



HUTECH
Đại học Công nghệ Tp.HCM

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ TP.HCM
KHOA KẾ TOÁN – TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH TÂN BÌNH GIAI ĐOẠN 2012 – 2014

Ngành: **TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

Chuyên ngành: **TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

Giảng viên hướng dẫn: Ts. Trần Điệp Kiều Ngân

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Anh Lạc

MSSV: 1154020439 Lớp: 11DTNH16

Thành phố Hồ Chí Minh, 2015



HUTECH
Đại học Công nghệ Tp.HCM

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ TP.HCM
KHOA KẾ TOÁN – TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH TÂN BÌNH GIAI ĐOẠN 2012 – 2014

Ngành: **TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

Chuyên ngành: **TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

Giảng viên hướng dẫn: Ts. Trần Diệp Kiều Ngân

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Anh Lạc

MSSV: 1154020439 Lớp: 11DTNH16

Thành phố Hồ Chí Minh, 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là đề tài nghiên cứu do tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của Ts. Trần Diệp Kiều Ngân, khoa Kế toán – Tài chính – Ngân hàng, trường Đại học Công Nghệ Tp.HCM và không sao chép dưới bất kỳ hình thức nào. Các nội dung nghiên cứu và kết quả trong đề tài này là trung thực. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, đánh giá, nhận xét được chính bản thân tôi thu thập và tính toán từ tài liệu gốc của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình. Ngoài ra, đề tài còn sử dụng một số tư liệu, đánh giá của các tác giả, tổ chức, cơ quan khác và đều được ghi trong phần tài liệu tham khảo.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2015

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Anh Lạc

LỜI CẢM ƠN

Thực tế mọi sự thành công đều luôn có sự giúp đỡ dù là trực tiếp hay gián tiếp, để hoàn thành được Khóa luận tốt nghiệp này, tôi đã nhận được sự giúp đỡ rất nhiều từ gia đình, thầy cô và bạn bè. Đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến Tiến sĩ Trần Điệp Kiều Ngân là người trực tiếp hướng dẫn tôi thực hiện và hoàn thành tốt Khóa luận tốt nghiệp. Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến các thầy cô trong khoa Kế toán – Tài chính – Ngân hàng của trường đã giảng dạy và cung cấp các kiến thức chuyên môn để tôi có thể thuận lợi hơn trong tiến trình phân tích và đánh giá các số liệu, chỉ tiêu cho bài khóa luận được sâu sắc và có ý nghĩa thực tế hơn.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến các anh, chị Phòng Vận hành doanh nghiệp và Phòng Giao dịch của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình đã hỗ trợ, giúp đỡ và tạo mọi điều kiện tốt nhất cho tôi trong suốt quá trình thực tập. Đặc biệt, tôi chân thành cảm ơn Phó Giám Đốc Ngân hàng là anh Phạm Huy Luận - người đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo và đào tạo cho tôi những kiến thức thực tế của ngành ngân hàng cũng như những kỹ năng cần thiết mà một chuyên viên ngân hàng cần phải có. Đồng thời, anh cũng đã nhiệt tình hỗ trợ số liệu và đóng góp ý kiến cho tôi trong suốt quá trình thực hiện Khóa luận tốt nghiệp.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2015

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Anh Lạc

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

NHẬN XÉT THỰC TẬP

Tên đơn vị thực tập: Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Địa chỉ: 235 – 241 Cộng Hòa, Phường 13, Quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh.

Điện thoại liên hệ: 38.102.161

Email: 1900545464@dongabank.com.vn

NHẬN XÉT VỀ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP CỦA SINH VIÊN:

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Anh Lạc

MSSV: 1154020439

Lớp: 11DTNH16

Thời gian thực tập tại đơn vị: Từ 24/02/2015 đến 31/05/2015

Tại bộ phận thực tập: Phòng Giao dịch

Trong quá trình thực tập tại đơn vị sinh viên đã thể hiện:

1. Tinh thần trách nhiệm với công việc và ý thức chấp hành kỷ luật:
☒ Tốt ☐ Khá ☐ Bình thường ☐ Không đạt
2. Số buổi thực tập thực tế tại đơn vị:
☒ >3 buổi/ tuần ☐ 1 – 2 buổi/ tuần ☐ Ít đến ngân hàng
3. Đề tài phản ánh được thực trạng hoạt động tại đơn vị:
☒ Tốt ☐ Khá ☐ Trung bình ☐ Không đạt
4. Nắm bắt được những quy trình nghiệp vụ chuyên ngành (Kế toán, Kiểm toán, Tài chính, Ngân hàng,...):
☒ Tốt ☐ Khá ☐ Trung bình ☐ Không đạt

TP. Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 05 năm 2015

PHÓ GIÁM ĐỐC
Đơn vị thực tập

(Ký tên và đóng dấu)



Phạm Huy Luận

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

NHẬN XÉT VỀ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP CỦA SINH VIÊN

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Anh Lạc

MSSV: 1154020439

Lớp: 11DTNH16

Thời gian thực tập từ: 24/02/2015 đến 31/05/2015

Tại đơn vị: Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Trong quá trình viết báo cáo thực tập sinh viên đã thể hiện:

1. Thực hiện viết báo cáo thực tập theo quy định:

☐ Tốt ☐ Khá ☐ Trung bình ☐ Không đạt

2. Thường xuyên liên hệ trao đổi chuyên môn với Giảng viên hướng dẫn:

☐ Tốt ☐ Khá ☐ Trung bình ☐ Không đạt

3. Đề tài đạt chất lượng theo yêu cầu:

☐ Tốt ☐ Khá ☐ Trung bình ☐ Không đạt

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2015

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TMCP	Thương mại cổ phần
TP.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
UBND	Ủy ban nhân dân
QĐ – HĐQT	Quyết định - Hội đồng quản trị
TT – NHNN	Thông tư - Ngân hàng Nhà nước
PGD	Phòng giao dịch
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
TMDV	Thương mại dịch vụ
QH	Quốc hội
BĐS	Bất động sản
L/C	Thư tín dụng
VAMC	Công ty Quản lý tài sản
GTCG	Giấy tờ có giá
ĐVT	Đơn vị tính
VNĐ	Việt Nam đồng

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Các sản phẩm dịch vụ chính đối với khách hàng cá nhân.....	29
Bảng 2.2: Các sản phẩm dịch vụ chính đối với khách hàng doanh nghiệp	30
Bảng 2.3: Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.....	31
Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.	33
Bảng 2.5: Doanh số bảo lãnh theo các loại hình bảo lãnh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014	42
Bảng 2.6: Dư nợ bảo lãnh theo các loại hình bảo lãnh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014	45
Bảng 2.7: Doanh thu bảo lãnh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.....	48

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Bộ máy tổ chức của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình	26
Sơ đồ 2.2: Quy trình bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi Nhánh Tân Bình	38
Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.....	33
Biểu đồ 2.2: Cơ cấu doanh số bảo lãnh theo loại hình bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014	43
Biểu đồ 2.3: Cơ cấu dư nợ bảo lãnh theo loại hình bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014	46
Biểu đồ 2.4: Cơ cấu doanh thu bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014	48

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGHIỆP VỤ BẢO LÃNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.	4
1.1. Tổng quan về nghiệp vụ bảo lãnh của NHTM	4
1.1.1. Khái niệm về bảo lãnh	4
1.1.2. Khái niệm về bảo lãnh ngân hàng	4
1.1.3. Các bên tham gia trong nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng	4
1.1.3.1. Bên bảo lãnh.....	4
1.1.3.2. Bên được bảo lãnh.....	4
1.1.3.3. Bên nhận bảo lãnh	5
1.1.3.4. Cam kết bảo lãnh.....	5
1.2. Chức năng và vai trò của bảo lãnh ngân hàng	5
1.2.1. Chức năng	5
1.2.1.1. Bảo lãnh là công cụ đảm bảo	5
1.2.1.2. Bảo lãnh là công cụ tài trợ.....	6
1.2.2. Vai trò.....	6
1.2.2.1. Đối với nền kinh tế.....	6
1.2.2.2. Đối với bên bảo lãnh	7
1.2.2.3. Đối với bên được bảo lãnh	7
1.2.2.4. Đối với bên nhận bảo lãnh	7
1.3. Phân loại bảo lãnh ngân hàng	8
1.3.1. Phân loại theo phạm vi	8
1.3.2. Phân loại bảo lãnh theo phương thức phát hành	8
1.3.3. Phân loại theo mục đích sử dụng	9

1.4. Các hình thức phát hành bảo lãnh	10
1.5. Nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng.....	11
1.5.1. Điều kiện bảo lãnh.....	11
1.5.2. Phạm vi bảo lãnh	11
1.5.3. Hồ sơ đề nghị bảo lãnh.....	12
1.5.4. Hợp đồng bảo lãnh	12
1.5.5. Quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia bảo lãnh	13
1.5.5.1. Đối với tổ chức tín dụng bảo lãnh.....	13
1.5.5.2. Đối với tổ chức tín dụng phát hành bảo lãnh đối ứng.....	14
1.5.5.3. Đối với tổ chức tín dụng xác nhận bảo lãnh.....	15
1.5.5.4. Đối với khách hàng	16
1.5.6. Cam kết bảo lãnh.....	17
1.5.7. Phí bảo lãnh.....	17
1.6. Một số chỉ tiêu phản ánh tình hình hoạt động bảo lãnh tại ngân hàng	18
1.7. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động bảo lãnh ngân hàng.....	19
1.7.1. Môi trường vĩ mô	19
1.7.2. Khách hàng.....	20
1.7.3. Đối thủ cạnh tranh	20
1.7.4. Các nhân tố về nội bộ ngân hàng	20
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	23
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH TÂN BÌNH GIAI ĐOẠN 2012 – 2014	24
2.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	24
2.1.1. Lịch sử hình thành của Ngân hàng TMCP Đông Á.	24

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.....	25
2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.	
2.2.1. Bộ máy tổ chức	26
2.2.2. Nhiệm vụ của từng phòng ban	26
2.3. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình	28
2.3.1. Chức năng	28
2.3.2. Nhiệm vụ	28
2.4. Các sản phẩm chủ yếu của ngân hàng	29
2.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi Nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.....	31
2.5.1. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014	31
2.5.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014	33
2.6. Thực trạng phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014	35
2.6.1. Các loại hình bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình..	35
2.6.2. Quy trình thực hiện bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình	36
2.6.2.1. Điều kiện bảo lãnh.....	36
2.6.2.2. Hồ sơ bảo lãnh của khách hàng	36
2.6.2.3. Quy trình thực hiện bảo lãnh	38
2.6.3. Một số chỉ tiêu phản ánh tình hình hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014	42
2.6.3.1. Doanh số bảo lãnh	42

2.6.3.2. Dự nợ bảo lãnh	45
2.6.3.3. Doanh thu bảo lãnh	48
2.7. Định hướng phát triển	49
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	51
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH TÂN BÌNH.....	52
3.1. Đánh giá chung về hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.....	52
3.1.1. Kết quả đạt được	52
3.1.2. Hạn chế.....	53
3.1.3. Nguyên nhân tồn tại	54
3.1.3.1. Nguyên nhân khách quan	54
3.1.3.2. Nguyên nhân chủ quan.....	55
3.2. Một số giải pháp phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.	57
3.2.1. Mở rộng loại hình bảo lãnh trong bán, cho thuê mua nhà ở hình thành trong tương lai	57
3.2.2. Đa dạng hóa đối tượng bảo lãnh	58
3.2.3. Tăng cường đẩy mạnh nghiệp vụ đồng bảo lãnh, tái bảo lãnh	59
3.2.4. Đẩy mạnh công tác xúc tiến để quảng bá hình ảnh ngân hàng và thu hút khách hàng.....	60
3.2.5. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho nghiệp vụ bảo lãnh tại DongA Bank – Chi nhánh Tân Bình.....	61
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	64
KẾT LUẬN CHUNG.....	65
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	66
PHỤ LỤC	

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Hòa cùng xu thế chung của nền kinh tế giới, nền kinh tế Việt Nam đã và đang có những bước đi vững chắc trên con đường hội nhập và phát triển. Các hoạt động trao đổi hàng hóa, dịch vụ, thương mại diễn ra sôi động không chỉ trong phạm vi lãnh thổ mà còn vươn ra thị trường quốc tế. Với vai trò là một trung gian tài chính không thể thiếu trong nền kinh tế, các ngân hàng thương mại nhận thức được sự đổi mới cần thiết trong việc đa dạng hóa nghiệp vụ kinh doanh để đáp ứng được nhu cầu của thời đại cũng như để tồn tại và phát triển trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt và làn sóng sáp nhập giữa các ngân hàng như hiện nay. Một trong những nghiệp vụ kinh doanh hiện đại thực sự có tiềm năng và đang được các ngân hàng thương mại khai thác để phát triển là nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng.

Có thể nói nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng tuy còn khá mới mẻ, nó chưa trở thành một nghiệp vụ trọng yếu trong hoạt động dịch vụ tại ngân hàng. Tuy nhiên, trong bối cảnh nền kinh tế còn nhiều thách thức thì bảo lãnh ngân hàng đang dần khẳng định được vai trò là công cụ tài trợ vốn cho nền kinh tế, hỗ trợ các doanh nghiệp chưa có uy tín có thêm cơ hội trong việc tìm vốn để mở rộng sản xuất, đảm bảo cho các hợp đồng kinh tế được ký kết một cách dễ dàng và giúp cho bên nhận bảo lãnh giảm được nguy cơ bị thiệt hại dưới sự cam kết bằng năng lực tài chính và uy tín của ngân hàng bảo lãnh. Bên cạnh đó, bảo lãnh còn góp phần đa dạng hóa sản phẩm tín dụng của ngân hàng, đem lại nguồn thu nhập đáng kể cho các ngân hàng thông qua việc thu phí bảo lãnh và lãi vay phát sinh khi ngân hàng thực hiện nghĩa vụ thanh toán thay cho khách hàng.

Nhận thức được tầm quan trọng và giá trị thực tiễn mà hoạt động bảo lãnh mang lại cho nền kinh tế nói chung cũng như các ngân hàng thương mại nói riêng, cụ thể là tại đơn vị mà tôi đang thực tập. Tôi tin tưởng việc lựa chọn nghiên cứu đề tài: **“Giải pháp phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân bình giai đoạn 2012 – 2014”** là điều hết sức rất cần thiết.

2. Mục đích nghiên cứu

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về nghiệp vụ bảo lãnh đã học trong môn Nghiệp vụ ngân hàng thương mại. Đồng thời, ứng dụng kiến thức đó vào thực tế các số liệu thu thập được tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình về tình hình hoạt động bảo lãnh tại ngân hàng trong giai đoạn 2012 – 2014. Từ đó, đề xuất một số giải pháp góp phần phát triển hoạt động bảo lãnh tại Chi nhánh Tân Bình trong thời gian tới.

Để đạt được mục tiêu trên, tôi đã tiến hành thực hiện các nhiệm vụ sau:

Nghiên cứu tổng quan về nghiệp vụ bảo lãnh NHTM.

Nghiên cứu các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển của hoạt động bảo lãnh ngân hàng.

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động bảo lãnh ngân hàng.

Phân tích và đánh giá thực trạng phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Đề xuất một số giải pháp phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

3. Phạm vi, đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Tập trung nghiên cứu, phân tích những vấn đề liên quan đến hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Phạm vi nghiên cứu: Tại ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.

4. Phương pháp nghiên cứu

Thu thập số liệu thứ cấp từ Báo cáo tài chính thường niên của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình, đồng thời kết hợp với các phương pháp: Phương pháp thống kê, tổng hợp từ báo cáo tài chính tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình, phân tích, so sánh và nghiên cứu tài liệu để đánh giá tình hình thực tế hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình. Ngoài ra, khóa luận còn sử dụng các biểu đồ, sơ đồ để minh họa nhằm giúp cho việc phân tích rõ ràng, sinh động hơn.

5. Bố cục của báo cáo

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục và danh mục tài liệu tham khảo, báo cáo thực tập được chia làm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về nghiệp vụ bảo lãnh Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 - 2014

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGHIỆP VỤ BẢO LÃNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về nghiệp vụ bảo lãnh của NHTM

1.1.1. Khái niệm về bảo lãnh

Theo điều 361 Bộ luật dân sự số 33/2005/QH 11 ngày 14/06/2005 khái niệm bảo lãnh được xác định như sau: *“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.”*

1.1.2. Khái niệm về bảo lãnh ngân hàng

Theo Khoản 18, Điều 4 Luật Các Tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ban hành năm 2010 thì khái niệm về bảo lãnh ngân hàng được giải thích như sau: *“Bảo lãnh ngân hàng là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc tổ chức tín dụng sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết; khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho tổ chức tín dụng theo thỏa thuận.”*

1.1.3. Các bên tham gia trong nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng

1.1.3.1. Bên bảo lãnh

Bên bảo lãnh là các tổ chức tín dụng, bao gồm Ngân hàng thương mại Nhà nước, ngân hàng thương mại cổ phần, ngân hàng đầu tư, ngân hàng phát triển, ngân hàng chính sách, ngân hàng liên doanh, chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam, ngân hàng hợp tác, các loại hình ngân hàng khác và các tổ chức tín dụng phi ngân hàng thành lập và hoạt động theo Luật Các Tổ chức tín dụng (Nguyễn Minh Kiều, 2012).

1.1.3.2. Bên được bảo lãnh

Là các khách hàng bao gồm:

Tổ chức là các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh hợp pháp tại Việt Nam, các tổ chức tín dụng được thành lập và hoạt động theo Luật Các Tổ chức tín dụng, hợp tác xã và

các tổ chức khác có đủ điều kiện quy định tại Điều 94 của Bộ Luật Dân Sự, các tổ chức kinh tế nước ngoài tham gia hợp đồng hợp tác liên doanh và tham gia đấu thầu các dự án đầu tư tại Việt Nam hoặc vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư tại Việt Nam (Nguyễn Minh Kiều, 2012);

Trong Khoản 3, Điều 3 của Thông tư 28 Quy định về bảo lãnh ngân hàng ban hành năm 2012 quy định: *“Cá nhân là người không cư trú được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài bảo lãnh”*.

1.1.3.3. Bên nhận bảo lãnh

Thông tư 28 Quy định về bảo lãnh ngân hàng xác định: *“Bên nhận bảo lãnh là tổ chức, cá nhân là người cư trú hoặc không cư trú có quyền thụ hưởng bảo lãnh do tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phát hành”*.

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

1.1.3.4. Cam kết bảo lãnh

Theo Nguyễn Minh Kiều (2012) thì: *“Cam kết bảo lãnh là cam kết đơn phương bằng văn bản của tổ chức tín dụng hoặc văn bản thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng, khách hàng được bảo lãnh với bên nhận bảo lãnh về việc tổ chức tín dụng sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng khi khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ đã cam kết với bên nhận bảo lãnh”*. [8, 540]

1.2. Chức năng và vai trò của bảo lãnh ngân hàng

1.2.1. Chức năng

1.2.1.1. Bảo lãnh là công cụ đảm bảo

Đây là chức năng quan trọng nhất của bảo lãnh. Bằng việc dùng chính năng lực tài chính và uy tín của mình, các ngân hàng phát hành bảo lãnh cam kết sẽ chi trả bồi thường thay cho khách hàng khi xảy ra sự cố vi phạm hợp đồng của người được bảo lãnh, đã tạo ra một sự đảm bảo chắc chắn cho người nhận bảo lãnh. Chính sự bảo đảm này tạo ra sự tin tưởng khiến cho các hợp đồng được ký kết một cách dễ dàng và thuận lợi. Đây cũng là điểm khác biệt của bảo lãnh so với tín dụng chứng từ (Nguyễn Minh Kiều, 2012).

1.2.1.2. Bảo lãnh là công cụ tài trợ

Bảo lãnh không chỉ là một công cụ quan trọng hỗ trợ cho việc đảm bảo các giao dịch kinh tế phát sinh của khách hàng, mà bảo lãnh còn là công cụ tài trợ cho người được bảo lãnh. Thông qua bảo lãnh, ngân hàng có thể sẵn sàng cấp tín dụng tài trợ cho khách hàng là người được bảo lãnh trong những trường hợp gặp khó khăn về vấn đề tài chính, cụ thể ngân hàng đứng ra cho vay để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, trả nợ vay,... Vì thế, dù không trực tiếp cấp vốn như trong cho vay nhưng bảo lãnh ngân hàng đã đáp ứng kịp thời các yêu cầu cấp thiết về vấn đề vốn hoạt động cho các doanh nghiệp (Trần Thị Xuân Hương, Hoàng Thị Minh Ngọc, 2012).

1.2.2. Vai trò

Bên cạnh hai chức năng cơ bản được đề cập như trên, thì dịch vụ bảo lãnh còn đem đến những lợi ích nhất định cho các chủ thể khác nhau khi tham gia bảo lãnh. Dưới góc nhìn của Trần Thị Xuân Hương, Hoàng Thị Minh Ngọc (2012) thì vai trò của bảo lãnh đối với từng đối tượng tham gia bảo lãnh được thể hiện như sau:

1.2.2.1. Đối với nền kinh tế

Bảo lãnh góp phần tài trợ vốn tín dụng cho nền kinh tế. Thông qua bảo lãnh các doanh nghiệp nhất là đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ chưa có đủ uy tín có thể tiếp cận được các nguồn vốn khác nhau trong và ngoài nước để thực hiện mở rộng sản xuất kinh doanh. Điều đó có ý nghĩa rất lớn đối với những nước đang trong tiến trình công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước như nước ta hiện nay.

Bên cạnh đó, bảo lãnh còn đóng vai trò là chất xúc tác hoạt động thương mại, tài chính phát triển. Trong giao dịch thương mại quốc tế thì khoảng cách về địa lý cũng như rào cản về ngôn ngữ và tập quán thương mại đã gây nên sự thiếu tin tưởng giữa các đối tác với nhau. Sự xuất hiện của bảo lãnh ngân hàng là giải pháp lựa chọn tốt nhất tạo nên sự an tâm, tin tưởng và đảm bảo quyền lợi, nghĩa vụ cho các bên chủ thể khi tham gia ký kết hợp đồng thương mại. Điều này đã góp phần không nhỏ vào việc thúc đẩy hoạt động thương mại quốc tế ngày càng mở rộng và phát triển hơn (Trần Thị Xuân Hương, Hoàng Thị Minh Ngọc, 2012).

1.2.2.2. Đối với bên bảo lãnh

Bảo lãnh góp phần đa dạng hóa sản phẩm tín dụng của ngân hàng, phân tán rủi ro tín dụng, do bảo lãnh không chỉ đáp ứng cho hoạt động thương mại (bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh bảo hành...) mà còn phục vụ trong lĩnh vực trong tài chính (bảo lãnh thuế, bảo lãnh phát hành, bảo lãnh đấu thầu...). Ngoài ra, bảo lãnh còn đem lại cho ngân hàng nguồn thu nhập đáng kể từ phí bảo lãnh và lãi vay nếu như ngân hàng thực hiện nghĩa vụ thanh toán thay cho khách hàng (Trần Thị Xuân Hương, Hoàng Thị Minh Ngọc, 2012).

1.2.2.3. Đối với bên được bảo lãnh

Bảo lãnh được xem là một công cụ hỗ trợ tốt giúp cho bên nhận bảo lãnh có thể nhận được sự tài trợ vốn tín dụng và các dịch vụ tiện ích từ phía ngân hàng. Nhờ có bảo lãnh mà bên được bảo lãnh có thể tiếp cận với những dự án, hợp đồng,... ngay cả khi họ có đủ năng lực về tài chính nhưng lại chưa tạo dựng được thương hiệu và uy tín trên thị trường cũng như với đối tác. Đồng thời, bảo lãnh còn thúc đẩy các doanh nghiệp kinh doanh nghiêm túc, hiệu quả và có trách nhiệm để hoàn thành các nghĩa vụ tài chính đối với ngân hàng dưới sự kiểm soát thường xuyên của ngân hàng bảo lãnh (Trần Thị Xuân Hương, Hoàng Thị Minh Ngọc, 2012).

1.2.2.4. Đối với bên nhận bảo lãnh

Bảo lãnh là công cụ đảm bảo quyền lợi cho người nhận bảo lãnh, giúp cho bên nhận bảo lãnh giảm được nguy cơ bị thiệt hại dưới sự cam kết bằng năng lực tài chính và uy tín của ngân hàng bảo lãnh. Hơn nữa, bên nhận bảo lãnh sẽ nhận được bồi thường từ phía ngân hàng bảo lãnh nếu như xuất trình đầy đủ các hồ sơ, văn bản chứng minh được rằng bên được bảo lãnh không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ những nghĩa vụ như đã cam kết trong hợp đồng. (Trần Thị Xuân Hương, Hoàng Thị Minh Ngọc, 2012).

1.3. Phân loại bảo lãnh ngân hàng

Trên thực tế, có rất nhiều cách thức để phân loại bảo lãnh ngân hàng, điển hình là 2 tiêu chí phân loại theo phạm vi và phương thức phát hành bảo lãnh được Trầm Thị Xuân Hương, Hoàng Thị Minh Ngọc (2012) trình bày như sau:

1.3.1. Phân loại theo phạm vi

❖ Bảo lãnh trong nước

Là hình thức bảo lãnh giữa ngân hàng với khách hàng thực hiện các giao dịch kinh tế phát sinh trong nước.

❖ Bảo lãnh ngoài nước

Là hình thức bảo lãnh giữa ngân hàng với khách hàng thực hiện các giao dịch kinh tế phát sinh giữa chủ thể trong nước với chủ thể ngoài nước trong thương mại quốc tế và thanh toán quốc tế.

1.3.2. Phân loại bảo lãnh theo phương thức phát hành

❖ Bảo lãnh trực tiếp

Là hình thức bảo lãnh mà ngân hàng bảo lãnh thực hiện hành vi cam kết bảo lãnh chịu trách nhiệm trực tiếp đối với người được bảo lãnh. Người được bảo lãnh phải trực tiếp hoàn trả nợ và lãi phát sinh cho ngân hàng bảo lãnh khi ngân hàng bảo lãnh thực hiện cam kết bảo lãnh thông qua việc cho vay để thực hiện cam kết tài chính. (Trầm Thị Xuân Hương, Hoàng Thị Minh Ngọc, 2012).

Bảo lãnh trực tiếp rất phổ biến còn được hiểu là bảo lãnh thông thường. Tham gia hình thức này có 3 bên tham gia là: người bảo lãnh, người được bảo lãnh và người nhận bảo lãnh.

❖ Bảo lãnh gián tiếp

Là hình thức bảo lãnh mà ngân hàng bảo lãnh thực hiện hành vi cam kết bảo lãnh đối với người được bảo lãnh thông qua một ngân hàng trung gian phục vụ cho người được bảo lãnh, dựa trên cơ sở bảo lãnh của ngân hàng trung gian đối với người được bảo lãnh. Người được bảo lãnh không trực tiếp hoàn trả nợ và lãi cho ngân hàng bảo lãnh mà phải thông qua ngân hàng trung gian khi ngân hàng bảo lãnh thực hiện cam kết bảo lãnh

thông qua việc cho vay để thực hiện cam kết tài chính. (Trần Thị Xuân Hương, Hoàng Thị Minh Ngọc, 2012).

Hình thức này còn được gọi là hình thức tái bảo lãnh. Tham gia hình thức này có 4 đối tượng là: người bảo lãnh, người được bảo lãnh, người nhận bảo lãnh và ngân hàng trung gian bảo lãnh.

1.3.3. Phân loại theo mục đích sử dụng

Ngoài ra, trong Điều 3 Thông tư số 28/2012/TT-NHNN Quy định về bảo lãnh ngân hàng ban hành năm 2012, thì tùy theo mục đích sử dụng mà bảo lãnh còn bao gồm những loại hình sau:

❖ Bảo lãnh vay vốn

Là cam kết của bên bảo lãnh với bên nhận bảo lãnh về việc sẽ trả nợ thay cho bên được bảo lãnh trong trường hợp bên được bảo lãnh không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ thanh toán của mình khi hết hạn (Cổng thông tin điện tử Bộ Tư pháp, 2012).

❖ Bảo lãnh thanh toán

Là cam kết của bên bảo lãnh với bên nhận bảo lãnh về việc sẽ thực hiện nghĩa vụ thanh toán thay cho bên được bảo lãnh trong trường hợp bên được bảo lãnh không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ thanh toán của mình khi đến hạn (Cổng thông tin điện tử Bộ Tư pháp, 2012).

❖ Bảo lãnh dự thầu

Là cam kết của bên bảo lãnh với bên nhận bảo lãnh (bên mời thầu) để đảm bảo nghĩa vụ tham gia dự thầu của bên được bảo lãnh. Trường hợp bên được bảo lãnh vi phạm quy định dự thầu mà không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ tài chính tham gia dự thầu thì bên bảo lãnh sẽ thực hiện thay (Cổng thông tin điện tử Bộ Tư pháp, 2012).

❖ Bảo lãnh thực hiện hợp đồng

Là cam kết của bên bảo lãnh với bên nhận bảo lãnh để đảm bảo việc thực hiện đúng, đầy đủ các nghĩa vụ của bên được bảo lãnh theo hợp đồng đã ký kết với bên nhận bảo lãnh. Trường hợp bên được bảo lãnh vi phạm hợp đồng bị phạt hoặc phải bồi thường

cho bên nhận bảo lãnh mà không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ tài chính thì bên bảo lãnh sẽ thực hiện thay (Cổng thông tin điện tử Bộ Tư pháp, 2012).

❖ **Bảo lãnh bảo đảm chất lượng sản phẩm**

Là cam kết của bên bảo lãnh với bên nhận bảo lãnh để đảm bảo việc bên được bảo lãnh thực hiện đúng các thỏa thuận về chất lượng sản phẩm theo hợp đồng đã ký kết với bên nhận bảo lãnh. Trường hợp bên được bảo lãnh vi phạm thỏa thuận về chất lượng sản phẩm và phải bồi thường cho bên nhận bảo lãnh mà không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ tài chính thì bên bảo lãnh sẽ thực hiện thay (Cổng thông tin điện tử Bộ Tư pháp, 2012).

❖ **Bảo lãnh hoàn trả tiền ứng trước**

Là cam kết của bên bảo lãnh với bên nhận bảo lãnh để đảm bảo nghĩa vụ hoàn tiền ứng trước của bên được bảo lãnh theo hợp đồng đã ký kết với bên nhận bảo lãnh. Trường hợp bên được bảo lãnh phải hoàn trả tiền ứng trước mà không hoàn trả hoặc hoàn trả không đầy đủ thì bên bảo lãnh sẽ thực hiện thay (Cổng thông tin điện tử Bộ Tư pháp, 2012).

❖ **Các loại bảo lãnh khác**

Là các loại bảo lãnh pháp luật không cấm và phù hợp với thông lệ quốc tế do tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phát hành theo đề nghị của bên được bảo lãnh ngoài các loại bảo lãnh được quy định trong Điều 18 của thông tư 28 (Cổng thông tin điện tử Bộ Tư pháp, 2012).

1.4. Các hình thức phát hành bảo lãnh

Bảo lãnh ngân hàng có thể thực hiện bằng nhiều hình thức như: phát hành thư bảo lãnh, xác nhận bảo lãnh, bản năng lực tài chính, phát hành thư tín dụng dự phòng hay ký xác nhận bảo lãnh trên các hối phiếu, lệnh phiếu (Dương Hữu Hạnh, 2012).

1.5. Nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng

Theo Thông tư số 28/2012/TT-NHNN Quy định về bảo lãnh ngân hàng ban hành năm 2012 thì điều kiện bảo lãnh, phạm vi bảo lãnh, hồ sơ và hợp đồng bảo lãnh được quy định cụ thể như sau:

1.5.1. Điều kiện bảo lãnh

Để được ngân hàng bảo lãnh, khách hàng phải thỏa mãn các điều kiện do các tổ chức tín dụng đề ra. Tổ chức tín dụng xem xét và quyết định bảo lãnh khi khách hàng có đủ các điều kiện sau:

Có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật;

Có tín nhiệm trong quan hệ tín dụng, thanh toán với tổ chức tín dụng;

Có bảo đảm hợp pháp cho nghĩa vụ được bảo lãnh theo quy định;

Có dự án đầu tư hoặc phương án sản xuất kinh doanh khả thi, hiệu quả khi đề nghị bảo lãnh vay vốn;

Đối với trường hợp bảo lãnh hối phiếu, lệnh phiếu,... khách hàng phải bảo đảm các điều kiện theo quy định của pháp luật về thương phiếu.

Trong trường hợp vay vốn nước ngoài khách hàng phải thực hiện đúng các quy định của pháp luật về quản lý vay và trả nợ nước ngoài;

Khách hàng là tổ chức kinh tế nước ngoài được đầu tư, kinh doanh hoặc được tham gia đấu thầu tại Việt Nam theo các quy định của pháp luật Việt Nam.

1.5.2. Phạm vi bảo lãnh

Tổ chức tín dụng nhận bảo lãnh các nghĩa vụ được bảo lãnh bao gồm một phần hoặc toàn bộ các nghĩa vụ sau đây:

Nghĩa vụ trả nợ gốc, lãi vay và các chi phí khác có liên quan đến khoản vay;

Nghĩa vụ thanh toán tiền mua vật tư, hàng hóa, máy móc, thiết bị và các khoản chi phí để khách hàng thực hiện các dự án hoặc phương thức sản xuất, kinh doanh, dịch vụ đời sống, đầu tư, phát triển;

Nghĩa vụ thanh toán các khoản thuế, các nghĩa vụ tài chính khác đối với Nhà nước;

Nghĩa vụ của khách hàng khi tham gia dự thầu;

Nghĩa vụ trong thực hiện hợp đồng, bảo đảm chất lượng sản phẩm, nhận và hoàn trả tiền ứng trước;

Các nghĩa vụ hợp pháp khác do các bên thỏa thuận.

1.5.3. Hồ sơ đề nghị bảo lãnh

Căn cứ tình hình thực tế hoạt động bảo lãnh của các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, đặc điểm cụ thể của từng nhóm đối tượng khách hàng, các tổ chức tín dụng hướng dẫn cụ thể về yêu cầu các loại hồ sơ, tài liệu mà khách hàng cần gửi tới cho tổ chức tín dụng xem xét, bảo lãnh.

Hồ sơ đề nghị bảo lãnh bao gồm các tài liệu chủ yếu sau:

- (1) Văn bản đề nghị bảo lãnh;
- (2) Tài liệu về bên được bảo lãnh;
- (3) Tài liệu về nghĩa vụ được bảo lãnh
- (4) Tài liệu về tài sản đảm bảo (nếu có).

1.5.4. Hợp đồng bảo lãnh

Hợp đồng bảo lãnh là văn bản thỏa thuận giữa bên bảo lãnh và bên nhận bảo lãnh hoặc giữa bên bảo lãnh, bên nhận bảo lãnh và các bên có liên quan (nếu có) về việc bên bảo lãnh sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho bên được bảo lãnh khi bên được bảo lãnh không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết với bên nhận bảo lãnh. Nội dung của một bản hợp đồng bảo lãnh phải đảm bảo đầy đủ các thông tin chủ yếu sau:

Thông tin về các bên trong quan hệ bảo lãnh: bên bảo lãnh, bên được bảo lãnh và các bên có liên quan khác;

Tiền, đồng tiền bảo lãnh và phí bảo lãnh;

Số hiệu, ngày ký kết hợp đồng, hiệu lực của hợp đồng;

Mục đích, phạm vi, đối tượng bảo lãnh;

Điều kiện thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh;

Hình thức đảm bảo cho nghĩa vụ bảo lãnh, giá trị tài sản đảm bảo;

Quyền và nghĩa vụ của các bên;

Quy định về bồi hoàn sau khi tổ chức tín dụng thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh;

Giải quyết tranh chấp phát sinh;

Chuyển nhượng quyền và nghĩa vụ của các bên;

Cam kết về nhận nợ trả thay, lãi suất nợ bất buột và hoàn trả nợ (trong trường hợp bên bảo lãnh thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh).

Những thỏa thuận khác.

1.5.5. Quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia bảo lãnh

Quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia bảo lãnh được Nguyễn Minh Kiều (2012) trình bày dựa trên quy định của pháp luật như sau:

1.5.5.1. Đối với tổ chức tín dụng bảo lãnh

Tổ chức tín dụng bảo lãnh có quyền:

Đề nghị tổ chức tín dụng khác xác nhận việc bảo lãnh của mình đối với khách hàng;

Chấp nhận hoặc từ chối đề nghị bảo lãnh của khách hàng hoặc của tổ chức tín dụng phát hành bảo lãnh đối ứng trong thời hạn tối đa 45 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ đề nghị bảo lãnh;

Yêu cầu khách hàng cung cấp các tài liệu về khả năng tài chính cũng như các tài liệu liên quan đến giao dịch bảo lãnh; báo cáo tình hình sản xuất kinh doanh; báo cáo tình hình thực hiện các hợp đồng và các nghĩa vụ có liên quan đến giao dịch bảo lãnh;

Yêu cầu khách hàng có bảo đảm cho nghĩa vụ được bảo lãnh;

Thu phí bảo lãnh theo thỏa thuận;

Hạch toán ghi Nợ khách hàng hoặc bên phát hành bảo lãnh đối ứng số tiền mà tổ chức tín dụng đã trả thay để thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh, nếu sau 15 ngày kể từ ngày tổ chức tín dụng trả thay mà khách hàng hoặc bên phát hành bảo lãnh đối ứng không nhận nợ;

Xử lý tài sản đảm bảo theo quy định của pháp luật;

Khởi kiện theo quy định của pháp luật khi khách hàng, bên phát hành bảo lãnh đối ứng vi phạm Hợp đồng bảo lãnh;

Có thể chuyển nhượng quyền, nghĩa vụ của mình cho tổ chức tín dụng khác nếu được bên nhận bảo lãnh chấp nhận bằng văn bản.

Tổ chức tín dụng bảo lãnh có nghĩa vụ:

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

Đôn đốc khách hàng thực hiện đầy đủ và đúng nghĩa vụ đã cam kết với bên nhận bảo lãnh;

Hoàn trả đầy đủ tài sản đảm bảo (nếu có) và các giấy tờ có liên quan cho khách hàng khi khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ đối với bên nhận bảo lãnh.

1.5.5.2. Đối với tổ chức tín dụng phát hành bảo lãnh đối ứng

Tổ chức tín dụng bảo lãnh đối ứng có quyền:

Đề nghị tổ chức tín dụng bảo lãnh phát hành bảo lãnh cho khách hàng của mình;

Chấp nhận hoặc từ chối đề nghị phát hành bảo lãnh đối ứng của khách hàng;

Yêu cầu khách hàng cung cấp các tài liệu về khả năng tài chính cũng như các tài liệu liên quan đến giao dịch bảo lãnh; báo cáo tình hình sản xuất kinh doanh; báo cáo tình hình thực hiện các hợp đồng và các nghĩa vụ có liên quan đến giao dịch bảo lãnh;

Yêu cầu khách hàng có bảo đảm cho nghĩa vụ được bảo lãnh;

Thu phí bảo lãnh theo thỏa thuận;

Yêu cầu khách hàng hoàn trả số tiền bảo lãnh mà tổ chức tín dụng đã trả thay;

Hạch toán ghi Nợ khách hàng số tiền mà tổ chức tín dụng đã trả thay để thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh, nếu sau 15 ngày kể từ ngày tổ chức tín dụng trả thay mà khách hàng không nhận nợ;

Xử lý tài sản đảm bảo của khách hàng theo quy định của pháp luật;

Khởi kiện theo quy định của pháp luật khi khách hàng, tổ chức tín dụng bảo lãnh vi phạm Hợp đồng bảo lãnh;

Có thể chuyển nhượng quyền, nghĩa vụ của mình cho tổ chức tín dụng khác nếu được tổ chức tín dụng bảo lãnh chấp thuận bằng văn bản.

Tổ chức tín dụng phát hành bảo lãnh đối ứng có nghĩa vụ:

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

Đôn đốc khách hàng thực hiện đầy đủ và đúng nghĩa vụ đã cam kết với bên nhận bảo lãnh và tổ chức tín dụng bảo lãnh;

Hoàn trả đầy đủ tài sản đảm bảo (nếu có) và các giấy tờ có liên quan cho khách hàng khi khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ đối với bên nhận bảo lãnh.

1.5.5.3. Đối với tổ chức tín dụng xác nhận bảo lãnh

Tổ chức tín dụng xác nhận bảo lãnh có quyền:

Chấp nhận hoặc từ chối đề nghị xác nhận bảo lãnh của khách hàng hoặc của tổ chức tín dụng bảo lãnh;

Yêu cầu khách hàng hoặc tổ chức tín dụng bảo lãnh cung cấp các tài liệu về khả năng tài chính cũng như các tài liệu liên quan đến giao dịch bảo lãnh; báo cáo tình hình sản xuất kinh doanh; báo cáo tình hình thực hiện các hợp đồng và các nghĩa vụ có liên quan đến giao dịch bảo lãnh;

Yêu cầu khách hàng hoặc tổ chức tín dụng có bảo đảm cho nghĩa vụ được bảo lãnh;

Thu phí bảo lãnh theo thỏa thuận;

Yêu cầu khách hàng hoặc tổ chức tín dụng bảo lãnh hoàn trả số tiền bảo lãnh mà tổ chức tín dụng đã trả thay;

Hạch toán ghi Nợ khách hàng hoặc tổ chức tín dụng bảo lãnh số tiền mà tổ chức tín dụng đã trả thay để thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh, nếu sau 15 ngày kể từ ngày tổ chức tín dụng trả thay mà khách hàng hoặc tổ chức tín dụng bảo lãnh không nhận nợ;

Xử lý tài sản đảm bảo của khách hàng hoặc tổ chức tín dụng bảo lãnh theo quy định của pháp luật;

Khởi kiện theo quy định của pháp luật khi khách hàng hoặc tổ chức tín dụng bảo lãnh vi phạm Hợp đồng bảo lãnh;

Có thể chuyển nhượng quyền, nghĩa vụ của mình cho tổ chức tín dụng khác nếu được bên nhận bảo lãnh chấp thuận bằng văn bản.

Tổ chức tín dụng xác nhận bảo lãnh có nghĩa vụ:

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

Đôn đốc khách hàng và tổ chức tín dụng bảo lãnh thực hiện đầy đủ và đúng nghĩa vụ đã cam kết với bên nhận bảo lãnh;

Hoàn trả đầy đủ tài sản đảm bảo (nếu có) và các giấy tờ có liên quan cho khách hàng hoặc tổ chức tín dụng bảo lãnh khi khách hàng hoặc tổ chức tín dụng bảo lãnh đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ đối với bên nhận bảo lãnh.

1.5.5.4. Đối với khách hàng

Khách hàng có quyền:

Yêu cầu tổ chức tín dụng thực hiện đúng cam kết với bên nhận bảo lãnh;

Yêu cầu tổ chức tín dụng thực hiện đúng thỏa thuận trong hợp đồng bảo lãnh;

Khởi kiện theo quy định của pháp luật nếu tổ chức tín dụng vi phạm Hợp đồng bảo lãnh;

Có thể chuyển nhượng quyền và nghĩa vụ của mình cho bên khác có đủ điều kiện quy định tại Điều 8 của Quy chế này nếu được bên bảo lãnh, bên nhận bảo lãnh chấp thuận bằng văn bản.

Khách hàng có nghĩa vụ:

Cung cấp đầy đủ, chính xác và trung thực tài liệu và báo cáo có liên quan đến giao dịch được bảo lãnh theo yêu cầu của tổ chức tín dụng bảo lãnh hoặc tổ chức tín dụng phát hành bảo lãnh đối ứng;

Trả cho tổ chức tín dụng bảo lãnh, tổ chức tín dụng xác nhận bảo lãnh, tổ chức tín dụng phát hành bảo lãnh đối ứng phí bảo lãnh và các loại phí có liên quan theo thỏa thuận;

Nhận nợ và hoàn trả cho tổ chức tín dụng bảo lãnh hoặc tổ chức tín dụng phát hành bảo lãnh đối ứng, tổ chức tín dụng xác nhận bảo lãnh số tiền đã trả thay để thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh cho khách hàng bao gồm cả gốc, lãi và các chi phí trực tiếp phát sinh từ việc thực hiện bảo lãnh;

Thực hiện đúng và đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết với bên nhận bảo lãnh, tổ chức tín dụng bảo lãnh hoặc tổ chức tín dụng phát hành bảo lãnh đối ứng;

Chịu sự kiểm tra, kiểm soát của tổ chức tín dụng bảo lãnh hoặc tổ chức tín dụng phát hành bảo lãnh đối ứng đối với các hoạt động có liên quan đến các giao dịch có liên quan đến giao dịch được bảo lãnh.

1.5.6. Cam kết bảo lãnh

Nguyễn Minh Kiều (2012) cho rằng: “*Khi bảo lãnh cho khách hàng, ngân hàng phải có những cam kết*”. Trong đó, cam kết phải nhất thiết có những nội dung cơ bản sau:

Tên, địa chỉ của tổ chức tín dụng, khách hàng được bảo lãnh, bên nhận bảo lãnh;

Số tiền bảo lãnh;

Phạm vi, đối tượng và thời hạn hiệu lực của bảo lãnh;

Hình thức và các điều kiện thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh.

Ngoài các nội dung trên cam kết bảo lãnh có thể có những nội dung khác như quyền và nghĩa vụ của các bên; giải quyết tranh chấp phát sinh; chuyển nhượng quyền, nghĩa vụ của các bên và các nội dung khác.

Trong trường hợp nội dung cam kết bảo lãnh có quy định việc sử dụng các tài liệu liên quan đến giao dịch bảo lãnh (như hợp đồng giữa khách hàng với bên nhận bảo lãnh, xác nhận việc khách hàng vi phạm của bên thứ ba hoặc các văn bản khác) là điều kiện thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh thì nghĩa vụ bảo lãnh được thực hiện theo các điều kiện nêu trên.

Trường hợp ký xác nhận bảo lãnh trên các hối phiếu, lệnh phiếu thì nội dung cam kết bảo lãnh được thực hiện theo các quy định của Luật Các công cụ chuyển nhượng. Cam kết bảo lãnh có thể được sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ nếu các bên liên quan có thỏa thuận.

1.5.7. Phí bảo lãnh

Phí bảo lãnh là số tiền mà khách hàng phải trả cho ngân hàng bảo lãnh theo Hợp đồng bảo lãnh. Dựa vào chi phí và mức độ rủi ro của từng loại hình bảo lãnh mà tổ chức tín dụng sẽ thỏa thuận với bên được bảo lãnh một mức phí phù hợp. Theo Điều 17,

Thông Tư số 28 Quy định về bảo lãnh ngân hàng ban hành năm 2012 thì phí bảo lãnh còn được quy định rõ cho những trường hợp cụ thể dưới đây:

Trong trường hợp có bảo lãnh đối ứng hoặc xác nhận bảo lãnh, mức phí bảo lãnh do các bên thỏa thuận trên cơ sở mức phí bảo lãnh được bên được bảo lãnh chấp thuận.

Trường hợp thực hiện đồng bảo lãnh, các bên thỏa thuận, thống nhất mức phí bảo lãnh từng bên được hưởng trên cơ sở thỏa thuận về tỷ lệ tham gia đồng bảo lãnh và mức phí thu được của bên được bảo lãnh.

Trường hợp tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài bảo lãnh cho một nghĩa vụ liên đới thì tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thỏa thuận với từng khách hàng về mức phí phải trả trên cơ sở nghĩa vụ liên đới tương ứng của mỗi khách hàng.

Trường hợp đồng tiền bảo lãnh là ngoại tệ, các bên thỏa thuận thu phí bảo lãnh bằng ngoại tệ hoặc quy đổi ra đồng Việt Nam theo tỷ giá bán của bên bảo lãnh tại thời điểm thu phí.

Trong thời hạn bảo lãnh, các bên có thể thỏa thuận điều chỉnh mức phí.

1.6. Một số chỉ tiêu phản ánh tình hình hoạt động bảo lãnh tại ngân hàng

Khi tiến hành tìm hiểu về tình hình hoạt động bảo lãnh tại bất kỳ một NHTM nào, ngoài việc nghiên cứu các yếu tố định tính về sự đa dạng của các sản phẩm bảo lãnh ngân hàng hay mạng lưới ngân hàng đại lý thì việc phân tích và đánh giá các chỉ tiêu định lượng là điều hết sức cần thiết. Dưới đây là một số chỉ tiêu định lượng cơ bản về số dư bảo lãnh, doanh số bảo lãnh, dư nợ bảo lãnh và dư nợ bảo lãnh quá hạn được Lê Thị Phương Thảo (2010) trình bày khái quát như sau:

❖ 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 hoạt động bảo lãnh của ngân hàng trong một thời kỳ nhất định.

❖ **Doanh thu bảo lãnh**

Doanh thu bảo lãnh là một trong những chỉ tiêu quan trọng trong doanh thu hoạt động dịch vụ ngoài lãi vay của ngân hàng. 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 đó, chỉ tiêu này còn phản ánh chính sách phí của ngân hàng.

❖ **Dư nợ bảo lãnh quá hạn**

Dư nợ bảo lãnh quá hạn là dư nợ bảo lãnh mà NHTM đã thanh toán thay cho khách hàng nhưng khách hàng không hoàn trả gốc và lãi phát sinh cho ngân hàng. Chỉ tiêu này phản ánh chất lượng của hoạt động bảo lãnh. Các NHTM luôn chú ý kiểm soát chỉ 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 như vậy rủi ro và nguy cơ tổn thất cho NHTM là rất lớn.

1.7. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động bảo lãnh ngân hàng

Bảo lãnh ngân hàng là một trong số những nghiệp vụ kinh doanh có tiềm năng của ngân hàng và tất yếu cũng không tránh khỏi sự tác động của các yếu tố khách quan và chủ quan. Lê Thị Phương Thảo (2010) đã đề cập đến một số nhân tố ảnh hưởng cơ bản như: môi trường vĩ mô, khách hàng, đối thủ cạnh tranh và các nhân tố về nội bộ ngân hàng.

1.7.1. Môi trường vĩ mô

❖ **Môi trường kinh tế - chính trị và xã hội**

Môi trường kinh tế - chính trị và xã hội là nhân tố tác động rất lớn đến hầu hết hoạt động trong nền kinh tế nói chung và hoạt động bảo lãnh ngân hàng nói riêng. Một môi trường kinh tế lành mạnh, có tình hình chính trị ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của các chủ thể tham gia trong nền kinh tế hiệu quả hơn, đồng thời thúc đẩy các hoạt động kinh doanh của ngân hàng mở rộng và phát triển, trong đó có bảo lãnh. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào khủng hoảng nghiêm trọng hoặc sự thay đổi lớn trong hệ thống chính trị, xã hội thì hoạt động của ngành ngân hàng sẽ phải đối mặt với

hiều khó khăn và thách thức, và hoạt động bảo lãnh cũng không nằm ngoại lệ những ảnh hưởng trên.

❖ Môi trường pháp lý

Hàng lang pháp lý là đã góp phần tạo nên khung pháp lý cần thiết cho hoạt động bảo lãnh của các NHTM. Nếu một hệ thống pháp luật đồng bộ, đầy đủ và cụ thể sẽ tạo điều kiện cho các ngân hàng xây dựng được quy trình nghiệp vụ bảo lãnh riêng, phù hợp với đặc điểm của từng ngân hàng; đảm bảo an toàn và tuân thủ các cơ chế, chính sách theo quy định đối với hoạt động bảo lãnh.

1.7.2. Khách hàng

Khách hàng là một trong những nhân tố khách quan mà ngân hàng không thể kiểm soát được. Như vậy, đòi hỏi công tác thẩm định khách hàng tại ngân hàng phải được thực hiện nghiêm túc, minh bạch và rõ ràng. Không những thế, sự phát triển của hoạt động bảo lãnh còn phụ thuộc nhiều vào nhu cầu khách hàng. Nhu cầu của khách hàng càng cao sẽ là điều kiện để ngân hàng đa dạng hóa và phát triển các loại hình bảo lãnh ngày một hiện đại hơn, phù hợp với tình hình thực tế.

1.7.3. Đối thủ cạnh tranh

Việc xác định đối thủ cạnh tranh sẽ giúp ngân hàng xác định được những cơ hội hoặc rủi ro khi xây dựng chiến lược kinh doanh cũng như chiến lược marketing hiệu quả cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động bảo lãnh nói riêng. Sự hiểu biết về các mục tiêu của đối thủ sẽ cho phép ngân hàng đưa ra những dự đoán về khả năng của đối thủ cạnh tranh về tài chính, phân khúc thị trường, sản phẩm, mức phí,... để từ đó có những chính sách phát triển và mở rộng dịch vụ bảo lãnh phù hợp hơn. Hơn nữa, việc cạnh tranh lành mạnh giữa các đối thủ trong ngành với nhau còn góp mà còn nâng cao chất lượng của sản phẩm bảo lãnh ngày một tốt hơn, đưa bảo lãnh trở thành một nghiệp vụ hiện đại và trọng yếu trong hoạt động dịch vụ của ngân hàng.

1.7.4. Các nhân tố về nội bộ ngân hàng

❖ Chiến lược và kế hoạch phát triển hoạt động bảo lãnh

Trong kinh doanh, bất kỳ một hoạt động nào muốn được triển khai và thực hiện hiệu quả thì đòi hỏi phải xây dựng được một chiến lược kinh doanh hợp lý, đúng đắn và sát với thực tế. Trong ngân hàng cũng vậy, để hoạt động bảo lãnh có thể phát triển và cạnh

tranh với các đối thủ thì chiến lược và kế hoạch thực hiện mà ngân hàng đưa ra phải cụ thể, chi tiết, phù hợp với đặc thù của từng ngân hàng và nhu cầu thực tế của khách hàng. Điều này sẽ giúp cho ngân hàng có được sự chuẩn bị trước những biến đổi của thị trường, kịp thời đưa ra những quyết định đúng đắn góp phần giảm thiểu được rủi ro trong quá trình hoạt động bảo lãnh.

❖ **Chính sách tuyên truyền quảng cáo**

Trên thực tế, chính sách tuyên truyền quảng cáo là nhằm mục đích giới thiệu các sản phẩm của ngân hàng đến gần với khách hàng hơn vì đa số khách hàng không nắm bắt được hết những lợi ích mà ngân hàng mong muốn mang đến cho họ, nhất là đối với hoạt động bảo lãnh. Hơn nữa, việc quảng bá thương hiệu cũng như hình ảnh của ngân hàng trên thị trường sẽ góp phần nâng cao uy tín của ngân hàng không chỉ trong nước mà còn vươn xa hơn ở thị trường quốc tế thúc đẩy cho hoạt động bảo lãnh ngoài nước ngày càng phát triển hơn nữa.

❖ **Chính sách mức phí**

Khi sử dụng dịch vụ bảo lãnh của ngân hàng thì đồng nghĩa với việc khách hàng phải trả một khoản phí cho ngân hàng, được gọi là phí bảo lãnh. Mức phí này có tác động không nhỏ đến việc mở rộng hoạt động bảo lãnh ngân hàng. Đây là một nguồn thu chiếm tỷ trọng khá cao trong doanh thu hoạt động dịch vụ của ngân hàng, nhưng nó lại là chi phí đối với khách hàng. Vì thế, để có thể cân bằng giữa lợi ích giữa ngân hàng với khách hàng và lợi thế với các đối thủ cạnh tranh thì việc cần xây dựng được một chính sách phí phù hợp là điều hết sức cần thiết.

❖ **Quy trình bảo lãnh**

Quy trình bảo lãnh tại mỗi ngân hàng sẽ được thực hiện khác nhau nhưng trên cơ bản vẫn tuân theo trình tự, thủ tục thống nhất chung cho các NHTM. Bởi lẽ, mỗi bước trong quy trình bảo lãnh đều ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng bảo lãnh.

Một quy trình bảo lãnh hợp lý vừa đảm bảo được an toàn cho hoạt động của ngân hàng vừa tạo được sự tin tưởng của khách hàng. Trong khi đó, một quy trình không phù hợp sẽ dễ mang lại những món bảo lãnh kém chất lượng và đầy rủi ro cho ngân hàng bảo lãnh. Hay một quy trình quá chặt chẽ, cứng nhắc trong thủ tục cũng như những tồn kém

không cần thiết để khiến ngân hàng mất đi cơ hội kinh doanh nếu như khách hàng cảm thấy phiền hà và e ngại sử dụng dịch vụ này.

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

Có thể nói con người là một trong những nhân tố hàng đầu quyết định sự tồn tại và phát triển của hầu hết các hoạt động của ngân hàng, đặc biệt trong hoạt động khá rủi ro như hoạt động bảo lãnh. Do đó, để đảm bảo cho hoạt động này được diễn ra an toàn, hiệu quả thì ngân hàng cần chú trọng công tác quản trị rủi ro cũng như trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp của nhân viên phải luôn được trao dồi và rèn luyện. Ngoài ra, thái độ phục vụ đối với khách hàng cũng rất quan trọng quyết định đến hình ảnh của ngân hàng và sự trung thành của khách hàng đối với ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1 này, khóa luận đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về nghiệp vụ bảo lãnh NHTM, trong đó khóa luận đã trình bày một cách có chọn lọc những kiến thức nền tảng về nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng, các chỉ tiêu phản ánh tình hình hoạt động bảo lãnh ngân hàng. Hơn nữa, khóa luận còn tìm hiểu và phân tích một số nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động bảo lãnh tại ngân hàng. Trên cơ sở đó làm tiền đề cho việc phân tích và đánh giá thực trạng phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH TÂN BÌNH GIAI ĐOẠN 2012– 2014

2.1. Lịch sử hình thành và phát triển

2.1.1. Lịch sử hình thành của Ngân hàng TMCP Đông Á.

- ❖ Tên tổ chức: **NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG Á**
- ❖ Tên giao dịch quốc tế: **DONG A COMMERCIAL JOINT STOCK BANK**
- ❖ Tên viết tắt: **DONGA BANK**
- ❖ Swift code: **EACBVNVX.**
- ❖ Trụ sở chính: **130 Phan Đăng Lưu, P.3, Q. Phú Nhuận, TP.HCM**
- ❖ Website: **<http://www.dongabank.com.vn>**

Ngân hàng TMCP Đông Á (DongA Bank) là một trong những ngân hàng cổ phần đầu tiên được thành lập vào đầu những năm 1990 theo giấy phép số 135/QĐUB ngày 06 tháng 04 năm 1992 do UBND thành phố Hồ Chí Minh cấp trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam còn nhiều khó khăn và ràng buộc. Thời gian hoạt động là 99 năm theo quyết định số 192/QĐ – NH5 ngày 26 tháng 06 năm 1997 của Thống Đốc Ngân Hàng Nhà Nước. Trụ sở chính 106 Nguyễn Văn Trỗi, Phường 08, Quận Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh và hiện tại Hội sở chính tọa lạc tại 130 Phan Đăng Lưu, Phường 03, Quận Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh.

Ngày 21 tháng 07 năm 1992, Ngân hàng TMCP Đông Á chính thức đi vào hoạt động với mức vốn điều lệ ban đầu là 20 tỷ đồng. Qua các năm hoạt động, vốn điều lệ của Ngân hàng không ngừng tăng lên với con số khá ấn tượng 5.000 tỷ, đồng thời tổng tài sản đạt 74.920 tỷ đồng đến cuối năm 2013. Trải qua chặng đường hơn 22 năm hoạt động, Ngân hàng TMCP Đông Á đã lập được những “chiến tích” trở thành ngân hàng dẫn đầu về phát triển dịch vụ thẻ. Ngoài ra, Ngân hàng cũng đã khẳng định được vị thế của mình trong hệ thống các Ngân hàng thương mại Việt Nam, cụ thể:

Từ 03 phòng nghiệp vụ chính là Tín dụng, Ngân quỹ và Kinh doanh lên 41 phòng ban thuộc hội sở và các trung tâm cùng với 3 công ty thành viên và 240 chi nhánh, phòng giao dịch, trung tâm giao dịch 24h trên toàn quốc.

Tổng số lượng cán bộ, nhân viên đến thời điểm hiện tại đã tăng lên 4.827 người.

Không những thế Ngân hàng TMCP Đông Á còn duy trì mối quan hệ trong việc nhận các nguồn ủy thác từ các tổ chức tài chính thế giới (JBIC, SIDA, RDF và WB) để tài trợ cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam.

Trong tương lai Ngân hàng TMCP Đông Á còn có kế hoạch mở rộng quy mô hoạt động trong khu vực Đông Nam Á, tăng thêm doanh số Ngân hàng đại lý, cải tiến dịch vụ E- Banking để giảm thiểu chi phí trong giao dịch, đem lại sự tiện ích cho khách hàng của mình nhiều hơn nữa cũng như tăng khả năng cạnh tranh với các ngân hàng thương mại khác và góp phần vào sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam trong giai đoạn hội nhập với nền kinh tế thế giới đúng với hình ảnh: “ Ngân hàng trách nhiệm, ngân hàng của những trái tim”.

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Căn cứ theo quyết định số 34/20/QĐ – HĐQT và công văn 571/2002/NHNN – CNH, ngày 31/05/2002. Ngân hàng TMCP Đông Á quyết định nâng cấp Phòng giao dịch Tân Bình thành chi nhánh cấp I.

Ngày 07 tháng 01 năm 2002 chi nhánh Tân Bình chính thức khai trương và đi vào hoạt động tại số 503 Trường Chinh, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh. Hiện nay, để phù hợp với quy mô hoạt động Chi nhánh dời trụ sở về số 235-241 Cộng Hòa, Phường 13, Quận Tân Bình, TP.HCM với các hoạt động chính:

Mở tài khoản tiền gửi thanh toán, nhận tiền gửi tiết kiệm cho các tổ chức kinh tế và dân cư.

Thực hiện các loại hình tín dụng đối với mọi thành phần kinh tế.

Thực hiện các hình thức thanh toán quốc tế

Tài trợ cho các hoạt động sản xuất hàng xuất khẩu

Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước qua Ngân hàng.

Nhận tiền chuyển tiền nhanh.

Thực hiện các dịch vụ thu đổi ngoại tệ và kinh doanh vàng bạc theo đúng quy định về quản lý ngoại tệ của Ngân hàng Nhà nước.

Chi trả kiều hối.

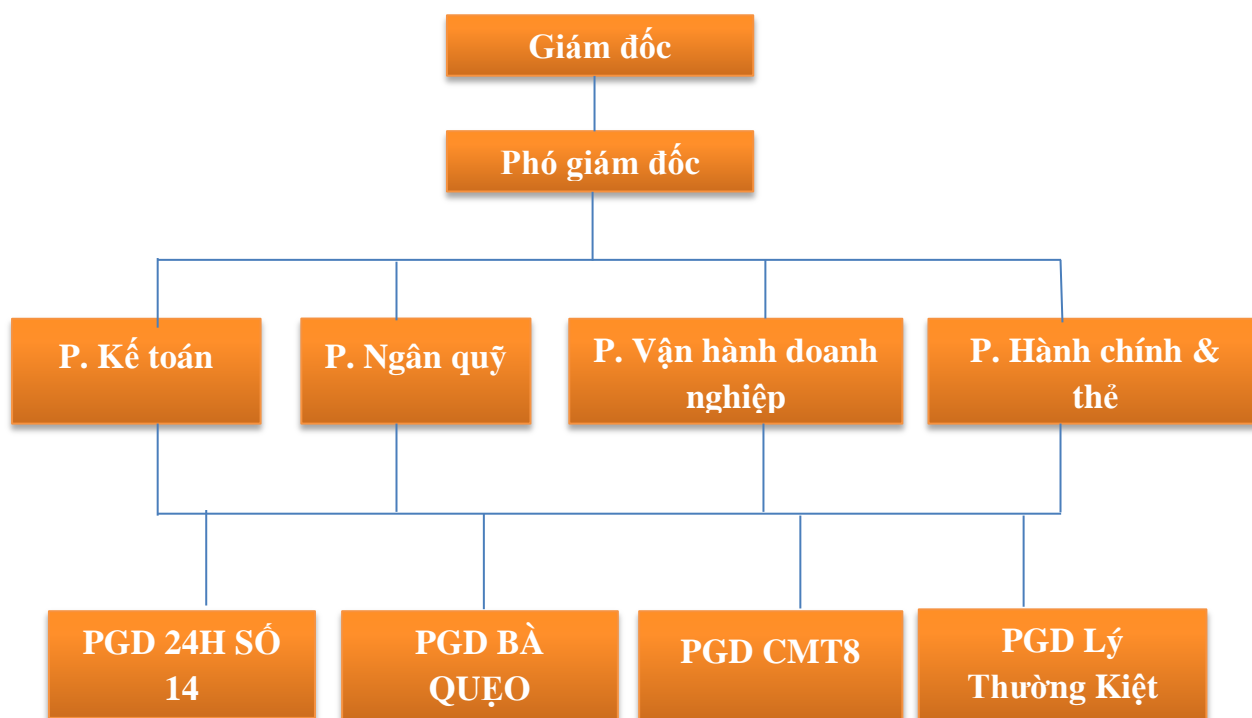
Thu – chi hộ, chi lương hộ.

Thực hiện các dịch vụ khác về ngân quỹ.

2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

2.2.1. Bộ máy tổ chức

Sơ đồ 2.1: Bộ máy tổ chức của DongA Bank – Chi nhánh Tân Bình



Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

2.2.2. Nhiệm vụ của từng phòng ban

❖ Phòng kế toán

Ghi chép phản ánh kịp thời chính xác các nghiệp vụ phát sinh và tình hình tài chính của ngân hàng.

Hỗ trợ công việc kiểm soát, kiểm toán hoạt động của ngân hàng. Huy động vốn thông qua hình thức nhận tiền gửi và phát hành các loại kỳ phiếu, trái phiếu.

Cung cấp các dịch vụ thanh toán qua ngân hàng.

Tham mưu cho Giám Đốc chi nhánh về quản trị tài chính ngân hàng.

❖ **Phòng ngân quỹ**

Quản lý toàn bộ tiền mặt bằng VND, ngân phiếu thanh toán, ngoại tệ, vàng, kỳ phiếu, trái phiếu và các chứng từ có giá tại chi nhánh.

Thực hiện các dịch vụ thu – chi hộ và quản lý hộ tài sản.

Tham mưu cho Giám Đốc chi nhánh về vấn đề liên quan đến hoạt động ngân quỹ.

❖ **Phòng vận hành doanh nghiệp**

Tìm kiếm khách hàng mới và giới thiệu các sản phẩm của ngân hàng.

Duy trì mối quan hệ với khách hàng sẵn có.

Cung cấp vốn cho khách hàng thông qua nghiệp vụ tín dụng và bảo lãnh trong nước.

Thực hiện kinh doanh kho, chủ yếu đáp ứng yêu cầu quản lý hàng hóa cầm cố thế chấp của tín dụng.

Tham mưu cho Giám Đốc chi nhánh về vấn đề liên quan đến hoạt động tín dụng của ngân hàng.

Thực hiện nhiệm vụ thanh toán quốc tế và tham mưu cho Giám đốc về vấn đề liên quan đến hoạt động thanh toán quốc tế.

❖ **Phòng hành chính và thẻ**

Phụ trách vấn đề hành chính của toàn chi nhánh.

Tìm kiếm các đối tượng sử dụng thẻ mới, giới thiệu các sản phẩm thẻ của ngân hàng.

❖ **Phòng giao dịch**

Phòng giao dịch của chi nhánh thực hiện các giao dịch với các khách hàng là cá nhân và các tổ chức kinh tế như sau:

Thực hiện việc nhận và rút tiền gửi cho các khách hàng.

Thực hiện làm thẻ đa năng khi khách hàng có yêu cầu.

Thu mua và bán các loại ngoại tệ cho khách hàng.

2.3. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình

2.3.1. Chức năng

Với tư cách là Chi nhánh cấp I của Ngân hàng TMCP Đông Á, chi nhánh Tân Bình có chức năng trực tiếp kinh doanh tiền tệ, tín dụng, dịch vụ Ngân hàng và một số hoạt động kinh doanh khác theo sự phân cấp địa bàn của Ngân hàng TMCP Đông Á.

Đồng thời tổ chức kiểm tra, kiểm toán nội bộ theo ủy quyền của Tổng Giám Đốc Ngân hàng TMCP Đông Á và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

2.3.2. Nhiệm vụ

Quận Tân Bình được xem là một địa hình kinh tế trọng điểm, tập trung sôi động mọi hoạt động sản xuất kinh doanh, các khu chế xuất, các khu công nghiệp. Chính vì thế, sự ra đời của Chi nhánh Tân Bình nằm ngay trung tâm quận là điều tất yếu cho việc mở rộng và phát triển, nhất là đáp ứng nhu cầu ngày càng cao cho các thành phần trên địa bàn, bao gồm:

Thực hiện các giao dịch ngân hàng như: huy động vốn và nhận tiền gửi ngắn hạn, trung hạn và dài hạn từ các tổ chức, cá nhân, cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đối với các tổ chức và cá nhân trên cơ sở tính chất và khả năng nguồn vốn của chi nhánh và thực hiện các giao dịch khác trong phạm vi cho phép.

Xây dựng phương án kinh doanh, kế hoạch kinh doanh ngắn, trung và dài hạn phù hợp với tình hình thực tế tại địa bàn Tân Bình và định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Đông Á trong từng thời kỳ.

Tổng hợp và theo dõi các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh, quyết toán chỉ tiêu kinh doanh của các phòng giao dịch trực thuộc. Giúp Ban Giám Đốc chỉ đạo, kiểm tra hoạt động tín dụng tại đơn vị.

Theo dõi công tác phân loại nợ, trích lập dự phòng và xử lý rủi ro tín dụng. Lập kế hoạch sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro cả năm và hàng quý. Có kế hoạch cảnh báo rủi ro trong hoạt động kinh doanh tại chi nhánh.

Xây dựng chương trình công tác hàng tháng, quý của ngân hàng, thường xuyên đôn đốc thực hiện các chương trình mà Giám Đốc phê duyệt và có nhiệm vụ thông báo cho các phòng giao dịch trực thuộc có liên quan.

2.4. Các sản phẩm chủ yếu của ngân hàng

Các sản phẩm và dịch vụ mà Ngân hàng TMCP Đông Á cũng như Chi nhánh Tân Bình cung cấp cho khách hàng hiện nay được chia thành 2 khối chính: Khối khách hàng cá nhân và Khối khách hàng doanh nghiệp:

Bảng 2.1: Các sản phẩm dịch vụ chính đối với khách hàng cá nhân

Khách hàng cá nhân	Tiền gửi tiết kiệm	Tiết kiệm không kỳ hạn VNĐ, Ngoại tệ Tiết kiệm có kỳ hạn VNĐ, Ngoại tệ
	Tiền gửi thanh toán	Tiền gửi không kỳ hạn VNĐ, Ngoại tệ Tiền gửi có kỳ hạn VNĐ, Ngoại tệ
	Thẻ	Thẻ Đa năng Đông Á/Liên kết sinh viên/chứng khoán/Richland Hill Thẻ Tín dụng VISA DongA Bank Thẻ bác sỹ/mua sắm/nhà giáo
	Dịch vụ thanh toán tự động	Cung cấp dịch vụ thanh toán tự động các hóa đơn định kỳ cho nhà cung cấp dịch vụ (tiền điện, nước, điện thoại, bảo hiểm...)
	Tín dụng cá nhân	Vay du học Vay mua sắm và sửa chữa nhà cửa Vay sản xuất kinh doanh, đầu tư Vay tiêu dùng/cầm cố/trả góp/thấu chi...
	Chuyển tiền - Kiều hối	Nhận và gửi tiền tại Việt Nam Chuyển tiền nhanh ra nước ngoài
	Các dịch vụ khác	Gói sản phẩm dịch vụ dành cho du học sinh Kinh doanh ngoại tệ kỳ hạn Thu đổi ngoại tệ/Bán ngoại tệ Dịch vụ giữ hộ vàng Chứng thư xác định khả năng tài chính

Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Bảng 2.2: Các sản phẩm dịch vụ chính đối với khách hàng doanh nghiệp

Khách hàng doanh nghiệp	Tín dụng doanh nghiệp	Cho vay bổ sung vốn lưu động Cho vay đầu tư tài sản cố định, đầu tư dự án bất động sản Tài trợ nhập khẩu - xuất khẩu, xây dựng, thu mua dự trữ Tài trợ nhập khẩu bảo đảm bằng chính lô hàng nhập khẩu Tài trợ xuất khẩu trước khi giao hàng Tài trợ xuất khẩu sau khi giao hàng Tài trợ xuất nhập khẩu trọn gói
	Dịch vụ bảo lãnh	Bảo lãnh trong nước Bảo lãnh ngoài nước
	Dịch vụ thu chi hộ	Thu hộ tiền mặt Chi hộ tiền mặt Chi hộ lương cho nhân viên
	Kinh doanh đầu tư	Đầu tư liên doanh và ủy thác đầu tư Mua bán ngoại tệ
	Thanh toán quốc tế	Chuyển và nhận tiền nước ngoài Nhờ thu nhập khẩu - xuất khẩu, Thư tín dụng nhập khẩu - xuất khẩu Thông báo L/C xuất khẩu Chuyển nhượng thư tín dụng (L/C) xuất khẩu
	Dịch vụ tài khoản	Tiền gửi thanh toán Tiền gửi có kỳ hạn, Chuyển tiền trong nước
	Sản phẩm dịch vụ khác	Quản lý hộ tài sản Dịch vụ theo yêu cầu

Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

2.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.

2.5.1. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.

Bảng 2.3: Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	2013/2012		2014/2013	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng tài sản	1.463	1.654	1.928	191	13,05	274	16,57
Tổng vốn huy động	1.204	1.401	1.642	197	16,35	241	17,24
Tổng dư nợ cho vay	1.152	1.244	1.149	92	7,99	(95)	(7,60)

Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Qua bảng số liệu trên ta có thể thấy được tình hình hoạt động của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014 có sự biến động tương đối, trong đó tổng tài sản và vốn huy động có xu hướng tăng, ngược lại đối với dư nợ cho vay lại có sự tăng, giảm qua các năm.

Cụ thể, năm 2012 tổng tài sản tại Chi nhánh Tân Bình là 1.463 tỷ đồng, sang năm 2013 tổng tài sản tăng thêm 191 tỷ đồng, tức tăng 13,05% so với năm 2012 và tiếp tục tăng thêm 16,57% so với năm 2013, đưa tổng tài sản đến cuối năm 2014 lên đến 1.928 tỷ đồng. Sự gia tăng không ngừng này một phần là do Chi nhánh ngân hàng có sự trang bị thêm một số trang thiết bị để phục vụ cho quá trình giao dịch trở nên nhanh chóng, tiết kiệm được thời gian. Ngoài ra, việc đầu tư vào chứng khoán cũng như các khoản lãi và phí phải thu cũng tăng lên khá cao đã góp phần vào sự gia tăng của tổng tài sản tại Ngân hàng TMCP Đông Á nói chung và Chi nhánh Tân Bình nói riêng.

Về tình hình huy động vốn tại chi nhánh cũng có khởi sắc, tổng vốn huy động tăng trưởng ổn định qua các năm, trong đó tổng vốn huy động đạt 1.204 tỷ đồng vào năm 2012 và tiếp tục tăng lên 1.401 tỷ đồng trong năm 2013, tương ứng tăng 16,35% so với năm 2012. Đặc biệt, sang năm 2014 vốn huy động tăng mạnh hơn đạt 1.642 tỷ đồng, tức tăng 17,24% so với năm 2013. Sự chuyển biến tích cực này do nguồn vốn trung và dài hạn đang dần được cải thiện. Đồng thời, nguồn huy động từ tổ chức kinh tế và dân cư chiếm tỉ trọng cao trong tổng vốn huy động (khoảng 89%) và tốc độ tăng trưởng xấp xỉ gần với toàn ngành là 20%. Có thể xem đây là thành quả đáng kể của Chi nhánh Tân Bình, xét trong bối cảnh NHNN đã liên tục giảm trần lãi suất huy động từ 14% xuống chỉ còn 8% (năm 2012) và tình hình kinh tế vĩ mô còn gặp nhiều khó khăn trong năm 2013, 2014. Song, để đạt kết quả đó là nhờ Ngân hàng TMCP Đông Á đã kịp thời đưa ra những sản phẩm mới và thực hiện các chương trình khuyến mãi đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

Riêng đối với dư nợ cho vay trong thời gian qua lại không thật sự ổn định so với hai khoản mục trên. Có thể thấy trong năm 2012, dư nợ cho vay tại Chi nhánh Tân Bình là 1.152 tỷ đồng, đến năm 2013 thì có sự tăng nhẹ lên 1.244 tỷ đồng, tương đương tăng 7,99% so với năm 2012. Nguyên nhân là do hoạt động tín dụng của ngành ngân hàng bị ảnh hưởng mạnh bởi những khó khăn chung của nền kinh tế và Chi nhánh Tân Bình cũng không nằm ngoài sự ảnh hưởng đó. Tuy nhiên, Ngân hàng TMCP Đông Á đã có chính sách giảm lãi suất cho vay theo định hướng của NHNN để hỗ trợ cho doanh nghiệp về mức dưới 15% từ tháng 7 năm 2012 và tiếp tục giảm xuống 12% vào giai đoạn cuối năm 2012 đầu năm 2013. Ngoài ra, ngân hàng cũng điều hành hoạt động tín dụng theo hướng cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh và giảm cho vay đối với các hoạt động kinh doanh bất động sản. Đến năm 2014 thì dư nợ cho vay có xu hướng giảm trở lại chỉ còn 1.149 tỷ đồng, giảm 7,6% so với năm 2013. Sở dĩ có sự sụt giảm này là do tăng trưởng tín dụng tại chi nhánh thấp trong khi huy động vốn vẫn tăng (17,24%). Bởi lẽ trong bối cảnh tình hình nền kinh tế chung vẫn chưa thật sự ổn định trở lại, hàng tồn kho cao, thị trường bất động sản đi xuống, chi phí tài chính cao dẫn đến nhiều doanh nghiệp thu lỗ, phá sản và điều hiển nhiên Ngân hàng TMCP Đông Á cũng rất cân nhắc trong việc cho vay mà chỉ tập trung vào công tác thu hồi các khoản nợ quá hạn là chủ yếu để tránh tình trạng nợ xấu tiếp tục tăng cao trong những năm tiếp theo.

2.5.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.

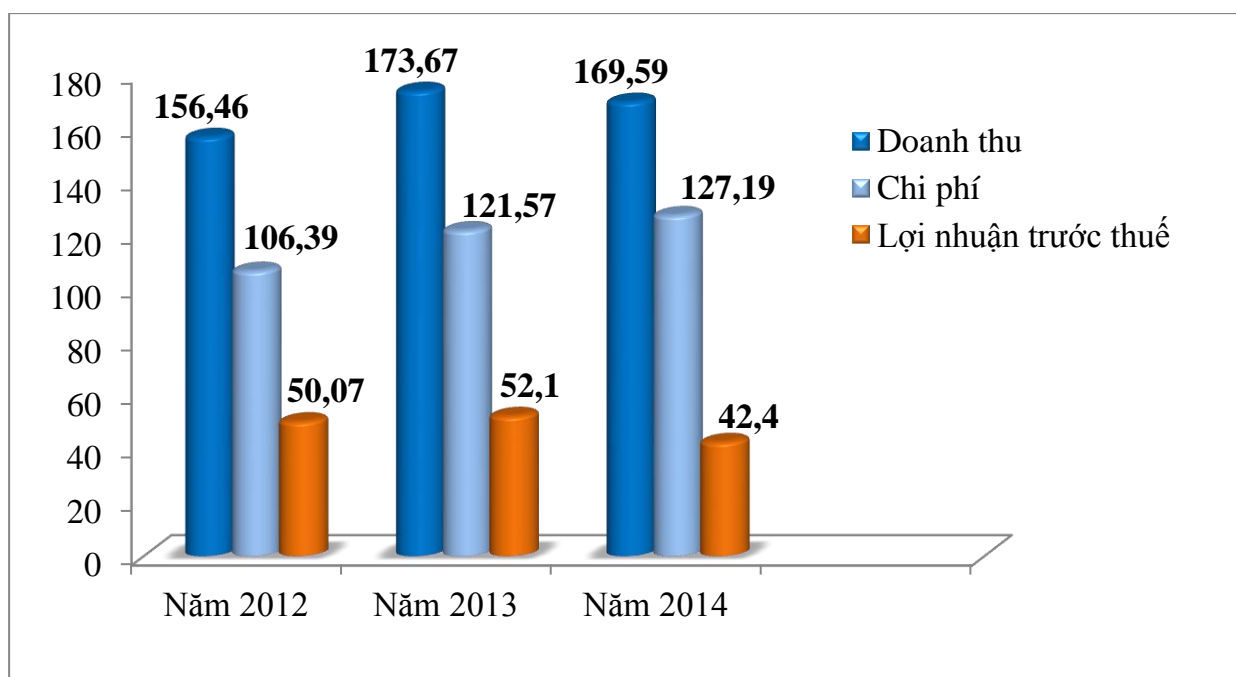
Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	2013/2012		2014/2013	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng doanh thu	156,46	173,67	169,59	17,21	11,00	(4,08)	(2,35)
Tổng chi phí	106,39	121,57	127,19	15,18	14,26	5,62	4,63
Lợi nhuận trước thuế	50,07	52,10	42,40	2,03	4,06	(9,7)	(18,63)

Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014



Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Dựa vào bảng số liệu đã tính toán kết hợp với biểu đồ 2.1, ta thấy rằng tình hình kinh doanh của ngân hàng trong giai đoạn 2012 – 2014 chưa thật sự hiệu quả, doanh thu biến động không ngừng và chi phí tăng nhanh qua mỗi năm. Điều này làm cho lợi nhuận sau thuế tại chi nhánh Tân Bình thấp và đang có xu hướng giảm.

Có thể thấy được doanh thu trong năm 2012 không quá cao chỉ đạt 156,46 tỷ đồng, trong khi đó chi phí lại khá cao đến 106,39 tỷ đồng, dẫn đến lợi nhuận sau thuế của năm chỉ đạt 50,07 tỷ đồng. Sang năm 2013, tình hình có sự chuyển biến tích cực hơn, doanh thu có sự gia tăng tương đối lên 173,67 tỷ đồng, tương ứng tăng 11% so với năm 2012. Bên cạnh đó thì chi phí cũng tăng thêm 15,18 tỷ đồng (tổng chi phí là 121,57 tỷ đồng) và tốc độ tăng (14,26%) cao hơn không đáng kể so với doanh thu nên lợi nhuận sau thuế cũng có sự tăng nhẹ lên 52,10 tỷ đồng, tức tăng 4.06% so với năm 2012. Sự gia tăng này là do DongA Bank đã và đang trên lộ trình thực hiện mục tiêu: "Đổi mới và Phát triển" với mô hình kinh doanh chiến lược mới, nâng cao các nguồn thu phí và quản lý chi phí thật hiệu quả bằng việc hoàn thiện và đưa những sản phẩm cá nhân mới nổi bật như: Tiết kiệm "Chấp cánh cho Con yêu", Tiết kiệm "Tích lũy cho Tương lai", và các sản phẩm phục vụ cho sản xuất, tiêu dùng đối với các nhóm khách hàng đặc thù như: thành viên Hội Liên Hiệp Phụ nữ, đối tượng chính sách, cán bộ hưu trí,... Đặc biệt là chương trình vay vốn ưu đãi 1000 tỷ đồng cho Hội Doanh nhân trẻ và cho vay tín chấp 100 tỷ đồng đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ. Đồng thời, Ngân hàng TMCP Đông Á cũng cải tiến và phát triển công nghệ thông tin để cắt giảm chi phí và đem lại sự tiện ích cho khách hàng. Trái với những thay đổi tích cực đó thì năm 2014 là một năm đầy thách thức không chỉ riêng đối Chi nhánh Tân Bình mà còn với cả toàn Ngân hàng TMCP Đông Á. Tăng trưởng âm vào 6 tháng đầu năm nhưng sau đó nhờ thực hiện sự chỉ đạo đúng đắn của Ban Giám Đốc và sự nỗ lực của toàn thể cán bộ nhân viên Chi nhánh Tân Bình mà doanh thu trong năm đạt con số đáng khích lệ 169,59 tỷ đồng, giảm 2,35% so với năm 2013. Song, chi phí vẫn không ngừng tăng, nhưng tốc độ tăng đã giảm xuống chỉ còn 4,63%, tương ứng là 127,19 tỷ đồng, vì thế lợi nhuận sau thuế vẫn có xu hướng giảm trở lại trong năm 2014, chỉ còn 42,4 tỷ đồng, tức giảm 18,63% so với năm 2013.

Nhìn chung trong giai đoạn 2012 – 2014, nền kinh vẫn còn đang trong tiến trình phục hồi từng bước nhưng vẫn chưa thật sự thoát khỏi khủng hoảng. Chính vì thế, tình hình hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Tân Bình vẫn còn nhiều khó khăn, đặc biệt là trong lĩnh vực cho vay, tăng trưởng tín dụng và giải quyết nợ xấu. Nhưng với những kết

quả đạt được như trên là điều đáng khích lệ đối với toàn thể Chi nhánh Tân Bình, trong thời gian sắp tới chi nhánh cần có những kế hoạch phát triển bền vững hơn để tối ưu hóa chi phí đem lại hiệu quả hoạt động cao hơn.

2.6. Thực trạng phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014

2.6.1. Các loại hình bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình

Có thể nói kể từ khi bắt đầu thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh cho đến nay thì hoạt động bảo lãnh đã và đang dần khẳng định được vị trí của mình trong hoạt động dịch vụ tại Chi nhánh Tân Bình, trong đó phải kể đến số lượng khách hàng là các doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng hoạt động bảo lãnh ngày càng tăng. Do vậy, để đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất, Chi nhánh Tân Bình nói riêng và Ngân hàng TMCP Đông Á nói chung đã không ngừng cố gắng hoàn thiện và mở rộng hơn nữa các loại hình bảo lãnh mới. Đến thời điểm hiện tại thì Chi nhánh cung cấp đa dạng các sản phẩm bảo lãnh sau:

Bảo lãnh trong nước:

Bảo lãnh dự thầu

Bảo lãnh thực hiện hợp đồng

Bảo lãnh bảo hành

Bảo lãnh vay vốn

Bảo lãnh thanh toán

Bảo lãnh hoàn tạm ứng

Bảo lãnh thanh toán thuế

Các loại bảo lãnh khác.

Bảo lãnh ngoài nước: Ngân hàng TMCP Đông Á thực hiện phát hành thư tín dụng dự phòng và thư bảo lãnh, đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp mong muốn được ngân hàng bảo lãnh để thực hiện các cam kết trong giao dịch kinh tế đối với các đối tác nước ngoài. Với dịch vụ bảo lãnh ngoài nước, Ngân hàng TMCP Đông Á sẽ hỗ trợ doanh nghiệp mở rộng cơ hội phát triển hoạt động kinh doanh ra thị trường quốc tế.

Trong số các loại hình bảo lãnh mà Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình cung cấp thì bảo lãnh thực hiện hợp đồng được xem là một trong những loại hình bảo lãnh tiêu biểu được các doanh nghiệp ưu tiên lựa chọn và chiếm doanh số cao nhất trong tổng doanh số bảo lãnh hằng năm tại Chi nhánh. Sự thuận lợi về địa lý kinh tế, về giao thông đường bộ, đường hàng không đã tạo điều kiện cho hoạt động thương mại, dịch vụ tại quận Tân Bình luôn diễn ra sôi nổi, thu hút được rất nhiều sự quan tâm của các nhà đầu tư và doanh nhân khu vực trong và ngoài nước. Chính vì thế, các doanh nghiệp nhất là các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại quận Tân Bình lựa chọn bảo lãnh thực hiện hợp đồng như là giải pháp tốt nhất để có thể dễ dàng ký kết các hợp đồng kinh tế với đối tác dựa trên sự cam kết bằng năng lực tài chính và uy tín của Ngân hàng TMCP Đông Á.

2.6.2. Quy trình thực hiện bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình

2.6.2.1. Điều kiện bảo lãnh

Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình xem xét và quyết định bảo lãnh khi Doanh nghiệp đáp ứng các điều kiện sau:

1. Có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.
2. Mục đích đề nghị bảo lãnh là hợp pháp.
3. Có khả năng tài chính để thực hiện nghĩa vụ được Ngân hàng TMCP Đông Á bảo lãnh trong thời hạn cam kết.
4. Trường hợp Doanh nghiệp hoặc bên nhận bảo lãnh là tổ chức hoặc cá nhân nước ngoài thì ngoài các điều kiện nêu trên, Doanh nghiệp phải tuân thủ các quy định:
 - Quản lý vay và trả nợ nước ngoài;
 - Cho vay và thu hồi nợ nước ngoài;
 - Quy định về quản lý ngoại hối;
 - Các quy định pháp luật có liên quan khác.

2.6.2.2. Hồ sơ bảo lãnh của khách hàng

Giấy đề nghị bảo lãnh theo mẫu của Ngân hàng TMCP Đông Á hoặc do khách hàng tự làm.

Phương án sản xuất kinh doanh/Dự án đầu tư/Bản công bố thông tin (áp dụng đối với bảo lãnh thanh toán trái phiếu).

Giấy tờ chứng minh mục đích bảo lãnh: các hợp đồng kinh tế; thông báo mời thầu,...

Hồ sơ pháp lý khách hàng gồm (Bản sao có công chứng/chứng thực):

Giấy phép thành lập đối với doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp đầu tư và các doanh nghiệp thành lập trước 01/01/2000 (ngoại trừ một số ngành Nhà Nước bắt buộc phải có giấy phép thành lập).

Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh/*Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế.*

Giấy phép đầu tư/Giấy chứng nhận đầu tư (đối với các công ty có vốn đầu tư nước ngoài).

Quyết định thành lập công ty con của các tổng công ty, cơ quan chủ quản...

Chứng chỉ hành nghề đối với các ngành nghề (nếu có).

Giấy chứng nhận đăng ký thuế.

Điều lệ công ty đối với các loại hình công ty theo quy định của pháp luật (trách nhiệm hữu hạn, cổ phần, hợp danh, liên doanh ...)

Quyết định bổ nhiệm giám đốc.

Quyết định bổ nhiệm kế toán trưởng của người có thẩm quyền (bắt buộc đối với doanh nghiệp nhà nước).

Chứng chỉ hành nghề đối với các thành viên sáng lập của công ty hợp danh.

Báo cáo tài chính 03 năm liên tiếp gần nhất (nếu có), báo cáo thuế 3 tháng liên tiếp gần nhất (nếu có).

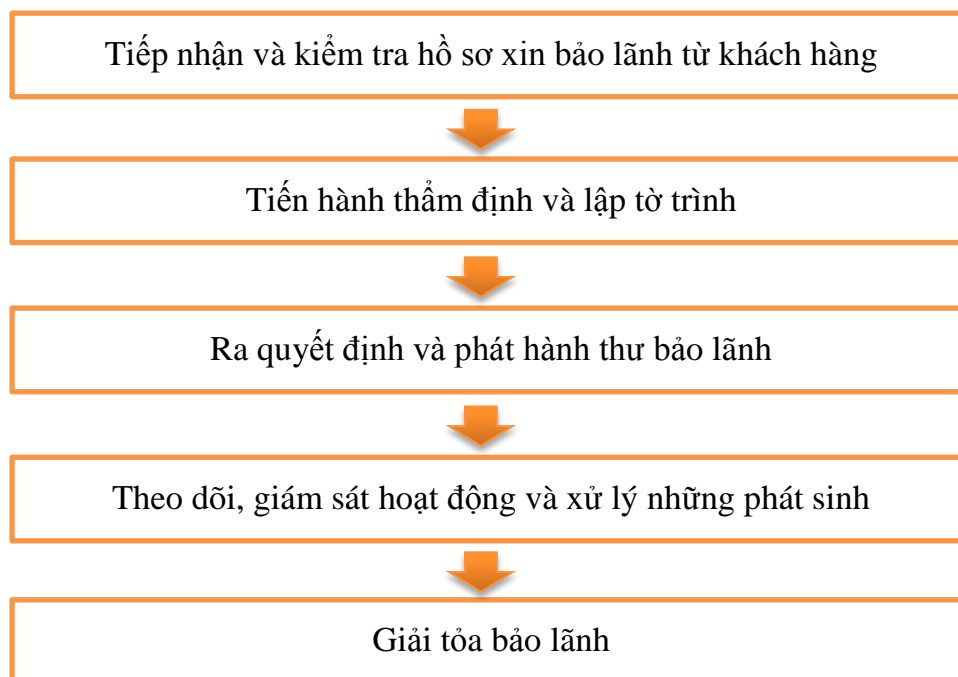
Bản sao các giấy tờ liên quan đến tài sản thế chấp, cầm cố bảo đảm.

Biên bản họp Hội đồng thành viên, Hội đồng quản trị, Quyết định của chủ sở hữu về việc vay vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Á và sử dụng tài sản đảm bảo.

Đặc biệt, hồ sơ pháp lý và báo cáo tài chính chỉ nộp lần đầu khi mới phát sinh quan hệ với Ngân hàng TMCP Đông Á, các lần sau chỉ nộp bản thay đổi hoặc bản cập nhật tình hình mới nhất (nếu có).

2.6.2.3. Quy trình thực hiện bảo lãnh

Sơ đồ 2.2: Quy trình bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi Nhánh Tân Bình



Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Bước 1: Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ xin bảo lãnh từ khách hàng.

Cán bộ tín dụng sẽ tư vấn và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ theo đúng quy định đối với mỗi loại hình bảo lãnh theo quy định trong hồ sơ bảo lãnh khách hàng của Ngân hàng TMCP Đông Á, bao gồm:

Hồ sơ áp dụng chung cho các loại hình bảo lãnh;

Hồ sơ áp dụng riêng cho từng loại hình bảo lãnh.

Sau khi nhận được hồ sơ bảo lãnh của khách hàng, cán bộ tín dụng sẽ kiểm tra, kiểm soát các tài liệu của bộ hồ sơ về số lượng, các yếu tố trên tài liệu về tính đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ bảo lãnh và yêu cầu khách hàng hoàn chỉnh, bổ sung hồ sơ (nếu thiếu).

Bước 2: Tiến hành thẩm định và lập tờ trình.

Nếu như hồ sơ của khách hàng đã đầy đủ thì cán bộ tín dụng sẽ tiến hành lập danh mục hồ sơ và tiến hành chuyển hồ sơ sang bộ phận thẩm định. Tại đây, bộ phận thẩm định sẽ thực hiện quy trình thẩm định tương tự như trong cho vay, cụ thể:

Tính đầy đủ, hợp pháp và hợp lệ của hồ sơ bảo lãnh;

Năng lực pháp lý của khách hàng xin bảo lãnh;

Tình hình tài chính và năng lực sản xuất kinh doanh của khách hàng;

Tính khả thi của dự án, phương án và khả năng trả hoàn trả nợ, lãi của khách hàng;

Đánh giá các rủi ro tiềm ẩn;

Thẩm định về tài sản và các biện pháp đảm bảo cho nghĩa vụ được bảo lãnh.

Trong quá trình thẩm định, nếu có vướng mắc thì bộ phận thẩm định báo cáo Trưởng phòng tín dụng và Lãnh đạo chi nhánh phối hợp với các đơn vị có liên quan (nếu cần) tiến hành kiểm tra để xác minh tính thực tế và trung thực của hồ sơ bảo lãnh.

Sau khi thẩm định hoàn tất các nội dung trên, cán bộ tín dụng sẽ lập tờ trình thông báo xét duyệt gửi cho Trưởng phòng kiểm soát và trình lên Lãnh đạo chi nhánh. Tờ trình phải thể hiện quan điểm cá nhân của cán bộ tín dụng và chịu trách nhiệm về tính xác thực của các thông tin có liên quan đến phán quyết bảo lãnh. Có ý kiến đề xuất bảo lãnh hoặc từ chối với các lý do cụ thể.

Nội dung của tờ trình phải được trình bày theo mẫu của Ngân hàng TMCP Đông Á quy định và tùy vào mức kỹ quỹ hoặc tình hình giao dịch thực tế của khách hàng với chi nhánh ngân hàng mà các thông tin trong tờ trình có thể được lược bỏ hoặc bổ sung cho phù hợp nhưng vẫn đảm bảo đầy đủ những thông tin cần thiết theo quy định.

Bước 3: Ra quyết định và phát hành thư bảo lãnh.

❖ Ra quyết định bảo lãnh

Sau khi xem xét tờ trình của Phòng tín dụng, Lãnh Đạo Chi nhánh sẽ quyết định về việc bảo lãnh. Nếu loại hình bảo lãnh thuộc ủy quyền thường xuyên và trong mức phán quyết của chi nhánh theo các văn bản quy định của Ngân hàng TMCP Đông Á về mức ủy quyền, phán quyết đối với Chi nhánh thì Lãnh đạo Chi nhánh sẽ ra quyết định.

Trường hợp các loại bảo lãnh không được ủy quyền thường xuyên, hay vượt mức phán quyết của Chi nhánh nhưng Chi nhánh đồng ý bảo lãnh thì cán bộ tín dụng sẽ soạn thảo tờ trình trình Trưởng phòng kiểm soát và Lãnh đạo chi nhánh sẽ ký gửi Hội sở xem

xét ủy nhiệm. Nếu không đồng ý bảo lãnh thì cán bộ tín dụng sẽ thảo công văn từ chối bảo lãnh, trình Lãnh đạo ký và trả lời với khách hàng.

❖ *Phát hành bảo lãnh*

Trước khi nhận quyết định bảo lãnh, cán bộ tín dụng sẽ hoàn chỉnh lại hồ sơ bảo lãnh nếu có yêu cầu của Hội sở đối với những dự án đã trình Hội sở chính ủy nhiệm.

Sau khi có quyết định phê duyệt chấp thuận bảo lãnh của Lãnh đạo Chi nhánh hoặc công văn ủy nhiệm của Hội sở chính quyết định bảo lãnh, cán bộ tín dụng sẽ yêu cầu khách hàng thực hiện biện pháp đảm bảo (trừ bảo lãnh có ký quỹ 100%) đã cam kết cho nghĩa vụ được bảo lãnh như: thế chấp, cầm cố, ký quỹ, bảo lãnh của bên thứ 3,... và các yêu cầu khác trong ủy nhiệm của Hội sở chính (nếu có).

Khi đã nhận được hồ sơ phê duyệt của Lãnh đạo, cán bộ tín dụng tiến hành soạn thảo hợp đồng trình Trưởng phòng tín dụng kiểm soát và Lãnh đạo Chi nhánh ký phát hành bảo lãnh và gửi cho khách hàng. Trường hợp Hội sở chính ủy nhiệm Chi nhánh thực hiện bảo lãnh, Chi nhánh gửi 01 bản hợp đồng bảo lãnh để Hội sở theo dõi.

Bước 4: Theo dõi, giám sát hoạt động và xử lý những phát sinh.

Sau khi đã ký kết hợp đồng bảo lãnh thì Cán bộ tín dụng có nhiệm vụ thực hiện và xử lý các công việc sau:

Theo dõi việc phát sinh nghĩa vụ bảo lãnh đối với các loại bảo lãnh như: bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng và các cam kết bảo lãnh khác. Đồng thời, theo dõi giải ngân, thực hiện nhận nợ đối với bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh vay vốn. Sau đó, tiến hành thông báo và gửi các chứng từ chứng minh việc giải ngân cho cán bộ phòng kế toán để hạch toán ngoại bảng số dư bảo lãnh.

Thường xuyên theo dõi tình hình tài chính và sản xuất kinh doanh của khách hàng. Hàng quý yêu cầu khách hàng gửi báo định kỳ và báo cáo quyết toán cuối năm đã được phê duyệt.

Theo dõi và phối hợp với phòng kế toán để thực hiện thu phí bảo lãnh theo hợp đồng đã ký kết.

Thường xuyên kiểm tra các tài sản đảm bảo cho bảo lãnh như: kiểm tra sổ dư trên tài khoản ký quỹ; kiểm tra hồ sơ và tài sản tại hiện trường đối với các tài sản là máy móc, thiết bị và theo dõi năng lực tài chính của người bảo lãnh thứ 3.

Thực hiện đơn đốc nghĩa vụ trả nợ gốc và lãi của khách hàng đối với bên vay.

Thực hiện gia hạn bảo lãnh nếu xem xét đủ điều kiện và tính hợp lý của việc gia hạn. Lập tờ trình, các thủ tục cần thiết theo đề nghị của khách hàng và yêu cầu trong quy chế bảo lãnh của Ngân hàng TMCP Đông Á gửi cho Lãnh đạo.

Khi phát sinh nghĩa vụ trả nợ thay cho khách hàng, Cán bộ tín dụng cần báo cáo Trưởng phòng và Lãnh đạo Chi nhánh để thực hiện kiểm tra, lập biên bản và yêu cầu khách hàng giải trình nguyên nhân và xử lý theo các hướng sau:

Trích tiền ký quỹ bảo lãnh để thanh toán cho bên thụ hưởng;

Đàm phán với bên cho vay để gia hạn nợ cho khách hàng (bảo lãnh vay vốn);

Cho khách hàng vay tạm thời chờ thanh toán;

Cho khách hàng vay bắt buộc để trả nợ thay theo quy định hiện hành.

Bước 5: Giải tỏa bảo lãnh.

Cán bộ tín dụng thực hiện thông báo Trưởng Phòng và Lãnh đạo Chi nhánh về việc tắt toán những hồ sơ bảo lãnh đã hết thời hạn hiệu lực theo quy chế về bảo lãnh của DongA Bank.

Giải chấp tài sản, xuất kho tài sản hoặc các giấy tờ tài sản thế chấp, giải tỏa tiền ký quỹ.

Đánh giá kết quả và tiến hành sắp xếp lại hồ sơ để lưu trữ theo đúng quy định của Ngân hàng TMCP Đông Á.

➤ Nhận xét:

Nhìn chung, quy trình thực hiện bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình khá chặt chẽ và linh hoạt, đáp ứng nhanh chóng và kịp thời nhu cầu của khách hàng nhưng vẫn đảm bảo tuân thủ những quy chế, quy định chung trong hoạt động bảo lãnh của Ngân hàng TMCP Đông Á nói riêng và NHNN nói chung.

Các điều kiện bảo lãnh và hồ sơ bảo lãnh của khách hàng được Chi nhánh cụ thể hóa từ những quy định chung để phù hợp với điều kiện thực tế của khách hàng và tại địa

bản hoạt động. Trong đó, hồ sơ pháp lý và báo cáo tài chính của những khách hàng thân thiết đã phát sinh giao dịch với Ngân hàng TMCP Đông Á thì chỉ cần nộp bản thay đổi hoặc bản cập nhật tình hình mới nhất (nếu có). Chính sự tín nhiệm này đã giúp ngân hàng tạo dựng được niềm tin đối với khách hàng thông qua việc tiết kiệm thời gian, chi phí trong khâu thủ tục, quy trình kiểm tra và thẩm định hồ sơ cũng trở nên đơn giản hơn giúp khách hàng có thể tiếp cận được nguồn vốn một cách nhanh chóng nhất. Bên cạnh đó, quy trình thực hiện bảo lãnh tại Chi nhánh cũng được thực hiện khá đồng bộ, có sự liên kết khá chặt chẽ giữa các bộ phận với nhau. Các bước trong quy trình được Ngân hàng TMCP Đông Á xây dựng rất chi tiết nhưng đòi hỏi cán bộ tín dụng phải là người thực sự có kiến thức chuyên môn vững vàng, nắm rõ và cập nhật những quy định mới của NHNN về hoạt động bảo lãnh cũng như có am hiểu rộng về các ngành nghề hoạt động của khách hàng. Có như vậy thì các bước trong quy trình mới thật sự có giá trị và góp phần giảm thiểu được rủi ro cho ngân hàng.

2.6.3. Các chỉ tiêu phản ánh tình hình hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014

2.6.3.1. Doanh số bảo lãnh

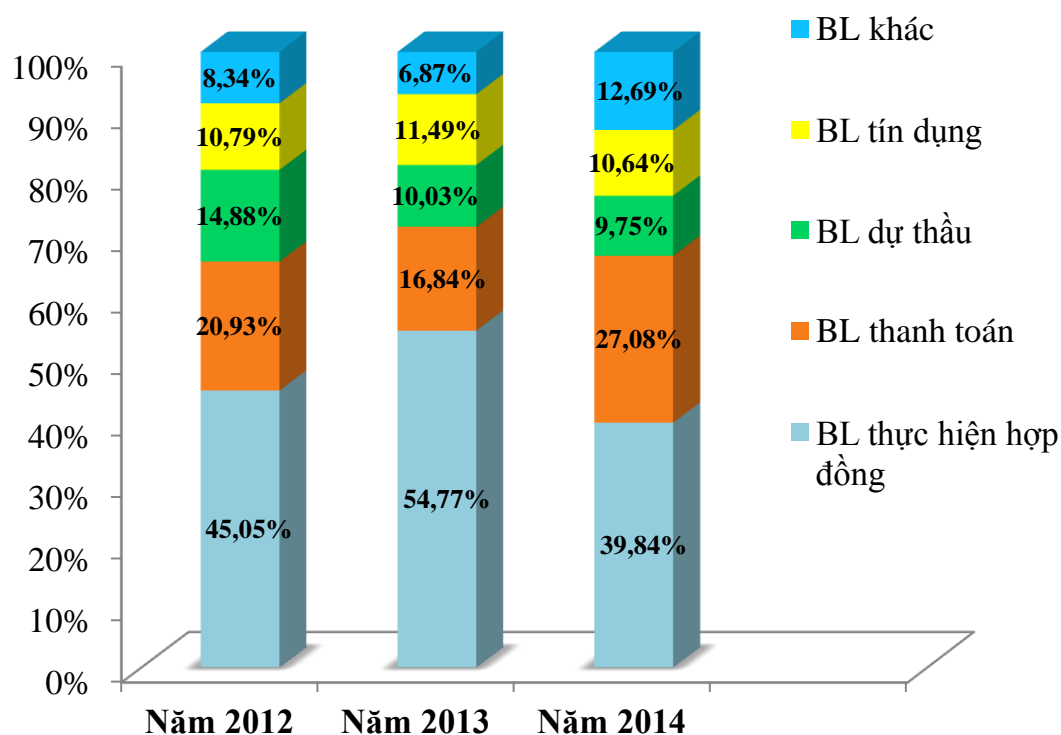
Bảng 2.5: Doanh số bảo lãnh theo các loại hình bảo lãnh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	2013/2012		2014/2013	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Bảo lãnh thực hiện hợp đồng	5,51	9,01	5,84	3,5	63,52	(3,17)	(35,18)
Bảo lãnh thanh toán	2,56	2,77	3,97	0,21	8,20	1,2	43,32
Bảo lãnh dự thầu	1,82	1,65	1,43	(0,17)	(9,34)	(0,22)	(13,33)
Bảo lãnh tín dụng	1,32	1,89	1,56	0,57	43,18	(0,33)	(17,46)
Bảo lãnh khác	1,02	1,13	1,86	0,11	10,78	0,73	64,60
Doanh số bảo lãnh	12,23	16,45	14,66	4,22	34,51	(1,79)	(10,88)

Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Biểu đồ 2.2: Cơ cấu doanh số bảo lãnh theo loại hình bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014



Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Dựa vào bảng số liệu ta thấy rằng tổng doanh số bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình có sự biến động tương đối qua các năm, trong đó bảo lãnh thực hiện hợp đồng là loại hình bảo lãnh chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh số bảo lãnh trong 3 năm trở lại đây. Cụ thể:

Năm 2012, tổng doanh số bảo lãnh đạt 12,23 tỷ đồng thì có đến 5,51 tỷ đồng là doanh số của bảo lãnh hợp đồng (chiếm 45,05%), tiếp đến là bảo lãnh thanh toán chiếm 20,93% và bảo lãnh dự thầu là 14,88%. Có thể nói đây là 3 loại hình bảo lãnh điển hình nhất tại chi nhánh Tân Bình do có sự ưu thế về địa bàn với 2 cửa ngõ giao thông quốc tế và được xem là một trong những vùng kinh tế trọng điểm về thương mại, dịch vụ cho nên các doanh nghiệp tại đây hoạt động chủ yếu là về xây dựng, thanh toán xuất nhập khẩu. Bên cạnh đó, giá trị của các hợp đồng này thường lớn hơn so với bảo lãnh tín dụng và các loại bảo lãnh khác (chiếm chưa đến 20% trong tổng doanh số bảo lãnh)... Tranh thủ thế

manh này Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình đã có những chính sách nâng cao chất lượng và ưu đãi về mức phí của 3 loại hình bảo lãnh này để có thể tiếp tục mở rộng doanh số bảo lãnh cho những năm tiếp theo.

Thật vậy, năm 2013 doanh số bảo lãnh đã tăng lên 16,45 tỷ đồng (tăng 34,51%) so với năm 2012. Trong đó, bảo lãnh thực hiện hợp đồng chiếm 54,77% (tương đương 9,01 tỷ đồng) tăng 63,53%, bảo lãnh thanh toán cũng có sự gia tăng nhưng không đáng kể chỉ khoảng 2,77 tỷ đồng (tăng 8,2%), nhưng bảo lãnh dự thầu lại có sự sụt giảm khá nhẹ xuống còn 1,65 tỷ đồng (giảm 9,34%). Bởi lẽ, *“Năm 2013 là năm chứng kiến rất nhiều sự biến động của ngành xây dựng, thị trường bất động sản vẫn chưa thể khởi sắc...”* (Kim Linh, 2013, Đời Sống Pháp Luật) đã gây khó khăn cho các doanh nghiệp kinh doanh sản xuất vật liệu xây dựng cũng như các doanh nghiệp xây lắp và thi công công trình. Do vậy, các hoạt động đấu thầu cũng từ đó bị chững lại. Riêng đối với bảo lãnh tín dụng và bảo lãnh khác thì có sự gia tăng lần lượt là 1,89 tỷ đồng (tăng 43,18%) và 1,13 tỷ đồng (tăng 10,78%) so với năm 2012. Có thể xem sự gia tăng này là một dấu hiệu đáng mừng trong hoạt động cung cấp dịch vụ bảo lãnh cho khách hàng doanh nghiệp tại chi nhánh. Xét trong bối cảnh nền kinh tế còn nhiều khó khăn và thách thức thì bảo lãnh trở thành một công cụ tài trợ đắc lực cho các doanh nghiệp đang có nhu cầu tìm vốn để khôi phục và mở rộng sản xuất kinh doanh, hay ký kết hợp đồng thương mại,...Tận dụng được lợi thế này Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Tân Bình đã không ngừng mở rộng cung ứng dịch vụ với chất lượng tốt hơn, thực hiện đa dạng hóa các loại hình bảo lãnh với sự xuất hiện của một loại hình bảo lãnh mới là bảo lãnh thanh toán thuế làm giảm áp lực về nghĩa vụ thuế đối với Nhà Nước cho các doanh nghiệp. Điều này cũng đã đóng góp phần nào vào sự tăng trưởng doanh số cho chi nhánh trong năm 2013.

Tuy nhiên, đến năm 2014 thì doanh số bảo lãnh lại có xu hướng giảm, chỉ đạt 14,66 tỷ đồng (giảm 10,88%) so với năm 2013. Có thể kể đến là sự giảm mạnh của các loại hình sau: bảo lãnh thực hiện hợp đồng, chỉ còn 5,84 tỷ đồng (giảm 35,18%), bảo lãnh dự thầu là 1,43 tỷ đồng (giảm 13,33%), bảo lãnh tín dụng là 1,56 tỷ đồng (giảm 17,46%) so với năm 2013. Điều này trước hết là do chi nhánh Tân Bình đã chủ động cắt giảm hoạt động của một số loại hình bảo lãnh để có thể kiểm soát và quản lý rủi ro đảm bảo an toàn trong hoạt động cấp tín dụng theo: *“Thông tư số 36/2014/TT-NHNN Quy định về các giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài”*. Ngoài ra, lợi thế cạnh tranh trong hoạt động bảo lãnh của Ngân hàng

TMCP Đông Á tại chi nhánh Tân Bình đang có dấu hiệu giảm đi trước các đối thủ lớn trong cùng khu vực như BIDV, Vietcombank, MB, Sacombank,... Song, “Năm 2014 là năm mà hoạt động thương mại dịch vụ tại quận Tân Bình có sự khởi sắc, doanh thu thương mại dịch vụ thực hiện trên 192 tỷ đồng, đạt 101,17% kế hoạch đề ra” (Lạc Phong, 2015). Nhờ đó, doanh số bảo lãnh thanh toán tiếp tục tăng mạnh lên 3,97 tỷ đồng (tăng 43,32%), đồng thời các loại bảo lãnh khác cũng có sự gia tăng trở lại với doanh số đạt 1,86 tỷ đồng (tăng 64,6%) so với năm 2013. Mặc dù, cả hai đều có sự tăng trưởng mạnh mẽ, nhưng do khách hàng tại Chi nhánh phần lớn là những doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực xây dựng, thi công, thiết kế nên tỷ trọng cả hai vẫn thấp hơn so với các loại bảo lãnh trên, lần lượt chiếm chỉ khoảng 27,08% và 12,69% trong tổng doanh số bảo lãnh. Đây cũng chính là một trong những yếu điểm khiến cho việc mở rộng các loại hình bảo lãnh mới của Ngân hàng TMCP Đông Á còn gặp nhiều khó khăn vì đối tượng khách hàng có nhu cầu phù hợp với những loại hình bảo lãnh mới tại Chi nhánh vẫn còn rất hạn chế.

2.6.3.2. Dư nợ bảo lãnh

Bảng 2.6: Dư nợ bảo lãnh theo các loại hình bảo lãnh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014

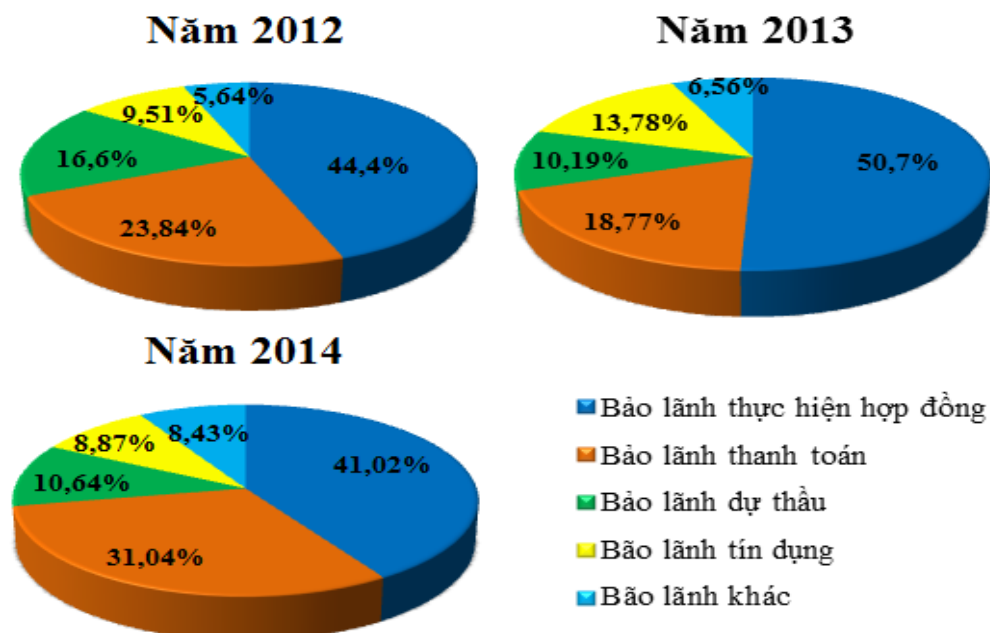
ĐVT: Tỷ đồng

chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	2013/2012		2014/2013	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Bảo lãnh thực hiện hợp đồng	11,34	13,83	9,29	2,49	21,96	(4,54)	(32,83)
Bảo lãnh thanh toán	6,09	5,12	7,03	(0,97)	(15,93)	1,91	37,30
Bảo lãnh dự thầu	4,24	2,78	2,41	(1,46)	(34,43)	(0,37)	(13,31)
Bảo lãnh tín dụng	2,43	3,76	2,01	1,33	54,73	(1,75)	(46,54)
Bảo lãnh khác	1,44	1,79	1,91	0,35	24,31	0,12	6,70
Tổng dư nợ bảo lãnh	25,54	27,28	22,65	1,74	6,81	(4,63)	(16,97)

Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh

Tân Bình.

Biểu đồ 2.3: Cơ cấu dư nợ bảo lãnh theo loại hình bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014



Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Thông qua bảng số liệu và biểu đồ trên, ta thấy rằng dư nợ bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình đang có sự dao động qua mỗi năm và cũng tương tự như doanh số bảo lãnh thì bảo lãnh thực hiện hợp đồng vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng dư nợ so với các loại hình còn lại.

Tại thời điểm năm 2012, tổng dư nợ bảo lãnh là 25,54 tỷ đồng trong đó dư nợ bảo lãnh thực hiện hợp đồng là 11,34 tỷ đồng (chiếm 44,4%), dư nợ bảo lãnh thanh toán là 6,09 tỷ đồng (chiếm 23,84%) và dư nợ bảo lãnh dự thầu là 4,24 tỷ đồng (chiếm 16,6%). Còn đối với bảo lãnh tín dụng và bảo lãnh khác chỉ chiếm khoảng 15% trong tổng dư nợ bảo lãnh tại chi nhánh. Mặc dù chiếm tỷ trọng không cao so với ba loại hình bảo lãnh chủ chốt của ngân hàng, nhưng với sự đáp ứng kịp thời nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng thì bảo lãnh tín dụng cũng như các loại bảo lãnh thanh toán thuế, bảo lãnh hoàn tạm ứng, bảo lãnh LC trả chậm... sẽ là những loại hình bảo lãnh tiềm năng, hứa hẹn phát triển và đem lại nguồn thu ổn định cho chi nhánh trong tương lai.

Đến năm 2013, dư nợ bảo lãnh tăng từ 25,54 tỷ đồng lên 27,28 tỷ đồng, tương đương tăng 6,81% so với năm 2012. Có thể lý giải sự gia tăng này là do doanh số bảo

lãnh trong năm 2013 tăng khá cao (34,51%), kết hợp với việc duy trì tăng dư nợ đối với các khách hàng truyền thống như: Công ty TNHH Bột Mì, Công Ty TNHH Kỹ Thuật Mỹ Phước, Công ty cổ phần Thang Máy Phương Đông... và chủ động tăng dư nợ đối với các khách hàng mới nhưng có tình hình tài chính tốt, hợp đồng bảo lãnh an toàn và đem lại hiệu quả cao cho chi nhánh như: Công ty CP Đầu tư và Phát triển Đông Á, Công ty TNHH Nhà Mơ... Tuy nhiên, sự gia tăng dư nợ này chủ yếu vẫn là ở loại hình bảo lãnh thực hiện hợp đồng với tỷ trọng tương đối cao trong tổng dư nợ bảo lãnh là 50,7% (tương đương 13,83 tỷ đồng). Trái lại, hai loại hình chủ chốt như bảo lãnh thanh toán và bảo lãnh dự thầu lại có xu hướng sụt giảm lần lượt còn 5,12 tỷ đồng (chiếm 18,77%); 2,78 tỷ đồng (chiếm 10,19%). Sở dĩ có sự dịch chuyển đáng kể này là do các hợp đồng của bảo lãnh thanh toán và bảo lãnh dự thầu đã hết hiệu lực và được Chi nhánh giải tỏa, trong đó có một số hợp đồng bảo lãnh dự thầu tuy đã hết hiệu lực nhưng vì doanh nghiệp giành được hợp đồng đấu thầu nên đề nghị Chi nhánh tiếp tục bảo lãnh thực hiện hợp đồng theo yêu cầu của bên nhận bảo lãnh. Đặc biệt, trong năm 2013 Chi nhánh Tân Bình đã chủ động phối hợp với UBND thành phố nói chung và quận Tân Bình nói riêng xây dựng mô hình kết nối ngân hàng – doanh nghiệp bằng việc cam kết bảo lãnh cho các doanh nghiệp chưa có uy tín tại địa bàn có cơ hội vay vốn, ổn định sản xuất kinh doanh. Nhờ đó, dư nợ bảo lãnh tín dụng tăng từ 2,43 tỷ lên 3,76 tỷ đồng (tăng 54,73%) tăng gấp đôi so với năm 2012. Qua đó, chứng tỏ rằng Chi nhánh Tân Bình đã luôn nỗ lực không ngừng để có thể duy trì và phát triển tương đối ổn định hoạt động bảo lãnh ngân hàng trong bối cảnh nền kinh tế vẫn chưa thật sự hồi phục.

Dấu hiệu sụt giảm của doanh số bảo lãnh trong năm 2014 đã kéo theo sự sụt giảm của dư nợ bảo lãnh xuống còn 22,65 tỷ đồng, tức giảm 16,97% so với năm 2013. Diễn hình là sự sụt giảm mạnh của các loại: bảo lãnh thực hiện hợp đồng giảm 32,83% (chỉ còn 9,29 tỷ đồng), bảo lãnh dự thầu tiếp tục giảm còn 2,41 tỷ đồng (giảm 13,31%) và giảm mạnh nhất là bảo lãnh tín dụng chỉ còn 2,01 tỷ đồng (giảm 46,54%) so với năm 2013. Ngoài tác động của doanh số bảo lãnh thì nguyên nhân dẫn đến sự sụt giảm đáng kể trên là do các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại địa bàn Tân Bình vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu về tài sản đảm bảo cũng như hạn mức ký quỹ theo quy định của ngân hàng khi đề nghị phát hành thư bảo lãnh, dẫn đến ngân hàng buộc phải từ chối bảo lãnh để đảm bảo an toàn hoạt động đối với các loại hình bảo lãnh khá rủi ro như trên. Tuy nhiên, có thể thấy dư nợ bảo lãnh năm 2014 vẫn chưa thật sự giảm đến mức báo động đó là do dư nợ

bảo lãnh thanh toán và các loại bảo lãnh khác của ngân hàng trong năm 2013 vẫn giữ ở mức ổn định (5,12 tỷ đồng và 1,79 tỷ đồng) cộng với sự gia tăng đột biến của doanh số bảo lãnh trong năm đã tạo điều kiện cho dư nợ bảo lãnh thanh toán và các loại bảo lãnh khác trong năm 2014 tăng lên lần lượt là 7,03 tỷ đồng (tăng 37,3%), 1,79 tỷ đồng lên 1,91 tỷ đồng (tăng 6,7%) so với năm 2013.

2.6.3.3. Doanh thu bảo lãnh

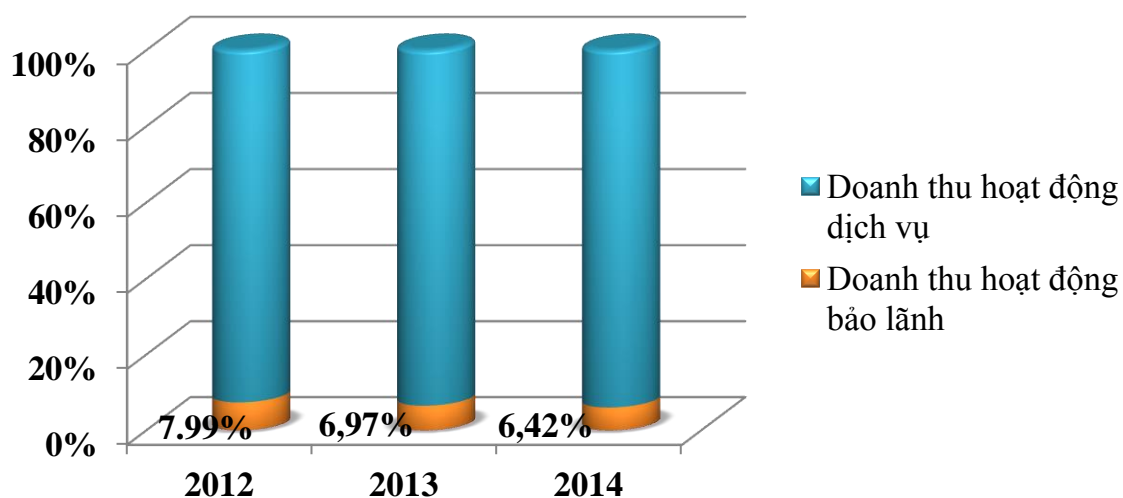
Bảng 2.7: Doanh thu bảo lãnh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	2013/2012		2014/2013	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng doanh thu hoạt động bảo lãnh	202,76	220,24	250,42	17,48	8,62	30,18	13,70
Tổng doanh thu hoạt động dịch vụ	2.538,65	3.159,80	3.899,37	621,15	24,47	739,57	23,41

Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Biểu đồ 2.4: Cơ cấu doanh thu bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014



Nguồn: Phòng Vận hành Doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Có thể nói phí bảo lãnh là một trong những nguồn thu quan trọng của Ngân hàng TMCP Đông Á trong nhóm doanh thu dịch vụ và góp phần đa dạng hóa cơ cấu doanh thu. Trong những năm trở lại đây, nguồn thu từ hoạt động dịch vụ ngày càng được Chi nhánh Tân Bình quan tâm, trong đó phải kể đến doanh thu từ hoạt động bảo lãnh.

Qua bảng số liệu trên, ta thấy được doanh thu bảo lãnh đều có sự gia tăng liên tục qua các năm, nhưng tỷ trọng của doanh thu hoạt động bảo lãnh trong tổng doanh thu từ hoạt động dịch vụ lại đang có xu hướng ngày càng giảm và chiếm tỷ trọng rất nhỏ. Minh chứng trong năm 2012, doanh thu bảo lãnh đạt 202,76 triệu đồng và chiếm 7,99% trong tổng doanh thu dịch vụ. Sang năm 2013, doanh thu bảo lãnh tăng lên 220,24 triệu đồng, tương ứng tăng 8,62% so với năm 2012 và chiếm chỉ khoảng 6,97% trong tổng doanh thu hoạt động dịch vụ. Doanh thu bảo lãnh tiếp tục tăng lên 250,42 triệu đồng vào năm 2014, tức tăng so 13,7% với năm 2013 nhưng tỷ trọng lại tiếp tục giảm chỉ còn 6,42%. Mặc dù, chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng doanh thu hoạt động dịch vụ nhưng sự gia tăng liên tục doanh thu bảo lãnh qua các năm đã khẳng định được hiệu quả hoạt động và tiềm năng phát triển của hoạt động này trong thời gian tới. Hơn nữa, trong giai đoạn này tại chi nhánh không phát sinh dư nợ bảo lãnh quá hạn, điều này chứng tỏ công tác thẩm định khách hàng của cán bộ tín dụng được thực hiện tốt. Bên cạnh đó, các mức phí mà Ngân hàng TMCP Đông Á áp dụng là tương đối cạnh tranh và phụ thuộc vào giá trị tài sản đảm bảo hay mức ký quỹ của doanh nghiệp đối với từng loại hình bảo lãnh nên tạo được sự chủ động cho doanh nghiệp trong việc lựa chọn để tối thiểu hóa chi phí và thực hiện nghiêm túc việc thanh toán phí bảo lãnh đối với ngân hàng. Điều này góp phần vào sự tăng trưởng ổn định của doanh thu hoạt động dịch vụ nói chung và hoạt động bảo lãnh nói riêng.

2.7. Định hướng phát triển

Những năm sắp tới được dự báo sẽ là những năm đầy thử thách đối với nền kinh tế với các mục tiêu trọng tâm là ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát và tăng trưởng hợp lý. Đồng thời chính sách tiền tệ được dự báo sẽ nới lỏng hơn vào những năm tiếp theo nhưng phải duy trì nhiệm vụ kiểm soát lạm phát và một số nhiệm vụ trọng yếu của Ngân hàng TMCP Đông Á nói chung và Chi nhánh Tân Bình nói riêng được xác định như sau:

Kiểm soát chặt chẽ lạm phát, ổn định tỷ giá, lãi suất theo diễn biến thị trường, tăng dự trữ ngoại hối, tăng cung tiền và tín dụng theo kế hoạch mà Đại Hội đồng cổ đông đưa ra.

Phát huy tính hiệu quả trong công tác quản lý thị trường vàng như năm 2013, nghiên cứu ban hành chính sách huy động nguồn vàng trong dân để đưa vào phát triển kinh tế.

Tiếp tục tái cơ cấu các tổ chức tín dụng, đẩy mạnh tiến trình xử lý nợ xấu, nâng cao hiệu quả hoạt động của VAMC.

Riêng đối với chi nhánh Tân Bình đã và đang xây dựng một chiến lược phát triển toàn diện với tầm nhìn là trở thành một trong những chi nhánh hàng đầu của Ngân hàng Đông Á trong các mảng thị trường đã lựa chọn tại các khu vực trọng điểm, tập trung vào:

Các khách hàng doanh nghiệp truyền thống, doanh nghiệp lớn.

Tập trung có chọn lọc khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Phát triển mạnh hơn các dịch vụ khách hàng cá nhân.

Tiếp tục mở rộng hoạt động kinh doanh trên thị trường vốn.

Phát triển hoạt động dịch vụ ngân hàng đầu tư.

Cải tiến dịch vụ E- Banking.

Liên kết chặt chẽ giữa các chi nhánh trong cùng hệ thống ngân hàng để hướng tới trở thành một hệ thống lớn mạnh.

Chiến lược điều hành chi phí hiệu quả, nâng cao năng suất và hiệu quả sử dụng các nguồn lực, đặc biệt về vận hành để thâm nhập vào các phân đoạn thị trường khác nhau trên diện rộng.

Chiến lược dựa trên sự khác biệt đem lại từ khả năng cung cấp các gói sản phẩm đa dạng thiết kế từ Ngân hàng TMCP Đông Á và giữa Ngân hàng TMCP Đông Á với các thành viên trong cùng hệ thống cũng như từ chất lượng và tính chuyên nghiệp trong các dịch vụ đem lại đúng với giá trị cốt lõi mà ngân hàng hướng đến là: “Niềm tin – Trách nhiệm – Đoàn kết – Nhân văn – Tuân Thủ - Nghiêm Chính – Đồng hành – Sáng tạo”.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Bảo lãnh là một nghiệp vụ ngân hàng hiện đại, cho đến thời điểm này nó đang dần khẳng định được tầm quan trọng của mình đối với các ngân hàng thương mại nói chung và Ngân hàng TMCP Đông Á nói riêng.

Trên nền tảng kiến thức và những thông tin cơ bản về Ngân hàng TMCP Đông Á, khóa luận đã tiến hành tìm hiểu về các sản phẩm bảo lãnh hiện tại mà Ngân hàng TMCP Đông Á cung cấp, so sánh, đối chiếu quy trình thực hiện bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình với quy trình bảo lãnh chung cho các NHTM. Đồng thời, phân tích thực trạng hoạt động bảo lãnh theo từng loại hình bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014 dựa trên các chỉ tiêu về doanh số bảo lãnh, dự nợ bảo lãnh và doanh thu bảo lãnh. Qua đó, có thể thấy được hoạt động bảo lãnh tại Chi nhánh bước đầu đã thu được những thành công nhất định như: doanh thu bảo lãnh liên tục tăng, thu hút ngày càng nhiều khách hàng, mức phí bảo lãnh cạnh tranh và tương đối phù hợp với từng nhóm khách hàng. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được thì quá trình thực hiện bảo lãnh tại Chi nhánh vẫn còn gặp không ít những điểm hạn chế về sản phẩm, đối tượng bảo lãnh, chính sách tiếp thị,... và chịu áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt với các ngân hàng trong cùng địa bàn.

Do đó, để có thể tồn tại và tiếp tục phát triển hơn nữa hoạt động này một cách an toàn, hiệu quả tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình thì đòi hỏi ngân hàng cần phải đề ra những giải pháp kịp thời nhằm hoàn thiện và phát triển nghiệp vụ bảo lãnh tại Chi nhánh Tân Bình trong thời gian sắp tới.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH TÂN BÌNH

3.1. Đánh giá chung về hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014.

3.1.1. Kết quả đạt được

Bảo lãnh là một nghiệp vụ ngân hàng hiện đại, nhưng nó chưa thật sự thâm nhập sâu vào hoạt động của hầu hết ngân hàng các NHTM Việt Nam. Hiện tại, loại hình hoạt động này chỉ được triển khai ở những ngân hàng lớn, có uy tín không chỉ đối với thị trường trong nước mà còn đối với thị trường nước ngoài. Với vai trò là một Chi nhánh cấp I trong hệ thống các chi nhánh của Ngân hàng TMCP Đông Á, hơn nữa lại có địa bàn trọng yếu về kinh doanh, thương mại, dịch vụ tạo điều kiện để hoạt động bảo lãnh được phát triển qua từng giai đoạn. Cho đến thời điểm này thì Chi nhánh Tân Bình đã gặt hái được nhiều thành tích đáng khích lệ, có thể kể đến như sau:

Nhìn chung, từ năm 2012 đến năm 2014, hoạt động bảo lãnh của Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Tân Bình đã có những khởi sắc và đóng góp ngày càng nhiều vào khoản thu nhập ổn định và an toàn của ngân hàng, trong đó phải kể đến doanh thu đem lại từ 3 loại hình bảo lãnh điển hình của chi nhánh là bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh thanh toán và bảo lãnh dự thầu.

Dư nợ bảo lãnh và doanh số bảo lãnh có sự tăng trưởng trong năm 2013, với sự xuất hiện của những hợp đồng bảo lãnh có giá trị tương đối lớn, và số lượng khách hàng doanh nghiệp ngày càng gia tăng. Điều này đã khẳng định được uy tín của ngân hàng trên thị trường trong nước và là động lực Ngân hàng TMCP Đông Á có thể vươn xa hơn ở thị trường ngoài nước.

Mức phí mà ngân hàng áp dụng đối với hoạt động bảo lãnh luôn được điều chỉnh thường xuyên để phù hợp với điều kiện kinh tế trong từng giai đoạn, đặc biệt là đối với nhóm khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Bên cạnh đó, Chi nhánh Tân Bình luôn linh hoạt trong việc phát hành cam kết bảo lãnh theo thông lệ quốc tế nhưng vẫn phù hợp với môi trường pháp lý tại Việt Nam.

Hoạt động bảo lãnh tại Chi nhánh ngày càng thu hút được đông đảo các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại địa bàn Tân bình. Bởi lẽ, đây là một nguồn tài trợ với chi phí khá

thấp giúp cho khách hàng không bị bỏ lỡ cơ hội vay vốn để mở rộng sản xuất kinh doanh, đẩy nhanh tốc độ chu chuyển, lưu thông hàng hóa tạo điều kiện thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

3.1.2. Hạn chế

Song song với những kết quả đã đạt được thì hiện nay hoạt động bảo lãnh tại chi nhánh Tân Bình vẫn còn gặp khá nhiều điểm hạn chế cần phải được khắc phục trong thời gian tới, cụ thể:

Về loại hình bảo lãnh: các loại hình bảo lãnh mà ngân hàng cung cấp tuy khá là đa dạng và phong phú, nhưng cơ cấu bảo lãnh chưa hợp lý do số lượng khác hàng tiếp cận với các loại hình mới vẫn chưa nhiều mà chỉ tập trung chủ yếu ở những loại hình truyền thống như: bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh thanh toán và bảo lãnh dự thầu.

Về đối tượng bảo lãnh: hoạt động bảo lãnh tại chi nhánh chỉ áp dụng cho đối tượng là các doanh nghiệp lớn có uy tín, và số ít khách hàng là doanh nghiệp vừa và nhỏ nhưng có giao dịch thường xuyên với ngân hàng. Còn đối với đối tượng là khách hàng cá nhân khi có yêu cầu được bảo lãnh tại ngân hàng thì vẫn chưa được thực hiện. Điều này đã làm mất đi một phân khúc thị trường tiềm năng cũng như cơ hội cạnh tranh của ngân hàng so với các ngân hàng khác.

Về hoạt động bảo lãnh ngoài nước: Hiện tại, Chi nhánh chỉ tập trung mở rộng tăng doanh số của các sản phẩm bảo lãnh trong nước mà chưa có chiến lược phát triển sản phẩm bảo lãnh ngoài nước. Đây là một hạn chế rất lớn của Chi nhánh vì quận Tân Bình có vị trí địa lý kinh tế rất tốt và những hợp đồng với đối tác nước ngoài thường có giá trị rất lớn, nó không những góp phần nâng cao uy tín của Ngân hàng TMCP Đông Á trên thị trường quốc tế mà còn mang lại nguồn thu đáng kể cho ngân hàng.

Về quy mô vốn: quy mô vốn của chi nhánh chưa thực sự lớn, tổng vốn huy động đến thời điểm gần nhất năm 2014 chỉ khoảng 1.642 tỷ đồng (bảng 2.3). Hơn nữa, tổng mức bảo lãnh tối đa mà NHNN quy định lại không được vượt quá 15% vốn tự có nên dẫn đến nhiều trường hợp chi nhánh không thể thực hiện bảo lãnh cho những dự án lớn và bắt buộc phải từ chối bảo lãnh. Chính vì thế, quy mô vốn nhỏ đã khiến cho chi nhánh Tân Bình không phát huy được hết những lợi thế sẵn có, dẫn đến doanh thu hoạt động bảo

lãnh trong những năm qua vẫn chưa thực sự chiếm tỷ trọng cao trong tổng doanh thu hoạt động dịch vụ.

Về công tác tiếp thị: Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình vẫn chưa thực sự chú trọng tới công tác tuyên truyền, quảng cáo nâng cao hình ảnh ngân hàng. Chính sách thu hút khách hàng đến với nghiệp vụ bảo lãnh vẫn chưa được quan tâm đúng mức. Chính vì thế, việc mở rộng các loại hình bảo lãnh mới của Ngân hàng TMCP Đông Á còn gặp nhiều khó khăn vì phân khúc khách hàng phù hợp với những loại hình bảo lãnh mới vẫn còn hạn chế.

3.1.3. Nguyên nhân tồn tại

3.1.3.1. Nguyên nhân khách quan

Những hạn chế trong quá trình thực hiện bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình phần lớn chịu sự tác động chủ yếu của các nhân tố khách quan về: môi trường kinh tế, môi trường pháp lý và khách hàng.

❖ Về môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế được xem là một trong những nhân tố tác động rất lớn đến hoạt động của ngân hàng nói chung và hoạt động bảo lãnh ngân hàng nói riêng. Mặc dù, quận Tân Bình là một địa hình kinh tế trọng điểm, tập trung sôi động mọi hoạt động sản xuất kinh doanh, điển hình nhất là hoạt động thương mại – dịch vụ và xây dựng. Nhưng trong thời điểm nền kinh tế nước ta chỉ mới có dấu hiệu phục hồi, vẫn còn đó những khó khăn và thách thức. Có thể kể đến là tốc độ tăng trưởng của tổng mức lưu chuyển hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng năm 2014 chỉ đạt 2.945.254 tỷ đồng - thấp nhất kể từ năm 2010 trở lại, thị trường bất động sản trầm lắng, sức mua giảm, hàng tồn kho tồn đọng nhiều,... đã khiến cho nhiều doanh nghiệp đành hoạt động cầm chừng, thu hẹp quy mô sản xuất, tạm dừng hoạt động hoặc giải thể, phá sản. Điều này đã ảnh hưởng rất lớn đến việc tìm kiếm khách hàng mới và mở rộng, phát triển các loại hình bảo lãnh của ngân hàng.

❖ Về môi trường pháp lý

Hệ thống pháp lý về hoạt động bảo lãnh vẫn còn chưa được hoàn chỉnh, thống nhất và còn nhiều bất cập. Hiện tại, ở Việt Nam các văn bản luật vẫn chưa có sự tách bạch giữa nghiệp vụ bảo lãnh với các hoạt động tín dụng khác mà phải chịu sự điều chỉnh của

các văn bản dưới luật của NHNN mà cụ thể là Luật TCTD. Hơn nữa, các văn bản này lại thiếu sự nhất quán, đồng bộ, thiếu hướng dẫn kịp thời và thường xuyên thay đổi. Minh chứng là năm 2012 Quyết định số 26/2006/QĐ-NHNN ngày 26/06/2006 của Ngân hàng Nhà nước về việc ban hành Quy chế bảo lãnh ngân hàng đã được thay thế bằng Thông tư 28/2012/TT-NHNN Quy định về Bảo lãnh ngân hàng. Nhưng gần đây nhất thì Thông tư 07/2015/TT-NHNN Quy định về bảo lãnh ngân hàng được ban hành và thay thế cho Thông tư 28 trên. Hay sự ra đời của Thông tư 36/2014/TT-NHNN Quy định các giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đã thay thế hàng loạt các văn bản của NHNN đã ban hành trước đây, cụ thể là: Thông tư 15/2009/TT-NHNN ngày 10/8/2009 của NHNN ban hành Quy định về tỷ lệ tối đa của nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng để cho vay trung hạn, dài hạn; Thông tư 13/2010/TT-NHNN ngày 20/5/2010 của NHNN ban hành Quy định về các tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của tổ chức tín dụng; Điều 1 Thông tư 33/2011/TT-NHNN ngày 08/10/2011 và Khoản 2 Điều 6 Thông tư số 28/2012/TT-NHNN ngày 3/10/2012 của NHNN về bảo lãnh ngân hàng,... Những thay đổi liên tục như vậy sẽ khiến cho ngân hàng cũng như khách hàng không thể cập nhật kịp thời và khó nắm bắt rõ ràng, cụ thể những quy định mới. Từ đó, dễ gây nên những thiếu sót, rủi ro trong quá trình thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh.

❖ Về phía khách hàng

Một trong những nhân tố khách quan có ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động bảo lãnh ngân hàng là từ phía khách hàng. Hiện tại, khách hàng chủ yếu của Chi nhánh Tân Bình là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, chưa có uy tín cao, hiệu quả sản xuất kinh doanh còn thấp. Không những thế, các tài liệu và báo cáo tài chính mà khách hàng cung cấp cho ngân hàng chưa thể hiện rõ, đầy đủ các thông tin về năng lực tài chính cùng với khả năng trả nợ. Hơn nữa, nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ lại không đáp ứng đầy đủ yêu cầu về tài sản đảm bảo hay mức ký quỹ khi đề nghị ngân hàng bảo lãnh. Chính điều này đã gây khó khăn cho công tác thẩm định cũng như xét duyệt và ra quyết định bảo lãnh.

3.1.3.2. Nguyên nhân chủ quan

Bên cạnh những nhân tố khách quan thì hoạt động bảo lãnh tại Chi nhánh Tân Bình còn chịu tác động rất lớn của những nguyên nhân xuất phát từ bên trong ngân hàng, có thể kể đến là: về nghiệp vụ bảo lãnh, chính sách tuyên truyền quảng cáo và yếu tố con người.

❖ Về nghiệp vụ bảo lãnh

Hiện tại, chi nhánh vẫn chưa xây dựng được chiến lược mở rộng và phát triển cho các loại hình bảo lãnh mới mà chủ yếu là thực hiện theo chiến lược chung triển khai cho toàn hệ thống từ Hội sở Ngân hàng TMCP Đông Á. Do đó, sẽ không tránh khỏi những bất cập khi áp dụng thực tế tại địa bàn Tân Bình nhất là đối với những loại hình bảo lãnh mới như bảo lãnh thanh toán thuế, bảo lãnh thanh toán cho hàng xuất nhập khẩu và những loại hình bảo lãnh mới trong tương lai.

Chính sách thu hút khách hàng mới là các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh trong nhiều lĩnh vực khác nhau ngoài hai lĩnh vực thương mại – dịch vụ và xây dựng tại Chi nhánh Tân Bình vẫn chưa được chú trọng. Trong khi đó nhiều đối thủ khác tại địa bàn đã thực hiện bảo lãnh cho đối tượng là cá nhân thì Ngân hàng TMCP Đông Á vẫn chưa đề cập đến việc mở rộng thị phần này.

Chi nhánh Tân Bình chưa linh hoạt trong việc thực hiện các phương thức phát hành bảo lãnh để xóa bỏ rào cản về quy mô vốn, đối với những trường hợp doanh nghiệp có nhu cầu bảo lãnh quá lớn vượt mức cho phép thì Chi nhánh chuyển về Hội sở chờ xét duyệt hoặc từ chối bảo lãnh mà không tiến hành thực hiện đồng bảo lãnh với ngân hàng khác.

❖ Về chính sách tuyên truyền quảng cáo

Quận Tân Bình là một thị trường cực kì tiềm năng không chỉ đối với riêng Ngân hàng TMCP Đông Á mà còn đối với các ngân hàng khác, nó gần như là một trung tâm của các ngân hàng, có thể kể đến như: Vietcombank, Agribank, BIDV, Sacombank...Áp lực cạnh tranh lớn nhưng hoạt động Marketing tại Chi nhánh Tân Bình vẫn chưa được đầu tư đúng mức.

❖ Về yếu tố con người

Đội ngũ cán bộ của Chi nhánh Tân Bình còn trẻ, năng động nhưng lại thiếu kinh nghiệm thực tế, chưa được đào tạo bài bản sau khi tuyển dụng và phần lớn là do cán bộ tín dụng của Phòng Phát triển Kinh doanh thực hiện chứ chưa có bộ phận chuyên sâu về nghiệp vụ bảo lãnh. Điều này làm cho các cán bộ tín dụng bị áp lực công việc với số lượng khách hàng lớn từ nhiều nghiệp vụ khác nhau như: cho vay, bảo lãnh, bao thanh toán, chiết khấu GTCG...Như vậy, công tác chăm sóc khách hàng sẽ không được chu

đảo, đồng thời quy trình thực hiện bảo lãnh sẽ kéo dài làm chậm tiến độ hoạt động kinh doanh của khách hàng.

3.2. Một số giải pháp phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

3.2.1. Mở rộng loại hình bảo lãnh trong bán, cho thuê mua nhà ở hình thành trong tương lai

Theo Điều 12 Thông tư 07/2015/TT-NHNN ban hành ngày 25/06/2015 (có hiệu lực ngày 09/08/2015) Quy định về Bảo lãnh của các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, trong đó có quy định việc bảo lãnh bán, cho thuê mua nhà ở hình thành trong tương lai và Điều 56 của Luật kinh doanh BĐS ban hành năm 2014 (có hiệu lực ngày 01/07/2015) quy định chủ đầu tư chỉ được bán, cho thuê mua nhà ở hình thành trong tương lai khi có bảo lãnh của ngân hàng thương mại. Trên cơ sở pháp lý này kết hợp với nhu cầu lớn về nhà ở hiện nay của người dân trên địa bàn Tân Bình nói riêng và toàn thành phố Hồ Chí Minh nói chung thì việc thực hiện mở rộng loại hình bảo lãnh này là hoàn toàn phù hợp, nhất đối với khu vực Tân Bình có thế mạnh về ngành xây dựng. Hơn nữa, trong những năm qua Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Tân Bình luôn có được mối quan hệ tốt đối với những khách hàng truyền thống trong lĩnh vực xây dựng, minh chứng là hoạt động bảo lãnh về đấu thầu luôn chiếm tỷ trọng cao chỉ đứng sau bảo lãnh thực hiện hợp đồng. Vì đây là loại hình bảo lãnh rất mới, vẫn chưa được áp dụng nhiều tại các Ngân hàng nên nếu có thể mở rộng sớm thì sẽ chiếm lĩnh được những thị phần tốt. Song, vấn đề đặt ra là đòi hỏi Chi nhánh cần phải thực hiện được những yêu cầu sau khi áp dụng loại hình bảo lãnh này:

Chi nhánh Tân Bình là Chi nhánh cấp I – thuộc đơn vị hạch toán trong hệ thống Ngân hàng TMCP Đông Á, do vậy các loại hình bảo lãnh mà chi nhánh cung cấp cho khách hàng phải được Hội sở Ngân hàng TMCP Đông Á ủy quyền. Do vậy, việc mở rộng loại hình bảo lãnh mới này cần phải được đề nghị lên Hội Sở xem xét và cấp duyệt ủy quyền Cho Chi nhánh Tân Bình nói riêng và hệ thống các chi nhánh của Ngân hàng TMCP Đông Á nói chung.

Chi nhánh nên chủ động mở rộng mối quan hệ với các nhà đầu tư là đối tác của khách hàng thực hiện bảo lãnh dự thầu tại Chi nhánh, đồng thời tìm kiếm khách hàng là những đối tác mới đang chuẩn bị có những dự án về nhà ở dựa trên những thông tin thu

thập được từ thị trường bất động sản. Đồng thời, Chi nhánh cũng nên có sự phối hợp với Hội sở để đưa ra chính sách Marketing thích hợp cho loại bảo lãnh mới này.

Loại hình bảo lãnh này mới được áp dụng nên cần xây dựng một mức phí linh hoạt, phù hợp với chi phí cũng như mức độ rủi ro của từng dự án mà vẫn phải đảm bảo được tính cạnh tranh trên thị trường.

Hiện tại, vẫn chưa có hướng dẫn cụ thể cũng như tính thống nhất giữa Thông tư 07 và Điều 56 trong Luật Kinh doanh bất động sản 2014. Vì thế, để hạn chế rủi ro khi áp dụng loại hình bảo lãnh này thì Chi nhánh phải cực kỳ chú trọng công tác thẩm định năng lực tài chính cũng như theo dõi, giám sát tiến độ hoàn thành công trình của chủ đầu tư và chỉ chấp nhận bảo lãnh cho những chủ đầu tư có tài sản đảm bảo hoặc ký quỹ. Trường hợp nhà đầu tư sử dụng chính nhà ở hình thành trong tương lai thuộc dự án để bảo lãnh thì ngân hàng nên lưu ý, tìm hiểu xem tài sản đó đã được thế chấp trước đó hay chưa, thẩm định đúng đắn giá trị thực của tài sản để đối chiếu với khả năng hoàn trả khoản bảo lãnh cho ngân hàng, để từ đó xem xét có nên yêu cầu khách hàng thế chấp thêm các tài sản đảm bảo khác, hoặc thực hiện các biện pháp đảm bảo khác và đưa ra quyết định phù hợp.

Có chính sách khen thưởng xứng đáng cho những cán bộ bảo lãnh hoàn thành tốt chỉ tiêu về doanh số cho loại hình bảo lãnh này, có thái độ phục vụ tốt trong việc tư vấn, giới thiệu sản phẩm mới và thực hiện nghiêm túc trong khâu thẩm định, có trách nhiệm cao trong việc kiểm tra, giám sát, đôn đốc chủ đầu tư bàn giao nhà ở đúng hợp đồng với khách hàng cũng như hoàn trả phí đúng hạn cho ngân hàng. Có như vậy thì mới tạo được động thái tích cực làm việc, cống hiến hết mình của cán bộ, đưa được sản phẩm mới đến gần với khách hàng hơn và đảm bảo an toàn cho hoạt động bảo lãnh tại Chi nhánh.

3.2.2. Đa dạng hóa đối tượng bảo lãnh

Từ thực trạng phân tích hoạt động bảo lãnh tại Chi nhánh Tân Bình đã cho thấy việc đa dạng hóa đối tượng khách hàng bảo lãnh là một trong số những giải pháp tối ưu để cân đối lại cơ cấu bảo lãnh ngân hàng và thúc đẩy mở rộng các loại hình bảo lãnh mới. Thực tế cho thấy không chỉ riêng Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình mà phần lớn các ngân hàng khác cũng chỉ tập trung phát triển quan hệ giao dịch với các doanh nghiệp lớn có uy tín để bảo đảm an toàn cho các món bảo lãnh mà bỏ qua những khách

hàng tiềm năng là các doanh nghiệp quốc doanh, hộ kinh doanh cá thể, cá nhân. Mặc dù, các đối tượng bảo lãnh này vẫn còn tồn tại những yếu điểm như: giá trị bảo lãnh thấp, thông tin về khách hàng hạn chế, uy tín chưa cao,... Nhưng bù lại thị phần và nhu cầu về bảo lãnh của các đối tượng này rất lớn, nếu như cán bộ bảo lãnh tại ngân hàng có khả năng thu thập, phân tích thông tin tốt, thẩm định đúng đắn năng lực tài chính và có tầm nhìn rộng về lĩnh vực hoạt động của khách hàng thì sẽ không quá khó để có thể sàng lọc được những khách hàng tốt, đáng tin cậy cho chi nhánh.

Bên cạnh đó, ngân hàng cũng nên chú trọng đến việc mở rộng thị phần bảo lãnh đối với các doanh nghiệp hoạt động trong nhiều lĩnh vực khác chứ không riêng về ngành xây dựng, thương mại và dịch vụ, chẳng hạn: ngành dệt may, du lịch, xuất nhập khẩu,... để phát triển các loại hình mới như bảo lãnh hàng hóa xuất nhập khẩu, bảo lãnh thuế và hơn hết là để đẩy mạnh mở rộng doanh số của bảo lãnh ngoài nước. Để thực hiện được điều này chi nhánh cần tạo lập được những mối quan hệ mở dựa trên những khách hàng hiện hữu, đối tác của khách hàng, chính quyền địa phương thông qua việc tổ chức các chương trình từ thiện, tài trợ cho các hội chợ thương mại tại các khu vực lân cận. Đặc biệt, là ngân hàng nên có chính sách ưu đãi cho những khách hàng sử dụng dịch vụ bảo lãnh lần đầu tại chi nhánh bằng cách: mở tài khoản miễn phí, miễn phí 1 năm sử dụng dịch vụ E – banking và các khuyến mãi bằng hiện vật khác để chủ động thu hút và duy trì phát triển quan hệ lâu dài với khách hàng.

3.2.3. Tăng cường đẩy mạnh nghiệp vụ đồng bảo lãnh, tái bảo lãnh

Để hạn chế rủi ro có thể phát sinh từ hoạt động bảo lãnh, Ngân hàng TMCP Đông Á đã quy định mức bảo lãnh tối đa đối với chi nhánh cho một khách hàng bảo lãnh. Điều này làm đánh mất đi cơ hội thực hiện các món bảo lãnh có giá trị lớn. Do vậy, để khắc phục hạn chế này Chi nhánh cần phải đa dạng hóa phương thức bảo lãnh trên cơ sở mở rộng quan hệ hợp tác với các ngân hàng lớn tại khu vực Tân Bình nói riêng và các quận lân cận nói chung.

Trên thực tế, quận Tân Bình tập trung rất nhiều các Chi nhánh, PGD của các NHTM khác nhau như: Agribank, Vietcombank, MB, BIDV, VP Bank,... nên trước tiên ngân hàng cần có sự chọn lựa những đối tác mạnh, có uy tín và kinh nghiệm trong bảo lãnh để phát triển và duy trì mối quan hệ dựa trên nguyên tắc cạnh tranh lành mạnh, hợp tác kinh

doanh cùng có lợi. Ngoài ra, thì chi nhánh cũng nên tăng cường phối hợp với các chi nhánh trong cùng hệ thống để tạo nên sức cạnh tranh thống nhất của hệ thống trên địa bàn.

3.2.4. Đẩy mạnh công tác xúc tiến để quảng bá hình ảnh ngân hàng và thu hút khách hàng

Có thể nói bản chất của hoạt động bảo lãnh chính là dùng uy tín của ngân hàng để cam kết cho các giao dịch được thực hiện. Trên cơ sở những điều kiện đã có và để khẳng định hơn nữa vị trí của mình trong hoạt động cung ứng dịch vụ bảo lãnh thì việc ứng dụng Marketing có ý nghĩa rất quan trọng đối với Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình trước áp lực cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng có chiến lược marketing tốt, số vốn lớn và tuổi nghề hoạt động lâu năm. Do vậy, để có thể đưa hình ảnh cũng như sản phẩm bảo lãnh của ngân hàng đến gần với khách hàng hơn thì giải pháp đặt ra đối với Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình là cần tăng cường hoạt động quảng cáo qua các kênh khác nhau với mục tiêu xác định mình qua hình ảnh một “Người bạn đồng hành tin cậy”, luôn song hành cùng khách hàng vững bước trên con đường hội nhập cũng như định vị hình ảnh mới của mình trong mắt khách hàng giữa hàng loạt các ngân hàng khác trong cùng địa bàn. Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Tân Bình có thể thực hiện song song trên cả 2 kênh:

Kênh trực tiếp: dựa trên các mối quan hệ với bạn bè, người thân nhưng chủ yếu vẫn là dựa trên các giao dịch trực tiếp được thực hiện giữa nhân viên ngân hàng và khách hàng bằng cách tiếp thị trực tiếp, qua điện thoại, hoặc Email,...Đối với hình thức này thì nhân viên ngân hàng phải chủ động tìm kiếm và tiếp cận với khách hàng thông qua các khách hàng hiện hữu nhưng chưa sử dụng dịch vụ bảo lãnh tại ngân hàng. Để thực hiện tốt công tác tiếp thị này đòi hỏi nhân viên phải thật sự khéo léo trong giao tiếp, có khả năng tư vấn chuyên nghiệp, cung cấp được nhiều thông tin có lợi cho khách hàng từ chính những sản phẩm của ngân hàng. Tuy nhiên, cần phải lựa chọn thời điểm thích hợp chẳng hạn khi khách hàng đang kinh doanh có hiệu quả, ký kết thành công một hợp đồng có giá trị lớn, trúng thầu,...để tránh trường hợp gây phiền hà, làm mất thời gian của khách hàng.

Kênh gián tiếp: đối với kênh này thì ngân hàng có rất nhiều hình thức để lựa chọn, có thể kể đến một vài hình thức được các ngân hàng khác đã sử dụng và thành công như báo chí, đài truyền hình, áp phích, tờ rơi,... Nhưng trên thực tế thì Chi nhánh Tân Bình chỉ nên chú trọng hiệu quả của loại hình có thể đưa hình ảnh ngân hàng và các sản phẩm bảo lãnh đến với khách hàng một cách nhanh nhất và hiệu quả nhất mà chi phí tương đối phù hợp. Có thể áp dụng cách truyền tải thông tin về ngân hàng và các sản phẩm của ngân hàng thông qua truyền hình nội bộ đặt ngay khu vực dành cho khách hàng chờ đến lượt giao dịch tại Chi nhánh Tân Bình và các phòng giao dịch trực thuộc của chi nhánh. Hình thức này không chỉ giới thiệu sinh động, nổi bật thương hiệu, hình ảnh và các sản phẩm ngân hàng mà còn gián tiếp giúp khách hàng thư giãn, tạo tâm lý thoải mái hơn trong thời gian chờ. Ngoài ra, thì việc quảng cáo trên website cũng chính là cách để nâng cao bộ mặt truyền thông điện tử của ngân hàng, giúp khách hàng có thể tra cứu, tìm hiểu mọi thông tin về sản phẩm bảo lãnh của ngân hàng bất cứ lúc nào mà không cần phải đến trực tiếp tại ngân hàng. Song, đối với cách thức này thì ngân hàng nên chủ động đề xuất với Hội sở về việc đầu tư thiết kế về giao diện, tiện ích, và hơn hết là cụ thể hóa, chi tiết về sản phẩm, điều kiện, hồ sơ, thủ tục, lãi suất, mức phí, ưu đãi đối với từng loại hình bảo lãnh. Trình bày ngắn gọn, xúc tích, dễ hiểu, đồng thời tập trung nhấn mạnh những tiện ích mà sản phẩm sẽ mang lại, tạo tâm lý tin tưởng, an tâm cho khách hàng khi chọn lựa sản phẩm của ngân hàng.

3.2.5. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho nghiệp vụ bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình

Con người được xem là một trong những nhân tố cốt lõi quyết định đến sự thành công và phát triển của một ngân hàng. Do vậy, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực được đánh giá là một lợi thế cạnh tranh lâu dài và phát triển bền vững nhất cho toàn hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động bảo lãnh tại Chi nhánh Tân Bình nói riêng.

Thứ nhất, chú trọng và thực hiện nghiêm túc công tác tuyển dụng nhân sự. Có thể nói ngày nay việc thu hút và tuyển chọn các ứng viên trẻ, nhiệt huyết, được đào tạo chính quy kiến thức kinh tế tài chính ngân hàng tại các trường Đại học có uy tín như: Đại học Kinh tế, Đại học Ngân hàng, Đại học Ngoại thương là điều rất cần thiết. Tuy nhiên, sẽ rất khó khăn để có thể giữ chân họ nếu như ngân hàng không có chính sách đãi ngộ cạnh tranh so với các NHTM khác. Chính vì thế, Ngân hàng TMCP Đông Á không nên chỉ tập

trung tuyển dụng tại một số trường đại học có uy tín mà nên mở cửa cho các ứng viên từ nhiều trường Đại học khác nhau trong cả nước thông qua việc tổ chức thi tuyển tập trung một các nghiêm túc, công bằng để sàng lọc những ứng viên đáp ứng những yêu cầu sau:

Có đam mê với nghề nghiệp nhất là đối với nghiệp vụ bảo lãnh, có kiến thức chuyên môn vững vàng và có định hướng gắn bó lâu dài với ngân hàng.

Có khả năng ngoại ngữ tốt và sử dụng thành thạo tin học là một trong những yếu tố quan trọng và không thể thiếu trong điều kiện hội nhập như hiện nay.

Có sức khỏe và phẩm chất đạo đức tốt.

Có kiến thức về xã hội và khả năng giao tiếp.

Thứ hai, với đội ngũ cán bộ, nhân viên trẻ, năng động, có trình độ đại học và trên đại học, Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình nên phát huy thế mạnh này để xây dựng một đội ngũ cán bộ thực hiện bảo lãnh riêng biệt, nhạy bén đáp ứng với sự thay đổi liên tục của thị trường dựa trên việc tuyển chọn và đào tạo lại các cán bộ tín dụng tại Phòng Phát triển kinh doanh có đam mê với nghiệp vụ bảo lãnh. Đồng thời, Ngân hàng TMCP Đông Á nên đổi mới cách thức đào tạo bằng việc tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ bảo lãnh dưới hình thức lớp học trực tuyến online (E-Learning) trên hệ thống môi trường ngân hàng ảo. Hình thức đào tạo này mang tính ứng dụng thực tế rất cao không chỉ đơn thuần cung cấp cho cán bộ một cách chi tiết và cụ thể hơn về nghiệp vụ, sản phẩm, quy trình thực hiện bảo lãnh như cách đào tạo truyền thống đã làm mà quan trọng hơn là nó có thể giúp cán bộ tín dụng tự tin tác nghiệp tốt, phân tích và xử lý tình huống nhanh nhạy khi áp dụng vào thực tế. Song song, lồng ghép các khóa huấn luyện kỹ năng mềm (kỹ năng bán hàng, thuyết trình, kỹ năng thương lượng đàm phán, làm việc nhóm...) được đan xen với chương trình đào tạo nghiệp vụ... để bồi dưỡng và nâng cao ý thức, thái độ, tinh thần trách nhiệm khi phục vụ khách hàng. Bên cạnh đó, giữa nội bộ các Phòng/ban Hội sở và Chi nhánh nên thường xuyên thực hiện các khóa tự đào tạo, chia sẻ kiến thức chuyên môn nhằm phục vụ tốt hơn cho công việc hàng ngày.

Thứ ba, định kỳ tổ chức kỳ thi công chức để kiểm tra và đánh giá lại kiến thức chuyên môn của cán bộ, nhân viên nhất đối với các nhân viên mới tuyển dụng. Điều này không chỉ giúp cho đội ngũ nhân viên tại Chi nhánh có điều kiện nâng cao trình độ chuyên môn mà còn cập nhật thêm các sản phẩm mới, nắm bắt kịp thời những thay đổi trong quy định pháp luật về hoạt động kinh doanh ngân hàng nói chung và hoạt động bảo

lãnh nói riêng. Để từ đó có thể tư vấn, quảng bá một cách thuyết phục và tốt nhất các sản phẩm bảo lãnh của ngân hàng đến với khách hàng, đồng thời tránh được những sai sót không đáng có trong quá trình thực hiện nghiệp vụ tại Chi nhánh.

Thứ tư, ngân hàng nên cân nhắc và bố trí nhân sự một cách hợp lý, khoa học để có thể tổng hợp sức mạnh của tất cả mọi người trong phòng ban, vừa phát huy được thế mạnh, năng lực của từng cá nhân, vừa có thể khắc phục được điểm yếu của từng đồng đội. Bởi lẽ, trong hoạt động bảo lãnh thì cán bộ bảo lãnh không thể làm việc một cách độc lập mà cần có sự phối hợp đồng bộ giữa các khâu trong quy trình nên đòi hỏi các cán bộ, nhân viên có liên quan trực tiếp (Cán bộ thẩm định, Kế toán viên,...) phải am hiểu và hoàn thành tốt công việc của mình thì các bước tiếp theo mới được hoàn thiện nhanh chóng và hạn chế được những sai sót. Việc bố trí công tác đúng người đúng vị trí và phù hợp trình độ chuyên môn của mỗi cá nhân sẽ tạo điều kiện cho họ làm việc hăng say và cống hiến hết mình vì công việc. Hơn nữa, còn tạo nên một khối liên kết mạnh với sự cộng tác tốt giữa cán bộ lâu năm có nhiều kinh nghiệm và sự năng động, tích cực và thích ứng nhanh của đội ngũ nhân viên trẻ, có như vậy thì quy trình thực hiện bảo lãnh tại ngân hàng mới trở nên chặt chẽ, an toàn, đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng.

Thứ năm, tại chi nhánh nên có ít nhất một chuyên viên pháp lý để hỗ trợ chuyên môn pháp luật cho các cán bộ trong phòng tín dụng trong việc nghiên cứu, nắm bắt và cập nhật các quy tắc áp dụng, các thông lệ, luật pháp trong nước và quốc tế đối với hoạt động bảo lãnh nói riêng và các hoạt động kinh doanh khác tại chi nhánh nói chung, nhất là trong điều kiện Chi nhánh đang có định hướng mở rộng doanh số cho hoạt động bảo lãnh ngoài nước. Điều này không chỉ góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp mà còn giảm thiểu được rủi ro, thiệt hại cho ngân hàng trong các giao dịch quốc tế hoặc khi có tranh chấp xảy ra.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở kết quả phân tích thực trạng hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình giai đoạn 2012 – 2014 khóa luận đã đưa ra những đánh giá tổng quan về kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân tồn tại quá trình hoạt động bảo lãnh tại Chi nhánh Tân Bình. Do vậy, để phát triển hơn nữa hoạt động bảo lãnh thì trước hết bản thân ngân hàng phải khắc phục được những hạn chế xuất phát từ nguyên nhân bên trong ngân hàng. Vì thế, các giải pháp đề xuất trong chương 3 chủ yếu tập trung vào giải quyết vấn đề trên, cụ thể:

Mở rộng loại hình bảo lãnh trong bán, cho thuê mua nhà ở hình thành trong tương lai;

Tăng cường đẩy mạnh nghiệp vụ đồng bảo lãnh, tái bảo lãnh;

Đa dạng hóa đối tượng bảo lãnh;

Đẩy mạnh công tác xúc tiến để quảng bá hình ảnh ngân hàng và thu hút khách hàng;

Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho nghiệp vụ bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình.

Trong suốt quá trình nghiên cứu đã cho thấy việc nâng cao và phát triển hoạt động bảo lãnh tại Chi nhánh Tân Bình là một việc làm hết sức cần thiết trong giai đoạn hiện nay. Tuy nhiên, để nâng cao và hoàn thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ bảo lãnh cũng như khả năng cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Đông Á nói chung và Chi nhánh Tân Bình nói riêng trong toàn hệ thống ngân hàng thì bên cạnh những những giải pháp đứng ở góc độ nội bộ ngân hàng còn cần phải có sự hỗ trợ từ các cấp và cơ quan quản lý thông qua các cơ chế, chính sách có liên quan nhằm khắc phục những bất lợi của các nhân tố bên ngoài. Từ đó, tạo nên một tác động tổng hòa góp phần thúc đẩy hoạt động bảo lãnh ngày càng phát triển.

KẾT LUẬN CHUNG

Bảo lãnh ngân hàng vừa là một loại hình dịch vụ, vừa là một hình thức của cấp tín dụng. Trên quốc tế thì hoạt động bảo lãnh đã phát triển từ rất lâu, nhưng ở nước ta thì bảo lãnh chỉ mới được phát triển sau khi nước ta hội nhập thương mại quốc tế và cho đến thời điểm hiện nay thì bảo lãnh đã và đang khẳng định được vị trí của mình trong cơ cấu hoạt động ngân hàng.

Trên cơ sở lý luận, có thể thấy rằng nghiệp vụ bảo lãnh tuy là nghiệp vụ ngoại bảng nhưng lại có vai trò không nhỏ đối với đối nền kinh tế cũng như các chủ thể tham gia bảo lãnh, đồng thời nó còn ảnh hưởng rất nhiều đến các dịch vụ khác của ngân hàng. Nghiệp vụ bảo lãnh được thực hiện tốt sẽ thúc đẩy các hoạt động khác của ngân hàng cũng phát triển nhất là hoạt động tín dụng, hoạt động thanh toán... Hơn nữa nó còn góp phần nâng cao uy tín của ngân hàng trên thị trường, làm tăng thu nhập cho ngân hàng thông qua phí bảo lãnh. Nhận thức được tầm quan trọng đó Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình đã tiến hành triển khai hoạt động này trong giai đoạn nền kinh tế hội nhập và toàn cầu hóa. Từ đó đến nay hoạt động bảo lãnh liên tục được hoàn thiện và phát triển, bước đầu đã thu được những thành công nhất định. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được thì quá trình thực hiện bảo lãnh tại Chi nhánh vẫn còn gặp không ít khó khăn và chịu sự cạnh tranh ngày càng gay gắt với các ngân hàng trong cùng địa bàn, vì thế nó đã tác động không nhỏ đến chiến lược mở rộng hoạt động này vươn xa hơn nữa trong tương lai.

Bên cạnh đó, thì hoạt động bảo lãnh vẫn có những đặc thù nhất định và chứa đựng không ít những rủi ro như hoạt động tín dụng. Do đó, để nghiệp vụ bảo lãnh ngày càng phát triển một cách an toàn, hiệu quả tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Tân Bình thì khóa luận đã đề xuất một số giải pháp để góp phần mở rộng doanh số bảo lãnh, và nâng cao uy tín thương hiệu, chất lượng dịch vụ của ngân hàng để đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Quốc hội khóa 11, **Bộ Luật dân sự**, 2005.
- [2]. Quốc hội khóa 13, **Luật Kinh doanh bất động sản**, 2014.
- [3]. Quốc hội khóa 12, **Luật Tổ chức tín dụng**, 2010.
- [4]. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, **Thông tư 28 Quy định về Bảo lãnh ngân hàng**, 2012.
- [5]. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, **Thông tư 07 Quy định về Bảo lãnh ngân hàng**, 2015.
- [6]. Dương Hữu Hạnh (2012). **Các nghiệp vụ ngân hàng thương mại trong nền kinh tế toàn cầu**. Nhà xuất bản lao động.
- [7]. Trầm Thị Xuân Hương và Hoàng Thị Minh ngọc (2012). **Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại**. Nhà xuất bản kinh tế TP.HCM.
- [8]. Nguyễn Minh Kiều (2009). **Nghiệp vụ ngân hàng thương mại**. Nhà xuất bản thống kê.
- [9]. Lê Thị Phương Thảo (2010). **Phát triển hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Quảng Nam**. Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh, Đại học Đà Nẵng.
- [10]. Cổng thông tin Điện tử Bộ Tư pháp, “*Văn bản pháp luật chuyên ngành*”, trang web: <http://moj.gov.vn/>.
- [11]. Kim Linh, “*Một năm nhìn lại: Ngành xây dựng chưa thể khởi sắc*”, trang web: <http://www.doisongphapluat.com/>, 28/12/2013.
- [12]. Lạc Phong (2015), “*Thúc đẩy phát triển sản xuất kinh doanh*”, trang web: <http://www.sggp.org.vn/>, 09/02/2015.