

# BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2017



## ANNUAL REPORT

## **NỘI DUNG CHÍNH**

- I. Giới thiệu chung về OCB**
- II. Báo cáo quản trị năm 2017 và Phương hướng hoạt động quản trị năm 2018**
- III. Báo cáo tài chính**
- IV. Thông điệp 2018  
OCB chinh phục đỉnh cao**



## I. GIỚI THIỆU VỀ OCB:

Được thành lập từ ngày 10.06.1996, đến nay OCB có gần 200 đơn vị kinh doanh tại 120 điểm giao dịch hiện diện ở tất cả các thành phố và vùng kinh tế trọng điểm trong cả nước. OCB đã khẳng định vị thế dẫn đầu với đội ngũ hơn 5.000 CBNV trình độ chuyên môn cao, nền tảng công nghệ hiện đại, thương hiệu được yêu mến. Liên tục trong nhiều năm qua, OCB có tốc độ tăng trưởng nhanh gấp đôi trung bình ngành, tỉ lệ nợ xấu luôn được kiểm soát với mức thấp, đảm bảo các chỉ số an toàn hoạt động cao và ổn định.

Năm 2017 được đánh giá là một năm khá thành công của OCB với kết quả lợi nhuận ấn tượng trên 1.000 tỷ; được Moody's (một trong ba hãng xếp hạng tín nhiệm uy tín nhất thế giới) công bố mức xếp hạng B2 - là mức cao nhất của các ngân hàng thương mại tại Việt Nam. OCB cũng công bố là ngân hàng Việt Nam đầu tiên công bố hoàn tất việc triển khai dự án Basel II.

Vào ngày 19.03.2018, OCB cũng là ngân hàng đầu tiên triển khai dịch vụ ngân hàng số trên nền tảng Omni-Channel.

Với những nền tảng đã được chuẩn bị sẵn, OCB định hướng sẽ tiếp tục thực hiện mục tiêu chiến lược để khẳng định nhóm Ngân hàng tốt nhất Việt Nam với hiệu quả kinh doanh tốt, chất lượng tài sản tốt và hệ thống quản trị minh bạch, tuân theo các quy định của Ngân hàng Nhà nước và hướng đến các chuẩn mực quốc tế.

OCB tự tin vào sự thành công của ngân hàng, luôn duy trì là ngân hàng tốt hàng đầu Việt Nam và trở thành Ngân hàng lớn trong tương lai gần

### 1. Thông tin chung:

Tên tiếng Việt: NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG  
Tên tiếng Anh: ORIENT COMMERCIAL JOINT STOCK BANK  
Tên viết tắt: NGÂN HÀNG PHƯƠNG ĐÔNG hoặc OCB  
Hội sở chính: Số 45 Lê Duẩn, Quận 1, Tp.Hồ Chí Minh, Việt Nam

Giấy phép hoạt động số 0061/NH-GP ngày 13/04/1996 do NHNN Việt Nam cấp.  
Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 059700 do Sở Kế hoạch Đầu tư Tp. HCM cấp.  
Điện thoại: (84-8) 38 220 960 - 38 220 961.  
Fax: (84-8) 38 220 963.  
Website: www.ocb.com.vn

### TẦM NHÌN – SỨ MỆNH – GIÁ TRỊ CỐT LÕI

\* **Tầm nhìn:** Trở thành ngân hàng đa năng dẫn đầu về dịch vụ ngân hàng bán lẻ và doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam.

\* **Sứ mệnh:** Tạo ra những giải pháp tối ưu đem lại giá trị cao nhất cho khách hàng và nhà đầu tư, đóng góp tích cực cho sự phát triển chung của cộng đồng và xã hội thông qua việc xây dựng đội ngũ cán bộ, nhân viên tâm huyết, am hiểu nhu cầu của khách hàng.

#### \* **Giá trị cốt lõi;**

##### ❖ **Khách hàng là trọng tâm:**

- Thấu hiểu và thân thiện
- Thỏa mãn khách hàng là động lực tăng trưởng
- Cam kết mang lại giải pháp phù hợp nhu cầu

##### ❖ **Chuyên nghiệp:**

- Thể chế minh bạch
- Chuyên môn nghiệp vụ vững vàng
- Văn hoá ứng xử chuẩn mực

❖ **Tốc độ:**

- Khát vọng tiên phong và dẫn đầu
- Quy trình đơn giản và nhanh chóng
- Tác nghiệp chính xác và hiệu quả

❖ **Sáng tạo:**

- Chủ động nắm bắt cơ hội và đối phó nguy cơ
- Sản phẩm, dịch vụ khác biệt
- Liên tục cải tiến

❖ **Thân thiện:**

- Hợp tác và chia sẻ
- Cam kết lâu dài
- Môi trường làm việc thân thiện và lành mạnh



## 2. Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng Quản trị

*Kính gửi Quý cổ đông, Nhà đầu tư và Quý khách hàng,*

Năm 2017 đánh dấu một chu kỳ tăng trưởng mới của nền kinh tế toàn cầu ước đạt 3.6% - cao nhất trong vòng 3 năm trở lại. Tăng trưởng thương mại toàn cầu đạt gần gấp đôi so với năm 2016. Trong bối cảnh lạc quan chung của kinh tế thế giới, nền kinh tế Việt Nam cũng đạt được nhiều thành tích ấn tượng như: tốc độ tăng trưởng GDP +6.81% - là mức cao nhất trong vòng 10 năm qua; lạm phát được kiểm soát an toàn; xuất siêu cao nhất trong vòng 20 năm, giúp cán cân thanh toán thặng dư lớn; thị trường chứng khoán tăng trưởng 39% (Top 5 toàn cầu), hoạt động thoái vốn nhà nước, thu hút đầu tư nước ngoài sôi động, ... giúp nguồn lực dự trữ ngoại hối quốc gia được bổ sung kỷ lục 50 tỷ USD. Ngành tài chính Ngân hàng tiếp tục khởi sắc với xu hướng chung là kết quả lợi nhuận vượt kế hoạch, nợ xấu giảm, tín dụng tăng trưởng mạnh mẽ +18.71% - đặc biệt là tín dụng tiêu dùng - và vượt nhanh hơn tăng trưởng huy động +15.01%, tỷ giá và lãi suất thị trường được giữ ổn định nhờ chính sách tiền tệ chủ động và hiệu quả.

Các chỉ số hoạt động đã chứng minh năm 2017 là năm “Bứt phá thành công” của OCB với kết quả vượt trội, vươn tầm mạnh mẽ, duy trì tốc độ tăng trưởng với các chỉ số kinh doanh thuộc nhóm đứng đầu ngành: Tổng tài sản tăng 32.2%, huy động thị trường 1 tăng 30.5%, dư nợ tín dụng tăng 25%, nợ xấu giảm còn 1.48%; Lợi nhuận trước thuế đạt 131% kế hoạch với 1,018 tỷ đồng, tăng 110% so với năm 2016, Vốn điều lệ đạt 5,000 tỷ đồng. OCB đã triển khai thành công Khối kinh doanh Khách hàng đại chúng (COM-B tài chính tiêu dùng OCB) có đóng góp ngày càng lớn đối với Ngân hàng. OCB trở thành ngân hàng Việt Nam đầu tiên công bố hoàn tất việc triển khai dự án Basel II với các nền tảng cho một ngân hàng hiện đại, an toàn với các yêu cầu về vốn, rà soát và giám sát, minh bạch thông tin, đồng thời cũng là Ngân hàng hợp kênh đầu tiên tại Việt Nam với nền tảng Omni-Channel.

Năm 2018, OCB nỗ lực thực hiện chiến lược phát triển đến 2020, với mục tiêu tiếp tục thể hiện là một ngân hàng tốt, hiệu quả và chất lượng hàng đầu trên thị trường, tập trung khai thác các cơ hội ngắn hạn và xây dựng năng lực cạnh tranh chiến lược, đặt kế hoạch lợi nhuận trước thuế đạt 2.000 tỷ đồng (gần gấp đôi so với năm 2017), đồng thời duy trì mức tăng trưởng cao, chuyển dịch cơ cấu cho vay theo hướng giảm cho vay trung dài hạn, giảm mức độ tập trung theo ngành và khách hàng, đẩy mạnh doanh số bán và đa dạng hóa các sản phẩm phi lãi suất, đưa tỷ lệ thu ngoài lãi lên 15% tổng thu thuần.

OCB tiếp tục hoàn thiện nền tảng cơ sở của một Ngân hàng hiện đại với mô hình tổ chức tiên tiến, quản lý tập trung, hệ thống công nghệ hiện đại, lực lượng nhân sự giàu kinh nghiệm, thương hiệu OCB thân thiện với Khách hàng, chuẩn bị nền tảng cho 1 ngân hàng tốt nhất Việt Nam với lợi nhuận tốt, quản trị tốt và tốc độ tăng trưởng tốt, luôn hoạch định lộ trình phát triển theo từng giai đoạn, hướng đến áp dụng quản trị hệ thống theo tiêu chuẩn quốc tế, ...

Thay mặt Hội đồng quản trị, Tôi trân trọng cảm ơn sự hỗ trợ, đồng hành của Quý khách hàng, đối tác, cổ đông đã góp phần quan trọng giúp OCB vượt qua những chặng đường khó khăn và có được vị thế như ngày hôm nay. Chủ đề “Chinh phục đỉnh cao” sẽ được triển khai đồng bộ trong tất cả các hoạt động phong trào, hoạt động thúc đẩy kinh doanh nhằm thể hiện quyết tâm của toàn hệ thống trong lộ trình đưa OCB trở thành ngân hàng đa năng dẫn đầu về dịch vụ ngân hàng bán lẻ và doanh nghiệp vừa và nhỏ trên thị trường, nằm trong Top 10 ngân hàng tốt nhất Việt Nam.

Trân trọng,

TM.Hội Đồng Quản trị



TRỊNH VĂN TUẤN

### 3. CÁC HOẠT ĐỘNG NỔI BẬT CỦA OCB NĂM 2017

Năm 2017 đánh dấu bước ngoặt hoạt động và phát triển của OCB khi kết quả kinh doanh khả quan cùng nhiều thành tựu đáng ghi nhận khẳng định sự bứt phá – thành công của OCB về mọi mặt. Phát huy những nền tảng và thế mạnh về hệ thống quản trị, con người đặc biệt là công nghệ khi trở thành ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam ra mắt nền tảng công nghệ Omni Channel (nền tảng công nghệ hợp kênh)... Bên cạnh đó, OCB đã chứng minh sự trưởng thành của Thương hiệu, sự định vị của Ngân hàng Tốt, Ngân hàng mạnh thông qua: chỉ số lợi nhuận tốt, chất lượng tài sản cao, hệ thống quản trị minh bạch, đứng trong danh sách các ngân hàng có hoạt động hiệu quả cao nhất năm. Cụ thể:

- Tổng tài sản đạt 84,353 tỷ đồng, tăng 32.2% so với năm 2016;
- Huy động thị trường 1 (TT1) đạt 60,273 tỷ đồng, tăng 30.5% so với năm 2016;
- Dư nợ tín dụng thị trường 1 đạt 48,544 tỷ đồng, tăng 25% so với năm 2016;
- Tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức 1.48%, giảm 0.03% so với năm 2016;
- Lợi nhuận trước thuế đạt 1,018 tỷ đồng, tăng 110% so với năm 2016;
- Vốn điều lệ đạt 5,000 tỷ đồng, tăng 25% so với năm 2016.

Bên cạnh những chỉ số kinh doanh đầy khả quan, OCB càng khẳng định mình với các thành công lớn như: được Moody's (một trong ba hãng xếp hạng tín nhiệm uy tín nhất thế giới) công bố mức xếp hạng B2 - là mức cao nhất của các ngân hàng thương mại tại Việt Nam. OCB cũng công bố là ngân hàng Việt Nam đầu tiên công bố hoàn tất việc triển khai dự án Basel II. OCB cũng là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam ra mắt nền tảng công nghệ Omni Channel (ngân hàng hợp kênh). Đây là một trong những minh chứng rõ rệt cho sự bứt phá – thành công của OCB trong năm 2017 và tạo tiền đề cho năm 2018 với nhiều thành tựu và mục tiêu lớn hơn. Để đạt được các kết quả ấn tượng trên OCB đã nghiêm túc triển khai hàng loạt các chương trình và dự án nhằm nâng cao năng lực kinh doanh, cải tiến chất lượng dịch vụ, tăng cường quản lý rủi ro và an toàn bảo mật cho khách hàng.

Hoạt động quản lý rủi ro (QLRR) luôn được OCB đầu tư và chú trọng. Năm 2017, OCB trở thành ngân hàng Việt Nam đầu tiên công bố hoàn thành dự án triển khai Basel II, đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế. Theo đó, quyền lợi của khách hàng sẽ được bảo vệ an toàn trước các tình huống phát sinh đã được tính toán và có các giải pháp dự phòng, minh bạch hóa thông tin an toàn vốn và rủi ro của Ngân hàng. Năm 2018 OCB tiếp tục áp dụng các công cụ QLRR theo Basel II, giao trách nhiệm kiểm soát rủi ro xuống từng đơn vị kinh doanh, theo từng sản phẩm nhằm đảm bảo sự tuân thủ nghiêm ngặt các chỉ số an toàn của Ngân Hàng. Không dừng lại ở Basel II phương pháp tiêu chuẩn, OCB cũng đang chuẩn bị nguồn lực về công nghệ, con người... để tiến tới áp dụng Basel II phương pháp nâng cao vào năm 2020. Đồng thời phấn đấu đạt xếp hạng B1 của Moody's từ cuối năm 2018 sau khi đã đạt mức xếp hạng cao nhất trong các Ngân hàng TMCP là B2 cho năm 2017.

Về hoạt động phát triển công nghệ số. Năm 2017 là năm chiến lược CNTT 2017-2020 được hoàn thiện, là năm đầu tiên trong lộ trình thực thi chiến lược, vì vậy OCB tập trung thực hiện nâng cấp và bổ sung hàng loạt các nền tảng công nghệ thông tin cơ bản, làm tiền đề quan trọng cho việc phát triển và hoàn thiện chiến lược ngân hàng số đến 2020, cụ thể một số thành quả quan trọng. Từ giữa năm 2017 OCB đã triển khai song song hai dự án quan trọng gồm ESB/BPM/ECM & Omni-Channel. Chỉ trong vòng 9 tháng triển khai, hai cụm dự án trên đã được chính thức đưa vào triển khai trong hệ thống và cung cấp cho khách hàng, sớm 2 năm so với tiến độ triển khai thông thường. Nếu ESB/BPM/ECM là dự án thay thế và hoàn thiện nền tảng để kết nối hệ thống nội bộ và đối tác nhanh chóng, số hóa tài liệu cơ bản và sẵn sàng nền tảng cho việc số hóa các quy trình kinh doanh/nghiệp vụ trọng yếu trên nền tảng công nghệ IBM hiện đại, thì Omni-Channel là dự án đột phá tại thị trường Việt Nam với việc ứng dụng đầu tiên nền tảng công nghệ hợp kênh (OMNI) trong công tác phục vụ khách hàng với mục tiêu trong giai đoạn một là hoàn tất nền tảng và triển khai hoàn tất hai kênh giao dịch quan trọng đầu tiên trên môi trường số là Internet Banking và Mobile Banking, để OCB trở thành Ngân hàng hợp kênh đầu tiên tại Việt Nam.

Bên cạnh đó, với sứ mệnh trở thành Đơn vị cung cấp giải pháp tài chính nhanh nhất dành cho người có thu nhập thấp và chiến lược áp dụng công nghệ Fintech vào hoạt động kinh doanh, ngày 11 tháng 12 năm 2014

đã thành lập Khối Khách hàng Đại chúng. Sau 03 năm hình thành và phát triển cuối năm 2017 vừa qua, Khối đã cho ra mắt bộ nhận diện thương hiệu riêng : “COM-B Tài chính tiêu dùng OCB”, đánh dấu bước ngoặt trưởng thành của COM-B, đưa thương hiệu tới gần hơn với công chúng dân chúng khẳng định vị thế của mình trên thị trường tài chính tiêu dùng Việt Nam.

Để đạt được những mục tiêu đã đề ra việc nâng cao chất lượng nhân sự thật sự quan trọng, OCB đã tập trung vào công tác đào tạo, xây dựng đội ngũ nhân lực, nâng cao chuyên môn và hiệu suất cho CBNV. Hàng loạt các chương trình đào tạo trọng điểm chất lượng cao đến từ các tổ chức danh tiếng thế giới. Và các chương trình phát triển lực lượng kế thừa tiếp tục được quan tâm triển khai.

Năm 2017 đã khép lại với thành tựu khá ấn tượng, sức hấp dẫn đối với nhà đầu tư/ đối tác trong và ngoài nước thông qua các chỉ số và hoạt động và quản trị. OCB có thể tự hào về kết quả này.

Năm 2018, dự kiến tình hình cạnh tranh sẽ tiếp tục trở nên khó khăn hơn cùng với những biến động khó lường về thị trường tài chính. Chắc chắn với sự bứt phá - thành công của OCB trong năm 2017 cùng với định hướng đúng đắn của Hội đồng quản trị, sự chỉ đạo sát sao của Ban điều hành và sự nỗ lực của toàn thể CBNV OCB trong việc đoàn kết, quyết tâm để tạo lập những thành quả cho toàn hệ thống, tạo tiền đề về mọi mặt để OCB vững tin tiếp tục thực hiện mục tiêu chiến lược để khẳng định nhóm Ngân hàng tốt nhất Việt Nam với hiệu quả kinh doanh tốt, chất lượng tài sản tốt và hệ thống quản trị minh bạch, tuân theo các quy định của Ngân hàng Nhà nước và hướng đến các chuẩn mực quốc tế. OCB tự tin vào sự thành công của ngân hàng, luôn duy trì là ngân hàng tốt hàng đầu Việt Nam và trở thành Ngân hàng lớn trong tương lai gần.



## 4. Giới thiệu Hội Đồng Quản trị và Ban Kiểm soát

### A. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



**Ông TRỊNH VĂN TUẤN**  
Chủ tịch HĐQT

#### **Ông Trịnh Văn Tuấn – Chủ tịch Hội Đồng Quản trị**

Ông tốt nghiệp thủ khoa Đại học Bách khoa Hà Nội năm 1988 và được chuyển tiếp Nghiên cứu sinh tại Cộng hoà Ba Lan.

Ông Trịnh Văn Tuấn là doanh nhân thành đạt tại Ba Lan và Việt Nam. Ông gia nhập OCB từ tháng 8/2010 đến nay và được bầu làm Chủ tịch HĐQT nhiệm kỳ 2011 – 2015 và tiếp tục làm Chủ tịch HĐQT nhiệm kỳ 2015 – 2020.

Với 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng, Ông đã và đang có những đóng góp quan trọng trong việc xây dựng, phát triển chiến lược cũng như quản trị điều hành, giúp OCB phát triển vượt bậc trong những năm gần đây.



**Ông NGÔ HÀ BẮC**  
Ủy viên HĐQT độc lập

#### **Ông Ngô Hà Bắc - Ủy viên Hội đồng Quản trị nhiệm kỳ 2015 - 2020**

Ông có bằng Tiến sĩ ngành công nghệ điện tử bảo vệ tại Cộng hoà Ba Lan

Ông được bầu làm thành viên HĐQT độc lập của OCB nhiệm kỳ 2011 – 2015 và tiếp tục được bầu làm thành viên HĐQT của OCB nhiệm kỳ 2015 – 2020.

Ông đã từng nắm nhiều cương vị ở các tổ chức: Chủ tịch HĐQT Cty LBT Tại Warsaw, Ba Lan; Thành viên; Trưởng Ban quản lý Giám sát hoạt động kinh doanh của HĐQT VIS.





**Ông PHAN VŨ TUẤN**  
Ủy viên HĐQT

**Ông Phan Vũ Tuấn - Ủy viên Hội đồng Quản trị độc lập nhiệm kỳ 2015 - 2020**

Ông là Cử nhân kinh tế trường Cao cấp Ngân hàng Tp.Hồ Chí Minh chuyên ngành Ngân hàng.

Từ 1993 đến 1994: Thanh tra NHNN - chi nhánh Tp.Hồ Chí Minh.

Từ 1994 đến 2014: Chuyên viên VCB; Trợ lý Giám đốc ngoại hối Ngân hàng United Overseas, GD điều hành Cty CP Chứng khoán Châu Á.

Hiện ông là Chủ tịch HĐQT Cty CP Chứng khoán Phương Đông (ORS)



**Ông PHAN TRUNG**  
Ủy viên HĐQT

**Ông Phan Trung - Ủy viên Hội đồng Quản trị nhiệm kỳ 2015 - 2020**

Ông có bằng Thạc sỹ trường Asia University, Malaysia chuyên ngành Quản trị kinh doanh, và Tốt nghiệp Đại học Thương mại chuyên ngành Quản trị kinh doanh.

Ông được bầu làm thành viên HĐQT OCB nhiệm kỳ 2011 – 2015 và tiếp tục làm thành viên HĐQT OCB nhiệm kỳ 2015 – 2020.

Ông Trung đã có 20 năm kinh nghiệm công tác và đảm nhiệm nhiều chức vụ quan trọng ở các doanh nghiệp, tổ chức. Hiện Ông là Phó Chủ tịch HĐQT Cty đầu tư Romana & Spa – Phan Thiết đồng thời Ông còn là Tổng Giám đốc Cty TNHH Đầu Tư An Huy.



**Ông LÊ QUANG NGHĨA**  
Ủy viên HĐQT

**Ông Lê Quang Nghĩa - Ủy viên Hội đồng Quản trị nhiệm kỳ 2015 - 2020**

Tốt nghiệp Đại học ngoại giao chuyên ngành tiếng Anh, Luật quốc tế, Lịch sử quan hệ quốc tế và Kinh tế thế giới.

Ông gia nhập OCB từ tháng 11/2014 và được bầu làm thành viên HĐQT của OCB nhiệm kỳ 2011-2015 và tiếp tục được bầu làm thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2015-2020.

Ông đã từng nắm nhiều chức vụ như: Phó Chủ tịch HĐQT Công ty CP Sao Phương Nam; Thành viên HĐQT Công ty CP Đầu tư Sao Phương Nam và Phó Giám đốc Cty TNHH Kế toán Kiểm toán Tư vấn Việt Nam.

Hiện Ông là Thành viên HĐQT Công ty CP Đầu tư Sao Phương Nam.

## **B. BAN KIỂM SOÁT**



**Ông NGUYỄN VĂN BÁ**  
Trưởng Ban

Ông tốt nghiệp Đại học Kinh tế TP.HCM vào năm 1980 và Cao học khóa 5 Tài chính Ngân hàng – Đại học Kinh tế TP.HCM, là sĩ quan Quân đội Nhân dân Việt Nam từ năm 1982 – 1988.

Sau khi chuyển ngành, Ông công tác tại Công ty Lâm Hà TP.HCM với chức vụ Giám đốc Trung tâm thương mại; Ông còn là Ủy viên thường trực Hội đồng Quản trị từ ngày đầu tiên Ngân hàng Phương Đông được thành lập.

Hiện tại, Ông còn là thành viên Hội đồng Quản trị Công ty du lịch Bến Thành Non Nước; Công ty cổ phần DaNa; Công ty CP địa ốc Bến Thành.

Ông được bầu giữ chức vụ Trưởng ban kiểm soát OCB từ tháng 06/2011. Với thời gian công tác lâu dài tại OCB, Ông đã chung vai sát cánh cùng sự hình thành, xây dựng và phát triển OCB.



**Bà ĐẶNG THỊ QUÝ**  
Thành viên

Tốt nghiệp Cử nhân Kinh tế chuyên ngành Tài chính ngân hàng – Đại học Kinh Tế Tp.HCM và cử nhân Anh Văn – Đại học sư phạm Tp.HCM, Bà được bầu là ủy viên ban kiểm soát OCB nhiệm kỳ (2011-2015).

Bà Quý từng giữ nhiều chức vụ quan trọng ở các tổ chức tín dụng khác như: Trưởng ban kiểm soát Ngân hàng HD bank, Trưởng ban tư vấn tín dụng; Phó giám đốc ngân hàng phát triển nhà – CN Tân Bình; Trưởng ban kiểm soát khu vực phía nam Techcombank, trưởng phòng nguồn vốn tiếp thị - trưởng phòng doanh nghiệp; phó phòng tín dụng ngân hàng Công Thương .



**Ông PHẠM QUANG VINH**  
Thành viên

Thành viên Ban Kiểm Soát nhiệm kỳ 2015 - 2020

Tốt nghiệp Cử nhân tài chính Ngân hàng tại trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội; Từ 2002 đến 2014 đã tham gia làm thành viên BKS, Trưởng BKS của VIB; Trưởng BKS của VIS. Hiện ông là chuyên gia độc lập cho các tổ chức tài chính quốc tế. Ông được bầu giữ làm thành viên HĐQT OCB vào tháng 11/2014 và nhiệm kỳ 2015-2020 Ông được bầu làm thành viên Ban kiểm soát.

## 5. Giới thiệu Ban Điều Hành:



**Ông NGUYỄN ĐÌNH TÙNG**  
Tổng Giám đốc

### **Ông Nguyễn Đình Tùng – Tổng Giám đốc**

Là Thạc sĩ Quản trị kinh doanh Trường Maastricht University, Holland, Ông Nguyễn Đình Tùng được bổ nhiệm chức vụ Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Phương Đông từ ngày 24/08/2012. Với 21 năm kinh nghiệm làm việc trong ngành tài chính ngân hàng tại Việt Nam và ngoài nước, trải qua các vị trí: Phó Tổng Giám đốc, phụ trách kinh doanh Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam, Phó Chủ tịch Thường trực HĐQT Ngân hàng Mekong; Giám đốc Quốc Gia Ngân hàng ING Private Banking, Singapore; Phó Tổng Giám đốc, Phụ trách Khối Khách hàng doanh nghiệp Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam.

Là người được đào tạo tốt và có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, hy vọng ông sẽ có những đóng góp tích cực vào sự phát triển của OCB.



**Bà ĐÀO MINH ANH**  
Phó Tổng Giám đốc

### **Bà Đào Minh Anh - Phó Tổng Giám đốc**

Bà Đào Minh Anh được bổ nhiệm giữ chức vụ Phó Tổng giám đốc OCB từ ngày 09/01/2012. Bà tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh Học viện Công nghệ Châu Á –AIT; Cử nhân Kinh tế Tổng hợp Trường ĐH Kinh tế Quốc Dân.

Bà từng giữ chức vụ quan trọng ở các tổ chức tài chính khác như: Tại Ngân hàng Hàng Hải Bà từng nắm giữ vị trí Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối phê duyệt Tín dụng ; Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản lý Tín dụng; 4 năm làm việc Tại Ngân hàng Quốc Tế, Bà là Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản lý Tín dụng.



**Ông TRƯƠNG ĐÌNH LONG**  
Phó Tổng Giám đốc

### **Ông Trương Đình Long - Phó Tổng Giám đốc**

Được bổ nhiệm làm Phó Tổng Giám đốc OCB từ tháng 03/2007, Ông chịu trách nhiệm quản lý điều hành Khối Khách hàng Cá nhân.

Là Thạc sỹ Quản trị kinh doanh (ĐH IMPAC Hoa Kỳ - ĐH Quốc Gia Hà Nội), Ông Long đã gắn bó với OCB ngay từ khi bắt đầu sự nghiệp. Ba năm trong vai trò Phó phòng kế toán Hội sở Ngân hàng Phương Đông,

Ông được bổ nhiệm làm Giám đốc OCB – Chi nhánh Phú Lâm, sau đó là Giám đốc OCB Khánh Hòa và Giám đốc OCB Đắk Lắk.



**Ông TRƯƠNG THÀNH NAM**  
Phó Tổng Giám đốc  
kiêm Giám đốc Vùng  
KHĐN Miền Trung

### **Ông Trương Thành Nam – Phó Tổng Giám đốc**

Tốt nghiệp cử nhân kinh tế, cử nhân Luật, Ông Nam có 17 năm kinh nghiệm trong ngành ngân hàng.

Ông đã giữ nhiều nhiệm vụ quan trọng từ chuyên viên đến trưởng phòng ở Ngân hàng Công Thương và Á Châu. Từ năm 2003 đến năm 2005 ông được bổ nhiệm làm Phó Giám đốc chi nhánh Trung Việt.

Từ năm 2006 đến năm 2010 ông được bổ nhiệm làm Giám đốc chi nhánh Trung Việt. Từ Tháng 08/2012, Ông giữ chức vụ Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Vùng Khách hàng Doanh nghiệp Miền Trung.



**Bà HUỲNH LÊ MAI**  
Phó Tổng Giám đốc

### **Bà Huỳnh Lê Mai – Phó Tổng Giám đốc**

Bà Huỳnh Lê Mai được bổ nhiệm vào chức vụ Phó Tổng Giám Đốc Ngân hàng Phương Đông kể từ tháng 11/2013.

Bà đã tốt nghiệp Thạc sỹ Quản trị kinh doanh Trường ĐH Quốc gia Hà Nội liên kết ĐH Griggs; Cử nhân Quản trị kinh doanh Trường ĐH Mở TP.HCM ;Cử nhân Ngoại ngữ Trường ĐH Cần Thơ;

Bà có trên 14 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực tài chính ngân hàng và từng giữ các chức vụ: Giám đốc Vùng Đồng bằng sông Cửu Long – Ngân hàng TMCP Quốc tế; Phó Tổng Giám đốc Kinh doanh – Ngân hàng TMCP Phát triển Mêkông; Giám đốc Chi nhánh Cần Thơ – Ngân hàng TMCP Quốc tế.



**Ông Lý Hoài Văn**  
Phó Tổng Giám đốc  
phụ trách Khối Kinh  
doanh tiền tệ và đầu tư

### **Ông Lý Hoài Văn - Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khối Kinh doanh tiền tệ và đầu tư**

Ông Văn đã tốt nghiệp Thạc sỹ Kinh tế Ngân hàng và Tài chính (MEBF – Master in economics of Banking and Finance) trường CFVG (Pháp) đồng thời là người đã có gần 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh tiền tệ và đầu tư.

Ông Văn đã trải qua những vị trí quan trọng ở những ngân hàng lớn trong nước và Quốc tế như: Giám đốc kinh doanh tiền tệ, ngân hàng CitiBank Việt Nam; Phó Tổng Giám đốc phụ trách mảng kinh doanh tiền tệ và định chế tài chính Ngân hàng Sài Gòn Thương tín... Sự gia nhập của Ông Văn sẽ góp phần quan trọng cùng Ban điều hành và hệ thống OCB khẳng định vị thế trên thị trường tài chính Việt Nam.



**Ông NGUYỄN THÀNH PHÚ**  
GD Khối Khách hàng Đại chúng

### **Ông Nguyễn Thành Phú - Giám đốc Khối Khách hàng Đại chúng**

Ông Nguyễn Thành Phú được bổ nhiệm giữ chức vụ Giám đốc Khối Khách hàng Đại chúng OCB từ ngày 20/06/2016. Ông tốt nghiệp Thạc sỹ chuyên ngành Kinh tế phát triển, International Institute of Social Studies of Erasmus University, Netherlands và Cử nhân chuyên ngành Toán Kinh tế, Đại học Kinh tế TP.HCM.

Ông từng giữ chức vụ quan trọng ở các tổ chức tài chính khác như: tại Nielsen Việt Nam là Quản lý thống kê, Quản lý mảng Vận hành và Giám đốc mảng tự động hóa, viễn thông và nghiên cứu tài chính; tại Công ty tài chính Prudential là Giám đốc Chính sách tín dụng và Giám đốc rủi ro, và tại Ngân hàng TMCP Hàng hải là Giám đốc rủi ro, Khối KHCN.



**Ông DƯ XUÂN VŨ**  
GD Khối Công nghệ

### **Ông Dư Xuân Vũ - Giám đốc Khối Công nghệ**

Ông Dư Xuân Vũ được bổ nhiệm giữ chức vụ Giám đốc Khối Công nghệ OCB từ ngày 17/02/2016. Ông tốt nghiệp Kỹ sư CNTT & Thạc sỹ Quản trị kinh doanh – Đại học Bách Khoa Tp. Hồ Chí Minh.

Ông từng giữ chức vụ quan trọng ở các tổ chức tài chính & công nghệ khác như: Trưởng phòng CNTT Phía Nam và Giám đốc Trung tâm CNTT tại Ngân hàng TMCP An Bình; Trưởng phòng Phát triển Kinh doanh tại Công ty TNHH Hewlett - Packard VN; Trưởng phòng Kinh doanh tại Công ty TNHH SAP Việt Nam; Giám đốc Tư vấn Flexcube tại Công ty TNHH Oracle Việt Nam; Phó Giám đốc Khối Công nghệ tại NH TMCP Bưu điện Liên Việt; Giám đốc Kinh doanh tại Công ty TNHH Temenos Việt Nam



**Bà TRẦN KIM CHI**  
Giám đốc Khối Vận hành

### **Bà TRẦN KIM CHI - Giám đốc Khối Vận hành**

Bà Trần Kim Chi được bổ nhiệm giữ chức vụ Giám đốc Khối Vận hành OCB từ ngày 01/12/2016. Bà tốt nghiệp Cử nhân chuyên ngành Tiếng Anh Đại học Ngoại ngữ (Đại học Hà Nội) và Cử nhân Trường cao cấp nghiệp vụ Ngân hàng (Học viện Ngân hàng).

Bà từng giữ những chức vụ quan trọng ở các tổ chức tài chính khác như: Chuyên viên cao cấp Quản lý rủi ro tại Citibank Chi nhánh Hà nội; Giám đốc khối Quản lý rủi ro kiêm Giám đốc trung tâm rủi ro tín dụng, Phó Giám đốc dự án chiến lược Starfish tại Ngân hàng Hàng Hải; Giám đốc Quản lý Khách hàng cao cấp KHDN thuộc Ngân hàng HSBC và Giám đốc KHDN Hội sở, Trưởng phòng Quản lý tín dụng tại Ngân hàng TMCP Quốc tế.



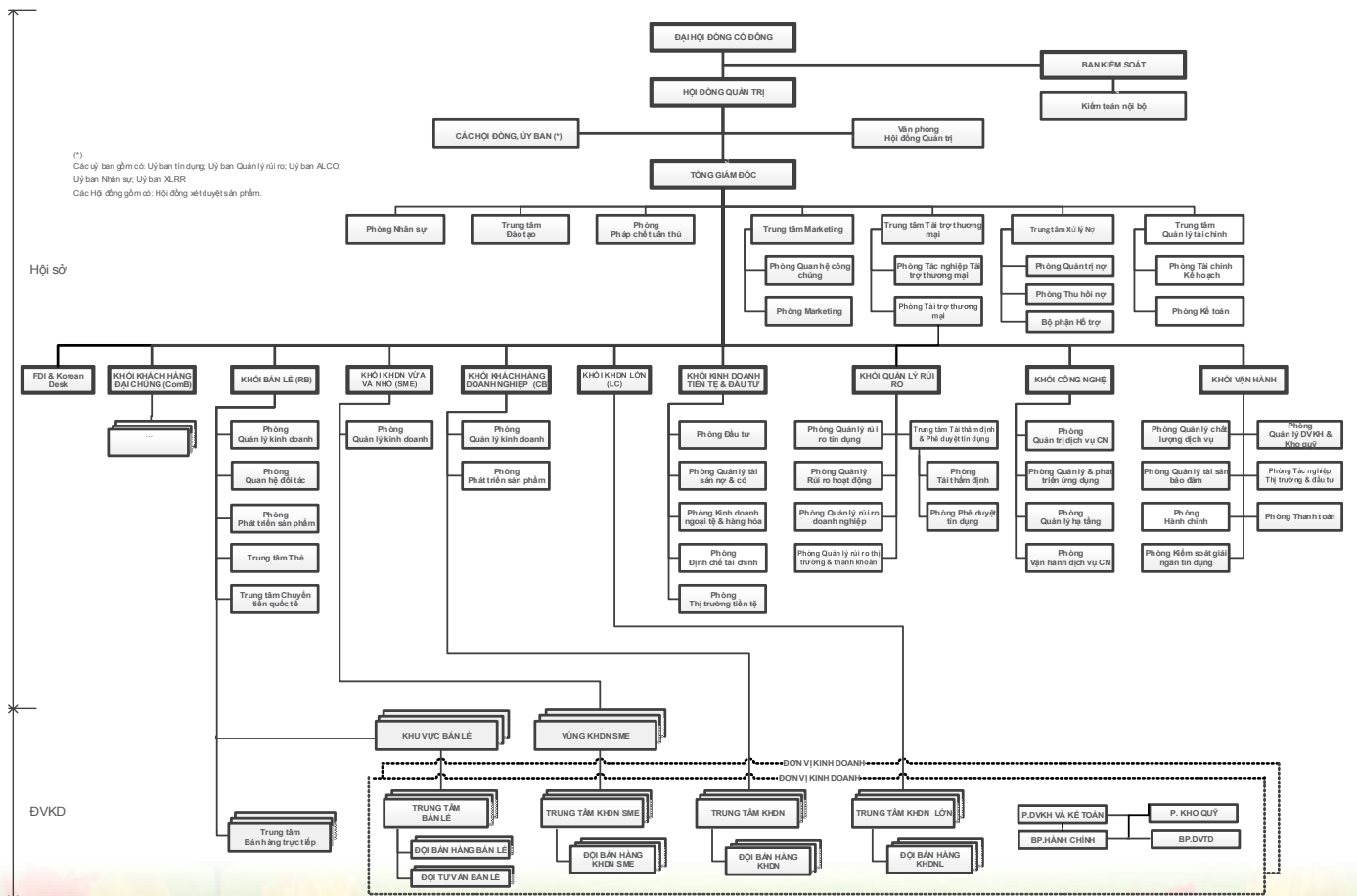
**Bà NGUYỄN QUỲNH NGA**  
Phó giám Đốc Phụ trách Khối SME

**Bà NGUYỄN QUỲNH NGA - Phó giám Đốc Phụ trách Khối SME**

Bà Nguyễn Quỳnh Nga được bổ nhiệm giữ chức vụ Phó Giám Đốc Phụ trách Khối SME OCB từ ngày 16/01/2018. Bà tốt nghiệp Thạc sỹ chuyên ngành Tài chính Ngân hàng, Đại học Ngoại Thương Hà Nội và Cử nhân chuyên ngành Quản lý ngân hàng, Agency universitaire de la Francophonie.

Bà từng giữ chức vụ quan trọng ở các tổ chức tài chính như: Giám Đốc Khối SME tại ngân hàng TMCP An Bình, Giám Đốc cao cấp phát triển Sản phẩm Khối SME, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Hội Sở. Phó Giám Đốc (Phụ trách) Chính sách và Phát triển sản phẩm Khối Khách hàng Doanh nghiệp, Ngân hàng TMCP Đông Nam Á- Hội Sở. Cán bộ Chính sách thanh toán, Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Hội Sở. Giám Đốc cao cấp Phát triển sản phẩm Khối SME, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

**SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC OCB**



(\*) Các ủy ban gồm có: Ủy ban tín dụng; Ủy ban Quản lý rủi ro; Ủy ban ALCO; Ủy ban Nhân sự; Ủy ban XLRP; Các Hội đồng gồm có: Hội đồng xét duyệt sản phẩm.

## GIỚI THIỆU CÁC KHỐI KINH DOANH

### **KHỐI CB (COMMERCIAL BANKING) - ĐỊNH HƯỚNG CHUYÊN SÂU, KHÔNG NGỪNG SÁNG TẠO GIÁ TRỊ GIA TĂNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP**

Khối CB là một trong những khối trụ cột của OCB, trong giai đoạn vừa qua, Khối CB luôn tự hào là một trong các Khối kinh doanh luôn có tốc độ tăng trưởng toàn diện cả về quy mô, lợi nhuận và đạt được các chỉ số an toàn theo định hướng.

Đi cùng đề án tái cơ cấu ngân hàng của OCB, Khối CB cũng đã có những bước đi cụ thể để từng bước khắc phục những tồn tại, cải thiện kết quả kinh doanh, xử lý nợ xấu, tối ưu hóa mạng lưới và xây dựng đội ngũ nhân sự nòng cốt, gia tăng quy mô và phát triển cơ sở khách hàng. Với những mục tiêu trên, Khối CB cũng đã đạt được những thành tựu nhất định sau giai đoạn I tái cơ cấu của ngân hàng.

Lợi nhuận trước thuế của Khối CB luôn tăng với tốc độ cao qua các năm, từ năm 2015 cho đến nay Khối CB luôn đóng góp trên dưới 50% lợi nhuận của toàn hệ thống. Tỷ lệ nợ xấu hệ thống đã được kéo xuống gần 2% và dự kiến sẽ xuống dưới 2% vào năm 2018. Hiện nay đang có 25 TTCB đang hoạt động tại các vị trí trọng điểm của 03 miền, nhân sự kinh doanh của Khối CB đang được tập trung phát triển theo chiều sâu, đồng thời Khối CB cũng đã và đang thực hiện nhiều biện pháp để giữ chân nhân tài bằng các chế độ lương thưởng, đào tạo, bổ nhiệm. Quy mô đã được cải thiện và luôn tăng trưởng với tốc độ trên 30%/ năm. Cơ sở khách hàng vừa đủ lớn để làm nền tảng phát triển quy mô, với nòng cốt là các khách hàng chiến lược, gắn bó qua nhiều năm. Cụ thể như sau:

- \* Lợi nhuận trước thuế đạt 423 tỷ đồng (hoàn thành 113% kế hoạch 2017); đóng góp 42% lợi nhuận của toàn hệ thống, tăng trưởng +89.3% (+223 tỷ) so với lợi nhuận năm 2016;
- \* Tỷ lệ nợ xấu thấp, xuống gần 2%.
- \* Cải thiện hiệu quả hoạt động các TTCB với 03 TTCB “thoát lỗ lũy kế”: TTCB Gia Định, Cà Mau, Nghệ An.
- \* Kết nối 06 TTCB kết nghĩa để hỗ trợ giúp nhau “vượt khó”;
- \* Lập diễn đàn để chia sẻ thông tin, kinh nghiệm tiếp cận thuyết phục khách hàng, động viên khích lệ tinh thần các anh/em TTCB.
- \* Phát triển khách hàng mới qua các kênh đối tác, khai thác KH vệ tinh của KH hiện hữu, phát triển chuỗi KH là các nhà phân phối và nhà cung cấp cho KH chủ chốt, tiếp cận KHDN tại các sự kiện lớn mang tầm Quốc gia, Quốc tế như: Hội nghị thượng đỉnh kinh doanh APEC 2017, diễn đàn kinh tế miền Trung, diễn đàn Logistic thường niên,...

Với những thành quả đáng khích lệ nêu trên, Khối CB tiếp tục sử dụng nền tảng này để làm tiền đề cho việc xây dựng định hướng chiến lược giai đoạn 2018 - 2020. Cụ thể, Khối CB xác định sẽ phát triển theo hướng là đối tác tài chính uy tín của các khách hàng doanh nghiệp; cung cấp cho khách hàng các gói giải pháp tài chính phù hợp thông qua các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng, đầy đủ, với nền tảng công nghệ tiên tiến và luôn coi khách hàng là trọng tâm. Mục tiêu tài chính là chuyển dịch cơ cấu thu thuần theo hướng tăng thu nhập phi tín dụng; chuyển đổi mô hình từ độc canh tín dụng và thu lãi sang mô hình cung cấp giải pháp ngân hàng toàn diện. Với thông điệp lấy “Khách hàng làm trọng tâm”, các trung tâm chuyên doanh thuộc Khối CB luôn nâng cao quyết tâm cũng như nỗ lực hết sức để xứng đáng là vai trò nòng cốt trong hoạt động kinh doanh của Khối CB nói riêng và OCB nói chung, góp phần nâng cao vị thế thương hiệu OCB trên thị trường tài chính.

### **ĐỊNH HƯỚNG KINH DOANH NĂM 2018 CỦA KHỐI CB**

- \* **CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG LỢI NHUẬN:** Cải thiện NIM danh mục, gia tăng thu phí dịch vụ và tập trung vào các sản phẩm/ dịch vụ phát triển tín dụng ngắn hạn, lĩnh vực Xuất nhập khẩu.
- \* **ỔN ĐỊNH TĂNG TRƯỞNG HUY ĐỘNG, TẬP TRUNG CHUYỂN DỊCH CƠ CẤU:** Tập trung, ưu tiên công tác huy động vốn theo hướng bền vững, song song với khai thác các khách hàng là tập đoàn, tổng công ty như

- SCIC, Bảo hiểm, hàng không..., quản lý chặt dòng tiền; nâng tỷ trọng không kỳ hạn trong tổng huy động lên 30%
- \* **GIA TĂNG CƠ SỞ KHÁCH HÀNG:** Triển khai đồng bộ các giải pháp để gia tăng KH mới, reactive khách hàng đã chuyển trạng thái; tập trung khai thác triệt để tiềm năng của KH hiện hữu
  - \* **HOÀN THIỆN SẢN PHẨM DỊCH VỤ:** Phục vụ tốt hơn nhu cầu của khách hàng, xây dựng các gói giải pháp/ sản phẩm trọn gói đơn giản, thuận tiện và đáp ứng nhu cầu cho các phân khúc/ tiểu phân khúc xác định
  - \* **TẬP TRUNG QUẢN TRỊ RỦI RO VÀ CẢNH BÁO SỚM :** Tiếp tục nâng cao tính tuân thủ, nhận diện những dấu hiệu cảnh báo sớm để kiểm soát rủi ro tốt hơn
  - \* **TUYỂN DỤNG, ĐÀO TẠO NHÂN SỰ ĐẦY ĐỦ & CHẤT LƯỢNG:** Tập trung nhiều hơn vào công tác tuyển dụng để nâng chất lượng đầu vào, đẩy mạnh việc đào tạo tại chỗ, có chính sách giữ chân người tài thông qua lương thưởng và lộ trình nghề nghiệp.

### KHỐI BÁN LẺ (RB) - TIỀN PHONG ĐỔI MỚI, CHINH PHỤC ĐỈNH CAO

Năm 2017 của Khối bán lẻ đã kết thúc đầy ấn tượng với lợi nhuận tăng mạnh 285 tỷ đồng (150% kế hoạch 2017), đóng góp 28% vào tổng lợi nhuận của OCB. Trong đó, huy động tăng trưởng 21.5%, dư nợ tăng trưởng 15%, thu thuần từ lãi tăng 750 tỷ (99.4% kế hoạch) và thu thuần ngoài lãi tăng 114 tỷ (116.7% kế hoạch).

Để đạt đến các dấu son thành tích trên trong năm 2017. Khối Bán lẻ đã triển khai đồng loạt các hành động hướng vào chiến lược phóng to tập khách hàng, cơ sở làm nền tảng để tăng doanh thu nhưng vẫn đảm bảo lợi nhuận bền vững.

#### Một số thành tích đáng ghi nhận trong năm 2017 của Khối Bán lẻ:

1. Đẩy mạnh tìm kiếm và gia tăng khách hàng mới với số lượng khách hàng mới tăng là **100,000 KH mới**. Đồng thời triển khai CRM toàn hệ thống để kiểm soát quá trình bán hàng với **10,000 cơ hội bán hàng** được khởi tạo.
2. Tái cấu trúc hệ thống bán hàng bằng việc triển khai mô hình giám đốc Sản Phẩm và trung tâm sản phẩm. Phát triển sản phẩm tập trung vào từng phân khúc khách hàng cụ thể gồm (1) Mass Affluent (MAF), (2) Young (YOU), (3) Household, (4) M-SME và (5) VIP. Trên cơ sở đó cải thiện hiệu quả hoạt động của mạng lưới các TTBL với **80% (95/119) sinh lãi (+24 TTBL vs 2016)**. Đồng thời giảm 50% TTBL hoạt động yếu. Chất lượng tín dụng tiếp tục được cải thiện với tỷ lệ Nợ quá hạn 6.03% (**-0.52%**) và Nợ xấu 4.12% (**-0.43%**), thu hồi 613 tỷ Nợ quá hạn và thu 92 tỷ lãi treo. Đặc biệt việc tái cấu trúc hoạt động của Trung tâm thẻ đã đem về **2.5 tỷ lợi nhuận**, đây là con số ấn tượng nhất trong hoạt động thẻ 2 năm trở lại đây.
3. Chuyển dịch sang kênh digital với doanh số tích cực từ E-savings với **~ 800 tỷ huy động**. Con số này đã góp phần tích cực đáng kể cho tốc độ tăng trưởng tương đối về quy mô huy động, đạt 21% và dư nợ đạt **18%**.
4. Thực hiện triển khai mô hình quản lý và phát triển đối tác, mở rộng hệ thống đối tác với 79 đối tác trường học, 750 đối tác xe và 42 dự án Bất động sản.
5. Cải thiện cơ cấu thu nhập theo hướng bền vững với việc tiếp tục gia tăng thu ngoài lãi 115 tỷ duy trì tỷ đóng góp 13.5% thu thuần. Đồng thời cải thiện danh mục thu phí thông qua tăng doanh thu phí và hoa hồng từ chuyển tiền, bảo hiểm, E Banking...
6. Thúc đẩy kinh doanh bằng cách triển khai các mô hình bán chuyên biệt sản phẩm. Thực hiện các chương trình tạo động lực triển khai xuyên suốt năm tập trung vào **Đội bán hàng** trên toàn hệ thống nhằm Cải thiện cơ sở khách hàng với chương trình phát triển Khách hàng mới từ Khách hàng hiện hữu và kích hoạt Khách hàng ngủ quên. Đặc biệt, việc "Thưởng theo năng suất" với hệ thống KPI mới theo điểm, đã kích thích động lực bán của lực lượng cán bộ bán và đem về nhiều kết quả tích cực.

**Ngoài những thành tựu (nêu trên), trong năm 2017 nhiều chương trình hành động quan trọng và nổi bật đã được hoàn thành. Một số điểm nhấn đặc biệt:**

1. Khối Bán lẻ đã hoàn thành xuất sắc chương trình "Tăng thu nhập ngoài lãi" với đầy đủ các nhóm dịch vụ đi kèm như: Thẻ, Bảo hiểm, Dịch vụ tư vấn, Các dịch vụ thanh toán trên kênh Ngân hàng điện tử,...



2. Hoàn thành thủ tục cấp phép mở mới 14 PGD trong năm 2017, tạo tiền đề tiếp tục mở rộng mạng giao dịch của OCB trên toàn quốc.
3. Triển khai hệ thống hỗ trợ tập trung RB-SUPPORT nhằm đáp ứng hầu hết các yêu cầu hỗ trợ, tư vấn và phê duyệt các hồ sơ cho các Đơn vị trên toàn hệ thống,
4. Đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực đáp ứng được các mục tiêu kinh doanh. Trong đó Khối Bán lẻ đã kết hợp cùng Trung tâm Đào tạo, phòng Nhân sự triển khai chương trình “Giám đốc Bán lẻ toàn diện” và chương trình quy hoạch nhân sự “Giám đốc tiềm năng” nhằm củng cố thêm nền tảng nhân lực của Khối.

Thành quả của năm 2017 không chỉ thể hiện sự nỗ lực không ngừng nghỉ của hơn toàn bộ CBNV Khối Bán lẻ mà còn là quyết tâm để tiếp tục giữ vững sự phát triển cho năm 2018. Khối Bán lẻ sẽ tiếp tục triển khai các chương trình trọng điểm và tập trung toàn lực cho mục tiêu tăng năng suất kinh doanh hướng vào trọng tâm là khách hàng đồng thời đẩy mạnh phát triển các sản phẩm dịch vụ với nền tảng ngân hàng số.

## **KHỐI SME: SỰ KHỞI ĐẦU ÁN TƯỢNG**

### **Các hoạt động và thành tựu nổi bật của Khối SME năm 2017:**

Ngày 07/04/2016, Tổng Giám Đốc Ngân hàng TMCP Phương Đông ban hành Quyết định số 256/2016/QĐ-TGD. Trong năm 2017, Khối SME OCB đã xây dựng thành công chiến lược kinh doanh, sản phẩm, nhân sự chuyên biệt với mạng lưới các TT SME trải rộng trên toàn quốc để phục vụ khách hàng SME tốt nhất dựa trên sự thấu hiểu sâu sắc đặc thù hoạt động kinh doanh của phân khúc SME.

#### **1. Về quy mô:**

- Tốc độ tăng trưởng cao ở cả quy mô dư nợ, huy động và khách hàng. Tổng quy mô đạt gần 6.000 tỷ đồng, gấp 3,5 lần so với thời điểm cuối năm 2016.
- Dư nợ đạt 3.967 tỷ, tăng 2.897 tỷ so với cuối năm 2016, mức tăng là 375%.
- Huy động đạt 2.193 tỷ đồng, tăng 1.468 tỷ đồng so với cuối năm 2016, mức tăng là gần 320%.

#### **2. Về Mạng lưới:**

Sau hơn 1 năm hoạt động, Khối SME đã triển khai thành công 34 TT SME trên toàn quốc, trong đó chỉ riêng năm 2017 đã thành lập 15 TT mới rải rác khắp cả nước.

**3. Về Sản phẩm:** Khối đã triển khai thành công 2 Sản phẩm đặc thù dành cho Khách hàng SME trong năm 2017. Năm 2018, Khối sẽ đặc biệt đẩy mạnh mảng sản phẩm với các sản phẩm được lỗ và phê duyệt nhanh để phục vụ chiến lược kinh doanh trọng tâm vào phân khúc Micro SME.

#### **4. Về Nhân sự:**

Bổ sung nhanh chóng lực lượng kinh doanh tại các Trung tâm SME và hoàn thành cơ cấu mới tại Hội sở với 4 phòng ban chuyên môn, hỗ trợ sát sao và chuyên môn hóa, đẩy nhanh tốc độ xử lý công việc tại Hội sở cũng như thường xuyên đi thực địa hỗ trợ các ĐVKD trong việc tiếp cận và trình hồ sơ KH.

#### **5. Các thành tựu nổi bật khác:**

Ra mắt thành công Bộ nhận diện thương hiệu riêng cho Khối SME OCB.

Năm 2018, Khối SME OCB cam kết sẽ đồng hành tiếp sức cho doanh nghiệp SME tăng trưởng mạnh mẽ để nâng tầm trở thành một Doanh nghiệp lớn trong tương lai.

### **Định hướng trọng tâm 2018**

Trong năm 2018, Khối SME sẽ tiếp tục đầu tư xây dựng những nền tảng hỗ trợ mới, và tiến hành chuyển đổi sâu rộng để nâng cao năng lực phục vụ khách hàng DNVVN trên thị trường, củng cố cho định hướng trở thành ngân hàng hàng đầu trong phân khúc DNVVN tại Việt Nam đồng thời là đối tác tin cậy của cộng đồng doanh nghiệp SME tại Việt Nam.

## 1. Về sản phẩm

- Phát triển những SP chuyên biệt dành cho KH SME. Đây là những SP dựa thiết kế dựa trên nhu cầu và đặc thù của KH SME, thiết kế theo phương pháp phê duyệt đực lỗ, có thời gian phê duyệt nhanh.
- Triển khai thử nghiệm SP cho vay không có TSBĐ để khắc phục các điểm yếu về TSBĐ và năng lực tài chính cho doanh nghiệp SME tại Việt Nam.
- Liên kết các DN SME trong cùng chuỗi giá trị với nhau thông qua chương trình tài trợ nhà cung ứng & nhà phân phối để gia tăng tiếp cận tín dụng cho các DN VVN là những nhà cung ứng, phân phối cho các Tập đoàn lớn trên toàn cầu.
- Hợp tác với các Quỹ bảo lãnh tín dụng tại địa phương để cùng chia sẻ rủi ro và cung cấp các sản phẩm ưu việt cho DN SME bao gồm cho vay 100% giá trị TSBĐ, cho vay tín chấp đối với DN SME.
- Nghiên cứu và phát triển sản phẩm thẻ thanh toán dành cho Doanh nghiệp SME nhằm cung cấp một giải pháp quản lý dòng tiền và công cụ quản lý chi phí hiệu quả;
- Số hóa nền tảng Internet Banking dành cho Doanh nghiệp và là Ngân hàng tiên phong triển khai tiện ích hợp kênh (Omni-channel) tại Việt Nam cho Doanh nghiệp vừa và nhỏ.

## 2. Về định hướng phân khúc:

Khối SME định hướng tiên phong cung cấp sản phẩm dịch vụ cho đối tượng Doanh nghiệp nhỏ, Doanh nghiệp siêu nhỏ, Doanh nghiệp đi lên từ hộ gia đình ở Việt Nam vì đây là khu vực Doanh nghiệp có tiềm năng lớn nhất chưa tiếp cận được vốn vay ở Việt Nam. Nhận diện thực tế này, OCB chủ động lựa chọn nhóm Doanh nghiệp này làm đối tượng hướng đến thông qua việc thiết kế các Sản phẩm và chính sách thực tiễn, phù hợp với đặc thù của Doanh nghiệp, tăng khả năng tiếp cận vốn cho Doanh nghiệp.

## 3. Về nền tảng:

Với đà tăng trưởng nhanh chóng, Khối SME sẽ tiếp tục đầu tư vào các nền tảng nhằm nâng cao khả năng vận hành và quản trị rủi ro. Có thể kể đến những dự án Khối và Ngân hàng đang thực hiện như nền tảng về IT và phân tích dữ liệu, Quản lý rủi ro, vận hành và hệ thống phê duyệt được thiết kế phù hợp để thẩm định và phê duyệt khoản vay của Doanh nghiệp SME. Những lợi ích và hiệu quả từ những dự án nền tảng này ngày càng đóng vai trò quan trọng khi số lượng khách hàng và khoản vay SME ngày càng gia tăng. Trong khi đó, quy trình phê duyệt và phương pháp thẩm định cũng liên tục được rà soát và tinh chỉnh để phù hợp với đặc thù của Doanh nghiệp vừa và nhỏ của Việt Nam, giúp rút ngắn thời gian xử lý và ra quyết định cho khoản vay. Mục tiêu quan trọng của Khối là tạo ra được lợi thế cạnh tranh về nền tảng và vận hành, gia tăng năng lực tự động và số hóa nhằm rút ngắn thời gian xử lý giao dịch của Doanh nghiệp đáng kể và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

## 4. Về con người:

Con người là nguồn lực quan trọng nhất trong chiến lược kinh doanh của Khối SME. Khối sẽ tiếp tục đầu tư vào nguồn lực này bằng cách tăng cường đào tạo & huấn luyện nhân viên chuyên môn hóa trong việc thấu hiểu và phục vụ nhu cầu của Doanh nghiệp. Trong năm 2018, Khối sẽ tiếp tục phát triển đội ngũ Quan hệ khách hàng SME có kinh nghiệm, và đưa vào triển khai chương trình đào tạo có cấu trúc cho tất cả các cấp nhân sự tại Trung tâm SME.

## 5. Về định vị giá trị

Trong năm 2018, Khối SME sẽ đẩy mạnh truyền thông nhằm nâng cao hình ảnh và vai trò của OCB trong cộng đồng Doanh nghiệp vừa và nhỏ tại địa phương. Các hoạt động liên kết và hội thảo tư vấn tiếp cận vốn cho Doanh nghiệp tại các địa phương lớn sẽ được đẩy mạnh để khẳng định vai trò và cam kết của Khối với cộng đồng Doanh nghiệp trên địa bàn. Ngoài ra, Khối SME cũng sẽ đầu tư và cải tiến chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng SME nhằm củng cố cho định vị giá trị khác biệt của dịch vụ ngân hàng dành cho Doanh nghiệp vừa và nhỏ.

**KHỐI KINH DOANH TIỀN TỆ VÀ ĐẦU TƯ:  
HIỆU QUẢ LÀ THƯỚC ĐO, SỰ LỚN MẠNH LÀ MỤC TIÊU**

Ngân hàng Phương Đông kết thúc năm 2017 với nhiều thành quả to lớn trong đó có sự đóng góp tốt từ Khối Kinh doanh tiền tệ & đầu tư trong cả hai tiêu chí quy mô tăng trưởng và hiệu quả kinh doanh. Nhìn lại hoạt động của Khối trong ba năm gần đây 2015-2017, Khối đã bước đầu xây dựng được cấu trúc tổ chức, nhân sự và chiến lược kinh doanh phát triển khá tốt, có hiệu quả với tốc độ tăng trưởng quy mô đầu tư và tăng trưởng hiệu quả 30% mỗi năm.

Cấu trúc kinh doanh đã được xây dựng trên cơ sở kết hợp 03 cấu phần gồm kinh doanh trực tiếp của Khối, xử lý giao dịch độc lập do Phòng Tác nghiệp Thị trường và Đầu tư thuộc Khối Vận Hành và quản lý rủi ro do Phòng Quản lý Rủi ro Thị trường và Thanh khoản thuộc Khối Quản lý Rủi ro. Chất lượng các hạng mục đầu tư được quản lý chặt chẽ đã tạo điều kiện cho Khối xây dựng danh mục đầu tư tăng trưởng bền vững, tạo thu nhập đóng góp cho hệ thống và từng bước hoàn thiện chất lượng nhân sự của Khối.

Trong năm 2017, Khối đã chú trọng việc đầu tư nguồn nhân lực, chủ động tuyển dụng đội ngũ trẻ, trong đó có các nhân sự từ dự án OCB Future Leaders được đào tạo, huấn luyện đưa vào thực tiễn kinh doanh và các nhân sự trẻ đã thể hiện năng lực sẵn sàng đảm nhận các trọng trách cao hơn từ tổ chức. Các vị trí quản lý cấp Phòng thuộc Khối đã nhanh chóng nâng cao năng lực chuyên môn và quản lý, tạo dựng được hình ảnh uy tín cao trong và ngoài ngân hàng.

Trong kế hoạch hành động 2018 và chiến lược tổng thể 2018-2020, Khối đặt mục tiêu trọng tâm là củng cố & hiện thực hóa mô hình kinh doanh với các yếu tố nền tảng về Nhân sự - Quy trình - Hệ thống và tập trung phát triển chiều sâu tất cả các mảng kinh doanh giàu tiềm năng kinh doanh ngoại hối, khai thác tiềm năng kinh doanh với khách hàng định chế tài chính, đưa OCB vào top 10 các ngân hàng có quy mô đầu tư kinh doanh tiền tệ và hiệu quả tốt nhất nhóm các ngân hàng trong nước.

Về mặt công nghệ và nền tảng hệ thống kiểm soát, Khối đã có kế hoạch chi tiết triển khai dự án nâng cấp kiểm soát giao dịch và quản lý rủi ro cho hoạt động kinh doanh tiền tệ và đầu tư, nâng cấp hệ thống đánh giá và kiểm soát hạn mức khách hàng định chế tài chính, bổ sung và chuẩn hóa hệ thống quy trình quy định lỗi, tạo nên nền tảng vững chắc để Khối triển khai mô hình kinh doanh tiền tệ hiện đại, kết hợp kinh doanh, vận hành, quản lý rủi ro tự động trên giải pháp công nghệ tiên tiến theo chuẩn mực quốc tế, đảm bảo hoạt động quản lý rủi ro thị trường trong hoạt động của Khối đáp ứng yêu cầu chuẩn mực Basel 2 mà OCB đã tuyên bố áp dụng từ tháng 12 năm 2017.

Một lần nữa, Khối nhận thức rõ yếu tố căn bản có thể đưa đến thành công cho các chiến lược, mục tiêu, nhiệm vụ trong năm 2018 và giai đoạn 2018-2020 sẽ là công tác quản lý nhân sự, xây dựng đội ngũ. Một đội ngũ có phẩm chất đạo đức tốt với chuyên môn giỏi, có nhiệt huyết đóng góp để phát triển kinh doanh trong một tâm thức minh bạch là yếu tố hàng đầu, đặt quyền lợi tổ chức lên cao nhất sẽ quyết định sự thành công của Khối trong tương lai.

## CÁC KHỐI HỖ TRỢ

Khối QLRR là một trong những Khối quan trọng của OCB, là tuyến phòng thủ thứ 2 trong mô hình ba tuyến phòng thủ theo Basel 2 với chức năng là xây dựng các chính sách, quy định nội bộ và công cụ về quản lý rủi ro, giúp giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.

### Năm 2017, công tác QLRR của OCB đã đạt được những kết quả đáng kể như:

Là ngân hàng đầu tiên công bố hoàn thành dự án triển khai Basel 2 đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế. Theo đó, Vốn của cổ đông được sử dụng hiệu quả thông qua kiểm soát rủi ro chặt chẽ và tiền gửi của khách hàng được bảo vệ an toàn trước các tình huống phát sinh đã được tính toán và có các giải pháp dự phòng, Minh bạch hóa thông tin an toàn vốn và rủi ro của Ngân hàng nhằm đảm bảo quyền lợi của cổ đông, nhà đầu tư và người gửi tiền;

Thông qua việc hoàn thành dự án Basel 2 OCB đã tạo lập được một hệ thống QLRR rủi ro vững chắc và hiệu quả. Cơ cấu QLRR đã được phân tách rõ ràng trách nhiệm ở ba tuyến phòng thủ; các chính sách, quy trình QLRR được tăng cường, và cập nhật thường xuyên theo thông lệ QLRR quốc tế. Năng lực QLRR được nâng cao thể hiện qua: chất lượng tín dụng cải thiện mạnh nhờ tập trung hóa mô hình phê duyệt và xử lý nợ; tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cũng giảm đáng kể so với năm 2016, các hạn mức rủi ro thị trường và thanh khoản tuân thủ cao quy định của NHNN; rủi ro hoạt động được kiểm soát tốt bởi các công cụ tự đánh giá rủi ro và chốt kiểm soát.

Hoàn thành dự án số hóa quy trình phê duyệt tín dụng trên nền tảng BPM, dự án đã đem lại một số lợi ích như: cải thiện hiệu quả công việc, giảm gian lận nội bộ và tăng mức độ tuân thủ của nhân viên, tự động hóa các tác nghiệp nội bộ giúp giảm thời gian xử lý hồ sơ...;

Năm 2018 OCB tiếp tục áp dụng các công cụ QLRR theo Basel 2, giao trách nhiệm kiểm soát rủi ro xuống từng đơn vị kinh doanh, theo từng sản phẩm nhằm đảm bảo sự tuân thủ nghiêm ngặt các chỉ số an toàn của Ngân Hàng. Song song với đó các dự án tập trung phê duyệt tín dụng, kiểm soát giải ngân và thu hồi nợ tiếp tục phát huy tác dụng cùng với quy trình số hóa giúp gia tăng hiệu quả kinh doanh và giám sát rủi ro chặt chẽ.

Không dừng lại ở Basel 2 phương pháp tiêu chuẩn, OCB cũng đang chuẩn bị nguồn lực về công nghệ, con người... để tiến tới áp dụng Basel 2 phương pháp nâng cao cũng như Basel 3 cho rủi ro thanh khoản vào năm 2020. Đồng thời phấn đấu đạt xếp hạng B1 của Moody's từ cuối năm 2018.

Việc tập trung phát triển công nghệ đã mang lại cho OCB những thành tựu vượt mong đợi. Đó là sự cố gắng của tập thể CBNV thuộc Khối Công Nghệ. Theo chủ trương đã đề ra trong lộ trình số hóa ngân hàng, từ giữa năm 2017, Khối đã triển khai song song hai dự án quan trọng gồm ESB/BPM/ECM & Omni-Channel, chỉ trong vòng 9 tháng triển khai, trong Q1/2018 các kết quả đầu tiên từ hai cụm dự án trên đã được chính thức đưa vào triển khai trong hệ thống và cung cấp cho khách hàng, sớm 2 năm so với tiến độ triển khai thông thường. Nếu ESB/BPM/ECM là dự án thay thế và hoàn thiện nền tảng để OCB chúng ta có thể kết nối hệ thống nội bộ và đối tác nhanh chóng, số hóa tài liệu cơ bản và sẵn sàng nền tảng cho việc số hóa các quy trình kinh doanh/nghiệp vụ trọng yếu trên nền tảng công nghệ IBM hiện đại, thì Omni-Channel là dự án đột phá tại thị trường Việt Nam với việc ứng dụng đầu tiên nền tảng công nghệ hợp kênh (OMNI) trong công tác phục vụ khách hàng với mục tiêu trong giai đoạn một là hoàn tất nền tảng và triển khai hoàn tất hai kênh giao dịch quan trọng đầu tiên trên môi trường số là Internet Banking (IB) và Mobile Banking (IB), để OCB trở thành Ngân hàng hợp kênh đầu tiên tại Việt Nam.

Khối đã tập trung xây dựng nền tảng hạ tầng công nghệ thông qua việc hoàn tất dự án DR/DRP (trung tâm dữ liệu dự phòng & kế hoạch ứng phó sự cố) giúp OCB trở thành một trong số ít các ngân hàng có năng lực ứng phó và đảm bảo vận hành liên tục khi có các sự cố xảy ra. Bên cạnh đó việc hoàn thành 7 dự án bảo mật trong năm 2017 đã giúp OCB nâng mức an toàn bảo mật từ 3.2 lên 4.1 trên thang điểm 5 theo đánh giá của Gartner (một trong những công ty tư vấn công nghệ hàng đầu thế giới) là nền tảng quan trọng để OCB tự tin cung cấp các dịch vụ/sản phẩm trên môi trường số những năm tiếp theo. Tuân thủ và nâng cao chất lượng quản trị dịch vụ công nghệ là một trong những ngân hàng tiên phong hoàn tất triển khai ISO 27001:2013 (hệ thống quản lý an toàn thông tin). Khối Công nghệ luôn cố gắng hoàn thành tốt công tác làm việc với Đoàn kiểm tra của Ngân hàng Nhà nước về Tuân thủ các Quy phạm CNTT nửa cuối năm 2017.

Nhằm gia tăng sự lớn mạnh và uy tín của tổ chức, công tác xây dựng thương hiệu luôn được chú trọng, đây cũng là một trong các nỗ lực đưa OCB trở thành thương hiệu OCB thân thiện với Khách hàng, ngân hàng tốt nhất Việt Nam. Phòng Thương hiệu và Truyền thông đã duy trì mối quan hệ mật thiết với cơ quan Ban ngành, các cơ quan

Báo Chí nhằm quản trị thông tin, nhờ những nỗ lực này OCB ngày càng được khách hàng ghi nhận là một ngân hàng an toàn hiệu quả thông qua sự công nhận từ các tổ chức uy tín, cũng như quyết liệt triển khai các tiêu chuẩn quản trị quốc tế như: Moody's xếp hạng B2 cho OCB – là mức cao nhất của các Ngân hàng TMCP tại Việt Nam, đồng thời OCB là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam công bố đáp ứng tuân thủ theo tiêu chuẩn Basel II;

Phòng đã đề xuất tăng cường đầu tư các kênh truyền thông số về mặt hình ảnh lẫn nội dung, qua đó truyền tải hiệu quả các thông tin bổ ích đến khách hàng, đạt được sự gắn bó cao và ủng hộ từ cộng đồng mạng. Trong đó, Fanpage OCB là một kênh tiếp cận và tương tác trực tiếp đến khách hàng hiệu quả, năm 2017, Fanpage của OCB đã đạt hơn 404,000 Fan, và Website OCB đạt mốc 2 triệu lượt truy cập – là những đối tượng đang sử dụng và quan tâm đến các sản phẩm tài chính. Thông qua Fanpage, lực lượng chăm sóc khách hàng cũng đã tiếp cận và phục vụ cho hơn 300 khách mỗi ngày. Đây là một bước tiến trong truyền thông kết hợp bán hàng của OCB trong năm qua; Kết quả đạt được là OCB đã xuất hiện và được nhắc đến trong gần 4,000 tin bài liên quan đến tài chính/Ngân hàng, nằm trong Top 10 Ngân hàng có lượng tin/bài đạt cả về chất và lượng trên các kênh truyền thông chính thống tại Việt Nam.

Để đáp ứng sự phát triển của OCB trong thời gian tới, Phòng Nhân sự đã nỗ lực tạo ra những thành tựu đáng kể, đánh dấu những bước chuyển rõ nét.

Trong năm 2017, OCB đã mở rộng quy mô hoạt động, thực hiện nhiều dự án lớn. Để đáp ứng kịp thời nguồn nhân lực đảm bảo cả về số lượng, lẫn chất lượng, Phòng Nhân sự đã gia tăng công tác tuyển dụng, cụ thể đạt được:

Tổng nhân sự mới nhận việc năm 2017 tăng gần 40% so với cùng kỳ năm 2016; Số lượng tuyển dụng đạt 99% so với định biên kế hoạch đầu năm 2017

Tuyển dụng nhanh chóng nhân sự cho các dự án mới: cụ thể 15 PGD mới mở và các dự án thuộc Hội sở, đảm bảo kịp thời hoạt động theo kế hoạch đề ra

Đã tạo được network với một số lượng đáng kể ứng viên cao cấp, phục vụ cho công tác tuyển dụng vị trí quản lý Xây dựng và triển khai thành công các chức năng của Phân hệ tuyển dụng trên iHRP - giai đoạn 1

Thực hiện thành công dự án tuyển dụng: Hành trình về Phương Đông, thu hút một lượng lớn nhân sự trẻ, tài năng cho OCB

Ngoài những cải tiến trong công tác tuyển dụng, Phòng Nhân sự cũng đang tăng cường các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng quản lý nhân sự, đảm bảo thực hiện đúng phương châm của OCB là tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện và hiệu quả. Ban hành các chính sách đãi ngộ, lương thưởng mới góp phần đánh giá chính xác, công bằng đóng góp của từng cá nhân, cũng như có sự khích lệ kịp thời cho những cá nhân có thành tích nổi bật.

Định hướng trong thời gian đến, Phòng Nhân sự sẽ tiếp tục có sự điều chỉnh, đổi mới để thích nghi kịp thời với nhu cầu phát triển của OCB. Bên cạnh việc tìm cách để thu hút được nhân sự tài năng, tâm huyết là các chính sách đãi ngộ hấp dẫn giữ chân được người tài, từ đó giúp OCB ngày một vững mạnh hơn.



## **KHỐI KHÁCH HÀNG ĐẠI CHÚNG - ĐƠN GIẢN VỀ THỦ TỤC, TỐC ĐỘ VỀ THỜI GIAN XỬ LÝ KHOẢN VAY, COM-B ĐANG VƯỢN MÌNH ĐỂ TRỞ THÀNH TOP NHỮNG TỔ CHỨC CHO VAY TÀI CHÍNH TIÊU DÙNG HÀNG ĐẦU TẠI VIỆT NAM**

Trải qua chặng đường 03 năm gia nhập thị trường tài chính tiêu dùng, Khối Khách hàng Đại chúng (COM-B) đã đạt được những thành tựu cực kỳ ấn tượng. Đặc biệt, năm 2017 được xem là năm về đích ngoạn mục với kết quả kinh doanh vượt xa chỉ tiêu được giao và COM-B trở thành một trong những đơn vị kinh doanh chiến lược của OCB trong thời gian tới.

Kết thúc năm 2017, COM-B đã khẳng định vị thế và tên tuổi trên thị trường tài chính tiêu dùng với những con số cực kỳ ấn tượng. Doanh số giải ngân đạt 1,697 tỷ đồng (hoàn thành 144% so với chỉ tiêu được giao và tăng trưởng 593% so với năm 2016); Lợi nhuận trước thuế đạt 53 tỷ đồng, đóng góp 5% vào tổng lợi nhuận của OCB. Tăng trưởng tín dụng cao nhưng luôn đảm bảo an toàn, tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát dưới 2.57%, giảm 1.8% so với năm 2016 và thấp hơn 4.4% so với kế hoạch năm 2017. Đó là kết quả của sự quyết tâm đổi mới trong chiến lược kinh doanh của ban lãnh đạo. Chúng tôi coi đây là một cuộc cách mạng đổi mới, sự đổi mới đó được thể hiện qua hàng loạt dự án kinh doanh nổi bật như: Dự án hợp tác với Trusting Social để áp dụng điểm tín dụng dựa trên dữ liệu thay thế được triển khai thành công và COM-B trở thành một trong các đối tác lớn nhất của Trusting Social; Xây dựng thành công kênh bán hàng qua điện thoại với doanh số giải ngân chiếm 37% doanh số giải ngân toàn Khối năm 2018; Xây dựng thành công mô hình thu nợ chuyên nghiệp, hiện đại dựa trên nền tảng dữ liệu lớn để kiểm soát chất lượng nợ... Đánh dấu cho sự phát triển vượt bậc đó, Khối Khách hàng Đại chúng đã cho ra mắt bộ nhận dạng thương hiệu riêng: “COM-B tài chính tiêu dùng OCB – Đơn giản và tốc độ” như là một bước ngoặt trưởng thành của COM-B trong lĩnh vực Tài chính tiêu dùng, đưa thương hiệu tới gần hơn với công chúng.

Kết quả kinh doanh năm 2017 có ý nghĩa vô cùng quan trọng, là đòn bẩy tạo đà vững tiến và tinh thần tích cực cho toàn thể nhân viên COM-B tiếp tục hoàn thành những chỉ tiêu trong năm 2018 và giai đoạn 2018-2020. Tiếp tục lấy Khách hàng làm trọng tâm trong mọi hoạt động kinh doanh, COM-B luôn ý thức được vai trò và trách nhiệm của mình đối với Khách hàng và sự phát triển chung của toàn xã hội, đó là giá trị cốt lõi hình thành nên một COM-B luôn hướng đến cộng đồng. Chính vì vậy, trong năm 2018 COM-B tập trung vào những mục tiêu trọng điểm như sau:

1. Đẩy mạnh phát triển công nghệ FINTECH trong hoạt động kinh doanh, đơn giản hóa thủ tục và rút ngắn quy trình phê duyệt để đáp ứng kịp thời nhu cầu tài chính của Khách hàng với thời gian nhanh nhất và thủ tục đơn giản nhất, với mục tiêu giảm TAT từ 7 ngày xuống 5 ngày vào năm 2018 và 3 ngày vào năm 2020.
2. Có quy trình vận hành chặt chẽ và hiệu quả, nguồn khách hàng dựa trên phát triển kinh doanh thông minh đạt tỷ trọng 60% tổng số lượng khách hàng.
3. Đúng thứ 5 về dư nợ cho vay năm 2018 và dẫn đầu thị trường cho vay tiêu dùng về tỷ suất sinh lời;
4. Thuộc Top 4 công ty cho vay tiêu dùng lớn nhất thị trường vào năm 2020.
5. Một trong những nền tảng quan trọng để thực hiện được các mục tiêu nêu trên là xây dựng đội ngũ nhân viên mạnh về chuyên môn, giỏi về nghiệp vụ; dám nghĩ dám làm và triển khai xuất sắc. Chính vì vậy, tạo môi trường làm việc và cơ hội thăng tiến tốt nhất cho nhân viên là một trong những định hướng phát triển của COM-B. Mục tiêu đạt được tối thiểu 20% nhân sự cấp quản lý được đào tạo và phát triển từ nguồn nội bộ vào cuối năm 2018 và 60% vào năm 2020.

## MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG

ST	TÊN	ĐỊA CHỈ	SỐ ĐT	SỐ FAX
1	HỘI SỞ	Tòa nhà 41 (tầng trệt, lửng, lầu 1, lầu 2) và tòa nhà 45 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Tp. HCM.	(028) 38.220.960	(028) 38.220.963
2	CHI NHÁNH TP.HỒ CHÍ MINH	Một phần tầng 1 và một phần tầng 7 cao ốc 123, số 123 Võ Văn Tần, Phường 6, Quận 3, Tp. HCM.	(028) 39.301.538	(028) 39301 542
3	PGD TÚ XƯƠNG	6A Đường Tú Xương, Phường 7, Quận 3, Tp. HCM.	(028) 38.249.198	(028) 39.321.970
4	PGD NGUYỄN THÁI BÌNH	194 Nguyễn Công Trứ, Phường Nguyễn Thái Bình, Quận 1, Tp. HCM.	(028) 39.142.252	(028) 39.142.254
5	PGD ĐỒNG KHỞI	8 Nguyễn Thiện Thuật, Phường 2, Quận 3, Tp. HCM.	(028) 38.302.085	(028) 38.302.110
6	PGD BẠCH ĐẰNG	246B-246E Bạch Đằng, Phường 24, Quận Bình Thạnh, Tp. HCM.	(028) 35.117.816	(028) 35.117.820
7	PGD NGUYỄN VĂN TRỖI	157 Đường Nguyễn Văn Trỗi, Phường 11, Quận Phú Nhuận, Tp. HCM.	(028) 38.424.929	(028) 38.424.930
8	CN BẾN THÀNH	28-30 Huỳnh Thúc Kháng, P. Bến Nghé, Quận 1, Tp. HCM.	(028) 39.153.973 - 975	(028) 39.153.976
9	PGD HÀM NGHI	91A, Hàm Nghi, Phường Nguyễn Thái Bình, Quận 1, Tp. HCM.	(028) 38.223.665	(028) 39.141.699
10	PGD KINH TẾ	135 Trần Hưng Đạo, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, Tp. HCM.	(028) 39.207.709	(028) 39.207.712
11	PGD KHÁNH HỘI	246 Khánh Hội, Phường 6, Quận 4, Tp. HCM.	(028) 39.432.167	(028) 39.432.168
12	PGD QUẬN 8	152 Dương Bá Trạc, Phường 2, Quận 8, Tp. HCM.	(028) 39.832.696	(028) 39.832.698
13	CN PHÚ NHUẬN	146 Lê Văn Sỹ, Phường 10, Quận Phú Nhuận, Tp. HCM.	(028) 39.910.634	(028) 39.910.639
14	PGD BẢY HIỀN	73 Trường Chinh, Phường 12, Quận Tân Bình, Tp. HCM.	(028) 39.490.913	(028) 38.490.672
15	PGD CỬ CHI	198 Tỉnh lộ 8, Thị trấn Củ Chi, Huyện Củ Chi, Tp. HCM.	(028) 37.925.443	(028) 37.925.442
16	PGD HÓC MÔN	56/1 đường Lý Thường Kiệt, thị Trấn Hóc Môn, huyện Hóc Môn, thành phố Hồ Chí Minh.	(028)37.106.690- 691	(028) 37.106.689

ST	TÊN	ĐỊA CHỈ	SỐ ĐT	SỐ FAX
17	CN CHỢ LỚN	419- 421 An Dương Vương, Phường 3, Quận 5, Tp. HCM.	(028) 38.337.127	(028) 38.337.128
18	PGD PHÚ THỌ	60 Âu Cơ, Phường 9, Quận Tân Bình, Tp. HCM.	(028) 38.618.126	(028) 38.618.128
19	PGD LÝ THƯỜNG KIẾT	268 Lý Thường Kiệt, Phường 14, Quận 10, Tp. HCM.	(028) 38.618.126	(028) 38.618.128
20	PGD ĐÀO DUY TỬ	3-45 Nguyễn Chí Thanh, Phường 9, Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh	(028) 39.571.142	(028) 39.571.160
21	PGD SÀI GÒN	442 Đường Ba Tháng Hai, Phường 12, Quận 10, Tp. HCM.	(028) 39.797.850	(028) 39.797.851
22	CN GIA ĐỊNH	Tầng trệt, tòa nhà Gilimex số 24C Phan Đăng Lưu, Phường 6, Quận Bình Thạnh, Tp. HCM.	(028) 35.511.855	(028) 35.511.856
23	PGD GÒ VẤP	664 Phan Văn Trị, Phường 7, Quận Gò Vấp, Tp. HCM.	(028) 39.895.721	(028) 39.892.983
24	PGD DUY TÂN	17 Phạm Ngọc Thạch, Phường 6, Quận 3, Tp. HCM.	(028) 38.244.504	(028) 38.244.510
25	PGD XÓM MỚI	751 Lê Đức Thọ, Phường 16, Quận Gò Vấp, Tp. HCM.	(028) 39.163.183	(028) 39.163.182
26	PGD PHAN ĐÌNH PHÙNG	164-166 Phan Đình Phùng, Phường 2, Quận Phú Nhuận, Tp. HCM.	(028) 39.959.248	(028) 39.959.246
27	CN PHÚ LÂM	279 Nguyễn Văn Lương, Phường 12, Quận 6, Tp. HCM.	(028) 37.516.680	(028) 36.671.102
28	PGD QUẬN 11	248-250 Minh Phụng, Phường 2, Quận 11, Tp. HCM.	(028) 39.698.534	(028) 39.698.532
29	PGD BÌNH TÂN	81 Đường Số 1, Phường Bình Trị Đông, Quận Bình Tân, Tp. HCM.	(028) 37.562.816	(028) 37.562.845
30	PGD BÌNH PHÚ	127-129 Chợ Lớn, Phường 11, Quận 6, Tp. HCM.	(028) 37.559.467	(028) 37.559. 468
31	PGD CHÂU VĂN LIÊM	34 Châu Văn Liêm, Phường 10, Quận 5, Tp. HCM.	(028) 38.539.643	(028) 38.539.649
32	CN TÂN THUẬN	252A Nguyễn Thị Thập, Phường Tân Quy, Quận 7, Tp. HCM.	(028) 37.711.234	(028) 37.719.087



ST	TÊN	ĐỊA CHỈ	SỐ ĐT	SỐ FAX
33	PGD PHÚ MỸ HƯNG	D2-20 Lô R19-1 Khu phố Mỹ Toàn 3, Phường Tân Phong, Quận 7, Tp. HCM.	(028) 54.103.155	(028) 54.103.158
34	CN THỦ ĐỨC	751A Kha Vạn Cân, Phường Linh Tây, Quận Thủ Đức, Tp. HCM.	(028) 37.220.863 37. 225.509	(028) 38.969.222
35	PGD CÁT LÁI	286 Nguyễn Thị Định, Phường Bình Trưng Tây, Quận 2, Tp. HCM.	(028) 54.027.083	(028) 54.027.085
36	CN TÂN BÌNH	435G - 435H Hoàng Văn Thụ, Phường 4 , Quận Tân Bình, Tp. HCM.	(028) 38.112.399	(028) 38.114.746
37	PGD TÂN PHÚ	915 Lũy Bán Bích, Phường Tân Thành, Quận Tân Phú, Tp. HCM.	(028) 38.492.506 (028) 35.075.297	(028) 38.494.024
38	CN QUẬN 4	2-4-6 Đoàn Như Hải, Phường 12, Quận 4, Tp. HCM.	(028) 39.435.060	(028) 39.435.006
39	PGD THỦ THIÊM	14-16 Trần Nảo, khu phố 5, phường An Phú, quận 2, Tp.HCM	(028) 39.415.691	(028) 39.415.692
40	CN BẠC LIÊU	442 Đường Trần Phú, Khóm 1, Phường 7, Tp. Bạc Liêu, Tỉnh Bạc Liêu.	(0291) 3.829.985	(0291 ) 3.954.917
41	PGD TRẦN PHÚ	Lầu 1, nhà phụ trợ 2 - Chợ Bạc Liêu A, đường Phan Ngọc Hiển, phường 3, thành phố Bạc Liêu, tỉnh Bạc Liêu,	(0291) 3.969.661	(0291) 3.969.664
42	PGD HỘ PHÒNG	170B quốc lộ 1A, khóm 9, ấp 2, thị trấn Hộ Phòng, huyện Giá Rai, tỉnh Bạc Liêu.	(0291) 3.672.116	(0291) 3.671.828
43	PGD GÀNH HẢO	Ấp 3, đường Phan Ngọc Hiển, Thị trấn Gành Hào, Huyện Đông Hải, Tỉnh Bạc Liêu.	(0291) 3.844.426	(0291) 3.844.688
44	PGD PHƯỚC LONG	Số 277 Ấp Nội Ô, thị trấn Phước Long, huyện Phước Long, tỉnh Bạc Liêu	(0291) 3581019	(0291) 3581020
45	CN SÓC TRĂNG	53 đường Trần Hưng Đạo, Phường 3, Tp. Sóc Trăng, Tỉnh Sóc Trăng.	(0299) 3.827.222	(0299) 3.620.198
46	PGD LONG PHÚ	Số 7 đường Đoàn Thế Trung, Ấp 3, Thị trấn Long Phú, Huyện Long Phú, Tỉnh Sóc Trăng	(0299) 3.717.678	
47	CN CÀ MAU	137K Nguyễn Tất Thành, Phường 8, Tp. Cà Mau, Tỉnh Cà Mau.	(0290) 3.580.909	(0290) 3.580.900
48	PGD PHAN NGỌC HIỂN	11 A Trần Hưng Đạo, Phường 5, Tp. Cà Mau, Tỉnh Cà Mau.	(0290) 3.565.939	(0290) 3.565.949

ST	TÊN	ĐỊA CHỈ	SỐ ĐT	SỐ FAX
49	PGD SÔNG ĐỐC	Nhà số 9, đường lộ Sông Đốc- Cà Mau, khóm 10, thị trấn Sông Đốc, huyện Trần Văn Thời, tỉnh Cà Mau	(0290) 3.892.446	(0290) 3.892.445
50	PGD ĐÀM DƠI	58-60 Dương Thị Cẩm Vân, khóm 4, Thị trấn Đầm Dơi, huyện Đầm Dơi, tỉnh Cà Mau	(0290) 3.839.849	(0290) 3.858.997
51	CN KIÊN GIANG	281-283 Đường Nguyễn Trung Trực, Phường Vĩnh Lạc, Tp. Rạch Giá, Tỉnh Kiên Giang.	(0297) 3.941.966	(0297) 3.942.927
52	PGD PHÚ QUỐC	Số 38 Đường 30/4, Khu phố 1, Thị trấn Dương Đông, Huyện Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang	(0297) 3.988.188	(0297) 3.988.112
53	PGD RẠCH SỎI	Số 20 đường Nguyễn Chí Thanh, Phường Rạch Sỏi, Thành phố Rạch Giá, Tỉnh Kiên Giang.		
54	CN CẦN THƠ	14-16B Hòa Bình, Phường An Cư, Quận Ninh Kiều- Tp.Cần Thơ, Tỉnh Cần Thơ	(0292) 3.829.152	(0292) 3.829.411
55	PGD AN PHÚ	90C đường 3 tháng 2, phường Hưng Lợi, quận Ninh kiều, Tp. Cần Thơ.	(0292) 3.732.421	(0292) 3.764.879
56	PGD AN HÒA	153-155 Cách mạng tháng Tám, Phường An Hoà, Quận Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ, Tỉnh Cần Thơ.	(0292) 3.825.273	(0292) 3.764.256
57	PGD THỐT NỐT	72 Nguyễn Thái Học, Phường Thốt Nốt, Quận Thốt Nốt, Tp. Cần Thơ, Tỉnh Cần Thơ.	(0292) 3.610.177	(0292) 3.610.388
58	PGD TRẦN HƯNG ĐẠO	67-69 Trần Hưng Đạo, Phường An Cư, Quận Ninh Kiều, Tp.Cần Thơ, Tỉnh Cần Thơ.	(0292) 3.861.491	(0292) 3.660.889
59	CN VĨNH LONG	81-83 Phạm Thái Bường, Phường 4, Tp. Vĩnh Long, Tỉnh Vĩnh Long.	(0270) 3.853.252	(0270) 3.853.254
60	PGD VŨNG LIÊM	Số 168 và 170 đường Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Khóm 2, TT Vũng Liêm, huyện Vũng Liêm, tỉnh Vĩnh Long.	(0270) 3.975.888	(0270) 3.975.999
61	CN ĐỒNG THÁP	158-160 Nguyễn Huệ, Phường 2, Tp. Cao Lãnh, Tỉnh Đồng Tháp	(067) 3.876.256	(067) 3.876.255
62	PGD SA ĐÉC	Số 166-168 đường Hùng Vương, Khóm 1, Phường 2, Tp. Sa Đéc, Tỉnh Đồng Tháp		
63	CN AN GIANG	54 Trần Hưng Đạo, Phường Mỹ Bình, Tp. Long Xuyên, Tỉnh An Giang.	(0296) 39.111.25	(0296) 39.111.27

ST	TÊN	ĐỊA CHỈ	SỐ ĐT	SỐ FAX
64	PGD TÂN CHÂU	104 Tôn Đức Thắng, Phường Long Thạnh, Thị xã Tân Châu, Tỉnh An Giang.	(0296) 3.596.038	(0296) 3.596.039
65	PGD CHÂU ĐỐC	76-78 Đường Nguyễn Văn Thoại, Phường Châu Phú A, Thị xã Châu Đốc, Tỉnh An Giang.	(0296) 6256.256	(0296) 6258.258
66	PGD THOẠI SƠN	499-501 Đường Nguyễn Huệ, Ấp Đông Sơn 2, Thị trấn Núi Sập, Huyện Thoại Sơn, Tỉnh An Giang	(0296) 6259.119	(0296)6259.100
67	CN HẬU GIANG	PG1-20 Vincom shophouse Vị Thanh, Số 1 đường 3 tháng 2, Phường 5, Tp. Hậu Gian, Tỉnh Hậu Giang	(0293) 3.982.897	(0293) 3.869.089
68	CN LONG AN	202-204 Đường Hùng Vương, Phường 2, Tp. Tân An, Tỉnh Long An.	(0272) 3.829.160	(0272) 3.829.166
69	PGD BẾN LỨC	42 Khu phố 3, Đường Nguyễn Hữu Thọ, Thị trấn Bến Lức, Tỉnh Long An.	(0272) 3.636.998	(0272) 3.636.996
70	PGD ĐỨC HÒA	144C, Khu 3, Thị trấn Đức Hòa, Tỉnh Long An.	(0272) 3.763.959	(0272) 3.763.989
71	PGD CẦN GIUỘC	75 Khu phố 2, Quốc lộ 50, Thị trấn Cần Giuộc, Huyện Cần Giuộc, Tỉnh Long An.	(0272) 3.738.787	(0272) 3.738.788
72	CN BÌNH DƯƠNG	233 Khu phố 2, Đại lộ Bình dương, Phường Phú Thọ, Tp .Thủ Dầu Một, Tỉnh Bình Dương.	(0274) 3.812.590 - 3.812.592	(0274) 3.812.589
73	PGD DĨ AN	4/19D Nguyễn An Ninh, Khu phố Bình Minh, Huyện Dĩ An, Tỉnh Bình Dương.	(0274) 3.736.541	(0274) 3.736.543
74	PGD LÁI THIÊU	11 Đường ĐT 745, Khu phố chợ, Thị xã Thuận An, Phường Lái Thiêu, Tỉnh Bình Dương.	(0274) 3.762.628	(0274) 3.762.630
75	PGD TÂN PHƯỚC KHÁNH	37, Khu phố Khánh Hòa, Thị trấn Tân Phước Khánh, Huyện Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương.	(0274) 3.612.607	(0274) 3.612.608
76	PGD BẾN CÁT	240 Đường Hùng Vương, Khu phố 1, Thị trấn Mỹ Phước, Huyện Bến Cát, Tỉnh Bình Dương.	(0274)3.557.850	(0274)3.557.840
77	CN ĐỒNG NAI	Số 101/504 Đường Phạm Văn Thuận, Phường Tân Mai, Tp. Biên Hòa, Tỉnh Đồng Nai.	(0251) 3.912.200	(0251) 3.913.662
78	PGD BIÊN HÒA	Số 34D – 34E đường CMT8, Phường Quang Vinh, TP.Biên Hòa, Tỉnh Đồng Nai	(0251) 3.940.456	(0251) 3.940.610
79	PGD TÂN HIỆP	Lô 25 - 26 Đồng Khởi, Khu phố 4, Phường Tân Hiệp, Tp .Biên Hòa, Tỉnh Đồng Nai.	(0251) 3.857.530	(0251) 3.857.524

ST	TÊN	ĐỊA CHỈ	SỐ ĐT	SỐ FAX
80	PGD HỒ NAI	48/2 Ấp Thanh Hóa, Xã Hồ Nai 3, Huyện Trảng Bom, Tỉnh Đồng Nai.	(0251) 8.971.100	
81	CN TRUNG VIỆT	34-36 Đường Quang Trung, Phường Thạch Thang, Quận Hải Châu, Tp. Đà Nẵng.	(0236) 3.887.899	(0236) 3.887.898
82	PGD HẢI CHÂU	92 Đường Chi Lăng, Phường Hải Châu 2, Quận Hải Châu, Tp. Đà Nẵng.	(0236) 3.866.999	(0236) 3.866.998
83	PGD LIÊN CHIỀU	699 Tôn Đức Thắng, Phường Hòa Khánh Bắc, Quận Liên Chiểu, Tp. Đà Nẵng.	(0236) 3.736.024	(0236) 3.736.026
84	PGD PHAN CHÂU TRINH	244 Phan Châu Trinh, Phường Nam Dương, Quận Hải Châu, Tp. Đà Nẵng	(0236) 3.631.699	(0236) 3.631.698
85	PGD THANH KHÊ	354 Điện Biên Phủ, Phường Chính Giáng, Quận Thanh Khê, Tp. Đà Nẵng.	(0236) 3.648.777	(0236) 3.649.985
86	PGD ĐỒNG ĐA	05 Đồng Đa, Phường Thạch Thang, Quận Hải Châu, Tp. Đà Nẵng.	(0236) 3.525.255	(0236) 3.525.256
87	PGD SƠN TRÀ	1011 Ngô Quyền, Phường An Hải Đông, Quận Sơn Trà, Tp. Đà Nẵng.	(0236) 3.667.979	(0236) 3.667.978
88	CN KHÁNH HÒA	89 - 89 A Yersin, Phường Phương Sài, Tp. Nha Trang, Tỉnh Khánh Hòa.	(0258) 3.820.883	(0258) 3.820.880
89	PGD Vĩnh Phước	14 đường 2 tháng 4, phường Vĩnh Phước, Tp. Nha Trang, Tỉnh Khánh Hòa	(0258) 3 835 002	(0258) 3 835 001
90	PGD HOÀNG DIỆU	Số 10, đường Hoàng Diệu, phường Vĩnh Nguyên, Tp. Nha Trang, Tỉnh Khánh Hòa.	(0258) 3 887 055	(0258) 3 887 056
91	PGD CAM RANH	Số 84 đường 22/8, Phường Cam Thuận, TP Cam Ranh, Tỉnh Khánh Hòa	(0258) 3.956.002	(0258) 3.956.006
92	CN ĐẮK LẮK	269 Lê Hồng Phong, Phường Thống Nhất, Tp. Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk.	(0262) 3.817.685	(0262) 3.817.686
93	PGD EAHLEO	510 đường Giải Phóng, Thị trấn Ea Drăng, Huyện Ea H'leo, tỉnh Đak Lak	(0262) 3.959.101	(0262) 3.959.100
94	PGD EATAM	429 đường Lê Duẩn, TP.Buôn Ma Thuột, tỉnh Đak Lak	(0262) 3.939.101	(0262) 3.939.100
95	PGD EAKAR	101 Nguyễn Tất Thành, Thị trấn EaKar, Huyện EaKar, Tỉnh Đắk Lắk.	(0262) 3.626.123	(0262) 3.626.124

ST	TÊN	ĐỊA CHỈ	SỐ ĐT	SỐ FAX
96	CN QUẢNG NAM	Lô D41-42, Đường N10 nối dài, khu TTTM Tam Kỳ, Phường Phước Hòa, Tp.Tam Kỳ, Tỉnh Quảng Nam.	(0510) 3.818.818	(0510) 3.818.666
97	PGD HỘI AN	572 Hai Bà Trưng, phường Cẩm Phô, thành phố Hội An, Tỉnh Quảng Nam	(0235) 3.920.777	(0235) 3.920.778
98	CN HÀ NỘI	55-57 Văn Miếu, Phường Văn Miếu, Quận Đống Đa, Tp. Hà Nội.	(04) 39.361.033	(04) 39.361.034
99	PGD TRĂNG AN	Một phần tầng 1 và một phần tầng 6 số 165 Thái Hà, Phường Láng Hạ, Quận Đống Đa, Tp. Hà Nội.	(04) 32.022.555	(04) 32.077.888
100	PGD ĐÔNG ĐÔ	Tầng 1, Tầng 2 và tầng 3 Tòa nhà 86-88 Đông Các, phường Ô Chợ Dừa, quận Đống Đa, TP. Hà Nội.	(04) 39.724.037	(04) 39.724.038
101	PGD SAO VIỆT	Một phần tầng 1, Tòa nhà HH4, Sông Đà Twin Tower, Đường Phạm Hùng, Quận Nam Từ Liêm, Tp. Hà Nội.	(04).37.878.190 (04).37.878.191	(04) 37.878.192
102	PGD NGUYỄN TRÃI	238B - 240 Đường Nguyễn Trãi, Xã Trung Văn, Quận Nam Từ Liêm, Tp. Hà Nội.	(04) 35.544.386	(04) 35.544.383
103	CN THẮNG LONG	Tòa nhà 66A phố Trần Hưng Đạo, Phường Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội.	(04) 39.413.121 (04) 39.413.122	(04) 39.413.117
104	CN HẢI PHÒNG	83 Trần Phú, Phường Lương Khánh Thiện, Quận Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng.	(031) 3.515.666	(031) 3.515.668
105	PGD VẠN MỸ	Số 335 -337 Đà Nẵng, phường Vạn Mỹ, quận Ngô Quyền , TP Hải Phòng.	(031) 3.752.888	(031) 3.751.668
106	PGD LẠCH TRAY	201A-203-203B Lạch Tray, phường Lạch Tray, quận Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng.	(031) 3.734.666	(031)3. 734.222
107	PGD LÊ CHÂN	278Q-278H đường Trần Nguyên Hãn, phường Niệm Nghĩa, quận Lê Chân, Hải Phòng.	(031) 3.663.666	(031)3.858.959
108	CN BÀ RỊA VŨNG TÀU	148 Lê Hồng Phong, Phường 4, Tp.Vũng Tàu, Tỉnh Bà Rịa- Vũng Tàu.	(064) 3.628.629	(064) 3.628.630
109	PGD BÀ RỊA	80 Bạch Đằng, phường Phước Trung, Tp. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu	(064) 3.721.118	(064) 3.721.115
110	PGD RẠCH DỪA	Số 313 đường 30/4, Phường Rạch Dừa, Tp. Vũng Tàu, Tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu		

ST	TÊN	ĐỊA CHỈ	SỐ ĐT	SỐ FAX
111	CN QUẢNG NINH	607 Đường Lê Thánh Tông, Phường Bạch Đằng Tp. Hạ Long, Tỉnh Quảng Ninh.	(0203) 3.619.199	(0203) 3.619.189
112	PGD CẨM PHẢ	Số 308 đường Quang Trung- Phường Quang Trung- Tp. Uông bí- Tỉnh Quảng Ninh	(0203) 3.661.988	(0203) 3.860.161
113	PGD UÔNG BÍ	Số 164 Trần Phú, Phường Cẩm Tây, Thành phố Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh	(0203) 3.661.988	(0203) 3.661.989
114	CN THANH HÓA	Lô số 06 - 07 Khu nhà Thương mại, Phố Phan Chu Trinh, Tp. Thanh Hóa, Tỉnh Thanh Hóa.	(0237) 3.729.771	(0237) 3.729.770
115	PGD TÂN SƠN	223 Nguyễn Trãi, Phường Tân Sơn, Tp. Thanh Hóa, Tỉnh Thanh Hóa.	(0237) 3.729.771	(0237) 3.957.999
116	PGD LAM SƠN	Một phần tầng 1 căn nhà Khu 3, thị trấn Lam Sơn, huyện Thọ Xuân, tỉnh Thanh Hóa.	(0237) 3.957.888	(0237) 3.545.666
117	PGD QUANG TRUNG	321 Quang Trung 2, phường Đông Vệ, thành phố Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa	(0237)3.963.789	(0237) 3.963.345
118	CN NGHỆ AN	07 Đường Lê Hồng Phong, Phường Hưng Bình, Tp. Vinh, Tỉnh Nghệ An.	(0238) 3.553.838	(0238) 3.553.737
119	PGD VINH	27-29 Nguyễn Sỹ Sách, phường Hà Huy Tập, tp Vinh, tỉnh Nghệ An	(0238) 3.557.559	(0238)3.553.556
120	PGD LÊ VIẾT THUẬT	Số 46 A đường Lê Viết Thuật, xã Hưng Lộc, Tp. Vinh, Tỉnh Nghệ An	(0238) 3.683.838	(0238) 3.683.636
121	PGD DIỄN CHÂU	Khối 3, Thị trấn Diễn Châu, Huyện Diễn Châu, Tỉnh Nghệ An	(0238).368.3939	(0238).368.3737
122	CN QUẢNG NGÃI	134 Hùng Vương, Phường Trần Phú, Tp. Quảng Ngãi, Tỉnh Quảng Ngãi.	(0255) 3.737.575	(0255) 3.737.577

## Phần II: BÁO CÁO QUẢN TRỊ NĂM 2017

# BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ 2017 VÀ PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ 2018

## ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG THƯỜNG NIÊN NĂM 2018

### A. HOẠT ĐỘNG CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ NĂM 2017

#### 1. Bối cảnh kinh tế của Thế giới và Việt Nam năm 2017

Năm 2017 đánh dấu một chu kỳ tăng trưởng mới của kinh tế toàn cầu với mức tăng ước đạt 3.6% - cao nhất trong vòng 3 năm trở lại. Trong đó, các nền kinh tế lớn như Mỹ, Trung Quốc, Nhật Bản, Châu Âu đều phục hồi tốt. Tăng trưởng thương mại toàn cầu đạt gần gấp đôi so với năm 2016. Chính sách nới lỏng tiền tệ được thu hẹp dần, FED có 3 lần tăng LS cơ bản đều đặn +0.25%/lần vào các tháng 3, 6, 12 trong năm 2017.

Trong bối cảnh quốc tế thuận lợi, kinh tế Việt Nam đạt được nhiều thành tích ấn tượng như: tốc độ tăng trưởng GDP +6.81% - là mức cao nhất trong vòng 10 năm qua; lạm phát được kiểm soát an toàn với chỉ số CPI bình quân năm +3.53% so với mục tiêu thấp hơn 4%; xuất siêu cao nhất trong vòng 20 năm giúp cán cân thanh toán thặng dư lớn; cùng với sự bùng nổ của TT chứng khoán với mức tăng trưởng 39% (thuộc vào Top 5 toàn cầu), hoạt động thoái vốn nhà nước, thu hút đầu tư nước ngoài sôi động, ... giúp nguồn lực dự trữ ngoại hối quốc gia được bổ sung lên mức kỷ lục vượt 50 tỷ USD.

Ngành ngân hàng tiếp tục khởi sắc trong năm 2017 với xu hướng chung là kết quả lợi nhuận vượt kế hoạch, nợ xấu giảm, tín dụng tăng trưởng mạnh mẽ +18.71% - đặc biệt là tín dụng tiêu dùng - và vượt nhanh hơn tăng trưởng huy động +15.01%, tỷ giá và lãi suất thị trường được giữ ổn định nhờ chính sách tiền tệ chủ động và hiệu quả.

Dự báo năm 2018, kinh tế thế giới vẫn tiếp tục duy trì đà tăng trưởng nhưng chịu áp lực lạm phát gia tăng và tác động co kéo khó dự báo giữa 2 xu hướng đối lập là tăng cường bảo hộ với nỗ lực thúc đẩy hợp tác tự do hóa thương mại toàn cầu. Việt Nam sẽ vẫn là điểm sáng thu hút đầu tư trong khu vực với nền tảng vĩ mô ổn định, giàu tiềm năng kích cầu và lợi thế về nhân công... Ngành ngân hàng tuy tiếp tục hưởng lợi từ nền kinh tế năng động nhưng sẽ đối mặt với các thách thức lớn hơn về cạnh tranh huy động trên thị trường tài chính; cạnh tranh sản phẩm dịch vụ với các đối thủ công nghệ fintech; cạnh tranh để đáp ứng được các

chuẩn mực quản trị rủi ro ngày càng cao hơn của cơ quan quản lý vào yêu cầu của thị trường...

#### 2. Đánh giá chung về hoạt động của Hội đồng quản trị năm 2017

Trong năm 2017, Hội đồng Quản trị (HĐQT) đã tiến hành 06 phiên họp HĐQT để triển khai, kiểm tra đôn đốc thực hiện các chỉ tiêu, nghị quyết của Đại hội đồng cổ đông đề ra, cũng như giải quyết các vấn đề thuộc thẩm quyền. Ngoài 06 phiên họp kể trên, HĐQT cũng đã thảo luận và thông qua 67 Nghị quyết về nhiều lĩnh vực hoạt động, kinh doanh của Ngân hàng;

Hội đồng Quản trị đã ban hành mới và sửa đổi, bổ sung một số văn bản như:

- \* Ban hành Quy chế phân cấp phán quyết đối với các nghiệp vụ tín dụng.
- \* Ban hành Quy chế cho vay đối với khách hàng.
- \* Ban hành Quy chế bảo lãnh ngân hàng.
- \* Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Hội đồng mua, bán nợ OCB.
- \* Ban hành Quy chế khung khẩu vị rủi ro.
- \* Ban hành Quy chế quản lý rủi ro hoạt động.
- \* Ban hành công bố thông tin tỷ lệ an toàn vốn tháng 12/2017.
- \* Tuyên bố khẩu vị rủi ro năm 2017.

Hoạt động giám sát của HĐQT đối với Tổng Giám đốc và Ban điều hành: HĐQT thực hiện việc giám sát đối với Tổng Giám đốc và Ban điều hành thông qua các hoạt động chính như sau:

- \* Giám sát hoạt động của OCB qua các báo cáo hoạt động kinh doanh ngày, tháng, quý và các báo cáo đề xuất khác từ Ban điều hành;
- \* Xem xét các báo cáo của Ban kiểm soát và Kiểm toán nội bộ đối với các đơn vị trong Ngân hàng; hoặc báo cáo theo chuyên đề của Kiểm toán nội bộ;
- \* Có các buổi làm việc theo chuyên đề hàng quý cùng với Ban điều hành như: Chuyên đề về Nhân sự, quản lý rủi ro, hoạt động Marketing, huy động

- vốn, hoạt động bán hàng, các dự án lớn....
- \* Thông qua hoạt động của các Ủy ban, HĐQT đã theo sát hoạt động của Ngân hàng, đề ra những Nghị quyết, quyết sách và hỗ trợ kịp thời cho Ban điều hành.

- \* Nợ xấu giảm 0.03 % về mức : 1.48 %;
- \* Lợi nhuận trước thuế đạt 131% kế hoạch đạt 1,018 tỷ đồng.

OCB đã triển khai thành công Khối kinh doanh Khách hàng đại chúng (tài chính tiêu dùng) có đóng góp ngày càng lớn đối với Ngân hàng.

### 3. Kết quả hoạt động 2017

OCB duy trì tốc độ tăng trưởng các chỉ số kinh doanh thuộc nhóm đứng đầu ngành.

Kết quả kinh doanh: Năm tài chính 2017 OCB đã đạt được một số chỉ tiêu như sau:

- \* Huy động thị trường 1 tăng : 30.5 %;
- \* Tổng tài sản tăng : 32.2 %;
- \* Dư nợ tín dụng tăng : 25 %;

OCB trở thành ngân hàng Việt Nam đầu tiên công bố hoàn tất việc triển khai dự án Basel II với các nền tảng cho một ngân hàng hiện đại, an toàn với các yêu cầu về vốn, rà soát và giám sát, minh bạch thông tin.

Thực hiện nghị quyết của ĐHĐCĐ: OCB chưa thành lập được Công ty tài chính và Công ty mua bán tài sản do OCB chưa đủ điều kiện và Ngân hàng nhà nước chưa có hướng dẫn cụ thể.

### B. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ NĂM 2018

Tiếp đà bứt phá của năm 2017, OCB tiếp tục hoàn thiện nền tảng cơ sở của một Ngân hàng hiện đại với mô hình tổ chức tiên tiến, quản lý tập trung, hệ thống công nghệ hiện đại, lực lượng nhân sự giàu kinh nghiệm, thương hiệu OCB thân thiện với Khách hàng. Năm 2018, OCB nỗ lực thực hiện chiến lược phát triển đến 2020, với mục tiêu OCB tiếp tục thể hiện là một ngân hàng tốt, hiệu quả và chất lượng hàng đầu trên thị trường Ngân hàng Việt Nam với các định hướng như sau:

Các chỉ số kinh doanh năm 2018 tiếp tục duy trì mức tăng trưởng cao, chất lượng tài sản tiếp tục được cải thiện và hiệu quả kinh doanh cao; chuyển dịch cơ cấu cho vay theo hướng giảm cho vay trung dài hạn, giảm mức độ tập trung theo ngành và khách hàng; đẩy mạnh doanh số bán và đa dạng hoá các sản phẩm phi lãi suất, đưa tỷ lệ thu ngoài lãi lên 15% tổng thu thuần; phấn đấu lợi nhuận kế hoạch đạt 2.000 tỷ đồng.

Đảm bảo hoạt động quản trị Ngân hàng hiệu quả hướng theo chuẩn mực quốc tế và tuân thủ các quy định của pháp luật và OCB;

- Tăng năng lực tài chính của OCB, tích cực thực hiện nghị quyết ĐHĐCĐ về tăng vốn điều lệ;
- Tiếp tục tái cấu trúc lại các Khối kinh doanh Bán lẻ, doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME);
- Tiếp tục tập trung phát triển nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng nhân sự hiện hữu, thu hút nhân tài trên thị trường, quyết liệt trong việc bổ sung đủ nhân sự chủ chốt tại Hội sở và đội ngũ kinh doanh;
- Nâng cao năng lực khai thác ứng dụng, công nghệ trong hoạt động kinh doanh, tạo đột phá để tăng hiệu quả, năng suất lao động, hoàn tất giai đoạn 1 và triển khai giai đoạn 2 lộ trình ngân hàng số với mục tiêu trở thành ngân hàng đầu tiên triển khai dịch vụ ngân hàng số trên nền tảng Omni channel.
- Triển khai đồng bộ chiến dịch quảng bá thương hiệu, chương trình marketing, tiếp cận cộng đồng tại các điểm giao dịch đưa mức độ nhận diện thương hiệu OCB vào Top 10 dẫn đầu thị trường.
- Nâng xếp hạng Moody lên B1, tuân thủ Basel II và các chỉ số an toàn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

Với mục tiêu đề ra khá tham vọng trong bối cảnh thị trường Ngân hàng Việt Nam vẫn đang còn nhiều thách thức, HĐQT OCB tin tưởng vào sự thành công của kế hoạch kinh doanh năm 2018, tạo bước tiến quan trọng trong tiến trình thực hiện chiến lược kinh doanh 2016 – 2020. Trên nền tảng các nguồn lực OCB đã tạo dựng được về con người, công nghệ, thương hiệu, cơ sở khách hàng... cùng sự quyết tâm và sức mạnh đoàn kết của tập thể CBNV OCB, cùng với sự ủng hộ của cổ đông và sự quan tâm của Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan hữu quan, OCB sẽ hoàn thành nhiệm vụ năm 2018.

Trân trọng./.

TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
CHỦ TỊCH HĐQT,



TRỊNH VĂN TUẤN



**BÁO CÁO BAN ĐIỀU HÀNH****Tổng kết hoạt động năm 2017 và phương hướng nhiệm vụ năm 2018**

Nội dung báo cáo bao gồm 2 phần chính như sau:

- Phần I: Kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng năm 2017.
- Phần II: Kế hoạch hoạt động kinh doanh năm 2018

**I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG NĂM 2017****1. Các kết quả kinh doanh chính**

Năm 2017, kết quả kinh doanh của OCB khả quan với các chỉ số tăng trưởng vượt bậc, đứng trong danh sách các ngân hàng có hoạt động hiệu quả cao nhất năm. Cụ thể:

- Tổng tài sản đạt 84,353 tỷ đồng, tăng 32.2% so với năm 2016;
- Huy động thị trường 1 (TT1) đạt 60,273 tỷ đồng, tăng 30.5% so với năm 2016);
- Dự nợ tín dụng thị trường 1 đạt 48,544 tỷ đồng, tăng 25% so với năm 2016;
- Tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức 1.48%, giảm 0.03% so với năm 2016;
- Lợi nhuận trước thuế đạt 1,018 tỷ đồng, tăng 110% so với năm 2016;
- Vốn điều lệ đạt 5,000 tỷ đồng, tăng 25% so với năm 2016.

**2. Các hoạt động kinh doanh cụ thể****2.1. Hoạt động huy động vốn**

Tổng huy động đạt 76,577 tỷ đồng, tăng 18,843 tỷ đồng, (tăng 32.6%) so với năm 2016. Trong đó, huy động TT1 (bao gồm UTĐT) đạt 60,273 tỷ, tăng 14,081 tỷ (tăng 30.5%) so với cuối năm trước, gấp đôi trung bình ngành (14.5%).

Bên cạnh tăng trưởng về quy mô, OCB cũng chú trọng cơ cấu nguồn theo hướng ổn định hơn. Kết quả OCB đã cải thiện hàng loạt các chỉ số trọng yếu như giảm LDR TT1 từ 85% cuối năm 2016 xuống 81% cuối năm 2017, tăng tỷ trọng huy động nguồn vốn trung dài hạn (kỳ hạn trên 12 tháng) trên tổng huy động TT1 lên 17.6% (tăng 8.5% so với 2016) góp phần đưa tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn sử dụng để cho vay trung dài hạn về mức 40.3% (giảm 7.0% so với 2016) .

**2.2. Hoạt động cho vay**

Đến 31/12/2017 tổng dự nợ tín dụng TT1 đạt 48,544 tỷ đồng, tăng 9,708 tỷ đồng (tăng 25%) so với năm 2016, gấp 1.4 lần trung bình ngành (18.1%);

Tín dụng tăng trưởng bền vững thể hiện qua các chỉ số an toàn được tuân thủ và liên tục được cải thiện, cơ cấu tăng trưởng ổn định, giảm mạnh mức độ tập trung vào các lĩnh vực không được khuyến khích và tăng tỷ trọng tập trung vào các nhóm ngành theo định hướng chính phủ lên trên 63%. Tỷ lệ nợ xấu đã giảm xuống 1.48% (giảm 0.03% so với 2016);

**2.3. Hoạt động dịch vụ**

Tổng thu thuần ngoài lãi đạt 316 tỷ tăng gấp 1.6 so với cùng kỳ; đưa tỷ lệ thu ngoài lãi trên tổng thu thuần đạt 12% tăng 1% so với năm 2016;

Hoạt động dịch vụ đóng góp chủ yếu vào thu thuần ngoài lãi (60%) với thu thuần đạt 189 tỷ tăng gần gấp đôi năm 2016 chủ yếu đến từ tăng trưởng hoạt động bảo hiểm, thu phí và thanh toán;

Nhằm nâng cao chất lượng hoạt động dịch vụ, OCB đã không ngừng hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ theo nhu cầu khách hàng, đầu tư mạnh phát triển công nghệ như triển khai dự án Omni Channel, dự án nâng cấp core thể để nâng cao hiệu suất và chất lượng dịch vụ tại các điểm kinh doanh của OCB.

**2.4. Công tác xử lý nợ**

Tỷ lệ nợ xấu của OCB tiếp tục có sự cải thiện giảm 0.03% so với năm 2016 xuống còn 1.48% trong đó trái phiếu

VAMC còn 728 tỷ đồng cuối năm 2017 (sau trích lập dự phòng trái phiếu VAMC, tỷ lệ nợ xấu bao gồm cả trái phiếu VAMC của OCB là 2.16%/tổng dư nợ);

Kết quả trên đến từ việc OCB tiếp tục duy trì hiệu quả trong công tác thu hồi nợ khi hoàn thành 103% kế hoạch đề ra, đồng thời tiếp tục củng cố và nâng cấp kiểm soát nợ quá hạn phát sinh thông qua việc: hoàn thiện hệ thống chính sách, sản phẩm; hoàn tất bước đầu tiên trình tập trung hóa phê duyệt, giải ngân; tăng cường cơ chế và hệ thống giám sát sau cho vay; cơ chế và hệ thống cảnh báo nợ sớm.

### 2.5. Công tác phát triển kênh phân phối

Tháng 08/2017 OCB được cấp phép thành lập mới 6 Phòng giao dịch tại các tỉnh Nghệ An, Sóc Trăng, Đồng Tháp, Bà Rịa Vũng Tàu, Vĩnh Long và Khánh Hòa. OCB đã hoàn tất khai trương và đưa vào hoạt động thêm 3 Phòng giao dịch vào cuối năm 2017 và hoàn tất khai trương 3 Phòng giao dịch còn lại trước Quý II năm 2018, nâng tổng số điểm giao dịch lên 122 điểm, gồm: 1 Hội sở, 34 Chi nhánh, 87 Phòng giao dịch hiện diện tại 24 tỉnh thành trong cả nước;

Cũng trong năm 2018, OCB có kế hoạch xin phép mở mới thêm 08 điểm giao dịch gồm: 5 Chi nhánh và 3 phòng giao dịch nâng tổng số điểm giao dịch lên 130 điểm tại 29 tỉnh thành; tiếp tục mở rộng hệ thống giao dịch tự động ATM và hoàn thiện chỉnh trang mô hình giao dịch mới;

Tăng cường mở rộng hợp tác với các đối tác bảo hiểm, công ty Fintech... để gia tăng dịch vụ, đồng thời mở rộng kênh thai thác, phục vụ khách hàng.

### 2.6. Hoạt động Công nghệ thông tin

Năm 2017 là năm chiến lược CNTT 2017-2020 được hoàn thiện và được phê chuẩn bởi HĐQT. Là năm đầu tiên trong lộ trình thực thi chiến lược, vì vậy OCB tập trung thực hiện nâng cấp và bổ sung hàng loạt các nền tảng công nghệ thông tin cơ bản, làm tiền đề quan trọng cho việc phát triển và hoàn thiện chiến lược ngân hàng số đến 2020, cụ thể một số thành quả quan trọng như sau:

Về ứng dụng công nghệ: từ giữa năm 2017 OCB đã triển khai song song hai dự án quan trọng gồm ESB/BPM/ECM & Omni-Channel, chỉ trong vòng 9 tháng triển khai, trong Q1/2018 các kết quả đầu tiên từ hai cụm dự án trên đã được chính thức đưa vào triển khai trong hệ thống và cung cấp cho khách hàng, sớm 2 năm so với tiến độ triển khai thông thường. Nếu ESB/BPM/ECM là dự án thay thế và hoàn thiện nền tảng để OCB chúng ta có thể kết nối hệ thống nội bộ và đối tác nhanh chóng, số hóa tài liệu cơ bản và sẵn sàng nền tảng cho việc số hóa các quy trình kinh doanh/nghiệp vụ trọng yếu trên nền tảng công nghệ IBM hiện đại, thì Omni-Channel là dự án đột phá tại thị trường Việt Nam với việc ứng dụng đầu tiên nền tảng công nghệ hợp kênh (OMNI) trong công tác phục vụ khách hàng với mục tiêu trong giai đoạn một là hoàn tất nền tảng và triển khai hoàn tất hai kênh giao dịch quan trọng đầu tiên trên môi trường số là Internet Banking (IB) và Mobile Banking (IB), để OCB trở thành Ngân hàng hợp kênh đầu tiên tại Việt Nam.

Về nền tảng hạ tầng công nghệ: hoàn tất dự án DR/DRP (trung tâm dữ liệu dự phòng & kế hoạch ứng phó sự cố) giúp OCB trở thành một trong số ít các ngân hàng có năng lực ứng phó và đảm bảo vận hành liên tục khi có các sự cố xảy ra. Bên cạnh đó việc hoàn thành 7 dự án bảo mật trong năm 2017 đã giúp OCB nâng mức an toàn bảo mật từ 3.2 lên 4.1 trên thang điểm 5 theo đánh giá của Gartner (một trong những công ty tư vấn công nghệ hàng đầu thế giới) là nền tảng quan trọng để OCB tự tin cung cấp các dịch vụ/sản phẩm trên môi trường số những năm tiếp theo.

Về tuân thủ và nâng cao chất lượng quản trị dịch vụ công nghệ: là một trong những ngân hàng tiên phong hoàn tất triển khai ISO 27001:2013 (hệ thống quản lý an toàn thông tin). OCB cũng hoàn thành tốt công tác làm việc với Đoàn kiểm tra của Ngân hàng Nhà nước về Tuân thủ các Quy phạm CNTT nửa cuối năm 2017.

### 2.7. Hoạt động Nhân sự và đào tạo

Đồng bộ với chiến lược kinh doanh 2017-2020, các công tác nhân sự và đào tạo trong năm 2017 tập trung vào việc cung cấp nguồn nhân lực cho các hoạt động tăng cường và mở rộng mạng lưới kinh doanh, đào tạo và

phát triển năng lực CBNV cho kế hoạch nhân sự dài hạn, xây dựng các chính sách đãi ngộ mang tính tạo động lực và công bằng, chuẩn hóa các quy trình hoạt động và nâng cấp hệ thống công cụ hỗ trợ. Cụ thể:

Hoạt động tuyển dụng được triển khai hiệu quả, đáp ứng nhu cầu tăng trưởng kinh doanh, tính đến 31/12/2017 tổng số CBNV OCB đạt 9,639 nhân sự tăng 4,600 nhân sự so với 2015, chương trình xây dựng nguồn nhân lực “Hành trình về Phương Đông” được triển khai đồng loạt tại hơn 18 trường đại học.

Đi cùng với việc nhanh chóng triển khai chiến lược chuyển đổi, hoạt động đào tạo cũng diễn ra sôi nổi nhằm cung cấp kiến thức và nâng cao chất lượng cán bộ, cụ thể: 764 khóa học được tổ chức tăng 86% so với 2016, bám sát yêu cầu phục vụ chuyển đổi các đơn vị kinh doanh, cũng như các dự án nền tảng trọng điểm như số hóa các quy trình (BPM), Omni channel... và các chương trình phát triển lực lượng kế thừa tiếp tục được quan tâm triển khai như Hành trình về Phương Đông, Giám đốc tiềm năng...

Hoàn thiện khung chính sách, hệ thống chi trả lương thưởng trên toàn hệ thống nhằm tăng tính tạo động lực, công bằng và nâng cao hiệu suất làm việc, trong đó đã chính thức áp dụng cơ chế chi trả lương hiệu suất theo kết quả công việc cho toàn bộ lực lượng bán hàng từ tháng 07/2017.

Hệ thống phần mềm quản trị nhân sự iHRP và hệ thống quản lý đào tạo LMS và nền tảng đào tạo trực tuyến E-learning được nâng cấp động bộ và tích hợp với nhau giúp tăng tính tự động hóa và dữ liệu tập trung. Bước đầu triển khai công tác khảo sát mức độ hài lòng CBNV nhằm ghi nhận ý kiến và xây dựng chiến lược thu hút và giữ chân nhân tài phù hợp.

## 2.8. Công tác quản lý rủi ro (QLRR)

Năm 2017, OCB trở thành ngân hàng Việt Nam đầu tiên công bố hoàn thành dự án triển khai Basel II, đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế. Theo đó, Vốn của cổ đông được sử dụng hiệu quả thông qua kiểm soát rủi ro chặt chẽ và tiền gửi của khách hàng được bảo vệ an toàn trước các tình huống phát sinh đã được tính toán và có các giải pháp dự phòng, minh bạch hóa thông tin an toàn vốn và rủi ro của Ngân hàng nhằm đảm bảo quyền lợi của cổ đông, nhà đầu tư và người gửi tiền;

Năm 2017 và 2018 OCB tiếp tục áp dụng các công cụ QLRR theo Basel II, giao trách nhiệm kiểm soát rủi ro xuống từng đơn vị kinh doanh, theo từng sản phẩm nhằm đảm bảo sự tuân thủ nghiêm ngặt các chỉ số an toàn của Ngân Hàng. Song song với đó các dự án tập trung phê duyệt tín dụng, kiểm soát giải ngân và thu hồi nợ tiếp tục phát huy tác dụng cùng với quy trình số hóa giúp gia tăng hiệu quả kinh doanh và giám sát rủi ro chặt chẽ.

Không dừng lại ở Basel II phương pháp tiêu chuẩn, OCB cũng đang chuẩn bị nguồn lực về công nghệ, con người... để tiến tới áp dụng Basel II phương pháp nâng cao vào năm 2020. Đồng thời phấn đấu đạt xếp hạng B1 của Moody's từ cuối năm 2018 sau khi đã đạt mức xếp hạng cao nhất trong các Ngân hàng TMCP là B2 cho năm 2017.

## 2.9. Công tác phát triển thương hiệu

Năm 2017 đánh dấu một năm bứt phá của thương hiệu Ngân hàng Phương Đông – OCB với những điểm sáng đáng ghi nhận:

OCB liên tiếp được các tổ chức uy tín, cơ quan giám sát ghi nhận với nhiều giải thưởng: Thương hiệu mạnh Việt Nam, Top 10 thương hiệu tiêu biểu, Dịch vụ bán lẻ ưu việt...

OCB ngày càng được Khách hàng ghi nhận là một ngân hàng an toàn hiệu quả thông qua sự công nhận từ các tổ chức uy tín, cũng như quyết liệt triển khai các tiêu chuẩn quản trị quốc tế như: Moody's xếp hạng B2 cho OCB – là mức cao nhất của các Ngân hàng TMCP tại Việt Nam, đồng thời OCB là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam công bố đáp ứng tuân thủ theo tiêu chuẩn Basel II;

Tăng cường đầu tư các kênh truyền thông số về mặt hình ảnh lẫn nội dung, qua đó truyền tải hiệu quả các thông tin bổ ích đến khách hàng, đạt được sự gắn bó cao và ủng hộ từ cộng đồng mạng. Trong năm 2017, Fanpage của OCB đã đạt hơn 404,000 Fan, và Website OCB đạt mốc 2 triệu lượt truy cập – là những đối tượng đang sử dụng và quan tâm đến các sản phẩm tài chính. Thông qua Fanpage, lực lượng chăm sóc khách hàng cũng đã tiếp cận và phục vụ cho hơn 300 khách mỗi ngày. Đây là một bước tiến trong truyền thông kết hợp bán hàng của OCB trong năm qua;

Với các hoạt động sôi nổi trong năm 2017, OCB đã xuất hiện và được nhắc đến trong gần 4,000 tin bài liên quan đến tài chính/Ngân hàng, nằm trong Top 10 Ngân hàng có lượng tin/bài đạt cả về chất và lượng trên các kênh truyền thông chính thống tại Việt Nam.

## 2.10. Công tác khác

Hoàn tất xây dựng đề án cơ cấu lại ngân hàng gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2016 – 2020 theo quyết định 1058/QĐ-TTg và định hướng NHNN;

Triển khai kế hoạch cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp giai đoạn 2017 – 2020 theo định hướng NHNN và Chính Phủ;

Triển khai thí điểm và xây dựng kế hoạch nhân rộng dự án “chuyển đổi các đơn vị kinh doanh – OBT” từ tháng 11/2017 nhằm nâng cấp toàn diện chất lượng dịch vụ và chuẩn hóa công tác quản lý kinh doanh cho các đơn vị bán lẻ;

Thành lập mới Công ty chuyển tiền quốc tế Ngân hàng Phương Đông 100% vốn điều lệ trực thuộc OCB từ tháng 05/2017.

## KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2018

### 1. Một số mục tiêu tài chính chủ yếu

*ĐVT: tỷ đồng, %*

STT	Chỉ tiêu	Thực hiện 2017	Kế hoạch 2018	So sánh kế hoạch 2018 với thực hiện 2017	
				+/-	%
1	Tổng tài sản	84,353	115,700	31,347	37%
2	Vốn điều lệ	5,000	7,500	2,500	50%
3	Tổng huy động	76,577	104,407	27,830	36%
4	Huy động TT1	60,273	80,797	20,524	34%
5	Tổng dư nợ TT1 TT1 (không bao gồm TPVAMC)**	48,544	60,679	12,135	25%
6	Tỷ lệ nợ xấu	1.48%	<3%		
6	Lợi nhuận trước thuế	1,018	2,000	982	96%

(\*): Theo quy định tại công văn số 1077/NHNN-CSTT ngày 13/02/2018

### 2. Một số giải pháp thực hiện

Tận dụng các thành quả đã xây dựng được từ năm 2017 và điều kiện thuận lợi thị trường, OCB đặt ra những mục tiêu tham vọng hơn cho năm 2018 phù hợp với định hướng chiến lược giai đoạn 2017 – 2020, hướng đến việc nâng cao vị thế thương hiệu, mở rộng thị phần trên nền tảng các chuẩn mực an toàn quốc tế, cụ thể:

Phần đầu đạt mức tăng trưởng trên 30% đối với các chỉ tiêu hoạt động (trong điều kiện được cơ quan quản lý chấp thuận giới hạn tăng trưởng tín dụng), CIR kiểm soát dưới 48% (tỷ lệ chi phí hoạt động trên tổng thu thuần), lợi nhuận trên 2,000 tỷ;

Tiếp tục chuyển dịch cơ cấu cho vay theo hướng giảm cho vay trung dài hạn, giảm mức độ tập trung theo ngành và khách hàng;

Đẩy mạnh doanh số bán và đa dạng hoá các sản phẩm phi lãi suất, đưa tỷ lệ thu ngoài lãi lên 15% tổng thu thuần;

Triển khai đồng bộ chiến dịch quảng bá thương hiệu, chương trình marketing, tiếp cận cộng đồng tại các điểm giao dịch đưa mức độ nhận diện thương hiệu OCB vào Top 10 dẫn đầu thị trường;

Hoàn tất giai đoạn 1 và triển khai giai đoạn 2 lộ trình ngân hàng số với mục tiêu trở thành ngân hàng đầu tiên triển khai dịch vụ ngân hàng số trên nền tảng Omni channel;

Nâng xếp hạng Moody lên B1, tuân thủ Basel II và các chỉ số an toàn theo SBV.

**Để hiện thực hoá mục tiêu này, OCB xây dựng 8 chương trình và sáng kiến trọng tâm cho năm 2018 như sau:**

Xây dựng cơ chế Thúc đẩy triển khai các sáng kiến, dự án trong khuôn khổ chiến lược OCB, chiến lược của các khối kinh doanh nhanh chóng, đồng bộ và hiệu quả;

Thay đổi toàn diện Mô hình tổ chức kinh doanh Khối Bán lẻ thông qua việc hoàn tất triển khai dự án OBT trước 31/12/2018;

Dự án Omni Channel giai đoạn 2; hoàn tất dự án BPM giai đoạn 1 với bộ quy trình tín dụng số hoá end to end (từ phê duyệt tín dụng đến khâu giải ngân cho Khách hàng);

Chương trình quảng bá thương hiệu và dịch vụ ngân hàng số với mục tiêu đưa OCB vào TOP 10 nhận diện thương hiệu;

- Tập trung hoá và tái cấu trúc hệ thống phê duyệt, giải ngân, Tài sản đảm bảo và Thu hồi nợ;
- Tuyển dụng đầy đủ và đảm bảo chất lượng nhân sự chủ chốt và lực lượng kinh doanh;
- Mở rộng đối tượng đánh giá và trả lương theo hiệu suất sang các Khối/Phòng ban hỗ trợ;
- Tiếp tục triển khai các chương trình kiểm tra, giám sát mức độ tuân thủ của toàn hệ thống.

Trên đây là tổng kết hoạt động năm 2017 và phương hướng, mục tiêu hoạt động năm 2018, trình ĐHĐCĐ đóng góp.

Trân trọng./.

**TL. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
TỔNG GIÁM ĐỐC**



**NGUYỄN ĐÌNH TÙNG**

### III. BÁO CÁO TÀI CHÍNH TÓM TẮT

#### Báo cáo tài chính:



KPMG Limited Branch  
10<sup>th</sup> Floor, Sun Wah Tower  
115 Nguyen Hue Street, Ben Nghe Ward  
District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam  
+84 (28) 3821 9266 | kpmg.com.vn

#### **BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP VỀ BÁO CÁO TÀI CHÍNH HỢP NHẤT TÓM TẮT**

##### **Kính gửi các Cổ đông, Hội đồng Quản trị và Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông**

Báo cáo tài chính hợp nhất tóm tắt đính kèm, bao gồm bảng cân đối kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2017, 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, được trích từ báo cáo tài chính hợp nhất (đầy đủ) cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông ("Ngân hàng") và công ty con (được gọi chung là "Tập đoàn") đã được kiểm toán. Chúng tôi đã đưa ra ý kiến chấp nhận toàn phần đối với báo cáo tài chính hợp nhất (đầy đủ) trong Báo cáo kiểm toán phát hành ngày 15 tháng 3 năm 2018. Báo cáo tài chính hợp nhất (đầy đủ) và báo cáo tài chính hợp nhất tóm tắt không phản ánh ảnh hưởng của các sự kiện phát sinh sau ngày phát hành báo cáo kiểm toán nói trên.

Báo cáo tài chính hợp nhất tóm tắt không bao gồm tất cả các thuyết minh cần phải công bố 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. Do đó, việc đọc báo cáo tài chính hợp nhất tóm tắt không thể thay thế cho việc đọc báo cáo tài chính hợp nhất (đầy đủ) của Tập đoàn.

##### **Trách nhiệm của Ban Tổng Giám đốc**

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng chịu trách nhiệm về việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất tóm tắt theo các nguyên tắc về việc lập và trình bày báo cáo tài chính tóm tắt được chấp nhận chung tại Việt Nam.

##### **Trách nhiệm của kiểm toán viên**

Trách nhiệm của chúng tôi là đưa ra ý kiến về báo cáo tài chính hợp nhất tóm tắt dựa trên các thủ tục mà chúng tôi đã thực hiện theo quy định và hướng dẫn của Chuẩn mực Kiểm toán Việt Nam số 810 – "Dịch vụ báo cáo về báo cáo tài chính tóm tắt".



### Ý kiến của kiểm toán viên


Theo ý kiến của chúng tôi, báo cáo tài chính hợp nhất tóm tắt được trích từ báo cáo tài chính hợp nhất (đầy đủ) cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông và công ty con đã được kiểm toán đã phản ánh nhất quán, trên các khía cạnh trọng yếu, với báo cáo tài chính hợp nhất (đầy đủ) đã được kiểm toán, phù hợp với các nguyên tắc về việc lập và trình bày báo cáo tài chính tóm tắt được chấp nhận chung tại Việt Nam.

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

Việt Nam

Báo cáo kiểm toán số: 17-01-328/2(A)



  
Nguyễn Thanh Nghị

Giấy Chứng nhận Đăng ký Hành nghề

Kiểm toán số 0304-2018-007-1

Phó Tổng Giám đốc

Trương Vĩnh Phúc

Giấy Chứng nhận Đăng ký Hành nghề

Kiểm toán số 1901-2018-007-1

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 3 năm 2018

000  
HANG  
CÓ  
NG D  
14.18

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông  
 Số 41 và 45 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1  
 Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam  
 Bảng cân đối kế toán nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2017

Mẫu B02/TCTD-HN

	31/12/2017 VND	31/12/2016 VND
<b>A TÀI SẢN</b>		
<b>I Tiền mặt, vàng bạc, đá quý</b>	<b>648.859.156.969</b>	<b>463.412.241.843</b>
<b>II Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam</b>	<b>3.106.795.746.709</b>	<b>1.199.607.187.123</b>
<b>III Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác</b>	<b>10.381.315.621.138</b>	<b>6.462.211.108.721</b>
1 Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác	9.466.146.121.138	4.221.401.108.721
2 Cho vay các tổ chức tín dụng khác	915.169.500.000	2.240.810.000.000
<b>IV Chứng khoán kinh doanh</b>	<b>3.288.593.200.000</b>	-
1 Chứng khoán kinh doanh	3.288.593.200.000	-
<b>V Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác</b>	<b>34.459.675.710</b>	-
<b>VI Cho vay khách hàng</b>	<b>47.778.861.069.809</b>	<b>38.175.043.759.128</b>
1 Cho vay khách hàng	48.182.976.683.825	38.506.723.127.255
2 Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	(404.115.614.016)	(331.679.368.127)
<b>VIII Chứng khoán đầu tư</b>	<b>16.445.929.137.260</b>	<b>14.619.496.216.821</b>
1 Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	16.093.181.871.339	14.099.861.350.421
2 Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn	727.599.850.656	770.215.417.171
3 Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư	(374.852.584.735)	(250.580.550.771)
<b>IX Góp vốn, đầu tư dài hạn</b>	<b>14.736.288.513</b>	<b>57.701.836.904</b>
4 Đầu tư dài hạn khác	36.430.000.000	79.847.300.000
5 Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn	(21.693.711.487)	(22.145.463.096)
<b>X Tài sản cố định</b>	<b>527.005.924.816</b>	<b>407.947.523.803</b>
1 Tài sản cố định hữu hình	259.503.842.193	197.345.202.048
<i>a Nguyên giá</i>	<i>507.670.109.143</i>	<i>423.738.209.552</i>
<i>b Giá trị hao mòn lũy kế</i>	<i>(248.166.266.950)</i>	<i>(226.393.007.504)</i>
3 Tài sản cố định vô hình	267.502.082.623	210.602.321.755
<i>a Nguyên giá</i>	<i>349.695.313.390</i>	<i>275.882.114.836</i>
<i>b Giá trị hao mòn lũy kế</i>	<i>(82.193.230.767)</i>	<i>(65.279.793.081)</i>
<b>XII Tài sản Có khác</b>	<b>2.073.613.631.124</b>	<b>2.429.667.855.290</b>
1 Các khoản phải thu	827.473.508.701	1.411.644.024.777
2 Các khoản lãi, phí phải thu	943.998.088.252	799.033.167.908
4 Tài sản Có khác	306.942.034.171	224.490.032.605
5 Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác	(4.800.000.000)	(5.499.370.000)
<b>TỔNG TÀI SẢN</b>	<b>84.300.169.452.048</b>	<b>63.815.087.729.633</b>



Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông  
 Số 41 và 45 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1  
 Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Mẫu B02/TCTD-HN

Bảng cân đối kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2017 (tiếp theo)

	31/12/2017 VND	31/12/2016 VND
<b>B NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		
<b>NỢ PHẢI TRẢ</b>		
<b>I Các khoản nợ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam</b>	<b>335.209.877.603</b>	<b>424.781.685.200</b>
<b>II Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác</b>	<b>16.303.630.227.401</b>	<b>11.541.720.766.331</b>
1 Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác	10.642.882.288.241	5.860.141.842.618
2 Vay các tổ chức tín dụng khác	5.660.747.939.160	5.681.578.923.713
<b>III Tiền gửi của khách hàng</b>	<b>53.205.792.395.177</b>	<b>43.063.985.057.813</b>
<b>IV Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác</b>	<b>-</b>	<b>8.343.449.670</b>
<b>V Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro</b>	<b>2.645.465.792.367</b>	<b>2.131.150.305.448</b>
<b>VI Phát hành giấy tờ có giá</b>	<b>4.361.689.265.933</b>	<b>996.838.495.146</b>
<b>VII Các khoản nợ khác</b>	<b>1.308.985.521.577</b>	<b>932.590.019.251</b>
1 Các khoản lãi, phí phải trả	935.576.921.499	669.764.476.160
3 Các khoản phải trả và công nợ khác	373.408.600.078	262.825.543.091
<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ</b>	<b>78.160.773.080.058</b>	<b>59.099.409.778.859</b>
<b>VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		
<b>VIII Vốn chủ sở hữu</b>	<b>6.139.396.371.990</b>	<b>4.715.677.950.774</b>
1 Vốn	5.008.550.000.000	4.008.550.000.000
a Vốn điều lệ	5.000.000.000.000	4.000.000.000.000
c Thặng dư vốn cổ phần	98.800.000.000	98.800.000.000
d Cổ phiếu quỹ	(90.250.000.000)	(90.250.000.000)
2 Các quỹ	424.136.387.806	302.019.790.303
5 Lợi nhuận chưa phân phối	706.709.984.184	405.108.160.471
<b>TỔNG VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>6.139.396.371.990</b>	<b>4.715.677.950.774</b>
<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>84.300.169.452.048</b>	<b>63.815.087.729.633</b>

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông  
Số 41 và 45 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1  
Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam  
Bảng cân đối kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2017 (tiếp theo)

Mẫu B02/TCTD-HN

	31/12/2017 VND	31/12/2016 VND
<b>CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN</b>		
<b>I NGHĨA VỤ NỢ TIỀM ẨN</b>		
1	98.097.809.667	103.816.775.812
2	36.650.739.459.250	7.250.311.996.985
<i>Trong đó:</i>		
▪ Cam kết mua ngoại tệ	451.352.600.000	146.881.790.000
▪ Cam kết bán ngoại tệ	451.352.600.000	144.519.143.185
▪ Cam kết giao dịch hoán đổi tiền tệ	35.748.034.259.250	6.958.911.063.800
4	1.294.315.761.162	941.206.359.319
5	5.772.768.368.909	3.654.011.258.486

Ngày 15 tháng 3 năm 2018

Người lập:



Nguyễn Thị Thu Hà  
Trưởng bộ phận tổng hợp báo cáo

Người duyệt:



Nguyễn Thị Thúy Minh  
Kế toán trưởng




Nguyễn Đình Tùng  
Tổng Giám đốc

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông  
 Số 41 và 45 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1  
 Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam  
 Báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm kết thúc  
 ngày 31 tháng 12 năm 2017 (Phương pháp trực tiếp)

Mẫu B03/TCTD-HN

	2017 VND	2016 VND
1 Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	5.612.708.027.276	4.040.605.954.179
2 Chi phí lãi và các chi phí tương tự	(3.211.564.137.216)	(2.379.925.934.113)
<b>I Thu nhập lãi thuần</b>	<b>2.401.143.890.060</b>	<b>1.660.680.020.066</b>
3 Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	237.514.566.746	132.311.076.183
4 Chi phí hoạt động dịch vụ	(41.894.604.573)	(34.799.945.437)
<b>II Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ</b>	<b>195.619.962.173</b>	<b>97.511.130.746</b>
<b>III Lãi/(lỗ) thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối</b>	<b>46.999.721.794</b>	<b>(3.005.136.267)</b>
<b>IV Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh</b>	<b>14.777.345.406</b>	<b>-</b>
<b>V Lãi/(lỗ) thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư</b>	<b>48.694.519.051</b>	<b>(261.534.284)</b>
5 Thu nhập từ hoạt động khác	116.450.623.733	167.943.215.177
6 Chi phí hoạt động khác	(99.910.316.707)	(90.629.537.916)
<b>VI Lãi thuần từ hoạt động khác</b>	<b>16.540.307.026</b>	<b>77.313.677.261</b>
<b>VII Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần</b>	<b>39.000.000</b>	<b>27.446.209.900</b>
<b>VIII Chi phí hoạt động</b>	<b>(1.445.956.693.911)</b>	<b>(1.046.526.378.638)</b>
<b>IX Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>1.277.858.051.599</b>	<b>813.157.988.784</b>
<b>X Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>(256.023.763.150)</b>	<b>(329.285.922.452)</b>
<b>XI Tổng lợi nhuận trước thuế (mang sang trang sau)</b>	<b>1.021.834.288.449</b>	<b>483.872.066.332</b>

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông  
Số 41 và 45 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1  
Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam  
Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất cho  
năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2017 (tiếp theo)

Mẫu B03/TCTD-HN

	2017 VND	2016 VND
<b>XI Tổng lợi nhuận trước thuế (mang từ trang trước sang)</b>	<b>1.021.834.288.449</b>	<b>483.872.066.332</b>
7 Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp hiện hành	(205.068.084.490)	(96.956.449.526)
8 Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp hoãn lại	-	-
<b>XII Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp</b>	<b>(205.068.084.490)</b>	<b>(96.956.449.526)</b>
<b>XIII Lợi nhuận sau thuế</b>	<b>816.766.203.959</b>	<b>386.915.616.806</b>
<b>XV Lãi cơ bản trên cổ phiếu (VND/cổ phiếu)</b>	<b>1.972</b>	<b>947</b>

Ngày 15 tháng 3 năm 2018

Người lập:



Nguyễn Thị Thu Hà  
Trưởng bộ phận tổng hợp báo cáo

Người duyệt:



Nguyễn Thị Thủy Minh  
Kế toán trưởng

Nguyễn Đình Tùng  
Tổng Giám đốc

#### PHẦN IV: THÔNG ĐIẾP 2018 – OCB CHINH PHỤC ĐỈNH CAO

##### OCB ĐẠT MỤC TIÊU TRỞ THÀNH NGÂN HÀNG TỐT NHẤT VIỆT NAM

Tiếp đà bút phá của năm 2017, OCB tiếp tục hoàn thiện nền tảng cơ sở của một Ngân hàng hiện đại với mô hình tổ chức tiên tiến, quản lý tập trung, hệ thống công nghệ hiện đại, lực lượng nhân sự giàu kinh nghiệm, thương hiệu OCB thân thiện với Khách hàng. Năm 2018, OCB nỗ lực thực hiện chiến lược phát triển đến 2020, với mục tiêu OCB tiếp tục thể hiện là một ngân hàng tốt, hiệu quả và chất lượng hàng đầu trên thị trường Ngân hàng Việt Nam. Để hoàn thành mục tiêu này, OCB đã xây dựng hệ thống quản trị hiện đại, chuẩn bị nền tảng cho 1 ngân hàng tốt nhất Việt Nam với lợi nhuận tốt, quản trị tốt và tốc độ tăng trưởng tốt bằng cách tập trung vào khai thác các cơ hội ngắn hạn và xây dựng năng lực cạnh tranh chiến lược, đặt kế hoạch lợi nhuận trước thuế chạm mốc 2.000 tỷ đồng (gần gấp đôi so với năm 2017), đồng thời duy trì mức tăng trưởng cao, chuyển dịch cơ cấu cho vay theo hướng giảm cho vay trung dài hạn, giảm mức độ tập trung theo ngành và khách hàng, đẩy mạnh doanh số bán và đa dạng hóa các sản phẩm phi lãi suất, đưa tỷ lệ thu ngoài lãi lên 15% tổng thu thuần. Bên cạnh đó, OCB luôn hoạch định lộ trình phát triển theo từng giai đoạn, hướng đến áp dụng quản trị hệ thống theo tiêu chuẩn quốc tế, là một trong những ngân hàng đầu tiên áp dụng thành công Basel II. OCB cũng đầu tư nền tảng ngân hàng số tiên tiến Omni-Channel.

Nhờ định hướng này, OCB từ một ngân hàng nhỏ, trong những năm gần đây đã có những thay đổi mang tính bước ngoặt. Cụ thể, sau 5 năm tái cơ cấu, OCB đã tham gia vào vị thế của các ngân hàng TMCP dẫn đầu và kế hoạch kinh doanh 2.000 tỷ năm 2018. Tổng tài sản đạt 84,353 tỷ đồng, tăng 32.2% so với năm 2016; Huy động thị trường 1 (TT1) đạt 60,273 tỷ đồng, Dự nợ tín dụng thị trường 1 đạt 48,544 tỷ đồng, Tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức 1.48%, Lợi nhuận trước thuế đạt 1,018 tỷ đồng, tăng 110% so với năm 2016; Vốn điều lệ đạt 5,000 tỷ đồng

Chủ đề “Chinh phục đỉnh cao” sẽ được triển khai đồng bộ trong tất cả các hoạt động phong trào và tăng cường các hoạt động thúc đẩy kinh doanh nhằm thể hiện quyết tâm của toàn hệ thống lộ trình trở thành ngân hàng đa năng dẫn đầu về dịch vụ ngân hàng bán lẻ và doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam.





BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN

2017



Hội Sở chính  
45 Lê Duẩn, Q1, TP. HCM  
Tel: (84-8) 38 220 960  
(84-8) 38 220 961  
Fax: (84-8) 38 220 963  
[www.ocb.com.vn](http://www.ocb.com.vn)