



HUTECH
ĐẠI HỌC KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ TP.HCM

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ TP.HCM

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN VÀ HOÀN THIỆN
NGHIỆP VỤ BẢO LÃNH THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG
TECHCOMBANK CHI NHÁNH TÂN THUẬN**

Ngành: KẾ TOÁN

Chuyên ngành: KẾ TOÁN – KIỂM TOÁN

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Phạm Hải Nam

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Cẩm Nhung

MSSV: 0854030204 Lớp: 08DKT02

TP. HỒ CHÍ MINH, tháng 7 năm 2012

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của tôi. Những kết quả và các số liệu trong báo cáo thực tập tốt nghiệp được thực hiện tại chi nhánh Tân Thuận-Techcombank, không sao chép bất kỳ nguồn nào khác. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2012

Tác giả

Nguyễn Thị Cẩm Nhung

HUTECH

Lời cảm ơn

Trong quá trình thực hiện chuyên đề tốt nghiệp, em xin chân thành cảm ơn khoa Kế toán-Tài chính-Ngân hàng đã luôn tạo điều kiện thuận lợi cho em trong quá trình thực hiện chuyên đề, đặc biệt em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới sự hướng dẫn tận tình, quan tâm, giúp đỡ tận tâm của ThS Phạm Hải Nam, người đã trực tiếp hướng dẫn, góp ý và cung cấp những kiến thức bổ ích để giúp em hoàn thành bài chuyên đề tốt nghiệp của mình một cách tốt nhất. Em xin cảm ơn các anh chị ở phòng bảo lãnh tại ngân hàng Techcombank chi nhánh Tân Thuận đã giúp đỡ nhiệt tình tạo điều kiện cho em tìm kiếm và thu thập tài liệu để nghiên cứu, tổng hợp kiến thức và hoàn thành bài chuyên đề tốt nghiệp với đề tài “Giải pháp nhằm hoàn thiện và phát triển nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại ngân hàng Techcombank chi nhánh Tân Thuận”.

Với sự cố gắng và mong muốn hoàn thành tốt bài chuyên đề tốt nghiệp nhưng do thời gian nghiên cứu có hạn, bài viết không thể tránh khỏi những sai sót, rất mong nhận được sự tận tình chỉ bảo của các thầy cô, cũng như các anh chị phòng bảo lãnh tại ngân hàng Techcombank.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

MỤC LỤC	1
LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ BẢO LÃNH THANH TOÁN	3
1.1. Khái niệm tổng quan về ngân hàng thương mại	3
1.2. Chức năng của ngân hàng thương mại	3
1.2.1. Chức năng trung gian tín dụng.....	3
1.2.2. Chức năng trung gian thanh toán.....	4
1.2.3. Chức năng tạo tiền.....	4
1.3. Khái niệm về bảo lãnh	5
1.4. Phân loại bảo lãnh	5
1.4.1 Phân loại dựa trên mục đích bảo lãnh.....	5
1.4.2 Căn cứ vào vai trò của Ngân hàng bảo lãnh	7
1.5. Khái niệm về bảo lãnh thanh toán	8
1.6. Các bên tham gia trong nghiệp vụ bảo lãnh	8
1.7. Chức năng của bảo lãnh thanh toán	8
1.7.1 Chức năng là công cụ bảo đảm.....	8
1.7.2 Chức năng hạn chế rủi ro do thông tin không cân xứng.....	9
1.7.3 Chức năng là công cụ tài trợ	9
1.7.4 Chức năng là công cụ đôn đốc việc thực hiện nghĩa vụ	9
1.8. Vai trò của bảo lãnh thanh toán	10
1.8.1 Đối với nền kinh tế	10
1.8.2 Đối với ngân hàng	10
1.8.3 Đối với khách hàng sử dụng dịch vụ bảo lãnh thanh toán.....	11
1.9. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động bảo lãnh	11
1.9.1 Nhân tố chủ quan.....	11
1.9.2 Nhân tố khách quan.....	12
1.10. Quy trình hoạt động bảo lãnh thanh toán	13

CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG NGHIỆP VỤ BẢO LÃNH THANH TOÁN TẠI CHI NHÁNH TÂN THUẬN	15
2.1. Giới thiệu khái quát về ngân hàng Techcombank chi nhánh	15
2.1.1. Giới thiệu khái quát về Techcombank	15
2.1.2. Mô hình bộ máy tổ chức của chi nhánh.....	17
2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh trong những năm gần đây	19
2.2. Tổng quan về hoạt động bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh Tân Thuận	26
2.2.1 Cơ sở pháp lý trong hoạt động bảo lãnh thanh toán tại Techcombank.....	26
2.2.2 Điều kiện sử dụng bảo lãnh thanh toán.....	27
2.2.3 Chính sách khách hàng cho bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh.....	28
2.2.4 Bảo đảm cho bảo lãnh thanh toán.....	28
2.2.5 Hồ sơ cần thiết	29
2.2.6. Quy trình nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại Chi nhánh.....	33
2.3. Phân tích kết quả hoạt động nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh Tân Thuận trong những năm gần đây	35
2.3.1. Tình hình doanh số bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh Tân Thuận	35
2.3.3 Các hình thức bảo đảm cho bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh.....	39
2.3.4. Tình hình phí thu từ bảo lãnh.....	41
2.4. Đánh giá chung về hoạt động bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh Tân Thuận.....	43
2.4.1. Những kết quả đạt được và nguyên nhân	43
2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	44
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN VÀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH THANH TOÁN TẠI CHI NHÁNH.....	51
3.1 Định hướng phát triển triển hoạt động bảo lãnh thanh toán của chi nhánh	51
3.1.1 Định hướng phát triển của Techcombank trong những năm tới.....	51

3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động bảo lãnh thanh toán của chi nhánh tới năm 2014	52
3.2 Mục tiêu của các giải pháp	53
3.3 Kết quả hướng tới của các giải pháp	54
3.4. Giải pháp hoàn thiện và phát triển nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh Techcombank Tân Thuận.....	54
3.4.1. Giải pháp về mặt quản lý.....	54
3.4.2. Giải pháp về tiếp cận thị trường cho hoạt động bảo lãnh thanh toán.....	56
3.4.3. Giải pháp về mặt nghiệp vụ.....	57
3.4.4 Giải pháp về nguồn lực	59
3.4.5 Giải pháp đối với khách hàng	61
3.5 Kiến nghị	62
3.5.1. Kiến nghị với Chính phủ và các cơ quan có thẩm quyền.....	62
3.5.2. Với ngân hàng nhà nước.....	63
3.5.3. Kiến nghị với ngân hàng Techcombank.....	63
Kết luận.....	65

DANH MỤC NHỮNG CỤM TỪ VIẾT TẮT

Ký hiệu	Diễn giải
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
WTO	Tổ chức Thương mại Thế giới

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

	Trang
Bảng 2.1 Tình hình huy động vốn của chi nhánh từ năm 2009-2010.....	19
Bảng 2.2 Kết quả hoạt động tín dụng tại chi nhánh Tân Thuận	20
Bảng 2.3 Kết quả kinh doanh của chi nhánh Tân Thuận Techcombank	23
Bảng 2.4 Doanh số bảo lãnh thanh toán của chi nhánh giai đoạn 2009- 2011	33
Bảng 2.5 So sánh doanh số bảo lãnh thanh toán với doanh số bảo lãnh của chi nhánh	34
Bảng 2.6 Các loại hình bảo lãnh tại chi nhánh từ năm 2009-2011	36
Bảng 2.7 Các hình thức bảo đảm cho bảo lãnh thanh toán từ năm 2009-2011	37
Bảng 2.8 Tình hình thu phí bảo lãnh thanh toán của chi nhánh qua các năm	39

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Danh mục các sơ đồ

	Trang
Sơ đồ 2.1 Mô hình tổ chức bộ máy của chi nhánh.....	16
Sơ đồ 2.2 Sơ đồ quy trình nghiệp vụ bảo lãnh tại Chi nhánh	31

Danh mục các biểu đồ

	Trang
Biểu đồ 2.1 Tình hình nợ quá hạn từ năm 2009-2011	21
Biểu đồ 2.2 Doanh số bảo lãnh thanh toán từ năm 2009-2011	33
Biểu đồ 2.3 So sánh doanh số bảo lãnh thanh toán với doanh số bảo lãnh của chi nhánh	35
Biểu đồ 2.4 Các hình thức bảo đảm cho bảo lãnh thanh toán từ năm 2009-2011 ..	38
Biểu đồ 2.5 Tình hình thu phí bảo lãnh thanh toán của chi nhánh	40

LỜI MỞ ĐẦU

Ngày nay trong xu hướng quốc tế hoá và toàn cầu hoá đang diễn ra hết sức sâu sắc trên phạm vi toàn Thế Giới, đối với Việt Nam, việc tham gia vào nền kinh tế trong khu vực và Thế Giới đã mở ra nhiều cơ hội, nhưng đồng thời cũng đặt ra những thách thức không nhỏ, đòi hỏi chúng ta phải có những chính sách phù hợp để có thể đứng vững và phát triển. Hòa nhịp cùng sự phát triển của đất nước, các ngân hàng thương mại (NHTM) cũng đã có một sự đổi mới và hoàn thiện từ nội dung hoạt động tới cơ cấu tổ chức nhằm tăng khả năng kinh doanh, phục vụ đắc lực cho sự phát triển của nền kinh tế. NHTM cổ phần Kỹ Thương Việt Nam nói chung và các chi nhánh của ngân hàng nói riêng cũng không nằm ngoài xu hướng ấy. Với truyền thống, bề dày hoạt động và phát triển của mình, NHTM cổ phần Kỹ Thương Việt Nam đã gặt hái được những thành công đáng kể và đang chuyển mình mạnh mẽ để tiếp tục vươn xa trong thời kỳ phát triển mới nhằm đáp ứng cho yêu cầu hiện đại hoá, đa dạng hoá hoạt động ngân hàng và phù hợp với xu thế hội nhập của nền kinh tế.

Trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, việc hoàn thiện và phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng hiện đại là hướng đi quan trọng nhất cho sự tồn tại và phát triển của các ngân hàng. Trong những năm qua, các nghiệp vụ ngân hàng đã phần nào đáp ứng được nhu cầu của xã hội góp phần vào sự tăng trưởng và phát triển của đất nước, trong đó phải kể đến sự phát triển theo hướng tích cực của nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại ngân hàng. Ở Việt Nam, những năm gần đây, dịch vụ này được các NHTM rất quan tâm và đẩy mạnh, tuy nhiên mức độ đáp ứng của mảng nghiệp vụ này như thế nào còn phụ thuộc rất nhiều vào định hướng phát triển của các ngân hàng cũng như sự am hiểu, tin cậy của khách hàng. Mặc dù trong thời gian qua, sự phát triển và khởi sắc của nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tuy tích cực nhưng còn chưa tương xứng với vai trò và tiềm năng của nó đối với hệ thống ngân hàng và nền kinh tế. Do vậy, một trong những mục tiêu, định hướng quan trọng của ngành ngân hàng nói chung và NHTM cổ phần Kỹ Thương nói riêng trong thời gian

tới là phải hoàn thiện và phát triển nghiệp vụ này, tạo cho bảo lãnh thanh toán một vị thế vững chắc và phát huy cao độ tính hữu dụng của nó trong nền kinh tế.

Nhận thấy được tầm quan trọng của nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán trong xu thế phát triển chung của nền kinh tế nên em đã tìm hiểu và đã chọn đề tài “Giải pháp nhằm hoàn thiện và phát triển nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại ngân hàng Techcombank chi nhánh Tân Thuận” cho bài chuyên đề tốt nghiệp của mình.

Mục đích nghiên cứu của đề tài: nhằm hiểu rõ hơn về mặt khái niệm và cơ sở lý luận của nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán, cùng với thực tiễn nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh trong những năm qua, tìm ra những tồn tại, vướng mắc và đưa ra biện pháp khắc phục nhằm hoàn thiện nghiệp vụ bảo lãnh trong thời gian tới.

Đối tượng và phạm vi nghiên cứu: hoạt động bảo lãnh thanh toán tại ngân hàng Techcombank chi nhánh Tân Thuận từ năm 2009 đến 2011

Phương pháp luận nghiên cứu: Mang tính khoa học và ứng dụng trong thực tiễn nên trong quá trình nghiên cứu đề tài luôn dựa vào phương pháp duy vật biện chứng, đồng thời kết hợp với các phương pháp hệ thống, phương pháp phân tích tổng hợp, phương pháp thống kê và các phương pháp khác nhằm làm sáng tỏ vấn đề đặt ra trong thực tế.

Giới thiệu về kết cấu đề tài: Nội dung nghiên cứu chủ yếu của đề tài bao gồm 3 chương.

Chương 1: Tổng quan về bảo lãnh thanh toán.

Chương 2: Thực trạng nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh Tân Thuận.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện và phát triển nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh Tân Thuận

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ BẢO LÃNH THANH TOÁN

1.1. Khái niệm tổng quan về ngân hàng thương mại

-Ngân hàng thương mại là tổ chức tài chính tiền gửi và cho vay tiền, là nơi trực tiếp giao dịch với công chúng để nhận ủy thác, cho vay và cung ứng dịch vụ tài chính.

-Theo tinh thần Luật các tổ chức tín dụng (công bố ngày 26/12/1997) và luật sửa đổi, bổ sung một số điều của luật các Tổ chức tín dụng (có hiệu lực thi hành ngày 01/10/2004): Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng thực hiện hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi, sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan.

-Tại Mỹ bất cứ một tổ chức nào cung cấp tài khoản tiền gửi cho phép khách hàng rút tiền theo yêu cầu và cho vay đối với các tổ chức kinh doanh hay cho vay thương mại sẽ được xem là một ngân hàng.

➔ Như vậy chúng ta có thể đưa ra khái niệm chung nhất về ngân hàng thương mại: Ngân hàng là một doanh nghiệp đặc biệt kinh doanh về tiền tệ với hoạt động thường xuyên là huy động vốn, cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, cung cấp các hoạt động tài chính và dịch vụ có liên quan. NHTM là tổ chức tài chính trung gian cung cấp danh mục tài chính đa dạng nhất.

1.2. Chức năng của ngân hàng thương mại

1.2.1. Chức năng trung gian tín dụng

-Chức năng trung gian tín dụng được xem là chức năng quan trọng nhất của ngân hàng thương mại. Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, NHTM đóng vai trò cầu nối giữa người thừa vốn và người có nhu cầu về vốn. Với chức năng này, NHTM vừa đóng vai trò người đi vay, vừa đóng vai trò là người cho vay và hưởng lợi nhuận

là khoản chênh lệch giữa lãi suất nhận gửi và lãi suất cho vay, góp phần tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia: người gửi tiền và người đi vay.

1.2.2. Chức năng trung gian thanh toán

-Ở đây NHTM đóng vai trò là thư quỹ cho các doanh nghiệp và cá nhân, thực hiện các thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ. Các NHTM cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng... Tùy theo nhu cầu, khách hàng có thể chọn cho mình phương thức thanh toán phù hợp. Chức năng này vô hình chung đặc thúc đẩy lưu thông hàng hóa, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế.

1.2.3. Chức năng tạo tiền

-Tạo tiền là một chức năng quan trọng, phản ánh rõ bản chất của NHTM. Với mục tiêu là tìm kiếm lợi nhuận như là một yêu cầu chính cho sự tồn tại và phát triển của mình, các NHTM với nghiệp vụ kinh doanh mang đặc thù của mình đã vô hình chung thực hiện chức năng tạo tiền cho nền kinh tế. Chức năng tạo tiền được thực thi trên cơ sở hai chức năng khác của NHTM là chức năng tín dụng và chức năng thanh toán. Thông qua chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng sử dụng số vốn huy động được để cho vay, số tiền cho vay ra lại được khách hàng sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ, trong khi số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng vẫn được coi là một bộ phận của tiền giao dịch... Với chức năng này, hệ thống NHTM đã làm tăng tổng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi trả của xã hội. NHTM tạo tiền phụ thuộc vào tỷ lệ dự trữ bắt buộc của Ngân hàng trung ương đã áp dụng đối với NHTM. Do vậy, NHTW có thể tăng tỷ lệ này khi lượng cung tiền vào nền kinh tế lớn.

1.3. Khái niệm về bảo lãnh

- Bảo lãnh là một dạng nghiệp vụ ngân hàng hiện đại, xuất hiện vào những năm 60 của thế kỷ 20 trong thị trường nội địa nước Mỹ và đến những năm 70 bắt đầu được sử dụng trong các giao dịch thương mại quốc tế. Kể từ đó đến nay, với khả năng ứng dụng rộng rãi trong các loại giao dịch thì vị trí bảo lãnh ngân hàng ngày càng được củng cố một cách chắc chắn ở trong nước và quốc tế, doanh số bảo lãnh của các ngân hàng trên thế giới gia tăng nhanh chóng. Ở Việt Nam, khi nền kinh tế bắt đầu hội nhập (đầu năm 90), các hoạt động của ngân hàng cũng đa dạng hơn, trong đó nghiệp vụ bảo lãnh cũng ra đời và phát triển.

- Bảo lãnh ngân hàng có thể hiểu nhiều góc độ khác nhau, nhưng điển hình thì có 2 cách hiểu thông dụng như sau:

✦ **Xét theo hình thức tín dụng của ngân hàng:** bảo lãnh là một hình thức tín dụng đặc biệt, “tín dụng chữ ký”. Đây là một hình thức tín dụng mà ngân hàng không trực tiếp cho vay bằng tiền. Nhưng bằng uy tín (chữ ký) của mình, ngân hàng tạo điều kiện để khách hàng sử dụng vốn của người khác và đảm bảo thanh toán cho khách hàng.

✦ **Theo Quyết định số 26/2006/QĐ-NHNN "Bảo lãnh ngân hàng":** Là cam kết bằng văn bản của tổ chức tín dụng (Bên bảo lãnh) với bên có quyền (Bên nhận bảo lãnh) về việc thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng (Bên được bảo lãnh) khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ đã cam kết với bên nhận bảo lãnh. Khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho tổ chức tín dụng số tiền đã được trả thay.

1.4. Phân loại bảo lãnh

1.4.1 Phân loại dựa trên mục đích bảo lãnh

Theo Điều 5 của Quy chế bảo lãnh ngân hàng, hiện nay có các loại bảo lãnh

✦ **Bảo lãnh vay vốn:** là cam kết của Tổ chức tín dụng với Bên nhận bảo lãnh về việc sẽ trả nợ thay cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không trả hoặc

không trả đầy đủ, đúng hạn nợ vay đối với Bên nhận bảo lãnh.

✦ **Bảo lãnh thanh toán:** là cam kết của Tổ chức tín dụng với Bên nhận bảo lãnh, về việc sẽ thực hiện nghĩa vụ thanh toán thay cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ thanh toán khi đến hạn.

✦ **Bảo lãnh dự thầu:** là cam kết của của Tổ chức tín dụng với Bên mời thầu để bảo đảm nghĩa vụ tham gia dự thầu của khách hàng. Trường hợp, khách hàng phải nộp phạt do vi phạm quy định đấu thầu mà không nộp hoặc không nộp đầy đủ tiền phạt cho Bên mời thầu thì Tổ chức tín dụng sẽ thực hiện thay.

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

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

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

✦ **“Bảo lãnh đối ứng”** là cam kết của Tổ chức tín dụng (Bên bảo lãnh đối ứng) với Bên bảo lãnh về việc sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính cho Bên bảo lãnh trong trường hợp Bên bảo lãnh thực hiện bảo lãnh và phải trả thay cho khách hàng của Bên bảo lãnh đối ứng với Bên nhận bảo lãnh.

✦ **“Xác nhận bảo lãnh”** là cam kết bảo lãnh của Tổ chức tín dụng (Bên xác nhận bảo lãnh) đối với Bên nhận bảo lãnh, về việc bảo đảm khả năng thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh của Bên bảo lãnh đối với khách hàng.

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

1.4.2 Căn cứ vào vai trò của Ngân hàng bảo lãnh

✦ **Đồng bảo lãnh**

- Là việc nhiều ngân hàng cùng bảo lãnh cho một nghĩa vụ của khách hàng thông qua một ngân hàng làm đầu mối.

- Đồng bảo lãnh được áp dụng trong trường hợp có thương vụ lớn, rủi ro cao, một ngân hàng không thể thực hiện được vì các quy định về pháp lý của chính phủ. Do vậy để phân tán rủi ro ngân hàng đó sẽ thực hiện một nghiệp vụ đồng bảo lãnh. Khi một nghiệp vụ đồng bảo lãnh phát sinh sẽ phải có một ngân hàng đứng ra làm đầu mối trong số các ngân hàng tham gia, trách nhiệm của ngân hàng này là phát hành thư bảo lãnh cho toàn bộ số tiền bảo lãnh, giữ chứng từ thế chấp, cầm cố, thu phí bảo lãnh và chia cho các ngân hàng khác theo tỷ lệ. Trách nhiệm thanh toán cho người được thụ hưởng là của ngân hàng đầu mối, sau khi đã thanh toán ngân hàng đầu mối sẽ đòi từ các ngân hàng thành viên số tiền đã thanh toán theo tỷ lệ tham gia của từng ngân hàng.

✦ **Tái bảo lãnh**

Là bảo lãnh lại cho ngân hàng bảo lãnh chính. Trong trường hợp người yêu cầu bảo lãnh không thực sự tin tưởng vào ngân hàng bảo lãnh hoặc ngân hàng bảo lãnh muốn chia sẻ bớt rủi ro cho các bên thì có thể tiến hành tái bảo lãnh.

1.5. Khái niệm về bảo lãnh thanh toán

- Bảo lãnh thanh toán là một dạng nghiệp vụ ngân hàng hiện đại, với khả năng ứng dụng rộng rãi trong các loại giao dịch: mua bán trả chậm, mua trả góp... thì vị trí bảo lãnh thanh toán ngày càng được củng cố một cách chắc chắn ở trong nước và quốc tế.

- Bảo lãnh thanh toán theo Quyết định số 26/2006/QĐ-NHNN: Là cam kết của Tổ chức tín dụng với bên nhận bảo lãnh, về việc sẽ thực hiện nghĩa vụ thanh toán thay cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ thanh toán khi đến hạn.

1.6. Các bên tham gia trong nghiệp vụ bảo lãnh

Trong nghiệp vụ bảo lãnh thường có ít nhất 3 bên tham gia là: người bảo lãnh, người xin bảo lãnh hay người được bảo lãnh và người thụ hưởng hay người nhận bảo lãnh

✦ **Người bảo lãnh:** Là người phát hành thư bảo lãnh, thường là ngân hàng, tổ chức tín dụng hay tổ chức tài chính, gọi chung là ngân hàng. Ngân hàng bảo lãnh phải là ngân hàng có uy tín, có khả năng tài chính, được bên thụ hưởng chấp nhận.

✦ **Người được bảo lãnh:** Là khách hàng được tổ chức tín dụng bảo lãnh.

✦ **Người nhận bảo lãnh:** Được ngân hàng thanh toán khi có yêu cầu do bên được bảo lãnh vi phạm hợp đồng.

1.7. Chức năng của bảo lãnh thanh toán

1.7.1 Chức năng là công cụ bảo đảm

- Đây là chức năng quan trọng nhất của bảo lãnh thanh toán. Chức năng này được thể hiện trước hết ở việc bảo đảm sự công bằng về nghĩa vụ và quyền lợi của bên được bảo lãnh và bên nhận bảo lãnh trong việc thực hiện các cam kết.

- Bên cạnh đó, bằng việc cam kết chi trả khi bên được bảo lãnh vi phạm nghĩa vụ, ngân hàng phát hành bảo lãnh thanh toán đã tạo ra sự bảo đảm cho bên nhận bảo lãnh. Chính sự tin tưởng này tạo điều kiện cho các giao dịch được tiến hành một

cách thuận lợi và dễ dàng. Ngoài ra, bảo lãnh thanh toán còn là công cụ bù đắp cho bên nhận bảo lãnh những tổn thất gây ra do phía khách hàng không thực hiện các nghĩa vụ. Điều này làm yên lòng người cung cấp vốn, người cho vay, chủ công trình, người mua hoặc bất kỳ ai với tư cách là bên nhận bảo lãnh, trong giao dịch với đối tác.

1.7.2 Chức năng hạn chế rủi ro do thông tin không cân xứng

Trong kinh doanh, việc tìm hiểu thông tin về đối tác là rất quan trọng. Tuy nhiên, vì nhiều lý do khác nhau như: khoảng cách địa lý, sự khác biệt về tập quán kinh doanh, khó khăn trong việc tìm kiếm thông tin, chi phí về thông tin lớn, nên luôn tồn tại rủi ro do thông tin không cân xứng. Do đó, bảo lãnh thanh toán là công cụ hiệu quả góp phần khắc phục nhược điểm này.

1.7.3 Chức năng là công cụ tài trợ

Bảo lãnh thanh toán còn là công cụ tài trợ về mặt tài chính cho bên được bảo lãnh. Trong nhiều trường hợp, thông qua bảo lãnh thanh toán, bên được bảo lãnh không phải xuất quỹ, được thu hồi vốn nhanh chóng, được kéo dài thời gian thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, tiền nộp thuế, ... Vì vậy, mặc dù không trực tiếp cấp vốn, nhưng với việc phát hành bảo lãnh, ngân hàng bảo lãnh đã giúp cho khách hàng được hưởng những thuận lợi về ngân quỹ như khi thực hiện cho vay. Với ý nghĩa này, bảo lãnh thanh toán được coi là một trong những dịch vụ ngân hàng có ý nghĩa quan trọng, đáp ứng kịp thời các yêu cầu phát triển và mở rộng sản xuất kinh doanh, làm giảm bớt căng thẳng về nguồn vốn hoạt động của các doanh nghiệp.

1.7.4 Chức năng là công cụ đôn đốc việc thực hiện nghĩa vụ

- Chức năng này thể hiện thông qua việc tạo áp lực đối với bên được bảo lãnh trong nỗ lực thực thi các cam kết. Khi nhận được bảo lãnh, bên nhận bảo lãnh có được sự yên tâm; ngược lại, bên được bảo lãnh luôn bị hối thúc bởi trách nhiệm trong việc thực hiện nghĩa vụ, bởi nếu vi phạm thì bên được bảo lãnh không chỉ bị mất quyền lợi từ các cam kết, mà còn phải chịu nghĩa vụ tài chính phát sinh từ bảo lãnh được phát hành theo yêu cầu của họ.

- Trong suốt thời hạn bảo lãnh, bên nhận bảo lãnh luôn có quyền yêu cầu ngân hàng thanh toán bảo lãnh khi bên được bảo lãnh vi phạm các cam kết. Vì thế, bên được bảo lãnh luôn đứng trước áp lực của việc phải bồi hoàn bảo lãnh. Như vậy, bảo lãnh thanh toán có vai trò đốc thúc bên được bảo lãnh thực hiện các cam kết họ đã đưa ra. Rõ ràng, bảo lãnh thanh toán mang ý nghĩa đốc thúc thực hiện các cam kết hơn là bồi hoàn. Ngoài ra, do có trách nhiệm thực hiện bồi hoàn theo cam kết bảo lãnh, nên ngân hàng phát hành bảo lãnh cũng có vai trò gián tiếp tạo áp lực đối với bên được bảo lãnh trong việc giảm thiểu các vi phạm.

1.8. Vai trò của bảo lãnh thanh toán

1.8.1 Đối với nền kinh tế

- Bảo lãnh thanh toán ngày càng đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế. Công cụ này đã góp phần thúc đẩy sự hợp tác trên tất cả các mặt của nền kinh tế - xã hội.

- Bên cạnh đó, bảo lãnh thanh toán còn góp phần tích cực trong việc đẩy mạnh hoạt động tín dụng thương mại giữa các đối tác và có tác dụng đáng kể trong việc giải quyết nhu cầu về vốn trong hầu hết các ngành, các lĩnh vực, như: thương mại, xây dựng, tài chính,... Có thể nói bảo lãnh thanh toán đã thực sự trở thành công cụ thông dụng nhằm đảm bảo thực thi nghĩa vụ, đặc biệt là nghĩa vụ tài chính, trong các giao dịch, kể cả giao dịch tài chính lẫn phi tài chính, giao dịch thương mại lẫn phi thương mại ở hầu hết các quốc gia và trên toàn thế giới.

1.8.2 Đối với ngân hàng

- Bảo lãnh thanh toán là một hình thức dịch vụ ngân hàng cung ứng cho nền kinh tế. Lợi ích trực tiếp của nó đó là sự đóng góp của phí bảo lãnh với lợi nhuận ngân hàng. Phí bảo lãnh được tính theo công thức:

$$\text{Phí bảo lãnh} = \text{Tỷ lệ phí (\%)} * \text{giá trị bảo lãnh} * \text{Thời gian bảo lãnh}$$

- Phí bảo lãnh thanh toán chiếm tỷ lệ tương đối trong tổng phí bảo lãnh các ngân hàng. Một ưu điểm trong bảo lãnh là ngân hàng không phải xuất vốn ra ngay do vậy chưa phải sử dụng vốn của mình, không phải trả chi phí huy động và không phải mất chi phí cơ hội cho cho mục đích kinh doanh khác.

- Không những đóng góp vào lợi nhuận, bảo lãnh thanh toán đã làm đa dạng hoá các loại hình dịch vụ nói riêng và hoạt động ngân hàng nói chung làm giảm sự phụ thuộc vào tín dụng. Mà tăng tỷ trọng thu từ dịch vụ là xu hướng phát triển của các ngân hàng hiện đại ngày nay. Bên cạnh đó, bảo lãnh còn góp phần đa dạng hóa sản phẩm của ngân hàng thương mại (NHTM), đặc biệt là sản phẩm về tín dụng bên cạnh các nghiệp vụ truyền thống như cho vay, chiết khấu và cho thuê tài chính.

1.8.3 Đối với khách hàng sử dụng dịch vụ bảo lãnh thanh toán

- Đối với khách hàng sử dụng dịch vụ bảo lãnh, hay nói cách khác là bên được bảo lãnh, bảo lãnh ngân hàng đóng vai trò như “giấy thông hành” trong các giao dịch mà họ tham gia. Nhờ có bảo lãnh ngân hàng, họ được đối tác tin tưởng hơn, từ đó, có được những điều kiện thuận lợi hơn như: được chiếm dụng vốn hợp lý từ người bán, được vay vốn, được trả chậm, trả góp

- Bảo lãnh thanh toán còn góp phần nâng cao trách nhiệm của bên được bảo lãnh về nghĩa vụ họ phải thực hiện.

1.9. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động bảo lãnh

1.9.1 Nhân tố chủ quan

- Nhân tố chủ quan là những nhân tố thuộc về ngân hàng, nằm trong tầm kiểm soát của ngân hàng, và ngân hàng có thể tác động thay đổi nó.

- Nghiệp vụ bảo lãnh của ngân hàng có phát triển tốt hay không phụ thuộc vào điều kiện cũng như cách thức tổ chức và tiến hành bảo lãnh, tức là các chính sách của ngân hàng trong việc thực hiện bảo lãnh. Luật pháp chỉ là khung xương cho ngân hàng tiến hành bảo lãnh còn vận dụng có sát thực hợp lý hay không là tùy thuộc các ngân hàng. Các yếu tố chủ quan ảnh hưởng tới bảo lãnh ngân hàng như trình độ cán bộ, công tác điều hành quản trị, quy trình bảo lãnh, công nghệ ngân hàng và sự thu thập sử lý thông tin, chính sách tín dụng, kế hoạch phát triển của ngân hàng,... Vì thế, một đội ngũ cán bộ có trình độ và phẩm chất cao có thể ngăn ngừa được rủi ro có thể gặp phải, và thái độ phục vụ tốt của cán bộ thực hiện bảo lãnh góp phần làm hài lòng khách hàng, nâng cao chất lượng hoạt động bảo lãnh.

Quy trình bảo lãnh hoàn thiện, nhanh gọn, chính xác, công nghệ hiện đại cũng góp phần tích cực trong hoạt động bảo lãnh.

1.9.2 Nhân tố khách quan

1.9.2.1 Nhân tố thuộc về phía khách hàng

Khách hàng là nhân tố tác động tương đối nhiều tới hoạt động bảo lãnh thanh toán của ngân hàng bởi chính ngân hàng tiến hành hoạt động này là để thoả mãn nhu cầu của khách hàng. Khách hàng tác động tới cả quy mô và chất lượng nghiệp vụ bảo lãnh của ngân hàng. Quy mô bảo lãnh của ngân hàng phụ thuộc vào nhu cầu của khách hàng, không có nhu cầu của khách hàng thì không có nghiệp vụ bảo lãnh. Còn nếu khách hàng xin bảo lãnh làm tốt các yêu cầu của ngân hàng như cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực, có trách nhiệm trong việc thực hiện những cam kết đã thoả thuận với bên yêu cầu bảo lãnh ... sẽ giúp ngân hàng rất nhiều trong tiến hành bảo lãnh.

1.9.2.2 Nhân tố môi trường

- Môi trường là nhân tố khách quan tác động tới hoạt động bảo lãnh của một ngân hàng nói chung cũng như là hoạt động bảo lãnh thanh toán nói riêng. Nhân tố môi trường ở đây bao gồm cả môi trường luật pháp và môi trường kinh tế.

✦ **Môi trường luật pháp** : Là một bộ phận không thể thiếu của một nền kinh tế có sự quản lý của Nhà nước. Không có luật pháp hoặc luật pháp không phù hợp thì hoạt động của nền kinh tế sẽ gặp nhiều khó khăn. Pháp luật tạo môi trường pháp lý cho mọi hoạt động sản xuất kinh doanh tiến hành thuận lợi và có hiệu quả, là cơ sở để giải quyết các tranh chấp, khiếu nại. Do vậy nhân tố pháp luật có vai trò rất lớn với các hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động bảo lãnh nói riêng. Khi hệ thống pháp luật không đồng bộ, không phù hợp với yêu cầu của nền kinh tế, của nghiệp vụ bảo lãnh, các văn bản dưới luật bị mâu thuẫn nhau, khách hàng và ngân hàng nhiều khi không thể thực hiện đúng được. Điều này ảnh hưởng tới chất lượng nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán.

✦ **Môi trường kinh tế** : Tác động tới bảo lãnh thanh toán theo hai chiều

☛ Một nền kinh tế ổn định sẽ tạo điều kiện cho các khách hàng của ngân hàng trong quá trình kinh doanh. Khi đó các doanh nghiệp không phải đối phó với các biến động bất ngờ, làm ăn có hiệu quả, có khả năng chiếm lĩnh thị trường và đặc biệt có khả năng thực hiện đúng các nghĩa vụ hợp đồng đã thoả thuận với bên yêu cầu bảo lãnh. Nó sẽ tránh được các rủi ro trong kinh doanh cho cả ngân hàng và khách hàng.

☛ Nếu tình hình kinh tế tài chính bất ổn, các doanh nghiệp phải hứng chịu tình hình ngược lại và như vậy các thoả thuận với bên yêu cầu bảo lãnh khó được thực hiện. Tình hình này làm tăng khả năng ngân hàng phải trả thay cho khách hàng làm giảm chất lượng hoạt động bảo lãnh .

1.10. Quy trình hoạt động bảo lãnh thanh toán

Quy trình hoạt động bảo lãnh nói chung gồm các bước như sau:

Bước 1: Tiếp nhận và hoàn chỉnh hồ sơ.

◆ Hướng dẫn khách hàng nộp hồ sơ bảo lãnh

Khi khách hàng đến liên hệ mở thư bảo lãnh, cán bộ bảo lãnh có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể cho khách hàng về hồ sơ yêu cầu bảo lãnh phù hợp với từng loại bảo lãnh, tư vấn cho khách hàng lựa chọn loại bảo lãnh phù hợp và nội dung thư bảo lãnh đảm bảo quyền lợi cho khách hàng. Nhìn chung thì hồ sơ bảo lãnh tại Techcombank gồm:

- Giấy đề nghị bảo lãnh.
- Hồ sơ pháp lý về khách hàng.
- Hồ sơ về tình hình sản xuất kinh doanh, tài chính.
- Hồ sơ về đảm bảo bảo lãnh.

◆ Tiếp nhận và hoàn chỉnh hồ sơ

Bước 2: Quyết định bảo lãnh thanh toán.

- Thẩm định hồ sơ bảo lãnh.
- Ra quyết định bảo lãnh.

Bước 3: Xử lý sau khi phát hành bảo lãnh thanh toán

- Theo dõi phát sinh nghĩa vụ bảo lãnh và thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh.
- Hạch toán số dư bảo lãnh.
- Theo dõi thực hiện hợp đồng.
 - + Kiểm tra tài sản đảm bảo cho bảo lãnh.
 - + Đôn đốc nghĩa vụ thực hiện bảo lãnh.
 - + Gia hạn bảo lãnh.
 - +Xử lý khi phải trả nợ thay.
- Trích tiền gửi ký quỹ bảo lãnh thanh toán trả bên thụ hưởng (nếu có)

Bước 4: Kết thúc bảo lãnh thanh toán

- Giải toả tài sản bảo đảm bảo lãnh
- Đánh giá kết quả, rút kinh nghiệm
- Lưu trữ hồ sơ

CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG NGHIỆP VỤ BẢO LÃNH THANH TOÁN TẠI CHI NHÁNH TÂN THUẬN

2.1. Giới thiệu khái quát về ngân hàng Techcombank chi nhánh

2.1.1. Giới thiệu khái quát về Techcombank



- ✿ Tên đầy đủ bằng tiếng Việt: Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam
- ✿ Tên đầy đủ bằng tiếng Anh: Vietnam Technological and Commercial Joint Stock Bank
- ✿ Tên giao dịch: Techcombank
- ✿ Website: www.techcombank.com.vn
- ✿ Trụ sở chính: 70-72 Bà Triệu, Hoàn Kiếm, Hà Nội
- ✿ **Sứ mệnh và tầm nhìn**
 - **Sứ mệnh:** Techcombank là ngân hàng thương mại đô thị đa năng ở Việt Nam, cung cấp sản phẩm dịch vụ tài chính đồng bộ, đa dạng và có tính cạnh tranh cao cho dân cư và doanh nghiệp nhằm các mục đích thoả mãn khách hàng, tạo giá trị gia tăng cho cổ đông, lợi ích và phát triển cho nhân viên và đóng góp vào sự phát triển của cộng đồng.
 - **Tầm nhìn:** Techcombank phấn đấu thuộc nhóm ngân hàng đô thị hàng đầu về độ tin cậy, chất lượng và hiệu quả.

❁ Giá trị cốt lõi

- Định hướng khách hàng là nền tảng mọi hoạt động.
- Kết hợp hài hoà lợi ích của khách hàng, nhân viên và cổ đông là đảm bảo cho sự thành công.
- Tập thể luôn học hỏi, không ngừng cải tiến.
- Thông tin và trao đổi là phương tiện cơ bản để biến đổi Ngân hàng.
- Sự tin tưởng và cam kết, tính minh bạch và trách nhiệm, sự chuyên nghiệp và sáng tạo là nền tảng tạo nên quy tắc ứng xử và văn hoá kinh doanh của ngân hàng.

❁ Giới thiệu về Techcombank

Được thành lập ngày 27/09/1993 với số vốn ban đầu là 20 tỷ đồng, trải qua hơn 1 năm hoạt động, đến nay Techcombank đã trở thành một trong những ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu Việt Nam với tổng tài sản đạt trên 107.910 tỷ đồng. Techcombank có cổ đông chiến lược là ngân hàng HSBC với 20% cổ phần, với mạng lưới gần 230 chi nhánh, phòng giao dịch trên hơn 40 tỉnh và thành phố trong cả nước, dự kiến Techcombank sẽ tiếp tục mở rộng, nâng tổng số Chi nhánh và Phòng giao dịch lên 300 điểm trên toàn quốc. Techcombank còn là ngân hàng đầu tiên và duy nhất được Financial Insights tặng danh hiệu Ngân hàng dẫn đầu về giải pháp và ứng dụng công nghệ.

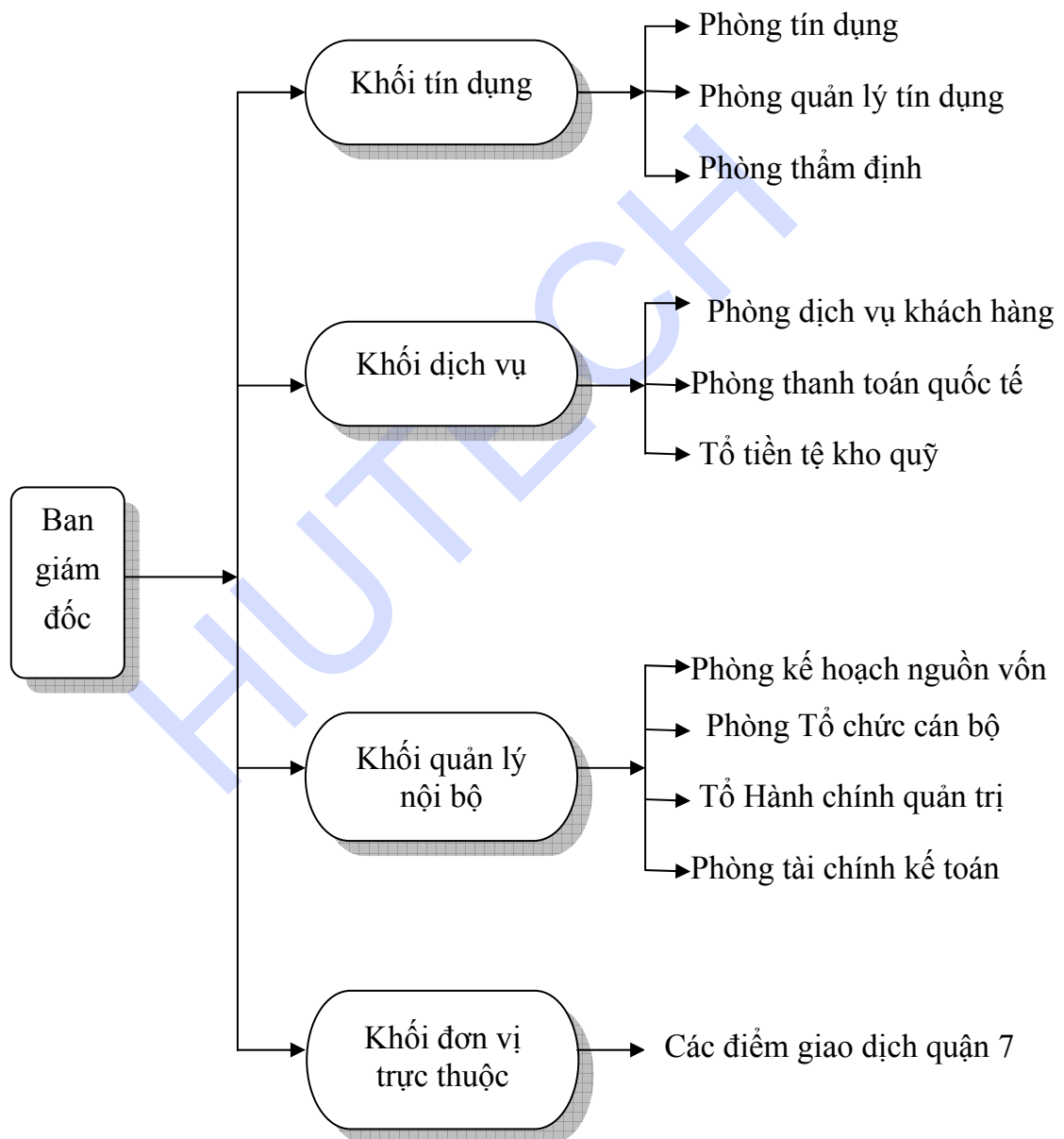
❁ Giới thiệu về chi nhánh Techcombank Tân Thuận

- Được thành lập ngày 15/7/2004, hiện tại với đội ngũ nhân viên là 40 người, chi nhánh luôn sẵn sàng đáp ứng mọi yêu cầu về dịch vụ dành cho khách hàng.
- Trên thị trường liên ngân hàng, chi nhánh hiện là một trong những chi nhánh ngân hàng năng động nhất trong giao dịch với các công ty lớn và tổ chức tài chính khác. Chi nhánh hiện đang cung ứng các sản phẩm ngoại hối, giao dịch vốn,

chiết khấu chứng từ có giá, các công cụ phái sinh và quản trị rủi ro cho rất nhiều khách hàng trong nước trên cơ sở hợp tác với các tổ chức quốc tế và sàn giao dịch lớn trên thế giới.

2.1.2. Mô hình bộ máy tổ chức của chi nhánh

2.1.2.1 Sơ đồ tổ chức bộ máy của chi nhánh



Sơ đồ 2.1: Mô hình tổ chức bộ máy của chi nhánh

2.1.2.2 Phòng bảo lãnh

2.1.2.2.1 Giới thiệu Phòng bảo lãnh

Ban đầu, bộ phận bảo lãnh nằm trong hoạt động thuộc Phòng Tín dụng. Về sau, cùng với sự phát triển của nền kinh tế nhu cầu phát hành thư bảo lãnh của khách hàng ngày càng nhiều nên chi nhánh quyết định tách bộ phận này thành một phòng chuyên môn, hoạt động độc lập với Phòng tín dụng. Phòng bảo lãnh hiện tại có 5 nhân viên đang hoạt động, thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến lĩnh vực bảo lãnh theo quy định của Techcombank, theo các văn bản quy định hiện hành về công tác bảo lãnh (quy chế, quy định, quy trình) của Nhà nước, của NHNN Việt Nam, đồng thời tuân thủ các thỏa ước quốc tế, các thông lệ quốc tế và các điều lệ quốc tế về nghiệp vụ bảo lãnh.

2.1.2.2.2 Nhiệm vụ của Phòng bảo lãnh

- Thực hiện các nghiệp vụ bảo lãnh, xác nhận tiền ký quỹ theo quy định hiện hành của Chính Phủ, NHNN Việt Nam và NH Techcombank.
- Phối hợp với các phòng, ban liên quan để xây dựng hạn mức bảo lãnh cho khách hàng có nhu cầu.
- Chủ động tiếp xúc, giới thiệu mở rộng nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng, tìm kiếm các dự án, phương án sản xuất khả thi, có hiệu quả, để thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh.
- Tổ chức phổ biến tư vấn cho khách hàng về nội dung thư bảo lãnh, những điều khoản điều kiện quy định trong các hợp đồng kinh tế mà khách hàng tham gia, phối hợp với khách hàng (khi cần thiết) để đàm phán thương lượng với các đối tác trong và ngoài nước nhằm đảm bảo quyền lợi cho khách hàng mà chi nhánh bảo lãnh.
- Lập hồ sơ khách hàng, hồ sơ bảo lãnh đối với các khách hàng quan hệ với ngân hàng có liên quan đến lĩnh vực bảo lãnh, theo mẫu đúng quy định của NHNN Việt Nam, NH Techcombank.
- Trình và dự thảo thư bảo lãnh cho Ban Giám Đốc phê duyệt và ký.

- Thu phí bảo lãnh trong nước và nước ngoài theo các quy định hiện hành của Techcombank ban hành về biểu phí dịch vụ ngân hàng.

- Thực hiện phong tỏa tiền gửi của khách hàng, thực hiện tiếp nhận và bảo quản tài sản, cầm cố của khách hàng, tiến hành các thủ tục công chứng, thủ tục đăng ký giao dịch đảm bảo theo quy định hiện hành.

- Thực hiện các công tác báo cáo thống kê, hoặc cùng phối hợp với phòng chức năng thực hiện các báo cáo định kỳ, cung cấp số liệu và báo cáo kịp thời về tình hình công tác bảo lãnh theo các yêu cầu của Ban giám đốc và theo các quy định hiện hành của NH Techcombank, thanh tra, kiểm tra nội bộ.

- Thực hiện tốt công tác bảo mật về hồ sơ và công nghệ thông tin có liên quan đến nghiệp vụ bảo lãnh của ngân hàng, giữ bí mật các thông tin về khách hàng theo quy định hiện hành của Techcombank về công tác bảo mật Ngân hàng.

- Lập, lưu giữ các hồ sơ bảo lãnh theo quy định.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ban giám đốc giao.

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh trong những năm gần đây

Trong một môi trường kinh doanh có nhiều cơ hội song cũng không kém phần khốc liệt bởi tính cạnh tranh, chi nhánh đã không ngừng phấn đấu, tự hoàn thiện mình, thỏa mãn một cách tốt nhất các nhu cầu của khách hàng và đã đạt được một kết quả kinh doanh khá khả quan. Để có được cái nhìn chung nhất về tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh ta sẽ phân tích: tình hình huy động vốn, tình hình sử dụng vốn và kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh vào 3 năm 2009, 2010 và 2011

2.1.3.1. Huy động vốn

- Có thể khẳng định đây là mặt mạnh nhất của chi nhánh cả về số tương đối lẫn số tuyệt đối khi so sánh với các ngân hàng khác trên địa bàn. Với nhiều hình thức huy động, chi nhánh đã triệt để khai thác các nguồn vốn khác nhau từ những khoản gửi tiết kiệm của dân cư cho tới các khoản tiền gửi thanh toán rất lớn của các tổng công ty. Ngoài chất lượng phục vụ khách hàng, chi nhánh còn có địa điểm rất thuận

tiện cho việc giao dịch và thanh toán nên ngày càng thu hút được nhiều khách hàng đến giao dịch. Tỷ trọng nguồn vốn huy động của chi nhánh thường chiếm từ 4-5% tổng nguồn vốn huy động của hệ thống Techcombank và chiếm từ 10-11% tổng nguồn vốn huy động của các chi nhánh ngân hàng thương mại trên địa bàn. Kết quả huy động vốn được thể hiện ở bảng 2.1

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của chi nhánh từ 2009-2011

Đơn vị tính: Triệu đồng

Năm	2009		2010		2011	
	Số tiền	Số tiền	% so 2009	Số tiền	% so 2010	
Tổng nguồn vốn huy động	302.689	417.711	138%	583.124	139,6%	
1. Phân theo thành phần kinh tế						
- Tiền gửi doanh nghiệp	217.936	250.626	115%	390.693	155%	
Tỷ trọng so tổng nguồn (%)	72%	60%		67%		
- Tiền gửi dân cư	84.753	167.085	195%	192.43	115,9%	
Tỷ trọng so tổng nguồn (%)	28%	40%		33%		
2. Phân theo thời hạn						
- Không kỳ hạn	211.882	258.980	122%	309.055	119%	
Tỷ trọng so tổng nguồn (%)	70%	62%		53%		
- Có kỳ hạn	90.806	158.730	173%	271.068	174%	
Tỷ trọng so tổng nguồn (%)	30%	38%		47%		
3. Phân theo đơn vị tiền tệ						
- Bằng Việt Nam đồng	254.258	346.700	136%	449.005	130%	
Tỷ trọng so tổng nguồn (%)	84%	83%		77%		
- Bằng ngoại tệ	48.430	71.011	146%	134.118	188%	
Tỷ trọng so tổng nguồn (%)	16%	17%		23%		

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh 2009-2011, chi nhánh Tân Thuận-Techcombank)

- Qua số liệu bảng này ta thấy tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh đều tăng lên qua các năm cả về số tương đối lẫn số tuyệt đối. Xét theo thành phần kinh tế thì tiền gửi doanh nghiệp chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng nguồn, từ 60-72%. Cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn đã có sự thay đổi, nguồn tiền gửi không kỳ hạn tăng lên về số tuyệt đối nhưng lại giảm về số tương đối, nguồn tiền gửi có kỳ hạn đang có xu hướng tăng lên với các loại kỳ hạn 3, 6, 9 và 12 tháng. Nguồn tiền gửi có kỳ hạn có chi phí huy động cao nhưng lại ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi để chủ động trong việc điều hành vốn.

- Nguồn huy động ngoại tệ (chủ yếu là USD) tăng nhanh về tỷ trọng từ năm 2009-2011, hiện chiếm 23% tổng nguồn huy động. Điều này sẽ tạo điều kiện để chi nhánh dần dần tự đảm bảo nguồn ngoại tệ đáp ứng nhu cầu vay vốn hợp lý của các tổ chức kinh tế, hạn chế phải mua lại trên thị trường. Vốn huy động bằng ngoại tệ chủ yếu là tiết kiệm của dân cư chiếm gần 80%.

2.1.3.2. Tình hình sử dụng vốn

2.1.3.2.1 Hoạt động tín dụng

- Đây là khoản mục chiếm tỷ trọng lớn nhất vì vậy nó giữ một vị trí quan trọng nhất trong hoạt động sử dụng vốn của chi nhánh. Trong quá trình hoạt động của mình, chi nhánh luôn cố gắng tìm nhiều biện pháp nhằm mở rộng quy mô gắn liền với nâng cao chất lượng khoản tín dụng để đảm bảo an toàn vốn và phòng ngừa những rủi ro có thể xảy ra.

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động tín dụng tại chi nhánh Tân Thuận*Đơn vị tính: Triệu đồng, ngoại tệ đã quy đổi*

Chỉ tiêu	Năm 2009 Số tiền	Năm 2010 Số tiền	Năm 2011 Số tiền
Tổng dư nợ cho vay	251.246	359.378	478.278
a) Đồng Việt Nam:			
- Tổng dư nợ cho vay	212.502	309.671	377.637
+ Dư nợ ngắn hạn	156.156	234.256	278.489
+ Dư nợ vốn trung&dài hạn	56.346	75.415	99.148
b) Ngoại tệ:			
- Tổng dư nợ cho vay	38.744	49.707	100.641
+ Dư nợ ngắn hạn	29.602	31.234	56.569
+ Dư nợ vốn trung&dài hạn	5.142	8.305	30.639
+ Góp vốn đồng tài trợ	4.000	10.168	13.703

(Nguồn: Báo cáo của phòng nguồn vốn kinh doanh)

- Như vậy, hoạt động tín dụng của Ngân hàng đã mở rộng hơn so với những năm trước đó. Cụ thể tổng dư nợ cho vay năm 2009 là 251.246 triệu đồng, đến năm 2010 tăng lên là 359.378 triệu đồng và 2011 là 478.278 triệu đồng. Trong đó, dư nợ cho vay ngắn hạn bằng VNĐ năm 2010 là 234.256 triệu đồng, tương ứng 150% so với năm 2009. Năm 2011 là 278.489 triệu đồng, tăng 119% so với năm 2010.

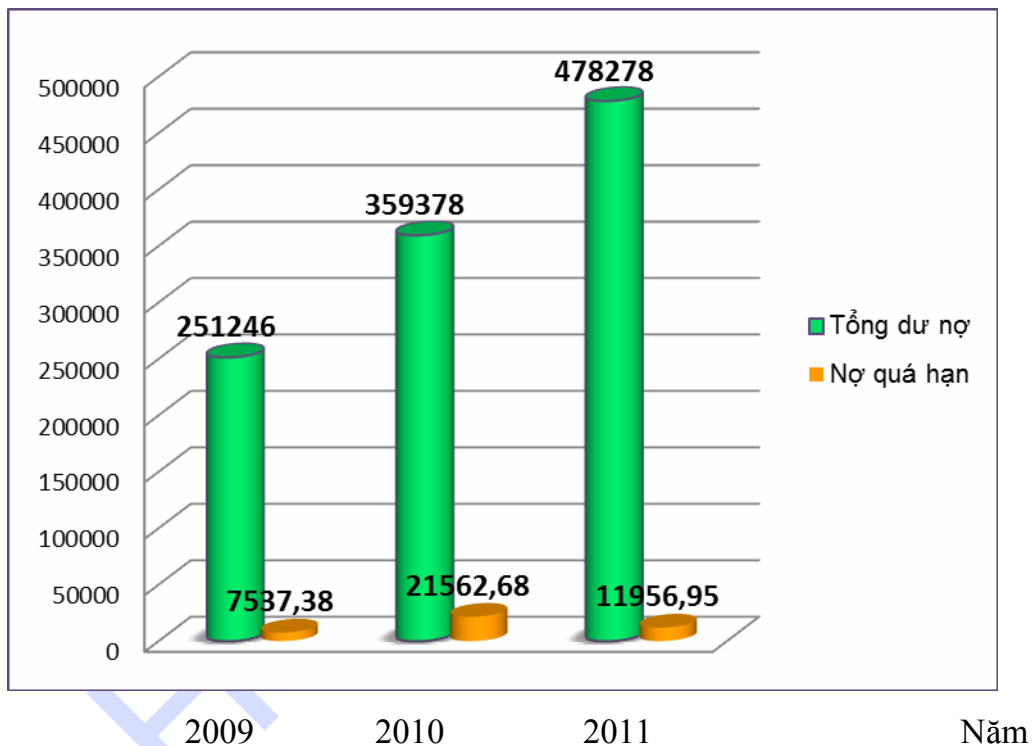
- Dư nợ cho vay vốn trung và dài hạn năm 2010 tăng lên là 75.415 triệu đồng, tăng khoảng 133% so với năm 2009. Đến 2011 là 99.148 triệu đồng, tăng 131% so với năm 2010.

- Tổng dư nợ cho vay bằng đồng ngoại tệ qua các năm vẫn luôn tăng và duy trì ổn định, tới năm 2011 tăng lên tới 202%. Hoạt động đồng tài trợ của chi nhánh cũng được chú trọng nên các năm qua vẫn duy trì những con số tăng lên ấn tượng.

⇒ Tóm lại, hoạt động tín dụng là một trong những hoạt động nổi bật nhất, là thế mạnh của NH khi so sánh với các NH khác trên cùng địa bàn. Đây là hoạt động truyền thống của NH từ nhiều năm qua.

2.1.3.2.2 Tình hình nợ quá hạn

Trong những năm qua nợ quá hạn của chi nhánh dao động tương đối lớn cả về số tuyệt đối và số tương đối. Điều này được thể hiện trên biểu đồ: Đơn vị tính: Triệu đồng



Biểu đồ 2.1 Tình hình nợ quá hạn từ năm 2009-2011

Tỷ trọng nợ quá hạn trong tổng dư nợ của năm 2009 là 3% đã tăng mạnh lên đến 6% vào năm 2010, điều này là do một số doanh nghiệp làm ăn không có hiệu quả dẫn tới thua lỗ, một số doanh nghiệp khác bị lừa đảo chiếm dụng vốn nên không trả được nợ cho chi nhánh. Sang năm 2011, chi nhánh đã thu đưa tỷ trọng nợ quá hạn xuống còn 2,5%. Hiện nay chi nhánh đang tiến hành thắt chặt tín dụng đối với một số đơn vị có nợ quá hạn cao.

2.1.3.3 Các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng

2.1.3.3.1 Hoạt động kinh doanh ngoại tệ

- Trước đây, việc kinh doanh ngoại tệ chủ yếu dành cho hệ thống Ngân hàng Ngoại Thương. Nhưng ngày nay, với xu hướng đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ ngân hàng, các ngân hàng khác cũng thực hiện việc kinh doanh ngoại tệ để tìm kiếm lợi nhuận và giảm rủi ro cho bản thân mình.

- Chi nhánh trong những năm qua cũng đã có nhiều quan tâm, chú trọng đến kinh doanh ngoại tệ. Bằng chứng là việc chi nhánh đã nâng tổ thanh toán quốc tế thành phòng kinh doanh đối ngoại, tham gia mua bán ngoại tệ, mở L/C, thanh toán kiều hối, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh chất lượng sản phẩm... nhằm tăng hiệu quả kinh doanh của chi nhánh.

2.1.3.3.2 Hoạt động thanh toán

Trong những năm qua, khoản mục thanh toán của chi nhánh đã có một sự chuyển biến rõ rệt về cả chất lượng và số lượng thanh toán. Năm 2009, tổng lượng thanh toán dùng tiền mặt và không dùng tiền mặt của ngân hàng đạt 25.825 tỷ đồng nhưng đến năm 2010, con số này đã đạt 33.625 tỷ đồng và năm 2011 vừa qua là 56.980 tỷ đồng. Đó là do công nghệ ngân hàng nói chung và công nghệ thanh toán nói riêng tại chi nhánh đang không ngừng được đổi mới và nâng cao chất lượng, đáp ứng kịp thời yêu cầu thanh toán của khách hàng. Nhìn chung công tác thanh toán qua ngân hàng tại chi nhánh là nhanh chóng, chính xác, cho đến nay chưa xảy ra sai sót nhầm lẫn và chưa bị khách hàng khiếu nại.

2.1.3.4 Kết quả kinh doanh

Trong những năm qua chi nhánh đã đạt được những kết quả nhất định, thể hiện ở bảng: Kết quả kinh doanh của chi nhánh Tân Thuận Techcombank

Bảng 2.3 Kết quả kinh doanh của chi nhánh Tân Thuận Techcombank*Đơn vị tính: Triệu đồng*

Nội dung	2008	2009		2010		2011	
	Số tiền	Số tiền	% so 2008	Số tiền	% so 2009	Số tiền	% so 2010
1. Tổng thu nhập	305.434	371.927	121,7%	459.656	123,6%	474.179	103,2%
- Thu lãi	76.614	85.426	111,5%	107.347	125,6%	124.302	115,8%
- Thu tiền gửi TCTD	13.996	18.730	113,8%	13.151	70,2%	9.521	72,4%
- Thu dịch vụ	18.021	20.008	111%	30.768	153,8%	43.301	140,7%
- Thu lãi CK đầu tư	194.827	244.900	125,7%	303.470	123,9%	293.685	96,8%
- Thu khác	1.976	2.863	144%	4.920	171,7%	3.370	68%

2. Tổng chi phí	238.335	289.942	121,6%	339.446	117%	352.112	103,7%
- Chi trả lãi	224.300	269.768	120,2%	327.127	121,3%	340.206	104%
- Chi trả lương	7.672	7.942	103,5%	8.077	101,7%	8.108	100,3%
- Chi khác	6.363	12.232	192%	4.242	34,7%	3.798	89,5%
3. Lợi nhuận	67.099	60.335	90%	120.210	199,2%	122.067	101,5%

(Báo cáo kinh doanh 2008-2011, chi nhánh Techcombank Tân Thuận)

- **Về tổng thu nhập:** Thu lãi tiền vay và thu lãi đầu tư chứng khoán là nguồn thu chủ yếu của chi nhánh. Năm 2009 và 2010 cả hai nguồn thu này đều tăng, đưa nguồn thu năm 2009 tăng 121,7% so với năm 2008, năm 2010 tăng 126,3% so với năm 2009, năm 2011 thu nhập tăng 103,2% so với 2010. Nhìn chung trong cả 3 năm từ 2009 đến 2011 tổng thu nhập của đều tăng tương đối ổn định.

- **Về tổng chi phí:** Chi trả lãi tiền gửi là khoản chi chủ yếu của chi nhánh. Năm 2009 tiền gửi của các tổ chức và dân cư tăng lên 137% so với năm 2008 nên số lãi phải trả tăng lên 120,2%, năm 2010 số lãi phải trả tăng 121,3% so với năm 2009, năm 2011 chi nhánh phải trả tăng 104% so với 2010

- **Lợi nhuận:** Như vậy, ta thấy được kết quả kinh doanh của chi nhánh từ năm 2008 đến 2011, lợi nhuận năm 2010 tăng so với năm 2009 là 199,2%, tương ứng là 120.210 triệu đồng, năm 2011 tăng 101,5% so với năm 2010, tương ứng với 122.067 triệu đồng.

2.2. Tổng quan về hoạt động bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh Tân Thuận

2.2.1 Cơ sở pháp lý trong hoạt động bảo lãnh thanh toán tại Techcombank

- Bảo lãnh ngân hàng ngày càng được khách hàng sử dụng rộng rãi như một loại hình dịch vụ không thể thiếu. Nhu cầu sử dụng dịch vụ bảo lãnh phát sinh khi khách hàng cần ngân hàng chứng minh năng lực tài chính, khả năng thanh toán của mình hoặc cần ngân hàng chứng minh khả năng thực hiện các cam kết của hợp đồng. Vì thế, hoạt động bảo lãnh ngân hàng bên cạnh các văn bản pháp lý phù hợp theo thông lệ quốc tế, theo quy định của luật Việt Nam, hoạt động bảo lãnh ngân hàng của các NHTM ở Việt Nam được điều chỉnh bởi các quy định trong Bộ luật Dân sự, Luật Các tổ chức tín dụng và được cụ thể hóa trong Quy chế Bảo lãnh ngân hàng. Techcombank cũng tuân theo các quy định này.

☛ **Bộ luật Dân sự**

Trong giao dịch dân sự ở nước ta, Bộ Luật dân sự ngày 14/6/2005 đã dành 5 chương (từ chương 17 đến chương 21 với 351 điều quy định về nghĩa vụ dân sự và hợp đồng dân sự, trong đó có bảo lãnh). Quyền và nghĩa vụ dân sự, trách nhiệm dân

sự, việc chuyển giao quyền yêu cầu và chuyển giao nghĩa vụ dân sự và bảo đảm thực hiện nghĩa vụ dân sự là các quy định gốc, mang tính nguyên tắc cơ bản nhất để các tổ chức, cá nhân trong xã hội triển khai thực hiện các giao dịch dân sự. Trong bộ luật này, từ Điều 361 đến Điều 371 quy định các vấn đề liên quan đến bảo lãnh, như: khái niệm, hình thức bảo lãnh, phạm vi bảo lãnh, quan hệ giữa bên bảo lãnh và bên nhận bảo lãnh, việc huỷ bỏ, chấm dứt bảo lãnh.... Đây là văn bản pháp luật hiện hành quy định các vấn đề chung nhất về bảo lãnh. Các vấn đề về bảo lãnh ngân hàng nếu chưa được quy định tại văn bản pháp luật nào khác thì sẽ được điều chỉnh theo Luật này.

☛ *Luật các TCTD*

Luật các tổ chức tín dụng 2010, (luật số: 47/2010/QH12) là văn bản pháp lý hiện hành điều chỉnh các hoạt động của TCTD. Đây là luật chuyên ngành, quy định các vấn đề liên quan đến hoạt động của TCTD, trong đó có bảo lãnh ngân hàng. Luật này quy định khá cụ thể về khái niệm, quyền và nghĩa vụ của ngân hàng bảo lãnh, nghĩa vụ của bên được bảo lãnh và một số quy định khác.

☛ *Quy chế Bảo lãnh ngân hàng*

Triển khai thực hiện Luật các tổ chức tín dụng, các quy định của pháp luật về bảo lãnh ngân hàng được cụ thể hóa trong quy chế bảo lãnh ngân hàng do NHNN Việt Nam ban hành. Hiện nay, quy chế đang được áp dụng là Quy chế Bảo lãnh ngân hàng ban hành kèm Quyết định số 26/2006/QĐ NHNN ngày 26/06/2006 của Thống đốc NHNN Việt Nam, gồm 4 chương với 32 điều. Đây là văn bản pháp luật quy định một cách cụ thể nhất về bảo lãnh ngân hàng hiện nay.

2.2.2 Điều kiện sử dụng bảo lãnh thanh toán

- Các hộ kinh doanh cá thể có yêu cầu được bảo lãnh, chủ yếu là các yêu cầu xuất phát từ bên thứ ba trong giao dịch giữa hai bên.
- Quý khách hàng mở tài khoản thanh toán tại Techcombank và có tín nhiệm trong quan hệ tín dụng/thanh toán với Techcombank.
- Các nghĩa vụ đề nghị được bảo lãnh phải hợp pháp và thuộc các dự án đầu tư hoặc phương án sản xuất kinh doanh khả thi, hiệu quả.

- Có hộ khẩu thường trú cùng địa bàn nơi có chi nhánh của Techcombank.

2.2.3 Chính sách khách hàng cho bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh

Khách hàng được xác định là định hướng trung tâm cho các hoạt động của chi nhánh. Có được khách hàng đã khó, việc giữ chân một khách hàng lại khó hơn vì điều này đòi hỏi bản thân chi nhánh phải đề ra các chính sách khách hàng hợp lý, phong phú và đa dạng dành cho khách hàng của mình để họ nhận thấy khó mà có một sự ưu đãi như vậy từ phía các ngân hàng khác. Techcombank nói chung và chi nhánh Tân Thuận nói riêng cũng xác định rằng chỉ có sự hợp tác đầy thiện chí, sự thỏa mãn thật sự mới có thể mang lại kết quả tốt đẹp và giúp cho tất cả các bên cùng nhau phát triển và có lợi. Vì thế những chính sách khách hàng ngày càng được chi nhánh quan tâm, cụ thể ở nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán, chính sách dành cho khách hàng là:

- **Cung cấp sản phẩm, dịch vụ thiết kế riêng:** ngân hàng sẽ cung cấp theo từng yêu cầu của khách hàng nhằm đáp ứng, thỏa mãn và phù hợp cho hoạt động kinh doanh của khách hàng, tạo điều kiện tối đa cho tình hình kinh doanh của khách hàng.

- **Hỗ trợ tư vấn, thiết kế các giải pháp miễn phí cho khách hàng:** Khi khách hàng có nhu cầu trong việc tư vấn hay cần giải pháp tối ưu cho mình thì chi nhánh sẽ đáp ứng theo nhu cầu của khách hàng, tùy từng nhu cầu cũng như là trường hợp chi nhánh sẽ có những chính sách và giải pháp để phục vụ khách hàng tốt nhất.

- **Chương trình ưu đãi hàng năm cho khách hàng:** Thông qua khả năng đóng góp, giao dịch, sự trung thành khách hàng, thì ngân hàng có những phần thưởng, ưu đãi và ưu tiên quy trình phục vụ riêng.

2.2.4 Bảo đảm cho bảo lãnh thanh toán

- Hầu hết các giao dịch bảo lãnh phát sinh của các khách hàng mới đều ký quỹ 100% giá trị bảo lãnh. Riêng với những khách hàng đã có quan hệ lâu dài, chi nhánh xem xét chấp thuận cho khách hàng ký quỹ dưới 100%, phần giá trị còn lại không ký quỹ sẽ được bảo đảm bằng tài sản của khách hàng. Đối với việc khách hàng đảm bảo cho khoản bảo lãnh bằng tài sản, phần thẩm định giá trị tài sản đảm

bảo sẽ do cán bộ phòng thẩm định sẽ thẩm định. Cán bộ bảo lãnh căn cứ vào kết quả thẩm định quyết định có giao dịch bảo lãnh đối với khách hàng đó hay không. Điều kiện về tài sản đảm bảo cho bảo lãnh cũng được quy định theo Quy chế cho vay đối với khách hàng của Techcombank, cụ thể:

- ✦ Thuộc quyền sở hữu, quyền quản lý, sử dụng của khách hàng.
- ✦ Thuộc loại tài sản được phép giao dịch.
- ✦ Không có tranh chấp.
- ✦ Dễ chuyển nhượng.

2.2.5 Hồ sơ cần thiết

2.2.5.1 Mẫu đăng ký

- Đề nghị bảo lãnh (theo mẫu của Techcombank)
- Đơn xin bảo lãnh thanh toán

MB-HDBL/01/01

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - tự do - Hạnh phúc

....., ngàytháng năm 20.....

ĐỀ NGHỊ BẢO LÃNH

Kính gửi: Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam/chi nhánh

1.Tên đơn vị:

2.Địa chỉ:..... Tel.....

3.Đăng ký kinh doanh số Do.....cấp ngày...../...../.....

4.Ngành nghề kinh doanh:

5.Người đại diện:.....Chức vụ:.....

6.Số hiệu tài khoản tiền gửi bằng VNĐ.....mở tại Techcombank

Số hiệu tài khoản tiền gửi bằng ngoại tệ mở tại Techcombank

Đề nghị được Ngân Hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam bảo lãnh.

- Loại bảo lãnh :
- Mục đích bảo lãnh:.....
- Bên nhận bảo lãnh:.....
- Trị giá bảo lãnh:.....
- Thời hạn bảo lãnh:....ngày/tháng từ ngày .../.../... đến hết ngày .../.../.....
- Phí bảo lãnh:.....
- Hình thức đảm bảo cho bảo lãnh:.....
 - + Ký quỹ:.....VND tương đương % giá trị thư bảo lãnh
 - +Giá trị tài sản đảm bảo:.....
- Các tài liệu đính kèm gồm:
 - +
 - +

Chúng tôi cam kết chấp hành đầy đủ những quy định trong Quy chế bảo lãnh ngân hàng, ban hành kèm theo quyết định số 26/2006/QĐ NHNN ngày 26/06/2006 của Thống đốc Ngân hàng nhà nước và các quy định của Techcombank. Nếu có yêu cầu khiếu nại gì về việc chúng tôi vi phạm quy chế thanh toán; Ngân hàng được quyền trích số tiền tại tài khoản của đơn vị chúng tôi để thanh toán. Trường hợp Ngân hàng phải ứng tiền thanh toán, đơn vị chúng tôi xin chịu lãi suất phạt theo quy chế tín dụng của ngân hàng kể từ ngày thanh toán.

ĐẠI DIỆN CÔNG TY

GIÁM ĐỐC

(hoặc người được uỷ quyền hợp pháp)

Số CIF của đơn vị **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

.....

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐƠN XIN BẢO LÃNH THANH TOÁN

Kính gửi: Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam

Chúng tôi:

có trụ sở tại

được thành lập theo giấy phép số

ngày của

Theo quy định, chúng tôi phải có một Bảo lãnh Thanh toán do ngân hàng phát hành. Với mọi trách nhiệm về phần mình, chúng tôi đề nghị Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam phát hành cho chúng tôi một thư Bảo lãnh Thanh toán trước theo nội dung sau:

• Người hưởng bảo lãnh:

.....

• Địa chỉ

• Trị giá bảo lãnh:

(Bằng chữ:

.....

• Theo hợp đồng số:..... ngày

• Về việc

• Thời hạn hiệu lực bảo lãnh : từ đến

• Điều kiện trả tiền:

Theo mẫu bảo lãnh đính kèm

Khi ngân hàng nhận được văn bản chính thức của người hưởng và (đánh dấu vào ô vuông thích hợp)

Không kèm theo bất kỳ điều kiện nào khác

Trong đó tuyên bố chúng tôi đã vi phạm nghĩa vụ theo các

điều kiện và điều khoản Hợp đồng nêu trên

Kèm theo văn bản của chúng tôi xác nhận rằng chúng tôi đã vi phạm nghĩa vụ theo các điều kiện và điều khoản hợp đồng nêu trên

Các điều kiện khác

Chỉ thị cho ngân hàng phát hành thư bảo lãnh (đánh dấu vào ô vuông thích hợp)

Ghi nợ tài khoản chúng tôi số: tại Quý Ngân hàng để kí quỹ.....% giá trị bảo lãnh

Phong toả (những) tài sản sau đây để cầm cố tại Quý Ngân hàng

Loại tài sản	Kí hiệu	Ngày phát hành	Cơ quan phát hành	Trị giá

- Trong trường hợp chúng tôi vi phạm cam kết theo thư bảo lãnh, chúng tôi uỷ quyền cho Quý Ngân hàng tự động ghi nợ tài khoản ký quỹ bảo lãnh và (các) tài khoản tiền gửi khác/ phát mại (các) tài sản cầm cố trên để trả tiền cho Người hưởng.

- Ghi nợ tài khoản của chúng tôi số:tại Quý Ngân hàng để thu thủ tục phí, điện phí, bưu phí có liên quan đến thư bảo lãnh này

Tài liệu đính kèm Bản sao hợp đồng

Mẫu bảo lãnh tiền ứng trước

Khi cần liên hệ với: Ông/Bà Tel:

Chúng tôi cam kết chấp hành đầy đủ những quy định trong quy chế Bảo lãnh ngân hàng ban hành kèm theo Quyết định số 26/2006/QĐ NHNN ngày 26/06/2006 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

.....,ngày.....tháng.....năm.....

Kế toán trưởng

Giám đốc

2.2.5.2 Hồ sơ pháp lý

- Các tài liệu liên quan đến nghĩa vụ được bảo lãnh.
- Giải trình về tính khả thi, năng lực thực hiện các nghĩa vụ đề nghị được bảo lãnh.
- Các tài liệu báo cáo về tình hình sản xuất kinh doanh, khả năng tài chính.
- Hồ sơ về tài sản đảm bảo:

1. Thế chấp bằng bất động sản: Các giấy tờ hợp lệ chứng minh quyền sở hữu nhà ở và quyền sử dụng bất động sản.

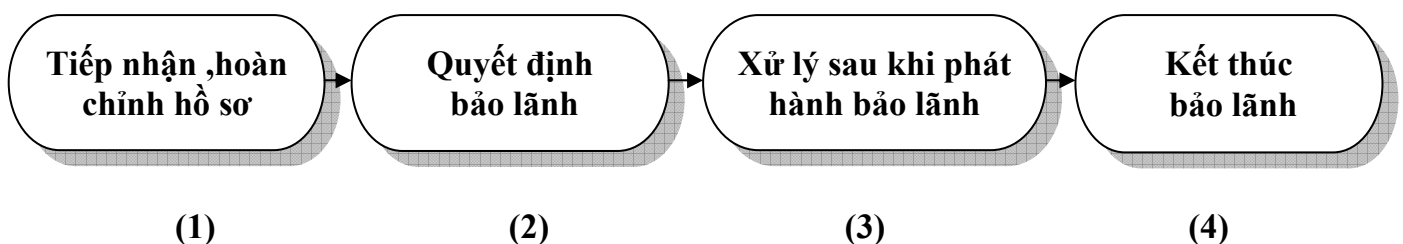
2. Cầm cố các phương tiện vận tải, xe máy thi công xây dựng đang lưu hành: Giấy đăng ký, giấy phép lưu hành, chứng nhận bảo hiểm (bản sao).

3. Cầm cố máy móc, phương tiện, thiết bị hàng hóa trong kho: Các giấy tờ chứng minh nguồn gốc hợp pháp của hàng hóa như: Hợp đồng mua bán, hóa đơn tài chính.

4. Cầm cố giấy tờ có giá: Nếu cầm cố giấy tờ có giá thì phải là bản chính của các giấy tờ có giá đó.

5. Thế chấp bằng quyền đòi nợ: như Biên bản bàn giao, Biên bản nghiệm thu ... xác nhận cam kết của bên nợ chi thanh toán khoản nợ cho khách hàng vay vốn của Techcombank về tài khoản của khách hàng tại Techcombank mà không chuyển đi bất cứ tài khoản khác khi chưa có ý kiến của Techcombank.

2.2.6. Quy trình nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại Chi nhánh



Sơ đồ 2.2 Sơ đồ quy trình nghiệp vụ bảo lãnh tại Chi nhánh

Bước 1: Tiếp nhận và hoàn chỉnh hồ sơ.**◆ Hướng dẫn khách hàng nộp hồ sơ bảo lãnh**

Khi khách hàng đến liên hệ mở thư bảo lãnh, cán bộ bảo lãnh có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể cho khách hàng về hồ sơ yêu cầu bảo lãnh, tư vấn cho khách hàng nội dung thư bảo lãnh để đảm bảo quyền lợi cho khách hàng. Nhìn chung thì hồ sơ bảo lãnh tại Techcombank gồm:

- Giấy đề nghị bảo lãnh.
- Hồ sơ pháp lý về khách hàng.
- Hồ sơ về tình hình sản xuất kinh doanh, tài chính.
- Hồ sơ về đảm bảo bảo lãnh.

◆ Tiếp nhận và hoàn chỉnh hồ sơ**Bước 2: Quyết định bảo lãnh.**

- Thẩm định hồ sơ bảo lãnh.
- Ra quyết định bảo lãnh.

Bước 3: Xử lý sau khi phát hành bảo lãnh.

- Theo dõi phát sinh nghĩa vụ bảo lãnh và thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh.
- Hạch toán số dư bảo lãnh.
- Theo dõi thực hiện hợp đồng.
 - + Kiểm tra tài sản đảm bảo cho bảo lãnh.
 - + Đôn đốc nghĩa vụ thực hiện bảo lãnh.
 - + Gia hạn bảo lãnh.
 - +Xử lý khi phải trả nợ thay.

- Trích tiền gửi ký quỹ bảo lãnh thanh toán trả bên thụ hưởng (nếu có)

Bước 4: Kết thúc bảo lãnh

- Giải toả tài sản bảo đảm bảo lãnh
- Đánh giá kết quả, rút kinh nghiệm
- Lưu trữ hồ sơ

2.3. Phân tích kết quả hoạt động nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh Tân Thuận trong những năm gần đây

2.3.1. Tình hình doanh số bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh Tân Thuận

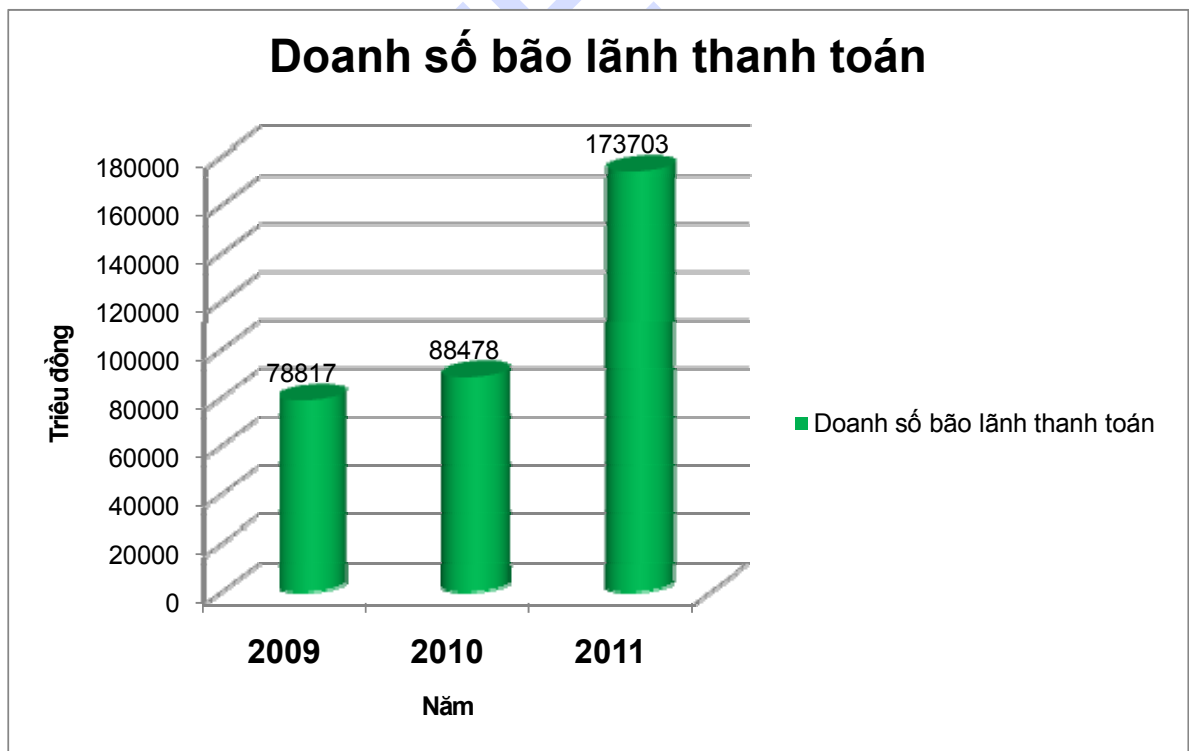
Trong giai đoạn 2009-2011, chi nhánh đã đạt được những thành công nhất định trong nghiệp vụ. Riêng đối với hoạt động bảo lãnh thanh toán, doanh số bảo lãnh tại chi nhánh không ngừng tăng lên. Thể hiện cụ thể ở bảng số liệu sau:

Bảng 2.4. Doanh số bảo lãnh thanh toán của chi nhánh giai đoạn 2009-2011

Đơn vị tính: Triệu đồng

Năm	2009	2010	2011
Doanh số bảo lãnh thanh toán	78.817	88.478	173.703

(Nguồn: Số liệu thống kê qua các năm của chi nhánh)



Biểu đồ 2.2 Doanh số bảo lãnh thanh toán từ năm 2009-2011

- Doanh số bảo lãnh thanh toán của chi nhánh ngày càng có sự gia tăng nhanh chóng, từ 78.817 triệu đồng trong năm 2009 lên 88.478 triệu đồng trong năm 2010 và đến năm 2011 doanh số bảo lãnh đã đạt 173.703 triệu đồng, tăng gấp 196% so với năm 2010. Như vậy, qua các số liệu về doanh số bảo lãnh thanh toán cho thấy năm 2011 doanh số bảo lãnh đã tăng vượt bậc cao hơn hẳn so với năm 2009, 2010. Sở dĩ doanh số năm 2009, 2010 và năm 2011 có sự chênh lệch đó là do:

✦ Trong hai năm 2009, 2010 hoạt động bảo lãnh thanh toán của chi nhánh có dấu hiệu chậm lại. Điều này trước hết là do kinh tế thế giới có dấu hiệu chững lại, rơi vào suy thoái và tác động bất lợi đến nền kinh tế trong nước làm cho nhu cầu bảo lãnh giảm. Mặt khác, trong năm 2009 và 2010 Techcombank cũng chủ động giảm hoạt động bảo lãnh, để đảm bảo vấn đề kiểm soát và quản lý rủi ro trong bối cảnh khó khăn chung của nền kinh tế toàn cầu.

✦ Đến năm 2011 hoạt động bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh có sự tăng trưởng mạnh mẽ về doanh số. Kết quả này có được là nhờ những tác động tích cực từ nền kinh tế đất nước và các nỗ lực của chi nhánh. Trước tình hình khả quan của nền kinh tế trong nước và thế giới đã tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động hợp tác và thương mại quốc tế, nhờ đó nhu cầu bảo lãnh thanh toán tăng lên nhanh chóng. Techcombank đã đón đầu xu thế này và không ngừng đẩy mạnh hoạt động bảo lãnh thanh toán bằng chính sách phí cạnh tranh, đồng thời tích cực phát huy lợi thế là một trong những ngân hàng lớn, có uy tín và kinh nghiệm trong các hoạt động dịch vụ, trong đó có bảo lãnh thanh toán.

2.3.2 So sánh doanh số bảo lãnh thanh toán với doanh số bảo lãnh của chi nhánh

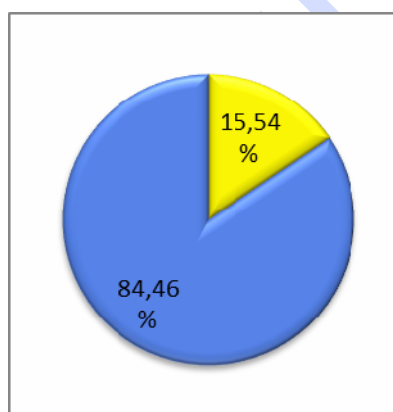
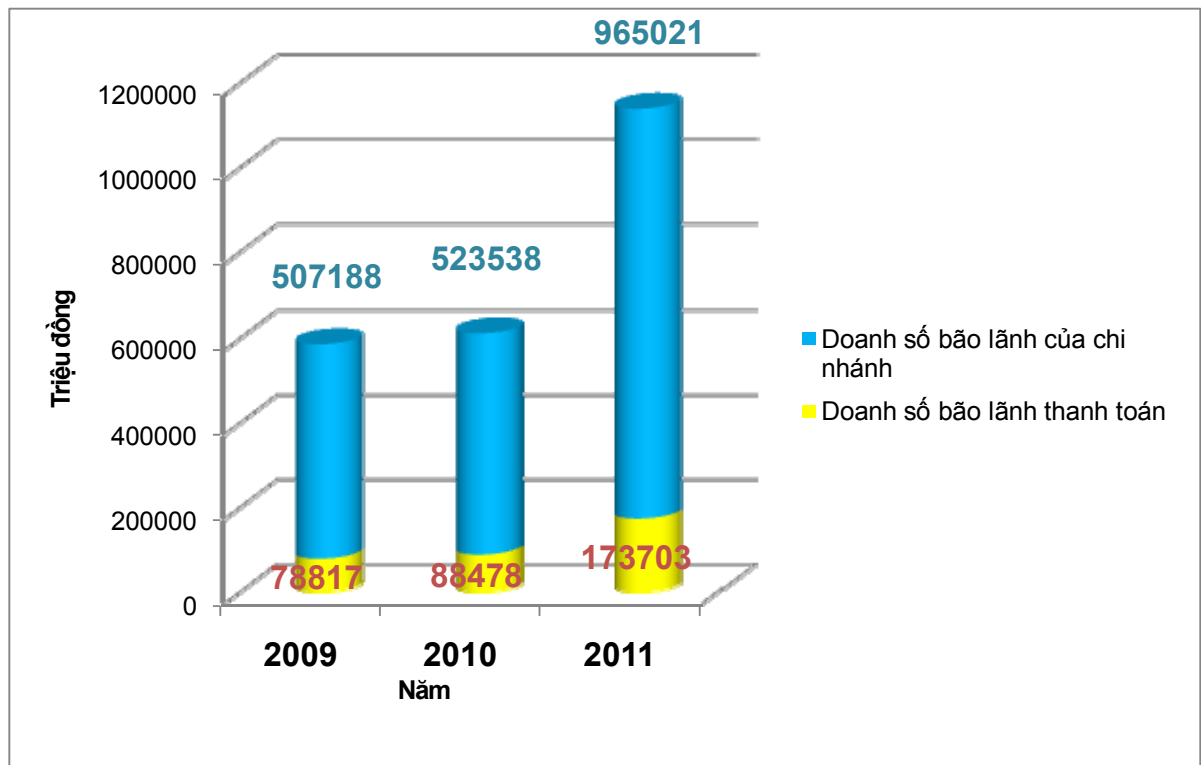
Bảng 2.5 So sánh doanh số bảo lãnh thanh toán với doanh số bảo lãnh của chi nhánh

Đơn vị tính: Triệu đồng

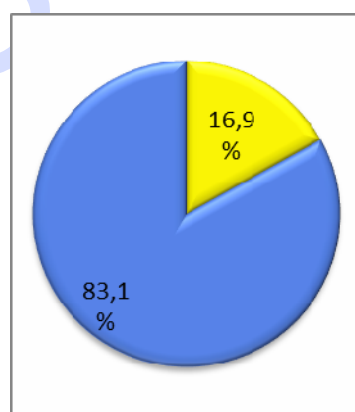
Năm	2009	2010	2011
Doanh số bảo lãnh thanh toán	78.817	88.478	173.703
Doanh số bảo lãnh của chi nhánh	507.188	523.538	965.021
Tỷ trọng	15,54%	16,9%	18%

(Nguồn: Số liệu thống kê qua các năm của chi nhánh)

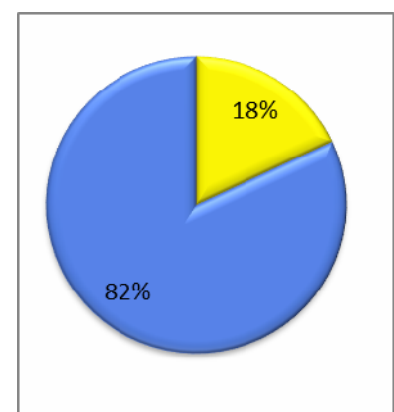
Biểu đồ 2.3 So sánh doanh số bảo lãnh thanh toán với doanh số bảo lãnh của chi nhánh



2009



2010



2011

Bảng 2.6 Các loại hình bảo lãnh tại chi nhánh từ năm 2009-2011*Đơn vị tính: Triệu đồng*

Loại hình bảo lãnh	2009		2010		2011	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
1. Bảo lãnh thanh toán	78.817	15,54%	88.478	16,9%	173.703	18%
2. Bảo lãnh vay vốn	75.572	14,90%	83766	16%	153.438	15,9%
3. Bảo lãnh thực hiện hợp đồng	203.383	40,1%	219.885	42%	424.609	44%
4. Bảo lãnh hoàn tạm ứng	73.288	14,45%	78531	15%	127.382	13,2%
5. Cam kết thu xếp tài chính	76.129	15,01%	52877	10,1%	85.886	8,9%
Tổng doanh số	507.188	100%	523.538	100%	965.021	100%

(Nguồn: Số liệu thống kê qua các năm của chi nhánh)

Qua bảng số liệu và biểu đồ ta thấy rằng, bảo lãnh thanh toán là loại bảo lãnh chiếm tỷ trọng lớn thứ hai. Doanh số loại này tăng đều trong 3 năm cả về doanh số và tỷ trọng. Đây là loại hình bảo lãnh được ngân hàng triển khai trong một vài năm trở lại đây, tuy vậy với chính sách thu hút khách hàng tỷ trọng của loại hình này đã dần tăng lên qua các năm qua. Cụ thể là năm 2009 doanh số bảo lãnh 78.817 triệu đồng, chiếm 15,54%, năm 2010, doanh số bảo lãnh 88.478 triệu đồng, tăng nhẹ so với năm 2009 là 9.661 triệu đồng và chiếm 16,9% trong tổng doanh số bảo lãnh. Sang đến năm 2011, doanh số bảo lãnh thanh toán vẫn chiếm một tỷ trọng lớn là 18%, chỉ sau bảo lãnh thực hiện hợp đồng với tổng doanh số là 173.703 triệu đồng, tăng gần gấp đôi so với năm 2010. Tuy vẫn còn chiếm tỷ lệ khá khiêm tốn so với các loại bảo lãnh thực hiện hợp đồng của chi nhánh nhưng bảo lãnh thanh toán vẫn đang tiếp tục cải tiến và hoàn thiện để có thể mang lại một tỷ lệ ấn tượng hơn

trong những năm tiếp theo, góp phần làm cho hoạt động bảo lãnh thanh toán cũng như doanh số bảo lãnh của toàn chi nhánh duy trì ổn định và luôn tăng trưởng ở tương lai.

2.3.3 Các hình thức bảo đảm cho bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh

- Rủi ro là vấn đề rất quan trọng đối với ngân hàng không chỉ trong hoạt động tín dụng mà cả hoạt động bảo lãnh. Xuất phát từ chính sự an toàn cho mình và yêu cầu bắt buộc theo quy định của pháp luật mà ngân hàng yêu cầu các khách hàng khi đề nghị bảo lãnh phải có các biện pháp bảo đảm cầm cố, thế chấp hay ký quỹ. Tuy nhiên, đối với những khách hàng truyền thống, có tín nhiệm, chi nhánh có thể không đề nghị đảm bảo bằng tài sản để tạo điều kiện cho doanh nghiệp sẽ không gặp khó khăn khi giá trị bảo lãnh lớn, nhiều khi vượt quá số vốn tự có của doanh nghiệp.

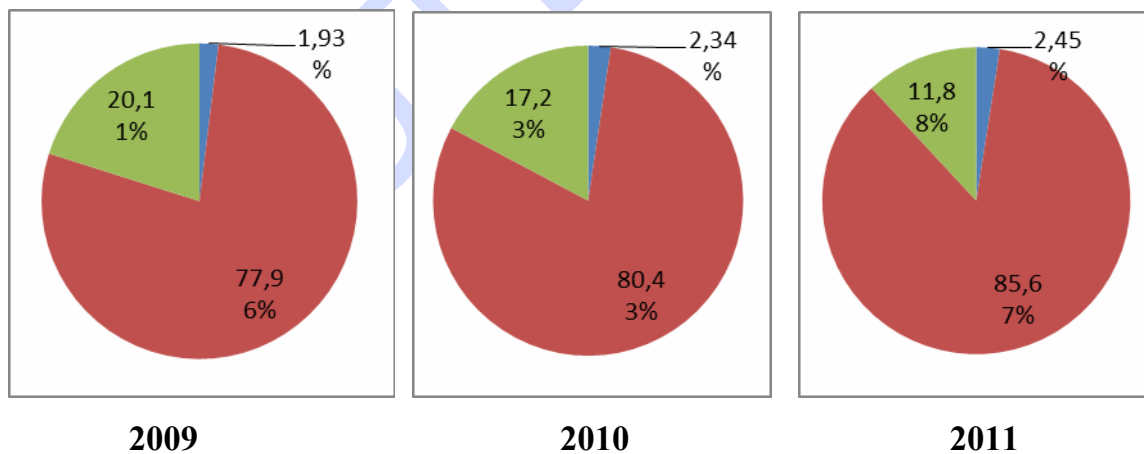
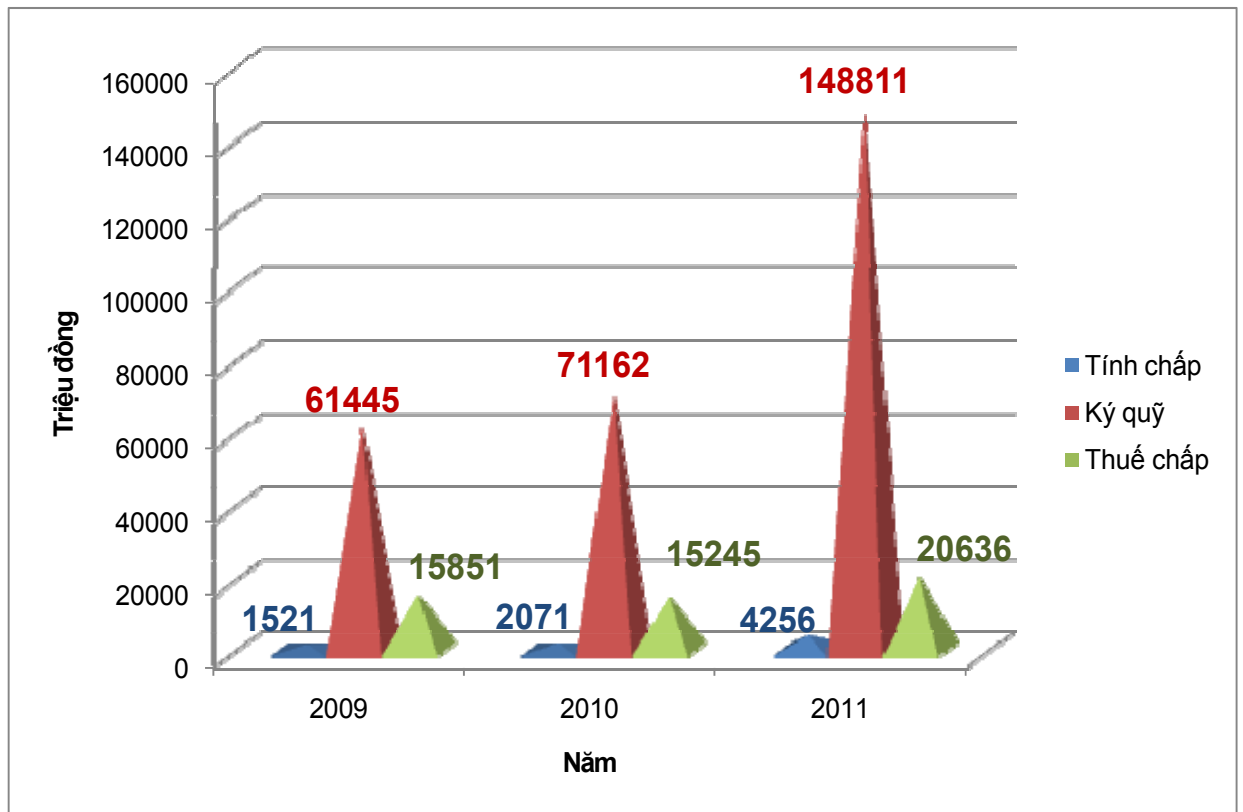
- Riêng đối với hoạt động bảo lãnh thanh toán khi khách hàng đến xin bảo lãnh, chi nhánh thường đề nghị khách hàng ký quỹ. Đây là biện pháp mà chi nhánh đảm bảo sẽ thu được nợ tốt nhất khi có rủi ro xảy ra. Các hình thức bảo đảm cho bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.7 Các hình thức bảo đảm cho bảo lãnh thanh toán từ năm 2009-2011

Đơn vị tính: Triệu đồng

Loại	2009		2010		2011	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tín chấp	1.521	1,93%	2.071	2,34%	4.256	2,45%
Ký quỹ	61.445	77,96%	71.162	80,43%	148.811	85,67%
Thế chấp	15.851	20,11%	15.245	17,23%	20.636	11,88%
Tổng doanh số	78.817	100%	88.478	100%	173.703	100%

(Nguồn: Phòng nguồn vốn kinh doanh)



Biểu đồ 2.4 Các hình thức bảo đảm cho bảo lãnh thanh toán từ năm 2009-2011

- Qua bảng số liệu cho thấy hình thức bảo lãnh bằng biện pháp tín chấp chiếm một tỷ lệ thấp nhất, năm 2009 là 1,93%, năm 2010 là 2,34% và năm 2011 là 2,45%. Điều này thể hiện chi nhánh rất thận trọng trong việc thực hiện tín chấp với khách hàng, chỉ những khách hàng nào làm ăn lâu năm, có uy tín và tạo được sự tin tưởng thì chi nhánh mới cho phép dùng hình thức tín chấp.

- Trong khi đó hình thức đảm bảo bằng biện pháp ký quỹ lại chiếm tỷ lệ cao nhất (trên dưới 80%) và tỷ lệ này có xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể là năm 2009 chiếm 77,96%, năm 2010 là 80,43%, và năm 2011 chiếm 85,67%. Tỷ lệ đã phản ánh biện pháp chi nhánh sử dụng nhiều nhất là ký quỹ vì khi thực hiện bảo lãnh cho khách hàng, biện pháp đảm bảo bằng ký quỹ sẽ làm cho chi nhánh cảm thấy yên tâm hơn khi cung cấp dịch vụ cho khách hàng của mình.

-Hình thức đảm bảo bằng biện pháp thế chấp, năm 2009 chiếm 20,11%, tỷ lệ này giảm dần, cụ thể năm 2010 là 17,23% và năm 2011 là 11,88%. Điều này chứng tỏ khách hàng cũng như chi nhánh rất muốn hạn chế hình thức bảo đảm này bởi vì khi khách hàng thế chấp bằng tài sản thì phải trong thời gian dài của dự án, giá trị của tài sản đã có thể có những thay đổi và cũng làm ảnh hưởng tới hoạt động của khách hàng trong việc sử dụng tài sản thế chấp, từ đó sẽ làm thiệt hại đến ngân hàng cũng như là khách hàng.

2.3.4. Tình hình phí thu từ bảo lãnh

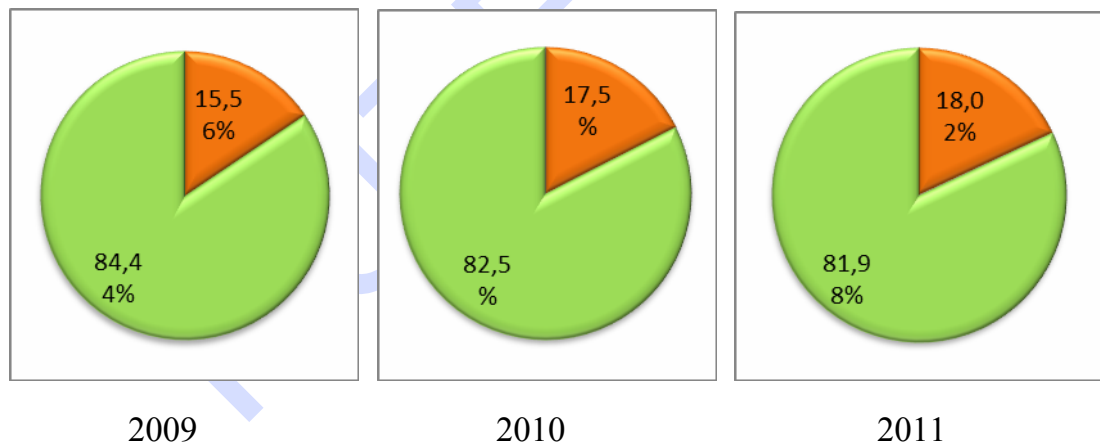
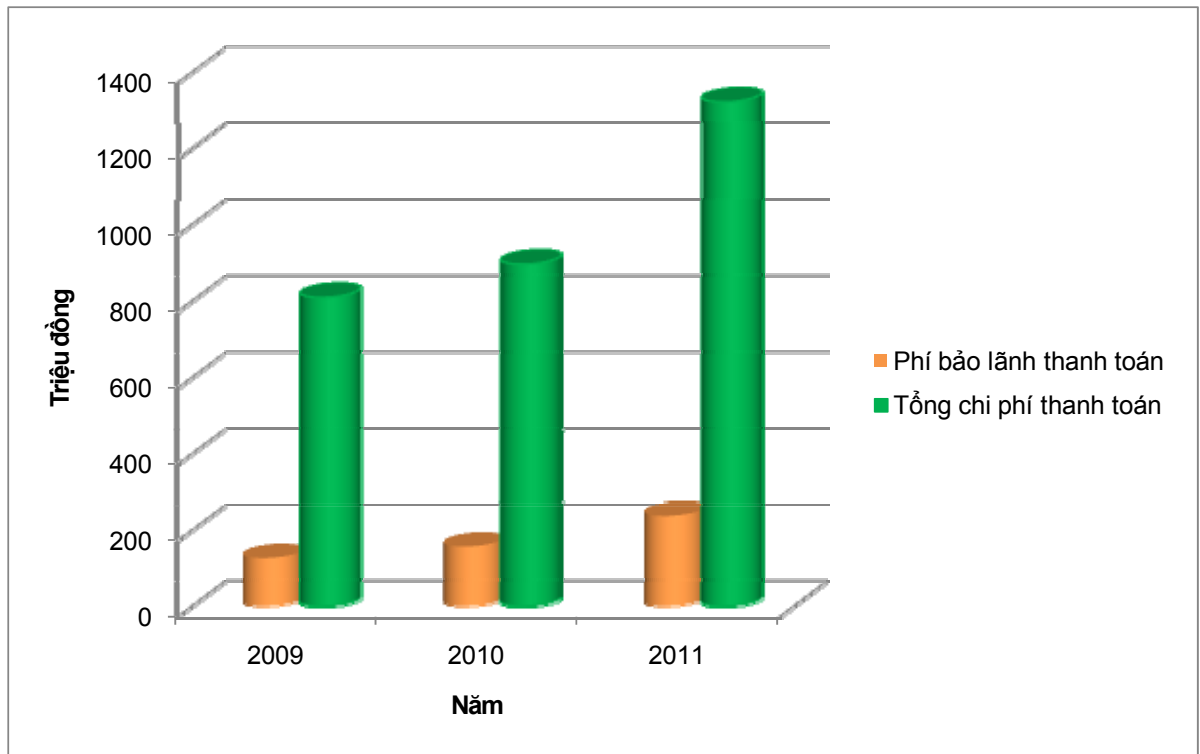
Phí bảo lãnh là một trong những nguồn thu quan trọng của chi nhánh trong nhóm doanh thu dịch vụ và góp phần đa dạng hóa cơ cấu doanh thu. Khi khách hàng tham gia bảo lãnh thì bắt buộc phải nộp khoản phí bảo lãnh cho chi nhánh mà trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay, ngân hàng đưa ra mức phí bảo lãnh như thế nào có ảnh hưởng và tác động rất lớn đến việc thu hút khách hàng và đến kết quả kinh doanh của nghiệp vụ. Tại chi nhánh, nguồn thu phí bảo lãnh thanh toán thể hiện ở bảng sau:

Bảng 2.8: Tình hình thu phí bảo lãnh thanh toán của chi nhánh qua các năm

Đơn vị tính: Triệu đồng

Năm	2009	2010	2011
Phí bảo lãnh thanh toán	125,94	156,68	238
Tổng phí bảo lãnh	809,4	895,3	1320,6
Tỷ trọng	15,56%	17,5%	18,02%

(Nguồn: Phòng Kinh doanh)



Biểu đồ 2.5 Tình hình thu phí bảo lãnh thanh toán của chi nhánh

Trước hết có thể thấy rõ được nguồn thu từ bảo lãnh thanh toán của chi nhánh đạt mức tăng trưởng qua các năm. Cụ thể là năm 2009, doanh thu từ phí bảo lãnh thanh toán đạt 125,94 triệu đồng, đến năm 2010 tăng lên 156,68 triệu đồng và đạt 238 triệu đồng vào năm 2011. Cùng với đó, tỷ trọng doanh thu phí bảo lãnh thanh toán trong tổng doanh thu phí bảo lãnh cũng tăng lên tương ứng, từ 15,56% trong năm 2009 lên 17,5% vào năm 2010 và 18% vào năm 2011. Như vậy, trong tổng thu

từ nghiệp vụ bảo lãnh, khoản thu từ bảo lãnh thanh toán không ngừng tăng trưởng cả về số tuyệt đối và tỷ trọng.

⇒ Điều này cho thấy hoạt động của phòng bảo lãnh đạt hiệu quả cao, góp phần vào quá trình tăng trưởng và phát triển của chi nhánh nói riêng và của toàn hệ thống nói chung. Tuy nhiên trong tình hình các ngân hàng đang có xu hướng chuyển dần lợi nhuận sang hướng dịch vụ, thì chi nhánh cần gia tăng nhiều hơn nữa về tỷ trọng trong doanh thu phí bảo lãnh, cũng như là tiếp tục phát huy về doanh số lợi nhuận trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ của chi nhánh, để chi nhánh ngày càng trở thành sự lựa chọn tin cậy của khách hàng, góp phần vào sự phát triển của toàn hệ thống Ngân hàng Techcombank.

2.4. Đánh giá chung về hoạt động bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh Tân Thuận

2.4.1. Những kết quả đạt được và nguyên nhân

2.4.1.1 Những kết quả đạt được trong hoạt động bảo lãnh thanh toán

- Trong những năm qua, tình hình thực hiện hoạt động bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh nhìn chung đạt được kết quả tốt, với những thành tích đáng kể. Cụ thể là:

♦ Số lượng khách hàng đến yêu cầu ngân hàng bảo lãnh ngày càng đông đảo. Với uy tín của mình, ngân hàng luôn luôn thực hiện nghiêm chỉnh các nghĩa vụ đã cam kết của mình trong bảo lãnh. Vì vậy đã tạo được niềm tin vững chắc đối với khách hàng, củng cố uy tín trong hoạt động kinh doanh của mình, nâng cao vị thế của chi nhánh trên thị trường cạnh tranh. Điều này sẽ có tác dụng tích cực đến việc củng cố mối quan hệ với các khách hàng truyền thống cũng như khai thác được nhu cầu bảo lãnh từ các khách hàng mới.

♦ Doanh số bảo lãnh ngày càng tăng và cùng với nó là chất lượng các khoản bảo lãnh cũng ngày càng được nâng cao. Khi có những biến động bất lợi từ nền kinh tế, chi nhánh đã chủ động điều chỉnh hoạt động này để bảo đảm công tác quản trị rủi ro. Điều này cho thấy sự linh hoạt và định hướng phát triển bền vững trong chính sách kinh doanh của ngân hàng.

♦ Tính đến nay chi nhánh chưa phải trả thay khoản bảo lãnh nào trong những năm qua đã cho thấy việc thực hiện khá tốt quy trình nghiệp vụ bảo lãnh, nhất là khâu thẩm định dự án và khách hàng xin bảo lãnh. Điều này đã làm cho uy tín của chi nhánh ngày càng được nâng cao, tạo cho chi nhánh một lợi thế rất lớn cho kinh doanh ở hiện tại cũng như sau này.

2.4.1.2 Nguyên nhân đạt được những thành tựu

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

♦ Với mục tiêu phát triển vững mạnh, chi nhánh đã có những chiến lược, kế hoạch phát triển đúng đắn. Từ đó với sự lãnh đạo tài tình của ban lãnh đạo ngân hàng cùng sự nỗ lực, cố gắng hết mình của tập thể cán bộ viên chức, chi nhánh đã thực hiện thành công những kế hoạch, chỉ tiêu đã đề ra.

♦ Do thế mạnh từ hoạt động huy động vốn và cho vay đã tạo cho chi nhánh một uy tín rất lớn. Và đây chính là điều kiện tiền đề cho chi nhánh thực hiện hoạt động bảo lãnh thanh toán vì với uy tín mà chi nhánh đang có thì số lượng khách hàng xin được bảo lãnh thanh toán sẽ ngày càng tăng lên.

♦ Để hoạt động bảo lãnh thanh toán nói riêng và hoạt động kinh doanh khác nói chung đạt hiệu quả cao, trong khả năng cho phép chi nhánh đã đầu tư cải tạo cơ sở hạ tầng, các thiết bị máy móc, hệ thống hỗ trợ truy cập dữ liệu được cải tiến, sắp xếp có khoa học, dễ dàng, phục vụ cho công việc đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, đồng thời tăng uy tín của chi nhánh.

⇒ Nhìn chung chi nhánh đã đạt được những kết quả rất đáng kể về hoạt động bảo lãnh thanh toán trong những năm qua. Tuy nhiên vẫn còn một vài khó khăn tồn tại mà chi nhánh nên giải quyết kịp thời để quá trình phát triển của hoạt động bảo lãnh tại chi nhánh ngày càng lớn mạnh và toàn diện.

2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân

So với hoạt động tín dụng thì bảo lãnh ngân hàng là nghiệp vụ còn khá non trẻ, giá trị bảo lãnh thực hiện được tuy có tăng nhưng chưa nhiều. Hiện nay, nghiệp vụ

bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh chưa phát huy hết tiềm năng vì còn một số thiếu sót và tồn tại cản trở sự phát triển của hoạt động này.

2.4.2.1. Những hạn chế vĩ mô của chi nhánh khi thực hiện hoạt động bảo lãnh thanh toán.

2.4.2.1.1 Chính sách pháp lý về bảo lãnh chưa hoàn chỉnh, đồng bộ

- Hiện nay chi nhánh thực hiện bảo lãnh thanh toán cho khách hàng dựa trên những điều khoản quy định trong quy chế Bảo lãnh ngân hàng ban hành kèm Quyết định số 26/2006/QĐ-NHNN ngày 26/06/2006 của Thống đốc NHNN Việt Nam, công văn hướng dẫn của Techcombank hội sở và một số văn bản luật, dưới luật khác của Chính phủ. So với trước đây thì hệ thống các văn bản này đã có những thay đổi hợp lý hơn song nó vẫn chưa thực sự mở ra những hành lang pháp lý thực sự thông thoáng và hợp lý. Do vậy, hệ thống các văn bản này vẫn cần phải có sự bổ sung, điều chỉnh, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp và ngân hàng khi thực hiện bảo lãnh.

- Việc chưa có luật điều chỉnh cụ thể về bảo lãnh ngân hàng và sự thay đổi thường xuyên các quy định đã dẫn đến tình trạng các ngân hàng thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh phần lớn theo thói quen, kinh nghiệm. Điều này hết sức nguy hiểm vì cơ chế thị trường luôn có mặt trái của nó và những kinh nghiệm, thói quen của ngân hàng không phải lúc nào cũng đúng và ngân hàng rất dễ gặp phải rủi ro. Như vậy việc ban hành luật về bảo lãnh ngân hàng đang là nhu cầu rất cấp thiết vì nó sẽ giúp cho các bên có thể hiểu được thấu đáo về nghiệp vụ bảo lãnh từ đó việc thực hiện bảo lãnh thanh toán của ngân hàng sẽ trở nên dễ dàng hơn nhất là trong những giao dịch, quan hệ với nước ngoài.

2.4.2.1.2 Áp lực cạnh tranh từ hội nhập quốc tế

- Ngày nay hoạt động của một NHTM nói chung, hoạt động bảo lãnh nói riêng đang phải đối đầu với sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt. Hội nhập kinh tế toàn cầu đặt mọi doanh nghiệp dưới áp lực cạnh tranh gay gắt. Yêu cầu về hội nhập đòi hỏi các quốc gia phải mở cửa kinh tế, phải có cơ chế bình đẳng cho các doanh nghiệp nước ngoài.

- Khi Việt Nam gia nhập WTO, bên cạnh những cơ hội về hợp tác và phát triển, các doanh nghiệp trong nước cũng đứng trước áp lực cạnh tranh và nguy cơ tụt hậu. Trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng, áp lực này còn lớn hơn rất nhiều. Các NHTM ngoài những đối thủ cạnh tranh trong nước còn phải đối phó với rất nhiều các ngân hàng, tổ chức tài chính nước ngoài đang kinh doanh tại Việt Nam là những ngân hàng với năng lực tài chính, công nghệ và kinh nghiệm hơn hẳn ra đời ngày càng nhiều, họ có nhiều điều kiện thuận lợi cũng như uy tín cao trong việc thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh, đã phần nào ảnh hưởng đến thị phần và vị thế cạnh tranh của các ngân hàng nội địa, trong đó có Techcombank. Vì vậy ngân hàng luôn phải đổi đầu và mất đi phần nào thị phần hoạt động bảo lãnh trên thị trường và làm hạn chế sự tăng trưởng phát triển nghiệp vụ này của ngân hàng. Sự cạnh tranh là tất yếu trong quá trình phát triển, nên bắt buộc ngân hàng phải có những chính sách ứng phó hợp lý để giữ được lượng khách hàng truyền thống đồng thời thu hút thêm những khách hàng mới đến với mình.

2.4.2.2. Những hạn chế vi mô hoạt động bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh

2.4.2.2.1 Tình hình thu phí

- Việc thu phí bảo lãnh thanh toán vẫn còn được thực hiện một cách cứng nhắc. Chi nhánh thực hiện thu phí bảo lãnh như nhau cho mọi khách hàng được bảo lãnh. Như vậy có thể nói chính sách khách hàng đã không được thực hiện tốt. Chi nhánh cần phải thay đổi quy định thu phí với khách hàng vì việc thu phí bảo lãnh có sự phân biệt giữa các khách hàng là rất quan trọng, nó cho thấy chính sách ưu đãi khách hàng của ngân hàng và thu hút thêm nhiều khách hàng đến với ngân hàng.

- Bên cạnh đó, chính sách phí được áp dụng đồng nhất toàn hệ thống Techcombank trên cả nước cũng gây ra những bất cập do mặt bằng phát triển kinh tế từng khu vực không giống nhau. Việc áp một mức phí cho cả hệ thống tạo nên sự bó buộc, làm giảm tính cạnh tranh tại từng khu vực.

2.4.2.2.2 Thẩm định dự án bảo lãnh vẫn còn mang tính chủ quan

- Kết quả thẩm định dự án là một yếu tố quan trọng quyết định đến việc ngân hàng có tiến hành bảo lãnh hay không. Mặc dù thẩm định là một thế mạnh của ngân

hàng, nhưng khâu thẩm định trong quy trình bảo lãnh thanh toán chưa được chú ý đúng mức, công tác thẩm định dự án còn chưa được thực hiện chặt chẽ và tuân theo đúng nguyên tắc của quá trình thẩm định. Phần lớn các dự án chưa được thẩm định rõ ràng cụ thể về các chỉ tiêu hiệu quả trước khi ra quyết định bảo lãnh. Đôi khi việc thẩm định chỉ dựa vào cảm tính, vào mối quan hệ lâu năm chứ không thực sự dựa vào những vấn đề mấu chốt, bản chất của dự án. Vì vậy kết quả thẩm định đem lại sẽ phiếm diện, không chính xác.

- Sở dĩ thẩm định dự án bảo lãnh vẫn còn mang tính chủ quan vì quan niệm này xuất phát từ việc cán bộ bảo lãnh cho rằng tiền ký quỹ và các tài sản bảo đảm có thể bảo đảm các rủi ro cho ngân hàng. Nhưng nếu ngân hàng bảo lãnh cho khách hàng không đủ năng lực thực hiện hợp đồng thì dù khách hàng có ký quỹ 100%, ngân hàng không chịu rủi ro nhưng uy tín của ngân hàng sẽ bị giảm sút.

2.4.2.2.3 Công tác marketing vẫn còn hạn chế

Trong nền kinh tế thị trường, các doanh nghiệp muốn cạnh tranh, thu hút được khách hàng thì ngoài việc cung ứng sản phẩm tốt phải có chiến lược Marketing hiệu quả. Công tác Marketing ở đây bao gồm từ khâu tìm kiếm khách hàng cho đến khâu cung ứng sản phẩm, tập hợp ý kiến khách hàng về sản phẩm, từ đó có những chiến lược Marketing hiệu quả. Tại ngân hàng, công tác Marketing đã được chú ý hơn so với trước song vẫn không được đầu tư một cách thích đáng. Trang thông tin điện tử về bảo lãnh còn rất sơ sài và thiếu sinh động. Điều này là do Techcombank chưa chú trọng đúng mức đến chính sách marketing, hoạt động quảng bá về ngân hàng chưa có chiến lược cụ thể. Cùng với đó, chi nhánh chưa có đội ngũ nhân viên marketing chuyên nghiệp. Do đó, chi nhánh cần đẩy mạnh hơn nữa công tác tiếp cận thị trường để góp phần thu hút thêm khách hàng mới. Đây là một trong những hoạt động góp phần nâng cao sức cạnh tranh của chi nhánh.

2.4.2.2.4 Chưa quan tâm đúng mức về chính sách khách hàng

- Chính sách giữ khách hàng cũ được chi nhánh thực hiện khá tốt nhưng chính sách thu hút khách hàng mới chưa được chú trọng.

- Hoạt động Marketing của ngân hàng chưa được đầu tư đúng mức. Các khách hàng tìm đến ngân hàng trên cơ sở mối quan hệ lâu dài trước đây.

- Chưa có chính sách ưu đãi nhiều cho các khách hàng có giao dịch bảo lãnh thường xuyên, dư nợ bảo lãnh lớn để tạo sự gắn bó lâu dài.

2.4.2.2.5 Chưa có bộ phận hỗ trợ phòng bảo lãnh về pháp lý

Chưa có bộ phận hỗ trợ phòng bảo lãnh về pháp lý đặc biệt là luật pháp quốc tế cho hoạt động bảo lãnh. Các cam kết bảo lãnh được phát hành đều có tham chiếu luật áp dụng, do đó việc thiếu bộ phận có chuyên môn về pháp luật để hỗ trợ hoạt động bảo lãnh đã làm giảm tính chuyên nghiệp và làm tăng bất lợi cho ngân hàng này khi có tranh chấp rủi ro có thể xảy ra. Cán bộ bảo lãnh vừa làm nghiệp vụ, vừa học hỏi thêm nếu phát sinh vấn đề gì thì cũng tự nghiên cứu luật để giải quyết dẫn đến mất thời gian, tạo áp lực cho nhân viên, ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng.

2.4.2.2.6 Khâu kiểm tra, kiểm soát còn chưa chặt chẽ, nhất quán

- Công tác kiểm tra, kiểm soát chưa được thực hiện thường xuyên do nhân sự của bộ phận này còn thiếu và phải đảm nhận nhiều công tác khác, nhất là công tác phục vụ kiểm tra của cơ quan kiểm toán và ngân hàng nhà nước...

- Chưa có bộ phận chuyên kiểm tra, kiểm soát các hồ sơ bảo lãnh, mỗi đợt kiểm tra là mỗi người phụ trách khác nhau. Điều này dẫn đến tình trạng việc kiểm soát hoạt động bảo lãnh nói chung cũng như là hoạt động bảo lãnh thanh toán nói riêng sẽ tốn nhiều thời gian, không chuyên nghiệp và khối lượng hồ sơ được kiểm tra sẽ ít hơn.

2.4.2.2.7 Về nhân viên đảm nhiệm bảo lãnh

◆ Về trình độ

- Yếu tố quan trọng nhất và ưu thế lớn nhất của một ngân hàng là con người vì thế vấn đề con người tuy luôn được Techcombank quan tâm, nhưng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu thực tế. Vì

+ Công tác đào tạo nâng cao trình độ cán bộ nhân viên chưa thật sự được đầu tư đúng mức do kinh phí của chi nhánh dành cho khâu đào tạo cán bộ còn rất hạn chế.

+ Thông thường các nhân viên phải đợi đến khi có thâm niên công tác thì

mới được xét hỗ trợ học phí hoặc ưu tiên đi học để nâng cao trình độ.

- Trong hoạt động bảo lãnh, tuy phần đông nhân viên tác nghiệp được đào tạo bài bản và có trình độ, nhưng thường thiếu các kiến thức chuyên sâu về bảo lãnh, số lượng cán bộ có kinh nghiệm đồng thời có kiến thức cơ bản về nhiều lĩnh vực kinh tế khi xem xét bảo lãnh cho khách hàng chưa được nhiều nên phần nào chi nhánh cũng gặp phải khó khăn khi nhu cầu bảo lãnh phát sinh lớn và đa dạng. Vì thế mà việc nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ thực hiện bảo lãnh đang là một nhu cầu cần thiết trong tiến trình phát triển của hoạt động bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh.

◆ Về chế độ tiền lương

- Chính sách đãi ngộ tuy đã có những chuyển biến tích cực, song vẫn chưa tạo được động lực thực sự cho người lao động. Cụ thể, tuy mức lương có tăng, nhưng vẫn còn khoảng cách chênh lệch so với đội ngũ lao động của các ngân hàng khác trên địa bàn, chưa có chính sách đãi ngộ thích đáng cho người giỏi.

- Bên cạnh đó, theo quy chế mới, lương được trả theo năng lực và công việc thực hiện, tuy nhiên, trong thực hiện đã nảy sinh bất cập, năng lực của nhân viên thể hiện qua công việc nhưng lại chịu sự đánh giá của cấp trên, đôi lúc điều này dễ dẫn đến những đánh giá chủ quan, không đúng với năng lực thực tế của nhân viên và gây ức chế trong công việc nếu lãnh đạo không công tâm.

- Các khoản thưởng, phạt chưa được thỏa đáng liên tục trong những năm qua nên chưa khuyến khích cán bộ nhân viên làm việc tích cực hết khả năng của mình.

2.4.2.3. Nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động bảo lãnh thanh toán tại ngân hàng

2.4.2.3.1 Nguyên nhân khách quan

◆ Về phía các cơ quan quản lý cấp trên

Việc các cơ quan quản lý cấp trên như Chính phủ hay NHNN chưa ban hành được hệ thống luật điều chỉnh hoạt động bảo lãnh của NHTM và trong quá trình hoạt động chưa được lâu của mình bảo lãnh ngân hàng chưa thể tạo cho cơ quan quản lý cấp trên một cái nhìn sâu sắc toàn diện nhất là khi áp dụng trong điều kiện và hoàn

cạnh cụ thể tại Việt Nam. Do đó những quy định điều chỉnh quan hệ trong bảo lãnh chỉ là nhất thời hay thay đổi. Nhưng chúng ta hoàn toàn có thể hy vọng rằng trong tương lai không xa các cơ quan quản lý cấp trên sẽ ban hành được luật về bảo lãnh để từ đó việc thực hiện bảo lãnh của hệ thống NHTM được ổn định và thống nhất.

◆ Về phía khách hàng

- Trình độ của khách hàng còn hạn chế: Đây là hậu quả của việc chưa có luật về bảo lãnh ngân hàng dẫn đến tình trạng người dân và các doanh nghiệp chưa có cái nhìn chi tiết, thấu đáo về bảo lãnh ngân hàng, chưa có nhận thức sâu sắc về bản chất của nghiệp vụ dẫn đến dễ hiểu sai chức năng vai trò của bảo lãnh.

- Trong điều kiện nền kinh tế hiện nay, hầu hết các doanh có vốn tự có thấp dường như không đủ vốn để sản xuất kinh doanh. Nguồn vốn vay ngân hàng, vốn chiếm dụng, vốn đi vay khác hiện nay là nguồn vốn chủ yếu để doanh nghiệp hoạt động kinh doanh. Vì vậy, số các doanh nghiệp muốn xin bảo lãnh thì lớn, nhưng số doanh nghiệp sản xuất kinh doanh thực khả thi thì ít, đó là một áp lực lớn đối với ngân hàng khi thẩm định và ra quyết định để bảo lãnh.

2.4.2.3.2 Nguyên nhân chủ quan

Ngân hàng hoàn toàn chỉ dựa trên các yêu cầu bảo lãnh thanh toán của doanh nghiệp và quan hệ lâu năm giữa khách hàng và ngân hàng để quyết định bảo lãnh chứ chưa coi trọng việc tìm kiếm khách hàng. Ngày nay khi môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt thì ngân hàng nên tìm biện pháp để thu hút khách hàng. Có như vậy ngân hàng mới tận dụng được cơ hội kinh doanh để giành thắng lợi trong cạnh tranh.

☛ Tóm lại, bên cạnh những thành tựu trong hoạt động bảo lãnh thanh toán mà ngân hàng đạt được thì cũng không tránh khỏi những hạn chế. Việc phát huy những thành công bước đầu, kết hợp với việc khắc phục những hạn chế sẽ giúp cho hoạt động bảo lãnh thanh toán tại Ngân hàng Techcombank chi nhánh Tân Thuận sẽ phát triển hơn, có chỗ đứng vững chắc hơn, để sẵn sàng đáp ứng và phục vụ cho các nhu cầu của khách hàng.

CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN VÀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BẢO LÃNH THANH TOÁN TẠI CHI NHÁNH

3.1 Định hướng phát triển triển hoạt động bảo lãnh thanh toán của chi nhánh

3.1.1 Định hướng phát triển của Techcombank trong những năm tới

- Không thỏa mãn với những thành công đã đạt được, Techcombank vẫn đang nỗ lực để trở nên chuyên nghiệp hơn nữa, bằng cách áp dụng những tập quán tốt nhất của quốc tế nhằm hiện thực hóa khát vọng, đồng thời để duy trì bền vững thành công của Techcombank trong những năm tiếp theo. Cùng với việc phát triển kinh doanh, các năm qua Techcombank đã đạt được những bước tiến lớn trong việc củng cố hệ thống quản lý, tiến hành tái cấu trúc tổ chức hoạt động, xây dựng và hoàn thiện mô hình các khối kinh doanh và hỗ trợ chuyên nghiệp theo hướng hiện đại, linh hoạt. Từ quý III/2009, Techcombank đã bắt đầu khởi động một dự án chiến lược trên toàn ngân hàng với sự tư vấn của Công ty tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới - McKinsey. Một chiến lược dài hạn trong thời gian 5 năm từ năm 2009- 2014 đã được xây dựng. Theo đó, Techcombank phải chuẩn bị sẵn sàng để bứt phá với những chỉ tiêu tài chính ấn tượng phải được hoàn thành như: tổng tài sản, lợi nhuận trước thuế, giảm tỷ lệ nợ 3% xuống còn 1,98% trong tổng dư nợ, phần đầu tỷ lệ ROA, ROE tiếp tục nằm trong nhóm dẫn đầu trong các ngân hàng thương mại cổ phần, các chỉ số về nguồn vốn huy động, tổng dư nợ và tăng trưởng chi nhánh, phòng giao dịch... luôn giữ ở mức cao. Để đạt được mục tiêu tài chính cụ thể và tiếp tục tăng trưởng dài hạn, bền vững, Techcombank đẩy mạnh củng cố và đầu tư vào các hoạt động:

- Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện nền tảng công nghệ, mô hình kinh doanh, quy trình quy chế, hệ thống thông tin quản trị phù hợp với tình hình thị trường và cơ cấu tổ chức mới.
- Thu hút, khuyến khích và phát triển mạnh mẽ lực lượng nhân sự, hướng tới xây dựng Techcombank trở thành môi trường làm việc hấp dẫn nhất Việt Nam.

- Tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ và hướng đến các chuẩn mực quốc tế nhằm khai thác hiệu quả các phân khúc thị trường mà Techcombank tập trung.
 - Nâng cao hơn nữa việc đảm bảo an toàn hoạt động thông qua hệ thống quản trị rủi ro và kiểm soát chặt chẽ.
 - Tiếp tục phát triển văn hóa doanh nghiệp phù hợp, nhằm hỗ trợ, thúc đẩy các hoạt động của Ngân hàng một cách bền vững.
- Nhiệm vụ, mục tiêu đặt ra là rất nặng nề, nhiều khó khăn, thách thức ở phía trước. Nhưng với thể và lực tạo dựng được, cùng sự chỉ đạo đúng đắn của Hội đồng Quản trị, sự nỗ lực của toàn Ngân hàng và sự ủng hộ thiết thực của các cổ đông, khách hàng và đối tác, Techcombank tin tưởng các kế hoạch đề ra sẽ được hoàn thành xuất sắc, tiến tới mục tiêu đưa Techcombank trở thành “Ngân hàng tốt nhất và Doanh nghiệp hàng đầu Việt Nam” vào năm 2014.

3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động bảo lãnh thanh toán của chi nhánh tới năm 2014

Với định hướng chiến lược phát triển ngân hàng là: **“Ngân hàng tốt nhất và Doanh nghiệp hàng đầu Việt Nam”** năm 2014. Dựa trên mục tiêu này, chi nhánh đã xác định xu hướng phát triển nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán trong giai đoạn tiếp theo như sau:

- ♦ Thực hiện tăng trưởng hoạt động bảo lãnh thanh toán phải đi đôi với việc nâng cao chất lượng bảo lãnh để bảo đảm phát triển bền vững. Tiếp tục phát huy tăng trưởng doanh số và phí bảo lãnh nhằm đảm bảo không những giữ vững mà còn mở rộng thị phần, đồng thời đạt mục tiêu quan trọng là lợi nhuận và an toàn.
- ♦ Thực hiện tốt chính sách đa dạng hóa khách hàng, chiến lược Marketing để thu hút thêm khách hàng. Đáp ứng nhu cầu khối khách hàng truyền thống, mở rộng khách hàng mới có chọn lọc, chú trọng phát triển nghiệp vụ bảo lãnh cho đối tượng là thể nhân.
- ♦ Thực hiện kiện toàn đội ngũ cán bộ chuyên môn để đảm bảo phát triển nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực, vừa có trình độ cao về nghiệp vụ vừa có tinh thần trách nhiệm và tư cách đạo đức tốt. Tăng cường các khóa đào tạo nâng cao

trình độ chuyên môn nghiệp vụ, sự tự tin và bản lĩnh nghề nghiệp cho đội ngũ cán bộ của chi nhánh, có chính sách đào tạo kịp thời, gắn kết chặt chẽ với hoạt động kinh doanh, trẻ hóa đội ngũ cán bộ lãnh đạo có đạo đức và trình độ, xây dựng thể hệ kế thừa vững mạnh, có đủ tâm – xứng tâm.

♦ Mở rộng quan hệ, hợp tác với các ngân hàng trong nước cũng như ngân hàng nước ngoài hay các tổ chức, định chế tài chính khác trên thế giới. Trên cơ sở phát huy thế mạnh của mình và tận dụng lợi thế của các ngân hàng khác để hoàn thiện và phát triển những điểm còn hạn chế trong hoạt động nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh.

3.2 Mục tiêu của các giải pháp

◆ An toàn trong hoạt động

Cũng như bất kì hoạt động nào trong ngân hàng, thì bảo lãnh thanh toán cũng cần hạn chế tối đa sự rủi ro để phát huy tốt nhất vai trò cung cấp cho nền kinh tế một loại dịch vụ kinh doanh với nhiều tác động tích cực trong việc thúc đẩy các giao dịch về vốn, các giao dịch kinh doanh. Có như vậy thì nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán mới có thể phát triển bền vững và lâu dài, góp phần vào sự phát triển của Techcombank trên con đường hội nhập.

◆ Tăng trưởng trong hoạt động

Trong hoạt động kinh doanh, sự tăng trưởng luôn là vấn đề và là mục tiêu của các giải pháp, nhưng điều tất yếu là sự tăng trưởng đó phải gắn liền với sự phát triển thì mới tạo ra sự tăng trưởng thật sự. Sự tăng trưởng phù hợp với tốc độ phát triển kinh tế đất nước và chính sách tiền tệ của ngân hàng. Đây là một mục tiêu quan trọng cần quan tâm trong việc xem xét đề ra các giải pháp hoàn thiện và phát triển nghiệp vụ bảo lãnh.

◆ Hiệu quả trong hoạt động

Hiệu quả của nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán trước tiên thể hiện ở các khoản phí bảo lãnh thu được. Bên cạnh đó xuất phát từ nghiệp vụ bảo lãnh, khách hàng sử dụng nghiệp vụ bảo lãnh đồng thời tạo ra các tiện ích hỗ trợ cho các nghiệp vụ khác: cụ thể như tăng nguồn huy động vốn ổn định thông qua các khoản tiền ký quỹ

bảo lãnh; tăng lượng khách hàng cá nhân mở chứng nhận tiền gửi có kỳ hạn làm khoản đảm bảo cho bảo lãnh,...hay khách hàng sử dụng các dịch vụ khác tại ngân hàng.

3.3 Kết quả hướng tới của các giải pháp

- Trở thành đối tác tài chính được lựa chọn và đáng tin cậy nhất của khách hàng nhờ khả năng cung cấp đầy đủ các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng và dựa trên cơ sở luôn coi khách hàng làm trọng tâm.

- Tạo dựng cho cán bộ nhân viên một môi trường làm việc tốt nhất với nhiều cơ hội để phát triển năng lực, đóng góp giá trị và tạo dựng sự nghiệp thành đạt.

- Mang lại cho cổ đông những lợi ích hấp dẫn, lâu dài thông qua việc triển khai một chiến lược phát triển kinh doanh nhanh mạnh, song song với việc áp dụng các thông lệ quản trị doanh nghiệp và quản lý rủi ro chặt chẽ theo tiêu chuẩn quốc tế.

3.4. Giải pháp hoàn thiện và phát triển nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh Techcombank Tân Thuận

3.4.1. Giải pháp về mặt quản lý

Trong tình hình kinh tế hội nhập với một thị trường năng động như hiện nay, hoạt động quản lý luôn là một hoạt động có vai trò quan trọng, chủ yếu quyết định sự tồn tại phát triển của một tổ chức nói chung và của một ngân hàng nói riêng. Việc thực hiện quản lý tốt sẽ đem lại hiệu quả không chỉ trong thời gian trước mắt mà sẽ đem lại lợi ích to lớn và lâu dài cho ngân hàng sau này.

3.4.1.1 Xây dựng kế hoạch phát triển hoạt động bảo lãnh thanh toán thích hợp trong từng thời kỳ

- Để thực hiện thành công bất kỳ một hoạt động nào đều cần phải có một kế hoạch định trước phù hợp cho từng thời kỳ, cũng như với các hoạt động khác của ngân hàng, hoạt động bảo lãnh thanh toán phải được xây dựng kế hoạch phát triển một cách cẩn thận, chi tiết, cụ thể để đảm bảo kế hoạch này được thực hiện thành công thì chi nhánh cần phải xác định được nhu cầu nền kinh tế, tình hình phát triển kinh tế xã hội của đất nước, khả năng của ngân hàng về tài chính, nhân lực... xác

định được những mặt hạn chế, những khiếm khuyết của hoạt động bảo lãnh thanh toán tại chi nhánh để trên nền tảng đó kế hoạch mới sẽ mang tính thực tiễn và phù hợp với xu thế phát triển chung của xã hội.

- Nội dung kế hoạch phải xác định rõ được quan điểm, tư tưởng chủ đạo về tính cần thiết của việc phát triển hoạt động bảo lãnh thanh toán. Từ đó đưa ra được hệ thống các chỉ tiêu phát triển trong thời kỳ tới và những giải pháp, cách thức để đạt được chỉ tiêu. Điều này sẽ giúp cho cán bộ ngân hàng nhận thức được đúng đắn công việc phải làm để tạo ra sự đoàn kết, thống nhất trong toàn bộ chi nhánh để thực hiện được mục tiêu đề ra.

3.4.1.2. Tăng cường công tác kiểm tra trong nội bộ ngân hàng

Chi nhánh cần tăng cường kiểm tra, kiểm soát trong nội bộ, với mục đích kiểm tra việc chấp hành các quy định, phát hiện các tồn tại, sai sót từ đó có những điều chỉnh kịp thời, phù hợp, nhằm đảm bảo khâu nghiệp vụ được tiến hành đúng theo luật pháp, đúng theo quy định của ngân hàng nói chung và của chi nhánh nói riêng. Ngay cả khi hoạt động của tổ chức đang tiến triển tốt đẹp thì cũng không thể thiếu được việc kiểm soát, kiểm tra nội bộ vì rủi ro có thể xuất hiện bất cứ lúc nào từ những sai lầm không đáng có của tổ chức. Vì vậy để đảm bảo cho hoạt động bảo lãnh được an toàn, Chi nhánh cần:

- Xây dựng kế hoạch kiểm tra thường xuyên định kỳ kết hợp với kiểm tra đột xuất để nhanh chóng tìm ra sự vi phạm để có được sự điều chỉnh hợp lý.

- Thành lập một ban chuyên trách bao gồm một đội ngũ cán bộ có chuyên môn, kinh nghiệm thực hiện triển khai các chương trình kiểm tra, kiểm soát để đảm bảo kết quả được chính xác, tạo sự chuyên môn hóa, tránh tình trạng sai sót có thể xảy ra trong quá trình thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh.

- Triệt để xử lý những sai phạm ngay khi phát hiện, đồng thời phải đưa ra các hình thức xử phạt, chế tài áp dụng khi nhân viên không tuân thủ theo đúng quy chế, quy trình nghiệp vụ bảo lãnh, bên cạnh đó kết hợp với tuyên dương khen thưởng nhiều hơn nữa những cá nhân có thành tích tốt trong công việc để tạo ra không khí thi đua và phấn đấu trong đơn vị.

3.4.2. Giải pháp về tiếp cận thị trường cho hoạt động bảo lãnh thanh toán

3.4.2.1. Thực hiện tốt công tác marketing

Công tác marketing là một công cụ cạnh tranh có hiệu quả trong cơ chế thị trường. Tuy nhiên hoạt động này vẫn chưa có một vị trí xứng đáng với những hiệu quả mà nó mang lại, vì vậy để khắc phục những điểm yếu về marketing và tận dụng được những mặt mạnh của nó trong hoạt động bảo lãnh thanh toán, chi nhánh cần xây dựng những chiến lược cụ thể, đồng thời cần có kế hoạch thực hiện theo hướng tăng cường khai thác và quảng bá, đưa hình ảnh ngân hàng đến gần hơn với khách hàng. Cụ thể như:

- Chi nhánh cần kiến nghị lên Techcombank hội sở duyệt chi phí quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng để:

+ Đầu tư hơn nữa vào trang web - bộ mặt truyền thông điện tử của ngân hàng, và làm phong phú hơn về nội dung, sinh động hơn về giao diện, nghiên cứu phát triển nhiều hình thức giao dịch online và tiến tới ngân hàng luôn là 24/7 của khách hàng. Để thực hiện tốt việc này, Techcombank có thể sử dụng đội ngũ nhân viên tin học hiện có tại Trung tâm Tin học hoặc có thể thuê các nhà cung cấp chuyên nghiệp.

+ Tăng cường việc đầu tư và quảng bá trên các phương tiện truyền thông như báo chí, truyền hình và tài trợ các chương trình cộng đồng.

- Bên cạnh đó, Hội sở Techcombank cần có đội ngũ nhân viên marketing chuyên nghiệp, có chuyên môn, năng lực và kỹ năng tốt. Đội ngũ này cần phải có sự phối hợp thường xuyên với các hệ thống chi nhánh của Techcombank, tìm hiểu và phân tích thị trường tốt để có được chiến lược tiếp cận thị trường phù hợp cho từng địa bàn

3.4.2.2. Mở rộng và duy trì mối quan hệ hợp tác với các ngân hàng khác để tăng cường hoạt động bảo lãnh thanh toán tại ngân hàng

“ Hợp tác + phát triển = cùng có lợi ” là công thức cho hội nhập kinh tế, mở rộng quan hệ trong kinh doanh với các đối tác, là một công thức rất hiệu quả trong tình hình kinh tế hiện nay cho sự tồn tại, lớn mạnh của các doanh nghiệp nói chung

và các ngân hàng nói riêng, hoạt động bảo lãnh thanh toán cũng không nằm ngoài công thức trên. Như chúng ta đã biết, để hạn chế rủi ro có thể phát sinh, Thống đốc NHNN đã quy định giới hạn bảo lãnh tối đa đối với một khách hàng. Do đó, chi nhánh cần phải mở rộng hơn nữa quan hệ hợp tác với các ngân hàng lớn trong và ngoài nước để khi có các dự án lớn vượt quá khả năng thì sẽ chủ động hợp tác đồng bảo lãnh hoặc tái bảo lãnh. Khi thực hiện đồng bảo lãnh hoặc tái bảo lãnh, ngân hàng vừa đáp ứng được nhu cầu bảo lãnh của khách hàng vừa phân tán được rủi ro. Muốn vậy, chi nhánh cần:

- ◆ Có chính sách phối hợp với các chi nhánh trong cùng một hệ thống, tạo nên một sức cạnh tranh thống nhất của hệ thống trên địa bàn
- ◆ Với các ngân hàng bạn, mở rộng và duy trì quan hệ trên cơ sở cạnh tranh lành mạnh, hợp tác kinh doanh theo nguyên tắc cùng có lợi, đồng thời thực hiện cạnh tranh tuân thủ theo đúng những nguyên tắc cạnh tranh để chiếm lĩnh thị trường, thu hút khách hàng về phía mình.

3.4.3. Giải pháp về mặt nghiệp vụ

3.4.3.1 Thành lập một bộ phận hay phòng chuyên tư vấn về luật

Bộ phận này ra đời sẽ giúp nhân viên bảo lãnh thanh toán toàn tâm toàn ý làm nghiệp vụ, bên cạnh đó khách hàng sẽ được tư vấn tốt hơn trước khi chính thức yêu cầu ngân hàng phát hành bảo lãnh. Thiết nghĩ đây là một việc cần làm ngay bởi trong xu thế hội nhập hiện nay, các giao dịch bảo lãnh thanh toán với nước ngoài ngày càng nhiều đòi hỏi chúng ta phải am hiểu luật, tránh một số trường hợp đã xảy ra là khi có tranh chấp thì ngân hàng mới quay trở lại xem hồ sơ gốc, tìm hiểu về luật và xin tư vấn ở các văn phòng luật sư, lúc này có thể đã quá trễ.

3.4.3.2. Thực hiện tốt hơn nữa việc thẩm định về khách hàng và dự án trước khi ra quyết định bảo lãnh

Để thực hiện tốt việc thẩm định khách hàng và dự án xin bảo lãnh, cán bộ ngân hàng cần phải tuân thủ đúng và đầy đủ quy trình thẩm định một khoản xin bảo lãnh thanh toán theo quy định hiện hành. Mục đích của việc thẩm định là trên cơ sở thu thập, kết hợp thông tin từ nhiều nguồn khác nhau để so sánh đối chiếu, đảm bảo tính

chính xác về nguồn thông tin nhận được, sau đó xử lý các thông tin đó để phân tích, đánh giá và quyết định đồng ý hay từ chối bảo lãnh, việc đưa ra kết quả phân tích thẩm định phụ thuộc nhiều vào năng lực, trình độ và cách nhìn khách quan không vì lợi ích riêng tư của cán bộ ngân hàng và bên cạnh đó, cán bộ bảo lãnh cần xác định nội dung và phương pháp thẩm định thích hợp để vừa đảm bảo chất lượng tốt và thời gian thẩm định không quá dài.

3.4.3.3 Cải tiến hơn về chính sách phí bảo lãnh thanh toán

- Phí bảo lãnh là một trong những nhân tố quyết định tới nhu cầu bảo lãnh và chính sách thu hút khách hàng của ngân hàng vì thế ngân hàng nên đưa ra một chính sách phí linh hoạt có tính cạnh tranh cao để thu hút khách hàng nhưng vẫn phải đảm bảo bù đắp được chi phí cho ngân hàng. Cụ thể là:

✦ Thay đổi chính sách phí theo hướng linh hoạt, mềm dẻo cho từng khu vực, từng đối tượng khách hàng thay vì áp dụng đồng nhất, cứng nhắc như hiện nay. Chẳng hạn như việc áp dụng mức phí thấp hơn cho những khách hàng quen, truyền thống sẽ có tác dụng kích thích họ tiếp tục quan hệ với ngân hàng, đồng thời đó cũng là một chính sách giữ khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới nhiều hơn. Điều này hoàn toàn có thể thực hiện được vì về nguyên tắc thì phí bảo lãnh là khoản phí mà ngân hàng tính cho khách hàng để đảm bảo bù đắp nguồn lực mà ngân hàng phải bỏ ra để duy trì sự hoạt động và cung cấp sản phẩm dịch vụ cho khách hàng cùng với những rủi ro phát sinh trong quá trình thực hiện bảo lãnh mà ngân hàng phải gánh chịu. Riêng với những khách hàng quen, truyền thống thì khả năng xảy ra rủi ro cũng thấp hơn nên việc áp dụng mức phí thấp hơn là hoàn toàn hợp lý.

✦ Bên cạnh đó, ngân hàng nên có một biểu phí chi tiết hơn hiện nay, quy định cụ thể đối với từng loại đối tượng khách hàng, mức độ rủi ro..... để áp dụng mức phí cho khách hàng. Chi nhánh có thể xây dựng biểu phí theo từng quý, sáu tháng, hoặc từng năm tùy theo tình hình kinh tế và sự cạnh tranh. Tuy nhiên để thực hiện được một biểu phí theo hướng linh hoạt thì hội sở nên quy định mức sàn và mức trần của phí bảo lãnh thanh toán và giao quyền tự quyết, tự chủ cho chi nhánh, để

chi nhánh có thể linh động hơn nữa trong việc áp dụng mức phí bảo lãnh cho khách hàng, nhất là những mức phí bảo lãnh thanh toán ưu đãi cho khách hàng thân thiết.

3.4.4 Giải pháp về nguồn lực

3.4.4.1. Chính sách lương, thưởng cần cải thiện và hợp lý hơn

◆ Chính sách lương

Chính sách mặt bằng lương vẫn còn “cào bằng” về kinh nghiệm và trình độ, chỉ theo chỉ tiêu để đánh giá hiệu quả công việc theo cách cứng nhắc, vì vậy trong quy chế lương cần hoàn thiện một cách đánh giá khách quan và tổng quát hơn nữa về mọi mặt bằng cách ngân hàng nên xây dựng cơ sở tính lương theo chỉ tiêu công việc đạt được, trình độ nên chia thành trung cấp, cao đẳng, đại học, thạc sĩ, nghiên cứu sinh, tiến sĩ chứ không nên chia đơn thuần là dưới đại học, đại học và trên đại học như hiện nay, kinh nghiệm, thái độ phục vụ khách hàng, đánh giá của lãnh đạo..... và khi xây dựng các chỉ tiêu đánh giá trên thì mỗi chỉ tiêu sẽ có những trọng số khác nhau nhằm tạo ra sự đánh giá chi tiết hơn cho nhân viên cả về thái độ, trách nhiệm và sự cố gắng nỗ lực nâng cao trình độ của họ. Khi các yếu tố trên được thực hiện sẽ góp phần khuyến khích nhân viên không ngừng phấn đấu nhằm phục vụ tốt hơn cho công việc.

◆ Chế độ khen thưởng

Đối với những cá nhân, tập thể có thành tích tốt trong công việc, có sáng kiến, có đề tài khoa học khả thi có tác dụng nâng cao hiệu quả hoạt động ngân hàng thì chế độ khen thưởng vẫn còn chưa “kịp lúc”, vì hiện tại tại chi nhánh nhân viên vẫn còn tình trạng “chờ” nhận khoản tiền thưởng. Vì vậy chi nhánh cần có chính sách khen thưởng kịp thời hơn để tạo sự khích lệ, động viên kịp thời, đồng thời gia tăng giá trị vật chất của phần thưởng bên cạnh giá trị tinh thần, qua đó sẽ gia tăng nghĩa vụ, trách nhiệm của nhân viên khi họ vi phạm. Có như vậy thì chế độ thưởng phạt sẽ phân minh hơn.

3.4.4.2 Đẩy mạnh và chú trọng công tác bồi dưỡng nguồn nhân lực

- Nguồn nhân lực là yếu tố trung tâm quyết định tới kết quả của công tác bảo lãnh thanh toán nói riêng và hoạt động kinh doanh nói chung. Vì vậy, việc chú trọng

đến đào tạo và bồi dưỡng cán bộ ngân hàng luôn là nhiệm vụ hàng đầu trong mọi giai đoạn phát triển của ngân hàng. Đặc biệt trong hoạt động bảo lãnh, với điều kiện cạnh tranh ngày càng khốc liệt như hiện nay thì chất lượng phục vụ của cán bộ ngân hàng sẽ có tác dụng rất lớn trong việc thu hút khách hàng đến với ngân hàng.

- Để công tác đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, vừa phục vụ yêu cầu hoạt động kinh doanh trước mắt, vừa chủ động chuẩn bị cho những năm tới, chi nhánh cần tập trung giải quyết những vấn đề sau:

+ Cần phê duyệt kinh phí nhiều hơn cho công tác đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ thông qua các lớp đào tạo ngắn hạn, hay trung hạn và kết hợp với đào tạo tại chỗ. Đồng thời thường xuyên tổ chức những cuộc hội thảo, chuyên đề để các cán bộ có thể học hỏi và cùng rút ra những kinh nghiệm hay, bài học tốt để phục vụ cho công việc sau này. Bên cạnh đó, chi nhánh cần khuyến khích nhân viên nâng cao trình độ bằng cách bỏ quy định theo thâm niên công tác mới được hỗ trợ học phí mà thay vào đó nên có sự cam kết gắn bó lâu dài với ngân hàng hay hoàn trả học phí khi vi phạm vừa khuyến khích được nhân viên nâng cao trình độ mà chi nhánh lại vừa có đội ngũ nhân viên có chất lượng tốt.

+ Trong xu thế mở cửa hội nhập kinh tế như hiện nay, việc nâng cao trình độ ngoại ngữ và những nguyên tắc, thông lệ kinh doanh quốc tế cho cán bộ ngân hàng là một nhu cầu cấp thiết, những kiến thức chuyên sâu về hoạt động bảo lãnh thanh toán cũng như những kiến thức liên quan đến môi trường kinh doanh quốc tế chi nhánh phải bổ sung cho nhân viên một cách đầy đủ, thường xuyên và cập nhật với sự thay đổi chung của thông lệ kinh doanh quốc tế. Thực hiện tốt điều này sẽ giúp ngân hàng mở rộng bảo lãnh thanh toán cho những khách hàng có giao dịch với đối tác nước ngoài đồng thời giảm thiểu được những rủi ro trong kinh doanh

+ Bên cạnh chú trọng công tác đào tạo về trình độ chuyên môn, chi nhánh cần bồi dưỡng, nâng cao ý thức tinh thần trách nhiệm của nhân viên, nhân viên cần phải có thái độ niềm nở, phục vụ tận tình, chu đáo để tạo ra hình ảnh tốt về ngân hàng,

xây dựng hình ảnh nhân viên của ngân hàng vừa “có tâm- có tài”, tránh tình trạng “con sâu làm rầu nồi canh”.

3.4.5 Giải pháp đối với khách hàng

- Xây dựng chiến lược khách hàng phù hợp không phải là công việc dễ trong điều kiện như hiện nay, khách hàng có thể tùy chọn ngân hàng phục vụ cho mình, chỉ khi nào ngân hàng đáp ứng được tốt nhất nhu cầu của khách hàng thì mới được khách hàng tin tưởng và tín nhiệm. Nhìn chung hiện nay, chi nhánh vẫn chưa thực hiện tốt hoạt động bảo lãnh thanh toán trong chính sách khách hàng. Vì vậy, để thực hiện tốt chính sách khách hàng chi nhánh cần thực hiện những giải pháp sau:

✦ Coi trọng khách hàng, xác định khách hàng là bạn hàng, không có khách hàng thì không có ngân hàng. Trong giao dịch, các cán bộ ngân hàng phải tận tình chu đáo để giữ tín nhiệm với khách hàng.

✦ Xây dựng mức phí bảo lãnh ưu đãi cho các khách hàng lớn, khách hàng lâu năm để tạo sự gắn bó lâu dài. Đồng thời áp dụng biểu phí và mức phí bảo lãnh cạnh tranh, tham khảo mức phí bảo lãnh của các ngân hàng trên địa bàn, nhất là các chi nhánh ngân hàng nước ngoài trên địa bàn.

✦ Thực hiện chăm sóc khách hàng, đặc biệt là các khách hàng lâu năm, có doanh số bảo lãnh lớn để tạo cho khách hàng một hình ảnh đẹp về ngân hàng. Đồng thời tiếp nhận những thông tin phản hồi từ khách hàng về chất lượng dịch vụ ngân hàng qua phỏng vấn trực tiếp, các mẫu thăm dò, hòm thư góp ý và hàng năm cần tổ chức những hội nghị khách hàng, qua đó ngân hàng có thể tổng kết ý kiến khách hàng về:

- ♦ Những việc làm được và chưa được của cả hai phía.
- ♦ Những ưu nhược điểm của sản phẩm ngân hàng, những vướng mắc về thủ tục, phí và chất lượng phục vụ của ngân hàng.
- ♦ Tìm hiểu về nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng.
- ♦ Phổ biến chính sách thể lệ của ngân hàng trong bảo lãnh thanh toán.

Từ những ý kiến qua hội thảo, ngân hàng sẽ nhanh chóng khắc phục những sai sót, rút kinh nghiệm để quá trình hợp tác giữa hai bên sau này được tốt đẹp hơn

✦ Theo từng thời kỳ kinh tế và từ các ảnh hưởng của nền kinh tế thế giới cần tiến hành nghiên cứu tập tính, thái độ, đặc biệt là động cơ của khách hàng trong việc chọn lựa sử dụng dịch vụ và nhu cầu của khách hàng đối với dịch vụ bảo lãnh thanh toán. Điều này đòi hỏi phải tăng cường công tác thu thập thông tin và xử lý thông tin từ nhiều phía để có thể đưa ra những quyết định đúng đắn, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

3.5 Kiến nghị

3.5.1. Kiến nghị với Chính phủ và các cơ quan có thẩm quyền

- **Về môi trường pháp lý:** Bảo lãnh thanh toán cũng như các hoạt động khác của NH, cần phải có một hành lang pháp lý chặt chẽ, thuận lợi để phát triển. Những năm gần đây, hành lang pháp lý về hoạt động ngân hàng đã được dần hoàn thiện, tuy nhiên, trong lĩnh vực bảo lãnh các quy định pháp lý còn khá sơ sài. Bên cạnh đó, văn bản cụ thể quy định về hoạt động này là văn bản dưới luật nên tính ổn định không cao và bị vô hiệu trong trường hợp bị điều chỉnh bởi luật khác, gây nên sự chông chéo trong quản lý và rủi ro cho các bên tham gia giao dịch này. Khi thực thi theo các văn bản này, các ngân hàng buộc phải “vượt rào” để giải quyết cho phù hợp với tình hình thực tế hoặc phải thu hẹp hoạt động nếu theo đúng quy định dẫn đến bất lợi cho NH. Vì vậy, Nhà nước cần sớm tạo hành lang pháp lý đầy đủ thuận tiện cho hoạt động bảo lãnh phát triển. Bởi lẽ, trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế, nhất là hiện nay Việt Nam đã là thành viên của WTO, nhu cầu bảo lãnh thanh toán ngày càng gia tăng, các giao dịch này ngày càng đa dạng, phức tạp và vượt khỏi phạm vi của quốc gia. Điều này làm tăng rủi ro trong hoạt động bảo lãnh. Nếu nước ta không có một văn bản luật cụ thể thì khi tiến hành giao dịch bảo lãnh với đối tác nước ngoài, các ngân hàng phải dẫn chiếu luật của nước ngoài để áp dụng. Việc này trong nhiều trường hợp sẽ gây thiệt hại cho phía Việt Nam, đặc biệt khi các thuật ngữ và các điều khoản mà luật nước ngoài quy định chưa được hiểu chính xác.

- **Môi trường chính trị xã hội:** Chính phủ cũng cần ổn định môi trường chính trị xã hội, môi trường kinh tế vĩ mô, hoàn chỉnh hệ thống tiền tệ, tín dụng và giá cả. Môi trường kinh tế phát triển ổn định, lành mạnh sẽ là động lực thúc đẩy hoạt động

tài chính, tiền tệ - ngân hàng nói chung và hoạt động bảo lãnh thanh toán nói riêng được phát triển tốt.

3.5.2. Với ngân hàng nhà nước

3.5.2.1 Ban hành chuẩn mực chung trong nghiệp vụ bảo lãnh

NHNN cần ban hành các thông tư hướng dẫn cụ thể quy chế bảo lãnh, sớm có một chuẩn mực chung trong nghiệp vụ bảo lãnh, chuẩn mực cần ban hành phù hợp với tình hình phát triển của kinh tế, mang tính kịp thời chủ động vừa giúp cho các ngân hàng trong nước thực hiện một cách đồng bộ vừa giúp cho việc quản lý, kiểm tra và giám sát của các cơ quan chức năng được hoàn chỉnh và thống nhất. Khi biên soạn và ban hành các chuẩn mực, NHNN cần có sự tham khảo các thông lệ, tập quán quốc tế và có sự vận dụng linh hoạt vào điều kiện của nước ta.

3.5.2.2. Về mức phí bảo lãnh

NHNN cần xem xét và điều chỉnh cho phù hợp đối với từng thời kỳ kinh tế để làm sao đảm bảo bù đắp cho chi phí tối thiểu và mức rủi ro, không nên cố định một mức phí trong một thời gian dài đặc biệt là trong điều kiện nền kinh tế đầy biến động như hiện nay. Đồng thời tạo ra biên độ đủ rộng cho ngân hàng thực thi chính sách phí linh hoạt, mềm dẻo NHNN nên tăng mức phí bảo lãnh tối đa lên 2% hoặc 2.5% năm. Đây chỉ là mức phí tối đa còn việc áp dụng cụ thể sẽ do từng ngân hàng quyết định phù hợp với chính sách của mỗi ngân hàng.

3.5.3. Kiến nghị với ngân hàng Techcombank

NH Techcombank là cơ quan chủ quản, chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp đến tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Vì vậy, để thực hiện được các giải pháp đưa ra, NH Techcombank nên xem xét những vấn đề sau:

✦ Trước tình hình chưa có luật quy định về bảo lãnh ngân hàng, tùy thuộc vào quy chế về bảo lãnh do NHNN ban hành, NH Techcombank phải không ngừng hoàn thiện hướng dẫn thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán sao cho phù hợp với đặc điểm hoạt động của các ngân hàng trực thuộc để quá trình thực hiện bảo lãnh được an toàn, hiệu quả và tăng trưởng.

✦ NH Techcombank cũng nên sửa đổi điều kiện sử dụng sản phẩm bảo lãnh thanh toán cho khách hàng chưa có quan hệ giao dịch với hệ thống NH bởi vì hiện tại các điều kiện nhận bảo lãnh cho đối tượng khách hàng này khá khắt khe hơn, điều này sẽ khiến cho chi nhánh mất đi khách hàng mới trong bảo lãnh và bảo lãnh chỉ bó hẹp trong những khách hàng truyền thống. Mà một trong những giải pháp để hoàn thiện và phát triển nghiệp vụ bảo lãnh là tìm kiếm và thu hút các khách hàng mới, hơn nữa bảo lãnh cũng như cho vay đều là một nghiệp vụ của tín dụng Ngân hàng, quá trình thẩm định phân tích khách hàng cũng giống như cho vay, thì tại sao bảo lãnh lại không thể tìm kiếm khách hàng mới? Tại sao tín dụng lại rất ưu tiên phát triển, trong khi bảo lãnh lại ít có điều kiện thuận lợi hơn.

✦ NH nên hỗ trợ các chi nhánh về mặt kinh phí trong công tác đào tạo nghiệp vụ, kiến thức chuyên môn của cán bộ ngân hàng nói chung và cán bộ bảo lãnh nói riêng. Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn theo từng chuyên đề của bảo lãnh thanh toán, đặc biệt là những bảo lãnh có yếu tố nước ngoài. Cần xây dựng chính sách đào tạo theo hướng kết hợp giữa chuẩn mực quốc tế với thực tiễn Việt Nam, tài liệu có tính cập nhật cao, chú trọng trang bị kỹ năng làm việc thực tế và mời các cán bộ làm việc trực tiếp tại các tổ chức tài chính ngân hàng lớn giảng dạy để nhân viên có thể tiếp cận vấn đề một cách bài bản, thực tế hơn.

✦ Tăng cường công tác quản lý, chỉ đạo, kiểm tra nội bộ trong toàn hệ thống. Đây là công việc đòi hỏi phải xây dựng và phát triển đội ngũ kiểm tra, kiểm soát có chuyên môn, kinh nghiệm thường xuyên triển khai kiểm tra, kiểm soát để phát hiện kịp thời những sai phạm từ đó có cách thức xử lý. Đặc biệt là việc kiểm tra tình hình thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, thường xuyên của các ngân hàng theo các mẫu biểu đã được ban hành có nghiêm túc không.

Kết luận

Với vai trò là trung gian tài chính, ngành ngân hàng đã và đang đóng vai trò quan trọng trong quá trình thúc đẩy sự tăng trưởng của nền kinh tế, tạo ra động lực phát triển mạnh mẽ toàn bộ nền kinh tế quốc dân. Việc áp dụng thành công các nghiệp vụ ngân hàng hiện đại đã mang lại cho ngành ngân hàng những bước chuyển biến tích cực vào sự phát triển chung của kinh tế đất nước trong đó phải kể đến nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán, là một loại hình nghiệp vụ không thể thiếu với các ngân hàng và là một chất xúc tác cho sự phát triển kinh tế đất nước.

Nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán tại ngân hàng Techcombank chi nhánh Tân Thuận, dù đạt được những thành tựu nhất định song vẫn không tránh khỏi những tồn tại, vướng mắc do nhiều nguyên nhân vi mô, vĩ mô cũng như là khách quan và chủ quan. Những tồn tại đó trước sức ép hội nhập kinh tế và yêu cầu của sự phát triển bền vững sẽ trở thành những cản trở lớn, ảnh hưởng đến tiến trình phát triển của toàn chi nhánh. Do vậy, chi nhánh cần áp dụng những chiến lược hữu hiệu góp phần hoàn thiện và phát triển dịch vụ bảo lãnh thanh toán theo hướng đáp ứng tốt nhất những đòi hỏi của nền kinh tế thị trường, từng bước hoàn thiện và đổi mới nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán nói riêng cũng như là các loại hình dịch vụ ngân hàng nói chung để ngân hàng có thể tự tin bước tiếp vào giai đoạn phát triển mới, đứng vững trước những khó khăn và thách thức trong thời kỳ hội nhập kinh tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

• Tiếng việt

- 1) Hệ thống các văn bản hướng dẫn thực hiện quy chế bảo lãnh do NH Techcombank ban hành.
- 2) Luật các tổ chức tín dụng và các văn bản pháp quy do Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành.
- 3) Lê Nguyên, *Bảo lãnh ngân hàng và tín dụng dự phòng*, NXB Thống kê, 2008
- 4) Nguyễn Trọng Thùy, *Bảo lãnh - Tín dụng dự phòng và những điều luật áp dụng*, NXB Thống kê, TP Hồ Chí Minh.
- 5) PGS.TS Phan Thị Cúc (chủ biên), *Quản trị ngân hàng thương mại*, NXB Giao thông vận tải
- 6) Tài liệu do NH Techcombank chi nhánh Tân Thuận cung cấp.

• Tiếng anh

- 1) David S. Kidwell, *Financial institution, markets and money* - The Dryden press, 2002.
- 2) Roeland F. Bertrams, *Bank Guarantees in International Trade*, 2009

• Các website chính

-www.sbv.gov.vn

-www.saga.vn

-www.tapchitaichinh.vn