

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

**NGUYỄN THỊ PHƯƠNG HẢO**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TẠI CHI NHÁNH  
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ  
VÀ PHÁT TRIỂN THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

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

**NGUYỄN THỊ PHƯƠNG HẢO**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TẠI CHI NHÁNH  
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ  
VÀ PHÁT TRIỂN THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**

**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. NGÔ XUÂN HOÀNG**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## **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 tháng 11 năm 2014*

**TÁC GIẢ LUẬN VĂN**

**Nguyễn Thị Phương Hảo**

## LỜI CẢM ƠN

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

Đảng ủy, Ban giám hiệu Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Phòng Đào tạo đã tạo điều kiện tốt cho tôi trong suốt thời gian học tập tại đây.

Tôi xin chân thành cảm ơn Đảng ủy, Ban giám đốc Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên, chi nhánh Nam Thái Nguyên là nơi tôi công tác trong thời gian qua, đã giành cho tôi 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 tới: Tiến sỹ Ngô Xuân Hoàng, phó Hiệu trưởng trường Cao đẳng kinh tế Kỹ thuật - Đại học Thái Nguyên, người thầy hướng dẫn đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu đúng đắn, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, logic qua đó giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và khả thi.

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 Thương mại Cổ phần Đầu tư Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.

Cảm ơn bố, mẹ, chồng, con gái, bạn bè và đồng nghiệp những người đã luôn ở bên tôi động viên, chia sẻ và giúp đỡ tôi.

*Tôi xin chân thành cảm ơn!*

*Thái Nguyên, tháng 10 năm 2014*

**Tác giả**

**Nguyễn Thị Phương Hảo**

## 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.....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	3
5. Bố cục của luận văn .....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ BẢO</b>	
<b>LÃNH CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận về bảo lãnh.....	4
1.1.1. Định nghĩa ngân hàng thương mại và chức năng của ngân hàng .....	4
1.1.2. Khái niệm về bảo lãnh và bảo lãnh ngân hàng .....	6
1.1.3. Một số đặc điểm cơ bản của bảo lãnh NHTM.....	8
1.1.4. Chức năng, vai trò của bảo lãnh NHTM.....	10
1.1.5. Phân loại bảo lãnh NHTM .....	14
1.1.6. Các bên tham gia trong nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng .....	18
1.1.7. Rủi ro trong bảo lãnh của ngân hàng thương mại.....	24
1.1.8. Nội dung về phát triển dịch vụ bảo lãnh của ngân hàng thương mại .....	27
1.1.9. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ bảo lãnh .....	28

1.2. Cơ sở thực tiễn .....	32
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ bảo lãnh của một số Ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam.....	32
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ bảo lãnh của một số Ngân hàng tại Việt Nam.....	36
1.2.3. Tình hình phát triển dịch vụ bảo lãnh của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên và bài học kinh nghiệm cho phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên.....	39
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>40</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	40
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	40
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu.....	40
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin.....	40
2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	43
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin .....	43
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	44
2.3.1. Các chỉ tiêu đánh giá quy mô dịch vụ bảo lãnh.....	44
2.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá sự tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh.....	45
2.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá thị phần bảo lãnh .....	46
2.3.4. Các chỉ tiêu đánh giá sự đa dạng hóa các sản phẩm bảo lãnh .....	46
2.3.5. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng bảo lãnh.....	46
2.3.6. Các chỉ tiêu đánh giá mức độ kiểm soát rủi ro trong dịch vụ bảo lãnh.....	47
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG DỊCH VỤ BẢO LÃNH TẠI BIDV THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>48</b>
3.1. Khái quát về tỉnh Thái Nguyên và điều kiện kinh tế của tỉnh Thái Nguyên .....	48
3.2. Tổng quan về BIDV Thái Nguyên.....	51
3.2.1. Giới thiệu về BIDV .....	51
3.2.2. Giới thiệu về BIDV Thái Nguyên.....	52
3.2.3. Tình hình hoạt động của BIDV Thái Nguyên trong giai đoạn 2011-2013 .....	55

3.3. Thực trạng dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên.....	62
3.3.1. Cơ sở pháp lý để phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên .....	62
3.3.2. Chính sách khách hàng và quy trình cấp bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên.....	63
3.3.3. Thực trạng dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên qua 3 năm 2011 - 2013 .....	72
3.3.4. Đánh giá chung về dịch vụ bảo lãnh của BIDV Thái Nguyên qua mô hình SWOT .....	85
3.3.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV .....	87
3.3.6. Các kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân tồn tại của dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên.....	91
<b>Chương 4. GIẢI PHÁP CHỦ YẾU PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TẠI BIDV THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>98</b>
4.1. Phương hướng kinh doanh và định hướng phát triển dịch vụ bảo lãnh của BIDV Thái Nguyên.....	98
4.1.1. Những căn cứ phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên.....	98
4.1.2. Phương hướng kinh doanh của BIDV Thái Nguyên .....	100
4.1.3. Định hướng phát triển dịch vụ bảo lãnh trong thời gian tới .....	101
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên .....	103
4.2.1. Nhóm giải pháp nâng cao tính cạnh tranh nhằm tăng quy mô và thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh.....	103
4.2.2. Giải pháp nhằm hạn chế rủi ro.....	112
4.2.3. Nhóm giải pháp hỗ trợ .....	113
4.3. Một số kiến nghị.....	114
4.3.1. Đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....	114
4.3.2. Đối với Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước .....	114
4.3.3. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên.....	116
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>117</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>119</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>121</b>

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

BIDV	:	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Thái Nguyên	:	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Thái Nguyên
ĐH	:	Đại học
GDKH	:	Giao dịch khách hàng
NHNN	:	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
NQD	:	Ngoài quốc doanh
P	:	Phòng
PT	:	Phổ thông
QD	:	Quốc doanh
QHKH	:	Quan hệ khách hàng
QTTD	:	Quản trị tín dụng
TC	:	Trung cấp
TCKT	:	Tài chính kế toán
TMCP	:	Thương mại cổ phần
TP	:	Thành phố
TX	:	Thị xã
UBND	:	Ủy ban nhân dân



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Phân bố khách hàng điều tra theo khu vực .....	41
Bảng 2.2.	Phân loại doanh nghiệp điều tra theo loại hình và thời gian sử dụng dịch vụ .....	42
Bảng 3.1.	Các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên .....	50
Bảng 3.2.	Kết quả kinh doanh của BIDV Thái Nguyên các năm 2011-2013 .....	59
Bảng 3.3.	Kết quả hoạt động kinh doanh BIDV Thái Nguyên năm 2011 - 2013 .....	61
Bảng 3.4.	Doanh số và số dư bảo lãnh qua 3 năm 2011-2013 .....	72
Bảng 3.5.	Khách hàng có sử dụng dịch vụ bảo lãnh qua 3 năm 2011-2013.....	73
Bảng 3.6.	Thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên qua 3 năm 2011 - 2013 .....	74
Bảng 3.7.	Cơ cấu bảo lãnh theo thời hạn tại BIDV Thái Nguyên qua 3 năm 2011 - 2013 .....	81
Bảng 3.8.	Rủi ro trong hoạt động bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên qua 3 năm 2011 - 2013.....	85
Bảng 4.1.	Kế hoạch phát triển các loại hình bảo lãnh năm 2015 - 2017 .....	102

## **DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ**

Biểu đồ 3.1.	Tăng trưởng huy động vốn của các ngân hàng có thị phần lớn nhất trên địa bàn qua 3 năm 2011-2013.....	60
Biểu đồ 3.2.	Tăng trưởng dư nợ tín dụng của các ngân hàng có thị phần lớn nhất trên địa bàn qua 3 năm 2011-2013.....	61
Biểu đồ 3.3.	Doanh số và số dư bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên năm 2011 - 2013 .....	72
Biểu đồ 3.4.	Tăng trưởng khách hàng bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên qua các năm 2011 - 2013.....	73
Biểu đồ 3.5.	Tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh và thu dịch vụ ròn qua 3 năm 2011 - 2013.....	74
Biểu đồ 3.6.	So sánh thu nhập từ dịch vụ bảo lãnh với các khoản thu dịch vụ khác qua 3 năm 2011 - 2013 .....	75
Biểu đồ 3.7.	So sánh khách hàng có quan hệ bảo lãnh tại một số ngân hàng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên qua 3 năm 2011 - 2013.....	76
Biểu đồ 3.8.	Tăng trưởng doanh số bảo lãnh của một số ngân hàng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên qua 3 năm 2011 - 2013.....	77
Biểu đồ 3.9.	Thị phần số dư bảo lãnh tại các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2011 - 2013 .....	78
Biểu đồ 3.10.	Tăng trưởng số dư bảo lãnh của một số ngân hàng trong hệ thống BIDV qua 3 năm 2011 - 2013 .....	78
Biểu đồ 3.11.	Cơ cấu loại hình bảo lãnh qua 3 năm 2011 - 2013.....	80
Biểu đồ 3.12.	Đánh giá của khách hàng về tính đa dạng của các sản phẩm bảo lãnh tại BIDV Thái Nguyên.....	80
Biểu đồ 3.13.	Đánh giá của khách hàng về thời gian xử lý bảo lãnh .....	82
Biểu đồ 3.14.	Đánh giá của khách hàng về khả năng tư vấn của cán bộ trong dịch vụ bảo lãnh .....	83