảo lãnh lên website của ngân hàng cần lưu ý:

- Phải giới thiệu được lợi ích và tính ưu việt của từng loại bảo lãnh, mỗi loại bảo lãnh sẽ giúp khách hàng đối phó với mỗi loại rủi ro tương ứng.

- Trình bày ngắn gọn, xúc tích, dễ hiểu, dễ nhớ và nhấn mạnh được tiện ích của sản phẩm, phù hợp với tâm lý khách hàng. Tạo ấn tượng đối với người tiêu dùng.

Ngoài ra, ngân hàng nên đẩy mạnh việc quảng bá trên các phương tiện truyền thông như báo chí, truyền hình hoặc tài trợ để quảng cáo có chọn lọc đối với một số chương trình, sự kiện có ý nghĩa kinh tế và chính trị sâu rộng mang lại hiệu quả trong xã hội.

Việc đẩy mạnh chính sách khuyến khích trưng giúp thông tin ngân hàng đến được với khách hàng, giúp khách hàng có thêm sự hiểu biết, tự tin để tham gia các dịch vụ của ngân hàng, giúp sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trở nên phổ biến, khi đó hoạt động của ngân hàng sẽ được mở rộng và dễ dàng hơn rất nhiều.

3.2.1.3 Chính sách khách hàng - Đa dạng hóa đối tượng đầu tư, chăm sóc khách hàng hiện tại đồng thời thu hút khách hàng tiềm năng

a) Đa dạng hóa đối tượng đầu tư

- Để phát triển hoạt động bảo lãnh, NHNo&PTNT Quảng Nam cần đa dạng hoá đối tượng khách hàng. Không nên chỉ chú trọng đến khách hàng doanh nghiệp và đặc biệt là doanh nghiệp lớn, khách hàng truyền thống, ngân hàng nên tìm hiểu và thu thập thông tin từ khách hàng tiềm năng - các doanh nghiệp nhỏ và vừa, cá nhân, hộ kinh doanh cá thể. Hàng năm, có nhiều doanh nghiệp mới thành lập trên địa bàn Quảng Nam dưới các hình thức chủ yếu là công ty cổ phần, công ty TNHH, DNTN, các hộ kinh doanh, là thị trường rất tốt để chi nhánh phát triển hoạt động bảo lãnh. Đặc điểm của các doanh nghiệp ngoài quốc doanh là đa số có quy mô nhỏ và vừa, năng động, có khả năng thích ứng nhanh với sự thay đổi của thị trường, bộ máy kinh doanh thường gọn nhẹ, hiệu quả kinh tế luôn gắn liền với lợi ích của người sản xuất kinh doanh, tuy vậy sự ra đời cũng như hoạt động của nhiều doanh nghiệp còn một số điểm chưa rõ ràng, minh bạch. Vì vậy, ngân hàng còn dè dặt khi bảo lãnh vì e ngại không đảm bảo sự an toàn cho nên mở rộng bảo lãnh cho đối tượng doanh nghiệp này, cán bộ tác nghiệp cần phải vừa biết năng động, nhìn nhận đâu là khách hàng đáng tin cậy, ngân hàng phải chấp nhận “*năng nhặt chặt bị*”, không chê những khoản bảo lãnh nhỏ. Ngân hàng cần phải có những kế hoạch sẵn

đón bằng việc gia tăng lợi ích, ưu đãi từ dịch vụ ngân hàng và thực hiện bán chéo sản phẩm. Thông qua việc áp dụng chính sách ưu đãi, ngân hàng chủ động thu hút khách hàng. Đầu tiên là sử dụng các dịch vụ tiền gửi, thanh toán sau đó đến các dịch vụ cho vay, phát hành bảo lãnh ngân hàng.

- Mở rộng đối tượng khách hàng là học sinh, sinh viên du học - khách hàng cá nhân, vốn là những đối tượng có nhu cầu sử dụng bảo lãnh trong du học. Với việc quy định về quản lý ngoại hối, chuyên tiền ngoại tệ phục vụ thanh toán chi phí cho việc học tập, sinh hoạt của học viên ở nước ngoài được thông thoáng hơn, các tổ chức phát triển du học đã mở rộng, nhiều tổ chức giáo dục đã thâm nhập vào thị trường Việt Nam, tạo một xu thế du học ngày càng nhiều, đây là điều kiện thuận lợi cho chi nhánh phát triển việc bảo lãnh du học. Để thực hiện tốt, chi nhánh cần hợp tác với các đơn vị có chức năng tư vấn, tổ chức cho học sinh, sinh viên đi du học để giới thiệu và quảng bá về loại hình bảo lãnh này, ưu đãi việc sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ để tạo điều kiện trong việc chủ động thanh toán chi phí, chi tiêu hàng ngày.

b) Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng

Chăm sóc khách hàng là một phần quan trọng trong hoạt động kinh doanh, đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo thành công của bất cứ doanh nghiệp nào. Việc chăm sóc khách hàng phải được thực hiện toàn diện trên mọi khía cạnh của sản phẩm dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt trên thị trường, chăm sóc khách hàng được xem như một trong những phương tiện hữu hiệu đảm bảo cho ngân hàng đạt được hiệu quả kinh doanh.

Chăm sóc khách hàng tốt là hình thức quảng cáo miễn phí nhưng mang lại hiệu quả cao cho ngân hàng, làm cho khách hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm dịch vụ của mình, giúp làm giảm chi phí kinh doanh, tăng lợi nhuận, giúp tạo ra các khách hàng trung thành, là vũ khí cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường, giúp tạo động lực làm việc cho đội ngũ nhân viên của ngân hàng.

Tuỳ theo từng loại đối tượng khách hàng mà chi nhánh thực hiện các hoạt động chăm sóc phù hợp nhằm kích thích nhu cầu, thu hút, giữ vững khách hàng, mở rộng và chiếm lĩnh thị phần.

❖ Chăm sóc khách hàng hiện có

Chi nhánh cần quan tâm chăm sóc các khách hàng hiện có nhằm tạo quan hệ tốt với các khách hàng để kích thích, gia tăng nhu cầu, giữ vững và phát triển các sản phẩm dịch vụ tín dụng mới đối với khách hàng. Các hoạt động cụ thể bao gồm:

- Thường xuyên cập nhật, phân tích các dữ liệu khách hàng hiện có, thống kê theo dõi sự biến động về số lượng và đối tượng khách hàng, về doanh số, số dư của từng loại sản phẩm dịch vụ.

- Hàng năm định kỳ hoặc đột xuất tổ chức điều tra sự hài lòng của khách hàng về chất lượng sản phẩm dịch vụ theo từng loại khách hàng. Trên cơ sở ý kiến của khách hàng, Chi nhánh tổ chức thực hiện các giải pháp duy trì và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

- Thường xuyên tổ chức hội nghị khách hàng nhằm củng cố mối quan hệ tốt giữa ngân hàng và khách hàng, đồng thời qua đó phổ biến các thông tin về hoạt động của ngân hàng, nghĩa vụ và quyền lợi của ngân hàng và khách hàng trong hoạt động. Tổ chức tốt việc cập nhật và trao đổi thông tin giữa Hội sở tỉnh và các chi nhánh phụ thuộc, kịp thời nắm bắt nhu cầu của khách hàng nhằm phục vụ tốt hoạt động bảo lãnh.

- Đối với những khách hàng lớn, ngân hàng nên thực hiện các hình thức khuyến mãi riêng; tặng quà nhân dịp các sự kiện lớn; ưu tiên giải quyết nhanh các yêu cầu, ý kiến góp ý của khách hàng.

❖ Chăm sóc khách hàng tiềm năng

- Đối với khách hàng chưa sử dụng sản phẩm dịch vụ tín dụng của ngân hàng và khách hàng đang sử dụng sản phẩm dịch vụ của các TCTD khác:

Chi nhánh căn cứ vào đặc điểm của mỗi sản phẩm dịch vụ, khảo sát thị trường, đánh giá kết quả kiểm tra, xác định thị trường mục tiêu cho mỗi sản phẩm dịch vụ trên địa bàn. Tuỳ theo kết quả phân định thị trường mục tiêu, chi nhánh xây

dựng chương trình tuyên truyền, quảng cáo sản phẩm dịch vụ phù hợp hướng đến thị trường mục tiêu.

- Đối với khách hàng ngừng sử dụng sản phẩm dịch vụ của chi nhánh:

Chi nhánh thường xuyên theo dõi biến động về khách hàng, tìm hiểu nguyên nhân, lý do khách hàng chấm dứt sử dụng sản phẩm dịch vụ. Thực hiện các hoạt động chăm sóc, khuyến khích khách hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm dịch vụ của mình.

Tóm lại, ngân hàng phải phân đoạn được thị trường mục tiêu của mình, tránh việc chạy đua cạnh tranh khách hàng một cách thiếu định hướng. Ngân hàng nên kết hợp nhiều phương pháp phân đoạn khách hàng theo vị trí địa lý, theo loại hình và quy mô (đối với doanh nghiệp) và theo các tiêu chí nhân khẩu học như nghề nghiệp, thu nhập, v.v (đối với khách hàng cá nhân). Phân đoạn khách hàng hợp lý và chính xác sẽ giúp ngân hàng tập trung được nguồn lực, tiết kiệm chi phí marketing và nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách hàng của mình.

c) Cung cấp các dịch vụ tư vấn kinh doanh cho khách hàng

Thực tế có thể nhận thấy giữa khách hàng và ngân hàng luôn có mối quan hệ tương hỗ. Ngân hàng hoạt động và tồn tại trên cơ sở các hoạt động của khách hàng. Một khách hàng nếu hoạt động SXKD hay việc làm ăn có hiệu quả, thu được lợi nhuận cao thì tất nhiên thực hiện các nghĩa vụ đã cam kết được thực hiện tốt. Ngược lại một ngân hàng hoạt động yếu kém, tỷ lệ nợ quá hạn lớn là hệ quả của một quá trình kinh doanh thua lỗ của khách hàng. Vì vậy, việc ngân hàng cung cấp các dịch vụ tư vấn kinh doanh cho khách hàng là công cụ đắc lực giúp cho khách hàng và ngân hàng cùng tồn tại và phát triển.

Thực hiện dịch vụ này rõ ràng là khó khăn và phức tạp. Về cơ bản nó là kỹ năng, kinh nghiệm của mỗi nhân viên ngân hàng trong quá trình phát triển kinh doanh của ngân hàng và của khách hàng. Mục tiêu là tìm cách giúp đỡ khách hàng kinh doanh tạo ra nhiều thuận lợi, bao hàm trong đó cả lợi ích của ngân hàng.

Thực hiện dịch vụ tư vấn, ngân hàng nên đưa ra cho khách hàng những lời khuyên về các vấn đề: sáng kiến cải tiến mở rộng sản xuất kinh doanh, phát hiện bất

hợp lý, giúp khách hàng tháo gỡ khó khăn trong kinh doanh, tư vấn cho khách hàng về hướng đầu tư và thị trường tiềm năng, dự đoán xu hướng phát triển của ngành nghề mà khách hàng đang kinh doanh. Ngoài ra, ngân hàng còn cung cấp các dịch vụ khác như môi giới cho hoạt động khác, dùng nghệ thuật liên kết khách hàng với nhau tạo cơ hội kinh doanh mới cho cả hai bên.

3.2.2 Nhóm giải pháp hạn chế rủi ro

3.2.2.1 Cải thiện quy trình, thủ tục bảo lãnh

Ngân hàng cần thiết phải tạo sự thuận lợi cho khách hàng, đơn giản hóa thủ tục bảo lãnh song vẫn đảm bảo chất lượng bảo lãnh.

Việc thiết lập và không ngừng hoàn thiện quy trình bảo lãnh có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động bảo lãnh của ngân hàng. Về mặt hiệu quả, quy trình bảo lãnh hợp lý vừa góp phần nâng cao chất lượng, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động bảo lãnh vừa đảm bảo xử lý thủ tục hồ sơ đơn giản, nhanh chóng cho khách hàng, tạo điều kiện phát triển hoạt động bảo lãnh. Về mặt quản trị, quy trình bảo lãnh có các tác dụng sau đây:

- Quy trình bảo lãnh làm cơ sở cho việc phân định trách nhiệm và quyền hạn của từng bộ phận liên quan trong hoạt động bảo lãnh.
- Quy trình bảo lãnh làm cơ sở cho việc thiết lập hồ sơ và thủ tục bảo lãnh về mặt hành chính.
- Quy trình bảo lãnh chỉ rõ mối quan hệ giữa các bộ phận liên quan trong hoạt động bảo lãnh.

Vì vậy, ngân hàng không ngừng hoàn thiện quy trình nghiệp vụ bảo lãnh phù hợp với đặc điểm hoạt động và nguồn nhân lực của ngân hàng.

Ngân hàng cần có sự phân loại bảo lãnh theo hình thức bảo đảm một cách cụ thể hơn để có cách thức quản lý rủi ro, đặc biệt là rủi ro tín dụng được tốt hơn trên cơ sở xây dựng quy trình bảo lãnh tương ứng từng loại. Thay vì chỉ phân chia các bảo lãnh phát hành thành hai loại là bảo lãnh có ký quỹ và bảo lãnh không ký quỹ như hiện nay, ngân hàng nên chia thành:

- +Bảo lãnh ký quỹ 100% tiền mặt

+Bảo lãnh bảo đảm bằng tài khoản hoặc chứng chỉ tiền gửi do NHNo&PTNT Quảng Nam phát hành

+Bảo lãnh bảo đảm bằng tài khoản có kỳ hạn hoặc chứng chỉ tiền gửi do tổ chức khác phát hành

+Bảo lãnh bảo đảm bằng bất động sản, động sản hoặc các hình thức khác

+Bảo lãnh không có tài sản

Theo cách phân loại như trên:

- Bảo lãnh có ký quỹ 100% tiền mặt, bảo lãnh bảo đảm bằng tài khoản hoặc chứng chỉ do NHNo&PTNT Quảng Nam phát hành hầu như rủi ro rất thấp và việc phát hành cam kết bảo lãnh đơn thuần chỉ là dịch vụ có thu phí, do đó đối với các loại bảo lãnh này, quy trình bảo lãnh nên theo hướng đơn giản hóa thủ tục để rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng.

- Đối với loại bảo lãnh bảo đảm bằng tài khoản có kỳ hạn hoặc chứng chỉ tiền gửi do tổ chức khác phát hành, quy trình bảo lãnh nên tập trung vào việc xác thực và tạm thời phong tỏa quyền sử dụng của khách hàng trong suốt thời gian bảo lãnh, để tránh các trường hợp giả mạo hoặc có sự cấu kết giữa khách hàng và tổ chức phát hành.

- Đối với bảo lãnh bảo đảm bằng bất động sản, động sản và các hình thức khác cũng như bảo lãnh không có tài sản đảm bảo, quy trình bảo lãnh nên được xây dựng theo hướng chuyên môn hóa trong thẩm định khách hàng và phát hành cam kết bảo lãnh.

Trên cơ sở phân loại bảo lãnh theo các hình thức bảo đảm đó, ngân hàng 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 khách hàng sự thuận tiện và thoải mái nhất trong việc giao dịch với ngân hàng.

- Giảm bớt các thủ tục hành chính không cần thiết. Tiếp tục hoàn thiện các quy định về nghiệp vụ bảo lãnh như cải tiến bộ hồ sơ bảo lãnh, đơn giản hoá các thủ tục, rút bớt hoặc gộp một số giấy tờ còn chồng chéo, giảm bớt những thông tin

trùng lặp mà khách hàng phải cung cấp trong bộ hồ sơ nhằm tạo điều kiện rút ngắn về thời gian giải quyết hồ sơ nhưng vẫn đảm bảo tính pháp lý theo quy định.

- Hỗ trợ và giúp đỡ khách hàng trong suốt quá trình khách hàng giao dịch với ngân hàng. Ngân hàng tạo chương trình vi tính các mẫu biểu và khách hàng chỉ cần ký vào. Việc bố trí một nhân viên tư vấn ngay tại cửa ra vào sẽ giúp rất nhiều cho việc rút ngắn quy trình dịch vụ, bởi nhân viên tư vấn sẽ hướng dẫn cho khách hàng điền vào mẫu biểu. Qua đó, khách hàng sẽ cảm nhận quy trình dịch vụ đã được rút ngắn rất nhiều.

- Nâng cao tính chủ động của ngân hàng trong hoạt động bảo lãnh. Giao quyền phán quyết mức bảo lãnh tối đa đối với từng loại khách hàng cho mỗi cán bộ tín dụng, lãnh đạo phòng tín dụng trên cơ sở phân định rõ ràng trách nhiệm của từng cán bộ. Mức quy định cụ thể này tùy thuộc vào tính chất, đối tượng của từng món bảo lãnh, tùy theo trình độ, năng lực và kinh nghiệm của từng cán bộ.

- Đối với khách hàng 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 khách hàng tham khảo làm cơ sở khi xây dựng phương án, dự án cần bảo lãnh khi có nhu cầu.

3.2.2.2 Nâng cao chất lượng thẩm định bảo lãnh tại ngân hàng

Mặc dù hiện tại, rủi ro hoạt động bảo lãnh của ngân hàng bằng 0, song hoạt động này vẫn tiềm ẩn rủi ro trong tương lai. Đồng thời với định hướng: “Thực hiện tăng trưởng hoạt động bảo lãnh phải đi đôi với việc nâng cao chất lượng bảo lãnh để đảm bảo phát triển bền vững.” thì việc nâng cao chất lượng thẩm định tại ngân hàng cần phải được thực hiện song song bên những giải pháp có tính chất tăng trưởng hoạt động bảo lãnh.

Để nâng cao chất lượng thẩm định, chất lượng tín dụng cũng như chất lượng bảo lãnh, hạn chế tới mức thấp nhất những rủi ro có thể xảy ra, đòi hỏi cán bộ làm công tác thẩm định phải tinh thông nghiệp vụ, hiểu biết pháp luật, nắm bắt kịp thời nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội của đất nước, của từng địa phương trong từng

thời kỳ, các thông tin dự báo, thông tin kinh tế kỹ thuật, thị trường và khả năng phân tích tài chính đối với từng loại doanh nghiệp.

Nghiệp vụ bảo lãnh về bản chất cũng mang những đặc điểm giống như hoạt động tín dụng. Khi ngân hàng chấp nhận bảo lãnh cho doanh nghiệp nghĩa là ngân hàng đã chấp nhận rủi ro. Vì vậy, cán bộ tín dụng phải thẩm định dự án một cách cẩn thận và kỹ càng trước khi trình ký nhằm đảm bảo an toàn cho hoạt động bảo lãnh.

Để công tác thẩm định được tiến hành đúng quy trình và đảm bảo chính xác, ngân hàng nên phân định rõ chức năng, phân công trách nhiệm cụ thể. Một mặt tiến hành thẩm định trên hồ sơ mà doanh nghiệp đệ trình, mặt khác cần phải có cán bộ đi thực tế, tìm hiểu và thẩm định năng lực thực sự của doanh nghiệp. Không chỉ căn cứ vào thông tin một chiều từ phía khách hàng cung cấp, ngân hàng phải có được thông tin đa chiều để so sánh, đối chiếu và phân tích để quyết định việc bảo lãnh hay không bảo lãnh.

- Cần phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, ban ngành như cơ quan Thuế, Sở Kế hoạch và Đầu tư... để nắm bắt thông tin kịp thời, chính xác nhằm hỗ trợ cho việc ra quyết định đầu tư. Ngoài ra, các dữ liệu thông tin khách hàng, ngân hàng có thể thu thập qua các tổ chức kiểm toán, các công ty tư vấn, các luật sư và phương tiện thông tin đại chúng. Chẳng hạn, qua cơ quan Thuế, ngân hàng sẽ loại được những đối tượng khách hàng xấu như trốn và nợ Thuế.

- Tổ chức và khai thác một cách có hiệu quả công tác thông tin tín dụng của NHNN nhằm nắm bắt thông tin về tình hình quan hệ tín dụng, năng lực tài chính, hồ sơ pháp lý, tình hình nợ xấu... để phòng tránh các rủi ro xảy ra do thiếu thông tin, thông tin bất cân xứng.

Doanh nghiệp thường chỉ muốn ký quỹ một phần, còn lại sử dụng tài sản đảm bảo để thế chấp. Vì vậy, cán bộ thẩm định phải là những người có kinh nghiệm, đánh giá được chất lượng của tài sản đảm bảo cũng như hao mòn vô hình, hao mòn hữu hình có thể có.

Công tác thẩm định ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng hoạt động bảo lãnh. Vì thế, ngân hàng phải thực hiện quy trình thẩm định một cách nghiêm túc đồng thời phải dựa trên một số tiêu chí cụ thể để đánh giá. Đặc biệt ngân hàng phải chú trọng tới các chỉ tiêu về hiệu quả sử dụng vốn bao gồm: chỉ tiêu hoàn vốn, chỉ tiêu về lợi nhuận. Trên cơ sở đó, ngân hàng có thể đánh giá được mức độ hiệu quả của dự án mà ngân hàng định đầu tư, xem xét các rủi ro có thể xảy ra cũng như khả năng thực hiện nghĩa vụ đã cam kết của doanh nghiệp đó.

Công tác thẩm định rất phức tạp, đòi hỏi cán bộ thẩm định phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao. Đối với những dự án vượt quá khả năng và phạm vi của ngân hàng thì cần phải có sự phối hợp chặt chẽ của cơ quan có liên quan để cùng tiến hành thẩm định. Chỉ có như vậy, ngân hàng mới có thể ngày càng nâng cao chất lượng công tác thẩm định, đảm bảo phương châm tăng trưởng an toàn và hiệu quả trong hoạt động bảo lãnh.

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

Cần phải thực hiện kiểm tra hoạt động bảo lãnh 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. Trong quá trình kiểm tra, có thể kết hợp hướng dẫn nghiệp vụ cho các chi nhánh phụ thuộc nghiệp vụ còn non yếu. Bộ phận kiểm tra kiểm toán nội bộ phải ngày một nâng dần về chất, phát triển về lực nhằm đủ sức hoàn thành nhiệm vụ được giao, thật sự trở thành công cụ quản lý có hiệu quả của Ban lãnh đạo NHNo&PTNT Quảng Nam.

Ngoài hoạt động kiểm soát nội bộ thì kiểm tra, giám sát khách hàng 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. Tuy nhiên, nhiệm vụ này thường bị buông lỏng. Vì vậy, sau khi chấp nhận bảo lãnh, cán bộ ngân hàng cần xuống kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất nhằm đôn đốc việc thực thi các nghĩa vụ mà khách hàng đã cam kết, đảm bảo rằng việc sử dụng vốn của khách hàng là đúng mục đích. Trường hợp phát hiện ra khách hàng sử dụng vốn sai mục đích thì ngân hàng phải có biện

pháp xử lý kịp thời, thu hồi lại nợ để trả cho bên cho vay, đồng thời có biện pháp xử lý thích đáng đối với doanh nghiệp. Trong quá trình giám sát việc sử dụng vốn của doanh nghiệp, ngân hàng cũng có thể tư vấn cho khách hàng cách sử dụng vốn có hiệu quả hơn, đồng thời giúp doanh nghiệp giải quyết những khó khăn phát sinh. Điều đó sẽ làm cho mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng càng trở nên mật thiết và quá trình hoạt động bảo lãnh diễn ra thuận lợi hơn.

3.2.3 Nhóm giải pháp bổ trợ

3.2.3.1 Giải pháp nguồn nhân lực

Một chính sách khách hàng đúng đắn, một cơ chế kinh doanh phù hợp chỉ có thể mang lại hiệu quả khi được một đội ngũ cán bộ có năng lực và trách nhiệm thực thi. Con người là yếu tố quyết định hiệu quả trong mọi hoạt động kinh doanh. Vì vậy, tuyển chọn, đào tạo và sử dụng được một đội ngũ cán bộ có trình độ nghiệp vụ cao, có đạo đức và tinh thần trách nhiệm tốt đối với công việc là một trong những giải pháp quan trọng để phát triển hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam.

a) Tuyển dụng, tiêu chuẩn hóa cán bộ

Tuyển dụng là khâu đầu tiên và hết sức quan trọng trong chiến lược về con người, nếu tuyển dụng không đạt yêu cầu thì sẽ không có cán bộ giỏi hoặc phải mất thời gian và chi phí cho công tác đào tạo. Tuyển dụng phải đáp ứng được các yêu cầu sau:

- Được đào tạo chính quy tại các trường đại học có uy tín. Đây là một tiêu chuẩn hết sức quan trọng, các trường đại học có uy tín, học sinh vào trường giỏi hơn, được đào tạo trong môi trường tốt hơn, chuyên sâu hơn,... hứa hẹn làm việc sẽ tốt hơn. Ngoài ra, theo yêu cầu của công việc, cần chú trọng tuyển dụng thêm đội ngũ nhân viên trẻ có trình độ, có năng lực, am hiểu về chuyên môn nghiệp vụ và có kiến thức toàn diện. Điều này đòi hỏi ngân hàng phải tổ chức thi tuyển một cách nghiêm túc nhằm “đãi cát tìm vàng”. Mặt khác, ngân hàng cũng có thể kết hợp với các trường đại học chuyên ngành ngân hàng như Đại học kinh tế Đà Nẵng để kịp

thời phát hiện cũng như bồi dưỡng tài năng để có một đội ngũ cán bộ đủ năng lực đảm nhận công tác bảo lãnh trong tương lai.

- Có khả năng nhất định về ngoại ngữ và tin học. Trong điều kiện hội nhập kinh tế khu vực và thế giới, giao tiếp quốc tế ngày càng mở rộng, công nghệ thông tin được ứng dụng rộng rãi. Ngân hàng là lĩnh vực chịu nhiều áp lực cạnh tranh, cán bộ ngân hàng phải thành thạo ngoại ngữ và tiếp cận được những tiến bộ công nghệ thông tin để thích ứng và đáp ứng được cạnh tranh. Ngày nay, ngoại ngữ là chìa khóa để chúng ta bước ra thế giới và bước vào tương lai.

- Có trình độ nghiệp vụ cũng như sức khỏe và phẩm chất đạo đức tốt. Cũng như hoạt động tín dụng, hoạt động bảo lãnh rất cần những cán bộ giỏi để thực hiện tốt khâu thẩm định và quản lý. Vì vậy, để nâng cao chất lượng của hoạt động bảo lãnh, ngân hàng phải có được một đội ngũ nhân viên có đầy đủ phẩm chất đạo đức cũng như trình độ nghiệp vụ, kinh nghiệm và khả năng tiếp cận công nghệ mới. Có như vậy, ngân hàng mới khai thác hết được những tính năng tác dụng của trang thiết bị hiện đại, mới vận dụng chính xác và sáng tạo các quy định, quy chế về bảo lãnh, góp phần giảm bớt rủi ro và mang lại lợi nhuận cho ngân hàng.

- Có hiểu biết về xã hội và khả năng giao tiếp, điều này sẽ có những ưu điểm trong tác nghiệp: xem xét đúng và đầy đủ, chính xác các nội dung cần thẩm định, khả năng thu thập và xử lý thông tin tốt. Đặc biệt nhân viên giao tiếp tốt sẽ tạo những ấn tượng tốt cho khách hàng.

b) Tăng cường công tác đào tạo và quản lý cán bộ

- Cần đẩy mạnh đào tạo theo chuyên đề. Ngân hàng đã thường xuyên cử cán bộ tham gia các chương trình tập huấn do NHNo&PTNT Việt Nam và Trung tâm đào tạo NHNo&PTNT Việt Nam khu vực miền Trung tổ chức. Tuy nhiên, các chương trình này chưa thể đáp ứng yêu cầu bồi dưỡng cán bộ ngân hàng do thời gian tập huấn ngắn và nội dung đào tạo còn mang tính phổ cập, chưa thật chuyên sâu. Do đó, trong thời gian tới NHNo&PTNT Quảng Nam cần tự tổ chức nhiều hơn các khóa bồi dưỡng chuyên đề chuyên sâu về nghiệp vụ bảo lãnh cũng như phương pháp thẩm định dự án, phân tích hoạt động doanh nghiệp. Trong chương trình đào

tạo, nên có sự kết hợp giữa chuyên đề chung với các chuyên đề cụ thể chuyên sâu đối với nghiệp vụ bảo lãnh để bảo đảm được tính sát thực với định hướng của ngân hàng. Ngoài đào tạo về chuyên môn, cũng cần có sự nâng cao trình độ cho cán bộ ngân hàng về tin học, ngoại ngữ và luật pháp. Đồng thời bồi dưỡng nâng cao ý thức, thái độ, tinh thần trách nhiệm khi phục vụ khách hàng. Mọi nhân viên cũng như các cán bộ lãnh đạo phải luôn có ý thức rằng lợi ích của khách hàng cũng chính là lợi ích của ngân hàng. Thái độ niềm nở, phục vụ tận tình, chu đáo, chính xác là những yếu tố làm hài lòng khách, tạo ấn tượng tốt về ngân hàng.

- Xây dựng và triển khai các khóa đào tạo lại. Hiện nay, NHNo&PTNT Quảng Nam mới chú trọng đào tạo nâng cao như đào tạo cao học mà chưa quan tâm đúng mức đến mức đào tạo lại. Đối với nhân viên mới tuyển dụng, cần có chương trình đào tạo lại một cách tổng quát về sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, đồng thời tổ chức đào tạo một cách nghiêm túc, có kiểm tra, đánh giá cụ thể và xem đây là một trong những yêu cầu cần thiết để trở thành nhân viên chính thức. Điều này giúp cho đội ngũ nhân viên mới nắm được tổng quát các sản phẩm dịch vụ ngân hàng để có thể quảng bá một cách đầy đủ đến khách hàng cũng như phục vụ khách hàng tốt hơn. Cùng với việc tổ chức các hoạt động đào tạo cán bộ, ngân hàng cần khuyến khích cán bộ không ngừng tự học, tự bồi dưỡng để trau dồi kiến thức năng lực.

- Bên cạnh việc đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, ban lãnh đạo ngân hàng cần cần nhắc khi bố trí nhân sự để phát huy được thế mạnh và hạn chế được nhược điểm của mỗi cán bộ để họ có thể cống hiến được nhiều nhất. Bố trí công tác một cách khoa học, đúng vị trí chuyên môn đã được đào tạo sẽ phát huy tối đa năng lực của đội ngũ cán bộ nhân viên. Ngân hàng nên kết hợp kinh nghiệm của những cán bộ lâu năm với sức sáng tạo của các nhân viên trẻ.

c) Chính sách đãi ngộ hợp lý

Việc đề ra một chính sách đãi ngộ xứng đáng như về lương, thưởng để động viên, khuyến khích kịp thời cán bộ, nhân viên không ngừng nâng cao tinh thần trách nhiệm, kích thích họ nỗ lực phấn đấu trong công tác là hết sức cần thiết, nhất là đối với cán bộ tín dụng, cán bộ tác nghiệp hoạt động bảo lãnh.

Trong chính sách đãi ngộ cần quan tâm nhiều hơn đến các yếu tố như: kinh nghiệm, trình độ học vấn để khuyến khích người lao động không ngừng nâng cao trình độ. Kinh nghiệm làm việc của nhân viên được tích lũy theo thời gian và rất hữu ích trong công việc cũng như góp phần nâng cao kỹ năng làm việc của nhân viên. Trong việc thực hiện chính sách lương cần đánh giá đúng năng lực của nhân viên theo những tiêu chí sau:

- + Hiệu quả công việc bằng cách giao chỉ tiêu thực hiện trong từng tháng, quý, năm
- + Ghi nhận thái độ phục vụ khách hàng thông qua phản hồi từ khách hàng
- + Ghi nhận thái độ làm việc từ đánh giá nhiều chiều của đồng nghiệp
- + Đánh giá của lãnh đạo,...

Khi xây dựng các chỉ tiêu trên, hiệu quả công việc phải có trọng số cao nhất tiếp đó là thái độ phục vụ khách hàng và đến các thành tố khác.

Đối với chế độ thưởng phạt: bổ sung cơ chế thưởng “nóng” để tạo khích lệ và động viên kịp thời, gia tăng giá trị vật chất của giá trị phần thưởng bên cạnh giá trị tinh thần cũng như tăng nghĩa vụ thực hiện khi vi phạm. Phải khen thưởng kịp thời cho những cá nhân có thành tích làm việc tốt để tạo động lực cho họ trong công việc. Đây chính là cách để động viên cán bộ viên chức tận tâm với ngân hàng, say mê công việc, hài lòng với công việc. Kết quả công việc tốt hơn thông qua những phần thưởng hoặc cảm giác có thể được thưởng.

d) Xây dựng văn hoá kinh doanh và phong cách phục vụ văn minh, lịch sự

Xây dựng phong cách văn hoá giao dịch văn minh lịch sự là vấn đề vô cùng cần thiết trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay, khi mà tính cạnh tranh thương trường ngày càng quyết liệt. Trong cơ chế thị trường, ngoài các yếu tố cạnh tranh như lãi suất, giá cả dịch vụ (phí)... thì phong cách văn hoá kinh doanh là yếu tố hết sức quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, quyết định đến sự tồn tại và phát triển của một ngân hàng.

Để xây dựng phong cách văn hoá trong kinh doanh cần có môi trường văn hoá và con người văn hoá. Đó là phải sắp xếp địa điểm giao dịch thuận tiện, đẹp,

trang nhã, gọn gàng, thoáng mát, bố trí khoa học, văn minh, lịch sự, tạo được ấn tượng đặc trưng của NHNo&PTNT Quảng Nam qua biểu tượng và màu sắc của NHNo&PTNT Quảng Nam, qua đó tạo được sự an tâm, tin tưởng đối với khách hàng đến giao dịch. Ngoài việc bố trí cán bộ vững vàng về chuyên môn nghiệp vụ, khả năng giao tiếp tốt để giao dịch với khách hàng, cần thường xuyên mở các lớp đào tạo để trang bị cho các cán bộ giao dịch các quy tắc xã giao cơ bản, kỹ năng xử lý các tình huống với khách hàng, hiểu biết về các sản phẩm mà mình cung cấp.

Phải tạo được hình ảnh nhân viên của NHNo&PTNT Quảng Nam có văn hóa trong kinh doanh, hình thành tác phong làm việc khoa học, văn minh, lịch sự cho cán bộ nhân viên. Thực hiện tốt phương châm: *“Agribank mang phồn thịnh đến với mọi khách hàng”*.

3.2.3.2 Hiện đại hóa trang thiết bị và công nghệ ngân hàng

NHNo&PTNT Quảng Nam đã xác định mục tiêu:

Xây dựng chiến lược phát triển công nghệ ngân hàng phục vụ cho công tác điều hành kinh doanh, quản lý rủi ro,...Đảm bảo dịch vụ trong đó có bảo lãnh ngân hàng được cung cấp nhanh chóng, chính xác, an toàn, đem lại lợi ích cho cả ngân hàng, khách hàng và nền kinh tế.

Hiện đại hoá trang thiết bị công nghệ ngân hàng theo hướng tin học hoá các khâu thanh toán, truyền thông tin, lưu trữ quản lý hồ sơ nhằm đơn giản hoá thủ tục trong đó có thủ tục hoạt động bảo lãnh. Tất cả các quy trình trong ngân hàng cần được tích hợp trong hệ thống tự động để đảm bảo các hoạt động được thực hiện một cách hiệu quả và giảm bớt chi phí hành chính.

Nhận thức được vấn đề này, trong thời gian qua NHNo&PTNT Quảng Nam đã thực hiện và triển khai tốt dự án hiện đại hoá ngân hàng theo đúng lộ trình đặt ra, tiến hành nâng cấp chương trình và trang bị máy móc phục vụ cho hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động bảo lãnh nói riêng.

a) Tiếp tục hoàn thiện Modul Trade Finance (Tài trợ thương mại)

Rút kinh nghiệm của triển khai dự án ngân hàng hiện đại giai đoạn II, bước sang giai đoạn III ngân hàng cần bổ sung các cán bộ có trình độ nghiệp vụ

và kinh nghiệm trong lĩnh vực công nghệ thông tin kết hợp với chuyên gia nghiệp vụ để xây dựng một số chức năng còn thiếu, tìm biện pháp khắc phục và sửa đổi chương trình cho phù hợp. Áp dụng các chức năng lọc báo cáo các chỉ tiêu về hoạt động bảo lãnh tự động, nhằm đảm bảo tính chính xác số liệu báo cho ngân hàng nhà nước, Trụ sở chính.

b) Đầu tư thêm công nghệ hiện đại:

- NHNo&PTNT Quảng Nam tiếp tục đầu tư nâng cấp máy móc thiết bị, trang bị thêm các thiết bị hiện đại, đủ công suất, thích hợp với chương trình phần mềm giao dịch, đảm bảo xử lý thông tin thông suốt ngay cả trong những tình huống phức tạp và giờ cao điểm. Đầu tư mới, hiện đại hoá cơ sở hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin đúng hướng, đồng bộ, hiệu quả, có tính thống nhất - tích hợp - ổn định cao.

- Phát triển nguồn nhân lực CNTT, cố gắng phấn đấu xây dựng NHNo&PTNT Quảng Nam trở thành một NHTM hàng đầu trong công tác áp dụng khoa học kỹ thuật công nghệ hiện đại vào hoạt động kinh doanh. Hỗ trợ và phát triển các hoạt động nghiệp vụ ngân hàng hiện đại; hỗ trợ kịp thời và chính xác trong chỉ đạo, quản lý - điều hành, quản trị rủi ro từ Hội sở tỉnh đến các chi nhánh phụ thuộc. Hình thành đội ngũ nhân lực CNTT của NHNo&PTNT Quảng Nam đảm bảo đủ về lượng mạnh về chất.

- Thực hiện nội mạng giao dịch với khách hàng, trước mắt là các khách hàng lớn nhằm đáp ứng một cách nhanh chóng các nhu cầu của khách hàng, thông tin về tài chính. Phát triển các chương trình ứng dụng khai thác và xử lý thông tin khách hàng, ứng dụng quản lý các sản phẩm dịch vụ bảo lãnh trên hệ thống IPCAS.

Hệ thống công nghệ thông tin hiện đại là nền tảng để gắn kết các chi nhánh trên toàn tỉnh trong việc triển khai, phát triển các sản phẩm dịch vụ hiện đại mang tính hệ thống trong đó có hoạt động bảo lãnh. Cùng với hiện đại hoá nhưng cũng cần chú trọng tới an toàn thông tin mạng. Việc an toàn và ổn định có ý nghĩa quyết định cho việc quảng bá, thu hút và duy trì khách hàng. Trên cơ sở đó tăng cường khả năng cạnh tranh với các NHTM tại địa bàn.

3.3 Một số kiến nghị

3.3.1 Đối với NHNo&PTNT Việt Nam

Nâng cao tính tự chủ nhiều hơn nữa cho các chi nhánh trực thuộc về quyền quyết định cấp bảo lãnh như hạn mức số tiền để các chi nhánh không bị hạn chế trong nỗ lực tìm kiếm khách hàng.

Thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, phổ biến, hướng dẫn những văn bản quy định, đồng thời tạo điều kiện cho các chi nhánh trực thuộc có điều kiện trao đổi, học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau.

Ngoài ra, NHNo&PTNT Việt Nam cần sớm thành lập bộ phận chuyên trách hỗ trợ về Luật pháp trong hoạt động bảo lãnh. Kinh nghiệm của các ngân hàng nước ngoài và chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam cho thấy bộ phận này rất cần thiết và hữu ích. Đây là việc NHNo&PTNT Việt Nam cần làm ngay bởi trong xu thế hội nhập toàn cầu, các giao dịch bảo lãnh trong và ngoài nước ngày càng nhiều để phòng khi có tranh chấp xảy ra mới quay lại xem hồ sơ gốc, tìm hiểu luật và xin tư vấn các văn phòng luật sư thì quá trễ. Việc ra đời bộ phận chuyên trách hỗ trợ, tư vấn về pháp luật sẽ giúp nhân viên tác nghiệp bớt áp lực về công việc và tập trung vào nghiệp vụ nhiều hơn, góp phần chăm sóc khách hàng được tốt hơn, chuyên nghiệp hơn và quan trọng là ngân hàng sẽ hạn chế được rủi ro về pháp lý và tránh được bất lợi khi có tranh chấp xảy ra.

Đẩy mạnh hoạt động công nghệ thông tin: Trước yêu cầu hội nhập kinh tế khu vực và thế giới, hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam cần phải hiện đại hóa công nghệ ngân hàng, đẩy mạnh việc xây dựng cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, tạo tiền đề cho sự phát triển, mở rộng hoạt động kinh doanh và các kênh phân phối sản phẩm.

NHNo&PTNT Việt Nam cần hoàn thiện công nghệ, đặc biệt là công nghệ tin học sử dụng trong hoạt động bảo lãnh. Nâng cấp việc truy xuất thông tin từ phần mềm hiện có một cách tự động, hạn chế việc thủ công, giảm thời gian và chi phí trong việc xử lý chứng từ, giảm thời gian trong việc cập nhật cơ sở dữ liệu, thông

tin báo cáo. Từ đó, NHNo&PTNT Quảng Nam có thể chủ động viết những chương trình ứng dụng nhỏ, riêng lẻ trên cơ sở phát triển chương trình lõi hiện có để phục vụ việc tác nghiệp và báo cáo trong hoạt động bảo lãnh.

Ngoài ra với định hướng phát triển đi kèm công nghệ hiện đại, NHNo&PTNT Việt Nam cần có chiến lược tìm kiếm và hợp tác với các nhà cung cấp công nghệ có uy tín để đặt hàng xây dựng các chương trình hiện đại hơn, nhằm hiện đại hóa hơn nữa công nghệ ngân hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh.

3.3.2 Đối với Chính Phủ và Ngân hàng Nhà nước

Môi trường kinh tế phát triển ổn định lành mạnh sẽ là động lực thúc đẩy hoạt động tiền tệ - ngân hàng nói chung và hoạt động bảo lãnh nói riêng. Bất ổn về kinh tế chính trị xã hội luôn đem lại những rủi ro bất khả kháng đối với ngân hàng và doanh nghiệp làm ảnh hưởng đến hoạt động bảo lãnh. Vì vậy, Chính phủ cần ổn định môi trường chính trị xã hội và môi trường kinh tế vĩ mô, xây dựng cơ chế thị trường đồng bộ, hoàn chỉnh hệ thống tiền tệ, tín dụng và giá cả. Làm được như vậy, Chính phủ sẽ duy trì được một môi trường thuận lợi, lành mạnh cho hoạt động của ngân hàng. “Điều tốt nhất mà Chính phủ hoặc các cơ quan quản lý ngành ngân hàng nên làm là tăng cường các quy định thận trọng, sự minh bạch chính sách, trách nhiệm giải trình và sự tin tưởng cho sự cạnh tranh. Một điều khác cũng rất quan trọng là Chính phủ hoặc các cơ quan quản lý ngành ngân hàng phải thực hiện những bước đi can đảm nhằm cải tổ sự quản lý của các NHTMQD thuộc về nhà nước. Quyết định gần đây về cổ phần hóa các NHTMQD ở diện thí điểm đã cho thấy một bước đi chiến lược của Chính phủ nhằm cải thiện sự quản lý các ngân hàng nhà nước và tạo ra môi trường kinh doanh cạnh tranh định hướng thị trường tốt hơn.”

Chính phủ và NHNN cần hoàn thiện hệ thống pháp luật, tạo lập một hành lang pháp lý rõ ràng, chặt chẽ và thuận lợi cho hoạt động bảo lãnh của ngân hàng. Những năm gần đây, hành lang pháp lý về hoạt động ngân hàng đã được dần hoàn thiện tuy nhiên trong lĩnh vực bảo lãnh các quy định pháp quy còn khá sơ sài. Ở nước ta hiện nay chưa có luật dành riêng cho hoạt động bảo lãnh. Trong lĩnh vực tín

dụng ngân hàng, bảo lãnh chỉ được đề cập đến trong một số văn bản dưới luật của NHNN nên tính ổn định không cao và bị vô hiệu trong trường hợp bị điều chỉnh bởi luật khác, gây nên sự chông chéo trong quản lý và rủi ro cho các bên tham gia trong hoạt động này. Do đó, cần sớm ban hành luật về bảo lãnh ngân hàng để điều chỉnh hoạt động này được đồng bộ. Bên cạnh đó, NHNN cần sớm có một chuẩn mực chung trong nghiệp vụ bảo lãnh. Việc ban hành một chuẩn mực này không những giúp các ngân hàng trong nước thực hiện một cách đồng bộ mà 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 ngân hàng 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 ngân hàng trong việc cung cấp thông tin về khách hàng 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. Đảm bảo khi khách hàng có vấn đề với bất kỳ một TCTD nào thì các TCTD khác đều nhận biết được. Chấm dứt và xử lý các trường hợp cạnh tranh không lành mạnh, che giấu thông tin giữa các TCTD. Điều này sẽ hỗ trợ các NHTM rất nhiều trong quá trình thẩm định dự án cũng như quản lý, giúp nâng cao chất lượng hoạt động bảo lãnh của ngân hàng.

NHNN giám sát các ngân hàng 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 hoạt động bảo lãnh nói riêng, phát hiện kịp thời những tồn tại và sai sót để có biện pháp xử lý, chấn chỉnh kịp thời. Muốn vậy, phải chú trọng đến trình độ nghiệp vụ cũng như phẩm chất đạo đức của cán bộ thanh tra. Nhưng như vậy không có nghĩa là NHNN can thiệp quá sâu vào hoạt động của ngân hàng, gây cản trở tiêu cực tới hoạt động của ngân hàng. NHNN cần kết hợp hài hòa giữa giám sát từ xa và thanh tra tại chỗ.

Kết luận chương 3

Để phát triển hơn nữa hoạt động bảo lãnh, trước hết bản thân ngân hàng phải khắc phục những hạn chế xuất phát từ bên trong ngân hàng mình đồng thời ngân hàng phải định hướng phát triển hoạt động bảo lãnh trên cơ sở nhu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, sự hỗ trợ từ các cấp và cơ quan quản lý thông qua cơ chế, chính sách cũng rất cần thiết cho sự phát triển của ngân hàng và hoạt động bảo lãnh. Vì thế, các giải pháp và kiến nghị trong chương 3 đã tập trung thành 2 phần:

Phần giải pháp đối với NHNo&PTNT Quảng Nam nhằm giải quyết các nguyên nhân bên trong của ngân hàng, đồng thời thực hiện định hướng phát triển của ngân hàng. Cụ thể, luận văn đã đưa ra hệ thống giải pháp gồm 3 nhóm giải pháp:

- Nhóm giải pháp mở rộng thị trường bao gồm: nâng cao tính cạnh tranh trong hoạt động bảo lãnh; Ứng dụng Marketing trong ngân hàng – Đẩy mạnh chính sách giao tiếp, khuyến khích trưng; Đa dạng hóa đối tượng đầu tư, chăm sóc khách hàng hiện tại đồng thời thu hút khách hàng tiềm năng.*
- Nhóm giải pháp hạn chế rủi ro bao gồm: Cải thiện quy trình, thủ tục bảo lãnh; nâng cao chất lượng thẩm định tại ngân hàng;..*
- Nhóm giải pháp bổ trợ liên quan đến yếu tố nguồn nhân lực; hiện đại hóa trang thiết bị và công nghệ ngân hàng.*

Phần đề xuất các kiến nghị với các cấp quản lý nhằm khắc phục những bất lợi từ bên ngoài, từ đó tạo được những tác động tổng hòa để góp phần thúc đẩy hoạt động bảo lãnh ngày càng phát triển.

KẾT LUẬN

Bảo lãnh ngân hàng vừa là dịch vụ có thu phí vừa là một trong những nghiệp vụ tín dụng ngân hàng. Đây là hoạt động có những đặc thù nhất định. Bên cạnh những đóng góp về thu nhập từ phí, về đa dạng hóa sản phẩm và góp phần đáp ứng đầy đủ nhu cầu đa dạng của khách hàng, hoạt động này cũng chứa đựng trong đó những rủi ro, đòi hỏi NHTM phải có sự quan tâm toàn diện khi phát triển hoạt động này.

Với mong muốn góp phần vào sự phát triển của hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam, đề tài đã giải quyết được những vấn đề sau:

- Hệ thống hóa lý luận về nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng tại các NHTM, trong đó luận văn đã trình bày có chọn lọc cơ sở lý luận chung về bảo lãnh, bảo lãnh ngân hàng; quan niệm về phát triển bảo lãnh ngân hàng, các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển và những nhân tố ảnh hưởng sự phát triển hoạt động bảo lãnh.

- Phản ánh thực trạng hoạt động bảo lãnh của NHNo&PTNT Quảng Nam từ năm 2007 đến năm 2009, qua đó đã chỉ ra những kết quả đạt được, những hạn chế và những nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam trong thời gian qua. Ngoài những phương pháp nghiên cứu truyền thống như thống kê, so sánh,... luận văn cũng đã tiếp cận phương pháp nghiên cứu điều tra khách hàng để phản ánh, đánh giá khách quan thực trạng hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam.

- Từ thực trạng hoạt động bảo lãnh cùng với định hướng hoạt động của ngân hàng cũng như những đánh giá của khách hàng về hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam, luận văn đã đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam cho những năm tiếp theo. Giải pháp phát triển hoạt động bảo lãnh tại NHNo&PTNT Quảng Nam được xây dựng với mục tiêu góp phần tăng trưởng hoạt động này nhưng vẫn đảm bảo về chất lượng, tạo nên sự phát triển bền vững, đóng góp vào sự phát triển chung của ngân hàng. Cụ thể, luận văn đã đưa ra hệ thống giải pháp gồm 3 nhóm giải pháp: Nhóm

giải pháp mở rộng thị trường, nhóm giải pháp hạn chế rủi ro, nhóm giải pháp hỗ trợ. Trong đó, những giải pháp quan trọng, có ý nghĩa thực tiễn như:

- Áp dụng chính sách giá linh hoạt cho từng đối tượng khách hàng, ngoài việc phân biệt mức phí theo có ký quỹ và không có ký quỹ, luận văn đề xuất có thể phân biệt mức phí bảo lãnh theo thời gian, bảo lãnh trung dài hạn áp dụng mức phí cao hơn bảo lãnh ngắn hạn.
- Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ bảo lãnh, phát triển thêm những sản phẩm mới tương đối như bảo lãnh thuế quan, bảo lãnh du học...
- Phân loại bảo lãnh theo tiêu thức mới – theo hình thức đảm bảo cụ thể - để xây dựng quy trình bảo lãnh cho phù hợp, đảm bảo sự an toàn và nhanh chóng...

Đồng thời, luận văn cũng có một số kiến nghị, đề xuất đối với NHNN, Chính Phủ, với NHNo&PTNT Việt Nam để các giải pháp mang tính khả thi hơn.

Mặc dù tác giả đã hết sức cố gắng nhưng do nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan, đề tài khó tránh khỏi những khiếm khuyết nhất định. Tác giả rất mong nhận được sự góp ý của Quý thầy cô, bạn bè và những cá nhân, tập thể có quan tâm đến lĩnh vực bảo lãnh ngân hàng để đề tài hoàn thiện hơn.