MARITIME BANK

25 NĂM
ĐỒNG TÂM - VỮNG TIẾN

BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN • 2016

NỘI DUNG

04 Giới thiệu chung về Maritime Bank
06 Những cột mốc phát triển Maritime Bank

BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG
10 Thông điệp từ Chủ tịch Hội đồng Quản trị
12 Thông điệp từ Tổng Giám đốc Maritime Bank
14 Tổng quan hoạt động năm 2016
16 Dịch vụ tài chính ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân
18 Dịch vụ tài chính ngân hàng dành cho khách hàng doanh nghiệp
20 Dịch vụ tài chính ngân hàng dành cho khách hàng định chế tài chính

CON NGƯỜI & CỘNG ĐỒNG
24 Phát triển nguồn nhân lực cho sự phát triển mạnh mẽ và bền vững
26 Giải thưởng & danh hiệu
28 Cùng cộng đồng phát triển bền vững

QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP
32 Mô hình quản trị ngân hàng
34 Giới thiệu ban lãnh đạo
42 Quản lý rủi ro vững chắc - Hướng tới phát triển mạnh mẽ và bền vững

BÁO CÁO TÀI CHÍNH
48 Báo cáo của Ban Điều hành
49 Báo cáo kiểm toán độc lập
51 Bảng cân đối kế toán hợp nhất
54 Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất
55 Báo cáo chuyển lưu tiền tệ hợp nhất
57 Thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất
98 Thông tin cổ đông lớn

GIỚI THIỆU CHUNG VỀ MARITIME BANK

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam (Maritime Bank) được thành lập vào ngày 12/07/1991 tại thành phố cảng Hải Phòng. Năm 2005, Ngân hàng chính thức chuyển Hội sở lên Hà Nội, mở đầu một giai đoạn phát triển mới với phạm vi hoạt động quy mô hơn. Năm 2016 – đánh dấu chặng đường 25 năm phát triển và nỗ lực không ngừng, Maritime Bank đã đạt được những bước tiến vững chắc và trở thành thương hiệu Ngân hàng uy tín tại Việt Nam.

Là ngân hàng TMCP tư nhân đầu tiên được thành lập tại Việt Nam, Maritime Bank ra đời trong thời điểm mô hình này còn khá mới mẻ với những tranh luận về tính phù hợp của mô hình vẫn chưa được ngã ngũ. Tuy nhiên với tinh thần tiên phong, mạnh dạn đầu tư cùng tư duy sáng tạo của những nhà sáng lập và sự chung tay đồng lòng của tập thể CBNV, Maritime Bank đã chứng minh được tiềm năng to lớn của mô hình Ngân hàng TMCP và đạt được những thành tựu đáng ghi nhận.

Không ngừng mở rộng quy mô: Xuất phát từ một ngân hàng tư nhân non trẻ cùng 24 cổ đông, vốn điều lệ 40 tỷ đồng và một vài chi nhánh tại các tỉnh thành lớn như: Hải Phòng, Hà Nội, Quảng Ninh, Tp. Hồ Chí Minh, đến nay, Maritime Bank không ngừng lớn mạnh cả về quy mô và tiềm lực tài chính: Vốn điều lệ đạt 11.750 tỷ đồng – tăng 294 lần so với khởi điểm; mạng lưới hoạt động rộng khắp gần 300 chi nhánh, phòng giao dịch và gần 500 ATM trên toàn quốc; nhận được sự tin tưởng sử dụng của trên 1,5 triệu khách hàng cá nhân, gần 35.000 khách hàng doanh nghiệp, gần 2.000 doanh nghiệp lớn và định chế tài chính.

Mạnh dạn đầu tư nền tảng công nghệ: Ngay sau khi thành lập, Maritime Bank đã ghi dấu ấn lớn trong ngành ngân hàng Việt Nam khi tiên phong ứng dụng hệ thống công nghệ hiện đại: là Ngân hàng thương mại đầu tiên xin được giấy phép thanh toán quốc tế; Xây dựng Core Banking dùng dữ liệu tập trung đầu tiên tại Việt Nam và được nhân bản sử dụng tại hầu hết các ngân hàng trong thời gian dài; Ngân hàng đầu tiên ứng dụng mạng máy tính LAN và WAN rút ngắn thời gian chuyển tiền từ hàng tuần xuống còn vài phút. Không dừng lại ở đó, suốt 1/4 thế kỷ hình thành và phát triển, Ngân hàng đã không ngừng đầu tư nâng cấp hệ thống nền tảng công nghệ để cập nhật kịp thời các chuẩn mực mới của một ngân hàng hiện đại nhằm phục vụ tốt hơn cho khách hàng.

Nỗ lực nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ: Hướng đến mục tiêu mang đến những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và đối tác khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng, ngoài việc liên tục nâng cao nền tảng công nghệ, Maritime Bank thường xuyên đưa ra các sản phẩm chương trình mới nhằm gia tăng lợi ích cộng thêm. Đối với khách hàng cá nhân, Maritime Bank là ngân hàng của gia đình, là nơi không chỉ cung cấp lợi ích cho khách hàng mà còn cho cả người thân, bạn bè của họ qua các gói sản phẩm được thiết kế tối ưu dựa trên nhu cầu thực tế của từng nhóm khách hàng. Đối với khách hàng doanh nghiệp, Maritime Bank là ngân hàng chuỗi, là đơn vị cung cấp tài chính cho cả doanh nghiệp và đối tác của họ nhằm giúp tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh, hướng tới cùng đồng hành phát triển mạnh mẽ và bền vững.

Chú trọng công tác quản trị rủi ro: Là một trong 10 ngân hàng được NHNN lựa chọn tiên phong trong việc triển khai tuân thủ Basel II, Maritime Bank đã thành lập Ban Chỉ đạo dự án Basel II với thành viên là các lãnh đạo cấp cao thuộc Hội đồng Quản trị và Hội đồng Điều hành, thành lập riêng Trung tâm Basel II và Mô hình công cụ rủi ro chuyên trách để triển khai thành công dự án. Hiện tại, Ngân hàng đang duy trì tỷ lệ an toàn vốn vững mạnh vượt mức yêu cầu của NHNN; nhờ có nền tảng vững chắc mà Ngân hàng có thể triển khai tốt các kế hoạch kinh doanh mới theo đúng chiến lược đã đề ra.

Với những nỗ lực không ngừng trong suốt quá trình hoạt động cùng những đóng góp tích cực cho hệ thống Ngân hàng Việt Nam cùng với việc mang lại những giá trị sản phẩm dịch vụ ngày càng tốt hơn cho khách hàng và đối tác, Maritime Bank đã vinh dự nhận được nhiều giải thưởng do các tổ chức uy tín trong và ngoài nước trao tặng như: Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam 2016 do tạp chí International Finance trao tặng; 2 giải thưởng: Ngân hàng có tổng doanh số thẻ Thanh toán quốc tế chi tiêu cao nhất và Ngân hàng có các chương trình marketing thẻ hiệu quả do Master Card trao tặng; Ngân hàng cung cấp dịch vụ ngoại hối tốt nhất Việt Nam 2016 do Asian Banking & Finance trao tặng…

25 năm – một chặng đường dài khẳng định vị thế với biết bao tâm huyết đóng góp từ nhiều thế hệ CBNV, khách hàng, đối tác, cổ đông và nhà đầu tư. Những thành quả Maritime Bank đạt được hôm nay không chỉ đơn giản đến từ một cá nhân hay một thành tích nhất định mà là cả một sự hợp lực từ các thế hệ đã và đang cùng nhau cống hiến vì một Maritime Bank vững mạnh. Chúng tôi trân trọng sự gắn kết này và tin tưởng rằng, với những thế mạnh nền tảng vững chắc, định hướng chiến lược rõ ràng, sự dẫn dắt của đội ngũ lãnh đạo giàu kinh nghiệm, đầy nhiệt huyết; sự tận tâm của đội ngũ nhân viên năng động, chuyên nghiệp cùng sự tin tưởng, ủng hộ của khách hàng, đối tác, cổ đông, nhà đầu tư; chúng tôi sẽ cùng **đồng tâm** viết tiếp những chặng đường thành công mới cho một Maritime Bank **vững tiến** trong tương lai.

MARITIME BANK

TẦM NHÌN

Trở thành Ngân hàng TMCP tốt nhất Việt Nam

SỨ MỆNH

Xây dựng một ngân hàng tốt đến mức
ai cũng muốn tham gia và không ai muốn rời bỏ

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

- Trách nhiệm & Liêm chính
- Cởi mở & Đoàn kết
- Thấu hiểu khách hàng
- Triển khai xuất sắc
- Liên tục cải thiện
- Tuân thủ quy định
- Trách nhiệm cộng đồng

NHỮNG CỘT MỐC PHÁT TRIỂN MARITIME BANK

1991

- Maritime Bank chính thức thành lập theo Giấy phép số 0001/NH-GP ngày 08/06/1991 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, trở thành một trong những NH TMCP đầu tiên tại Việt Nam.
- Ngày 12/7/1991, Maritime Bank chính thức khai trương tại Tp. Hải Phòng và đi vào hoạt động với 24 cổ đông và vốn điều lệ 40 tỷ đồng.
- Triển khai hệ thống Core Banking đầu tiên tại Việt Nam và được nhân bản sử dụng hầu hết trong các ngân hàng Việt Nam.
- Trở thành ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam xin được giấy phép thanh toán quốc tế.

2005

- Chuyển Hội sở chính từ Hải Phòng đến 44 Nguyễn Du, Hà Nội.
- Mở rộng phạm vi hoạt động cả về địa lý và khách hàng mục tiêu với 16 điểm giao dịch trên toàn quốc.

2009

- Chính thức ký hợp đồng tư vấn với McKinsey để xây dựng chiến lược phát triển.
- Vốn điều lệ tăng lên 3.000 tỷ đồng và đạt 109 điểm giao dịch trên toàn quốc.

2010

- Tăng vốn điều lệ lên 5.000 tỷ đồng.
- Ra mắt bộ nhận diện thương hiệu mới, logo mới với sự kết hợp 2 màu đỏ và đen ấn tượng.
- Chuyển trụ sở chính về Tòa nhà Sky City, 88 Láng Hạ, Tp. Hà Nội.
- Số lượng điểm giao dịch tăng lên 144 điểm trên toàn quốc.

2011

- Tăng vốn điều lệ lên 8.000 tỷ đồng, số điểm giao dịch tăng lên 202 điểm trên toàn quốc, 230 ATM.
- Kết nối thành công với Tổ chức thẻ quốc tế Master Card.
- Nhận Huân chương Lao động hạng 3 do Chủ tịch nước trao tặng.

2014

- Hoàn thiện và mở rộng mô hình kinh doanh của Ngân hàng Cộng đồng.
- Triển khai thành công mô hình tài chính kinh doanh và tín dụng tiêu dùng.
- Được lựa chọn là 1 trong 10 ngân hàng đầu tiên triển khai Basel II.
- Được lựa chọn là 1 trong 5 ngân hàng điện tử được yêu thích nhất năm 2014.

2015

- Chính thức nhận sáp nhập Ngân hàng TMCP Phát triển Mê Kông (MDB). Gia tăng quy mô và vị thế trên thị trường: Top 5 ngân hàng TMCP xét về mạng lưới và vốn điều lệ.
- Tổng tài sản 104.311 tỷ đồng, vốn điều lệ 11.750 tỷ đồng, vốn chủ sở hữu gần 14.000 tỷ đồng.
- Mạng lưới giao dịch tăng lên 270 điểm trên toàn quốc và gần 500 ATM; đạt 1,3 triệu khách hàng cá nhân; hơn 30.000 khách hàng doanh nghiệp và các định chế tài chính.

2016

- Trên cơ sở thế mạnh cạnh tranh, Maritime Bank xác lập tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi:

- **Tầm nhìn:** Trở thành Ngân hàng TMCP tốt nhất Việt Nam.
- **Sứ mệnh:** Xây dựng một ngân hàng tốt đến mức ai cũng muốn tham gia và không ai muốn rời bỏ.
- **Giá trị cốt lõi:** Trách nhiệm & Liêm chính – Cởi mở & Đoàn kết – Thấu hiểu khách hàng – Triển khai xuất sắc – Liên tục cải thiện – Tuân thủ quy định – Trách nhiệm cộng đồng.

- Tưng bừng kỷ niệm 25 năm thành lập ngân hàng với sự ghi nhận của hàng triệu khách hàng, đối tác và các tổ chức quốc tế uy tín thông qua những giải thưởng danh giá: Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam 2016 do tạp chí International Finance trao tặng; 2 giải thưởng: Ngân hàng có tổng doanh số thẻ Thanh toán quốc tế chi tiêu cao nhất và Ngân hàng có các chương trình marketing thẻ hiệu quả do Master Card trao tặng; Ngân hàng cung cấp dịch vụ ngoại hối tốt nhất Việt Nam 2016 do Asian Banking & Finance trao tặng…

BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG

THÔNG ĐIỆP TỪ CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Kính gửi Quý vị cổ đông, khách hàng và đối tác,

Năm 2016 đánh dấu cột mốc quan trọng trong quá trình hình thành và phát triển của Maritime Bank - kỷ niệm 25 năm ngày thành lập ngân hàng (1991-2016). Là Ngân hàng TMCP đầu tiên được cấp phép hoạt động tại Việt Nam, trải qua ¼ thế kỷ, vượt qua nhiều khó khăn thách thức, Maritime Bank đã không ngừng đổi mới để mang đến cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng.

Nhìn lại cuộc hành trình của Maritime Bank từ một ngân hàng non trẻ trong những ngày đầu tiên cho đến hôm nay, trở thành một trong những ngân hàng TMCP hàng đầu tại Việt Nam với mạng lưới rộng khắp cả nước, tôi cảm thấy rất tự hào. Đó chính là thành quả của nỗ lực và tâm huyết, của sự đồng lòng quyết tâm hướng đến mục tiêu chung mà tập thể Ban Lãnh đạo cùng CBNV của Maritime Bank đã duy trì, tiếp bước trong suốt 25 năm qua.

Tinh thần đó, ngọn lửa nhiệt huyết đó là tài sản vô giá mà chúng tôi, những thành viên của Maritime Bank đã dày công vun đắp, gìn giữ, tạo nên nguồn động lực to lớn đưa Maritime Bank luôn vững vàng vượt qua bao khó khăn thử thách để tiếp tục phát triển mạnh mẽ. Điều đó được minh chứng qua sức mạnh tập thể của hàng ngàn đại sứ cảm hứng thể hiện tình yêu của mình với tổ chức bằng những trái tim đỏ thắm "I love MSB" nhuộm đỏ Facebook trong dịp kỷ niệm sinh nhật 25 năm vừa qua. Hoạt động đã tạo nên được dấu ấn sâu đậm trong mắt khách hàng và cộng đồng mạng, để mỗi khách hàng cảm nhận được rằng họ sẽ luôn được các Maritimer tận tình phục vụ bằng cả trái tim nhiệt huyết, chân thành.

Sự quyết tâm đồng lòng còn được minh chứng ở sự ủng hộ nhất quán tối đa của các cổ đông. Tuy tình hình kinh tế những năm qua còn nhiều khó khăn nhưng Maritime Bank luôn nhận được sự ủng hộ và cam kết đầu tư dài hạn của các cổ đông. Nhờ có được nguồn tài chính đầu tư mạnh mà Maritime Bank có thể triển khai tốt chiến lược theo định hướng đã đề ra, từng bước kiện toàn các nền tảng cơ sở để Ngân hàng luôn vững vàng vượt qua mọi thách thức, đạt đến sự phát triển ổn định, bền vững, góp phần mang lại những giá trị lợi ích lâu dài cho các cổ đông, khách hàng và đối tác.

Với định hướng củng cố, xây dựng nền tảng mạnh mẽ để đáp ứng cho những quy chuẩn tiên tiến nhất trong hoạt động của ngân hàng ở thời điểm hiện tại và tương lai, trong năm 2016, Hội đồng Quản trị đã dành gần 200 tỷ đồng để đầu tư cho những dự án chiến lược. Nhiều dự án công nghệ quan trọng được triển khai đưa vào hoạt động như: dự án Basel II, AML/FATCA, kiểm thử hệ thống dự phòng BCP, v.v…Sự cam kết đầu tư của Hội đồng Quản trị vẫn tiếp tục được duy trì trong năm 2017 với lĩnh vực trọng tâm là nâng cao chất lượng nhân sự của toàn hàng.

Với những thành viên ưu tú được đào tạo bài bản theo quy chuẩn của một ngân hàng hiện đại, môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiệu suất cao cùng với việc kiên định thực hiện chiến lược đã đề ra, tôi tin tưởng Maritime Bank sẽ tiếp tục hoàn thành xuất sắc những chỉ tiêu kinh doanh trong năm 2017, từng bước thực hiện mục tiêu trở thành Ngân hàng được yêu thích nhất trong mắt khách hàng và đối tác.

Trân trọng!

TRẦN ANH TUẤN
Chủ tịch Hội đồng Quản trị

THÔNG ĐIỆP TỪ TỔNG GIÁM ĐỐC MARITIME BANK

Kính thưa Quý vị khách hàng, đối tác và cổ đông,

Trước hết, thay mặt Hội đồng Điều hành và CBNV Maritime Bank, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới Quý vị khách hàng, đối tác và cổ đông đã luôn tín nhiệm, ủng hộ và đồng hành cùng Maritime Bank (MSB) trong suốt thời gian qua.

Như tôi đã chia sẻ trong Báo cáo thường niên năm 2015, MSB đã đặt ra 8 mục tiêu trọng yếu cho năm 2016 nhằm cải tiến toàn diện nền tảng Ngân hàng, hướng đến xây dựng MSB trở thành một Ngân hàng tốt hơn, mạnh hơn. Khép lại một năm đầy nỗ lực, MSB đã ghi nhận được những kết quả ban đầu như sau:

1. *Đối với mục tiêu xây dựng văn hóa doanh nghiệp của MSB: Trong năm 2016, Ban Lãnh đạo đã thiết lập và phổ biến thành công bộ Giá trị cốt lõi (GTCL) của Ngân hàng. Công tác truyền thông đã được triển khai toàn diện đến toàn thể cán bộ nhân viên MSB ở tất cả các bộ phận, phòng ban. Kết quả kiểm tra cho thấy hơn 90% số lượng cán bộ nhân viên đã nắm rõ 7 GTCL của MSB và đang hình thành thói quen áp dụng GTCL vào công việc hàng ngày, giúp từng bước xây dựng văn hóa doanh nghiệp MSB;*

2. *Đối với việc xây dựng thương hiệu hướng đến khách hàng mục tiêu: Năm 2016, MSB đã gặt hái được kết quả tích cực với tỷ lệ nhận biết thương hiệu tăng 11% so với 2015 theo kết quả khảo sát độc lập từ AC Nielson. Hoạt động xây dựng và phát triển thương hiệu sẽ tiếp tục được đẩy mạnh trong 2017 và những năm tiếp theo;*

3. *Đối với mục tiêu xây dựng Ngân hàng giao dịch Thuận tiện – Tin cậy – Thân thiện: Trong năm 2016, MSB đã triển khai thành công một số dự án công nghệ quan trọng bao gồm: dự án Basel II, dự án phòng chống rửa tiền, dự án nâng cấp chức năng và giao diện Internet Banking, dự án MIS phục vụ hoạt động quản trị ngân hàng và báo cáo NHNN, v.v… Ngoài ra, Ngân hàng cũng đang triển khai và sẽ đưa vào hoạt động một số dự*

án phục vụ khách hàng như: Customer Centricity, Sales Management, LOS…trong năm 2017;

4. *Đối với mục tiêu tăng hiệu quả hoạt động, năng lực quản trị rủi ro và phát triển kinh doanh của MSB: Trong năm 2016, Ngân hàng đã tiến hành cải thiện, tinh gọn và hoàn thiện hơn 150 quy trình, quy định nội bộ. Kết quả cho thấy thời gian thực hiện thủ tục, đưa sản phẩm mới ra thị trường hay ban hành quy định, quy trình mới giảm khoảng 50% so với trước đây, tỷ lệ vi phạm quy định quản trị rủi ro nội bộ cũng giảm hơn 70%;*

5. *Đối với việc phát triển nhóm khách hàng mục tiêu: Trong năm 2016, số lượng khách hàng cá nhân tăng 15%, đạt trên 1,5 triệu khách hàng; tỉ lệ khách hàng doanh nghiệp thường xuyên sử dụng dịch vụ ngân hàng cũng tăng 200% so với năm 2015. Số lượng thẻ tín dụng mới mở tăng 25%. Song song đó, MSB cũng đã liên tục đưa ra nhiều sản phẩm mới và nâng cấp chất lượng dịch vụ để mang lại những trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng. Điển hình là chương trình JOY và JOY+ cho sản phẩm thẻ đã nhận được sự hưởng ứng của đông đảo khách hàng và đánh giá cao từ phía đối tác;*

6. *Đối với công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực: Năm 2016, Ngân hàng đã tổ chức gần 400 khóa học tập trung cho 11.000 lượt cán bộ tham dự, 9.890 lượt học viên tham dự đào tạo qua E-Learning, 5.705 lượt cán bộ tham gia kiểm tra trực tuyến để nâng cao nghiệp vụ chuyên môn; Tổ chức thành công 18 chương trình đào tạo kỹ năng theo 4 mảng trụ cột và 23 chương trình đào tạo Kỹ năng Phản hồi trong đánh giá hiệu suất công việc cho toàn thể cán bộ quản lý trên toàn hệ thống nhằm xây dựng văn hóa làm việc chuyên nghiệp, hiệu suất cao tại MSB;*

7. *Đối với việc hoàn thiện cơ cấu tổ chức để đảm bảo vận hành hiệu quả hơn: Trong năm 2016, Ngân hàng đã tiếp tục hoàn thiện sơ đồ tổ chức, xây dựng các bảng mô tả công việc và khung năng lực cho từng CBNV, nâng cao vai trò trách nhiệm của giám đốc chi nhánh, làm mới chương trình chăm sóc khách hàng và chất lượng dịch vụ,... Kết quả khảo sát nội bộ và độc lập bên ngoài cho thấy hơn 90% CBNV tin tưởng vào những thay đổi do ban lãnh đạo Ngân hàng dẫn dắt và phần lớn khách hàng hài lòng với chất lượng dịch vụ của MSB;*

8. *Cuối cùng, trong năm 2016 Ngân hàng cũng đã tích cực xử lý nợ xấu, tăng cường trích lập dự phòng rủi ro để giải quyết dần những khoản nợ xấu còn tồn đọng. Tổng chi phí trích lập dự phòng rủi ro tín dụng trong năm 2016 là 1.743 tỷ đồng.*

Những nỗ lực trong năm qua của MSB không chỉ được ghi nhận bởi khách hàng mà còn được công nhận bởi những tổ chức tài chính lớn trên thế giới. Bên cạnh việc được tổ chức Moody's xếp hạng tín nhiệm B3 – Triển vọng tích cực và được Tổ chức thẻ Master Card trao các giải thưởng cho hoạt động thẻ, lần đầu tiên MSB được Global Finance - tạp chí uy tín hàng đầu trong lĩnh vực ngân hàng - bình chọn là Ngân hàng TMCP tốt nhất Việt Nam 2017. Những giải thưởng này là niềm vinh dự rất lớn của chúng tôi và cũng là động lực để MSB nỗ lực hơn nữa trong những năm tiếp theo.

Những kết quả đạt được đã chứng minh định hướng Ngân hàng đang theo đuổi là đúng đắn và chúng ta hoàn toàn có thể mong đợi vào một MSB thành công, phát triển bền vững trong tương lai. Chính vì vậy, năm 2017 chúng tôi sẽ tiếp tục bám sát định hướng của HĐQT, tập trung toàn lực cho đầu tư phát triển hệ thống nền tảng Ngân hàng với các mục tiêu trọng yếu như sau:

1. *Triển khai thành công các dự án Customer Centricity, Loan Origination, Sales Management, Corporate Intranet, Human Resource Management,... để tăng chất lượng trải nghiệm của khách hàng, nâng hiệu suất lao động, hiệu quả bán hàng và cải thiện chất lượng truyền thông nội bộ để Ngân hàng hoạt động hiệu quả hơn;*

2. *Tiếp tục phát triển các phân khúc khách hàng mục tiêu thông qua việc giới thiệu các sản phẩm và giải pháp tài chính độc đáo, khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh và mang đến các tiện ích mới, giá trị gia tăng cho khách hàng;*

3. *Tiếp tục xây dựng và phát triển nguồn nhân lực với mục tiêu tạo lập nguồn nhân lực như một lợi thế cạnh tranh của MSB trên thị trường;*

4. *Tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển thương hiệu Maritime Bank trên thị trường, từng bước đưa Maritime Bank thành thương hiệu được khách hàng khuyên dùng hàng đầu tại Việt Nam.*

Ngoài các mục tiêu trọng yếu trên, Ngân hàng sẽ vẫn tiếp tục duy trì các hoạt động cần thiết nhằm gia tăng năng lực quản trị rủi ro, xử lý nợ xấu và xây dựng văn hóa doanh nghiệp tốt nhằm từng bước hoàn thành sứ mệnh "Xây dựng một ngân hàng tốt đến mức ai cũng muốn tham gia và không ai muốn rời bỏ".

Xin chân thành cảm ơn và kính chúc Quý vị sức khỏe, hạnh phúc và thành công!

HUỲNH BỬU QUANG
Tổng Giám Đốc MARITIME BANK

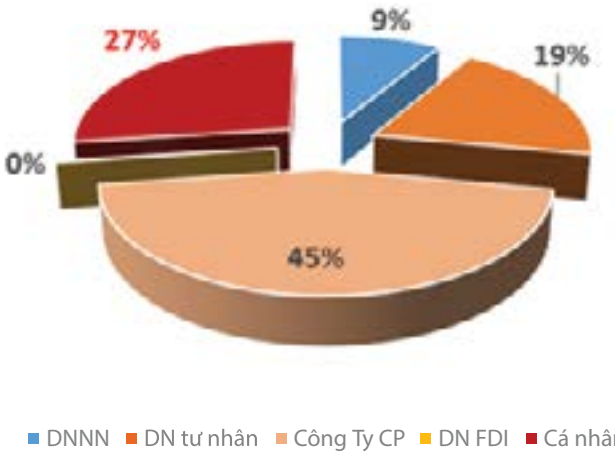
TỔNG QUAN HOẠT ĐỘNG NĂM 2016

Năm 2016 đánh dấu chặng đường 25 năm phát triển của Maritime Bank. Đây cũng là năm Ngân hàng tập trung đầu tư vào hệ thống cơ sở nền tảng để nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, đáp ứng quy mô phát triển mạnh mẽ và bền vững của ngân hàng trong thời điểm hiện tại và các năm tiếp tới.
Nền kinh tế trong năm này nhìn chung còn nhiều thách thức, đặc biệt ngành nông – lâm – thuỷ sản gặp khó vì thiên tai, hạn hán; ngành khai khoáng giảm sâu… tác động mạnh đến mức tăng trưởng GDP chung.... Với nhiều quyết tâm nỗ lực trong việc cải tiến chất lượng dịch vụ, nâng cao hiệu quả hoạt động, Maritime Bank đã đạt được các kết quả khả quan, cụ thể:

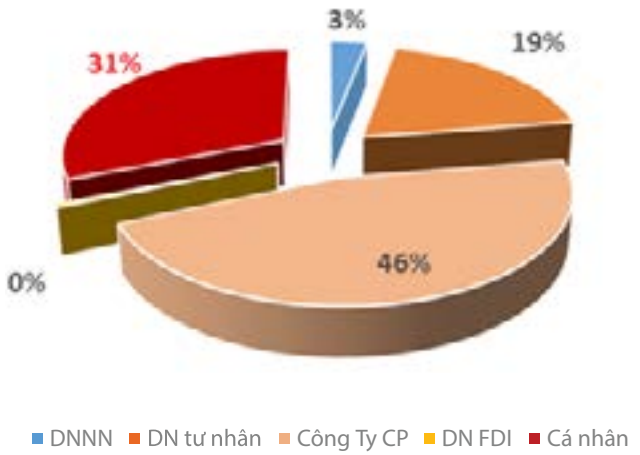
1. Bảng cân đối kế toán: Bảng cân đối kế toán có sự thay đổi tích cực về cấu trúc, tập trung vào phát triển mảng khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Cụ thể, cho vay khách hàng cá nhân tăng trưởng mạnh 44% so với năm 2015, tiền gửi cá nhân cũng tăng 10% so với năm trước giúp tăng tỷ trọng tiền gửi từ nhóm khách hàng cá nhân từ 63% năm 2015 lên 76% năm 2016.

2. Cho vay khách hàng: Tiếp tục đà tăng trưởng sau những năm tái cơ cấu danh mục trong giai đoạn 2013-2014, tổng cho vay khách hàng năm 2016 tăng 25% so với năm 2015, trong đó tăng trưởng mạnh nhất ở mảng khách hàng cá nhân (tăng 44%). Tỷ trọng mảng khách hàng cá nhân cũng tăng từ 27% năm 2015 lên 31% năm 2016, ngược lại tỷ trọng mảng doanh nghiệp nhà nước (SOEs) giảm từ 9% năm 2015 xuống còn 3% vào năm 2016. Dù tốc độ tăng trưởng tín dụng liên tục tăng cao qua các năm nhưng tỷ lệ nợ quá hạn luôn được kiểm soát tốt. Cụ thể dư nợ nợ quá hạn đã giảm 15% so với số liệu đầu năm, dư nợ trái phiếu đặc biệt do VAMC phát hành giảm 11% so với số liệu đầu năm. Tỷ lệ nợ xấu luôn được Ngân hàng kiểm soát chặt chẽ, luôn đảm bảo dưới 3% theo yêu cầu của NHNN.

Tỷ trọng cho vay của khách hàng 2015

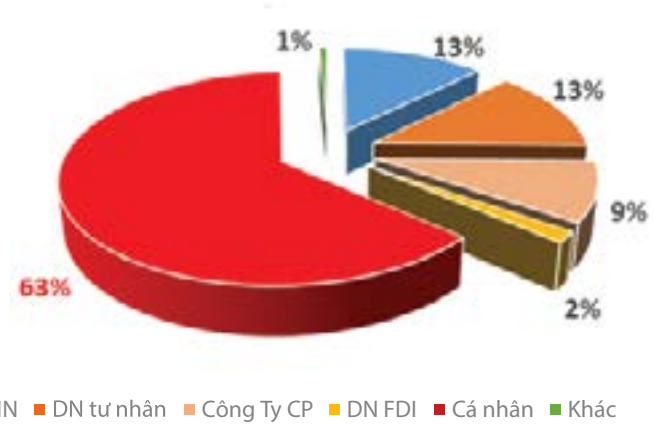


Tỷ trọng cho vay của khách hàng 2016

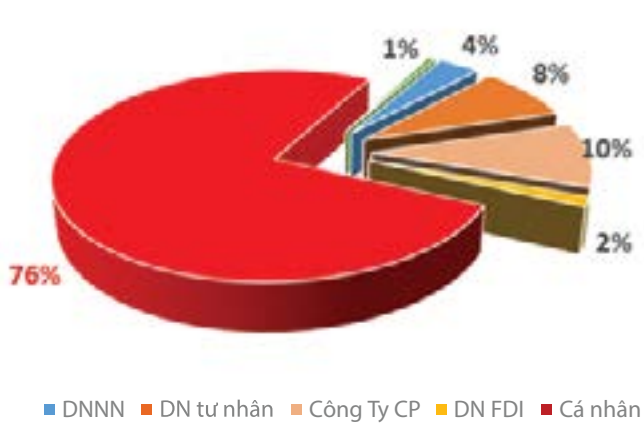


3. Tiền gửi khách hàng: Tiền gửi của khách hàng tiếp tục được cấu trúc theo hướng tăng tính ổn định cho Ngân hàng theo chiến lược tăng tỷ trọng tiền gửi của nhóm khách hàng cá nhân, giảm tỷ trọng tiền gửi của các khách hàng doanh nghiệp nhà nước và tư nhân. Cụ thể, tỷ trọng nhóm khách hàng doanh nghiệp nhà nước và tư nhân giảm từ 26% vào đầu năm 2016 xuống còn 12% vào cuối năm 2016; ngược lại tỷ trọng nhóm khách hàng cá nhân tăng mạnh từ 63% lên 76% vào cuối năm 2016, chiếm tỷ trọng chính trong tổng tiền gửi khách hàng. Tiền gửi trung dài hạn chiếm tỷ trọng 43% trong tổng tiền gửi của khách hàng. Theo đó, Ngân hàng sẽ được đảm bảo nguồn vốn ổn định để tăng trưởng và phát triển dài hạn.

Tỷ trọng tiền gửi của khách hàng 2015

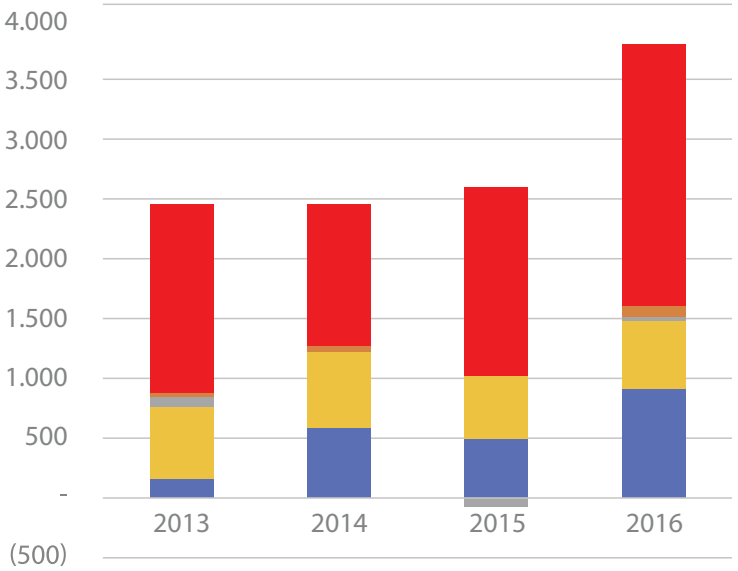


Tỷ trọng tiền gửi của khách hàng 2016

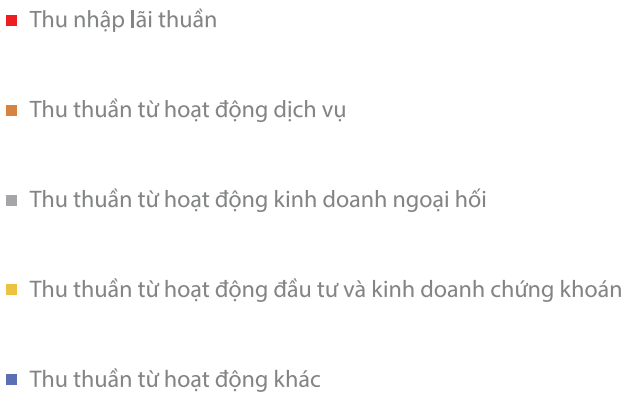


4. Vốn chủ sở hữu và hệ số an toàn vốn: Vốn chủ sở hữu vẫn tiếp tục được duy trì ở mức cao, chiếm tỷ trọng 15% tổng nguồn vốn của Ngân hàng. Theo đó, hệ số an toàn vốn CAR đạt 23.59% tại thời điểm 31.12.2016, cao hơn rất nhiều so với mức quy định 9% của Ngân hàng Nhà nước. Tỷ lệ vốn chủ sở hữu và hệ số an toàn vốn luôn ở mức cao là cơ sở vững chắc để Ngân hàng tiếp tục tăng trưởng mạnh mẽ trong các năm tiếp theo.

5. Kết quả hoạt động kinh doanh: Tiếp tục đà tăng trưởng sau khi thực hiện tái cơ cấu danh mục, tổng thu thuần năm 2016 của Ngân hàng tăng 52.6% so với năm 2015. Trong đó, thu nhập lãi thuần tăng trưởng 44% nhờ tăng trưởng tốt cho vay khách hàng, kiểm soát tốt tỷ lệ nợ xấu cũng như cơ cấu tốt tài sản, nguồn vốn huy động. Các mảng hoạt động khác cũng tăng trưởng ấn tượng, cụ thể: thu thuần từ hoạt động dịch vụ tăng 141%, thu thuần từ hoạt động khác tăng 100%. Sau hơn 1 năm thực hiện sáp nhập MDB, Ngân hàng đã thực hiện kiểm soát tinh giảm một số hạng mục chi phí nên chi phí chỉ tăng nhẹ 5% so với năm trước. Nhờ tăng trưởng thu thuần tốt và kiểm soát chi phí chặt chẽ nên tổng lợi nhuận trước dự phòng năm 2016 tăng mạnh 179% so với năm 2015. Năm 2016, Ngân hàng tiếp tục thực hiện trích lập dự phòng theo đề án tái cơ cấu để đảm bảo an toàn hoạt động nên trích lập dự phòng tăng 231% so với năm trước. Theo đó, lợi nhuận sau thuế năm 2016 của Ngân hàng đạt mức tăng 20% so với năm 2015.



Cơ cấu thu nhập hoạt động (Tỷ VNĐ)



DỊCH VỤ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Hướng tới việc cung cấp trải nghiệm dịch vụ tài chính ngân hàng tốt nhất không chỉ cho mỗi khách hàng mà còn mang lại giải pháp tài chính đa dạng, thuận tiện, phù hợp nhất cho cả gia đình, bạn bè và đối tác của họ, Maritime Bank đã và đang nỗ lực không ngừng trong việc đầu tư và phát triển các sản phẩm dịch vụ ưu việt cho mỗi phân khúc khách hàng, hướng tới giá trị Thuận tiện – Tin Cậy – Thân thiện, trở thành ngân hàng giao dịch tốt nhất mà khách hàng ưu tiên lựa chọn.

Những thành tựu nổi bật trong năm 2016

Triển khai nhiều sản phẩm, dịch vụ mới, mang lại sự thuận tiện trong giao dịch: Bên cạnh các sản phẩm truyền thống trên thị trường như: cho vay hộ kinh doanh, cho vay thấu chi có tài sản đảm bảo…, năm 2016, Ngân hàng đã triển khai nhiều sản phẩm, dịch vụ mới. Cụ thể Maritime Bank là ngân hàng đầu tiên trên thị trường Việt Nam triển khai giải pháp tài chính Meed giúp khách hàng trẻ tuổi có thể thực hiện nhiều giao dịch ngân hàng qua điện thoại di động như: chi tiêu, tiết kiệm, chuyển tiền... Sản phẩm thẻ cũng có nhiều hoạt động thu hút sự quan tâm của đông đảo khách hàng với việc ra mắt thẻ đồng thương hiệu Lotte – Maritime Bank nhằm gia tăng lợi ích và thuận tiện cho cả khách hàng của Ngân hàng và đối tác; bổ sung tính năng trả góp qua thẻ tín dụng hay các chương trình Joy và Joy+ hàng tháng mang đến cho khách hàng những ưu đãi vượt trội giảm giá đến 50% khi chi tiêu.

Phát triển lực lượng bán hàng chuyên nghiệp, thân thiện: Ý thức sâu sắc yếu tố con người đóng vai trò đặc biệt quan trọng giúp mang đến cho khách hàng những trải nghiệm dịch vụ ngân hàng tốt nhất, trong năm 2016, Maritime Bank đã xây dựng triển khai hệ thống KPI cho từng chức danh cán bộ, đồng thời xây dựng lộ trình công danh rõ ràng, cụ thể hóa chính sách phát triển nhân sự. Các chương trình đào tạo theo 4 trụ cột cơ bản là: bán hàng, chất lượng dịch vụ, quản trị và lãnh đạo, nâng cao năng lực tín dụng được cung cấp bởi các đối tác chuyên nghiệp, hỗ trợ hiệu quả trong công tác phát triển nguồn nhân lực. Trong năm 2016, Maritime Bank cũng là ngân hàng đầu tiên triển khai đào tạo chuẩn hóa năng lực tín dụng Omega cho các cán bộ của Ngân hàng Bán lẻ, từng bước khẳng định sự chuyên nghiệp, tư duy hiện đại, phù hợp với tiêu chuẩn phát triển của thế giới.

Cùng với đó, Ngân hàng còn chú trọng xây dựng văn hóa bán hàng kết hợp với những chương trình thi đua dành riêng cho đội ngũ nhân viên bán hàng và dịch vụ khách hàng như: Sales Champion 2017 – Đấu trường RB, M-Bán chéo dành cho các giao dịch viên, kiểm soát viên tham gia bán hàng … Đội ngũ bán hàng và dịch vụ khách hàng nhiệt huyết, năng động, chuyên nghiệp đã góp phần quan trọng giúp Maritime Bank nhận được sự tin tưởng và sử dụng của hơn 1,5 triệu khách hàng cá nhân, tăng 15% so với năm 2015.

Đa dạng hóa sản phẩm và mô hình dịch vụ thiết kế phù hợp với nhu cầu thực tế của từng phân khúc khách hàng: Đề cao tôn chỉ luôn tôn trọng và lắng nghe, nắm bắt nhu cầu của từng phân khúc khách hàng, từ đó xây dựng sản phẩm dịch vụ cùng mô hình dịch vụ phù hợp nhất cho khách hàng là điều quan trọng cốt yếu giúp Maritime Bank tạo dựng được vị thế của mình trên thị trường.

Đối với mảng dịch vụ ngân hàng bán lẻ phục vụ phân khúc khách hàng thành thị có thu nhập cao và khá

Với định hướng trở thành Ngân hàng gia đình cung cấp trải nghiệm dịch vụ tốt nhất thông qua dịch vụ thuận tiện và chính sách ưu đãi linh hoạt, trong năm 2016, Maritime Bank đã chú trọng phát triển gói giải pháp tài chính thay vì từng sản phẩm riêng lẻ. Chẳng hạn như gói sản phẩm trả lương và tài khoản được đóng gói với nhiều tiện ích dịch vụ đi kèm như: thẻ thanh toán Quốc tế, dịch vụ ngân hàng điện tử, kết hợp với những giá trị bảo vệ từ các sản phẩm bancassurance như M-plus, M-home care… nhằm mang lại gói dịch vụ phù hợp với nhu cầu cùng sự thuận tiện tối đa cho khách hàng khi giao dịch.

Về tín dụng, việc Maritime Bank tiếp tục cải thiện và chuẩn hóa quy trình cho vay từ tiền thẩm - thẩm định - giải ngân cùng với việc phát triển gói sản phẩm nhằm cung cấp các giải pháp đặc thù cho từng phân khúc đã tạo nên sự khởi sắc trong mảng tín dụng bán lẻ với mức tăng trưởng ấn tượng: dư nợ bình quân cho vay mảng nhà dự án tăng trưởng bằng hai lần so với năm 2015, thấu chi bằng hơn 2 lần số đầu năm, số dư cho vay mảng tín chấp tăng 39%.

Về sản phẩm thẻ, việc tái định vị lại sản phẩm thẻ ghi nợ và tín dụng quốc tế phù hợp hơn cho từng phân khúc khách hàng mục tiêu với giá trị gia tăng từ việc mở rộng hệ thống đối tác ưu đãi sử dụng thẻ (JOY và JOY+), cải tiến quy trình bán hàng kết hợp theo gói sản phẩm trả lương cũng như đơn giản hóa quy trình phê duyệt, phát triển thêm các sản phẩm, tính năng mới đã mang lại giá trị hấp dẫn và thu hút được ngày càng nhiều khách hàng tin tưởng sử dụng. Số lượng khách hàng mở mới thẻ tín dụng trong năm 2016 tăng 25% so với năm trước.

Đối với mảng dịch vụ ngân hàng cộng đồng phục vụ phân khúc khách hàng tiểu thương, khách hàng có thu nhập trung bình tại các địa bàn nông thôn

Phục vụ số lượng khách hàng đông, hầu hết thuộc tầng lớp lao động, có hiểu biết hạn chế về các sản phẩm tài chính ngân hàng, Maritime Bank luôn nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, đưa các sản phẩm ngân hàng đến gần nhất với khách hàng, kết hợp chặt chẽ hoạt động cộng đồng với kinh doanh, thực sự là một Ngân hàng vì cộng đồng. Nhờ đó, năm 2016, tổng số khách hàng trong phân khúc này tăng trưởng ổn định ở mức 13% so với năm 2015.

Nhằm gia tăng lợi ích cho khách hàng khi sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng, Ngân hàng Cộng đồng đã phát triển các chuỗi giá trị với sản phẩm đầu tiên là chuỗi cho vay đối với bà con nông dân và các nhà phân phối thức ăn chăn nuôi gia súc gia cầm. Sản phẩm cho vay và bảo lãnh đối với các đại lý phân phối thức ăn chăn nuôi của Ngân hàng Cộng đồng đã thu hút sự quan tâm của 8 công ty sản xuất thức ăn chăn nuôi lớn nhất trên thị trường. Với doanh số lên đến hơn 100.000 tỷ đồng mỗi năm và hàng chục ngàn khách hàng trong cả nước, ngành thức ăn chăn nuôi và chăn nuôi gia súc gia cầm thực sự là phân khúc khách hàng tiềm năng mới cho Ngân hàng Cộng đồng trong các năm tới.

Bên cạnh đó, các sản phẩm ngân hàng truyền thống cũng mang lại kết quả rất khả quan cho Ngân hàng Cộng đồng trong năm 2016. Tổng dư nợ tăng 25%, tổng huy động tăng đến 36% so với năm 2015, riêng cho vay theo lương là sản phẩm có tốc độ tăng trưởng cao nhất, đạt mức 49%.

Tiếp tục hướng tới việc mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng trong mỗi sản phẩm dịch vụ tài chính cá nhân trong 2017

Hướng tới việc mang lại giá trị Thuận tiện – Tin cậy – Thân thiện trong mỗi sản phẩm dịch vụ tài chính cá nhân, trong năm 2017, Maritime Bank tiếp tục chú trọng thực hiện những trọng tâm sau:

(1) Hoàn thiện mô hình tư vấn tài chính cá nhân gắn với phân khúc khách hàng First Class Banking: Nâng cao trải nghiệm dịch vụ của các khách hàng có thu nhập cao thông qua các sản phẩm dịch vụ cạnh tranh, được thiết kế phù hợp nhất với nhu cầu của nhóm phân khúc này, cung cấp cho khách hàng các dịch vụ đầu tư, bảo hiểm xứng tầm, cùng với việc xây dựng đội ngũ nhân viên bán hàng chuyên nghiệp, trình độ cao.

(2) Đơn giản hóa sản phẩm dịch vụ, gia tăng thuận thiện cho khách hàng: Tiếp tục cải tiến các quy trình dịch vụ khách hàng đơn giản, thuận tiện hơn, đảm bảo an toàn hoạt động với sự hỗ trợ của các dự án công nghệ trọng yếu (Customer Centricity, LOS, BDM…) được tiếp tục triển khai mạnh mẽ trong năm 2017, từ đó tạo ra những giá trị khác biệt trong mỗi sản phẩm dịch vụ thiết kế cho nhu cầu của từng phân khúc khách hàng mục tiêu, tạo sự gắn kết bền lâu giữa khách hàng và ngân hàng.

(3) Chuẩn hóa và tạo sự đồng nhất trong trải nghiệm khách hàng: Chuẩn hóa mô hình phục vụ, hình ảnh chuyên nghiệp tại chi nhánh, nâng cao trải nghiệm đồng nhất cho khách hàng trên các kênh Internet Banking, Mobile Banking và ATM, hướng tới việc trở thành ngân hàng được khách hàng ưu tiên lựa chọn sử dụng và khuyên dùng.

Với tầm nhìn và chiến lược đúng đắn, cam kết hỗ trợ và đầu tư của Hội đồng Quản trị cho những dự án chiến lược nhằm củng cố và nâng cao thế mạnh nền tảng, cùng nhiệt huyết và quyết tâm của toàn bộ cán bộ nhân viên để mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng trong mỗi việc chúng tôi làm, Maritime Bank chắc chắn sẽ trở thành ngân hàng ai cũng muốn tham gia và không ai muốn rời bỏ.

DỊCH VỤ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

Phân khúc Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ

Năm 2016 được chọn là năm trọng tâm để Maritime Bank thực hiện nhiều cải tiến tích cực nhằm xây dựng hệ thống vận hành hiệu quả đồng thời nâng cao năng lực đáp ứng tốt nhất nhu cầu tài chính ngân hàng của phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ, đồng thời cải thiện chất lượng trải nghiệm dịch vụ ở từng điểm giao dịch, từ đó hướng đến việc xây dựng mối quan hệ chặt chẽ và phát triển bền vững. Định hướng đúng đắn này đã giúp Ngân hàng có được những kết quả kinh doanh tích cực trong phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ này.

Tăng trưởng quy mô và thu hút nhiều khách hàng mới

Chú trọng tới việc phát triển khách hàng mới hiệu quả và bền vững dựa trên nền tảng ngân hàng giao dịch mang lại trải nghiệm dịch vụ đơn giản, thuận tiện và chính sách ưu đãi linh hoạt cho từng phân khúc khách hàng mục tiêu, trong năm 2016, Ngân hàng đã thu hút thêm hàng ngàn khách hàng doanh nghiệp tin tưởng lựa chọn, trong đó có gần 25% là khách hàng tín dụng, từ đó góp phần tăng trưởng 44% quy mô tín dụng trong phân khúc khách hàng mục tiêu so với năm 2015. Song song đó, việc cải tiến, tinh gọn quy trình quản trị và phê duyệt tín dụng hiệu quả đã giúp Maritime Bank quản lý tốt chất lượng tín dụng với tỷ lệ nợ quá hạn được duy trì ở mức rất thấp 0.57%.

Cũng trong năm 2016, Maritime Bank đã xây dựng và triển khai thành công chương trình tín dụng dành cho phân khúc doanh nghiệp siêu nhỏ. Chỉ trong gần 6 tháng áp dụng thí điểm, Ngân hàng đã cấp tín dụng cho hàng trăm khách hàng mới và dự kiến số lượng khách hàng ở phân khúc này sẽ tiếp tục duy trì đà tăng trưởng trên hai con số trong thời gian tới.

Nâng cao năng lực bán hàng và chất lượng dịch vụ

Không chỉ chú trọng phát triển khách hàng mới, năm 2016, Ngân hàng đã triển khai xây dựng và áp dụng các quy trình quản trị hiệu quả nhằm giảm tối đa những bất cập trong mô hình vận hành, bán hàng, từ đó nâng cao chất lượng và tốc độ xử lý hồ sơ khách hàng. Những nỗ lực đó đã được khách hàng đánh giá cao với tỉ lệ hài lòng lên tới gần 90%, tỉ lệ khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ Ngân hàng cũng tăng 200% so với 2015.

Đội ngũ bán hàng và hệ thống quản trị năng lực bán hàng trong mảng khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ cũng được cải thiện đáng kể thông qua việc hoàn chỉnh hệ thống quản trị và chức danh theo mô hình kinh doanh mới năng động và hiệu quả, chuẩn hóa mô tả công việc và KPI cho từng vị trí công việc.

Những cải tiến lớn về nền tảng cơ sở của Maritime Bank nhằm phục vụ tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ trong năm 2016 sẽ là tiền đề quan trọng và vững chắc mang đến thành công cho Ngân hàng trong năm 2017, một năm được xác định sẽ tăng tốc, tạo được thế mạnh cạnh tranh trên thị trường của phân khúc khách hàng này, với các định hướng phát triển cụ thể như sau:

- Đẩy mạnh phát triển toàn diện phân khúc doanh nghiệp siêu nhỏ trên toàn hệ thống với mục tiêu tăng trưởng dư nợ lên 1.000 tỷ đồng thời điểm cuối năm 2017.
- Xây dựng hoàn thiện chương trình tài trợ chuỗi giai đoạn 2, mở rộng quy mô hoạt động và tăng 80% dư nợ trong phân khúc doanh nghiệp vừa và nhỏ.
- Cải tiến công nghệ và xây dựng chính sách để phát triển dịch vụ và tài trợ thương mại, hướng đến tốc độ tăng trưởng 30% đối với thu thuần từ phí và thu nhập ngoài lãi trong phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Phân khúc Khách hàng doanh nghiệp lớn

Tiếp tục thực hiện chiến lược tạo giá trị khác biệt dành cho phân khúc khách hàng doanh nghiệp lớn đã được đặt ra từ các năm trước, trong năm 2016, Maritime Bank triển khai mở rộng mô hình bán hàng và mô hình phục vụ khách hàng, theo đó đã thực hiện mở rộng khai thác đối với hai phân khúc khách mới là khách hàng Doanh nghiệp vừa (quy mô doanh thu từ 400 tỷ đến dưới 1.000 tỷ đồng) và khách hàng có vốn đầu tư nước ngoài (FDI) với đối tượng là doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài của các quốc gia Châu Á. Tổng giá trị hạn mức Maritime Bank đã cấp cho đối tượng khách hàng này lên đến hàng nghìn tỷ đồng với số lượng hàng trăm khách hàng mới.

Ngoài các sản phẩm dịch vụ trọng tâm dành cho khách hàng doanh nghiệp lớn, để có thể phát triển vững mạnh và bền vững cùng khách hàng của mình, Ngân hàng đã xây dựng mô hình phối hợp hiệu quả của các đơn vị quản lý phân khúc khách hàng khác nhau để đẩy mạnh việc triển khai các giải pháp tài trợ chuỗi với sản phẩm chính là sản phẩm tài trợ nhà phân phối và sản phẩm tài trợ nhà cung cấp cho đối tác của khách hàng.

Tiếp nối những nền tảng đã thiết lập trong năm 2016, trong năm 2017, Maritime Bank sẽ tiếp tục kiên định với định hướng chiến lược đã đề ra cho phân khúc khách hàng doanh nghiệp lớn với các hoạt động mục tiêu sau:

- Duy trì và phát triển các gói giải pháp được thiết kế phù hợp với từng nhóm khách hàng, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động với chất lượng dịch vụ ngày càng tốt hơn, đồng thời tăng cường công tác quản trị rủi ro và kiểm soát tốt chỉ số sinh lời hoạt động ROE trong phân khúc khách hàng quan trọng này.
- Chủ động triển khai công tác đào tạo nhân sự nguồn, trong đó đặc biệt chú trọng phát triển đội ngũ cán bộ bán hàng tài năng cũng như xây dựng lộ trình phát triển sự nghiệp cho mỗi cán bộ tại các đơn vị.

DỊCH VỤ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG ĐỊNH CHẾ TÀI CHÍNH

Năm 2016, dịch vụ tài chính ngân hàng dành cho khách hàng định chế tài chính tiếp tục khẳng định được vị trí là một lĩnh vực kinh doanh chủ chốt của Maritime Bank với đa số các mảng hoạt động và kinh doanh đều tăng trưởng tốt, rất đáng khích lệ trong bối cảnh thị trường còn nhiều khó khăn.

Về hoạt động kinh doanh ngoại tệ

Maritime Bank liên tục khẳng định được vị thế là ngân hàng tạo lập thị trường và là đối tác đáng tin cậy của thị trường liên ngân hàng với doanh số giao dịch ngoại tệ năm 2016 tiếp tục đạt mức cao, tương đương với 52,6 tỷ USD quy đổi, giảm nhẹ so với năm 2015.

Bên cạnh đó, để đáp ứng nhu cầu của khách hàng thị trường 1, Ngân hàng Định chế tài chính đã tiếp tục cải tiến các sản phẩm ưu việt vốn đã có uy tín trên thị trường như: Mflex, Mfloat, Mreset, Mfine/Dual currency, Mfly… đồng thời ban hành sản phẩm mới M-insured được đông đảo khách hàng chào đón.

Về hoạt động kinh doanh Trái phiếu Chính phủ

Năm 2016 tiếp tục là một năm thành công của Maritime Bank trong hoạt động đầu tư kinh doanh Trái phiếu Chính phủ. Với doanh số giao dịch trái phiếu năm đạt 128.113 tỷ đồng, tăng 22% so với năm 2015, Maritime Bank vẫn giữ vững vị trí nằm trong top 3 các ngân hàng tạo lập thị trường trên VBMA. Nhờ đó, Ngân hàng đạt được sự tin cậy cao từ cơ quan quản lý như: Ngân hàng Nhà nước, Kho bạc, Bộ Tài chính, Sở Giao dịch chứng khoán với các giải thưởng uy tín được trao tặng: Giải thưởng thành viên chào giá tốt nhất trên VBMA; Thành viên giao dịch nhiều nhất trên VBMA.

Về hoạt động kinh doanh tiền tệ

Tính đến 31/12/2016, tổng huy động từ các tổ chức tín dụng khác (bao gồm cả tiền gửi và tiền vay) đạt 10.536 tỷ đồng, dư nợ cho vay/gửi tại các tổ chức tín dụng đạt 7.673 tỷ đồng, giảm lần lượt 39% và 34% so với năm 2015.

Mặc dù giảm đáng kể số dư huy động và cho vay trên thị trường liên ngân hàng nhưng hoạt động kinh doanh tiền tệ vẫn tiếp tục duy trì được hiệu quả kinh doanh cao do ngân hàng đã đẩy mạnh doanh số giao dịch kết hợp với những chiến lược kinh doanh phù hợp với điều kiện thị trường trong từng giai đoạn. Tổng doanh số giao dịch năm 2016 tăng gần 15% so với năm trước đó, đạt 230.515 tỷ đồng quy đổi. Song song với những nỗ lực kinh doanh với tiêu chí kiểm soát chặt chẽ hơn trong hoạt động cho vay để hạn chế rủi ro, Ngân hàng Định chế tài chính vẫn tiếp tục quản lý tốt bảng cân đối của toàn hệ thống, luôn duy trì khả năng thanh khoản tốt trong mọi điều kiện.

Nỗ lực củng cố, mở rộng cơ sở khách hàng

Maritime Bank luôn chú trọng mở rộng và phát triển quan hệ hợp tác với các định chế tài chính trong nước cũng như các ngân hàng hàng đầu trong khu vực và trên thế giới để phục vụ các hoạt động của ngân hàng như: hoạt động thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại, giao dịch tiền tệ, mua bán ngoại tệ và các sản phẩm phái sinh được diễn ra một cách nhanh chóng, an toàn và hiệu quả.

Trong năm 2016, ngoài việc củng cố cơ sở khách hàng sẵn có, Maritime Bank đã mở rộng quan hệ ngân hàng đại lý với nhiều đối tác mới trong và ngoài nước, nâng tổng số ngân hàng đại lý lên hơn 600 ngân hàng tại hơn 60 quốc gia trên thế giới. Maritime Bank cũng ký kết thêm nhiều hợp đồng hợp tác trong nhiều lĩnh vực như: các hợp đồng ISDA và CSA, hợp đồng thanh toán biên mậu, tài trợ thương mại, bao thanh toán, dịch vụ ngoại tệ mặt…

Hiện Maritime Bank đang duy trì quan hệ hạn mức với hầu hết các định chế tài chính trong nước và hơn 50 định chế tài chính nước ngoài với tổng hạn mức lên tới hàng trăm triệu đô la Mỹ. Nhờ đó ngân hàng có thể hỗ trợ một cách hiệu quả hoạt động thanh toán của cá nhân và doanh nghiệp, hoạt động xuất nhập khẩu của doanh nghiệp, cũng như các hoạt động trên thị trường liên ngân hàng của chính mình.

Với các định chế tài chính phi tổ chức tín dụng bao gồm các công ty bảo hiểm, công ty quản lý quỹ, công ty chứng khoán, năm 2016 là năm thứ năm Maritime Bank tập trung phục vụ đối tượng khách hàng này tại một đầu mối ở Hội sở nhằm nâng cao khả năng đáp ứng tất cả các nhu cầu của khách hàng. Ngoài các sản phẩm dịch vụ thông thường, Maritime Bank còn cung cấp những sản phẩm huy động tiền gửi hấp dẫn và linh hoạt nhất cho các công ty chứng khoán và quản lý quỹ, mở rộng sản phẩm tín dụng cho vay ngắn hạn mang lại nhiều tiện ích và giá trị gia tăng cho khách hàng.

Năm 2016 cũng ghi nhận sự khởi sắc của các chương trình hành động liên quan đến mảng thu ngân sách nhà nước và dự án ODA nhằm tăng doanh thu phí cũng như huy động được nguồn vốn chi phí thấp cho Ngân hàng. Với 4 dự án mới triển khai, Maritime Bank hiện là một trong số ít các ngân hàng thương mại được phục vụ đầy đủ các chương trình thu ngân sách nhà nước và các dự án ODA do Ngân hàng thế giới (World Bank), Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB), Cơ quan Hợp tác phát triển Nhật Bản (JICA)… tài trợ.

CON NGƯỜI & CỘNG ĐỒNG

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CHO SỰ PHÁT TRIỂN MẠNH MẼ VÀ BỀN VỮNG

Hướng tới sự phát triển bền vững, Maritime Bank xác định nguồn nhân lực là nền tảng cơ bản và cũng là lợi thế cạnh tranh trọng tâm, đóng vai trò quyết định sự thành công của Ngân hàng. Việc chú trọng phát triển nguồn nhân lực là chiến lược đã, đang và sẽ tiếp tục được Maritime Bank triển khai trong năm 2017 và nhiều năm tới.
2016 là năm đầu tiên Maritime Bank thực hiện chiến lược nền tảng về nhân sự: Mang đến trải nghiệm tốt nhất cho cán bộ nhân viên khi làm việc, gắn kết với Ngân hàng. Hoạt động phát triển nhân lực đã được triển khai toàn diện với các trọng tâm sau:

Xây dựng văn hóa làm việc hiệu suất cao cùng với việc xây dựng nguồn nhân lực kế cận dự phòng

Năm 2016, Maritime Bank tiếp tục xây dựng môi trường làm việc hiệu suất cao. Hệ thống KPI cho từng vị trí công việc được triển khai để có thể đo lường hiệu suất làm việc của mỗi CBNV một cách cụ thể, trung thực và minh bạch. Nhiều chương trình thi đua đã được tổ chức với mục đích tìm kiếm các cá nhân xuất sắc, ghi nhận những sáng kiến cải tiến khả thi, góp phần cải thiện quy trình nhằm tránh lãng phí, gia tăng lợi ích cho cả Ngân hàng và khách hàng. Dựa trên thang đánh giá hiệu quả thực tế mà mỗi CBNV sẽ được ghi nhận và nhận được các đãi ngộ xứng đáng của Ngân hàng thông qua Chính sách Talent Pool, Chính sách đãi ngộ và phúc lợi.

Với mục đích tìm kiếm và lựa chọn những cán bộ xuất sắc nhất làm cơ sở xây dựng và hoạch định nguồn nhân lực kế cận cho Ngân hàng, Chương trình Talent Pool năm 2016 đã được sửa đổi, bổ sung hoàn thiện hơn nhằm mục tiêu đưa năng lực cán bộ Martitime Bank tiệm cận với tiêu chuẩn năng lực quốc tế. Trong đó, hai nội dung thay đổi nổi bật nhất là: Quy trình đánh giá nhân tài và Chính sách đào tạo gắn với lộ trình phát triển nghề nghiệp của cán bộ tại Maritime Bank. Theo đó, Maritime Bank định vị cán bộ Talent Pool là những cán bộ có kết quả xếp loại từ A2 trở lên; Có hiệu suất công việc cao vượt trội so với những cán bộ có hiệu suất làm việc cao; Có kiến thức, năng lực nghiệp vụ xuất sắc; Có tư duy sáng tạo, tư duy chiến lược và kinh doanh nhạy bén. Cán bộ thuộc Talent Pool được hưởng những quyền lợi, chế độ ưu đãi và cạnh tranh cùng chính sách đào tạo ưu việt, giúp cán bộ hoàn thiện năng lực và phát triển theo đúng lộ trình.

Triển khai các chương trình đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ

Trong năm qua, công tác đào tạo được Maritime Bank đặc biệt chú trọng nhằm nâng cao chất lượng nhân sự, xây dựng nguồn nhân lực tài năng, tác phong chuyên nghiệp, đem lại hiệu suất cao trong công việc. Các chương trình đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ cho toàn thể CBNV của Ngân hàng được thực hiện theo hướng chuyên nghiệp và tập trung vào lĩnh vực trọng yếu gồm: kỹ năng bán hàng, tín dụng, quản trị và chăm sóc khách hàng. Maritime Bank đã tổ chức gần 400 chương trình đào tạo cho 11.000 lượt CBNV tham dự, bao gồm:

- Chuỗi chương trình đào tạo "Kỹ năng phản hồi trong đánh giá hiệu suất công việc" cho toàn bộ quản lý cấp trung và lãnh đạo cao cấp trên toàn quốc.
- Triển khai đào tạo nghiệp vụ tín dụng chuẩn hóa Omega cho cán bộ Ngân hàng Bán lẻ.
- Đào tạo qua E-Learning các chương trình về rủi ro hoạt động, phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, an toàn thông tin... cho 10.000 cán bộ trên toàn hệ thống.
- Các chương trình kiểm tra trực tuyến về nghiệp vụ nhằm nâng cao kiến thức chuyên môn cho hơn 5.500 lượt CBNV của Khối Vận hành, Ngân hàng Bán lẻ, Ngân hàng Doanh nghiệp.
- Phối hợp cùng các đơn vị truyền thông và thực hiện kiểm tra về các nội dung chiến lược ngân hàng. 90% CBNV đạt kết quả cao.

Tuyển dụng - Duy trì thương hiệu nhà tuyển dụng uy tín, hấp dẫn, thu hút nhiều nhân tài trên thị trường lao động

Xây dựng và quảng bá rộng rãi thương hiệu nhà tuyển dụng Maritime Bank song hành cùng việc nỗ lực tìm kiếm, bổ sung tài năng cho hàng ngũ nhân sự của Ngân hàng là hai nhiệm vụ luôn được ưu tiên của công tác tuyển dụng trong suốt năm 2016.

Với định vị là nhà tuyển dụng đồng hành cùng sinh viên, Maritime Bank đã tài trợ cho 4 cuộc thi lớn với hơn 3.000 thí sinh và tham gia 6 hội thảo đào tạo sinh viên tại các trường đại học trên cả nước. Ở những sự kiện này, không chỉ hỗ trợ về tài chính, Maritime Bank còn chia sẻ về kỹ năng, kiến thức, nhiệm vụ và lộ trình phát triển nghề nghiệp của những người làm ngành ngân hàng để góp phần xây dựng một lực lượng những người làm ngành ngân hàng mới.

Năm 2016 cũng là một năm đánh dấu mốc quan trọng trong chiến lược tìm kiếm tài năng của Maritime Bank với việc chính thức triển khai tuyển chọn thành công Quản trị viên tài năng theo một mô hình mới, phục vụ nhu cầu nhân sự chuyên biệt của từng ngân hàng chuyên doanh và khối/ban hỗ trợ trong tầm nhìn 5 năm tới. Chương trình giới thiệu đã thu hút hơn 6.000 sinh viên tham dự, 1.300 hồ sơ ứng tuyển. Qua 6 vòng tuyển chọn nghiêm ngặt, Maritime Bank đã tìm được 38 gương mặt trở thành Quản trị viên tài năng khóa 6.

Gia tăng tính gắn kết của CBNV

Bên cạnh công việc, Maritime Bank thường xuyên duy trì các hoạt động chăm sóc sức khỏe và đời sống tinh thần của CBNV như: Chương trình chăm sóc sức khỏe toàn diện cho CBNV Maritime Bank – Maritime Bank care; Tổ chức các hoạt động tập thể nhằm gia tăng sự gắn kết; Khuyến khích và khen thưởng con em CBNV có thành tích học tập tốt. Công tác Công đoàn cũng được chú trọng với những hỗ trợ, chia sẻ kịp thời đối với những CBNV có hoàn cảnh gia đình khó khăn.

Định hướng hoạt động công tác nhân sự trong năm 2017

Nhiệm vụ trọng tâm trong năm 2017 là xây dựng công tác nhân sự theo chuẩn quốc tế thông qua việc triển khai dự án Hệ thống thông tin nhân sự (HRIS) trên nền tảng công nghệ mới nhất. Dự án được triển khai thành công sẽ cung cấp dịch vụ nhân sự chủ động tới từng CBNV, giảm thiểu thao tác thủ công, tập trung hóa và chuẩn mực hóa dữ liệu, giúp công tác nhân sự tinh gọn để dành nguồn lực cho nhiệm vụ phân tích, tư vấn, hỗ trợ tốt hơn cho chiến lược kinh doanh của Ngân hàng.

Trong năm 2017 và những năm tiếp theo, công tác nhân sự cũng sẽ kế thừa và tiếp tục phát huy, triển khai những hoạt động nâng cao hiệu quả hoạt động nói chung và hiệu suất làm việc của từng cá nhân nói riêng, xây dựng tốt văn hóa doanh nghiệp.

Với đội ngũ nhân sự hiện tại, thấm nhuần và truyền tải tinh thần "Làm đúng, làm đủ, làm đến cùng", "Toàn tâm, toàn ý, mục tiêu chung", chúng tôi tin tưởng nguồn nhân lực sẽ tiếp tục là lợi thế cạnh tranh quan trọng, mang lại những bước tiến lớn cho Ngân hàng trong những năm sắp tới.

BEST BANK AWARD 2017
GLOBAL FINANCE
Maritime Bank
Vietnam

GIẢI THƯỞNG & DANH HIỆU

Giải thưởng
"Ngân hàng Thương mại tốt nhất Việt Nam 2016"
từ Tạp chí International Finance

Giải thưởng
"Ngân hàng cung cấp dịch vụ ngoại hối tốt nhất Việt Nam 2016"
từ Asian Banking & Finance

Giải thưởng
"Top 100 sản phẩm dịch vụ tốt nhất cho gia đình và trẻ em năm 2016"
do Bộ Lao động Thương binh và Xã hội kết hợp với Báo Lao động và Xã hội cùng tạp chí Gia đình và Trẻ em bình chọn

Giải thưởng
"Elite Quality Recognition Awards 2016"
từ Ngân hàng JP Morgan trao tặng dành cho tổ chức có năng lực triển khai nghiệp vụ chuyển tiền tốt nhất.

Danh hiệu
"TOP 3 ngân hàng có tổng doanh số chi tiêu qua thẻ thanh toán quốc tế cao nhất năm 2015 - 2016 khu vực Đông Dương"
từ Master Card

Danh hiệu
"Ngân hàng có các hoạt động thúc đẩy chi tiêu thẻ quốc tế hiệu quả nhất năm 2016"
từ Master Card

Giải thưởng
"Nhà tạo lập thị trường có khối lượng giao dịch nhiều nhất năm 2016"
từ Hiệp hội thị trường trái phiếu Việt Nam (VBMA)

Giải thưởng
"Nhà tạo lập thị trường có giá chào mua bán tốt thứ hai năm 2016"
từ Hiệp hội thị trường trái phiếu Việt Nam (VBMA)

MARITIME BANK

CÙNG CỘNG ĐỒNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Tại Maritime Bank (MSB), chúng tôi tin rằng doanh nghiệp chỉ có thể phát triển bền vững khi cộng đồng sung túc, thịnh vượng. Vì vậy, song song với mục tiêu kinh doanh, Ngân hàng luôn đề cao việc thực hiện trách nhiệm xã hội với mong muốn đem lại những tác động tích cực cho cộng đồng. Từ nhiều năm qua, an sinh xã hội (ASXH) đã trở thành hoạt động truyền thống của MSB. Những hoạt động ý nghĩa này không chỉ xuất phát từ định hướng chung của Ngân hàng mà còn nhận được sự ủng hộ nhiệt tình và sẵn sàng sẻ chia của toàn thể CBNV.

Tập trung vào 3 lĩnh vực chính là y tế, giáo dục và phát triển nông nghiệp, nông thôn; hàng năm, các chương trình ASXH được Ngân hàng đầu tư kinh phí lớn và lên kế hoạch triển khai tại tất cả các địa phương trên toàn quốc. Năm 2016, Ngân hàng đã dành gần 9 tỷ đồng cho việc triển khai nhiều hoạt động mang ý nghĩa thiết thực:

- Hỗ trợ đồng bào bị thiệt hại nặng nề do trận lũ tháng 10/2016 tại Hà Tĩnh và Quảng Bình gần 3 tỷ đồng bao gồm: Tiến hành cải tạo, sửa chữa 2 trường học bị hư hỏng nặng và tài trợ xe cứu thương cho huyện Hương Khê, tỉnh Hà Tĩnh; đầu tư trang thiết bị trường học tại Quảng Bình… với mong muốn sẻ chia phần nào những mất mát, khó khăn mà người dân vùng lũ phải gánh chịu.

- Trao học bổng 1 tỷ đồng cho các học sinh có hoàn cảnh khó khăn nhân dịp 1/6 và Tết Trung thu tại hơn 40 trường học thuộc 14 tỉnh thành; tài trợ 3 tỷ đồng xây trường học tại Phú Thọ và Quảng Bình. Đây là chương trình định kỳ được MSB triển khai từ nhiều năm nay tại tất cả các địa phương nhằm động viên tinh thần học tập, chắp cánh tương lai cho những mầm non của đất nước.

- Tài trợ 40 máy thông tin liên lạc cho bà con ngư dân tại Phú Yên và Nam Định; tài trợ chi phí 1 tỷ đồng xây trung tâm y tế huyện Hoài Nhơn - Bình Định; 200 triệu đồng xây dựng nghĩa trang liệt sĩ Quảng Nam, phối hợp Quỹ Hỗ trợ người nghèo vượt khó tặng quà cho bà con nghèo đồng bằng sông Cửu Long đón Tết …

GẦN 09 TỶ ĐỒNG ĐẦU TƯ CHO AN SINH XÃ HỘI NĂM 2016

Tất cả các chương trình này đều có hiệu ứng lan tỏa lớn và đã phần nào góp phần cải thiện được chất lượng cuộc sống cộng đồng.

Là một trong 7 giá trị cốt lõi mà Ngân hàng đang theo đuổi, Trách nhiệm Cộng đồng đối với MSB không chỉ được hiểu là các hoạt động ASXH mà còn là việc xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, đảm bảo cho sự phát triển của CBNV; cung cấp những sản phẩm dịch vụ hữu ích cho khách hàng và đặc biệt, cam kết mọi hoạt động tại địa bàn không vì lợi nhuận mà gây ảnh hưởng tiêu cực tới cộng đồng. MSB tự hào có đội ngũ CBNV luôn sẵn sàng sẻ chia với đồng nghiệp, mỗi hoàn cảnh khó khăn nêu lên đều nhận được sự ủng hộ của lãnh đạo và CBNV trên toàn hệ thống. Truyền thống tốt đẹp đó đã góp phần tạo nên nét văn hóa Cởi mở - Đoàn kết tại MSB chúng tôi.

Nhằm hỗ trợ tốt hơn cho cộng đồng, MSB cũng đã thành lập Ngân hàng cộng đồng (NHCĐ) để đáp ứng kịp thời các nhu cầu về tài chính cho số đông những người có thu nhập trung bình và thấp, cán bộ hưu trí, nông dân, công nhân…với các sản phẩm, dịch vụ đặc thù phù hợp.

Những đóng góp của MSB nhiều năm qua đã để lại những dấu ấn tích cực đối với công chúng, tăng cường uy tín, lòng tin của khách hàng, đối tác, cổ đông và niềm tự hào của toàn thể CBNV về một MSB thân thiện, có trách nhiệm. Trong tương lai, MSB cam kết sẽ tiếp tục song hành cùng cộng đồng, đẩy mạnh thực hiện các hoạt động xã hội để góp phần nâng cao hơn nữa chất lượng cuộc sống của người dân Việt Nam đồng thời xây dựng một Ngân hàng phát triển ổn định, bền vững.

QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP

MÔ HÌNH QUẢN TRỊ NGÂN HÀNG

Hướng tới mục tiêu trở thành "Ngân hàng TMCP tốt nhất Việt Nam", Maritime Bank xác định phát triển bền vững dựa trên lợi thế cạnh tranh và mang đến cho khách hàng trải nghiệm tốt nhất trong tất cả các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Lợi thế cạnh tranh của Maritime Bank được hình thành từ các yếu tố cốt lõi bao gồm: hệ thống mạng lưới bao phủ rộng, tiềm lực tài chính tốt, môi trường, văn hoá làm việc thân thiện, gắn kết. Trong đó, cơ cấu tổ chức đóng vai trò quan trọng trong việc triển khai thành công các lợi thế này.

Cụ thể, nhằm triển khai hiệu quả chiến lược hoạt động của ngân hàng, tổ chức bộ máy của Maritime Bank được xây dựng bao gồm cấp quản trị và điều hành để đảm bảo thực thi tốt các mục tiêu chiến lược.

Về bộ máy quản trị, đứng đầu là Đại hội đồng Cổ đông gồm tất cả các cổ đông có quyền biểu quyết, là cơ quan quyết định cao nhất của Maritime Bank, hoạt động thông qua các phiên họp thường niên và bất thường hoặc lấy ý kiến bằng văn bản. Cấp quản trị dưới Đại hội đồng Cổ đông là Hội đồng Quản trị, với các Ủy ban trực thuộc bao gồm:

- Ủy ban Tín dụng và Đầu tư
- Ủy ban Xử lý rủi ro
- Ủy ban Quản lý rủi ro và Kiểm toán
- Ủy ban Nhân sự
- Ủy ban Chiến lược
- Ban Kiểm soát (với bộ phận Kiểm toán nội bộ trực thuộc).

Về bộ máy điều hành, đứng đầu là Tổng Giám đốc Maritime Bank, đồng thời là Chủ tịch Hội đồng điều hành trực tiếp điều hành hoạt động hàng ngày của Ngân hàng với 06 Ngân hàng chuyên doanh và 08 Khối/Ban hỗ trợ.

Với cơ cấu tổ chức theo chiều dọc, các Ngân hàng chuyên doanh được thành lập với nhiệm vụ thực hiện hoạt động kinh doanh đối với một phân khúc khách hàng mục tiêu, trên cơ sở triển khai chiến lược kinh doanh chung của Maritime Bank. Mỗi Ngân hàng chuyên doanh được xây dựng bao gồm các bộ phận nghiệp vụ về phát triển sản phẩm, bán hàng và quản lý kinh doanh, nhằm cung cấp các giải pháp, sản phẩm dịch vụ chuyên biệt và phù hợp nhất theo nhu cầu của khách hàng. Việc phân chia hoạt động kinh doanh theo các Ngân hàng chuyên doanh giúp Maritime Bank đảm bảo được chất lượng phục vụ tốt nhất cho từng phân khúc khách hàng cũng như định vị khẩu vị rủi ro phù hợp với phân khúc đó, nâng cao hiệu quả kinh doanh theo từng mũi nhọn đã xác định. Các Ngân hàng chuyên doanh bao gồm:

- Ngân hàng Định chế tài chính phục vụ khách hàng định chế, tổ chức tài chính
- Ngân hàng Doanh nghiệp lớn phục vụ khách hàng doanh nghiệp vừa và lớn
- Ngân hàng Doanh nghiệp phục vụ khách hàng doanh nghiệp siêu nhỏ, doanh nghiệp nhỏ và vừa
- Ngân hàng Bán lẻ và Ngân hàng Cộng đồng phục vụ các khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh
- Ngân hàng Quản lý tín dụng quản lý nhóm khách hàng nợ rủi ro

Các hoạt động hỗ trợ và vận hành được thực hiện bởi 08 Khối/Ban hỗ trợ nhằm đảm bảo vận hành liên tục ổn định của Ngân hàng và phục vụ hoạt động kinh doanh của các Ngân hàng chuyên doanh, nhằm đạt được các mục tiêu chiến lược chung của toàn hàng.

Để tiếp cận và phục vụ khách hàng trên toàn quốc, Maritime Bank phân bổ mạng lưới 270 điểm giao dịch gồm: 62 chi nhánh, 157 phòng giao dịch và 51 quỹ tiết kiệm tại 38 tỉnh/thành phố. Mạng lưới các điểm giao dịch của Maritime Bank được thiết kế để triển khai các chiến lược kinh doanh của các Ngân hàng chuyên doanh theo chiều dọc và tối ưu hóa hoạt động hỗ trợ của các Khối/Ban hỗ trợ tại địa bàn theo chiều ngang dưới sự quản lý của ban lãnh đạo của điểm giao dịch tại địa bàn. Tùy theo phân tích tiềm năng thị trường tương ứng với từng phân khúc khách hàng mục tiêu và tối ưu hóa hoạt động quản lý kinh doanh theo vùng/miền/khu vực mà mỗi điểm giao dịch sẽ có sự hiện diện của các Ngân hàng chuyên doanh nhằm khai thác tốt nhất tiềm năng thị trường và cung cấp dịch vụ phù hợp nhất cho khách hàng tại địa bàn. Thiết kế mạng lưới theo mô hình quản lý đan xen chiều dọc và chiều ngang như trên nhằm đảm bảo việc triển khai kinh doanh được đồng nhất và tập trung đối với từng phân khúc khách hàng, tối ưu hóa sự hiện diện của điểm giao dịch tại địa bàn cũng như đảm bảo được chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Hệ thống mạng lưới điểm giao dịch liên tục được rà soát đánh giá hiệu quả hoạt động để có sự điều chỉnh kịp thời nhằm đạt được kết quả kinh doanh đề ra.

Cơ cấu tổ chức chỉ phát huy tối đa hiệu quả nếu đi cùng với chất lượng nhân sự, đặc biệt là đội ngũ nhân sự cấp cao thuộc các bộ máy quản trị và điều hành đóng vai trò chính yếu trong hoạch định chiến lược và vận hành hoạt động của Ngân hàng. Theo tinh thần nhân sự đóng vai trò quyết định sự thành công của chiến lược hoạt động, các thành viên trong bộ máy quản trị và điều hành của Maritime Bank đều là các lãnh đạo và chuyên gia cao cấp với nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, đã từng làm việc tại thị trường trong nước và quốc tế, chuyên môn cao và nhiệt huyết, đảm bảo đáp ứng các điều kiện, tiêu chuẩn theo pháp luật. Đồng thời, Maritime Bank liên tục triển khai các hoạt động đào tạo, xây dựng đội ngũ kế cận có chất lượng để nâng cao dần chất lượng nhân sự ở các cấp triển khai.

Bên cạnh đó, công tác kiểm soát hoạt động được thực hiện độc lập bởi Ban Kiểm soát thông qua bộ phận Kiểm toán nội bộ đảm bảo việc vận hành theo đúng các quy định đặt ra, phát hiện, phòng tránh và xử lý các rủi ro cũng như sai phạm có thể phát sinh trong quá trình hoạt động.

Mô hình tổ chức các cấp cùng với nhân sự chất lượng cao và hệ thống kiểm soát chặt chẽ đã và đang tạo nên nền tảng vững mạnh cho Maritime Bank trong việc triển khai chiến lược phát triển theo định hướng đã đề ra nhằm trở thành Ngân hàng TMCP tốt nhất Việt Nam.

270 điểm giao dịch

62 chi nhánh

157 phòng giao dịch

51 quỹ tiết kiệm

38 tỉnh/ thành phố

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Ông Trần Anh Tuấn - Chủ tịch HĐQT
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh (MBA), ĐH Griggs, Hoa Kỳ.

Ông Trần Anh Tuấn tham gia quản trị và điều hành Maritime Bank từ năm 2007 với các chức danh: Phó Chủ tịch HĐQT, Tổng Giám đốc (TGĐ). Từ tháng 2/2012 đến nay, ông giữ chức vụ Chủ tịch HĐQT Maritime Bank, Chủ Tịch (CT) Ủy ban Chiến lược, CT Ủy ban Quản lý Rủi ro & Kiểm toán, CT Ủy ban Tín dụng & Đầu tư, CT Ủy ban Xử lý Rủi ro.

Ông Vũ Đức Nhuận - Thành viên HĐQT
Thạc sỹ Tài chính - Ngân hàng - Bảo hiểm, ĐH Quốc gia Hà Nội.

Ông Vũ Đức Nhuận đã có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực ngân hàng và giữ vai trò lãnh đạo cấp cao tại VIB, Bảo Việt Bank và Maritime Bank. Từ tháng 5/2015 đến nay, ông giữ chức vụ Thành viên HĐQT Maritime Bank..

Bà Dương Hồng Loan - Thành viên độc lập HĐQT
Cử nhân Kinh tế, ĐH Tài chính Kế toán; Bằng Cao cấp Chính trị.

Bà Dương Hồng Loan từng đảm nhiệm các vị trí lãnh đạo cấp cao như: Từ 1998 – 2010: PGĐ, sau đó là GĐ kiêm Bí thư Chi bộ Công ty Tài chính Dệt May VN; Từ 2010 – 2015: PCT Hội đồng Quản trị Công ty Tài chính Cổ phần Dệt May Việt Nam. Từ tháng 5/2015 đến nay, bà giữ chức vụ Thành viên HĐQT Độc lập Maritime Bank.

Ông Trần Xuân Quảng - Phó Chủ tịch Thường trực HĐQT
Thạc sỹ QTKD, ĐH chuyên ngành Nam California, Hoa Kỳ; Cử nhân KTNH, ĐH Kinh tế quốc dân HN.

Tại Maritime Bank, ông Trần Xuân Quảng từng đảm nhiệm các vị trí: Phó GĐ phụ trách Nguồn vốn & KHCN, GĐ Khối Ngân hàng Doanh nghiệp, Phó Tổng GĐ kiêm GĐ Khối Quản lý Chiến lược, GĐ Khối Quản lý Rủi ro, PTGĐ Thường trực. Từ tháng 11/2013, ông giữ chức vụ Phó Tổng GĐ Maritime Bank, TGĐ Ngân hàng Doanh nghiệp. Tại ĐHĐCĐ thường niên Maritime Bank tổ chức tháng 4/2016, ông được bầu vào HĐQT và được HĐQT giao nhiệm vụ Phó Chủ tịch Thường trực. Ông cũng đã có thời gian tham gia Bảo Việt Bank với vị trí lãnh đạo cao cấp như: PTGĐ, GĐ Khối Ngân hàng Doanh nghiệp, GĐ Khối Ngân hàng Bán lẻ.

Ông Huỳnh Bửu Quang – Tổng Giám Đốc kiêm Thành viên HĐQT
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, ĐH Hawaii, Mỹ.

Ông Huỳnh Bửu Quang có hơn 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng và nắm giữ những vị trí cấp cao của Tập đoàn HSBC như: GĐ Khu vực Châu Á Thái Bình Dương phụ trách khối DV thanh toán quốc tế và tài trợ chuỗi cung ứng của 9 nước ở khu vực; GĐ Điều hành NHTM của Tập đoàn HSBC tại Indonesia. Từ tháng 10/2015, ông giữ chức vụ TGĐ Maritime Bank. Từ ĐHĐCĐ thường niên Maritime Bank tổ chức tháng 4/2016, ông được bầu là Thành viên HĐQT Maritime Bank kiêm TGĐ Ngân hàng.

Ông Nguyễn Đức Hoàn - Thành viên HĐQT
Thạc sỹ Tài chính, ĐH Westminster; Thạc sỹ QTKD, ĐH Leicertester, UK.

Ông Nguyễn Đức Hoàn có gần 20 năm kinh nghiệm trên thị trường tài chính. Được đào tạo bài bản tại nước ngoài, ông đã có 8 năm làm việc cho một số định chế tài chính như: NH Loyd TSB, NH Barclays tại Luân Đôn (Anh) và 4 năm công tác tại Ngân hàng Định chế tài chính Maritime Bank. Tháng 1/2013, ông được bổ nhiệm làm TGĐ kiêm TV HĐQT Cty CP Quản lý Quỹ Tín Phát. Tháng 1/2014, ông trở thành TV HĐQT của Cty CP Chứng khoán Maritime (MSI). Tháng 2/2016, ông kiêm giữ thêm vị trí PTGĐ của MSI. Tại ĐHĐCĐ thường niên Maritime Bank tổ chức tháng 4/2016, ông được bầu là Thành viên HĐQT Độc lập Maritime Bank.

BAN KIỂM SOÁT

Bà Phạm Thị Thành - Trưởng Ban Kiểm soát
Thạc sỹ Kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân Hà Nội.

Bà Phạm Thị Thành từng đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng như: PGĐ Ngân hàng Nhà nước Tỉnh Hà Tây (cũ); Phó Vụ trưởng Vụ Tổng Kiểm soát Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; Ủy viên HĐQT, Trưởng Ban Kiểm soát Ngân hàng Chính sách Xã hội Việt Nam. Bà gia nhập Maritime Bank từ tháng 04/2009 với vai trò Thành viên Ban Kiểm soát. Từ tháng 09/2009 đến nay, bà giữ chức vụ Trưởng Ban Kiểm soát Maritime Bank.

Bà Chu Thị Đàm - Thành viên Ban Kiểm soát
Thạc sỹ Kinh tế Tài chính Ngân hàng, Học viện Tài chính.

Bà Chu Thị Đàm có 20 năm kinh nghiệm trong ngành tài chính ngân hàng. Bà gia nhập Maritime Bank từ tháng 9/2008 và từng đảm nhiệm chức vụ Trưởng Phòng Kiểm toán Nội bộ, Chủ nhiệm Kiểm toán Tín dụng, Kiểm toán nội bộ Maritime Bank. Từ tháng 2/2012 đến nay, bà giữ chức vụ Thành viên Ban Kiểm soát Maritime Bank.

Bà Lê Thanh Hà - Thành viên Ban Kiểm soát
Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, ĐH Griggs, Hoa Kỳ.

Bà Lê Thanh Hà gia nhập Maritime Bank từ năm 1991 và đảm nhiệm vị trí lãnh đạo tại các bộ phận Kế toán, Dịch vụ khách hàng, Quản lý vốn, Đầu tư và Kinh doanh ngoại tệ, PGĐ Khối Thị trường Tài chính – Ngân hàng Định chế Tài chính. Từ tháng 2/2012 đến nay, bà giữ chức vụ Thành viên Ban Kiểm soát Maritime Bank.

HỘI ĐỒNG ĐIỀU HÀNH

Ông Huỳnh Bửu Quang – Tổng Giám Đốc kiêm Thành viên HĐQT
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, ĐH Hawaii, Mỹ.

Ông Huỳnh Bửu Quang có hơn 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng và nắm giữ những vị trí cấp cao của Tập đoàn HSBC như: GĐ Khu vực Châu Á Thái Bình Dương phụ trách khối DV thanh toán quốc tế và tài trợ chuỗi cung ứng của 9 nước ở khu vực; GĐ Điều hành NHTM của Tập đoàn HSBC tại Indonesia. Từ tháng 10/2015, ông giữ chức vụ TGĐ Maritime Bank. Từ ĐHĐCĐ thường niên Maritime Bank tổ chức tháng 4/2016, ông được bầu là Thành viên HĐQT Maritime Bank kiêm TGĐ Ngân hàng.

Bà Nguyễn Hương Loan - Phó Tổng Giám đốc Maritime Bank, Tổng Giám đốc Ngân hàng Định chế Tài chính
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, ĐH Sorbonne Paris 1.

Bà Nguyễn Hương Loan gia nhập Maritime Bank năm 2009 với vai trò PTGĐ phụ trách Khối Nguồn vốn; PTGĐ Maritime Bank, TGĐ Ngân hàng Doanh nghiệp lớn & Định chế Tài chính kiêm GĐ Khối Thị trường Tài chính. Hiện tại, bà giữ chức vụ PTGĐ Maritime Bank, TGĐ Ngân hàng Định chế Tài chính.

Bà Đặng Tuyết Dung - Phó Tổng Giám đốc Maritime Bank, Tổng Giám đốc Ngân hàng Bán lẻ
Cử nhân Tài chính – Ngân hàng, ĐH Kinh tế Quốc dân.

Bà Đặng Tuyết Dung từng đảm nhiệm các vị trí quan trọng như: GĐ Giao dịch Tiền tệ & Tài trợ Thương mại; GĐ Triển khai dịch vụ ngân hàng giao dịch toàn cầu tại Citibank; GĐ Ngân hàng bán lẻ, GĐ Ngân hàng bán buôn tại Techcombank. Từ tháng 12/2014, bà giữ chức vụ PTGĐ Maritime Bank kiêm TGĐ Ngân hàng Bán lẻ.

Ông Nguyễn Thế Minh - Phó Tổng Giám đốc Maritime Bank, Tổng Giám đốc Ngân hàng Doanh nghiệp lớn
Thạc sỹ Tài chính Ngân hàng, ĐH ESCP và Paris Dauphine, Pháp.

Ông Nguyễn Thế Minh có hơn 18 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng và từng giữ nhiều vị trí quan trọng tại các ngân hàng uy tín như: GĐ Khối MME, GĐ miền Bắc - HSBC Việt Nam; GĐ cao cấp Khối Doanh nghiệp & các dự án tài chính - Calyon Việt Nam... Từ tháng 4/2015 đến nay, ông giữ chức vụ PTGĐ Maritime Bank, TGĐ Ngân hàng Doanh nghiệp lớn.

Ông Nguyễn Hoàng An - Phó Tổng Giám đốc Maritime Bank, Tổng Giám đốc Ngân hàng Quản lý Tín dụng
Cử nhân Kinh tế, Trường Cao cấp Nghiệp vụ Ngân hàng.

Ông Nguyễn Hoàng An gia nhập Maritime Bank từ năm 1992 và từng giữ các vị trí quan trọng như: GĐ Maritime Bank Thanh Xuân, GĐ Maritime Bank Hà Nội, PTGĐ Ngân hàng Doanh nghiệp lớn & Định chế Tài chính, GĐ Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn, PTGĐ Maritime Bank kiêm TGĐ Ngân hàng Doanh nghiệp lớn. Từ tháng 4/2015 đến nay, ông giữ chức vụ PTGĐ Maritime Bank, TGĐ Ngân hàng Quản lý Tín dụng.

Ông Lê Quang Vu - Tổng Giám đốc Ngân hàng Cộng đồng
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, Trường Quản trị Kinh doanh Maastricht.

Ông Lê Quang Vu đã có hơn 10 năm kinh nghiệm quản lý cấp cao tại ngành hàng tiêu dùng, bán lẻ như: Viễn thông A, Metro Cash & Carry, Castrol, Unza và Unilever. Ông cũng từng giữ chức vụ quan trọng trong các tổ chức tài chính như: GĐ Khối Ngân hàng Phát triển Mê Kông, GĐ Sale & Marketing SGVF. Ông gia nhập Maritime Bank năm 2012 với vai trò Trưởng ban Trù bị thành lập Ngân hàng Thị trường Đại chúng, TGĐ Ngân hàng Đại chúng. Từ tháng 09/2014, ông giữ chức vụ TGĐ Ngân hàng Cộng đồng.

Ông Lê Đăng Khoa - Quyền Tổng Giám đốc Ngân hàng Doanh nghiệp
Cử nhân Kinh tế, ĐH Ngân hàng Tp. HCM.

Ông Lê Đăng Khoa có nhiều năm kinh nghiệm làm việc tại các tổ chức tài chính – ngân hàng uy tín như: PwC Việt Nam, UOB Việt Nam, HSBC Việt Nam và từng giữ nhiều vị trí quan trọng tại HSBC Việt Nam như: GĐ toàn quốc Khối Doanh nghiệp vừa và nhỏ; GĐ cao cấp phát triển kinh doanh Khối Doanh nghiệp lớn. Từ tháng 3/2016 đến nay, ông gia nhập Maritime Bank với vai trò Quyền TGĐ Ngân hàng Doanh nghiệp.

Ông Nguyễn Phi Hùng - Phó Tổng Giám đốc Maritime Bank, Giám đốc Khối Vận hành
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, Viện Công nghệ Châu Á – AIT.

Ông Nguyễn Phi Hùng từng đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng tại PG Bank, GP Bank, Citibank Hà Nội như: GĐ Khối Vận hành, GĐ Phát triển Khách hàng SME, GĐ Dự án, Trưởng phòng Thanh toán quốc tế và Tài trợ thương mại, Trưởng phòng phụ trách Giao dịch ngân quỹ. Ông gia nhập Maritime Bank năm 2013 với cương vị GĐ Khối Công nghệ & Vận hành. Hiện tại, ông giữ chức vụ PTGĐ Maritime Bank kiêm GĐ Khối Vận hành.

Bà Đinh Thị Tố Uyên - Giám đốc Khối Marketing & Truyền thông
Cử nhân Kinh tế, Cử nhân Tiếng Anh.

Bà Đinh Thị Tố Uyên đã có hơn 18 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Marketing & Truyền thông với các vị trí như: GĐ Marketing và Thương hiệu Techcombank; GĐ Marketing & Phát triển Kinh doanh British Petroleum; Trưởng Phòng Marketing Shell Gas Vietnam… Từ tháng 5/2015 đến nay, bà giữ chức vụ GĐ Khối Marketing & Truyền thông Maritime Bank.

Ông Nilesh Banglorewala - Giám đốc Khối Quản lý Tài chính
Cử nhân Thương mại và Kế toán Công chứng.

Ông Nilesh Banglorewala có nhiều năm kinh nghiệm làm việc tại các ngân hàng lớn như: HSBC, Standard Chartered Bank, Scotia Capital khu vực Châu Á, Trung Cận Đông và Bắc Mỹ với rất nhiều vị trí khác nhau như: GĐ Vùng Quản lý Tài chính, GĐ Tài chính. Ông gia nhập Maritime Bank từ tháng 7/2011 đến tháng 6/2014. Tháng 09/2015, ông trở lại Maritime Bank và giữ chức vụ GĐ Khối Quản lý Tài chính Maritime Bank.

Bà Nguyễn Thu Trang - Giám đốc Nhân sự
Cử nhân Quản trị Kinh doanh.

Bà Nguyễn Thu Trang gia nhập Maritime Bank từ năm 2008 và từng đảm trách những vị trí quan trọng như: Phó Trưởng ban Trợ lý Tổng Giám đốc, Phó Chánh văn phòng Hội đồng Điều hành, GĐ Nhân sự Maritime Bank kiêm Chánh Văn phòng. Từ tháng 5/2015 đến nay, bà giữ chức vụ GĐ Nhân sự Maritime Bank.

Ông Bùi Quốc Khánh - Giám đốc Công nghệ
Thạc sỹ Hệ thống Thông tin, ĐH Queensland, Australia.

Ông Bùi Quốc Khánh đã có hơn 15 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực công nghệ thông tin với các vị trí như: Phó Phòng Điện Toán Techcombank, GĐ Khối Công nghệ VIB, GĐ Khối Công nghệ Thông tin Bảo Việt Bank, PTGĐ phụ trách Công nghệ Thông tin và Ngân hàng Điện tử Ngân hàng TMCP Quốc Dân…Tháng 3/2015, ông gia nhập Maritime Bank và được bổ nhiệm chức vụ GĐ Công nghệ Maritime Bank.

Ông Bede Pohlen - Giám đốc Khối Quản lý Rủi ro
Cử nhân Thương mại, chuyên ngành Kế toán và Luật Thương mại, ĐH Auckland, New Zealand.

Ông Bede Pohlen có hơn 20 năm kinh nghiệm làm việc tại các tập đoàn tài chính và ngân hàng quốc tế. Trong suốt sự nghiệp của mình, ông Bede đã làm việc tại nhiều quốc gia trên thế giới, bao gồm: New Zealand, Anh, Philippines, Hồng Kông, Oman và Tiểu vương quốc Ả rập Thống nhất. Trước khi làm việc tại Maritime Bank, ông đã từng giữ nhiều vị trí quản lý cấp cao như: GĐ Phục hồi Tài chính Doanh nghiệp và GĐ phụ trách các DV Tài chính DN KPMG Luân Đôn và Hồng Kông, GĐ Quan hệ KH – Khối Phục Hồi Tài Chính DN HSBC Hồng Kông, PCT Khối Phục hồi Tài chính Doanh nghiệp và sau đó là PCT Cao cấp kiêm GĐ Quản lý Rủi ro và Tín dụng HSBC – Philippines, GĐ Doanh nghiệp Toàn cầu tại NH Định chế HSBC – Luân Đôn, GĐ Tín dụng & Rủi ro HSBC – Oman, GĐ Quản lý Rủi ro tại NH Ả Rập và PTGĐ kiêm GĐ Quản lý Rủi ro tại Tập đoàn Tài chính Gulf - các Tiểu vương quốc Ả rập Thống nhất.

QUẢN LÝ RỦI RO VỮNG CHẮC – HƯỚNG TỚI PHÁT TRIỂN MẠNH MẼ VÀ BỀN VỮNG

Với định hướng phát triển hợp lý và bền vững, Maritime Bank tin tưởng vào việc quản lý rủi ro mang tính cầu thị, chủ động, cân bằng và độc lập. Khung quản lý rủi ro của Ngân hàng được xác định dựa trên mô hình ba tuyến phòng thủ, theo đó : đội ngũ nhân viên kinh doanh và ban lãnh đạo (tuyến đầu tiên) phải chịu trách nhiệm về rủi ro, trong khi đó Khối Quản lý rủi ro và các chức năng kiểm soát khác (tuyến phòng thủ thứ hai) chịu trách nhiệm giám sát độc lập và đặt ra các thử thách mang tính khách quan cho tuyến phòng thủ đầu tiên, cũng như theo dõi và kiểm soát rủi ro; phòng Kiểm toán Nội bộ (tuyến thứ ba) có trách nhiệm đảm bảo rằng tuyến phòng thủ đầu tiên và thứ hai hoàn thành được các mục tiêu kiểm soát.

Quản lý rủi ro tín dụng

Rủi to tín dụng là tổn thất gây ra do người vay vốn hoặc đối tác không thực hiện các nghĩa vụ tài chính hoặc cam kết trong hợp đồng với Ngân hàng.

Năm 2016, Maritime Bank chủ động quản lý rủi ro tín dụng trên cả góc độ toàn danh mục cũng như tại từng phân khúc khách hàng và ngành. Đặc biệt chú trọng tới công tác quản lý các khoản nợ rủi ro, nợ có vấn đề và các khoản nợ cần chú ý. Kết quả là tỷ lệ nợ xấu luôn ở mức dưới 3% theo quy định của NHNN. Khối Quản lý rủi ro đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ các ngân hàng chuyên doanh nhằm chuẩn hóa các danh mục tín dụng, từ đó đưa ra biện pháp nâng cao chất lượng tín dụng, giảm thiểu nợ xấu, tối đa lợi nhuận cho Ngân hàng.

Tại Maritime Bank, tất cả các chính sách tín dụng được xem xét và phê duyệt bởi Ủy ban Quản lý rủi ro và Kiểm toán. Hầu hết các khoản vay đều được đảm bảo bằng những loại hình tài sản đảm bảo được chấp nhận để giảm thiểu rủi ro tín dụng. Nỗ lực giảm thiểu rủi ro tín dụng còn được thực hiện thông qua việc đa dạng hóa các loại tài sản theo phân khúc khách hàng và ngành nghề kinh tế.

Trong năm 2016, hàng loạt các công cụ và mô hình xếp hạng tín dụng nội bộ được rà soát, nâng cấp cho các Ngân hàng chuyên doanh. Các công cụ, hệ thống quản lý hạn mức và cảnh báo sớm (Early Warning), các hệ thống báo cáo cũng được nâng cấp và hoàn thiện hơn cho các Ngân hàng chuyên doanh, nhằm nhận dạng phát hiện sớm các khoản nợ tiềm ẩn rủi ro, từ đó giúp Ngân hàng có các hành động phòng ngừa kịp thời. Maritime Bank cũng tiếp tục thực hiện việc phân tích ngành kinh tế định kỳ để đảm bảo các giới hạn chịu đựng phù hợp được áp dụng tại mọi thời điểm.

Công tác quản trị rủi ro tín dụng sẽ tiếp tục là trọng tâm chính trong năm 2017. Tuyên bố Khẩu vị rủi ro đã được xây dựng với nội dung phù hợp với ngân sách của Ngân hàng trong năm 2017. Song song với công tác vận hành danh mục, các chính sách tín dụng sẽ tiếp tục được rà soát định kỳ. Các công cụ, mô hình xếp hạng, hệ thống quản lý hạn mức và tài sản đảm bảo, hệ thống cảnh báo sớm sẽ tiếp tục được rà soát và nâng cấp, nhằm đảm bảo Maritime Bank luôn sẵn sàng với những thay đổi. Hệ thống khởi tạo cho vay và hệ thống thu hồi nợ cũng dự kiến được triển khai.

Quản lý rủi ro thị trường

Rủi ro thị trường là rủi ro tổn thất do sự thay đổi của giá cả và tỷ giá thị trường (bao gồm lãi suất, biên độ tín dụng, giá cổ phiếu, tỷ giá hối đoái và giá cả hàng hóa), mối tương quan giữa chúng và mức độ biến động của chúng.

Tại Maritime Bank, mục tiêu hàng đầu của Quản lý rủi ro thị trường là xác định và triển khai các chính sách và quy trình quản lý rủi ro thị trường, phát triển năng lực kiểm soát và giám sát hạn mức rủi ro thị trường toàn diện dưới định hướng của ALCO, thực hiện kiểm tra sức chịu đựng và đảm bảo tuân thủ các quy định pháp lý.

Trong năm 2016, Bộ phận Quản lý rủi ro thị trường tập trung nâng cấp hệ thống văn bản chính sách, hạn mức quản lý rủi ro thị trường và khai thác trực tiếp kết quả báo cáo giám sát từ hệ thống tự động Kondor+. Các quy định chính về quản lý và giám sát rủi ro thị trường đã được sửa đổi nhằm đáp ứng sự thay đổi của Khung Quản lý rủi ro về tỷ lệ an toàn vốn theo chuẩn mực Basel II. Các hạn mức rủi ro mới được áp dụng cho hoạt động kinh doanh trái phiếu và hoạt động kinh doanh sản phẩm phái sinh, trong khi cơ chế giám sát và cơ chế quản lý trạng thái ngoại tệ của các đơn vị kinh doanh đã được thay thế bởi hệ thống mới. Ngoài ra, phương án tác nghiệp nội bộ phòng ngừa khi có sự cố hệ thống dữ liệu bị lỗi đã được xây dựng nhằm đảm bảo tính liên tục của công tác giám sát và báo cáo rủi ro thị trường.

Năm 2017, Ngân hàng sẽ tiếp tục tăng cường Quản lý rủi ro thị trường thông qua tăng cường giám sát tự động và nâng cấp hệ thống báo cáo. Rủi ro thị trường sẽ tiếp tục đóng vai trò tiên phong trong việc xác định và quản lý rủi ro thị trường đối với các sản phẩm mới.

Quản lý rủi ro thanh khoản

Rủi ro thanh khoản là rủi ro mà Ngân hàng không thể thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính với chi phí hợp lý khi đến hạn. Nghĩa vụ

tài chính bao gồm các khoản nợ đối với người gửi tiền, các khoản thanh toán đến hạn theo hợp đồng phái sinh, thanh toán các giao dịch mượn và mua lại chứng khoán, cho vay và cam kết đầu tư.
Tài sản lưu động là một phần quan trọng trong quản lý thanh khoản và Ngân hàng nắm giữ các loại tài sản này với số lượng đủ để đáp ứng nhu cầu về quản lý thanh khoản.

Hội đồng quản lý tài sản nợ có ("ALCO") đưa ra định hướng chiến lược trong công tác quản lý rủi ro lãi suất, rủi ro tỷ giá, rủi ro thanh khoản và rủi ro nguồn vốn, đưa ra các quyết định về danh mục đầu tư và kinh doanh và quản lý vốn. Ủy ban tổ chức họp hàng tháng, hoặc thường xuyên hơn tùy từng trường hợp.

Năm 2016, hệ thống thông tin quản lý và báo cáo thanh khoản đã được nâng cấp nhằm tuân thủ các quy định mới của NHNN.

Năm 2017 sẽ tiếp tục duy trì tài sản thanh khoản cao để đảm bảo cho các tình huống cần thiết, duy trì cấu trúc huy động bền vững và giảm thiểu mức độ rủi ro tập trung về kỳ hạn và đối tượng huy động.

Basel II

Maritime Bank là một trong 10 ngân hàng được NHNN lựa chọn tiên phong trong việc triển khai chương trình tuân thủ Basel II.
Trong năm 2016, dưới sự chỉ đạo sát sao của Ban Chỉ đạo dự án Basel II (với thành viên là các lãnh đạo cấp cao thuộc Hội đồng Quản trị và Hội đồng Điều hành), Maritime Bank là một trong số ít các ngân hàng thành công trong việc xây dựng một công cụ đánh giá rủi ro để tính toán tự động tỷ lệ an toàn vốn của Ngân hàng (CAR). Cho đến 31/12/2016, hệ số CAR của Ngân hàng luôn vượt xa so với yêu cầu quy định bởi NHNN.

Trong năm 2017, Maritime Bank sẽ tập trung cải thiện văn bản, quy trình và chính sách, tiến tới tuân thủ toàn diện Thông tư 41 của NHNN. Ngân hàng cũng chú trọng cải thiện chất lượng dữ liệu và hệ thống, triển khai đào tạo và đưa khái niệm Basel II vào hoạt động hàng ngày.

Mô hình công cụ

Để phản ánh chính xác mức độ rủi ro của khách hàng, các mô hình đo lường rủi ro tín dụng của Maritime Bank thường xuyên được xây dựng, rà soát, hiệu chỉnh, nâng cấp. Bên cạnh việc rà soát hiệu quả các mô hình, Maritime Bank đã nâng cấp thành công mô hình xếp hạng tín dụng nội bộ và phát triển mới mô hình hành vi cho sản phẩm Thẻ tín dụng cá nhân.

Năm 2017, Phòng Mô hình công cụ sẽ phát triển hệ thống đánh giá tập trung tự động cho Ngân hàng. Việc này không chỉ nâng cao hiệu quả và năng suất mà còn mang lại dịch vụ kịp thời hơn cho khách hàng của chúng ta, đồng thời hỗ trợ việc tuân thủ các tiêu chuẩn Basel II.

Quản lý rủi ro Thẻ và Ngân hàng điện tử

Quản lý rủi ro hoạt động thẻ và ngân hàng điện tử (NHĐT) có trách nhiệm kiểm soát, phòng ngừa, ngăn chặn và xử lý các rủi ro giao dịch gian lận giả mạo; cập nhật và kiểm soát tuân thủ các yêu cầu quy định của Hiệp hội thẻ, Ngân hàng Nhà nước về hoạt động thẻ và NHĐT, tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT).

Các sáng kiến chính được thực hiện trong năm 2016 bao gồm: triển khai các hoạt động đào tạo định kỳ cho CBNV nhằm nâng cao nhận thức và từ đó giảm thiểu rủi ro/tổn thất do gian lận; nâng cấp hệ thống cảnh báo giao dịch thẻ, hướng tới giám sát gần thời gian thực (near realtime); thiết lập hệ thống cảnh báo giám sát giao dịch ngân hàng điện tử.

Trong năm 2017, Quản lý rủi ro Thẻ và Ngân hàng điện tử cũng sẽ tập trung vào việc củng cố, nâng cấp các quy tắc cảnh báo giao dịch có rủi ro cao để phù hợp với xu hướng các gian lận có thể xảy ra, tăng tỷ lệ phát hiện gian lận hiện tại, hướng tới giảm đáng kể số lượng các giao dịch gian lận phát sinh.

Quản lý rủi ro hoạt động

Rủi ro hoạt động là rủi ro tổn thất, bất kể trực tiếp hoặc gián tiếp, mà Ngân hàng gặp phải do các quy trình hoặc hệ thống nội bộ không phù hợp hoặc gặp sự cố, sự cố con người, hoặc các sự kiện bên ngoài. Rủi ro này tồn tại ở các hình thức khác nhau trong mọi đơn vị kinh doanh và chức năng. Rủi ro hoạt động không chỉ gây ra các tổn thất về tài chính, mà còn dẫn đến chế tài xử phạt và gây tổn hại cho danh tiếng của Ngân hàng.

Ngân hàng đã xây dựng các chính sách, quy trình và phương pháp đánh giá nhằm đảm bảo rủi ro hoạt động được xác định và quản lý hợp lý với sự kiểm soát hữu hiệu. Maritime Bank cũng có một cơ cấu quản trị và tổ chức nhằm cung cấp công tác giám sát có hiệu quả, trong số đó phải kể đến việc Phòng Quản lý rủi ro hoạt động đã thành công trong việc xây dựng khẩu vị rủi ro của đơn vị.

Ngân hàng rất thành công trong việc quản lý rủi ro hoạt động nhằm bảo vệ tài sản của khách hàng và bảo toàn giá trị cho cổ đông.

Các sáng kiến chính được thực hiện trong năm 2016 bao gồm: rà soát và cập nhật các chính sách, quy trình về quản lý rủi ro hoạt động; thành lập đội phòng chống gian lận tại các Ngân hàng chuyên doanh; đào tạo nâng cao nhận thức về phát hiện và phòng chống gian lận cho nhân viên kinh doanh; củng cố quản lý an toàn thông tin; phát triển và nâng cấp phần mềm Quản lý rủi ro hoạt động.

Chúng tôi sẽ tiếp tục tăng cường công tác quản lý rủi ro hoạt động vào năm 2017. Các mục tiêu chính bao gồm: giảm tổn thất rủi ro hoạt động xuống thấp hơn năm 2016, nâng cao nhận thức toàn hàng, tăng cường phát triển và đào tạo nhân sự.

Rủi ro pháp lý

Rủi ro pháp lý là rủi ro không tuân thủ luật pháp và các quy định cũng như những thay đổi trong luật pháp và các quy định, gây ảnh hưởng đến hoạt động của Ngân hàng hoặc của khách hàng.

Năm 2016, nhận thức về Tuân thủ pháp lý đã được tăng cường trên phương diện toàn hàng và hiện là giá trị cốt lõi số 1 của Maritime Bank. Ngân hàng đã thực hiện thành công Giai đoạn I của dự án AML và KYC hiện đang được quản lý theo Luật pháp Việt Nam và các tiêu chuẩn quốc tế.

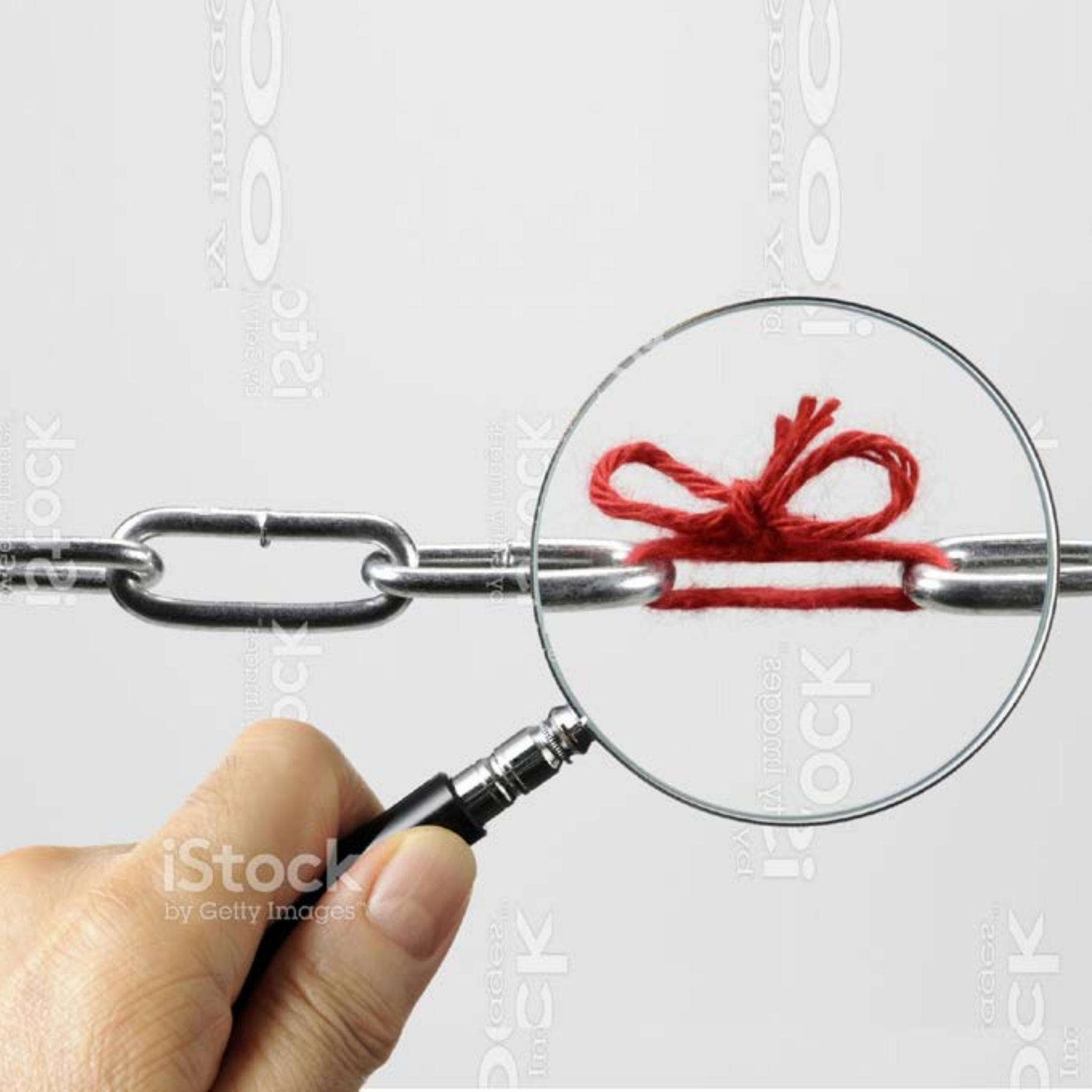
Năm 2017, các sáng kiến then chốt bao gồm việc hoàn thành dự án AML, từ đó giúp giám sát giao dịch tự động.

Trọng tâm 2017

Nhằm tiếp tục phát triển Khung Quản lý rủi ro và công tác quản lý rủi ro, một số sáng kiến quan trọng đã được lên kế hoạch cho năm 2017 như sau:

- Triển khai hệ thống khởi tạo cho vay (LOS) nhằm tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả và năng suất, tăng tốc độ cho thị trường bằng cách tự động hóa luồng công việc và nhờ đó nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Triển khai hệ thống thu nợ nhằm nâng cao hiệu quả và năng suất cũng như giảm thiểu nợ quá hạn/ chi phí rủi ro.
- Xây dựng và triển khai thực hiện Tuyên bố Khẩu vị rủi ro phù hợp với ngân sách năm 2017. Các hệ số đo lường khẩu vị rủi ro chính sẽ đảm bảo Ngân hàng luôn nằm trong giới hạn rủi ro thích hợp.
- Triển khai hệ thống đánh giá tập trung tự động cho tất cả khách hàng.

Các sáng kiến trên sẽ đảm bảo rằng Khối Quản lý rủi ro tiếp tục hỗ trợ hiệu quả trên góc độ rủi ro cho Ngân hàng để đạt được sự tăng trưởng bền vững.


iStock
by Getty Images