

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ BẢO LÃNH TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH TỈNH TRÀ VINH

● NGUYỄN HỒNG HÀ - DƯƠNG VĂN HOÀNG

TÓM TẮT:

Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ bảo lãnh (DVBL) tại Ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Trà Vinh (ACB Trà Vinh) thông qua việc đánh giá thực trạng DVBL tại ACB Trà Vinh thời gian qua, nhận diện các điểm hạn chế của DVBL hiện tại của đơn vị. Bài nghiên cứu đã thực hiện khảo sát lấy ý kiến của 11 nhân viên và 39 khách hàng đánh giá về hoạt động bảo lãnh hiện tại của ACB Trà Vinh, sử dụng phương pháp thống kê mô tả, phân tích, so sánh và tổng hợp.

Từ khóa: dịch vụ Bảo lãnh, Ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Trà Vinh, ngân hàng thương mại.

1. Đặt vấn đề

Trước xu hướng chung của thị trường và sự không ngừng phát triển của ngành Ngân hàng, để đẩy mạnh mục tiêu phát triển bền vững, đẩy mạnh nguồn thu từ dịch vụ, Hội sở Ngân hàng TMCP Á Châu đã ban hành Quy chế Bảo lãnh áp dụng trong toàn hệ thống ACB nói riêng và xây dựng định hướng và đề án phát triển hoạt động dịch vụ đến năm 2025, góp phần cải thiện cơ cấu nguồn thu và gia tăng hiệu quả chung của cả hệ thống. Cùng với sự vươn lên của toàn hệ thống ACB trong phát triển sản phẩm dịch vụ, năm 2023, tỷ trọng dư nợ bảo lãnh ở ACB Trà Vinh chiếm 40,6% tổng dư nợ (ACB Trà Vinh, 2024).

Tại ACB Trà Vinh, các loại hình bảo lãnh như bảo lãnh tạm ứng, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh bảo hành, bảo lãnh dự thầu,... phát sinh thường xuyên đối với các khách hàng thuộc khối doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực xây lắp. Tuy nhiên, bên cạnh nguồn

lợi nhuận lớn, hoạt động bảo lãnh cũng ẩn chứa vô số những nguy cơ rủi ro cao. Ví dụ, trong thi công xây lắp, sẽ phát sinh bảo lãnh hoàn trả tiền ứng trước là cam kết của ACB với bên nhận bảo lãnh để bảo đảm nghĩa vụ hoàn trả tiền ứng trước của bên được bảo lãnh theo hợp đồng đã ký kết với bên nhận bảo lãnh. Trường hợp bên được bảo lãnh phải hoàn trả tiền ứng trước mà không hoàn trả hoặc hoàn trả không đầy đủ thì ACB sẽ thực hiện thay. Do đó, loại bảo lãnh này sẽ phát sinh rủi ro trong việc xác nhận khối lượng công trình thực hiện được, cán bộ tín dụng sẽ không xác minh được khối lượng công trình thực tế đã thực hiện được là bao nhiêu, dẫn đến khó khăn trong việc giảm trừ các khoản tiền ứng trước của công trình. Các trường hợp bảo lãnh vô điều kiện và không hủy ngang cũng tiềm ẩn rủi ro cho ngân hàng.

Việc phát triển các dịch vụ thu phí đang là xu hướng của các ngân hàng thương mại, nhằm tránh việc tập trung quá nhiều vào các nguồn thu từ tín

dụng và đa dạng hóa nguồn thu nhập. Do đó, việc tìm hiểu, xem xét, phân tích, đánh giá kỹ lưỡng thực trạng hoạt động này để tìm ra các cách thức phát triển hoạt động bảo lãnh, cũng như các rủi ro tiềm ẩn trong việc phát hành. Điều này không những đem lại ý nghĩa thiết thực đối với ACB còn là mô hình chung để có thể vận dụng tại các ngân hàng khác. Đặc biệt với tốc độ xây dựng và phát triển ngày càng tăng cao và mở rộng qui mô của tỉnh Trà Vinh trong giai đoạn hiện nay. Chính vì vậy, tác giả nhận thấy cần phải hiểu thực trạng về bảo lãnh ngân hàng, để từ đó đưa ra một số khuyến nghị làm thế nào để phát triển hoạt động bảo lãnh tại ACB Trà Vinh.

2. Thực trạng dịch vụ bảo lãnh tại ACB Trà Vinh giai đoạn 2021-2023

2.1. Về quy mô bảo lãnh

Kết quả kinh doanh DVBL tại ACB Trà Vinh về quy mô DVBL đối với khách hàng doanh nghiệp (KHDN) được thể hiện qua tại Bảng 1.

Bảng 1 cho thấy doanh số bảo lãnh có sự tăng trưởng đáng chú ý từ năm 2021 đến năm 2022, tuy nhiên, tốc độ tăng giảm dần vào năm 2023, chỉ còn 5% so với năm trước. Điều này có thể cho thấy sự ổn định hoặc sự chậm lại trong việc mở rộng hoạt động bảo lãnh của ACB Trà Vinh trong năm 2023. Dư nợ bảo lãnh cuối kỳ có tăng trưởng, dư nợ bảo lãnh cũng tăng đều đặn từ năm 2021 đến năm 2023, tuy nhiên, tốc độ tăng cũng giảm dần. Sự ổn định này có thể phản ánh việc kiểm soát rủi ro và quản lý dư nợ một cách hiệu quả.

2.2. Cơ cấu hoạt động bảo lãnh

2.2.1. Cơ cấu phân loại theo bảo lãnh

Hoạt động bảo lãnh KHDN được phân loại theo sản phẩm bảo lãnh được thể hiện tại Bảng 2.

Dựa vào Bảng 2 nhận thấy:

Về Bảo lãnh dự thầu: Tỷ trọng của bảo lãnh dự thầu tương đối ổn định trong suốt giai đoạn, dao động từ 8% đến 9%. Số tiền bảo lãnh dự thầu tăng nhẹ từ 65 tỷ đồng năm 2021 lên 76 tỷ đồng năm 2023. Qua đó cho thấy, ACB Trà Vinh đang duy trì một tỷ trọng ổn định cho loại bảo lãnh này.

Về Bảo lãnh thực hiện hợp đồng: Tỷ trọng của bảo lãnh thực hiện hợp đồng giữ nguyên ở mức khoảng 17% trong suốt giai đoạn. Số tiền bảo lãnh thực hiện hợp đồng tăng nhẹ từ 130 tỷ đồng năm 2021 lên 145 tỷ đồng năm 2023. Điều này cho thấy mức độ quan trọng của việc đảm bảo thực hiện đúng cam kết trong hợp đồng đối với ACB Trà Vinh.

Về Bảo lãnh tạm ứng: Bảo lãnh tạm ứng giữ vững ở mức khoảng 66% đến 67%. Số tiền bảo lãnh tạm ứng tăng từ 502 tỷ đồng năm 2021 lên 576 tỷ đồng năm 2023. Bảo lãnh tạm ứng chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tất cả các loại bảo lãnh, cho thấy sự quan trọng của việc đảm bảo nguồn tài chính tạm ứng cho các dự án và hợp đồng.

Về Bảo lãnh bảo hành: Tỷ trọng của bảo lãnh bảo hành tương đối ổn định, dao động từ 5% đến 6%. Số tiền bảo lãnh bảo hành tăng nhẹ từ 35 tỷ đồng năm 2021 lên 46 tỷ đồng năm 2023. Mặc dù tỷ trọng của bảo lãnh bảo hành không lớn, nhưng

Bảng 1. Quy mô dịch vụ bảo lãnh của ACB Trà Vinh

Đơn vị tính: Tỷ đồng

TT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
					+/-	%	+/-	%
1	Doanh số bảo lãnh	800	1.031	1.082	231	28,8	51	5
2	Dư nợ bảo lãnh cuối kỳ	750	825	866	75	10	41	5
3	Số lượng khách hàng	110	127	148	17	15	21	16,5
4	Số hợp đồng phát sinh trong năm	1.086	1.579	2.020	493	45,3	441	28
5	Số hợp đồng bảo lãnh còn lại đến cuối năm	800	1.069	1.079	269	33	10	1

Nguồn: ACB Trà Vinh, 2024

Bảng 2. Số dư bảo lãnh cuối kỳ của các loại sản phẩm bảo lãnh tại ACB Trà Vinh*Đơn vị tính: Tỷ đồng*

Các loại bảo lãnh	2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền	Tỉ trọng
Bảo lãnh dự thầu	65	9%	70	8%	76	9%
Bảo lãnh thực hiện hợp đồng	130	17%	141	17%	145	17%
Bảo lãnh tạm ứng	502	67%	546	66%	576	67%
Bảo lãnh bảo hành	35	5%	46	6%	46	5%
Bảo lãnh thanh toán	18	2%	22	3%	23	2%
Tổng doanh số bảo lãnh	750	100%	825	100%	866	100%

Nguồn: ACB Trà Vinh, 2024

việc tăng nhẹ qua các năm cho thấy sự tăng cường quan tâm đến việc đảm bảo bảo hành cho các sản phẩm và dịch vụ.

Về Bảo lãnh thanh toán: Tỉ trọng của bảo lãnh chỉ chiếm khoảng 2% đến 3%. Số tiền bảo lãnh thanh toán tăng nhẹ từ 18 tỷ đồng năm 2021 lên 23 tỷ đồng năm 2023. Tỉ trọng của bảo lãnh thanh toán duy trì ở mức thấp, cho thấy ACB Trà Vinh tập trung chủ yếu vào việc đảm bảo thanh toán đúng hạn và các cam kết thanh toán khác.

Nhìn chung, cơ cấu của các loại bảo lãnh tại ACB Trà Vinh giữ ổn định trong giai đoạn 2021 - 2023. Bảo lãnh tạm ứng chiếm tỷ trọng lớn nhất, trong khi các loại bảo lãnh khác đều giữ tỷ trọng tương đối ổn định. Cơ cấu của các loại bảo lãnh tại ACB Trà Vinh thể hiện sự cân đối và quan tâm đến các mặt khác nhau của hoạt động kinh doanh và cam kết với khách hàng và đối tác.

2.2.2. Cơ cấu phân loại theo ngành nghề

Hoạt động bảo lãnh KHDN được phân loại theo ngành nghề bảo lãnh được thể hiện tại Bảng 3.

Ngành nghề bất động sản, xây dựng chiếm phần lớn trong tổng số dư bảo lãnh, dao động từ 96% đến 97% trong suốt giai đoạn. Số tiền bảo lãnh tăng từ 729 tỷ đồng năm 2021 lên 836 tỷ đồng năm 2023, cho thấy sự tăng trưởng ổn định và mạnh mẽ trong lĩnh vực này.

Ngành nghề thương mại, dịch vụ có tỉ trọng tăng nhẹ từ 2% năm 2021 lên 3% năm 2023, chỉ chiếm một phần nhỏ trong tổng số dư bảo lãnh. Số tiền bảo lãnh cũng tăng từ 15 tỷ đồng năm 2021 lên 25 tỷ đồng năm 2023, cho thấy mức tăng trưởng nhất định.

Ngành nghề khác có tỉ trọng giảm nhẹ từ 1% xuống còn 1% trong suốt giai đoạn. Số tiền bảo lãnh giảm từ 6 tỷ đồng năm 2021 xuống 5 tỷ đồng

Bảng 3. Số dư bảo lãnh cuối kỳ của ngành nghề bảo lãnh tại ACB Trà Vinh*Đơn vị tính: Tỷ đồng*

Các loại bảo lãnh	2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền	Tỉ trọng
Bất động sản, xây dựng	729	97%	797	97%	836	96%
Thương mại, dịch vụ	15	2%	20	2%	25	3%
Khác	6	1%	8	1%	5	1%
Tổng doanh số bảo lãnh	750	100%	825	100%	866	100%

Nguồn: ACB Trà Vinh, 2024

năm 2023, tuy nhiên, vẫn chiếm một phần nhỏ trong tổng số dư bảo lãnh.

Nhìn chung, sự tập trung mạnh mẽ vào lĩnh vực bất động sản và xây dựng là điểm nổi bật trong cơ cấu bảo lãnh của ACB Trà Vinh với mức tăng trưởng ổn định và mạnh mẽ. Qua đó phản ánh chiến lược tập trung vào các ngành nghề có tiềm năng phát triển và ổn định.

2.3. Những hạn chế trong dịch vụ bảo lãnh tại ACB Trà Vinh thời gian qua

Thứ nhất, mặc dù quy định phân công nhiệm vụ do Hội sở chính đã ban hành cụ thể, tuy nhiên trong quá trình tác nghiệp hồ sơ, một số hồ sơ thủ tục các phòng chưa thực hiện đầy đủ. Cụ thể đối với phòng KHDN, chưa thực hiện kiểm tra tình hình hoạt động thực tế, phương án sản xuất, kinh doanh của các khoản bảo lãnh trước và sau khi phát hành, chưa đôn đốc kịp thời các khoản bảo lãnh có giá trị tạm ứng lớn mà không thực hiện hoàn ứng trong một thời gian dài.

Thứ hai, công tác kiểm tra trước và sau khi phát hành bảo lãnh chưa được chú trọng. Việc thẩm định bảo lãnh chủ yếu dựa vào kiến thức và kinh nghiệm của chuyên viên quản lý khách hàng mà kinh nghiệm thì không thể nào tránh khỏi những thiếu sót. Do thời gian tác nghiệp hồ sơ hàng ngày của cán bộ QLKH quá lớn nên việc kiểm tra, kiểm soát trước và sau khi phát hành bảo lãnh hầu như không được thực hiện. Nhất là đối với các bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh tạm ứng, bảo lãnh bảo hành công trình, cán bộ QLKH chỉ căn cứ vào hồ sơ khách hàng cung cấp, hầu như không đi kiểm tra thực tế tình hình thực hiện cam kết bảo lãnh đến các doanh nghiệp nên việc tiềm ẩn rất nhiều rủi ro đối với các hoạt động bảo lãnh này.

Thứ ba, cơ cấu hoạt động bảo lãnh đối với KHDN mất cân đối, phụ thuộc phần lớn một loại khách hàng, tiềm ẩn nhiều rủi ro. Hiện nay, ACB Trà Vinh đang chủ yếu tập trung vào các loại bảo lãnh truyền thống như bảo lãnh tạm ứng, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh bảo hành và chưa phát triển đến các loại bảo lãnh mới như: vay vốn, phát hành trái phiếu,... Những loại bảo lãnh này trong tương lai sẽ trở thành nhu cầu cấp thiết của các doanh

nh nghiệp trong nền kinh tế phát triển hiện đại. Bên cạnh đó, cơ cấu hoạt động bảo lãnh đối với KHDN của chi nhánh có sự mất cân đối khá rõ. Số lượng doanh nghiệp khối xây dựng chiếm tỷ lệ rất cao, trong khi doanh nghiệp khối dịch vụ thương mại rất thấp và một số các ngành nghề khác hầu như không có. Qua đó nhận thấy chi nhánh chưa khai thác được tiềm năng của các doanh nghiệp hoạt động trong các lĩnh vực ngành nghề khác ngoài các doanh nghiệp xây dựng. Chi nhánh sẽ phụ thuộc rất cao vào các doanh nghiệp xây dựng, khi nền kinh tế có một biến động về đầu tư công thì lập tức hoạt động bảo lãnh của chi nhánh sẽ có sự thay đổi lớn.

Thứ tư, nhân viên phục vụ hoạt động bảo lãnh còn mỏng, chưa được chuyên môn hóa. Hiện nay, ACB Trà Vinh thiếu cán bộ có chuyên môn nghiệp vụ chuyên về bảo lãnh, cán bộ QLKH vẫn phải kiêm nhiệm quá nhiều nghiệp vụ cùng một lúc, dẫn đến tình trạng chất lượng bảo lãnh và kiểm soát sau khi phát hành chưa được nâng cao.

3. Giải pháp hoàn thiện dịch vụ bảo lãnh tại ACB Trà Vinh thời gian tới

3.1. Hoàn thiện chính sách bảo lãnh cụ thể cho từng nhóm khách hàng doanh nghiệp

Chi nhánh nên phân loại đối tượng khách hàng doanh nghiệp thành từng nhóm dựa trên những tiêu chí khác nhau, như: thời gian quan hệ, kết quả xếp hạng tín dụng nội bộ, quy mô doanh nghiệp, tổng lợi ích, uy tín của khách hàng,... Bằng việc phân loại này, chi nhánh có thể tập trung quản lý khách hàng tốt hơn, xác định được mức độ quan trọng của từng nhóm khách hàng để áp dụng những chính sách khách hàng có đặc điểm tương đồng cùng chung một chính sách, tránh việc áp dụng chính sách bảo lãnh cùng một nhóm khách hàng có đặc điểm tương đồng mà chính sách áp dụng lại khác nhau. Việc phân loại này là cơ sở để phòng KHDN chủ động đề xuất những chính sách bảo lãnh phù hợp với nền khách hàng chung của chi nhánh.

3.2. Xây dựng kế hoạch phát triển hoạt động bảo lãnh đối với khách hàng doanh nghiệp trong từng giai đoạn

Hàng năm, chi nhánh đều thực hiện xây dựng kế hoạch kinh doanh tổng thể, tuy nhiên việc xây dựng kế hoạch kinh doanh dành riêng cho DVBL đối với

KHDN vẫn chưa được thực hiện. Trong khi chỉ tiêu thu nhập thuần từ DVBL chiếm tỷ trọng chấm điểm cao trong bảng chấm điểm hoàn thành kế hoạch kinh doanh của chi nhánh. Vì vậy, để phòng KHDN có cơ sở triển khai tốt hoạt động bảo lãnh, chi nhánh cần xây dựng kế hoạch cụ thể từng chỉ tiêu kinh doanh trong một năm đối với phòng, cũng như tới từng cán bộ quản lý khách hàng.

3.3. *Đẩy mạnh hoạt động bán chéo sản phẩm*

Chi nhánh cần chú trọng đến công tác bán chéo sản phẩm. Thông thường khách hàng đến với ngân hàng ngoài việc để vay vốn còn sử dụng những dịch vụ kèm theo như: gửi tiền, chuyển tiền, bảo lãnh, dịch vụ ngân hàng điện tử... Nếu các dịch vụ này được thực hiện tốt sẽ được khách hàng tin tưởng sử dụng các sản phẩm còn lại. ACB Trà Vinh cần phát triển đa dạng các sản phẩm dịch vụ tín dụng và phi tín dụng để kết hợp bán chéo sản phẩm đối với từng khách hàng. Thực hiện cung cấp cho khách hàng các dịch vụ trọn gói, chẳng hạn như cấp hạn mức vay ngắn hạn đi đôi với cấp hạn mức bảo lãnh, chỉ lương, thẻ tín dụng,...

3.4. *Tăng trọng số điểm đánh giá thi đua đối với thu nhập thuần từ hoạt động bảo lãnh*

Để khuyến khích, đẩy mạnh trách nhiệm của

cán bộ QLKH doanh nghiệp trong việc phát triển hoạt động bảo lãnh tại chi nhánh, cần nâng cao trọng số điểm đánh giá chỉ tiêu thu dịch vụ thuần về bảo lãnh doanh nghiệp cao hơn các chỉ tiêu kinh doanh khác trong đánh giá xét hoàn thành nhiệm vụ của phòng KHDN và cán bộ QLKH doanh nghiệp. Đồng thời, tăng cường cơ chế thi đua, khen thưởng đối với các phòng cũng như cán bộ quản lý khách hàng doanh nghiệp trong công tác phát triển số lượng khách hàng và tăng thu nhập thuần đối với hoạt động bảo lãnh KHDN tại chi nhánh.

3.5. *Chính sách về giá phí áp dụng*

Thay đổi chính sách giá phí theo nhóm khách hàng, căn cứ tổng lợi ích trên chương trình MPA, mức độ đóng góp, hành vi của khách hàng cho ngân hàng theo hướng linh hoạt nhưng vẫn đáp ứng đúng theo quy định của Hội sở chính ban hành. Không thực hiện giảm phí đồng loạt cho các khách hàng mà cần có chọn lọc, đáp ứng khách hàng nào đem lại tổng lợi ích cao nhất sẽ được ưu tiên. Định kỳ 06 tháng/lần, chi nhánh đánh giá lại chính sách giá phí của các khách hàng được áp dụng chính sách giảm phí cũng như biểu phí áp dụng tại chi nhánh ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. ACB Trà Vinh (2022, 2023, 2024). Báo cáo hoạt động kinh doanh các năm 2021, 2022, 2023. 2. Bùi Đức Giang (2020). Khuôn khổ pháp lý chung về bảo lãnh nhìn từ thực tiễn cấp tín dụng có bảo đảm. Truy cập tại <https://tapchinganhang.gov.vn/khuon-kho-phap-ly-chung-ve-bao-lanh-nhin-tu-thuc-tien-cap-tin-dung-co-bao-dam.htm>
3. Hoàng Quân (2017). Giải quyết tranh chấp phát sinh trong thực hiện bảo lãnh ngân hàng. Truy cập tại <https://m.tapchitaichinh.vn/kinh-te-vi-mo/giai-quyet-tranh-chap-phat-sinh-trong-thuc-hien-bao-lanh-ngan-hang-26235.html>
4. Hồ Thị Thảo (2018). Hoàn thiện hoạt động bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Quốc dân - Chi nhánh Đà Nẵng. Luận văn thạc sĩ ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng.
5. Nguyễn Hoàng Minh (2021). Hệ thống ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh - Dấu ấn 30 năm đổi mới và phát triển. Truy cập tại <https://tapchinganhang.gov.vn/he-thong-ngan-hang-thanh-pho-ho-chi-minh-dau-an-30-nam-doi-moi-va-phat-trien.htm>
6. Nguyễn Thị Bảo Trân (2015). Hoàn thiện hoạt động bảo lãnh tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn quận Thanh Khê, thành phố Đà Nẵng. Luận văn thạc sĩ ngành Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng.
7. Nguyễn Thị Kim Duyên (2018). Hoàn thiện hoạt động bảo lãnh đối với khách hàng doanh nghiệp tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Đắk Lắk. Luận văn thạc sĩ ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Kinh tế - Đại học Đà Nẵng.

8. Phan Thuỳ Liên (2018). Phát triển dịch vụ bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hai Bà Trưng. Luận văn thạc sĩ ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân.
9. Trần Thị Phương Thảo (2018). Phát triển dịch vụ bảo lãnh tại Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng. Luận văn thạc sĩ ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Kinh tế - Đại học Đà Nẵng.
10. Võ Hoàng Quân (2017). Về bảo lãnh của ngân hàng đối với trách nhiệm của nhà thầu. Truy cập tại <https://m.tapchitaichinh.vn/kinh-te-vi-mo/vc-bao-lanh-cua-ngan-hang-doi-voi-trach-nhiem-cua-nha-thau-126695.html>

Ngày nhận bài: 7/4/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 18/4/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 9/5/2024

Thông tin tác giả:

1. PGS. TS. NGUYỄN HỒNG HÀ

Trưởng Khoa Kinh tế, Trường Kinh tế, Luật, Trường Đại học Trà Vinh

2. DƯƠNG VĂN HOÀNG

Học viên cao học, Trường Đại học Trà Vinh

SOLUTIONS TO DEVELOP THE BANK GUARANTEE SERVICE OF ACB TRA VINH BRANCH

● Assoc.Prof. Ph.D **NGUYEN HONG HA**¹

● Master's student **DUONG VAN HOANG**²

¹Dean, Faculty of Economics,

School of Economics and Law, Tra Vinh University

²Tra Vinh University

ABSTRACT:

This study assessed the current bank guarantee service of Asia Commercial Joint Stock Bank - Tra Vinh Branch (ACB Tra Vinh Branch) and identified limitations of this service. The study conducted a survey to get opinions from 11 employees and 39 customers who have used ACB Tra Vinh Branch's bank guarantee service. Statistical methods of description, analysis, comparison, and synthesis were used to analyze the collected data. Based on the study's findings, some solutions were proposed to improve the bank guarantee service of ACB Tra Vinh Branch.

Keywords: bank guarantee service, Asia Commercial Joint Stock Bank - Tra Vinh Branch, commercial bank.