



 **VPBank**  
Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

**BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2011**





# MỤC LỤC

- 04 Khái quát về VPBank
- 08 Thông điệp của Chủ tịch HĐQT
- 10 Thông điệp của Tổng Giám đốc
- 12 Báo cáo của HĐQT và Ban Điều hành
- 20 10 sự kiện nổi bật năm 2011
- 23 Những hoạt động nổi bật
- 32 Báo cáo tài chính
- 43 Các công ty có liên quan
- 45 Tổ chức nhân sự
- 58 VPBank với cộng đồng
- 61 Những sự kiện trong năm
- 65 Mạng lưới hoạt động



## KHÁI QUÁT VỀ VPBANK

# Tầm nhìn

**Đến năm 2015 VPBank trở thành 1 trong 5 Ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam và 1 trong 3 Ngân hàng TMCP bán lẻ hàng đầu Việt Nam.**





# Giá trị cốt lõi

Hướng tới mục tiêu tối ưu hóa hiệu quả làm việc và tạo dựng sự gắn kết giữa các thành viên trong ngân hàng, VPBank đang phối hợp cùng các chuyên gia tư vấn xây dựng Văn hóa doanh nghiệp vững mạnh và có bản sắc riêng. Bộ 6 giá trị cốt lõi bao gồm:

1. Khách hàng là trọng tâm
2. Tin cậy
3. Tạo sự khác biệt
4. Phát triển con người
5. Tham vọng
6. Hiệu quả

Được coi là nền tảng của văn hóa VPBank, bộ 6 giá trị cốt lõi sẽ được truyền thông rộng rãi và giúp định hướng hành vi của mỗi cá nhân trong ngân hàng theo những chuẩn mực mong muốn. Những giá trị cốt lõi này sẽ được triển khai sâu rộng trên toàn hệ thống, tạo thế và lực vững chắc cho những bước phát triển mạnh mẽ của VPBank trong giai đoạn tới.

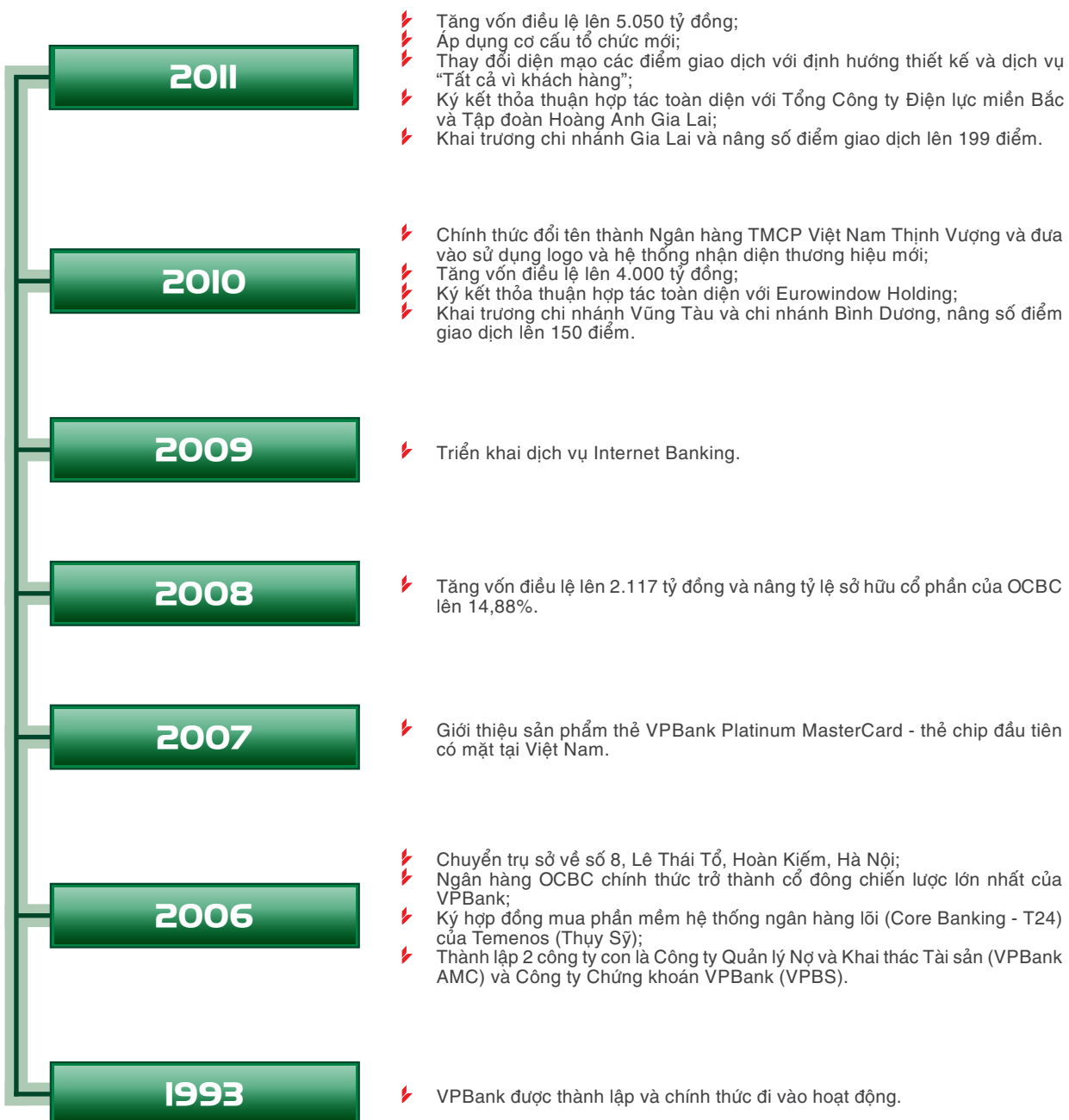


## KHÁI QUÁT VỀ VPBANK

### Lịch sử:

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (tên giao dịch là VPBank), tiền thân là Ngân hàng TMCP Các Doanh nghiệp Ngoài Quốc Doanh Việt Nam, được thành lập theo Giấy phép số 0042/NH-GP do Ngân hàng Nhà nước cấp ngày 12/08/1993 và giấy phép số 1535/QĐ-UB do Ủy ban Nhân dân thành phố Hà Nội cấp ngày 04/09/1993. Ngân hàng chính thức đi vào hoạt động kể từ ngày 10/09/1993.

### Quá trình phát triển



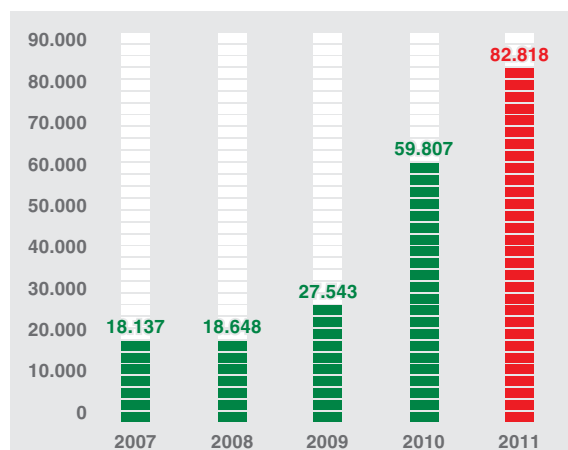
# TỔNG QUAN TÀI CHÍNH

## Một số chỉ tiêu hoạt động chính qua các năm

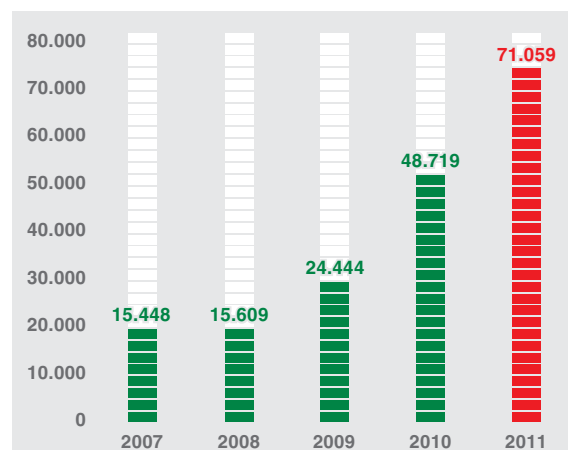
Đơn vị: Tỷ đồng

STT	CHỈ TIÊU	2009	2010	2011
1	Tổng tài sản	27.543	59.807	82.818
2	Nguồn vốn huy động	24.444	48.719	71.059
3	Dư nợ cho vay	15.813	25.324	29.184
4	Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,63%	1,20%	1,82%
5	Lợi nhuận trước thuế	383	663	1.064
6	Vốn điều lệ	2.117	4.000	5.050
7	Vốn chủ sở hữu	2.548	5.204	5.996
8	Tỷ suất lợi nhuận ròng trên tài sản bình quân (ROA)	1,30%	1,15%	1,09%
9	Tỷ suất lợi nhuận ròng trên vốn chủ sở hữu bình quân (ROE)	13,90%	22,65%	16,36%

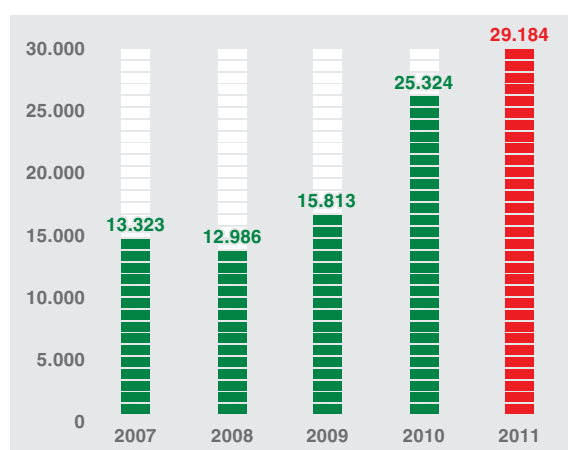
### Tổng tài sản (Tỷ đồng)



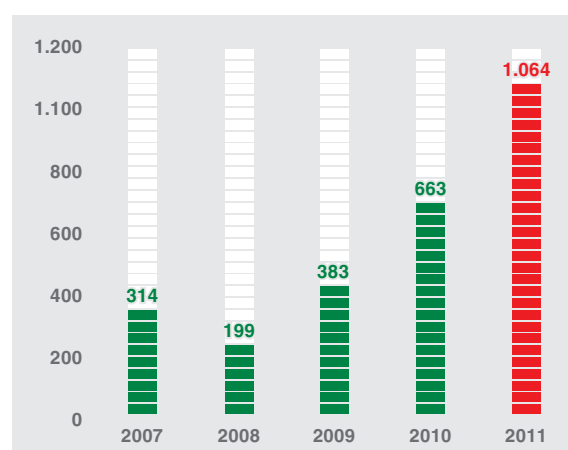
### Vốn huy động (Tỷ đồng)



### Dư nợ cho vay (Tỷ Đồng)



### Lợi nhuận trước thuế (Tỷ đồng)



(\* Nguồn: Báo cáo kiểm toán)



## THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

### Kính gửi Quý vị Cổ đông, Đối tác, Khách hàng, Nhà đầu tư,

Kết thúc năm 2011, bất chấp những khó khăn đến từ nền kinh tế, những thay đổi trong chính sách điều hành của ngành tài chính ngân hàng, và những khó khăn từ nội tại của ngân hàng đang trong giai đoạn chuyển đổi, VPBank đã lần đầu tiên gia nhập “Câu lạc bộ Nghìn tỷ” với lợi nhuận trước thuế đạt 1.064 tỷ đồng, chỉ số an toàn vốn (CAR) luôn nằm ở mức cao trên 12%, các chỉ số tổng tài sản, huy động đều hoàn thành tốt kế hoạch Đại hội đồng Cổ đông thông qua. Bên cạnh đó, toàn bộ ngân hàng đang từng bước thay đổi toàn diện cả về diện mạo và chất lượng hoạt động với sự trợ giúp của công ty tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới. Những kết quả ban đầu đáng ghi nhận này khẳng định bước đi vững chắc của VPBank trên con đường chinh phục mục tiêu trở thành 1 trong 5 Ngân hàng TMCP hàng đầu của Việt Nam trong chiến lược phát triển từ 2010 – 2015 đã được Đại hội đồng Cổ đông VPBank thông qua.

### Thưa Quý vị,

Năm 2012 được nhận định là một năm vẫn tồn tại nhiều bất ổn đối với nền kinh tế vĩ mô và nhiều biến động đối với hoạt động ngân hàng. Trong bối cảnh đó, Hội đồng Quản trị cam kết chỉ đạo sát sao Ban Điều hành nỗ lực hơn nữa trong việc thực hiện đúng các định hướng chiến lược đã được Đại hội đồng Cổ đông thông qua, trong đó chú trọng đến việc hài hòa lợi ích của Ngân hàng với Cổ đông, Khách hàng, Đối tác và cộng đồng.

Với những mục tiêu đầy tham vọng, Hội đồng Quản trị đã đặt ra các kế hoạch hành động tăng tốc cho năm 2012 với việc triển khai hàng loạt những dự án có quy mô lớn, có tác động mạnh mẽ đến hoạt động của ngân hàng với các đơn vị tư vấn hàng đầu thế giới và Việt Nam trong mỗi lĩnh vực:

- ⚡ Triển khai dự án những kênh thay thế mới, song song với việc tối ưu hóa mạng lưới hiện tại và mở rộng mạng lưới truyền thống;
- ⚡ Tăng tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ với dự án phân đoạn chi tiết các nhóm khách hàng mục tiêu, tăng cường năng lực đổi mới và thiết kế các sản phẩm dịch vụ mới; thay đổi mô hình kinh doanh phù hợp với từng khối kinh doanh;
- ⚡ Hoàn thiện cơ cấu quản trị điều hành với dự án nâng cao năng lực quản trị ngân hàng dựa trên các thông lệ quốc tế tốt nhất với đối tác tư vấn hàng đầu thế giới;
- ⚡ Rà soát, điều chỉnh và hoàn thiện cơ cấu tổ chức và quy trình vận hành tương ứng theo sơ đồ tổ chức mới đã được triển khai từ giữa năm 2011 để đảm bảo Ngân hàng có một cơ cấu tổ chức hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả;
- ⚡ Triển khai xây dựng một nền tảng văn hóa doanh nghiệp mạnh, mang bản sắc riêng biệt với sự tư vấn của các chuyên gia hàng đầu Việt Nam nhằm gắn kết tất cả các thành viên của Ngân hàng cùng hướng đến một mục tiêu chung;
- ⚡ củng cố cơ chế chính sách đào tạo, lương thưởng và hệ thống quản lý hiệu quả làm việc, nhằm thu hút, gìn giữ và phát triển nhân tài, hỗ trợ cho mục tiêu và chiến lược kinh doanh của Ngân hàng;
- ⚡ Triển khai các dự án xây dựng chiến lược công nghệ thông tin và dự án chiến lược thương hiệu đồng bộ với chiến lược phát triển ngân hàng.





**“ Những kết quả ban đầu đáng ghi nhận này khẳng định bước đi vững chắc của VPBank trên con đường chinh phục mục tiêu trở thành 1 trong 5 Ngân hàng TMCP hàng đầu của Việt Nam ”**

Tôi tin rằng với những định hướng chiến lược rõ ràng, những kế hoạch hành động triệt để và sự quyết tâm, nỗ lực của toàn bộ cán bộ, nhân viên, VPBank sẽ vững chãi, tự tin tiến lên phía trước. Tôi mong muốn tiếp tục nhận được sự chia sẻ, đồng lòng và cổ vũ của Quý vị cổ đông, Nhà đầu tư, Đối tác và Khách hàng trong những bước phát triển của ngân hàng. Thay mặt Hội đồng Quản trị, tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới các Quý vị khách hàng, Quý vị cổ đông, Nhà đầu tư, Đối tác và toàn thể cán bộ nhân viên VPBank vì những hỗ trợ hiệu quả và liên tục trong suốt 19 năm qua. Đó chính là nền tảng để đưa VPBank trở thành 1 trong 5 ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam và 1 trong 3 ngân hàng TMCP bán lẻ hàng đầu Việt Nam.

Trân trọng,



**Chủ tịch HĐQT**  
*Ngô Chí Dũng*



## THÔNG ĐIỆP CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

### Kính thưa Quý khách hàng, Đối tác và Quý vị cổ đông,

Năm 2011 tiếp tục tích hợp nhiều khó khăn đối với nền kinh tế thế giới, đặc biệt là sau cuộc khủng hoảng nợ công tại Mỹ và châu Âu. Là một phần của bức tranh kinh tế toàn cầu với nhiều mảng sáng tối, nền kinh tế Việt Nam đã chứng kiến 365 ngày đầy biến động. Trong bối cảnh môi trường kinh doanh cạnh tranh gay gắt với nhiều tác động trực tiếp đến ngành tài chính ngân hàng, dưới sự chỉ đạo sát sao và kiểm soát chặt chẽ của Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát và Ban Điều hành, VPBank đã đạt được những kết quả kinh doanh khả quan, hoàn thành tốt các chỉ tiêu nhiệm vụ được giao, góp phần khẳng định vị thế vững chắc của một ngân hàng trong nhóm 12 ngân hàng hàng đầu Việt Nam. Những thành tựu quan trọng đó đã ghi nhận một năm “**Chuyển đổi tạo đột phá**” của VPBank trên mọi phương diện, bước đầu có những tín hiệu tích cực trên lộ trình chuyển đổi từ 2010–2015.

### Thưa Quý vị,

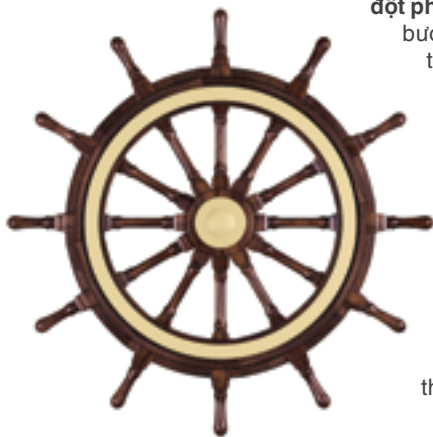
Những chỉ tiêu tài chính ấn tượng trong năm qua đã chứng minh cho sức trẻ VPBank với bước phát triển mạnh mẽ và bền vững. Tổng tài sản của ngân hàng đạt 82.818 tỷ đồng, tăng 23.011 tỷ đồng so với năm 2010 (tương ứng mức tăng 38%), đạt 104% kế hoạch năm. Lợi nhuận trước thuế hợp nhất đạt 1.064 tỷ đồng, đạt 102% kế hoạch năm và tăng trưởng 60%. Tổng huy động vốn từ khách hàng đạt 29.412 tỷ đồng tăng 23% so với năm 2010. Tổng dư nợ cho vay khách hàng tại thời điểm 31/12/2011 đạt 29.184 tỷ đồng, tăng 15% so với năm 2010. Chất lượng tín dụng vẫn được kiểm soát tốt với tỷ lệ nợ xấu 1,82%. Tỷ lệ an toàn vốn của Ngân hàng đạt trên 12%, cao hơn mức quy định của Ngân hàng Nhà nước. Các chỉ số ROA đạt 1,09% và ROE đạt 16,36%. Đến cuối tháng 12 năm 2011, VPBank đã hoàn tất việc tăng vốn điều lệ lên 5.050 tỷ đồng. VPBank đã được Ngân hàng Nhà nước đánh giá xếp hạng nhóm A, có tình hình hoạt động và tài chính vững mạnh và là một trong 12 ngân hàng hàng đầu Việt Nam với vị thế vững chắc và sự tin cậy của khách hàng, cơ quan quản lý Nhà nước và cộng đồng.

Đặc biệt, từ sau khi chính thức khởi động dự án chuyển đổi với thông điệp “**Chuyển đổi tạo đột phá**”, VPBank đã có những bước chuyển mình rõ rệt ở tất cả các lĩnh vực theo hướng chuyên nghiệp hóa. Theo đó, năm 2011 đã ghi dấu những thành tích nổi bật:

**1. Lợi nhuận vượt kế hoạch:** Lần đầu tiên VPBank vượt ngưỡng lợi nhuận 1.000 tỷ đồng với mức lợi nhuận trước thuế đạt 1.064 tỷ đồng.

- Liên tục nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng:** Việc áp dụng mô hình điểm giao dịch chuẩn với định hướng “**Tất cả vì khách hàng**” và các dự án cải tiến quy trình nghiệp vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ tại quầy như dự án Service 100+, 5S, xây dựng chuẩn giao dịch viên... đã thể hiện cam kết hành động của toàn ngân hàng vì lợi ích của khách hàng, được khách hàng đánh giá cao.
- Tập trung phát triển nguồn nhân lực:** Năm 2011 là một năm mang tính bước ngoặt lớn trong chính sách nhân sự với sự ra mắt cơ cấu tổ chức mới, rà soát các chỉ số đo lường hiệu quả công việc (KPIs) và các cơ chế khen thưởng. Nhiều nhân sự cao cấp là các chuyên gia, quản lý cao cấp từ các tổ chức tài chính quốc tế đã được thu hút, tạo ra một “luồng gió mới” cho VPBank. Một mô hình tổ chức mới và đội ngũ hơn 3.500 cán bộ nhân viên với trình độ học vấn, chuyên môn cao cùng với chính sách đãi ngộ cạnh tranh chính là nền tảng quan trọng đóng góp vào thành công của VPBank.
- Tăng cường kiểm soát rủi ro:** Trong năm 2011, VPBank tiếp tục hoàn thiện hệ thống quản lý, giám sát rủi ro của Ngân hàng. Việc ra mắt Trung tâm Phê duyệt Tín dụng tập trung với phương thức đánh giá rủi ro hiện đại do các chuyên gia tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới tư vấn, bước đầu đã cho thấy những dấu hiệu tốt, đảm bảo duy trì thời gian xét duyệt khoản vay hợp lý trong khi vẫn kiểm soát tốt rủi ro tín dụng.
- Mở rộng quy mô và mạng lưới hoạt động:** Từ 150 điểm giao dịch trong năm 2010, VPBank đã khai trương và đi vào hoạt động thêm 49 điểm giao dịch, nâng tổng số các điểm giao dịch lên 199 điểm trải rộng trên 33 tỉnh, thành trên toàn quốc. Bên cạnh đó, Ngân hàng đã chuyển đổi cơ cấu quản lý và hoạt động kinh doanh từ mô hình đơn vị địa lý theo miền sang mô hình quản lý theo vùng kinh tế để có thể đưa ra các chiến lược kinh doanh phù hợp, đáp ứng với môi trường kinh doanh và tính đặc thù từng vùng.
- Nâng cao trách nhiệm vì cộng đồng:** VPBank luôn coi trọng sự phát triển bền vững của cộng đồng, quan tâm chăm lo đến công tác xã hội, từ thiện để chia sẻ khó khăn mất mát với cộng đồng và đồng hành với sự phát triển của một xã hội văn minh, thịnh vượng. Năm 2011 ghi nhận nhiều hoạt động vì cộng đồng tiêu biểu như chương trình “Truyền lửa—Góp sức với cộng đồng”—dành tặng xe đạp và dụng cụ học tập cho các em nhỏ có hoàn cảnh khó khăn tại 18 tỉnh thành; chương trình “Ngày hội hành tinh chuyển động” về biến đổi khí hậu 350 và các hoạt động đền ơn đáp nghĩa gia đình chính sách, cứu trợ thiên tai bão lũ và chăm lo phát triển thế hệ trẻ.

Bước vào năm 2012, VPBank đặt ra những mục tiêu lớn với những chỉ tiêu tài chính ấn tượng phải được hoàn thành như: tổng tài sản 110.000 tỷ đồng, lợi nhuận hợp nhất trước thuế 1.300 tỷ đồng, tổng nguồn vốn huy động từ khách hàng 46.000 tỷ đồng, dư nợ tín dụng 33.562 tỷ đồng. Đồng thời, VPBank phấn đấu đưa tỷ lệ ROA, ROE nằm trong nhóm dẫn đầu trong các ngân hàng thương mại cổ phần, tỷ lệ an toàn vốn và tăng trưởng



## “ Những chỉ tiêu tài chính ấn tượng trong năm qua đã chứng minh cho sức trẻ VPBank với bước phát triển mạnh mẽ và bền vững ”

điểm giao dịch luôn giữ ở mức cao.

Để hiện thực hóa những mục tiêu tài chính trên và tiếp tục tăng trưởng dài hạn, trong năm 2012, VPBank ưu tiên củng cố và đẩy mạnh các hoạt động sau:

- ⚡ Tiếp tục nâng cao hiệu quả kinh doanh và chất lượng dịch vụ của các điểm giao dịch nhằm mở rộng cơ sở khách hàng theo các phân khúc thị trường trọng tâm;
- ⚡ Xây dựng chiến lược cạnh tranh cho các phân khúc khách hàng và kênh thay thế;
- ⚡ Tiếp tục kiện toàn bộ máy quản lý, chuẩn bị tiền đề cho việc đẩy mạnh các chiến lược phát triển trong những năm tiếp theo;
- ⚡ Tiếp tục phát triển văn hóa doanh nghiệp phù hợp và đào tạo con người nhằm hỗ trợ và thúc đẩy các hoạt động của Ngân hàng phát triển bền vững;
- ⚡ Đầu tư phát triển nền tảng công nghệ, mô hình kinh doanh, chuẩn hóa các quy trình quy chế, phát triển sản phẩm dịch vụ phù hợp với tình hình thị trường và cơ cấu tổ chức mới;
- ⚡ Tăng cường và hoàn thiện các giải pháp đảm bảo an toàn cho hoạt động quản trị rủi ro và kiểm soát nghiêm ngặt;
- ⚡ Nâng cao giá trị thương hiệu VPBank trên thị trường.

Cùng với những kế hoạch và nhiệm vụ mang tính tham vọng trên, chúng tôi tin tưởng chắc chắn rằng với sự định hướng đúng đắn của Hội đồng Quản trị, sự đoàn kết và quyết tâm cao của toàn Ngân hàng và sự ủng hộ của Quý khách hàng, Đối tác và Quý vị cổ đông, VPBank nhất định hoàn thành xuất sắc kế hoạch đề ra, góp phần đưa VPBank trở thành một trong năm ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu Việt Nam và một trong ba ngân hàng thương mại cổ phần bán lẻ hàng đầu Việt Nam vào năm 2015.

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn Quý khách hàng, Đối tác và Quý vị cổ đông đã luôn đồng hành cùng VPBank trong suốt chặng đường vừa qua và tin tưởng rằng Quý vị sẽ tiếp tục sánh bước cùng chúng tôi trong những bước phát triển sắp tới.

Trân trọng cảm ơn,

**Tổng Giám đốc**  
Nguyễn Hưng







# **BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ VÀ BAN ĐIỀU HÀNH**



## BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ VÀ BAN ĐIỀU HÀNH



### Báo cáo kết quả hoạt động

Năm 2011, khó khăn và thách thức đều lớn hơn dự báo: Giá lương thực thực phẩm, giá dầu thô và nguyên vật liệu trên thị trường quốc tế tăng cao; Thị trường chứng khoán sụt giảm mạnh; Khủng hoảng nợ công diễn ra tại nhiều nước; Tăng trưởng kinh tế thế giới chậm lại; Lạm phát tăng cao tại hầu hết các quốc gia... Những biến động sóng gió đó của nền kinh tế thế giới đã tác động tiêu cực đến nền kinh tế Việt Nam.

Ở trong nước, lạm phát và mặt bằng lãi suất tăng cao; giá vàng trên thị trường biến động bất thường; sản xuất kinh doanh gặp nhiều khó khăn; thị trường bất động sản gần như bị đóng băng; nguy cơ mất ổn định kinh tế vĩ mô trở thành thách thức lớn.

Trước bối cảnh đó, Chính phủ đã nhất quán điều hành chính sách tài chính – tiền tệ thắt chặt và có nhiều quyết định mạnh mẽ hơn trước.

Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đã triển khai đồng bộ và quyết liệt các giải pháp, trong đó, yêu cầu các tổ chức tín dụng thực hiện tăng trưởng tín dụng dưới 20%, giảm tốc độ và tỷ trọng dư nợ cho vay lĩnh vực phi sản xuất trong tổng dư nợ xuống mức 22% đến 30/6/2011 và 16% đến 31/12/2011.

NHNN từng bước điều chỉnh tăng các mức lãi suất điều hành. Tỷ lệ dự trữ bắt buộc đối với tiền gửi bằng ngoại tệ của các tổ chức tín dụng được điều chỉnh tăng dần (tăng 2% kể từ kỳ dự trữ bắt buộc tháng 5/2011 và tăng 1% kể từ kỳ dự trữ bắt buộc tháng 6/2011). Tỷ giá bình quân liên ngân hàng được điều chỉnh tăng 9,3% từ mức 18.932 lên mức 20.693 VND/USD áp dụng ngày 11/02/2011 và biên độ được thu hẹp, ấn định tỷ giá giao dịch của các tổ chức tín dụng so với tỷ giá bình quân liên ngân hàng từ  $\pm 3\%$  xuống còn  $\pm 1\%$ .



## BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ VÀ BAN ĐIỀU HÀNH

NHNN quy định lãi suất huy động tối đa bằng VND và ngoại tệ của các tổ chức tín dụng đối với khách hàng; quy định tổ chức tín dụng áp dụng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn đối với tổ chức, cá nhân rút tiền gửi trước hạn; quy định về thu phí trong hoạt động cho vay của các tổ chức tín dụng; thu hẹp đối tượng cho vay bằng ngoại tệ của các tổ chức tín dụng.

Đến cuối tháng 11/2011, NHNN đã nới lỏng hơn quy định cho vay đối với bất động sản. Với 4 khoản mục được loại trừ khỏi dư nợ cho vay phi sản xuất, các ngân hàng có thể dễ dàng đạt đến tỷ lệ cho vay phi sản xuất/tổng dư nợ là 16% vào thời điểm cuối năm 2011.

Bên cạnh đó, trong năm 2011, NHNN còn áp dụng các biện pháp kiểm soát chặt chẽ, gắt gao các hình thức đầu tư tương tự cho vay và hạn chế trong công tác cấp phép hoạt động cho các chi nhánh mới.

Trong năm qua, mặc dù có những khó khăn về kinh tế và những chính sách thắt chặt tiền tệ của NHNN, cùng với các biện pháp mạnh hạn chế các hoạt động đầu tư, huy động... nhưng về cơ bản VPBank đã hoàn thành các chỉ tiêu tài chính, phi tài chính mà Hội đồng Quản trị và Đại hội đồng Cổ đông giao: Lợi nhuận hợp nhất trước thuế đạt 1.064 tỷ đồng, đạt 102% kế hoạch; Tổng tài sản đạt 82.818 tỷ đồng, tăng 23.011 tỷ đồng so với năm ngoái (tương ứng tăng 38%); Tính an toàn, ổn định của năng lực tài chính và quy mô hoạt động tăng lên đáng kể, tính thanh khoản được đảm bảo tại mọi thời điểm.

Cùng với việc hoàn thành tốt các chỉ tiêu tài chính, VPBank cũng có những bước tiến quan trọng về nâng cao năng lực hoạt động: Cơ cấu tổ chức quản trị điều hành đã thực hiện chuyển đổi sâu rộng trên các phương diện; Mô hình tổ chức hoạt động mới chính thức đi vào hoạt động, bổ sung nhiều đơn vị chức năng, nhiều vị trí quản lý cấp cao và cấp trung; Triển khai rộng rãi nhiều sáng kiến chiến lược; Tiến hành nâng cấp phần mềm lõi T24, kết nối tài khoản thẻ và tài khoản thanh toán.

### Tình hình hoạt động của toàn hệ thống

#### Một số chỉ tiêu chính

#### Bảng tổng hợp tình hình thực hiện một số chỉ tiêu chính

Đơn vị tính: Tỷ đồng

MỘT SỐ CHỈ TIÊU CHÍNH	NĂM 2010	NĂM 2011	% +/- SO VỚI 2010	KẾ HOẠCH 2011	SO VỚI KẾ HOẠCH
Tổng Tài sản	59.807	82.818	38%	80.000	104%
Huy động vốn từ khách hàng	23.970	29.412	23%	36.500	81%
Dư nợ tín dụng	25.324	29.184	15%	30.400	96%
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,20%	1,82%	52%	<2%	
Vốn điều lệ	4.000	5.050	26%	5.050	100%
Lợi nhuận trước thuế hợp nhất	663	1.064	60%	1.040	102%

(\* Nguồn: Báo cáo kiểm toán)



## Hoạt động huy động vốn

Huy động vốn của VPBank diễn ra trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt, đặc biệt là thời điểm cuối năm. Huy động đã sụt giảm một thời gian và chững lại vào thời điểm cuối năm. Tuy vậy, tình hình huy động vốn của VPBank vẫn giữ ổn định và tăng trưởng khá so với năm trước.

Huy động từ khách hàng tính đến ngày 31/12/2011 đạt 29.412 tỷ đồng, tăng 5.442 tỷ đồng, tương ứng tăng 23% so với năm trước.

Tiền gửi và vay từ các Tổ chức tín dụng tăng 86% so với năm trước, từ mức 13.782 tỷ đồng vào cuối năm 2010 lên mức 25.588 tỷ vào cuối năm 2011.

Tiếp tục nghiệp vụ phát hành giấy tờ có giá trong năm 2010, đến cuối năm 2011, số dư huy động từ phát hành giấy tờ có giá tăng thêm 5.411 tỷ đồng tương đương mức tăng 56% so với năm trước, đạt mức 15.042 tỷ đồng.

Tổng nguồn vốn huy động của VPBank đến cuối năm 2011 là 71.059 tỷ đồng, tăng 22.340 tỷ đồng so với cuối năm trước (tương ứng tăng 46% so với năm trước).

## Cơ cấu nguồn vốn huy động

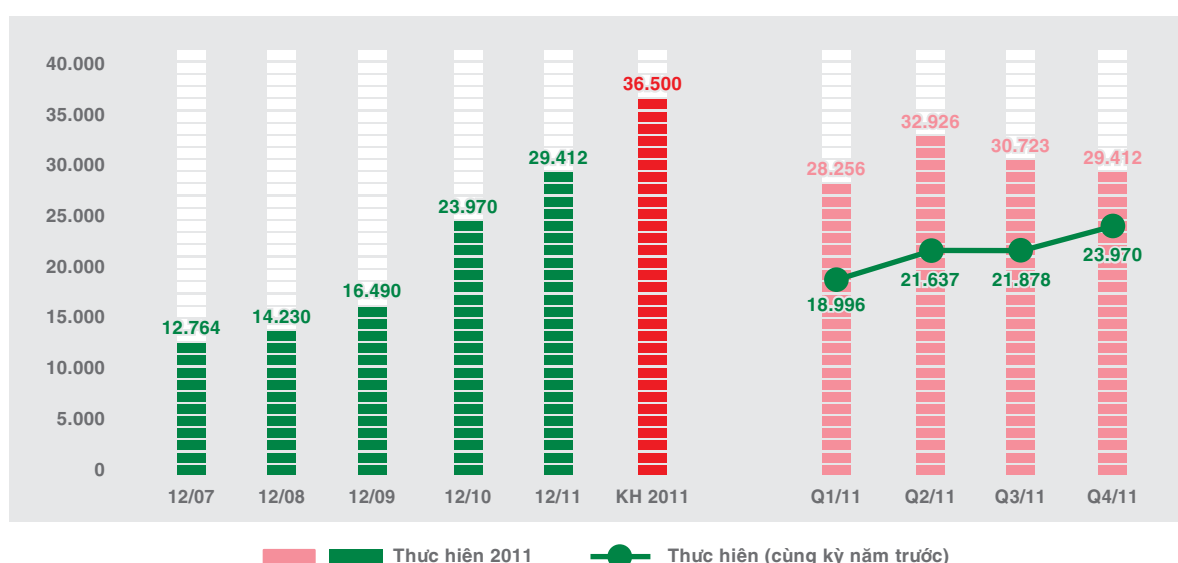
Đơn vị tính: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU	NĂM 2010	NĂM 2011	TỶ TRỌNG	+/- SO 2010	% +/- SO 2010
<b>TỔNG NGUỒN VỐN HUY ĐỘNG</b>	<b>48.719</b>	<b>71.059</b>	<b>100%</b>	<b>22.340</b>	<b>46%</b>
Huy động vốn từ khách hàng	23.970	29.412	41%	5.442	23%
<i>Trong đó: Tiền gửi tiết kiệm</i>	17.235	18.345	26%	1.110	6%
<i>TG thanh toán và tiền gửi khác</i>	6.735	11.068	16%	4.333	64%
Huy động vốn từ TCTD	13.782	25.588	36%	11.806	86%
Phát hành giấy tờ có giá	9.631	15.042	21%	5.411	56%
Huy động khác	1.336	1.017	1%	-319	-24%

(\* Nguồn: Báo cáo kiểm toán)

## Diễn biến huy động vốn từ khách hàng trong năm

Đơn vị tính: Tỷ đồng



(\* Nguồn: Báo cáo kiểm toán)



# BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ VÀ BAN ĐIỀU HÀNH

## Hoạt động tín dụng

Hoạt động tín dụng và đầu tư gặp nhiều khó khăn trong việc chuyển đổi định hướng và xác định lại khách hàng mục tiêu khi Nghị quyết 11/NQ-CP và Chỉ thị số 01/CT-NHNN của NHNN được ban hành. Với đặc thù một ngân hàng bán lẻ, phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh và đời sống của doanh nghiệp vừa và nhỏ và khách hàng cá nhân, tỷ trọng dư nợ cho vay đối với cá nhân (trong đó cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô và cho vay tiêu dùng khác) chiếm tỷ trọng rất lớn. Phần lớn các khoản cho vay phi sản xuất nói trên là cho vay trung dài hạn, vì vậy việc giảm nhanh tỷ trọng cho vay phi sản xuất về mức yêu cầu của NHNN là việc rất khó khăn.

Trước bối cảnh đó, VPBank đã điều chỉnh lại một số chỉ tiêu kinh doanh phù hợp. Trong đó, chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng không quá 20% để đảm bảo thực hiện theo yêu cầu của NHNN. Thực tế đến thời điểm 31/12/2011, tổng dư nợ cho vay đạt 29.184 tỷ đồng tăng 3.860 tỷ đồng so với cuối năm 2010 (tương ứng tăng 15%), phù hợp với lộ trình tăng trưởng tín dụng và đưa tỷ trọng cho vay phi sản xuất về dưới mức 16%, đáp ứng đúng yêu cầu của NHNN.

Lãi suất cho vay cao là bài toán khó với hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp và việc hạ lãi suất cho vay cũng ảnh hưởng không nhỏ tới kết quả lợi nhuận của ngân hàng. Tuy nhiên, thực hiện chính sách của Chính phủ và NHNN, VPBank

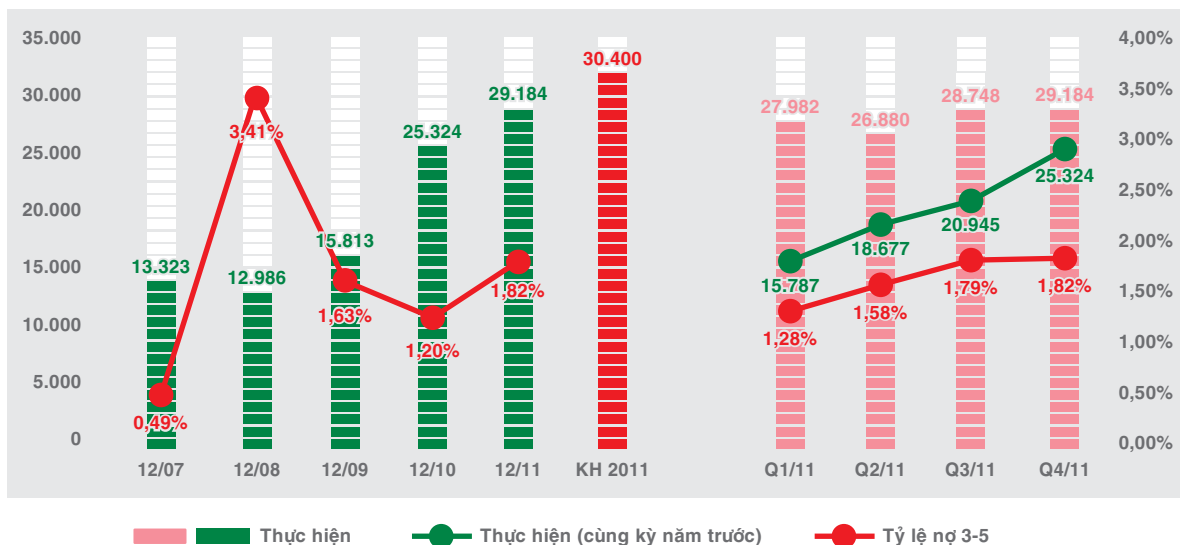


đưa ra các gói cho vay hỗ trợ doanh nghiệp với mức lãi suất 17-19% và đã tạo được những hiệu ứng tích cực đối với các doanh nghiệp sản xuất và xuất khẩu nông, lâm thủy hải sản.

Song song với việc đảm bảo mức độ tăng trưởng phù hợp, VPBank cũng rất chú trọng đến chất lượng tín dụng và kiểm soát chặt chẽ việc thực hiện cho vay, phân loại tín dụng, trích lập dự phòng rủi ro và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng theo đúng quy định của pháp luật. Đến 31/12/2011, tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ của toàn hệ thống VPBank là 1,82%, đạt kế hoạch tỷ lệ nợ xấu <2% cả năm và thấp hơn rất nhiều so với mức bình quân chung của các Ngân hàng.

## Diễn biến dư nợ tín dụng của khách hàng (tỷ đồng, %)

Đơn vị tính: Tỷ đồng, %

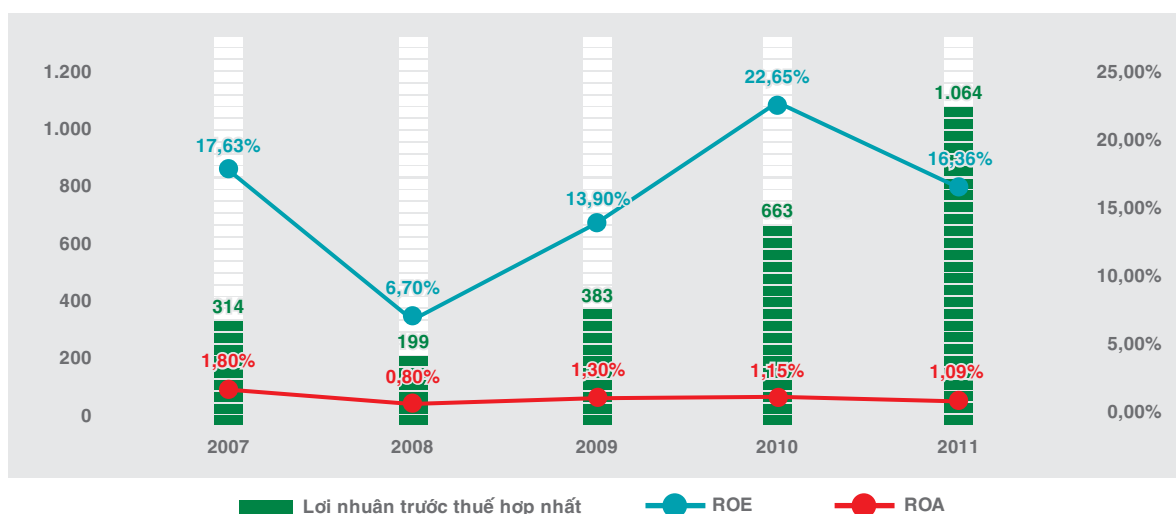


(\* Nguồn: Báo cáo kiểm toán)

## Báo cáo tình hình tài chính

### Một số chỉ số tài chính

Chỉ số lợi nhuận sau thuế/Vốn chủ sở hữu bình quân (ROE) đạt 16,36%, giảm 6,29% so với năm 2010. Chỉ số lợi nhuận sau thuế/Tổng tài sản bình quân giảm nhẹ đạt 1,09% so với mức 1,15% của năm 2010 do quy mô tổng tài sản tăng mạnh.



(\* Nguồn: Báo cáo kiểm toán)

Các chỉ tiêu an toàn vốn: Đến ngày 31/12/2011, vốn chủ sở hữu của VPBank đạt 5.996 tỷ đồng. Do đó, đến cuối năm 2011, tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR) của VPBank đạt 11,94%, vượt mức yêu cầu của NHNN. Các tỷ lệ khác về an toàn hoạt động cũng được VPBank chấp hành và duy trì tốt, cụ thể đến thời điểm 31/12/2011: Tỷ lệ khả năng chi trả ngay 20,83%.

### Những thay đổi về vốn cổ đông

Trong năm 2011, VPBank đã được NHNN chấp thuận cho nâng vốn điều lệ 2 lần. Lần thứ nhất là vào tháng 10/2011, vốn điều lệ của VPBank được nâng từ 4.000 tỷ đồng lên 4.433,9 tỷ đồng; lần thứ 2 là vào tháng 12/2011 từ 4.433,9 tỷ đồng lên 5.050 tỷ đồng. Tính đến thời điểm 31/12/2011, VPBank có tổng cộng 505.000.000 cổ phiếu đang lưu hành (100% là cổ phiếu phổ thông).

### Cổ tức

Từ năm 2009, VPBank đã định hướng một chính sách chia cổ tức bằng cổ phiếu ổn định với tỷ lệ cổ tức từ 12-15% mỗi năm. Năm 2011, với kết quả lợi nhuận sau thuế đạt 799 tỷ đồng, Đại hội đồng Cổ đông thường niên đã thông qua nghị quyết chia cổ tức bằng cổ phiếu để tăng vốn với tổng số nguồn tiền chia cổ tức là 680 tỷ đồng, chiếm tỷ lệ là 13,46% trên vốn điều lệ 5.050 tỷ đồng.

Mặc dù vốn điều lệ hiện tại đã đáp ứng quy định về vốn pháp định của NHNN nhưng nhu cầu tăng vốn là rất cao do ngân hàng là một doanh nghiệp đặc biệt, chỉ tiêu vốn điều lệ phải phù hợp với quy mô phát triển và đảm bảo các chỉ tiêu an toàn trong hoạt động của Ngân hàng. Chính sách chia cổ tức bằng cổ phiếu có nhiều ưu điểm như: dùng khoản lợi nhuận để lại này để tái đầu tư, góp phần làm gia tăng các giá trị nội tại của ngân hàng và từ đó sẽ làm tăng giá cổ phiếu trong tương lai; trả cổ tức bằng tiền sẽ làm ngân hàng mất đi một khoản vốn lớn, một phần gây ảnh hưởng tới hoạt động của ngân hàng trong bối cảnh thị trường hiện tại; việc trả cổ tức bằng tiền sẽ phải chịu thuế kép.





## BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ VÀ BAN ĐIỀU HÀNH



Ngân hàng phải nộp thuế thu nhập doanh nghiệp và sau khi cổ tức được thanh toán thì các cổ đông lại phải chi trả thuế thu nhập cá nhân.

Năm 2012, với kế hoạch lợi nhuận trước thuế 1.300 tỷ đã được Đại hội đồng Cổ đông thông qua VPBank vẫn tiếp tục duy trì một tỷ lệ cổ tức ổn định ở mức 12-15% như chính sách đã đề ra. Chính sách cổ tức là một chính sách quan trọng của bất cứ công ty cổ phần nào, việc duy trì một chính sách cổ tức ổn định thể hiện tầm nhìn và chiến lược dài hạn hơn của Ngân hàng.

### **Định hướng kinh doanh chính năm 2012**

Theo dự báo của các chuyên gia kinh tế và các tổ chức tài chính uy tín trong và ngoài nước, năm 2012, đặc biệt trong quý 2/2012, tình hình kinh tế xã hội xuất hiện nhiều tín hiệu khó khăn hơn năm 2011 trên phạm vi thế giới cũng như tại các quốc gia và trong nội tại mỗi ngành. Khủng hoảng nợ công toàn cầu vẫn là một nguy cơ hiện hữu với các nước từ phát triển nhất đến kém phát triển; Kinh tế thế giới phát triển chậm lại; Lạm phát cao; Thị trường bất động sản và chứng khoán tiếp tục trì trệ; Đặc biệt, giá vàng sẽ tiếp tục biến động mạnh.

Trong nước, kinh tế sẽ tiếp tục chịu ảnh hưởng tiêu cực từ khủng hoảng tài chính và suy thoái kinh tế toàn cầu. Theo Chính phủ, năm 2012, việc ổn định kinh tế - tài chính vĩ mô được xác định là nền tảng quan trọng cho việc thực hiện nhiệm vụ trong cả giai đoạn 2011-2015, trong đó Chính sách tiền tệ tiếp tục được điều hành chặt chẽ, thận trọng và linh hoạt theo tín hiệu thị trường; Đảm bảo tăng tổng phương tiện thanh toán và tăng dư nợ tín dụng hàng năm không vượt quá mức đề ra; Duy trì mặt bằng lãi suất hợp lý; Tiếp tục chính sách tỷ giá chủ động, phù hợp, không để biến động lớn; Giám sát chặt chẽ hoạt động tín dụng của các ngân hàng thương mại; đảm bảo vốn cho sản xuất; Kiểm soát chặt chẽ vay bất động sản và kinh doanh chứng

khoản; Kiểm soát nợ xấu; đảm bảo thanh khoản và an toàn cho hệ thống ngân hàng. Ngày 14/3, NHNN đã hạ các mức lãi suất cơ bản với mức trần lãi suất huy động giảm 1% xuống còn 13%/năm. NHNN cũng đã có quy định thắt chặt trạng thái ngoại tệ của các Ngân hàng thương mại từ 30% xuống còn 20% vốn tự có.

Tiếp tục thực hiện chiến lược chuyển đổi tổng thể của ngân hàng đã được HĐQT phê duyệt, đồng thời căn cứ vào kết quả đạt được của năm 2011, các diễn biến thị trường trong các tháng đầu năm 2012 và dự kiến diễn biến các tháng cuối năm, Ban Điều hành đặt ra 1 số mục tiêu và định hướng kinh doanh chủ đạo trên toàn hệ thống.

### Một số mục tiêu tài chính

Đơn vị tính: Tỷ đồng

STT	CHỈ TIÊU	KẾ HOẠCH 2012
1	Tổng tài sản	110.000
2	Huy động từ khách hàng	46.000
3	Cho vay khách hàng	33.562
4	Tỷ lệ nợ 3 - 5	<3%
5	Lợi nhuận hợp nhất	1.300
6	ROE	16,40%

### Một số định hướng chủ đạo

Xác định có thể phải đối mặt với những khó khăn khách quan từ nền kinh tế và cơ chế chính sách thay đổi nhưng với việc xây dựng năng lực cạnh tranh và mô hình tổ chức ngày càng hoàn thiện, VPBank sẽ tiếp tục mở rộng và phát triển trong năm 2012 - đây là năm tăng tốc cho kế hoạch 5 năm đến 2014 của ngân hàng.

Kế hoạch ưu tiên trong năm 2012 là tiếp tục thực hiện và triển khai rộng rãi 6 sáng kiến chiến lược đã thực hiện từ năm 2011, gồm có 2 nội dung trọng yếu: một là củng cố, hoàn thiện rõ nét cơ cấu hệ thống mới, đảm bảo hoạt động an toàn hiệu quả, thông suốt, hỗ trợ đắc lực cho các hoạt động kinh doanh; hai là thúc đẩy quá trình cá biệt hóa trong xây dựng các chính sách kinh doanh, chính sách khách hàng với 3 phân nhóm khách hàng cụ thể: khách hàng cá nhân, khách hàng SMEs và nhóm khách hàng lớn.

**Phát triển khách hàng, sản phẩm và thị trường:** Năm 2012, VPBank sẽ tiếp tục nâng cao hiệu quả và chất lượng đội ngũ bán hàng, cải thiện mô hình quản

lý, tăng cường bán chéo sản phẩm dịch vụ, thực hiện cá biệt hóa mạnh mẽ trong các chính sách khách hàng và sản phẩm đối với từng phân nhóm khách hàng riêng biệt, phát triển theo cơ cấu mô hình Khối kinh doanh đã thiết lập từ cuối năm 2011. Cụ thể:

- ⚡ Thực hiện cá biệt hóa mạnh mẽ trong các chính sách khách hàng và sản phẩm đối với từng phân nhóm khách hàng riêng biệt, phát triển theo cơ cấu mô hình Khối kinh doanh;
- ⚡ Tập trung trọng tâm vào huy động vốn thị trường 1;
- ⚡ Phát triển tín dụng chọn lọc, phát triển sản phẩm, khách hàng mang lại hiệu quả cao;
- ⚡ Phát triển các sản phẩm dịch vụ tiền tệ, ngoại hối;
- ⚡ Tập trung phát triển mạng lưới trên các địa bàn trọng điểm.

### Kiểm soát chi phí, nâng cao hiệu quả:

- ⚡ Chi phí phải đảm bảo phản ánh sát thực nhu cầu chi tiêu cần thiết;
- ⚡ Thực hiện tiết kiệm và tránh lãng phí.

### Tăng cường và củng cố hệ thống quản trị nội bộ:

Mục tiêu bao quát nhằm tăng cường năng lực quản trị nội bộ là tiếp tục hoàn thiện mô hình tổ chức hoạt động; hoàn thiện tái cấu trúc mô hình kinh doanh để tối ưu hóa nguồn lực; đảm bảo sự thông suốt; phối hợp nhịp nhàng giữa các khâu, các bộ phận; nâng cao năng suất, hiệu quả; hạn chế rủi ro và đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

- ⚡ Hoàn thiện mô hình cơ cấu tổ chức hoạt động: hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ, bộ máy và tổ chức hoạt động của các Khối nhằm nâng cao vai trò quản lý, hỗ trợ kinh doanh;
- ⚡ Nâng cao hiệu quả của mạng lưới phân phối, tái cơ cấu, sắp xếp lại hệ thống chi nhánh;
- ⚡ Tăng cường hoạt động bán hàng, marketing, phát triển dịch vụ khách hàng và triển khai rộng rãi sáng kiến đề xuất giá trị;
- ⚡ Thực hiện phê duyệt tín dụng tập trung; kiểm soát rủi ro tín dụng; tích cực giám sát, đánh giá, thu hồi nợ; phát hiện và ngăn chặn kịp thời các khả năng, trường hợp phát sinh nợ xấu;
- ⚡ Hoàn thiện hệ thống thông tin quản trị, hệ thống xếp hạng khách hàng;
- ⚡ Xây dựng hệ thống đãi ngộ cạnh tranh, thu hút và duy trì nguồn nhân lực trình độ cao.



## 10 SỰ KIỆN NỔI BẬT NĂM 2011

Trong một năm với nhiều khó khăn và thách thức đến từ nền kinh tế toàn cầu và trong nước, VPBank đã khẳng định và thể hiện bản lĩnh của mình bằng việc bứt phá một cách mạnh mẽ cả về quy mô lẫn chất lượng hoạt động. Với sự trợ giúp của các chuyên gia tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới, những kết quả kinh doanh khả quan đã đánh dấu một năm chuyển đổi toàn diện trên toàn hệ thống, góp phần khẳng định vị thế của VPBank trong nhóm ngân hàng hàng đầu Việt Nam.

### 01

VPBank gia nhập “Câu lạc bộ nghìn tỷ” với lợi nhuận trước thuế đạt 1.064 tỷ đồng.

### 02

Tổng tài sản của Ngân hàng tăng trưởng 38%, đạt 82.818 tỷ đồng.

### 03

VPBank hoàn thành tăng vốn điều lệ lên 5.050 tỷ đồng vào tháng 12/2011.

### 04

VPBank chính thức thay đổi diện mạo các điểm giao dịch với định hướng thiết kế và dịch vụ “Tất cả vì khách hàng”. Ngày 20/06/2011, sự kiện này được đánh dấu bằng lễ khai trương điểm giao dịch VPBank Ngô Quyền tại Hà Nội. Sau thành công của VPBank Ngô Quyền, mô hình này đã và đang được triển khai tại các Chi nhánh VPBank trong khu vực Hà Nội và Thành Phố Hồ Chí Minh.

### 05

VPBank tiếp tục mở rộng quy mô và mạng lưới hoạt động, nâng số điểm giao dịch trên toàn hệ thống lên 199 điểm. Bên cạnh đó, Ngân hàng đã chuyển đổi cơ cấu quản lý và hoạt động kinh doanh từ mô hình đơn vị địa lý theo miền sang mô hình quản lý theo vùng kinh tế để có thể đưa ra các chiến lược kinh doanh phù hợp, đáp ứng với môi trường kinh doanh và tính đặc thù từng vùng.

### 06

VPBank ký kết thỏa thuận hợp tác toàn diện với Tổng Công ty Điện lực miền Bắc và Tập đoàn Hoàng Anh Gia Lai. Theo đó, những thỏa thuận này sẽ mang lại nhiều dịch vụ ưu đãi không chỉ cho VPBank mà còn mang đến nhiều lợi ích cho khách hàng và đối tác của các bên.

### 07

Ngày 24/08/2011, VPBank chính thức công bố cơ cấu tổ chức mới với mục tiêu thiết lập một bộ máy tổ chức hoạt động hiệu quả hơn và đáp ứng được yêu cầu mở rộng quy mô của ngân hàng. Điểm nổi bật là đơn vị bán hàng và kênh phân phối của VPBank được thành lập và hoạt động độc lập với các khối hỗ trợ và khối kinh doanh, nhằm nâng cao khả năng tiếp cận, nắm bắt và phục vụ tốt hơn nhu cầu của từng nhóm khách hàng.





## 08

Với mục tiêu xây dựng một trung tâm xét duyệt tín dụng tập trung có chất lượng cao tại Việt Nam, kể từ ngày 08/09/2011, Trung tâm Xét duyệt Tín dụng Tập trung (CPC) tại Hà Nội đã bắt đầu chính thức xét duyệt các hồ sơ đề nghị cấp tín dụng từ các điểm giao dịch. Với việc áp dụng các quy trình xét duyệt tín dụng mới kết hợp với phương thức đánh giá rủi ro hiện đại do các chuyên gia tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới thiết kế, CPC vẫn đảm bảo duy trì thời gian xét duyệt khoản vay hợp lý trong khi vẫn kiểm soát tốt rủi ro tín dụng.

## 09

Chiến lược nhân sự được hoàn thiện và triển khai trên toàn hệ thống. VPBank cũng thiết kế lại các bản mô tả công việc, các chỉ số đo lường hiệu quả công việc (KPIs) và các cơ chế khen thưởng, nhằm hướng đến mục tiêu xây dựng đội ngũ nhân sự vững mạnh, chuyên nghiệp và có trình độ chuyên môn cao.

## 10

Năm 2011 ghi nhận nhiều thành tích nổi bật của VPBank với các giải thưởng: Thương hiệu mạnh 2011; Giải thưởng Ngân hàng xuất sắc trong hoạt động thanh toán quốc tế do Citibank và Bank of New York trao tặng; Top 100 sản phẩm, dịch vụ tin dùng; Top 500 Doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam (VNR500); Top 500 Doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam (FAST500); Doanh nghiệp vì cộng đồng, Sản phẩm vì cộng đồng, Doanh nhân vì cộng đồng.



## GIẢI THƯỞNG VÀ SỰ CÔNG NHẬN



### Dịch vụ thanh toán quốc tế tốt nhất

#### Do Citibank và Bank of New York trao tặng

Giải thưởng Ngân hàng xuất sắc trong hoạt động thanh toán quốc tế 2011 do các Ngân hàng lớn như Citibank và Bank of New York trao tặng. Đây là lần thứ 6 liên tiếp VPBank nhận được giải thưởng này.

### Thương hiệu mạnh Việt Nam 2011

#### Thời báo Kinh tế Việt Nam và Cục Xúc tiến Thương mại (Bộ Công Thương)

“Thương hiệu mạnh Việt Nam” được đánh giá thông qua 7 tiêu chí đánh giá như: bảo vệ thương hiệu, chất lượng sản phẩm - dịch vụ, kết quả kinh doanh, năng lực lãnh đạo, nguồn nhân lực, năng lực đổi mới và tính bền vững, ổn định của doanh nghiệp.



### VNR – Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam

#### Bộ Thông tin và Truyền thông

Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam do Báo Điện tử Vietnamnet, Công ty Cổ phần Báo cáo đánh giá Việt Nam (Vietnam Report) và Nhóm Phân tích Hà Nội – Boston đồng nghiên cứu và công bố.

### Doanh nghiệp vì cộng đồng

#### Bộ Công Thương

Giải thưởng được đánh giá trên các tiêu chí: sản xuất kinh doanh hiệu quả; thực hiện đầy đủ nghĩa vụ với Nhà nước; làm tốt trách nhiệm trong nội bộ Doanh nghiệp; làm tốt trách nhiệm trong kinh doanh với đối tác; thực hiện tốt trách nhiệm với người tiêu dùng; làm tốt công tác bảo vệ môi trường và công tác từ thiện...



### Top 100 sản phẩm dịch vụ tin dùng 2011

#### Báo Điện tử Đảng Cộng sản Việt Nam và VCCI

Giải thưởng “Sản phẩm, dịch vụ Việt Nam được tin dùng năm 2011” dựa trên kết quả bình chọn của người tiêu dùng và đáp ứng được đầy đủ các tiêu chí mà Ban tổ chức đưa ra như: chất lượng hàng hoá tốt - dịch vụ được người tiêu dùng ưa chuộng; giá cả hợp lý; mẫu mã đẹp - hình thức cung cấp tốt; dịch vụ hậu mãi; công nghệ, môi trường và quản lý chất lượng.



# NHỮNG HOẠT ĐỘNG NỔI BẬT





## KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ SME

### Mô hình tổ chức mới

Sau khi HĐQT chính thức ban hành Sơ đồ cơ cấu tổ chức mới của VPBank, Khối KHCN & SME đã hoạt động từ tháng 7/2011. Với mô hình này, một số phòng, ban, trung tâm mới của Khối đã lần lượt được HĐQT ra quyết định thành lập nhằm hỗ trợ tối đa cho các đơn vị kinh doanh, xây dựng và triển khai các sản phẩm dịch vụ bán lẻ; xây dựng và triển khai các chương trình khuyến mại, chăm sóc khách hàng; quản lý, thúc đẩy, hỗ trợ bán hàng. Các phòng, trung tâm thuộc khối bao gồm: Trung tâm Bán hàng và Kênh phân phối, Trung tâm Western Union, Phòng Sản phẩm KHCN, Phòng Sản phẩm KH SME, Phòng Phát triển các kênh thay thế, Phòng Hỗ trợ Huy động Thị trường I, Phòng Ngân hàng Khách hàng Cao cấp, Phòng Marketing Sản phẩm.

### Thành tựu đạt được năm 2011

#### Kết quả kinh doanh

Tính đến ngày 31/12/2011, tổng huy động từ dân cư và các tổ chức kinh tế thuộc phân khúc KHCN & SME đạt 23.037 tỷ đồng. Trong đó, huy động tiết kiệm từ dân cư đạt 18.345 tỷ đồng. Số lượng khách hàng cá nhân tăng 29% so với năm 2010.

Dư nợ tín dụng đạt 26.839 tỷ đồng, tăng 13% so với năm 2010. Trong đó dư nợ tín dụng cá nhân đạt 14.280 tỷ đồng, chiếm 53,2% tổng dư nợ, dư nợ SMEs đạt 12.559 tỷ đồng, chiếm 46,8% tổng dư nợ.

### Chất lượng dịch vụ

Xác định chất lượng dịch vụ luôn là một yếu tố quan trọng trong hoạt động ngân hàng, trong năm 2011 VPBank đã triển khai nhiều dự án, chương trình hành động nhằm cải tiến và không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ. Tiêu biểu là dự án “Nâng cao chất lượng dịch vụ toàn diện - Service 100+”, được triển khai với thông điệp “Thay đổi để hoàn thiện”. Chương trình tập trung đào tạo về sản phẩm, quy trình và hành vi bán hàng cho đội ngũ giao dịch viên, nhằm xây dựng hình ảnh con người VPBank chuyên nghiệp, năng động và thân thiện hơn. Dự án cải tiến quy trình giao dịch đã giúp rút ngắn thời gian giao dịch tại quầy ít nhất 35%, giảm thời gian chờ đợi của khách hàng và nâng cao năng suất của giao dịch viên.

Bên cạnh đó, chương trình khách hàng bí mật liên tục được triển khai đã giúp kiểm tra, kiểm soát, đánh giá đúng chất lượng dịch vụ, và nhận diện được những tồn tại; qua đó liên tục cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Việc cho ra mắt các điểm giao dịch áp dụng mô hình chuẩn mới cũng khẳng định tiêu chí cung cấp chất lượng dịch vụ hoàn hảo cho khách hàng. Với thiết kế mang định hướng “Tất cả vì khách hàng”, điểm giao dịch chuẩn dành nhiều không gian nhất cho khách hàng. Khách hàng được chào đón và chỉ dẫn tới các vị trí cần thiết ngay khi bước vào ngân hàng. Khu vực giao dịch tự động 24/7 với ATM, Internet Banking được bố trí ngay lối vào điểm giao dịch giúp khách hàng chủ động giao dịch mà không cần phải vào quầy.





### **Phát triển mạng lưới**

**Điểm giao dịch:** Trong năm 2011, VPBank đã khai trương và đưa vào hoạt động hàng loạt các điểm giao dịch mới. Tính đến hết ngày 31/12/2011, VPBank đã có 199 điểm giao dịch đi vào hoạt động trên toàn quốc.

**ATM:** Triển khai lắp đặt thêm 40 ATM nâng tổng số ATM đến cuối năm 2011 là 233 máy.

**POS:** Chính thức kết nối thành công POS với liên minh thẻ Banknetvn và VNBC thông qua Smartlink. Việc kết nối đã gia tăng tiện ích cho người sử dụng tài khoản và thẻ của VPBank trong thanh toán mua sắm tại 50.000 POS của 29 ngân hàng thành viên thuộc 3 tổ chức chuyển mạch thẻ Smartlink—Banknetvn—VNBC trên toàn quốc.

Theo quy hoạch mạng lưới mới, VPBank có 7 vùng kinh doanh dưới sự lãnh đạo của các Giám đốc vùng. Cơ cấu này đã cải thiện việc quản lý hành chính, kinh doanh và hỗ trợ nhanh chóng, tối đa cho các điểm kinh doanh trong từng vùng.

### **Phát triển sản phẩm**

Với định hướng tối đa hóa các tiện ích dành cho khách hàng, năm 2011, Khối KHCN & SME đã xây dựng và cho ra đời nhiều sản phẩm nổi trội, đã củng cố được mối quan hệ bền vững với khách hàng hiện tại, đồng thời thu hút nhiều khách hàng mới.

### **Về phát triển sản phẩm khách hàng doanh nghiệp:**

Từng bước xây dựng cơ chế, chính sách, sản phẩm áp dụng cho khách hàng doanh nghiệp theo hướng linh hoạt hơn, khả năng đáp ứng khách hàng cao hơn. Điển hình là sản phẩm VP Business. Đây là một trong những sản phẩm chiến lược nhằm phục vụ tốt nhất cho khách hàng doanh nghiệp. Sản phẩm VP Business giúp các doanh nghiệp quản lý tài khoản hiệu quả và thuận tiện, là gói sản phẩm tích hợp nhiều tính năng ưu việt bao gồm Tài khoản Thanh toán, Dịch vụ trả lương qua tài khoản, Internet Banking và SMS Banking.

### **Về phát triển sản phẩm khách hàng cá nhân:**

Trong năm 2011 hoạt động huy động vốn gặp rất nhiều khó khăn do lãi suất biến động bất thường và cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng, những sản phẩm mới mang tính cạnh tranh như Tài khoản VP Super, Tiết kiệm trực tuyến, sản phẩm Tiết kiệm ngoại tệ Lộc Thịnh Vượng, Tiết kiệm thả nổi Thịnh Vượng, tiết kiệm Tích Lộc... đã giúp cho hoạt động huy động vốn từ khách hàng của VPBank luôn giữ được ổn định và tăng trưởng khá. Đặc biệt là sản phẩm Tài khoản VP Super. Đây là gói sản phẩm ưu việt bao gồm trọn gói các sản phẩm dịch vụ: tài khoản, thẻ ghi nợ nội địa, dịch vụ Internet Banking và dịch vụ SMS Banking sản phẩm đã thu hút được sự quan tâm và tham gia sử dụng của nhiều khách hàng.



## KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ SME

**Về dịch vụ ngân hàng điện tử:** Hệ thống SMS banking và dịch vụ Internet Banking (i2b) đã giúp cho khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp thực hiện truy vấn, tra cứu thông tin các giao dịch, số dư, và thực hiện nhiều loại giao dịch chuyển tiền, thanh toán. Đến nay, các dịch vụ này đã được phát triển, tích hợp thêm nhiều tính năng mới và ngày càng đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng hơn như Tiết kiệm trực tuyến. Theo đó khách hàng có thể chủ động gửi tiền mọi lúc mọi nơi theo phương thức “gửi 1 lần, rút 1 lần” qua Internet mà không phải trực tiếp tới điểm giao dịch của VPBank. Khách hàng có thể nạp tiền vào tài khoản điện thoại di động trả trước với dịch vụ VPB VNTopup hoặc thanh toán hóa đơn điện thoại trả sau với VPBilling thông qua hệ thống tài khoản tại VPBank trên các kênh giao dịch điện tử Internet Banking - i2b, SMS banking, ATM.

**Về phát triển sản phẩm thẻ:** Ngoài các sản phẩm Thẻ ghi nợ nội địa Autolink, VPBank phát hành Thẻ quốc tế VPBank MasterCard Platinum - loại thẻ đầu tiên ở Việt Nam áp dụng công nghệ bảo mật chip theo chuẩn EMV. Thẻ quốc tế VPBank MasterCard mc<sup>2</sup> phát hành theo tiêu chuẩn EMV với phong cách thiết kế độc đáo và sản phẩm thẻ thanh toán qua mạng VPBank MasterCard E-card đã được giới thiệu đến nhiều khách hàng. Năm 2011, VPBank chính thức lựa chọn ca sỹ Hồ Ngọc Hà làm gương mặt đại diện cho dòng thẻ cao cấp VPBank MasterCard Platinum trong năm 2012. Điều này sẽ góp phần định vị rõ thương hiệu và tăng lợi thế cạnh tranh của dòng sản phẩm thẻ của VPBank trên thị trường.

### Chăm sóc khách hàng

Không ngừng gia tăng các hoạt động chăm sóc khách hàng, đem nhạc hội tri ân khách hàng với tên gọi “Đồng hành để Thịnh Vượng” tại Hà Nội và TP HCM được tổ chức với sự hiện diện của gần 1.000 khách hàng VIP đến từ các tỉnh, thành phố. Ngoài ra, hàng loạt các chương trình khuyến mãi, chăm sóc khách hàng khác cũng được triển khai như: “Tích điểm Thịnh Vượng”, “Lộc vàng đón xuân”... Đây là những hành động thiết thực để cảm ơn những khách hàng đã, đang và sẽ đồng hành cùng VPBank.

### Kế hoạch kinh doanh năm 2012

Nhận định được những khó khăn khách quan từ nền kinh tế, sự thay đổi cơ chế chính sách và sự cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ hơn giữa các ngân hàng

nhưng với sự quan tâm hỗ trợ của HĐQT, Ban Điều hành, Khối KHCN & SME tin tưởng sẽ hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh năm 2012, theo một số định hướng kinh doanh trọng tâm sau đây:

- ⚡ Tập trung công tác huy động vốn từ khách hàng ;
- ⚡ Tăng trưởng nhanh về số lượng khách hàng và thực hiện bán chéo sản phẩm;
- ⚡ Thúc đẩy và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

### Về phát triển sản phẩm, dịch vụ và tiện ích cho khách hàng

- ⚡ Triển khai các chương trình huy động theo “chủ đề” để đáp ứng việc chăm sóc, duy trì và phát triển khách hàng gửi tiết kiệm và đẩy mạnh hoạt động huy động vốn của VPBank;
- ⚡ Triển khai mở rộng Tiết kiệm trực tuyến, đặc biệt là sản phẩm Gửi góp trực tuyến để khuyến khích và hỗ trợ việc tiết kiệm hàng ngày, hàng tháng của khách hàng;
- ⚡ Phát triển nhiều sản phẩm tài khoản mới và các gói sản phẩm như trả lương, nhằm đáp ứng nhu cầu quản lý tài chính, nhu cầu giao dịch của khách hàng cá nhân và tổ chức;
- ⚡ Xây dựng lại và làm mới sản phẩm thẻ quốc tế (ghi nợ, tín dụng) hiện có để đảm bảo tính cạnh tranh và hấp dẫn thu hút khách hàng tham gia sử dụng. Triển khai phát hành thẻ liên kết với Vietnam Airlines nhằm khai thác tốt cơ sở khách hàng của chương trình Bông sen vàng của Vietnam Airlines và tăng doanh số sử dụng thẻ của VPBank. Lựa chọn các kênh thay thế phù hợp nhằm hỗ trợ tối đa nhất cho kênh vật lý (Chi nhánh/PGD) về cả bán hàng và dịch vụ khách hàng;
- ⚡ Triển khai bộ sản phẩm trọn gói dành cho đối tượng khách hàng Micro SME. Tài trợ đại lý bán hàng, tài trợ sản xuất kinh doanh và xuất khẩu Nông sản cho một số ngành chủ lực là gạo, cà phê, hồ tiêu, hạt điều...;
- ⚡ Triển khai và tăng cường bán các sản phẩm bảo hiểm liên kết với sản phẩm ngân hàng (Bancassurance) như: bảo hiểm ô tô, nhà cửa liên quan đến khoản vay của khách hàng. Triển khai/bán các sản phẩm bảo hiểm độc lập (nhân thọ và phi nhân thọ) nhằm khai thác cơ sở khách hàng của VPBank và nâng cao giá trị cho khách hàng.





### Định hình cơ cấu tổ chức và quản lý

Được quyết định thành lập từ ngày 05/08/2011, Khối Ngân hàng Bán buôn hướng tới mục đích đẩy mạnh hoạt động kinh doanh và tăng thị phần trong phân khúc Khách hàng Doanh nghiệp lớn và Định chế tài chính; Xây dựng các sản phẩm tài chính cạnh tranh đáp ứng yêu cầu khắt khe của các đối tượng khách hàng này; Chuyên môn hóa việc phục vụ Khách hàng là các Doanh nghiệp lớn và các Định chế tài chính; Xây dựng tốt mô hình phối hợp hoạt động giữa Hội sở và các chi nhánh. Để đạt được những mục đích trên, Khối Ngân hàng Bán buôn đã thiết lập 3 Trung tâm (TT): TT Thị trường Tài chính, TT Quan hệ Khách hàng phía Bắc, TT Quan hệ Khách hàng phía Nam và 2 Phòng trực tiếp báo cáo cho Giám đốc Khối: Phòng Định chế Tài chính, Phòng Phát triển Sản phẩm Ngân hàng giao dịch.

### Kết quả đạt được trong năm 2011

Năm 2011 là năm khởi đầu của Khối Ngân hàng Bán buôn. Với chưa đầy 5 tháng xây dựng, Khối đã có những thành tựu bước đầu khả quan khi tổng huy

động của khách hàng thuộc đối tượng bán buôn đạt 4.111 tỷ đồng, trong đó huy động từ khách hàng mới đạt 2.067 tỷ đồng (tính đến tháng 12/2011). Với mức tăng trưởng 264%, đây là kết quả kinh doanh vượt bậc so với thời điểm 31/07/2010 trong bối cảnh thị trường ngân hàng rất khó khăn về vốn và huy động. Ngoài ra hoạt động kinh doanh ngoại tệ của Khối liên tục tăng trong những tháng cuối năm.

### Kế hoạch kinh doanh năm 2012

Để đạt lợi nhuận từ 600 tỷ đồng/năm, năm 2012, Khối Ngân hàng Bán buôn đã đặt ra định hướng:

- ⚡ Hoàn thiện và phát triển nhanh bộ máy nhân sự và chú trọng đào tạo nhân viên chất lượng cao;
- ⚡ Mở rộng và phát triển nhanh số lượng khách hàng thuộc phân khúc Khối Ngân hàng Bán buôn;
- ⚡ Phát triển các sản phẩm mới, đặc biệt là nhóm sản phẩm Ngân hàng giao dịch;
- ⚡ Chú trọng hoạt động huy động vốn và quản trị rủi ro tín dụng.



## KHỐI NGUỒN VỐN VÀ ĐẦU TƯ (NV&ĐT)

### Định vị

Khối Nguồn vốn và Đầu tư đóng một vai trò quan trọng trong hoạt động của ngân hàng. Khối chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ nguồn vốn trên hệ thống với mục đích đảm bảo thanh khoản, tối ưu hoá nguồn vốn giảm thiểu các rủi ro thanh khoản và rủi ro lãi suất của VPBank. Khối NV&ĐT cũng có nhiệm vụ phát triển và thực thi các chiến lược kinh doanh nhằm tối đa hóa lợi nhuận từ việc đầu tư trái phiếu và các loại giấy tờ có giá khác.

### Thành tựu đạt được trong năm 2011

- 🔥 **Đảm bảo thanh khoản cho toàn ngân hàng:** Năm 2011 là một năm vô cùng khó khăn với các ngân hàng. Do tình hình kinh tế thế giới và trong nước năm 2011 diễn biến phức tạp, lạm phát tăng cao, thêm vào đó, với chính sách tiền tệ chặt chẽ của Ngân hàng Nhà nước như áp trần lãi suất huy động, tăng lãi suất nghiệp vụ thị trường tiền tệ, v.v..., việc huy động vốn của các ngân hàng nói chung và VPBank nói riêng gặp rất nhiều khó khăn. Nhiều ngân hàng đã rơi vào tình trạng mất thanh khoản và phải chịu áp lực sáp nhập, chịu sự giám sát của Ngân hàng Nhà nước. Tuy nhiên, Khối NV&ĐT đã đảm bảo thanh khoản tốt cho ngân hàng, đáp ứng mọi nhu cầu thanh toán của khách hàng. Hơn nữa, Khối NV&ĐT cũng kinh doanh chênh lệch kỳ hạn để cơ cấu nguồn vốn theo kỳ hạn dài và ngắn hạn phù hợp để giảm thiểu rủi ro lãi suất, đồng thời mang lại lợi nhuận lớn cho ngân hàng.
- 🔥 **Đẩy mạnh đầu tư Trái phiếu chính phủ (TPCP) để đảm bảo các tỷ lệ an toàn:** Trong năm 2011, Khối NV&ĐT tiếp tục đẩy mạnh việc đầu tư TPCP để đảm bảo các tỷ lệ an toàn theo Thông tư số 13 và thông tư số 19 của NHNN.
- 🔥 **Đa dạng hóa danh mục đầu tư và nâng cao hiệu quả đầu tư:** Trong năm 2011, Khối NV&ĐT thực thi các chiến lược kinh doanh dài hạn của toàn hệ thống, đa dạng hóa danh mục đầu tư trái phiếu và nâng cao hiệu quả của danh mục đầu tư.
- 🔥 **Tiếp tục thực hiện phát hành giấy tờ có giá ngắn hạn và dài hạn:** Nhằm phục vụ mục tiêu huy động vốn của toàn ngân hàng, Khối NV&ĐT đã trực tiếp hỗ trợ Phòng Sản phẩm KH SME triển khai phát hành giấy tờ có giá ngắn hạn và dài hạn. Tính đến cuối năm 2011, số dư huy động

từ phát hành giấy tờ có giá tăng thêm 3.910 tỷ đồng tương đương mức tăng 40,6% so với năm 2010 (13.542 tỷ đồng).

- 🔥 **Tham gia các dự án của toàn ngân hàng:** Khối NV&ĐT đã góp phần xây dựng và hoàn thiện dự án Điều chuyển vốn nội bộ do một trong các công ty kiểm toán và tư vấn hàng đầu thế giới (Big 4) tư vấn, nhằm quản lý vốn tập trung, điều phối thừa/thiếu vốn tại các đơn vị kinh doanh, tạo ra một cơ chế tính giá vốn nội bộ hợp lý, đồng thời hỗ trợ quản lý Tài sản nợ/Tài sản có.
- 🔥 **Kết quả hoạt động:** Lợi nhuận của Khối NV&ĐT đạt trên 30% lợi nhuận hợp nhất của toàn ngân hàng.
- 🔥 **Các vấn đề khác:** Trong năm 2011, Khối NV&ĐT đã đẩy mạnh việc củng cố bộ máy nhân sự, Khối đã tuyển dụng được nhiều cán bộ cấp cao, cấp trung và chuyên viên có trình độ chuyên môn cao, có nhiều kinh nghiệm từ các tổ chức định chế tài chính lớn trong nước và nước ngoài. Điều này góp phần vào việc hoàn thành kế hoạch kinh doanh của Khối, đồng thời là cơ sở để Khối tiếp tục các hoạt động kinh doanh cho các năm tiếp theo.

### Kế hoạch kinh doanh năm 2012:

- 🔥 Tiếp tục kinh doanh chênh lệch giá, giao dịch trên thị trường liên ngân hàng để đảm bảo thanh khoản và đáp ứng nhu cầu thanh toán của khách hàng trên toàn ngân hàng;
- 🔥 Hoàn thiện và bổ sung quy trình, quy chế: Năm 2012, trọng tâm của Khối NV&ĐT là hoàn thiện và xây dựng mới các chính sách, quy trình, quy chế nghiệp vụ để đảm bảo kinh doanh hiệu quả, giảm thiểu rủi ro;
- 🔥 Xây dựng uy tín trên thị trường liên ngân hàng: Với bối cảnh khó khăn của năm 2011, năm 2012 VPBank sẽ tiếp tục xây dựng và củng cố niềm tin của các ngân hàng đối tác bằng việc xây dựng hình ảnh của một ngân hàng thận trọng và có uy tín trên thị trường liên ngân hàng;
- 🔥 Tối ưu hóa danh mục đầu tư: Với những rủi ro được báo trước, các hoạt động đầu tư được thực hiện theo định hướng thận trọng, đạt mục tiêu là tối ưu hóa danh mục đầu tư hiện tại;
- 🔥 Tiếp tục phối hợp với Trung tâm tin học, các phòng nghiệp vụ để xây dựng các chính sách, phần mềm quản lý và quản trị rủi ro nguồn vốn;
- 🔥 Tiếp tục củng cố bộ máy nhân sự của Khối.

## QUẢN LÝ QUY TRÌNH VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Chất lượng dịch vụ là một trong những biểu hiện tiêu biểu của VPBank trong năm 2011 nhằm tối đa hóa hai cam kết thương hiệu chính của VPBank là chuyên nghiệp và tận tụy. Năm 2011 cũng là năm VPBank thực hiện được cả chiều rộng và chiều sâu các hoạt động cải tiến chất lượng cũng như quy trình dịch vụ.

### Chất lượng dịch vụ (CLDV)

**Dự án Nâng cao Chất lượng Dịch vụ Toàn diện (Service 100+)** là chương trình đào tạo/hỗ trợ toàn diện về chất lượng dịch vụ tại VPBank nhằm xây dựng hình ảnh mới về con người VPBank chuyên nghiệp hơn, năng động hơn, thân thiện hơn. Chương trình tập trung tái đào tạo về sản phẩm, quy trình và hành vi bán hàng, cách thức và cơ chế để đạt được CLDV cao nhất, tiêu chuẩn 5S, cách thức làm đẹp cho đội ngũ giao dịch viên.

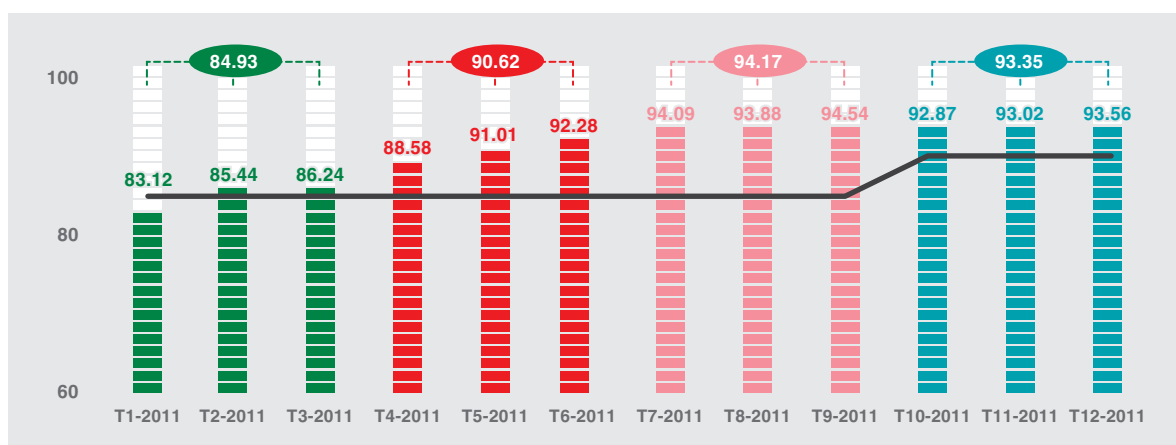
- ⚡ **Về sản phẩm:** chương trình đào tạo lại một cách hệ thống để giúp nhân viên có hiểu biết sâu sắc nhất về các sản phẩm của VPBank và ngân hàng đối thủ;
- ⚡ **Về dịch vụ:** chương trình sẽ xây dựng và đào tạo chú trọng vào chất lượng dịch vụ, gợi mở cách thức tạo ra điểm khác biệt tích cực đối với khách hàng;
- ⚡ **Về chế độ khuyến khích:** chương trình sẽ hệ thống lại quy trình đánh giá, khen thưởng tại chi nhánh về chỉ số đo lường hiệu quả công việc KPIs phi tài chính; Xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp nhằm hình thành văn hóa chất lượng VPBank.

**Dự án Khách hàng bí mật (KHBM)** giúp đánh giá toàn bộ các điểm giao dịch trên 7 tỉnh/thành lớn là Hà Nội, Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Thanh Hóa, Huế, Đà Nẵng, Cần Thơ.

- ⚡ Số lượng GDV trung bình/tháng được đánh giá qua KHBM là 452.
- ⚡ Số lượng điểm giao dịch trung bình/tháng được đánh giá qua KHBM là 360.

Theo đánh giá chung của đối tác thực hiện KHBM, CLDV của VPBank trong năm 2011 đã có những chuyển biến tích cực, chỉ số hài lòng của KH đối với CLDV của VPBank đã tăng cao.

### Điểm trung bình GDV trên toàn hệ thống 2011



\*Nguồn: Phòng Quản lý Quy trình và Chất lượng Dịch vụ



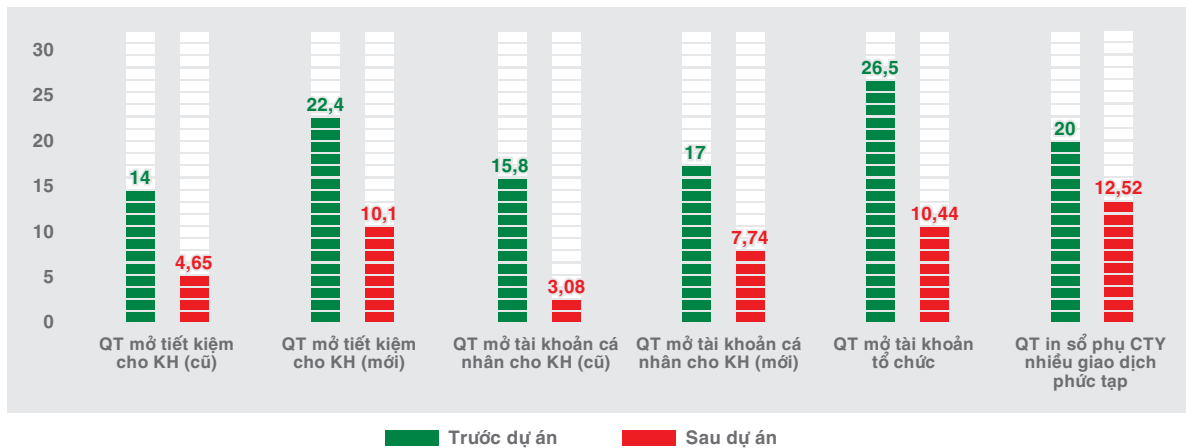
### Kiểm soát quy trình

Năm 2011, bộ phận Kiểm soát quy trình đã tiến hành xây dựng cam kết chất lượng dịch vụ (SLAs) cho 20 phòng ban Hội sở chính theo chỉ đạo của Tổng Giám đốc. Mục đích nhằm tạo ra một chuẩn về Chất lượng dịch vụ của các đơn vị Hội sở và hướng tới nâng cao chất lượng dịch vụ sau cùng tới khách hàng bên ngoài. Sau một năm triển khai, SLAs đã từng bước xây dựng được những nền tảng ban đầu về văn hóa chất lượng dịch vụ giữa các phòng ban Hội sở.

### Cải tiến quy trình

Năm 2011, bộ phận cải tiến quy trình thực hiện cải tiến 04 quy trình tại quầy là quy trình mở sổ tiết kiệm, mở tài khoản cá nhân, mở tài khoản tổ chức và in sổ phụ. Việc cải tiến này đã đem lại những thay đổi lớn như giảm thiểu được thời gian thực hiện quy trình, giúp cho giao dịch viên và kiểm soát viên giảm các thao tác thừa và đẩy nhanh thời gian phục vụ khách hàng.

### Thời gian tác nghiệp trước và sau dự án (phút)



\*Nguồn: Phòng Quản lý Quy trình và Chất lượng Dịch vụ

Ngày 09/09/2011, dự án VPBeOffice chính thức khởi động chia thành 3 giai đoạn triển khai:

- ⚡ Giai đoạn chuẩn bị và Giai đoạn tái cấu trúc quy trình đã hoàn thành theo kế hoạch trong năm 2011;
- ⚡ Giai đoạn triển khai được thực hiện trong năm 2012 với nhiệm vụ tăng cường truyền thông tới người sử dụng về việc thay đổi thói quen với VPBeOffice và cùng khám phá, đề xuất cải tiến VPBeOffice.



Trong khuôn khổ Dự án Chuyển đổi, VPBank đã triển khai 6 sáng kiến chiến lược trong năm 2011 với sự hỗ trợ của một trong những công ty tư vấn quản lý hàng đầu thế giới.

**Sáng kiến Thúc đẩy Bán hàng (SSP):** Sáng kiến này giúp thiết lập quy trình bán hàng có kỷ luật, trang bị cho nhân viên bán hàng các kỹ năng mềm, kiến thức về sản phẩm, và các công cụ hỗ trợ bán hàng hiệu quả. Sáng kiến này đã giúp các chi nhánh thí điểm SSP đạt doanh số giải ngân cao gấp 1,5 lần so với mức kế hoạch và doanh số huy động tiền gửi cao gấp 2 lần so với mức kế hoạch.

**Sáng kiến Đề xuất Giá trị:** Sáng kiến này giúp xác định các phân khúc khách hàng mục tiêu và đề xuất các giá trị nhằm đáp ứng tốt nhất các nhu cầu của khách hàng thông qua sản phẩm, hoạt động marketing, định giá, tính thuận tiện trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ, các trải nghiệm khác của khách hàng. Sáng kiến đã được thí điểm tại một số chi nhánh của VPBank trên địa bàn Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh cùng với sự thay đổi hoàn toàn mô hình phục vụ, bài trí của chi nhánh theo bộ nhận diện thương hiệu mới, góp phần đem lại những trải nghiệm khác biệt cho khách hàng và nâng cao uy tín cho thương hiệu VPBank.

**Sáng kiến Phê duyệt Tín dụng Tập trung:** Mục tiêu sáng kiến là thiết kế và triển khai việc phê duyệt tín dụng tập trung thông qua các Trung tâm Xử lý Tín dụng (CPC) nhằm giải phóng thời gian cho cán bộ chi nhánh đi bán hàng, kiểm soát tốt hơn rủi ro tín dụng cho ngân hàng. Trung tâm CPC đầu tiên đã được thành lập tại Hà Nội và kết nối với 5 chi nhánh trong giai đoạn thí điểm.

**Sáng kiến Tăng cường Quản lý Rủi ro Tín dụng:** Sáng kiến này thiết lập các công cụ đánh giá rủi ro tín dụng cho khách hàng cá nhân và khách hàng SME và tích hợp các công cụ này vào quy trình phê duyệt tín dụng tập trung. Hai công cụ đánh giá rủi ro tín dụng đã được thiết kế và áp dụng tại CPC.

**Sáng kiến Mở rộng Mạng lưới Chi nhánh:** Sáng kiến này nghiên cứu và thiết kế các mô hình chi nhánh cũng như xây dựng kế hoạch phát triển mạng lưới chi nhánh cho ngân hàng. VPBank đã xác định hai



mô hình chi nhánh, gồm chi nhánh đa năng và chi nhánh chuẩn, và bước đầu thực hiện áp dụng mô hình phục vụ mới tại một số điểm giao dịch.

**Sáng kiến Cải tiến Cơ cấu Tổ chức và Nhân sự:** Mục tiêu của sáng kiến là nghiên cứu cơ cấu tổ chức hiện tại và đề xuất thay đổi cơ cấu tổ chức mới cho phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu của VPBank cũng như triển khai các chương trình, dự án nhằm thay đổi công tác quản trị nguồn nhân lực tại ngân hàng. Kết quả, VPBank đã thay đổi cơ cấu tổ chức trong năm 2011 theo một số nguyên tắc như phù hợp với chiến lược kinh doanh, củng cố các chức năng chính để hỗ trợ chiến lược tăng trưởng, quy định rõ quyền hạn và trách nhiệm giải trình v.v.



# BÁO CÁO TÀI CHÍNH



Ban Điều hành Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng trình bày báo cáo này và các báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng và các công ty con cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2011.

## Ngân hàng

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (sau đây gọi tắt là “Ngân hàng”) là ngân hàng thương mại cổ phần được thành lập tại nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

Ngân hàng được thành lập theo Giấy phép Hoạt động số 0042/NH-GP do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 12 tháng 08 năm 1993 với tên là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Các Doanh nghiệp Ngoài Quốc doanh. Thời gian hoạt động theo giấy phép là 99 năm và Ngân hàng chính thức đi vào hoạt động ngày 12 tháng 08 năm 1993. Ngày 27 tháng 07 năm 2010, Ngân hàng đổi tên thành Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng theo Giấy phép số 1815/QĐ-NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp.

Ngân hàng được thành lập nhằm thực hiện các giao dịch ngân hàng bao gồm huy động và nhận tiền gửi ngắn hạn, trung hạn và dài hạn từ các tổ chức và cá nhân; cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đối với các tổ chức và cá nhân trên cơ sở tính chất và khả năng nguồn vốn của Ngân hàng; thực hiện các giao dịch ngoại tệ, các dịch vụ tài trợ thương mại quốc tế, chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và các giấy tờ có giá khác, và các dịch vụ ngân hàng khác được NHNN cho phép.

Vốn điều lệ ban đầu của Ngân hàng do cổ đông góp là 20 tỷ đồng và được bổ sung theo từng thời kỳ theo quyết định của Đại hội đồng Cổ đông. Số vốn điều lệ của Ngân hàng tại ngày 31 tháng 12 năm 2011 là 5.050 tỷ đồng (tại ngày 31 tháng 12 năm 2010: 4.000 tỷ đồng).

Ngân hàng có trụ sở chính đặt tại số 8 Lê Thái Tổ, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam. Tại ngày 31 tháng 12 năm 2011, Ngân hàng có một (1) Hội sở chính, một (1) Sở Giao dịch, hai (2) công ty con, 49 chi nhánh đa năng và 149 chi nhánh chuẩn tại các tỉnh và thành phố trên cả nước.

## Kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và cổ tức

Tóm tắt về kết quả kinh doanh hợp nhất và chi trả cổ tức của Ngân hàng và các công ty con như sau:

	Năm 2011 triệu đồng	Năm 2010 triệu đồng
Lợi nhuận thuần trong năm	799.688	503.325
Cổ tức đợt cuối của năm trước trả trong năm hiện hành	-	-
Lợi nhuận chưa phân phối vào cuối năm	793.496	499.271



<b>Giấy phép Hoạt động Ngân hàng số</b>	0042/NH - GP	ngày 12 tháng 08 năm 1993
	Giấy phép hoạt động Ngân hàng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp và có thời hạn 99 năm kể từ ngày cấp.	
<b>Giấy Chứng nhận Đăng ký Kinh doanh số</b>	0100233583	ngày 08 tháng 09 năm 1993
	Giấy Chứng nhận Đăng ký Kinh doanh lần đầu và các Giấy chứng nhận Đăng ký Kinh doanh sửa đổi do Sở Kế hoạch Đầu tư Hà Nội cấp, trong đó bản mới nhất được cấp ngày 30 tháng 12 năm 2011.	
<b>Hội đồng Quản trị</b>	Ông Ngô Chí Dũng Ông Bùi Hải Quân Ông Lô Bằng Giang Ông Trần Trọng Kiên Ông Phùng Khắc Kế	Chủ tịch Phó Chủ tịch Phó Chủ tịch Thành viên độc lập Thành viên độc lập
<b>Ban Điều hành</b>	Ông Nguyễn Hưng Ông Nguyễn Thanh Bình Ông Vũ Minh Quỳnh  Ông Phan Ngọc Hòa Bà Dương Thị Thủy Bà Dương Thị Thu Thủy Bà Nguyễn Thị Bích Thủy Bà Lưu Thị Thảo  Ông Vũ Minh Trường  Ông Marek Hovorka	Tổng Giám đốc Phó Tổng Giám đốc Phó Tổng Giám đốc (miễn nhiệm ngày 13/09/2011) Phó Tổng Giám đốc Phó Tổng Giám đốc Phó Tổng Giám đốc Phó Tổng Giám đốc Phó Tổng Giám đốc (bổ nhiệm ngày 15/08/2011) Phó Tổng Giám đốc (bổ nhiệm ngày 14/07/2011) Phó Tổng Giám đốc
<b>Kế toán Trưởng</b>	Bà Nguyễn Thị Thúy Hằng	Quyền Kế toán Trưởng
<b>Người đại diện theo pháp luật</b>	Ông Ngô Chí Dũng	Chủ tịch Hội đồng Quản trị
<b>Trụ sở đăng ký</b>	Số 8 Lê Thái Tổ Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam	
<b>Công ty kiểm toán</b>	Công ty TNHH KPMG Việt Nam	



## Công bố trách nhiệm của Ban Điều hành đối với các báo cáo tài chính hợp nhất

Ban Điều hành Ngân hàng chịu trách nhiệm đảm bảo các báo cáo tài chính hợp nhất phản ánh trung thực và hợp lý tình hình hoạt động, kết quả hoạt động kinh doanh và tình hình lưu chuyển tiền tệ của Ngân hàng cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2011. Trong quá trình lập các báo cáo tài chính hợp nhất này, Ban Điều hành:

- ⚡ lựa chọn các chính sách kế toán thích hợp và áp dụng các chính sách này một cách nhất quán;
- ⚡ thực hiện các đánh giá và ước tính một cách hợp lý và thận trọng;
- ⚡ nêu rõ các chuẩn mực kế toán áp dụng cho Ngân hàng có được tuân thủ hay không và tất cả những sai lệch trọng yếu so với những chuẩn mực này đã được trình bày và giải thích trong các báo cáo tài chính hợp nhất; và
- ⚡ lập các báo cáo tài chính hợp nhất trên cơ sở nguyên tắc hoạt động liên tục trừ trường hợp không thể cho rằng Ngân hàng sẽ tiếp tục hoạt động.

Ban Điều hành chịu trách nhiệm đảm bảo việc các sổ sách kế toán thích hợp được lưu giữ để phản ánh tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng, với mức độ chính xác hợp lý, tại bất kỳ thời điểm nào và đảm bảo rằng các sổ sách kế toán tuân thủ với hệ thống kế toán đã được đăng ký. Ban Điều hành cũng chịu trách nhiệm về việc quản lý các tài sản của Ngân hàng và do đó phải thực hiện các biện pháp thích hợp để ngăn chặn và phát hiện các hành vi gian lận và những vi phạm khác.

Ban Điều hành đã cam kết với Hội đồng Quản trị rằng Ngân hàng đã tuân thủ những yêu cầu nêu trên trong việc lập các báo cáo tài chính hợp nhất.

Thay mặt Ban Điều hành:



---

Ông Nguyễn Hưng  
Tổng Giám đốc



## BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP

**Kính gửi các cổ đông  
Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng**

### Phạm vi kiểm toán

Chúng tôi đã kiểm toán bảng cân đối kế toán hợp nhất đính kèm của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (“Ngân hàng”) và các công ty con (được gọi chung là “VPBank”) tại ngày 31 tháng 12 năm 2011, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm kết thúc cùng ngày và các thuyết minh kèm theo, được Ban Điều hành Ngân hàng phê duyệt phát hành ngày 30 tháng 3 năm 2012 (“ Báo cáo tài chính hợp nhất”). Việc lập và trình bày Báo cáo tài chính hợp nhất thuộc trách nhiệm của Ban Điều hành Ngân hàng. Trách nhiệm của chúng tôi là đưa ra ý kiến về báo cáo tài chính hợp nhất căn cứ trên kết quả kiểm toán của chúng tôi. Báo cáo tài chính hợp nhất của VPBank cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2010 được kiểm toán bởi một công ty kiểm toán khác và công ty kiểm toán này đã đưa ra ý kiến chấp nhận toàn phần đối với báo cáo tài chính này trong báo cáo kiểm toán ngày 20 tháng 2 năm 2011.

Chúng tôi đã thực hiện công việc kiểm toán theo các Chuẩn mực Kiểm toán Việt Nam. Các chuẩn mực này yêu cầu chúng tôi phải lập kế hoạch và thực hiện công việc kiểm toán để có được sự đảm bảo hợp lý rằng các báo cáo tài chính không chứa đựng các sai sót trọng yếu. Công việc kiểm toán bao gồm việc kiểm tra, trên cơ sở chọn mẫu, các bằng chứng xác minh cho các số liệu và các thuyết trình trong báo cáo tài chính. Công việc kiểm toán cũng bao gồm việc đánh giá các nguyên tắc kế toán được áp dụng và các ước tính quan trọng của Ban Điều hành Ngân hàng, cũng như việc đánh giá cách trình bày tổng quát của báo cáo tài chính. Chúng tôi cho rằng công việc kiểm toán đã đưa ra những cơ sở hợp lý để làm căn cứ cho ý kiến của chúng tôi.

### Ý kiến kiểm toán

Theo ý kiến của chúng tôi, báo cáo tài chính hợp nhất đã phản ánh trung thực và hợp lý, trên các khía cạnh trọng yếu, tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng và các công ty con tại ngày 31 tháng 12 năm 2011, kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm kết thúc cùng ngày, phù hợp với các Chuẩn mực Kế toán Việt Nam, Hệ thống Kế toán Việt Nam áp dụng cho các Tổ chức Tín dụng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành và các quy định pháp lý có liên quan.

### Công ty TNHH KPMG

Việt Nam

Giấy Chứng nhận Đầu tư số: 011043000345

Báo cáo kiểm toán số: 11-02-073



Nguyễn Thùy Dương  
Chứng chỉ kiểm toán viên số 0893/KTV  
Phó Tổng Giám đốc

Nguyễn Minh Hiếu  
Chứng chỉ kiểm toán viên số N.1572/KTV

Hà Nội, ngày 30 tháng 3 năm 2012

## BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT

TẠI NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2011

		31/12/2011	31/12/2010
		Triệu VND	Triệu VND
<b>A</b>	<b>TÀI SẢN</b>		
I	Tiền mặt và vàng	1.020.923	329.920
II	Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	522.364	560.224
III	Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	22.961.234	11.625.637
1	Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác	22.560.512	11.625.637
2	Cho vay các tổ chức tín dụng khác	400.722	-
IV	Chứng khoán kinh doanh	1.908.205	2.127.700
1	Chứng khoán kinh doanh	1.925.630	2.153.749
2	Dự phòng giảm giá chứng khoán kinh doanh	(17.425)	(26.049)
V	Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	-	156
VI	Cho vay khách hàng	28.869.470	25.094.534
1	Cho vay khách hàng	29.183.643	25.323.735
2	Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	(314.173)	(229.201)
VII	Chứng khoán đầu tư	19.018.216	11.421.870
1	Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	19.018.216	11.428.766
3	Dự phòng giảm giá chứng khoán đầu tư	-	(6.896)
VIII	Góp vốn, đầu tư dài hạn	122.812	147.738
4	Đầu tư dài hạn khác	123.285	148.580
5	Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn	(473)	(842)
IX	Tài sản cố định	370.704	349.889
1	Tài sản cố định hữu hình	214.769	199.061
a	Nguyên giá	436.934	373.629
b	Giá trị hao mòn lũy kế	(222.165)	(174.568)
3	Tài sản cố định vô hình	155.935	150.828
a	Nguyên giá	208.589	186.087
b	Giá trị hao mòn lũy kế	(52.654)	(35.259)
XI	Tài sản Có khác	8.024.019	8.149.355
1	Các khoản phải thu	5.844.602	7.080.428
2	Các khoản lãi, phí phải thu	1.839.688	781.446
3	Tài sản thuế thu nhập hoãn lại	39	-
4	Tài sản có khác	351.938	299.073
5	Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản có nội bảng khác	(12.248)	(11.592)
	<b>TỔNG TÀI SẢN</b>	<b>82.817.947</b>	<b>59.807.023</b>



## BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT

TẠI NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2011

		31/12/2011 Triệu VND	31/12/2010 Triệu VND
<b>B</b>	<b>NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		
	<b>NỢ PHẢI TRẢ</b>		
<b>I</b>	<b>Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam</b>	<b>917.127</b>	<b>1.216.381</b>
<b>II</b>	<b>Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác</b>	<b>25.587.591</b>	<b>13.781.961</b>
1	Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác	25.587.591	13.781.961
<b>III</b>	<b>Tiền gửi của khách hàng</b>	<b>29.412.135</b>	<b>23.969.645</b>
<b>IV</b>	<b>Các công cụ tài chính phái sinh và các công nợ tài chính khác</b>	<b>2.541</b>	<b>-</b>
<b>V</b>	<b>Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro</b>	<b>100.182</b>	<b>119.794</b>
<b>VI</b>	<b>Phát hành giấy tờ có giá</b>	<b>15.042.115</b>	<b>9.631.647</b>
<b>VII</b>	<b>Các khoản nợ khác</b>	<b>5.760.011</b>	<b>5.882.864</b>
1	Các khoản lãi, phí phải trả	1.125.997	636.014
3	Các khoản phải trả và công nợ khác	4.617.916	5.240.616
4	Các khoản dự phòng rủi ro khác	16.098	6.234
	<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ</b>	<b>76.821.702</b>	<b>54.602.292</b>
	<b>VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		
<b>VIII</b>	<b>Vốn và các quỹ</b>	<b>5.996.245</b>	<b>5.204.731</b>
1	Vốn	5.051.369	4.617.389
a	Vốn cổ phần	5.050.000	4.000.000
c	Thặng dư vốn cổ phần	1.369	617.389
2	Các quỹ	151.380	88.071
5	Lợi nhuận chưa phân phối	793.496	499.271
	<b>TỔNG VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>5.996.245</b>	<b>5.204.731</b>
	<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>82.817.947</b>	<b>59.807.023</b>



	31/12/2011 Triệu VND	31/12/2010 Triệu VND
<b>CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN</b>		
<b>I NGHĨA VỤ NỢ TIỀM ẨN</b>	<b>1.956.448</b>	<b>793.514</b>
1 Bảo lãnh vay vốn	546	1.158
2 Thư tín dụng	133.159	292.452
3 Bảo lãnh khác	1.822.743	499.904
<b>II CAM KẾT KHÁC</b>	<b>5.761.985</b>	<b>2.874.031</b>
1 Cam kết cho vay chưa giải ngân	5.761.985	2.874.031

Người duyệt:



Nguyễn Thị Thúy Hằng  
Quyền Kế toán Trưởng




Nguyễn Hưng  
Tổng Giám đốc



## BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH HỢP NHẤT CHO NĂM KẾT THÚC NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2011

	2011 Triệu VND	2010 Triệu VND
1 Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	9.539.693	3.814.024
2 Chi phí lãi và các chi phí tương tự	(7.494.584)	(2.736.987)
<b>I Thu nhập lãi thuần</b>	<b>2.045.109</b>	<b>1.077.037</b>
3 Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	844.608	334.111
4 Chi phí hoạt động dịch vụ	(437.276)	(122.701)
<b>II Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ</b>	<b>407.332</b>	<b>211.410</b>
<b>III Lãi/ (lỗ) thuần từ kinh doanh ngoại hối và vàng</b>	<b>12.964</b>	<b>(9.364)</b>
<b>IV Lãi/ (lỗ) thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh</b>	<b>48.385</b>	<b>(59.303)</b>
<b>V (Lỗ)/lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư</b>	<b>(26.316)</b>	<b>5.112</b>
5 Thu nhập từ hoạt động khác	36.143	103.148
6 Chi phí hoạt động khác	(12.437)	(32.090)
<b>VI Lãi thuần từ hoạt động khác</b>	<b>23.706</b>	<b>71.058</b>
<b>VII Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần</b>	<b>4.144</b>	<b>12.696</b>
<b>VIII Chi phí hoạt động</b>	<b>(1.302.340)</b>	<b>(544.303)</b>
<b>IX Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>1.212.984</b>	<b>764.343</b>
<b>X Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>(148.729)</b>	<b>(101.199)</b>
<b>XI Tổng lợi nhuận trước thuế</b>	<b>1.064.255</b>	<b>663.144</b>
7 Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp hiện hành	(264.606)	(159.819)
8 Lợi ích thuế thu nhập doanh nghiệp hoãn lại	39	-
<b>XII Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp</b>	<b>(264.567)</b>	<b>(159.819)</b>
<b>XIII Lợi nhuận sau thuế</b>	<b>799.688</b>	<b>503.325</b>
<b>XV Lãi cơ bản trên cổ phiếu (VND/cổ phiếu)</b>	<b>1.584</b>	<b>1.620</b>

Người duyệt:

Nguyễn Thị Thúy Hằng  
Quyền Kế toán Trưởng

Nguyễn Hưng  
Tổng Giám đốc

# BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT CHO NĂM

KẾT THÚC NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2011

		2011 Triệu VND	2010 Triệu VND
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH</b>			
01	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được	8.481.452	3.329.404
02	Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả	(7.004.602)	(2.361.006)
03	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được	407.332	211.410
04	Lãi/(lỗ) thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối và vàng	12.964	(9.364)
05	Lãi/(lỗ) thuần từ hoạt động kinh doanh chứng khoán kinh doanh và chứng khoán đầu tư	6.180	(54.191)
06	Thu nhập khác nhận được	23.706	70.281
07	Tiền chi trả chi nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ	(1.027.282)	(257.661)
08	Tiền thuế thu nhập thực nộp trong kỳ	(221.301)	(112.601)
<b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và công nợ hoạt động</b>		<b>678.449</b>	<b>816.272</b>
<b>Những thay đổi về tài sản hoạt động</b>			
09	Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	(3.540.538)	(2.895.279)
10	Chứng khoán đầu tư và chứng khoán kinh doanh	(7.361.331)	(11.200.502)
11	Các công cụ tài chính phái sinh và các công cụ tài chính khác	156	(156)
12	Cho vay và ứng trước khách hàng	(3.859.908)	(9.510.466)
13	Dự phòng để bù đắp tổn thất các khoản tín dụng, chứng khoán, đầu tư dài hạn	(53.893)	(2.448)
14	Tài sản hoạt động khác	1.182.961	(7.020.879)
<b>Những thay đổi về công nợ hoạt động</b>			
15	Các khoản nợ Chính phủ và NHNN Việt Nam	(299.254)	900.533
16	Tiền gửi và vay từ các tổ chức tín dụng khác	11.805.630	6.305.179
17	Tiền gửi của khách hàng	5.442.490	7.480.101
18	Phát hành giấy tờ có giá	5.410.468	9.631.647
19	Các khoản vốn tài trợ, ủy thác, đầu tư cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro	(19.612)	(42.005)
20	Các công cụ tài chính phái sinh và các công nợ tài chính khác	2.541	(8.068)
21	Các công nợ hoạt động khác	(880.450)	4.558.713
22	Chi từ các quỹ	(32)	(38.935)
<b>I</b>	<b>LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH</b>	<b>8.507.677</b>	<b>(1.026.293)</b>



## BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT CHO NĂM KẾT THÚC NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2011

		2011 Triệu VND	2010 Triệu VND
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ</b>			
01	Mua sắm tài sản cố định	(139.608)	(88.035)
02	Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	50.694	231
07	Tiền thu/(chi) đầu tư góp vốn vào các đơn vị khác	25.295	(101.960)
09	Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn	4.144	12.696
<b>II</b>	<b>LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ</b>	<b>(59.475)</b>	<b>(177.068)</b>
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH</b>			
02	Tăng vốn cổ phần từ góp vốn và/hoặc phát hành cổ phiếu	-	2.326.843
<b>III</b>	<b>LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH</b>	<b>-</b>	<b>2.326.843</b>
<b>IV</b>	<b>LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TRONG NĂM</b>	<b>8.448.202</b>	<b>1.123.482</b>
<b>V</b>	<b>TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN TẠI THỜI ĐIỂM ĐẦU NĂM</b>	<b>7.691.282</b>	<b>6.567.800</b>
<b>VI</b>	<b>TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN TẠI THỜI ĐIỂM CUỐI NĂM</b>	<b>16.139.484</b>	<b>7.691.282</b>

Người duyệt:

Nguyễn Thị Thúy Hằng  
Quyển Kế toán Trưởng



Nguyễn Hưng  
Tổng Giám đốc





# CÁC CÔNG TY CÓ LIÊN QUAN





## CÁC CÔNG TY CÓ LIÊN QUAN

### Công ty có trên 50% vốn cổ phần/vốn góp do Ngân hàng nắm giữ

STT	CÔNG TY CON	LĨNH VỰC KINH DOANH	%VỐN DO VPBANK ĐẦU TƯ*
1	Công ty Chứng khoán VPBank (VPBS)	Chứng khoán	100%
2	Công ty Quản lý Tài sản VPBank (VPBank AMC)	Quản lý nợ và khai thác tài sản	100%

#### Tình hình hoạt động của Công ty Chứng khoán VPBank (VPBS)

Năm 2011, các yếu tố vĩ mô trong nước không được cải thiện kết hợp với những diễn biến bất lợi của nền kinh tế thế giới (được thể hiện rất rõ qua diễn biến âm ảm của thị trường chứng khoán năm 2011) khiến chỉ số VnIndex đã có lúc giảm xuống mức 375,3 điểm (mức thấp nhất kể từ tháng 5/2009 đến nay). Giao dịch ít, các nhà đầu tư gần như mất hết niềm tin vào thị trường. Để cải thiện tình hình, Bộ Tài chính đã ban hành Thông tư 74/2011/TT-BTC hướng dẫn hoạt động giao dịch chứng khoán. Dù nội dung thông tư có nhiều điểm tích cực, tuy nhiên, tâm lý của các nhà đầu tư mới chỉ giải tỏa được phần nào.

Trong bối cảnh hàng loạt công ty chứng khoán thua lỗ, mất thanh khoản và phải thu bớt nghiệp vụ kinh doanh thì VPBS vẫn luôn hoạt động ổn định và đạt được kết quả rất khả quan.

#### Các hoạt động dịch vụ chủ yếu của VPBS bao gồm:

- Hoạt động môi giới với các sản phẩm nổi trội như web-trading mới, giao dịch chuyển tiền điện tử (banking gateway) mang lại nhiều tiện ích cho nhà đầu tư. Liên tiếp trong quý I và quý II/2011, VPBS nằm trong top 10 công ty chứng khoán có thị phần môi giới lớn nhất trên Sở Giao dịch Chứng khoán TP Hồ Chí Minh. Thị phần môi giới của VPBS trên Sở Giao dịch chứng khoán Hà Nội cũng được cải thiện đáng kể so với giai đoạn trước;
- Hoạt động dịch vụ tài chính với quy trình quản trị rủi ro tự động và chặt chẽ;

Hoạt động tư vấn với những kết quả đáng chú ý ở mảng tư vấn mua bán trái phiếu chính phủ, thu xếp vốn cho các doanh nghiệp lớn và các hoạt động tư vấn mua bán sáp nhập (M&A). Trong năm, công ty đã vinh dự nhận được 2 giải thưởng là “**Công ty tư vấn M&A tiêu biểu Việt Nam năm 2010-2011**” và “**Thương vụ M&A tiêu biểu năm 2010-2011**”;

Tính đến 31/12/2011, lợi nhuận trước thuế của VPBS đạt hơn 84,7 tỷ đồng, vượt 12,93% kế hoạch đề ra và tăng gấp 3 lần so với năm 2010; tổng tài sản đạt 3.672 tỷ đồng; tỷ lệ lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu là 16,94%. Tổng số CBNV công ty tại thời điểm 31/12/2011 là 137 người trong đó 87% là có trình độ Đại học và trên Đại học.

#### Kế hoạch năm 2012

Năm 2012, VPBS đặt ra chỉ tiêu lợi nhuận là gần 100 tỷ đồng và đẩy mạnh nghiên cứu một số dịch vụ mới phục vụ đối tượng nhà đầu tư nước ngoài và nhà đầu tư tầm trung bên cạnh việc tiếp tục phát huy thế mạnh hiện có của mình.

#### Tình hình hoạt động của Công ty AMC

Trong năm 2011, Công ty Quản lý Tài sản VPBank AMC có sự thay đổi về Chủ tịch Hội đồng Thành viên là Ông Nguyễn Trường Sơn. Bên cạnh những dự án vẫn được triển khai, AMC phối hợp với các chi nhánh VPBank triển khai các văn phòng trụ sở, thẩm tra hồ sơ thiết kế, và thẩm định giá của các nhà thầu, hồ sơ thanh quyết toán xây dựng cơ bản tại các chi nhánh.

Lợi nhuận trước thuế của Công ty AMC năm 2011 đạt 5,4 tỷ đồng.



# TỔ CHỨC NHÂN SỰ

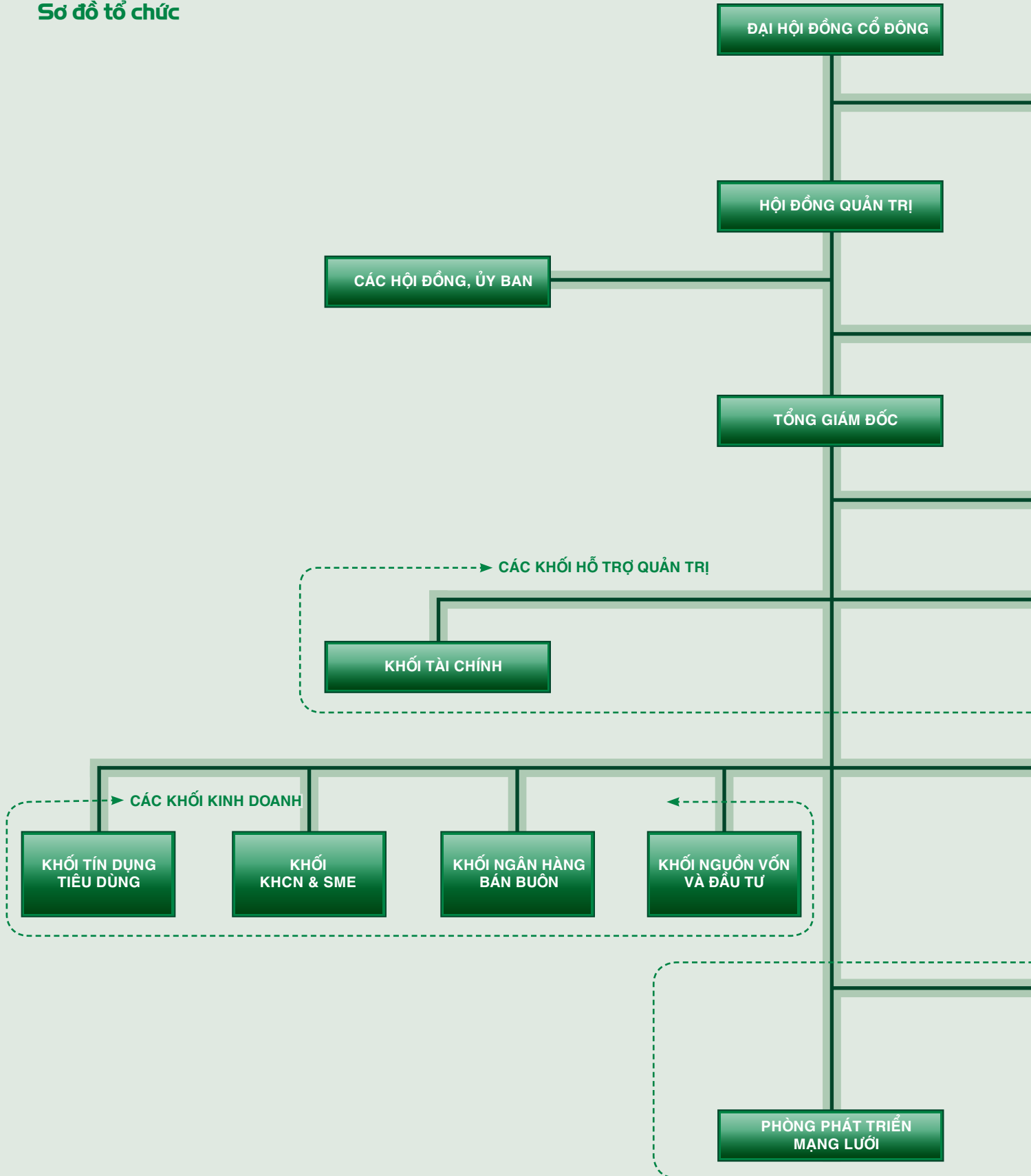




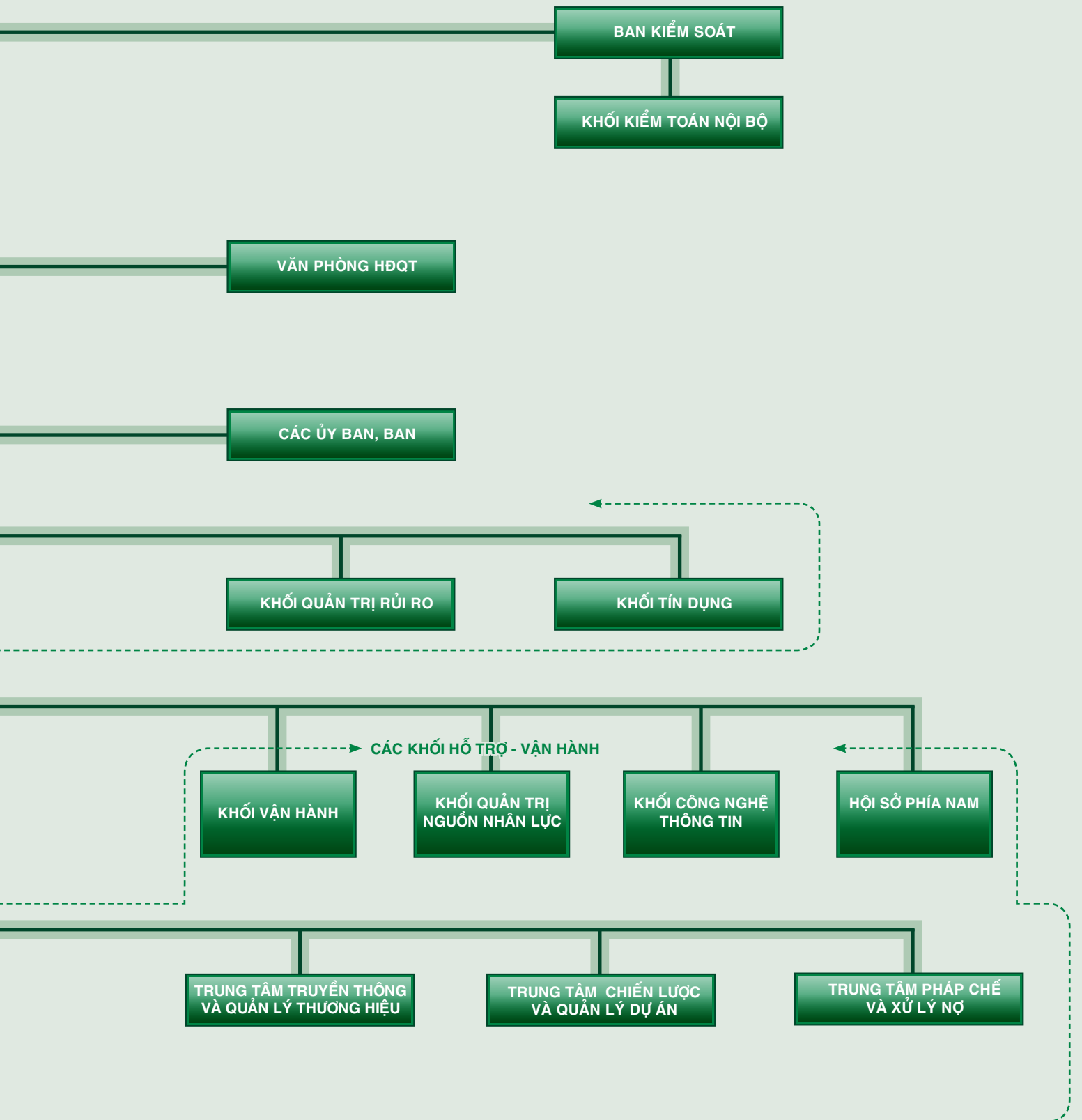


## TỔ CHỨC NHÂN SỰ

### Sơ đồ tổ chức









## TỔ CHỨC NHÂN SỰ

### Hội đồng Quản trị (HĐQT)

#### **Ông Ngô Chí Dũng** Chủ tịch HĐQT

Tốt nghiệp Đại học Thâm dò địa chất Matxcova chuyên ngành kỹ sư địa chất công trình, năm 2002 ông Ngô Chí Dũng bảo vệ thành công luận án tiến sỹ kinh tế của Viện nghiên cứu Chiến lược chính trị kinh tế thuộc Viện hàn lâm khoa học Liên bang Nga. Từ năm 1996 đến năm 2004, ông là cổ đông sáng lập và được bổ nhiệm làm thành viên HĐQT của Ngân hàng TMCP Quốc Tế (VIB). Từ năm 2005 đến năm 2010, ông Ngô Chí Dũng giữ cương vị Chủ tịch HĐQT của Công ty CP Đầu tư Liên Minh và tập đoàn KBG (Liên bang Nga), Phó Chủ tịch HĐQT của Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank). Hiện nay, ông là Chủ tịch HĐQT của VPBank.



#### **Ông Bùi Hải Quân** Phó Chủ tịch HĐQT

Sau khi tốt nghiệp Đại học Kinh tế Quốc dân Kiev, nước Cộng hòa Ucraina chuyên ngành kinh tế, ông Bùi Hải Quân là thực tập sinh, cộng tác viên khoa học của trường từ năm 1991 đến năm 1993. Ông hiện nay là Giám đốc Công ty TNHH Thương mại Kỹ thuật Việt Hải, thành viên HĐQT của Công ty CP Kỹ nghệ gỗ MDF Long Việt và Công ty TNHH Hồng Hải. Từ tháng 4 năm 2006 đến tháng 12 năm 2008, ông được HĐQT đề cử và Đại hội đồng Cổ đông bầu chức danh Thành viên VPBank. Từ tháng 12 năm 2008 đến nay, ông Bùi Hải Quân giữ cương vị Phó Chủ tịch HĐQT VPBank.



#### **Ông Lô Bằng Giang** Phó Chủ tịch HĐQT

Ông Lô Bằng Giang là thạc sỹ kinh tế của trường Đại học Tổng hợp Hàng không Quốc gia Kiev, nước Cộng hòa Ucraina năm 2002. Sau đó, ông hoàn thành học vị cử nhân Tài chính ngân hàng của trường Đại học Kinh tế, Thống kê và Thông tin Moscow (MESI), Liên bang Nga vào năm 2010. Ông từng giữ nhiều vị trí lãnh đạo trong quá trình công tác tại Ucraina như Tổng Giám đốc công ty Finman từ năm 1995 đến năm 2000, Trưởng đại diện Công ty INVESTLINK từ năm 2000 đến năm 2005 và là Chủ tịch HĐQT kiêm Tổng Giám đốc Công ty KBG Food Ukraine trong thời gian ba năm từ năm 2005 đến năm 2007. Từ năm 2007 đến nay, ông là Chủ tịch HĐQT Công ty Green Food Ukraine, thành viên HĐQT của Công ty CP Thủy sản Hùng Vương, thành viên Hội đồng Thành viên của Công ty TNHH Delta-Valley BT. Ông cũng đảm nhiệm chức Trưởng Ban Kiểm soát của Ngân hàng Delta Bank, Cộng hòa Ucraina từ năm 2009. Ông Lô Bằng Giang là Phó Chủ tịch HĐQT của VPBank từ tháng 3 năm 2010 đến nay.



#### **Ông Trần Trọng Kiên** Thành viên HĐQT độc lập

Tốt nghiệp cử nhân với hai chuyên ngành Y khoa của trường Đại học Y Hà Nội và tiếng Anh của trường Đại học Ngoại Ngữ Hà Nội, ông Trần Trọng Kiên còn là thạc sỹ chuyên ngành Quản trị Kinh doanh của trường Đại học Hawaii. Ở Việt Nam, thương hiệu Buffalo Tours do ông Kiên sáng lập vào năm 1995 được xem như là công ty tiên phong trong việc đưa các hoạt động du lịch mạo hiểm vào 3 nước Đông Dương. Ông hiện là Chủ tịch HĐQT kiêm Tổng Giám Đốc của Công ty Cổ Phần Du Lịch Thiên Minh từ năm 2001. Ông cũng đang đảm nhiệm vị trí thành viên HĐQT Công ty liên doanh du lịch Intrepid Indochina, thành viên Hội đồng Thành viên Công ty TNHH Du lịch Đồng Đa-Thừa Thiên Huế, Chủ tịch Hội đồng Thành viên của Công ty TNHH Jetwing Indochina và Công ty TNHH Quản lý và Đầu tư khách sạn Victoria Việt Nam. Ông Trần Trọng Kiên được Đại hội đồng Cổ đông VPBank bầu làm Thành viên HĐQT độc lập từ tháng 3 năm 2010.



**Ông Phùng Khắc Kế**  
Thành viên HĐQT độc lập

Sau khi tốt nghiệp Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội vào năm 1969, ông Phùng Khắc Kế được giữ lại trường làm giảng viên trong 2 năm. Từ năm 1983 đến năm 1987, ông là nghiên cứu sinh về Lưu thông tiền tệ và tín dụng của trường Đại học Kinh tế - Tài chính Lê-nin Grad, thuộc Liên Xô cũ. Từ tháng 9 năm 1971, ông Phùng Khắc Kế từng kinh qua các vị trí lãnh đạo tại Ngân hàng Nhà nước như Phó trưởng phòng Vụ Kinh tế - Kế hoạch, Phó chánh văn phòng, Vụ trưởng Vụ tín dụng. Từ tháng 2 năm 1998 đến tháng 4 năm 2002, ông được bổ nhiệm làm Tổng Giám đốc của Ngân hàng Công Thương Việt Nam. Từ tháng 5 năm 2002 đến tháng 4 năm 2008, ông Phùng Khắc Kế giữ cương vị Phó Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Từ tháng 4 năm 2011 đến nay, ông là Thành viên HĐQT độc lập của VPBank.



**Ban Kiểm soát**



**Bà Nguyễn Quỳnh Anh**  
Trưởng Ban Kiểm soát

Bà Nguyễn Quỳnh Anh tốt nghiệp Đại học Sư phạm Tổng hợp Lê-nin, Matxcova năm 1994 với hai chuyên ngành tiếng Nga và Văn học. Bà là thạc sĩ khoa học giáo dục và là thạc sĩ Quản trị kinh doanh chuyên ngành cơ sở mô hình quản lý doanh nghiệp của Trường Quản lý Cao cấp Liên Bang Nga. Bà Nguyễn Quỳnh Anh từng giữ chức vụ Phó Tổng Biên tập của Tòa soạn Báo "Nhân Hòa" - tờ báo của Ủy ban Báo chí Nga từ năm 1995 đến năm 2003. Sau đó, bà đảm nhiệm vị trí Kế toán, Trưởng phòng cung ứng vật tư, Giám đốc Tài chính của Tập đoàn BeePack - Liên Bang Nga trong 5 năm từ năm 2003 đến năm 2008. Từ năm 2009 đến tháng 2 năm 2010, bà là Tổng Giám đốc của Công ty CP Đầu tư Liên Minh. Bà từng là Thành viên Ban Kiểm soát của Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank) từ năm 2008 đến tháng 3 năm 2010 và Công ty Chứng khoán Euro Capital từ năm 2009 đến tháng 6 năm 2010. Bà được bầu làm Trưởng Ban Kiểm soát của VPBank từ tháng 3 năm 2010 đến nay.



**Bà Trịnh Thị Thanh Hằng**  
Thành viên chuyên trách Ban Kiểm soát

Tốt nghiệp cử nhân Công nghệ thông tin trường Đại học Khoa học Tự nhiên - Đại học Quốc gia Hà Nội và cử nhân Kinh tế chuyên ngành Tài chính ngân hàng trường Đại học Kinh tế Quốc dân, bà Trịnh Thị Thanh Hằng từng giảng dạy tại trường THPT Hồng Bàng - Hà Nội từ năm 1998 đến năm 1999. Sau đó bà chuyển công tác sang Ngân hàng TMCP Quân đội. Bà giữ chức vụ Chuyên viên Công nghệ thông tin từ năm 1999 đến năm 2008 và Chuyên viên Tài chính từ năm 2008 đến tháng 3 năm 2010. Bà Trịnh Thị Thanh Hằng được bầu làm Thành viên chuyên trách Ban Kiểm soát từ tháng 3 năm 2010 đến nay.



**Ông Lê Anh Tuấn**  
Thành viên Ban Kiểm soát

Ông Lê Anh Tuấn là cử nhân Luật khóa 16 của trường Đại học Luật Hà Nội. Sau khi ra trường, ông là luật sư tập sự tại công ty Luật White & Case từ tháng 11 năm 1996 đến tháng 2 năm 1998. Ông từng kinh qua nhiều vị trí quản lý tại công ty TNHH PricewaterhouseCoopers từ tháng 3 năm 1998 đến tháng 6 năm 2010 như Phó chủ nhiệm Bộ phận Tư vấn Thuế và Luật, Chủ nhiệm Bộ phận Tư vấn Luật, Chủ nhiệm cao cấp Bộ phận Tư vấn Luật. Từ tháng 7 năm 2010, ông được bổ nhiệm làm Giám đốc phụ trách Văn phòng Hà Nội của công ty TNHH PricewaterhouseCoopers. Ông Lê Anh Tuấn là Thành viên Ban Kiểm soát từ tháng 4 năm 2011.





## TỔ CHỨC NHÂN SỰ

### Hội đồng Quản trị (HĐQT)

#### Danh sách thành viên HĐQT, Ban Kiểm soát (tính đến ngày 31/12/2011)

STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ
1	Ông Ngô Chí Dũng	Chủ tịch Hội đồng Quản trị
2	Ông Bùi Hải Quân	Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị
3	Ông Lô Bằng Giang	Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị
4	Ông Trần Trọng Kiên	Thành viên Hội đồng Quản trị độc lập
5	Ông Phùng Khắc Kế	Thành viên Hội đồng Quản trị độc lập
6	Bà Nguyễn Quỳnh Anh	Trưởng Ban Kiểm soát - Chuyên trách
7	Bà Trịnh Thị Thanh Hằng	Thành viên Ban Kiểm soát - Chuyên trách
8	Ông Lê Anh Tuấn	Thành viên Ban Kiểm soát

### Hoạt động của HĐQT và các thành viên HĐQT

Trong năm 2011, HĐQT tổ chức họp định kỳ mỗi quý 01 phiên để thảo luận, đánh giá tình hình hoạt động từng quý của Ngân hàng; quyết định chính sách kinh doanh và mục tiêu hoạt động quý tiếp theo. Ngoài ra, HĐQT đã thực hiện việc cho ý kiến biểu quyết bằng văn bản với các đề xuất từ Ban Điều hành để phê duyệt theo thẩm quyền, đáp ứng kịp thời đối với các yêu cầu phát sinh trong hoạt động của Ngân hàng. Năm 2011, HĐQT đã quyết định và thông qua những nội dung có ý nghĩa quan trọng: Định hướng chiến lược của VPBank tới năm 2015; triển khai dự án tái cấu trúc lại ngân hàng; ban hành Sơ đồ cơ cấu tổ chức mới theo sơ đồ khối; tập trung các quy trình tín dụng và các quy trình then chốt khác về Hội sở, khởi động các chương trình thúc đẩy văn hóa doanh nghiệp, các dự án nâng cao vai trò quản trị nhân sự, quản trị thông tin doanh nghiệp.

Đối với việc thực hiện các nghĩa vụ, quyền hạn của các thành viên HĐQT: trong năm qua, các thành viên HĐQT đã triển khai thực hiện đầy đủ những nghĩa vụ, quyền hạn chung theo quy chế nội bộ về tổ chức và hoạt động của HĐQT được Đại hội đồng Cổ đông thông qua năm 2011: Tham dự các cuộc họp định kỳ của HĐQT, thảo luận và biểu quyết những vấn đề thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của mình, triển khai thực hiện các nghị quyết của Đại hội đồng Cổ đông. Ngoài ra, với định hướng tổ chức hoạt động HĐQT theo hướng chuyên sâu, nhằm phát huy tối đa năng lực, thế mạnh cũng như gắn kết trách nhiệm của mỗi thành viên HĐQT một cách cao nhất, chủ tịch HĐQT đã phân công mỗi thành viên phụ trách, giám sát, đôn đốc, hỗ trợ Ban Điều hành đối với một số

mảng hoạt động chuyên môn chính của Ngân hàng, Theo đó trong năm qua, tất cả các thành viên đều đã nỗ lực thực hiện một cách trung thực và bằng trách nhiệm cao nhất đối với các nhiệm vụ được phân công.

### Hội đồng Quản lý Tài sản Nợ - Tài sản Có (ALCO)

ALCO được thành lập từ năm 2006, năm 2011 cơ cấu tổ chức và mô hình hoạt động, chức năng nhiệm vụ, các mẫu biểu và tần suất báo cáo, tần suất họp... của ALCO đã được chuẩn hóa theo mô hình tiên tiến nhất, theo tư vấn của một trong các công ty kiểm toán và tư vấn hàng đầu thế giới (Big 4) trong Dự án “Xây dựng chức năng quản lý tài sản nợ - tài sản có”. Trong năm vừa qua, Hội đồng ALCO đã đưa ra các quyết định kịp thời, chính xác và hỗ trợ cho hoạt động điều hành VPBank, đảm bảo quản lý hiệu quả khả năng thanh khoản, rủi ro lãi suất, rủi ro thị trường của VPBank trong bối cảnh thị trường tiền tệ có nhiều biến động của năm 2011.

### Ủy ban Nhân sự

Năm 2011 cũng là một năm hoạt động dày đặc của Ủy ban Nhân sự, với định hướng giám sát các bộ phận chuyên môn trong việc thiết kế và triển khai thành công cơ cấu tổ chức mới với việc bổ sung các đơn vị chức năng, chuyên môn hóa theo ngành dọc và định hướng hỗ trợ tập trung về Hội sở. Bên cạnh đó, Ủy ban Nhân sự cũng định hướng và giám sát chặt chẽ đối với Khối Quản trị nguồn nhân lực nhằm mục tiêu thiết lập một bộ máy tổ chức hoạt động hiệu quả, chuyên nghiệp hơn với các công cụ đo lường hiệu quả công việc, xây dựng cơ chế đãi ngộ tương xứng. Ngoài ra, trong năm 2011, Ủy ban





nhân sự đã tư vấn cho HĐQT và quyết định tuyển dụng bổ sung cho bộ máy điều hành các cán bộ có năng lực chuyên môn cao, có khả năng thích ứng với điều kiện cạnh tranh ngày càng gay gắt trên thị trường và đáp ứng yêu cầu phát triển của Ngân hàng trong giai đoạn mới.

### **Ủy ban Quản lý rủi ro**

Ủy ban quản lý rủi ro của VPBank được thành lập từ 2010, bước đầu thực hiện những nhiệm vụ cơ bản trong việc tham mưu cho HĐQT trong việc quyết định phê duyệt các khoản đầu tư, các giao dịch có liên quan, các chính sách quản trị; phân tích, cảnh báo mức độ an toàn của ngân hàng trước những nguy cơ tiềm ẩn rủi ro và khuyến nghị các biện pháp phòng rủi ro trong ngắn, dài hạn

### **Hội đồng Đầu tư**

Hội đồng Đầu tư được thành lập nhằm giúp cho HĐQT quyết định các vấn đề liên quan tới đầu tư tài chính và tài sản của ngân hàng. Trong năm 2011, Hội đồng Đầu tư đã chỉ đạo triển khai các kế hoạch mua trái phiếu chính phủ, giấy tờ có giá hiệu quả, nhằm mục tiêu cải thiện khả năng thanh khoản của Ngân hàng.

### **Hội đồng Tín dụng**

Hội đồng Tín dụng có chức năng xét cấp tín dụng, phê duyệt hạn mức tín dụng vượt hạn mức quyết định của các Ban tín dụng tại chi nhánh, phê duyệt áp dụng các biện pháp xử lý nợ, thu hồi nợ. Năm 2011, Hội đồng Tín dụng đã gia tăng tần suất họp, tiến hành tổ chức họp hàng ngày giải quyết kịp thời nhu cầu xét duyệt các khoản tín dụng theo thẩm quyền.

### **Ủy ban Điều hành**

Được thành lập năm 2011, Ủy ban Điều hành được tổ chức họp định kỳ hàng tháng với Ban Điều hành, Giám đốc các khối và trưởng các trung tâm, phòng ban Hội sở. Ủy ban Điều hành có nhiệm vụ tham mưu, tư vấn cho HĐQT trong công tác hoạch định, giám sát triển khai chiến lược kinh doanh và ngân sách của Ngân hàng, cập nhật tình hình chung của thị trường và ngân hàng, giải quyết những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình hoạt động của các đơn vị để đảm bảo việc triển khai các kế hoạch của ngân hàng theo từng tháng một cách sát sao nhất.

### **Hội đồng Chỉ đạo Công nghệ (ITSC)**

ITSC được thành lập từ năm 2010, có chức năng tư vấn, tham mưu cho HĐQT trong việc quyết định các chính sách và chiến lược về Công nghệ Thông tin của Ngân hàng, phê duyệt các dự án lớn, các kế hoạch đầu tư và ngân sách cho Công nghệ Thông tin hàng năm. Năm 2011, ITSC đã phê duyệt các kế hoạch, dự án phát triển hạ tầng công nghệ thông tin: giải pháp quản lý tín dụng, quản lý chứng từ có giá, phân bổ chi phí, thông tin quản trị... đáp ứng kịp thời cho nhu cầu phát triển hoạt động kinh doanh và quản trị Ngân hàng.

### **Phương hướng tăng cường hiệu quả trong hoạt động quản trị ngân hàng năm 2012**

Phát huy những chủ trương đã được thực hiện hiệu quả từ cuối năm 2011, trong năm 2012, HĐQT tiếp tục hoạt động theo hướng phân quyền và nghĩa vụ rõ ràng đối với mỗi thành viên phụ trách từng mảng hoạt động của Ngân hàng.



## TỔ CHỨC NHÂN SỰ

- ⚡ Xác định rõ vai trò của HĐQT trong việc định hướng, giám sát, đôn đốc, hỗ trợ... cho Ban Điều hành;
- ⚡ Xác định rõ vai trò của quản trị rủi ro, thúc đẩy hoạt động của Ủy ban Quản trị Rủi ro mạnh mẽ;
- ⚡ Xây dựng các cơ chế phân tích, cảnh báo và hệ thống báo cáo thông tin quản trị đầy đủ;
- ⚡ Nâng cao vai trò của Ban Kiểm soát và Kiểm toán Nội bộ trong việc giám sát việc tuân thủ các quy định của nội bộ và pháp luật đối với các hoạt động quản trị và điều hành.

### Thù lao, các khoản lợi ích khác và chi phí cho thành viên HĐQT và Ban Kiểm soát

Căn cứ nghị quyết của Đại hội đồng Cổ đông VPBank ngày 19/04/2011 phê duyệt tổng ngân sách hoạt động của HĐQT và Ban Kiểm soát hàng năm là 1% lợi nhuận hợp nhất trước thuế bắt đầu từ năm 2011 và cho các năm tiếp theo nếu không có nghị quyết khác của Đại hội đồng Cổ đông thay thế. Ủy quyền cho HĐQT quyết định mức thù lao, thưởng và các lợi ích khác đối với các thành viên HĐQT, Ban Kiểm soát trong tổng ngân sách nêu trên và phù hợp với tình hình thực tế trong từng thời kỳ. Trên cơ sở đó, HĐQT VPBank đã thống nhất mức thù lao được chi trả cho các thành viên dựa trên nguyên tắc phân chia: mức thù lao cố định hàng tháng và thù lao theo nhiệm vụ cụ thể của mỗi thành viên khi tham gia vào các Hội đồng, Ủy ban, các dự án đặc biệt và phụ trách các mảng công việc đặc thù của HĐQT, Ban Kiểm soát. Các chi phí khác như công tác phí trong và ngoài nước, các chế độ về công cụ, dụng cụ làm việc, phương tiện đi lại... cho các thành viên HĐQT và Ban Kiểm soát được thực hiện theo Quy chế tài chính của Ngân hàng. Năm 2011, ngân sách hoạt động cho HĐQT, Ban Kiểm soát VPBank thực tế chiếm khoảng 60% so với ngân sách đã được Đại hội đồng Cổ đông phê duyệt.

### Số lượng thành viên HĐQT, Ban Kiểm soát có chứng chỉ đào tạo về Quản trị công ty

Tất cả các thành viên HĐQT, Ban Kiểm soát của Ngân hàng ngoài việc đã có những bằng cấp phù hợp với yêu cầu công tác theo quy định của Ngân hàng nhà nước, đã tham gia các khóa đào tạo về quản trị Ngân hàng với các nội dung chủ yếu như: Cạnh tranh và Chiến lược quản trị, Hệ thống quản lý, Văn hóa doanh nghiệp, Phát triển năng lực lãnh đạo...

### Tỷ lệ sở hữu cổ phần và những thay đổi trong tỷ lệ nắm giữ cổ phần của thành viên HĐQT, Ban Kiểm soát, Ban Điều hành

#### Thành viên HĐQT

STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ ĐANG NẮM GIỮ TẠI VPBANK	TỶ LỆ SỞ HỮU CP PHỔ THÔNG
1	Ngô Chí Dũng	Chủ tịch HĐQT	4,48%
2	Bùi Hải Quân	Phó Chủ tịch HĐQT	1,55%
3	Lô Bằng Giang	Phó Chủ tịch HĐQT	0,14%
4	Phùng Khắc Kế	Thành viên HĐQT độc lập	Không có
5	Trần Trọng Kiên	Thành viên HĐQT độc lập	0,10%

#### Thành viên Ban Kiểm soát

STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ ĐANG NẮM GIỮ TẠI VPBANK	TỶ LỆ SỞ HỮU CP PHỔ THÔNG
1	Nguyễn Quỳnh Anh	Trưởng Ban Kiểm soát	3,94%
2	Lê Anh Tuấn	Thành viên Ban Kiểm soát	Không có
3	Trịnh Thị Thanh Hằng	Thành viên Ban Kiểm soát chuyên trách	Không có

## Thành viên Ban Điều hành

STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ ĐANG NẮM GIỮ TẠI VPBANK	TỶ LỆ SỞ HỮU CP PHỔ THÔNG
1	Nguyễn Hưng	Tổng Giám đốc	0,01%
2	Nguyễn Thanh Bình	Phó Tổng Giám Đốc	0,11%
3	Vũ Minh Trường	Phó Tổng Giám Đốc	Không có
4	Phan Ngọc Hòa	Phó Tổng Giám Đốc	0,02%
5	Dương Thị Thủy	Phó Tổng Giám Đốc	0,003%
6	Dương Thị Thu Thủy	Phó Tổng Giám Đốc	0,003%
7	Nguyễn Thị Bích Thủy	Phó Tổng Giám đốc	Không có
8	Lưu Thị Thảo	Phó Tổng Giám đốc	0,01%

## Thông tin về các giao dịch cổ phiếu của các thành viên của HĐQT, Ban Kiểm Soát, Ban Điều hành

Theo quy định, thành viên HĐQT và Ban Kiểm Soát không được chuyển nhượng cổ phiếu trong thời gian đương nhiệm, do đó tỷ lệ sở hữu cổ phần của các thành viên trong năm không thay đổi.

## Tình hình giao dịch của cổ đông lớn

Theo quy định thì khi cổ đông lớn mua hoặc bán cổ phần đều phải xin phép Ngân hàng Nhà nước. Trong năm 2011, cổ đông lớn của VPBank không có giao dịch chuyển nhượng hay nhận chuyển nhượng cổ phần.

## Các dữ liệu thống kê về cổ đông trong nước

### Cơ cấu cổ đông

LOẠI CỔ ĐÔNG	TỔNG SỐ CỔ ĐÔNG	TỔNG SỐ CỔ PHẦN	TỶ LỆ SỞ HỮU CỔ PHẦN
Cổ đông cá nhân	3.747	297.604.658	58,93%
Cổ đông tổ chức	44	132.275.098	26,19%
Cổ đông nước ngoài	1	75.120.244	14,88%
<b>Tổng cộng</b>	<b>3.792</b>	<b>505.000.000</b>	<b>100%</b>

### Cổ đông pháp nhân là cổ đông lớn

STT	TÊN CỔ ĐÔNG PHÁP NHÂN	ĐỊA CHỈ ĐĂNG KÝ	QUỐC TỊCH	SỐ QĐ THÀNH LẬP/SỐ ĐKKD	TỶ LỆ SHCP PHỔ THÔNG
1	Công ty cổ phần đầu tư Châu Thổ	11 Phan Kế Bính, P.ĐaKao, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh	Việt Nam	304996054	14,99%

### Cổ đông nước ngoài

STT	TÊN CỔ ĐÔNG	ĐỊA CHỈ	QUỐC TỊCH	SỐ QĐ THÀNH LẬP	TỶ LỆ SỞ HỮU
1	Oversea Chinese Banking Corporation LTD	Số 65, phố Chulia, # 29-00, tòa nhà OCBC, 049513 Singapore	Singapore	193200032W	14,88%



## Ban Điều hành

### 1 Ông Nguyễn Hưng Tổng Giám đốc

Ông Nguyễn Hưng tốt nghiệp Cử nhân Trường Cao cấp nghiệp vụ Ngân hàng Hà Nội, Cử nhân Học viện Ngân hàng Hà Nội và Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh chuyên ngành Thương mại điện tử của Trường NorthCentral University, bang Arizona, Hoa Kỳ. Sau khi làm việc tại Bộ Tư lệnh Đặc công từ năm 1988 đến năm 1990, ông Nguyễn Hưng chuyển công tác tại Ngân hàng Công thương Việt Nam, phụ trách kế toán chi tiêu nội bộ trong hai năm (1991-1993). Từ năm 1993 đến năm 1999, ông đảm nhiệm các vị trí quản lý tại VPBank: Trưởng phòng kế toán giao dịch và ngân quỹ, Trưởng phòng Kế toán tài chính, Kế toán trưởng, Phó Tổng Giám đốc VPBank, trong đó từ tháng 4 đến tháng 6 năm 1997 là Quyền Tổng Giám đốc. Từ năm 2000 đến năm 2008, ông giữ chức vụ Chánh Văn phòng Hội sở Techcombank, Phó Giám đốc Chi nhánh Techcombank Thăng Long, Giám đốc Chi nhánh Techcombank Đồng Đô. Từ tháng 4 năm 2009 đến nay, ông Nguyễn Hưng được bổ nhiệm Tổng Giám đốc VPBank.

### 2 Ông Nguyễn Thanh Bình Phó Tổng Giám đốc

Ông Nguyễn Thanh Bình tham gia công tác trong Quân đội Việt Nam từ năm 1985 đến năm 1988. Năm 1994 ông tốt nghiệp Cử nhân Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội. Năm 2000, ông hoàn thành khóa đào tạo sau đại học về Chính sách công tại chương trình Fulbright Việt Nam do Trường Đại học Havard, Hoa Kỳ và Trường Đại học Kinh tế Hồ Chí Minh phối hợp thực hiện. Ông vào làm việc tại VPBank từ năm 1994, và từng trải qua các vị trí: Cán bộ tín dụng, Phó phòng Tín dụng Hội sở, Trưởng phòng Tín dụng Hội sở, Phụ trách bộ phận Quản lý vốn, Phụ trách Phòng Nghiên cứu và Phát triển, Thư ký "Ban đề án triển khai cải tổ VPBank", Trưởng phòng Tổng hợp và Quản lý chi nhánh. Ông được bổ nhiệm Phó Tổng Giám đốc từ năm 2002. Hiện nay, ông Nguyễn Thanh Bình là Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Tín dụng.

### 3 Bà Dương Thị Thu Thủy Phó Tổng Giám đốc

Bà Dương Thị Thu Thủy tốt nghiệp Cử nhân Trường Cao cấp Nghiệp vụ Ngân hàng, Khoa ngoại hối, Cử nhân Tài chính Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân và Cử nhân tiếng Anh, Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội. Trước khi gia nhập VPBank, bà từng công tác tại Phòng Tài chính thuộc Tổng Công ty Xuất nhập khẩu Nông sản và Thực phẩm chế biến với chức danh Phó phòng Kế toán. Từ năm 2002, bà chuyển công tác tại VPBank và đảm nhiệm vị trí Trưởng phòng Phục vụ Khách hàng Doanh nghiệp Hội sở. Năm 2004, bà Dương Thị Thu Thủy được bổ nhiệm làm Giám đốc VPBank Hà Nội. Từ tháng 12 năm 2010, bà giữ chức danh Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Sở Giao dịch. Từ tháng 12 năm 2011 đến nay, bà là Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Khách hàng Cá nhân và SME, Giám đốc Trung tâm bán hàng và kênh phân phối.

### 4 Ông Phan Ngọc Hòa Phó Tổng Giám đốc

Ông Phan Ngọc Hòa tốt nghiệp Cử nhân Tài chính của Trường Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh năm 1994. Ông vào làm việc tại Phòng Tín dụng và Đầu tư thuộc VPBank Chi nhánh Hồ Chí Minh từ năm 1994 đến năm 1999. Ông Phan Ngọc Hòa từng giữ cương vị quản lý tại VPBank Chi nhánh Hồ Chí Minh như Phó Phòng Tín dụng và Đầu tư, Trưởng phòng Phục vụ khách hàng, Phó Giám đốc Chi nhánh từ tháng 10 năm 1999 đến tháng 12 năm 2004. Năm 2005, ông được bổ nhiệm vị trí Phó Giám đốc Chi nhánh Sài Gòn và giữ cương vị Giám đốc Chi nhánh từ năm 2006 đến 2010. Ông Phan Ngọc Hòa là Phó Tổng Giám đốc VPBank từ tháng 2 năm 2010 đến nay.





**5 Bà Dương Thị Thủy**  
Phó Tổng Giám đốc

Tốt nghiệp Cử nhân khoa học chuyên ngành Vật lý của Trường Đại học Tổng hợp Hà Nội năm 1993, và sau đó là Cử nhân Công nghệ Điện tử Viễn thông Trường Đại học Quốc gia năm 2002, bà Dương Thị Thủy còn có học vị Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Columbia Southern, Hoa Kỳ. Chính thức vào làm việc tại VPBank từ năm 1996, bà Thủy đã đảm nhiệm các vị trí sau: cán bộ Phòng kế toán Tin học Hội sở, Quyền Giám đốc Trung tâm Tin học, Giám đốc Trung tâm Tin học. Tháng 2 năm 2008 đến nay, bà được bổ nhiệm Phó Tổng Giám đốc VPBank kiêm Giám đốc Khối Công nghệ Thông tin.

**6 Bà Nguyễn Thị Bích Thủy**  
Phó Tổng Giám đốc

Sau khi tốt nghiệp Cử nhân Kế toán Trường Đại học Kinh tế quốc dân năm 1994, bà Nguyễn Thị Bích Thủy tiếp tục khóa học Thạc sỹ chuyên ngành Tài chính Ngân hàng tại Trường Đại học Paris Daulphin & ESCP, Cộng hòa Pháp. Từ năm 1996 đến năm 2000, bà công tác tại Ngân hàng Châu Á Thái Bình Dương, đảm nhiệm chức vụ Phó phòng Nguồn vốn tổng hợp. Bà giữ cương vị Phó Tổng Giám đốc Ngân hàng Habubank trong thời gian 10 năm, từ năm 2000 đến năm 2010. Từ tháng 6 năm 2010 đến nay, bà Nguyễn Thị Bích Thủy là Phó Tổng Giám đốc VPBank kiêm Giám đốc Khối Nguồn vốn và Đầu tư.

**7 Ông Vũ Minh Trường**  
Phó Tổng Giám đốc

Tốt nghiệp Cử nhân chuyên ngành Quản trị Kinh doanh Trường Đại học West Berlin tại Đức, ông Vũ Minh Trường trở về nước và từng làm việc tại các ngân hàng nước ngoài có trụ sở tại Việt Nam. Từ năm 1997 đến năm 2002, ông là Chuyên viên chính Kinh doanh Tiền tệ, ngoại hối tại Ngân hàng ABN AMBRO Việt Nam, Trưởng phòng Ngân hàng Doanh nghiệp tại Ngân hàng HSBC. Trong thời gian 4 năm từ 2002 đến năm 2006, ông đảm nhiệm vị trí Giám đốc Kinh doanh Tiền tệ, Ngoại hối, Thị trường toàn cầu Việt Nam tại Ngân hàng Standard Chartered Bank Việt Nam. Từ năm 2006 đến năm 2011, ông làm việc tại Ngân hàng ANZ Việt Nam và lần lượt đảm nhiệm các vị trí Giám đốc Thị trường toàn cầu Việt Nam, Giám đốc Thể chế khu vực Greater Mekong. Từ tháng 7 năm 2011 đến nay, ông Vũ Minh Trường giữ cương vị Phó Tổng Giám đốc VPBank kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng bán buôn.

**8 Bà Lưu Thị Thảo**  
Phó Tổng Giám đốc

Bà Lưu Thị Thảo tốt nghiệp Học viện Ngân hàng, chuyên ngành kế toán. Bà là thành viên của Hiệp hội kế toán công chứng Anh Quốc (The ACCA-UK) từ năm 2002. Bà đã từng làm việc tại Công ty TNHH PricewaterhouseCoopers Việt Nam, Công ty TNHH KPMG Việt Nam. Bà cũng đã lần lượt kiêm nhiệm các vị trí quản lý tại các tổ chức tài chính lớn như Trưởng phòng Kiểm toán nội bộ và Tuần thủ, chi nhánh ngân hàng ABN AMRO tại Việt Nam từ năm 1998 đến năm 2001, Trưởng phòng Tài chính Kế toán, Quyền Giám đốc phụ trách vận hành của chi nhánh Ngân hàng ANZ tại Việt Nam trong các năm từ 2002 đến năm 2008. Từ năm 2009 đến tháng 8 năm 2011, bà đảm nhận vị trí Giám đốc tài chính của Ngân hàng Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành viên ANZ Việt Nam. Bà Lưu Thị Thảo được bổ nhiệm Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Tài chính của VPBank từ tháng 8 năm 2011 đến nay.



## TỔ CHỨC NHÂN SỰ

### Danh sách thành viên Ban Điều hành

STT	HỌ TÊN	CHỨC VỤ
1	Nguyễn Hưng	Tổng Giám đốc
2	Nguyễn Thanh Bình	Phó Tổng giám đốc
3	Dương Thị Thu Thủy	Phó Tổng giám đốc
4	Phan Ngọc Hòa	Phó Tổng giám đốc
5	Dương Thị Thủy	Phó Tổng giám đốc
6	Nguyễn Thị Bích Thủy	Phó Tổng giám đốc
7	Vũ Minh Trường	Phó Tổng giám đốc
8	Lưu Thị Thảo	Phó Tổng giám đốc

### Thay đổi thành viên Ban Điều hành trong năm

STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	NỘI DUNG THAY ĐỔI
1	Ông Vũ Minh Quỳnh	Phó Tổng Giám đốc	Miễn nhiệm ngày 13/09/2011
2	Ông Vũ Minh Trường	Phó Tổng Giám đốc	Bổ nhiệm ngày 14/07/2011
3	Bà Lưu Thị Thảo	Phó Tổng Giám đốc	Bổ nhiệm ngày 15/08/2011

### Số lượng CBNV và chính sách đối với người lao động

#### Số lượng cán bộ, nhân viên

Tính đến 31/12/2011, tổng số cán bộ nhân viên của VPBank là 3.382 người, trong đó:

THEO CẤP QUẢN LÝ	SỐ LƯỢNG	THEO TRÌNH ĐỘ HỌC VẤN	SỐ LƯỢNG
Cán bộ quản lý	555	Sau đại học	45
Nhân viên	2.827	Đại học	2.784
		Cao đẳng, Trung cấp	537
		Phổ thông	16
<b>Tổng số</b>	<b>3.382</b>	<b>Tổng số</b>	<b>3.382</b>

### Chính sách chế độ đối với người lao động

Trong quá trình xây dựng và phát triển, mỗi thành công của VPBank đều gắn với công sức, lòng tận tâm, sự cống hiến của những thế hệ cán bộ nhân viên. Nhận thức được tầm quan trọng và yếu tố quyết định của nguồn nhân lực trong sự trưởng thành của ngân hàng, VPBank đã và đang hoàn thiện các chính sách nhân sự, chính sách đãi ngộ với cán bộ nhân viên, góp phần giữ và thu hút những người có tài, có đức làm việc cho ngân hàng.

#### Về đào tạo

Trong các hoạt động liên quan đến nhân lực, VPBank đặt mục tiêu: triển khai các Khoá đào tạo và nâng cao nghiệp vụ cho CBNV theo hướng chuyên sâu; xây dựng và phát triển đội ngũ nhân viên thành thạo về nghiệp vụ, chuyên nghiệp trong phong cách làm việc, nhiệt tình phục vụ khách hàng, tuân thủ các chuẩn mực trong đạo đức kinh doanh, góp phần khẳng định thương hiệu VPBank.



Trong năm 2011, VPBank đã tổ chức 284 khóa học (95 khóa do nội bộ tự đào tạo, 189 khóa mời đối tác bên ngoài đào tạo) cho 8.287 lượt học viên. Các khóa học chuyên sâu tập trung vào các kỹ năng nghiệp vụ và được tổ chức cho hầu hết các đối tượng CBNV. Ngoài ra, với sự hỗ trợ của cổ đông nước ngoài, VPBank có chế độ cử cán bộ tham gia các khóa đào tạo và thực tập tại nước ngoài.

### VỀ TUYỂN DỤNG

Trong năm 2011, VPBank đã tuyển dụng gần 1.300 CBNV. Các CBNV được tuyển dụng đều có trình độ, năng lực, có kiến thức chuyên sâu nghiệp vụ; trong đó cán bộ quản lý chiếm khoảng 6,4%. Đây là nguồn nhân lực chất lượng cao, mang lại nguồn sinh khí mới cho ngân hàng.

### VỀ TIỀN LƯƠNG

Chính sách lương thưởng được thực hiện trên cơ sở công bằng; phù hợp với năng lực, hiệu suất, trách nhiệm của mỗi cá nhân; đảm bảo mức lương cạnh tranh trên thị trường. Ngoài mức lương cơ bản, CBNV còn được hưởng các loại phụ cấp như phụ cấp thâm niên, phụ cấp độc hại, phụ cấp điện thoại...

### VỀ PHÚC LỢI

Tất cả nhân viên chính thức của VPBank đều được hưởng các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và bảo hiểm thất nghiệp phù hợp với Luật Lao động.

Bên cạnh đó, VPBank đã mua bảo hiểm sức khỏe và tai nạn (VPBank Care) cho CBNV ngân hàng theo các cấp khác nhau.

Ngoài việc thực hiện chính sách phúc lợi của Nhà nước, vào những dịp lễ (Tết Nguyên đán, 30/4, 2/9...) và ngày kỷ niệm thành lập Ngân hàng, VPBank thưởng định kỳ cho cán bộ nhân viên; thực hiện hỗ trợ chi phí bữa ăn hàng ngày; trang bị đồng phục cho các bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng.

Ngoài đời sống vật chất, Ngân hàng cũng thường xuyên quan tâm chăm lo đời sống tinh thần cho CBNV như tặng quà cho CBNV nhân ngày sinh nhật; tổ chức đi du xuân đầu năm và nghỉ mát vào dịp hè; tổ chức các giải bóng đá mini, tennis, cầu lông, bóng bàn... giao lưu giữa các đơn vị nhằm tạo tinh thần đoàn kết, giao lưu và học hỏi; tổ chức ngày Quốc tế thiếu nhi và Trung thu cho các cháu nhỏ là con em CBNV.

Tuy chưa hoạt động tập trung nhưng tổ chức Công đoàn VPBank rất chú trọng đến công tác xã hội, các hoạt động hướng về cộng đồng như ủng hộ đồng bào lũ lụt, tặng quà cho trẻ em nghèo, trẻ em khuyết tật, phụng dưỡng suốt đời 3 đối tượng thuộc gia đình chính sách, thương binh nặng, nạn nhân chất độc màu da cam.





# VPBANK VỚI CỘNG ĐỒNG







Cùng với việc phát triển kinh doanh cũng như nhằm cung cấp tới khách hàng những sản phẩm, dịch vụ tài chính ngân hàng tốt hơn nữa, VPBank đã đóng góp cho cộng đồng, xã hội Việt Nam hơn 6,3 tỷ đồng trong năm 2011. Trong đó, việc chăm sóc phụng dưỡng Bà mẹ Việt Nam Anh hùng, gia đình có công với Cách mạng, trẻ mồ côi,... là những hoạt động được VPBank duy trì trong nhiều năm. Luôn quan tâm tới nguồn nguyên khí quốc gia, coi trọng sự nghiệp giáo dục Việt Nam, VPBank đã thực hiện rất nhiều chương trình trao học bổng cho các quỹ khuyến học tại nhiều tỉnh thành có trụ sở của VPBank. Nổi bật là sự kiện VPBank tham gia tài trợ chương trình “Khát vọng trẻ”, trao tặng những món quà ý nghĩa tới thanh niên học sinh và thanh niên công nhân. Bên cạnh đó, việc VPBank trao tặng xe đạp và đồ dùng học tập cho học sinh nghèo vượt khó qua chương trình “Góp sức với cộng đồng” tại hơn 18 tỉnh, thành cũng đã gây một tiếng vang lớn với xã hội.

Năm 2011, VPBank phối hợp với tổ chức 350.org trong chiến dịch toàn cầu về biến đổi khí hậu “Ngày hành tinh chuyển động” tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh. Hoạt động chính của chương trình là đạp xe bảo vệ môi trường đã thu hút không chỉ CBNV VPBank nhiệt tình tham gia mà còn thu hút sự quan tâm đồng đạo của xã hội.

**VPBANK VỚI CỘNG ĐỒNG**

Đơn vị tính: Đồng

<b>1. Tài trợ cho các gia đình diện chính sách, người nghèo</b>	
Trao tặng sổ tiết kiệm cho các gia đình chính sách tại Đồng Nai, Kiên Giang và Long An	150.000.000
Tham gia xây dựng tượng đài liệt sỹ tỉnh Tây Ninh	200.000.000
<b>2. Tài trợ cho các chương trình liên quan đến giáo dục</b>	
Tài trợ xây dựng trường mầm non xã Xuân Hòa, huyện Xuân Trường, tỉnh Nam Định	3.000.000.000
Tài trợ học bổng cho trường Đại học Raffles International	10.000.000
Tài trợ học bổng cho trường Đại học Hòa Bình	15.000.000
Tham gia tài trợ chương trình nghệ thuật "Khát vọng trẻ" và trao tặng học bổng cho thanh niên học sinh và thanh niên công nhân	417.000.000
Trao tặng Quỹ khuyến học tỉnh Nghệ An	50.000.000
Chương trình "Góp sức với cộng đồng" - trao tặng xe đạp và đồ dùng học tập cho học sinh nghèo vượt khó tại 18 tỉnh thành	400.000.000
<b>3. Tài trợ khác</b>	
Tài trợ cho chương trình "Màu hoa đỏ"	748.000.000
Tài trợ cho chương trình "Vang mãi bản hùng ca"	80.000.000
Tài trợ cho chương trình "Bài ca chiến thắng"	107.250.000
Tài trợ chương trình 350 "Ngày hành tinh chuyển động"	890.240.000
Tài trợ Liên đoàn cầu lông Việt Nam	50.000.000
Tài trợ cho đại hội đại biểu Liên đoàn cầu lông Việt Nam	50.000.000
Ủng hộ nhân dân Nhật Bản sau thảm họa động đất và sóng thần (tháng 3/2011)	150.000.000



# NHỮNG SỰ KIỆN TRONG NĂM





**NHỮNG SỰ KIỆN TRONG NĂM**

<b>05/01/2011</b>	Khai trương VPBank Từ Sơn tại Bắc Ninh
<b>01/11/2011</b>	Trở thành đối tác chiến lược của Hoàng Anh Gia Lai và tài trợ CLB Hoàng Anh Gia Lai trong mùa giải V-league 2011
<b>12/01/ 2011</b>	Khai trương VPBank Quận 10 tại TP Hồ Chí Minh
<b>14/01/2011</b>	Khai trương VPBank Nguyễn Trãi tại Hà Nội
<b>17/01/2011</b>	Khai trương VPBank Bồ Trách tại Quảng Bình Khai trương VPBank Lê Lợi tại Bắc Giang
<b>18/01/2011</b>	Khai trương VPBank Nơ Trang Long tại TP Hồ Chí Minh Giới thiệu sản phẩm Tiết kiệm Tích lộc dành cho khách hàng cá nhân
<b>19/01/2011</b>	Khai trương VPBank Ba Đình tại Hà Nội Khai trương VPBank Trần Phú tại Thái Bình
<b>24/01/2011</b>	Khai trương VPBank Văn Quán tại Hà Nội
<b>27/01/2011</b>	Triển khai thử nghiệm lắp đặt hệ thống báo động cho máy ATM tại Hà Nội
<b>28/02/2011</b>	Ra mắt sản phẩm VP Super dành cho khách hàng cá nhân
<b>07/03/ 2011</b>	Ra mắt sản phẩm Thẻ nổi Thịnh Vượng dành cho khách hàng cá nhân
<b>12/03/ 2011</b>	Khai trương VPBank Vĩnh Linh tại Quảng Trị
<b>17/03/2011</b>	Ra mắt sản phẩm Thấu chi tiêu dùng cho khách hàng cá nhân
<b>21/03/2011</b>	Trao tặng 150 triệu cho đồng bào Nhật Bản sau thảm họa động đất và sóng thần thông qua Báo điện tử Vnexpress
<b>02/04/2011</b>	Triển khai Dự án Nâng cao chất lượng dịch vụ toàn diện tại quầy (tên Tiếng Anh là Service 100+)
<b>15/04/2011</b>	Triển khai dịch vụ Giao dịch qua fax cho khách hàng doanh nghiệp và cá nhân mở tài khoản và giao dịch tại VPBank Triển khai dịch vụ Nộp/Rút tiền từ tài khoản giao dịch chứng khoán tại các điểm giao dịch của VPBank Giới thiệu gói sản phẩm tài khoản VP Business dành cho doanh nghiệp
<b>16-17/04/2011</b>	Tổ chức Hội thảo Top 500 tại Vũng Tàu
<b>05/05/2011</b>	Triển khai dịch vụ VPB VnTopup - Nạp tiền điện thoại di động qua SMS
<b>07/05/2011</b>	Khai trương VPBank Bến Lức tại Long An
<b>12/05/2011</b>	Kết nối liên thông điểm thanh toán (POS) với hệ thống VNBC thông qua mạng lưới Smartlink
<b>23/05/2011</b>	Khai trương VPBank Móng Cái tại Quảng Ninh
<b>25-26/05/2011</b>	Tham gia Hội thảo - Triển lãm Banking Vietnam 2011
<b>30/5/2011</b>	Khai trương VPBank Hàng Buồm tại Hà Nội
<b>20/06/2011</b>	Khai trương điểm giao dịch áp dụng mô hình chuẩn mới tại VPBank Ngô Quyền (Hà Nội)
<b>24/06/2011</b>	Tham gia Hội thảo "Ngân hàng và Doanh nghiệp - Kinh doanh nguồn vốn" tại Đà Nẵng do cổng thông tin Ngân hàng - laisuat.vn và VCCI tổ chức
<b>11/07/ 2011</b>	Tổ chức chương trình "Góp sức với cộng đồng" tại 18 tỉnh thành
<b>25/07/2011</b>	VPBank chính thức kết nối với Banknet Việt Nam
<b>26/07/2011</b>	Tham gia chương trình Đền ơn đáp nghĩa: Tài trợ chương trình "Màu hoa đỏ" và trao tặng sổ tiết kiệm cho các gia đình chính sách tại Đồng Nai, Kiên Giang và Long An
<b>28/07/2011</b>	Khai trương VPBank Bình Phú tại TP Hồ Chí Minh
<b>12/08/ 2011</b>	Tổ chức lễ hội kỷ niệm 18 năm thành lập Ngân hàng



<b>23/08/2011</b>	Tham gia hội thảo "Doanh nghiệp và Ngân hàng trước tác động của chính sách tiền tệ" do Cổng thông tin ngân hàng - Laisuat.vn và VCCI tổ chức tại HCM
<b>24/08/2011</b>	Công bố cơ cấu tổ chức mới của Ngân hàng
<b>25/08/2011</b>	Khai trương VPBank Trường Thi tại Thanh Hóa
<b>06/09/2011</b>	Khai trương VPBank Ninh Kiều tại Cần Thơ
	Dành 3.000 tỷ đồng ưu đãi cho doanh nghiệp sản xuất với mức lãi suất 17 - 19% Tham gia hội thảo "Doanh nghiệp và Ngân hàng trước tác động của chính sách tiền tệ" do Cổng thông tin ngân hàng - Laisuat.vn và VCCI tổ chức tại Hà Nội
<b>08/09/2011</b>	Khai trương VPBank Hàm Nghi tại Đà Nẵng
	Thí điểm mô hình phê duyệt tín dụng tập trung tại Hà Nội
<b>13/09/2011</b>	Ký kết thỏa thuận hợp tác toàn diện với Tổng công ty Điện lực Miền Bắc
	Giới thiệu dịch vụ chuyển tiền trực tuyến vào tài khoản giao dịch chứng khoán tại VPBS qua hệ thống Internet Banking (i2B)
<b>16/09/2011</b>	Tham gia Hội thảo "Ngân hàng và Doanh nghiệp - Kinh doanh nguồn vốn" tại Cần Thơ
<b>23/09/2011</b>	Khai trương VPBank Sông Đà tại Hòa Bình
<b>24/09/2011</b>	Đồng hành cùng chương trình 350 trong ngày hội "Hành tinh chuyển động" tại Hà Nội và TP HCM
<b>01/10/2011</b>	Triển khai sản phẩm Tiết kiệm trả trước
<b>04/10/2011</b>	Chính thức triển khai hệ thống báo động cho ATM tại Hà Nội và TP HCM
<b>14/10/2011</b>	Khai trương VPBank Ý Yên tại Nam Định
<b>19/10/2011</b>	Giới thiệu sản phẩm VP Couple cho khách hàng gửi tiết kiệm và có dư nợ tín dụng
<b>21/10/2011</b>	Khai trương VPBank Vĩnh Yên tại Vĩnh Phúc
<b>01/11/2011</b>	Khai trương VPBank Láng Thượng tại Hà Nội
<b>03/11/2011</b>	Khai trương VPBank Trần Nguyên Hãn tại Hải Phòng
<b>04/11/2011</b>	Khai trương VPBank Việt Hưng tại Hà Nội
<b>05/12/2011</b>	Khai trương VPBank Bến Ngự tại Huế
<b>14/11/2011</b>	Khai trương VPBank Lạc Trung tại Hà Nội
<b>17-19/11/2011</b>	Tổ chức hội nghị cấp cao và Diễn đàn Giám đốc chi nhánh tại TP Hồ Chí Minh
<b>21/11/2011</b>	Khai trương VPBank Trăm Trôi tại Hà Nội
	Khai trương VPBank Nam Thành tại Thanh Hóa Nhận giải thưởng về tỷ lệ điện đạt chuẩn STP do Citibank trao tặng
<b>23/11/2011</b>	Khai trương VPBank Lagi tại Bình Thuận
<b>25/11/2011</b>	Trao học bổng cho sinh viên trường ĐH Hòa Bình
<b>27/11/2011</b>	Nhận giải thưởng "Doanh nghiệp vì cộng đồng", "Sản phẩm dịch vụ vì cộng đồng" và "Doanh nhân vì cộng đồng" do Bộ Công Thương trao tặng
<b>28/11/2011</b>	Nhận giải thưởng Top 100 Sản phẩm, dịch vụ Việt Nam được tin dùng năm 2011 do Bộ Công thương, Báo điện tử ĐCS và Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) trao tặng
<b>30/11/2011</b>	Khai trương VPBank Gia Định tại TP Hồ Chí Minh
<b>09/12/2011</b>	Tổ chức Hội nghị khách hàng VIP với chủ đề "Đồng hành để Thịnh Vượng" tại TP HCM



## NHỮNG SỰ KIỆN TRONG NĂM

09/12/2011	Khai trương VPBank Phương Mai tại Hà Nội
12/12/2011	Khai trương VPBank Nam Lý tại Quảng Bình
13/12/2011	Khai trương VPBank Lý Thường Kiệt tại TP Hồ Chí Minh Giới thiệu ca sỹ Hồ Ngọc Hà - gương mặt đại diện cho thẻ VPBank Mastercard Platinum 2012
14/12/2011	VPBank triển khai sản phẩm Tiết kiệm Trực tuyến
16/12/2011	Giới thiệu dịch vụ tiết kiệm trực tuyến qua hệ thống Internet banking (i2b) Giao lưu trực tuyến với chủ đề "Đầu tư sinh lời từ tiền nhàn rỗi" trên báo điện tử Vietnamnet và Laisuat.vn
19/12/2011	Khai trương VPBank Gia Lai tại Gia Lai Khai trương VPBank Vương Thừa Vũ tại Hà Nội
22/12/2011	Tổ chức Hội nghị khách hàng VIP với chủ đề "Đồng hành để Thịnh Vượng" tại Hà Nội
26/12/2011	Khai trương VPBank Khương Đình tại Hà Nội Khai trương VPBank Trần Lãm tại Thái Bình Khai trương VPBank Hải Châu tại Đà Nẵng Khai trương VPBank Hoàng Văn Thụ tại Nam Định
28/12/2011	Khai trương VPBank Hoàng Diệu tại Đà Nẵng
30/12/2011	Tăng vốn điều lệ lên 5.050 tỷ đồng



# MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG



**MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG****HÀ NỘI**

Hội sở	8 Lê Thái Tổ, Hoàn Kiếm	ĐT: 04.39288869
Sở Giao dịch	8 Lê Thái Tổ, Hoàn Kiếm	ĐT: 04.39288869

**Chi nhánh**

<b>VPBank Hà Nội</b>	4 Dã Tượng, Hoàn Kiếm	ĐT: 04.39423635
VPBank Cát Linh	24A Cát Linh, Đống Đa	ĐT: 04.37343961
VPBank Trần Hưng Đạo	97 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm	ĐT: 04.39428139
VPBank Tràng An	12 Điện Biên Phủ, Ba Đình	ĐT: 04.37478322
VPBank Âu Cơ	15A Âu Cơ, Tây Hồ	ĐT: 04.37151922
VPBank Thụy Khuê	152 Thụy Khuê, Tây Hồ	ĐT: 04.37280931
VPBank Khâm Thiên	180-182 Khâm Thiên, Đống Đa	ĐT: 04.35189774
VPBank Tôn Đức Thắng	214 Tôn Đức Thắng, Đống Đa	ĐT: 04.35131969
VPBank Trần Xuân Soạn	66 Trần Xuân Soạn, Hai Bà Trưng	ĐT: 04.39446910
VPBank Đội Cấn	279 Đội Cấn, Ba Đình	ĐT: 04.37226171
VPBank Linh Đàm	19BT1 Linh Đàm, Hoàng Mai	ĐT: 04.35401864
VPBank Lê Hồng Phong	41 Lê Hồng Phong	ĐT: 04.3734956
VPBank Ba Đình	450 Hoàng Hoa Thám, Tây Hồ	ĐT: 04.32474050
VPBank Trần Thái Tông	D5 Trần Thái Tông	ĐT: 04.6287 5666

<b>VPBank Đông Đô</b>	362 Phố Huế, Hai Bà Trưng	ĐT: 04.39744107
VPBank Hàng Buồm	118 Hàng Buồm, Hoàn Kiếm	ĐT: 04.39288869
VPBank Hai Bà Trưng	182A Lò Đúc, Hai Bà Trưng	ĐT: 04.39721928
VPBank Bà Triệu	99 Bà Triệu, Hai Bà Trưng	ĐT: 04.39743861
VPBank Bách Khoa	92 Lê Thanh Nghị, Hai Bà Trưng	ĐT: 04.38692828
VPBank Phương Mai	534 Minh Khai, Hai Bà Trưng	ĐT: 04.36335874
VPBank Đồng Tâm	19, Ngõ 126E Đại La, Hai Bà Trưng	ĐT: 04.36288392
VPBank Giải Phóng	667-669 Giải Phóng, Hoàng Mai	ĐT: 04.36648852
VPBank Nguyễn Hữu Huân	98 Nguyễn Hữu Huân, Hoàn Kiếm	ĐT: 04.39264022
VPBank Đại Kim	A5-C8, Khu ĐTM Đại Kim, Thanh Xuân	ĐT: 04.35400525
VPBank Hào Nam	102 Hào Nam, quận Đống Đa	ĐT: 04.35134353
VPBank Lạc Trung	55 Lạc Trung	ĐT: 04.36335874

<b>VPBank Ngô Quyền</b>	39A Ngô Quyền, Hoàn Kiếm	ĐT: 04.22205088
VPBank Hoàn Kiếm	04 Hàm Long, Hoàn Kiếm	ĐT: 04.39351513
VPBank Chương Dương	498 Nguyễn Văn Cừ, Long Biên	ĐT: 04.38729263
VPBank Nguyễn Biểu	8 Nguyễn Biểu, Ba Đình	ĐT: 04.37347094
VPBank Ngọc Lâm	172 Ngọc Lâm, Long Biên	ĐT: 04.38736212
VPBank Hàng Giấy	37 Hàng Giấy	ĐT: 04.39274790
VPBank Đông Anh	16 Tổ 4 TTĐM Đông Anh	ĐT: 04.39655202
VPBank Xuân La	16 Xuân La, Tây Hồ	ĐT: 04.39385111
VPBank Việt Hưng	321 Ngõ Gia Tự	ĐT: 04.73055114

<b>VPBank Thăng Long</b>	M3-M4 Nguyễn Chí Thanh, Đống Đa	ĐT: 04.62662577
VPBank Cầu Giấy	2 Nguyễn Khánh Toàn, Cầu Giấy	ĐT: 04.37672474
VPBank Phạm Văn Đồng	Km9 Phạm Văn Đồng, Cầu Giấy	ĐT: 04.37920015
VPBank Mỹ Đình	Tầng 1, tòa nhà CT1-1, Khu đô thị Mỹ Trì Hạ, Từ Liêm	ĐT: 04.37875006
VPBank Hoàng Quốc Việt	184 Hoàng Quốc Việt, Cầu Giấy	ĐT: 04.37557516
VPBank Trần Duy Hưng	73 Trần Duy Hưng, Cầu Giấy	ĐT: 04.35563094
VPBank Liễu Giai	40 Liễu Giai, Ba Đình	ĐT: 04.37622626
VPBank Thành Công	22 Thành Công, Ba Đình	ĐT: 04.37725523
VPBank Nam Thăng Long	4 Tòa nhà TM thấp tầng CT17, KĐT Nam Thăng Long, Tây Hồ	ĐT: 04.37588745
VPBank Yên Hòa	50 Trung Yên 1, Cầu Giấy, Tây Hồ	ĐT: 04.37834733
VPBank Từ Liêm	N1H1 Bến xe Mỹ Đình, Từ Liêm	ĐT: 04.39385111
VPBank Nguyễn Tuấn	163 Nguyễn Tuấn, Thanh Xuân	ĐT: 04.35579491
VPBank Láng Thượng	1174 đường Láng	ĐT: 04.37606023
VPBank Trăm Trôi	Khu 7, thị trấn Trăm Trôi, Hoài Đức	ĐT: 04.33661330

<b>VPBank Kinh Đô</b>	292 Tây Sơn, Đống Đa	ĐT: 04.35378701
VPBank Giảng Võ	209 Giảng Võ, Đống Đa	ĐT: 04.35122031
VPBank Thanh Xuân	601 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân	ĐT: 04.35524968
VPBank Kim Liên	61 Xã Đàn, Đống Đa	ĐT: 04.35771881
VPBank Lê Trọng Tấn	56 Lê Trọng Tấn, Thanh Xuân	ĐT: 04.35665338
VPBank Trung Hòa - Nhân Chính	29T1 Khu đô thị N05 Đông Nam, Trần Duy Hưng	ĐT: 04.62812650
VPBank Lý Nam Đế	36C Lý Nam Đế, Hoàn Kiếm	ĐT: 04.37478696
VPBank Hà Tây	118 Quang Trung, Hà Đông	ĐT: 04.33552701
VPBank Ngã Tư Vọng	61 Trường Chinh, quận Đống Đa	ĐT: 04.36291051
VPBank Văn Quán	A16 - TT9, Khu Đô thị Văn Quán, đường Nguyễn Khuyến, Hà Đông	ĐT: 04.73057314
VPBank Vương Thừa Vũ	46 Vương Thừa Vũ, Hà Nội	ĐT: 04.35683826
VPBank Khương Đình	Số 4 Khương Hạ, Hà Nội	ĐT: 04.35683819



<b>BẮC NINH</b>		
VPBank Bắc Ninh	253 Ngô Gia Tự, P.Suối Hoa	ĐT: 0241.3893686
VPBank Từ Sơn	317 Trần Phú, Từ Sơn	ĐT: 0241.3761112
<b>BẮC GIANG</b>		
VPBank Bắc Giang	303 Lê Lợi	ĐT: 0240.3555565
VPBank Ngô Gia Tự	2 Ngô Gia Tự, P.Trần Phú	ĐT: 0240.6252588
VPBank Hiệp Hòa	45 Đường 19/5, Thị trấn Thắng, Hiệp Hòa	ĐT: 0240.3863544
VPBank Lê Lợi	208 Lê Lợi	ĐT: 0240.3556633
<b>VĨNH PHÚC</b>		
VPBank Vĩnh Phúc	1 Mê Linh, Thị xã Vĩnh Yên	ĐT: 0211.3720138
VPBank Phúc Yên	26 Đường Hùng Vương, Thị xã Phúc Yên	ĐT: 0211.3530378
VPBank Vĩnh Tường	Phố Cây Sung, Xã Thổ Tang, Huyện Vĩnh Tường	ĐT: 0211.3791887
VPBank Vĩnh Yên	192-194 Hùng Vương, Thị xã Vĩnh Yên	
<b>THÁI NGUYÊN</b>		
VPBank Thái Nguyên	590 Lương Ngọc Quyến, P.Đông Quang	ĐT: 0280.3656769
VPBank Gang Thép	542/1+544/1 đường CM Tháng 8, phường Trung Thành	ĐT: 0280.3840656
<b>PHÚ THỌ</b>		
VPBank Phú Thọ	2269 Đại lộ Hùng Vương, TP Việt Trì	ĐT: 0210.6250269
VPBank Tiên Cát	1421 Đại lộ Hùng Vương, T.p Việt Trì	ĐT: 0210.6258015
<b>HẢI DƯƠNG</b>		
VPBank Hải Dương	11A Trần Hưng Đạo	ĐT: 0320.3837808
VPBank Cẩm Giàng	Quốc lộ 5, Thôn Gạch, Thị trấn Lai Cách, Cẩm Giàng	ĐT: 0320.3783821
VPBank Lê Thanh Nghị	216-218 Lê Thanh Nghị	ĐT: 0320.3837808
<b>HẢI PHÒNG</b>		
VPBank Hải Phòng	31-33 Phạm Ngũ Lão, Ngô Quyền	ĐT: 031.3757799
VPBank Ngã Sáu	12 Đường Đà Nẵng, Ngô Quyền	ĐT: 031.3552533
VPBank Lê Chân	230-232 Tô Hiệu, Lê Chân	ĐT: 031.3955904
VPBank Lạch Tray	276B Lạch Tray	ĐT: 031.3847355
VPBank Kiến An	125 Trần Thành Ngọ, Kiến An	ĐT: 031.3577756
VPBank Quang Trung	70 Quang Trung, Hồng Bàng	ĐT: 031.3521068
VPBank Thủy Nguyên	26 Đường Đà Nẵng, Thị trấn Núi Đèo, Thủy Nguyên	ĐT: 031.3642624
VPBank Tường Chinh	173 Tường Chinh, phường Lãm Hà, Quận Kiến An	ĐT: 031.3545118
VPBank Trần Nguyên Hãn	119 phố Trần Nguyên Hãn, Quận Lê Chân	ĐT: 0313.719886
<b>QUẢNG NINH</b>		
VPBank Quảng Ninh	158 Lê Thánh Tông, T.p Hạ Long	ĐT: 033.3657668
VPBank Cẩm Phả	308 Trần Phú, Thị xã Cẩm Phả	ĐT: 033.3723818
VPBank Móng Cái	6 Hùng Vương, P. Trần Phú, Tp. Móng Cái	ĐT: 033.3789959
<b>NAM ĐỊNH</b>		
VPBank Nam Định	69 Lê Hồng Phong	ĐT: 0350.3830545
VPBank Lạc Quần	2 Đường Điện Biên, Thị trấn Cổ Lễ, Huyện Trực Ninh	ĐT: 0350.3935961
VPBank Đò Quan	10Đ Đường Trần Phú, Nặng Tĩnh	ĐT: 0350.3528898
VPBank Ý Yên	Đường 57A, thị trấn Lãm, huyện Ý Yên	ĐT: 0350.3959596
VPBank Hoàng Văn Thụ	Số 49 đường Quang Trung, thành phố Nam Định	ĐT: 0350.3555678
<b>THÁI BÌNH</b>		
VPBank Thái Bình	259M Lê Quý Đôn, P.Bồ Xuyên	ĐT: 036.3642159
VPBank Trần Phú	Số nhà 6, tổ 7 phường Quang Trung, Tp. Thái Bình	ĐT: 036.3648699
VPBank Trần Lãm	792 Lý Bôn, phường Trần Lãm, thành phố Thái Bình	ĐT: 036.3848226
<b>HÒA BÌNH</b>		
VPBank Hòa Bình	139 Đường Cù Chính Lan, P. Phương Lãm	ĐT: 0218.3897068
VPBank Sông Đà	Tổ 13, đại lộ Thịnh Lang, phường Tân Thịnh	ĐT: 0218.3888995

**MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG**

<b>THANH HÓA</b>		
VPBank Thanh Hóa	27-29 Đại lộ Lê Lợi	ĐT: 037.3725856
VPBank Bìn Sơn	18 Nguyễn Huệ, Thị xã Bìn Sơn	ĐT: 037.3771595
VPBank Nguyễn Trãi	306 Nguyễn Trãi, P.Tân Sơn	ĐT: 037.3252003
VPBank Sầm Sơn	47 Nguyễn Du, Thị xã Sầm Sơn	ĐT: 037.3827027
VPBank Trường Thi	63 Trường Thi, Phường Điện Biên	ĐT: 037.3827027
VPBank Nam Thành	43A Quang Trung I	ĐT: 037.3721868
VPBank Đông Thọ	646 Đường Bà Triệu	ĐT: 037.3755272

<b>NGHỆ AN</b>		
VPBank Nghệ An	Nhà A, khu TMDV nhà ở C1, Đường Quang Trung, T.P Vinh	ĐT: 038.3588979
VPBank Chợ Vinh	2 Đường Cao Thắng, P. Hồng Sơn, T.p Vinh	ĐT: 038.3581631
VPBank Nguyễn Văn Cừ	157 Nguyễn Văn Cừ, T.P Vinh	ĐT: 038.3589427
VPBank Cửa Đông	99 Nguyễn Phong Sắc, T.P Vinh	ĐT: 038.3529555
VPBank Bến Thủy	Số 01 Nguyễn Văn Trỗi, phường Bến Thủy, T.P Vinh	ĐT: 0383.543388
VPBank Đội Cung	Số 113 đường Trường Chinh, T.P Vinh	ĐT: 0383.545566
VPBank Xô Viết Nghệ Tĩnh	Lô 2, ô số 1 (LK1-09) khu đô thị mới Tây đại lộ Xô Viết Nghệ Tĩnh, xã Nghi Phú, T.P Vinh	ĐT: 0383.546588

<b>QUẢNG BÌNH</b>		
VPBank Quảng Bình	108 Trần Hưng Đạo, T.p Đồng Hới	ĐT: 052.3846969
VPBank Quảng Trạch	187 Quang Trung, Quảng Thọ, Quảng Trạch	ĐT: 052.3518989
VPBank Bố Trạch	Thị trấn Hoàn Lão, Huyện Bố Trạch	ĐT: 052.6257999
VPBank Hải Đình	Số 18 Quang Trung, T.P Đồng Hới	ĐT: 0526.252525
VPBank Nam Lý	TK 11, phường Nam Lý, T.P Đồng Hới	ĐT: 0526.269269

<b>HÀ TĨNH</b>		
VPBank Hà Tĩnh	2 Đường Vũ Quang, T.p Hà Tĩnh	ĐT: 039.3898969
VPBank Kỳ Anh	Khu phố 3, Thị trấn Kỳ Anh, Huyện Kỳ Anh	ĐT: 039.3730899
VPBank Thành Sen	63 Nguyễn Chí Thanh	ĐT: 039.3686222
VPBank Hồng Lĩnh	52 Đường Trần Phú	ĐT: 039.3787789
VPBank Nguyễn Du	163 Nguyễn Công Trứ	ĐT: 039.3685222

<b>HUẾ</b>		
VPBank Huế	64 Hùng Vương	ĐT: 054.3814646
VPBank Vỹ Dạ	228 Nguyễn Sinh Cung	ĐT: 054.3897171
VPBank Đông Ba	165 Trần Hưng Đạo	ĐT: 054.3571717
VPBank Mai Thúc Loan	91 Mai Thúc Loan	ĐT: 054.3545556
VPBank Phú Hội	39 Nguyễn Thái Học, thành phố Huế	ĐT: 054.3943939
VPBank Bến Ngự	66 Trần Thúc Nhẫn, Vĩnh Ninh	ĐT: 054.3943939

<b>QUẢNG TRỊ</b>		
VPBank Quảng Trị	16 Đường Hùng Vương, Thị xã Đông Hà	ĐT: 053.3556883
VPBank Vĩnh Linh	Đường Lê Duẩn, TT Hồ Xá, Vĩnh Linh	ĐT: 053.3616234

<b>ĐÀ NẴNG</b>		
VPBank Đà Nẵng	112 Phan Chu Trinh	ĐT: 0511.3835090
VPBank Lê Duẩn	215 Lê Duẩn	ĐT: 0511.3751155
VPBank Điện Biên Phủ	567 Điện Biên Phủ	ĐT: 0511.3758939
VPBank Đống Đa	318 Đống Đa, Q. Hải Châu	ĐT: 0511.3531466
VPBank Nguyễn Tri Phương	5 Nguyễn Hữu Thọ, Q. Hải Châu	ĐT: 0511.3614607
VPBank Núi Thành	429 Núi Thành	ĐT: 0511.3621371
VPBank Sơn Trà	1088 Ngô Quyền, Q. Sơn Trà	ĐT: 0511.3946797
VPBank Hàm Nghi	102-104 Hàm Nghi, Q. Thanh Khê	ĐT: 0511.3575444
VPBank Hải Châu	62 Nguyễn Thị Minh Khai	ĐT: 0511.3538878
VPBank Hoàng Diệu	427 Hoàng Diệu	ĐT: 0511.3873678

<b>BÌNH ĐỊNH</b>		
VPBank Bình Định	106-108 Phan Bội Châu, T.P Quy Nhơn	ĐT: 056.3810029
VPBank Nguyễn Thái Học	390A-390B Nguyễn Thái Học, T.P Quy Nhơn	ĐT: 056.3647168

<b>GIA LAI</b>		
VPBank Gia Lai	30 Trần Phú, TP Pleiku	ĐT: 0459.3864455

NHA TRANG		
VPBank Nha Trang	26 Yersin	ĐT: 058.3561887
VPBank Bình Tân	1 Nguyễn Đức Cảnh, P.Phước Long, Bình Tân	ĐT: 058.3880101

HỒ CHÍ MINH		
<b>VPBank Hồ Chí Minh</b>	Tòa nhà Fideco, 81-83-85 Hàm Nghi, Q.1	ĐT: 08.38210076
VPBank Tân Định	300 Hai Bà Trưng, Q. 3	ĐT: 08.54046521
VPBank Bà Chiểu	341 Lê Quang Định, P.5, Q. Bình Thạnh	ĐT: 08.35158893
VPBank Thủ Đức	212 Võ Văn Ngân, Q.Thủ Đức	ĐT: 08.37222182
VPBank Khánh Hội	199 Khánh Hội, Q. 4	ĐT: 08.39414191
VPBank Bình Thạnh	659 Xô Viết Nghệ Tĩnh, Q.Bình Thạnh	ĐT: 08.62581376
VPBank Huỳnh Tấn Phát	352 Huỳnh Tấn Phát, Q. 7	ĐT: 08.38722876
VPBank Nguyễn Thiện Thuật	299-301 Nguyễn Thiện Thuật, P1, Q.3	ĐT: 08.38390313
VPBank Cộng Hòa	29 Cộng Hòa, Q.Tân Bình	ĐT: 08.62966503
VPBank Phú Nhuận	204 Hồ Văn Huê, Q. Phú Nhuận	ĐT: 08.62929063
VPBank Phú Mỹ Hưng	1473(D1-D6) Mỹ Toàn 1, Nguyễn Văn Linh, Q.7	ĐT: 08.54122094
VPBank Lê Văn Sỹ	288-290 Lê Văn Sỹ, Quận 3	ĐT: 08.35262301
VPBank Hàng Xanh	244 Xô Viết Nghệ Tĩnh, Q. Bình Thạnh	ĐT: 08.54456701
VPBank Nguyễn Công Trứ	116 Nguyễn Công Trứ, Quận 1	ĐT: 08.54042738
VPBank Nguyễn Thái Sơn	124B Nguyễn Thái Sơn, phường 3, Q. Gò Vấp	ĐT: 08.54461233
VPBank Thạnh Mỹ Lợi	638-640 Nguyễn Thị Định, phường Thạnh Mỹ Lợi, Q.2	ĐT: 08.54027942
VPBank Nơ Trang Long	151 Nơ Trang Long, Phường 12, Q. Bình Thạnh	ĐT: 08.5445 3844
VPBank Gia Định	296 Phan Xích Long, phường 7, Q. Phú Nhuận	ĐT: 08.35176224
<b>VPBank Sài Gòn</b>	129 Nguyễn Trí Thanh, P9, Q.5	ĐT: 08.62650128
VPBank Tân Phú	611A,B,C Đường Lũy Bán Bích, Q. Tân Phú	ĐT: 08.39735210
VPBank Tân Bình	10 Phan Đình Giót, Q. Tân Bình	ĐT: 08.39970088
VPBank Hòa Hưng	611 Cách Mạng Tháng Tam, Q.10	ĐT: 08.38646092
VPBank Hoàng Hoa Thám	26 Hoàng Hoa Thám, Q. Tân Bình	ĐT: 08.39485827
VPBank Phạm Văn Hai	83 Phạm Văn Hai, Q. Tân Bình	ĐT: 08.39910980
VPBank Phú Lâm	Khu phố 3 Chợ Phú Lâm, Q.6	ĐT: 08.38778056
VPBank Bùi Hữu Nghĩa	79 Bùi Hữu Nghĩa, Q.5	ĐT: 08.39240363
VPBank Chợ Lớn	54 Trần Bình-57 Tháp Mười, Q.6	ĐT: 08.38547048
VPBank Hậu Giang	211-213 Hậu Giang, Q.6	ĐT: 08.39608893
VPBank An Dương Vương	313 An Dương Vương, Q.5	ĐT: 08.38303490
VPBank Thống Nhất	623 Quang Trung,P11, Q. Gò Vấp	ĐT: 08.39210242
VPBank An Sương	24/44C Trường Chinh, P.TTN, Q.12	ĐT: 08.35921833
VPBank Chánh Hưng	357-359 Phạm Hùng, ấp 4, xã Bình Hưng, huyện Bình Chánh	ĐT: 08.37580686
VPBank Quận 10	296 đường 3/2, Phường 12, Q.10	ĐT: 08.39797549
VPBank Bình Phú	Số 56 Bình Phú, phường 11, Q.6	ĐT: 08.37555966
VPBank Lý Thường Kiệt	Số 112-114-116-118 Lý Thường Kiệt, phường 8, Q. Tân Bình	ĐT: 08.38691990

**MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG**

<b>LONG AN</b>		
VPBank Long An	6 Đường 5A, Thị xã Tân An	ĐT: 072.3524524
VPBank Bến Lức	83 Nguyễn Hữu Thọ, huyện Bến Lức	ĐT: 072.3637696
<b>CẦN THƠ</b>		
VPBank Cần Thơ	26-28 Đại lộ Hòa Bình, Q.Ninh Kiều	ĐT: 0710.3815766
VPBank Hưng Lợi	231T Đường 3/2, Q.Ninh Kiều	ĐT: 0710.3780456
VPBank Bình Thủy	C4 Đường CMT8, P.An Thới, Q.Bình Thủy	ĐT: 0710.3768788
VPBank Ninh Kiều	Số 85 đường Nguyễn Văn Cừ, phường An Hòa, quận Ninh Kiều	ĐT: 07103.898071
<b>ĐỒNG THÁP</b>		
VPBank Đồng Tháp	67-69 Nguyễn Huệ, P1, T.p Cao Lãnh	ĐT: 067.3876123
<b>VĨNH LONG</b>		
VPBank Vĩnh Long	53A Phạm Thái Bường, P4, T.p Vĩnh Long	ĐT: 070.3853854
<b>AN GIANG</b>		
VPBank An Giang	132 Trần Hưng Đạo, P.Mỹ Bình, T.p Long Xuyên	ĐT: 076.3855724
<b>KIÊN GIANG</b>		
VPBank Kiên Giang	4 Trần Phú, thành phố Rạch Giá	ĐT: 077.3948111
<b>VŨNG TÀU</b>		
VPBank Vũng Tàu	Số 13, khu thương mại 15 tầng, đường Nguyễn Thái Học, thành phố Vũng Tàu	ĐT: 064.3577272
<b>BÌNH DƯƠNG</b>		
VPBank Bình Dương	557 Đại lộ Bình Dương, phường Hiệp Thành, thị xã Thủ Dầu Một	ĐT: 0650.3683979
<b>ĐỒNG NAI</b>		
VPBank Đồng Nai	221 Phạm Văn Thuận	ĐT: 061.3948958
VPBank Hồ Nai	643 Ấp Ngũ Phúc, Xã Hồ Nai 3, Huyện Trảng Bom, Phạm Văn Thuận	ĐT: 061.8889379
<b>BÌNH THUẬN</b>		
VPBank Bình Thuận	132 Trần Hưng Đạo, P.Phú Thù, T.p Phan Thiết	ĐT: 062.3835618
VPBank Lagi	153A11-153A12, đường Lê Lợi, phường Phước Hội, thị xã Lagi, tỉnh Bình Thuận	ĐT: 0623.835620









 **VPBank**  
Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

8 Lê Thái Tổ, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

Điện thoại: 04.39288869

Dịch vụ khách hàng: 04.39288880 / 1900545415

[www.vpb.com.vn](http://www.vpb.com.vn)