

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ LY

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TẠI
NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH NAM THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ
THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN, NĂM 2018

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ LY

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TẠI
NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH NAM THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 8 34 01 01

LUẬN VĂN THẠC SĨ
THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. PHẠM THỊ HỒNG DIỆP

THÁI NGUYÊN, NĂM 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất cứ nơi nào. Mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, ngày 21 tháng 06 năm 2018

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Nguyễn Thị Ly

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới:

Ban giám hiệu, các thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, Phòng Đào tạo đã tạo điều kiện tốt cho tôi trong suốt thời gian học tập tại đây.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) - chi nhánh Nam Thái Nguyên là nơi tôi đang công tác, đã giành những điều kiện tốt nhất để tôi có thể học tập và hoàn thành luận văn

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến **PGS.TS Phạm Thị Hồng Điệp**, người đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, logic và tận tình giúp đỡ tôi về mọi mặt để hoàn thành luận văn.

Tôi xin được gửi lời cảm ơn tới các khách hàng đã giúp tôi nắm bắt được thực trạng, cũng như những vướng mắc trong công tác phát triển dịch vụ bảo lãnh tại Ngân hàng BIDV Nam Thái Nguyên

Cuối cùng, tôi xin được gửi lời cảm ơn đến gia đình và các đồng nghiệp đã luôn chia sẻ, giúp đỡ, động viên tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu để hoàn thiện luận văn này.

Xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày 21 tháng 06 năm 2018

Tác giả

Nguyễn Thị Ly

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	3
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Những vấn đề chung về dịch vụ bảo lãnh của các NHTM	4
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của bảo lãnh ngân hàng thương mại	4
1.1.2. Chức năng, vai trò của bảo lãnh NHTM.....	7
1.1.3. Phân loại bảo lãnh NHTM	10
1.1.4. Các bên tham gia và những rủi ro trong nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng	14
1.2. Phát triển dịch vụ bảo lãnh của ngân hàng thương mại	17
1.2.1. Khái niệm	17
1.2.2. Nội dung phát triển dịch vụ bảo lãnh ngân hàng	18
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ bảo lãnh.....	21
1.3. Cơ sở thực tiễn	26
1.3.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ bảo lãnh của một số Ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam	26
1.3.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ bảo lãnh của một số Ngân hàng tại Việt Nam	29
1.3.3. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ bảo lãnh của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	31
1.3.4. Bài học cho phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên	32

Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	34
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	34
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	34
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu.....	34
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin.....	34
2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	37
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	37
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	38
2.3.1. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ bảo lãnh theo chiều rộng.....	38
2.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ bảo lãnh theo chiều sâu	39
2.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá mức độ kiểm soát rủi ro trong dịch vụ bảo lãnh	41
Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TẠI BIDV NAM THÁI NGUYÊN	43
3.1. Tổng quan về BIDV Nam Thái Nguyên	43
3.1.1. Giới thiệu về BIDV Nam Thái Nguyên	43
3.1.2. Tình hình hoạt động của BIDV Nam Thái Nguyên.....	46
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên	49
3.2.1. Cơ sở để phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	49
3.2.2. Chính sách khách hàng và quy trình cấp bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	50
3.2.3. Thực trạng phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên qua 3 năm 2015 - 2017.....	57
3.2.4. Đánh giá chung về dịch vụ bảo lãnh của BIDV Nam Thái Nguyên qua mô hình SWOT	68
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	72
3.3.1. Các nhân tố khách quan	72
3.3.2. Các nhân tố thuộc về nội bộ BIDV Nam Thái Nguyên	78
3.4. Các kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân tồn tại trong sự phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	82
3.4.1. Kết quả đạt được	82
3.4.2. Những hạn chế	83
3.4.3. Nguyên nhân	85

Chương 4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TẠI BIDV NAM THÁI NGUYÊN	88
4.1. Phương hướng kinh doanh và định hướng phát triển dịch vụ bảo lãnh của BIDV Nam Thái Nguyên	88
4.1.1. Những căn cứ phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên	88
4.1.2. Phương hướng kinh doanh của BIDV Nam Thái Nguyên.....	90
4.1.3. Định hướng phát triển dịch vụ bảo lãnh trong thời gian tới.	92
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	92
4.2.1. Nhóm giải pháp nâng cao tính cạnh tranh nhằm tăng quy mô và thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh	92
4.2.2. Giải pháp nhằm hạn chế rủi ro	101
4.2.3. Nhóm giải pháp hỗ trợ	103
4.3. Một số kiến nghị.....	104
4.3.1. Đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam	104
4.3.2. Đối với Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước.....	105
4.3.3. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên	106
KẾT LUẬN	107
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	109
PHỤ LỤC	110

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Agribank	:	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
BIDV	:	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Nam Thái Nguyên	:	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Nam Thái Nguyên
GDKH	:	Giao dịch khách hàng
KHCN	:	Khách hàng cá nhân
KHDN	:	Khách hàng doanh nghiệp
NHNN	:	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
P	:	Phòng
QLKH	:	Quản lý khách hàng
QLNB	:	Quản lý nội bộ
QLRR	:	Quản lý rủi ro
QLRRTD	:	Quản lý rủi ro tín dụng
QTTD	:	Quản trị tín dụng
TCTD	:	Tổ chức tín dụng
TCKT	:	Tổ chức kinh tế
TMCP	:	Thương mại cổ phần
TSBĐ	:	Tài sản bảo đảm
UBND	:	Ủy ban nhân dân
Vietinbank	:	Ngân hàng công thương

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Phân bố khách hàng điều tra theo khu vực.....	35
Bảng 2.2.	Phân loại khách hàng điều tra theo loại hình và thời gian sử dụng dịch vụ	36
Bảng 3.1.	Kết quả kinh doanh BIDV Nam Thái Nguyên năm 2015 - 2017	46
Bảng 3.2.	Quy trình cấp bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	51
Bảng 3.3.	Khách hàng sử dụng dịch vụ bảo lãnh năm 2015 - 2017	57
Bảng 3.4.	Doanh số và số dư bảo lãnh năm 2015-2017	58
Bảng 3.5.	Thị phần dịch vụ bảo lãnh của BIDV Nam Thái Nguyên trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2015-2017	59
Bảng 3.6.	Cơ cấu bảo lãnh theo thời hạn tại BIDV Nam Thái Nguyên năm 2015-2017.....	61
Bảng 3.7.	Thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên năm 2015 - 2017.....	62
Bảng 3.8.	Rủi ro trong hoạt động bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên năm 2015 - 2017.....	68

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ

Sơ đồ 3.1.	Cơ cấu tổ chức của BIDV Nam Thái Nguyên.....	45
Biểu đồ 3.1.	Tình hình huy động vốn của BIDV Nam Thái Nguyên năm 2015-2017	47
Biểu đồ 3.2.	Tăng trưởng khách hàng bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên năm 2015 - 2017	57
Biểu đồ 3.3.	Doanh số và số dư bảo lãnh năm 2015-2017	58
Biểu đồ 3.4.	Cơ cấu loại hình bảo lãnh năm 2015 - 2017	60
Biểu đồ 3.5.	Đánh giá của khách hàng về tính đa dạng của các sản phẩm bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên.....	61
Biểu đồ 3.6.	Tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh và thu dịch vụ ròng năm 2015 - 2017.....	62
Biểu đồ 3.7.	So sánh thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh với các khoản thu dịch vụ khác năm 2015 - 2017	63
Biểu đồ 3.8.	Đánh giá của khách hàng về thời gian xử lý bảo lãnh	64
Biểu đồ 3.9.	Đánh giá của khách hàng về quy trình dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên	64
Biểu đồ 3.10.	Đánh giá của khách hàng về khả năng tư vấn của cán bộ trong dịch vụ bảo lãnh.....	65
Biểu đồ 3.11.	Đánh giá của khách hàng về khả năng đáp ứng nhu cầu về dịch vụ bảo lãnh	65
Biểu đồ 3.12.	Mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên	66
Biểu đồ 3.13.	So sánh đánh giá của khách hàng về lựa chọn sử dụng dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên và TCTD khác.....	69
Biểu đồ 3.14.	Đánh giá chung của khách hàng về chất lượng dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Nam Thái Nguyên	69
Biểu đồ 3.15.	Đánh giá của khách hàng về tầm quan trọng của một số nhân tố chính ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ bảo lãnh	79