

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

MAI LÊ HOÀN

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM CHI NHÁNH VĨNH PHÚC**

**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**

MAI LÊ HOÀN

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH
CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM CHI NHÁNH VĨNH PHÚC**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. Đoàn Hữu Xuân

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn “*Nâng cao năng lực cạnh tranh của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Vĩnh Phúc*” là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Vĩnh Phúc cung cấp, và ngoài ra là các số liệu do cá nhân tôi thu thập khảo sát từ đồng nghiệp và khách hàng của ngân hàng, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố... Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Ngày tháng năm 2015

Tác giả luận văn

Mai Lê Hoàn

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Nâng cao năng lực cạnh tranh của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Vĩnh Phúc*” 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 quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Quản lý 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 **TS.Đoàn Hữu Xuân**, các nhà khoa học, 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 địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng BIDV Vĩnh Phúc, cùng các anh/chị đồng nghiệp và quý khách hàng.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

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

Vĩnh Phúc, ngày tháng năm 2015

Tác giả luận văn

Mai Lê Hoàn

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 VÀ BIỂU ĐỒ.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu.....	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Đóng góp của luận văn.....	2
5. Bố cục của luận văn.....	2
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CẠNH TRANH VÀ NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại.....	3
1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại	3
1.1.2. Các hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại.....	4
1.2. Cạnh tranh và năng lực cạnh tranh của ngân hàng thương mại.....	6
1.2.1. Cạnh tranh của ngân hàng thương mại.....	6
1.2.2. Năng lực cạnh tranh của ngân hàng thương mại	8
1.2.3. Đặc điểm trong cạnh tranh của ngân hàng thương mại.....	11
1.3. Vai trò của nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng thương mại.....	13
1.4. Các tiêu chí đánh giá năng lực cạnh tranh của ngân hàng thương mại	14
1.4.1. Năng lực tài chính.....	14
1.4.2. Chất lượng sản phẩm dịch vụ	15
1.4.3. Chất lượng nguồn nhân lực.....	16

1.4.4. Năng lực quản trị điều hành.....	17
1.4.5. Trình độ công nghệ.....	17
1.4.6. Uy tín thương hiệu của ngân hàng.....	18
1.5. Tác động của các yếu tố thuộc về môi trường đến năng lực cạnh tranh của ngân hàng thương mại	18
1.5.1. Tác động của môi trường ngành.....	18
1.5.2. Tác động của môi trường vĩ mô.....	21
1.6. Bài học kinh nghiệm về nâng cao năng lực cạnh tranh của một số ngân hàng thương mại	22
1.6.1. Kinh nghiệm của các ngân hàng ở Thái Lan	22
1.6.2. Kinh nghiệm của Malaysia	24
1.6.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho các ngân hàng Việt Nam	24
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	26
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	26
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	26
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	26
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	28
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin.....	28
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	32
Chương 3: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC CẠNH TRANH CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH VĨNH PHÚC	33
3.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Vĩnh Phúc.....	33
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Vĩnh Phúc	33
3.1.2. Bộ máy tổ chức của BIDV Vĩnh Phúc.....	34
3.2. Thực trạng năng lực cạnh tranh của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc.....	38

3.2.1. Vấn đề định vị thương hiệu của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc	38
3.2.2. Kết quả cạnh tranh của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc.....	39
3.2.3. Thực trạng năng lực cạnh tranh của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc.....	66
3.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh của BIDV Vĩnh phúc	76
3.3. Đánh giá năng lực cạnh tranh của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc	77
3.3.1. Điểm mạnh trong năng lực cạnh tranh của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc...77	
3.3.2. Điểm yếu trong năng lực cạnh tranh của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc	78
Chương 4: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH	
TRANH CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN	
VIỆT NAM CHI NHÁNH VĨNH PHÚC.....	79
4.1. Mục tiêu và định hướng nâng cao năng lực cạnh tranh của Ngân hàng	
TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Vĩnh Phúc	79
4.1.1. Mục tiêu phát triển của BIDV Vĩnh Phúc đến năm 2020	79
4.1.2. Định hướng nâng cao năng lực cạnh tranh của BIDV Vĩnh Phúc	80
4.2. Giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh tại BIDV Vĩnh Phúc	82
4.2.1. Giải pháp nâng cao năng lực tài chính	82
4.2.2. Giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ	84
4.2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	85
4.2.4. Giải pháp nâng cao năng lực quản trị điều hành	86
4.2.5. Giải pháp nâng cao khả năng ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại ...	88
4.2.6. Giải pháp nâng cao uy tín thương hiệu	89
4.3. Kiến nghị	90
4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước.....	90
4.3.2. Kiến nghị với BIDV Việt Nam.....	92
4.3.3. Kiến nghị với các cơ quan quản lý nhà nước tỉnh Vĩnh Phúc	93
KẾT LUẬN.....	94
TÀI LIỆU THAM KHẢO	95
PHỤ LỤC	96

DANH MỤC VIẾT TẮT

AGRIBANK	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
ATM	Máy rút tiền tự động (Automatic Teller Machine)
BIDV	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CBTD	Cán bộ tín dụng
CBNV	Cán bộ nhân viên
CN	Chi nhánh
CNH-HĐH	Công nghiệp hoá- Hiện đại hoá
DNNN	Doanh nghiệp Nhà nước
DVNH	Dịch vụ Ngân hàng
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
KCN	Khu công nghiệp
NHĐT	Ngân hàng Đầu tư
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTMQD	Ngân hàng thương mại quốc doanh
PGD	Phòng giao dịch
QTDND	Quỹ tín dụng nhân dân
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TTQT	Thanh toán quốc tế
VN	Việt Nam
VNĐ	Việt Nam đồng
Vietcombank	Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam
Vietinbank	Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Tổng hợp số phiếu thu thập phỏng vấn khách hàng	27
Bảng 2.2: Ma trận IFE của doanh nghiệp	29
Bảng 2.3: Ma trận EFE của doanh nghiệp	31
Bảng 3.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc.....	40
Bảng 3.2: Tình hình huy động vốn của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc giai đoạn 2012-2014	43
Bảng 3.3: Hoạt động cho vay của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc giai đoạn 2012-2014...	45
Bảng 3.4: Số lượng dịch vụ của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc năm 2014.....	48
Bảng 3.5: Đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc	49
Bảng 3.6: Tổng hợp đánh giá chất lượng dịch vụ của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc	51
Bảng 3.7: Trình độ nhân viên của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc	54
Bảng 3.8: Đánh giá năng lực phục vụ của nhân viên.....	55
Bảng 3.9: So sánh về chất lượng nhân viên của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc với một số ngân hàng khác	56
Bảng 3.10: Kết quả khảo sát năng lực quản trị điều hành của nhà quản trị.....	58
Bảng 3.11: Kết quả so sánh năng lực quản trị điều hành của nhà quản trị	59
Bảng 3.12: Kết quả khảo sát trình độ khoa học công nghệ của ngân hàng	60
Bảng 3.13: Kết quả so sánh công nghệ của các ngân hàng.....	61
Bảng 3.14: Kết quả đánh giá uy tín thương hiệu của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc	62
Bảng 3.15: Kết quả so sánh thương hiệu của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc	64
Bảng 3.16: Số lượng khách hàng thuộc nhóm huy động vốn của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc.....	67
Bảng 3.17: Giá cả một số dịch vụ của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc.....	69
Bảng 3.18: Ma trận EFE của BIDV Vĩnh Phúc	72
Bảng 3.19: Ma trận IFE của BIDV Vĩnh Phúc	74

DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 3.1: Mô hình tổ chức BIDV Vĩnh Phúc	37
Biểu đồ 3.1: Phân khúc thương hiệu của BIDV chi nhánh Vĩnh Phúc	39