

**HDBank**

Cam kết lợi ích cao nhất



# BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2016



# Mục lục

THÔNGIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ	4
<b>TỔNG QUAN</b>	6
• Giới thiệu về HDBank	8
• Công ty con và liên kết thuộc HDBank	10
• Tầm nhìn/Sứ mệnh/Giá trị cốt lõi	12
• Các mốc phát triển chính	14
• Các giải thưởng nổi bật	16
• 10 sự kiện nổi bật năm 2016	18
<b>QUẢN TRỊ NGÂN HÀNG</b>	24
• Sơ đồ tổ chức	26
• Cơ cấu quản trị	28
• Hội đồng Quản trị	29
• Ban Kiểm soát	38
• Ban Điều hành	42
• Báo cáo quản trị ngân hàng	48
<b>BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG NĂM 2016</b>	52
• Báo cáo hoạt động chung của Ban Điều hành	54
• Khối Khách hàng Cá nhân	62
• Khối Khách hàng Doanh nghiệp	68
• Khối Khách hàng Doanh nghiệp Lớn và Định chế Tài chính (CIB)	74
• Khối Nguồn vốn và Kinh doanh Tiền tệ	76
• Khối Quản lý Rủi ro	82
• Khối Vận hành	84
• Khối Nhân sự	88
• Khối CNTT&NHĐT	92
• Công tác An sinh xã hội	96
<b>BÁO CÁO KIỂM TOÁN</b>	100
<b>MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG</b>	136

# THÔNGIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

## Thưa Quý Khách hàng, Quý Cổ đông và toàn thể cán bộ nhân viên HDBank,

Năm 2016 đã khép lại. Nền kinh tế Việt Nam đã đạt được nhiều kết quả khả quan, đánh dấu một sự khởi đầu tích cực của nhiệm kỳ Chính phủ mới 2016-2021. Năm 2016, nền kinh tế tiếp tục tăng trưởng với GDP ước tính tăng 6,21% so với năm trước, môi trường kinh tế vĩ mô khá ổn định với lạm phát và tỷ giá được kiểm soát tốt, duy trì dưới mức mục tiêu chính phủ đặt ra, thị trường tiền tệ được NHNN điều tiết hợp lý, tình thanh khoản trên toàn hệ thống về cơ bản được đảm bảo. Tuy nhiên, kinh tế Việt Nam vẫn chưa thực sự vượt qua được giai đoạn khó khăn: GDP tuy tiếp tục tăng trưởng nhưng có dấu hiệu giảm tốc, tăng trưởng chủ yếu vẫn phụ thuộc vào khối ngoại, thị trường tài chính trong nước dù được kiểm soát tốt hơn nhưng vẫn phải chịu tác động của những diễn biến bất lợi từ thị trường thế giới: biến động giá của các ngoại tệ mạnh, biến động giá dầu, các vấn đề xoay quanh việc giảm tốc của nền kinh tế Trung Quốc, sự kiện Brexit...

Trong bối cảnh kinh tế và thị trường tài chính còn nhiều biến động bất lợi, HDBank vẫn tiếp tục nỗ lực hoạt động và đạt được những kết quả tích cực, thể hiện rõ nhất ở mức tăng trưởng so với năm 2015 cũng như so với kế hoạch đặt ra ở hầu hết các chỉ tiêu về quy mô hoạt động, chỉ tiêu lợi nhuận cũng như hiệu quả quản trị rủi ro và quản lý nợ xấu của ngân hàng:

- Tổng tài sản hợp nhất cuối năm 2016 đạt 150.294 tỷ VND, tăng 41% so với năm 2015 và thực hiện 119% kế hoạch thông qua ĐHCĐ đề ra.
- Dự nợ tín dụng cuối năm 2016 đạt 90.121 tỷ VND, tăng 34% so với năm 2015 (trong đó HDBank riêng lẻ tăng 30% theo đúng quy định của NHNN), thực hiện 105% kế hoạch đề ra.
- Tổng huy động cuối năm 2016 đạt 134.189 tỷ VND, tăng 47% so với năm 2015. Trong đó, huy động từ thị trường 1 đạt 114.327 tỷ VND, tăng



47% so với năm 2015, thực hiện 121% kế hoạch ĐHCĐ đề ra.

- Lợi nhuận hợp nhất trước thuế đạt 1.148 tỷ VND, tăng 46% so với 2015, thực hiện 118% kế hoạch ĐHCĐ đề ra.
- Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên tổng tài sản ROA đạt 0,71%, thực hiện 108% kế hoạch ĐHCĐ đề ra.
- Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên vốn chủ sở hữu ROE đạt 9,24%, thực hiện 98% kế hoạch ĐHCĐ đề ra.
- Các chỉ số quản trị rủi ro đều đạt kế hoạch và nằm trong mức quy định của NHNN. Tỷ lệ nợ xấu hợp nhất: 1,60%, trong đó của HDBank riêng lẻ là 1,26%; tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu: 12,53%, các tỷ lệ còn lại đều tuân thủ các quy định của NHNN và pháp luật.
- Xử lý nợ xấu: Năm 2016, hoàn thành vượt kế hoạch xử lý nợ xấu đăng ký với NHNN, Ngân hàng đã xử lý và thu hồi được 1.860 tỷ đồng nợ xấu

Công tác tổ chức nhân sự, phát triển mạng lưới và công nghệ thông tin cũng được cải thiện rõ rệt. Năm 2016, hệ thống mạng lưới của HDBank tiếp tục được củng cố và phát triển. Tính đến ngày 31/12/2016, toàn hệ thống có 221 chi nhánh, phòng giao dịch và hơn 7.500 điểm giao dịch trên toàn quốc. Cùng với sự phát triển về mạng lưới, những nỗ lực hoàn thiện mô hình tổ chức nhân sự, ổn định nhân sự và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm tạo cơ sở tăng

trưởng vững chắc, ổn định cũng đáng được ghi nhận. Công tác tuyển dụng được thực hiện trên quy mô rộng hơn, bài bản, chuyên nghiệp hơn, hướng tới đáp ứng tốt hơn nhu cầu về nhân sự toàn hàng. Tới ngày 31/12/2016, tổng số nhân sự toàn hàng là 11.107 cán bộ nhân viên. Các hoạt động đào tạo được Ngân hàng phối hợp với các tổ chức đào tạo chuyên nghiệp trong và ngoài nước, tổ chức thực hiện dưới nhiều hình thức khác nhau nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ nhân viên toàn hàng cũng như năng lực quản lý của các cấp lãnh đạo. Chính sách lương thưởng phúc lợi cũng được ngân hàng điều chỉnh phù hợp, theo hướng gắn liền với kết quả hoạt động kinh doanh của toàn hàng cũng như người lao động. Lĩnh vực Công nghệ thông tin tiếp tục được ngân hàng chú trọng phát triển và đưa vào ứng dụng trong công tác quản trị và hỗ trợ kinh doanh, nâng cao hiệu quả quản trị, kinh doanh.

Các hoạt động an sinh xã hội cũng luôn được HĐQT và Ban Điều hành chú trọng thực hiện thông qua nhiều chương trình từ thiện ý nghĩa như trao tặng thẻ Bảo hiểm Y tế cho các hộ gia đình nghèo, xây dựng nhà tình thương, tình nghĩa và chương trình trao tặng học bổng, trao quà cho các xã nghèo...vv trên ở nhiều tỉnh thành trên toàn quốc.

Năm 2016, HDBank tự hào tiếp tục nhận được nhiều giải thưởng từ các tổ chức trong nước và quốc tế: Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ, Giải thưởng "Doanh nghiệp quản lý tốt nhất tại khu vực châu Á" do tạp chí Euromoney trao tặng; các giải thưởng "Thương hiệu mạnh Việt Nam 2016", Giải thưởng "Ngân hàng uy tín nhất 2016", Giải thưởng "Ngân hàng có chất lượng dịch vụ tốt nhất 2016" do Thời báo Kinh tế Việt Nam trao tặng; vinh dự được Tạp chí Asian Banker bình chọn là 1 trong 8 ngân hàng tốt nhất Việt Nam, đứng thứ hạng cao trong TOP 500 ngân hàng mạnh nhất Châu Á. Đặc biệt, HDBank được Hãng xếp hạng tín nhiệm Quốc tế Moody's Investors Service vừa công bố kết quả xếp hạng lần đầu cho HDBank ở mức B2, với triển vọng ổn định. Đây là mức xếp hạng cao nhất Moody's dành cho các ngân hàng TMCP không có vốn Nhà nước chi phối tại Việt Nam.

Năm 2016 cũng là năm kết thúc nhiệm kỳ 5 năm của HĐQT gắn với những bước tiến vượt bậc của HDBank: so với năm 2011, tổng tài sản của Ngân hàng tại ngày 31/12/2016 tăng hơn 3 lần, vốn chủ sở hữu tăng gần 3 lần, tổng huy động tăng hơn 4 lần, tổng cho vay tăng 5 lần, lợi nhuận trước thuế tăng hơn 2 lần, mạng lưới hoạt động tăng thêm hơn 100 chi nhánh và 7.500 điểm giao dịch, số lượng nhân sự tăng thêm gần 9.000 cán bộ nhân viên.

Có được những thành quả trên là nhờ những nỗ lực, đóng góp và lao động hết mình của toàn thể lãnh đạo và cán bộ nhân viên HDBank; sự chỉ đạo và giúp đỡ hiệu quả của các cơ quan quản lý nhà nước; sự tin tưởng, ủng hộ của các cổ đông; sự tin tưởng của khách hàng và các đối tác trong, ngoài nước; sự quan tâm chia sẻ của các cơ quan báo chí...

Tự hào về những kết quả đã đạt được trong năm 2016 và 5 năm qua, chúng ta cũng cần ý thức được những vấn đề còn tồn tại và các rủi ro luôn tiềm ẩn trong hoạt động ngân hàng như chất lượng dịch vụ, hiệu quả kinh doanh, quản trị ngân hàng, nợ xấu...để cùng nhau cố gắng, nỗ lực nhiều hơn nữa.

Bước sang năm 2017, năm bắt đầu nhiệm kỳ hoạt động mới của HĐQT, những diễn

biến khó lường về tình hình kinh tế, chính trị trên thế giới sẽ có những tác động nhất định tới nền kinh tế Việt Nam nói chung và hoạt động của hệ thống ngân hàng nói riêng. Nhận thức được tầm quan trọng của một định hướng phát triển rõ ràng, thống nhất, HĐQT đã đưa ra chiến lược phát triển HDBank tới 2020 với một số mục tiêu cơ bản như sau:

- Tăng cường năng lực tài chính, tạo nền tảng vững chắc để xây dựng một HDBank hiện đại, phát triển hiệu quả và bền vững.
- Cung cấp các sản phẩm và dịch vụ vượt trội, có thương hiệu được khách hàng trong và ngoài nước tin dùng. Đẩy mạnh các hoạt động ngân hàng bán lẻ, phục vụ khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ.
- Phát triển bộ máy quản lý rủi ro theo hướng tiên tiến, chuyên nghiệp, đáp ứng các tiêu chuẩn quản trị rủi ro quốc tế Basel II.
- Đội ngũ cán bộ nhân viên ổn định và chuyên nghiệp.

Để có thể đạt được những mục tiêu trên, HĐQT, BĐH cùng toàn thể cán bộ nhân viên HDBank trong năm 2017 cần chung tay, tiếp sức tiếp tục đẩy mạnh cải thiện, hoàn thiện hoạt động của ngân hàng trên mọi lĩnh vực:

**1. Về kinh doanh:** Thực hiện các hoạt động kinh doanh theo định hướng Tăng trưởng bền vững, tín dụng hiệu quả, lợi nhuận tối ưu; đẩy mạnh các hoạt động ngân hàng bán lẻ, phát triển các sản phẩm, dịch vụ phù hợp cho khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Xây dựng sản phẩm Digital Banking tiên tiến.

### 2. Về tổ chức quản trị ngân hàng

- Tuân thủ đầy đủ các quy định của Pháp luật trong hoạt động của ngân hàng; tiếp tục tăng cường công tác quản trị rủi ro và xử lý nợ xấu: hạn chế tối đa rủi ro tín dụng, duy trì tỷ lệ nợ xấu trong phạm vi cho phép của NHNN, tăng cường các biện pháp phòng ngừa và xử lý rủi ro hoạt động, đặc biệt là rủi ro liên quan đến đạo đức cán bộ nhân viên.
- Chỉ đạo tiếp tục hoàn thiện mô hình tổ chức ngân hàng theo hướng tăng cường Khối kinh doanh và gọn nhẹ bộ máy hành chính.

**3. Về củng cố mạng lưới và tổ chức nhân sự**  
• Tiếp tục hoàn thành kế hoạch phát triển và củng cố mạng lưới nhằm khai thác tối đa tiềm năng thị trường trong nước và vươn ra thị trường quốc tế trên cơ sở ứng dụng phương pháp quản trị hiện đại có hiệu quả.

- Đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực thông qua các biện pháp đào tạo, xây dựng môi trường làm việc và văn hóa doanh nghiệp chuyên nghiệp để giữ và thu hút nhân tài.

### 4. Về công nghệ thông tin

Phát triển mạnh công nghệ thông tin nhằm xây dựng nền tảng vững chắc cho việc cung ứng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử tiên tiến nhất, an toàn nhất; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong vận hành và quản lý ngân hàng.

### 5. Về phát triển Thương hiệu

Đẩy mạnh phát triển thương hiệu HDBank thông qua việc nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, hiệu quả hoạt động của ngân hàng, kết hợp với các hoạt động quảng bá, truyền thông phù hợp.

HĐQT HDBank tin rằng, với sự đồng lòng quyết tâm của toàn bộ lãnh đạo và nhân viên HDBank, với sự tin tưởng của các cổ đông, các đối tác và sự hỗ trợ từ cơ quan quản lý các cấp, chúng ta sẽ vượt qua mọi thách thức, nắm bắt cơ hội để thực hiện tốt mục tiêu kế hoạch đã đặt ra. HĐQT cam kết sẽ luôn đồng hành cùng Ban Điều hành và toàn thể cán bộ nhân viên trên con đường đưa mục tiêu của HDBank thành hiện thực.

Thay mặt lãnh đạo ngân hàng HDBank, tôi trân trọng cảm ơn sự tin tưởng, ủng hộ của các Quý vị cổ đông, Quý vị đối tác, Quý vị khách hàng, Cơ quan quản lý Nhà nước các cấp; cảm ơn toàn thể CBNV HDBank đã chung tay xây dựng HDBank bền vững và phát triển ngày hôm nay. Hy vọng Quý vị sẽ luôn đồng hành cùng HDBank trên những chặng đường phát triển tiếp theo.

Xin kính chúc toàn thể Quý vị sức khỏe, hạnh phúc và thành công!

**Thay mặt Hội đồng quản trị HDBank Chủ tịch**

LÊ THỊ BĂNG TÂM

# Tổng Quan

- Giới thiệu về HDBank
- Công ty con và liên kết thuộc HDBank
- Tâm nhìn/Sứ mệnh/Giá trị cốt lõi
- Các mốc phát triển chính
- Các giải thưởng nổi bật
- 10 sự kiện nổi bật năm 2016

“ HDBank với 27 năm xây dựng và trưởng thành, đang lớn mạnh không ngừng, như cây cao đang vươn lá cành, tỏa bóng mát ”



## GIỚI THIỆU VỀ HDBANK

- **Tên giao dịch:** NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH (HDBank)
- **Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số:** số 059025 ngày 11/08/1992
- **Trụ sở chính:** 25 Bis Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh
- **Điện thoại:** (08) 62 915 916 | **Fax:** (08) 62 915 901
- **Email:** info@hdbank.com.vn
- **Website:** www.hdbank.com.vn
- **Vốn điều lệ:** 8.100 tỷ đồng(\*)
- **Tổng tài sản:** 150.294 tỷ đồng(\*)
- **Số lượng cán bộ, nhân viên:** 11.000 người(\*)
- **Mạng lưới hoạt động:** 1 Hội sở chính tại Thành phố Hồ Chí Minh;  
1 Văn phòng đại diện tại Hà Nội; 221 chi nhánh, phòng giao dịch trên toàn quốc.

Là 1 trong 10 Ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam, với hơn 27 năm kinh nghiệm hoạt động tại Việt Nam và đang vươn mình ra thế giới, HDBank có tiềm lực tài chính mạnh mẽ và công nghệ hiện đại, cung cấp đa dạng về dịch vụ tài chính ngân hàng cá nhân, doanh nghiệp và nhà đầu tư. HDBank đã hoàn thiện mô hình điểm giao dịch hiện đại, dịch vụ khách hàng chuyên nghiệp, thân thiện với thông điệp « Cam kết lợi ích cao nhất » cho khách hàng và cộng đồng xã hội.

Với sức mạnh hội nhập từ DaiABank và SGVF - nay là HD SAISON Finance, HDBank trở thành một ngân hàng lớn tại Việt Nam. Đến 31/12/2016, HDBank có tổng tài sản hơn 150.000 tỷ đồng, vốn điều lệ là 8.100 tỷ đồng, đội ngũ nhân viên hơn 11.000 người; 221 chi nhánh/điểm giao dịch ngân hàng và hơn 7.500 điểm giao dịch tài chính trên toàn quốc và đang xúc tiến mở các chi nhánh tại nước ngoài. Trên thị trường quốc tế, HDBank đã thiết lập quan hệ đại lý khoảng 400 ngân hàng và chi nhánh tại nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới, bao gồm toàn bộ các thị trường trọng yếu.

HDBank đã đạt được nhiều danh hiệu và giải thưởng do các tổ chức uy tín trong nước và quốc tế trao tặng.

HDBank đang không ngừng lớn mạnh, phát triển toàn diện và vươn tầm thế giới.

(\*) Tính đến ngày 31/12/2016

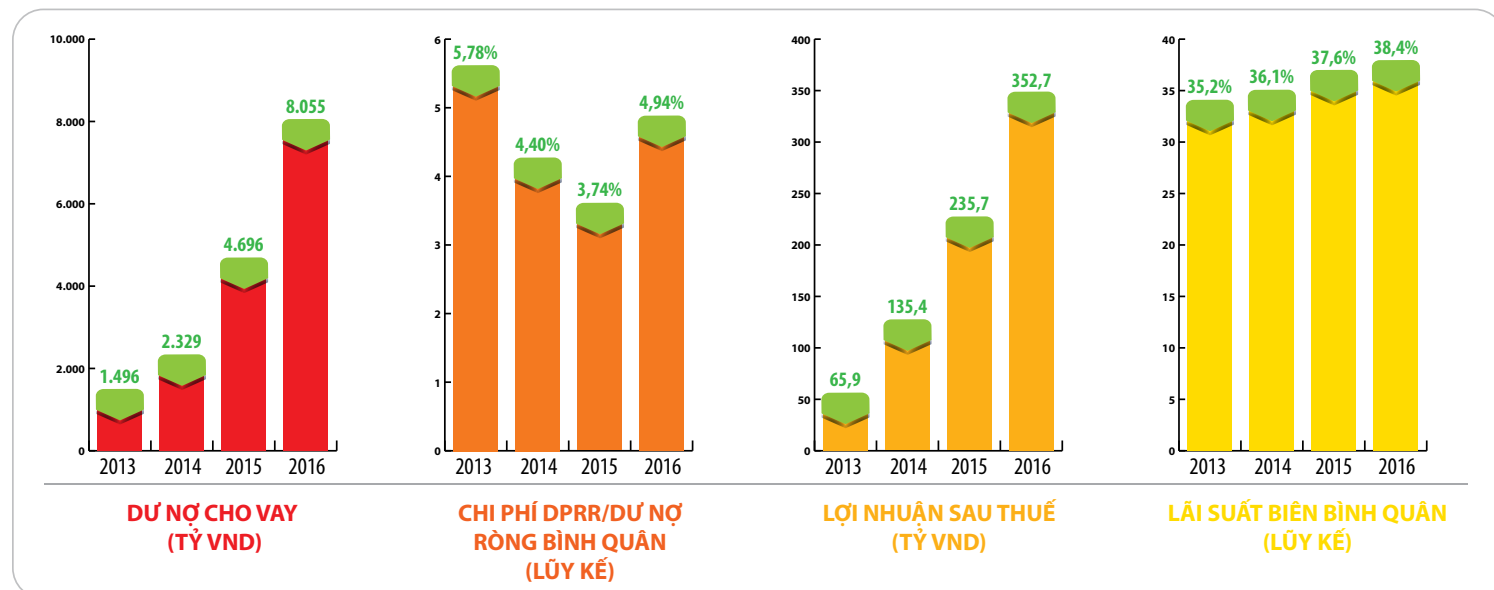
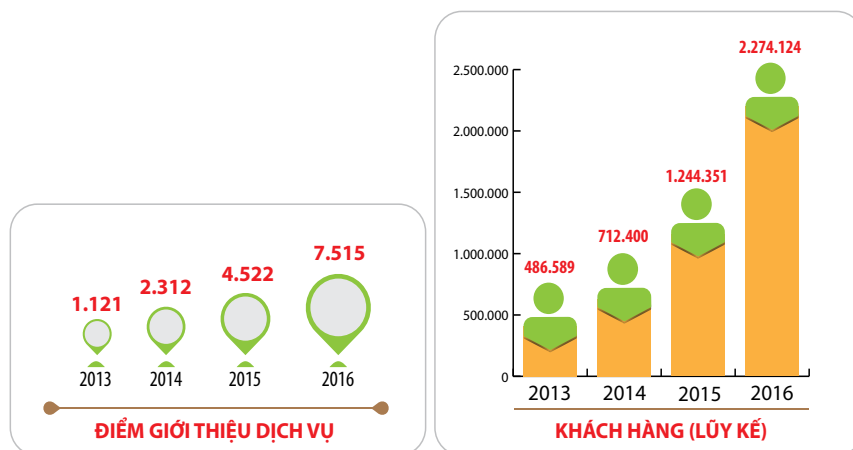
## CÔNG TY CON VÀ LIÊN KẾT THUỘC HDBANK



Địa chỉ: Tầng 8 - 9 - 10, Tòa Nhà Gilimex, 24C Phan Đăng Lưu, Phường 6, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh.

HD SAISON là Công ty Tài chính tiêu dùng có vốn điều lệ là 800 tỷ VND. Trước khi được HDBank mua lại, Công ty có tên gọi tắt là SGVF, thuộc sở hữu của Ngân hàng Pháp Société Générale. Sau khi được HDBank mua lại, SGVF đổi tên thành HDFinance. Đến tháng 3/2015, CREDIT SAISON (Nhật Bản) đầu tư vào HDFinance, nắm giữ 49% vốn điều lệ và HDFinance được đổi tên thành HD SAISON như hiện nay. HDBank sở hữu 50% HD SAISON và 1% còn lại đầu tư bởi Công ty Cổ phần Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh (HSC).

HD SAISON là một trong 3 Công ty Tài chính tiêu dùng lớn nhất tại thị trường cho vay tiêu dùng Việt Nam hiện nay. HD SAISON, với đội ngũ hơn 7.000 nhân viên, đã cung cấp dịch vụ cho vay cho gần 3 triệu lượt khách hàng tại hơn 7.500 điểm giới thiệu dịch vụ tại tất cả 63 tỉnh thành trên toàn quốc.



## CÔNG TY TNHH MTV QUẢN LÝ NỢ VÀ KHAI THÁC TÀI SẢN (AMC)

### TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY AMC

- Địa chỉ: Tầng 3 - 4 Tòa nhà 519 Nguyễn Thị Định, P. Cát Lái, Quận 2, Tp. HCM.
- Trước đây, là Công ty con thuộc sở hữu của Ngân hàng TMCP Đại Á, chính thức đi vào hoạt động từ ngày 13/01/2011 có vốn điều lệ 150 tỷ VND. Sáp nhập và trở thành Công ty con của HDBank vào tháng 11/2013 và chuyển trụ sở từ Biên Hòa, Đồng Nai về Tp. HCM tháng 10/2014.

### TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2016

Tình hình hoạt động 2016	Thực hiện năm 2016	Kế hoạch năm 2016
<b>Doanh thu cung cấp dịch vụ</b>	<b>8.356.524.465</b>	<b>6.447.400.000</b>
Trong đó:		
Doanh thu XLN	2.306.683.241	2.420.000.000
Doanh thu thuê TS AMC	1.616.059.406	712.000.000
Phí thuê TS HDBank	n.a	952.400.000
Doanh thu bán TS AMC	n.a	350.000.000
Phí bán TS HDBank	4.433.781.818	2.013.000.000
<b>Chi phí giá vốn</b>	<b>3.375.401.599</b>	<b>3.306.000.000</b>
<b>Lợi nhuận gộp cung cấp dịch vụ</b>	<b>4.981.122.866</b>	<b>3.141.400.000</b>
Doanh thu tài chính	23.189.596.058	2.000.000.000
Chi phí tài chính	19.630.056.620	-
Chi phí bán hàng	0	-
Chi phí quản lý doanh nghiệp	3.930.239.265	2.379.000.000
<b>Lãi thuần từ hoạt động kinh doanh</b>	<b>4.610.423.039</b>	<b>2.762.400.000</b>
Thu nhập khác	11.337.200.167	-
Chi phí khác	8.563.704.993	-
<b>Lợi nhuận khác</b>	<b>2.773.495.174</b>	<b>1.000.000.000</b>
<b>Lợi nhuận trước thuế</b>	<b>7.383.918.213</b>	<b>3.762.400.000</b>
Thuế TNDN hiện hành	1.452.603.525	752.480.000
<b>Lợi nhuận sau thuế</b>	<b>5.931.314.688</b>	<b>3.009.920.000</b>

### Diễn giải:

- Tổng giá trị **nợ thu hồi vượt chỉ tiêu (165%)**.
- Doanh thu từ hoạt động **kinh doanh tài sản vượt kế hoạch (>200%)**.
- **Lợi nhuận thuần vượt kế hoạch (97%)**.



### ► TÂM NHÌN

Trở thành một tập đoàn tài chính hàng đầu với cốt lõi là NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI thuộc TOP DẪN ĐẦU TẠI VIỆT NAM, có sản phẩm và dịch vụ khách hàng vượt trội, mạng lưới quốc tế, hoạt động hiệu quả và có thương hiệu được các khách hàng tự hào tin dùng.

### ► SỨ MỆNH

#### Đối với khách hàng

HDBank cam kết mang lại giá trị cao nhất cho khách hàng bằng các giải pháp tài chính trọn gói và sáng tạo, đáp ứng được nhu cầu đa dạng và luôn thay đổi dựa trên sự thấu hiểu khách hàng.

#### Đối với nhân viên

HDBank tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp, thú vị và có mức đãi ngộ xứng đáng giúp nhân viên có thể học hỏi, sáng tạo và cống hiến để cùng thành đạt về sự nghiệp.

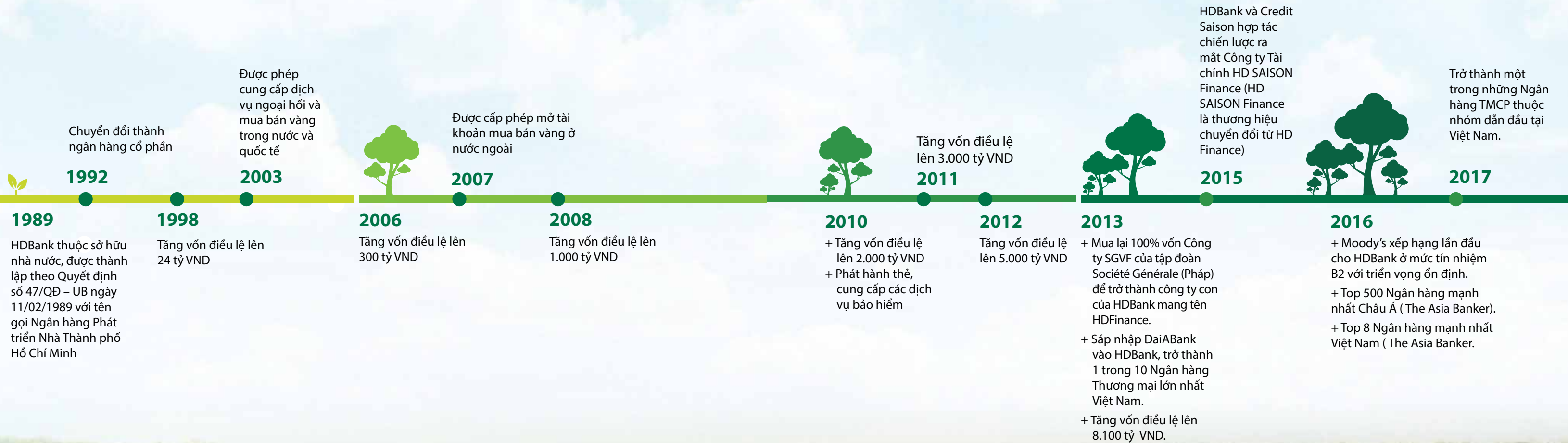
#### Đối với đối tác

HDBank cam kết tối đa hóa lợi ích cho cổ đông và các đối tác nhờ tăng trưởng mạnh và bền vững đi cùng với hệ thống quản trị doanh nghiệp hiệu quả và quản lý rủi ro chặt chẽ.

### ► GIÁ TRỊ CỐT LÕI

- **KHÁCH HÀNG LÀ TRỌNG TÂM:** HDBank luôn coi khách hàng là trọng tâm trong mọi hoạt động của ngân hàng và luôn phấn đấu đáp ứng tốt nhất những mong đợi của khách hàng;
- **NHẤT QUÁN VÀ LINH HOẠT:** HDBank hiểu rõ mục tiêu của mình và nhất quán trong việc theo đuổi các mục tiêu đó. Trong hành động, chúng ta luôn năng động và linh hoạt để đạt được mục tiêu đã đề ra;
- **HIỆU QUẢ VÀ SÁNG TẠO:** HDBank không ngừng học hỏi, sáng tạo và tự hoàn thiện để hoạt động hiệu quả và vượt trội trong việc phục vụ khách hàng;
- **CHUYÊN NGHIỆP VÀ HỢP TÁC:** HDBank làm việc và ứng xử một cách chuyên nghiệp. HDBank chia sẻ và hợp tác thân thiện với đồng nghiệp và đối tác dựa trên sự tin tưởng và tôn trọng lẫn nhau;
- **TRUNG THỰC VÀ TRÁCH NHIỆM:** HDBank là người đáng tin cậy, trung thực, dám nghĩ, dám làm và dám chịu trách nhiệm.

# CÁC MỐC PHÁT TRIỂN CHÍNH





## CÁC GIẢI THƯỞNG NỔI BẬT



### TRONG NƯỚC

- Cờ thi đua của Chính phủ do Thủ tướng Chính phủ trao tặng cho HDBank - Đơn vị xuất sắc trong phong trào thi đua năm 2015;
- Cờ thi đua của Ngân hàng Nhà nước do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trao tặng cho HDBank - Đơn vị dẫn đầu phong trào thi đua năm 2015;
- Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ vì những đóng góp cho phong trào Cờ vua tại Việt Nam;
- Bằng khen của Ủy ban Thể thao Olympic Việt Nam vì những đóng góp cho phong trào Cờ vua tại Việt Nam;
- Giải Thương hiệu mạnh Việt Nam 2016, Ngân hàng uy tín nhất và Ngân hàng có chất lượng dịch vụ tốt nhất do Thời báo Kinh tế Việt Nam trao tặng;



### QUỐC TẾ

- Giải thưởng "Doanh nghiệp quản lý tốt nhất tại khu vực châu Á" năm 2016 do tạp chí Euromoney trao tặng;
- Hãng xếp hạng tín nhiệm Quốc tế Moody's Investors Service lần đầu cho xếp hạng HDBank ở mức B2: mức tín nhiệm cao và triển vọng ổn định;
- The Asian Banker công bố HDBank đứng thứ hạng cao trong Top 500 ngân hàng mạnh nhất châu Á và thuộc Top 8 ngân hàng thương mại Việt Nam;

# 10 SỰ KIỆN NỔI BẬT NĂM 2016



## 1. Đón nhận Huân Chương Lao Động lần 2

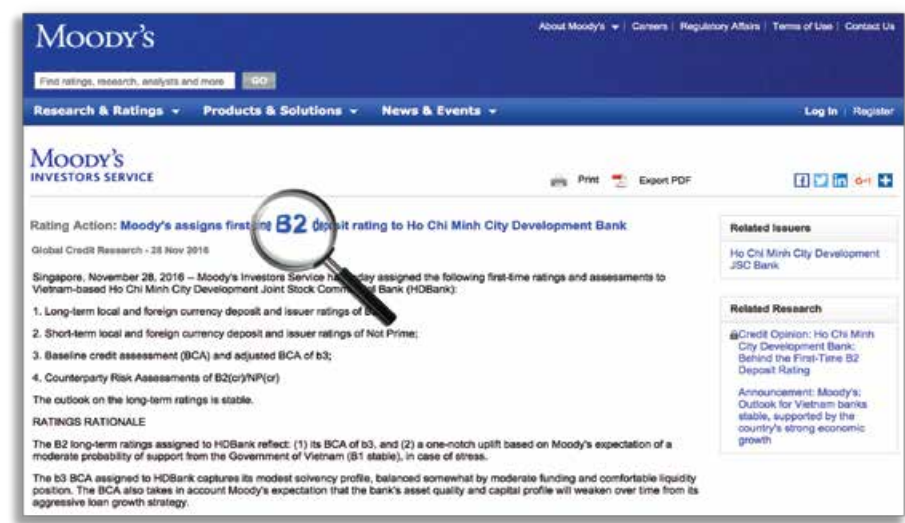
Sự phát triển bền vững và những đóng góp tích cực, hiệu quả của HDBank trong thời gian qua đã được lãnh đạo nhà nước ghi nhận. Chủ tịch nước Cộng hòa xã hội Chủ nghĩa Việt Nam đã có Quyết định số 1330/QĐ-CTN ngày 06/07/2015 về việc tặng thưởng Huân chương Lao động hạng Ba cho HDBank vì những thành tích xuất sắc nổi bật của HDBank trong tiến trình đổi mới của ngành Ngân hàng, góp phần vào sự nghiệp xây dựng chủ nghĩa xã hội và bảo vệ Tổ quốc. Đây cũng là lần thứ hai HDBank đón nhận tặng thưởng cao quý này.



## 2. Doanh nghiệp quản lý tốt nhất tại khu vực châu Á Thái Bình Dương

HDBank lần thứ 2 liên tục nhận giải thưởng “Doanh nghiệp quản lý tốt nhất tại khu vực châu Á” do Tạp chí tài chính toàn cầu Euromoney (Vương quốc Anh) trao tặng. Giải thưởng này đã tiếp nối những giải thưởng uy tín HDBank đã nhận được trong những năm qua.

Trong năm, HDBank còn vinh dự nhận các giải thưởng trong nước uy tín: Ngân hàng uy tín nhất 2016 và Ngân hàng có chất lượng dịch vụ tốt nhất 2016 do Thời báo Kinh tế Việt Nam trao tặng; Thương hiệu mạnh Việt Nam 2016;



## 3. Moody's xếp hạng cao nhất dành cho các Ngân hàng TMCP

Ngày 28/11/2016, Hãng xếp hạng tín nhiệm Quốc tế Moody's Investors Service công bố kết quả xếp hạng lần đầu cho HDBank ở mức B2, với triển vọng ổn định. Đây là mức xếp hạng cao nhất Moody's dành cho các ngân hàng TMCP không có vốn Nhà nước chi phối tại Việt Nam.

Với kết quả này, HDBank đã trở thành Ngân hàng mới nhất tại Việt Nam được Moody's xếp hạng và nằm trong nhóm Ngân hàng TMCP có thứ hạng cao nhất.

## 4. Top 500 Ngân hàng mạnh nhất Châu Á - The Asian Banker

Tháng 12/2016, HDBank vinh dự được Tạp chí Asian Banker bình chọn là ngân hàng mạnh, đứng thứ hạng cao trong Top 500 Ngân hàng mạnh nhất Châu Á; Top 8 Ngân hàng mạnh nhất Việt Nam.

Strength Rank 2016	AS 500 Rank 2016	Commercial Bank	Country	Assets/GDP (%)	Score (17.5%)	Net Local Currency
1	28	Bank of China (Hong Kong)	Hong Kong			
2	236	Industrial & Commercial Bank of China (Macau)	Macau			
3	10	HSBC	Hong Kong			
311	457	Ho Chi Minh City Development Joint Stock Commercial Bank	Vietnam			



## 5. Nhiều chương trình thi đua kinh doanh sôi nổi

HDBank tiếp tục phát động nhiều phong trào thi đua nội bộ sôi nổi như Star Teller, Best Saller, chương trình thi đua dành cho các chuyên viên Quan hệ Khách hàng doanh nghiệp.... Với cơ cấu giải thưởng hấp dẫn, các chương trình thi đua nội bộ đã tìm thấy và vinh danh những “chiến binh” xuất sắc nhất. Để từ đây, các “chiến binh” HDBank cùng đồng đội tiếp tục hoàn thành đạt và vượt những chỉ tiêu kinh doanh được giao.

## 6. Team building “Thắp lửa niềm tin” kết nối CBNV toàn hệ thống

Năm 2016, các đơn vị HDBank trên toàn hệ thống đã đồng loạt tổ chức teambuilding chủ đề “Thắp lửa niềm tin”. Với tính kỷ luật cao, thông qua các trò chơi vui vẻ, sôi nổi nhưng không kém phần kịch tính, tập thể HDBank đã phát huy cao nhất tinh thần đồng đội, khả năng phối hợp ăn ý cũng như thống nhất một ý chí, bản lĩnh để đạt kết quả tốt nhất.

Teambuilding “Thắp lửa niềm tin” đã thực sự gắn kết hàng ngàn anh chị em HDBank dưới một mái nhà, một đại gia đình thống nhất vì mục tiêu phát triển và lớn mạnh, trở thành tập đoàn Tài chính Ngân hàng hàng đầu Việt Nam vươn tầm ra khu vực và thế giới.



## 7. Hoàn tráng Hội diễn Văn nghệ HDBank toàn quốc

Hội diễn Văn nghệ HDBank toàn quốc năm 2016 quy tụ gần 1.000 diễn viên là CBNV với 58 tiết mục ca, múa, tạp kỹ. Với chủ đề “Thắp lửa niềm tin”, Hội diễn đã mang lại bầu không khí sôi nổi, ấm áp qua những tiết mục biểu diễn chuyên nghiệp. Niềm tin về một HDBank phát triển uy tín, vững mạnh đã được tập thể CBNV trên toàn quốc cùng nhau lan tỏa qua Hội diễn.



## 8. Giải Cờ vua Quốc tế HDBank - Đưa trí tuệ Việt Nam vươn ra thế giới

Đây là giải đấu thường niên thuộc hệ thống thi đấu của Liên đoàn Cờ thế giới (FIDE) được tổ chức tại Việt Nam.

Năm 2016, Giải Cờ vua Quốc tế HDBank lần 6 đã thu hút trên 180 kỳ thủ đến từ 16 quốc gia trên thế giới tham dự ở cả 2 bảng Masters và Challengers, trong đó 47 kỳ thủ quốc tế. Tỷ lệ kỳ thủ có đẳng cấp chiếm trên 80%.

Qua 6 mùa tổ chức, giải đã thu hút gần 600 lượt kỳ thủ đến từ 24 quốc gia của 4 Châu lục (Châu Âu, Châu Úc, Châu Á, Châu Phi) tham dự. Qua mỗi năm, giải đấu lại có sự tăng trưởng về số lượng kỳ thủ, số quốc gia tham dự và những đột phá về chất lượng chuyên môn.

Năm 2016, HDBank vinh dự nhận bằng khen của Thủ tướng Chính phủ và Bằng khen của Ủy ban Thể thao Olympic Việt Nam vì những đóng góp cho phong trào Cờ vua tại Việt Nam.



## 9. Mang lại những giá trị tốt đẹp cho cộng đồng

Ý thức được trách nhiệm với cộng đồng, HDBank đã tiếp tục triển khai các hoạt động thiết thực mang lại những giá trị tốt đẹp như chương trình trao 10.000 thẻ Bảo hiểm y tế cho người cận nghèo; tặng nhà tình nghĩa, tình thương cho các hộ gia đình nghèo; triển khai chương trình "Chắp cánh yêu thương" trên cả nước như: "những chuyến bay cứu trợ miền Trung" trong các đợt thiên tai, bão lũ; trao quà cho trẻ em mồ côi ở Khánh Hòa, Lào Cai; trao áo ấm cho trẻ em nghèo vùng cao. Ngoài ra, các hoạt động xã hội thường niên như thăm hỏi, chăm sóc người có công, người già neo đơn, trẻ em ở các cơ sở xã hội... luôn được duy trì và trở thành hoạt động văn hoá truyền thống tốt đẹp của HDBank.



## 10. Kết quả kinh doanh tăng trưởng vượt bậc

Năm 2016 - đánh dấu sự tăng trưởng vượt bậc, kết quả kinh doanh khả quan của HDBank. Tổng tài sản đạt 150.294 tỷ đồng, thực hiện đạt 119% kế hoạch, tăng 41% so với 2015. Tổng huy động đạt 134.189 tỷ đồng, thực hiện vượt kế hoạch, tăng 47% so với 2015. Tổng dư nợ (bao gồm trái phiếu doanh nghiệp) đạt 87.883 tỷ đồng, tăng trưởng 30% so với 2015 (đảm bảo đúng chỉ tiêu được giao của NHNN). ROA: 0,71%. ROE: 9,24%. Nợ xấu thu được: 1.310 tỷ đồng, đạt 110% kế hoạch đăng ký NHNN. Lợi nhuận trước thuế đạt 1.148 tỷ đồng, thực hiện 118% kế hoạch 2016, tăng 46% so với 2015. Tỷ lệ nợ xấu luôn được khống chế ở mức thấp là 1,60%, trong đó của HDBank riêng lẻ là 1,26%.

Năm 2016, HDBank tiếp tục phủ rộng mạng lưới tăng lên 221 điểm giao dịch với việc khai trương chi nhánh Quảng Nam.



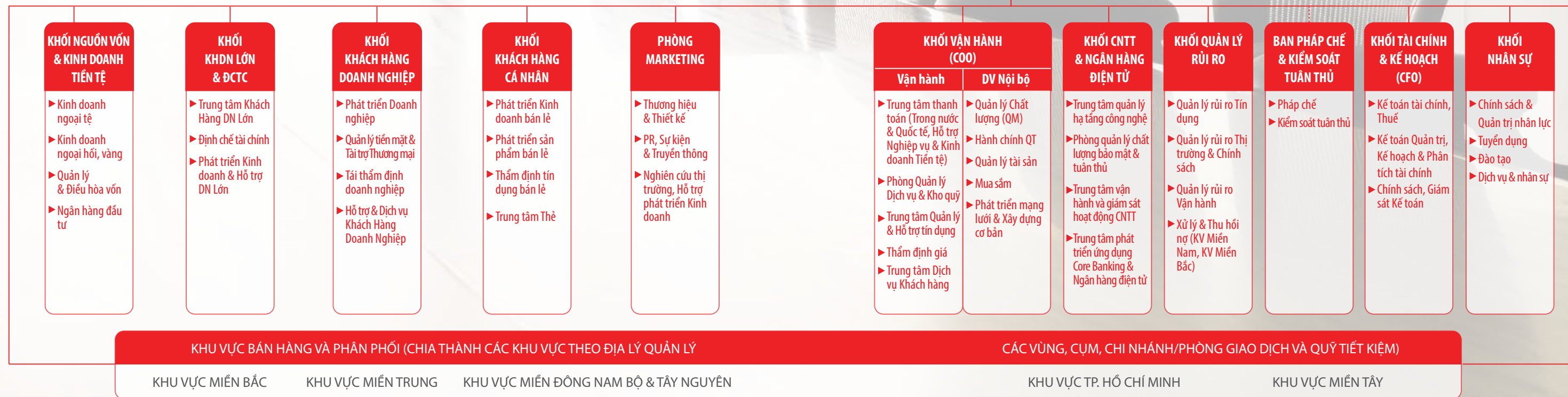
# Quản trị Ngân hàng

- Sơ đồ tổ chức ●
- Cơ cấu quản trị ●
- Hội đồng Quản trị ●
- Ban Kiểm soát ●
- Ban Điều hành ●
- Báo cáo quản trị ngân hàng ●

*Hạt giống đã được gieo. Với sức sống bền bỉ, cùng sự chăm  
bôn, vun xới mỗi ngày qua các thế hệ, nay hạt giống đó đã  
làm nên những câu chuyện diệu kỳ*



# SƠ ĐỒ TỔ CHỨC



## CƠ CẤU QUẢN TRỊ

Hệ thống quản trị ngân hàng là nền tảng quyết định hiệu quả quản lý và vận hành của một ngân hàng. Bởi vậy, quản trị ngân hàng hiệu quả luôn là nguyên tắc hàng đầu của HDBank. Cơ cấu tổ chức đảm bảo phối hợp hiệu quả giữa Hội đồng quản trị, Ban Kiểm soát và Ban Điều hành; Hệ thống lương thưởng dựa trên kết quả lao động; Báo cáo minh bạch và kịp thời; Quan hệ tốt với cổ đông là bốn nguyên tắc trọng yếu cấu thành nên một hệ thống quản trị ngân hàng hiệu quả.

Hệ thống quản trị của HDBank được xây dựng dựa trên các quy định và chuẩn mực trong nước và quốc tế. Cơ sở pháp lý cho hệ thống quản trị của HDBank là Luật các tổ chức Tín dụng của Việt Nam, Luật Doanh Nghiệp và Điều lệ HDBank, các quy định của Ủy ban chứng khoán nhà nước. Ngoài ra, hệ thống quản trị của HDBank cũng được xây dựng với phù hợp với các chuẩn mực và thông lệ quốc tế theo tư vấn của công ty TNHH Price Water House Coopers Việt nam. HDBank thường xuyên rà soát, kiểm tra lại hệ thống quản trị của mình mỗi khi có sự kiện mới, quy định mới hoặc có sự thay đổi về chuẩn mực để có những điều chỉnh thích hợp.

## HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



### BÀ LÊ THỊ BĂNG TÂM

Chủ tịch Hội đồng quản trị

Bà rất thành công trong lĩnh vực quản lý tài chính và ngân sách quốc gia và đặc biệt thành công trong công tác tài chính đối ngoại. Là người đứng đầu HDBank, Bà đã có những đóng góp đáng kể trong các thành quả mà HDBank đã đạt được trong thời gian qua cũng như việc hoạch định chiến lược phát triển ngân hàng trong thời gian tới. Bà đã từng là Cục trưởng, Tổng giám đốc kho bạc Nhà nước Trung ương - Bộ tài chính. Thứ trưởng, ủy viên Ban cán sự Bộ tài chính, Chủ tịch HĐQT Tổng công ty Đầu tư và Kinh doanh vốn Nhà nước (SCIC).

Bà tham gia vào HDBank từ năm 2010. Bà có đóng góp lớn trong việc quản trị ngân hàng theo chuẩn mực quốc tế, dẫn dắt HDBank tham gia vào các dự án quốc tế: World Bank, ADB; các dự án lớn của Chính phủ, Bộ Tài chính, NHNN...

Bà tốt nghiệp khóa học Quản lý kinh tế cao cấp tại Liên Xô, Tiến sỹ Kinh tế tại Liên Xô chuyên ngành tài chính tín dụng, Chứng chỉ Tài chính quốc tế tại North University London.



### BÀ NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO

Phó Chủ tịch Thường trực Hội đồng Quản Trị

Bà đã có nhiều năm kinh nghiệm hoạt động kinh tế tại Việt Nam và các nước khác trên thế giới trong nhiều lĩnh vực, đặc biệt là Tài chính - Ngân hàng, tham gia điều hành một số ngân hàng ở nước ngoài, sáng lập và quản trị một số ngân hàng tại Việt Nam. Với cương vị là Phó Chủ tịch thường trực Hội đồng Quản trị HDBank, Bà đã thực hiện nhiều đổi mới, đóng góp vào sự tăng trưởng và phát triển bền vững của HDBank. Bên cạnh việc kinh doanh hiệu quả, Bà tham gia tích cực trong các tổ chức giáo dục đào tạo, xã hội, từ thiện... với mục đích gắn kết cộng đồng.

Bà tham gia vào HDBank từ năm 2008 và là người chủ trì các chương trình đổi mới, cải cách tại HDBank, đưa HDBank từng bước vươn lên vị trí dẫn đầu hệ thống ngân hàng.

Bà là Tiến sỹ Học viện Mendeleev ngành Điều khiển học Kinh tế, Cử nhân Tài chính tín dụng tại Học viện Thương mại Matcova, Cử nhân ngành Quản lý kinh tế lao động Trường Kinh tế Quốc dân Matcova, Ủy viên sáng lập Viện Hàn Lâm Nghiên cứu Hệ thống Liên Bang Nga.



### ÔNG LƯU ĐỨC KHÁNH

Phó Chủ tịch Hội đồng Quản Trị

Ông là chuyên gia của lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng. Tham gia vào HĐQT HDBank, ông đã có nhiều định hướng chiến lược cho các hoạt động kinh doanh, quản trị rủi ro, công nghệ... nhằm phát triển HDBank trở thành ngân hàng hiện đại tiêu chuẩn quốc tế. Ông đã từng giữ các vị trí lãnh đạo quan trọng tại các Ngân hàng như: HSBC, Techcombank, ABBANK... góp phần giúp các ngân hàng này đạt được những thành công vững chắc tại thị trường Việt Nam.

Ông có bằng Cử nhân tại Đại học Bách khoa Lvov (Liên Xô), Cử nhân kinh tế trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh và bằng MBA của Đại học New England (Úc).



**ÔNG LƯU VĂN SƠN**  
Thành viên Chuyên trách Hội Đồng Quản Trị

Ông đã có nhiều kinh nghiệm trong các hoạt động thương mại, xuất nhập khẩu, công tác đối ngoại trong và ngoài nước. Với khả năng tìm kiếm và nắm bắt những cơ hội kinh doanh, ông hứa hẹn đem đến cho HDBank những thành quả mới, khẳng định bước tiến vượt bậc trong hệ thống Ngân hàng Thương mại tại Việt Nam. Ông có nhiều năm kinh nghiệm quản lý thông qua các vị trí chủ chốt tại: Công ty SOVICO tại Tp. Hồ Chí Minh, Công ty CP Xuất nhập khẩu điện tử VN, Công ty CP Đầu tư Cao su SGS, Công ty CP Sovico Sài Gòn Phú Quốc...

Ông là Cử nhân ngành Quản trị Kinh doanh



**ÔNG LIM PENG KHOON**  
Thành viên Hội Đồng Quản Trị độc lập

Ông có nhiều kinh nghiệm trong các lĩnh vực: Tài chính- Ngân hàng, Chứng khoán và Công nghệ thông tin. Ông từng giữ nhiều chức vụ quan trọng tại Ngân hàng HSBC Hong Kong, Sở giao dịch thị trường chứng khoán và giao sau (futures) tại Hong Kong, Ủy ban tiền tệ Hong Kong và một số tổ chức tài chính tại Việt Nam.

Ông có chứng chỉ tại Học viện đào tạo chuyên gia ngân hàng tại Anh Quốc, chứng chỉ chuyên viên cấp cao - Học viện Ngân hàng Malaysia.



**ÔNG CHU VIỆT CƯỜNG**  
Thành viên Hội Đồng Quản Trị

Ông có nhiều năm kinh nghiệm quản lý điều hành tại các tổ chức Tài chính- Tín dụng và các doanh nghiệp lớn trong nước và nước ngoài. Ông từng là Tổng Giám đốc BNP Paribas- Prevoir JV; Phó Tổng giám đốc Prudential Assurance LTD; Chủ tịch HĐQT Ngân hàng Đại Á...

Ông là Cử nhân/Thạc sỹ kinh tế Đại học Tổng hợp Khaccop, Liên Xô. Thạc sỹ Anh Quốc và Thạc sỹ MIT Hoa Kỳ/NTU Singapore.



**BÀ NGUYỄN THỊ TÂM**  
Thành viên Hội Đồng Quản Trị độc lập

Bà là chuyên gia cao cấp, đã hoạt động 35 năm trong lĩnh vực tài chính- ngân hàng. Đặc biệt, bà có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý, điều hành tổ chức tín dụng và thanh toán nhập khẩu. Bà từng giữ nhiều chức vụ quan trọng tại Vietcombank, gần đây nhất là cương vị Phó Tổng giám đốc, thành viên HĐQT và cố vấn cho HĐQT Vietcombank.

Bà là Cử nhân tiếng Anh, Chứng chỉ cao cấp lý luận ngân hàng, Chứng chỉ quản trị kinh doanh của Tổ chức hợp tác quốc tế Thụy sỹ và Trường AMOS TUCK Hoa Kỳ, Lý luận cao cấp chính trị. Bà từng nhận được nhiều Huân chương, Bằng khen của Chủ tịch nước, Chính phủ và ngành ngân hàng.



**ÔNG NGUYỄN HỮU ĐĂNG**  
Thành viên Hội Đồng Quản Trị kiêm Tổng Giám Đốc

Ông đã có gần 20 năm gắn bó với HDBank. Với nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực ngân hàng, ông thường xuyên đưa ra những hướng đi mới, đem lại kết quả thiết thực cho sự phát triển của HDBank. Ông từng giữ các vị trí: Cán bộ chuyên quản các Tổ chức Tín dụng ngoài quốc doanh, cán bộ tín dụng... Ông đã có thời gian công tác tại Ngân hàng Nhà nước tỉnh Đồng Tháp, Ngân hàng Công Thương.

Ông là Thạc sỹ ngành Ngân hàng.



# BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Năm 2016, nền kinh tế Việt Nam đã đạt được một số kết quả khả quan: GDP ước tính tăng 6,21% so với 2016, môi trường kinh tế vĩ mô ổn định với lạm phát và tỷ giá được kiểm soát tốt, duy trì dưới mức mục tiêu chính phủ đặt ra, thị trường tiền tệ được NHNN điều tiết hợp lý, tính thanh khoản trên toàn hệ thống về cơ bản được đảm bảo. Tuy nhiên, kinh tế Việt Nam vẫn chưa thực sự vượt qua được giai đoạn khó khăn: GDP tuy tiếp tục tăng trưởng nhưng chủ yếu vẫn phụ thuộc vào khối ngoại, đầu tư công thị trường tài chính trong nước dù được kiểm soát tốt hơn nhưng vẫn phải chịu tác động của những diễn biến bất lợi từ thị trường thế giới như biến động giá của các ngoại tệ mạnh, biến động giá dầu, các vấn đề xoay quanh việc giảm tốc của nền kinh tế Trung Quốc, sự kiện Brexit và chủ trương chính sách khó lường của chính phủ Hoa Kỳ...

Trước những thuận lợi, cũng như khó khăn của bối cảnh chung, Hội đồng Quản trị (HĐQT), Ban Điều hành (BDH) cùng toàn thể cán bộ nhân viên HDBank đã nỗ lực hoàn thành nhiệm vụ được Đại hội Cổ Đông (ĐHCĐ) giao phó.

Trong năm 2016, HĐQT đã ban hành 210 nghị quyết, 67 quyết định và 78 công văn liên quan đến nhiều lĩnh vực hoạt động khác nhau của Ngân hàng, làm cơ sở, định hướng cho hoạt động của Ban Điều hành. Bên cạnh đó, để tăng cường hiệu quả hoạt động của Ban Điều hành, HĐQT cũng thường xuyên tham gia vào các cuộc họp định kỳ của Ban Điều hành để có thể theo dõi sát sao và đưa ra ý kiến đóng góp kịp thời cho Ban Điều hành trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ được Đại hội Cổ Đông và HĐQT giao phó.

Đại hội Cổ Đông 2015 đã ban hành 16 Nghị quyết thông qua nhiều nội dung khác nhau. Trong năm 2016, HĐQT đã chỉ đạo thực hiện nghiêm túc các Nghị quyết Đại hội Cổ Đông.

## ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG NĂM 2016

Trên cơ sở Nghị quyết ĐHCĐ 2015 đã thông qua các vấn đề liên quan đến chỉ tiêu kinh doanh, và ủy quyền cho HĐQT quyết định một số vấn đề thuộc thẩm quyền của ĐHCĐ, HĐQT HDBank đã nghiêm chỉnh thực hiện vai trò của mình, chỉ đạo Ban điều hành đẩy mạnh và tăng cường hiệu quả hoạt động của Ngân hàng trên mọi mặt. Cụ thể như sau:

### Hoạt động kinh doanh 2016:

Dưới sự chỉ đạo, hỗ trợ tích cực từ HĐQT và sự điều hành nhanh nhạy, hợp lý của Ban điều hành cũng như nỗ lực hết mình của các đơn vị trên toàn hệ thống, hoạt động kinh doanh của HDBank trong năm 2016 đạt kết quả tốt hơn so với năm 2015 và phần lớn vượt chỉ tiêu ĐHCĐ đưa ra. Kết quả cụ thể như sau<sup>1</sup>:

Chỉ tiêu	Kế hoạch năm 2016	Thực hiện năm 2016	So sánh kế hoạch năm 2016	+/- so với năm 2015
Tổng tài sản	125.784	150.294	119%	41%
Vốn điều lệ	8.100	8.100	100%	0%
Huy động thị trường <sup>1</sup>	94.759	114.327	121%	39%
Dư nợ tín dụng*	86.150	90.121	105%	34%
Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ	<3%	1,60%	-1,4%	0,28%
Lợi nhuận trước thuế	972	1.148	118%	46%
Lợi nhuận sau thuế	763	915	120%	45%
ROA	0,66%	0,71%	108%	
ROE	9,43%	9,24%	100%	

Đơn vị: Tỷ VND

\* Trong đó: Tăng trưởng tín dụng riêng lẻ của HDBank đạt 30% đúng chỉ tiêu được giao của NHNN

<sup>1</sup> Kết quả hợp nhất, sau kiểm toán

### Công tác quản lý rủi ro và xử lý nợ xấu:

Tuân thủ mọi chủ trương chính sách của Ngân hàng Nhà nước cũng như để bảo vệ tối đa tài sản của các cổ đông, công tác quản lý rủi ro cũng được chú trọng đẩy mạnh nhằm đảm bảo hạn chế tối đa mọi rủi ro cho hoạt động của ngân hàng.

Ngoài ra, để đáp ứng yêu cầu của các quy định pháp luật mới ban hành và phù hợp với thực tế trong từng thời kỳ, HDBank trong năm 2016 tiếp tục hoàn thiện hệ thống quy định nội bộ và hoàn thiện hệ thống các phần mềm hỗ trợ quản lý rủi ro. Dự án rà soát và xây dựng lộ trình áp dụng Basel II - các chuẩn mực hoạt động quản trị ngân hàng theo thông lệ quốc tế - đã được triển khai. Quản lý rủi ro được đưa vào kết hợp trong Hệ thống quản lý chất lượng ở phiên bản mới nhất ISO 9001:2015.

Mặc dù đã có nhiều kết quả tích cực trong năm 2016, công tác quản lý rủi ro và thu hồi nợ xấu của HDBank nói riêng và toàn hệ thống ngân hàng nói chung vẫn đang phải đối mặt với những khó khăn như hạn chế về cơ sở hạ tầng, kinh nghiệm quản lý, bối cảnh kinh tế và hành lang pháp lý chưa thuận lợi, ...



**Công tác tổ chức nhân sự và phát triển mạng lưới:****Về công tác tổ chức nhân sự**

Năm 2016 ghi nhận quyết tâm và nỗ lực của HDBank trong việc nỗ lực hoàn thiện mô hình tổ chức nhân sự, ổn định nhân sự và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo cơ sở vững chắc, an toàn cho sự tăng trưởng nhanh về quy mô của Ngân hàng.

- Công tác tuyển dụng được thực hiện trên quy mô rộng hơn, bài bản, chuyên nghiệp hơn, hướng tới đáp ứng tốt hơn nhu cầu về nhân sự toàn hàng. Tới ngày 31/12/2016, tổng số nhân sự toàn hàng là 11.107 cán bộ nhân viên.
- Các hoạt động đào tạo được Ngân hàng phối hợp với các tổ chức đào tạo chuyên nghiệp trong và ngoài nước, tổ chức thực hiện dưới nhiều hình thức khác nhau nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ nhân viên toàn hàng cũng như năng lực quản lý của các cấp lãnh đạo. Trong năm 2016, HDBank đã thực hiện tổng cộng 355 lớp đào tạo với 18.757 số lượt CBNV tham dự.
- Chính sách lương thưởng phúc lợi cũng được ngân hàng điều chỉnh phù hợp, theo hướng gắn liền với kết quả hoạt động kinh doanh của toàn hàng cũng như người lao động. Năm 2016, thu nhập trung bình/cán bộ nhân viên của HDBank đạt 14,2 triệu VND, tăng 18% so với năm 2015.

**Về phát triển mạng lưới**

Tiếp tục kế hoạch củng cố và phát triển mở rộng mạng lưới, năm 2016, HDBank đã mở chi nhánh mới ở Quảng Nam, sắp xếp lại 16 phòng giao dịch, đầu tư cơ sở vật chất mới và sửa chữa lớn cơ sở cho 14 Chi nhánh và 23 Phòng giao dịch trên toàn quốc. Tới ngày 31/12/2016, mạng lưới hoạt động của ngân hàng lên tới 221 Văn phòng, Chi nhánh, Phòng giao dịch và hơn 7.500 điểm giao dịch tài chính trên cả nước.

**Phát triển quan hệ đối tác**

Đồng thời với việc chỉ đạo thực hiện hoạt động kinh doanh và quản trị ngân hàng, HĐQT cũng rất chú trọng tới việc xây dựng và phát triển quan hệ với các đối tác trong và ngoài nước. Trong năm 2016, Ngân hàng tiếp tục duy trì hợp tác với những đối tác lớn theo lộ trình đã đề ra, đồng thời tích cực tìm kiếm những cơ hội kinh doanh mới cũng như những đối tác mới. Cụ thể:

- **Quan hệ hợp tác trong nước:** Với phương châm hoạt động kinh doanh hiệu quả trên cơ sở cung cấp cho khách hàng những sản phẩm tiện ích nhất, HDBank hiện đang triển khai thành công quan hệ hợp tác và cung cấp sản phẩm dịch vụ tới nhiều đối tác là các cơ quan chức năng và các tập đoàn, công ty lớn trong nước, bao gồm: Tổng cục Hải quan, Tổng cục Thuế, Cục quản lý Nợ và Quỹ hỗ trợ phát triển Doanh nghiệp vừa và nhỏ của Bộ Tài chính, Sở kế hoạch và đầu tư, Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam; Tập đoàn Công nghiệp Than - Khoáng sản Việt Nam; Tập đoàn Điện lực Việt Nam; Tập đoàn Xăng dầu Việt Nam; Tổng Công ty Đầu tư và Kinh doanh Vốn Nhà Nước; Tổng Công ty Cảng hàng không Việt Nam; Tập đoàn dầu khí Việt Nam; Tập Đoàn Cao Su Việt nam; Tập đoàn Bảo Việt; Tập đoàn FLC, Tập đoàn Hòa Phát, Công ty Vinamilk, Viettel, Ô tô Trường Hải, một số ngân hàng lớn trong hệ thống như Vietcombank, Vietinbank, các công ty cung cấp dịch vụ thanh toán uy tín tại Việt nam như NAPAS...
- **Quan hệ hợp tác với đối tác nước ngoài:** Được tăng cường khai thác nhằm tăng cường nguồn lực tài chính, nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ và mở rộng đối tượng khách hàng là khách hàng nước ngoài đang hoạt động tại Việt nam cũng như khách hàng Việt nam tại nước ngoài. Đối tác nước ngoài của HDBank bao gồm các tổ chức tài chính uy tín trên thế giới như: Ngân hàng phát triển châu Á ADB, Tổ chức JICA (Nhật Bản), Ngân hàng đầu tư JP Morgan (Mỹ), Ngân hàng đầu tư Goldman Sachs (Mỹ), Ngân hàng Deutsche Bank (Đức), Ngân hàng Commerzbank (Đức), Ngân hàng BNP Paribas (Pháp), Ngân hàng ICBC (Trung Quốc), Ngân hàng SMBC (Nhật), Ngân hàng Hyakugo (Nhật bản), Ngân hàng Aichi (Nhật bản), Ngân hàng Ikeda Senshu (Nhật bản), Công ty Bảo hiểm FUBON (Đài Loan), Công ty Bảo hiểm Diachi (Nhật Bản)...

**Công tác an sinh xã hội**

Trong năm 2016, HĐQT chỉ đạo Ngân hàng tiếp tục thực hiện các chương trình từ thiện thiết thực như: xây dựng 06 nhà tình thương, tình nghĩa; bảo trợ Bà mẹ Việt Nam Anh hùng, người già neo đơn; tài trợ 1.000 ca phẫu thuật mắt cho người mù nghèo trên khắp cả nước; trao học bổng cho học sinh sinh viên nghèo hiếu học, trao tặng 2.000 thẻ Bảo hiểm Y tế cho người nghèo.

**ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA BAN ĐIỀU HÀNH**

Nhìn chung, năm 2016, Ban Điều hành đã thực hiện tốt nhiệm vụ được HĐQT giao phó. Các chỉ tiêu kinh doanh đều đã đạt và vượt kế hoạch đề ra. Công tác quản trị ngân hàng, quản lý rủi ro và tổ chức nhân sự, củng cố mạng lưới đã đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ.

Theo đánh giá của HĐQT, với năng lực nội tại, HDBank có tiềm năng để đạt được kết quả tốt hơn nữa. Tuy nhiên, áp lực cạnh tranh gay gắt trong hoạt động ngân hàng, bối cảnh kinh tế chưa thực sự thuận lợi, cũng như những hạn chế về pháp lý đã và vẫn tiếp tục là những yếu tố gây khó khăn cho việc kinh doanh và công tác quản trị rủi ro, xử lý nợ xấu của Ngân hàng. Đây là những vấn đề mà HĐQT và BĐH cần tập trung cần nhắc để có giải pháp phù hợp cho những năm tới, đảm bảo cho sự phát triển an toàn bền vững của HDBank.

**Xây dựng chiến lược hoạt động giai đoạn 2016 - 2020**

Trên cơ sở đánh giá kết quả hoạt động giai đoạn 2011-2015, đánh giá cơ hội và thách thức trong và ngoài nước, HĐQT đã chỉ đạo và phối hợp với Ban điều hành xây dựng Chiến lược hoạt động giai đoạn 2016-2020.

Ngày 30/11/2016, HĐQT đã ra quyết định số 140/2016/QĐ-HĐQT, thông qua Định hướng kế hoạch phát triển HDBank với các chỉ tiêu cơ bản cần đạt được theo mô hình tài chính giai đoạn 2016-2020.

Giải pháp để đạt được mục tiêu tổng thể trên sẽ xoay quanh 4 chiến lược cơ bản: Chiến lược nguồn nhân lực, Chiến lược tài chính, Chiến lược kinh doanh và Chiến lược quản trị điều hành với các mục tiêu chính như sau:

**Chiến lược nguồn nhân lực**

- Thu hút được những nhân sự giỏi, có năng lực, phù hợp văn hóa, môi trường kinh doanh, đáp ứng yêu cầu tuyển dụng HDBank.
- Phát triển đội ngũ cán bộ nguồn tiềm năng từ nhân sự nội bộ, chuẩn bị cho các vị trí quan trọng như Trưởng phòng Hội sở, Giám đốc Chi nhánh/Phòng giao dịch.

**Chiến lược tài chính**

- Đặt trọng tâm vào mục tiêu tăng trưởng vốn chủ sở hữu trung bình 15%/năm cho giai đoạn 2016-2020 (trong đó, đến cuối năm 2020, vốn điều lệ tăng thêm ít nhất 5.000 tỷ đồng) thông qua các biện pháp tăng vốn, mua bán, sáp nhập, tiến tới niêm yết trên thị trường chứng khoán, tận dụng tối đa nguồn vốn thứ cấp làm đòn bẩy cho sự tăng trưởng.

**Chiến lược kinh doanh**

- Tập trung phát triển sản phẩm dịch vụ bán lẻ, tăng cường khai thác phân khúc khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ.
- Tăng dần tỷ trọng nguồn thu ngoài lãi trong cơ cấu thu nhập.
- Đáp ứng tất cả các nhu cầu của khách hàng về sản phẩm dịch vụ tài chính theo định hướng ngân hàng bán lẻ, trong đó chú trọng hoạt động bán chéo sản phẩm dịch vụ nhằm cung ứng cho thị trường các sản phẩm tài chính trọn gói với giá thành hợp lý.
- Đảm bảo chất lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng nằm trong danh sách dẫn đầu thị trường.
- Tạo sự khác biệt trong sản phẩm dịch vụ nhằm mang lại hiệu quả thiết thực cũng như nâng cao tính cạnh tranh của ngân hàng.
- Kết hợp phát triển thương hiệu HDBank, tạo đòn bẩy cho hiệu quả kinh doanh.

**Chiến lược quản trị điều hành**

- Hoàn thiện cơ chế quản trị điều hành trên cơ sở pháp lý nội bộ với đầy đủ hệ thống văn bản vận hành.
- Tập trung hoàn thiện và phát triển mô hình cơ cấu tổ chức theo mô hình kinh doanh ngân hàng bán lẻ.
- Xây dựng bộ máy quản lý rủi ro tiên tiến, chuyên nghiệp và hoàn thiện bộ máy kiểm toán nội bộ theo các tiêu chuẩn quốc tế.



**ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2017**

**Định hướng hoạt động của HĐQT năm 2017**

Chỉ đạo triển khai thực hiện xây dựng và thực hiện Kế hoạch hành động cụ thể cho Chiến lược hoạt động ngân hàng 5 năm (tới năm 2020).

Chỉ đạo triển khai phương án tiếp tục tái cơ cấu Ngân hàng: Mua bán, sáp nhập, lựa chọn đối tác chiến lược và tổ chức niêm yết trên thị trường chứng khoán nhằm đưa HDBank trở thành Ngân hàng TMCP trong top những ngân hàng lớn nhất ở Việt Nam về quy mô, có chất lượng quản trị hiệu quả, phát triển bền vững.

Chỉ đạo củng cố và phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là đội ngũ lãnh đạo chủ chốt từ cấp chi nhánh đến các Phòng/ban tại Hội sở, các khối Kinh doanh.

Tăng cường vai trò trách nhiệm của các Ủy ban, Hội đồng trực thuộc HĐQT trong việc tham mưu, giám sát các lĩnh vực tín dụng, đầu tư, quản lý rủi ro, quản lý tài sản nợ có (ALCO), Nhân sự, Công nghệ thông tin.

Phối hợp chặt chẽ với Tổng Giám đốc và Ban điều hành để chỉ đạo giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ kinh doanh.

Tổ chức tốt các ĐHCĐ định kỳ hàng năm, các cuộc họp HĐQT định kỳ.

Các Thành viên HĐQT phát huy tinh thần trách nhiệm thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

**Định hướng hoạt động toàn Ngân hàng năm 2017**

Trên cơ sở các mục tiêu Chiến lược phát triển 5 năm (tới 2020), HĐQT HDBank giao cho Ban điều hành triển khai các nhiệm vụ cơ bản sau:

**Hoạt động kinh doanh**

Thực hiện các hoạt động kinh doanh theo nguyên tắc “Tăng trưởng bền vững, tín dụng hiệu quả, lợi nhuận tối ưu”; Đẩy mạnh các hoạt động ngân hàng bán lẻ, phát triển các sản phẩm, dịch vụ phù hợp cho khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ; Phấn đấu đạt được các chỉ tiêu kinh doanh đã đặt ra cho năm 2017.

**Tổ chức quản trị ngân hàng**

- Tuân thủ đầy đủ các quy định của Pháp luật trong hoạt động của ngân hàng. Tiếp tục tăng cường công tác quản lý rủi ro và xử lý nợ xấu: hạn chế tối đa rủi ro tín dụng, duy trì tỷ lệ nợ xấu trong phạm vi cho phép của NHNN, tăng cường các biện pháp phòng ngừa và xử lý rủi ro hoạt động, đặc biệt là rủi ro liên quan đến đạo đức cán bộ nhân viên.
- Tiếp tục hoàn thiện mô hình tổ chức ngân hàng theo hướng tăng cường Khối kinh doanh và gọn nhẹ bộ máy hành chính, phù hợp với định hướng Chiến lược phát triển ngân hàng đến năm 2020.

**Tổ chức nhân sự**

Tiếp tục sắp xếp, bố trí hợp lý nguồn nhân lực, đặc biệt là đội ngũ lãnh đạo chủ chốt, để phát huy hiệu quả, năng lực, sở trường của từng cán bộ. Tổ chức tốt các biện pháp đào tạo. Xây dựng môi trường làm việc và văn hóa doanh nghiệp chuyên nghiệp để giữ và thu hút nhân tài.

**Công nghệ thông tin**

Phát triển mạnh công nghệ thông tin nhằm xây dựng nền tảng vững chắc cho việc cung ứng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử tiên tiến nhất, an toàn nhất; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong vận hành và quản lý ngân hàng.

**Phát triển Thương hiệu**

Giữ vững và phát triển Thương hiệu HDBank thông qua chất lượng sản phẩm dịch vụ vượt trội, đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, thân thiện với khách hàng, kết hợp với các hoạt động quảng bá, truyền thông phù hợp.



## BAN KIỂM SOÁT



### ÔNG ĐÀO DUY TƯỜNG

Trưởng Ban kiểm soát

Ông có 15 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính- kế toán. Là một cán bộ vững chuyên môn, chuẩn mực, ông đóng vai trò quan trọng trong việc kiểm soát mọi hoạt động, đảm bảo các chỉ tiêu hoạt động an toàn & hiệu quả theo đúng yêu cầu của HDBank và NHNN.

Ông gia nhập Ban kiểm soát HDBank từ năm 2010. Trước đây, ông đã từng là Kế toán trưởng Công ty Sông Hồng - Bộ quốc phòng, Công ty Cổ phần Đầu tư Xây dựng và Phát triển Hạ tầng Phú An, Công ty Cổ phần Đầu tư Sóng Việt.

Ông là Cử nhân Kinh tế chuyên ngành Kế Toán.



### BÀ NGUYỄN THỊ TÍCH

Thành viên Ban kiểm soát

Bà từng công tác tại Ngân hàng Nhà nước tỉnh Lào Cai, tỉnh Thái Nguyên, Agribank. Trước khi gia nhập HDBank, bà từng làm việc trong nhiều lĩnh vực nghiệp vụ của ngành ngân hàng và từng giữ vị trí Phó Tổng giám đốc, Tổng giám đốc tại Techcombank.

Bà là Cử nhân Kinh tế. Bà từng nhận nhiều Huy chương của Nhà nước và ngành ngân hàng.



### BÀ NGUYỄN THỊ PHỤNG

Thành viên Ban kiểm soát

Bà có 17 năm kinh nghiệm trong ngành Tài chính – Ngân hàng. Bà đã có những đóng góp tích cực trong sự phát triển của HDBank trong những năm qua. Bà gia nhập HDBank từ năm 2003 với vị trí kiểm soát viên và kiểm toán viên nội bộ. Từ năm 2008, bà là thành viên Ban kiểm soát HDBank.

Bà là Cử nhân chuyên ngành Tiền tệ Tín dụng.

## BÁO CÁO CỦA BAN KIỂM SOÁT

Năm 2016, thanh khoản toàn hệ thống ngân hàng được cải thiện, lãi suất giảm ở mức hợp lý đã thúc đẩy tín dụng toàn hệ thống tăng trưởng 18,71% so với năm 2015. Trong bối cảnh đó, Ban Kiểm soát HDBank thường xuyên cập nhật các biến động kinh tế vĩ mô, thực hiện chỉ đạo sát sao công tác giám sát hoạt động toàn hệ thống HDBank, hỗ trợ ngăn chặn rủi ro trọng yếu và đảm bảo HDBank hoạt động an toàn hiệu quả nhằm bảo vệ tốt nhất lợi ích cổ đông. Ban Kiểm soát đã hoàn thành kế hoạch hoạt động năm 2016 do Đại hội đồng cổ đông phê duyệt, bảo vệ tốt nhất cho lợi ích của cổ đông.

Ban Kiểm soát đã tổ chức 4 phiên họp định kỳ hàng quý, đồng thời hàng tháng họp giao ban với Kiểm toán Nội bộ nhằm tổng hợp và đánh giá các ghi nhận, phát hiện của Kiểm toán Nội bộ. Từ đó có sự điều chỉnh hoặc bổ sung mục tiêu và kế hoạch hành động tiếp theo nếu xét thấy cần thiết, kịp thời hỗ trợ cho Kiểm toán Nội bộ nhằm đảm bảo khả năng hoàn thành kế hoạch kiểm toán đề ra.

Thông qua Kiểm toán Nội bộ, Ban Kiểm soát đã tổ chức công tác giám sát định kỳ các lĩnh vực đầu tư, kinh doanh vốn, tín dụng, đầu tư xây dựng cơ bản, mua sắm tài sản, công nghệ thông tin, hạch toán kế toán, an toàn hoạt động; thực hiện giám sát thường xuyên công tác triển khai các Nghị quyết, Quyết định của Đại hội đồng Cổ đông và Hội đồng Quản trị; giám sát việc thực hiện khuyến nghị của Ban Kiểm soát và các khuyến nghị của Cơ quan Thanh tra Giám sát Ngân hàng Nhà nước; thực hiện thẩm định báo cáo tài chính 6 tháng và báo cáo tài chính năm.

Với nguyên tắc kiểm toán định hướng theo rủi ro, Kiểm toán Nội bộ đã hoàn thành tốt kế hoạch kiểm toán đề ra. Cụ thể: thực hiện kiểm toán theo đoàn: 88 đơn vị, đạt 111,4% kế hoạch; thực hiện 242 cuộc kiểm tra đột xuất và kiểm tra chuyên đề, đạt 108% kế hoạch. Mục tiêu kiểm toán trong năm tập trung vào các vấn đề được xác định là có mức độ rủi ro và tần suất vi phạm cao trong những năm trước, các lĩnh vực hoạt động có khả năng bị ảnh hưởng bởi biến động các yếu tố kinh tế vĩ mô. Các đơn vị trong hệ thống được đánh giá có rủi ro cao trong hoạt động cũng được ưu tiên kiểm toán theo chính sách Kiểm toán Nội bộ hiện hành. Bên cạnh đó, Ban Kiểm soát đã chỉ đạo Kiểm toán Nội bộ thường xuyên kiểm toán các chỉ số an toàn hoạt động, giới hạn cấp tín dụng theo quy định, chỉ thị của NHNN, đảm bảo HDBank hoạt động an toàn ổn định.

Từ các phát hiện của Kiểm toán Nội bộ, Ban Kiểm soát đã cảnh báo các vấn đề gây rủi ro cho hoạt động của HDBank đến Hội đồng Quản trị, Ban Điều hành và các cấp quản lý của ngân hàng nhằm có những chỉ đạo kịp thời trong định hướng kinh doanh, khắc phục sai sót, chấn chỉnh và bổ sung các quy định, quy trình và hướng dẫn nghiệp vụ, tăng cường công tác kiểm soát nội bộ nhằm ngăn ngừa và hạn chế rủi ro cho HDBank.

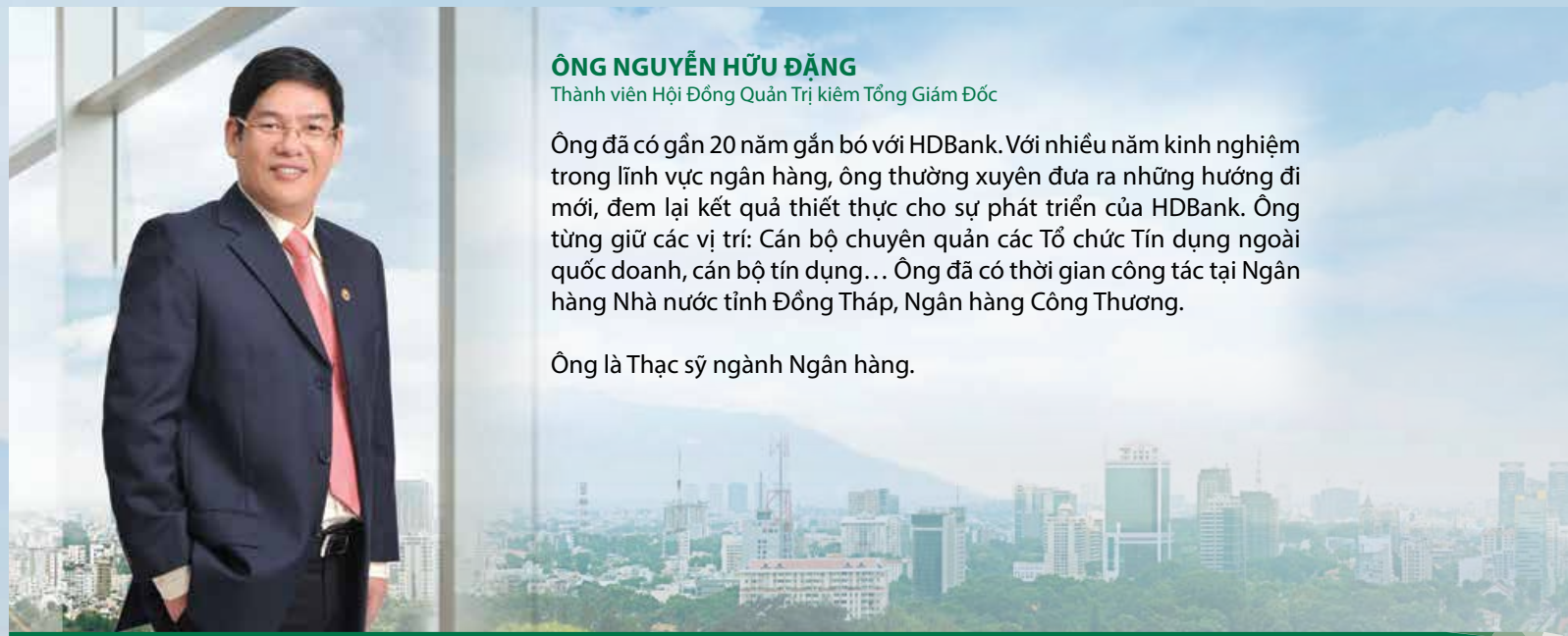
Trong năm 2017, Ban Kiểm soát trình ra Đại hội đồng Cổ đông kế hoạch hoạt động năm 2017 với các nhiệm vụ chính:

- Giám sát việc tuân thủ các quy định của Pháp luật, của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Điều lệ HDBank trong việc quản trị điều hành, vận hành hệ thống HDBank.
- Giám sát công tác quản trị, điều hành HDBank được thực hiện theo Điều lệ, Nghị quyết Đại hội đồng Cổ đông đã biểu quyết thông qua. Cụ thể bám sát triển khai theo chương trình hành động năm 2017 của Ban Điều hành theo 05 nội dung trọng tâm: Tăng trưởng bền vững, tín dụng hiệu quả, lợi nhuận tối ưu; Phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý và vận hành Ngân hàng; Tăng cường quản lý rủi ro, giám sát, kiểm soát và thu hồi nợ xấu; Xây dựng văn hóa doanh nghiệp, nâng cao chất lượng nhân sự, Phát triển thương hiệu HDBank.
- Triển khai công tác Kiểm toán Nội bộ theo kế hoạch. Bên cạnh đó, thực hiện đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào công tác kiểm toán, đổi mới phương thức ứng xử đối với từng mức độ nghiêm trọng của vấn đề phát hiện, chú trọng đánh giá hiệu quả hoạt động của phòng ban Hội sở trong hệ thống Kiểm soát Nội bộ hiện hành từ đó có kiến nghị kịp thời nhằm hỗ trợ Ban Điều hành đạt được 05 nội dung trọng tâm trong kế hoạch hành động.

**Trong năm 2016,  
Ban Kiểm soát đã thực  
hiện kiểm toán  
tại 88 đơn vị,  
đạt 111,4% kế hoạch;  
thực hiện 242 cuộc  
kiểm tra đột xuất  
và kiểm tra chuyên đề  
trong toàn hệ thống.**

# BAN ĐIỀU HÀNH





**ÔNG NGUYỄN HỮU ĐẶNG**

Thành viên Hội Đồng Quản Trị kiêm Tổng Giám Đốc

Ông đã có gần 20 năm gắn bó với HDBank. Với nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực ngân hàng, ông thường xuyên đưa ra những hướng đi mới, đem lại kết quả thiết thực cho sự phát triển của HDBank. Ông từng giữ các vị trí: Cán bộ chuyên quản các Tổ chức Tín dụng ngoài quốc doanh, cán bộ tín dụng... Ông đã có thời gian công tác tại Ngân hàng Nhà nước tỉnh Đồng Tháp, Ngân hàng Công Thương.

Ông là Thạc sỹ ngành Ngân hàng.



**ÔNG NGUYỄN MINH ĐỨC**

Phó Tổng Giám Đốc

Ông có nhiều năm kinh nghiệm quản lý điều hành tổ chức tài chính tín dụng. Ông đã đóng góp vào nhiều thành công của HDBank, đặc biệt là trong lĩnh vực Quản lý rủi ro, Kiểm soát tuân thủ... Ông nguyên là Giảng viên Khoa Kinh tế, Trường Đại Học Hàng Hải, đã từng giữ chức vụ cao ở một số ngân hàng tại Việt Nam.

Ông là Thạc sỹ Kinh tế, Cử nhân Luật



**ÔNG TRẦN HOÀI NAM**

Phó Tổng Giám Đốc

Ông có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng, đặc biệt trong quản lý các hoạt động về khách hàng doanh nghiệp và định chế tài chính. Ông là một lãnh đạo năng động, có nhiều sáng kiến đổi mới. Hiện tại, Ông đang đảm nhiệm việc quản lý và phát triển khách hàng doanh nghiệp lớn tại HDBank, đẩy mạnh hợp tác giữa HDBank với những đơn vị lớn, uy tín trong và ngoài nước.

Ông từng nắm giữ các vị trí lãnh đạo tại các ngân hàng như: Citibank, VIB...



**ÔNG LÊ THÀNH TRUNG**

Phó Tổng Giám Đốc

Ông có hơn 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng trong và ngoài nước. Đặc biệt ông có nhiều kinh nghiệm trong công tác quản trị điều hành hệ thống, tổ chức bộ máy, quản trị rủi ro, quan hệ khách hàng... Ông từng giữ các vị trí lãnh đạo cao cấp tại Công ty cho thuê tài chính Vietcombank và các ngân hàng: Vietcombank, Shinhan Vina Bank.

Ông là Tiến sỹ kinh tế đồng thời là Cử nhân Luật.



**ÔNG PHẠM QUỐC THANH**

Phó Tổng Giám Đốc

Ông đã có hơn 20 năm hoạt động trong lĩnh vực ngân hàng. Ông có nhiều kinh nghiệm trong công tác Quản trị rủi ro, xây dựng và định hướng kinh doanh vĩ mô cho Khối Khách hàng doanh nghiệp. Ông từng nắm giữ nhiều vị trí lãnh đạo cao cấp tại các ngân hàng HSBC, ACB, ABBank, Techcombank.

Ông là Cử nhân ngành tín dụng ngân hàng và Cử nhân ngoại ngữ.



**ÔNG LÊ THANH TÙNG**

Phó Tổng Giám Đốc kiêm Chánh văn phòng Lãnh đạo

Ông đã gắn bó với HDBank hơn 17 năm qua các chức vụ như: Giám đốc chi nhánh, Giám đốc khu vực. Với năng lực lãnh đạo và sự nhạy bén, ông đã quản lý, phát triển hoạt động kinh doanh của các CN/PGD trong phạm vi khu vực, đóng góp không nhỏ vào công tác mở rộng mạng lưới hoạt động, góp phần vào sự tăng trưởng vượt bậc của HDBank trong thời gian qua. Ông có nhiều năm kinh nghiệm làm việc, quản lý trong các công ty tài chính, ngân hàng trước khi gia nhập HDBank và hiện là Bí Thư Đảng Bộ HDBank.

Ông là Thạc sỹ Quản Trị Kinh Doanh và Cử nhân Luật.



**BÀ NGUYỄN ĐOÀN DUY ÁI**

Phó Tổng Giám Đốc

Bà là một người phụ nữ năng động, tự tin và giàu kiến thức trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng. Trong suốt thời gian gắn bó với HDBank, Bà đã có đóng góp không nhỏ vào thành công của ngân hàng, đặc biệt là trong lĩnh vực Kinh doanh tiền tệ, đảm bảo an toàn thanh khoản cho toàn hệ thống, đóng góp vào thành công của HDBank hôm nay. Hiện tại, Bà đang quản lý các đơn vị trong khu vực Tp.HCM, kiêm Giám đốc Chi nhánh Sài Gòn. Trước khi đến với HDBank, Bà đã từng công tác nhiều năm trong lĩnh vực kinh doanh xuất nhập khẩu, thanh toán quốc tế và tài chính ngân hàng tại Techcombank.

Bà là Cử nhân ngành Tín dụng Ngân hàng.



**ÔNG PHẠM VĂN ĐẦU**

Giám Đốc Tài Chính

Ông có trên 15 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng. Trong đó, ông am hiểu và nắm vững các nghiệp vụ về tín dụng, kế toán, tài chính, nguồn vốn và kế hoạch. Ông là người nắm giữ nhiệm vụ quan trọng trong lĩnh vực tài chính của Ngân hàng, đảm bảo nguồn vốn được sử dụng hiệu quả nhất, đồng thời xây dựng các kế hoạch chi tiết cho quá trình phát triển của HDBank.

Ông là Thạc sỹ kinh tế.



**ÔNG PHẠM THIÊN LONG**

Phó Tổng Giám Đốc

Ông có hơn 15 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng. Với những kiến thức đa dạng về thị trường Việt Nam, ông đã góp phần xây dựng và phát triển hoạt động của Khối khách hàng doanh nghiệp HDBank, đẩy mạnh hợp tác giữa HDBank với những đơn vị lớn, uy tín trong và ngoài nước. Bên cạnh đó, ông cũng chịu trách nhiệm đa dạng các sản phẩm dịch vụ, hỗ trợ tối đa cho doanh nghiệp Việt Nam, góp phần thúc đẩy kinh tế phát triển. Ông từng nắm giữ các vị trí quan trọng tại những ngân hàng như: HSBC, ACB, ABBANK...

Ông tốt nghiệp Cao học về Quản lý Quốc tế của Trường Quản lý ESCP-EAP, Pháp và là Thạc sỹ chuyên ngành Tài chính Trường Quản lý AIT ở Thái Lan. Ông cũng trải qua những khóa đào tạo và làm việc ngắn hạn tại hơn 20 nước trên thế giới (Mỹ, Pháp, Canada...).



**BÀ PHAN THỊ TRÂM ANH**

Giám đốc Khối Vận hành

Bà đã có gần 20 năm gắn bó với HDBank và kinh nghiệm qua nhiều lĩnh vực nghiệp vụ ngân hàng. Với năng lực lãnh đạo, sự nhạy bén, bà đã có nhiều đóng góp lớn cho HDBank trong việc điều hành hoạt động kinh doanh trong các năm qua, đặc biệt là điều hành Khối Vận hành triển khai thành công mô hình Quản lý hỗ trợ tín dụng tập trung; điều phối Quỹ tiền mặt tập trung; quản lý và giám sát công tác vận hành trên toàn hệ thống..., góp phần đổi mới chất lượng dịch vụ của HDBank.

Bà là Cử nhân Kinh tế, Cử nhân Ngoại ngữ và Cử nhân Luật.



**ÔNG TRẦN THÁI HÒA**

Phó Tổng Giám Đốc

Ông là người giàu kinh nghiệm làm việc và quản lý trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng với hơn 20 năm công tác tại các ngân hàng khác nhau. Trước khi gia nhập HDBank vào tháng 05/2015, ông đã có 13 năm làm việc tại ngân hàng Nhà nước TP. Hồ Chí Minh, và 7 năm tại VietABank với vai trò lãnh đạo như Trưởng phòng, Phó Tổng Giám đốc.

Ông là Cử nhân trường Đại học Ngân hàng TP.HCM.



**ÔNG TRẦN QUỐC ANH**

Giám đốc Khối Khách hàng cá nhân

Ông đã có 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng. Đặc biệt, ông có nhiều kinh nghiệm và đam mê kinh doanh trong lĩnh vực Ngân hàng Bán lẻ hiện đại. Trước khi gia nhập HDBank, ông đã có nhiều năm làm việc tại ACB với nhiều vị trí quan trọng tại Khối Bán lẻ như Giám đốc Sản phẩm, Giám đốc Trung tâm tín dụng, Phó trưởng Ban Tín dụng Hội sở...

Ông là Cử nhân ngành Ngân hàng Đại học Ngân hàng TP. HCM.



# BÁO CÁO QUẢN TRỊ NGÂN HÀNG

## Cơ sở pháp lý của mô hình quản trị của HDBank

Mô hình tổ chức quản trị của HDBank được thực hiện theo Quy chế tổ chức và hoạt động của HDBank tại Quyết định 119B/2013/QĐ-HĐQT ngày 02/07/2013.

## Các Ủy ban

Hội đồng quản trị HDBank có các Tiểu ban/Hội đồng trực thuộc, bao gồm Ủy ban Nhân sự, Ủy ban Quản lý Rủi ro, Ủy ban ALCO, Ủy ban Tín dụng và Ủy ban Công nghệ. Các Ủy ban đều có sự tham gia của các thành viên của Hội đồng Quản trị, hoạt động theo quy chế do Hội đồng Quản trị ban hành và thường xuyên tổ chức các cuộc họp định kỳ với mục đích tư vấn, đề xuất cho HĐQT các vấn đề thuộc thẩm quyền của mình liên quan công tác quản trị, điều hành ngân hàng.

- Ủy ban Nhân sự: Thành lập theo Quyết định 14F/2016/QĐ-HĐQT ngày 26/02/2016, hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Ủy ban nhân sự tại Quyết định 18/2013/QĐ-HĐQT ngày 19/03/2013. Ủy ban có 05 thành viên, do Bà Lê Thị Băng Tâm đảm nhiệm chức vụ Chủ tịch Ủy ban.
- Ủy ban Quản lý Rủi ro: Thành lập theo Quyết định 14D/2016/QĐ-HĐQT ngày 26/02/2016, hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Ủy ban Quản lý Rủi ro tại Quyết định 203/2013/QĐ-HĐQT ngày 07/11/2013. Ủy ban có 06 thành viên, do Bà Nguyễn Thị Tâm đảm nhiệm chức vụ Chủ tịch Ủy ban.
- Ủy ban ALCO: Thành lập theo Quyết định 14E/2016/QĐ-HĐQT ngày 26/02/2016, hoạt động theo Quy chế về Quản lý Tài sản Nợ và Tài sản Có tại Quyết định 77/2013/QĐ-HĐQT ngày 22/05/2013. Ủy ban có 11 thành viên, do Bà Nguyễn Thị Phương Thảo đảm nhiệm chức vụ Chủ tịch Ủy ban.
- Ủy ban Tín dụng: Thành lập theo Quyết định 139E/2014/QĐ-HĐQT ngày 15/09/2014, hoạt động theo Quy chế phê duyệt tín dụng tại Quyết định 239/2012/QĐ-HĐQT ngày 30/12/2012). Ủy ban có 14 thành viên, do Bà Nguyễn Thị Phương Thảo đảm nhiệm chức vụ Chủ tịch Ủy ban.
- Ủy ban Công nghệ: Thành lập theo Quyết định 14C/2016/QĐ-HĐQT ngày 26/02/2016: có 03 thành viên, do Ông Lim Peng Khoon đảm nhiệm chức vụ Chủ tịch Ủy ban.

## Chính sách phân cấp quản lý

Tương ứng với mô hình quản trị, hệ thống quản trị tại HDBank gồm: Hội đồng Quản trị, Ban Điều hành, Ban Kiểm soát. HDBank đã ban hành các văn bản nội bộ có liên quan gồm:

- Quy chế tổ chức và hoạt động của Hội đồng quản trị ban hành kèm theo Quyết định 111B/2013/QĐ-HĐQT ngày 26/06/2013.
- Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban Kiểm soát ban hành kèm theo Quyết định 55B/2013/QĐ-HĐQT ngày 26/06/2013.
- Quy chế làm việc của Tổng Giám đốc ban hành kèm theo Quyết định 123/QĐ-NHCPN ngày 27/12/1999 và Quyết định sửa đổi bổ sung số 115/2013/QĐ-HĐQT ngày 27/06/2013.
- Hệ thống ủy quyền nội bộ từ Tổng Giám đốc – Người đại diện theo pháp luật cho các Giám đốc Chi nhánh, Trưởng Phòng Giao dịch thực hiện quản lý, điều hành hoạt động kinh doanh tại Chi nhánh/Phòng Giao dịch do mình quản lý.

## Chính sách đối với giao dịch của các bên liên quan

Khi thực hiện giao dịch với Khách hàng, HDBank luôn tuân thủ thực hiện theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng đối với các đối tượng là người có liên quan. Đối với các giao dịch với các Bên có liên quan, HDBank thực hiện nghiêm túc thủ tục thông qua quyết định của cấp có thẩm quyền, ký kết giao dịch công khai, minh bạch, vì lợi ích của HDBank và phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước. Bên cạnh đó, HDBank đã xây dựng chính sách nội bộ để cụ thể hóa về các đối tượng Khách hàng HDBank cho vay, hạn chế cho vay theo quy định của Pháp luật, thực hiện chế độ báo cáo, công khai các lợi ích có liên quan của người quản lý, điều hành HDBank và những người có liên quan của họ, thực hiện việc kê khai về người có liên quan của HDBank theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

## Hệ thống lương thưởng theo kết quả hoạt động kinh doanh

HDBank thực hiện đúng và đầy đủ các chính sách đối với người lao động như tiền lương, tiền thưởng, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

Hệ thống lương, cơ chế thưởng, phạt rõ ràng, công minh gắn thu nhập CBNV tại các đơn vị trên toàn hệ thống với hiệu quả làm việc, động viên kịp thời những cá nhân có thành tích tốt và xuất sắc. Năm 2016, HDBank đã dành phần lớn từ Quỹ lương kinh doanh của

năm để làm Quỹ khen thưởng cho tập thể, cá nhân đạt thành tích xuất sắc trong hoạt động kinh doanh. HDBank là ngân hàng có mức thưởng cao nằm trong top 5 của hệ thống Ngân hàng. Đồng thời cũng có các chế tài phù hợp đủ mạnh với các CBNV vi phạm kỷ luật và không hoàn thành nhiệm vụ. Bên cạnh các chế độ và phúc lợi được cải tiến, HDBank cũng luôn quan tâm đến việc phát triển nghề nghiệp của CBNV.

Công tác đào tạo đã được triển khai hiệu quả, đáp ứng kịp thời nguồn nhân lực phục vụ cho hệ thống, triển khai đào tạo đồng đều tại các khu vực theo tỉ lệ cán bộ và nhân viên, thực hiện đào tạo cho từng vị trí chức danh, đảm bảo toàn bộ Chương trình, kế hoạch được triển khai đồng bộ như nhau nhằm nâng cao hiệu quả công việc, tạo hình ảnh chuyên nghiệp cho HDBank.

## Hệ thống báo cáo, thông tin kịp thời minh bạch

**Báo cáo KM:** phục vụ nhu cầu giao dịch, truy xuất dữ liệu, báo cáo của các đơn vị kinh doanh và Hội sở. Đây cũng là kênh trao đổi thông tin, hỗ trợ các giao dịch online giữa Hội sở và các chi nhánh, phòng giao dịch, các đơn vị sự nghiệp, đơn vị trực thuộc khác trong toàn hệ thống HDBank.

**Báo cáo quản trị:** bao gồm các báo cáo được thiết lập theo định kỳ hàng ngày, tháng, quý, năm, về quản trị rủi ro, vận hành, PR, đánh giá năng lực cạnh tranh của HDBank, đánh giá thực hiện kế hoạch của các ĐVKD nhằm phục vụ nhu cầu quản trị điều hành của Hội đồng Quản trị và Ban lãnh đạo.

## Quan hệ và thông tin với các cổ đông

HDBank luôn chú trọng thực hiện các nghĩa vụ với cổ đông dựa trên nguyên tắc tuân thủ pháp luật và đảm bảo lợi ích cao nhất, công bằng cho các bên. Các quyền lợi về tài sản, quyền được nhận thông tin, được tham gia ý kiến và các quyền lợi khác của cổ đông theo Luật Doanh nghiệp, Luật Các tổ chức tín dụng và Điều lệ Ngân hàng đều được đảm bảo.

Những khó khăn chung của nền kinh tế trong những năm qua cộng với sự khủng hoảng của ngành ngân hàng tài chính, sự ảm đạm của thị trường chứng khoán đã tác động bất lợi lên hoạt động của ngành ngân hàng, khiến nhiều ngân hàng kinh doanh thua lỗ hoặc lợi nhuận suy giảm rõ rệt trong các năm qua. Tuy nhiên, trong bối cảnh khó khăn, năm 2013 HDBank đã thực hiện thành công xuất sắc kế hoạch sáp nhập với DaiABank và mua lại 100% công ty tài chính HDFinance, đưa ngân hàng lên một vị thế mới, đồng thời vẫn tiếp tục duy trì được hoạt động kinh doanh có lãi và trả cổ tức hàng năm cho các cổ đông.

Năm	2012	2013	2014	2015	2016
Tỷ lệ lợi nhuận trên cổ phiếu EPS(VND/cổ phiếu)	814	434 (*)	585	633	911

(\*) Tỷ lệ chia cổ tức và EPS trên áp dụng riêng cho HDBank, không bao gồm DaiABank

Trong điều hành hoạt động ngân hàng, để đảm bảo giá trị tài sản của cổ đông, HDBank quy định rõ Các hợp đồng giao dịch với thành viên Hội đồng quản trị, thành viên Ban kiểm soát, Tổng giám đốc, cổ đông lớn và người có liên quan của Người quản lý, thành viên Ban kiểm soát, cổ đông lớn của Ngân hàng, công ty con, công ty liên kết của ngân hàng có giá trị lớn hơn 20% (hai mươi phần trăm) vốn điều lệ của Ngân hàng ghi trong báo cáo tài chính đã kiểm toán gần nhất thì phải được Đại hội đồng cổ đông chấp thuận trước khi ký. Trong trường hợp này, các cổ đông có liên quan không có quyền biểu quyết. Đối với hợp đồng có giá trị bằng hoặc nhỏ hơn 20% (hai mươi phần trăm) vốn điều lệ của Ngân hàng ghi trong báo cáo tài chính đã kiểm toán gần nhất (theo quy định của Ngân hàng nhà nước) thì phải được Hội đồng quản trị chấp thuận trước khi ký. Trong trường hợp này, thành viên có liên quan không có quyền biểu quyết. Thành viên Hội đồng quản trị, thành viên Ban kiểm soát, Tổng giám đốc và các chức danh điều hành khác không được mua hoặc bán hoặc giao dịch cổ phiếu của Ngân hàng hay của các Công ty con khi họ có quyền chiếm hữu thông tin có thể ảnh hưởng đến giá của những cổ phiếu này trong khi các cổ đông khác không có thông tin đó.

Ngoài ra, HDBank luôn đảm bảo thực hiện các quyền lợi được báo cáo thông tin cũng như quyền được tham gia quyết định của mọi cổ đông thông qua việc tổ chức kỹ lưỡng và chu đáo Đại hội cổ đông thường niên đúng theo yêu cầu của Pháp luật. Ngoài ra các cổ đông cũng thường xuyên được cập nhật các thông tin liên quan hoạt động kinh doanh của ngân hàng, những đổi mới trong định hướng hoạt động qua nhiều kênh thông tin từ gửi thư trực tiếp đến công bố thông tin trên trang thông tin điện tử của HDBank. Nội dung trang thông tin điện tử của HDBank ngày càng được đa dạng hóa và hoàn thiện hơn nhằm đảm bảo cổ đông cũng như mọi đối tác của HDBank có một hệ thống cung cấp thông tin về HDBank phong phú, chuyên nghiệp và hiệu quả. Mọi thông tin phản hồi, ý kiến đóng góp của cổ đông luôn được tiếp nhận và xử lý một cách tích cực.

**Kiểm toán nội bộ và trách nhiệm thực hiện các kiến nghị của kiểm toán nội bộ**

Thực hiện theo Quy chế hệ thống kiểm soát nội bộ và kiểm toán nội bộ ban hành kèm theo Quyết định 110/2013/QĐ-TGD.

Là bộ phận trực thuộc Ban kiểm soát, hoạt động dưới chỉ đạo trực tiếp của Ban kiểm soát, là đơn vị chuyên trách thực hiện hoạt động kiểm toán nội bộ, kiểm soát tuân thủ của Ngân hàng. Kiểm toán nội bộ thực hiện rà soát, đánh giá độc lập về sự tuân thủ cũng như tính thích hợp của quy định, chính sách nội bộ, thủ tục, quy trình đã được thiết lập trong Ngân hàng; đưa ra cảnh báo vi phạm, cảnh báo rủi ro và kiến nghị các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của các hệ thống, quy trình, quy định, góp phần bảo đảm Ngân hàng hoạt động an toàn, hiệu quả, đúng pháp luật. Kiểm toán nội bộ của Ngân hàng được tổ chức thành hệ thống thống nhất theo ngành dọc. Tổ chức bộ máy của Kiểm toán nội bộ do Hội đồng quản trị quyết định trên cơ sở đề nghị của Ban kiểm soát.

**Kiểm toán độc lập**

Ngoài bộ phận Kiểm toán nội bộ, HDBank cũng thuê Công ty KPMG Vietnam làm tổ chức kiểm toán độc lập theo quy định của Ngân hàng Nhà nước để kiểm toán các hoạt động của Ngân hàng. Tổ chức kiểm toán độc lập của Ngân hàng sẽ kiểm tra, xác nhận tính trung thực và báo cáo trên cơ sở Báo cáo kế toán hàng năm các khoản thu chi của Ngân hàng và phải chuẩn bị Báo cáo Kiểm toán và trình báo cáo cho Hội đồng quản trị sau kết thúc mỗi năm tài chính. Trong quá trình hoạt động, HDBank đã lựa chọn 01 tổ chức kiểm toán độc lập hàng đầu tại thị trường Việt Nam, đủ điều kiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước để thực hiện kiểm toán các hoạt động của Ngân hàng trong năm tài chính.

**Cam kết lợi ích cao nhất cho đối tác**

“Cam kết lợi ích cao nhất” đối với khách hàng là một trong những chính sách chất lượng trọng tâm, xuyên suốt trong quá trình hoạt động của HDBank trên cơ sở cung cấp các dịch vụ tài chính hoàn hảo, đội ngũ CBNV năng động, chuyên nghiệp, môi trường làm việc hiệu quả, đạt chuẩn mực quốc tế.

Các nội dung trên đã được HDBank cụ thể hóa tại Chính sách chất lượng số 1669/2013/CS-TGD ngày 20/11/2013, Sổ tay chất lượng số 775/2014/ST-TGD ngày 01/04/2014.

**Trách nhiệm xã hội của HDBank**

HDBank nhận thức và coi việc đóng góp cho sự phát triển và thịnh vượng của xã hội, cộng đồng là một phần vai trò, trách nhiệm của Ngân hàng.

Với ý thức trách nhiệm xã hội của mình, HDBank luôn chú trọng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ đóng thuế cho nhà nước, tinh thần bảo vệ và thân thiện với môi trường, bình đẳng giới, chăm lo và nâng cao chất lượng đời sống người lao động, chính sách an toàn lao động, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực xuất sắc... Hàng năm, HDBank đều phân bổ ngân sách cho các hoạt động tài trợ, tích cực tham gia các dự án cộng đồng, hoạt động từ thiện khác nhau như: xây dựng nhà tình thương, trao tặng học bổng cho học sinh nghèo, tạo điều kiện cho những sinh viên nghèo hiếu học có điều kiện tiếp tục vươn lên, cứu trợ đồng bào bị thiên tai, lũ lụt, giúp đỡ trẻ em mồ côi, trẻ em khuyết tật, người già neo đơn, tài trợ các hoạt động văn hóa nghệ thuật, thể thao...

Các hoạt động đóng góp thiết thực vì xã hội đã tạo ra một hình ảnh HDBank tốt đẹp, gắn gũi hơn với cộng đồng, qua đó đã và đang góp phần vào sự bền vững và các thành tựu tăng trưởng của HDBank trong các giai đoạn tiếp theo cũng như sự phát triển kinh tế, đảm bảo an sinh xã hội và tiến trình hội nhập chung của đất nước.

Kế hoạch hành động sắp tới, HDBank sẽ tiếp tục duy trì và tăng cường các chương trình hiện có, thực hiện các sáng kiến mới phù hợp với giá trị cốt lõi là tinh thần sẵn sàng chia sẻ trách nhiệm với cộng đồng và xã hội của HDBank.

**27 năm phát triển bền vững, tiên phong hội nhập**

Năm 2013, HDBank chủ động sáp nhập DaiABank vào HDBank. Đây là thương vụ sáp nhập tự nguyện đầu tiên của hai ngân hàng không thuộc diện yếu kém. Song song đó, HDBank mua lại 100% vốn Công ty Tài chính - Tiêu dùng của Cộng hòa Pháp đầu tư tại Việt Nam - Công ty tài chính Việt-Société Générale (SGVF) và trở thành công ty con của HDBank mang tên HDFinance. Năm 2015, với việc hợp tác chiến lược cùng Tập đoàn Tài chính hàng đầu của Nhật Bản: Credit SAISON thông qua việc đầu tư vào HDFinance và đổi tên thành HD SAISON.

Có thể nói HDBank đã mở đầu xu hướng mua bán sáp nhập tự nguyện của các tổ chức Tài chính - Tín dụng tại Việt Nam.

# Báo cáo hoạt động 2016

- Báo cáo hoạt động chung của Ban Điều hành
- Khối khách hàng Cá nhân
- Khối khách hàng Doanh nghiệp
- Khối khách hàng Doanh nghiệp Lớn & Định chế Tài chính (CIB)
- Khối nguồn vốn & Kinh doanh Tiền tệ
- Khối Quản trị Rủi ro
- Khối Vận hành
- Khối Nhân sự
- Khối Công nghệ Thông tin & Ngân hàng Điện tử
- Công tác An sinh xã hội

*“Lấy tôn chỉ “Cam kết mang lại lợi ích cao nhất” làm phương châm hoạt động, HDBank luôn đồng hành cùng doanh nghiệp và người dân bằng những gói giải pháp tài chính tối ưu, hiệu quả nhất.”*



# BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG CHUNG CỦA BAN ĐIỀU HÀNH

## BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2016 & KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2017

### I. TÌNH HÌNH CHUNG

Tình hình kinh tế toàn cầu năm 2016 vẫn còn nhiều bất ổn, tốc độ tăng trưởng chậm lại ở các nền kinh tế phát triển và một số nền kinh tế mới nổi. Kinh tế Việt Nam có sự phục hồi tích cực, tăng trưởng kinh tế GDP đạt mức 6,21%, lạm phát được kiểm soát ở mức 4,74%, xuất siêu 2,68 tỷ USD phản ánh những nỗ lực của nền kinh tế qua một năm đầy biến động do ảnh hưởng của thiên tai, thảm họa môi trường, sự kiện Brexit, bầu cử Tổng thống Mỹ.

Tình hình hoạt động của ngân hàng năm 2016 tương đối khả quan, với sự chỉ đạo sát sao của HĐQT và nỗ lực của toàn thể CBNV, HDBank đã đạt được kết quả cụ thể như sau:

### II. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2016

#### 1. Các chỉ tiêu chính đã đạt được trong năm 2016 (số liệu hợp nhất)

• Lợi nhuận trước thuế hợp nhất đạt **1.148 tỷ** đồng, tăng **46%** so với năm 2015, trong đó HDBank riêng lẻ đạt **830 tỷ** đồng. Tỷ suất lợi nhuận trên vốn bình quân (ROE) đạt **9,24%**; Tỷ suất lợi nhuận trên tài sản bình quân (ROA) đạt **0,71%**.

• Tổng tài sản đạt **150.294 tỷ** đồng, tăng **41%** so với năm 2015.

• Vốn điều lệ đạt **8.100 tỷ** đồng.

• Tổng vốn huy động đạt **134.189 tỷ** đồng, tăng **47%** so với năm 2015.

• Dự nợ tín dụng hợp nhất đạt **90.121 tỷ** đồng (bao gồm trái phiếu DN) tăng **34%** so với năm 2015; trong đó HDBank riêng lẻ đạt **82.104 tỷ** đồng tăng **30%** so với năm 2015. HDSAISON đạt **8.055 tỷ** đồng, tăng **72%** so với năm 2015.

• Tỷ lệ nợ xấu hợp nhất **1,60%**, trong đó HDBank riêng lẻ là **1,26%**.

• Tỷ lệ an toàn vốn hợp nhất là **12,53%**.

#### 2. Các công tác điều hành

##### 2.1 Huy động vốn:

Tổng huy động vốn đến 31/12/2016 đạt **134.189 tỷ** đồng. Trong đó, huy động thị trường 1 tăng **39%**. Để đạt được kết quả trên, trong năm 2016 HDBank chú trọng cải tiến, đa dạng hóa các sản phẩm, triển khai các sản phẩm mới tích hợp với bán chéo sản phẩm, ứng dụng công nghệ và hàng loạt các chương trình khuyến mãi. Điều này khẳng định uy tín của HDBank trong bối cảnh áp lực cạnh tranh ngày càng tăng.

##### 2.2 Dự nợ tín dụng:

Đến 31/12/2016 dự nợ tín dụng của HDBank đạt **90.121 tỷ** đồng (bao gồm trái phiếu DN). Trong đó, dự nợ tín dụng của HDBank (riêng lẻ) là **82.104 tỷ** đồng, của HD SAISON là **8.055 tỷ** đồng.

Năm 2016, ngoài việc cải tiến, đa dạng hóa sản phẩm, bán chéo sản phẩm giữa Khối KHCN và KHDN, triển khai chương trình tài trợ chuỗi của KHDN,... HDBank còn gia tăng các tiện ích, dịch vụ đi kèm với sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.



Song song với việc tăng trưởng tín dụng theo quy định của NHNN, việc kiểm soát chất lượng tín dụng luôn được HDBank quan tâm hàng đầu. HDBank tập trung xử lý nợ quá hạn/nợ xấu, đẩy mạnh công tác thu hồi nợ.

#### 2.3 Kinh doanh vốn trên thị trường liên ngân hàng:

Thị trường liên ngân hàng năm 2016 vận hành an toàn và hiệu quả, cân đối nguồn vốn & sử dụng vốn tốt, đảm bảo an toàn thanh khoản và khả năng chi trả, quản lý và điều hòa tốt trạng thái ngoại hối, vàng. Hoạt động kinh doanh vốn trên thị trường liên ngân hàng HDBank phát triển mạnh, nâng cao uy tín giao dịch và mức ảnh hưởng trên thị trường, đã có quan hệ rộng khắp với các đối tác, doanh số giao dịch gia tăng đáng kể.

Năm 2016, HDBank trở thành thành viên giao dịch đặc biệt tại Sở giao dịch chứng khoán Hà Nội (tháng 8/2016), được chấp thuận làm thành viên đầu thầu TPCP trên thị trường sơ cấp năm 2017 (tháng 12/2016), thành viên Hiệp hội Trái phiếu Việt Nam (VBMA), trở thành nhà tạo lập thị trường trên thị trường MM và FX liên ngân hàng.

#### 2.4 Hoạt động đầu tư, kinh doanh chứng khoán

Hoạt động đầu tư và kinh doanh chứng khoán luôn tuân thủ chặt chẽ các quy định, quy trình nghiệp vụ của HDBank cũng

như của NHNN, hoạt động quản lý rủi ro cũng luôn được tăng cường.

#### 2.5 Sản phẩm thẻ

Nhằm đáp ứng mọi nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt cho khách hàng trong nước và quốc tế, mang đến những tiện ích vượt trội thể hiện cam kết lợi ích cao nhất cho khách hàng, HDBank là một trong số ít ngân hàng triển khai được đầy đủ các sản phẩm thẻ với công nghệ hiện đại có độ an toàn và bảo mật tối ưu. Năm 2016, HDBank cũng không ngừng gia tăng các tiện ích cộng thêm cho khách hàng qua các chương trình khuyến mãi dành cho chủ thẻ khi mua sắm bằng thẻ HDBank.

#### 2.6 Công nghệ thông tin và phát triển sản phẩm, dịch vụ

Với định hướng phát triển công nghệ, hiện đại hóa ngân hàng, HDBank đã tự động hóa các giao dịch với khách hàng, tăng chất lượng dịch vụ, giảm thiểu chi phí xử lý và vận hành của ngân hàng. Ngoài ra, Công nghệ thông tin đóng vai trò tích cực trong việc hỗ trợ khối kinh doanh trong việc triển khai các sản phẩm và dịch vụ, ứng dụng công nghệ hỗ trợ các chức năng, tiện ích tích hợp trên các sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Năm 2016, công tác quản lý an toàn bảo mật và kiểm soát tuân thủ được kiện toàn, đảm bảo hệ thống vận hành an toàn và thông suốt.

**2.7 Công tác quản lý rủi ro và đảm bảo an toàn trong hoạt động ngân hàng**

Năm 2016, HDBank đánh dấu sự hoàn thiện của hệ thống quản lý rủi ro bằng việc sửa đổi các quy chế, quy định quản lý rủi ro nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, hoàn thiện hệ thống. HDBank đã và đang triển khai công tác tự rà soát các chốt kiểm soát các rủi ro về tín dụng, thị trường, thanh khoản, hoạt động nhằm chủ động phòng chống và cảnh báo kịp thời các rủi ro có thể xảy ra. Chính vì vậy, các tỷ lệ hoạt động của HDBank luôn nằm trong giới hạn cho phép của NHNN. Ngoài ra, HDBank thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo nhằm hoàn thiện kiến thức về quản lý rủi ro, cập nhật quy định mới và nâng cao ý thức quản lý rủi ro từ cấp quản lý đến nhân viên thông qua các chương trình đào tạo.

**2.9 Công tác nhân sự và đào tạo**

Tính đến 31/12/2016, tổng số CBNV của HDBank đạt 11.102 người, trong đó số CBNV HDBank là 4.430 người, HD SAISON là 6.649 người. Với định hướng xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao, hội nhập quốc tế, đáp ứng nhu cầu phát triển của HDBank trong dài hạn, HDBank triển khai chương trình Cán bộ Nguồn tiềm năng 2016 nhằm phát hiện những CBNV ưu tú, có tố chất lãnh đạo đáp ứng nguồn nhân sự cấp cao khi có nhu cầu và tạo điều kiện cho các CBNV xuất sắc khẳng định bản thân, được vinh danh và tìm kiếm cơ hội thăng tiến trong sự nghiệp tại HDBank. Kết quả, HDBank tuyển chọn được 116 CBNV đạt tiêu chuẩn để tham gia các khóa đào tạo vào đầu năm 2017.



Công tác quản trị rủi ro của HDBank trong năm 2016 cũng được định hình qua việc xây dựng lộ trình triển khai Basel II với định hướng trở thành một trong những ngân hàng có hệ thống quản lý rủi ro hiện đại, hoạt động lành mạnh và bền vững, cam kết lợi ích cao nhất cho khách hàng.

**2.8 Công tác vận hành**

Vận hành theo mô hình quản lý tập trung, năm 2016 HDBank đã vận hành tập trung mô quản lý quỹ theo các HUB tại khu vực HCM, Hà Nội, Đồng Nai; quản lý & hỗ trợ tín dụng tập trung tại Hội sở đối với khu vực HCM, miền Bắc, miền Đông Nam Bộ, miền Tây, nhằm đảm bảo tính thống nhất trong hoạt động, hạn chế được chi phí, kiểm soát rủi ro, tăng khả năng cạnh tranh. Trong năm, HDBank cũng đã triển khai chuẩn đồng bộ chất lượng dịch vụ, đã thí điểm và thành công tại một số đơn vị. Bên cạnh đó, nhằm nâng cao chất lượng CBNV trong hoạt động vận hành, HDBank thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo huấn luyện CBNV trong giao tiếp với khách hàng, cập nhật các quy định, chính sách mới ban hành, đồng thời tổ chức các cuộc thi online kiểm tra trình độ nghiệp vụ của CBNV.

Nhằm chuẩn hóa đội ngũ CBNV, HDBank đã xây dựng chuẩn định biên cho từng chức danh trên toàn hệ thống, thường xuyên rà soát đánh giá chất lượng CBNV, có chính sách khuyến khích đối với cán bộ hoàn thành tốt nhiệm vụ và đóng góp lớn vào kết quả hoạt động của HDBank, đồng thời sàng lọc những cán bộ yếu, không hoàn thành chỉ tiêu KPIs.

Bên cạnh việc nâng cao chất lượng nhân sự, chế độ lương thưởng của CBNV cũng được cải thiện nhằm thu hút và giữ chân nguồn nhân lực chất lượng cao.

Năm 2016, HDBank đã tổ chức các khóa đào tạo thường xuyên nhằm nâng cao chất lượng CBNV, đồng thời cử các cán bộ tham gia các khóa đào tạo tại nước ngoài.

**2.10 Phát triển thương hiệu**

Năm 2016, ngành ngân hàng có nhiều biến động lớn, các chính sách thay đổi, hoạt động ngân hàng có nhiều khó khăn, nhiều luồng thông tin nhạy cảm... Tuy nhiên, với sự chỉ đạo của HĐQT và Ban Điều hành theo hướng phát triển ổn định, bền vững, an

toàn, chất lượng, HDBank đã tạo được thiện cảm với khách hàng, đối tác và xây dựng được một hình ảnh thân thiện, tin cậy. HDBank cũng đã thành công trong việc xây dựng chuẩn nhận diện thương hiệu tại tất cả các điểm giao dịch với kiến trúc của logo thể hiện sự phóng khoáng và thân thiện, tăng thêm tính năng động, tạo ra sự kết nối linh hoạt của HDBank với cộng đồng, thiết kế hệ thống nội ngoại thất theo tiêu chuẩn quốc tế với mô hình hiện đại, thân thiện, an toàn cho khách hàng khi đến giao dịch.

Ngoài ra, HDBank được Hãng xếp hạng tín nhiệm Quốc tế Moody's Investors Service xếp hạng tín nhiệm lần đầu ở mức B2, phản ánh năng lực tài chính tốt và triển vọng phát triển bền vững của HDBank trong dài hạn.

**2.11 Mạng lưới hoạt động**

Tính đến ngày 31/12/2016, tổng số điểm giao dịch trên toàn hệ thống HDBank là 221 điểm bao gồm: 1 Trụ sở chính, 1 Văn phòng đại diện Khu vực miền Bắc, 52 Chi nhánh, 167 Phòng giao dịch và 7.500 điểm giao dịch trải rộng trên khắp cả nước.

Năm 2016, HDBank thường xuyên rà soát, đánh giá, sắp xếp lại hệ thống mạng lưới giao dịch nhằm khai thác hiệu quả tiềm năng của các địa bàn, đồng thời có thể tiếp cận và phục vụ khách hàng theo từng phân khúc nhanh nhất với chất lượng tốt nhất.

**2.12 Công tác đoàn thể và hoạt động cộng đồng**

Bên cạnh hoạt động kinh doanh hiệu quả, năm 2016 HDBank tích cực tham gia các hoạt động an sinh-xã hội nhằm khẳng định trách nhiệm với cộng đồng và cũng là nét văn hóa đặc trưng mà HDBank đã xây dựng và phát huy trong nhiều năm qua. Cụ thể, HDBank đã tài trợ chi phí xây dựng 6 nhà tình thương cho gia đình hộ nghèo tại Nam Định, Vĩnh Long, Quảng Nam; tài trợ gần 2.000 thẻ BHYT cho bà con hộ cận nghèo tại các tỉnh Bến Tre, Đồng Tháp, Nam Định, Vĩnh Long; tài trợ chi phí 1.000 ca phẫu thuật mắt cho bà con nghèo bị đục thủy tinh thể tại TP. HCM, Bình Thuận, Lâm Đồng, Kiên Giang; tặng quà, thực phẩm, quần áo ấm cho bà con vùng cao, tặng học bổng cho học sinh nghèo, cứu trợ cho đồng bào bị lũ lụt ở miền Trung. Ngoài ra, HDBank còn đồng hành cùng Giải Cờ vua Quốc tế HDBank lần 6 năm 2016 thu hút sự tham gia của trên 180 kỳ thủ đến từ 16 quốc gia trên thế giới.

**3. Tình hình thực hiện các dự án chiến lược phát triển dài hạn của HDBank**

Định hướng tầm nhìn trở thành một tập đoàn tài chính hàng đầu với cốt lõi là Ngân hàng Thương mại thuộc top dẫn đầu tại Việt Nam, có sản phẩm và dịch vụ khách hàng vượt trội, mạng lưới quốc tế, hoạt động hiệu quả và có thương hiệu được các khách hàng tự hào tin dùng. Để đạt được mục tiêu trên, HDBank xây dựng mô hình tài chính 2017-2021, để ra các mục tiêu và giải pháp đối với công tác quản trị điều hành, nguồn nhân lực, đa dạng đối tượng khách hàng, đa dạng sản phẩm dịch vụ, đa dạng kênh phân phối, ứng dụng công nghệ trong công tác hỗ trợ, vận hành.

Trong năm đầu tiên thực hiện các chiến lược, HDBank đã đạt được các kết quả:

- Cơ cấu tổ chức được định hình theo mô hình quản trị tiên tiến nhằm rút ngắn thời gian xử lý giao dịch, tăng cường kiểm soát rủi ro, đảm bảo an toàn trong hoạt động.
- Hoàn thiện phần mềm quản lý nhân sự với đa dạng các tiện ích đảm nhiệm vai trò quản trị nguồn nhân lực tại ngân hàng phục vụ các kế hoạch kinh doanh sắp triển khai trong thời gian tới.
- Tuyển chọn được các CBNV theo đề án "Cán bộ nguồn tiềm năng năm 2016" nhằm đưa ra các giải pháp để giải quyết vấn đề thiếu hụt nhân sự cho những vị trí quản lý.
- Định hướng các Khối xây dựng chương trình hành động 2017.
- Triển khai các giải pháp thực hiện mô hình ngân hàng bán lẻ với đa dạng sản phẩm dịch vụ theo từng phân khúc khách hàng.

**4. Các giải thưởng đạt được trong năm 2016**

Năm 2016 HDBank nhận 12 giải thưởng trong và ngoài nước. Trong đó có 05 giải thưởng lớn là những điểm nhấn nổi bật khẳng định thương hiệu HDBank uy tín và đáng tin cậy:

- Cờ thi đua của Chính phủ.
- Cờ thi đua của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- Bằng khen của Thủ tướng.
- Đề xuất thành công 79 kỷ niệm chương Vì sự nghiệp Ngân hàng Việt Nam (do NHNN VN trao tặng) cho 79 cá nhân là Cán bộ nhân viên HDBank trên toàn hệ thống.
- Hãng xếp hạng tín nhiệm Quốc tế Moody's Investors Service xếp hạng lần đầu cho HDBank ở mức B2, mức tín nhiệm cao và triển vọng ổn định.
- Doanh nghiệp quản lý tốt nhất tại khu vực châu Á do tạp chí Euromoney trao tặng.

**5. Kết quả thực hiện Chương trình hành động năm 2016****Chương trình 1:****Nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh song song với việc chú trọng công tác quản lý rủi ro**

- Công tác hỗ trợ vận hành thông suốt, nhanh chóng, an toàn và hiệu quả theo mô hình quản lý tập trung.
- Công tác quản lý rủi ro: rà soát, sửa đổi các quy định quy chế phù hợp với thực tế hoạt động và quy định của NHNN.

**Chương trình 2:****Phát triển công nghệ - hiện đại hóa Ngân hàng**

- Công tác tự động hóa trong giao dịch với khách hàng được đẩy mạnh, tiết giảm được thời gian, chi phí xử lý và vận hành của ngân hàng.
- Tự động hóa các báo cáo cơ quan chức năng theo quy định của NHNN.
- Xây dựng các phần mềm quản lý rủi ro phù hợp với thực tế hoạt động.
- Ứng dụng công nghệ hỗ trợ các chức năng, tiện ích tích hợp trên các sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng, các sản phẩm dịch vụ hiện đại đã được triển khai.
- Cải tiến và hoàn thiện hệ thống tiếp nhận và xử lý sự cố, phàn nàn của khách hàng.
- Triển khai hệ thống giám sát Công nghệ thông tin và ATM ,...

**Chương trình 3:****Xây dựng văn hóa doanh nghiệp, nâng cao chất lượng nhân sự, củng cố công tác đào tạo thông qua việc chuẩn hóa chương trình đào tạo và nâng cao năng lực giảng viên.**

- Tuyển dụng CBNV theo đúng chuẩn định biên.
- Nâng cao chất lượng nhân sự, chuẩn hóa đào tạo CBNV theo chức danh, triển khai chương trình cán bộ nguồn có tiềm năng.
- Triển khai chương trình quản lý nhân sự iHRP, dự kiến đưa vào hoạt động năm 2017.
- Phát triển và uy trì hệ thống ISO và 5S trên diện rộng.

**Chương trình 4:****Nâng cao chất lượng dịch vụ và chăm sóc khách hàng**

- Triển khai chuẩn đồng bộ chất lượng dịch vụ, đánh giá chất lượng dịch vụ Đơn vị kinh doanh theo định kỳ hàng quý, thực hiện luân chuyển CBNV mảng dịch vụ khách hàng và ngân quỹ.
- Tổ chức các chương trình đào tạo CBNV về cách hành xử đúng chuẩn, lịch thiệp có văn hóa trong giao tiếp với khách hàng, tổ chức thi nghiệp vụ online định kỳ đối với nhóm chức danh dịch vụ khách hàng.
- Triển khai việc tiếp nhận và xử lý các thông tin phản hồi từ khách hàng qua Facebook HDBank.
- Triển khai chăm sóc khách hàng định kỳ theo dịp Lễ, Tết, kỷ niệm thành lập doanh nghiệp,...đặc biệt là khách hàng VIP, khách hàng mang lại nhiều lợi nhuận cho HDBank.
- Tự động hóa các thủ tục giao dịch với khách hàng nhằm giảm thiểu thời gian thao tác, tăng hiệu quả hoạt động và hạn chế được rủi ro.

**Chương trình 5:****Tăng cường kỷ cương, kỷ luật, trách nhiệm cá nhân, chuẩn mực và đạo đức nghề nghiệp**

Ban hành nội quy lao động và quy trình xử lý kỷ luật, trong năm 2016 đã phát hiện kịp thời và xử lý triệt để các trường hợp vi phạm và không gây ảnh hưởng nghiêm trọng cho HDBank.

### III. KẾ HOẠCH KINH DOANH 2017

#### 1. Các chỉ tiêu kinh doanh trọng yếu 2017

Theo định hướng phát triển ngành ngân hàng năm 2017 của NHNN: ổn định mặt bằng lãi suất, kiểm soát tăng trưởng tín dụng, kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, hoàn thiện và phát triển hệ thống thanh toán và dịch vụ ngân hàng trên nền tảng công nghệ hiện đại gắn liền với đảm bảo an ninh mạng, đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế. HDBank đề ra mục tiêu chiến lược định hướng tầm nhìn trở thành Tập đoàn tài chính hàng đầu cốt lõi, là Ngân hàng Thương mại thuộc top dẫn đầu tại Việt Nam. Năm 2017, HDBank xây dựng Kế hoạch kinh doanh với các chỉ tiêu như sau:

ĐVT: tỷ đồng

CHỈ TIÊU	KẾ HOẠCH 2017 HỢP NHẤT	TĂNG TRƯỞNG **
Tổng tài sản	178.800	19%
Vốn điều lệ	8.829	9%
Huy động thị trường 1	124.000	20%
Dư nợ tín dụng	107.760	20%
Tỷ lệ nợ xấu/Tổng dư nợ	<3%	
Lợi nhuận trước thuế	1.300	13%
Lợi nhuận sau thuế	1.000	9%
ROA	0,6%	
ROE	9,3%	
Mạng lưới điểm giao dịch	240	

(\*\*) Ghi chú: tỷ lệ tăng trưởng của HDBank riêng lẻ là 16% và 2.400 tỷ đồng cho vay các dự án ngành điện, HD SAISON là 26%

#### 2. Chương trình hành động chung của HDBank trong năm 2017 là tập trung vào:

##### Chương trình 1: Tăng trưởng bền vững, tín dụng hiệu quả, lợi nhuận tối ưu

- Duy trì và phát triển ổn định các chỉ tiêu kinh doanh như huy động, cho vay, lợi nhuận, chú trọng tăng thu dịch vụ đạt 10% trong tổng thu nhập.
- Tăng hiệu quả hoạt động của các Khối kinh doanh, đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng khách hàng cá nhân (KHCCN), tăng huy động khách hàng doanh nghiệp (KHĐN).
- Phát triển đa dạng sản phẩm dịch vụ theo từng phân khúc khách hàng, đề xuất các sản phẩm mới mang nét đặc trưng riêng của HDBank.
- Đẩy mạnh bán hàng theo chuỗi liên kết, tăng cường hoạt động bán chéo, tăng cường các gói dịch vụ đi kèm sản phẩm.
- Tăng trưởng tín dụng an toàn, hiệu quả, kiểm soát nợ xấu mới phát sinh, đảm bảo tỷ lệ nợ xấu toàn hàng dưới 3% theo quy định của NHNN.
- Sử dụng hiệu quả chi phí hoạt động, phấn đấu trở thành một trong những ngân hàng đứng đầu về lợi nhuận trong hệ thống Ngân hàng Thương mại.

##### Chương trình 2: Phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý và vận hành Ngân hàng

- Giảm thiểu giấy tờ, thủ tục cho nghiệp vụ huy động cho vay.
- Tự động hóa và ứng dụng công nghệ trong công tác quản lý và vận hành.
- Phát triển công nghệ, xây dựng ứng dụng, tiện ích trên các thiết bị di động, khuyến khích khách hàng sử dụng kênh giao dịch tự động ngoài kênh giao dịch tại quầy
- Tăng cường công tác quản lý, giám sát rủi ro, áp dụng tiêu chuẩn quản lý an ninh thông tin vào hệ thống Công nghệ thông tin HDBank.

##### Chương trình 3: Tăng cường quản lý rủi ro, giám sát, kiểm soát và thu hồi nợ xấu

- Hoàn thiện công cụ Quản lý rủi ro, hệ thống hỗ trợ Quản lý rủi ro, công tác giám sát kiểm tra.

- Tăng cường phối hợp Đơn vị kinh doanh xử lý và thu hồi nợ xấu hiện hữu, kiểm soát và khống chế nợ xấu mới phát sinh.

- Tái cấu trúc sắp xếp lại bộ máy Phòng Xử lý nợ theo mô hình quản lý tập trung.

##### Chương trình 4: Xây dựng văn hóa doanh nghiệp, nâng cao chất lượng nhân sự.

- Xây dựng nguồn nhân lực đủ về số lượng và chất lượng nhằm đảm bảo cho sự phát triển ngày càng lớn mạnh và bền vững của HDBank.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ nhân sự.
- Kiểm soát quỹ lương và xây dựng chính sách đãi ngộ giữ chân người tài.
- Xây dựng đoàn kết nội bộ.
- Nâng cao ý thức, trách nhiệm của mỗi CBNV trong công việc, hoạt động.

- Thường xuyên kiểm tra, phát hiện, xử lý kịp thời các CBNV vi phạm, đồng thời có chế độ khen thưởng đối với những CBNV chấp hành tốt, phát hiện những sai phạm và báo cáo kịp thời.

##### Chương trình 5: Phát triển thương hiệu HDBank

- Nghiên cứu, đo lường sức khỏe thương hiệu HDBank.
- Thay đổi giao diện HDBank theo công nghệ mới tự động thích ứng với các thiết bị số & các giao diện IOS, Android, Window Phone...
- Đẩy mạnh quảng bá sản phẩm dịch vụ HDBank kỹ thuật số, youtube, facebook,...
- Đẩy mạnh công tác truyền thông trên báo, mạng xã hội, các kênh truyền hình thông qua hoạt động tài trợ.

#### IV. KẾT LUẬN

Trong năm 2016, mặc dù kinh tế toàn cầu tăng trưởng chậm, kinh tế trong nước hồi phục tích cực nhưng vẫn còn một số khó khăn. Tuy nhiên, với sự quan tâm, chỉ đạo kịp thời của Hội đồng Quản trị, Ban kiểm soát là sự nỗ lực của tập thể CBNV trên toàn hệ thống và sự tin tưởng của toàn thể cổ đông, HDBank đã đạt được những kết quả rất khả quan; các chỉ tiêu quản trị, tài chính được quản lý chặt chẽ, hiệu quả và đảm bảo được mục tiêu phát triển bền vững, an toàn. HDBank tự tin sẽ hoàn thành kế hoạch kinh doanh 2017, thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.



## KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

### KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2016

#### TÍN DỤNG

*Tăng trưởng bền vững và hiệu quả*

Đổi mới, đa dạng hóa hệ thống sản phẩm nhằm cung cấp các giải pháp tài chính phong phú, cạnh tranh, đáp ứng đa dạng nhu cầu vay vốn của khách hàng phù hợp theo từng vùng miền.

“ Không ngừng phát triển để mang lại lợi ích cao nhất cho khách hàng, HDBank đã và đang triển khai các giải pháp tài chính toàn diện dành cho khách hàng cá nhân ”

#### VỀ CƠ CẤU TÍN DỤNG

HDBank chú trọng phát triển trọng tâm lĩnh vực nông nghiệp và thương mại sản xuất. Năm 2016, cho vay sản xuất kinh doanh chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng cơ cấu cho vay của HDBank.

#### Cho vay sản xuất kinh doanh

Với mục tiêu lấy khách hàng làm trọng tâm, HDBank xây dựng các sản phẩm sản xuất kinh doanh đặc biệt siêu linh hoạt về phương thức cho vay, trả nợ, đơn giản hóa chứng từ theo đặc thù từng ngành nghề...; liên kết và cho vay khách hàng theo chuỗi đối với các ngành hàng nông nghiệp, thực phẩm, thức uống, hàng tiêu dùng.

Chính sách cho vay sản xuất kinh doanh của HDBank phù hợp với định hướng phát triển nông nghiệp nông thôn, tạo nguồn vốn ổn định cho các hoạt động sản xuất kinh doanh và thương mại của Nhà nước và Chính phủ.



SỐ LƯỢNG KHÁCH HÀNG: **1.508.030** KHÁCH HÀNG  
 SỐ LƯỢNG TÀI KHOẢN MỞ MỚI: **555.583** TÀI KHOẢN  
 TĂNG TRƯỞNG DỰ NỢ: **5.782 tỷ đồng**  
 (TĂNG **25,26%** SO VỚI NĂM 2015)

#### Cho vay bất động sản

Đây là một trong những sản phẩm luôn được cải tiến phù hợp với nhu cầu thị trường và định hướng quản lý rủi ro của HDBank. Chú trọng đẩy mạnh khai thác phân khúc khách hàng có thu nhập trung bình khá trở lên có nhu cầu mua nhà phố, nhà chung cư để ở với nhiều chính sách ưu đãi hấp dẫn, thủ tục nhanh gọn đã thu hút sự quan tâm lớn cũng như nhận được sự hưởng ứng nhiệt tình từ phía khách hàng và các chủ đầu tư, qua đó đảm bảo tính bền vững và hiệu quả của tín dụng HDBank.

Kênh liên kết đối tác cũng được HDBank đẩy mạnh, thêm cơ hội cho khách hàng sở hữu căn hộ mơ ước với việc thế chấp chính căn hộ thuộc bất động sản dự án liên kết và khách hàng được hưởng các lợi ích gia tăng từ HDBank.

#### Cho vay mua ô tô

HDBank đã tập trung triển khai cho vay theo định hướng, xây dựng các chương trình phát triển cho vay theo từng dòng xe, theo đối tác liên kết, quy trình xử lý hồ sơ được cải tiến tối ưu, mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng.





## HUY ĐỘNG, DỊCH VỤ

*Sinh lời và An toàn*

Năm 2016, HDBank tiếp tục hoàn thiện việc tinh gọn sản phẩm dịch vụ và đồng nhất trên toàn hệ thống nhằm mang đến tiện ích gia tăng vượt trội cho khách hàng.

Khách hàng có nhiều sự lựa chọn với những sản phẩm huy động sinh lời cao, đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau: gửi tiết kiệm nhận lãi linh hoạt (nhận lãi cuối kỳ, định kỳ, đầu kỳ); gửi tiền tích lũy theo định kỳ kèm ưu đãi gói bảo hiểm HDBank tặng kèm; tiền gửi thanh toán linh hoạt tích hợp nhiều tiện ích (như thanh toán tiền điện, nước, vé máy bay, bảo hiểm, học phí, nợ vay,...). Bên cạnh đó, trong năm 2016, HDBank cũng đã gia tăng thêm nhiều tiện ích dịch vụ dành cho khách hàng giao dịch tại quầy và qua Internet Banking như: Thanh toán phí bảo hiểm nhân thọ, thanh toán tiền mua hàng trả góp, thanh toán các hóa đơn dịch vụ với các đối tác liên kết, mở tiết kiệm tích lũy Bảo ngân online ...

Đi đôi với những sản phẩm tiện ích đa dạng là những chương trình khuyến mại nổi tiếp trong năm đã mang đến hàng ngàn cơ hội trúng thưởng cho khách hàng tham gia như chương trình "Gửi tiền HDBank - Trúng vàng ký - Đón xuân như ý", "Hè tỷ phú - Vui thú Châu Âu", "Bếp ấm gia đình - Nhà mình tỷ phú". Không chỉ là cơ hội nhận được những món quà ý nghĩa, tiện dụng mà đã có khách hàng nhận được các giải thưởng lớn như thẻ tiết kiệm 1 tỷ đồng, 1 kg vàng SJC..., góp phần tăng trưởng huy động ổn định, bền vững.



## DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (SMART BANKING)

*Bảo mật và thông minh*

HDBank tự hào cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử với các tiện ích đầy đủ, cạnh tranh và vượt trội so với thị trường như:

- Chuyển tiền trong nước (trong/ngoài hệ thống HDBank qua số tài khoản, chuyển tiền nhanh qua số thẻ/số tài khoản, chuyển tiền định kỳ, chuyển tiền nhận bằng số CMND).
- Nạp tiền điện thoại di động trả trước cho tất cả các mạng viễn thông.
- Thanh toán cước điện thoại di động trả sau, thanh toán cước ADSL, Homephone, PSTN, cước vé máy bay, tiền điện, tiền nước, tiền bảo hiểm nợ vay...
- Gửi tiết kiệm Online.

Dịch vụ Smart Banking của HDBank đang chiếm vị trí nhất định trong thị phần các ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử đồng thời là một trong những ngân hàng khai thác tốt nhất các tính năng của dịch vụ ngân hàng hiện đại. Trong bối cảnh thị trường gặp nhiều vấn đề liên quan đến tính bảo mật thông tin tài khoản, giao dịch điện tử của khách hàng, HDBank đã liên tục đảm bảo an toàn, giữ vững niềm tin của người dùng.

## ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2017

### SẢN PHẨM TÍN DỤNG

Cải tiến tổng thể quy trình, thủ tục nhằm cắt giảm thời gian xử lý hồ sơ tối đa, đơn giản hóa chứng từ hồ sơ vay vốn nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro tín dụng chặt chẽ, chuyên môn hóa các khâu tác nghiệp và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng trên toàn hệ thống HDBank.

Cải tiến sản phẩm cho vay nông nghiệp phù hợp đặc tính cây trồng, vật nuôi tại từng địa phương, triển khai cho vay theo chuỗi, cho vay theo nhóm khách hàng tại địa phương.

Phát triển các phẩm cho vay du học, du lịch, xuất khẩu lao động, chữa bệnh..., đáp ứng đa dạng nhu cầu khách hàng.

Xây dựng cơ chế linh hoạt trong chính sách lãi suất, phí, cung cấp sản phẩm dịch vụ với lợi ích tối ưu, phát triển mạng lưới khách hàng bền vững, mang lại nhiều giá trị gia tăng cho khách hàng và đối tác.

### HUY ĐỘNG

Tiếp tục xây dựng cấu trúc sản phẩm tiền gửi đa dạng, tập trung phục vụ lợi ích của nhóm phân khúc khách hàng mục tiêu. Phát triển thêm nhóm sản phẩm bảo hiểm đi cùng để mang đến nhiều lợi ích hơn nữa cho khách hàng.

Bên cạnh đó, tập trung đẩy mạnh xây dựng sản phẩm tiền gửi thanh toán theo dạng gói và đầy đủ các lựa chọn, nhằm giúp cho khách hàng được cung cấp trọn gói các dịch vụ kèm theo khi sử dụng tài khoản tiền gửi thanh toán.

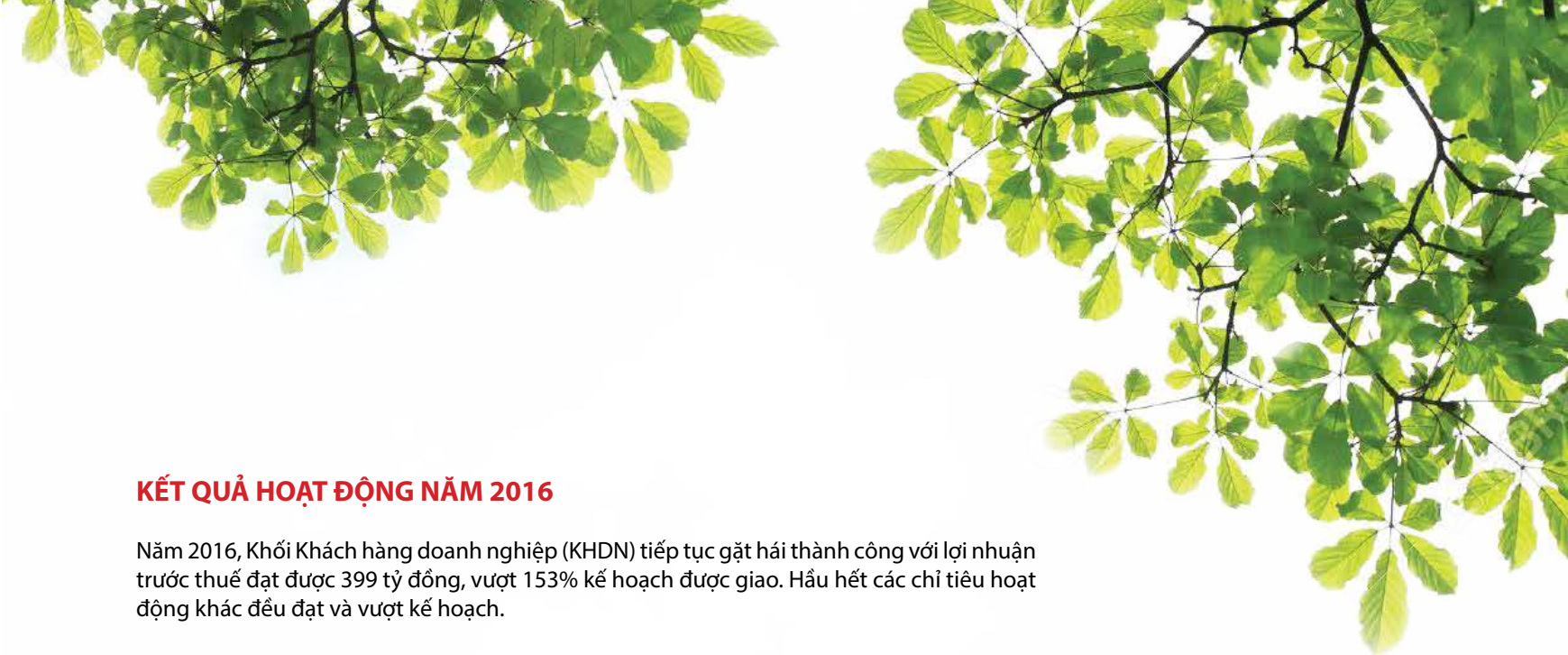
### KHUYẾN MẠI

Năm 2017, HDBank sẽ tiếp tục triển khai nhiều chương trình khuyến mại nhằm tri ân khách hàng - những người mang lại giá trị cốt lõi cao nhất cho ngân hàng. HDBank cũng là đơn vị đang độc quyền thực hiện tổ chức, tài trợ các sự kiện có tầm vóc quốc gia và quốc tế: Giải vô địch Quốc gia & Cúp Quốc gia Futsal HDBank 2017, Giải Cờ vua quốc tế HDBank 2017,...

## KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP



Tín dụng doanh nghiệp **TĂNG 46%**  
 tăng trưởng cao hơn tốc độ tăng trưởng  
 tín dụng bình quân của ngành là **18%**  
 trong đó nợ quá hạn,  
 nợ xấu được kiểm soát **< 1%**



### KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2016

Năm 2016, Khối Khách hàng doanh nghiệp (KHDN) tiếp tục gặt hái thành công với lợi nhuận trước thuế đạt được 399 tỷ đồng, vượt 153% kế hoạch được giao. Hầu hết các chỉ tiêu hoạt động khác đều đạt và vượt kế hoạch.

### HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN

Ngày 28/11/2016, Hãng xếp hạng quốc tế Moody's Investor Service công bố kết quả xếp hạng lần đầu cho HDBank ở mức B2, với triển vọng ổn định. Việc được cơ quan xếp hạng uy tín hàng đầu thế giới đánh giá cao đã tiếp nối chuỗi thành công trong nỗ lực khẳng định uy tín đối với hoạt động tiền gửi của cộng đồng doanh nghiệp tại HDBank.

Năm 2016, tốc độ tăng trưởng tiền gửi của Khối KHDN đạt mức 60,5%, cao hơn mặt bằng chung của toàn hệ thống. Tiền gửi không kỳ hạn duy trì ở mức 35% - 39% tổng huy động. Có được kết quả này, do Khối KHDN đã triển khai đa dạng các loại sản phẩm huy động, tăng cường chăm sóc khách hàng tiền gửi thanh toán.



HDBank là Ngân hàng TMCP duy nhất được ủy thác tham gia giải ngân vốn từ Quỹ Phát triển Doanh nghiệp Nhỏ và Vừa



### HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG

Trong năm 2016, Khối KHDN đã triển khai nhiều cơ chế chính sách nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ tín dụng, tăng tính hiệu quả trong việc thẩm định hồ sơ cụ thể như: thí điểm triển khai dịch vụ ưu tiên thẩm định một số KHDN tốt, có đội chuyên gia tái thẩm định chuyên trách xử lý các hồ sơ của KHDN NVV (SMEs); triển khai đội phản ứng nhanh, hỗ trợ lớn để hỗ trợ ĐVKD trong việc tăng tốc thẩm định các hồ sơ vay lớn, có yêu cầu kỹ thuật phân tích cao. Ngoài ra, Khối KHDN cũng đã triển khai thành công mô hình tính toán TOI để làm cơ sở ra quyết định tăng/giảm lãi suất cho vay KHDN dựa trên cơ sở thu nhập mang lại của KHDN đó cho HDBank.

Tiếp nối thành công trong công tác triển khai các sản phẩm tín dụng được thiết kế phù hợp với đặc thù từng vùng miền, ngành trong các năm qua, Khối KHDN đã triển khai sản phẩm cho vay dệt may, nhựa.

HDBank đã tạo điểm nhấn trên thị trường với hàng loạt chương trình tài trợ chuỗi; triển khai rộng khắp trên toàn quốc 10 chương trình chuỗi, cụ thể như tài trợ nhà phân phối của Công ty Bia và Nước Giải Khát Việt Nam, Tổng Công ty Bia rượu nước giải khát Sài Gòn (Sabeco), Tổng Công ty Cổ phần Bia rượu nước giải khát Hà Nội (Habeco); tài trợ cho các đại lý của Công ty Vinamilk, Hanoimilk, Coca Cola, tài trợ cho nhà phân phối của các Công ty Xăng Dầu; tài trợ xe ô tô vận tải; tài trợ cho nhà phân phối thức ăn chăn nuôi, phân bón, và thuốc bảo vệ thực vật; chuỗi cung ứng của Công ty Cổ phần CP Việt Nam.

Ngoài các sản phẩm lõi, HDBank còn triển khai các chiến dịch bán hàng có sức lan tỏa lớn như: Chương trình KHDN giải ngân lần đầu LÃI SUẤT SIÊU RẺ; chương trình ƯU ĐÃI LÃI SUẤT VND dành cho KHDN năm 2016.

Năm 2016, HDBank là Ngân hàng TMCP duy nhất cùng các ngân hàng thương mại có vốn Nhà nước được ký hợp đồng hợp tác nhận ủy thác vốn từ Quỹ Phát triển Doanh nghiệp Nhỏ và Vừa (SMEDF). Quỹ có nguồn giá trị 2.000 tỷ đồng và hiện chỉ giải ngân thông qua 03 ngân hàng. Thông qua HDBank, các DNNVV có thêm cơ hội để cải tiến công nghệ, nâng cao năng lực sản xuất kinh doanh. Các đối tượng DNNVV được tài trợ bao gồm: DN đổi mới sáng tạo, DN trong lĩnh vực nông lâm nghiệp thủy sản, công nghiệp chế biến, chế tạo và cung cấp nước, hoạt động quản lý và xử lý rác thải, nước thải. Mặc dù mới tham gia nhưng HDBank đã giải ngân tới DNNVV, cho thấy tính thiết thực của nguồn vốn và cơ sở khách hàng, quy trình vận hành của HDBank đã đáp ứng phù hợp để trở thành cầu nối hiệu quả giữa Quỹ SMEDF và các DN. Khi tham gia tài trợ những doanh nghiệp này, HDBank đã hỗ trợ tích cực cho DN và đóng góp vai trò trong việc nâng cao công nghệ sản xuất, bảo vệ môi trường. Chính phủ hiện rất quan tâm và dự kiến sắp tới sẽ có nhiều dự án có nguồn tài trợ cho các DNNVV tương tự, do vậy HDBank sẽ tiếp tục tham gia các dự án hỗ trợ DNNVV trong lĩnh vực tín dụng xanh để nâng cao thương hiệu NGÂN HÀNG XANH trong tương lai.

Chương trình tài trợ DNNVV vay vốn cơ quan Hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA) đã bước qua năm thứ 9 tại HDBank, được gắn liền với tên chương trình JBIC- JICA. Số lượng khách hàng biết tới chương trình và doanh số giải ngân tăng mạnh qua các năm.

NĂM	2012	2013	2014	2015	2016
Số lượng khách hàng tham gia lũy kế	21	52	141	307	327
Doanh số giải ngân lũy kế (tỷ đồng)	34	73	167	390	558

### DỊCH VỤ NGÂN HÀNG DOANH NGHIỆP

Hoạt động Thanh toán Quốc tế (TTQT) cũng là một hoạt động nổi bật, chiếm 1/2 tổng thu phí dịch vụ mang lại của Khối KHDN. Trên thị trường quốc tế, HDBank đã thiết lập quan hệ đại lý khoảng 400 ngân hàng và chi nhánh tại nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới, bao gồm toàn bộ các thị trường trọng yếu. Hoạt động TTQT tại HDBank luôn nhận được sự tin cậy của khách hàng và các đối tác là các định chế tài chính.

Doanh số TTQT đạt gần 1.6 tỷ USD trong năm 2016. Thu nhập từ phí dịch vụ là 158 tỷ VND, đạt 141% kế hoạch được giao.



## ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2017

Năm 2017, HDBank - CMB hướng đến mục tiêu tiếp tục phát triển bền vững, tăng trưởng kinh doanh hiệu quả, thông qua các chương trình hoạt động chính yếu:

### Mở rộng cơ sở khách hàng SMEs tăng 24%

Mục tiêu đạt lũy kế gần 30.000 khách hàng, chú trọng công tác thu hút khách hàng mới thông qua: Cơ chế tín chấp một phần dành cho KHDN SMEs hiệu quả, uy tín; triển khai các chương trình cho vay với nguồn vốn giá rẻ; phát triển khách hàng là nhà phân phối/ đại lý cung ứng của các khách hàng nhân, thuộc các chuỗi do HDBank tài trợ; mở rộng kết nối với các Sở Kế hoạch và Đầu tư, Ban quản lý KCN, KCX, Hiệp hội ngành nghề; đẩy mạnh các hoạt động marketing như: mở fanpage/online marketing via facebook; phát triển dịch vụ Japan Desk để tiếp cận và kết nối với khách hàng tiềm năng; triển khai các Trung tâm bán SMEs tại các địa bàn, vùng kinh tế trọng điểm để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

### Tăng trưởng nhanh và chuyên biệt đối với hoạt động tín dụng với mức tăng trưởng trên 30% và kiểm soát nợ xấu phát sinh mới dưới mức 1%

Phân khúc khách hàng SMEs tiếp tục là mục tiêu triển khai chính của Khối KHDN trong năm 2017. Trong đó, trọng tâm phát triển khách hàng vay bổ sung vốn lưu động; tài trợ thương mại đi kèm với sử dụng dịch vụ. Ngoài ra, Khối KHDN sẽ triển khai áp dụng các tiện ích công nghệ, cơ chế, chính sách mới để hỗ trợ xử lý nhanh hồ sơ khách hàng như: phần mềm chuẩn hóa cấp hạn mức và quản lý dòng tiền cho nhà thầu thi công, mô hình chuyên gia phê duyệt, chính thức hóa đội tái thẩm định khách hàng SMEs, Tờ trình chuyên biệt cho sản phẩm cho vay thấu chi tiền điện, thuế, ô tô, tài trợ chuỗi...

### Huy động mở rộng kênh khai thác tăng trên 21%

Tiếp tục duy trì và nâng tỉ lệ huy động không kỳ hạn; chính sách chăm sóc khách hàng tiến gửi lớn đi vào chiều sâu; bám sát thị trường để điều chỉnh lãi suất huy động phù hợp; quản lý hiệu quả dòng tiền của khách hàng vay về tài khoản; tăng các tiện ích trên Internet Banking như tiền gửi có kỳ hạn trên Internet Banking, mở tài khoản online, mở L/C trên Internet Banking...nhằm tăng số lượng giao dịch trên tài khoản.



### Tăng năng lực thu phí dịch vụ

Khuyến khích đội ngũ quan hệ KHDN quan tâm bán chéo các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng hiện hữu; lồng ghép sử dụng dịch vụ trong cơ chế phê duyệt ưu đãi lãi suất cho vay đảm bảo TOI (mô hình tính toán thu nhập một khách hàng mang lại mang lại) từ khách hàng tối thiểu bằng hoặc cao hơn so với chuẩn quy định; xây dựng và cung cấp các gói dịch vụ mới để tăng thu phí, cụ thể như: tài trợ các nhà thầu đáp ứng yêu cầu phát triển xây dựng như bảo lãnh dự thầu, thực hiện hợp đồng, bảo hành,... nhằm tăng thu phí đồng thời khép kín việc tài trợ các dự án bất động sản bằng cách tài trợ cho các nhà thầu.

### Nhân sự

Tuyển dụng đủ định biên để phục vụ cho mục tiêu phát triển trong năm 2017 và các năm về sau. Triển khai chương trình quy hoạch kế thừa đối với các chức danh lãnh đạo ở các cấp nhằm tạo động lực làm việc và gắn bó của nhân viên giỏi với HDBank.

Với những hành động cụ thể, rõ ràng cho từng mục tiêu hoạt động, Khối KHDN tự tin năm 2017 sẽ tiếp tục là năm thành công của Khối trong việc đóng góp vào thành tựu chung của HDBank.



## KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP LỚN VÀ ĐỊNH CHẾ TÀI CHÍNH (CIB)

Năm 2016, Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn và Định chế Tài chính (CIB) đã có những đóng góp quan trọng vào thành công chung của HDBank, khẳng định uy tín của HDBank trên thị trường trong nước và quốc tế.

### KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2016

Với kế hoạch hành động cụ thể cùng tinh thần đoàn kết, nỗ lực của đội ngũ nhân sự giàu kinh nghiệm, nhiệt huyết, Khối CIB đã có bước tiến lớn về hiệu quả kinh doanh. Số lượng khách hàng Doanh nghiệp lớn tăng trưởng 15%, số dư huy động tăng 8%, dư nợ tăng 40%, đem về mức lợi nhuận cao gấp hơn 5 lần so với cùng kỳ năm trước. Chất lượng tín dụng tiếp tục được duy trì ở mức cao nhất. Nhiều tập đoàn, tổng công ty lớn như EVN, VNPT, Viettel, Petrolimex, PVN, Vinamilk, Hoa Sen Group, Vinacomin, SCTV... đã và đang là khách hàng của HDBank trong nhiều năm qua.



Trước đó, vào năm 2015, HDBank tạo dấu ấn khi là ngân hàng TMCP đầu tiên được Chính phủ và Bộ Tài chính lựa chọn là cơ quan cho vay lại các Dự án từ nguồn vốn vay quốc tế như Dự án Cải cách ngành điện giai đoạn 3 (DPL3) vay vốn Ngân hàng Thế giới (World Bank) trị giá 128 triệu USD. Năm 2016, HDBank tiếp tục được Bộ Tài chính ký Hợp đồng Ủy quyền Cho vay lại đối với Công ty Cổ phần Cấp nước Đồng Nai để thực hiện Dự án Cấp nước Nhơn Trạch Đồng Nai giai đoạn 2 từ nguồn vốn vay ODA của Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA) với trị giá 14,91 tỷ Yên Nhật (tương đương 3.000 tỷ đồng), Dự án Hiệu quả năng lượng khu vực thành thị tại Hà Nội và TP.HCM, vay vốn ODA trị giá 100 triệu Euro từ Ngân hàng Tái thiết Đức (KfW), Dự án Nâng cấp trang thiết bị y tế cho Trung tâm Ung bướu – Bệnh viện Chợ Rẫy (TP. HCM), sử dụng vốn ODA do Chính phủ Áo tài trợ với trị giá 40 triệu Euro...

Đến hết năm 2016, HDBank đã được chọn làm cơ quan cho vay lại và ngân hàng phục vụ tại 6 dự án sử dụng vốn ODA, với tổng trị giá vốn quản lý tương đương trên 500 triệu USD. Các dự án này đã khẳng định sự tin tưởng của Bộ Tài chính và Ngân hàng Nhà nước đối với HDBank, nâng cao uy tín của HDBank trên thị trường quốc tế, đồng thời minh chứng cho cam kết của HDBank trong việc đem lại lợi ích cao nhất cho cộng đồng, xã hội.

Đặc biệt, tháng 11/2016, Hãng xếp hạng tín nhiệm Quốc tế Moody's Investors Service vừa công bố kết quả xếp hạng lần đầu cho HDBank ở mức B2, với triển vọng ổn định. Đây là một cột mốc quan trọng trong nỗ lực không ngừng khẳng định uy tín của HDBank và hướng tới các chuẩn mực quản trị ngân hàng hiện đại của thế giới. Với kết quả này, HDBank trở thành một trong những ngân hàng TMCP

không có vốn Nhà nước chi phối được Moody's xếp hạng cao nhất tại Việt Nam.

Bên cạnh đó, HDBank tiếp tục được Ngân hàng Phát triển châu Á (ADB) và các ngân hàng thương mại hàng đầu thế giới như Wells Fargo và JPMorgan Chase của Mỹ, ICBC của Trung Quốc, Commerzbank và Deutsche Bank của Đức, BNP Paribas của Pháp, Intesa Sanpaolo của Italy, Bank of Tokyo – Mitsubishi UFJ của Nhật,... cấp hạn mức tín dụng, để xuất tăng cường hợp tác trong các mảng nghiệp vụ như tài trợ thương mại, tài trợ chuỗi cung ứng, quản lý tiền mặt, hỗ trợ đào tạo, cùng nhiều mảng hoạt động dịch vụ ngân hàng khác. Tất cả những thành công trên đều có dấu ấn đậm nét của Khối CIB với vai trò những đại sứ thương hiệu, cầu nối HDBank với các tập đoàn, tổng công ty, tổ chức, định chế tài chính trong nước và quốc tế.

### ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2017

Với nền tảng ngày càng được củng cố một cách vững chắc, Khối CIB hướng tới năm 2017 với quyết tâm chinh phục những mục tiêu mới nhằm góp phần hiện thực hóa chiến lược phát triển HDBank trong giai đoạn 2017 - 2020.

Bên cạnh những chỉ tiêu định lượng như tăng trưởng huy động bình quân 30%/năm, tăng trưởng cho vay bình quân 20%/năm, lợi nhuận tăng bình quân 30%/năm trong vòng 5 năm tới, Khối CIB tiếp tục chú trọng nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ phù hợp với từng đối tượng khách hàng, đặc biệt phát triển các sản phẩm liên quan đến hoạt động dịch vụ như bảo lãnh, tài trợ thương mại, thanh toán quốc tế, phục vụ cho việc phát triển các khách hàng chuỗi; tăng cường duy trì và mở rộng cơ sở khách hàng là các tập đoàn, tổng công ty, tổ chức lớn có uy tín như Tổng cục Hải quan, Tổng cục thuế, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam,... để triển khai các dịch vụ ngân hàng hiện đại; tích cực tham gia các dự án sử dụng vốn ODA quốc tế hiệu quả.



Song song, Khối CIB tiếp tục giữ vai trò đầu mối trong việc mở rộng mạng lưới ngân hàng đại lý quốc tế, phát huy tối đa sự hợp tác hỗ trợ từ các Định chế tài chính, các Tổ chức quốc tế. Mục tiêu đề ra đó là mang lại các cơ hội phát triển kinh doanh không chỉ cho HDBank, mà còn hỗ trợ các khách hàng của HDBank tối ưu

hiệu quả trong lĩnh vực kinh doanh của mình, đặc biệt trong các hoạt động Thanh toán Quốc tế, tài trợ thương mại tại các thị trường nước ngoài trọng yếu, đồng thời khẳng định hơn nữa vị thế của HDBank trong hành trình hội nhập thị trường tài chính toàn cầu.

### MỘT SỐ KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC TIÊU BIỂU

HDBANK NHIỀU NĂM LIÊN ĐƯỢC CÁC CƠ QUAN CHÍNH PHỦ LỰA CHỌN PHỤC VỤ CÁC DỰ ÁN LỚN



HDBANK SỞ HỮU QUAN HỆ ĐỐI TÁC TRUYỀN THỐNG, TIN CẬY VỚI CÁC TẬP ĐOÀN, TỔNG CÔNG TY LỚN



HDBANK - ĐỐI TÁC UY TÍN, NĂNG ĐỘNG VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐỊNH CHẾ TÀI CHÍNH HÀNG ĐẦU THẾ GIỚI



## KHỐI NGUỒN VỐN VÀ KINH DOANH TIỀN TỆ



### KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2016

#### HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ NGUỒN VỐN, KINH DOANH TIỀN TỆ VÀ ĐẦU TƯ

Hoạt động quản lý nguồn vốn, kinh doanh tiền tệ và đầu tư của HDBank năm 2016 đã có sự tăng trưởng và phát triển vượt bậc. Hoạt động kinh doanh đã được mở rộng cả về quy mô lẫn hiệu quả. Thông qua các hoạt động trên thị trường và kết quả đạt được, HDBank tiếp tục khẳng định vị thế, uy tín trên thị trường tiền tệ và thị trường vốn; duy trì vai trò chủ động và tích cực trong hoạt động giao dịch về nguồn vốn, đầu tư và kinh doanh tiền tệ.

#### Hoạt động quản lý nguồn vốn

HDBank luôn đảm bảo an toàn tuyệt đối về thanh khoản, khả năng thanh toán hàng ngày, đảm bảo các tỷ lệ về dự trữ bắt buộc và khả năng thanh toán trong suốt quá trình hoạt động, việc quản lý thanh khoản đã tuân thủ nguyên tắc thận trọng, theo các quy định của Basel II, các tỷ lệ khả năng thanh toán của HDBank tại các thời điểm đều cao hơn mức yêu cầu của NHNN. Bên cạnh đó HDBank thực hành thử nghiệm căng thẳng (stress test) định kỳ, đưa ra các biện pháp dự phòng để xử lý trong trường hợp khủng hoảng thanh khoản.

Việc cân đối và quản lý nguồn vốn đảm bảo mục tiêu sử dụng nguồn vốn hiệu quả, ưu tiên phát triển tín dụng cho vay khách hàng cá nhân và doanh nghiệp với lãi suất thấp; sử dụng nguồn vốn dư thừa khả dụng vào các mục đích kinh doanh và đầu tư sinh lợi cao và an toàn.

HDBank đã vận hành một cách khá hoàn chỉnh cơ chế FTP giữa Hội sở và các Chi nhánh, giữa Sở kinh doanh và Sở ngân hàng của Khối Nguồn vốn, tạo điều kiện kích thích phát triển kinh doanh và xác định hiệu quả kinh doanh một cách chính xác và công bằng. Cơ chế vận hành quản lý Sở kinh doanh và Sở ngân hàng đã theo sát một số tiêu chí của Basel II, có tiêu chí phân biệt và phân bổ giao dịch giữa hai Sở và cơ chế FTP phù hợp.

#### Hoạt động kinh doanh vốn trên thị trường liên ngân hàng

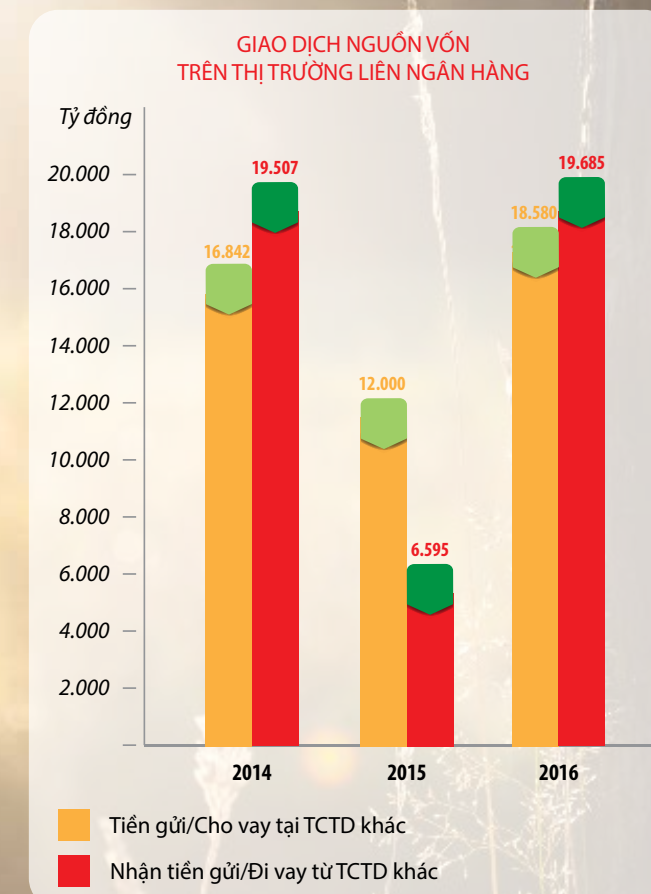
Bên cạnh việc quản lý an toàn nguồn vốn, HDBank cũng đã sử dụng và khai thác rất hiệu quả nguồn vốn huy động và nguồn vốn liên ngân hàng để thực hiện kinh doanh nguồn



vốn. Không chỉ chú trọng đến việc đa dạng sản phẩm, nghiệp vụ và tăng trưởng về quy mô, thị phần trên thị trường tiền tệ, HDBank còn luôn đảm bảo sự uy tín, hỗ trợ đối tác, cạnh tranh lành mạnh, góp phần điều tiết cung – cầu tiền tệ và sự ổn định trên thị trường liên ngân hàng theo chủ trương chính sách của NHNN. HDBank không sử dụng nguồn vốn thị trường liên ngân hàng để cho vay, đầu tư trên thị trường 1.

Đến thời điểm 31/12/2016, số dư tiền gửi/cho vay trên thị trường liên ngân hàng đạt 18.580 tỷ đồng, tăng 54,8% so với năm 2015 và số dư nhận tiền gửi/đi vay trên thị trường liên ngân hàng đạt 19.685 tỷ đồng, tăng 198,5% so với năm 2015.

Năm 2016, HDBank phát hành cũng thêm 1,030 tỷ trái phiếu trung và dài hạn, nâng tổng số dư vốn huy động lũy kế qua phát hành giấy tờ có giá đạt 5.860 tỷ đồng, chiếm 5,7% tổng vốn huy động tiền gửi khách hàng, góp phần nâng cao năng lực nguồn vốn của ngân hàng. Đặc biệt trong năm 2016, HDBank đã phát hành thành công 1.000 tỷ trái phiếu tăng vốn cấp 2, kỳ hạn 10 năm nâng số dư lũy kế đạt 2.500 tỷ đồng. Việc phát hành thành công trái phiếu tăng vốn cấp 2 đã góp phần nâng cao năng lực tài chính, tăng hệ số an toàn vốn và khả năng cho vay của Ngân hàng.



**Hoạt động kinh doanh ngoại tệ**

Thị trường ngoại hối 2016 tuy có ổn định hơn so với năm 2015 nhưng cũng có những đợt biến động mạnh do ảnh hưởng bởi các sự kiện kinh tế chính trị trên thế giới như sự kiện Brexit, bầu cử Tổng thống Mỹ,... Trong bối cảnh đó, hoạt động kinh doanh ngoại tệ trong năm 2016 đã hạn chế được rủi ro, tránh được những biến động bất lợi của thị trường, hoạt động kinh doanh đã đạt được tốc độ tăng trưởng mạnh dù các doanh nghiệp vẫn chưa thật sự thoát khỏi khó khăn, nhu cầu thanh toán ngoại tệ không lớn, không có nhiều cơ hội kinh doanh và chịu sự cạnh tranh gay gắt về thị phần. HDBank đã tích cực duy trì, mở rộng và đa dạng hóa khách hàng, đẩy mạnh kinh doanh tự doanh, đồng thời kết hợp chặt chẽ với kinh doanh vốn trong hoạt động bán chéo và tăng cường sản phẩm phái sinh song song với việc chủ động, linh hoạt trong công tác nắm bắt, phân tích thông tin thị trường.

Năm 2016, HDBank tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng Công nghệ thông tin và ban hành đầy đủ các quy định liên quan, mang lại hiệu quả đáng kể trong hoạt động kinh doanh ngoại tệ cũng như nâng cao năng lực quản lý và tuân thủ về quản lý rủi ro, quản lý trạng thái ngoại hối.

Đến 31/12/2016, doanh số mua và bán ngoại tệ đạt 14,3 tỷ USD, tăng 46% so với năm 2015 và lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh ngoại tệ & công cụ phái sinh tiền tệ đạt 203 tỷ đồng, tăng 178 tỷ đồng tương đương 689% so với năm 2015. Năm 2016 là năm hoạt động kinh doanh ngoại hối của HDBank có mức lợi nhuận cao nhất từ trước tới nay.

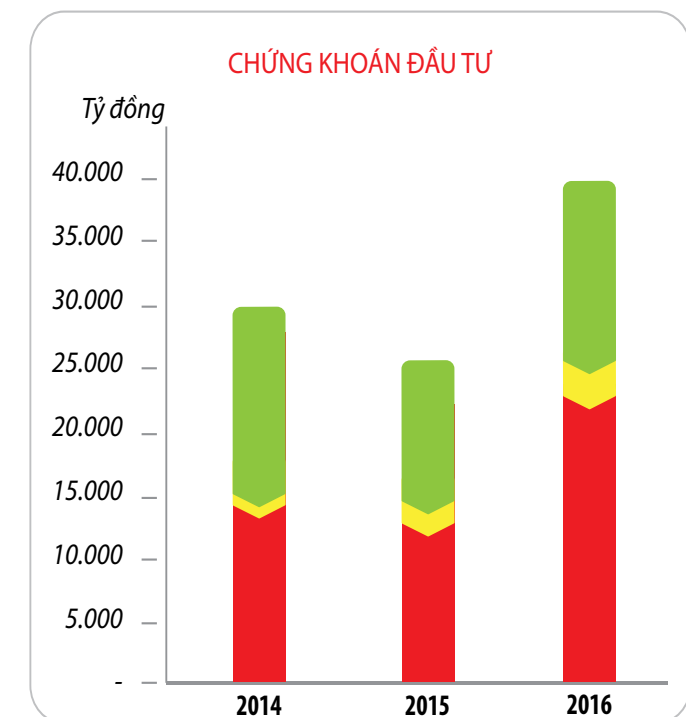
**Hoạt động kinh doanh vàng**

Với mạng lưới 116 điểm giao dịch mua bán vàng trải rộng cả nước, HDBank đã góp phần cung cấp, đáp ứng nhu cầu trao đổi và mua bán vàng miếng của khách hàng cũng như ổn định chính sách về vàng của NHNN. Đến 31/12/2016, doanh số mua vào và bán ra của vàng đạt hơn 44 ngàn lượng SJC.

**Hoạt động đầu tư và kinh doanh chứng khoán**

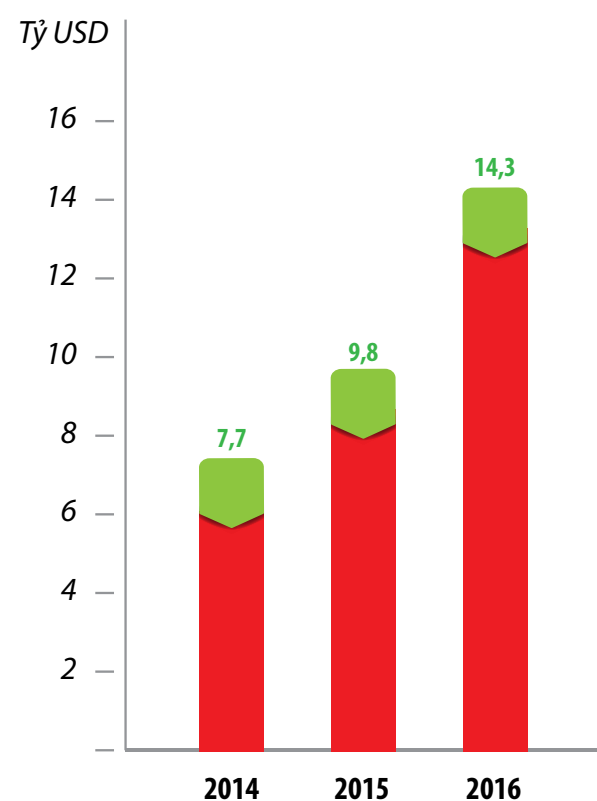
Năm 2016, HDBank trở thành thành viên giao dịch chính thức tại Sở giao dịch chứng khoán Hà Nội (HNX), làm tiền đề cho việc trở thành thành viên đầu thầu Trái phiếu Chính phủ năm 2017. Hoạt động đầu tư và kinh doanh chứng khoán tiếp tục khẳng định vai trò chủ đạo và chiếm tỷ lệ đáng kể trong kết quả kinh doanh của HDBank. Năm 2016, HDBank tiếp tục đẩy mạnh hoạt động kinh doanh Trái phiếu Chính phủ và Trái phiếu Chính phủ bảo lãnh (TPCP&CPBL) và là một trong những thành viên tích cực và thường xuyên trên cả thị trường sơ cấp và thứ cấp, thành viên có thị phần giao dịch lớn. Danh mục nắm giữ cũng như doanh số giao dịch mua bán TPCP&CPBL của HDBank đã gia tăng đáng kể, đa dạng về loại và kỳ hạn và loại trái phiếu, nâng cao vị trí và uy tín trên thị trường. Bên cạnh đó, hoạt động đầu tư và kinh doanh Trái phiếu doanh nghiệp và chứng khoán vốn cũng đã được cơ cấu lại danh mục theo hướng giảm tỷ trọng trong danh mục đầu tư. Đến 31/12/2016, danh mục nắm giữ TPCP&CPBL và Tín phiếu NHNN đạt 24.445 tỷ đồng (tăng hơn 14 ngàn tỷ đồng so với năm 2015), danh mục Trái phiếu doanh nghiệp và chứng khoán vốn đạt 8.743 tỷ đồng (giảm 2.078 tỷ đồng, giảm 192% so với năm 2015) và lợi nhuận từ các hoạt động mua bán chứng khoán đầu tư và kinh doanh (bao gồm góp vốn, mua cổ phần) đạt 246 tỷ đồng, giảm 62% so với năm 2015.

Hoạt động đầu tư và kinh doanh chứng khoán cũng được cơ cấu lại theo nguyên tắc tuân thủ quy định của pháp luật, theo đó Ngân hàng tập trung và phát triển kinh doanh chứng khoán nợ (TPCP và TPDN), sắp xếp và cơ cấu lại hoạt động đầu tư kinh doanh chứng khoán vốn theo quy định mới.

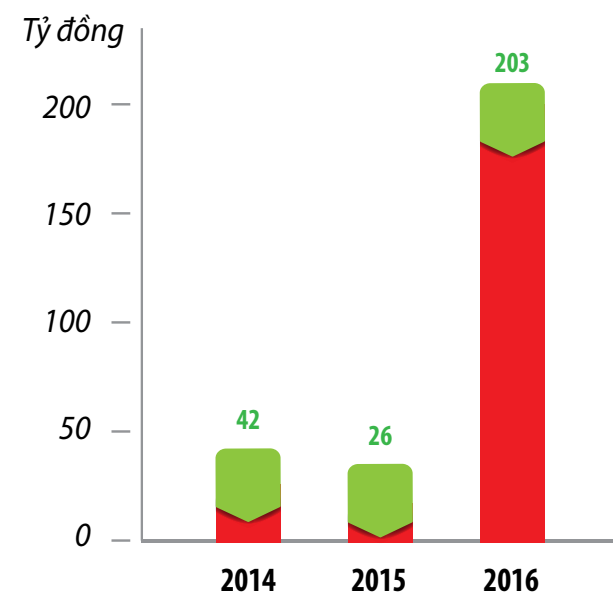


Loại chứng khoán	2014	2015	2016
CHỨNG KHOÁN TỔ CHỨC KINH TẾ	12.593	10.821	8.743
CHỨNG KHOÁN TỔ CHỨC TÍN DỤNG	824	1.710	2.500
TRÁI PHIẾU CHÍNH PHỦ & CHÍNH PHỦ BẢO LÃNH	12.176	10.109	24.445
TÍN PHIẾU NHNN	-	-	-

**DOANH SỐ MUA VÀ BÁN NGOẠI TỆ**



**LỢI NHUẬN TỪ KINH DOANH NGOẠI TỆ VÀ CÔNG CỤ PHÁI SINH TIỀN TỆ**





## ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2017

- Đảm bảo cân đối an toàn và sử dụng hiệu quả nguồn vốn trên toàn hệ thống; đáp ứng đầy đủ và kịp thời nhu cầu vốn và đảm bảo khả năng thanh khoản, thanh toán tại mọi thời điểm.
- Đẩy mạnh hoạt động kinh doanh nguồn vốn liên ngân hàng, kinh doanh ngoại tệ trên thị trường liên ngân hàng; phát huy vai trò và tầm ảnh hưởng trên thị trường thông qua quy mô doanh số giao dịch, sự tích cực, uy tín và tin cậy của thị trường; tham gia hỗ trợ thị trường khi cần thiết.
- Nâng cao năng lực quản trị nguồn và quản lý rủi ro về lãi suất, tỷ giá; chú trọng công tác thu thập, phân tích thông tin và dự báo thị trường nhằm nắm bắt và tận dụng tối đa cơ hội kinh doanh.
- Sử dụng hiệu quả nguồn vốn sẵn có thông qua hoạt động bán chéo sản phẩm và sản phẩm phái sinh giữa kinh doanh vốn và kinh doanh ngoại tệ.
- Sử dụng hiệu quả và tối ưu hóa hạn mức giao dịch trên cả hai chiều; mở rộng thị phần và đa dạng khách hàng giao dịch.

- Đẩy mạnh hoạt động đầu tư, kinh doanh TPCP&CPBL, duy trì vai trò chủ đạo trong hoạt động kinh doanh toàn hệ thống.
- Cơ cấu lại hoạt động đầu tư, kinh doanh Trái phiếu Doanh nghiệp và cổ phiếu, đảm bảo tuân thủ quy định của NHNN và của HDBank.
- Tăng cường năng lực bán hàng của đội ngũ giao dịch viên ngoại hối, nguồn vốn; phát triển cơ cấu theo mô hình hiện đại, củng cố phát triển đội ngũ nhân sự kinh doanh.
- Tiếp tục phát hành trái phiếu HDBank trung dài hạn nhằm tăng cường năng lực và tính ổn định của nguồn vốn.
- Tuân thủ các quy định của NHNN đồng thời xây dựng và hoàn thiện đầy đủ Quy chế, Quy trình liên quan, đảm bảo tuân thủ định hướng khẩu vị rủi ro của HDBank và hướng đến chuẩn mực quốc tế (Basel II).
- Tiếp tục cải tiến và ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động Treasury một cách hiệu quả.

# KHỐI QUẢN LÝ RỦI RO

## Định hướng chiến lược quản lý rủi ro

Công tác Quản lý rủi ro luôn được HDBank quan tâm và từng bước xây dựng, hoàn thiện nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh hiệu quả, an toàn.

Chiến lược quản lý rủi ro của HDBank là xây dựng hệ thống quản lý rủi ro phù hợp với hoạt động kinh doanh, phù hợp các yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và chuẩn mực quốc tế, nhằm kiểm soát hiệu quả các loại rủi ro về tín dụng, thị trường, thanh khoản và rủi ro hoạt động.

## Hệ thống quản lý rủi ro của HDBank

### Cơ cấu tổ chức

HDBank tổ chức triển khai quản lý rủi ro theo mô hình 3 tuyến bảo vệ của Basel II: Kiểm soát giao dịch tại các đơn vị kinh doanh, triển khai hệ thống giám sát của các Phòng ban Hội sở và kiểm tra, đánh giá độc lập của Ban kiểm soát/Kiểm toán nội bộ.

Trong năm 2016, HDBank tiếp tục hoàn thiện hơn cơ cấu tổ chức và các cơ chế liên quan đến hoạt động quản lý rủi ro, bao gồm:

- Duy trì cơ chế họp hàng tháng Ủy ban quản lý rủi ro, Ủy ban ALCO và họp hàng tuần của Ủy ban Tín dụng Hội sở.
- Áp dụng cơ chế kiểm soát giải ngân tập trung, hỗ trợ tín dụng tập trung.
- Áp dụng cơ chế phê duyệt tín dụng tập trung đối với khoản vay cá nhân.
- Áp dụng cơ chế định giá tài sản bảo đảm tập trung và duy trì họp hàng tuần Ban định giá tại Hội sở.
- Áp dụng cơ chế quản lý kho quỹ tập trung.
- Và các cơ chế khác nhằm kiểm soát rủi ro tốt hơn, đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động.

### Hệ thống các quy định, giới hạn, chỉ số an toàn

Hệ thống các quy định, giới hạn, chỉ số an toàn tiếp tục được Ngân hàng xây dựng và hoàn thiện. Hệ thống các quy định được tổ chức theo 3 cấp: Quy chế (do Hội đồng quản trị ban hành, để ra các định hướng, chính sách chung), Quy định và Hướng dẫn/Sản phẩm (do Tổng Giám đốc ban hành, triển khai phù hợp trong từng thời kỳ), bao gồm tất cả các nghiệp vụ, nhằm chuẩn hóa hoạt động và đảm bảo an toàn cho Ngân hàng.

Từ năm 2013, Ngân hàng đã triển khai thành công hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2008 và tiêu chuẩn 5S (**Sàng lọc - Sắp xếp - Sạch sẽ - Săn sóc - Sẵn sàng**). Trong năm 2016,

Ngân hàng tiếp tục thuê tư vấn để tổ chức nâng cấp hệ thống này theo phiên bản mới nhất ISO 9001:2015, nhằm hoàn thiện hơn các quy trình phục vụ khách hàng cũng như các quy trình nghiệp vụ khác, tiếp tục nâng cao năng lực cạnh tranh và tích hợp với các yêu cầu về quản lý rủi ro trong quản lý chất lượng dịch vụ ngân hàng.

Ngoài ra, Ngân hàng cũng xây dựng và điều chỉnh thường xuyên hệ thống các giới hạn (Limit) liên quan đến các nghiệp vụ tín dụng, kinh doanh tiền tệ, đầu tư và các chỉ số an toàn hoạt động (KRI) liên quan về thanh khoản, tính cân đối của tài sản nợ và có v.v... phù hợp với quy định của NHNN Việt Nam và với đặc thù hoạt động của HDBank.

### Hệ thống kiểm tra, giám sát

Hệ thống giám sát, kiểm soát, kiểm tra được HDBank đặc biệt chú trọng và làm cơ sở để phát hiện, cảnh báo, ngăn chặn rủi ro. Hệ thống này áp dụng đồng thời nhiều phương pháp: Tự động thông qua hệ thống Công nghệ thông tin, định kỳ (hàng ngày, hàng tháng ...), thực hiện bởi các Phòng ban kiểm soát chuyên trách hoặc ngay trong từng giao dịch phát sinh, trong đó HDBank đã triển khai công tác giám sát các giao dịch đáng ngờ nếu có phát sinh tại các đơn vị.

Các báo cáo về kết quả giám sát, kiểm tra thực tế với số liệu, phân tích, cảnh báo, đề xuất cụ thể được gửi kịp thời đến Ban Điều hành, Hội đồng Quản trị để có chỉ đạo xử lý phù hợp, kịp thời.

### Áp dụng hệ thống quản lý rủi ro theo Basel II

Trong quý IV năm 2016, Ngân hàng đã thuê Công ty Kiểm toán Ernst & Young tư vấn rà soát hiện trạng hoạt động quản lý rủi ro so với yêu cầu Basel II (Gap) và rà soát kết quả dự kiến sẽ tính toán vốn yêu cầu (CAR) theo Basel II, làm cơ sở để xây dựng lộ trình (Roadmap) triển khai áp dụng hệ thống quản lý rủi ro theo Basel II từ năm trong vòng 2-3 năm tới, bao gồm rất nhiều dự án hoàn thiện hệ thống quản lý rủi ro hiện có, bao gồm cơ cấu tổ chức, quy định, giới hạn, mô hình, dữ liệu, phần mềm...

Ngân hàng dự kiến từ giữa năm 2017 sẽ bắt đầu triển khai lộ trình nêu trên, với các dự án theo mức độ ưu tiên và theo nguồn lực (nội bộ hoặc thuê ngoài) phù hợp.

## Các hoạt động Quản lý Rủi ro

### Quản lý rủi ro Tín dụng

HDBank đã thiết lập hệ thống cấp tín dụng chặt chẽ xuyên suốt từ Hội sở đến các đơn vị kinh doanh bao gồm đầy đủ các bộ phận ở tất cả các khâu: Bán hàng, thẩm định, phê duyệt, giải ngân, thu nợ. Quy trình cấp tín dụng được áp dụng theo nguyên tắc độc lập ở các khâu đề xuất – thẩm định/định giá – phê duyệt, trong đó xác định rõ từng bước và trách nhiệm của từng đối tượng tham gia.

HDBank cũng đã xây dựng các quy định khá chặt chẽ về cấp tín dụng, tài sản bảo đảm, xây dựng các giới hạn về cơ cấu cho vay theo ngành nghề, mục đích, loại tài sản bảo đảm ... nhằm hạn chế các rủi ro tập trung.

Bên cạnh đó, HDBank đã xây dựng thành công (với tư vấn của Công ty Kiểm toán Ernst & Young) hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng là cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức tín dụng và đã trình Ngân hàng Nhà nước áp dụng chính thức kể từ năm 2011, làm cơ sở quan trọng trong quá trình xem xét cấp tín dụng, phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro. HDBank cũng đã thường xuyên rà soát, hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng này.

HDBank đang triển khai, hoàn thiện nhiều hệ thống, công cụ nhằm cải tiến cũng như kiểm soát tốt hơn, trong đó có hệ thống quản lý khởi tạo khoản vay (Loan Origination), hệ thống quản lý giới hạn (Limit Control), hệ thống phê duyệt tập trung tại các Trung tâm phê duyệt, hệ thống giải ngân & thực hiện thủ tục hợp đồng, công chứng tập trung tại các Trung tâm quản lý hỗ trợ tín dụng...

Công tác xử lý nợ quá hạn tiếp tục được chú trọng thông qua hoạt động thường xuyên của Ủy Ban chỉ đạo xử lý nợ quá hạn với tham gia của Hội đồng Quản trị, Ban Điều hành và phối hợp của các khu vực, áp dụng các biện pháp xử lý nợ xấu hiệu quả, phù hợp với chính sách Nhà nước. Trong năm 2016, HDBank đã triển khai rất tốt công tác xử lý nợ xấu phù hợp với chính sách chung của NHNN, và đạt tỷ lệ nợ xấu dưới 1%.

### Quản lý rủi ro thanh khoản, thị trường

HDBank tiếp tục hoàn thiện mô hình quản lý rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất (với tư vấn của Công ty kiểm toán PWC) phù hợp với chuẩn mực quốc tế như phân tích Gap kỳ hạn, Gap

kỳ thay đổi lãi suất, độ nhạy biến động NII, phân tích kịch bản (Scenario), thử sức chịu đựng (Stress-test)... và các chỉ số theo Basel III như chỉ số đảm bảo thanh khoản (LCR), chỉ số đảm bảo nguồn vốn (NSFR).

Bộ phận Quản lý Rủi ro Thanh khoản & Thị trường đã thực hiện giám sát, cảnh báo thường xuyên các giới hạn trong kinh doanh ngoại hối, đầu tư chứng khoán nợ & vốn. Các chỉ số an toàn thanh khoản, an toàn hoạt động theo quy định của NHNN (Thông Tư 36) luôn được đảm bảo.

Ngoài ra, HDBank cũng từng bước áp dụng tính VAR cho hoạt động kinh doanh ngoại hối (theo tư vấn của chuyên gia dự án JICA – NHNN) nhằm dự báo mức tổn thất tối đa và sẽ tiếp tục triển khai cho các hoạt động tương tự khác.

### Quản lý rủi ro hoạt động

Chức năng Quản lý rủi ro hoạt động tiếp tục được hoàn thiện thông qua chính sách (quy chế) quản lý rủi ro hoạt động và từng bước triển khai giám sát các chỉ số rủi ro liên quan đến nhân sự, hệ thống công nghệ thông tin ...

Từ cuối năm 2014, HDBank đã từng bước triển khai hoạt động thu thập dữ liệu tổn thất (LDC- Loss Data Collection) và hoạt động tự đánh giá chốt kiểm soát & rủi ro (RCSA) theo mô hình của Công ty tư vấn EntroFine.

### Hệ thống dữ liệu và quản trị dữ liệu

Từ năm 2015, HDBank đã hoàn thành rà soát Data Gap về hệ thống dữ liệu so với Basel II (theo tư vấn của Công ty EntroFine). Cuối năm 2016, HDBank tiếp tục rà soát hệ thống quản trị dữ liệu và các trường (field) dữ liệu trên hệ thống (theo tư vấn của Công ty Kiểm toán Ernst & Young), làm cơ sở để triển khai các dự án hoàn thiện dữ liệu và quản trị dữ liệu phù hợp theo thông lệ quốc tế.

## KHỐI VẬN HÀNH

**Trong năm 2016, số lượng giao dịch và lượng khách hàng sử dụng dịch vụ Thanh toán Quốc tế (TTQT) qua HDBank gia tăng đáng kể. Tổng doanh thu phí dịch vụ TTQT năm 2016 đạt 118% so với năm 2015**

### Công tác quản lý chất lượng dịch vụ Khách hàng

Tiếp tục phát huy các thành tựu đạt được trong năm 2015, cùng với yêu cầu phát triển kinh doanh bền vững của HDBank, nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ, vì vậy năm 2016 chất lượng dịch vụ đã có những thay đổi mạnh mẽ, nổi bật giúp nâng cao sức khỏe thương hiệu HDBank.

Năm 2017, Khối tiếp tục duy trì hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001-2008 và tiếp tục nâng cấp lên ISO 9001-2015. Ngoài ra, để có một môi trường làm việc hiệu quả, Phòng Quản lý chất lượng đã xây dựng thành công công tác 5S, góp phần nâng cao chất lượng môi trường làm việc dành cho CBNV nói riêng, nâng cao hiệu quả công việc, hình ảnh luôn sạch đẹp, đem lại niềm tin cho khách hàng.

Trong năm 2016, Khối Vận hành đã triển khai thực hiện bộ chuẩn mực chất lượng dịch vụ, theo đó đổi mới các trang thiết bị tại quầy, nâng cao chất lượng dịch vụ bằng các chương trình kiểm tra, giám sát và đào tạo đội ngũ dịch vụ khách hàng các mảng còn yếu, đặc biệt là các kỹ năng cơ bản để thu hút và chăm sóc khách hàng, lấy khách hàng làm trung tâm, đặt yêu cầu của khách hàng lên trên hết. Đồng thời, công tác đào tạo huấn luyện – tự huấn luyện cũng được tập trung triển khai nhằm nâng cao chất lượng nhân sự tác nghiệp, tổ chức thi kiểm tra tay nghề cho toàn thể CBNV giao dịch tại quầy. Bên cạnh đó, Khối Vận hành đã phối hợp chặt chẽ với đơn vị tuyển dụng và đào tạo đội ngũ nhân sự dự nguồn cho toàn hệ thống nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh của đơn vị được ổn định.

Công tác chuẩn hóa quy định, quy trình nghiệp vụ giao dịch tại quầy đã được chú trọng theo hướng đơn giản hóa quy trình

## KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2016

Năm 2016, HDBank đề ra mục tiêu nâng cao hiệu quả hoạt động và phát triển kinh doanh mạnh mẽ và bền vững. Khối Vận hành đã chủ động và quyết liệt thực hiện nâng cao chất lượng dịch vụ, đưa các ứng dụng công nghệ vào hoạt động vận hành, chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ nhằm giảm thiểu thủ tục, rút ngắn thời gian giao dịch, đồng thời nâng cao chất lượng nhân sự tác nghiệp, chuẩn hóa công tác đào tạo – tự đào tạo, ...

vận hành, ứng dụng công nghệ thông tin nhằm làm cho mọi giao dịch trở nên dễ dàng hơn, nhanh chóng hơn.

- Công tác Ngân quỹ trong năm 2016, công tác tiền tệ - kho quỹ đã quán triệt và tổ chức triển khai theo đúng các quy định, hướng dẫn, chỉ đạo của NHNN. Đặc biệt, công tác an toàn kho quỹ trong toàn hệ thống luôn tuân thủ, đáp ứng kịp thời nhu cầu tiền mặt để chi trả cho khách hàng, tiếp quỹ ATM cả về số lượng và cơ cấu mệnh giá.

- Công tác kiểm đếm, đóng gói, bảo quản, giao nhận thu, chi vận chuyển tiền mặt, tài sản quý, giấy tờ có giá được thực hiện đúng quy trình, quy định, đảm bảo an toàn tài sản kho quỹ ngân hàng, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh doanh. Trong năm 2016, tổng thu tiền mặt tăng 36,7% và chi tiền mặt tăng 36,73% so với năm 2015.

- Năm 2016 đã phát triển mạnh các dịch vụ thu chi hộ: Ngân sách Nhà nước, tiền điện, Vietjet, Công ty Chứng Khoán TPHCM (HSC), hệ thống Siêu thị Ministop, hệ thống Vinamilk,...

- Thực hiện tổ chức sắp xếp, bảo quản, phân loại tiền mặt, tài sản quý, giấy tờ có giá tại quầy giao dịch và trong kho tiền luôn gọn gàng, ngăn nắp, khoa học, đảm bảo an toàn kho quỹ, áp dụng các biện pháp để đảm bảo chất lượng tiền, tài sản bảo quản trong kho tiền: Trang bị giám sát hành trình, phối hợp chặt chẽ với lực lượng Công an, an ninh và đội ngũ bảo vệ Ngân hàng xây dựng phương án bảo vệ kho tiền, tăng cường bố trí lực lượng bảo vệ 24/24 để bảo đảm an toàn về tiền mặt và tài sản trên toàn hệ thống HDBank.

- Thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo thống kê, kiểm kê tiền mặt, tài sản quý theo định kỳ ngày/tháng/quý/năm, thực hiện kiểm kê định kỳ/đột xuất theo đúng quy định.

Công tác tuyên truyền hướng dẫn, kiểm tra giám sát thường xuyên về an toàn kho quỹ và chứng từ giao dịch toàn hệ thống

được chú trọng, đảm bảo quản lý hoạt động an toàn, hiệu quả và tuân thủ quy định, quy trình vận hành.

Công tác chi trả kiều hối đã được triển khai mở rộng thêm đối tác trong năm 2016 từ các thị trường Mỹ, Úc, Đài Loan, Hồng Kông, Nhật và Châu Âu, ...cung ứng dịch

vụ chi trả kiều hối cho khách hàng. Doanh số chi trả tăng trưởng khá và thu hút lượng khách hàng lớn đến với HDBank.

### Trung tâm dịch vụ khách hàng (Call Center)

Với vai trò là cầu nối giữa HDBank với khách hàng, Trung tâm Dịch vụ khách hàng (TT DVKH) luôn nỗ lực lắng nghe và thấu hiểu hơn về tâm tư và nhu cầu thực tế của khách hàng, từ đó có định hướng đúng cho mục tiêu không ngừng nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ và sản phẩm, dịch vụ tại HDBank. Với đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, vững chuyên môn và đầy nhiệt huyết với nghề, TT DVKH luôn mang đến cho khách hàng dịch vụ chăm sóc hoàn

hảo, tăng thêm khả năng thu hút và sức cạnh tranh của HDBank, cũng như gia tăng tiện ích cao nhất cho khách hàng. Hiện nay, TT DVKH đã thực hiện đa dạng hóa các kênh tiếp nhận và xử lý thông tin của khách hàng qua Tổng đài, Email, Webmail, Webchat và Facebook HDBank.

Tất cả các yêu cầu và ý kiến đóng góp của khách hàng như: thắc mắc về sản phẩm mới triển khai; gặp khó khăn trong quá trình giao dịch với HDBank; hướng dẫn thủ tục; cung cấp thông tin về các sản phẩm/dịch vụ, chương trình khuyến mãi có lợi nhất để khách hàng dễ dàng lựa chọn sản phẩm dịch vụ theo yêu cầu; tiếp nhận và thực hiện yêu cầu khóa thẻ, tra soát thông tin Thẻ, eBanking,... cũng như các ý kiến

đóng góp về chất lượng sản phẩm, dịch vụ đều được TT DVKH tiếp nhận và giải quyết nhanh chóng.

Bên cạnh đó, trong năm 2016, TT DVKH đã triển khai thành công hàng loạt các chương trình chăm sóc/khảo sát sự hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng như chương trình chăm sóc khách hàng tiết kiệm, khách hàng tiến gửi thanh toán, khách hàng nhận kiều hối, khách hàng thực hiện hồ sơ vay tại HDBank..., góp phần nâng cao hơn nữa chất lượng sản phẩm dịch vụ, phát triển khách hàng hiện hữu, thu hút khách hàng tiềm năng cho HDBank.



### Công tác quản lý và hỗ trợ tín dụng

Công tác quản lý và hỗ trợ tín dụng của HDBank đã được tiến hành chuyên môn hóa, đơn giản hóa các giấy tờ, thủ tục trên cơ sở vẫn đảm bảo hạn chế rủi ro phát sinh cho HDBank. Công tác ban hành và triển khai chính sách, chủ trương, quy trình nghiệp vụ về quản lý và hỗ trợ tín dụng được đặc biệt chú trọng, đảm bảo vận hành trên toàn hệ thống HDBank một cách thông suốt, nhanh chóng và phù hợp với thực tế, đồng thời tham mưu kịp thời cho các cấp Lãnh đạo trong việc quản trị, kiểm soát rủi ro, đảm bảo an toàn tín dụng.

Trong năm 2016, Khối Vận hành đã tiếp tục triển khai thành công mô hình quản lý và hỗ trợ tín dụng tập trung tại Hội sở đối với các Đơn vị kinh doanh thuộc khu vực miền Tây (tháng 07/2016) và khu vực Đông Nam Bộ (tháng 11/2016). Khối Vận hành dự kiến tiếp tục triển khai mô hình này tại các Đơn vị kinh doanh thuộc khu vực miền Trung và Tây Nguyên để hoàn tất việc thực hiện mô hình này trên toàn hệ thống vào tháng 04/2017. Theo đó, Trung tâm Quản lý và Hỗ trợ tín dụng là đơn vị thực hiện hầu hết các nghiệp vụ có liên quan sau phê duyệt tín dụng. Mô hình quản lý và hỗ trợ tín dụng tập trung nhằm đảm bảo tính độc lập giữa bộ phận kinh doanh và bộ phận nghiệp vụ, giúp kiểm soát các rủi ro trong hoạt động tín dụng, cũng như tạo tính chuyên nghiệp trong chuyên môn, nghiệp vụ, rút ngắn thời gian soạn thảo hồ sơ và giải ngân khoản vay, đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn của khách hàng. Mô hình này phù hợp

với xu hướng chung trong công tác quản trị của các Ngân hàng TMCP tại Việt Nam hiện nay.

Khối Vận hành cũng đã đưa các ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác nghiệp vụ quản lý và hỗ trợ tín dụng. Năm 2016, Khối đã triển khai áp dụng thành công chương trình Soạn thảo online, chương trình Tự động thay đổi lãi suất, ... Khối dự kiến thực hiện chương trình Giải ngân online từ tháng 03/2017.

### Công tác thẩm định giá

Công tác xây dựng khung giá đất thị trường ở các tỉnh/thành phố nơi có HDBank hoạt động cũng được tiếp tục mở rộng, giúp rút ngắn thời gian định giá, đẩy nhanh tiến độ cho vay, góp phần hoàn thành kế hoạch kinh doanh.

Việc duy trì song song cơ chế định giá nội bộ và định giá thuê ngoài giúp tiết kiệm chi phí và sử dụng nguồn nhân lực thẩm định giá nội bộ hiệu quả hơn. Đối tác được HDBank lựa chọn đều là các công ty thẩm định giá có uy tín và kinh nghiệm trên thị trường (ví dụ CBRE, Savills, C&W, SIVC...).

Công tác kiểm soát sau chất lượng định giá của các công ty thẩm định giá bên ngoài và chất lượng tự định giá của ĐVKD được thực hiện thường xuyên để có những đánh giá, điều chỉnh kịp thời nhằm đảm bảo 2 tiêu chí: Kinh doanh hiệu quả và vận hành an toàn.

Năm 2017, HDBank tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng CNTT vào quy trình tác nghiệp để nâng cao hiệu suất và chất lượng dịch

vụ. Hoàn thiện, chuẩn hóa các văn bản, quy trình tác nghiệp để phù hợp với tình hình thực tế. Xây dựng KPIs cho các nhân sự quản lý theo hướng gắn với kết quả hoàn thành công việc của khu vực/mảng công việc được phân công phụ trách. Tăng cường giám sát hoạt động thẩm định giá, bao gồm cả hoạt động của Phòng Thẩm định giá. Phối hợp với Trung tâm Đào tạo duy trì thường xuyên công tác đào tạo nghiệp vụ cho các chức danh có thực hiện định giá tài sản bảo đảm tại HDBank.

### Nghiệp vụ Thanh toán Quốc tế

Thanh toán Quốc tế (TTQT) đã từng bước phát triển mạnh mẽ, trở thành một trong những hoạt động mũi nhọn và mang lại nguồn thu dịch vụ lớn. HDBank có được đội ngũ nhân sự với chuyên môn TTQT giỏi, nhiệt tình và năng động, cùng với sự quan tâm chỉ đạo kịp thời của Ban Lãnh đạo, HDBank đã vượt qua nhiều khó khăn thử thách đối đầu với sự cạnh tranh khốc liệt của nhiều ngân hàng có tên tuổi và có bề dày kinh nghiệm trên thương trường. Nghiệp vụ TTQT của HDBank hiện nay đã khẳng định được tên tuổi của mình trên thị trường trong và ngoài nước.

HDBank đã thiết lập quan hệ đại lý khoảng 400 ngân hàng và chi nhánh tại nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới, bao gồm toàn bộ các thị trường trọng yếu.

Chất lượng TTQT của HDBank đã được các ngân hàng lớn trên thế giới có uy tín như Well Fargo Bank, Deutsche Bank và JP Morgan Chase, Citi Bank ... vinh danh qua nhiều giải thưởng và được công nhận là thành viên chính thức của 2 hệ thống

thanh toán bù trừ của châu Âu là Target 2 và EBA, được Ngân hàng Phát Triển Châu Á (ADB) cấp hạn mức tín chấp trong hoạt động tài trợ thương mại.

Trong năm 2016, số lượng giao dịch và lượng khách hàng sử dụng dịch vụ TTQT qua HDBank gia tăng đáng kể. Tổng doanh thu phí dịch vụ TTQT năm 2016 đạt 118% so với năm 2015.

HDBank đang cung cấp dịch vụ chuyển tiền quốc tế bằng nhiều loại ngoại tệ khác nhau: USD, EUR, JPY, GBP, CAD, SGD, AUD, THB, CHF hoặc các loại ngoại tệ khác (mua bán chuyển đổi qua USD) đáp ứng nhu cầu thanh toán đa dạng của khách hàng. Bên cạnh đó, nghiệp vụ thanh toán biên mậu tại biên giới cũng không ngừng phát triển.

### Nghiệp vụ Thanh toán trong nước

HDBank đã thực hiện thanh toán tập trung tại Trung tâm Thanh toán, do vậy dễ dàng kiểm soát được nguồn vốn, giảm thiểu được rủi ro thanh khoản và làm gọn nhẹ bộ máy tổ chức nhân sự.

HDBank mở rộng địa bàn hoạt động ra khắp 37 tỉnh thành trong cả nước. Vì vậy, lượng giao dịch thanh toán ngày càng gia tăng, doanh số chuyển tiền qua kênh thanh toán điện tử liên ngân hàng Citad tăng cao. Trong năm 2016, doanh số chuyển tiền đi qua kênh thanh toán Citad là: 602.725 tỷ VNĐ, doanh số chuyển tiền đến là: 538.198 tỷ VNĐ. Số lượng thanh toán tăng 35% so với năm 2015.

Hiện nay, HDBank đã xây dựng hệ thống xử lý tự động các điện chuyển tiền đến và các điện chuyển tiền đi ra ngoài hệ thống. Chất lượng hoạt động thanh toán tại HDBank ngày càng được nâng cao khách hàng, đảm bảo tính nhanh chóng, kịp thời.

### Công tác Hành chính quản trị và mua sắm

Trong năm 2016, công tác Hành chính và mua sắm đã từng bước chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ nhằm giảm thiểu thủ tục, rút ngắn thời gian xử lý. Quy định mua sắm tập trung và triển khai các cam kết chất lượng nhằm cung cấp dịch vụ đúng tiến độ cam kết với chất lượng đạt chuẩn.



Kiện toàn lại cơ cấu nhân sự để thúc đẩy các hoạt động theo đúng quy chuẩn và ngày càng cải tiến chất lượng dịch vụ cung ứng nội bộ. Tất cả các khâu hoạt động đều đáp ứng các tiêu chuẩn ISO – 9001:2015.

Thường xuyên kiểm tra, giám sát chặt chẽ tình hình quản lý và sử dụng tài sản nhằm tuân thủ theo đúng các quy trình qui định của HDBank, đảm bảo không xảy ra tình trạng thất thoát tài sản do thiếu quản lý hoặc tình trạng sử dụng lãng phí tài sản trên toàn hệ thống.

Toàn bộ công tác Quản lý tài sản được quản lý dữ liệu tập trung kèm theo những công cụ/phương thức giám sát hiện đại để từ đó, bất cứ biến động hay sự cố nào về an toàn cho người và tài sản trong quá trình vận hành sẽ được hệ thống trung tâm ghi nhận toàn bộ lịch sử biến cố hỗ trợ cho việc giám sát nhằm tìm ra nguyên nhân để ngăn ngừa rủi ro.



## KHỐI NHÂN SỰ



### KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2016

Thực hiện rà soát, nghiên cứu, điều chỉnh, các nội dung liên quan của Quy chế, Quy trình, Quy định, văn bản nhân sự hiện hành khi có sự thay đổi theo quy định của pháp luật nhằm đảm bảo tính tuân thủ pháp lý và hạn chế rủi ro trong hoạt động nhân sự.

Kiến toàn nhân sự: mở rộng quyền tự ứng cử trong nội bộ, thực hiện kiểm tra, đánh giá và phê duyệt công bằng, minh bạch với tỷ trọng phù hợp của các tiêu chí định lượng, định tính về năng lực, phẩm chất, tư cách nhằm vừa đảm bảo việc bổ nhiệm đạt chất lượng vừa phát huy được sức mạnh nội bộ, tạo động lực phát triển cũng như khơi dậy tính tự chủ và tinh thần cầu tiến của CBNV.

Rà soát, xây dựng cơ chế thưởng, phạt rõ ràng, phân minh để nâng cao hiệu quả làm việc của cán bộ nhân viên tại các Đơn vị trên toàn hệ thống, đồng thời ngăn chặn được các hành vi sai phạm lan truyền.

Thu hút, tuyển dụng và giữ chân nhân sự có năng lực, cam kết và đóng góp quan trọng cho ngân hàng thông qua các hoạt động như Ngày hội việc làm tại các trường Đại học- Cao đẳng trên cả nước; tuyển dụng quản trị viên thực tập, liên kết với các tổ chức đào tạo nghiệp vụ chuyên nghiệp bên ngoài nhằm cung ứng nguồn nhân lực đầu vào có trình độ, nghiệp vụ và chuyên môn; thực hiện liên kết với các trường đại học, phối hợp tổ chức và tham gia Ngày hội việc làm tại các trường đại học trên địa bàn TP. HCM, Hà Nội và các tỉnh có hiện diện của Ngân hàng nhằm thu hút nhân tài như: Đại học Kinh tế TP. HCM, Đại học Ngân hàng, Đại học Công nghệ TP. HCM (HUTECH), Đại học Quốc tế, Đại học Tài chính Marketing, Hiệp hội kế toán quốc tế (ACCA), Đại học Vinh, Đại học An Giang, Đại học Quy Nhơn, Đại Học Cần Thơ... Đăng tuyển tại website tuyển dụng chính thức của HDBank, trên báo TW và địa phương; thực hiện đăng tải trên các trang tuyển dụng nổi tiếng như Vietnamworks.com.

vn, cafef.vn, careerlink.vn; jobsvietnam.com.vn; kiemviec.com.vn; tuyendung.com.vn; jobs.com.vn; đăng tuyển nội bộ/ tiếp nhận hồ sơ giới thiệu nội bộ.

Nâng cao hiệu quả làm việc, chế độ phúc lợi và lương thưởng phù hợp với thị trường Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực một cách hiệu quả và toàn diện bao gồm:

- Chú trọng công tác đào tạo để nâng cao kỹ năng cho cán bộ nhân viên thông qua chương trình huấn luyện và đào tạo. Ngân hàng đã xây dựng một Trung tâm đào tạo riêng để thực hiện đào tạo kỹ năng nghiệp vụ cho CBNV từ tân tuyển đến đào tạo nâng cao. Triển khai đào tạo theo Chương trình chuẩn hóa các chức danh nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp cho từng CBNV.

- Xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý, cán bộ kinh doanh nhạy bén đáp ứng nhu cầu phát triển và thay đổi liên tục của thị trường thông qua các khóa đào tạo tại các

tổ chức có uy tín trong và ngoài nước, các chương trình trao đổi kinh nghiệm, đào tạo nội bộ. Kết hợp Viện BTCL, Trường Doanh Nhân PACE triển khai chương trình đào tạo Cán bộ nguồn tiềm năng năm 2016 cho toàn bộ cấp Giám đốc/Phó GD đơn vị kinh doanh, Trưởng các Phòng giao dịch và các Cán bộ quản lý tiềm năng. Chương trình đã nhận được sự hưởng ứng mạnh mẽ của các cấp lãnh đạo cùng toàn thể CBNV.

- Tổng kết giai đoạn 1 của chương trình trong năm 2016 đã có gần 400 CBNV được Trưởng đơn vị, Khối Nhân sự và Khối Nghiệp vụ tại Hội sở đề cử và CBNV tự ứng cử vào các vị trí Giám đốc/Phó Giám đốc chi nhánh, Trưởng phòng giao dịch/Trưởng phòng nghiệp vụ chi nhánh và Hội sở. Các ứng viên được trải qua thời gian đào tạo liên tục 3 tháng liên tục tại Trung tâm Đào tạo. Đội ngũ giảng viên là các chuyên gia cao cấp đến từ Trường Doanh nhân PACE và các lãnh đạo cấp cao từ HDBank. Khóa đào tạo gồm các môn học giúp nâng cao năng lực, đảm bảo các nhóm năng lực lõi cho lãnh đạo đơn vị kinh doanh như: chân dung nhà lãnh đạo; phương pháp tư duy & kỹ năng giải quyết vấn đề; lập & kiểm soát thực thi kế hoạch kinh doanh; Kỹ năng quản lý thời gian; phát triển năng lực lãnh đạo; quản lý sự thay đổi; quản trị nhân lực dành cho lãnh đạo; quản trị tiếp thị và quan hệ công chúng dành cho lãnh đạo; quản trị bán hàng dành cho lãnh đạo; kỹ năng chủ trì cuộc họp; phân tích báo cáo tài chính doanh nghiệp; thẩm định tài sản đảm bảo; quản lý rủi ro trong ngân hàng; nghiệp vụ Thanh toán Quốc tế; thị trường tiền tệ và các sản phẩm phái sinh trên thị trường tiền tệ; chất lượng dịch vụ khách hàng; đào tạo & huấn luyện nhân viên.

- Bên cạnh đó, Trung tâm đào tạo còn chú trọng vào công tác xây dựng các Chương trình Study Tour (Học tập tại ngân hàng nước ngoài) dành cho cấp quản lý.

- Đẩy mạnh công tác đào tạo cho cấp quản lý, triển khai theo mô hình đào tạo 'top-down', cấp trên phải có trách nhiệm đào tạo cho cấp dưới nhằm đảm bảo tính hiệu quả và đồng bộ trong công tác đào tạo phát triển nguồn nhân lực cho cả hệ thống; đồng thời nâng cao ý thức trách nhiệm của cấp quản lý đối với đơn vị nói riêng và cả hệ thống nói chung.

- Đẩy mạnh công tác đào tạo trực tuyến, E-learning, công tác kèm cặp và tự huấn luyện tại đơn vị, videoconference và tổ chức kiểm tra online, hội thảo nhằm kịp thời đáp ứng nhu cầu học tập, nâng cao kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ, tiếng Anh cho đội ngũ CBNV trên toàn hệ thống, đồng thời tiết kiệm chi phí, nguồn lực một cách hiệu quả.

- Năm 2016, HDBank đã thực hiện tổng cộng 355 lớp đào tạo với 18,757 số lượt CBNV tham dự nhằm nâng cao trình độ quản trị, quản lý và chuyên môn nghiệp vụ của CBNV với các nội dung đã đào tạo như sau:

Nội dung đào tạo	Tổng cộng	
	Số lớp	Số lượt CBNV tham gia
Chuyên môn, nghiệp vụ; Quy trình, Sản phẩm dịch vụ; Quy định nội bộ, Quy định pháp luật	270	16.243
Kỹ năng làm việc, Kỹ năng quản lý	85	2.514
<b>TỔNG CỘNG</b>	<b>355</b>	<b>18.757</b>



• Thực hiện điều động, luân chuyển nội bộ để tạo điều kiện cho cán bộ nâng cao kỹ năng nghiệp vụ, thử thách để có thể bổ nhiệm vị trí cao hơn. Xây dựng chương trình cán bộ nguồn tiềm năng để đào tạo và phát triển đội ngũ nhân sự kế cận đáp ứng nhu cầu phát triển và mở rộng mạng lưới của HDBank.

• Công tác hoạch định và kế hoạch hóa nguồn nhân lực là hoạt động trọng tâm với việc hoàn thành xây dựng nguyên tắc định biên nhân sự cho các chức danh trực tiếp kinh doanh và hỗ trợ kinh doanh, các nguyên tắc được xây dựng khoa học gắn định biên với năng suất, hiệu quả công việc dựa trên: Khảo sát thông tin Năng suất trung bình trên thị trường ở các nhóm Ngân hàng có quy mô tương tự với HDBank, nhóm ngân hàng có quy mô cao hơn HDBank (mức mà HDBank hướng tới)..., xem xét cân chỉnh định biên hợp lý dựa trên kỳ vọng tăng trưởng năm 2017 có tính tới các yếu tố về vùng miền, quy mô của từng đơn vị kinh doanh.

• Trên cơ sở xây dựng được chuẩn năng suất lao động, giao nhận KPIs cho các vị trí chức danh, HDBank đã chủ động và có kế hoạch rõ ràng ngay từ đầu năm về kế hoạch định biên nhân sự cho từng đơn vị, trên cơ sở đó tiến hành tuyển dụng và đào tạo tập trung

trên toàn Hệ thống, đáp ứng đủ và kịp thời yêu cầu về nguồn nhân lực có chất lượng phục vụ hoạt động kinh doanh, cũng như luôn có nguồn lực dự nguồn sẵn sàng cho các biến động nhân sự và đáp ứng kịp nhu cầu phát triển mạng lưới.

• Đẩy mạnh hoạt động truyền thông và công tác triển khai các chính sách, quy trình & hệ thống mới.

• Thực hiện chính sách lương thưởng hợp lý, chế độ đãi ngộ phúc lợi rõ ràng, môi trường làm việc thân thiện, cơ hội thăng tiến công bằng, tạo động lực phấn đấu cho tất cả nhân viên, đặc biệt những cán bộ đã gắn bó, nỗ lực khẳng định bản thân tại HDBank và có những đóng góp vào sự phát triển của HDBank.

• HDBank cũng đã áp dụng thông lệ/chuẩn mực quốc tế tốt nhất vào Hệ thống quản lý và đánh giá hiệu quả làm việc của cán bộ nhân viên theo các chỉ tiêu đồng nhất, liên kết chặt chẽ giữa mục tiêu của Ngân hàng với mục tiêu của Đơn vị và mỗi cá nhân. Kết nối kết quả đánh giá với chính sách đãi ngộ nhân tài, tạo động lực cho người lao động gắn kết phát triển sự nghiệp bản thân với sự phát triển của ngân hàng.

## ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2017

- Hình ảnh HDBank xuất hiện trước công chúng là một Ngân hàng TMCP có điều kiện phát triển nghề nghiệp tốt nhất tại Việt Nam.
- Phát triển HDBank là thương hiệu tuyển dụng hàng đầu trong lĩnh vực Tài chính ngân hàng.
- Nâng cao chất lượng & dịch vụ nhân sự trên toàn hệ thống thông qua chuẩn hóa nguyên tắc tiếp nhận, xử lý, phản hồi thắc mắc các vấn đề có liên quan về nghiệp vụ và khảo sát đánh giá mức độ hài lòng nội bộ.
- Thực hiện rà soát & chuẩn hóa các Quy chế, Quy trình, Văn bản hướng dẫn nghiệp vụ liên quan đến toàn bộ hoạt động quản lý về công, phép, lương, thưởng, BHXH, thuế TNCN và phúc lợi cho CBNV. Sửa đổi, bổ sung và ban hành Quy trình nhân sự và chuẩn hoá mô hình cơ cấu tổ chức, chức danh, mô tả công việc.
- Xây dựng và phát triển nguồn nhân lực có chất lượng phục vụ cho công tác quản trị, điều hành và phát triển của HDBank.
- Xây dựng Đề án tuyển dụng thực hiện đa dạng hóa nguồn tuyển dụng và kênh tuyển dụng nhằm dự nguồn nhân sự sẵn sàng cho các tình huống biến động. Xây dựng các chương trình đào tạo với một số chiến lược đào tạo, phát triển nguồn ứng viên tiềm năng nội bộ, cùng với hoàn thiện các chính sách phúc lợi hướng tới việc nâng cao quyền lợi cho người lao động và tạo ra môi trường làm việc thân thiện, chú trọng hiệu quả, chuyên nghiệp, sáng tạo từ đó giúp ngân hàng thu hút và giữ chân nhân tài.
- Quản lý đội ngũ nhân sự đặc biệt là hướng tới quản lý nhân tài thông qua các chương trình Cán bộ nguồn tiềm năng.



## KHỞI CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

**Phát triển công nghệ thông tin (CNTT):** Với phương châm “**Đẩy mạnh ứng dụng CNTT vào tự động hóa**”, HDBank đã và đang không ngừng đầu tư vào hệ thống CNTT hiện đại nhằm tạo nên tính ưu việt cho các sản phẩm dịch vụ, tạo đà hội nhập với trình độ phát triển CNTT quốc tế.

HDBank đã sớm đầu tư vào hệ thống công nghệ thông tin để đáp ứng tiềm năng to lớn về việc phát triển các sản phẩm Ngân hàng điện tử, sản phẩm quản lý tiền mặt và các sản phẩm thẻ do nhu cầu xã hội hoá về thương mại điện tử ngày càng cao cũng như khả năng các sản phẩm này có thể tạo ra sự khác biệt giữa HDBank và các đối thủ cạnh tranh.

HDBank là một trong những ngân hàng sớm triển khai thành công bộ sản phẩm công nghệ hiện đại gồm: SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, Thanh toán trực tuyến, các sản phẩm quản lý tiền mặt kết nối các đối tác lớn... Hạ tầng công nghệ của HDBank đã được đầu tư hoàn thiện, đảm bảo khả năng hỗ trợ hoạt động liên tục cho tất cả các đơn vị kinh doanh trong toàn hệ thống. Bên cạnh đó, HDBank còn có đội ngũ nhân sự giỏi năng lực chuyên môn, am hiểu hệ thống công nghệ HDBank, có trách nhiệm cao, phẩm chất đạo đức tốt và biết phát huy nội lực để cùng phát triển.

Để đảm bảo tính cạnh tranh, hoạt động liên tục và an toàn trong mọi điều kiện kinh doanh, đội ngũ CNTT của HDBank đẩy mạnh nghiên cứu và triển khai các công nghệ mới, công nghệ mang tính tiên phong trong lĩnh vực CNTT, đồng thời xây dựng các công cụ tự động cảnh báo và quản lý rủi ro trong hoạt động. Bên cạnh việc tăng cường các chức năng, tiện ích gia tăng nhằm hỗ trợ tốt nhất cho hoạt động kinh doanh.

Hoạt động nghiên cứu, đào tạo, chuyển giao công nghệ mới hay các chính sách khuyến khích hỗ trợ nhân viên tham gia các hội thảo giới thiệu về công nghệ mới trong lĩnh vực CNTT nhằm đưa vào ứng dụng, nâng cao hiệu quả quản lý, hỗ trợ tốt nhất cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng là một phần không thể thiếu trong hoạt động CNTT của HDBank.

Hàng năm, HDBank luôn có các khoản đầu tư ngân sách cho công tác nghiên cứu, phát triển ứng dụng công nghệ mới cho hoạt động quản

lý và kinh doanh của ngân hàng chiếm tối thiểu 1%/tổng doanh thu. HDBank đã hoạch định kinh phí đào tạo hàng năm cho các cán bộ chủ chốt. Với kinh phí đã được hoạch định và định hướng phát triển, HDBank cử các cán bộ tham gia các lớp tập huấn, huấn luyện trong và ngoài nước nhằm mục đích kiểm soát và vận hành các hệ thống lớn cũng như nâng cao tầm nhìn chiến lược về công nghệ để đóng góp vào định hướng phát triển chung. Các cán bộ chủ chốt hiện tại cũng đã được đào tạo trực tiếp bởi các hãng nổi tiếng như: Microsoft, Oracle, HP, Hitachi,...

Việc đầu tư cho công nghệ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng, tạo ra các sản phẩm dịch vụ ngày càng đa dạng, tiện ích, rút ngắn thời gian giao dịch, mang lại lợi ích cao nhất cho khách hàng. Ngoài những sản phẩm, dịch vụ cơ bản của ngành ngân hàng, với công nghệ hiện đại HDBank còn mang đến cho khách hàng các sản phẩm, dịch vụ tiện ích như eBanking, Mobile Banking, thẻ ATM, thanh toán hóa đơn tiền điện, thanh toán trực tuyến,... HDBank cũng là một trong số những Ngân hàng TMCP đầu tiên tham gia vào công tác hiện đại hoá các kênh thanh toán thuế điện tử, thanh toán và bảo lãnh Hải quan.

Xây dựng đội ngũ nghiên cứu các công nghệ mới bao gồm sản phẩm mới, thiết bị mới. Qua đó, hiểu và đánh giá nhu cầu thị hiếu của người dùng và xây dựng các sản phẩm tích hợp theo phân khúc khách hàng đã được vạch trước với các đơn vị kinh doanh. Các sản phẩm công nghệ HDBank đều được thiết kế ngay từ đầu theo cơ chế hướng dịch vụ nên việc tích hợp với các nhà cung cấp rất nhanh chóng và tiện lợi. Ngoài ra đội ngũ kỹ thuật cũng làm chủ tất cả các công nghệ đang sử dụng và luôn luôn nghiên cứu nhằm nâng cao tính hiệu quả nhưng đảm bảo tính an toàn như: Nghiên cứu triển khai công nghệ nhận dạng vân tay, nghiên cứu giải pháp duyệt hồ sơ tự động theo quy trình, nghiên cứu giải pháp bảo mật trực tuyến thông qua hệ thống xác thực 2 yếu tố OTP hoặc chữ ký số.



## KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2016

Trong năm 2016, Khối CNTT&NHĐT HDBank đã tập trung phối hợp cùng các Khối nghiệp vụ triển khai thành công các dự án trọng điểm sau:

- Cải tiến in ấn, lưu trữ: tiết kiệm thời gian, chi phí in ấn, lưu trữ.
- Dự án tự động hóa nghiệp vụ Khối khách hàng cá nhân (KHCCN), vận hành (ARB): Thực hiện tự động hoá kênh bán hàng đối với KHCCN từ khâu bán hàng đến hỗ trợ và chăm sóc khách hàng ít nhất 90%. Giảm thiểu thời gian xử lý tay đối với thủ tục hồ sơ giấy tờ (hạn chế scan, in ấn và giúp in hợp đồng online).
- Triển khai dự án HRP: Nâng cao công tác quản trị nguồn lực theo một quy trình xuyên suốt từ khi bắt đầu tham gia vào quá trình tuyển dụng đến khi kết thúc hợp đồng lao động. Giảm thiểu thời gian chi lương, báo cáo thuế cũng như tránh các sai sót do xử lý thủ công.
- Dự án phát triển cổng thông tin nội bộ giúp tăng cường tính tương tác trong toàn hệ thống.
- Tự động hóa giao dịch điện tử liên ngân hàng.
- Thực hiện các dự án tích hợp: Vinamilk, Web Money,...
- Xây dựng lại toàn bộ hệ thống báo cáo NHNN theo thông tư 35.
- Đảm bảo an toàn hệ thống CNTT HDBank.



Số lượng giao dịch Thương mại điện tử năm 2016

**4.331.663**

Tổng số tiền giao dịch Thương mại điện tử năm 2016 (Triệu VND)

**28.244.754**

Số lượng Khách hàng sử dụng iBanking

**109.604**

Giá trị giao dịch qua kênh iBanking năm 2016 (Triệu VND)

**19.636.447**

HDBank tiếp tục hoàn thiện và bổ sung thêm nhiều sản phẩm ngân hàng hiện đại so sánh với toàn ngành, không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ. HDBank ngày càng đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ, đáp ứng nhanh chóng yêu cầu kinh doanh của ngân hàng. HDBank đã tiên phong triển khai thành công nhiều dự án công nghệ tiên tiến nhằm cung cấp các sản phẩm tối ưu và tiện lợi nhất cho khách hàng bên ngoài lẫn khách hàng nội bộ, đồng thời tăng cường các phương pháp bảo mật tối ưu cho tất cả các kênh giao dịch để mật mã thông tin khách hàng, thông tin giao dịch như thuật toán 3DES, RSA, xác thực người dùng thông qua hệ thống xác thực 2 yếu tố, hệ thống xác thực vân tay, hệ thống xác thực bằng chữ ký số,... cho phép khách hàng có thể tự tin giao dịch với ngân hàng mọi lúc mọi nơi với nhiều phương thức xác thực khác nhau.

### Hệ thống Core Banking

Xây dựng và hoàn thiện các quy bước kiểm soát và giảm thiểu thao tác thủ công, từng bước tự động hoá hoạt động của toàn hệ thống.

### Hệ thống Internet Banking

Ngoài những giao dịch đã được hỗ trợ như giao dịch tiền gửi, tiền vay, quản lý và trả nợ thẻ tín dụng, chuyển khoản liên ngân hàng, thanh toán tiền điện, vé máy bay, trả học phí, nạp topup, mở sổ tiết kiệm, hỗ trợ kết nối Tổng cục Hải quan, hỗ trợ phê duyệt theo đa quy trình, Topup Đại lý VietJet, hỗ trợ bổ sung các chức năng quản lý thẻ và chương trình tích điểm đổi quà ..., hệ thống cũng đã được bổ sung thêm nhiều tiện ích như: xác thực người dùng bằng chữ ký số, kết nối Tổng cục thuế, thu hộ khoản vay HD SAISON, Thanh toán trực tiếp vé máy bay VietJet, bổ sung tính năng cảnh báo tự động các giao dịch nghi ngờ, bảo có tự động giao dịch liên ngân hàng, rút ngắn quy trình xử lý giao dịch chuyển tiền ra ngoài hệ thống, tự động hoá các kênh thanh toán và giảm thiểu in ấn...

### Hệ thống Mobile Banking

Hỗ trợ hầu hết các dòng điện thoại chạy hệ điều hành phổ biến trên thị trường như iOS, Android, Windows Mobile,... Các chức năng luôn được cập nhật đáp ứng đầy đủ các tính năng của hệ thống Ngân hàng điện tử Internet Banking.

### Hệ thống Thẻ

Vận hành hệ thống hoạt động thông suốt, phối hợp triển khai các gói sản phẩm chi lương, sản phẩm thẻ quốc tế và chuẩn bị cho kế hoạch nâng cấp hệ thống quản lý thẻ mới.

## ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2017

Trong năm 2017, Khối CNTT & NHĐT ưu tiên tập trung nguồn lực để Phát triển và ứng dụng CNTT trong công tác quản lý, vận hành và hỗ trợ các kế hoạch kinh doanh và các hoạt động đó sẽ làm tăng doanh thu, cải thiện thu nhập, và nâng cao năng suất lao động.

- Giảm thiểu giấy tờ, thủ tục cho nghiệp vụ huy động cho vay.
- Tự động hóa và ứng dụng CNTT trong công tác quản lý và vận hành.
- Xây dựng ứng dụng trên các thiết bị di động, đẩy mạnh quảng bá ứng dụng di động đến khách hàng.
- Tăng cường công tác quản lý, giám sát rủi ro, áp dụng tiêu chuẩn quản lý ANNT vào hệ thống CNTT.

Nội dung cụ thể kế hoạch triển khai các dự án CNTT năm 2017 bao gồm các mục tiêu cụ thể bám sát theo kế hoạch kinh doanh của toàn hệ thống, cụ thể như sau:

- Triển khai hệ thống phần mềm quản lý và hỗ trợ giao dịch thẻ (CMS) mới.
- Tự động hóa hệ thống quản lý giao dịch tài trợ thương mại.
- Tiếp tục công tác tự động hóa hệ thống thanh toán Quốc tế.
- Giảm thiểu giấy tờ, thủ tục cho nghiệp vụ huy động/cho vay.
- Ứng dụng hỗ trợ nhân viên bán hàng qua thiết bị di động (tablet).
- Tăng cường công tác quản lý, giám sát rủi ro: Cùng với nhà tư vấn và các phòng ban nghiệp vụ xây dựng quản trị rủi ro trong Ngân hàng theo chuẩn Basel II; Triển khai chuẩn bảo mật CNTT ISO 27001; Đánh giá an toàn bảo mật hệ thống CNTT HDBank; Hoàn chỉnh các qui định, chính sách về an toàn thông tin, an ninh mạng.
- Triển khai xây dựng trung tâm dữ liệu hiện đại mới.
- Khảo sát và đánh giá khả năng đáp ứng của hệ thống Core Banking để có phương án nâng cấp, thay thế.
- Củng cố hệ thống CNTT hiện đại, hỗ trợ đặc lực cho hoạt động quản trị điều hành và phát triển các sản phẩm dịch vụ, tự động hoá tối đa trong hoạt động ngân hàng.
- Phát triển nguồn nhân lực CNTT có trình độ và chất lượng cao làm mũi nhọn đột phá. Xây dựng đội ngũ nhân lực CNTT chuyên nghiệp đảm bảo đáp ứng các chuẩn kỹ năng CNTT quốc tế.
- Diễn tập phòng chống thảm họa cho Trung tâm dữ liệu cho tất cả dịch vụ CNTT, đảm bảo tính sẵn sàng của hệ thống ở mức cao khi có các thảm họa xảy ra (thiên tai, tấn công, hư hỏng hệ thống nghiêm trọng...).



## CÔNG TÁC AN SINH XÃ HỘI

### KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2016

Năm 2016, mặc dù hoạt động trong hoàn cảnh kinh tế còn nhiều khó khăn nhưng HDBank vẫn duy trì và thường xuyên đẩy mạnh các hoạt động phong trào Đoàn thể và công tác xã hội cộng đồng nói chung. Các đoàn thể đã phối hợp chặt chẽ để thực hiện tốt các hoạt động phong trào nội bộ, tham gia các hoạt động phong trào do công đoàn cấp trên phát động. Đồng thời chủ động thực hiện những hoạt động xã hội từ thiện theo kế hoạch hàng năm của HDBank cũng như các hoạt động chăm lo cho CBNV, tạo nên nét văn hóa doanh nghiệp đặc trưng cho HDBank.

Trong đó, những chương trình an sinh xã hội tiêu biểu được triển khai trên toàn quốc trong năm qua như phối hợp cùng chính quyền và Hội bảo trợ bệnh nhân nghèo TP.HCM trao tặng 10.000 thẻ bảo hiểm y tế cho các hộ gia đình nghèo trên toàn quốc; xây nhà tình thương, tình nghĩa; trao quà cho trẻ em mồ côi làng SOS ở Khánh Hòa, Lào Cai; triển khai những chuyến bay cứu trợ miễn Trung Lũ lụt; trao áo ấm cho trẻ em nghèo vùng cao; triển khai sâu rộng các chương trình trao tặng học bổng, mổ mắt cho người nghèo bị đục thủy tinh thể, thăm hỏi các cơ sở nuôi dưỡng bệnh nhân nghèo, viện dưỡng lão... Riêng Hội bệnh nhân nghèo TP.HCM, HDBank đã trao gần 1,5 tỷ đồng cho các hoạt động của Hội trong năm 2016.

Năm 2017, dự đoán nền kinh tế vẫn còn nhiều khó khăn, thị trường tài chính cũng đối mặt với nhiều thách thức và nhiều diễn biến phức tạp. Nhưng năm 2017 cũng mang lại nhiều cơ hội cho HDBank khẳng định mình và hoàn thành các mục tiêu chiến lược đã đặt ra. Tiếp tục thực hiện chỉ đạo của HĐQT và Ban lãnh đạo, HDBank tiếp tục duy trì và đẩy mạnh các hoạt động từ thiện xã hội và cộng đồng để duy trì truyền thống tốt đẹp vốn có của HDBank. Kế hoạch cho hoạt động từ thiện xã hội luôn bám sát với hoạt động của HDBank trên các địa bàn và phù hợp với các hoạt động kinh doanh để tạo nên thành công chung.



### ĐỊNH HƯỚNG HÀNH ĐỘNG NĂM 2017

Dự kiến các hoạt động chính trong năm 2017 bao gồm:

- Phối hợp cùng chính quyền và Hội bảo trợ bệnh nhân nghèo TP.HCM tiếp tục trao tặng 10.000 thẻ bảo hiểm y tế cho các hộ gia đình nghèo trên toàn quốc.
- Tiếp tục tài trợ chi phí phẫu thuật cho người nghèo trên cả nước bị đục thủy tinh thể.
- Tiếp tục triển khai xây dựng nhà tình thương, tình nghĩa tại các tỉnh thành trên toàn quốc.
- Tiếp tục tham gia tài trợ Hội bệnh nhân nghèo TP. HCM thực hiện các hoạt động an sinh xã hội.
- Chăm lo đời sống cho các đối tượng chính sách: thương bệnh binh; trẻ em nghèo, mồ côi,... trên toàn quốc.
- Chương trình Hiến máu nhân đạo truyền thống thường niên trên toàn hệ thống HDBank.
- Trao tặng học bổng cho những sinh viên xuất sắc tại các trường Đại học, Cao đẳng trên cả nước.
- Thực hiện các chuyến đi về nguồn, tìm hiểu về các danh thắng gắn liền với những mốc son lịch sử dân tộc, qua đó kết hợp giáo dục truyền thống lịch sử cho CBNV.
- Đồng hành cùng Giải Cờ vua Quốc tế HDBank, góp phần thúc đẩy trí tuệ Việt Nam vươn ra thế giới. Đồng thời HDBank tài trợ giải bóng đá HDBank Futsal Cup, tạo đà cho bóng đá Việt Nam tiến tới Giải World Cup thế giới.

Với phương châm “Cam kết lợi ích cao nhất”, HDBank đã và sẽ tiếp tục thực hiện các chương trình nhân đạo xã hội vì cộng đồng với mong muốn chia sẻ phần nào khó khăn với những người dân kém may mắn trong xã hội, giúp họ vượt qua được những trở ngại trong cuộc sống, vươn lên và hòa nhập cùng cộng đồng.



*Báo cáo  
kiểm toán*





KPMG Limited Branch 10th Floor, Sun Wah Tower  
115 Nguyen Hue Street, Ben Nghe Ward, District 1,  
Ho Chi Minh City, Vietnam  
+84-8 3821 9266 | kpmg.com.vn

## THƯ KIỂM TOÁN



### BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP

Kính gửi các Cổ đông

#### Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh

Chúng tôi đã kiểm toán báo cáo tài chính hợp nhất đính kèm của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh (“Ngân hàng”) và các công ty con (gọi chung là “Tập đoàn”), bao gồm bảng cân đối kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2016, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm kết thúc cùng ngày và các thuyết minh kèm theo được Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng phê duyệt phát hành ngày 31 tháng 3 năm 2017, được trình bày từ trang 6 đến trang 99.

#### Trách nhiệm của Ban Tổng Giám đốc

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng chịu trách nhiệm lập và trình bày trung thực và hợp lý báo cáo tài chính hợp nhất này theo các Chuẩn mực Kế toán Việt Nam, Chế độ 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 đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính, và chịu trách nhiệm về kiểm soát nội bộ mà Ban Tổng Giám đốc xác định là cần thiết để đảm bảo việc lập báo cáo tài chính hợp nhất không có sai sót trọng yếu do gian lận hay nhầm lẫn.

#### Trách nhiệm của kiểm toán viên

Trách nhiệm của chúng tôi là đưa ra ý kiến về báo cáo tài chính hợp nhất này dựa trên kết quả kiểm toán của chúng tôi. 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 tuân thủ chuẩn mực và các quy định về đạo đức nghề nghiệp và lập kế hoạch và thực hiện cuộc kiểm toán để đạt được sự đảm bảo hợp lý về việc liệu báo cáo tài chính hợp nhất có sai sót trọng yếu hay không.

Công việc kiểm toán bao gồm việc thực hiện các thủ tục nhằm thu thập các bằng chứng kiểm toán về các số liệu và các thuyết minh trong báo cáo tài chính. Các thủ tục được lựa chọn dựa trên xét đoán của kiểm toán viên, bao gồm đánh giá rủi ro có sai sót trọng yếu trong báo cáo tài chính do gian lận hoặc nhầm lẫn. Khi thực hiện các đánh giá rủi ro này, kiểm toán viên xem xét kiểm soát nội bộ của Tập đoàn liên quan tới việc lập và trình bày báo cáo tài chính trung thực và hợp lý nhằm thiết kế các thủ tục kiểm toán phù hợp với tình hình thực tế, tuy nhiên không nhằm mục đích đưa ra ý kiến về hiệu quả của kiểm soát nội bộ của Tập đoàn. Công việc kiểm toán cũng bao gồm việc đánh giá tính thích hợp của các chính sách kế toán được áp dụng và tính hợp lý của các ước tính kế toán của Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng, cũng như đánh giá việc trình bày tổng thể báo cáo tài chính.

Chúng tôi tin rằng các bằng chứng kiểm toán mà chúng tôi thu được là đầy đủ và thích hợp làm cơ sở cho ý kiến kiểm toán của chúng tôi.

#### Ý kiến của kiểm toán viên

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 Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh và các công ty con tại ngày 31 tháng 12 năm 2016, 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, Chế độ 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 đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính.

#### Vấn đề khác

Báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng và các công ty con cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2015 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 trên các báo cáo tài chính này trong báo cáo kiểm toán ngày 29 tháng 4 năm 2016.

Chi nhánh Công ty TNHH KPMG tại Thành phố Hồ Chí Minh

Báo cáo Kiểm toán số: 16-01-160/1  
CÔNG TY  
TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN  
KPMG  
Trần Đình Vinh  
Giấy Chứng nhận Đăng ký Hành nghề  
Kiểm toán số 0339-2013-007-1  
Phó Tổng Giám đốc

Phạm Huy Cường  
Giấy Chứng nhận Đăng ký Hành nghề  
Kiểm toán số 2675-2014-007-1

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 3 năm 2017

## THÔNG TIN VỀ NGÂN HÀNG

<b>Giấy phép Thành lập và Hoạt động Ngân hàng số</b>	00019/NH-GP ngày 6 tháng 6 năm 1992																								
	Giấy phép Thành lập và Hoạt động Ngân hàng được cấp bởi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và có giá trị trong vòng 50 năm kể từ ngày cấp.																								
<b>Giấy Chứng nhận Đăng ký Kinh doanh số</b>	0300608092 ngày 11 tháng 8 năm 1992																								
	Giấy Chứng nhận Đăng ký Kinh doanh đã được điều chỉnh nhiều lần và lần điều chỉnh gần nhất là giấy chứng nhận ngày 2 tháng 10 năm 2015. Giấy Chứng nhận Đăng ký Kinh doanh do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp.																								
<b>Hội đồng Quản trị</b>	<table border="0"> <tr> <td>Bà Lê Thị Băng Tâm</td> <td>Chủ tịch</td> </tr> <tr> <td>Bà Nguyễn Thị Phương Thảo</td> <td>Phó Chủ tịch Thường trực</td> </tr> <tr> <td>Ông Lưu Đức Khánh</td> <td>Phó Chủ tịch</td> </tr> <tr> <td>Ông Diệp Dũng</td> <td>Phó Chủ tịch (đến ngày 30 tháng 1 năm 2016)</td> </tr> <tr> <td>Ông Lưu Văn Sơn</td> <td>Thành viên</td> </tr> <tr> <td>Ông Nguyễn Hữu Đặng</td> <td>Thành viên</td> </tr> <tr> <td>Ông Chu Việt Cường</td> <td>Thành viên</td> </tr> <tr> <td>Bà Nguyễn Thị Tâm</td> <td>Thành viên độc lập</td> </tr> <tr> <td>Ông Lim Peng Khoon</td> <td>Thành viên độc lập</td> </tr> </table>	Bà Lê Thị Băng Tâm	Chủ tịch	Bà Nguyễn Thị Phương Thảo	Phó Chủ tịch Thường trực	Ông Lưu Đức Khánh	Phó Chủ tịch	Ông Diệp Dũng	Phó Chủ tịch (đến ngày 30 tháng 1 năm 2016)	Ông Lưu Văn Sơn	Thành viên	Ông Nguyễn Hữu Đặng	Thành viên	Ông Chu Việt Cường	Thành viên	Bà Nguyễn Thị Tâm	Thành viên độc lập	Ông Lim Peng Khoon	Thành viên độc lập						
Bà Lê Thị Băng Tâm	Chủ tịch																								
Bà Nguyễn Thị Phương Thảo	Phó Chủ tịch Thường trực																								
Ông Lưu Đức Khánh	Phó Chủ tịch																								
Ông Diệp Dũng	Phó Chủ tịch (đến ngày 30 tháng 1 năm 2016)																								
Ông Lưu Văn Sơn	Thành viên																								
Ông Nguyễn Hữu Đặng	Thành viên																								
Ông Chu Việt Cường	Thành viên																								
Bà Nguyễn Thị Tâm	Thành viên độc lập																								
Ông Lim Peng Khoon	Thành viên độc lập																								
<b>Ban Kiểm soát</b>	<table border="0"> <tr> <td>Ông Đào Duy Tường</td> <td>Trưởng Ban</td> </tr> <tr> <td>Bà Nguyễn Thị Phụng</td> <td>Thành viên</td> </tr> <tr> <td>Bà Nguyễn Thị Tích</td> <td>Thành viên</td> </tr> </table>	Ông Đào Duy Tường	Trưởng Ban	Bà Nguyễn Thị Phụng	Thành viên	Bà Nguyễn Thị Tích	Thành viên																		
Ông Đào Duy Tường	Trưởng Ban																								
Bà Nguyễn Thị Phụng	Thành viên																								
Bà Nguyễn Thị Tích	Thành viên																								
<b>Ban Tổng Giám đốc, Giám đốc Tài chính và Kế toán Trưởng</b>	<table border="0"> <tr> <td>Ông Nguyễn Hữu Đặng</td> <td>Tổng Giám đốc</td> </tr> <tr> <td>Bà Nguyễn Đoàn Duy Ái</td> <td>Phó Tổng Giám đốc</td> </tr> <tr> <td>Ông Phạm Quốc Thanh</td> <td>Phó Tổng Giám đốc</td> </tr> <tr> <td>Ông Nguyễn Minh Đức</td> <td>Phó Tổng Giám đốc</td> </tr> <tr> <td>Ông Lê Thanh Tùng</td> <td>Phó Tổng Giám đốc</td> </tr> <tr> <td>Ông Phạm Thiện Long</td> <td>Phó Tổng Giám đốc</td> </tr> <tr> <td>Ông Lê Thành Trung</td> <td>Phó Tổng Giám đốc</td> </tr> <tr> <td>Ông Trần Hoài Nam</td> <td>Phó Tổng Giám đốc</td> </tr> <tr> <td>Ông Lê Xuân Vũ</td> <td>Phó Tổng Giám đốc (đến ngày 31 tháng 8 năm 2016)</td> </tr> <tr> <td>Ông Trần Thái Hòa</td> <td>Phó Tổng Giám đốc</td> </tr> <tr> <td>Ông Phạm Văn Đầu</td> <td>Giám đốc Tài chính</td> </tr> <tr> <td>Bà Hồ Đặng Hoàng Quyên</td> <td>Kế toán Trưởng</td> </tr> </table>	Ông Nguyễn Hữu Đặng	Tổng Giám đốc	Bà Nguyễn Đoàn Duy Ái	Phó Tổng Giám đốc	Ông Phạm Quốc Thanh	Phó Tổng Giám đốc	Ông Nguyễn Minh Đức	Phó Tổng Giám đốc	Ông Lê Thanh Tùng	Phó Tổng Giám đốc	Ông Phạm Thiện Long	Phó Tổng Giám đốc	Ông Lê Thành Trung	Phó Tổng Giám đốc	Ông Trần Hoài Nam	Phó Tổng Giám đốc	Ông Lê Xuân Vũ	Phó Tổng Giám đốc (đến ngày 31 tháng 8 năm 2016)	Ông Trần Thái Hòa	Phó Tổng Giám đốc	Ông Phạm Văn Đầu	Giám đốc Tài chính	Bà Hồ Đặng Hoàng Quyên	Kế toán Trưởng
Ông Nguyễn Hữu Đặng	Tổng Giám đốc																								
Bà Nguyễn Đoàn Duy Ái	Phó Tổng Giám đốc																								
Ông Phạm Quốc Thanh	Phó Tổng Giám đốc																								
Ông Nguyễn Minh Đức	Phó Tổng Giám đốc																								
Ông Lê Thanh Tùng	Phó Tổng Giám đốc																								
Ông Phạm Thiện Long	Phó Tổng Giám đốc																								
Ông Lê Thành Trung	Phó Tổng Giám đốc																								
Ông Trần Hoài Nam	Phó Tổng Giám đốc																								
Ông Lê Xuân Vũ	Phó Tổng Giám đốc (đến ngày 31 tháng 8 năm 2016)																								
Ông Trần Thái Hòa	Phó Tổng Giám đốc																								
Ông Phạm Văn Đầu	Giám đốc Tài chính																								
Bà Hồ Đặng Hoàng Quyên	Kế toán Trưởng																								
<b>Trụ sở đăng ký</b>	Tòa nhà HD Tower Số 25 Bis Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh Việt Nam																								
<b>Công ty kiểm toán</b>	Công ty TNHH KPMG Việt Nam																								

## BÁO CÁO CỦA BAN TỔNG GIÁM ĐỐC

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh ("Ngân hàng") trình bày báo cáo này và báo cáo tài chính hợp nhất đính kèm của Ngân hàng và các công ty con (được gọi chung là "Tập đoàn") cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016.

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng chịu trách nhiệm lập và trình bày trung thực và hợp lý báo cáo tài chính hợp nhất theo các Chuẩn mực Kế toán Việt Nam, Chế độ 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 đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính. Theo ý kiến của Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng:

- (a) báo cáo tài chính hợp nhất đã phản ánh trung thực và hợp lý tình hình tài chính hợp nhất của Tập đoàn tại ngày 31 tháng 12 năm 2016, kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và lưu chuyển tiền tệ hợp nhất của Tập đoàn cho năm kết thúc cùng ngày theo các Chuẩn mực Kế toán Việt Nam, Chế độ 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 đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính; và
- (b) tại ngày lập báo cáo này, không có lý do gì để Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng cho rằng Tập đoàn sẽ không thể thanh toán các khoản nợ phải trả khi đến hạn.

Tại ngày lập báo cáo này, Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng đã phê duyệt phát hành báo cáo tài chính hợp nhất đính kèm.

Thay mặt Ban Tổng Giám đốc



Nguyễn Hữu Đặng  
Tổng Giám đốc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 3 năm 2017

**BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT**  
tại ngày 31 tháng 12 năm 2016

B02/TCTD-HN

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
<b>A TÀI SẢN</b>		
<b>I Tiền mặt, vàng</b>	<b>1.636.010</b>	<b>1.472.407</b>
<b>II Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam</b>	<b>2.389.302</b>	<b>2.742.385</b>
<b>III Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác</b>	<b>18.580.047</b>	<b>11.994.220</b>
1 Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác	15.971.314	6.779.815
2 Cho vay các tổ chức tín dụng khác	2.608.733	5.318.025
3 Dự phòng rủi ro	-	(103.620)
<b>IV Chứng khoán kinh doanh</b>	<b>396.937</b>	<b>916.034</b>
1 Chứng khoán kinh doanh	400.000	922.956
2 Dự phòng rủi ro chứng khoán kinh doanh	(3.063)	(6.922)
<b>V Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác</b>	<b>-</b>	<b>39.044</b>
<b>VI Cho vay khách hàng</b>	<b>81.303.975</b>	<b>55.853.240</b>
1 Cho vay khách hàng	82.224.372	56.558.835
2 Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	(920.397)	(705.595)
<b>VII Hoạt động mua nợ</b>	<b>5.489</b>	<b>5.489</b>
1 Mua nợ	8.690	8.690
2 Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ	(3.201)	(3.201)
<b>VIII Chứng khoán đầu tư</b>	<b>34.261.091</b>	<b>21.197.715</b>
1 Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	24.267.353	16.705.365
2 Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn	11.020.813	5.011.604
3 Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư	(1.027.075)	(519.254)
<b>IX Góp vốn, đầu tư dài hạn</b>	<b>384.406</b>	<b>419.118</b>
4 Đầu tư dài hạn khác	495.945	530.192
5 Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn	(111.539)	(111.074)
<b>X Tài sản cố định</b>	<b>1.351.960</b>	<b>805.214</b>
1 Tài sản cố định hữu hình	524.984	518.828
a Nguyên giá	1.003.485	911.585
b Giá trị hao mòn lũy kế	(478.501)	(392.757)
3 Tài sản cố định vô hình	826.976	286.386
a Nguyên giá	987.948	423.978
b Giá trị hao mòn lũy kế	(160.972)	(137.592)

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT**  
tại ngày 31 tháng 12 năm 2016

B02/TCTD-HN

<b>XI Bất động sản đầu tư</b>	<b>88.381</b>	<b>64.838</b>
a Nguyên giá bất động sản đầu tư	88.765	64.984
b Hao mòn bất động sản đầu tư	(384)	(146)
<b>XII Tài sản Có khác</b>	<b>9.896.674</b>	<b>10.976.231</b>
1 Các khoản phải thu	5.290.387	7.651.409
2 Các khoản lãi, phí phải thu	3.113.887	1.916.536
3 Tài sản thuế thu nhập doanh nghiệp hoãn lại	17.311	23.636
4 Tài sản Có khác	1.510.547	1.423.639
Trong đó: Lợi thế thương mại	39.377	45.140
5 Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác	(35.458)	(38.989)
<b>TỔNG TÀI SẢN</b>	<b>150.294.272</b>	<b>106.485.935</b>

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT  
tại ngày 31 tháng 12 năm 2016

B02/TCTD-HN

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
<b>B NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		
<b>NỢ PHẢI TRẢ</b>		
<b>I Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam</b>	<b>177.635</b>	<b>2.488.321</b>
<b>II Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác</b>	<b>19.684.665</b>	<b>6.594.931</b>
1 Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác	13.621.415	3.031.471
2 Vay các tổ chức tín dụng khác	6.063.250	3.563.460
<b>III Tiền gửi của khách hàng</b>	<b>103.299.771</b>	<b>74.542.719</b>
<b>IV Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác</b>	<b>9.326</b>	<b>-</b>
<b>V Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro</b>	<b>2.843.432</b>	<b>2.822.563</b>
<b>VI Phát hành giấy tờ có giá</b>	<b>11.027.014</b>	<b>7.847.000</b>
<b>VII Các khoản nợ khác</b>	<b>3.309.786</b>	<b>2.348.722</b>
1 Các khoản lãi, phí phải trả	2.463.250	1.744.418
3 Các khoản phải trả và công nợ khác	846.536	604.304
<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ</b>	<b>140.351.629</b>	<b>96.644.256</b>
<b>VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		
<b>VIII Vốn và các quỹ</b>	<b>9.317.013</b>	<b>9.392.415</b>
1 Vốn của tổ chức tín dụng	8.104.686	8.104.686
a Vốn điều lệ	8.100.000	8.100.000
b Vốn đầu tư xây dựng cơ bản, mua sắm tài sản cố định	89	89
c Thặng dư vốn cổ phần	4.599	4.599
d Cổ phiếu quỹ	(2)	(2)
2 Quỹ của tổ chức tín dụng	465.280	378.601
5 Lợi nhuận chưa phân phối	747.047	909.128
<b>IX Lợi ích của cổ đông không kiểm soát</b>	<b>625.630</b>	<b>449.264</b>
<b>TỔNG VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>9.942.643</b>	<b>9.841.679</b>
<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>150.294.272</b>	<b>106.485.935</b>

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT  
tại ngày 31 tháng 12 năm 2016

B02/TCTD-HN

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
<b>CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN</b>		
<b>I NGHĨA VỤ NỢ TIỀM ẨN</b>		
1 Bảo lãnh vay vốn	9.862	12.062
2 Cam kết giao dịch hối đoái	35.669.948	7.716.776
Trong đó:		
■ Cam kết mua ngoại tệ	2.942.536	1.590.000
■ Cam kết bán ngoại tệ	1.288.271	1.789.655
■ Cam kết giao dịch hoán đổi	31.439.141	4.337.121
4 Cam kết trong nghiệp vụ L/C	1.046.968	1.184.843
5 Bảo lãnh khác	2.592.745	1.924.973

Ngày 31 tháng 3 năm 2017

Người lập:

  
 Hồ Đăng Hoàng Quyền  
 Kế toán trưởng

Người kiểm soát:

  
 Phạm Văn Đẩu  
 Giám đốc Tài chính

Người duyệt:

  
 Nguyễn Hữu Đăng  
 Tổng Giám đốc

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

	2016 Triệu VND	2015 Triệu VND
1 Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	11.321.302	7.922.478
2 Chi phí lãi và các khoản chi phí tương tự	(6.643.222)	(4.677.768)
<b>I Thu nhập lãi thuần</b>	<b>4.678.080</b>	<b>3.244.710</b>
3 Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	167.320	234.104
4 Chi phí hoạt động dịch vụ	(49.096)	(45.997)
<b>II Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ</b>	<b>118.224</b>	<b>188.107</b>
<b>III Lãi thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối</b>	<b>209.284</b>	<b>25.761</b>
<b>IV Lãi/(lỗ) thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh</b>	<b>82.503</b>	<b>(4.238)</b>
<b>V Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư</b>	<b>151.159</b>	<b>48.787</b>
5 Thu nhập từ hoạt động khác	195.119	78.663
6 Chi phí hoạt động khác	(28.428)	(59.092)
<b>VI Lãi thuần từ hoạt động khác</b>	<b>166.691</b>	<b>19.571</b>
<b>VII Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần</b>	<b>12.285</b>	<b>609.939</b>
<b>VIII Chi phí hoạt động</b>	<b>(3.276.988)</b>	<b>(2.409.584)</b>
<b>IX Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>2.141.238</b>	<b>1.723.053</b>
<b>X Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>(993.605)</b>	<b>(934.619)</b>
<b>XI Tổng lợi nhuận trước thuế</b>	<b>1.147.633</b>	<b>788.434</b>
7 Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp hiện hành	(226.810)	(160.328)
8 (Lợi ích)/chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp hoãn lại	(6.325)	2.005
<b>XII Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp</b>	<b>(233.135)</b>	<b>(158.323)</b>
<b>XIII Lợi nhuận sau thuế</b>	<b>914.498</b>	<b>630.111</b>
<b>XIV Lợi ích của cổ đông không kiểm soát</b>	<b>176.366</b>	<b>117.074</b>
<b>XV Lãi cơ bản trên cổ phiếu (VND/cổ phiếu)</b>	<b>911</b>	<b>630</b>

Ngày 31 tháng 3 năm 2017

Người lập:

Người kiểm soát:

Người duyệt:

Hồ Đặng Hoàng Quyên  
Kế toán trưởng

Phạm Văn Đầu  
Giám đốc Tài chính

Nguyễn Hữu Đăng  
Tổng Giám đốc



Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

	2016 Triệu VND	2015 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	10.324.704	8.040.541
02 Chi phí lãi và các khoản chi phí tương tự đã trả	(5.924.390)	(4.160.384)
03 Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được	109.474	188.107
04 Chênh lệch số tiền thực thu và thực chi từ hoạt động kinh doanh ngoại tệ, vàng và chứng khoán	669.155	113.220
05 Thu nhập khác nhận được	57.593	15.597
06 Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý, bù đắp bằng nguồn rủi ro	89.342	20.036
07 Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý	(3.066.362)	(2.188.303)
08 Tiền thuế thu nhập doanh nghiệp thực nộp trong năm	(208.178)	(201.584)
<b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và công nợ hoạt động</b>	<b>2.051.338</b>	<b>1.827.230</b>
<b>Những thay đổi về tài sản hoạt động</b>		
09 Giảm các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	2.243.570	2.533.014
10 (Tăng)/giảm các khoản về kinh doanh chứng khoán	(13.048.241)	2.886.109
11 Giảm/(tăng) các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	39.044	(35.543)
12 Tăng các khoản cho vay khách hàng	(25.665.537)	(15.187.260)
12 Giảm hoạt động mua nợ	-	136.683
13 Giảm nguồn dự phòng để bù đắp tổn thất các khoản cho vay	(604.220)	(327.385)
14 Giảm khác về tài sản hoạt động	1.556.481	10.180
<b>Những thay đổi về công nợ hoạt động</b>		
15 (Giảm)/tăng các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	(2.310.686)	2.304.126
16 Tăng/(giảm) các khoản tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	13.089.734	(12.911.776)
17 Tăng tiền gửi của khách hàng	28.757.052	9.131.144
18 Tăng phát hành giấy tờ có giá	70.014	4.267.000
19 Tăng vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà tổ chức tín dụng chịu rủi ro	20.869	2.779.771
20 Tăng các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	9.326	-
21 Tăng khác về công nợ hoạt động khác	179.898	245.202
22 Chi từ các quỹ của tổ chức tín dụng	(534)	(3.816)

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này



	2016 Triệu VND	2015 Triệu VND
<b>I LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH</b>	<b>6.388.108</b>	<b>(2.345.321)</b>
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ</b>		
01 Mua sắm tài sản cố định	(272.208)	(432.025)
02 Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	29.134	1.257
04 Mua sắm bất động sản đầu tư	(12.769)	-
05 Tiền thu từ bán, thanh lý bất động sản đầu tư	8.662	-
07 Tiền chi đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác	-	(27.700)
08 Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác	83.072	1.501.973
09 Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn	12.285	77.639
<b>II LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ</b>	<b>(151.824)</b>	<b>1.121.144</b>
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH</b>		
02 Tiền thu từ phát hành giấy tờ có giá dài hạn có đủ điều kiện tính vào vốn tự có và các khoản vốn vay dài hạn khác	4.080.000	-
03 Tiền chi thanh toán giấy tờ có giá dài hạn có đủ điều kiện tính vào vốn tự có và các khoản vốn vay dài hạn khác	(970.000)	-
04 Cổ tức đã trả cho cổ đông	(809.987)	-
<b>III LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH</b>	<b>2.300.013</b>	<b>-</b>
<b>IV LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TRONG NĂM</b>	<b>8.536.297</b>	<b>(1.224.177)</b>
<b>V TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN TẠI THỜI ĐIỂM ĐẦU NĂM</b>	<b>14.069.062</b>	<b>15.293.239</b>
<b>VII TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN TẠI THỜI ĐIỂM CUỐI NĂM</b>	<b>22.605.359</b>	<b>14.069.062</b>

Ngày 31 tháng 3 năm 2017

Người lập:

Người kiểm soát:

Người duyệt:

  
Hồ Đặng Hoàng Quyên  
Kế toán trưởng

  
Phạm Văn Đầu  
Giám đốc Tài chính

  
Nguyễn Hữu Đăng  
Tổng Giám đốc

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**1. TIỀN MẶT, VÀNG**

Tiền mặt bằng VND  
Tiền mặt bằng ngoại tệ  
Vàng

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
Tiền mặt bằng VND	674.017	639.509
Tiền mặt bằng ngoại tệ	952.494	820.147
Vàng	9.499	12.751
	<b>1.636.010</b>	<b>1.472.407</b>

**2. TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM**

Tiền gửi tại NHNNVN bao gồm quỹ dự trữ bắt buộc và tài khoản tiền gửi thanh toán.

Theo quy định của NHNNVN về dự trữ bắt buộc, các ngân hàng được phép duy trì một số dư thả nổi tại tài khoản dự trữ bắt buộc. Số dư bình quân dự trữ bắt buộc hàng tháng phải không được thấp hơn tỷ lệ dự trữ bắt buộc nhân với bình quân số dư tiền gửi của tháng trước tại Tập đoàn như sau:

**Tiền gửi tại Tập đoàn**

Số dư tiền gửi bình quân tháng trước của:

Khách hàng:

- Tiền gửi bằng ngoại tệ có kỳ hạn dưới 12 tháng
- Tiền gửi bằng ngoại tệ có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên
- Tiền gửi bằng VND có kỳ hạn dưới 12 tháng
- Tiền gửi bằng VND có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên

Tổ chức tín dụng nước ngoài:

- Tiền gửi bằng ngoại tệ

**Tỷ lệ dự trữ bắt buộc**

	31/12/2016	31/12/2015
■ Tiền gửi bằng ngoại tệ có kỳ hạn dưới 12 tháng	8%	8%
■ Tiền gửi bằng ngoại tệ có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên	6%	6%
■ Tiền gửi bằng VND có kỳ hạn dưới 12 tháng	3%	3%
■ Tiền gửi bằng VND có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên	1%	1%
■ Tiền gửi bằng ngoại tệ (Tổ chức tín dụng nước ngoài)	1%	1%

Tài khoản tiền gửi thanh toán và quỹ dự trữ bắt buộc

Bằng VND  
Bằng USD

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
Bằng VND	2.361.550	2.493.820
Bằng USD	27.752	248.565
	<b>2.389.302</b>	<b>2.742.385</b>

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**3. TIỀN GỬI VÀ CHO VAY CÁC TỔ CHỨC TÍN DỤNG KHÁC**

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
<b>Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác</b>		
Tiền gửi không kỳ hạn		
■ Tiền gửi không kỳ hạn bằng VND	4.738.561	68.676
■ Tiền gửi không kỳ hạn bằng ngoại tệ	8.196.753	795.961
Tiền gửi có kỳ hạn		
■ Tiền gửi có kỳ hạn bằng VND	3.036.000	4.553.620
■ Tiền gửi có kỳ hạn bằng ngoại tệ	-	1.361.558
	15.971.314	6.779.815
Dự phòng rủi ro tiền gửi tại các TCTD khác	-	(103.620)
	15.971.314	6.676.195
<b>Cho vay các tổ chức tín dụng khác</b>		
■ Cho vay bằng VND	2.309.586	4.934.950
<i>Trong đó: chiết khấu, tái chiết khấu</i>	624.586	89.950
■ Cho vay bằng ngoại tệ	299.147	383.075
	2.608.733	5.318.025
	18.580.047	11.994.220

**4. CHỨNG KHOÁN KINH DOANH**

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
<b>Chứng khoán nợ</b>		
Chứng khoán do các tổ chức kinh tế trong nước phát hành	400.000	922.956
<b>Dự phòng rủi ro chứng khoán kinh doanh</b>		
Dự phòng chung	(3.063)	(6.922)
	396.937	916.034

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**5. CÁC CÔNG CỤ TÀI CHÍNH PHÁI SINH VÀ CÁC TÀI SẢN TÀI CHÍNH KHÁC**

	TẠI NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2016		
	TỔNG GIÁ TRỊ CỦA HỢP ĐỒNG (THEO TỶ GIÁ TẠI NGÀY HIỆU LỰC HỢP ĐỒNG)	TỔNG GIÁ TRỊ GHI SỔ KẾ TOÁN (THEO TỶ GIÁ TẠI NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2016)	
	TRIỆU VND	TÀI SẢN TRIỆU VND	CÔNG NỢ TRIỆU VND
<b>CÔNG CỤ TÀI CHÍNH PHÁI SINH TIỀN TỆ</b>			
■ Giao dịch kỳ hạn tiền tệ	3.245.203	-	2.747
■ Giao dịch hoán đổi tiền tệ	16.069.782	13.942	20.521
	19.314.985	13.942	23.268
	TẠI NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2015		
	TỔNG GIÁ TRỊ CỦA HỢP ĐỒNG (THEO TỶ GIÁ TẠI NGÀY HIỆU LỰC HỢP ĐỒNG)	TỔNG GIÁ TRỊ GHI SỔ KẾ TOÁN (THEO TỶ GIÁ TẠI NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2015)	
	TRIỆU VND	TÀI SẢN TRIỆU VND	CÔNG NỢ TRIỆU VND
<b>CÔNG CỤ TÀI CHÍNH PHÁI SINH TIỀN TỆ</b>			
■ Giao dịch kỳ hạn tiền tệ	4.347.810	17.556	7.384
■ Giao dịch hoán đổi tiền tệ	1.996.203	28.872	-
	6.344.013	46.428	7.384

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**6. CHO VAY KHÁCH HÀNG**

	<b>31/12/2016</b> <b>Triệu VND</b>	<b>31/12/2015</b> <b>Triệu VND</b>
Cho vay các tổ chức kinh tế và cá nhân trong nước	78.850.738	53.810.428
Cho vay chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá	3.059.047	2.298.677
Cho vay thấu chi và thẻ tín dụng	294.007	422.799
Cho vay đối với các tổ chức, cá nhân nước ngoài	20.580	26.931
	<b>82.224.372</b>	<b>56.558.835</b>

Phân tích chất lượng dư nợ cho vay khách hàng như sau:

	<b>31/12/2016</b> <b>Triệu VND</b>	<b>31/12/2015</b> <b>Triệu VND</b>
Nhóm 1 - Nợ đủ tiêu chuẩn	79.734.077	54.474.049
Nhóm 2 - Nợ cần chú ý	1.291.514	1.187.695
Nhóm 3 - Nợ dưới tiêu chuẩn	376.621	288.405
Nhóm 4 - Nợ nghi ngờ	460.699	335.861
Nhóm 5 - Nợ có khả năng mất vốn	361.461	272.825
	<b>82.224.372</b>	<b>56.558.835</b>

Phân tích dư nợ cho vay khách hàng theo thời hạn cho vay như sau:

	<b>31/12/2016</b> <b>Triệu VND</b>	<b>31/12/2015</b> <b>Triệu VND</b>
Nợ ngắn hạn	34.052.485	22.060.108
Nợ trung hạn	29.487.894	20.162.349
Nợ dài hạn	18.683.993	14.336.378
	<b>82.224.372</b>	<b>56.558.835</b>

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

Phân tích dư nợ cho vay khách hàng theo đối tượng khách hàng và theo loại hình doanh nghiệp như sau:

	<b>31/12/2016</b> <b>Triệu VND</b>	<b>31/12/2015</b> <b>Triệu VND</b>
Công ty cổ phần khác	26.970.387	15.852.643
Công ty TNHH khác	13.072.900	9.552.151
Công ty TNHH nhà nước 100%	1.979.449	850.032
Hộ kinh doanh	1.276.613	692.517
Doanh nghiệp tư nhân	883.170	730.956
Công ty nhà nước khác	513.032	604.735
Công ty cổ phần nhà nước	408.783	182.910
Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài	332.240	422.873
Hợp tác xã	23.708	17.106
Khác	34.668	64.477
Cá nhân	36.729.422	27.588.435
	<b>82.224.372</b>	<b>56.558.835</b>

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

Phân tích dư nợ cho vay khách hàng theo ngành nghề kinh doanh như sau:

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
Hoạt động làm thuê các công việc trong các hộ gia đình, sản xuất sản phẩm vật chất và dịch vụ tự tiêu dùng của hộ gia đình	36.063.574	28.172.385
Xây dựng	9.059.197	5.000.975
Hoạt động kinh doanh bất động sản	4.679.177	1.557.967
Công nghiệp chế biến, chế tạo	4.571.492	2.124.555
Dịch vụ lưu trú và ăn uống	4.534.253	1.526.513
Nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản	4.387.144	3.795.381
Sản xuất và phân phối điện, khí đốt, nước nóng, hơi nước và điều hòa không khí	2.608.913	2.016.680
Vận tải kho bãi	2.256.132	1.011.046
Bán buôn và bán lẻ, sửa chữa ô tô, mô tô, xe máy và động cơ khác	2.084.496	1.986.680
Hoạt động tài chính, ngân hàng và bảo hiểm	1.430.077	830.885
Hoạt động của Đảng Cộng sản, tổ chức chính trị xã hội, quản lý nhà nước, an ninh quốc phòng, bảo đảm xã hội bắt buộc	585.454	549.748
Hoạt động hành chính và dịch vụ hỗ trợ	468.166	511.028
Thông tin và truyền thông	406.587	218.271
Hoạt động chuyên môn, khoa học và công nghệ	362.498	300.358
Giáo dục và đào tạo	155.806	220.737
Cung cấp nước, hoạt động quản lý và xử lý rác thải, nước thải	103.309	28.736
Khai khoáng	85.655	125.504
Nghệ thuật, vui chơi và giải trí	82.933	63.454
Y tế và hoạt động trợ giúp xã hội	68.974	85.088
Hoạt động dịch vụ khác	8.230.535	6.432.844
	82.224.372	56.558.835

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

## 7. DỰ PHÒNG RỦI RO CHO VAY KHÁCH HÀNG

Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng bao gồm:

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
Dự phòng chung (i)	592.827	404.022
Dự phòng cụ thể (ii)	327.570	301.573
	920.397	705.595

(i) Biến động dự phòng chung của dự phòng rủi ro cho vay khách hàng trong năm như sau:

	2016 Triệu VND	2015 Triệu VND
Số dư đầu năm	404.022	274.628
Trích lập dự phòng trong năm	188.805	129.394
Số dư cuối năm	592.827	404.022

(ii) Biến động dự phòng cụ thể của dự phòng rủi ro cho vay khách hàng trong năm như sau:

	2016 Triệu VND	2015 Triệu VND
Số dư đầu năm	301.573	208.978
Trích lập dự phòng trong năm	527.047	380.177
Điều chỉnh trích lập dự phòng năm trước	-	105
Sử dụng dự phòng trong năm	(501.050)	(107.675)
Sử dụng dự phòng cho các khoản nợ được bán cho VAMC	-	(180.012)
Số dư cuối năm	327.570	301.573

Tập đoàn đã trích lập đầy đủ dự phòng rủi ro theo đúng quy định của pháp luật.

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**8. HOẠT ĐỘNG MUA NỢ**

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
Mua nợ bằng VND	8.690	8.690
Dự phòng rủi ro	(3.201)	(3.201)
	<u>5.489</u>	<u>5.489</u>
Giá trị nợ gốc của các khoản nợ đã mua như sau:		
	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
Nợ gốc đã mua (i)	<u>11.383</u>	<u>11.383</u>

(i) Tại ngày 31 tháng 12 năm 2016 và năm 2015, các khoản mua nợ này được phân loại là Nhóm 5 – Nợ có khả năng mất vốn.

Biến động dự phòng rủi ro trong năm như sau:

	2016 Triệu VND	2015 Triệu VND
Số dư đầu năm	3.201	-
Trích lập dự phòng trong năm	-	43.004
Sử dụng dự phòng cho các khoản nợ được bán cho VAMC	-	(39.803)
	<u>3.201</u>	<u>3.201</u>

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**9. TÀI SẢN CỐ ĐỊNH HỮU HÌNH**

Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016	Nhà cửa, vật kiến trúc Triệu VND	Máy móc thiết bị Triệu VND	Phương tiện vận chuyển Triệu VND	Thiết bị văn phòng Triệu VND	Tài sản cố định khác Triệu VND	Tổng Triệu VND
<b>Nguyên giá</b>						
Số dư đầu năm	364.252	151.670	162.589	223.833	9.241	911.585
Mua trong năm	66.746	1.061	15.864	18.155	-	101.826
Chuyển sang tài sản cố định vô hình	(1.514)	-	-	-	-	(1.514)
Thanh lý	(1.117)	(566)	(5.742)	(866)	(121)	(8.412)
	<u>428.367</u>	<u>152.165</u>	<u>172.711</u>	<u>241.122</u>	<u>9.120</u>	<u>1.003.485</u>
<b>Giá trị hao mòn lũy kế</b>						
Số dư đầu năm	55.000	93.986	90.731	147.488	5.552	392.757
Khấu hao trong năm	14.771	19.554	19.407	37.934	1.514	93.180
Thanh lý	(562)	(544)	(5.529)	(680)	(121)	(7.436)
	<u>69.209</u>	<u>112.996</u>	<u>104.609</u>	<u>184.742</u>	<u>6.945</u>	<u>478.501</u>
<b>Giá trị còn lại</b>						
Số dư đầu năm	309.252	57.684	71.858	76.345	3.689	518.828
Số dư cuối năm	<u>359.158</u>	<u>39.169</u>	<u>68.102</u>	<u>56.380</u>	<u>2.175</u>	<u>524.984</u>

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**10. TÀI SẢN CỐ ĐỊNH VÔ HÌNH**

Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016	Quyền sử dụng đất có thời hạn Triệu VND	Quyền sử dụng đất vô thời hạn Triệu VND	Phần mềm máy vi tính Triệu VND	Tài sản khác Triệu VND	Tổng Triệu VND
<b>Nguyên giá</b>					
Số dư đầu năm	19.513	222.954	179.793	1.718	423.978
Tăng trong năm	25.873	543.470	1.430	183	570.956
Chuyển từ tài sản cố định hữu hình	-	1.514	-	-	1.514
Thanh lý	-	(8.500)	-	-	(8.500)
Số dư cuối năm	45.386	759.438	181.223	1.901	987.948
<b>Giá trị hao mòn lũy kế</b>					
Số dư đầu năm	1.240	-	135.014	1.338	137.592
Khấu hao trong năm	827	-	22.290	263	23.380
Số dư cuối năm	2.067	-	157.304	1.601	160.972
<b>Giá trị còn lại</b>					
Số dư đầu năm	18.273	222.954	44.779	380	286.386
Số dư cuối năm	43.319	759.438	23.919	300	826.976

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**11. BẤT ĐỘNG SẢN ĐẦU TƯ**

Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016	Nhà cửa, vật kiến trúc Triệu VND	Quyền sử dụng đất vô thời hạn Triệu VND	Tổng Triệu VND
<b>Nguyên giá</b>			
Số dư đầu năm	10.523	54.461	64.984
Chuyển từ chi phí xây dựng cơ bản dở dang	3.789	28.593	32.382
Thanh lý	(713)	(7.888)	(8.601)
Số dư cuối năm	13.599	75.166	88.765
<b>Giá trị hao mòn lũy kế</b>			
Số dư đầu năm	146	-	146
Khấu hao trong năm	275	-	275
Thanh lý	(37)	-	(37)
Số dư cuối năm	384	-	384
<b>Giá trị còn lại</b>			
Số dư đầu năm	10.377	54.461	64.838
Số dư cuối năm	13.215	75.166	88.381

**12. CÁC KHOẢN NỢ CHÍNH PHỦ VÀ NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM**

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
Vay NHNNVN thông qua thị trường mở	-	2.233.966
Ngân hàng Phát triển Châu Á	21.791	27.305
Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản	155.844	227.050
	177.635	2.488.321

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**13. TIỀN GỬI VÀ VAY CÁC TỔ CHỨC TÍN DỤNG KHÁC**

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
<b>Tiền gửi không kỳ hạn</b>		
■ Tiền gửi không kỳ hạn bằng VND	4.524.040	8.916
<b>Tiền gửi có kỳ hạn</b>		
■ Tiền gửi có kỳ hạn bằng VND	5.773.525	2.814.600
■ Tiền gửi có kỳ hạn bằng ngoại tệ	3.323.850	207.955
	<hr/> 13.621.415	<hr/> 3.031.471
<b>Tiền vay</b>		
■ Tiền vay bằng VND	3.949.786	3.070.000
■ Tiền vay bằng ngoại tệ	2.113.464	493.460
	<hr/> 6.063.250	<hr/> 3.563.460
	<hr/> <hr/> 19.684.665	<hr/> <hr/> 6.594.931

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**14. TIỀN GỬI CỦA KHÁCH HÀNG**

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
<b>Tiền gửi không kỳ hạn</b>		
■ Tiền gửi không kỳ hạn bằng VND	9.258.445	4.774.031
■ Tiền gửi không kỳ hạn bằng ngoại tệ	554.824	825.084
<b>Tiền gửi có kỳ hạn</b>		
■ Tiền gửi có kỳ hạn bằng VND	22.097.095	16.920.185
■ Tiền gửi có kỳ hạn bằng ngoại tệ	777.672	260.734
<b>Tiền gửi tiết kiệm</b>		
■ Tiền gửi tiết kiệm bằng VND	69.035.896	49.160.806
■ Tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ	1.155.274	1.999.059
<b>Tiền gửi vốn chuyên dùng</b>		
■ Tiền gửi vốn chuyên dùng bằng VND	223.164	230.394
■ Tiền gửi vốn chuyên dùng bằng ngoại tệ	5.931	144.576
<b>Tiền gửi ký quỹ</b>		
■ Tiền gửi ký quỹ bằng VND	164.232	174.161
■ Tiền gửi ký quỹ bằng ngoại tệ	27.238	53.689
	<hr/> 103.299.771	<hr/> 74.542.719

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

Tiền gửi của khách hàng theo đối tượng khách hàng và theo loại hình doanh nghiệp như sau:

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
Tiền gửi của các tổ chức kinh tế	36.693.198	26.663.979
■ Công ty cổ phần	11.210.507	8.237.741
■ Công ty TNHH nhà nước sở hữu 100%	4.511.634	3.737.735
■ Công ty nhà nước khác	4.291.209	3.359.292
■ Công ty TNHH	3.678.320	3.286.132
■ Hộ kinh doanh	3.092.852	3.242.873
■ Hợp tác xã	3.064.801	47.984
■ Công ty liên doanh nước ngoài	1.111.396	527.774
■ Công ty cổ phần nhà nước	755.324	536.304
■ Đơn vị hành chính sự nghiệp, Đảng, đoàn thể và hiệp hội	606.439	279.146
■ Công ty 100% vốn nước ngoài	552.629	356.650
■ Công ty TNHH nhà nước sở hữu trên 50% vốn	415.537	490.154
■ Doanh nghiệp tư nhân	71.506	100.243
■ Trang trại	26.666	11.495
■ Công ty hợp danh	6.421	3.825
■ Khác	3.297.957	2.446.631
Tiền gửi của cá nhân	66.606.573	47.878.740
	103.299.771	74.542.719

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**15. VỐN TÀI TRỢ, ỦY THÁC ĐẦU TƯ, CHO VAY TỔ CHỨC TÍN DỤNG CHỊU RỦI RO**

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
<b>Vốn nhận tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay bằng VND</b>		
■ Vốn tài trợ từ Quỹ Phát triển Nông thôn	5.821	19.376
<b>Vốn nhận tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay bằng ngoại tệ</b>		
■ Vốn tài trợ từ Quỹ Phát triển Nông thôn	1.259	1.267
■ Vốn tài trợ chương trình hỗ trợ chính sách cải cách ngành điện – Giai đoạn III (i)	2.836.352	2.801.920
	2.843.432	2.822.563

(i) Đây là khoản vay 128 triệu Đô la Mỹ từ Bộ Tài chính để tài trợ chương trình hỗ trợ chính sách cải cách ngành điện – Giai đoạn III với thời hạn 29 năm từ ngày 4 tháng 8 năm 2015 đến ngày 4 tháng 8 năm 2043 với lãi suất LIBOR 6 tháng của Đô la Mỹ cộng với khoản chênh lệch biến đổi được Ngân hàng Thế giới điều chỉnh định kỳ vào ngày 1 tháng 1 và ngày 1 tháng 7 hàng năm.

**16. PHÁT HÀNH GIẤY TỜ CÓ GIÁ**

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
<b>Chứng chỉ tiền gửi</b>		
■ Dưới 12 tháng	70.014	736.000
■ Từ 12 tháng đến dưới 5 năm	5.097.000	1.281.000
<b>Trái phiếu thường</b>		
■ Từ 12 tháng đến dưới 5 năm	2.860.000	3.830.000
■ Từ 5 năm trở lên	3.000.000	2.000.000
	11.027.014	7.847.000

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này



## 17. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN NGHĨA VỤ ĐỐI VỚI NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC

Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016	Số dư đầu năm Triệu VND	Phát sinh trong năm		Số dư cuối năm Triệu VND
		Số phải nộp Triệu VND	Số đã nộp Triệu VND	
Thuế giá trị gia tăng	5.903	25.140	(23.699)	7.344
Thuế thu nhập doanh nghiệp	73.818	226.872	(208.178)	92.512
Thuế thu nhập cá nhân	3.543	70.693	(67.867)	6.369
Thuế nhà thầu nước ngoài	220	5.656	(5.518)	358
Thuế môn bài	-	224	(224)	-
Các loại thuế khác	-	1.848	(1.848)	-
	83.484	330.433	(307.334)	106.583

Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2015	Số dư đầu năm Triệu VND	Phát sinh trong năm		Số dư cuối năm Triệu VND
		Số phải nộp Triệu VND	Số đã nộp Triệu VND	
Thuế giá trị gia tăng	3.477	36.011	(33.585)	5.903
Thuế thu nhập doanh nghiệp	114.640	160.762	(201.584)	73.818
Thuế thu nhập cá nhân	2.327	35.163	(33.947)	3.543
Thuế nhà thầu nước ngoài	57	2.192	(2.029)	220
Thuế môn bài	-	222	(222)	-
Các loại thuế khác	-	161	(161)	-
	120.501	234.511	(271.528)	83.484

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

## 18. THU NHẬP LÃI THUẦN

	2016 Triệu VND	2015 Triệu VND
<b>Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự từ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cho vay khách hàng và các tổ chức tín dụng khác</li> <li>■ Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác</li> <li>■ Chứng khoán đầu tư</li> <li>■ Nghiệp vụ bảo lãnh</li> <li>■ Thu nhập khác từ hoạt động tín dụng</li> </ul>	8.988.316	5.653.426
	156.845	162.398
	1.663.479	1.591.936
	59.809	37.053
	452.853	477.665
	11.321.302	7.922.478
<b>Chi phí lãi và các khoản chi phí tương tự cho</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tiền gửi của khách hàng và các tổ chức tín dụng khác</li> <li>■ Tiền vay các tổ chức tín dụng khác</li> <li>■ Phát hành giấy tờ có giá</li> <li>■ Chi phí khác cho hoạt động tín dụng</li> </ul>	(5.277.393)	(3.799.962)
	(246.132)	(294.529)
	(914.654)	(483.405)
	(205.043)	(99.872)
	(6.643.222)	(4.677.768)
Thu nhập lãi thuần	4.678.080	3.244.710

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**19. LÃI THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ**

	2016 Triệu VND	2015 Triệu VND
<b>Thu nhập từ hoạt động dịch vụ</b>		
■ Dịch vụ thanh toán	115.093	100.981
■ Dịch vụ ngân quỹ	11.634	12.245
■ Thu phí dịch vụ bảo quản tài sản và dịch vụ bảo hiểm	305	91.044
■ Nghiệp vụ ủy thác và đại lý	24	623
■ Dịch vụ tư vấn	-	5.286
■ Các dịch vụ khác	40.264	23.925
	167.320	234.104
<b>Chi phí hoạt động dịch vụ</b>		
■ Dịch vụ thanh toán	(37.001)	(34.870)
■ Dịch vụ ngân quỹ	(5.546)	(5.163)
■ Cước phí bưu điện, mạng viễn thông	(2.373)	(2.032)
■ Nghiệp vụ ủy thác và đại lý	(185)	(248)
■ Dịch vụ tư vấn	(26)	(750)
■ Hoa hồng môi giới	(26)	(100)
■ Các dịch vụ khác	(3.939)	(2.834)
	(49.096)	(45.997)
<b>Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ</b>	<b>118.224</b>	<b>188.107</b>

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**20. TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN**

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
Tiền mặt, vàng	1.636.010	1.472.407
Tiền gửi tại NHNNVN	2.389.302	2.742.385
Tiền gửi các TCTD khác có kỳ hạn gốc không quá ba tháng	15.971.314	6.676.195
Cho vay các TCTD khác có kỳ hạn gốc không quá ba tháng	2.608.733	3.178.075
	22.605.359	14.069.062

**21. TÌNH HÌNH THU NHẬP CỦA CÁN BỘ, CÔNG NHÂN VIÊN**

	2016 Triệu VND	2015 Triệu VND
Tổng số nhân viên bình quân trong năm	10.006	7.355
Thu nhập của nhân viên		
1. Lương và thưởng	1.245.639	853.669
2. Thu nhập khác	73.746	53.842
3. Tổng thu nhập (3 = 1 + 2)	1.319.385	907.511
Tiền lương bình quân hàng tháng/nhân viên	10	10
Thu nhập bình quân hàng tháng/nhân viên	11	10

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**22. TÀI SẢN, GIẤY TỜ CÓ GIÁ THỂ CHẤP, CẦM CỐ VÀ CHIẾT KHẤU, TÁI CHIẾT KHẤU**

(a) Tài sản, giấy tờ có giá nhận thế chấp, cầm cố và chiết khấu, tái chiết khấu

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
<b>Tài sản, giấy tờ có giá nhận thế chấp và chiết khấu của khách hàng</b>		
Bất động sản	100.908.041	63.322.301
Giấy tờ có giá	48.059.753	35.000.578
Động sản	25.982.408	20.421.501
Tài sản khác	33.670.035	34.526.988
	<u>208.620.237</u>	<u>153.271.368</u>
<b>Tài sản, giấy tờ có giá nhận thế chấp và chiết khấu, tái chiết khấu của tổ chức tín dụng khác</b>		
Giấy tờ có giá	450.000	450.000
	<u>209.070.237</u>	<u>153.721.368</u>

(b) Tài sản, giấy tờ có giá đưa đi thế chấp, cầm cố và chiết khấu, tái chiết khấu

	31/12/2016 Triệu VND	31/12/2015 Triệu VND
<b>Chứng khoán đầu tư</b>	7.154.000	4.429.000

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**23. NGHĨA VỤ NỢ TIỀM ẨN VÀ CÁC CAM KẾT ĐƯA RA**

	31/12/2016		31/12/2015					
	GIÁ TRỊ THEO HỢP ĐỒNG – GỘP	TIỀN GỬI KỶ QUỸ	GIÁ TRỊ THEO HỢP ĐỒNG – THUẬN	GIÁ TRỊ THEO HỢP ĐỒNG – GỘP			TIỀN GỬI KỶ QUỸ	GIÁ TRỊ THEO HỢP ĐỒNG – THUẬN
	TRIỆU VND	TRIỆU VND	TRIỆU VND	TRIỆU VND			TRIỆU VND	TRIỆU VND
Bảo lãnh vay vốn	9.862	-	9.862	12.062	-	12.062		
Cam kết giao dịch hối đoái	35.669.948	-	35.669.948	7.716.776	-	7.716.776		
<i>Trong đó:</i>								
■ Cam kết mua ngoại tệ	2.942.536	-	2.942.536	1.590.000	-	1.590.000		
■ Cam kết bán ngoại tệ	1.288.271	-	1.288.271	1.789.655	-	1.789.655		
■ Cam kết giao dịch hoán đổi tiền tệ	31.439.141	-	31.439.141	4.337.121	-	4.337.121		
Cam kết trong nghiệp vụ L/C	1.092.889	(45.921)	1.046.968	1.249.452	(64.609)	1.184.843		
Bảo lãnh khác	2.730.004	(137.259)	2.592.745	2.064.030	(139.057)	1.924.973		

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

**24. MỨC ĐỘ TẬP TRUNG CỦA TÀI SẢN, NỢ PHẢI TRẢ VÀ CÁC CAM KẾT NGOẠI BẢNG THEO KHU VỰC ĐỊA LÝ**

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2016

	CHO VAY KHÁCH HÀNG – GỘP	TIỀN GỬI CỦA KHÁCH HÀNG	PHÁT HÀNH GIẤY TỜ CÓ GIÁ	NỢ TIÊM TÀNG VÀ CÁC CAM KẾT TÍN DỤNG – GỘP	CHỨNG KHOÁN KINH DOANH VÀ ĐẦU TƯ – GỘP	GÓP VỐN, ĐẦU TƯ DÀI HẠN – GỘP	TIỀN GỬI VÀ CHO VAY CÁC TCTD KHÁC – GỘP	TIỀN GỬI VÀ VAY CÁC TCTD KHÁC	CÔNG CỤ TÀI CHÍNH PHÁI SINH (TỔNG GIÁ TRỊ GIAO DỊCH THEO HỢP ĐỒNG)
Trong nước	82.224.372	103.299.771	11.027.014	3.832.755	35.688.166	495.945	18.347.864	19.343.865	19.314.985
Nước ngoài	-	-	-	-	-	-	232.183	340.800	-
	82.224.372	103.299.771	11.027.014	3.832.755	35.688.166	495.945	18.580.047	19.684.665	19.314.985

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2015

	CHO VAY KHÁCH HÀNG – GỘP	TIỀN GỬI CỦA KHÁCH HÀNG	PHÁT HÀNH GIẤY TỜ CÓ GIÁ	NỢ TIÊM TÀNG VÀ CÁC CAM KẾT TÍN DỤNG – GỘP	CHỨNG KHOÁN KINH DOANH VÀ ĐẦU TƯ – GỘP	GÓP VỐN, ĐẦU TƯ DÀI HẠN – GỘP	TIỀN GỬI VÀ CHO VAY CÁC TCTD KHÁC – GỘP	TIỀN GỬI VÀ VAY CÁC TCTD KHÁC	CÔNG CỤ TÀI CHÍNH PHÁI SINH (TỔNG GIÁ TRỊ GIAO DỊCH THEO HỢP ĐỒNG)
Trong nước	56.558.835	74.542.719	7.847.000	3.325.544	22.639.925	530.192	11.533.308	6.594.931	6.344.013
Nước ngoài	-	-	-	-	-	-	564.532	-	-
	56.558.835	74.542.719	7.847.000	3.325.544	22.639.925	530.192	12.097.840	6.594.931	6.344.013

Người lập:

  
Hồ Đặng Hoàng Quyên  
Kế toán trưởng

Ngày 31 tháng 3 năm 2017

Người kiểm soát:

  
Phạm Văn Đầu  
Giám đốc Tài chính

Người duyệt:

  
Nguyễn Hữu Đặng  
Tổng Giám đốc

Các thuyết minh đính kèm là bộ phận hợp thành của báo cáo tài chính hợp nhất này

## MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG

### TRONG NƯỚC

#### HDBank

- 1 Hội sở tại TP. Hồ Chí Minh
- 1 Văn phòng Đại diện tại Hà Nội
- 221 Chi nhánh, phòng giao dịch
- Tại 37 tỉnh thành trên cả nước

#### MIỀN NAM

- |                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| 1. Thành phố Hồ Chí Minh | 9. Kiên Giang         |
| 2. Long An               | 10. Cà Mau            |
| 3. Bến Tre               | 11. Tây Ninh          |
| 4. Vĩnh Long             | 12. Bà Rịa - Vũng Tàu |
| 5. Đồng Tháp             | 13. Bình Dương        |
| 6. Cần Thơ               | 14. Bình Phước        |
| 7. Sóc Trăng             | 15. Đồng Nai          |
| 8. An Giang              |                       |

#### MIỀN TRUNG

- |                |                |
|----------------|----------------|
| 16. Lâm Đồng   | 23. Quảng Ngãi |
| 17. Đắk Lắk    | 24. Quảng Nam  |
| 18. Gia Lai    | 25. Đà Nẵng    |
| 19. Kon Tum    | 26. Huế        |
| 20. Bình Thuận | 27. Hà Tĩnh    |
| 21. Khánh Hoà  | 28. Nghệ An    |
| 22. Bình Định  |                |

#### MIỀN BẮC

- |               |                |
|---------------|----------------|
| 29. Hà Nội    | 34. Quảng Ninh |
| 30. Thanh Hoá | 35. Bắc Ninh   |
| 31. Nam Định  | 36. Lạng Sơn   |
| 32. Hải Phòng | 37. Lào Cai    |
| 33. Hải Dương |                |



### QUỐC TẾ

HDBank đã thiết lập quan hệ đại lý khoảng 400 ngân hàng và chi nhánh tại nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới, bao gồm toàn bộ các thị trường trọng yếu.







HD Bank

