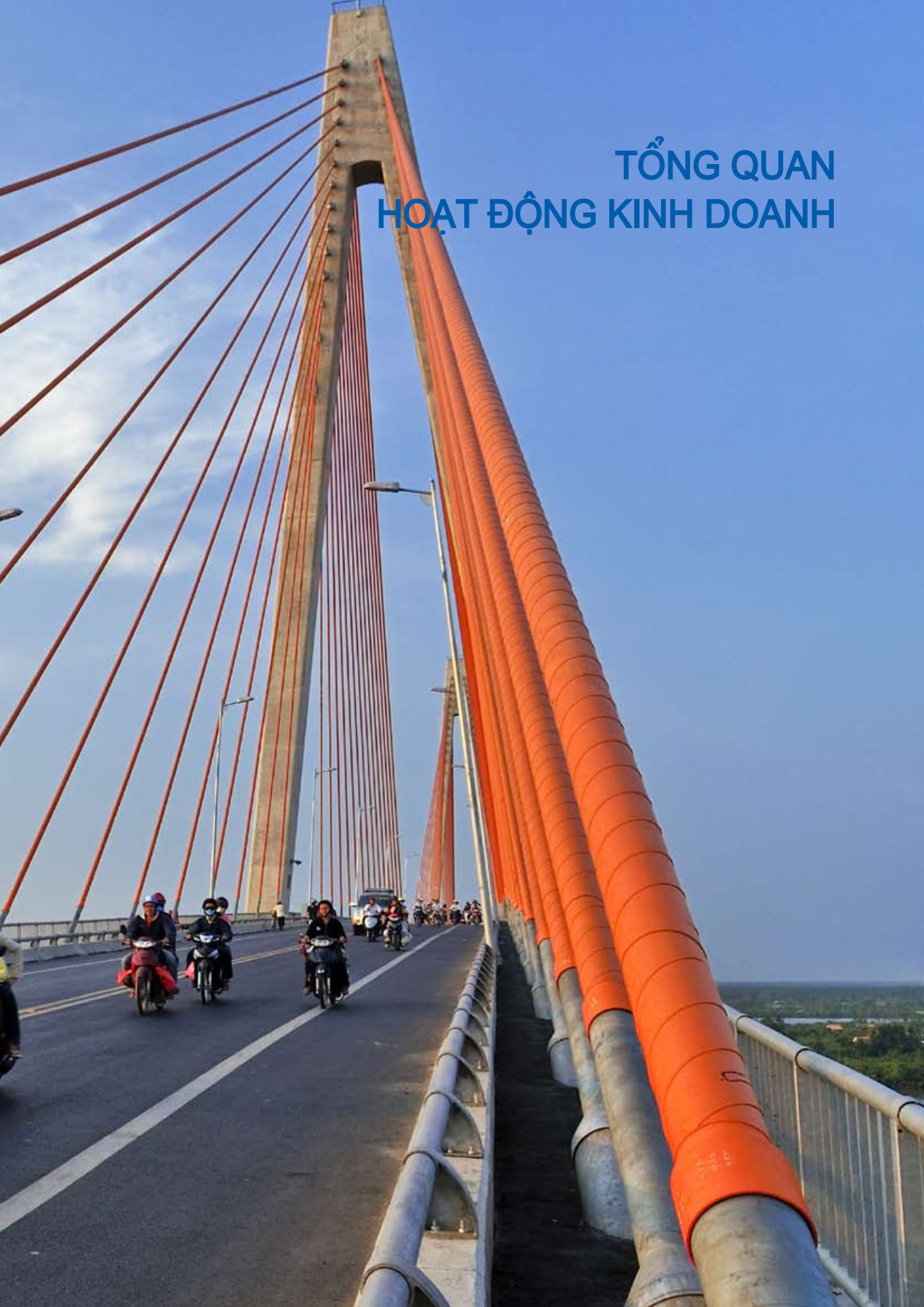


TỔNG QUAN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH



HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2009

Sự suy giảm kinh tế toàn cầu đã tác động trực tiếp đến nền kinh tế Việt Nam. Hệ thống ngân hàng, những hạt nhân kinh tế của đất nước, phải đối mặt với nhiều khó khăn và thử thách. Đứng trước nhiều biến động của thị trường tài chính, MHB vẫn kiên định theo đuổi chiến lược nâng cao năng lực quản lý và nghiệp vụ của hệ thống, tư duy lấy khách hàng làm trọng tâm, tuân thủ nghiêm túc định hướng của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước. Những chính sách được thực thi trong năm: (1) Đầu tư tín dụng có trọng điểm, đẩy mạnh huy động vốn từ dân cư, (2) Xây dựng hệ thống ngân hàng cốt lõi (core banking) và nâng cấp hạ tầng hệ thống công nghệ thông tin, (3) Tiếp tục phát triển mạng lưới, hoàn thiện cơ cấu tổ chức và hệ thống các công cụ quản lý từ cấp độ Hội sở đến chi nhánh, (4) Xây dựng một hệ thống quản lý rủi ro tập trung, đảm bảo khả năng kiểm soát và phòng ngừa rủi ro, (5) Xây dựng văn hóa kinh doanh hướng tới khách hàng.

Tình hình kinh tế - xã hội

Năm 2009 đánh dấu lĩnh vực ngân hàng thương mại nói chung đối mặt với nhiều khó khăn, thử thách. Trong bối cảnh nền kinh tế thế giới tăng trưởng âm, các chuyên gia tài chính quốc tế tiếp tục dự báo: Tốc độ phục hồi và phát triển ở các nước đang phát triển có dấu hiệu khả thi hơn rất nhiều, so với các nước phát triển. Trong đó, với tỷ lệ “tăng trưởng cả năm đạt 5,32%”, Việt Nam là một trong số các quốc gia có mức tăng trưởng khá.

Với vai trò là một ngân hàng thương mại Nhà nước, MHB đã thực hiện tốt định hướng chính sách của Chính phủ trong việc ngăn chặn suy thoái, duy trì và phát triển sản xuất, ổn định an sinh xã hội, hỗ trợ các doanh nghiệp vượt qua khó khăn từ ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng và suy thoái kinh tế. MHB đã triển khai các biện pháp kích cầu của Chính phủ, đảm bảo thực hiện đúng mục đích, đối tượng, đạt hiệu quả kinh tế, xã hội cao, đảm bảo an toàn hoạt động ngân hàng.

Kết quả hoạt động kinh doanh của MHB

Đặt trọng tâm và nỗ lực vào việc:

- Phục vụ khách hàng cá nhân, các doanh nghiệp vừa và nhỏ.
- Phát triển một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp đầy nhiệt huyết, một mạng lưới chi nhánh rộng khắp trên toàn quốc, một hệ thống ngân hàng đại lý toàn cầu.
- Xây dựng Trung tâm công nghệ hiện đại.

Tính đến cuối năm 2009 tổng tài sản MHB đạt 39.712 tỷ đồng, trong đó vốn huy động đạt 30.041 tỷ đồng, tổng thu nhập đạt 5.115,5 tỷ đồng, tăng 76% so với năm 2008. MHB cũng đã mở thêm và đưa vào hoạt động 47 phòng giao dịch mới, tại một số tỉnh, thành phố có tiềm năng phát triển kinh tế cũng như dịch vụ ngân hàng, nâng tổng đơn vị hoạt động của MHB lên con số 209. Kết quả trên là nền tảng vững chắc để MHB tiếp tục đẩy mạnh hoạt động kinh doanh, triển khai các sản phẩm, dịch vụ trên diện rộng; đồng thời cũng là tiền đề cho MHB thực hiện định hướng chiến lược của mình.

Hoạt động huy động vốn:

- Rút kinh nghiệm từ thực tiễn khó khăn trong năm 2008, ngay từ đầu năm 2009, Hội đồng quản trị MHB

đã đề ra những quyết sách phù hợp với hoạt động huy động vốn của MHB trong năm này, trong đó đặc biệt chú trọng mục tiêu phát triển an toàn, hiệu quả của việc huy động vốn nói trên. Bằng nỗ lực chung của toàn hệ thống, hoạt động huy động vốn của MHB trong năm 2009 đã có những thay đổi đột phá về chất lượng, tạo cơ sở cho sự phát triển bền vững của ngân hàng, theo đúng định hướng của Hội đồng quản trị MHB.

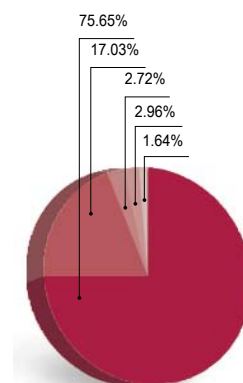
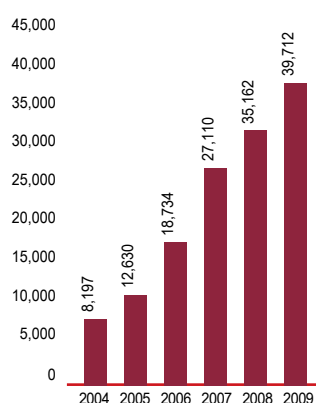
- Cho đến 31/12/2009, tổng nguồn vốn của MHB đạt trên 39.712 tỷ đồng, tăng 4.550 tỷ đồng (tỷ lệ tăng 12,94%) so với cùng kỳ năm qua. Cơ cấu nguồn vốn năm 2009 thể hiện như sau:
- Vốn và các quỹ: 1.176 tỷ đồng, tăng 56 tỷ đồng, so với cuối năm 2008.
- Vốn huy động: Tổng nguồn vốn huy động đến 31/12/2009 là 30.041 tỷ đồng, tăng 148 tỷ đồng (tỷ lệ tăng 0,5%) so với cùng kỳ năm qua. Nguồn vốn huy động đã có sự chuyển dịch cơ cấu theo hướng bền vững, an toàn, theo đúng định hướng của Hội đồng quản trị. Vốn huy động từ Tổ chức kinh tế và dân cư tăng gần 3.000 tỷ đồng so với đầu năm, tỷ lệ tăng trên 24%.
- Vốn vay: 6.763 tỷ đồng, tăng 4.262 tỷ đồng (tỷ lệ tăng 170,41%) so với cùng kỳ năm qua. Cũng trong năm 2009, MHB đã duy trì một lượng giấy tờ có giá hợp lý, nhằm đảm bảo an toàn thanh khoản cho hoạt động ngân hàng. Việc sử dụng linh hoạt các giấy tờ có giá hiện có (chủ yếu là Trái phiếu Chính phủ) để vay vốn, thông qua các nghiệp vụ thị trường tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước với lãi suất thấp, đã góp phần quan trọng cho việc đảm bảo an toàn thanh khoản và nâng cao hiệu quả hoạt động của MHB.
- Vốn ủy thác đầu tư: 1.082 tỷ đồng, tăng 155 tỷ đồng (tỷ lệ tăng 16,72%) so với cùng kỳ năm qua. MHB nhận được nguồn vốn ủy thác trên từ các định chế tài chính quốc tế như WB, AFD, ADB v.v... Số dư tăng liên tục trong các năm qua khẳng định MHB là một trong số ít các Ngân hàng tại Việt Nam đã triển khai cho vay có hiệu quả các nguồn vốn ủy thác quốc tế và tiếp tục nhận được sự tín nhiệm từ các định chế tài chính nói trên.
- Vốn khác: 650 tỷ đồng, giảm 71 tỷ đồng (tỷ lệ giảm 9,84 %) so với cùng kỳ năm qua.

Trong cơ cấu nguồn vốn, vốn huy động chiếm tỷ lệ 75,65% tổng nguồn vốn

Biểu đồ nguồn vốn của MHB thể hiện qua các năm

Nguồn vốn từ năm 2004-2009

Cơ cấu nguồn vốn 2009



Tỷ đồng

Vốn và các quỹ
Vốn huy động
Vốn đi vay
Vốn ủy thác đầu tư
Vốn khác

Hoạt động đầu tư tín dụng tính đến 31/12/2009

Trong năm 2009, MHB đã mở rộng đầu tư, khai thác cho vay đối với các đơn vị xuất nhập khẩu những mặt hàng thiết yếu, với các doanh nghiệp vừa và nhỏ, đối với các dự án đầu tư sản xuất – kinh doanh, các dự án đầu tư bất động sản khả thi, có hiệu quả và có khả năng trả nợ đúng hạn. Kiên định theo chính sách này, trong năm qua, MHB đã gặt hái được những kết quả đầy lạc quan, được khách hàng tin tưởng và quý trọng. Tổng đầu tư tín dụng của toàn hệ thống đạt 37.873,6 tỷ đồng tăng 4.368,3 tỷ đồng (tỷ lệ tăng 13%) so với năm trước, trong đó:

- Đầu tư tài chính đạt 17.737 tỷ đồng, tăng 415 tỷ đồng (tỷ lệ tăng 2%) so với năm 2008 và chiếm tỷ trọng 46,8% trong tổng đầu tư tín dụng bao gồm: đầu tư tiền gửi là 10.338 tỷ đồng đầu tư giấy tờ có giá và đầu tư khác là 7.158 tỷ đồng, góp vốn mua cổ phần là 241

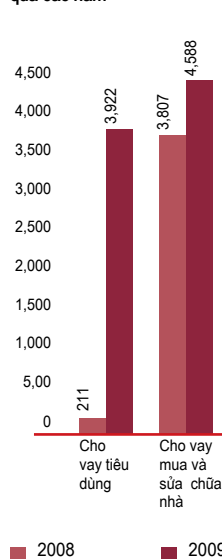
tỷ đồng.

- Tổng dư nợ cho vay là 20.136 tỷ đồng, tăng 4.024 tỷ (tỷ lệ tăng 25%) so với năm 2008, chiếm tỷ trọng 53,2% tổng đầu tư tín dụng. Trong đó dư nợ cho vay ngắn hạn đạt 11.284 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 56% tổng dư nợ cho vay; Dư nợ cho vay trung hạn đạt 6.010 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 30% tổng dư nợ cho vay; Dư nợ cho vay dài hạn đạt 2.842 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 14% tổng dư nợ cho vay. Nợ xấu chiếm tỷ trọng 2,03% tổng dư nợ.

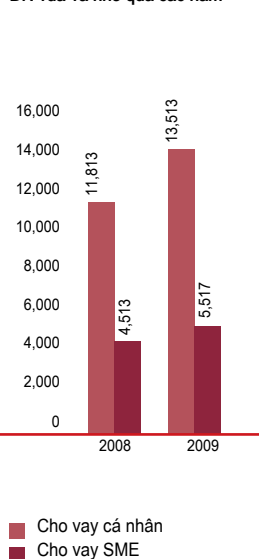
a. Cho vay đối với khách hàng cá nhân:

- Khách hàng cá nhân vẫn tiếp tục đóng vai trò là phân khúc khách hàng quan trọng trong hoạt động tín dụng của MHB năm 2009, với dư nợ cho vay đạt khoảng 13.514 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 67,11% tổng dư nợ. Trong đó chủ yếu là cho vay mua và sửa chữa nhà ở (4.588 tỷ đồng) và cho vay tiêu dùng (3.922 tỷ đồng). Cùng với việc tiếp tục cung cấp các sản phẩm truyền thống vốn là thế mạnh của MHB như cho vay mua sắm

Biểu đồ cho vay tiêu dùng qua các năm



Biểu đồ cho vay Cá nhân DN vừa và nhỏ qua các năm



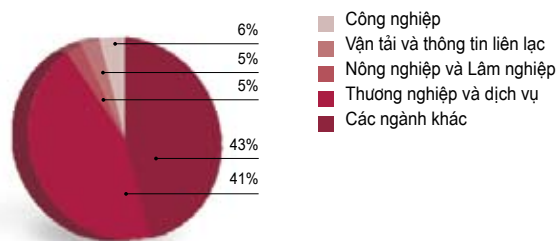
và sửa chữa nhà ở, MHB cũng đẩy mạnh việc cung cấp nhiều sản phẩm tín dụng khác, nhằm hỗ trợ tối đa cho khách hàng cá nhân có nhu cầu vay, để phục vụ các mục đích tiêu dùng. Các sản phẩm này cũng đã và đang đem lại hiệu quả tích cực cho MHB.

b. Cho vay đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME):

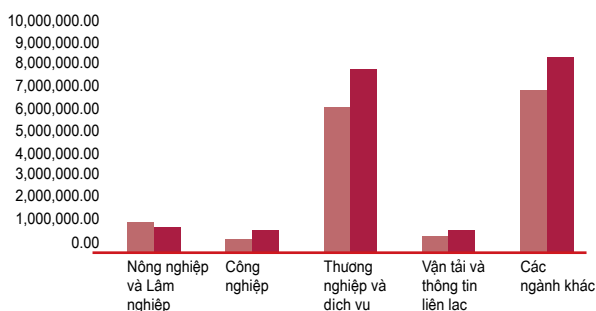
- Dư nợ cho vay khách hàng vừa và nhỏ năm 2009 là 5.517 tỷ đồng, với hơn 20.000 khách hàng.

- Đối với phân khúc khách hàng quan trọng là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, trong năm 2009 MHB đã tích cực tham gia chương trình cho vay hỗ trợ lãi suất với dư nợ khá lớn, cung cấp trọn gói các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng nhằm đáp ứng tối đa các nhu cầu tài chính của doanh nghiệp, cũng như hỗ trợ doanh nghiệp quản lý nguồn vốn của mình một cách tập trung hơn, hỗ trợ doanh nghiệp ổn định sản xuất và khắc phục khó khăn.
- Cũng trong năm này, MHB đã thực hiện nhiều chương trình ưu đãi với thời gian dài, như chuyển tiền miễn phí, miễn phí chi hộ lương qua thẻ,... Việc thực hiện chương trình miễn phí 100% phí chuyển tiền cho các doanh nghiệp đã nhận được nhiều phản hồi tích cực từ phía các khách hàng của MHB, đặc biệt là những khách hàng khối doanh nghiệp đã tiết kiệm được đáng kể chi phí chuyển tiền trong suốt thời gian thực hiện chương trình và đã có rất nhiều khách hàng khối doanh nghiệp tiếp tục đặt mối quan hệ lâu dài cùng MHB và sử dụng thêm nhiều sản phẩm, dịch vụ tài chính khác.
- MHB cũng đã triển khai thành công chương trình ưu đãi "miễn phí trả lương qua thẻ", các doanh nghiệp được miễn phí mở thẻ, được miễn phí thường niên, được miễn phí trả lương qua thẻ. Tất cả những chương trình khuyến mãi, ưu đãi của MHB trong thời gian qua đã khẳng định cam kết của MHB: "không chỉ là cam kết đồng hành, mà còn là lời hứa chung vai" cùng khách hàng thực hiện những kế hoạch kinh doanh, những kế hoạch tài chính một cách hiệu quả nhất.
- Nhằm mục đích đáp ứng tối đa nhu cầu vốn của các doanh nghiệp có phương án sản xuất kinh doanh hiệu quả, bên cạnh nguồn vốn cho vay của Ngân hàng, MHB còn hợp tác với các tổ chức quốc tế, nhằm tạo điều kiện hỗ trợ các doanh nghiệp SME tiếp cận các nguồn vốn, có nhiều ưu đãi như: Dự án tài chính nông thôn II (RDFII), Dự án tài chính nhà ở ADB (ADB), Dự án tài chính doanh nghiệp vừa và nhỏ giai đoạn 2 do JBIC tài trợ (SMEFPII) và Dự án hỗ trợ nhà ở nhân dân vùng lũ lụt đồng bằng sông Cửu Long (AFD). Cũng

Tỷ trọng cho vay theo ngành kinh tế năm 2009

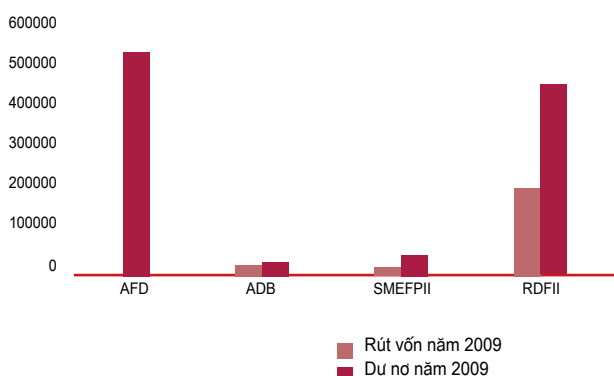


Biểu đồ cho vay theo ngành kinh tế qua các năm



Biểu đồ cho vay đối với các dự án tín dụng quốc tế

Đơn vị: Tỷ đồng

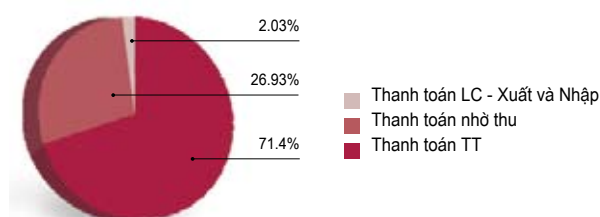


trong năm qua, MHB tiếp tục cho vay các dự án tín dụng quốc tế là 218 tỷ đồng, nâng tổng dư nợ cho vay tính đến ngày 31/12/2009 là 1.030 tỷ đồng, trong đó dư nợ cho vay tài trợ trực tiếp cho SME, từ nguồn vốn do JBIC tài trợ, gần 41 tỷ đồng.

Hoạt động thanh toán quốc tế:

- Trong năm 2009, hoạt động Thanh toán quốc tế của MHB có những bước tăng trưởng đáng kể, khi được triển khai thực hiện tại một số chi nhánh nằm trong vùng

Biểu đồ Tỷ trọng Thanh toán Quốc tế



trọng điểm xuất nhập khẩu của cả nước. Tỷ trọng thanh toán chuyển tiền T/T chiếm 71,04% trong tổng doanh số hoạt động thanh toán xuất nhập khẩu, tập trung chủ yếu vào đối tượng khách hàng chiến lược hiện tại của MHB là các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

- Với mạng lưới liên kết gần 350 ngân hàng đại lý trên toàn thế giới, khách hàng xuất nhập khẩu đến với MHB đều nhận được dịch vụ tiện ích và nhanh chóng khi thực hiện nghiệp vụ thanh toán quốc tế. Hơn nữa với chính sách linh hoạt trong hoạt động tài trợ xuất nhập khẩu của MHB, khách hàng có cơ hội tiếp cận được nguồn vốn vay trước khi thực hiện giao hàng.
- Một nét nổi bật trong hoạt động Thanh toán quốc tế trong cùng năm này là sự tăng trưởng vượt bậc của hoạt động thanh toán xuất khẩu qua cửa khẩu Móng Cái, với mức tăng trưởng hơn 80 lần so với năm 2008, nâng tổng doanh số thanh toán biên mậu (bao gồm cả xuất khẩu và nhập khẩu) lên gần 110 triệu USD.
- Đồng thời, hoạt động chi trả kiều hối Western Union trong năm 2009 tăng 16%, so với năm 2008, với gần 165 điểm chi trả được phủ đều khắp các tỉnh, thành trong cả nước.

Thẻ ATM

- Sau hơn 3 năm triển khai, MHB đã xây dựng được hệ thống thẻ ATM hoạt động ổn định, với mạng lưới đạt gần 200 ATM trên toàn quốc. Bên cạnh việc kết nối thành công với 2 liên minh thẻ nội địa gồm VNBC và Banknetvn, MHB cũng đã chính thức trở thành thành viên của tổ chức thẻ quốc tế Visa, thực hiện chấp nhận các giao dịch sử dụng thẻ Visa trên toàn bộ hệ thống ATM của ngân hàng.
- Không chỉ định hướng vào việc mở rộng mạng lưới phục vụ khách hàng, MHB còn chú trọng đến việc phát triển các tiện ích dành cho khách hàng sử dụng thẻ ATM. Ngoài những tiện ích cơ bản của thẻ như rút tiền, chuyển khoản giữa các tài khoản thẻ, truy vấn số dư, truy vấn sao kê tài khoản thẻ, MHB đã triển khai tiện ích cho phép khách hàng sử dụng thẻ ATM của MHB, để thực hiện các giao dịch nạp tiền tại ATM, đăng ký phát hành thẻ online.
- Với những nỗ lực không ngừng ấy, sau 3 năm triển khai hệ thống thẻ, MHB đã góp mặt trong tổng số 15 ngân hàng có kết quả kinh doanh thẻ cao nhất của Hiệp hội thẻ Việt Nam, xét về số lượng khách, mạng lưới chấp nhận thẻ và doanh số sử dụng thẻ.

CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Thực hiện định hướng đã vạch ra, MHB đã nỗ lực xúc tiến những hoạt động tích cực chăm sóc khách hàng với tất cả sự toàn tâm toàn ý:

- Xây dựng đường truyền trực tuyến, công khai kết nối thẳng từ 209 điểm giao dịch tới Call Center đặt tại Hội sở chính.
- Định vị cảm xúc thương hiệu MHB trong tâm trí khách hàng: tư vấn tài chính chu đáo và phục vụ khách hàng công bằng.
- Ứng xử văn hóa trong cung cách phục vụ khách hàng, tuân thủ triệt để Quy định 10K.

Nhằm cung cấp dịch vụ tài chính chu đáo và công bằng, từ năm 2008, Ban lãnh đạo MHB đã chính thức phê duyệt thành lập Trung tâm chăm sóc khách hàng. Ngày 01/3/2009, Trung tâm chăm sóc khách hàng chính thức ra đời theo tiêu chuẩn chuyên nghiệp: khai thác triệt để tiện ích của công nghệ (Web, Mobile banking, Telephone), chia sẻ để hoàn thiện.

Ban hành Sổ tay nhân viên:

Kim chỉ nam trong định hướng làm việc

Sổ tay nhân viên được ban hành nhằm cung cấp những thông tin cơ bản về MHB, chia sẻ và hướng dẫn qui trình chăm sóc khách hàng cùng với nhiều kiến thức thiết yếu khi tham gia vào hệ thống. Xây dựng niềm tự hào cho mỗi nhân viên khi được đứng trong đội ngũ MHB.

Kinh nghiệm của bạn, bài học cho tôi:

Từ tấm lòng tới tấm lòng

Với hơn 2400 bài viết chia sẻ về kinh nghiệm phục vụ khách hàng, cuộc thi “Kinh nghiệm của bạn, bài học cho tôi” đã tạo nên vô số câu chuyện với nhiều cung bậc cảm xúc khác nhau, mỗi câu chuyện không phải được viết trong một ngày hay một năm mà là suốt một quá trình lao động phục vụ, trong nhiều năm cống hiến, không có một vị giáo sư nào có thể viết ra được, không có một bài báo hay một tư liệu nào có thể có được những chỉ dẫn quý báu đó. Tất cả chỉ nhằm một mục tiêu duy nhất: khách hàng hài lòng và mãn nguyện khi đến với MHB; để làm được điều đó mọi hoạt động phải xuất phát từ cái tâm, đồng thời biết rút kinh nghiệm bản thân và chia sẻ.



Đây chính là động lực để MHB không ngừng tự hoàn thiện và phát triển, vươn lên những tầm cao mới, nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn, đồng thời sớm xây dựng MHB trở thành một tổ chức lớn mạnh, đủ sức thỏa mãn nhu cầu cống hiến của mọi thành viên MHB.

CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Từng bước đi vào ứng dụng và hoàn thiện - Ngân hàng lõi, Core Banking:

- Polaris Software có trách nhiệm xây dựng riêng cho MHB phần mềm quản trị, MHB gọi đó là dự án xây dựng Core Banking - Ngân hàng lõi. Phần mềm quản trị dựa vào công nghệ tin học hiện đại, được xây dựng trên nền tảng lấy khách hàng làm trung tâm, đáp ứng mọi nghiệp vụ ngân hàng như: quản lý quan hệ khách hàng, quản lý thông tin, ngân hàng điện tử, internet banking, tài trợ thương mại.
- Core Banking hiện đại giúp khách hàng có thể giao dịch với rất nhiều sản phẩm và ở bất cứ điểm giao dịch nào trong hệ thống MHB trên toàn quốc, với việc mở tài khoản một nơi và có một mã số khách hàng duy nhất ở ngân hàng, thì khách hàng có thể giao dịch mọi nơi vì các thông tin khách hàng đều được chia sẻ trong toàn hệ thống. Đặc biệt, tính bảo mật và an toàn về thông tin khách hàng được tối ưu hóa, khiến khách hàng yên tâm và tin tưởng. Quản trị thông tin hiện đại giúp ngân hàng phát triển các hoạt động chăm sóc khách hàng như Internet Banking, SMS, Bankcasuarrence.

Xây dựng Trung tâm Công nghệ thông tin (CNTT):

- Để hệ thống CNTT phù hợp với chiến lược phát triển, MHB đang trong quá trình xây dựng một Trung tâm Dữ liệu xứng tầm với quy mô và sẵn sàng cho việc triển khai hệ thống Core Banking và phát triển hệ thống CNTT ít nhất trong 15 năm tiếp theo.
- Song song với các hoạt động nói trên, Trung tâm Công nghệ thông tin MHB đã xây dựng được các công cụ hiệu quả, nhằm hỗ trợ tối đa cho các hoạt động kinh doanh, bao gồm các nội dung cụ thể như: hoàn thiện Hệ thống Xếp hạng Tín dụng, xây dựng Website Nguồn vốn, xây dựng chương trình quản lý tài sản, phân loại nợ, xây dựng chương trình quản lý dự án tín dụng quốc tế AFD v.v...
- Nhằm thực hiện mục tiêu đảm bảo hoạt động của hệ thống CNTT hiệu quả, Trung tâm CNTT MHB đã xây dựng và triển khai việc chuẩn hóa cấu hình thiết bị CNTT trong toàn hệ thống. Để phục vụ cho dự án

Việc hội nhập kinh tế toàn cầu đã tạo nên một thách thức mới đối với hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam, đó là nhu cầu phải vươn lên đạt các chuẩn mực quốc tế trong hoạt động kinh doanh ngân hàng. Trước thách thức ấy, năm 2008, MHB đã ký kết hợp đồng với Polaris Software Ltd - một công ty cung cấp giải pháp ngân hàng hàng đầu của Ấn Độ, để xây dựng hệ thống Core Banking. Hành động này khẳng định quyết tâm cao của MHB cho việc đổi mới về công nghệ, nâng cao vị thế thương hiệu.

Core Banking của MHB, Trung tâm CNTT đã tiến hành đồng thời triển khai dự án cung cấp hệ thống cơ sở hạ tầng với quy mô lớn và ngoài việc xây dựng Trung tâm dữ liệu chính còn chuẩn bị sẵn sàng cho việc xây dựng Trung tâm dữ liệu dự phòng. Mọi hoạt động và nhiệm vụ chính yếu của Trung tâm CNTT trong giai đoạn này chủ yếu là kết hợp chặt chẽ với Ban dự án Core Banking cùng với đối tác Polaris, nhằm tiến tới mục tiêu hoàn thiện phần mềm ứng dụng Ngân hàng lõi (Core Banking), để chính thức đưa chương trình vào sử dụng trên toàn hệ thống MHB, góp phần đưa MHB khẳng định vị thế của mình trên thị trường.

CHÍNH SÁCH NHÂN SỰ

MHB nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ dựa trên giá trị thực tiễn từ nguồn lực con người, MHB đã và đang không ngừng chú trọng đầu tư vào việc phát triển nguồn nhân lực ngày một hiệu quả hơn, đồng thời tập trung hoàn thiện những chính sách hỗ trợ tích cực cho người lao động, góp phần giải quyết vấn đề việc làm cho xã hội, cũng như ổn định đời sống và nâng cao năng suất lao động cho Cán bộ - Công Nhân - Viên chức trên toàn hệ thống.

Trong năm 2009, MHB đã từng bước xây dựng chính sách thu hút nhân lực, phân công đúng người, đúng việc và tăng cường hoạt động đào tạo cho toàn thể nhân viên.

Chế độ tuyển dụng, thu hút nguồn nhân lực:

- Quy trình tuyển dụng của MHB được xây dựng chặt chẽ và khoa học, mang tính công bằng và minh bạch cho mỗi ứng viên, việc phát triển nguồn nhân lực trẻ luôn được MHB đặc biệt chú trọng, với 51% đội ngũ cán bộ dưới 30 tuổi. Bên cạnh việc đăng tải thông tin tuyển dụng rộng rãi trên các phương tiện báo chí, website, ngân hàng còn có sự hợp tác chặt chẽ với các trường đại học, các công ty tư vấn và dịch vụ tuyển dụng có uy tín tại Việt Nam, nhờ vậy MHB có nhiều cơ hội tiếp cận và thu hút được đội ngũ nhân lực có trình độ cao, giàu kinh nghiệm. Tổng số cán bộ nhân viên của Ngân hàng MHB tính đến ngày 31/12/2009 là 2.975 người, trong đó trên 80% có trình độ đại học và sau đại học.
- Bên cạnh đó, một số sinh viên, nghiên cứu sinh tốt nghiệp đại học và cao học ở nước ngoài trở về cũng quyết định chọn MHB, xem đây là điểm dừng chân và phát triển đầy tiềm năng, cũng như cơ hội để ứng dụng những kỹ năng và kiến thức đã được đào tạo ở các nước tiên tiến vào thực tiễn trong nước. Hơn nữa MHB luôn tạo cơ hội thăng tiến và phát triển nghề nghiệp cho những thành viên muốn tự khẳng định mình bằng tài năng, trí

tuệ, đạo đức nghề nghiệp và lòng say mê công việc.

Trong năm 2009, ngân hàng đã tổ chức được hơn 30 đợt tuyển dụng cho các Chi nhánh tại hơn 32 tỉnh, thành trên toàn quốc. Trong đó, 30% là sinh viên từ Đại học kinh tế Tp.Hồ Chí Minh; 18% từ trường Đại học Ngân hàng Tp.Hồ Chí Minh, 10% từ Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội và 1% là ứng viên tốt nghiệp Đại học, Thạc sĩ được đào tạo từ các trường Đại học ở nước ngoài (Anh, Pháp, Mỹ, Úc, Nga, Tiệp Khắc v.v...).

Chính sách đào tạo:

- Cùng với việc tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các khóa học nâng cao nghiệp vụ (quản trị ngân hàng, quản trị tài chính, quản trị nguồn vốn, quản trị rủi ro tín dụng, cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ, thanh toán quốc tế, marketing...), hình thức đào tạo theo công việc thực tế (on job training) cũng được đẩy mạnh, để đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ của từng phòng ban; cụ thể bao gồm các kỹ năng như: giao tiếp với khách hàng, chăm sóc khách hàng, thẩm định hồ sơ...
- Cũng trong năm này, MHB đã tổ chức được 40 khóa đào tạo cho 1.133 lượt học viên, qua các khóa tập huấn nội bộ và liên kết với các đơn vị đào tạo bên ngoài như BTC, SECO, ATTF, JICA, các trường đại học và các đơn vị tư vấn đào tạo khác.

- Nằm trong chiến lược chung của MHB năm 2009 về việc cải cách tác phong làm việc, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, Phòng Quản trị Nhân sự – Hội sở đã phối hợp với phòng Marketing – Hội sở tổ chức Chương trình Đào tạo về Nghiệp vụ “Phục vụ Khách hàng” cho nhân viên MHB trên toàn hệ thống, bao gồm việc chia sẻ, học tập các kiến thức về Chăm sóc Khách hàng và Kiến thức Giao tiếp với Khách hàng, Kỹ năng bán hàng và bán chéo sản phẩm; từ đó, tiến hành tập huấn cho nhân viên tại từng chi nhánh triển khai áp dụng, thay đổi nếp nghĩ và cách thức giao tiếp khi làm việc và tiếp xúc với khách hàng, bảo đảm tính nhất quán trong công tác giao dịch và “chăm sóc khách hàng theo định hướng chuyên nghiệp hóa”. Ngoài ra, MHB còn tổ chức các chương trình chia sẻ kinh nghiệm trong nghiệp vụ Tín dụng, Marketing, Thanh toán quốc tế, SME, quản lý nguồn vốn... giữa Hội sở và các Chi nhánh của toàn hệ thống, để nhân viên Chi nhánh có thể chủ động và phối hợp tốt trong công việc hàng ngày, cũng như xử lý linh hoạt các tình huống trong hoạt động kinh doanh.

Môi trường làm việc:

- Lấy tiêu chí xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp và thân thiện là mục tiêu hàng đầu trong công tác nhân sự, bên cạnh việc áp dụng nghiêm túc các quy định lao động của Chính phủ, MHB luôn quan tâm đến đời sống tinh thần của toàn thể nhân viên trong ngân hàng. MHB thường xuyên tổ chức các chuyến đi tham quan, nghỉ mát, các buổi họp mặt cho nhân viên và gia đình họ vào các dịp Lễ, Tết truyền thống, góp phần tạo nên sự gắn bó mật thiết và đoàn kết giữa các cá nhân trong toàn hệ thống. Hơn hết, mối quan hệ thân thiện giữa Ban lãnh đạo ngân hàng và nhân viên, được phát triển trên phương diện hợp tác và cởi mở; xóa đi những rào cản cố hủ và tư tưởng quan liêu, góp phần hỗ trợ Ban lãnh đạo thấu hiểu thêm tâm tư, nguyện vọng của cán bộ công nhân viên; cũng như giúp nhân viên mạnh dạn hơn trong suy nghĩ, năng động sáng tạo, nhằm góp phần nâng cao hiệu suất công việc.



Qua một năm với nhiều cam go và thử thách nhưng với chính sách nhân sự linh hoạt và phù hợp đã giúp đảm bảo hoạt động kinh doanh của MHB vẫn an toàn và hiệu quả, đảm bảo công việc và thu nhập ổn định cho đội ngũ CBNV, đồng thời không ngừng gia tăng lợi ích cho khách hàng.

HOẠT ĐỘNG XÃ HỘI, TỪ THIỆN

Là một ngân hàng uy tín tại Việt Nam, MHB ý thức được sứ mệnh của mình, ngoài việc cam kết trở thành ngân hàng hàng đầu Việt Nam về tư vấn tài chính chu đáo và phục vụ khách hàng công bằng, MHB còn có những đóng góp thiết thực cho các hoạt động cộng đồng, xã hội như sau:

1. Tài trợ 3 tỷ đồng cho ngành Giáo dục tỉnh Ninh Thuận: Theo kế hoạch, trong 2 năm (2009 - 2010), MHB sẽ tài trợ cho việc xây dựng Trường Trung học Cơ sở Ngô Quyền, đặt tại xã Phước Tiến, huyện Bác Ái, tỉnh Ninh Thuận, với diện tích là 518,33m² và vốn đầu tư xây dựng là 3 tỷ đồng. Dự án nói trên đã tiến hành xây dựng được một ngôi trường khang trang cho học sinh nơi đây, đáp ứng được nhu cầu học tập ngày càng cao của các em học sinh, góp một phần nhỏ vào việc nâng cao chất lượng giáo dục tại Việt Nam.
2. Quyên góp từ Cán bộ - Công nhân - Viên chức trong toàn hệ thống của mình, với số hiện kim trên 100 triệu đồng, quy ra từ hiện vật và tiền, giúp đỡ đồng bào bị cơn bão số 9, tại các xã Đại Hưng, Đại Hồng thuộc huyện Đại Lộc, tỉnh Quảng Nam và xã Hòa Phong, Hòa Nhơn thuộc huyện Hòa Vang, Thành phố Đà Nẵng.
3. Nhận nuôi dưỡng suốt đời 6 bà mẹ Việt Nam anh hùng và 1 con liệt sĩ (Cần Thơ, Long An, Hải Dương, Quảng Ninh, Đà Nẵng, Vĩnh Long, Tiền Giang). Đây là tấm lòng của MHB trong việc phụng dưỡng các bà mẹ, gia đình có công với cách mạng, thể hiện tình thương, gần bó trong đại gia đình Việt Nam.
4. Đóng góp hơn 2.762.335.000 đồng vào các Quỹ xã hội và từ thiện trung ương, địa phương, trong đó: đóng góp ủng hộ quỹ đến ơn đáp nghĩa 150.082.000 đồng, đóng góp ủng hộ quỹ bảo trợ trẻ em Việt Nam 20.510.000 đồng, đóng góp ủng hộ quỹ vì người nghèo 208.679.000 đồng. Ngày Thương binh liệt sĩ 3.188.000 đồng, ủng hộ quỹ tấm lòng vàng 5.830.000 đồng, nuôi dưỡng 6 bà mẹ Việt Nam anh hùng và 01 con liệt sĩ trên 38 triệu đồng, ủng hộ quỹ khuyến học 61.595.000 đồng, xây dựng nhà tình nghĩa 230.000.000 đồng, ủng hộ mái ấm công đoàn 41.039.000 đồng, ủng hộ nhân dân Cuba 4.265.000 đồng, quỹ an sinh xã hội 91.400.000 đồng, gia đình chính sách 14.193.000 đồng và đóng góp các quỹ xã hội từ thiện khác 193.073.000 đồng. Các con số trên tuy còn khiêm nhường, nhưng đã thể hiện rõ trách nhiệm xã hội của cán bộ nhân viên MHB trong việc phát huy truyền thống “Lá lành đùm lá rách”, cùng chung tay chia sẻ khó khăn với cộng đồng. Tất cả điều đó xác định tinh thần trách nhiệm của MHB đối với xã hội, cũng như thể hiện nghĩa cử của một ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam.
5. Vận động, tuyên truyền cho Cán bộ - Công nhân - Viên chức tích cực hưởng ứng các hoạt động: Ngày môi trường thế giới, tham gia tốt phong trào xanh-sạch-đẹp, bảo vệ môi trường, đảm bảo an toàn vệ sinh lao động, phong trào Quốc gia về an toàn giao thông, kế hoạch hóa gia đình, phong trào không hút thuốc lá và phòng chống các tệ nạn xã hội.
6. Đẩy mạnh phong trào thi đua nữ 2 giỏi “Giỏi việc ngân hàng, đảm việc nhà” và phong trào “Nữ công nhân viên chức, lao động tích cực học tập, lao động sáng tạo, xây dựng gia đình hạnh phúc”, thực hiện đầy đủ các chế độ, chính sách đối với lao động nữ.



KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2010

Một số chỉ tiêu tăng trưởng năm 2010		tỷ đồng
1	Tổng tài sản	50.000
2	Tổng nguồn vốn huy động	40.000
3	Tăng trưởng đầu tư	46.000
	- Tín dụng	23.180
	- Tài chính	22.800
	- Nợ xấu	< 3%
4	Lợi nhuận trước thuế	200

- Định hướng tăng tỷ trọng vốn huy động từ cá nhân, tổ chức kinh tế, duy trì hợp lý cơ cấu đầu tư và tính ổn định trong tăng trưởng, chủ động trong việc quản lý thanh khoản, xây dựng và cơ cấu lại danh mục sản phẩm. Có chính sách điều hòa vốn theo cơ chế thị trường. Ưu tiên hàng đầu cho việc đảm bảo an toàn thanh khoản.
- Quản lý chặt tình hình tăng trưởng tín dụng, thực hiện chuyên môn hóa trong việc thẩm định tín dụng, bằng việc tách bạch chức năng kinh doanh và quản lý rủi ro, hỗ trợ kinh doanh, tăng cường quản lý rủi ro để nâng cao chất lượng tín dụng, đảm bảo chỉ tiêu nợ xấu dưới 3%.
- Triển khai thành công dự án Core Banking, tiếp tục hoàn thiện các dự án phục vụ hiện đại hóa ngân hàng, thực hiện tiện ích SMS.
- Xây dựng mạng lưới giao dịch rộng khắp, nâng số điểm giao dịch lên gần 250 điểm.
- Tiếp tục mở rộng mạng lưới ngân hàng đại lý, nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán, đa dạng hóa các sản phẩm thanh toán quốc tế để thu hút thêm khách hàng, đẩy mạnh hoạt động thanh toán biên mậu.
- Xây dựng Văn hóa MHB, tiếp tục thực hiện dự án khách hàng bí mật, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ bên cạnh các hoạt động đào tạo, nâng cao nghiệp vụ chuyên môn.
- Định vị MHB trong tâm trí khách hàng là ngân hàng tư vấn tài chính chu đáo và phục vụ khách hàng công bằng, sử dụng các phương tiện truyền thông để truyền tải thông điệp tới khách hàng mục tiêu.
- Tiếp tục hoàn thiện hình mẫu điểm giao dịch chuẩn trong toàn hệ thống, đảm bảo thống nhất một tiêu chuẩn phục vụ, một tiêu chuẩn nhận diện thương hiệu tại MHB.

Xây cao những ước mơ
Cho tầm nhìn rộng mở

