

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

NGUYỄN THỊ THANH THỦY

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH TỈNH BẮC GIANG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

THÁI NGUYÊN - 2015

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

NGUYỄN THỊ THANH THỦY

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH TỈNH BẮC GIANG**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Cù Chí Lợi

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn với đề tài “*Nâng cao năng lực cạnh tranh tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Bắc Giang*” là công trình nghiên cứu độc lập của riêng tôi. Số liệu được nêu trong luận văn là trung thực và có trích nguồn. Kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác.

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Nguyễn Thị Thanh Thủy

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: "*Nâng cao năng lực cạnh tranh tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Bắc Giang*", tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn PGS.TS. Cù Chí Lợi.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Thái Nguyên, ngày tháng ... năm 2015

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Thanh Thủy

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	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.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NĂNG LỰC CẠNH TRANH TRONG LĨNH VỰC NGÂN HÀNG	5
1.1. Cạnh tranh trong ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Khái niệm cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng	5
1.1.2. Đặc điểm cạnh tranh trong ngân hàng thương mại	9
1.2. Năng lực cạnh tranh của ngân hàng thương mại.....	10
1.2.1. Khái niệm năng lực cạnh tranh trong ngân hàng thương mại.....	10
1.2.2. Sự cần thiết phải nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng thương mại	13
1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới năng lực cạnh tranh của ngân hàng thương mại	15
1.3. Kinh nghiệm nâng cao cạnh tranh trong các ngân hàng thương mại trên thế giới....	23
1.3.1. Kinh nghiệm của các Ngân hàng trên thế giới.....	23
1.3.2. Bài học kinh nghiệm và điều kiện vận dụng	26
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	28
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	28
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	28
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	28

2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	29
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	30
2.3. Các chỉ tiêu đánh giá năng lực cạnh tranh của ngân hàng thương mại.....	31
Chương 3: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH BẮC GIANG.....	38
3.1. Tổng quan về điều kiện tự nhiên của tỉnh và ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn - chi nhánh Bắc Giang	38
3.1.1. Đặc điểm điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội của tỉnh Bắc Giang	38
3.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng NN&PTNT chi nhánh Bắc Giang.....	40
3.1.3. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng	41
3.2. Đánh giá thực trạng năng lực cạnh tranh của ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn - chi nhánh Bắc Giang	42
3.2.1. Đánh giá năng lực cạnh tranh qua các chỉ tiêu định lượng.....	42
3.2.2. Nhóm chỉ tiêu định tính.....	59
3.3. Thành tựu, hạn chế về năng lực cạnh tranh của ngân hàng NN&PTNT chi nhánh Bắc Giang	67
3.3.1. Những thành tựu đạt được.....	67
3.3.2. Hạn chế.....	68
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH BẮC GIANG.....	70
4.1. Phương hướng hoạt động kinh doanh của ngân hàng NN&PTNT chi nhánh Bắc Giang thời gian tới	70
4.1.1. Những thuận lợi và khó khăn trong những năm tới của Ngân hàng.....	70
4.1.2. Phương hướng kinh doanh	71
4.2. Giải pháp nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của của ngân hàng NN&PTNT - chi nhánh Bắc Giang.....	73
4.2.1. Đa dạng hóa và mở rộng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng.....	73

4.2.2. Đẩy mạnh công tác Marketing chăm sóc khách hàng.....	76
4.2.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ sản phẩm hiện có.....	77
4.2.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	80
4.2.5. Nâng cao chất lượng tín dụng của Chi nhánh	83
4.3. Kiến nghị.....	87
4.3.1. Kiến nghị đối với UBND tỉnh.....	87
4.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	88
4.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng NN và PTNT Việt Nam.....	89
KẾT LUẬN	90
TÀI LIỆU THAM KHẢO	91

DANH MỤC VIẾT TẮT

Agribank	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam
CBNH	Cán bộ ngân hàng
CNTT	Công nghệ thông tin
DN	Doanh nghiệp
DV	Dịch vụ
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
KH	Khách hàng
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch trực thuộc NHNo loại 3
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1: Tình hình huy động vốn của Agribank Bắc Giang.....	43
Bảng 3.2: Tình hình cho vay của Agribank Bắc Giang	46
Bảng 3.3: Nợ quá hạn và nợ xấu của Agribank Bắc Giang các năm.....	51
Bảng 3.4: Các sản phẩm, dịch vụ mà Agribank cung cấp	60
Bảng 4.1: Mục tiêu hoạt động kinh doanh của Agribank Bắc Giang tới năm 2020	73