



NGÂN HÀNG QUỐC DÂN

2016

**BÁO CÁO  
THƯỜNG NIÊN**  
annual report



# 2016

**BÁO CÁO  
THƯỜNG NIÊN**  
annual report

Tổng quan về NCB	<b>04-12</b>
Quản trị ngân hàng	<b>13-25</b>
Hoạt động ngân hàng	<b>26-41</b>
Báo cáo tài chính	<b>42-53</b>
Kế hoạch kinh doanh 2017	<b>54-55</b>

# I TỔNG QUAN NCB



## MỤC LỤC

THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH HĐQT	06
SỰ KIỆN NỔI BẬT	07-12
SƠ ĐỒ TỔ CHỨC	14-15
HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ	16-17
BAN KIỂM SOÁT	18
BAN ĐIỀU HÀNH	19-20

## THÔNG ĐIỆP CHỦ TỊCH HĐQT

### Thưa Quý vị,

Trước hết, thay mặt HĐQT, tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý cổ đông, Quý đối tác, khách hàng và toàn thể cán bộ nhân viên Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) vì sự tin tưởng, đồng hành cùng chúng tôi trong thời gian qua.

Năm 2016, NCB bắt đầu triển khai chiến lược phát triển giai đoạn 2016-2020 với ba trọng tâm chiến lược là Hiệu quả - Đột phá - Gia tăng giá trị và đã đạt được những kết quả đáng khích lệ. Điểm sáng nổi bật là sự ghi nhận của NHNN thông qua việc chấp thuận cho NCB được nâng cấp thêm 6 điểm giao dịch bao gồm 4 đơn vị cấp chi nhánh và 2 đơn vị cấp Phòng giao dịch. Định hướng trở thành Ngân hàng bán lẻ hàng đầu và nhà tư vấn tài chính chuyên nghiệp với môi trường làm việc tiên tiến cũng dần được khẳng định khi NCB liên tiếp nhận được các giải thưởng quốc tế uy tín như "Ngân hàng tư vấn tài chính tốt nhất Việt Nam năm 2016", "Ngân hàng có môi trường làm việc tốt nhất Việt Nam năm 2016"; giải thưởng "Thương hiệu mạnh Việt Nam".

Năng lực phục vụ khách hàng của NCB tiếp tục được nâng tầm với việc chuyển đổi mạnh mẽ về mô hình kinh doanh, thiết lập các trung tâm kinh doanh (khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp) theo phân khúc chuyên biệt tại từng điểm giao dịch; chuyển đổi hệ thống Ngân hàng lõi core banking sang hệ thống T24 và xây dựng được nền tảng Ngân hàng số hiện đại.

Những nỗ lực nói trên đã góp phần mang lại cho NCB một năm kinh doanh với kết quả khởi sắc và mang tính bền vững hơn. Tổng tài sản ngân hàng gần chạm ngưỡng 70.000 tỷ đồng, đạt mức tăng trưởng 43% so với năm 2015, hoàn thành 113% kế hoạch đề ra. Hoạt động huy động và cho vay đều có mức tăng trưởng cao so với năm 2015 (tương ứng mức tăng trưởng là 22,8% và 23,9%). Lợi nhuận kinh doanh đạt mức 211 tỷ đồng, tăng 90% so với năm 2015 và hoàn thành 123% kế hoạch năm 2016, trong đó, nguồn thu từ phí dịch vụ tăng 55%, từng bước hiện thực hoá chiến lược của NCB là bán chéo và tăng tỷ trọng nguồn thu phi tín dụng. Chất lượng bảng cân đối tài sản tiếp tục được cải thiện và nợ xấu được kiểm soát tốt ở mức dưới 3%.



### Thưa Quý vị,

Bước vào 2017, NCB xác định lấy **Tốc độ** và **Chất lượng** như một nguyên tắc hành động xuyên suốt cho các ưu tiên chiến lược về tăng cường dịch vụ khách hàng, củng cố năng lực tài chính, hoàn thiện mô hình kinh doanh, đẩy mạnh quản trị rủi ro và mở rộng hệ sinh thái đối tác, khách hàng nhằm mục tiêu bứt phá mạnh mẽ với chiến lược sản phẩm tập trung cho các phân khúc Nhà, Xe, Ngân hàng số và Bảo hiểm ngân hàng (Bancassurance). Bên cạnh đó, NCB cũng sẽ tiếp tục chú trọng các giải pháp quản lý chặt chẽ chi phí hoạt động, phát triển nguồn nhân lực có chất lượng và xây dựng văn hóa doanh nghiệp mạnh như một lợi thế cạnh tranh khác biệt.

Chúng tôi tin tưởng và mong luôn nhận được sự tin cậy, đồng hành của Quý cổ đông, Quý khách hàng để NCB tiếp tục tăng tốc đến thành công và tạo lập các giá trị bền vững.

### Trân trọng,

**Trần Hải Anh**  
Chủ tịch HĐQT

# SỰ KIỆN NỔI BẬT



## SỰ KIỆN NỔI BẬT

Năm 2016, Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) đã bắt đầu vào chu kỳ tăng tốc mạnh mẽ. Những kết quả đạt được trong năm đã ghi những dấu ấn quan trọng của NCB đồng thời tạo động lực thúc đẩy NCB chinh phục những đỉnh cao mới trong năm 2017.

### 01 | Kết quả tài chính tiếp tục khởi sắc và tăng trưởng bền vững

Tổng tài sản ngân hàng gần chạm ngưỡng 70.000 tỷ đồng, đạt mức tăng trưởng 43% so với năm 2015, hoàn thành 113% kế hoạch đề ra. Hoạt động huy động và cho vay đều có mức tăng trưởng cao so với năm 2015 (tương ứng mức tăng trưởng là 22,8% và 23,9%). Lợi nhuận kinh doanh đạt mức 211 tỷ đồng, tăng 90% so với năm 2015 và hoàn thành 123% kế hoạch năm 2016, trong đó, nguồn thu từ phí dịch vụ tăng 55%, từng bước hiện thực hoá chiến lược của NCB là bán chéo và tăng tỷ trọng nguồn thu phi tín dụng. Chất lượng bảng cân đối tài sản tiếp tục được cải thiện và nợ xấu được kiểm soát tốt ở mức dưới 3%.

### 02 | Ghi nhận của NHNN và đánh giá cao của các tổ chức tín nhiệm trong nước, quốc tế

Những nỗ lực tích cực của NCB đã được NHNN ghi nhận với việc chấp thuận cho phép nâng cấp mở mới 4 chi nhánh và 2 phòng giao dịch, góp phần tăng năng lực phục vụ khách hàng cũng như tạo điều kiện cho việc thực hiện chiến lược nâng cao hiệu quả hệ thống mạng lưới.

Bên cạnh các giải thưởng uy tín trong nước về thương hiệu, sản phẩm như giải thưởng “Thương hiệu mạnh Việt Nam”, giải thưởng “Tin và Dùm”; năm 2016, NCB vinh dự nhận hai giải thưởng quốc tế là “Ngân hàng Tư vấn tài chính tốt nhất VN 2016” và “Ngân hàng có Môi trường làm việc tốt nhất VN 2016” do Tạp chí Quốc tế uy tín Global Banking&Finance Review và International Finance Magazine bình chọn.

Điều này đã tạo động lực lớn để NCB dần hiện thực hóa tầm nhìn chiến lược trở thành một Ngân hàng bán lẻ hiệu quả theo các chuẩn mực quốc tế về mô hình tư vấn tài chính với cam kết tạo dựng một môi trường làm việc tốt nhất cho nhân viên.





## 03 | Năng lực phục vụ khách hàng được cải thiện rõ rệt với nền tảng công nghệ tiên tiến

Một phần quan trọng trong chiến lược phát triển của NCB cũng đã được hoàn tất trong năm 2016, đó là việc chuyển đổi hệ thống core banking. NCB đã thực hiện chuyển đổi và đưa vào vận hành thành công hệ thống core banking mới T24, một trong những giải pháp về nghiệp vụ ngân hàng đang được sử dụng bởi trên 600 định chế tài chính hàng đầu thế giới phát triển bởi tập đoàn công nghệ Temenos-Thụy Sĩ. Bên cạnh các module thông thường để phục vụ các nhu cầu nghiệp vụ, quản lý của ngân hàng truyền thống, hệ thống T24 mới này đã được NCB đầu tư toàn diện với các module tiên tiến về quản trị dữ liệu khách hàng, thông tin quản trị và đặc biệt là các ứng dụng ngân hàng số hiện đại Digital Banking. Việc chuyển đổi thành công hệ thống T24 sẽ là một bước đột phá lớn cho NCB trong việc phục vụ tốt hơn nhu cầu khách hàng, tăng cường năng lực cạnh tranh cũng như quản trị hiệu quả thông qua các tính năng vượt trội và nền tảng về phát triển sản phẩm mới, điều hành kinh doanh và quản trị rủi ro theo thông lệ tốt nhất.



## 04 | Tăng cường quy mô mạng lưới, kênh phân phối và năng lực bán hàng, dịch vụ

NCB đã tập trung chuyển đổi mạnh mẽ về mô hình tổ chức, quản trị đơn vị, mạng lưới từ Hội sở đến Phòng giao dịch (PGD) theo hướng tăng cường hiệu quả và chuyên môn hóa theo địa bàn, phân khúc khách hàng. Hiệu quả của các đơn vị đã được cải thiện rõ rệt với việc chuyển đổi địa điểm, tăng cường bộ nhận diện thương hiệu đồng nhất đối với chi nhánh, PGD. Hệ thống mạng lưới, (CN) kênh phân phối của NCB đã được tái thiết kế theo chiến lược "điểm giao dịch cứng" gồm 91 Chi nhánh, PGD kết hợp với "kênh phân phối mềm" là các Trung tâm kinh doanh theo phân khúc khách hàng (KHCCN, KHDCN) và mô hình dịch vụ linh hoạt CST- Customer Service Team bố trí theo Vùng, khu vực. Mô hình CST được NCB phát triển như một "vũ khí cạnh tranh" riêng và đã góp phần rất lớn vào thành công trong việc đảm bảo giá trị cốt lõi là Tốc độ và Chất lượng, đáp ứng nhanh nhất giao dịch cho khách hàng. Việc chuyển đổi này đã tạo điều kiện để NCB không chỉ tăng số lượng kênh phục vụ khách hàng lên con số 143 điểm mà còn cải thiện rõ rệt về chất lượng bán hàng, dịch vụ.

Bên cạnh đơn vị mạng lưới theo địa bàn truyền thống, năng lực phục vụ khách hàng của NCB cũng được tăng cường với việc nâng cấp và triển khai một loạt các tính năng giao dịch qua các kênh giao dịch đối tác, Internet và đặc biệt là các ứng dụng trên nền tảng di động NCB Smart.



## 05 | Quan hệ đối tác trong nước và quốc tế được mở rộng

**H**oạt động kinh doanh hiệu quả và bền vững của NCB trong những năm trở lại đây đã tạo dựng được hình ảnh tích cực trong cộng đồng doanh nghiệp trong nước và quốc tế. Việc mở rộng quan hệ đối tác là trọng tâm quan trọng của chiến lược Gia tăng giá trị và cũng đã được thực hiện thành công. Bên cạnh các đối tác kinh doanh truyền thống được mở rộng thêm như các định chế tài chính trong nước, quốc tế trong các quan hệ đại lý, giao dịch liên ngân hàng; các chủ đầu tư bất động sản, hãng/ đại lý phân phối xe ô tô trên toàn quốc cho 2 sản phẩm chiến lược Nhà-Xe, năm 2016 NCB đã thiết lập quan hệ đối tác với các công ty lớn về lĩnh vực Bảo hiểm như bảo hiểm Bảo Việt, Bảo hiểm Prevoir. Việc hợp tác với các định



chế bảo hiểm không chỉ mang lại cho NCB tiềm năng về khai thác nguồn tiền gửi, mở rộng kênh tiếp cận khách hàng mà còn mang lại cơ hội lớn cho việc triển khai các sản phẩm mới như Bancasurance.



## 06 | Đột phá trong phát triển sản phẩm, dịch vụ

**N**ăm 2016 ghi nhận những dấu ấn của NCB với việc ra mắt hàng loạt sản phẩm, dịch vụ mới tiện ích: NCB Smart, NCB Visa, NCB Priority và các sản phẩm “may đo” dành riêng cho các khách hàng doanh nghiệp.

Cùng với các sản phẩm “lãi” như: cho vay mua nhà, mua xe, cho vay ưu đãi hộ kinh doanh...NCB tiếp tục tung ra các sản phẩm có công nghệ cao như NCB Smart - dịch vụ ngân hàng điện tử trên thiết bị di động (điện thoại thông minh, máy tính bảng) mang lại những dịch vụ, tiện ích tốt nhất cho khách hàng, tăng trải nghiệm người dùng. Việc triển khai thành công thẻ tín dụng NCB Visa cùng với việc ra đời Trung tâm khách hàng ưu tiên NCB Priority đã góp phần đưa ra



bộ sản phẩm theo gói và đa dạng hóa dịch vụ cho các phân khúc khách hàng khác nhau. Năm 2016 cũng là năm đánh dấu lần đầu tiên các khách hàng của NCB có thêm cơ hội lựa chọn đầu tư hiệu quả được phân phối như các sản phẩm bán chéo của Nguồn vốn qua kênh chi nhánh.





## 07 | Tích cực tham gia các hoạt động từ thiện vì cộng đồng

Hoạt động cộng đồng với trên tinh thần đạo lý và trách nhiệm xã hội đã trở thành một truyền thống trong toàn hệ thống NCB. Bên cạnh việc phát triển kinh doanh hiệu quả, NCB thường xuyên tổ chức các hoạt động cộng đồng, phát triển các chương trình thiện nguyện để nâng cao và duy trì trách nhiệm xã hội cho từng CBNV. Đặc biệt năm 2016, ngoài các chương trình từ thiện như tặng quà, hỗ trợ trẻ em khó khăn, người khuyết tật, nạn nhân chất độc da cam; đồng bào các vùng bị lũ lụt thiên tai, NCB còn thực

hiện các chương trình giáo dục, dân sinh như xây tặng trường tiểu học, mầm non tại Yên Bái, Cao Bằng; xây cầu tại Đồng Tháp, Kiên Giang...

Hàng năm NCB đều duy trì chương trình thường niên "Ngày vì cộng đồng", được coi như ngày truyền thống vì cộng đồng các CBNV NCB tham gia đóng góp cùng với các đối tác và tổ chức bên ngoài.



## 08 | Đẩy mạnh hoạt động văn hóa doanh nghiệp

Một trong những thế mạnh và điểm khác biệt lớn nhất mà NCB đã tạo ra được trong những năm qua đó chính là nét văn hóa doanh nghiệp mang nét riêng có của NCB. Đây cũng chính là một phần quan trọng trong chiến lược phát triển của NCB và cũng là điểm nhấn tạo ra sự thu hút không chỉ đối với người lao động mà còn đối với các đối tác khi làm việc với NCB. Sự trao đổi tương tác hai chiều trong môi trường thân thiện, hoà đồng giữa lãnh đạo và nhân viên luôn được duy trì tại NCB thông qua các buổi đào tạo, teambuilding và đặc biệt là các buổi Work Out-khi

luôn có sự tham gia của các cấp lãnh đạo cao nhất của Ngân hàng với vai trò như một thành viên bình đẳng trong nhóm với nhân viên để cùng sáng tạo và giải quyết vấn đề. Hoạt động truyền thông, gắn kết nội bộ được thực hiện sáng tạo qua nhiều hình thức như Bản tin, Website nội bộ, Facebook, talkshow. Năm 2016, NCB đã triển khai một loạt các chương trình đặc sắc tại các Vùng, đơn vị như “Không gian âm nhạc NCB”; chương trình Chào cờ đầu tuần với Quốc ca và NCB ca; chương trình Đài phát thanh NCB-VON tại HO...

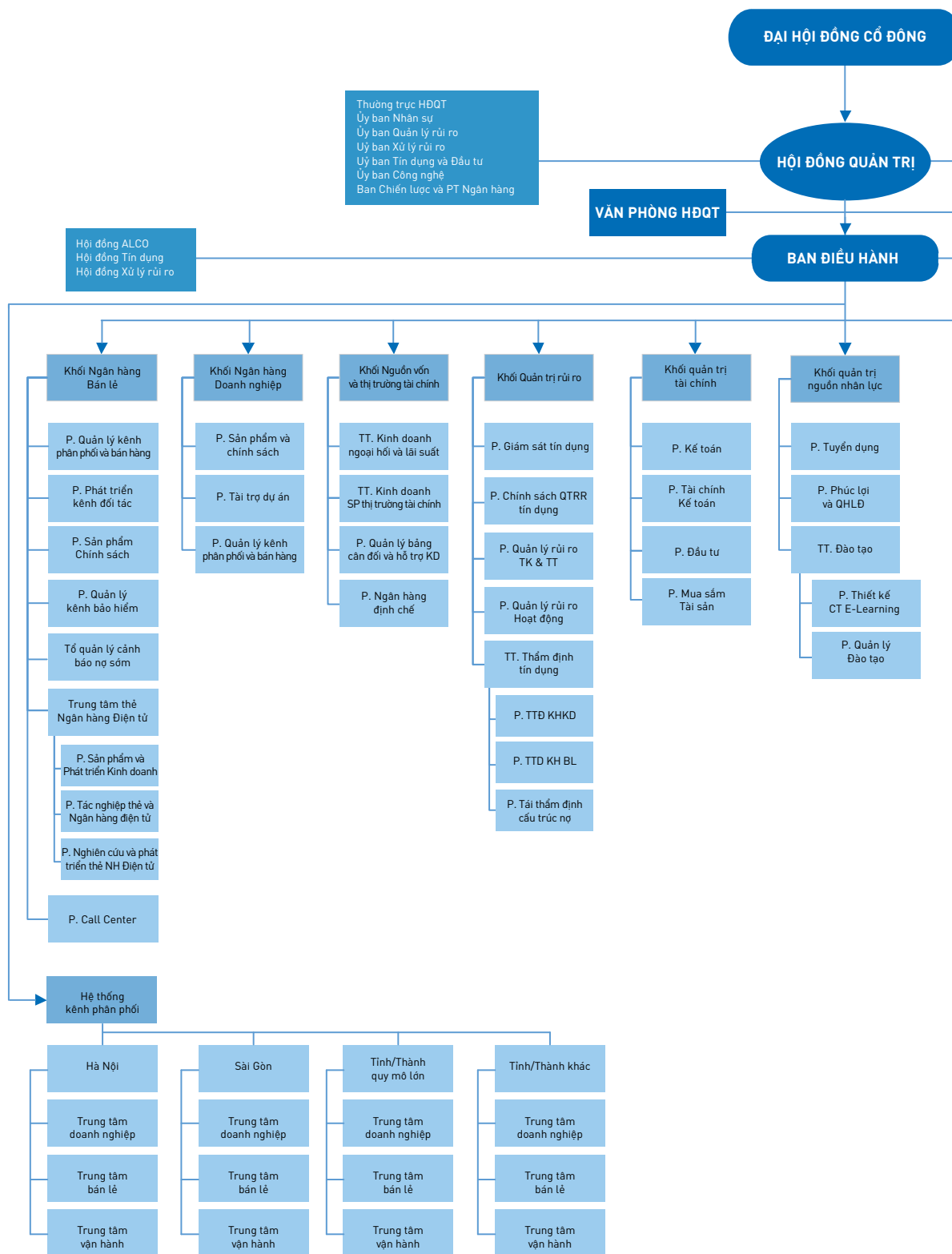




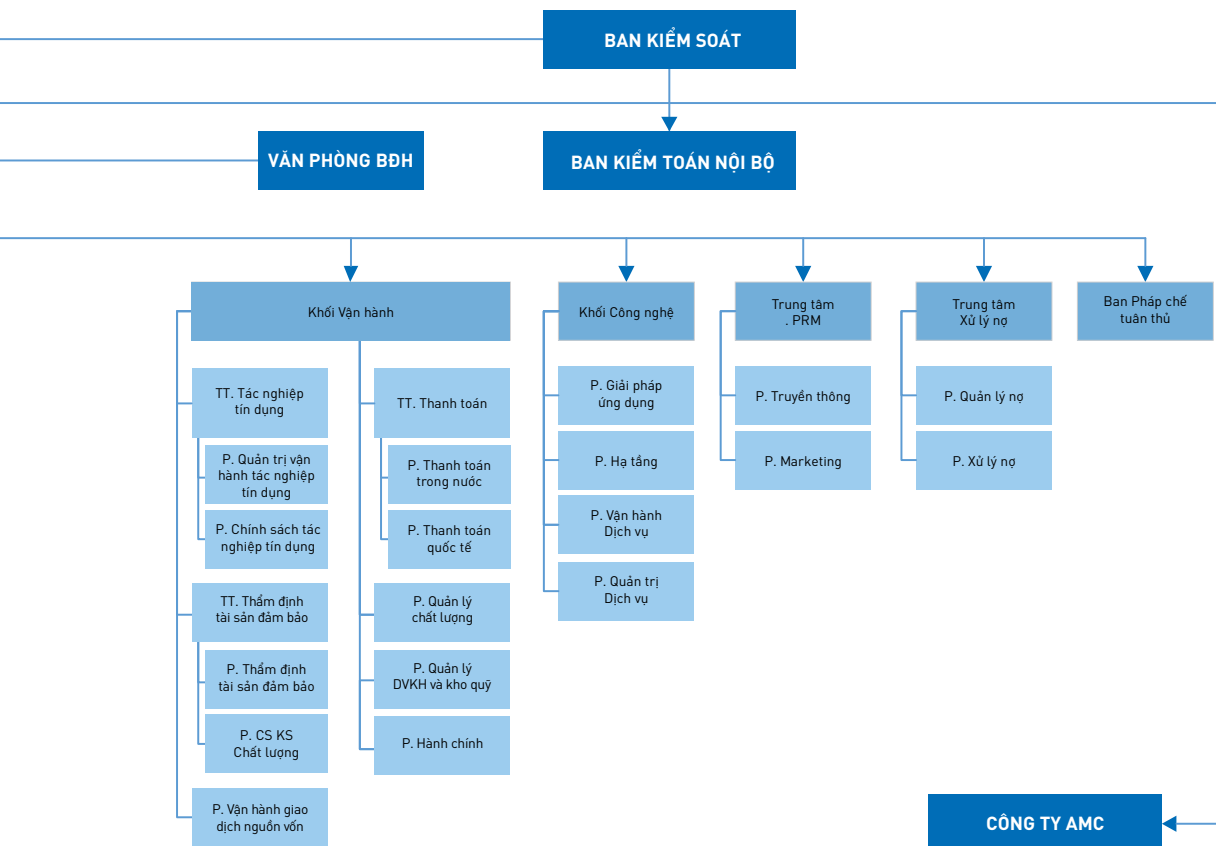
# QUẢN TRỊ NGÂN HÀNG

# SƠ ĐỒ TỔ CHỨC

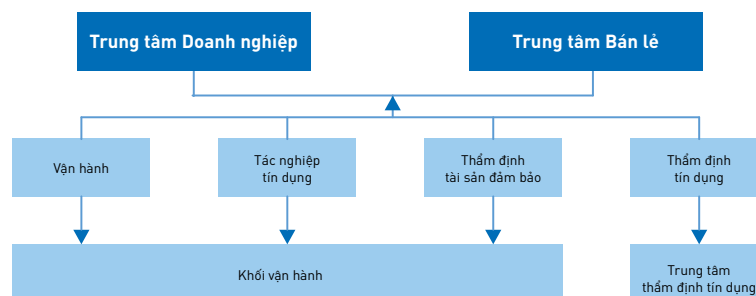
## Giai đoạn 2016 - 2017







### Đơn vị Kinh doanh



## HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



### ■ Bà Trần Hải Anh - Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Bà Trần Hải Anh được Đại hội đồng cổ đông năm 2014 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm thành viên HĐQT. Năm 2015, Bà Trần Hải Anh tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào HĐQT NCB nhiệm kỳ 2015-2020 và hiện là Chủ tịch HĐQT NCB.

Bà Trần Hải Anh có 24 năm kinh nghiệm làm việc tại các tổ chức uy tín trong và ngoài nước trong đó có hơn 19 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng. Bà Trần Hải Anh là Thạc sỹ Quản trị Doanh nghiệp Đại học Nantes – Cộng hòa Pháp. Bà Trần Hải Anh từng đảm nhiệm nhiều vị trí lãnh đạo trong các Ngân hàng TMCP: Phó Chủ tịch HĐQT và Phó Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Phương Nam (2004-2012), Từ 21/2/2014 đến 10/12/2015, Bà Trần Hải Anh đảm trách vị trí Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB)



### ■ Ông Vũ Hồng Nam - Thành viên thường trực Hội đồng Quản trị

Ông Vũ Hồng Nam được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2013 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm Chủ tịch HĐQT nhiệm kỳ 2010-2015. Năm 2015, Ông Vũ Hồng Nam tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào HĐQT NCB nhiệm kỳ 2015-2020. Hiện tại Ông Vũ Hồng Nam là Thành viên thường trực Hội đồng Quản trị

Ông Vũ Hồng Nam là Cử nhân khoa học ngành Vật lý tại Liên Xô. Trước khi đảm nhiệm vị trí Chủ tịch HĐQT Ngân hàng TMCP Quốc Dân ông Nam từng làm việc nhiều năm ở các vị trí quản lý cao cấp về tài chính, quản lý quỹ.

# HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



## **Bà Nguyễn Thị Mai** - Thành viên thường trực Hội đồng Quản trị Phó Tổng giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản trị Tài chính

Bà Nguyễn Thị Mai được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2013 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2010-2015. Năm 2015, Bà tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào HĐQT NCB nhiệm kỳ 2015-2020. Hiện nay bà Nguyễn Thị Mai đang giữ nhiệm vụ Thành viên thường trực HĐQT NCB và được HĐQT bổ nhiệm vị trí Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc khối Quản trị Tài chính.

Bà Nguyễn Thị Mai là Thạc sỹ Tài chính Ngân hàng. Bà đã tham gia nhiều vị trí công tác như Thành viên HĐQT, Trưởng Ban kiểm soát, giám đốc Tài chính, Kế toán trưởng các Công ty lớn.



## **Ông Lê Xuân Nghĩa** - Thành viên Hội đồng Quản trị độc lập

Ông Lê Xuân Nghĩa được Đại hội đồng cổ đông năm 2015 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm thành viên HĐQT độc lập.

Ông Lê Xuân Nghĩa là tiến sĩ toán kinh tế - ĐH Tổng hợp Meserburg (Đức), Tiến sỹ kinh tế - ĐH Havard (Mỹ).

Ông Lê Xuân Nghĩa có gần 30 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực tài chính, tiền tệ và ngân hàng trong đó có nhiều năm hoạt động trong lĩnh vực kinh tế nhà nước và làm cố vấn kinh tế cho các Thủ tướng Việt Nam và Lào. Trước khi tham gia vào HĐQT NCB, Ông Lê Xuân Nghĩa từng đảm nhiệm các vị trí quan trọng như Viện trưởng Viện nghiên cứu thị trường giá cả - Ban Vật giá Chính phủ, Vụ trưởng Vụ chiến lược phát triển ngân hàng - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Phó chủ tịch Ủy ban giám sát tài chính quốc gia (2008-2012). Từ năm 2012 đến nay, Ông là Thành viên Hội đồng tư vấn Chính sách Tài chính – Tiền tệ quốc gia.



## **Ông Nguyễn Tuấn Hải** - Thành viên Hội đồng Quản trị

Ông Nguyễn Tuấn Hải được Đại hội đồng cổ đông năm 2015 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm thành viên HĐQT.

Ông Nguyễn Tuấn Hải là thạc sỹ quản trị kinh doanh quốc tế (leMBA) – Mỹ trường IRVINE UNIVERSITY. Trước khi tham gia vào HĐQT NCB, Ông Nguyễn Tuấn Hải đã từng đảm nhiệm các vị trí quan trọng tại các Doanh nghiệp lớn. Từ năm 2001 đến nay, Ông giữ chức vụ Chủ tịch HĐQT Công ty Cổ phần Đầu tư Alphanam và là Phó Chủ tịch – Hội doanh nghiệp trẻ Thành phố Hà Nội.

## BAN KIỂM SOÁT



### ■ Bà Dương Thị Lệ Hà - Trưởng Ban Kiểm soát

Bà Dương Thị Lệ Hà được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2013 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm Trưởng Ban Kiểm soát nhiệm kỳ 2010-2015. Năm 2015, Bà Dương Thị Lệ Hà tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào Ban Kiểm soát NCB nhiệm kỳ 2015-2020 và bổ nhiệm làm Trưởng ban Kiểm soát NCB.

Bà Dương Thị Lệ Hà là Cử nhân Kinh tế Đối Ngoại, ĐH Khoa học Xã hội và Nhân văn thuộc Đại học Quốc Gia Hà Nội.

Bà Dương Thị Lệ Hà có hơn 22 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng. Trước khi gia nhập NCB, bà đã đảm nhận nhiều vị trí tại Ngân hàng Á Châu và Ngân hàng Phương Nam.



### ■ Ông Lê Trọng Hiếu - Thành viên chuyên trách Ban Kiểm soát

Ông Lê Trọng Hiếu được Đại hội đồng cổ đông năm 2013 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu vào Ban Kiểm soát đảm nhận chức vụ thành viên chuyên trách Ban Kiểm soát. Năm 2015, Ông Lê Trọng Hiếu tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào Ban kiểm soát NCB nhiệm kỳ 2015-2020.

Ông Lê Trọng Hiếu là Thạc sỹ ngành Tài chính Ngân hàng, Đại học Khoa học ứng dụng NorthWestern, Thụy Sĩ.

Ông Lê Trọng Hiếu từng đảm nhiệm nhiều vị trí công tác là Kế toán trưởng tại nhiều Công ty.



### ■ Bà Vũ Kim Phượng - Thành viên chuyên trách Ban Kiểm soát

Bà Vũ Kim Phượng được Đại hội đồng cổ đông năm 2015 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu vào Ban kiểm soát nhiệm kỳ 2015-2020, đảm nhận chức vụ thành viên chuyên trách Ban Kiểm soát.

Bà Vũ Thị Kim Phượng là Cử nhân Tài chính kế toán Đại học Thương Mại, bà từng đảm nhận vị trí Kế toán trưởng, Phó phòng Kiểm toán nội bộ tại một số Doanh nghiệp, Ngân hàng.

# BAN ĐIỀU HÀNH



## Ông Vũ Mạnh Tiến - Phó Tổng giám đốc thường trực

Ông Vũ Mạnh Tiến có hơn 24 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng tại Việt Nam.

Ông Vũ Mạnh Tiến tốt nghiệp Thạc sỹ ngành Luật và Kinh tế tại trường Đại học Tours (Pháp) và Đại học Ngoại Thương, bằng Quản lý Kinh tế, Quản lý hành chính ở các trường IAP, ENA, Paris, Pháp.

Ông Vũ Mạnh Tiến từng đảm nhiệm các vị trí quan trọng như Phó Tổng Giám đốc phụ trách miền Bắc kiêm Giám đốc Chi nhánh Hà Nội, Ngân hàng TMCP Quốc Dân; Phó Tổng Giám đốc phụ trách Nguồn vốn Ngân hàng Đại Á – khu vực Miền Bắc; Trưởng phòng Đầu tư nước ngoài, Trưởng phòng vãng lai thuộc Vụ Quản lý ngoại hối Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Ông Vũ Mạnh Tiến gia nhập NCB từ tháng 11/2013 và hiện đang đảm nhiệm vị trí Phó Tổng Giám đốc thường trực.



## Ông Đặng Minh Hải - Phó Tổng giám đốc kiêm Giám đốc Khối NHBL

Ông Đặng Minh Hải tốt nghiệp Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh - Đại học Quốc gia Hà Nội. Ông Hải đã có 18 năm kinh nghiệm tại các tổ chức uy tín trong lĩnh vực Tài chính Ngân hàng, từng đảm nhận nhiều vị trí quản lý tại các Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng TMCP.

Từ 17/5/2013, Ông Đặng Minh Hải gia nhập NCB giữ chức giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ.

Từ 25/5/2016 đến nay, Ông Đặng Minh Hải giữ chức vụ Phó Tổng giám đốc kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ



## Ông Lê Hồng Phương - Phó Tổng giám đốc kiêm Giám đốc Khối Vận hành kiêm Phó Ban Chiến lược và phát triển Ngân hàng

Ông Lê Hồng Phương có gần 15 năm kinh nghiệm tại các tổ chức uy tín trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng, từng đảm nhận nhiều vị trí quản lý tại các Ngân hàng TMCP.

Ông Lê Hồng Phương tốt nghiệp Đại học Quốc gia Hà Nội.

Từ tháng 1/2015, ông Lê Hồng Phương gia nhập NCB.

Từ 27/01/2016 – 17/06/2016, ông Lê Hồng Phương đảm nhận vị trí Phó trưởng ban Chiến lược và Phát triển Ngân hàng, Chánh Văn phòng Hội đồng Quản trị NCB.

Từ 18/06/2016 đến nay, ông Phương giữ chức vụ Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Vận hành, Phó trưởng ban Chiến lược và Phát triển Ngân hàng

## BAN ĐIỀU HÀNH



### Ông Tạ Ngọc Đa - Phó Tổng giám đốc - Phụ trách khu vực miền Nam

Ông Tạ Ngọc Đa có hơn 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng tại Việt Nam.

Trước khi gia nhập Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB), ông Tạ Ngọc Đa đã đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng như Giám đốc Khối SME, Giám đốc Khối Quản lý Tín dụng tại Ngân hàng Quốc Tế (VIB), Phó Tổng giám đốc, Giám đốc Khối Phê duyệt Tín dụng kiêm Giám đốc Trung tâm Xử lý tín dụng tập trung TP.HCM, Giám đốc Khối Quản lý Rủi ro, thành viên Hội đồng Điều hành tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải (Maritime Bank).

Ông Tạ Ngọc Đa gia nhập NCB từ tháng 10/2015 và đảm nhiệm vị trí Phó Tổng giám đốc Phụ trách khu vực miền Nam.



### Bà Đỗ Thị Thanh Hương - Kế toán trưởng

Bà Đỗ Thị Thanh Hương có hơn 10 năm kinh nghiệm công tác tại các Ngân hàng TMCP tại Việt Nam.

Bà Đỗ Thị Thanh Hương là Cử nhân ngành Tài chính - Ngân hàng thuộc Học viện Tài chính.

Trước khi gia nhập NCB, Bà Đỗ Thị Thanh Hương có 10 năm công tác trong lĩnh vực Tài chính Kế toán Ngân hàng.

Bà Hương gia nhập NCB từ tháng 3/2014 công tác tại Khối Quản trị Tài chính và được bổ nhiệm chức danh Quyền Kế toán trưởng của NCB từ tháng 12/2014.

Từ 01/8/2016 Bà Đỗ Thị Thanh Hương chính thức đảm nhiệm chức danh Kế toán trưởng của NCB.



# *Ngân hàng của bạn*

# QUẢN TRỊ NGÂN HÀNG



## HOẠT ĐỘNG GIÁM SÁT CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ VỚI BAN TỔNG GIÁM ĐỐC

Hội đồng Quản trị giám sát Ban Tổng Giám đốc trong việc thực hiện các Nghị quyết của Đại hội đồng cổ đông và Hội đồng Quản trị, tuân thủ các quy định của pháp luật, của Điều lệ Ngân hàng.

**Trong năm 2016, HĐQT đã chỉ đạo và sát cánh cùng Ban Điều hành tổ chức triển khai kế hoạch kinh doanh và đạt được kết quả như sau:**

**Chuẩn hoá cơ cấu bộ máy - đội ngũ**, định hình khung cơ bản về bộ máy điều hành, quản lý hệ thống; xây dựng định hướng, chính sách tín dụng khung làm cơ sở cho phát triển kinh doanh và quản trị rủi ro; Tập trung công tác xử lý nợ theo mô hình trung tâm xử lý nợ độc lập thuộc TGD và tiếp tục đẩy mạnh công tác xử lý nợ thông qua việc bán nợ cho VAMC cũng như thu nợ trực tiếp; Hoàn thiện nâng cấp lên Core T24 1/10/2016; Nâng cấp 04 chi nhánh và 02 phòng giao dịch; Hoàn thiện mô hình, cơ cấu tổ chức của các Khối/Trung tâm Hội sở, đơn vị Kinh doanh; Đưa vào vận hành mô hình CST (đội ngũ chăm sóc khách hàng) chi nhánh/Khu vực/Vùng để nâng cao năng lực quản trị, nghiệp vụ.

**Nâng tầm sản phẩm dịch vụ** - NCB đã triển khai thành công nhận diện thương hiệu mới tại các điểm giao dịch chính, chuẩn hóa các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng tại quầy, ban hành mới các sản phẩm đặc thù. Hình ảnh của NCB đã tạo được sự đánh giá tích cực của thị trường như: Hệ thống sản phẩm đa dạng và dần hoàn thiện với các sản phẩm đặc thù; Hệ thống quy trình, quy định tiếp tục được hoàn thiện; Bắt đầu triển khai kênh phát triển khách hàng Priority và Bancassurance đồng thời triển khai các tiện ích, ứng dụng Smart về E-banking, sản phẩm cho vay tiêu dùng có/ không có tài sản đảm bảo, vay kinh doanh siêu tốc.

**Phát triển bền vững** - NCB đã được thị trường, khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước đánh giá có sự tiến bộ vượt trội với nhiều kết quả đáng khích lệ như: Hoàn thiện cơ cấu tổ chức, ban hành đầy đủ chức năng nhiệm vụ các đơn vị và quy trình triển khai cốt lõi; Triển khai mô hình giám đốc khu vực và đánh giá hiệu quả kinh doanh định kỳ theo khu vực; Thay thế và bổ sung cơ bản đội ngũ quản lý cấp cao và cấp trung có năng lực; Triển khai đào tạo đồng loạt về kỹ năng cho cấp nhân viên, kỹ năng quản lý và chương trình Giám đốc Chi nhánh/ Trưởng Phòng giao dịch lưu động;

Ban Tổng Giám đốc NCB trong năm 2016 đã tuân thủ đúng theo chức năng, nhiệm vụ, các quy định của Pháp luật và Điều lệ Ngân hàng. Ban Tổng Giám đốc đã có những giải pháp, đề xuất kịp thời lên HĐQT đồng thời điều hành linh hoạt và chỉ đạo sát sao toàn hệ thống để có thể hoàn thành các kế hoạch kinh doanh,

đảm bảo hoạt động của Ngân hàng an toàn và ổn định, hoàn thành cơ bản các công việc được giao. Với nỗ lực của các thành viên HĐQT, Ban TGD và toàn thể CBNV, năm 2016 NCB đã từng bước vượt qua giai đoạn khó khăn và hướng tới giai đoạn phát triển mới.

## KẾ HOẠCH, ĐỊNH HƯỚNG CỦA HĐQT

### Mục tiêu hành động trọng tâm

Hoàn thành các Chỉ tiêu tài chính theo Kế hoạch.

Điều chỉnh cơ cấu danh mục huy động, nỗ lực giảm giá vốn huy động, gia tăng tỷ trọng CASA hướng đến mục tiêu 7%.

Triển khai đẩy mạnh các sản phẩm dịch vụ chiến lược Nhà - Xe - Tư vấn tài chính. Kết hợp với các đối tác liên minh, liên kết.

Cân đối lại danh mục cho vay điều chỉnh giữa ngắn hạn và trung dài hạn, theo hướng an toàn, tập trung các phân khúc có hiệu quả cao.

Kiểm soát chi phí, tăng năng suất hiệu quả lao động.

Tái cấu trúc hệ thống mạng lưới, nâng cao hiệu quả, mỗi đơn vị kinh doanh là một trung tâm lợi nhuận.

Tăng cường năng lực vốn tài chính. Tìm kiếm nhà đầu tư nước ngoài.

Xây dựng nền tảng công nghệ chuyển đổi sang Digital Banking.

### Định hướng hành động chung:

**Khối Doanh nghiệp:** Tăng nguồn tiền gửi từ nhóm KHDN, đặc biệt là nguồn tiền gửi CASA bình quân 2,300 - 2,500 tỷ đồng; Cơ cấu tín dụng tập trung kỳ hạn ngắn, đa lĩnh vực, hạn chế rủi ro tập trung vào BĐS. Triển khai có hiệu quả dịch vụ tư vấn tài chính cho KHDN. Xây dựng sản phẩm và triển khai thúc đẩy nguồn thu phí dịch vụ từ thanh toán quốc tế/tài trợ thương mại.

**Bán lẻ:** Triển khai các sản phẩm dành cho phân khúc KH Priority/Bancassurance/Ngân hàng phụ nữ. Chương trình điều chỉnh, thúc đẩy các sản phẩm chiến lược (Nhà, xe, hộ kinh doanh...) đến từng địa bàn. Kế hoạch phát triển các sản phẩm ngân hàng số, nâng cấp các ứng dụng tại IB/MB theo định vị SMART.

**Nguồn vốn:** Tách bạch chức năng banking book ra khỏi Nguồn vốn. Hoàn thiện kế hoạch triển khai bán hàng và kênh phân phối (Direct/Branch)

Cơ cấu, tổ chức, quản lý nguồn lực: Hoàn thiện hệ thống khung năng lực các vị trí, KPI, quy trình quản lý hiệu quả; Tiến hành sát hạch đánh giá lại nhân sự trên toàn hệ thống. Thực hiện các chương trình quy hoạch, đãi ngộ để thu hút, giữ chân nhân sự.

**Quản trị rủi ro và xử lý nợ:** Ban hành khung khẩu vị rủi ro, chính sách tín dụng 2017; Xây dựng quy trình giám sát tín dụng, điều chỉnh danh mục tín dụng toàn hàng/đơn vị kinh doanh theo định hướng đề ra. Xây dựng hệ thống báo cáo quản trị rủi ro, thanh khoản, các chỉ số an toàn. Tăng cường công tác giám sát, kiểm tra soát sau vay, cảnh báo sớm. Xử lý và thu hồi nợ xấu theo kế hoạch.

**Thẩm định phê duyệt tín dụng:** Hoàn thiện hệ thống phê duyệt và thẩm định tín dụng tập trung và đội ngũ chuyên gia phê duyệt. Hoàn thiện khung tiêu chí đánh giá, thẩm định theo hệ thống chấm điểm tín dụng nội bộ mới. Điều chỉnh lại hệ thống sản phẩm (Nhà, xe, sản phẩm đặc thù...) đảm bảo thời gian xử lý nhanh, hạn chế rủi ro.

**Quản trị vận hành:** Thực hiện rà soát, đánh giá lại hiệu quả hoạt động của toàn bộ các Trung tâm Kinh doanh. Hoàn thiện hệ thống quy định, quy trình tác nghiệp Tín dụng theo hệ thống Corebank T24.

## Cam Kết và Trách Nhiệm

### Với khách hàng

- NCB cam kết phát triển bền vững nhằm đem lại sự an toàn tuyệt đối cho người gửi tiền và các đối tác có liên quan.
- NCB cam kết mang lại cho các khách hàng của mình những sản phẩm dịch vụ hoàn hảo, tiện ích và đa dạng, là đối tác tin cậy và người bạn đồng hành của khách hàng – là **"Ngân hàng của Bạn"**

### Với nhà đầu tư

- NCB cam kết không ngừng nỗ lực tối ưu hóa lợi nhuận cho các cổ đông trên cơ sở hoạt động kinh doanh ổn định, bền vững, trở thành ngân hàng dẫn đầu về hiệu quả.

### Với cán bộ nhân viên

- NCB cam kết mang lại cho bạn một môi trường làm việc hiện đại, thân thiện, học hỏi, cơ hội thăng tiến và các chính sách đãi ngộ hợp lý, là ngôi nhà chung thân thiết, gắn bó.

### Với cộng đồng

- NCB cam kết tuân thủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, của Chính phủ và các quy định khác có liên quan.
- NCB cam kết thực hiện các trách nhiệm xã hội, tham gia các hoạt động mang tính xã hội, các chương trình từ thiện nhằm xây dựng một cộng đồng văn minh, tiến bộ.





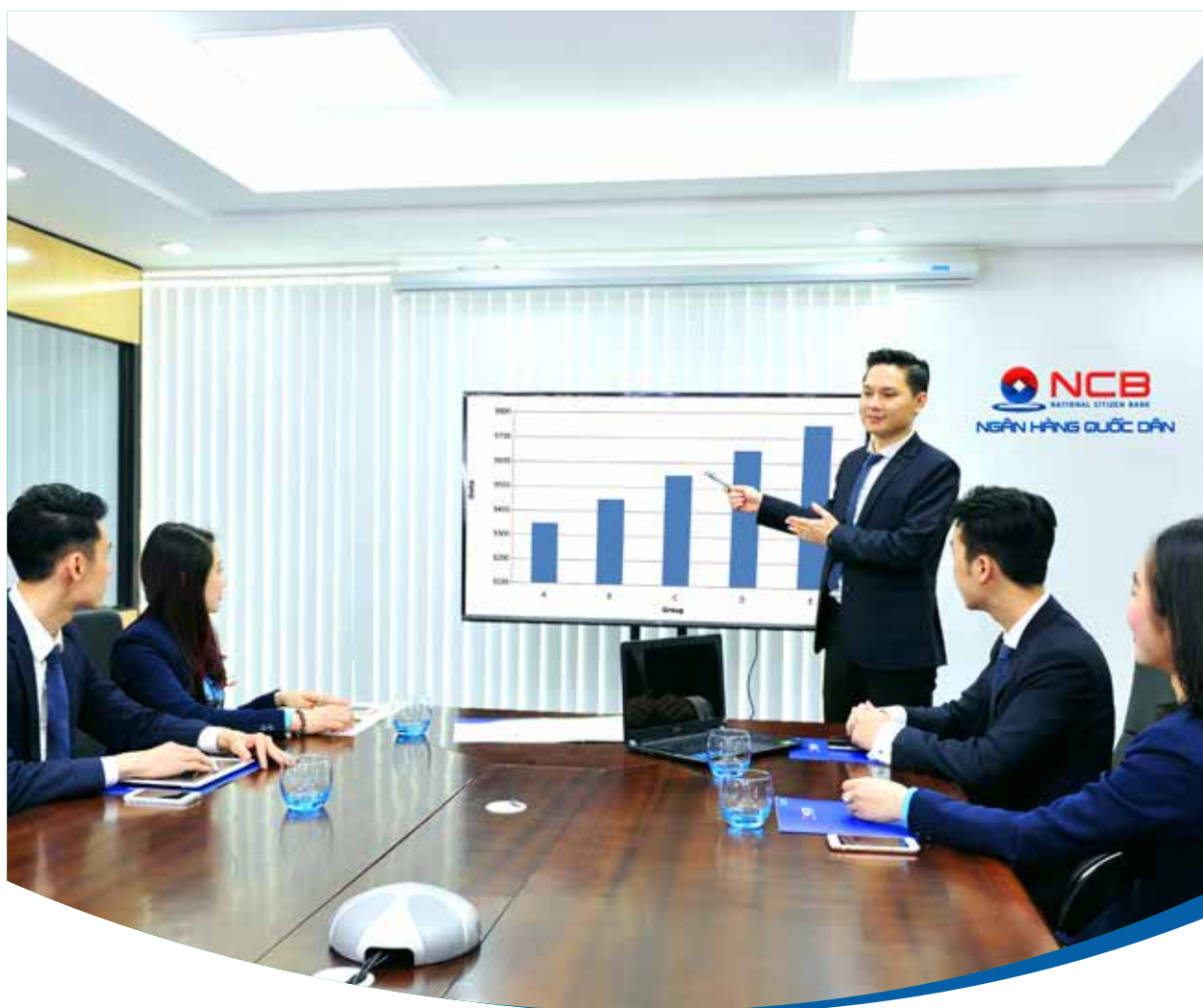
## KIỂM TOÁN NỘI BỘ: PHÁT TRIỂN SONG HÀNH VỚI AN TOÀN

**Để tồn tại và phát triển, Ngân hàng cần làm tốt công tác quản trị rủi ro thông qua việc sử dụng một cách đơn lẻ hoặc kết hợp các công cụ kiểm soát và quản lý rủi ro. Việc tăng cường vai trò của kiểm toán nội bộ trong ngân hàng sẽ trợ giúp đắc lực cho công tác quản trị của rủi ro, đảm bảo thực hiện các mục tiêu hoạt động, biến thách thức thành cơ hội trong kinh doanh. Kiểm toán nội bộ là một trong những mắt xích quan trọng giúp NCB phát triển song hành với an toàn.**

Năm 2016, thực sự là một cuộc "chuyển mình" đối với NCB, sự thay đổi mạnh mẽ nhằm thích ứng với sự cạnh tranh và tạo dấu ấn trên thị trường ngân hàng. Với mục tiêu trở thành Ngân hàng Bán lẻ với sản phẩm mũi nhọn là Nhà và xe... cơ cấu tổ chức của NCB được chia tách thành các Trung tâm Doanh nghiệp, Trung tâm Bán lẻ nhằm phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp hơn. Song hành với sự phát triển của

NCB, công tác kiểm toán nội bộ đã có những thay đổi kịp thời với tốc độ tăng trưởng, nhằm hướng tới một ngân hàng hoạt động hiệu quả, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật.

Việc sắp xếp phân chia Ban Kiểm toán nội bộ theo từng vùng Bắc, Trung, Nam đảm bảo hoạt động kiểm tra, giám sát được thuận lợi, hiệu quả. Ngoài mục tiêu kiểm toán tính tuân thủ trong hoạt động kinh doanh, hoạt động Kiểm toán nội bộ còn đóng góp tích cực trong vai trò tư vấn và giúp các đơn vị kinh doanh thực thi đúng các quy định, quy trình và nhận thức được rủi ro tiềm ẩn có thể xảy ra. Các biên bản kiểm toán đều đưa ra các cảnh báo rủi ro, các đề xuất cụ thể để giúp HĐQT/Ban điều hành trong công tác quản trị điều hành. Ngoài ra, công tác theo dõi chỉnh sửa sau kiểm toán của các Đơn vị kinh doanh cũng được giám sát một cách chặt chẽ và nghiêm túc, giúp các đơn vị hoạt động hiệu quả và an toàn.



# HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG





## Kết quả thực hiện một số mục tiêu kinh doanh năm 2016

*ĐVT: Triệu đồng*

TT	CHỈ TIÊU	HỢP NHẤT
1	Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng và trích lập đề án TCT	211,156
2	Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng và CP xử lý theo Đề án TCT	197,608
3	Tổng lợi nhuận trước thuế	13,548
4	Chi phí thuế Thu nhập doanh nghiệp	2,709
5	Lợi nhuận sau thuế Thu nhập doanh nghiệp	10,839
6	Tổng Tài sản	69,011,008
7	Dư nợ cho vay khách hàng	25,061,907
8	Huy động từ khách hàng và phát hành GTCG	42,710,392

## Hoạt động Ngân hàng Bán lẻ: Tăng tốc để thành công

Với định hướng Ngân hàng Bán lẻ, NCB đã thực hiện chuẩn hoá và đổi mới quy trình dịch vụ, sản phẩm để đáp ứng nhu cầu tốt nhất của khách hàng, từng bước vững chắc trở thành ngân hàng bán lẻ hiệu quả nhất tại Việt Nam trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng, nhà và xe. Năm 2016, hoạt động ngân hàng bán lẻ đã tăng tốc, bứt phá trong nhiều lĩnh vực, bước đầu tạo dấu ấn với sản phẩm xe và cho vay nhà.

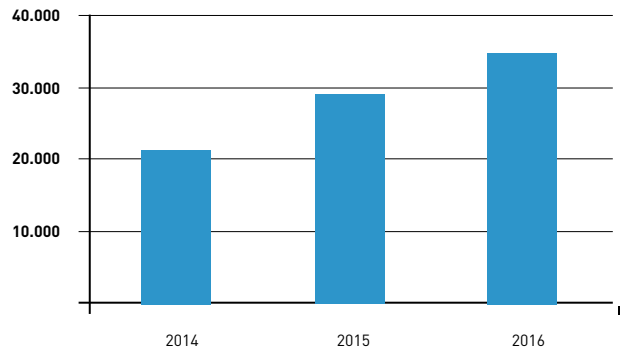
Tính đến 31/12/2016, dư nợ của Khối Ngân hàng bán lẻ vượt 108% kế hoạch.

Bên cạnh đó, cho vay tín chấp đang dần từng bước được định hình, chuẩn hoá quy trình cho vay, quản lý sau vay. Công tác kiểm soát tín dụng ngày càng được phát huy, nợ xấu được kiểm soát dưới 3%, thu hồi nợ được đẩy mạnh.

Hoạt động huy động vốn năm 2016 cũng đã có những bước tăng trưởng mạnh mẽ, tăng 20% so với năm 2015, trong đó huy động ngoại tệ chiếm tỷ trọng 6%

Tăng trưởng huy động các năm

ĐVT: Tỷ đồng



trên tổng huy động.

Năm 2016, tỷ trọng doanh số theo phân mức tiền gửi cũng tập trung chủ yếu vào phân mức tiền từ 100-500 triệu (chiếm tới 23%) tại các kỳ hạn 6 tháng và 13 tháng là phân mức tiền gửi và kỳ hạn tăng trưởng bền vững.



Với mục tiêu tăng trưởng nhanh và mạnh số lượng khách hàng mới, tài khoản mới, năm 2016, NCB đã điều chỉnh sản phẩm, đưa ra những chương trình khuyến mại hấp dẫn cho các loại sản phẩm: Tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản thanh toán, thẻ, IB...thu hút được số lượng lớn khách hàng mới. Việc cho ra đời Trung tâm Khách hàng ưu tiên và kế hoạch phát triển các sản phẩm dịch vụ chiến lược nhằm mục tiêu cung cấp gói giải pháp tài chính hiệu quả cho phân khúc khách hàng phụ nữ đã được phê duyệt triển khai sẽ giúp gia tăng tiện ích, phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn, hứa hẹn phát triển lượng khách hàng mới đáng kể trong năm 2017.

Từ 01/08/2016, NCB chính thức ra mắt thẻ tín dụng quốc tế NCB Visa. NCB Visa được phát hành gồm 3 hạng thẻ: hạng Chuẩn (Blue), hạng Vàng (Gold), hạng Bạch Kim (Platinum).

Thẻ tín dụng quốc tế NCB Visa sử dụng công nghệ Chip theo tiêu chuẩn quốc tế EMV hiện đại, bảo mật cao, tối ưu tiện ích cho chủ thẻ.

Với chiến lược tiên phong cung cấp dịch vụ Ngân hàng số (Digital banking) trên thị trường Việt Nam, nhằm tạo thuận tiện tối đa rút ngắn thời gian cho khách hàng khi sử dụng các dịch vụ tài chính Ngân hàng; NCB đã tập trung đẩy mạnh cải tiến các dịch vụ Ngân hàng điện tử hiện có như: Internet banking, Mobile banking. Mạng lưới đối tác chấp nhận thanh toán qua kênh điện tử của NCB ngày càng mở rộng với các đối tác có uy tín lớn như: NAPAS, VNPAY, PAYOO, TRUST CIRCLE,...

Năm 2016 ghi nhận bước đột phá của NCB trong việc triển khai ngân hàng số với sự ra đời của ứng dụng ngân hàng điện tử Mobile banking NCB Smart dành riêng cho điện thoại thông minh/máy tính bảng với các tính năng ưu việt, tạo sự trải nghiệm mới mẻ cho Khách hàng như: Xác thực vân tay, Thanh toán QR code, Đặt/Thanh toán vé máy bay, Mua sắm trực tuyến,...

Ứng dụng NCB Smart đã dành giải thưởng Tin và Dùng năm 2016 do Tạp chí Tiêu và Dùng (Thời báo Kinh tế Việt Nam) tổ chức.



Hoạt động thu phí được quan tâm và thúc đẩy mạnh mẽ, cơ cấu các loại phí được điều chỉnh theo hướng bền vững như tăng tỷ trọng thu phí giao dịch tại quầy, phí thẻ, ngân hàng điện tử, giảm dần tỷ trọng phí thu từ tín dụng theo quy định của NHNN.

Khối Ngân hàng bán lẻ của NCB thường xuyên hỗ trợ mạng lưới kinh doanh, hệ thống kênh phân phối; quan tâm, hỗ trợ lực lượng bán hàng nhằm hướng đến khai thác hiệu quả nguồn lực của hệ thống. Lực lượng bán hàng thường xuyên được huấn luyện, đào tạo, cập nhật các nghiệp vụ và sản phẩm mới. Mô hình bán hàng mới, hiện đại được chuyển đổi mạnh mẽ, quyết liệt; phương thức bán hàng được chuyển đổi từ bán hàng truyền thống

sang bán hàng theo hình thức tư vấn, thấu hiểu nhu cầu khách hàng, cung cấp các giải pháp tài chính hiệu quả, trọn gói.

Năm 2016, NCB đã ký kết hợp tác với nhiều công ty bảo hiểm lớn nhằm đẩy mạnh bancassurance, tăng cường bán chéo sản phẩm với các đối tác, tăng cơ sở khách hàng như: Tổng Công ty Bảo hiểm Bảo Việt, Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ Prévoir Việt Nam.

Thông qua hình thức hợp tác này, NCB và đối tác sẽ cùng cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng - bảo hiểm cho nhân viên, các công ty thành viên và đối tác của mỗi bên.





## Đồng hành cùng doanh nghiệp

### Về hoạt động huy động:

Trong năm 2016, hoạt động Huy động của Khách hàng doanh nghiệp giữ ở mức ổn định, Tỷ trọng huy động có kỳ hạn chiếm 72%, không kỳ hạn chiếm 28%.

### Về lượng khách hàng tăng mới:

Năm 2016, tổng số lượng khách hàng doanh nghiệp của NCB tăng 44% so với năm 2015, chủ yếu là đối tượng khách hàng vừa và nhỏ. Đây là một con số khích lệ và là nền tảng để năm 2017 Khối NHDN có những chính sách phát triển, gia tăng lợi ích từ nhóm khách hàng này, đồng thời có những cơ chế chăm sóc, phục vụ khách hàng được tốt hơn.

### Về hoạt động cho vay:

Năm 2016, hoạt động cho vay KHDN có nhiều khởi sắc. Dư nợ đến 31/12/2016 tăng 22% so với 2015, tập trung chủ yếu ở các lĩnh vực: Bổ sung vốn lưu động, đầu tư dự án BDS, Mua xe ô tô,...

Về chất lượng tín dụng, với định hướng phát triển bền vững, NCB chủ trương kết hợp tăng trưởng tín dụng thận trọng với kiểm soát rủi ro ở mức tối thiểu

Trong năm 2016, bên cạnh việc rà soát, điều chỉnh và hoàn thiện các sản phẩm hiện có, nhiều sản phẩm mới chuyên biệt đến từng phân khúc khách hàng theo ngành nghề, địa bàn được đẩy mạnh triển khai như: Sản phẩm cho vay Doanh nghiệp kinh doanh nước sạch nông thôn triển khai tại Thái Bình, Bắc Ninh, Miền Tây Nam Bộ; Sản phẩm cho vay vốn các doanh nghiệp vận tải hàng hóa và hành khách, Sản phẩm tài trợ xuất khẩu trước giao hàng cho các doanh nghiệp ngành sản xuất, chế biến vôi, dăm gỗ, ưu đãi bảo lãnh dành cho các doanh nghiệp xây lắp,.... Các tiện ích như giao dịch qua Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking cũng được hoàn thiện và đẩy mạnh.

Năm 2016, NCB đã đưa ra nhiều giải pháp tài chính, bố trí những nguồn vốn giá rẻ để hỗ trợ các doanh nghiệp trong giai đoạn khó khăn thông qua nhiều chương trình như: Ưu đãi cho vay ngắn hạn doanh nghiệp, cho vay ưu đãi dành cho các doanh nghiệp mua xe ô tô, cho vay ưu đãi với doanh nghiệp xuất nhập khẩu,...

Bên cạnh đó, để đảm bảo thúc đẩy hoạt động kinh doanh theo đúng định hướng chiến lược kinh doanh, các chính sách lãi suất, phí cũng được điều chỉnh linh hoạt và phù hợp.



## TÀI TRỢ DỰ ÁN ĐẦU TƯ CÔNG TRÌNH CẤP NƯỚC SẠCH NÔNG THÔN

- ▶ Cho vay tới **70%** tổng mức đầu tư dự án
- ▶ Tài sản bảo đảm linh hoạt
- ▶ Phương thức cho vay và thời hạn cho vay linh hoạt



## Huy động vốn, tín dụng, kinh doanh nguồn vốn

### Thành tích trong phát triển hệ thống

Trong năm 2016, NCB triển khai các sản phẩm bán chéo và tạo dựng các sản phẩm đặc thù cạnh tranh trên thị trường. Theo đó, NCB tiếp tục triển khai sản phẩm cho vay tiền đồng lãi suất USD, cũng như gói tín dụng ưu đãi cho các khách hàng xuất nhập khẩu với lãi suất cạnh tranh, song song với việc đào tạo nâng cao nghiệp vụ với chi nhánh. Đồng thời NCB triển khai các sản phẩm huy động thông qua trái phiếu - CD-link, cho vay VNĐ dựa trên tài sản đảm bảo là sổ tiết kiệm USD. NCB cũng hoàn thiện cơ chế ghi nhận lợi nhuận với các khối, cơ chế này sẽ hỗ trợ phối hợp giữa các đơn vị, cũng như thúc đẩy hoạt động bán chéo ở các đơn vị kinh doanh.

Trong năm 2016, NCB đã xây dựng thành công hệ thống T24 – trong đó có phần hệ Treasury system, qua đó giúp quản lý tập trung toàn bộ thông tin các giao dịch của nguồn vốn.

### Thành tích trong hoạt động thị trường liên Ngân hàng

Với nỗ lực tiếp tục nâng cao hình ảnh của NCB trên thị trường liên Ngân hàng, trong năm 2016, NCB đã rà soát việc cấp hạn mức đối với các ngân hàng trên thị trường trên cơ sở đánh giá đúng đủ các chỉ tiêu tài

chính và phi tài chính. Qua đó NCB đã cấp hạn mức đối với các ngân hàng có tình trạng tài chính lành mạnh, thanh khoản tốt để chủ động tham gia trở lại thị trường liên Ngân hàng.

NCB đã nhận được phản ứng tích cực từ thị trường thông qua việc được tăng, mở rộng cấp các hạn mức liên Ngân hàng trên cơ sở tín chấp với NCB.

Hoạt động kinh doanh ngoại hối năm 2016 tiếp tục tăng trưởng so với năm trước. Đặc biệt, khối lượng giao dịch có bước chuyển biến lớn trong 6 tháng cuối năm. Năm 2016 tăng gấp 4 lần năm 2015.

Hoạt động Kinh doanh Trái phiếu Chính phủ vẫn tiếp tục mang lại lợi nhuận chính cho hoạt động kinh doanh Nguồn vốn. Trong năm, danh mục Trái phiếu Chính phủ của Ngân hàng đã tăng 250% so với năm trước đó.

Doanh số giao dịch trái phiếu cũng tăng nhanh, mở rộng giao dịch với nhiều đối tác trên thị trường, với các ngân hàng thương mại trong và ngoài nước, các công ty chứng khoán lớn và các nhà quỹ đầu tư... NCB là thành viên của Hiệp hội Thị trường Trái phiếu Việt Nam (VBMA) và Câu lạc bộ nghiên cứu liên Ngân hàng (VIRA), qua đó song hành cùng các thành viên thị trường tham gia phát triển thị trường tài chính Việt Nam theo đúng định hướng của Chính phủ.



## Tối ưu hóa sử dụng các kênh thanh toán

### Hoạt động thanh toán trong nước

Năm 2016, NCB thực hiện chuyển đổi thành công giải pháp ngân hàng lõi (Core Banking). Với sự thay đổi về công nghệ và việc mở rộng mạng lưới giao dịch, mạng lưới ngân hàng đối tác của NCB nên chất lượng dịch vụ thanh toán trong nước được nâng cao rõ rệt, tính tự động trong xử lý giao dịch, chuyển tiền internet banking, giao dịch thanh toán ngày càng cao. Cụ thể năm 2016, số lượng giao dịch thanh toán trong nước của NCB đạt 492,925 giao dịch tăng 02 lần so với năm 2015.

Trong năm vừa qua, NCB cũng nâng cấp giao diện và mở rộng thêm nhiều tiện ích và sản phẩm, ưu đãi cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ internet banking, thời gian giao dịch internet banking là 24/7, tốc độ xử lý lệnh nhanh nên tiếp tục thu hút thêm số lượng lớn khách hàng sử dụng. Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ Internet banking tại NCB để chuyển tiền trong nước chiếm tỷ trọng 45-50% giao dịch.





### Hoạt động thanh toán quốc tế (TTQT)

Tiếp tục phát huy lợi thế về chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế và sự đa dạng, hiệu quả các sản phẩm dịch vụ tài trợ thương mại, hoạt động thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại của NCB có tỷ lệ tăng trưởng doanh số khá ấn tượng. Cụ thể so với năm 2015, các giao dịch chuyển tiền quốc tế, thanh toán nhờ thu xuất khẩu, nhập khẩu, thanh toán L/C xuất nhập khẩu đều tăng từ 1.5 – 2 lần.

Bên cạnh đó, nhằm đảm bảo an toàn, hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế & tài trợ thương mại, NCB đã thực hiện chuẩn hóa và cập nhật thường xuyên các quy trình nghiệp vụ, áp dụng chuẩn thời gian xử lý giao dịch TTQT (Cam kết chất lượng dịch vụ) và tổ chức các khóa đào tạo cho giao dịch viên, chuyên viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp trên toàn hệ thống nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu ngày một gia tăng của khách hàng.

Với đội ngũ nhân viên vững vàng về nghiệp vụ, hoạt động thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại của NCB tiếp tục phát triển mạnh mẽ, tạo được lòng tin vững chắc đối với khách hàng và ngân hàng đại lý.



## Phát triển công nghệ hiện đại

Xây dựng hệ thống Công nghệ thông tin (CNTT) hiện đại, vận hành hệ thống đảm bảo an ninh bảo mật và tính sẵn sàng cao luôn là một chiến lược trọng tâm của NCB trong năm 2016 – 2017 nhằm gia tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng trong lĩnh vực Smart Banking, Digital Banking.

### Trong năm 2016, NCB đã triển khai thành công các dự án:

- Hoàn thành triển khai dự án Chuyển đổi Core banking T24 là một thành công rực rỡ của NCB. Với hệ thống Corebanking hiện đại mới, NCB sẵn sàng trong việc triển khai nhanh các sản phẩm mới tới khách hàng.
- Hoàn thành triển khai hệ thống MobiApp nhằm cung cấp tới khách hàng tiện ích ngân hàng trên di động
- Hoàn thành triển khai hệ thống quản lý tài sản đảm bảo
- Hoàn thành triển khai hệ thống Báo cáo tuân thủ theo thông tư mới nhất của Ngân hàng Nhà nước
- Hoàn thành dự án xây dựng kiến trúc hệ thống hạ tầng An ninh Bảo mật
- Hoàn thành dự án triển khai Antivirus tập trung trên tất cả hệ thống hạ tầng CNTT của NCB.
- Hoàn thành hệ thống theo dõi và giám sát các dịch vụ CNTT tập trung.
- Hoàn thành triển khai hệ thống Firewall nhằm gia tăng tính bảo mật hệ thống CNTT
- Hoàn thành triển khai dịch vụ an ninh bảo mật đối với website và ngân hàng điện tử của NCB
- Hoàn thành triển khai hệ thống Internet tập trung, quản lý các chính sách sử dụng và truy cập internet tập trung trên toàn NCB



- Hoàn thành triển khai hệ thống kênh truyền dự phòng nhằm đảm bảo tính sẵn sàng cao cho các dịch vụ trên đường truyền của NCB.
- Xây dựng hệ thống Quy trình An ninh bảo mật hệ thống CNTT đáp ứng thông tư mới nhất của Ngân hàng nhà nước
- Xây dựng bộ máy và các quy trình liên quan tới Vận hành và Quản trị dịch vụ CNTT nhằm đáp ứng các cam kết hỗ trợ dịch vụ CNTT đạt tiến độ và chất lượng.



## Thương hiệu nổi bật, mạng lưới chuyên nghiệp theo mô hình mới

Năm 2016, thương hiệu NCB đã tiếp cận tới khách hàng trên toàn quốc và nhận được sự ghi nhận đáng kể thông qua các giải thưởng trong nước và quốc tế.

2016 là năm bản lề quan trọng đối với hoạt động phát triển hệ thống mạng lưới của Ngân hàng với việc nâng cấp thành công 4 chi nhánh và 2 phòng giao dịch của NCB và hoàn thành chuẩn thiết kế không gian Chi nhánh/Phòng giao dịch và nhận diện thương hiệu mới; Hoàn thành bộ dữ liệu mạng lưới gồm các thông tin về các trung tâm kinh doanh trên toàn quốc. Bộ dữ liệu

mạng lưới đặc biệt quan trọng, và hỗ trợ tốt trong việc quản trị cơ sở vật chất, hỗ trợ và tương tác với các đơn vị kinh doanh.

Trong năm 2016, hoạt động phát triển mạng lưới của NCB đã có những bước tiến đột phá, góp phần nâng cao hình ảnh và vị thế của NCB trong mắt khách hàng.

Đến cuối năm 2016, 15 đơn vị đã được chuyển địa điểm và 09 đơn vị được cải tạo nhận diện thương hiệu. Hình ảnh mới của các Chi nhánh, Phòng giao dịch đã nhận được nhiều phản hồi tích cực từ phía khách hàng và các đối tác của NCB.





## Nâng cao chất lượng dịch vụ với tinh thần phụng sự

Trong năm 2016, mảng Chất lượng dịch vụ (SLAs) để lại dấu ấn bằng việc xây dựng lại bộ cam kết SLAs version 2.0 cập nhật theo mô hình tổ chức mới sau 01 năm triển khai. 2016 cũng là năm SLAs mở rộng phạm vi phủ sóng xuống các Đơn vị kinh doanh, mở màn là bản SLAs dành cho các Bộ phận Tác nghiệp tín dụng nhằm rút ngắn thời gian xử lý các bộ hồ sơ tín dụng.



Kiểm soát văn bản và Cải tiến là 02 mảng mới của Quản lý chất lượng năm 2016. Nhận vai trò là đơn vị đầu mối quản lý hệ thống văn bản định chế của NCB, Bộ phận Kiểm soát văn bản đã rà soát hơn 1000 đầu văn bản, quy hoạch lại danh mục văn bản định chế đồng thời kiểm soát toàn bộ quy trình cấp mã, ban hành văn bản, đảm bảo chuẩn hóa 100% văn bản định chế trước khi ban hành.

Mảng cải tiến khởi động với Chương trình "Cải tiến thủ tục hành chính" trong Quý IV/2016. Với 32 đề xuất cải tiến trên 3 lĩnh vực: Hành chính, Kế toán, Nhân sự, chương trình giúp tiết kiệm cho NCB hơn 400 triệu đồng/năm, đẩy mạnh văn hóa tiết kiệm trong nội bộ ngân hàng. Đây cũng là cơ sở để Quản lý chất lượng đẩy mạnh hoạt động cải tiến quy trình trong năm 2017.

Đặc biệt, sau dự án nâng cao chất lượng dịch vụ (CLDV) tại quây năm 2015, CLDV của NCB như được khoác lên bộ cánh mới. Điểm dễ nhận thấy nhất là đội ngũ cán bộ giao dịch chuyên nghiệp và bài bản hơn. Kết quả CLDV 2016 ở mức 91,09 điểm khá cao so với mốc đạt 80 điểm.

Công tác quản lý CLDV bên ngoài còn được chú trọng tăng cường thông qua việc áp dụng bộ tiêu chuẩn mới tập trung về tốc độ, thái độ phục vụ; đa dạng hóa kênh đánh giá: kênh camera và khách hàng bí mật; tăng cường kênh kết nối giữa quản lý chất lượng với đơn vị kinh doanh thông qua đại diện chất lượng, đại diện vùng...

## Nâng cao năng lực quản trị rủi ro, đảm bảo hoạt động kinh doanh an toàn và hiệu quả

Năm 2016, NCB tiếp tục tăng cường duy trì mô hình quản trị rủi ro 3 cấp, tất cả thành viên trong hệ thống đều phải tham gia vào quá trình quản trị rủi ro. Mô hình này đảm bảo mọi rủi ro trong hoạt động của NCB đều được nhận dạng, đánh giá, đo lường, kiểm soát, khắc phục, thực hiện theo dõi và báo cáo rủi ro trong suốt quá trình quản trị.

Năm 2016, NCB từng bước xây dựng và thực hiện đồng bộ các biện pháp để nâng cao chất lượng an toàn hoạt động. Trong đó, trọng tâm là cải tiến, cơ cấu lại toàn bộ bộ máy tổ chức theo hướng chuyên môn hóa, khoa học, hiệu quả, an toàn và đảm bảo sự rõ ràng trách nhiệm của từng đơn vị, từng cá nhân, nhằm tránh chồng chéo, lãng phí nguồn lực, thúc đẩy tăng trưởng, tối đa hóa hiệu suất hoạt động và giảm thiểu rủi ro.

NCB thực hiện quản trị rủi ro hoạt động ở hầu hết các mảng như: nhân sự, công nghệ, dịch vụ..., đảm bảo các văn bản quy trình, quy chế, sản phẩm mới đều được kiểm soát rủi ro trước khi ban hành.

Công tác quản trị rủi ro tín dụng tiếp tục triển khai theo hướng chuyên môn hóa và tập trung tại Hội sở. Chức năng, quyền hạn được phân tách rõ ràng giữa bộ máy phê duyệt cấp tín dụng và bộ máy phê duyệt xử lý rủi ro tín dụng.

Công tác xây dựng chính sách, thẩm định tín dụng, phê duyệt tín dụng, tác nghiệp tín dụng, giám sát tín dụng được chuyên biệt hóa và đảm bảo tính độc lập, hiệu quả trong việc quản lý rủi ro thường xuyên tại các bước trước, trong và sau giải ngân. Trong đó hệ thống giám sát tín dụng được triển khai độc lập và theo dõi trên cả phương thức kiểm soát từ xa thông qua hệ thống phần mềm Corebanking và hệ thống kiểm tra trực tiếp để giám sát và cảnh báo sớm các rủi ro tín dụng có thể xảy ra.

Hệ thống văn bản quy định tín dụng được xây dựng hoàn chỉnh hơn, phù hợp hơn với định hướng phát triển của NCB và tuân thủ quy định của Ngân hàng nhà nước; các sản phẩm tín dụng được kiểm soát rủi ro bằng các giới hạn nợ xấu theo từng phân khúc khách hàng, từng sản phẩm.

Định kỳ hàng ngày/tháng, NCB thực hiện báo cáo các giới hạn an toàn thanh khoản, an toàn vốn tới Ngân hàng nhà nước, đồng thời thực hiện kiểm soát, dự báo, cảnh báo các tỷ lệ an toàn thanh khoản, an toàn vốn tới các đơn vị liên quan để các đơn vị theo dõi và kịp thời có biện pháp xử lý nếu vi phạm.



Cùng với việc hoàn thiện hệ thống quản trị rủi ro, NCB cũng cũng đã và đang triển khai các công tác nghiên cứu, đầu tư, cải tiến nâng cấp các công cụ trong quản trị rủi ro.

Đồng thời, nhằm bảo tuân thủ theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN – Quy định tỷ lệ an toàn vốn đối với NH, chi nhánh NH nước ngoài ban hành ngày 30/12/2016, cũng như nhằm tăng cường năng lực quản trị rủi ro, nâng cao hình ảnh và vị thế của NCB, dự kiến trong năm 2017, NCB cũng triển khai dần các cấu phần theo từng mảng rủi ro để phù hợp với thông tư 41 và thông lệ quốc tế.



## Nguồn nhân lực

Tổng số CBNV năm 2016 của NCB là 2389 người, trong đó số CBNV có trình độ từ thạc sỹ trở lên là: 141 người (chiếm 6%), trình độ đại học là: 1967 (chiếm 84%).

## Công tác tuyển dụng

Tuyển dụng luôn có vai trò quan trọng trong chiến lược xây dựng và phát triển của NCB. Bên cạnh các chương trình tuyển dụng thường niên thu hút được rất nhiều sự quan tâm của các ứng viên, bổ sung nguồn lực phục vụ kịp thời cho hoạt động kinh doanh, công tác tuyển dụng 2016 tiếp tục chú trọng đầu tư vào công tác tạo nguồn với các chương trình "Kết nối tài năng trẻ", "Trợ lý kinh doanh – đồng hành cùng doanh nghiệp"...

Năm 2016 đánh dấu một năm chung tay nhằm đẩy mạnh công tác tuyển dụng với chính sách ủy quyền cho đơn vị kinh doanh tham gia vào quá trình tuyển dụng nhân sự và cam kết xử lý hồ sơ trong vòng 24h của Khối quản trị nguồn nhân lực. Trên cơ sở sự trao quyền, các đơn vị kinh doanh thể hiện được vai trò, thế mạnh và tận dụng được mạng lưới để tìm kiếm nhân sự kết hợp với công tác tạo nguồn và tuyển dụng dự phòng, NCB đã thu hút được nguồn nhân lực chất lượng từ thị trường lao động trên toàn quốc.

## Chính sách nhân sự

NCB đã thực hiện ban hành thang bảng lương mới năm 2016: So với thang bảng lương cũ thì thang bảng lương mới phù hợp với mô hình tổ chức mới của NCB, cũng như phù hợp với mặt bằng chung về lương hiện tại của ngành, đồng thời nâng cao sự cạnh tranh trong việc thu hút ứng viên; thuận lợi trong việc xếp lương, chi trả lương tại NCB.

NCB đã ban hành hầu hết hệ thống mô tả công việc (JDs), đây được xem là một trong những chương trình đột phá trong năm 2016, đánh dấu việc ghi nhận NCB lần đầu tiên có một bộ JDs hoàn thiện.

NCB tạo được môi trường làm việc gắn kết, yêu thương, chia sẻ với mọi thành viên thông qua hàng loạt các hoạt động tập thể. Dự kiến trong năm 2017 NCB sẽ thực hiện một số dự án nhằm tạo dựng môi trường làm việc tốt nhất cho cán bộ nhân viên.

Các chế độ phúc lợi đã được chỉnh sửa kịp thời nhằm đáp ứng tình hình thực tế tại NCB cũng như so với các tổ chức tài chính khác.

Theo số liệu thống kê, tính đến tháng 12/2016, lương bình quân của cán bộ nhân viên NCB là 13,450 triệu đồng/người, bằng 104% so với năm 2015. Dự kiến năm 2017, NCB ban hành một số chính sách đãi ngộ cho cán bộ

nhân viên như: Gói bảo hiểm sức khỏe Cán bộ nhân viên,... nhằm thu hút và giữ chân nhân tài.

### Đánh giá nhân sự

Năm 2016, NCB đã thực hiện các đợt đánh giá 360 độ (online) thực hiện phỏng vấn trực tiếp đối với các cấp quản lý. Đây là chương trình đánh giá có vai trò quan trọng nhằm giúp Ban lãnh đạo NCB có góc nhìn tổng thể về đội ngũ cấp quản lý của NCB, từ đó có định hướng, chiến lược nhân sự phù hợp.

NCB thực hiện đều đặn đánh giá hiệu quả làm việc của nhân sự toàn hàng 06 tháng đầu năm/cuối năm trong năm 2016

### Đào tạo

Năm 2016, NCB đã đẩy mạnh hoạt động đào tạo (với số khóa đào tạo: 205 khóa; Số lượt học viên: 6536 người; Số giờ đào tạo: 1940 giờ; Số giờ đào tạo trung bình/Số lượt HV tham gia đào tạo: 8,67 giờ. Các chương trình trọng tâm trong năm như: Chương trình tư vấn tài chính; Nhà quản lý hiệu quả....

NCB triển khai thành công hệ thống đào tạo trực tuyến Elearning với 03 nội dung bắt buộc theo đối tượng và 22 nội dung khác trên hệ thống tính đến 20/12/2016.

NCB tăng cường kiểm tra nghiệp vụ với 22 kỳ kiểm tra, 2772 thí sinh tham gia.



# *Ngân hàng của bạn*

# HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY CON, CÔNG TY LIÊN KẾT CÔNG TY QUẢN LÝ NỢ & KHAI THÁC TÀI SẢN NGÂN HÀNG QUỐC DÂN

## BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY CON, CÔNG TY LIÊN KẾT CÔNG TY QUẢN LÝ NỢ & KHAI THÁC TÀI SẢN NGÂN HÀNG QUỐC DÂN

Công ty Quản lý Nợ & Khai thác Tài sản Ngân hàng Quốc Dân (AMC) có nhiệm vụ chính:

- Quản lý, khai thác, thanh lý tài sản của NCB.
- Dịch vụ hỗ trợ tổng hợp, vận tải, kho bãi, tư vấn, môi giới bất động sản.
- Tiếp nhận quản lý các khoản nợ của NCB.
- Mua bán nợ với các Tổ chức tín dụng, VAMC.
- Quản lý đầu tư xây dựng cơ bản thực hiện các hoạt động khác theo ủy quyền...

### I. Hoạt động năm 2016

#### Hoạt động kinh doanh:

Đơn vị tính: VND

Chi tiêu	Thực hiện
TÀI SẢN ĐẾN 31/12/2016	
Tổng tài sản có	114.022.771.606
Lợi nhuận trước thuế	1.322.142.046
Thuế TNDN phải nộp	264.428.409
Lợi nhuận sau thuế	1.057.713.637

#### Nhân sự:

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ
NHÂN SỰ		
Tổng số nhân sự	255	100%
Nhân sự gián tiếp	41	16,07%
Nhân sự trực tiếp	214	83,93%

### II. Mục tiêu, kế hoạch 2017

AMC tiếp tục đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh đã triển khai trong năm 2016. Cụ thể: Nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ quản lý, khai thác, thanh lý tài sản của NCB; Dịch vụ hỗ trợ tổng hợp, vận tải, kho bãi, tư vấn, môi giới bất động sản; Quản lý đầu tư xây dựng cơ bản; Quản lý xe quỹ...; Mở rộng thêm hoạt động mua bán nợ với các tổ chức tín dụng, VAMC.



# BÁO CÁO TÀI CHÍNH

## MỤC LỤC

BÁO CÁO CỦA BAN TỔNG GIÁM ĐỐC	44-46
BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP	47
BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT	48-51
BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH HỢP NHẤT	52-53

# BÁO CÁO CỦA BAN TỔNG GIÁM ĐỐC

Năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Dân (dưới đây gọi tắt là Ngân hàng) trình bày bản báo cáo này và các báo cáo tài chính hợp nhất đã được kiểm toán của Ngân hàng năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016.

## 1. Thông tin chung về Ngân hàng

### Thành lập:

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Dân được đổi tên từ Ngân hàng Thương mại Cổ phần Nam Việt vào ngày 06 tháng 05 năm 2014. Trước đây Ngân hàng có tên gọi là Ngân hàng TMCPNT Sông Kiên, là Ngân hàng Cổ phần được thành lập theo giấy phép số 00057/NH-GP ngày 18 tháng 9 năm 1995 do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp và giấy phép thành lập số 1217/GP-UB ngày 17 tháng 10 năm 1995 do Ủy ban Nhân dân tỉnh Kiên Giang cấp. Ngân hàng hoạt động kinh doanh theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 1700169765 của Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội (đăng ký lần đầu theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 050046 ngày 02 tháng 11 năm 1995 của Ủy ban kế hoạch tỉnh Kiên Giang), giấy đăng ký kinh doanh thay đổi lần thứ 15 ngày 14 tháng 12 năm 2016.

Ngân hàng nắm quyền kiểm soát toàn bộ Công ty con là Công ty TNHH Quản lý nợ và Khai thác Tài sản Ngân hàng Quốc Dân, được thành lập theo Quyết định số 2406/QĐ-NHNN ngày 19/12/2006 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Công ty hoạt động theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 0304767745 của Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh (đăng ký lần đầu ngày 28/12/2006, đăng ký thay đổi lần 4 ngày 31/12/2014) với mức vốn điều lệ là 50.000.000.000 đồng, hoạt động chủ yếu là tiếp nhận, quản lý các khoản nợ tồn đọng của ngân hàng TMCP Quốc Dân và tài sản đảm bảo nợ vay liên quan đến các khoản nợ để xử lý, thu hồi vốn nhanh nhất.

Thời gian hoạt động của ngân hàng là 50 năm kể từ ngày cấp giấy phép đầu tiên.  
Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2016, vốn điều lệ của Ngân hàng là: 3,010,215,520,000 đồng.

### Hoạt động chính của Ngân Hàng:

- Huy động vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn của mọi tổ chức thuộc các thành phần kinh tế và dân cư dưới hình thức tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn;
- Tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư và phát triển của các tổ chức tín dụng trong nước;
- Cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đối với các tổ chức và cá nhân tùy theo tính chất và khả năng nguồn vốn;
- Chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá;
- Hùn vốn liên doanh và mua cổ phần theo pháp luật hiện hành;
- Làm dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng;
- Thực hiện kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc và thanh toán quốc tế, huy động các loại vốn từ nước ngoài và các dịch vụ ngân hàng khác trong quan hệ với nước ngoài khi được Ngân hàng Nhà Nước cho phép.

**Trụ sở chính của Ngân hàng:** số 28C-D, Bà Triệu, Phường Hàng Bài, Quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội.

Cho đến thời điểm lập báo cáo này, Ngân hàng có 1 Hội sở chính, 24 chi nhánh, 66 phòng giao dịch. Các chi nhánh được mở trên địa bàn miền Bắc, miền Trung và miền Nam. Ngân hàng có 1 Công ty con.

## 2. Tình hình tài chính và kết quả hoạt động kinh doanh

Tình hình tài chính và kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất trong năm của Ngân hàng được trình bày trong báo cáo tài chính hợp nhất đính kèm.

## 3. Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Ban Tổng Giám đốc và Kế toán trưởng

Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Tổng Giám đốc và Kế toán trưởng trong kỳ và đến ngày lập báo cáo tài chính hợp nhất gồm có:

	Chức vụ	Ngày bổ nhiệm	Ngày miễn nhiệm
<b>Hội đồng Quản trị</b>			
Bà TRẦN HẢI ANH	Chủ tịch	09/12/2016	
Ông VŨ HỒNG NAM	Chủ tịch Thành viên thường trực	24/4/2015 09/12/2016	09/12/2016
Bà NGUYỄN THỊ MAI	Thành viên thường trực	24/4/2015	
Bà ĐẶNG THỊ XUÂN HỒNG	Thành viên thường trực	24/4/2015	26/4/2016
Ông LÊ XUÂN NGHĨA	Thành viên độc lập	24/4/2015	
Ông NGUYỄN TUẤN HẢI	Thành viên	24/4/2015	
<b>Ban Kiểm soát</b>			
Bà DƯƠNG THỊ LỆ HÀ	Trưởng ban	24/4/2015	
Bà VŨ KIM PHƯỢNG	Thành viên	24/4/2015	
Ông LÊ TRỌNG HIẾU	Thành viên	24/4/2015	
<b>Ban Tổng Giám đốc và Kế toán trưởng</b>			
Ông ĐÀO TRỌNG KHANH	Tổng Giám đốc	11/12/2015	01/9/2016
Ông VŨ MẠNH TIẾN	Phó Tổng giám đốc thường trực	11/11/2013	
Ông NGUYỄN GIANG NAM	Phó Tổng giám đốc	20/6/2006	23/7/2016
Bà NGUYỄN THỊ MAI	Phó Tổng giám đốc	6/2/2013	
Ông TẠ NGỌC ĐA	Phó Tổng giám đốc	10/10/2015	
Ông ĐẶNG MINH HẢI	Phó Tổng giám đốc	25/5/2016	
Ông LÊ HỒNG PHƯƠNG	Phó Tổng giám đốc	18/6/2016	
Bà ĐỖ THỊ THANH HƯỜNG	Kế toán trưởng	01/8/2016	

### Người đại diện theo pháp luật

Người đại diện theo pháp luật của Ngân hàng là **Bà Trần Hải Anh - Chủ tịch HĐQT.**

Theo giấy ủy quyền số 58/2016/UQ-TGD ngày 12 tháng 12 năm 2016, bà Trần Hải Anh đã ủy quyền cho ông Vũ Mạnh Tiến - Phó Tổng Giám đốc ký báo cáo tài chính cho năm 2016.

### 4. Kiểm toán độc lập

Công ty TNHH Kiểm toán và Dịch vụ Tin Học TP. Hồ Chí Minh (AISC) được chỉ định là kiểm toán viên Báo cáo tài chính hợp nhất năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016.



## 5. Cam kết của Ban Tổng Giám đốc

Ban Tổng Giám đốc chịu trách nhiệm lập các báo cáo tài chính hợp nhất thể hiện trung thực và hợp lý tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng tại ngày 31 tháng 12 năm 2016, kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và các luồng lưu chuyển tiền tệ hợp nhất của năm tài chính kết thúc tại ngày 31 tháng 12 năm 2016. Trong việc soạn lập các báo cáo tài chính hợp nhất này, Ban Tổng Giám đốc đã xem xét và tuân thủ các vấn đề sau đây:

- Chọn lựa các chính sách kế toán thích hợp và áp dụng các chính sách này một cách nhất quán;
- Thực hiện các xét đoán và các ước tính một cách hợp lý và thận trọng;
- Các báo cáo tài chính hợp nhất được lập trên cơ sở hoạt động liên tục, trừ trường hợp không thể giả định rằng Ngân hàng sẽ tiếp tục hoạt động liên tục.

Ban Tổng Giám đốc chịu trách nhiệm đảm bảo rằng các sổ sách kế toán thích hợp đã được thiết lập và duy trì để thể hiện tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng với độ chính xác hợp lý tại mọi thời điểm và làm cơ sở để soạn lập các báo cáo tài chính hợp nhất phù hợp với chế độ kế toán được nêu ở Thuyết minh Báo cáo tài chính hợp nhất. Ban Tổng Giám đốc cũng chịu trách nhiệm đối với việc bảo vệ các tài sản của Ngân hàng và thực hiện các biện pháp hợp lý để phòng ngừa và phát hiện các hành vi gian lận và các vi phạm khác.

## 6. Xác nhận

Theo ý kiến của Ban Tổng Giám đốc, chúng tôi xác nhận rằng các Báo cáo tài chính hợp nhất bao gồm Bảng cân đối kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2016, Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất, Báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất và các Thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất đính kèm được soạn thảo đã thể hiện quan điểm trung thực và hợp lý về tình hình tài chính cũng như kết quả hoạt động kinh doanh và các luồng lưu chuyển tiền tệ hợp nhất của Ngân hàng của năm tài chính kết thúc tại ngày 31 tháng 12 năm 2016.

Báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng được lập phù hợp với chuẩn mực kế toán Việt Nam và hệ thống kế toán Việt Nam áp dụng cho các tổ chức tín dụng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành.

TP Hà Nội, ngày 30 tháng 03 năm 2017

**Phó Tổng Giám đốc**




**Vũ Mạnh Tiến**



# BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2016

Đơn vị tính: Đồng Việt Nam

CHỈ TIÊU	Thuyết minh	31/12/2016	01/01/2016
<b>A. TÀI SẢN</b>			
<b>I. Tiền mặt, vàng bạc, đá quý</b>	<b>V.01</b>	<b>281,947</b>	<b>285,712</b>
<b>II. Tiền gửi tại ngân hàng nhà nước</b>	<b>V.02</b>	<b>1,626,960</b>	<b>1,812,435</b>
<b>III. Tiền gửi và cho vay các TCTD khác</b>	<b>V.03</b>	<b>11,518,329</b>	<b>6,421,902</b>
1. Tiền gửi tại các TCTD khác		9,168,006	6,036,902
2. Cho vay các TCTD khác		2,350,323	385,000
3. Dự phòng rủi ro		-	-
<b>IV. Chứng khoán kinh doanh</b>	<b>V.04</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
1. Chứng khoán kinh doanh		-	-
2. Dự phòng giảm giá chứng khoán kinh doanh		-	-
<b>V. Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác</b>	<b>V.05</b>	<b>33,755</b>	
<b>VI. Cho vay khách hàng</b>	<b>V.06</b>	<b>25,061,907</b>	<b>20,222,031</b>
1. Cho vay khách hàng	<b>V.06.1</b>	25,352,217	20,431,441
2. Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	<b>V.06.2</b>	290,310	209,410
<b>VII. Hoạt động mua nợ</b>	<b>V.07</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
1. Mua nợ		-	-
2. Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ (*)		-	-
<b>VIII. Chứng khoán đầu tư</b>	<b>V.08</b>	<b>19,105,820</b>	<b>10,046,019</b>
1. Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán		11,233,021	4,466,278
2. Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn		7,892,799	5,579,741
3. Dự phòng giảm giá chứng khoán đầu tư		20,000	-
<b>IX. Góp vốn, đầu tư dài hạn</b>	<b>V.09</b>	<b>862,682</b>	<b>870,049</b>
1. Đầu tư vào công ty con		-	-
2. Vốn góp liên doanh		-	-

## BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT (tiếp theo)

Tại ngày 31/12/2016

Đơn vị tính: Đồng Việt Nam

CHỈ TIÊU	Thuyết minh	31/12/2016	01/01/2016
3. Đầu tư vào công ty liên kết		-	-
4. Đầu tư dài hạn khác		869,600	873,967
5. Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn		6,918	3,918
<b>X. Tài sản cố định</b>		<b>1,182,576</b>	<b>1,168,506</b>
1. Tài sản cố định hữu hình	V.10	237,610	231,116
<i>a. Nguyên giá tài sản cố định hữu hình</i>		<i>339,370</i>	<i>318,360</i>
<i>b. Hao mòn tài sản cố định hữu hình</i>		<i>101,760</i>	<i>87,244</i>
2. Tài sản cố định thuê tài chính		-	-
<i>a. Nguyên giá tài sản cố định thuê tài chính</i>	V.11	-	-
<i>b. Hao mòn tài sản cố định thuê tài chính</i>		-	-
3. Tài sản cố định vô hình	V.12	944,966	937,391
<i>a. Nguyên giá tài sản cố định</i>		<i>960,327</i>	<i>948,490</i>
<i>b. Hao mòn tài sản cố định</i>		<i>15,361</i>	<i>11,099</i>
<b>XI. Bất động sản đầu tư</b>	<b>V.13</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<i>a. Nguyên giá bất động sản đầu tư</i>		<i>-</i>	<i>-</i>
<i>b. Hao mòn bất động sản đầu tư</i>		<i>-</i>	<i>-</i>
<b>XI. Tài sản có khác</b>	<b>V.14</b>	<b>9,337,033</b>	<b>7,403,346</b>
1. Các khoản phải thu	V.10.1, 2	3,044,831	2,213,410
2. Các khoản lãi, phí phải thu		3,101,018	2,410,073
3. Tài sản thuế TNDN hoãn lại		-	-
4. Tài sản Có khác	V.10.3	3,220,043	2,808,722
<i>- Trong đó: Lợi thế thương mại</i>		<i>-</i>	<i>-</i>
5. Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác		28,859	28,859
<b>TỔNG TÀI SẢN CÓ</b>		<b>69,011,009</b>	<b>48,230,002</b>



**BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT (tiếp theo)**

Tại ngày 31/12/2016

Đơn vị tính: Đồng Việt Nam

<i>CHỈ TIÊU</i>	<i>Thuyết minh</i>	<i>31/12/2016</i>	<i>01/01/2016</i>
<b>B. NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>			
<b>I. Các khoản nợ chính phủ và Ngân hàng Nhà nước</b>	<b>V.16</b>	<b>1,209,304</b>	
<b>II. Tiền gửi và vay các TCTD khác</b>	<b>V.17</b>	<b>20,697,013</b>	<b>9,990,948</b>
1. Tiền gửi của các TCTD khác		16,349,471	8,189,698
2. Vay các TCTD khác		4,347,542	1,801,250
<b>III. Tiền gửi của khách hàng</b>	<b>V.18</b>	<b>41,791,705</b>	<b>34,030,972</b>
<b>IV. Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác</b>	<b>V.05</b>	<b>-</b>	<b>8,050</b>
<b>V. Vốn tài trợ, Ủy thác đầu tư, cho vay TCTD chịu rủi ro</b>	<b>V.19</b>	<b>185,439</b>	<b>113,884</b>
<b>VI. Phát hành giấy tờ có giá</b>	<b>V.20</b>	<b>918,687</b>	<b>200,097</b>
<b>VII. Các khoản nợ khác</b>	<b>V.22</b>	<b>980,697</b>	<b>668,725</b>
1. Các khoản lãi, phí phải trả		862,837	610,683
2. Thuế TNDN hoãn lại phải trả	V.22.2	-	-
3. Các khoản phải trả và công nợ khác	V.21	117,860	58,042
4. Dự phòng rủi ro khác (DP cho công nợ tiềm ẩn và cam kết ngoại bảng)	V.21	-	-
<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ</b>		<b>65,782,845</b>	<b>45,012,676</b>
<b>VIII. Vốn và các quỹ</b>	<b>V.23</b>	<b>3,228,165</b>	<b>3,217,326</b>
1. Vốn của TCTD		2,980,572	2,980,572
a. Vốn điều lệ		3,010,216	3,010,216
b. Vốn đầu tư XD CB, mua sắm tài sản cố định		-	-
c. Thặng dư vốn cổ phần		-	-
d. Cổ phiếu quỹ		(29,644)	(29,644)
e. Cổ phiếu ưu đãi		-	-
g. Vốn khác		-	-
2. Quỹ của TCTD		155,944	149,454

## BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT (tiếp theo)

Tại ngày 31/12/2016

CHỈ TIÊU	Thuyết minh	31/12/2016	01/01/2016
3. Chênh lệch tỷ giá hối đoái		-	-
4. Chênh lệch đánh giá lại tài sản		-	-
5. Lợi nhuận chưa phân phối/ lỗ lũy kế		91,649	87,300
<i>Lợi nhuận / lỗ năm nay</i>		10,839	6,490
<i>Lợi nhuận / lỗ năm trước</i>		80,810	80,810
6. Lợi ích của cổ đông thiểu số		-	0
<b>NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		<b>69,011,009</b>	<b>48,230,002</b>

## CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN

Đơn vị tính: Đồng Việt Nam

CHỈ TIÊU	Thuyết minh	31/12/2016	01/01/2016
<b>1. Bảo lãnh vay vốn</b>		<b>1,640</b>	-
<b>2. Cam kết giao dịch hối đoái</b>		8,766,598	5,341,160
2.1 Cam kết mua ngoại tệ		422,419	175,120
2.2 Cam kết bán ngoại tệ		355,859	109,450
2.3 Cam kết giao dịch hoán đổi		7,988,320	5,056,590
2.4 Cam kết giao dịch tương lai		-	-
<b>3. Cam kết cho vay không hủy ngang</b>		-	-
<b>4. Cam kết trong nghiệp vụ L/C</b>		303,816	298,838
<b>5. Bảo lãnh khác</b>		3,453,605	2,078,517
<b>6. Các cam kết khác</b>		75,278	189,297

Người lập bảng

  
Hà Thị Hiếu

Kế toán trưởng

  
Đỗ Thị Thanh Hương

TP. Hà Nội, ngày 19 tháng 03 năm 2017



Phó Tổng Giám đốc

  
Vũ Mạnh Tiên

# BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH HỢP NHẤT

Năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016

Đơn vị tính: Đồng Việt Nam

CHỈ TIÊU	Thuyết minh	Năm 2016	Năm 2015
1. Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	VI.24	3,561,013	2,751,284
2. Chi phí lãi và các chi phí tương tự	VI.25	2,608,149	1,988,405
<b>I. Thu nhập lãi thuần</b>		<b>952,864</b>	<b>762,879</b>
3. Thu nhập từ hoạt động dịch vụ		38,222	29,535
4. Chi phí hoạt động dịch vụ		34,664	25,911
<b>II. Lãi/lỗ thuần từ hoạt động dịch vụ</b>	<b>VI.26</b>	<b>3,558</b>	<b>3,624</b>
<b>III. Lãi/lỗ thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối</b>	<b>VI.27</b>	<b>-60346</b>	<b>-15506</b>
<b>IV. Lãi/lỗ thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh</b>	<b>VI.28</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>V. Lãi/lỗ thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư</b>	<b>VI.29</b>	<b>28,007</b>	<b>20,037</b>
5. Thu nhập từ hoạt động khác		165,870	23,152
6. Chi phí hoạt động khác		39,454	30,404
<b>VI. Lãi/lỗ thuần từ hoạt động khác</b>	<b>VI.31</b>	<b>126,416</b>	<b>-7,252</b>
<b>VII. Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần</b>	<b>VI.23</b>	<b>-</b>	<b>2,875</b>
<b>VIII. Chi phí hoạt động</b>	<b>VI.32</b>	<b>839,344</b>	<b>655,265</b>
<b>IX. Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>		<b>211,156</b>	<b>111,392</b>
X. Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng		82,705	31,516
X.2 Các khoản xử lý theo đề án tái cấu trúc NH		114,903	72,403
<b>XI. Tổng lợi nhuận trước thuế</b>		<b>13,548</b>	<b>7,473</b>

## BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH HỢP NHẤT (tiếp theo)

Tại ngày 31/12/2016

Đơn vị tính: Đồng Việt Nam

CHỈ TIÊU	Thuyết minh	Năm 2016	Năm 2015
7. Chi phí thuế TNDN hiện hành		2,709	983
8. Chi phí thuế TNDN hoãn lại		-	-
<b>XII. Chi phí thuế Thu nhập doanh nghiệp</b>	<b>VI.33</b>	<b>2,709</b>	<b>983</b>
<b>XIII. Lợi nhuận sau thuế Thu nhập doanh nghiệp</b>		<b>10,839</b>	<b>6,490</b>
<b>XIV. Lợi ích của cổ đông thiểu số</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>XV. Lãi cơ bản trên cổ phiếu</b>	<b>VI.16.2</b>	<b>36</b>	<b>22</b>

Người lập bảng

Hà Thị Hiếu

Kế toán trưởng

Đỗ Thị Thanh Hương

TP Hà Nội, ngày 30 tháng 03 năm 2017



Vũ Mạnh Tiến

# ■ KẾ HOẠCH KINH DOANH 2017





## 1. Các chỉ tiêu tài chính 2017

ĐVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Thực hiện 2016	Kế hoạch 2017	% So với thực hiện 2016
<b>Tổng tài sản</b>	<b>69,011</b>	<b>94,567</b>	<b>137%</b>
<b>Vốn chủ sở hữu</b>	<b>3,228</b>	<b>6,491</b>	<b>201%</b>
<b>Huy động từ khách hàng và các TCTD</b>	<b>62,488</b>	<b>85,491</b>	<b>137%</b>
- Tiền gửi khách hàng	41,791	57,477	137%
- Tiền gửi và vay các TCTD	20,697	28,014	135%
<b>Cho vay Khách hàng; tiền gửi và cho vay các TCTD</b>	<b>36,580</b>	<b>56,373</b>	<b>154%</b>
- Cho vay khách hàng	25,062	41,976	167%
- Tiền gửi và cho vay TCTD	11,518	14,389	125%
<b>Thu phí dịch vụ</b>	<b>87</b>	<b>150</b>	<b>172%</b>
<b>Lợi nhuận thuần từ HĐKD</b>	<b>211</b>	<b>351</b>	<b>166%</b>
<b>TỔNG LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ</b>	<b>13</b>	<b>42</b>	<b>323%</b>

### Định hướng mục tiêu kế hoạch 2017

Nhằm thực hiện tốt các sứ mệnh đã đề ra và hoàn thành các mục tiêu tài chính trong 2017, NCB xác định những hoạt động trọng tâm trong 2017 như sau:

- Tiếp tục ổn định bộ máy, cơ cấu tổ chức, tối ưu hoá vận hành hệ thống.
- Đột phá trong kinh doanh, nâng cao năng lực bán hàng và chất lượng dịch vụ khách hàng. Phát triển mạnh các sản phẩm chiến lược, các chính sách đặc thù tại địa phương và nhóm khách hàng.
- Tăng khả năng sinh lời và lành mạnh hóa cơ cấu bảng cân đối tài sản. Tăng tỷ trọng và đa dạng hóa doanh thu. Tối đa lợi ích từ phân khúc chiến lược và tái định vị đến phân khúc có hiệu quả cao hơn với khả năng tăng nhanh về quy mô.
- Kiểm soát chặt chi phí, tăng năng suất và hiệu suất lao động toàn hệ thống. Tăng cường hiệu quả bộ máy với cơ cấu tinh gọn, quy trình đơn giản và tối đa hóa các ứng dụng tự động.

- Tăng cường năng lực quản trị rủi ro và đảm bảo tuân thủ các quy định về an toàn hoạt động. Đẩy mạnh công tác xử lý rủi ro, thu hồi nợ. Kiểm soát chặt chẽ nợ xấu dưới 3%.

- Nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ, Corebanking, cơ sở dữ liệu, phát triển các sản phẩm ngân hàng điện tử theo hướng thân thiện và thông minh, tăng cường an ninh, bảo mật, an toàn hệ thống; phát triển các giải pháp hỗ trợ tác nghiệp, vận hành và quản trị.

- Nâng cao văn hoá, đạo đức doanh nghiệp, xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, sáng tạo, kỷ luật. Tiếp tục hoàn thiện bộ máy nhân sự, quản lý, triển khai đào tạo phát triển, kỹ năng, nghiệp vụ toàn hệ thống.

- Xây dựng và định vị NCB với hình ảnh "Một ngân hàng bền vững an toàn, hoạt động tối ưu và hiệu quả. Nhà tư vấn tài chính song hành cùng khách hàng".

## HỆ THỐNG MẠNG LƯỚI

### Hội Sở Chính/ Tp. Hà Nội

28 C-D Bà Triệu, Phường Hàng Bài, Quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội

Tel: 04 6269 3355

444 Hoàng Hoa Thám, Q Tây Hồ, Hà Nội

Tel: 04 7308 7788

TÊN ĐƠN VỊ	ĐỊA ĐIỂM	ĐIỆN THOẠI LIÊN HỆ
<b>CN SÀI GÒN</b>	81-83-83B85 Hàm Nghi, Phường Nguyễn Thái Bình, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh	08.39.25.9955
PGD Nguyễn Văn Trỗi - HCM	287A Nguyễn Văn Trỗi, P.10, Q. Phú Nhuận, Tp. Hồ Chí Minh	08.38440272
PGD Lê Hồng Phong - HCM	310 - 310A Lê Hồng Phong, Phường 1, Quận 10, Tp Hồ Chí Minh	08.38390500
PGD Bình Tân - HCM	268 đường Vành Đai Trong, phường Bình Trị Đông B, quận Bình Tân, TP Hồ Chí Minh	08.37543145
PGD Tô Hiến Thành - HCM	175 Tô Hiến Thành, Phường 13, Quận 10, Tp HCM	08.38682818
PGD Hậu Giang - HCM	05 - 5A Hậu Giang, Phường 2, Quận 6, Tp. Hồ Chí Minh	08.39609906
PGD Phan Đăng Lưu - HCM	22A Phan Đăng Lưu, Phường 6, Quận Bình Thạnh. Tp. Hồ Chí Minh	08.35512021
PGD Cộng Hòa - HCM	18H Cộng Hòa, Phường 4, Quận Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh	08.39154292
PGD Khánh Hội - HCM	175 Khánh Hội, Phường 3, Quận 4, Tp. Hồ Chí Minh	08.39411554
PGD Lê Đại Hành - HCM	357D Lê Đại Hành, Phường 11, Quận 11, Tp HCM	08.39626926
PGD Cách mạng tháng tám - HCM	820 Cách Mạng Tháng Tám, Phường 5, Quận Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh	08.39934318
PGD Trần Hưng Đạo - HCM	314 Trần Hưng Đạo, Phường Nguyễn Cư Trinh, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh	08.39207445
PGD Bình Phú - HCM	161-163 Bình Phú, Phường 11, Quận 6, Tp. Hồ Chí Minh	08.37555975
PGD Võ Văn Tần - HCM	201 Võ Văn Tần, Phường 5, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh	08.38181545
PGD Nguyễn Trãi - HCM	203 Nguyễn Trãi, Phường 2, Quận 5, Tp. Hồ Chí Minh	08.39240547
PGD Lê Văn Việt - HCM	101 Lê Văn Việt, Phường Hiệp Phú, Quận 9, Thành phố Hồ Chí Minh	08.37361014
PGD Tân Hương - HCM	179-179A Đường Tân Hương, Phường Tân Quý, Quận Tân Phú, Tp. Hồ Chí Minh	08.35594360
PGD Hàng Xanh - HCM	246B Xô Viết Nghệ Tĩnh, Phường 21, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh	08.35128836
PGD Trường Chinh - HCM	458 – 460 Trường Chinh, Phường 13, Quận Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh	08.38126518
PGD Quang Trung - HCM	100 Quang Trung, Phường 10, Quận Gò Vấp, Tp. Hồ Chí Minh	08.39899263

TÊN ĐƠN VỊ	ĐỊA ĐIỂM	DIỆN THOẠI LIÊN HỆ
PGD Tân Định	116 – 118 Trần Quang Khải, Phường Tân Định, Quận 1, Tp Hồ Chí Minh	08.35264013
PGD Phạm Ngọc Thạch - HCM	34 Phạm Ngọc Thạch, Q.3, Tp. Hồ Chí Minh	08.38274515
PGD 3 tháng 2 - HCM	1168D, đường 3 Tháng 2, Phường 12, Quận 11, Thành phố Hồ Chí Minh	08.39621012
PGD Phú Mỹ Hưng - HCM	1473 KP.Mỹ Toàn 1 – H3, Đường Nguyễn Văn Linh, P.Tân Phong, Q.7- Phú Mỹ Hưng	08.54122636
PGD Lạc Long Quân - HCM	246B – 248 Lạc Long Quân, Phường 10, Quận 11, Tp. Hồ Chí Minh	08.39636997
PGD Cầu Ông Lãnh - HCM	5-7 Trịnh Văn Cấn, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh	08.39141145
<b>CN BÌNH DƯƠNG</b>	518 Đại lộ Bình Dương, p. Hiệp Thành, Tp. Thủ Dầu Một, Bình Dương	0650.3843027
PGD Dĩ An	33/22 – 34/22 Trần Hưng Đạo, KP Bình Minh 2, Thị xã Dĩ An, Tỉnh Bình Dương	0650.3737837
PGD Thuận An	Thửa số 609 Khu phố Đông Tư, Phường Lái Thiêu, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương	06503636836
<b>CN VŨNG TÀU</b>	153 Lê Hồng Phong, Phường 8, Thành phố Vũng Tàu, Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	06.43574745
<b>CN ĐỒNG NAI</b>	Lô K33 Đường Võ Thị Sáu, P. Thống Nhất, Thành phố Biên Hòa, Tỉnh Đồng Nai	06.13940149
PGD Long Khánh	593 Hùng Vương, Khu phố 3, Phường Xuân Hòa, Thị xã Long Khánh, Tỉnh Đồng Nai	06.13647972
<b>CN LONG AN</b>	86 Hùng Vương, Phường 2, Thành phố Tân An, Tỉnh Long An	0723.524218
PGD Đức Hòa	Ấp Bình Tiên 1, xã Đức Hòa Hạ, huyện Đức Hòa, tỉnh Long An	0723.769770
<b>CN TIỀN GIANG</b>	17B6 - 12B7 đường Nguyễn Trãi, Phường 7, Thành phố Mỹ Tho, Tỉnh Tiền Giang	07.33975 963
PGD Cai Lậy	15 Tỉnh lộ 868, Thị trấn Cai Lậy, Huyện Cai Lậy, Tỉnh Tiền Giang	07.33917568
<b>CN CẦN THƠ</b>	1/3F đường 30/4, Phường Xuân Khánh, Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ	07.103781122
PGD Ninh Kiều	28 Hùng Vương, Phường Thới Bình, Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ	07.103817511
<b>CN ĐỒNG THÁP</b>	183 – 185 Hùng Vương, Phường 2, Thành phố Cao Lãnh, Tỉnh Đồng Tháp	06.7 3 876166
<b>CN HẬU GIANG</b>	1099 Hùng Vương, Phường Ngã Bảy, Thị xã Ngã Bảy, Tỉnh Hậu Giang	0711.3962963
<b>CN KIÊN GIANG</b>	56 Trần Phú, Phường Vĩnh Thanh, TP.Rạch Giá, Tỉnh Kiên Giang	077.3921188
PGD Rạch Sỏi	45 Cách Mạng Tháng Tám, P. Vĩnh Lợi, TP.Rạch Giá, Tỉnh Kiên Giang	077.3865555
PGD Trần Quang Khải	Lô L01, Đường Trần Quang Khải, Phường An Hoà, Thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang	077.3786098
PGD Cống Tam Quan	395 Nguyễn Trung Trực, Phường Vĩnh Lạc, TP.Rạch Giá, Tỉnh Kiên Giang	077.392464

TÊN ĐƠN VỊ	ĐỊA ĐIỂM	DIỆN THOẠI LIÊN HỆ
PGD Phú Quốc	100A Đường 30/4, Khu phố 1, TT Dương Đông, H. Phú Quốc, Tỉnh Kiên Giang	077.3996871
PGD Tân Hiệp	40 Tổ 3, Khóm A, Thị trấn Tân Hiệp, Huyện Tân Hiệp, Tỉnh Kiên Giang	077.3727027
<b>CN AN GIANG</b>	312/5B Trần Hưng Đạo, Phường Mỹ Long, Thành phố Long Xuyên, Tỉnh An Giang	0763.855454
<b>CN VINH LONG</b>	Số 3D-3E Hưng Đạo Vương, Phường 1, Thành phố Vĩnh Long, Tỉnh Vĩnh Long	070.3868 666
PGD Nguyễn Huệ	Số 132 Nguyễn Huệ, Phường 2, Thành phố Vĩnh Long, Tỉnh Vĩnh Long	070.3862412
<b>CN BẠC LIÊU</b>	B17 – 19, Lô B - Trung tâm thương mại, Phường 3, Thành phố Bạc Liêu, Tỉnh Bạc Liêu, Việt Nam	07.813949113
<b>CN CÀ MAU</b>	137F Nguyễn Tất Thành, Phường 8, Thành phố Cà Mau, Tỉnh Cà Mau	07.803581667
<b>CN ĐÀ NẴNG</b>	441 Lê Duẩn, Quận Thanh Khê, Thành phố Đà Nẵng	0236.3651666
PGD Trung Nữ Vương	219 Trung Nữ Vương, Q. Hải Châu, TP Đà Nẵng	0236.3631289
PGD Hùng Vương	46 Hùng Vương, Quận Hải Châu, Thành phố Đà Nẵng	0236.3827898
PGD Nguyễn Văn Linh	46 Nguyễn Văn Linh, Quận Thanh Khê, Thành phố Đà Nẵng	0236.3584-845
PGD Hòa Khánh	173 A Nguyễn Lương Bằng, P. Hòa Khánh Bắc, Q.Liên Chiểu, Tp Đà Nẵng	0236.3842113
PGD Đống Đa	310 Đống Đa, Phường Thanh Bình, Quận Hải Châu, Thành phố Đà Nẵng	0236.3584845
PGD Ngô Quyền	559 Ngô Quyền, Quận Sơn Trà, Thành phố Đà Nẵng	0236.3932990
<b>CN HUẾ</b>	44 Đống Đa, Phường Phú Nhuận, Thành phố Huế, Tỉnh Thừa Thiên Huế	0234.3840999
PGD Đông Ba	271 Trần Hưng Đạo, Phường Phú Hòa, Thành phố Huế, Tỉnh Thừa Thiên Huế	0234.3571911
PGD Tây Lộc	168 Nguyễn Trãi, Phường Tây Lộc, Thành phố Huế, Tỉnh Thừa Thiên Huế	0234.3588585
<b>CN HÀ NỘI</b>	28 C,D Bà Triệu, phường Hàng Bài, quận Hoàn Kiếm, TP Hà Nội	04.62693355
PGD Khâm Thiên	157 Khâm Thiên, Phường Thổ Quan, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	043.5131192
PGD Thái Hà	93 Thái Hà, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	04.35377091
PGD Hàng Cót	14 Hàng Cót, Phường Hàng Mã, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội	043.9284982
PGD Ba Đình	81 Giang Văn Minh, Ba Đình, Hà Nội.	043.7280863
PGD Thái Thịnh	Căn 105-205-305 nhà A49 Khu TTQĐ, Thái Thịnh, Thịnh Quang, Đống Đa, Thành phố Hà Nội	043.5640677
PGD Bát Đàn	41 Bát Đàn, Phường Cửa Đông, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội	04.39233258

TÊN ĐƠN VỊ	ĐỊA ĐIỂM	ĐIỆN THOẠI LIÊN HỆ
PGD Cầu Giấy	101-201 chung cư 5 tầng, lô số A2-DN1, KĐT Nghĩa Đô-Dịch Vọng, Phường Quan Hoa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội	04.37930940
PGD Láng Thượng	80 Chùa Láng, Phường Láng Thượng, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	04.37711075
PGD Trung Hòa	Số 8, Lô 11A, Khu Trung Yên, Phường Trung Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội	04.3783 3180
PGD Hà Đông	07 Trần Phú, Quận Hà Đông, Hà Nội	04.33552831
PGD Trần Khát Chân	298 Trần Khát Chân, Phường Thanh Nhàn, Quận Hai Bà Trưng, Thành phố Hà Nội	04.39726860
PGD Nguyễn Văn Cừ	168 Nguyễn Văn Cừ, Phường Bồ Đề, Quận Long Biên, Thành phố Hà Nội	04.38727627
PGD Thanh Xuân	97 Hoàng Văn Thái, Phường Khương Trung, Quận Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội	04.36658022
PGD Phương Liên	198 Phố Xá Đàn, Phường Phương Liên, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	04.39724886
<b>CN BẮC NINH</b>	18-20-22 Đường Nguyễn Cao, phường Tiên An, TP Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh	0241.3828898
PGD Tiên An	10 Nguyễn Đăng Đạo, Phường Tiên An, Thành phố Bắc Ninh, Tỉnh Bắc Ninh	0241.3893002
<b>CN BẮC GIANG</b>	Lô 02 Nhà số 09, Đường Nguyễn Thị Lưu, Phường Trần Phú, Thành phố Bắc Giang, Tỉnh Bắc Giang	0240.3824579
<b>CN THÁI NGUYÊN</b>	142 đường Hoàng Văn Thụ, tổ 31, Phường Hoàng Văn Thụ, Thành phố Thái Nguyên, Tỉnh Thái Nguyên	0280.3750970
<b>CN HƯNG YÊN</b>	Ngã Tư Phố Bần, Thị trấn Bần Yên Nhân, Huyện Mỹ Hào, Tỉnh Hưng Yên	0321.3751999
PGD Phố Hiến	82 Chu Mạnh Trinh, Phường Hiến Nam, Tp Hưng Yên	0321.3542222
<b>CN HẢI PHÒNG</b>	số 02, lô 28A đường Lê Hồng Phong, phường Đông Khê, Quận Ngô Quyền, Tp Hải Phòng	0313.847866
PGD Hải An - HP	52 Ngô Gia Tự, Phường Cát Bi, Quận Hải An, Thành phố Hải Phòng	0313.559096
PGD Trần Nguyên Hãn - HP	278M Trần Nguyên Hãn, Phường Niệm Nghĩa, Quận Lê Chân, Thành phố Hải Phòng	0316.255658
PGD Hồng Bàng - HP	155 Quang Trung, Phường Phan Bội Châu, Quận Hồng Bàng, Thành phố Hải Phòng	0313.521066
PGD Ngô Quyền - HP	9F Trần Phú, Phường Lương Khánh Thiện, Quận Ngô Quyền, Thành phố Hải Phòng	0313.757066
PGD Tô Hiệu - HP	206 Tô Hiệu, Phường Trại Cau, Quận Lê Chân, Tp Hải Phòng	0313.747958
<b>CN QUẢNG NINH</b>	Tổ 41, Khu 3, Phường Bạch Đằng, TP Hạ Long, Tỉnh Quảng Ninh	0333.811118
<b>CN THÁI BÌNH</b>	458 Lý Bôn, Phường Đề Thám, TP Thái Bình, Tỉnh Thái Bình	0363.643638



## **NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN**

Hotline: (08) 38.216.216 | [www.ncb-bank.vn](http://www.ncb-bank.vn)