



BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2017





MỤC LỤC

TỔNG QUAN

- 07 Tầm nhìn – Sứ mệnh – Giá trị cốt lõi
- 08 Thông điệp của Chủ tịch HĐQT
- 11 Điểm sáng tiêu biểu 2017
- 12 Các giải thưởng đạt được

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

- 16 Báo cáo chung tình hình triển khai kế hoạch kinh doanh 2017
- 18 Khách hàng Cá nhân
- 22 Khách hàng Doanh nghiệp
- 24 Khách hàng Doanh nghiệp lớn
- 26 Nguồn vốn và Thị trường tài chính

KẾT QUẢ XÂY DỰNG NỀN TẢNG

- 30 Quản trị rủi ro
- 32 Công nghệ thông tin
- 34 Quản trị nguồn nhân lực
- 36 Vận hành
- 38 Marketing – Truyền thông – Thương hiệu
- 40 An sinh xã hội

QUẢN TRỊ NGÂN HÀNG

- 44 Mô hình quản trị, Cơ cấu tổ chức
- 46 Giới thiệu thành viên HĐQT, Ban Kiểm soát
- 50 Ban Điều hành

BÁO CÁO TÀI CHÍNH 2017

KẾ HOẠCH KINH DOANH 2018

MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG

- 71 Các công ty con, công ty liên kết
- 71 Các Chi nhánh, Phòng giao dịch



TỔNG QUAN VỀ PVCOMBANK





TẦM NHÌN

Trở thành một trong bảy Ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu Việt Nam về quy mô tài sản vào năm 2020

SỨ MỆNH

- Dem đến những sản phẩm dịch vụ tài chính tốt nhất cho khách hàng
- Không ngừng gia tăng giá trị cho cổ đông
- Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp cho đội ngũ nhân sự
- Chung tay đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

PVcomBank luôn lấy bộ Giá trị cốt lõi làm nền tảng để hiện thực hoá tầm nhìn, sứ mệnh, theo đó:

- Khách hàng là trung tâm
- Con người là tài sản quý giá nhất
- Tính trung thực được đặt lên hàng đầu
- Hiệu quả luôn luôn được coi trọng



**THÔNG DIỆP CỦA CHỦ TỊCH
HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ**

Kính gửi: Quý vị Cổ đông, Khách hàng, Đối tác

Năm 2017 đánh dấu kỷ lục về tăng trưởng kinh tế và thu hút vốn đầu tư nước ngoài: Mức tăng trưởng kinh tế đạt 6,81%, vượt mục tiêu 6,7%; lạm phát 3,53% thấp hơn kế hoạch đưa ra là 4%; vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài vào Việt Nam tăng 44,4%. Đây là mức tăng trưởng GDP ấn tượng nhất, cao nhất trong 6 năm qua. Lần đầu tiên sau nhiều năm, Việt Nam đạt và vượt toàn bộ 13 chỉ tiêu kinh tế - xã hội trong năm. Tuy nhiên, bội chi ngân sách, năng suất lao động thấp, thiên tai vẫn là những thách thức với nền kinh tế.

Khép lại năm 2017, với việc nghiêm túc tuân thủ các quy định của pháp luật, của Ngân hàng Nhà nước, linh hoạt bám sát diễn biến thị trường, nhất quán với khẩu hiệu hành động “Ngân hàng không khoảng cách”, mọi hoạt động của PVcomBank đều hướng đến hình ảnh Ngân hàng gần gũi, thân thiện, tận tụy vì sự thành công của khách hàng. Theo đó, số lượng khách hàng đến giao dịch tại PVcomBank năm 2017 có sự tăng trưởng cao hơn 50% so với năm 2016. Sự nỗ lực không ngừng của tập thể CBNV không chỉ giúp PVcomBank tạo dựng được lòng tin đối với khách hàng, với cổ đông, đối tác mà uy tín thương hiệu còn được cộng đồng ghi nhận và đánh giá cao. Những giải thưởng uy tín do các tổ chức Quốc tế và trong nước trao tặng PVcomBank là minh chứng rõ nhất cho điều này.

Đặc biệt, trong năm 2017, công tác tái cơ cấu PVcomBank theo Đề án tái cơ cấu giai đoạn 2016 - 2020 tiếp tục được thực hiện. Với sự quyết tâm, đoàn kết, nhất trí cao, PVcomBank luôn quán triệt, xác định rõ mục tiêu, phương hướng nhiệm vụ và giải pháp cụ thể nhằm thực hiện thành công mục tiêu chung của toàn Ngân hàng, đảm bảo giữ vững thanh khoản cho hệ thống và chuyển dịch cơ cấu huy động theo hướng tích cực.

Cùng với đó, PVcomBank đã không ngừng nâng cấp hệ thống quản trị rủi ro thông qua việc hiện đại hóa công nghệ thông tin, đưa ứng dụng Core Banking T24 vào hoạt động ổn định, đáp ứng yêu cầu phục vụ khách hàng nhanh chóng, thông suốt, bảo mật thông tin và nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hoá sản phẩm... Core Banking T24 cũng tích hợp với kênh giao dịch điện tử, đáp ứng chuẩn mực Basel về quản trị rủi ro trong hoạt động của Ngân hàng.

PVcomBank cũng thực hiện điều chỉnh bộ máy cơ cấu tổ chức tại các đơn vị tại Hội sở và hệ thống mạng lưới phù hợp với thực tiễn, theo tiêu chuẩn chung của ngân hàng thương mại hiện đại; thực hiện phân cấp, phân quyền, ủy quyền tại các đơn vị để tránh chồng chéo, đẩy nhanh tiến trình, chất lượng xử lý công việc, rút ngắn thời gian xử lý công việc, nâng cao tính chủ động và tăng tính cạnh tranh của PVcomBank trong thời gian qua.

Thưa Quý vị,

Năm 2018, tình hình kinh tế vĩ mô được dự báo có những dấu hiệu khả quan nhưng vẫn còn tiềm ẩn nhiều khó khăn, thách thức. Hệ thống ngân hàng tiếp tục chịu ảnh hưởng của quá trình tái cơ cấu các TCTD. Trong bối cảnh đó, PVcomBank xác định tiếp tục bám sát định hướng điều hành của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước, kiên trì và quyết tâm theo đuổi các mục tiêu đã được xác định trong chiến lược phát triển dài hạn của Ngân hàng. Đồng thời, PVcomBank tiếp tục triển khai, bám sát các mục tiêu tại Đề án Tái cơ cấu giai đoạn 2016 - 2020, nâng cao hiệu quả kinh doanh, tăng trưởng phù hợp, chủ động kiểm soát rủi ro, phấn đấu hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch năm 2018.

Thay mặt Hội đồng Quản trị, tôi cam kết sẽ theo sát kế hoạch phát triển của PVcomBank, đảm bảo thực hiện tốt các mục tiêu đã được Đại hội đồng Cổ đông thông qua. Xin chân thành cảm ơn Quý vị Cổ đông, Khách hàng, Đối tác đã tin tưởng và ủng hộ Hội đồng Quản trị nói riêng và PVcomBank nói chung trong suốt thời gian qua cũng như trên chặng đường phía trước.

Trân trọng,

Chủ tịch HĐQT



Nguyễn Đình Lâm



CÁC ĐIỂM SÁNG TIÊU BIỂU NĂM 2017

01. Năm 2017, các mảng hoạt động của PVcomBank đều khởi sắc và có bước tăng trưởng tích cực. Những hoạt động chính của Ngân hàng như huy động vốn, tín dụng, đầu tư, công tác tái cấu trúc, nâng cao chất lượng tài sản, nguồn vốn... được thực hiện theo đúng định hướng. Doanh thu, lợi nhuận đều đạt kế hoạch Đại hội đồng Cổ đông giao và đảm bảo tỷ lệ an toàn theo quy định.

02. Core Banking T24 chính thức vận hành từ ngày 20/02/2017 là bước phát triển đột phá của PVcomBank, đã mang lại những lợi ích trong vận hành hệ thống, giúp quản trị rủi ro, phục vụ khách hàng nhanh chóng và hỗ trợ ra quyết định kinh doanh hiệu quả. PVcomBank cũng đưa vào sử dụng một số hệ thống báo cáo quản trị và phần mềm, triển khai các dự án ứng dụng, hạ tầng và an ninh trọng điểm.

03. Công tác tái cấu trúc toàn diện PVcomBank đã thu được những kết quả khả quan. Quy mô mạng lưới không ngừng được mở rộng nhằm gia tăng tiện ích và sự thuận lợi trong giao dịch cho khách hàng, song song với việc nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng thực hiện điều chỉnh cơ cấu tổ chức, tinh gọn bộ máy theo hướng hiệu quả, chuyên nghiệp, kịp thời đáp ứng nhu cầu của các đơn vị, thúc đẩy hoạt động kinh doanh.

04. Với mục tiêu cung cấp giải pháp tài chính toàn diện cho khách hàng, PVcomBank đã liên tục cải tiến và ra mắt nhiều sản phẩm, dịch vụ, chương trình ưu đãi phù hợp với thị hiếu và đáp ứng nhu cầu khách hàng. Tiêu biểu như: “Lựa chọn thông thái - Gặt hái thành công”; “Sống tận hưởng - Thỏa đam mê”; “Chỉ 4 giờ có 4 bánh”; “Chọn Hạnh phúc mỗi ngày”... không chỉ giúp khách hàng đạt được những kế hoạch mục tiêu, PVcomBank còn tặng thêm ưu đãi lãi suất, quà tặng hấp dẫn, nhận được sự quan tâm và đón nhận của đông đảo các Quý khách hàng.

05. Năm 2017, PVcomBank tiếp tục nhận được nhiều giải thưởng uy tín trong nước và Quốc tế như: “Ngân hàng bán lẻ đổi mới, hiệu quả nhất Việt Nam 2017”, “Ngân hàng tài trợ thương mại hiệu quả nhất Việt Nam 2017”, “Ngân hàng có sản phẩm Mobile Banking đột phá, hiệu quả nhất năm 2017”, “Ngân hàng Top 500 Doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam”... Đây là minh chứng rõ rệt nhất cho những nỗ lực của PVcomBank trong hành trình khẳng định vị thế trên thị trường tài chính - ngân hàng, từng bước hiện thực hóa mục tiêu đến năm 2020 trở thành một trong bảy Ngân hàng TCMP hàng đầu Việt Nam về quy mô tài sản.

| CÁC GIẢI THƯỞNG ĐẠT ĐƯỢC NĂM 2017

- Ngân hàng tài trợ thương mại hiệu quả nhất Việt Nam 2017 (Best Trade Finance Bank - Vietnam 2017) do Tạp chí quốc tế International Finance Magazine (IFM - Vương quốc Anh) trao tặng;
- Ngân hàng có sản phẩm Mobile Banking sáng tạo hiệu quả nhất năm 2017 (Mobile Banking Initiative of the Year - Vietnam 2017) do Tạp chí Asian Banking Finance (ABF) trao tặng;
- Ngân hàng có giải pháp Core Banking đột phá, hiệu quả nhất năm 2017 (Core Banking System Initiative of the Year - Vietnam 2017) do Tạp chí Asian Banking Finance (ABF) trao tặng;
- Danh hiệu Doanh nghiệp Dịch vụ thương mại tiêu biểu 2017 (Vietnam Top Trade Service 2017) do Bộ Công Thương trao tặng
- Nằm trong Top 150 Doanh nghiệp hàng đầu trong bảng xếp hạng VNR500.



A nighttime photograph of a city skyline. The central focus is a tall, dark skyscraper with many windows illuminated from within, creating a grid of yellow and white lights. To its right, another tall building is visible, also lit up. In the foreground, there are several shorter buildings, some with warm yellow lights. The sky is a deep blue. A large yellow banner is overlaid on the bottom half of the image, containing the text 'KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH' in white capital letters.

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH





BÁO CÁO CHUNG VỀ TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH KINH DOANH 2017

Năm 2017, mặc dù đối mặt với không ít khó khăn, nhưng với nhiều quyết tâm, nỗ lực trong việc cải tiến chất lượng dịch vụ, nâng cao hiệu quả hoạt động, PVcomBank đã tiếp tục vững bước và ghi dấu ấn với những thành tựu quan trọng.

Theo đó, công tác tái cơ cấu theo Đề án tái cấu trúc giai đoạn 2016 - 2020 tiếp tục được triển khai theo đúng định hướng. PVcomBank luôn quán triệt, xác định rõ mục tiêu, phương hướng nhiệm vụ và giải pháp cụ thể nhằm thực hiện thành công mục tiêu chung của Ngân hàng.

Việc cải tiến mô hình kinh doanh, nâng cao hiệu quả hoạt động được chú trọng theo hướng: Điều chỉnh cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và sắp xếp lại ngạch, bậc lương nhân sự của một số đơn vị theo tiêu chí tinh giản; quy trình xử lý công việc được rút ngắn theo hướng phân cấp, phân quyền, ủy quyền tại tác đơn vị nhằm tránh chồng chéo và nâng cao tính chủ động, cạnh tranh.

Đặc biệt, hoạt động kinh doanh của toàn hệ thống trong năm 2017 có bước khởi sắc và đạt kết quả khả quan. Doanh thu năm 2017 đạt 8.021 tỷ đồng, lợi nhuận trước thuế năm 2017 là 89 tỷ đồng, hoàn thành kế hoạch đã được Đại hội đồng Cổ đông thông qua.

Ngân hàng đã củng cố mạng lưới hoạt động, nâng cấp một số Quỹ tiết kiệm lên Phòng giao dịch; chuyển địa điểm, khai trương chi nhánh tại các vị trí đắc địa; lắp đặt bổ sung các máy ATM... nhằm gia tăng tiện ích và sức hấp dẫn đối với khách hàng.

Cùng với đó, nhiều sản phẩm, dịch vụ của PVcomBank trong năm 2017 được đánh giá cao và nhận được sự hưởng ứng đông đảo từ phía khách hàng, đơn cử như: “Lựa chọn thông thái - Gặt hái thành công”; “Chỉ 4 giờ có 4 bánh”; “Chọn Hạnh phúc mỗi ngày”... Đi đôi với việc cải tiến sản phẩm, công tác chăm sóc khách hàng, chất lượng phục vụ của đội ngũ CBNV PVcomBank đã đạt được những bước tiến đáng kể: Giao dịch tại quầy đạt được tính đồng nhất và chuẩn mực, tạo nên sự hài lòng, tin cậy cho khách hàng; việc áp dụng SLA tại hầu hết các khâu trong quy trình tín dụng đã giúp giảm tới 26% thời gian phục vụ khách hàng.



KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Với mục tiêu cung cấp cho khách hàng dịch vụ tài chính - ngân hàng tốt nhất, mang lại những giải pháp tài chính đa dạng, thuận tiện, phù hợp với cả gia đình, bạn bè và đối tác của khách hàng, PVcomBank đã và đang nỗ lực không ngừng trong việc phát triển các sản phẩm dịch vụ ưu việt, phù hợp cho từng phân khúc khách hàng, trở thành địa chỉ giao dịch tốt nhất để khách hàng ưu tiên lựa chọn.

Năm 2017, Khối Khách hàng Cá nhân (KHCN) đã chủ động triển khai chiến lược phát triển kinh doanh, tổ chức các chương trình thi đua với quyết tâm hoàn thành tốt những nhiệm vụ, chỉ tiêu được giao... Lĩnh vực ngân hàng bán lẻ đã đạt được những kết quả tích cực nhờ sự quan tâm sát sao và quyết liệt đổi mới công tác định hướng chỉ đạo, quản lý kinh doanh, quản trị nguồn nhân lực của Ban Điều hành.

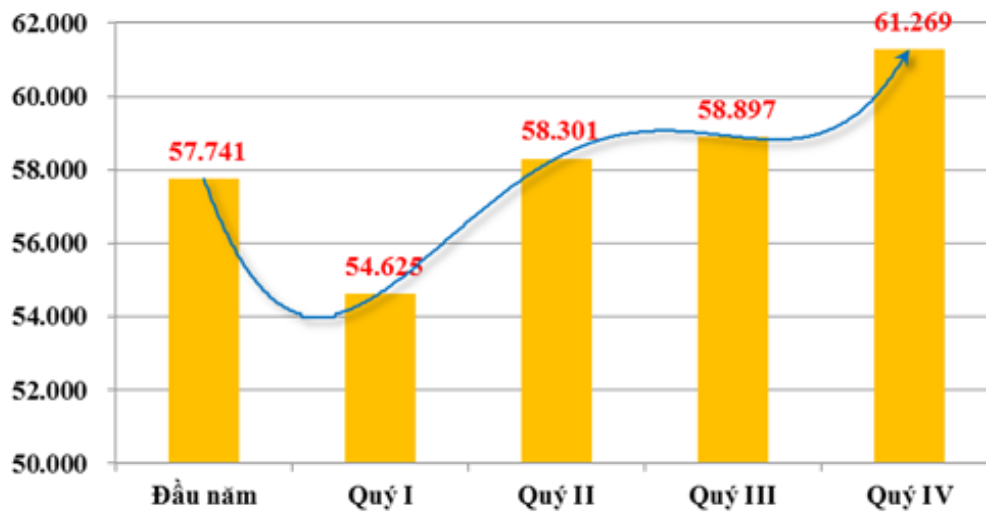
HUY ĐỘNG VỐN

Tính đến hết 31/12/2017, huy động không kỳ hạn (KKH) thuộc phân khúc KHCN đạt gần 800 tỷ đồng, tăng gần 100 tỷ đồng so với cuối năm 2016, riêng số lượng khách hàng mở TKTT trong năm 2017 tăng gần 116.000 khách hàng so với cuối năm 2016. Xác định đây là nguồn vốn giá rẻ, đem lại nhiều lợi nhuận cho PVcomBank, Khối KHCN đã có những chính sách, công cụ hỗ trợ đẩy mạnh tăng trưởng nguồn vốn KKH ngay từ đầu năm 2017: Xây dựng chính sách ưu đãi đối với dịch vụ trả lương qua tài khoản nhằm thu hút CBNV của các doanh nghiệp mở tài khoản và nhận lương tại PVcomBank; Triển khai gói tài khoản PV-Account với nhiều chính sách ưu đãi (miễn phí chuyển tiền ngoài hệ thống qua Internet Banking, miễn phí rút tiền nội/ngoại mạng từ thẻ ATM...).

Năm 2017, PVcomBank đã triển khai một loạt các hoạt động huy động vốn dành cho khách hàng cá nhân như: Ra mắt sản phẩm tiết kiệm mới, đáp ứng nhu cầu gửi tiền dài hạn của khách hàng và tăng trưởng cơ cấu nguồn vốn dài hạn ổn định cho Ngân hàng; Triển khai liên tiếp các

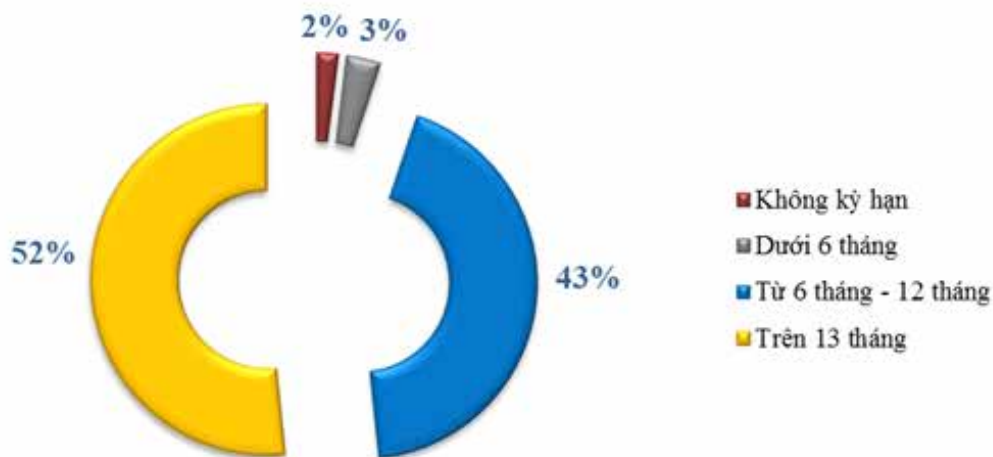
chương trình khuyến mại hấp dẫn dành cho khách hàng sử dụng tài khoản, tiết kiệm và thẻ; Chính sách lãi suất và phí linh hoạt, cạnh tranh, thu hút khách hàng... Công tác huy động vốn được triển khai nhất quán, đồng loạt và mạnh mẽ đã giúp Khối KHCN tăng trưởng mạnh về số dư huy động trong bối cảnh thị trường có nhiều khó khăn.

Kết thúc năm 2017, tổng số dư huy động tiền gửi thuộc phân khúc khách hàng cá nhân đạt 61.269 tỷ đồng, tăng 3.528 tỷ đồng so với năm 2016.

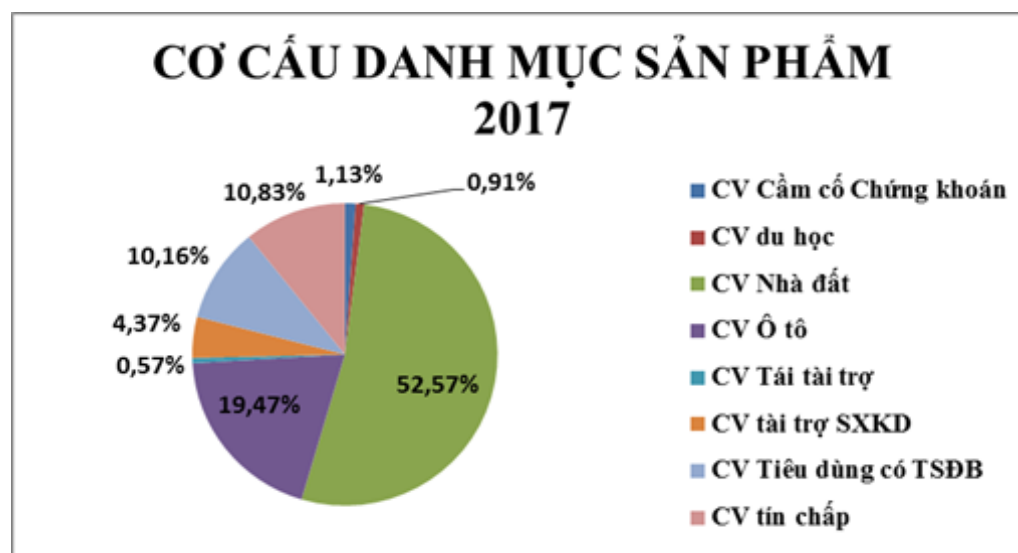
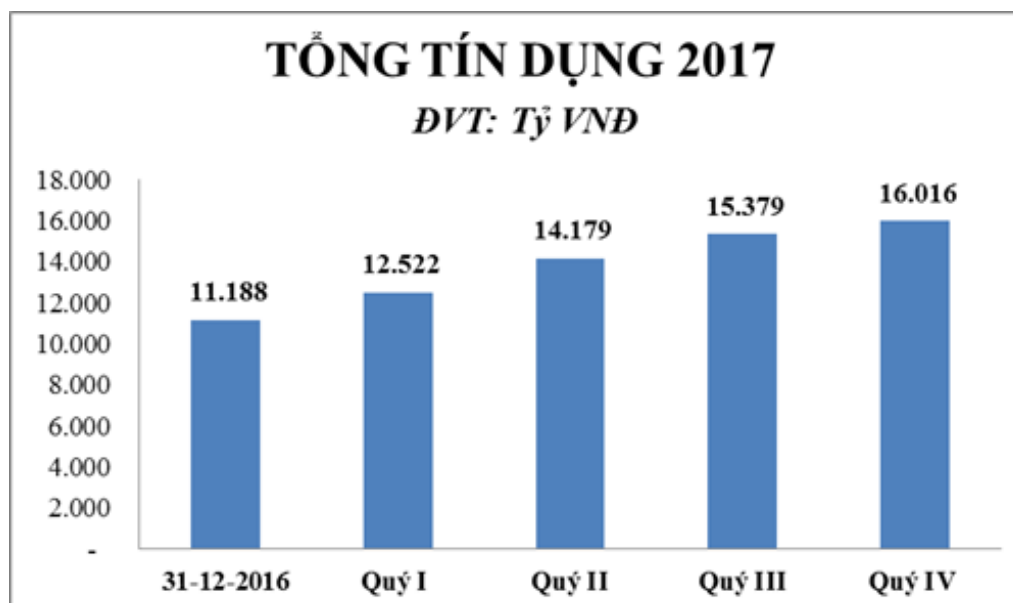


VỀ CƠ CẤU HUY ĐỘNG VỐN KHCN

Cơ cấu tiền gửi theo kỳ hạn 2017



Cơ cấu huy động vốn từ khách hàng cá nhân của PVcomBank đang duy trì tích cực cùng nguồn vốn ổn định, bền vững. Trong cơ cấu nguồn vốn trung dài hạn, những khoản có kỳ hạn trên 13 tháng chiếm tới 52% và từ 6 tháng đến 12 tháng chiếm 43%. Nguồn vốn không kỳ hạn và dưới 6 tháng chiếm tỷ lệ 5%. Đây là cơ cấu vốn chỉ một số ít ngân hàng có thể đạt được khi thói quen gửi tiết kiệm ngắn hạn vẫn luôn gắn liền với khách hàng cá nhân, cùng với đó là sức hấp dẫn từ các kênh đầu tư khác trong suốt những năm qua. Điều này cho thấy, chính sách phát triển nguồn vốn đúng đắn của PVcomBank và sự tin tưởng đồng hành của khách hàng.



Để đạt được kết quả về hoạt động tín dụng khả quan nói trên, trong năm 2017, PVcomBank đã không ngừng hoàn thiện hệ thống sản phẩm cho vay phù hợp với xu thế của thị trường. Đến nay, danh mục sản phẩm cho vay của PVcomBank đã đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Trong đó, một số sản phẩm có những cải tiến mang tính đột phá, lượng khách hàng sử dụng sản phẩm tăng cao như sản phẩm Cho vay mua ô tô, sản phẩm Cho vay không tài sản bảo đảm.

MỘT SỐ HOẠT ĐỘNG NỔI BẬT KHÁC

Phân khúc khách hàng doanh nghiệp siêu nhỏ

Năm 2017, PVcomBank tiếp tục thực hiện việc mở rộng phân khúc khách hàng doanh nghiệp siêu nhỏ (m.SME), tập trung khai thác thêm các sản phẩm dành cho hộ kinh doanh cá thể. Qua đó, Ngân hàng tập trung xây dựng các sản phẩm, chính sách, chương trình riêng biệt, đặc thù theo ngành nghề cho nhóm đối tượng khách hàng doanh nghiệp siêu nhỏ và hộ kinh doanh cá thể; tạo thành hệ sinh thái cho vay sản xuất kinh doanh theo đúng định hướng đi sâu vào nhóm khách hàng mang lại giá trị gia tăng cao. Về mạng lưới bán hàng, lực lượng bán hàng chuyên biệt tại các địa bàn trọng điểm đã đạt đến số lượng 56 chi nhánh có bộ phận m.SME, bước đầu thể hiện sự phát triển cả về số lượng lẫn chất lượng.

Phân khúc khách hàng ưu tiên

Năm 2017 là năm dự án ngân hàng ưu tiên (DA NHUT) đặt mục tiêu rà soát lại đội ngũ nhân sự phục vụ khách hàng ưu tiên (KHUT) và ban hành các chính sách, sản phẩm, dịch vụ cơ bản cho phân khúc này. Do đó, DA NHUT đã theo sát sự biến động của thị trường, cho ra mắt một số sản phẩm cho vay đặc thù, phục vụ nhóm KHUT, trong đó có các gói ưu đãi A0-A3 dành cho CBNV của Tập đoàn PVN. Đáng chú ý, nhờ sự hỗ trợ và đồng lòng của các cấp lãnh đạo, tính đến cuối năm 2017, số lượng KHUT của PVcomBank đạt 29.882 khách hàng, thu nhập của phân khúc KHUT đạt 186,1 tỷ đồng, cùng với đó là chất lượng KHUT cũng đạt mức tốt nhất trong những năm gần đây.

KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

Trong năm 2017, PVcomBank không ngừng củng cố nguồn lực con người và công nghệ để nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như hiệu quả phục vụ khách hàng. Việc triển khai thành công dự án Core Banking T24 đã tạo điều kiện để triển khai thêm các dịch vụ giá trị gia tăng tiện ích cho khách hàng doanh nghiệp như tra cứu bảo lãnh trực tuyến và tăng cường hệ thống quản trị khách hàng, đảm bảo hoạt động giao dịch diễn ra thuận lợi, an toàn. Ngoài ra, các sản phẩm mới ban hành cũng hướng tới sự linh hoạt về lãi suất và tài sản bảo đảm.

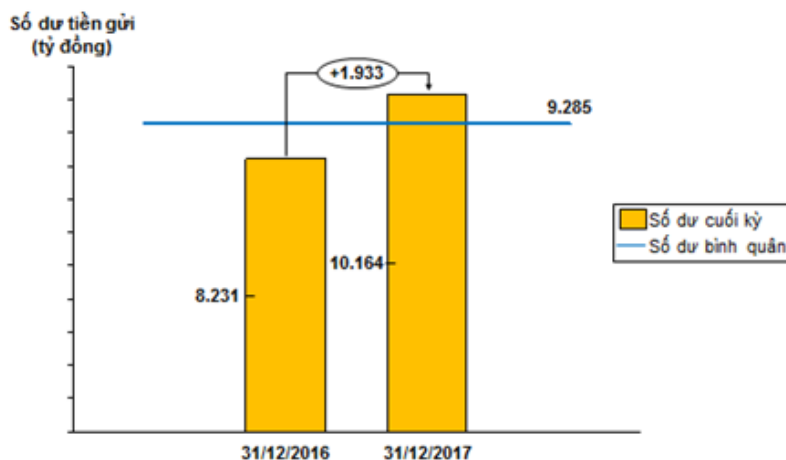
Song song với việc thúc đẩy bán hàng qua các chương trình thi đua nội bộ, chương trình ưu đãi về lãi suất, phí cho khách hàng doanh nghiệp, PVcomBank cũng đặc biệt chú trọng quản lý danh mục khách hàng. Công cụ quản lý khách hàng tiềm năng (PCM) đã cung cấp cho các đơn vị kinh doanh thông tin chi tiết về địa bàn, ngành nghề và đầu mối để chủ động liên hệ, chăm sóc khách hàng tiềm năng. Đối với danh mục khách hàng sau vay, hệ thống cảnh báo sớm được phát triển và hướng tới tự động để có biện pháp cảnh báo, quản lý nợ sớm, đảm bảo an toàn tín dụng và có biện pháp hỗ trợ doanh nghiệp kịp thời.

HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VÀ KINH DOANH VỐN

Năm 2017, các chỉ tiêu bình quân và hiệu quả kinh doanh được Khối Khách hàng Doanh nghiệp (KHDN) thực hiện khá hiệu quả. Đến 31/12/2017, tổng số dư huy động tiền gửi từ phân khúc khách hàng doanh nghiệp đạt 10.164 tỷ đồng, tăng 1.933 tỷ đồng so với cùng kỳ năm trước, trong đó tiền gửi có kỳ hạn chiếm 75%, không kỳ hạn chiếm 25% tổng số dư. Số dư tiền gửi duy trì ổn định trong năm là 9.285 tỷ đồng, hoàn thành 80% kế hoạch đề ra.

70% các chi nhánh KHDN có tăng trưởng về tổng quy mô, trong đó có thêm 06 chi nhánh gia nhập câu lạc bộ nghìn tỷ, nâng tổng số chi nhánh KHDN có quy mô trên nghìn tỷ lên 10 trên tổng số 35 đơn vị kinh doanh.

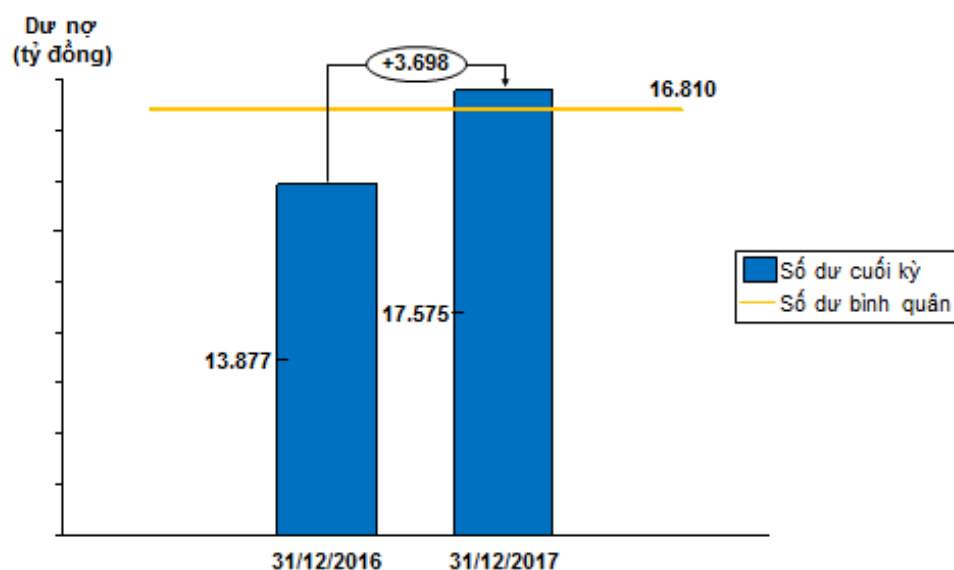
Kết quả huy động vốn KHDN 2017



HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG

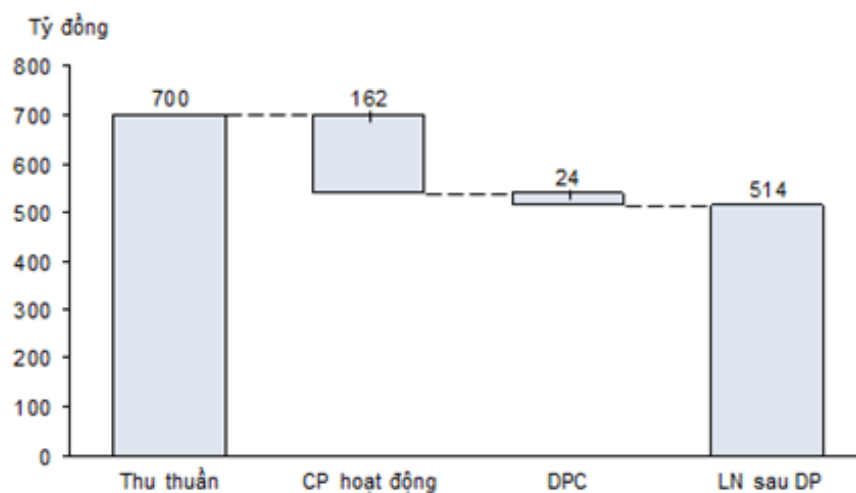
Hoạt động tín dụng tiếp tục tăng trưởng tốt trong năm 2017 với 3.698 tỷ đồng tăng thêm so với cuối năm 2016, đưa tổng số dư cho vay khách hàng doanh nghiệp tính đến 31/12/2017 đạt 17.575 tỷ đồng. Số dư tín dụng bình quân năm đạt 16.810 tỷ đồng, hoàn thành 86% kế hoạch đề ra. Trong đó, dư nợ từ sản phẩm cho vay bằng VND theo lãi suất tương đương lãi suất USD (PVFlux) đạt gần 500 tỷ đồng, cho thấy sự nhanh nhạy của PVcomBank khi tư vấn hướng khách hàng doanh nghiệp đến các sản phẩm tài chính phái sinh kết hợp cho vay.

Kết quả cho vay KHDN 2017



Các hoạt động thu phí cũng đạt được kết quả khả quan. Số dư bảo lãnh năm 2017 là 2.922 tỷ đồng, phí thu được là 26 tỷ đồng góp phần vào tổng thu thuần 700,3 tỷ đồng, đạt 89% kế hoạch. Lợi nhuận sau dự phòng là 514,2 tỷ đồng, hoàn thành 104% kế hoạch lợi nhuận 2017.

Hiệu quả hoạt động KHDN 2017



KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP LỚN

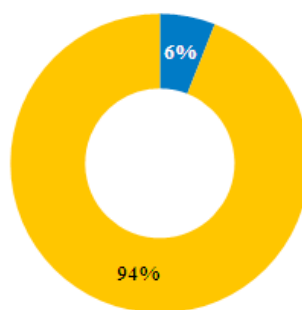
Năm 2017, PVcomBank tiếp tục tập trung vào nhóm khách hàng doanh nghiệp lớn có nền tảng tài chính, tiềm năng phát triển tốt thuộc trọng tâm ngành Dầu khí - lĩnh vực truyền thống mà Ngân hàng đã xây dựng nhiều năm. Danh mục tín dụng cũng được PVcomBank tái cấu trúc theo định hướng an toàn, bền vững, tăng cường huy động nguồn vốn có chi phí thấp và đẩy mạnh khai thác các sản phẩm dịch vụ.

Cơ cấu mô hình được chuyển đổi từ 7 Vùng kinh doanh thành 5 Vùng kinh doanh chính. Việc sắp xếp, tinh giản tổ chức này giúp PVcomBank tập trung được toàn bộ nguồn lực để phục vụ và chăm sóc khách hàng tốt hơn, hướng đến mục tiêu dành cho đối tượng khách hàng lớn những dịch vụ có chất lượng tốt nhất, ưu tiên nhất.

HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG

Trong năm, bám sát chiến lược dịch vụ, PVcomBank tiếp tục tái cấu trúc danh mục cho vay hiện có, giảm tối đa rủi ro, tập trung phục vụ các khách hàng truyền thống có quan hệ lâu năm và nhóm các khách hàng thuộc chuỗi giá trị dầu khí với mức lãi suất cho vay và phí dịch vụ ưu đãi. Tiêu biểu, một số khách hàng lớn tiếp tục được PVcomBank tài trợ vốn, có tăng trưởng dư nợ tốt trong năm như PVPower, OPEC, DMC, DPM...

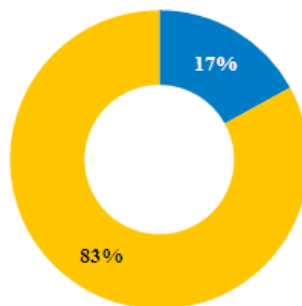
Tính đến cuối năm 2017, 96% tổng dư nợ nhóm khách hàng doanh nghiệp lớn là cho vay khách hàng trong ngành và 4% cho vay khách hàng ngoài ngành (115 tỷ đồng). Các khoản vay trung dài hạn chiếm 83% tổng dư nợ, cho vay ngắn hạn chiếm 17%. Chất lượng tín dụng đều ở trạng thái an toàn, hiệu quả và đảm bảo kiểm soát chặt chẽ rủi ro.



NĂM 2016

■ Cho vay ngắn hạn

■ Cho vay trung dài hạn

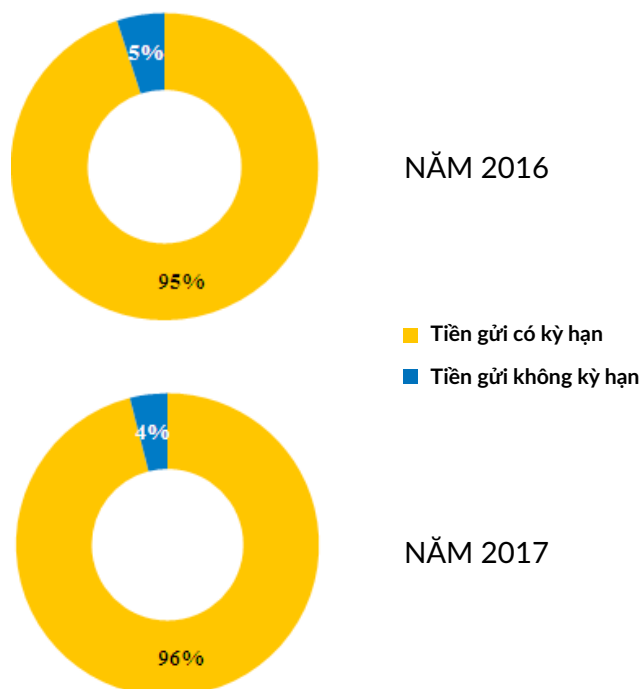


NĂM 2017

HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN

Đối với sản phẩm lõi này, PVcomBank luôn nỗ lực đa dạng các loại hình sản phẩm tiền gửi và tài khoản thanh toán cho hầu hết khách hàng trong ngành Dầu khí (tiền gửi kỳ hạn, tiền gửi thanh toán, thấu chi, ký quỹ...). Việc này cho phép doanh nghiệp quản lý dòng tiền một cách chuyên biệt, chính xác, hiệu quả, qua đó tối ưu khả năng sinh lời của nguồn vốn cũng như đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi tiêu phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh.

Tính đến cuối năm 2017, tổng tiền gửi từ các khách hàng lớn đạt 20.431 tỷ đồng, trong đó tiền gửi có kỳ hạn chiếm 96% (19.529 tỷ đồng), không kỳ hạn chiếm 4% (903 tỷ đồng), thể hiện tính cam kết và niềm tin của khách hàng đối với PVcomBank.



DOANH THU NGOÀI LÃI

Nhu cầu tài chính của khách hàng doanh nghiệp lớn (KHDNL) rất đa dạng, không đơn thuần chỉ dừng lại ở dịch vụ cho vay, gửi tiền. Do vậy, năm 2017, PVcomBank đã tập trung phát triển đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng tiện ích nhằm đem lại sự thuận lợi cho khách hàng trong giao dịch. Định hướng này đã giúp PVcomBank đa dạng hóa nguồn thu ngoài lãi tiền gửi, tiền vay.

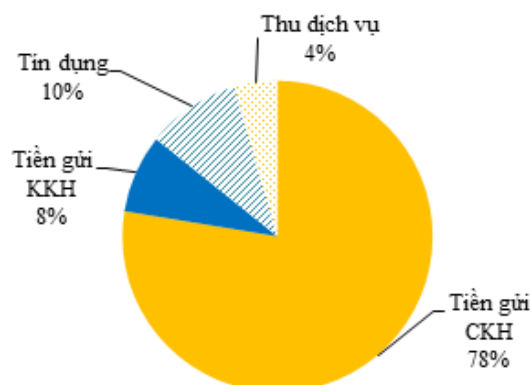
Dịch vụ bảo lãnh tiếp tục được phát triển và gia tăng mạnh mẽ khi tham gia cung cấp cho các đơn vị để thực hiện nhiều dự án lớn như Dự án Nhiệt điện Long Phú, Nhà máy Nhiệt điện Thái Bình 2, thu gom khí mỏ Đại Hùng, Đường ống dẫn khí Nam Côn Sơn 2, các dự án của Bộ Quốc phòng. Đặc biệt, việc cung

cấp các gói giải pháp kết hợp giữa bảo lãnh và L/C cho các đối tác lớn truyền thống như Vietsopetro, BSR, PTSC, BQL Dự án Điện lực Dầu khí Long Phú Sông Hậu, PVE, PVTrans, PVC MS, Petrosetco, Lilama, DMC, Opec... đã đem lại những con số ấn tượng: Phát hành bảo lãnh cho OPEC hơn 932 tỷ đồng, phát hành L/C cho OPEC xấp xỉ 10 triệu USD, cho DMC hơn 17 triệu USD...

Trong năm 2017, PVcomBank tiếp tục thực hiện thu xếp vốn cho các dự án lớn của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam như Nhà máy Nhiệt điện Thái Bình 2, Nhà máy Nhiệt điện Vũng Áng 1, Nhà máy Nhiệt điện Long Phú 1 với hơn 2,7 tỷ USD tổng giá trị vốn thu xếp.

LỢI NHUẬN

Tổng thu thuần năm 2017 của nhóm KHDNL đạt 509 tỷ đồng, trong đó 78% nguồn thu từ huy động CKH, 8% từ KKH, 10% từ tín dụng và 4% đến từ thu dịch vụ và các hoạt động khác.



NGUỒN VỐN VÀ KINH DOANH VỐN

Năm 2017, hoạt động kinh doanh vốn liên ngân hàng phát triển toàn diện trên tất cả các mảng nghiệp vụ mang lại hiệu quả rõ nét, quy mô huy động vốn từ các tổ chức tín dụng tăng gấp 2 lần so với năm 2016. Hoạt động kinh doanh ngoại hối và sản phẩm phái sinh cũng có sự tăng trưởng ấn tượng, tổng khối lượng giao dịch ngoại tệ tương đương hơn 8 tỷ USD, tăng gấp 3 lần so với năm 2016.

Xác định mảng kinh doanh trái phiếu Chính phủ là một kênh kinh doanh hiệu quả, do vậy PVcomBank đã xây dựng quy mô danh mục trái phiếu Chính phủ tăng 13,7% so với 2016. Chú trọng phát triển hoạt động tài trợ thương mại, PVcomBank đã thiết lập hạn mức mới với nhiều ngân hàng quốc tế để thực hiện các giao dịch phát hành L/C, L/C Upas, bảo lãnh cho các doanh nghiệp trong và ngoài ngành Dầu khí.

Đặc biệt, lần đầu tiên kể từ ngày thành lập, PVcomBank đã huy động thành công khoản vay nước ngoài tín chấp từ Ngân hàng Phát triển Trung Quốc (CDB) với giá trị 80 triệu USD, kỳ

hạn 3 năm. Đây là một dấu mốc quan trọng cho thấy sự đánh giá cao từ phía đối tác nước ngoài đối với thương hiệu PVcomBank, từ đó tạo được ảnh hưởng tốt đối với các đối tác trong, ngoài nước.

Trên cơ sở những kết quả đã đạt được của năm 2017, bước sang năm 2018, hoạt động kinh doanh vốn trên thị trường liên ngân hàng sẽ tiếp tục phát huy để đạt các mục tiêu đã đề ra, định hướng tập trung vào các mảng chính: Đầu tư và kinh doanh trái phiếu Chính phủ, trái phiếu Chính phủ bảo lãnh, kinh doanh ngoại hối và các sản phẩm phái sinh, đàm phán các khoản vay trung dài hạn từ các định chế tài chính nước ngoài, bổ sung tiếp nguồn vốn quan trọng cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.





KẾT QUẢ XÂY DỰNG NỀN TẢNG



Năm 2017, PVcomBank thực hiện điều chỉnh một số chính sách tín dụng quan trọng phù hợp với quy định mới ban hành của NHNN, như: Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động cho vay, Thông tư số 14/2017/TT-NHNN về phương pháp tính lãi trong nhận tiền gửi, cấp tín dụng... PVcomBank luôn đảm bảo chất lượng tín dụng được kiểm soát chặt chẽ ở tất cả các phân khúc khách hàng và tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ được duy trì dưới 3%.

Thông qua việc ban hành nhiều chính sách và hệ thống hóa văn bản, khung quản trị rủi ro của PVcomBank tiếp tục được cải thiện để đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế. Theo đó, quản trị rủi ro đã được lồng ghép vào các quy trình hoạch định chiến lược, vốn và tài chính cũng như quy trình kinh doanh thường nhật.

Tiếp tục mục tiêu nâng cao năng lực hệ thống quản trị rủi ro theo tiêu chuẩn Basel II, trong năm qua, PVcomBank đặt trọng tâm nghiên cứu các mô hình, công cụ đo lường rủi ro để có thể sớm đưa vào triển khai sau khi đã thu thập đủ nguồn dữ liệu.

Các chính sách, quy trình, quy định khung của Ngân hàng được rà soát, kiện toàn theo ý kiến tư vấn của các tổ chức tư vấn giàu kinh nghiệm. PVcomBank đã thành lập Văn phòng quản lý chiến lược (OSM) để giám sát các dự án rủi ro của Ngân hàng theo định hướng phát triển chiến lược và thực hành tốt nhất về quản trị rủi ro.

Công tác quản trị rủi ro tín dụng được kiểm soát chặt chẽ thông qua sự chỉ đạo sát sao của Ủy ban Quản lý rủi ro. Các chính sách quản trị rủi ro và văn bản điều hành đều được kiểm soát thận trọng cũng như được đánh giá hiệu quả tác động đến hệ thống để làm căn cứ trước khi triển khai/điều chỉnh.

Toàn bộ các sản phẩm dịch vụ được sửa đổi hoặc mới ban hành đều phải thông qua bộ phận kiểm soát rủi ro cũng như được Hội đồng sản phẩm đánh giá, xem xét kỹ lưỡng để đảm bảo hiệu quả khi triển khai.

QUẢN TRỊ RỦI RO

QUẢN TRỊ DANH MỤC CỦA PVCOMBANK

Công tác quản trị rủi ro của PVcomBank tập trung nâng cao năng suất và hiệu suất làm việc thông qua cải tiến quy trình dựa trên cơ sở kiểm định lại các bộ xếp hạng khách hàng. Tăng cường hiệu quả thông qua việc phối hợp và nâng cao chất lượng hỗ trợ các khối kinh doanh trong quá trình xây dựng, phát triển sản phẩm, đánh giá rủi ro định kỳ, tối ưu hóa nguồn lực.

Quản trị rủi ro toàn bộ danh mục tín dụng phù hợp với khẩu vị rủi ro, chiến lược phát triển tổng thể của toàn Ngân hàng.

Quản trị chặt chẽ các hạn mức giới hạn phát triển tín dụng, đảm bảo tuân thủ theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan ban ngành.

Trong năm 2017, PVcomBank đẩy nhanh việc tái cấu trúc danh mục tín dụng theo Đề án tái cơ cấu PVcomBank giai đoạn 2016 - 2020 nhằm đạt được các mục tiêu đã nêu tại Đề án. Bên cạnh đó, Ngân hàng còn đặt mục tiêu thực hiện đầy đủ các biện pháp tại Đề án 1058/QĐ-TTg ngày 19/07/2017 của Thủ tướng chính phủ về việc phê duyệt Đề án “Cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2016 - 2020”.

QUẢN TRỊ RỦI RO THỊ TRƯỜNG VÀ RỦI RO THANH KHOẢN

Trong năm 2017, công tác quản trị rủi ro thị trường và thanh khoản được duy trì ổn định với hệ thống hạn mức và báo cáo quản trị rủi ro hiệu quả, phù hợp với hoạt động kinh doanh.

Hệ thống hạn mức kinh doanh cho hoạt động kinh doanh ngoại tệ, kinh doanh vốn và kinh doanh trái phiếu không ngừng được cải thiện. Trong đó chú trọng đến việc cập nhật các trạng thái kinh doanh theo giá thị trường và đo lường độ nhạy thị trường của các tài sản trong sổ kinh doanh, tạo điều kiện linh hoạt cho hoạt động kinh doanh, đồng thời kiểm soát được rủi ro một cách chặt chẽ.

Hệ thống báo cáo, đo lường rủi ro thị trường cũng được cải tiến nhằm nâng cao tính chính xác, kịp thời, đồng thời hỗ trợ cho việc ra quyết định kinh doanh của các cấp lãnh đạo.

Đối với công tác quản trị rủi ro thanh khoản, hệ thống báo cáo và quy định về quản lý các tỷ lệ/giới hạn bảo đảm an toàn tại PVcomBank được định kỳ rà soát xây dựng. Dự phòng thanh khoản và các chỉ số thanh khoản được giám

sát chặt chẽ, đảm bảo các dấu hiệu rủi ro thanh khoản được báo cáo tới các cấp lãnh đạo và được xử lý kịp thời, hiệu quả. Bên cạnh hệ thống các tỷ lệ giới hạn bảo đảm an toàn của Ngân hàng Nhà nước, PVcomBank đã xây dựng các quy định nội bộ về thanh khoản trên cơ sở đặc thù của Ngân hàng và trạng thái thanh khoản của thị trường, nhằm ứng phó tốt nhất với các tình huống thanh khoản có thể xảy ra.

Trong tương lai, dựa trên các điều kiện về cơ sở hạ tầng và mức độ sẵn có của dữ liệu, PVcomBank sẽ áp dụng các mô hình và phương pháp ưu việt hơn trong việc kiểm soát các công cụ phái sinh, hạn mức đo lường chính xác mức độ rủi ro và xác định mức phân bổ vốn cần thiết để bù đắp rủi ro thị trường theo các chuẩn mực của Basel II.

QUẢN TRỊ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác quản trị rủi ro trong hoạt động Ngân hàng, PVcomBank đã không ngừng tăng cường công tác kiểm tra, giám sát gắn liền với xây dựng các chế tài xử lý tương ứng để đảm bảo an toàn hoạt động.

Trong năm 2017, PVcomBank đã kiện toàn bộ máy kiểm tra, giám sát thông qua việc: Thành lập các phòng Kiểm soát nội bộ, phòng Giám sát nội bộ giúp việc cho Ban Điều hành kịp thời nắm bắt được các vấn đề tồn tại, xử lý triệt để các sai phạm, rủi ro của toàn hàng; Thành lập phòng Xử lý vi phạm đảm bảo xử lý nghiêm các cá nhân, đơn vị có sai phạm hoặc để xảy ra sai phạm tại đơn vị đồng thời thực hiện phổ biến, công bố rộng rãi các hình thức xử lý này tới toàn thể CBNV nhằm tuyên truyền, răn đe, hạn chế tối đa các vi phạm tương tự xảy ra.

PVcomBank chú trọng công tác giám sát các giao dịch để đảm bảo an toàn cho khách hàng và cho chính Ngân hàng thông qua việc xây dựng tổ Giám sát và xử lý giao dịch gian lận theo các dấu hiệu rủi ro được cập nhật định kỳ theo xu hướng nhằm chủ động phát hiện và ngăn chặn, xử lý kịp thời các giao dịch đáng ngờ, các gian lận phát sinh đảm bảo an toàn giao dịch cho khách hàng.

| CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Xác định Công nghệ thông tin (CNTT) là một trong những yếu tố quan trọng để nâng cao năng lực cạnh tranh cho Ngân hàng, PVcomBank đã xây dựng chiến lược CNTT phù hợp với chiến lược kinh doanh theo từng giai đoạn của Ngân hàng và gắn liền với lộ trình tái cấu trúc.

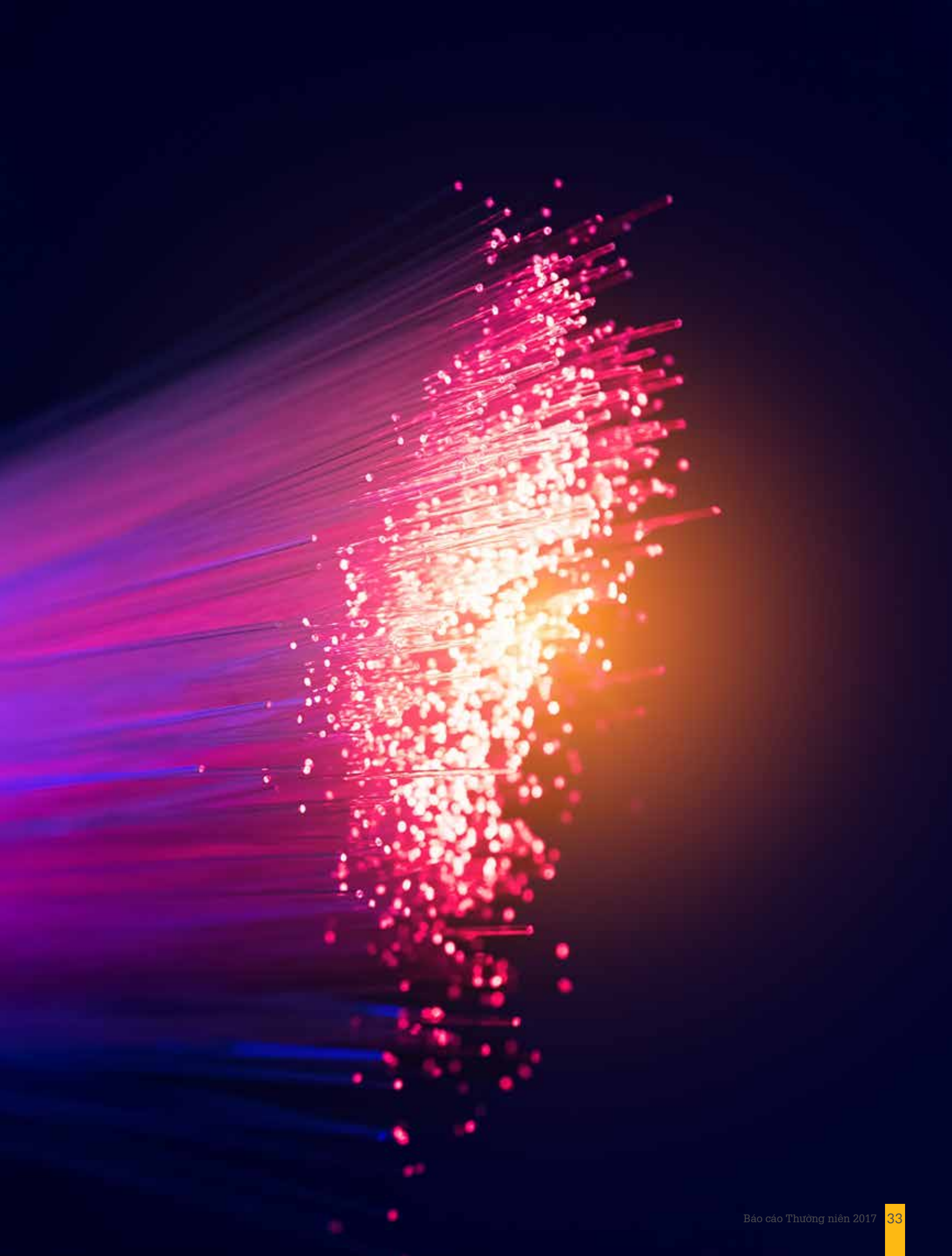
Trong năm 2017, PVcomBank tập trung hiện đại hóa hệ thống CNTT, hoàn thiện nền tảng hạ tầng công nghệ để tiến tới tạo sự khác biệt, mang lại trải nghiệm mới cho khách hàng. PVcomBank đã hoàn thành lộ trình triển khai các ứng dụng nền tảng như: Hệ thống Ngân hàng lõi Core Banking; Hệ thống Core Thê; Các dịch vụ Ngân hàng điện tử; Kênh thanh toán; Các hệ thống thông tin phục vụ quản trị và kinh doanh; Chuẩn hóa hệ thống CNTT theo các quy định của Ngân hàng Nhà nước và tiêu chuẩn Quốc tế trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng.

Tháng 2/2017, PVcomBank chính thức hoàn thành triển khai và đưa vào sử dụng hệ thống ngân hàng lõi Core Banking T24 mới với nhiều tính năng hiện đại, đảm bảo an toàn cho khách hàng giao dịch và nâng cao khả năng quản trị rủi ro. PVcomBank cũng đa dạng hóa và áp dụng hiệu quả các tiện ích công nghệ phục vụ khách hàng với mục tiêu đồng nhất các dịch vụ đa kênh. Theo đó, từ dịch vụ tại quầy đến các kênh dịch vụ Ngân hàng điện tử, khách hàng đều được trải nghiệm đầy đủ các sản phẩm dịch vụ nhanh nhất và an toàn nhất. PVcomBank cũng đã chú trọng đầu

tư các hệ thống hạ tầng CNTT hiện đại, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách hàng giao dịch. Đồng thời, Ngân hàng cũng đang từng bước áp dụng thành công các tiêu chuẩn quản trị CNTT theo các chuẩn mực quốc tế như: ISO 27001, ITIL, PCI DSS...

Để tạo thế mạnh cạnh tranh theo xu hướng công nghệ, trong năm 2017, PVcomBank đã thành lập Trung tâm Fintech (PFT) để hợp tác với các trung gian thanh toán triển khai các sản phẩm dịch vụ mới cung cấp cho mọi đối tượng khách hàng, bao gồm các khách hàng truyền thống và các khách hàng chưa từng sử dụng dịch vụ của Ngân hàng. Dự kiến trong Quý II/2018, PVcomBank sẽ chính thức ra mắt các sản phẩm công nghệ đầu tiên.

Trong năm 2018, PVcomBank sẽ tiếp tục tập trung hiện đại hóa hệ thống CNTT để mang đến cho khách hàng những trải nghiệm dịch vụ tốt nhất, an toàn nhất. Song song đó là đáp ứng các tiêu chuẩn, thông lệ quốc tế và của Ngân hàng Nhà nước trong lĩnh vực CNTT.



QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

Nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển về quy mô, phù hợp với điều kiện thực tế và nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động các đơn vị, PVcomBank tiếp tục hoàn thiện mô hình tổ chức, chức năng nhiệm vụ các đơn vị trực thuộc, cụ thể:

- Thành lập mới Khối Tái thẩm và phê duyệt trực thuộc Ban Điều hành trên cơ sở tách Trung tâm Tái thẩm định và phê duyệt tín dụng thuộc Khối Quản trị rủi ro nhằm nâng cao hiệu quả và tầm quan trọng của công tác thẩm định và phê duyệt tín dụng của Ngân hàng.
- Thành lập mới Trung tâm Công nghệ tài chính thuộc Khối CNTT nhằm triển khai hiện đại hóa hệ thống CNTT trên nền tảng di động.
- Thành lập Trung tâm Upper miền Nam nhằm thúc đẩy mạnh mẽ hoạt động tín dụng, huy động vốn với các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại khu vực phía Nam.
- Thành lập và bổ sung sửa đổi cơ cấu tổ chức của Khối Pháp chế và Tuân thủ trên cơ sở tách mảng Kiểm soát nội bộ từ trực thuộc Kiểm toán nội bộ về trực thuộc Ban Điều hành nhằm nâng cao hiệu quả công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ tại Ngân hàng, đảm bảo nâng cao hơn nữa tính tuân thủ theo quy định của pháp luật.
- Thành lập Khối Quản lý và Tái cấu trúc tài sản trên cơ sở sáp nhập Khối Xử lý nợ và Khối Đầu tư nhằm thống nhất việc quản lý và thực hiện phương án xử lý nợ đối với danh mục khách hàng tín dụng và phi tín dụng.
- Tiếp tục thay đổi bổ sung cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ các Khối Quản trị rủi ro, Khối Khách hàng cá nhân, Trung tâm Thẻ, Khối Khách Doanh nghiệp lớn nhằm tinh giản cơ cấu tổ chức, nâng cao hiệu quả hoạt động của đơn vị cho phù hợp với thực tế.

Trong năm 2017, PVcomBank đã tổ chức hơn 140 khóa đào tạo với sự tham gia của 9.200 lượt học viên trong toàn hệ thống. Nâng cao năng lực cán bộ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu của khách hàng là nhiệm vụ của đội ngũ kinh doanh và cũng chính là mục tiêu của đào tạo. Các chương trình đào tạo hỗ trợ kiến thức chuyên môn, năng lực bán hàng, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ cho nhóm chức danh trọng yếu kết hợp với việc đánh giá năng lực định kỳ được thực hiện thường xuyên đã từng bước cải thiện năng lực đội ngũ cán bộ tại PVcomBank.

Phát huy thành công trong việc đào tạo sử dụng khai thác hệ thống công nghệ Ngân hàng lõi Core Banking T24, thông qua những nhân sự có chuyên môn tốt, bằng hình thức kèm cặp huấn luyện tại chỗ, PVcomBank đã tiếp tục triển khai đào tạo cho các cán bộ mới tuyển dụng về khai thác sử dụng, thao tác Core Banking T24. Đồng thời, PVcomBank cũng triển khai dự án Xây dựng Ngân hàng tài liệu nhằm hỗ trợ cho công tác quản lý dữ liệu và giúp các CBNV chủ động, tích cực nghiên cứu, học hỏi kiến thức để nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ.



VẬN HÀNH

Cùng với việc tập trung xây dựng và áp dụng các sáng kiến cải tiến hoạt động, song song với triển khai các dự án trọng điểm, năm 2017, công tác vận hành hệ thống luôn đảm bảo ổn định và mang lại hiệu quả.

HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ (TTQT)

PVcomBank xây dựng mới các hướng dẫn nghiệp vụ nhằm phát triển sản phẩm mới, đào tạo nội bộ, tăng cường hợp tác phát triển dịch vụ với các định chế tài chính trong và ngoài nước để rút ngắn thời gian xử lý công việc và không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ TTQT. Do vậy, hoạt động TTQT của PVcomBank đã được xử lý thông suốt, tuân thủ cam kết chất lượng dịch vụ SLA và điện chuẩn đạt tỷ lệ cao, tạo được lòng tin đối với khách hàng và các ngân hàng đại lý.

HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN TRONG NƯỚC (TTTN)

Hoạt động TTTN, tác nghiệp nguồn vốn có sự tăng trưởng rõ nét. Trong đó, tổng số lệnh PVcomBank tham gia điện tử liên ngân hàng là 756.373 lệnh (tăng 25,4%), với giá trị 864.693.059 triệu đồng (tăng 21,2%).

HOẠT ĐỘNG TÁC NGHIỆP NGUỒN VỐN VÀ ĐẦU TƯ

Với việc triển khai một số báo cáo hỗ trợ hoạt động kiểm soát, đặc biệt là ứng dụng T24 vào các nghiệp vụ, hiệu suất hoạt động thanh toán trong nước đã không ngừng được nâng cao, luôn đảm bảo an toàn giao dịch.

HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ TÍN DỤNG (QLTD)

Năm 2017, hoạt động QLTD cũng đạt được những kết quả tích cực, số lượng giao dịch tăng 32% so với cùng kỳ năm ngoái. Tỷ lệ giao dịch đảm bảo tuân thủ SLA bình quân đạt 97,30% tổng giao dịch có đo lường SLA.

HOẠT ĐỘNG KHO QUỸ

Để hỗ trợ hoạt động kinh doanh, bộ phận kho quỹ PVcomBank luôn đảm bảo cung cấp tiền mặt, ấn chỉ quan trọng nhập xuất hồ sơ TSBĐ đáp ứng kịp thời yêu cầu của hệ thống, vận hành an toàn và hiệu quả. Tổng số tiền thu năm 2017 đạt 53.346 tỷ

VND và 46,8 triệu USD; triển khai áp dụng cam kết chất lượng dịch vụ nội bộ SLA vào công việc của kho quỹ, đảm bảo tỷ lệ giao dịch đạt SLA trên 95%.

HOẠT ĐỘNG TỔNG ĐÀI CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG (CALL CENTER)

Đánh giá được tầm quan trọng của dịch vụ chăm sóc khách hàng, Tổng đài CSKH PVcomBank (Call Center) đã không ngừng cải tiến, trở thành một kênh kết nối quan trọng giữa Ngân hàng với khách hàng. Trong năm 2017, Call Center đã xử lý hơn 50.000 cuộc gọi, tăng 47,6% so với năm 2016. Tổng đài đã trở thành nơi tập trung xử lý mọi yêu cầu thông tin về tài khoản, sản phẩm, dịch vụ của khách hàng. Đồng thời hoạt động của Call Center cũng đã hỗ trợ hiệu quả cho khách hàng trong việc giải quyết các vướng mắc trong quá trình sử dụng dịch vụ, hỗ trợ xử lý các sự cố khách hàng gặp phải trong quá trình giao dịch. Năm 2017, bộ phận Call Center đã thực hiện nhiều cải tiến mạnh mẽ nhằm tăng cường quy mô và năng lực giải quyết yêu cầu khách hàng, đồng thời thực hiện nhiều biện pháp nhằm quản trị rủi ro và kiểm soát tuân thủ đối với Tổng đài viên. Căn cứ thực tế công việc, Call Center đã không ngừng cải tiến quy trình nghiệp vụ, rút ngắn thời gian xử lý yêu cầu khách hàng. Ngoài ra, bộ phận Call Center đã chủ động nghiên cứu, xây dựng và đề xuất áp dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tiếp nhận và xử lý cuộc gọi, từ đó gia tăng hàm lượng ứng dụng các giải pháp về công nghệ thông tin ở tất cả các khâu.

HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Năm 2017, PVcomBank tiếp tục duy trì các hoạt động đo lường và kiểm soát chất lượng dịch vụ tại quầy như: Chương trình khách hàng bí mật, chương trình giám sát camera, đào tạo cán bộ tân tuyển, đo lường dịch vụ nội bộ bằng SLA... từ đó ghi nhận những thay đổi trong chất lượng dịch vụ của Ngân hàng và có giải pháp kịp thời. Đặc biệt, nhóm dự án “Áp dụng phương pháp cải tiến Lean 6 sigma vào quy trình chuyển tiền trong nước tại Khối Vận hành” đã xuất sắc giành giải Nhì cuộc thi “Nhóm cải tiến năng suất chất lượng toàn quốc 2017” do Viện năng suất Việt Nam tổ chức.



TRUYỀN THÔNG VÀ XÂY DỰNG THƯƠNG HIỆU

Năm 2017, phát huy những thành tựu đã đạt được, trên nền tảng các thế mạnh trọng tâm, PVcomBank tiếp tục có nhiều bước đi vững chắc trong việc triển khai đồng bộ các hoạt động Marketing - Truyền thông - Thương hiệu, khẳng định vị thế trên thị trường tài chính trong và ngoài nước.

Với sứ mệnh mang tới cho khách hàng những sản phẩm dịch vụ tốt nhất, bộ phận Marketing tiếp tục tăng cường phối hợp với các khối kinh doanh, đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu thị trường, hoạch định chiến lược sản phẩm hợp lý để đảm bảo đáp ứng tối ưu nhu cầu tài chính của từng phân khúc khách hàng từ cá nhân đến doanh nghiệp. Các chương trình khuyến mại quy mô lớn được triển khai liên tiếp xuyên suốt trong cả năm, với các ưu đãi riêng cho từng nhóm sản phẩm, mang tới cho khách hàng nhiều giá trị gia tăng và nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Bên cạnh đó, các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết cũng được đầu tư cả về ngân sách và chất lượng, tăng cường tính nhận diện thương hiệu trên từng quà tặng, để lại nhiều ấn tượng đẹp đối với khách hàng. Các chương trình “Điều ước năm mới”, “Sống tận hưởng, thỏa đam mê”, “Chọn Hạnh phúc mỗi ngày” với hàng ngàn quà tặng hấp dẫn đã nhận được sự hưởng ứng tích cực từ phía các khách hàng và lan tỏa nhiều thông điệp ý nghĩa.

Năm 2017 cũng đánh dấu nhiều đổi mới tích cực trong công tác truyền thông của Ngân hàng, từ hình thức đến nội dung. Mạng lưới đối tác truyền thông báo chí được xây dựng chặt chẽ, đảm bảo tính thông suốt và quảng bá rộng rãi các hoạt động của Ngân hàng đến với công chúng. Bên cạnh các kênh truyền thống như truyền hình, đài phát thanh, báo in, báo giấy..., PVcomBank tiếp tục khai thác tối đa hiệu quả của các công cụ điện tử như email, fanpage, online banner, tối ưu công cụ tìm kiếm, ứng dụng QR Code... Các hoạt động nội bộ trong năm cũng để lại nhiều dấu ấn đáng nhớ, góp phần quan trọng trong việc kết nối đội ngũ nhân sự toàn hệ thống, từng bước tạo lập các giá trị văn hóa doanh nghiệp, xây dựng tinh thần đồng lòng của tất cả các CBNV. Nổi bật nhất là chương

trình thi đua sáng kiến cải tiến chất lượng công việc mang tên “Nghĩ mới, làm mới”, mang tới nhiều giá trị thiết thực cho từng cá nhân nói riêng cũng như cho cả hệ thống nói chung. Các ấn bản truyền thông nội bộ vẫn được duy trì nhưng liên tục được đổi mới về hình ảnh, chất lượng nội dung ngày một hay hơn, truyền tải đầy đủ và kịp thời mọi thông tin, đường lối chính sách và nhịp sống của tổ chức.

Bên cạnh Marketing và truyền thông, các hoạt động về thương hiệu cũng được triển khai nhất quán, bài bản và thể hiện được hiệu ứng lan tỏa rõ nét đối với cộng đồng. Song song với việc mở rộng mạng lưới, đến nay là 116 điểm giao dịch trải khắp các tỉnh thành, việc quản lý quy chuẩn thương hiệu luôn được Ngân hàng thực hiện chặt chẽ, quy củ trên toàn hệ thống, đảm bảo hình ảnh thương hiệu được ứng dụng đúng chuẩn mực và phát huy tối đa hiệu quả nhận diện. Tiếp đà của những năm trước, 2017 tiếp tục là năm thành công của thương hiệu PVcomBank khi vinh dự nhận hàng loạt các giải thưởng lớn từ cả trong nước và quốc tế, trong đó phải kể tới Giải thưởng Ngân hàng có sản phẩm Mobile Banking và Giải pháp Core Banking sáng tạo hiệu quả do ABF trao tặng, cùng Giải thưởng kép từ IFM – Ngân hàng tài trợ thương mại tốt nhất và Ngân hàng bán lẻ đổi mới hiệu quả nhất 2017. Các chương trình hợp tác với đối tác lớn như Vietnam Airlines đưa thương hiệu lên thẻ máy bay, kết hợp với Sun Group truyền thông quảng bá hình ảnh... cũng là những dấu ấn đậm nét, góp phần đưa thương hiệu PVcomBank đến gần hơn với mọi người, tăng độ nhận biết và tính nhắc nhở đối với hàng triệu khách hàng.

Những thành tựu của năm 2017 là sự ghi nhận xứng đáng cho nhiều nỗ lực đổi mới, từ cốt lõi sản phẩm dịch vụ, đến vận hành hệ thống, và cách thức Marketing - Truyền thông - Thương hiệu bắt kịp xu thế. Những kết quả đó cũng là động lực tạo đà để Ngân hàng tiếp tục bứt phá vươn xa, gặt hái những thành công lớn hơn trong chặng đường phía trước.



HOẠT ĐỘNG AN SINH XÃ HỘI

Bên cạnh nhiệm vụ quan trọng hàng đầu là thực hiện hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả, từ nhiều năm qua, PVcomBank luôn giữ vững và phát huy truyền thống tương thân tương ái, thực hiện tốt công tác an sinh xã hội, tích cực đóng góp cho cộng đồng, từ đó nâng cao nhận thức và trách nhiệm của mỗi thành viên trong Ngân hàng.

Với sự quan tâm và chỉ đạo sát sao của Hội đồng Quản trị, Ban Điều hành, trong năm 2017, PVcomBank đã dành hơn 2 tỷ đồng để ủng hộ các hoạt động từ thiện, an sinh xã hội. Trong đó hơn 1 tỷ đồng dành tài trợ cho giáo dục, hơn 600 triệu đồng dành cho các hoạt động đền ơn đáp nghĩa và hơn 400 triệu đồng dành cho các hoạt động từ thiện khác.

Cụ thể, năm 2017, PVcomBank tài trợ 1 tỷ đồng để xây dựng trường mầm non tại xã Gia Hanh, huyện Can Lộc, tỉnh Hà Tĩnh. Công trình dự kiến sẽ được khánh thành và đưa vào hoạt động vào cuối tháng 6/2018. Bên cạnh đó, nhiều phần quà từ thiện đã được trao cho đồng bào dân tộc, các em học sinh có hoàn cảnh khó khăn tại xã Trung Sơn, huyện Quan Hóa, tỉnh Thanh Hóa; học sinh trường mầm non Phong Dụ Thượng, Văn Yên, Yên Bái...

Đáng chú ý, nhân kỷ niệm 10 năm thành lập Quỹ học bổng Thắp Sáng Niềm Tin, PVcomBank đã tài trợ và tổ chức thành công chương trình hòa nhạc “Giai điệu thắp sáng niềm tin” lần thứ 3. Chương trình là lời tri ân gửi đến những tấm lòng hảo tâm đã ủng hộ, đồng hành cùng Quỹ trong suốt 10 năm qua, đồng thời kêu gọi cộng đồng tiếp tục chung tay góp sức giúp các em học sinh, sinh viên nghèo

hiếu học trên khắp cả nước có cơ hội đến trường, đến với giảng đường Đại học.

Phát huy truyền thống uống nước nhớ nguồn, trong năm 2017, PVcomBank cũng đã tổ chức, tham gia, ủng hộ nhiều chương trình về nguồn, tri ân người có công với Tổ quốc như: Tổ chức hoạt động về nguồn lịch sử, tri ân người có công tại Làng Sen quê Bác, khu di tích Truông Bồn và Ngã tư Đồng Lộc; đóng góp, ủng hộ chương trình Tri ân mẹ Việt Nam anh hùng tại Quảng Nam - Đà Nẵng, hỗ trợ phụ nữ nghèo, chiến sỹ hải đảo, ủng hộ chương trình “Nghĩa tình Hoàng Sa - Trường Sa”; tài trợ 100 triệu đồng để xây dựng và sửa chữa nhà ở cho người có công với Cách mạng tại thành phố Hà Nội...

Bên cạnh đó, PVcomBank còn tích cực tham gia nhiều hoạt động từ thiện, hoạt động vì cộng đồng khác như hiến máu nhân đạo, giúp đỡ người già neo đơn bằng việc tài trợ cho Quỹ đền ơn đáp nghĩa, Quỹ “Chăm sóc người cao tuổi” và “Bảo trợ trẻ em”...v.v

Với những thành tích đã đạt được trong suốt thời gian qua, công tác xã hội từ thiện của PVcomBank đã được các cấp chính quyền, các tổ chức chính trị - xã hội, đông đảo đối tác, khách hàng và nhân dân trên cả nước ghi nhận, đánh giá cao. Trong thời gian tới, PVcomBank sẽ tiếp tục phát huy truyền thống nhân ái để thực hiện tốt nhất trách nhiệm của mình đối với cộng đồng và xã hội.





QUẢN TRỊ NGÂN HÀNG

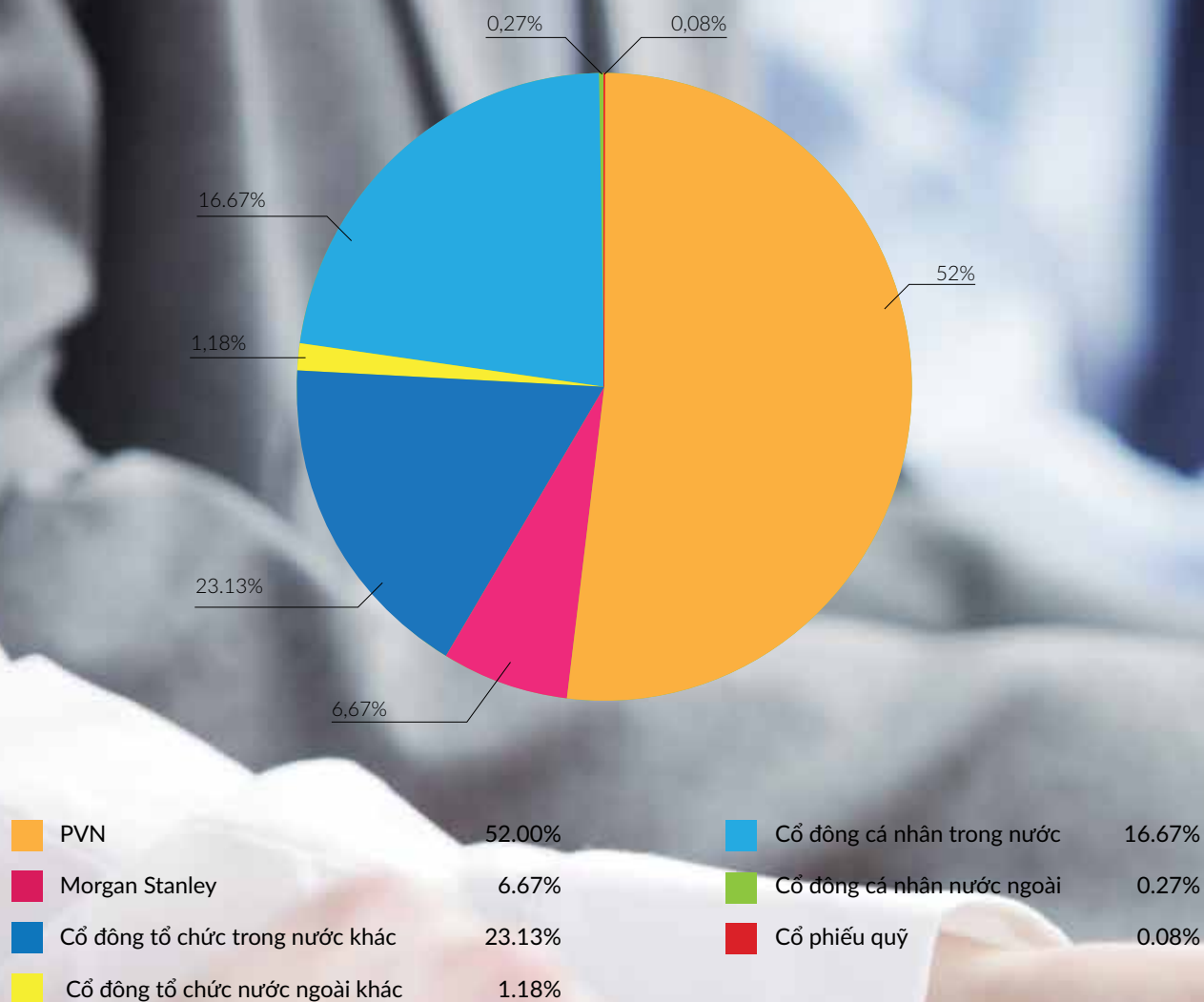


SƠ ĐỒ TỔ CHỨC

PVcomBank tổ chức mô hình quản trị Ngân hàng dựa trên các quy định của Pháp luật Việt Nam, quy định của NHNN, các quy chuẩn thông lệ Quốc tế và tư vấn từ đối tác chiến lược BCG. Theo đó, Hội đồng Quản trị thừa ủy quyền của Đại hội đồng Cổ đông cam kết thực hiện vai trò và trách nhiệm của mình trên cương vị đại diện cho Ngân hàng PVcomBank. Hội đồng Quản trị thực hiện nhiệm vụ của mình thông qua việc giám sát, rà soát và cung cấp các hướng dẫn trong quá trình thiết lập định hướng chiến lược. Hội đồng Quản trị thành lập các Ủy ban nhằm thực hiện một cách có hiệu quả các nhiệm vụ được giao. Các Ủy ban được tổ chức nhằm nâng cao năng lực của Hội đồng Quản trị.

Trong năm 2017, PVcomBank tiếp tục áp dụng mô hình quản trị Ngân hàng hiện đại đó là Mô hình “Quản trị tập trung theo Khối Nghiệp vụ” tại Hội sở. Việc xây dựng và áp dụng mô hình này giúp các chi nhánh giảm được thời gian tác nghiệp để tập trung vào công tác phát triển khách hàng, đẩy mạnh hoạt động bán hàng; Việc quản trị nghiệp vụ được chuyển về các đơn vị tại Hội sở chính. Điều này đã giúp Ngân hàng chuyên môn hóa, chuyên nghiệp hóa các mảng nghiệp vụ cũng như tăng cường năng lực quản trị rủi ro của Ngân hàng.

CƠ CẤU CỔ ĐÔNG



Tại thời điểm : 31/12/2017

Cổ đông	Cổ phần sở hữu	Tỉ lệ phần trăm
PVN	468,000,000	52.00%
Morgan Stanley	60,000,000	6.67%
Cổ đông tổ chức trong nước khác	207,509,400	23.13%
Cổ đông tổ chức nước ngoài khác	11,297,260	1.18%
Cổ đông cá nhân trong nước	150,009,174	16.67%
Cổ đông cá nhân nước ngoài	2,456,972	0.27%
Cổ phiếu quỹ	727,194	0.08%
Tổng cộng	900.000.000	100,00%

CƠ CẤU BỘ MÁY QUẢN LÝ

Bộ máy tổ chức của PVcomBank được cơ cấu dưới hình thức Công ty cổ phần bao gồm:

1. Đại hội đồng Cổ đông;
2. Ban Kiểm soát và cơ quan thuộc Ban Kiểm soát (Kiểm toán nội bộ)
3. Hội đồng Quản trị
4. Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối
5. Các Ủy ban thuộc Hội đồng Quản trị bao gồm:
 - Ủy ban Quản lý rủi ro
 - Ủy ban Xử lý rủi ro
 - Ủy ban Tín dụng
 - Ủy ban Nhân sự
 - Ủy ban Tái cơ cấu và Xử lý nợ
 - Ủy ban điều hành hoạt động kinh doanh (Ủy ban EXCO)
 - Các Ủy ban/Hội đồng khác do Hội đồng Quản trị quyết định thành lập.
6. Các Ủy ban, Hội đồng thuộc Ban Điều hành
 - Ủy ban ALCO
 - Hội đồng tín dụng
 - Hội đồng sản phẩm
7. Các Khối/Trung tâm/Ban/Đơn vị khác thuộc Ban Điều hành, bao gồm:
 - Khối Khách hàng Cá nhân
 - Khối Khách hàng Doanh nghiệp
 - Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn
 - Khối Nguồn vốn và Thị trường tài chính
 - Khối Quản lý và Tái cấu trúc tài sản
 - Khối Quản trị rủi ro
 - Khối Tài chính Kế toán
 - Khối Vận hành
 - Khối Công nghệ thông tin
 - Khối Quản trị Nguồn nhân lực
 - Khối Pháp chế và Tuân Thủ
 - Khối Tái thẩm và Phê duyệt
 - Văn phòng
 - Ban Marketing và Truyền thông (Ban MarCom)
 - Văn phòng Quản lý chiến lược (OSM)
8. Văn phòng Hội đồng Quản trị
9. Văn phòng Đảng ủy và các Tổ chức đoàn thể
10. Các đơn vị mạng lưới giao dịch của ngân hàng, bao gồm: Chi nhánh, Phòng Giao dịch, Quỹ tiết kiệm và các Đơn vị khác theo quy định của pháp luật và của PVcomBank.

BAN LÃNH ĐẠO HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



ÔNG NGUYỄN ĐÌNH LÂM

Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Cử nhân Pháp luật quốc tế, ĐH Luật Hà Nội.

Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, ĐH Kinh tế Quốc dân.



ÔNG ĐOÀN MINH Mẫn

Thành viên chuyên trách

Cử nhân Kế toán, ĐH Tài chính
Kế toán Hà Nội.



ÔNG TRỊNH HỮU HIỀN

Thành viên chuyên trách

Cử nhân Ngân hàng, Học viện Ngân hàng.
Thạc sỹ Kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân.



ÔNG VÕ TRỌNG THỦY
Thành viên HĐQT độc lập

Cử nhân Khoa học ngành Vật lý, ĐH Sư phạm Huế.
Cao học Kinh tế, University of Newcastle, NSW, Úc.
Thạc sỹ Thương mại và Phát triển (chuyên ngành tài chính),
University of Newcastle, NSW, Úc.



ÔNG NGUYỄN KHUYẾN NGUỒN
Thành viên chuyên trách

Cử nhân Kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân.
Thạc sỹ Quản lý Tài chính, Birmingham City University,
Anh Quốc.



ÔNG NGUYỄN HOÀNG NAM
Thành viên chuyên trách

Cử nhân Quản trị kinh doanh, ĐH Kinh tế Quốc dân.
Cử nhân Luật kinh tế, ĐH Luật Hà Nội.
Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, ĐH Tổng hợp Pacific Western
(liên kết ĐH QGHN).



ÔNG NGÔ NGỌC QUANG
Thành viên chuyên trách

Cử nhân Tài chính tín dụng, ĐH Tài chính Kế toán.

BAN LÃNH ĐẠO BAN KIỂM SOÁT



BÀ BÙI THU HƯƠNG
Trưởng Ban Kiểm soát

Cử nhân Tài chính ngân hàng, ĐH Kinh tế quốc dân.
Thạc sỹ Kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân.



BÀ NGUYỄN THỊ HƯƠNG NGA
Thành viên Ban Kiểm soát

Thạc sỹ Kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân.



ÔNG NGUYỄN VĂN TRUNG
Thành viên Ban Kiểm soát

Cử nhân Luật Kinh tế, ĐH Luật Hà Nội.



BÀ PHẠM THU THỦY

Thành viên Ban Kiểm soát

Cử nhân Kiểm toán, ĐH Kinh tế Quốc dân.
Thạc sỹ Kế toán, Học viện Tài chính.



ÔNG ĐÀO VĂN CHUNG

Thành viên Ban Kiểm soát

Cử nhân Kinh tế Dầu khí, ĐH Mỏ địa chất Hà Nội.
Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, ĐH Irvine, Hoa Kỳ.

BAN LÃNH ĐẠO BAN ĐIỀU HÀNH



ÔNG NGUYỄN HOÀNG NAM

Tổng Giám đốc

Cử nhân Quản trị kinh doanh, ĐH Kinh tế Quốc dân.

Cử nhân Luật kinh tế, ĐH Luật Hà Nội.

Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, ĐH Tổng hợp Pacific Western (liên kết ĐH QGHN).



ÔNG ĐOÀN ĐỨC MINH

Phó Tổng Giám đốc,

Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp

Cử nhân Tài chính Ngân hàng, Học viện Ngân hàng.

Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, ĐH Kinh tế Quốc dân.



ÔNG NGUYỄN VIỆT HÀ

Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối Nguồn vốn và Thị trường tài chính

Cử nhân Kinh tế Ngoại thương, ĐH Ngoại thương.

Thạc sĩ Kinh tế, ĐH Kinh tế - ĐH Quốc gia Hà Nội.

Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, University of Miami, Hoa Kỳ.



ÔNG PHẠM HUY TUYÊN
Phó Tổng Giám đốc,
phụ trách Văn phòng, Marcom

Cử nhân Kinh tế, ĐH Tài chính Kế toán Hà Nội.
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, ĐH Irvine, Hoa Kỳ.



ÔNG DƯƠNG XUÂN QUANG
Phó Tổng Giám đốc phụ trách phía Nam
Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn

Cử nhân Kinh tế bảo hiểm, ĐH Tài chính Kế toán Hà Nội.
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, ĐH Quốc tế RMIT.



ÔNG ĐẶNG THẾ HIỂN
Giám đốc Khối Tài chính Kế toán

Cử nhân Tài chính Kế toán, ĐH Quản lý và
Kinh doanh Hà Nội.



BÀ NGUYỄN THÚY HẠNH
Giám đốc Khối Khách hàng Cá nhân

Cử nhân Thương mại quốc tế, ĐH Kinh tế Quốc dân.
Cử nhân Tài chính Marketing, University of Sydney, Úc.

BAN LÃNH ĐẠO

BAN ĐIỀU HÀNH



ÔNG MAI XUÂN THUẦN

Giám đốc Khối Quản lý và Tái cấu trúc tài sản

Cử nhân Quản trị Kinh doanh, ĐH Kinh tế quốc dân.

Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh, ĐH Kinh tế quốc dân.



BÀ NGUYỄN THỊ LINH CHI

Giám đốc Khối Quản trị rủi ro

Cử nhân Ngoại ngữ, ĐH Ngoại ngữ, ĐH Quốc gia Hà Nội.

Cử nhân Luật, ĐH Luật Hà Nội.

Thạc sĩ Tài chính ngân hàng, ĐH ESCP – EAP & Paris Dauphine, Pháp.



BÀ NGUYỄN THỊ NGÀ

Giám đốc Khối Vận hành

Cử nhân Tín dụng, Học viện Ngân hàng.

Cử nhân Luật kinh tế, ĐH Khoa học Xã hội và Nhân văn.

Cử nhân Quản trị Kinh doanh, Viện Quản trị Kinh doanh Brussel và Đại học Quốc gia Hà Nội.



BÀ VÕ THỊ HOÀNG YẾN

Phó Giám đốc phụ trách Khối Quản trị nguồn nhân lực

Cử nhân Luật, ĐH Luật Hà Nội.

Cử nhân Tài chính - Ngân hàng, ĐH Kinh tế quốc dân.



ÔNG KIỀU MINH THẮNG

Giám đốc Khối Công nghệ thông tin

Kỹ sư Công nghệ thông tin, ĐH Bách khoa Hà Nội.
Cử nhân Tài chính - Ngân hàng, Học viện Ngân hàng.



ÔNG NGÔ VI PHONG

Phó Giám đốc phụ trách Khối Pháp chế & Tuân thủ

Cử nhân Tài chính - Ngân hàng, ĐH Kinh tế quốc dân.



ÔNG TRỊNH THẾ PHƯƠNG

Giám đốc Khối Thẩm định & Phê duyệt

Cử nhân Pháp luật kinh tế và Luật quốc tế, ĐH Luật Hà Nội.
Thạc sỹ Luật, ĐH Quốc gia Hà Nội.



BÁO CÁO TÀI CHÍNH 2017



BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT

tại ngày 31 tháng 12 năm 2017

TÀI SẢN	31/12/2017 Triệu VND	01/01/2017 Triệu VND
Tiền mặt, vàng bạc, đá quý	461.373	387.198
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	3.392.667	2.786.192
Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	7.043.772	7.691.574
Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác	6.305.811	4.947.878
Cho vay các tổ chức tín dụng khác	753.500	2.759.235
Dự phòng rủi ro	(15.539)	(15.539)
Chứng khoán kinh doanh	5.319.387	3.051.388
Chứng khoán kinh doanh	5.360.104	3.120.279
Dự phòng rủi ro chứng khoán kinh doanh	(40.717)	(68.891)
Cho vay và ứng trước cho khách hàng	58.249.410	49.399.351
Cho vay khách hàng	58.688.232	49.765.426
Ứng trước cho khách hàng	460.371	460.371
Dự phòng rủi ro cho vay và ứng trước cho khách hàng	(899.193)	(826.446)
Hoạt động mua nợ	94.123	370.323
Mua nợ	94.833	372.480
Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ	(710)	(2.157)
Chứng khoán đầu tư	26.900.151	25.592.134
Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	22.284.249	19.036.929
Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn	4.706.140	6.634.279
Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư	(90.238)	(79.074)
Góp vốn, đầu tư dài hạn	2.057.901	2.434.071
Đầu tư vào công ty liên kết	1.500	1.500
Đầu tư dài hạn khác	2.090.939	2.476.304
Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn	(34.538)	(43.733)
Tài sản cố định	653.159	760.501
Tài sản cố định hữu hình	408.487	455.408
Nguyên giá TSCĐ	864.334	843.760
Hao mòn TSCĐ	(455.847)	(388.352)
Tài sản cố định vô hình	244.672	305.093
Nguyên giá TSCĐ	350.369	398.637
Hao mòn TSCĐ	(105.697)	(93.544)
Bất động sản đầu tư	3.446	3.446
Nguyên giá BĐSĐT	3.446	3.446
Tài sản Có khác	22.362.027	21.606.725
Các khoản phải thu	5.066.435	4.710.050
Các khoản lãi, phí phải thu	11.738.668	9.841.586
Tài sản thuế TNDN hoãn lại		30.647
Tài sản Có khác	5.881.821	7.344.238
- Trong đó: Lợi thế thương mại	944.456	946.121
Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác	(324.897)	(319.796)
TỔNG TÀI SẢN CÓ	126.537.416	114.082.903

NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU	31/12/2017 Triệu VND	01/01/2017 (phân loại lại) Triệu VND
Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	224.198	244.686
Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	21.742.957	14.138.560
Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác	10.805.398	6.729.094
Vay các tổ chức tín dụng khác	10.937.559	7.409.466
Tiền gửi của khách hàng	88.689.672	83.483.264
Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	60.874	27.360
Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro	246	247
Phát hành giấy tờ có giá	20	20
Các khoản nợ khác	5.688.252	6.146.689
Các khoản lãi, phí phải trả	943.321	1.315.731
Thuế thu nhập doanh nghiệp hoãn lại phải trả		7.139
Các khoản phải trả và công nợ khác	4.744.931	4.823.819
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ	116.406.219	104.040.826
Vốn chủ sở hữu	10.131.197	10.042.077
Vốn của tổ chức tín dụng	8.993.434	8.993.434
Vốn điều lệ	9.000.000	9.000.000
Thặng dư vốn cổ phần	2.000	2.000
Cổ phiếu quỹ	(8.566)	(8.566)
Quỹ của tổ chức tín dụng	708.275	669.320
Lợi nhuận chưa phân phối	160.734	112.883
Lợi ích của cổ đông không kiểm soát	268.754	266.440
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU	126.537.416	114.082.903

CÁC CHỈ TIÊU NGOẠI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT	31/12/2017 Triệu VND	01/01/2017 Triệu VND
Chỉ tiêu		
Cam kết giao dịch hối đoái	7.920.862	4.218.035
Cam kết mua ngoại tệ	1.067	199.431
Cam kết bán ngoại tệ	1.059	204.993
Cam kết giao dịch hoán đổi	7.918.736	3.813.611
Cam kết trong nghiệp vụ L/C	1.095.665	1.167.556
Bảo lãnh khác	6.079.645	5.248.538

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH HỢP NHẤT NĂM 2017

Chỉ tiêu	Năm 2017 Triệu VND	Năm 2016 Triệu VND
Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	6.333.997	5.645.081
Chi phí lãi và các chi phí tương tự	(5.686.641)	(4.774.903)
Thu nhập lãi thuần	647.356	870.178
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	177.251	118.506
Chi phí hoạt động dịch vụ	(101.849)	(90.325)

Chỉ tiêu	Năm 2017 Triệu VND	Năm 2016 Triệu VND
Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ	75.402	28.181
Lãi/(Lỗ) thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	(23.658)	2.751
Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh	59.186	146.232
Lỗ thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư	(2.960)	(46.585)
Thu nhập từ hoạt động khác	735.640	628.792
Chi phí hoạt động khác	(253.593)	(93.502)
Lãi thuần từ hoạt động khác	482.047	535.290
Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần	603.979	184.164
Chi phí hoạt động	(1.622.727)	(1.584.790)
Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	218.625	135.421
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	(91.300)	(94.060)
Tổng lợi nhuận trước thuế	127.325	41.361
Chi phí thuế TNDN hiện hành	(13.108)	(1.941)
Chi phí thuế TNDN hoãn lại	(23.508)	633
Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp	(36.616)	(1.308)
Lợi nhuận sau thuế	90.709	40.053
Lợi ích của cổ đông không kiểm soát	2.559	2.981
Lợi nhuận của Ngân hàng	88.150	37.072
Lãi cơ bản trên cổ phiếu (VND)	98	41

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT NĂM 2017 *(Theo phương pháp trực tiếp)*

Chỉ tiêu	Năm 2017 Triệu VND	Năm 2016 Triệu VND
Lưu chuyển tiền từ hoạt động kinh doanh		
Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được	4.429.503	4.188.171
Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả	(6.055.206)	(4.465.089)
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được	78.969	20.148
Chênh lệch số tiền thực thu/thực chi từ hoạt động kinh doanh (ngoại tệ, vàng bạc, chứng khoán)	(145.994)	121.005
Thu nhập khác	434.059	532.016
Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý xóa, bù đắp bằng nguồn rủi ro	31	789
Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ	(1.528.756)	(1.511.165)
Tiền thuế thu nhập thực nộp trong năm	(11.573)	(2.322)
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và vốn lưu động	(2.798.967)	(1.116.447)
Những thay đổi về tài sản hoạt động		
(Tăng)/Giảm các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	2.005.735	(2.800)
(Tăng)/Giảm các khoản về kinh doanh chứng khoán	(3.559.006)	(3.626.567)
(Tăng)/Giảm các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác		1.745
(Tăng)/Giảm các khoản cho vay khách hàng	(8.645.159)	(9.761.028)
(Tăng)/Giảm khác về tài sản hoạt động	1.794.964	(2.076.368)
Những thay đổi về công nợ hoạt động		
Tăng/(Giảm) các khoản nợ chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	(20.488)	(680.266)

Tăng/(Giảm) các khoản tiền gửi, tiền vay các tổ chức tín dụng	7.604.397	(1.979.931)
Tăng/(Giảm) tiền gửi của khách hàng (bao gồm cả Kho Bạc Nhà nước)	5.206.408	18.758.696
Tăng/(Giảm) vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà tổ chức tín dụng chịu rủi ro	(1)	(542)
Tăng/(Giảm) các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	33.514	27.360
Tăng/(Giảm) khác về công nợ hoạt động	(127.624)	(830.612)
Chi từ các quỹ của tổ chức tín dụng	(711)	(2.664)
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh	1.493.062	(1.289.424)
Lưu chuyển tiền từ hoạt động đầu tư		
Mua sắm tài sản cố định	(92.339)	(82.958)
Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	140.742	10.354
Tiền chi từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	(229)	(550)
Tiền chi đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác		(310.413)
Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác	365.632	31.105
Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn	131.715	182.627
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động đầu tư	545.521	(169.835)
Lưu chuyển tiền thuần trong năm	2.038.583	(1.459.259)
Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm đầu năm	8.105.729	9.564.988
Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm cuối năm	10.144.312	8.105.729

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN RIÊNG

tại ngày 31 tháng 12 năm 2017

Chỉ tiêu	31/12/2017 Triệu VND	01/01/2017 Triệu VND
TÀI SẢN		
Tiền mặt, vàng bạc, đá quý	460.595	386.590
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	3.392.667	2.786.192
Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	6.965.974	7.563.344
Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác	6.228.013	4.819.648
Cho vay các tổ chức tín dụng khác	753.500	2.759.235
Dự phòng rủi ro	(15.539)	(15.539)
Chứng khoán kinh doanh	5.294.110	3.056.013
Chứng khoán kinh doanh	5.294.110	3.056.013
Cho vay và ứng trước cho khách hàng	57.968.979	49.184.119
Cho vay khách hàng	58.402.925	49.545.318
Ứng trước cho khách hàng	460.371	460.371
Dự phòng rủi ro cho vay và ứng trước cho khách hàng	(894.317)	(821.570)
Hoạt động mua nợ	94.123	370.323
Mua nợ	94.833	372.480
Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ	(710)	(2.157)
Chứng khoán đầu tư	26.690.319	25.377.285
Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	22.061.659	18.809.321

Chỉ tiêu	31/12/2017 Triệu VND	01/01/2017 Triệu VND
TÀI SẢN		
Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn	4.706.140	6.634.279
Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư	(77.480)	(66.315)
Góp vốn, đầu tư dài hạn	2.738.642	3.092.366
Đầu tư vào công ty con	817.144	817.144
Đầu tư dài hạn khác	1.985.151	2.353.152
Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn	(63.653)	(77.930)
Tài sản cố định	647.637	753.369
Tài sản cố định hữu hình	403.543	449.172
Nguyên giá TSCĐ	836.444	814.930
Hao mòn TSCĐ	(432.901)	(365.758)
Tài sản cố định vô hình	244.094	304.197
Nguyên giá TSCĐ	335.231	383.618
Hao mòn TSCĐ	(91.137)	(79.421)
Tài sản Có khác	22.295.280	21.388.566
Các khoản phải thu	5.206.145	4.775.670
Các khoản lãi, phí phải thu	11.929.508	10.025.022
Tài sản Có khác	5.459.023	6.883.920
Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác	(299.396)	(296.046)
TỔNG TÀI SẢN CÓ	126.548.326	113.958.167

Chỉ tiêu

NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU		
Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	224.198	244.686
Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	21.742.957	14.138.560
Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác	10.805.398	6.729.094
Vay các tổ chức tín dụng khác	10.937.559	7.409.466
Tiền gửi của khách hàng	89.303.848	83.643.536
Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	60.874	27.360
Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro	246	247
Phát hành giấy tờ có giá	20	20
Các khoản nợ khác	5.210.485	5.977.173
Các khoản lãi, phí phải trả	952.367	1.320.156
Các khoản phải trả và công nợ khác	4.258.118	4.657.017
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ	116.542.628	104.031.582
Vốn chủ sở hữu	10.005.698	9.926.585
Vốn của tổ chức tín dụng	8.993.434	8.993.434
Vốn điều lệ	9.000.000	9.000.000
Thặng dư vốn cổ phần	2.000	2.000
Cổ phiếu quỹ	(8.566)	(8.566)
Quỹ của tổ chức tín dụng	693.958	656.886
Lợi nhuận chưa phân phối	318.306	276.265
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU	126.548.326	113.958.167

Chỉ tiêu	31/12/2017 Triệu VND	01/01/2017 Triệu VND
CÁC CHỈ TIÊU NGOẠI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT		
Cam kết giao dịch hối đoái	7.920.862	4.218.035
Cam kết mua ngoại tệ	1.067	199.431
Cam kết bán ngoại tệ	1.059	204.993
Cam kết giao dịch hoán đổi	7.918.736	3.813.611
Cam kết trong nghiệp vụ L/C	1.095.665	1.167.556
Bảo lãnh khác	6.079.645	5.248.538

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH RIÊNG NĂM 2017

Chỉ tiêu	Năm 2017 Triệu VND	Năm 2016 Triệu VND
Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	6.295.903	5.607.820
Chi phí lãi và các chi phí tương tự	(5.698.936)	(4.781.822)
Thu nhập lãi thuần	596.967	825.998
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	66.395	44.806
Chi phí hoạt động dịch vụ	(68.797)	(59.830)
Lỗ thuần từ hoạt động dịch vụ	(2.402)	(15.024)
Lãi/(Lỗ) thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	(23.651)	2.752
Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh	26.431	143.189
Lỗ thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư	(2.960)	(45.039)
Thu nhập từ hoạt động khác	707.068	615.420
Chi phí hoạt động khác	(186.554)	(37.189)
Lãi thuần từ hoạt động khác	520.514	578.231
Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần	611.318	181.390
Chi phí hoạt động	(1.546.070)	(1.512.203)
Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	180.147	159.294
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	(91.300)	(93.871)
Tổng lợi nhuận trước thuế	88.847	65.423
Chi phí thuế TNDN hiện hành	(9.734)	(268)
Chi phí thuế TNDN hoãn lại		383
Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp	(9.734)	115
Lợi nhuận sau thuế	79.113	65.538

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ RIÊNG NĂM 2017 (Theo phương pháp trực tiếp)

Chỉ tiêu	Năm 2017 Triệu VND	Năm 2016 (Phân loại lại) Triệu VND
LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH		
Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được	4.391.417	4.117.982
Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả	(6.066.413)	(4.472.489)
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được	(2.714)	(16.878)
Chênh lệch số tiền thực thu/thực chi từ hoạt động kinh doanh (ngoại tệ, vàng bạc, chứng khoán)	(150.567)	119.055
Thu nhập khác	472.408	574.957
Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý xóa, bù đắp bằng nguồn rủi ro	31	789
Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ	(1.462.415)	(1.447.180)
Tiền thuế thu nhập thực nộp trong năm	(9.734)	(29)
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và vốn lưu động	(2.827.987)	(1.123.793)
Những thay đổi về tài sản hoạt động		
(Tăng)/Giảm các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	2.005.735	(2.800)
(Tăng)/Giảm các khoản về kinh doanh chứng khoán	(3.562.296)	(3.657.995)
(Tăng)/Giảm các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác		1.745
(Tăng)/Giảm các khoản cho vay khách hàng	(8.579.960)	(9.741.122)
(Tăng)/Giảm khác về tài sản hoạt động	1.648.022	(2.049.075)
Những thay đổi về công nợ hoạt động		
Tăng/(Giảm) các khoản nợ chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	(20.488)	(680.266)
Tăng/(Giảm) các khoản tiền gửi, tiền vay các tổ chức tín dụng	7.604.397	(1.979.931)
Tăng/(Giảm) tiền gửi của khách hàng (bao gồm cả Kho Bạc Nhà nước)	5.660.312	18.489.240
Tăng/(Giảm) vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà tổ chức tín dụng chịu rủi ro	(1)	(542)
Tăng/(Giảm) các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	33.514	27.360
Tăng/(Giảm) khác về công nợ hoạt động	(412.293)	(300.986)
Chi từ các quỹ của tổ chức tín dụng	(247)	(1.468)
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh	1.548.708	(1.019.633)
Lưu chuyển tiền từ hoạt động đầu tư		
Mua sắm tài sản cố định	(87.817)	(75.554)
Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	140.742	10.354
Tiền chi từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	(110)	(552)
Tiền chi đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác		(379.590)
Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác	348.269	29.571
Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn	139.053	179.852
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động đầu tư	540.137	(235.919)
Lưu chuyển tiền thuần trong năm	2.088.845	(1.255.552)
Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm đầu năm	7.976.891	9.232.443
Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm cuối năm	10.065.736	7.976.891



KẾ HOẠCH KINH DOANH 2018



PHẦN ĐẦU HOÀN THÀNH CÁC CHỈ TIÊU KẾ HOẠCH NĂM 2018:

Kế hoạch tài chính toàn Ngân hàng (hợp nhất)

- Doanh thu : 8.200 tỷ đồng
- Lợi nhuận trước thuế : 104,4 tỷ đồng

Kế hoạch kinh doanh Ngân hàng mẹ

- Doanh thu : 7.980 tỷ đồng
- Lợi nhuận trước thuế : 88 tỷ đồng


CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

Giải pháp kinh doanh

- Tái cấu trúc danh mục tài sản: Tiếp tục triển khai các giải pháp để tái cấu trúc, thu hồi, xử lý các khoản nợ thuộc danh mục tái cơ cấu.
- Triển khai các chương trình thúc đẩy kinh doanh tổng thể để phát triển kinh doanh. Tăng cường bán chéo/bán gói sản phẩm dịch vụ.
- Duy trì, hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ truyền thống, bước đầu dịch chuyển phát triển sang nhóm các sản phẩm dịch vụ thu phí với các tiện ích Internet Banking, Mobile Banking.
- Tập trung triển khai các gói sản phẩm dịch vụ theo từng nhóm/phân khúc khách hàng mục tiêu. Hoàn thiện cơ chế chính sách riêng biệt cho các nhóm khách hàng trọng tâm.
- Duy trì thường xuyên các hoạt động nghiên cứu thị trường để tìm kiếm cơ hội phát triển gói sản phẩm mới và nâng cấp các gói sản phẩm hiện có.
- Tối ưu hóa và mở rộng mạng lưới tại các địa điểm chính của PVN và các khu vực khách hàng khách hàng giàu có/trung bình khá nhằm tiếp cận và phục vụ tốt nhất cho phân khúc khách hàng mục tiêu. Tập trung phát triển và nâng cao chất lượng các kênh thay thế như ATM, Internet Banking, Mobile Banking, Call Center; thúc đẩy hoạt động liên kết với các đối tác để mở rộng phạm vi địa lý/phân khúc khách hàng.

Giải pháp quản lý

- Tiếp tục hoàn thiện mô hình tổ chức, công tác tổ chức, phân cấp, phân quyền, ủy quyền của Ngân hàng nhằm tạo điều kiện tốt nhất cho các đơn vị kinh doanh hoạt động hiệu quả.
- Xây dựng chế độ chính sách đãi ngộ để giữ chân cán bộ có thành tích công tác, cam kết gắn bó lâu dài với Ngân hàng và thu hút nhân sự có năng lực, trình độ phù hợp đáp ứng yêu cầu nhằm thúc đẩy hoạt động kinh doanh theo đúng định hướng hoạt động của Ngân hàng năm 2018 và các năm tiếp theo.
- Tiếp tục đẩy mạnh công tác đào tạo theo chức danh phù hợp với chiến lược phát triển của Ngân hàng và khung năng lực tại PVcomBank.
- Tiếp tục cải tiến, điều chỉnh SLA nhằm tăng tốc độ phục vụ khách hàng.
- Tiếp tục hoàn thiện hệ thống chính sách đảm bảo kiểm soát an toàn, hiệu quả các hoạt động của PVcomBank. Đưa hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ mới vào vận hành.
- Tăng cường xây dựng các chương trình quảng bá, truyền thông thương hiệu nhằm mở rộng thị trường và quy mô khách hàng.
- Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện nền tảng công nghệ thông tin hiện đại, linh hoạt để hỗ trợ tốt cho phát triển dịch vụ của các phân khúc khách hàng và đáp ứng nhu cầu phát triển trong tương lai của PVcomBank.

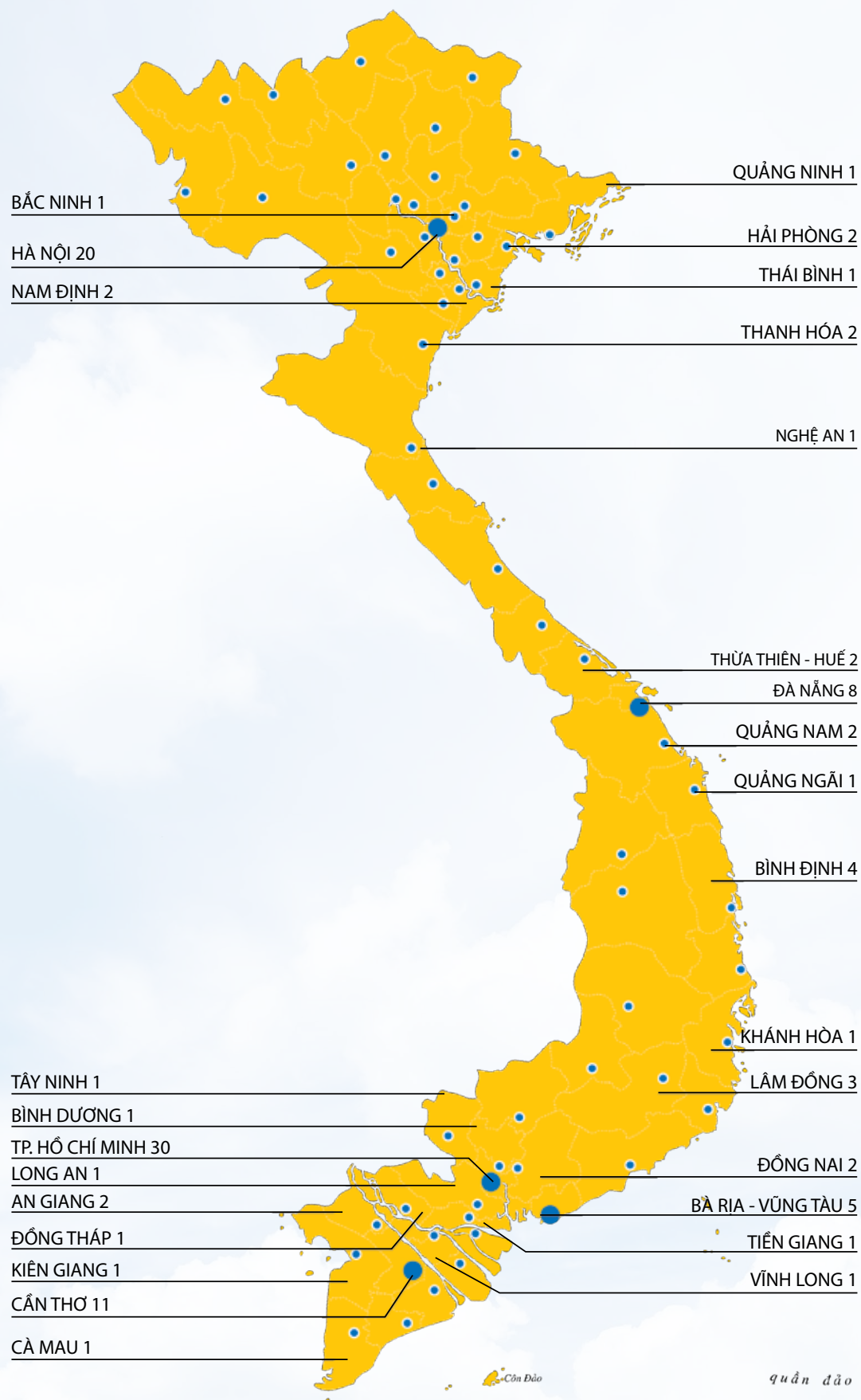
A close-up photograph of a yellow dart with a gold-colored barrel hitting the red bullseye of a target. The target has concentric yellow and black rings with numbers 8 and 9 visible. The background is a soft-focus image of a financial chart with various numbers like 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100, 110, 120, 130, 140, 150, 160, 170, 180, 190, 200, 210, 220, 230, 240, 250, 260, 270, 280, 290, 300, 310, 320, 330, 340, 350, 360, 370, 380, 390, 400, 410, 420, 430, 440, 450, 460, 470, 480, 490, 500, 510, 520, 530, 540, 550, 560, 570, 580, 590, 600, 610, 620, 630, 640, 650, 660, 670, 680, 690, 700, 710, 720, 730, 740, 750, 760, 770, 780, 790, 800, 810, 820, 830, 840, 850, 860, 870, 880, 890, 900, 910, 920, 930, 940, 950, 960, 970, 980, 990, 1000.

Trong năm 2018, PVcomBank tiếp tục triển khai bám sát Đề án Tái cơ cấu PVcomBank giai đoạn 2016 - 2020 và Đề án mới gắn với xử lý nợ theo Nghị quyết 42 của Quốc hội; nâng cao hiệu quả kinh doanh, tăng trưởng phù hợp, chủ động kiểm soát rủi ro.



MẠNG LƯỚI





CÁC CÔNG TY CON, CÔNG TY LIÊN KẾT

- Công ty Cổ phần Chứng khoán Dầu khí (PSI)
- Công ty Cổ phần Quản lý Quỹ Đầu tư Tài chính Dầu khí (PVFC Capital)
- Công ty Cổ phần Mỹ Khê Việt Nam
- Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và Khai thác tài sản - Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đại Chúng Việt Nam (PAMC)

CÁC CHI NHÁNH, PHÒNG GIAO DỊCH

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/PGD	Địa chỉ
Hà Nội			
	1	PVcomBank Hội Sở	22 Ngô Quyền, phường Tràng Tiền, quận Hoàn Kiếm, TP Hà Nội
	2	PVcomBank Thăng Long	Tầng 1 và 9, Tòa nhà CTM, số 139 Cầu Giấy, phường Quan Hoa, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội
	3	PVcomBank Mỹ Đình	Tòa nhà The Manor – Khu đô thị mới Mỹ Đình – Mễ Trì, xã Mễ Trì, huyện Từ Liêm, TP Hà Nội
	4	PVcomBank Đông Đô	82 Quán Thánh, phường Quán Thánh, quận Ba Đình, TP Hà Nội
	5	PVcomBank Hai Bà Trưng	149 Trần Đại Nghĩa, phường Bách Khoa, quận Hai Bà Trưng, TP Hà Nội
	6	PVcomBank Đống Đa	219 D&E Khâm Thiên, phường Thổ Quan, quận Đống Đa, TP Hà Nội
	7	PVcomBank Hà Nội	1A phố Láng Hạ, phường Thành Công, quận Ba Đình, TP Hà Nội
	8	PVcomBank Lạc Trung	11-13 phố Lạc Trung, phường Vĩnh Tuy, quận Hai Bà Trưng, TP Hà Nội
	9	PVcomBank Bùi Thị Xuân	109 Bùi Thị Xuân, phường Bùi Thị Xuân, quận Hai Bà Trưng, TP Hà Nội
	10	PVcomBank Nam Đồng	478 Xã Đàn, phường Nam Đồng, quận Đống Đa, TP Hà Nội
	11	PVcomBank Hoàng Quốc Việt	359 Hoàng Quốc Việt, phường Nghĩa Đô, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội
	12	PVcomBank Hàng Bông	248 Hàng Bông, phường Hàng Bông, quận Hoàn Kiếm, TP Hà Nội
	13	PVcomBank Trung Yên	Căn 9, lô 14 A Khu đô thị mới Trung Yên, phường Trung Hoà, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/PGD	Địa chỉ
	14	PVcomBank Long Biên	385-387 Nguyễn Văn Cừ, phường Ngọc Lâm, quận Long Biên, TP Hà Nội
	15	PVcomBank Đồng Tâm	209 phố Vọng, phường Đồng Tâm, quận Hai Bà Trưng, TP Hà Nội
	16	PVcomBank Tây Hồ	279 D&E Đội Cấn, phường Đội Cấn, quận Ba Đình, TP Hà Nội
	17	PVcomBank Linh Đàm	Ô 13, lô đất BT 1, Dự án khu nhà ở Bắc Linh Đàm, phường Đại Kim, quận Hoàng Mai, TP Hà Nội
	18	PVcomBank Từ Liêm	Tổ 6 Phú Mỹ, phường Mỹ Đình II, quận Nam Từ Liêm, TP Hà Nội
	19	PVcomBank Hoàng Văn Thái	73 Hoàng Văn Thái, phường Khương Trung, quận Thanh Xuân, TP Hà Nội
	20	PVcomBank Hà Đông	118 Quang Trung, quận Hà Đông, TP Hà Nội

TP Hồ Chí Minh

	21	PVcomBank Hồ Chí Minh	19 Phạm Ngọc Thạch, phường 6, quận 3, TP HCM
	22	PVcomBank Châu Văn Liêm	100 Châu Văn Liêm, phường 11, quận 5, TP HCM
	23	PVcomBank Nguyễn Thị Thập	408 Nguyễn Thị Thập, phường Tân Quy, quận 7, TP HCM
	24	PVcomBank Sài Gòn	Tầng trệt & tầng lửng tòa nhà International Plaza, số 343 đường Phạm Ngũ Lão, quận 1, TP HCM
	25	PVcomBank Phó Đức Chính	6-8 Phó Đức Chính, phường Nguyễn Thái Bình, quận 1, TP HCM
	26	PVcomBank Gia Định	495-497 An Dương Vương, phường 8, quận 5, TP HCM
	27	PVcomBank Cộng Hòa	354B Cộng Hòa, phường 13, quận Tân Bình, TP HCM
	28	PVcomBank Gò Vấp	2E Quang Trung, phường 3, quận Gò Vấp, TP HCM
	29	PVcomBank Bình Thạnh	82, Đinh Bộ Lĩnh, phường 26, quận Bình Thạnh, TP HCM
	30	PVcomBank Bình Tây	175 -177 Hậu Giang, phường 5, quận 6, TP HCM
	31	PVcomBank Khánh Hội	167 đường Khánh Hội, phường 3, quận 4, TP HCM
	32	PVcomBank Lê Văn Sỹ	109 Đồng Văn Cống, khu phố 1, phường Thạnh Mỹ Lợi, quận 2, TP HCM
	33	PVcomBank Phú Mỹ Hưng	D2-19 Mỹ Toàn 3, Phú Mỹ Hưng, Đại lộ Nguyễn Văn Linh, phường Tân Phong, quận 7, TP HCM

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/PGD	Địa chỉ
	34	PVcomBank Tân Sơn Nhì	97 Tân Sơn Nhì, phường Tân Sơn Nhì, quận Tân Phú, TP HCM
	35	PVcomBank Hoàng Văn Thụ	435 Hoàng Văn Thụ, phường 4, quận Tân Bình, TP HCM
	36	PVcomBank Lê Đại Hành	361A Lê Đại Hành, phường 11, quận 11, TP HCM
	37	PVcomBank Nguyễn Văn Trỗi	307/4 Nguyễn Văn Trỗi, quận Tân Bình, TP HCM
	38	PVcomBank Bến Nghé	45 ABCD Đinh Tiên Hoàng, phường Bến Nghé, quận 1, TP HCM
	39	PVcomBank Tô Hiến Thành	157 Tô Hiến Thành, phường 13, quận 10, TP HCM
	40	PVcomBank Tân Định	149F Trần Quang Khải, phường Tân Định, quận 1, TP HCM
	41	PVcomBank Võ Văn Tần	Tòa nhà Linco, 61-63A Võ Văn Tần, phường 6, quận 3, TP HCM
	42	PVcomBank Thị Nghè	54A Xô Viết Nghệ Tĩnh, phường 19, quận Bình Thạnh, TP HCM
	43	PVcomBank Tân Phú	502-504 Lũy Bán Bích, phường Hòa Thạnh, quận Tân Phú, TP HCM
	44	PVcomBank Thành Thái	4 Thành Thái, phường 12, quận 10, TP HCM
	45	PVcomBank Tân Thới	375 - 377 Trường Chinh, phường Tân Thới Nhất, quận 12, TP HCM
	46	PVcomBank Bà Chiểu	87 Đinh Tiên Hoàng, phường 3, quận Bình Thạnh, TP HCM
	47	PVcomBank Bình Chánh	363 Lạc Long Quân, phường 5, quận 11, TP HCM
	48	PVcomBank Phú Nhuận	95C Phan Đăng Lưu, phường 7, quận Phú Nhuận, TP HCM
	49	PVcomBank Thủ Đức	953 Kha Vạm Cân, phường Linh Tây, quận Thủ Đức, TP HCM
	50	PVcomBank Tân Bình	421-423 Lý Thường Kiệt, phường 8, quận Tân Bình, TP HCM

Bắc Ninh

	51	PVcomBank Bắc Ninh	33 Lý Thái Tổ, phường Ninh Xá, TP Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh
--	----	--------------------	---

Hải Phòng

	52	PVcomBank Hải Phòng	152 Hoàng Văn Thụ, phường Hoàng Văn Thụ, quận Hồng Bàng, TP Hải Phòng
	53	PVcomBank Lương Khánh Thiện	131 Lương Khánh Thiện, phường Cầu Đất, quận Ngô Quyền, TP Hải Phòng

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/PGD	Địa chỉ
Quảng Ninh			
	54	PVcomBank Quảng Ninh	Tổ 36, khu 2, đường 25/4, phường Bạch Đằng, TP Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh
Thái Bình			
	55	PVcomBank Thái Bình	458 Lý Bôn, phường Đề Thám, TP Thái Bình, tỉnh Thái Bình
Nam Định			
	56	PVcomBank Nam Định	Lô 13+21 đường Đông A, Khu đô thị mới Hòa Vượng, xã Lộc Hòa, TP Nam Định, tỉnh Nam Định
	57	PVcomBank Thành Nam	112 Trần Hưng Đạo, phường Trần Hưng Đạo, TP Nam Định, tỉnh Nam Định
Thanh Hóa			
	58	PVcomBank Thanh Hóa	38A Đại lộ Lê Lợi, phường Điện Biên, TP Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa
	59	PVcomBank Đông Thọ	597 Bà Triệu, phường Đông Thọ, TP Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa
Nghệ An			
	60	PVcomBank Nghệ An	Tầng 1, tầng 6, Tòa nhà Dầu khí Nghệ An, số 7 Quang Trung, TP Vinh, tỉnh Nghệ An
Huế			
	61	PVcomBank Huế	48 Hùng Vương, phường Phú Nhuận, TP Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế
	62	PVcomBank Tây Lộc	190 Nguyễn Trãi, phường Tây Lộc, TP Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế
Đà Nẵng			
	63	PVcomBank Đà Nẵng	Lô A2.1, Đường 30-4, phường Hòa Cường Bắc, quận Hải Châu, TP Đà Nẵng
	64	PVcomBank Thanh Khê	111-113 Điện Biên Phủ, phường Chính Gián, quận Thanh Khê, TP Đà Nẵng
	65	PVcomBank Sông Hàn	10 Ngô Gia Tự, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, TP Đà Nẵng
	66	PVcomBank Ông Ích Khiêm	354 Ông Ích Khiêm, phường Tân Chính, quận Thanh Khê, TP Đà Nẵng
	67	PVcomBank Chợ Mới	492 Hoàng Diệu, phường Bình Hiên, quận Hải Châu, TP Đà Nẵng
	68	PVcomBank Hải Châu	152 Lê Lợi, phường Hải Châu, quận Hải Châu, TP Đà Nẵng
	69	PVcomBank Ngũ Hành Sơn	358 Ngũ Hành Sơn, quận Ngũ Hành Sơn, TP Đà Nẵng
	70	PVcomBank Nguyễn Văn Linh	Lô 19-21, Nguyễn Văn Linh, phường Bình Hiên, quận Hải Châu, TP Đà Nẵng

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/PGD	Địa chỉ
Quảng Nam			
	71	PVcomBank Quảng Nam	104 Phan Chu Trinh, phường An Mỹ, TP Tam Kỳ, tỉnh Quảng Nam
	72	PVcomBank Hội An	443A Hai Bà Trưng, phường Cẩm Châu, TP Hội An, tỉnh Quảng Nam
Quảng Ngãi			
	73	PVcomBank Quảng Ngãi	1 Lê Lợi, phường Chánh Lộ, TP Quảng Ngãi, tỉnh Quảng Ngãi
Bình Định			
	74	PVcomBank Quy Nhơn	51-53 Trường Chinh, phường Lý Thường Kiệt, TP Quy Nhơn, tỉnh Bình Định
	75	PVcomBank Đập Đá	230 Quốc Lộ 1A, thị trấn Đập Đá, TP Quy Nhơn, tỉnh Bình Định
	76	PVcomBank Diêu Trì	Vân Hội 1, Thị trấn Diêu Trì, huyện Tuy Phước, tỉnh Bình Định
	77	PVcomBank Nguyễn Thái Học	223 Nguyễn Thái Học, phường Ngô Mây, TP Quy Nhơn, tỉnh Bình Định
Khánh Hòa			
	78	PVcomBank Khánh Hòa	Số 2 Lê Thành Phương, phường Phương Sài, TP Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa
Lâm Đồng			
	79	PVcomBank Đà Lạt	66 đường Phan Đình Phùng, phường 2, TP Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng
	80	PVcomBank Đức Trọng	404-406 Quốc lộ 20, thị trấn Đức Trọng, tỉnh Lâm Đồng
	81	PVcomBank Hồ Xuân Hương	52 Bà Triệu, phường 4, TP Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng
Bà Rịa - Vũng Tàu			
	82	PVcomBank Bà Rịa - Vũng Tàu	Số 1 Lý Tự Trọng, phường 1, TP Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
	83	PVcomBank Phạm Hồng Thái	14 Phạm Hồng Thái, phường 7, TP Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
	84	PVcomBank Nguyễn Thái Học	Số 1, Lô K4, Nguyễn Thái Học, phường 7, TP Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
	85	PVcomBank Ba Mươi Tháng Tư	63 Đường 30/4, phường 9, TP Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
	86	PVcomBank Vũng Tàu	228 Đường Nam Kỳ Khởi Nghĩa, phường Thắng Tam, TP Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/PGD	Địa chỉ
Đồng Nai			
	87	PVcomBank Đồng Nai	74-75, Khu phố 4, Đồng Khởi, phường Tân Hiệp, TP Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai
	88	PVcomBank Biên Hòa	96/477 Khu phố 4, phường Tân Mai, TP Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai
Bình Dương			
	89	PVcomBank Bình Dương	203 Đại Lộ Bình Dương, phường Phú Thọ, thị xã Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương
Tây Ninh			
	90	PVcomBank Tây Ninh	1047 Đường Cách mạng tháng 8, phường Hiệp Ninh, TP Tây Ninh, tỉnh Tây Ninh
Cần Thơ			
	91	PVcomBank Cần Thơ	131 Trần Hưng Đạo, phường An Phú, quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ
	92	PVcomBank An Phú	44 Đường Nguyễn Thái Học, phường Tân An, quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ
	93	PVcomBank Tây Đô	14C đường 30/4, phường Xuân Khánh, quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ
	94	PVcomBank Lý Tự Trọng	127 Lý Tự Trọng, quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ
	95	PVcomBank Hưng Phú	T1- 1 Chung cư Tây Nguyên Plaza, Khu vực Thạnh Lợi, phường Phú Thứ, quận Cái Răng, TP Cần Thơ
	96	PVcomBank Xuân Khánh	228B đường 3/ 2, phường Hưng Lợi, quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ
	97	PVcomBank Ninh Kiều	54A Hùng Vương, phường Thới Bình, quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ
	98	PVcomBank Trà Nóc	Lô 31A, Khu Công nghiệp Trà Nóc, phường Trà Nóc, quận Bình Thủy, TP Cần Thơ
	99	PVcomBank Thốt Nốt	577B, QL 91, Khu vực Phụng Thạnh 1, phường Thốt Nốt, quận Thốt Nốt, TP Cần Thơ
	100	PVcomBank Thới Lai	371C, ấp Thới Thuận B, thị trấn Thới Lai, huyện Thới Lai, TP Cần Thơ
	101	PVcomBank Cờ Đỏ	Đường Hà Huy Giáp, thị trấn Cờ Đỏ, huyện Cờ Đỏ, TP Cần Thơ
Long An			
	102	PVcomBank Long An	93 Nguyễn Hữu Thọ, thị trấn Bến Lức, huyện Bến Lức, tỉnh Long An
Đồng Tháp			
	103	PVcomBank Đồng Tháp	83-85 Nguyễn Huệ, phường 1, TP Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/PGD	Địa chỉ
Kiên Giang			
	104	PVcomBank Kiên Giang	77 Nguyễn Trung Trực, phường Vĩnh Lợi, TP Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang
Vĩnh Long			
	105	PVcomBank Vĩnh Long	54 Phạm Thái Bường, phường 4, thị xã Vĩnh Long, tỉnh Vĩnh Long
Tiền Giang			
	108	PVcomBank Tiền Giang	25-25A Hùng Vương, Phường 7, TP Mỹ Tho, tỉnh Tiền Giang
An Giang			
	106	PVcomBank An Giang	111 Trần Hưng Đạo, phường Mỹ Bình, TP Long Xuyên, tỉnh An Giang
	107	PVcomBank Long Xuyên	752 Hà Hoàng Hổ, phường Đông Xuyên, TP Long Xuyên, tỉnh An Giang
Cà Mau			
	109	PVcomBank Cà Mau	45 Trần Hưng Đạo, phường 5, TP Cà Mau, tỉnh Cà Mau
Phòng Dịch vụ Khách hàng Ưu tiên			
	110	Phòng Dịch vụ Khách hàng ưu tiên 1	Tầng 5, Số 18 Láng Hạ, quận Ba Đình, TP Hà Nội
	111	Phòng Dịch vụ Khách hàng ưu tiên 6	Tòa nhà Viện Dầu Khí, Số 167 Trung Kính, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy TP Hà Nội
	112	Phòng Dịch vụ Khách hàng ưu tiên 2	Tầng 5, Tòa nhà PVGas Tower, số 673 Nguyễn Hữu Thọ, huyện Nhà Bè, TP HCM
	113	Phòng Dịch vụ Khách hàng ưu tiên 3	Tầng G, Tòa nhà PVFCCo, Số 43 Mạc Đĩnh Chi, phường Đa Kao, quận 1, TP HCM
	114	Phòng Dịch vụ Khách hàng ưu tiên 4	Tầng 7 tòa nhà TTTM Tài chính Dầu khí Phú Mỹ Hưng, 12 Tân Trào, phường Tân Phú, quận 7, TP HCM
	115	Phòng Dịch vụ Khách hàng ưu tiên 5	Tầng 18, Tòa nhà Petro VietNam Tower, Số 1 – 5 Lê Duẩn, quận 1, TP HCM
	116	Phòng Dịch vụ Khách hàng ưu tiên 8	Tòa nhà Building A, Nhà máy Lọc Hóa Dầu Bình Sơn, xã Bình Trị, huyện Bình Sơn, tỉnh Quảng Ngãi





NGÂN HÀNG TMCP ĐẠI CHỨNG VIỆT NAM

22 Ngô quyền, Hoàn Kiếm, Hà Nội

 1900 5555 92

 PVcomBank.com.vn

