



**BÁO CÁO  
THƯỜNG NIÊN  
2018**

# MỤC LỤC

*Thông điệp của Chủ tịch HĐQT*

## **KHỞI NGUỒN SỨC MẠNH**

- 9 Giới thiệu chung
- 10 Quá trình hình thành và phát triển 1994 - 2018
- 18 Tầm nhìn, sứ mệnh, chiến lược và giá trị cốt lõi
- 20 Mô hình quản trị, tổ chức kinh doanh và bộ máy quản lý
- 24 Định hướng phát triển 2018 - 2022
- 26 Nhận biết và phòng tránh rủi ro
- 34 Đối tác chiến lược

## **QUẢN TRỊ VỮNG VÀNG**

- 44 Đánh giá của HĐQT về hoạt động của SeABank
- 47 Cơ cấu cổ đông, thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu

## **CHINH PHỤC ĐỈNH CAO**

- 50 Báo cáo của Tổng Giám đốc
- 51 Giới thiệu ban Tổng Giám đốc
- 52 Tình hình tài chính
- 56 Giải thưởng tiêu biểu 2018
- 62 Giải pháp toàn diện
- 75 Quản trị hoạt động hiệu quả
- 79 Công nghệ vượt trội
- 82 Vận hành tập trung
- 87 Quản trị nguồn nhân lực & đào tạo
- 91 Truyền thông thương hiệu và phát triển văn hóa doanh nghiệp
- 97 An sinh xã hội và phát triển bền vững

## **BÁO CÁO TÀI CHÍNH 2018**

## **KHÁT VỌNG VƯƠN XA**

## **MẠNG LƯỚI ĐIỂM GIAO DỊCH & ĐẠI LÝ**

- 118 Mạng lưới điểm giao dịch
- 122 Ngân hàng đại lý

## THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



Năm 2018 có thể nói là năm ấn tượng của kinh tế Việt Nam với các điểm nhấn về hội nhập kinh tế quốc tế khi Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP) chính thức có hiệu lực. Đây cũng là năm tăng trưởng kinh tế của Việt Nam đạt tốc độ cao nhất trong vòng 10 năm với mức tăng trưởng GDP lên tới 7,08%, vượt mục tiêu đề ra của năm 2018.

Đây cũng là năm thứ 3 liên tiếp lạm phát được kiểm soát dưới 4%. Dự trữ ngoại hối Nhà nước đạt kỷ lục trên 60 tỷ USD. Môi trường đầu tư kinh doanh tiếp tục được cải thiện thông qua việc cắt giảm, đơn giản hóa 61% điều kiện kinh doanh và 60% thủ tục kiểm tra chuyên ngành hàng hóa xuất nhập khẩu. Nhờ kinh tế - xã hội phát triển ổn định, quy mô nền kinh tế tăng mạnh, năm 2018 ước đạt trên 5,5 triệu tỷ đồng. GDP bình quân đầu người ước đạt 2.540 USD, tăng 440 USD so với năm 2015.

Trong bối cảnh đó, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã triển khai đồng bộ các giải pháp chính sách tiền tệ (CSTT) và hoạt động ngân hàng, đạt được các mục tiêu đề ra từ đầu năm, qua đó góp phần quan trọng trong kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, hỗ trợ tăng trưởng kinh tế hợp lý đồng thời đảm bảo an toàn hoạt động của các tổ chức tín dụng (TCTD).

Với sự thuận lợi của môi trường kinh tế xã hội và chính sách tiền tệ ổn định, SeABank trong năm 2018 tiếp tục có những bước tăng trưởng ổn định, hoạt động hiệu quả, ổn định bộ máy nhân sự và hoàn thành vượt chỉ tiêu kinh doanh với lợi nhuận trước thuế hợp nhất đạt 622 tỷ đồng và tổng tài sản hợp nhất đạt 140.487 tỷ đồng, tỷ lệ nợ xấu ở mức 1,57% trên tổng dư nợ. Bên cạnh đó, SeABank cũng được vinh danh trong Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam, Top 500 doanh nghiệp lợi nhuận tốt nhất Việt Nam, được Bộ Tài chính trao tặng bằng khen Bằng khen "Thực hiện tốt chính sách, pháp luật Thuế năm 2017"... cùng nhiều giải thưởng danh giá khác ghi nhận về uy tín thương hiệu, chất lượng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.

Năm 2018, SeABank tiếp tục hoàn thiện cơ cấu tổ chức bán lẻ, đặc biệt là kiện toàn bộ máy nhân sự cấp cao khi chính thức bổ nhiệm bà Lê Thu Thủy - Phó Chủ tịch HĐQT, Phó Tổng giám đốc thứ Nhất giữ chức vụ Tổng Giám đốc đồng thời bổ nhiệm Phó Tổng Giám đốc Thường trực và Phó Tổng Giám đốc mới.

Mô hình hoạt động mới giúp SeABank tối ưu hóa nguồn lực, tăng khả năng cạnh tranh, đón đầu cơ hội phát triển mới. Bên cạnh đó, triết lý kinh doanh lấy "khách hàng là trọng tâm" cùng niềm tin vững chắc từ khách hàng, đối tác, các cổ đông và đội ngũ CBNV chung sức đồng lòng kiên định chung một mục tiêu đã từng bước giúp SeABank hoàn thành sứ mệnh phát triển trở thành Ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất, cung cấp đầy đủ và đa dạng các sản phẩm và dịch vụ tài chính.

Thay mặt HĐQT, tôi xin bày tỏ sự cảm ơn chân thành tới các Quý vị Khách hàng, Cổ đông và Đối tác đã đồng hành và ủng hộ SeABank trong năm vừa qua. Tôi cũng đặc biệt cảm ơn sự đóng góp của Ban Điều hành, các cán bộ quản lý cùng toàn thể CBNV SeABank đã chung sức cho sự phát triển của Ngân hàng.

Bước sang năm 2019, ghi dấu ấn kỷ niệm 25 năm thành lập SeABank, trên cơ sở những thành quả đã tích lũy được trong những năm qua sẽ là cơ sở quan trọng giúp SeABank tiếp tục phát triển mạnh mẽ, ổn định và thành công để thực hiện sứ mệnh kết nối những giá trị cuộc sống đích thực cho khách hàng, cho đối tác, cho nhà đầu tư, cho CBNV, cho cộng đồng và cho Việt Nam.

Tôi tin tưởng rằng, với nội lực mạnh mẽ cùng niềm tin và sự ủng hộ của quý vị Khách hàng, Đối tác, Cổ đông, SeABank sẽ sớm hoàn thành mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu và được yêu thích nhất.

Trân trọng,

**Lê Văn Tân**  
Chủ tịch Hội đồng Quản trị



# KHỞI NGUỒN SỨC MẠNH



**25** năm  
*Bình nhiệt huyết - Cháy đam mê*

NH TMCP ĐÔNG NAM Á  
[www.seabank.com.vn](http://www.seabank.com.vn)

## GIỚI THIỆU CHUNG VỀ SEABANK

**Tên giao dịch:** Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á

**Tên tiếng Anh:** Southeast Asia Commercial Joint Stock Bank

**Tên viết tắt:** SeABank

**Năm thành lập:** 1994

**Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số:** 0200253985

**Vốn điều lệ:** 7.688 tỷ đồng

**Vốn chủ sở hữu tại 31/12/2018:** 8.301 tỷ đồng

**Ngành nghề kinh doanh:** tài chính ngân hàng

**Địa bàn kinh doanh:** toàn quốc

**Địa chỉ:** 25 Trần Hưng Đạo, P. Phan Chu Trinh, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội

**Hotline:** 1900 555 587

**Số điện thoại:** 024.39448688

**Số fax:** 024.39448689

**Website:** [www.seabank.com.vn](http://www.seabank.com.vn)

**Email:** [contact@seabank.com.vn](mailto:contact@seabank.com.vn)

THÀNH LẬP  
năm

1994

VỐN ĐIỀU LỆ  
7.688  
tỷ đồng

TỔNG TÀI SẢN  
gần 141  
nghìn tỷ đồng

MẠNG LƯỚI  
HOẠT ĐỘNG  
162  
điểm giao dịch

PHẠM VI  
HOẠT ĐỘNG  
25 tỉnh  
thành phố  
tại Việt Nam

## QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH & PHÁT TRIỂN

### 1994 - 2018

25 năm hình thành và phát triển, SeABank đã đạt được những thành công ngày hôm nay bằng nỗ lực đạt được từng mục tiêu, từng dấu mốc quan trọng trong từng thời điểm. Hãy cùng nhìn lại những mốc son đáng nhớ trong chặng đường một phần tư thế kỷ mà tập thể Ban Lãnh đạo và CBNV SeABank đã cùng nhau xây dựng.



**3/1994**

Ngân hàng TMCP Hải Phòng (tiền thân của SeABank) được thành lập tại Hải Phòng.



**9/2002**

Đổi tên thành Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - SeABank.



**3/2005**

Chính thức chuyển Hội sở từ Hải Phòng về 16 Láng Hạ, Ba Đình, Hà Nội, mở đầu cho việc phát triển mạnh mẽ về quy mô, mạng lưới giao dịch, tài sản, nguồn vốn, và các hoạt động ngân hàng khác.



**12/2006**

Ứng dụng thành công phần mềm quản trị lõi ngân hàng T24 Temenos hiện đại bậc nhất thế giới chỉ trong vòng 01 năm triển khai. Đây là cơ sở quan trọng để SeABank có thể ban hành các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đa dạng, hiện đại và chuyên nghiệp.



**8/2007**

MobiFone trở thành cổ đông chiến lược trong nước của SeABank.



**3/2008**

Chính thức phát hành thẻ ghi nợ nội địa S24+.



**8/2008**

Société Générale (Pháp) - tập đoàn tài chính ngân hàng hàng đầu Châu Âu trở thành cổ đông chiến lược nước ngoài của SeABank. Hiện tại, Société Générale sở hữu 20% cổ phần của ngân hàng.



**6/2009**

Chính thức triển khai theo mô hình ngân hàng bán lẻ.



**12/2009**

Chuyển Hội sở về 25 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.



# SeABank

## Linking Life's Values

### 1/2010

Công bố bộ nhận diện thương hiệu mới.



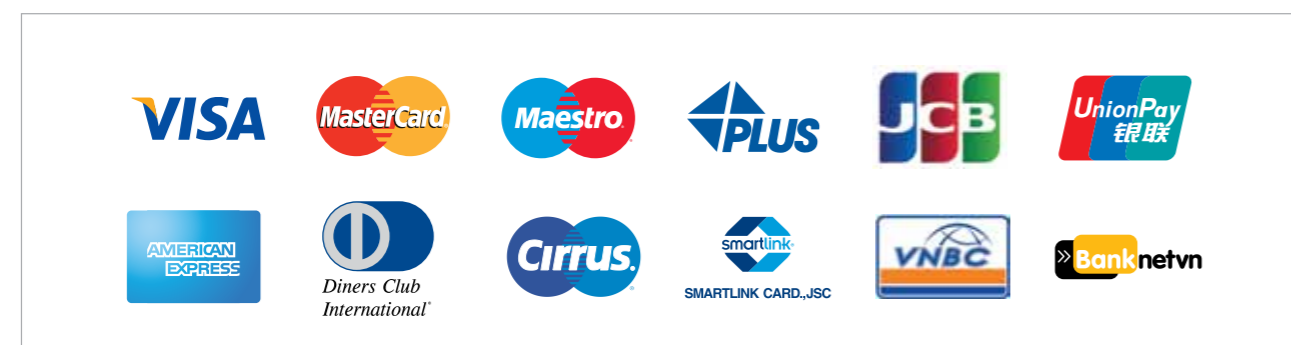
### 12/2010

Phát hành thẻ quốc tế SeABank MasterCard sử dụng công nghệ Chip EMV có độ an toàn và bảo mật cao nhất.



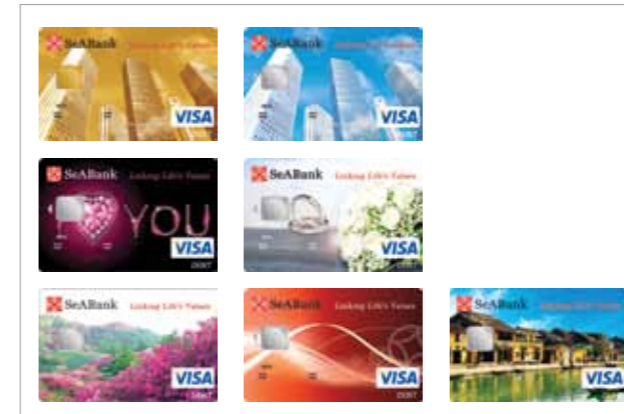
### 5/2011

Khai trương Văn phòng Đại diện Tp.Hồ Chí Minh đánh dấu nỗ lực vươn lên không ngừng của SeABank theo chiến lược ngân hàng bán lẻ và phát triển mạng lưới hoạt động tại khu vực miền Nam.



### 7/2011

SeABank là một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam chấp nhận tất cả các loại thẻ quốc tế gồm Visa, MasterCard, CUP, American Express, JCB và Diners Club.



### 9/2011

Thẻ ghi nợ quốc tế Visa của SeABank sử dụng công nghệ thẻ Chip EMV chính thức được phát hành, đánh dấu bước đột phá trong công nghệ thẻ của Ngân hàng.



### 12/2011

Khai trương Trung tâm Đào tạo Miền Bắc và trở thành ngân hàng tiên phong tại Việt Nam triển khai mô hình đào tạo "School Branch".



### 1/2012

Ra mắt Dịch vụ ngân hàng tự động (Autobank) đa dịch vụ nhất, được tích hợp đầy đủ các chức năng giao dịch ngân hàng cơ bản đạt tiêu chuẩn quốc tế đầu tiên tại Việt Nam tại Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh.



### 2/2012

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam xếp hạng thuộc nhóm 1 và lựa chọn vào danh sách các ngân hàng thương mại cổ phần đủ điều kiện tham gia phục vụ các dự án ODA tại Việt Nam.



### 4/2012

Trở thành đại lý chính thức tại Việt Nam của công ty hàng đầu thế giới về dịch vụ chuyển tiền - Western Union.



### 10/2012

Chủ tịch nước trao tặng SeABank Huân chương Lao động hạng Ba vì đã có thành tích xuất sắc trong việc đóng góp vào sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội từ năm 2007 đến năm 2011.



**8/2013**

SeABank và MobiFone - đối tác chiến lược trong nước của SeABank, ký thỏa thuận hợp tác nhằm phát huy tối đa thế mạnh, tăng cường hiệu quả kinh doanh cũng như gia tăng lợi ích cho CBNV và khách hàng của cả hai bên.



**10/2013**

Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trao tặng SeABank Cờ thi đua "Đơn vị dẫn đầu phong trào thi đua năm 2012" và cờ thi đua "Đơn vị đã có thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua của ngành Ngân hàng năm 2012".



**8/2017**

Chuyển đổi mô hình hoạt động lấy khách hàng là trọng tâm với khát vọng trở thành Ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất.



**4/2018**

Công bố các giá trị cốt lõi làm tôn chỉ cho hoạt động kinh doanh bao gồm: Kết nối cộng đồng, Trách nhiệm đồng lòng, Minh bạch thông tin, Mở rộng bền vững, Khát vọng thành công.



**1/2014**

Ký kết thỏa thuận hợp tác toàn diện với Công ty Cổ phần PVI.



**1/2015**

Ký kết hợp tác chiến lược toàn diện với Mercedes -Benz.



**6/2018**

Tổ chức chuỗi giải chạy cộng đồng "SeABank Run for The Future" gây quỹ học bổng "Uơm mầm Ước mơ" tại Hà Nội, Đà Nẵng và Tp. Hồ Chí Minh



**6/2018**

Chính thức tiếp nhận Công ty tài chính TNHH MTV Bưu điện (PTF) từ Tập đoàn VNPT.



**3/2016**

Ký kết hợp tác chiến lược với hệ thống 5 siêu thị Big C tại Hà Nội.



**4/2016**

Trở thành thành viên của cộng đồng Eurogiro - Liên minh giữa ngân hàng và tổ chức bưu điện tại các nước.



**6/2018**

Ký kết thỏa thuận hợp tác chiến lược toàn diện với Tập đoàn viễn thông VNPT



**12/2018**

Tăng vốn điều lệ lên 7.688 tỷ đồng trong đó phát hành hơn 23 triệu cổ phiếu theo chương trình lựa chọn cho CBNV.



**Ngành nghề kinh doanh:**

Dịch vụ trung gian tiền tệ, bao gồm:

STT	Tên ngành	Mã ngành
1.	<p><b>Hoạt động trung gian tiền tệ khác</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác.</li> <li>Cấp tín dụng dưới các hình thức sau đây: <ol style="list-style-type: none"> <li>Cho vay;</li> <li>Chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác;</li> <li>Bảo lãnh ngân hàng;</li> <li>Phát hành thẻ tín dụng;</li> <li>Bao thanh toán trong nước;</li> </ol> </li> <li>Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng.</li> <li>Cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước: <ol style="list-style-type: none"> <li>Cung ứng phương tiện thanh toán;</li> <li>Thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thư tín dụng, thẻ ngân hàng, dịch vụ thu hộ và chi hộ.</li> </ol> </li> <li>Mở tài khoản: <ol style="list-style-type: none"> <li>Mở tài khoản tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;</li> <li>Mở tài khoản tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khác.</li> </ol> </li> <li>Tổ chức thanh toán nội bộ, tham gia hệ thống thanh toán liên ngân hàng quốc gia.</li> <li>Dịch vụ quản lý tiền mặt, tư vấn ngân hàng, tài chính; các dịch vụ quản lý, bảo quản tài sản, cho thuê tủ, két an toàn.</li> <li>Tư vấn tài chính doanh nghiệp, tư vấn mua, bán, hợp nhất, sáp nhập doanh nghiệp và tư vấn đầu tư.</li> <li>Tham gia đấu thầu, mua, bán tín phiếu Kho bạc, công cụ chuyển nhượng, trái phiếu Chính phủ, tín phiếu Ngân hàng Nhà nước và các giấy tờ có giá khác trên thị trường tiền tệ.</li> <li>Mua, bán trái phiếu Chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp.</li> <li>Dịch vụ môi giới tiền tệ.</li> <li>Phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu để huy động vốn theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng, Luật Chứng khoán, quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.</li> <li>Vay vốn của Ngân hàng Nhà nước dưới hình thức tái cấp vốn theo quy định của Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.</li> <li>Vay, cho vay, gửi, nhận gửi vốn của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức tài chính trong nước và nước ngoài theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.</li> </ol>	6419 (chính)

STT	Tên ngành	Mã ngành
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Góp vốn, mua cổ phần theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.</li> <li>Ủy thác, nhận ủy thác, đại lý trong lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng, kinh doanh bảo hiểm, quản lý tài sản theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.</li> <li>Kinh doanh, cung ứng dịch vụ ngoại hối trên thị trường trong nước và trên thị trường quốc tế trong phạm vi do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định.</li> <li>Kinh doanh, cung ứng sản phẩm phái sinh về tỷ giá, lãi suất, ngoại hối, tiền tệ, tài sản tài chính khác trên thị trường trong nước và trên thị trường quốc tế.</li> <li>Lưu ký chứng khoán.</li> <li>Kinh doanh vàng miếng.</li> <li>Ví điện tử.</li> <li>Cung ứng sản phẩm phái sinh giá cả hàng hóa.</li> <li>Đầu tư hợp đồng tương lai trái phiếu Chính phủ.</li> </ol>	
2.	Hoạt động dịch vụ tài chính khác chưa được phân vào đâu (trừ bảo hiểm và bảo hiểm xã hội). Các hoạt động khác (sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận).	6499

**Địa bàn kinh doanh:**

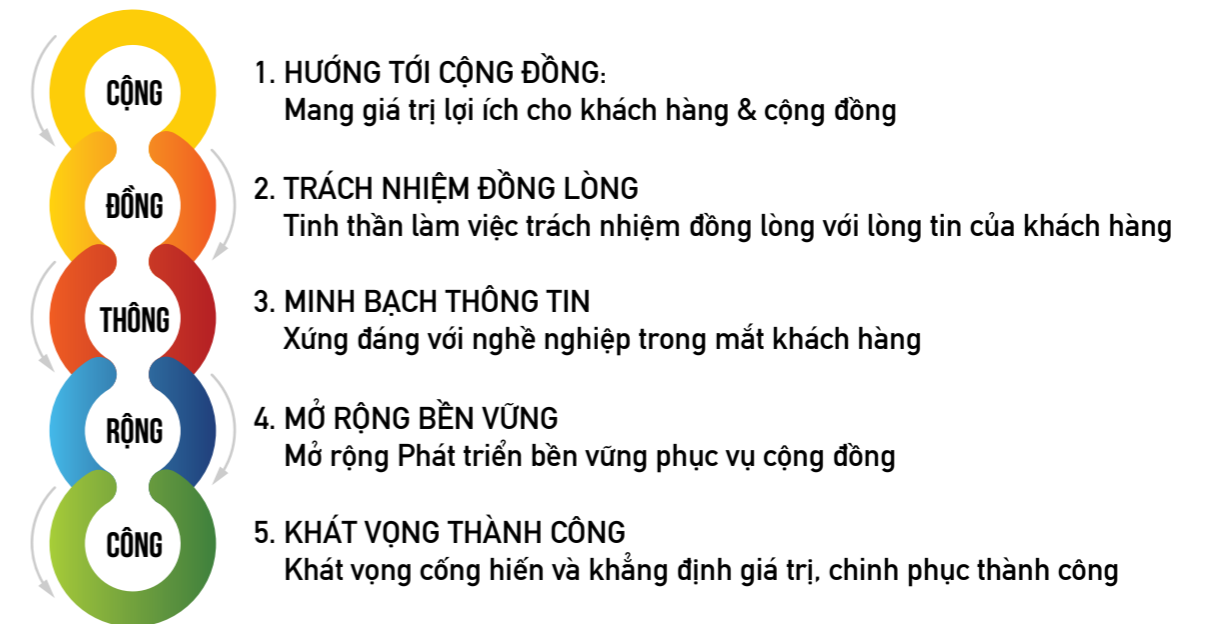
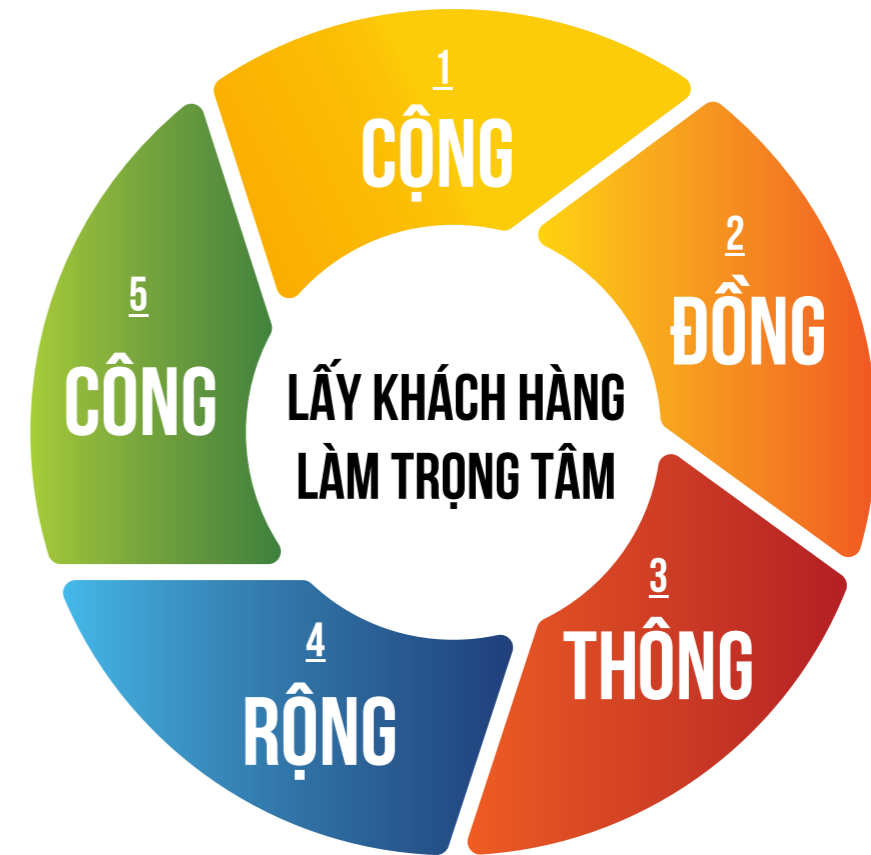
162 điểm giao dịch tại 25 tỉnh thành phố trên cả nước. Chi tiết danh sách mạng lưới điểm giao dịch theo mục 7 của Báo cáo này.



## TẦM NHÌN, SỨ MỆNH, CHIẾN LƯỢC VÀ GIÁ TRỊ CỐT LÕI



## GIÁ TRỊ CỐT LÕI

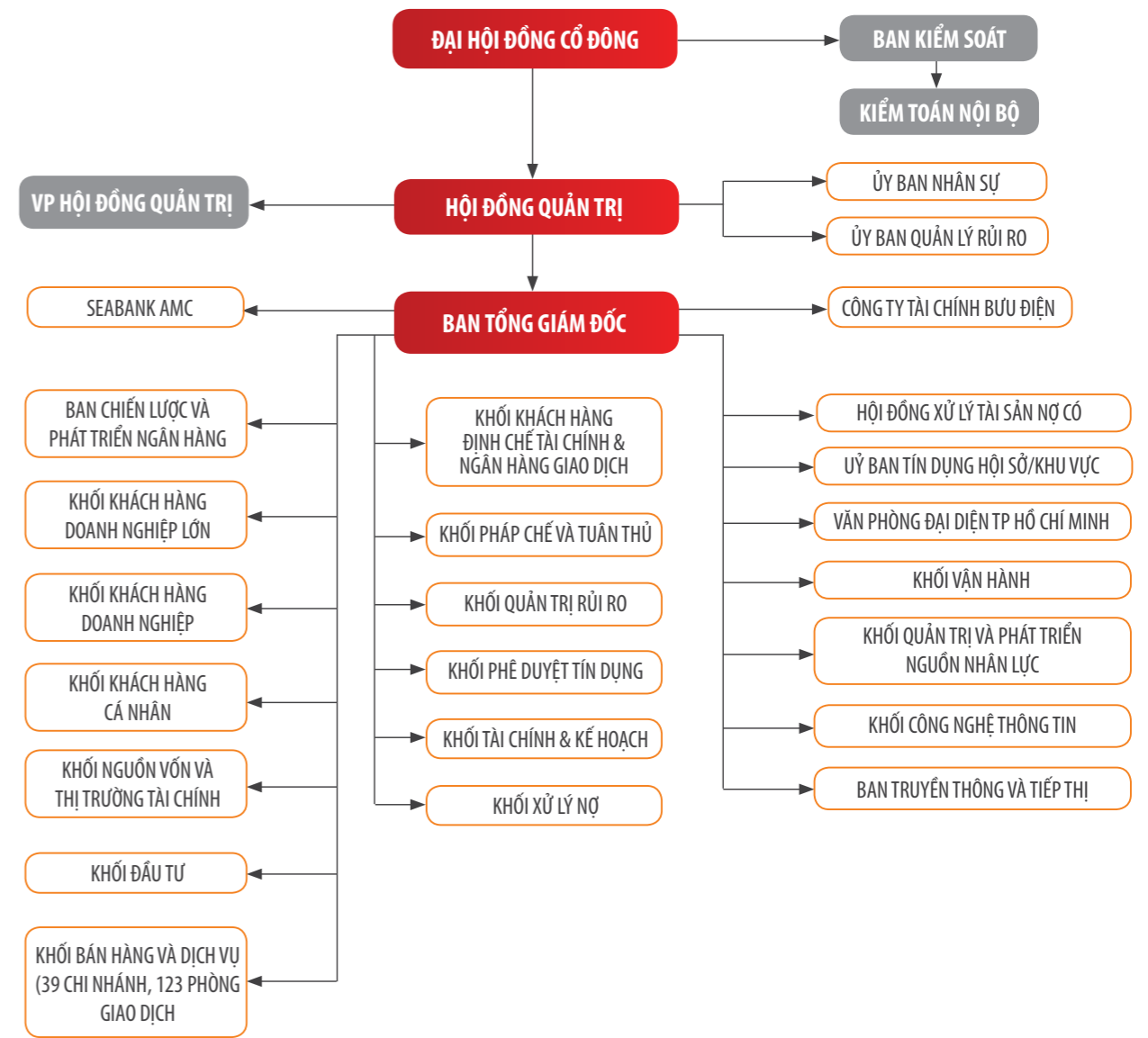


CỘNG ĐỒNG BIẾT ĐẾN THÔNG TIN NGÂN HÀNG RỘNG MỘT CÁCH NỒNG NHIỆT

MUỐN CÓ CỘNG ĐỒNG, PHẢI ĐỒNG LÒNG, CÓ THÔNG TIN, BIẾT PHÁT TRIỂN MỞ RỘNG VÀ NHIỆT HUYẾT



## MÔ HÌNH QUẢN TRỊ & TỔ CHỨC KINH DOANH



- Đại hội đồng cổ đông:** Là cơ quan quyết định cao nhất của SeABank, bao gồm tất cả các cổ đông có quyền biểu quyết, hoạt động thông qua cuộc họp Đại hội đồng cổ đông thường niên, Đại hội đồng cổ đông bất thường và thông qua việc lấy phiếu bằng văn bản.
- Hội đồng Quản trị ("HĐQT"):** Có toàn quyền nhân danh SeABank để quyết định, thực hiện các quyền, nghĩa vụ của SeABank không thuộc thẩm quyền của Đại hội đồng cổ đông. HĐQT còn có nhiệm vụ xác định và xây dựng các kế hoạch và chính sách như chính sách quản lý kinh doanh, chiến lược kinh doanh và các kế hoạch phát triển chung của SeABank.
- Ủy Ban Nhân sự:** Có vai trò tham mưu cho HĐQT về việc thực hiện nhiệm vụ và quyền hạn của HĐQT liên quan đến các vấn đề nhân sự và thực hiện một số nhiệm vụ do HĐQT phân công (nếu có).
- Ủy ban Quản lý Rủi ro:** Có vai trò tham mưu cho HĐQT về việc thực hiện nhiệm vụ và quyền hạn của HĐQT liên quan đến hoạt động quản trị rủi ro và thực hiện một số nhiệm vụ do HĐQT phân công (nếu có).

■ **Ban Kiểm soát (“BKS”) và Phòng Kiểm toán nội bộ:**

(i) BKS thực hiện kiểm toán nội bộ, kiểm soát, đánh giá việc chấp hành quy định của pháp luật, quy định nội bộ của SeABank, Điều lệ và nghị quyết, quyết định của ĐHĐCĐ, HĐQT.

(ii) BKS có bộ phận giúp việc là Phòng Kiểm toán Nội bộ được sử dụng các nguồn lực của SeABank, được thuê chuyên gia và tổ chức bên ngoài để thực hiện nhiệm vụ của mình.

(iii) Phòng Kiểm toán nội bộ thực hiện rà soát, đánh giá độc lập, khách quan đối với hệ thống kiểm soát nội bộ; đánh giá độc lập về tính thích hợp và sự tuân thủ quy định, chính sách nội bộ, thủ tục, quy trình đã được thiết lập trong SeABank; đưa ra kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả của các hệ thống, quy trình, quy định, góp phần bảo đảm SeABank hoạt động an toàn, hiệu quả, đúng pháp luật.

■ **Tổng Giám đốc và bộ máy giúp việc (Ban Điều hành):**

(i) Tổng Giám đốc là người điều hành cao nhất của SeABank, chịu trách nhiệm trước pháp luật, ĐHĐCĐ và HĐQT, BKS về việc thực hiện quyền, nghĩa vụ được giao. Tổng Giám đốc do HĐQT bổ nhiệm.

(ii) Phó Tổng Giám đốc là người giúp Tổng Giám đốc điều hành một hoặc một số lĩnh vực hoạt động của SeABank theo sự phân công công việc của HĐQT, Tổng Giám đốc.

(iii) Kế toán trưởng giúp Tổng Giám đốc chỉ đạo thực hiện công tác kế toán, thống kê của SeABank, có các quyền và nhiệm vụ theo quy định của pháp luật.

(iv) Ban Tổng Giám đốc chịu trách nhiệm quản lý công việc hàng ngày của SeABank theo Điều lệ của SeABank và phân công, ủy quyền của HĐQT, Tổng Giám đốc SeABank. Ban Tổng Giám đốc chịu sự giám sát của HĐQT.

■ **Các Khối Phòng/ Ban:**

(i) Hội đồng Quản lý Tài sản Nợ - Có (Hội đồng ALCO): Là cơ quan được thành lập nhằm tham mưu, giúp việc cho TGD trong công tác Quản trị Bảng cân đối, rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất và các rủi ro khác liên quan đến Bảng cân đối của SeABank; đảm bảo hoạt động của Ngân hàng an toàn, hiệu quả, phù hợp với định hướng, chiến lược của HĐQT trong từng thời kỳ.

(ii) Ban Chiến lược và Phát triển Ngân hàng: Là đơn vị phân tích, đánh giá những thay đổi trong và ngoài ngân hàng để đưa ra các khuyến nghị, hành động cần thiết; Xây dựng, đề xuất, chủ trì các chiến lược, dự án và quản lý các chương trình chuyển đổi; Tham mưu, giúp việc cho Tổng Giám đốc trong công tác điều hành hoạt động của Ngân hàng hàng ngày; Xây dựng, kiểm soát và quản lý hiệu quả quy trình

nội bộ của Ngân hàng.

(iii) Khối Nguồn vốn và Thị trường Tài chính: Xây dựng và phát triển chiến lược kinh doanh thông qua các hoạt động trên thị trường tài chính trong và ngoài nước; xây dựng và triển khai, quản lý nguồn vốn tập trung, cơ chế mua bán và điều chuyển vốn, đảm bảo thanh khoản ngân hàng; Phối hợp duy trì và phát triển khách hàng định chế tài chính; Quản lý tài sản Nợ - Có; Phát triển nền tảng giao dịch khách hàng.

(iv) Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn: Là đơn vị thực hiện chức năng kinh doanh trực tiếp thông qua việc tiếp cận, quản lý và phát triển mối quan hệ bền vững, lâu dài với các khách hàng thuộc nhóm doanh nghiệp lớn, nhằm mang lại hiệu quả cao nhất cho Khách hàng và Ngân hàng; Khai thác hiệu quả chuỗi giá trị và hệ sinh thái của Khách hàng tạo nền tảng cho chiến lược Bán lẻ của Ngân hàng thông qua “hệ sinh thái”.

(v) Khối Khách hàng Doanh nghiệp: Có chức năng xây dựng, tổ chức và triển khai chiến lược phát triển mảng KHDN thuộc phân khúc USME, SME, MSME và các KHDN khác; Định hướng và dẫn dắt kinh doanh mảng KHDN đối với các Chi nhánh thuộc Đơn vị quản lý bán hàng và dịch vụ theo quy định của SeABank.

(vi) Khối Khách hàng Cá nhân: Xây dựng, tổ chức, triển khai, quản lý chiến lược phát triển và hoạt động kinh doanh thuộc phân khúc KHCCN của SeABank.

(vii) Khối Đầu tư: Có chức năng nghiên cứu, xây dựng, phát triển và triển khai chiến lược đầu tư của Ngân hàng; Quản lý, điều hành và thực hiện các nghiệp vụ đầu tư tài chính của Ngân hàng liên quan đến thị trường nợ và thị trường vốn; Cung cấp các dịch vụ đầu tư tới khách hàng.

(viii) Khối KHĐCTC&NHGD: Xây dựng và phát triển thương hiệu của Ngân hàng; Phát triển hệ thống mạng lưới ngân hàng đại lý và nền tảng cho các sản phẩm dịch vụ ngân hàng giao dịch.

(ix) Khối Bán hàng và Dịch vụ: Xây dựng, phát triển, quản trị hiệu quả mạng lưới bán hàng nhằm cung cấp sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đến các khách hàng với chất lượng tốt nhất theo chiến lược của Ngân hàng.

(x) Khối Phê duyệt tín dụng: Thẩm định và phê duyệt tín dụng cho khách hàng theo quy định của SeABank từng thời kỳ, đảm bảo hoạt động tín dụng của Ngân hàng an toàn và hiệu quả.

(xi) Khối Quản trị Rủi ro: Có chức năng xây dựng, phát triển và quản lý các chính sách, công cụ quản lý rủi ro; tổ chức và quản lý công tác quản trị rủi ro để đảm bảo hoạt động của SeABank an toàn và hiệu quả.

(xii) Khối Vận hành: Xây dựng, quản lý và thực hiện các mảng hoạt động chính bao gồm: Vận hành nghiệp vụ ngân hàng; Quản lý, kiểm soát hoạt động vận hành; Dịch vụ nội bộ.

(xiii) Khối Công nghệ thông tin: Xây dựng chiến lược phát triển công nghệ thông tin của toàn Ngân hàng; quản lý và triển khai thực hiện phát triển giải pháp công nghệ phục vụ hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

(xiv) Khối Quản trị và Phát triển Nguồn nhân lực: Quản trị và phát triển nguồn nhân lực của SeABank, đảm bảo đồng bộ với định hướng, chiến lược nhân sự và chiến lược kinh doanh của Ngân hàng.

(xv) Khối Tài chính & Kế hoạch: Xây dựng, tổ chức, quản lý và điều hành hoạt động kế toán Tài chính, kế toán quản trị; Quản trị số liệu, thông tin kế toán, tài chính; Xây dựng, lập và giám sát kế hoạch ngân sách và các kế hoạch tài chính khác; Vận hành bộ phận quản lý và tối ưu hóa tài sản

Nợ - Có (“ALM”).

(xvi) Khối Pháp chế và Tuân thủ: Tư vấn pháp lý trong các hoạt động của Ngân hàng; Nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật cho toàn hệ thống; Quản lý nâng cao tính tuân thủ, kiểm soát tuân thủ trong các hoạt động nghiệp vụ, đảm bảo mục tiêu hoạt động ngân hàng theo đúng quy định của pháp luật, đồng thời bảo vệ tối đa quyền và lợi ích của Ngân hàng.

(xvii) Khối Xử lý nợ: Quản lý, xử lý nợ có vấn đề; xây dựng, phát triển và quản lý các chính sách, công cụ xử lý nợ có vấn đề; tổ chức triển khai và quản lý công tác xử lý nợ có vấn đề, đảm bảo thu hồi tối đa khoản nợ cho Ngân hàng.

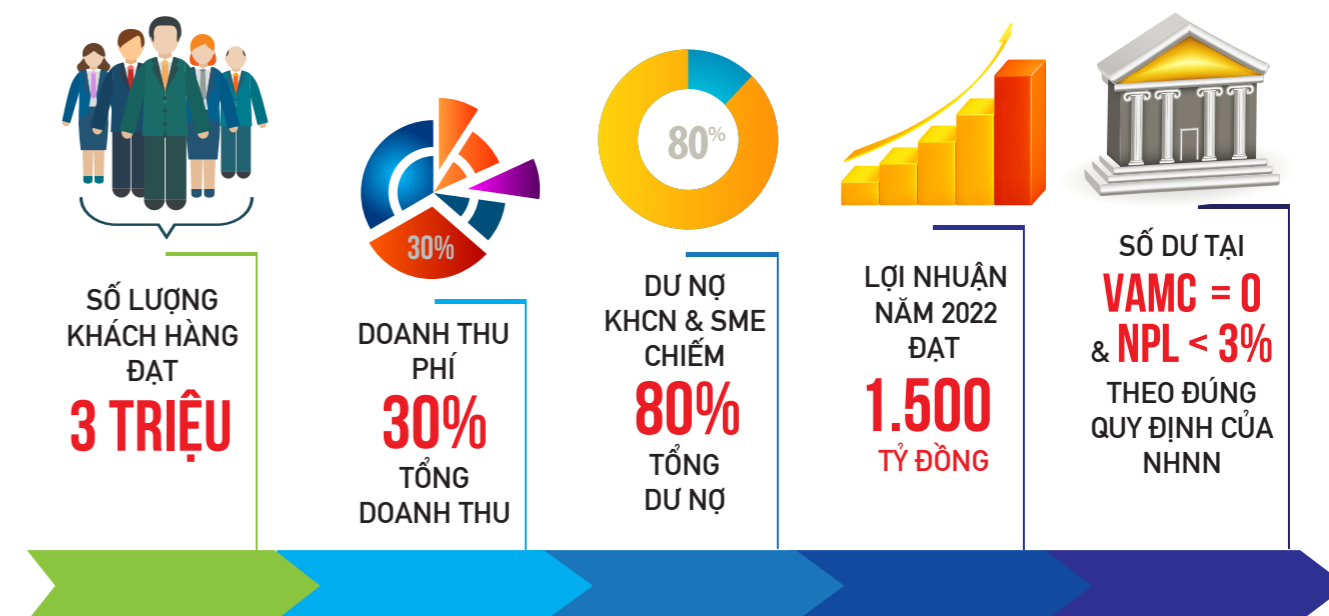
(xviii) Ban Truyền thông và Tiếp thị: Hoạch định và xây dựng chiến lược truyền thông, thương hiệu và tiếp thị của ngân hàng, đảm bảo đồng bộ, phù hợp với chiến lược phát triển của Ngân hàng.





## ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN 2018 - 2022

Trong những năm tới, SeABank tiếp tục triển khai mạnh mẽ các sản phẩm dịch vụ tài chính dành cho khách hàng cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ với mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất. Mục tiêu phát triển SeABank đến năm 2022 như sau:





## NHẬN BIẾT & PHÒNG TRÁNH RỦI RO

Trong quá trình tiến hành hoạt động kinh doanh, SeABank phải chịu nhiều rủi ro khác nhau, trong đó các rủi ro cơ bản là rủi ro về kinh tế vĩ mô, lãi suất, tín dụng, tiền tệ, thanh khoản, rủi ro liên quan đến cam kết ngoại bảng, rủi ro pháp lý và các rủi ro khác. Mặc dù SeABank tin rằng đã thực hiện các chính sách, quy trình phù hợp để kiểm soát và giảm thiểu rủi ro, các nhà đầu tư cần lưu ý rằng khả năng không thể kiểm soát một cách hợp lý những rủi ro này có thể lớn hơn so với dự tính và có thể gây ra những ảnh hưởng bất lợi đối với tình hình tài chính, kết quả hoạt động kinh doanh, triển vọng và danh tiếng của SeABank.

### RỦI RO VỀ KINH TẾ VĨ MÔ

Tăng trưởng kinh tế Việt Nam trong suốt 10 năm qua biến động khá mạnh và mặc dù nền kinh tế Việt Nam được dự đoán sẽ tăng trưởng trong các năm tiếp theo nhưng vẫn chứa đựng các rủi ro tiềm ẩn và có thể làm cho nền kinh tế tăng trưởng chậm. Tốc độ tăng trưởng kinh tế giảm sút có thể ảnh hưởng tới hoạt động, nhu cầu và khả năng chi trả cho dịch vụ tài chính của khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp tại Việt Nam, qua đó tạo ra rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất...

Năm 2018, tăng trưởng GDP của Việt Nam đã đạt được kết quả rất khả quan với mức tăng quý I đạt 7,08% - cao nhất trong lịch sử 10 năm gần đây. Kết quả tăng trưởng khẳng định tính kịp thời và hiệu quả trong chỉ đạo, điều hành của Chính phủ nhằm đạt được mục tiêu tăng trưởng năm 2018.

Nhìn chung, tình hình kinh tế Việt Nam đã đạt được các kết quả đáng ghi nhận với tốc độ tăng trưởng tốt, cơ cấu nền kinh tế chuyển dịch hợp lý, kim ngạch xuất nhập khẩu khả quan.

Kinh tế Việt Nam năm 2019 dự kiến đối mặt với nhiều yếu tố bất định hơn từ môi trường kinh tế thế giới, đặc biệt là cuộc chiến thương mại Mỹ - Trung sẽ tác động đến việc chuyển hướng xuất nhập khẩu hàng hóa như: nguy cơ lẫn tránh xuất xứ hàng hóa của một số nước vào Việt Nam; thay đổi chuỗi cung ứng; thay đổi dòng vốn đầu tư.

Bên cạnh đó, một số thách thức nội tại của nền kinh tế như: trình độ công nghệ còn thấp, năng suất, hiệu quả và năng lực cạnh tranh của nền kinh tế tuy có chuyển biến nhưng chưa mạnh và chưa thực sự vững chắc; việc tham gia các Hiệp định thương mại tự do thế hệ mới (như CPTPP, FTA với EU...) đòi hỏi yêu cầu cao hơn và phải thực hiện đầy đủ các cam kết quốc tế, cả về thuế quan, mở cửa thị trường, sở hữu trí tuệ... mà không còn được hưởng các ưu đãi đặc thù cho giai đoạn chuyển đổi như trước.

Với những đặc điểm trên, nền kinh tế của Việt Nam mặc dù đạt được nhiều thành tựu vẫn tiềm ẩn rủi ro, ảnh hưởng đến hoạt động của các doanh nghiệp và cá nhân trong nền kinh tế và niềm tin của nhà đầu tư về kinh tế, thị trường tài chính Việt Nam và hoạt động của SeABank. Để hạn chế ảnh hưởng từ rủi ro giảm tốc độ tăng trưởng kinh tế hoặc lạm phát, SeABank đã xây dựng chiến lược phát triển trung và dài hạn dựa trên việc phân tích và xây dựng các kịch bản kinh tế, từ đó lựa chọn các lĩnh vực và phân khúc tăng trưởng bền vững hơn, ít chịu ảnh hưởng hơn từ các biến động kinh tế như các khoản vay ngắn hạn, áp dụng các sản phẩm phái sinh đối với các hợp đồng trung và dài hạn, chú trọng doanh thu phí từ các dịch vụ cơ bản như dịch vụ thanh toán, thẻ và đặc biệt là bảo hiểm... là các dịch vụ mà khách hàng luôn có nhu cầu kể cả trong điều kiện kinh tế khó khăn hơn. SeABank cũng đã thành lập Ban Chiến lược và Phát triển Ngân hàng để không ngừng theo dõi, đánh giá và dự báo tình hình kinh tế, từ đó hạn chế tối đa những tác động tiêu cực, đồng thời tận dụng lợi ích từ tăng trưởng kinh tế nói chung cũng như các chính sách và diễn biến kinh tế nói riêng của Việt Nam.

## ■ Rủi ro về lãi suất

Rủi ro về lãi suất xảy ra khi có sự chênh lệch về kỳ hạn, tính thanh khoản giữa vốn huy động và việc sử dụng vốn huy động của ngân hàng để cho vay trong điều kiện lãi suất thị trường và thay đổi ngoài dự kiến. Bên cạnh đó, năm 2018 cũng là năm Ngân hàng Nhà nước áp dụng nhiều biện pháp thắt chặt các chính sách tiền tệ thông qua việc giảm mức độ hoạt động trên thị trường mở, yêu cầu các ngân hàng kiểm soát hoạt động cho vay theo hạn mức tăng trưởng tín dụng, thanh khoản thị trường chưa có tín hiệu của việc tăng lãi suất điều hành trong ngắn hạn... Những chính sách của Ngân hàng Nhà nước đưa ra để điều tiết thị trường tiền tệ là cần thiết, góp phần kiểm chế lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô nhưng cũng khiến cho rủi ro lãi suất của các NHTM tăng cao. Thêm nữa, việc tỷ lệ dự trữ bắt buộc bằng VNĐ với tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn trong Quyết định số 1158/QĐ-NHNN ngày 29/05/2018 đối với các tổ chức tín dụng là 1% và 3% đã ảnh hưởng tới cơ cấu và khả năng huy động vốn bằng lãi suất cho vay của NHTM. Những thay đổi chính sách vĩ mô hoàn toàn có thể dẫn tới khả năng mất chủ động của ngân hàng trong việc đối phó với rủi ro bởi những thay đổi của lãi suất trên thị trường và làm giảm thu nhập của ngân hàng so với dự tính ban đầu.

Để phòng tránh loại rủi ro này, SeABank đã chủ động áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt theo tín hiệu của thị trường, thu hẹp chênh lệch kỳ hạn bình quân giữa tài sản có và tài sản nợ, đồng thời có thể sử dụng có chọn lọc các sản phẩm phái sinh. SeABank một mặt vẫn tăng cường huy động vốn, mở rộng các nguồn tín dụng có hiệu quả, mặt khác vẫn có biện pháp đảm bảo cân đối giữa nguồn vốn và sử dụng vốn; kiểm soát chặt chẽ quy mô, cơ cấu tín dụng ngắn hạn, trung và dài hạn bằng VNĐ và ngoại tệ phù hợp với khả năng, kỳ hạn và cơ cấu vốn huy động. Ngoài ra, Hội đồng Quản lý tài sản nợ - tài sản có của SeABank ("ALCO") đã sử dụng các mô hình tài chính và công cụ khác nhau để giám sát và quản lý rủi ro lãi suất. Báo cáo về thị trường trong nước và quốc tế được Ủy ban Quản lý rủi ro lập định kỳ để đưa ra những nhận định về diễn biến, xu hướng biến đổi của lãi suất trên thị trường cho các cuộc họp hàng tháng của Hội đồng ALCO. SeABank trên cơ sở phân tích diễn biến của thị trường sẽ quyết định duy trì các mức lãi suất chênh lệch thích hợp trong hoạt động huy động vốn và hoạt động cho vay để định hướng cho các hoạt động của mình. Một chiến lược khác của SeABank là phát triển các dịch vụ tiện ích, các hình thức thanh toán hiện đại để thu hút khách hàng mở tài khoản, thanh toán không dùng tiền mặt nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tăng cường khả năng cạnh tranh trong bối cảnh nhiều biến động về lãi suất trên thị trường.

Hiện tại, SeABank đã triển khai tương đối đầy đủ các công cụ quản trị rủi ro lãi suất theo quy định của Thông tư số 41/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Thống đốc NHNN Quy định tỷ lệ an toàn vốn đối với Ngân hàng, chi

nhánh ngân hàng nước ngoài và tiến tới nghiên cứu, đưa vào triển khai một số phương pháp nâng cao theo tiêu chuẩn quốc tế Basel II. Trong năm 2017, SeABank đã thiết lập chính sách quản lý và hệ thống cơ sở dữ liệu theo hai danh mục sổ kinh doanh và sổ ngân hàng nhằm tối ưu hóa việc cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác về khe hở tài sản nhạy cảm với lãi suất nhằm phục vụ hiệu quả quản trị rủi ro lãi suất. SeABank đang triển khai thiết lập quy trình, quy định quản lý rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng theo định hướng của Basel và hướng đến cơ chế chủ động điều chỉnh kỳ hạn thay đổi lãi suất của các khoản vay phù hợp với kỳ hạn thay đổi lãi suất của nguồn vốn cung cấp nhằm quản lý rủi ro lãi suất theo khung hạn mức chênh lệch kỳ hạn lãi suất theo chính sách từng thời kỳ. SeABank đã triển khai dự án xây dựng hệ thống điều chuyển vốn nội bộ FTP cho phép tối ưu hóa việc sử dụng và phân bổ nguồn vốn trong toàn hệ thống. Những công nghệ và chính sách áp dụng trong quản lý rủi ro lãi suất đi theo định hướng minh bạch hóa và tạo hiệu quả sử dụng vốn góp phần tăng hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng. Trong thời gian tới, SeABank sẽ xây dựng hệ thống dữ liệu thị trường để chủ động trong công tác phân tích ảnh hưởng của chính sách, quy định của Ngân hàng Nhà nước cũng như chỉ số kinh tế Việt Nam đến lãi suất hiện hành và dự báo cho tương lai. SeABank cũng đưa mô hình đo lường độ nhạy của rủi ro lãi suất theo từng thị trường lãi suất riêng biệt và xây dựng kịch bản thay đổi lãi suất trong ngắn hạn, trong tình huống căng thẳng để kiểm tra sức chịu đựng của Ngân hàng nhằm mục tiêu đảm bảo Ngân hàng luôn có đầy đủ khả năng phòng thủ trước những tình huống không thuận lợi của thị trường.



## ■ Rủi ro về tín dụng

Rủi ro tín dụng là loại rủi ro dẫn đến tổn thất tài sản của Ngân hàng trong trường hợp khách hàng được cấp tín dụng không có khả năng thực hiện một phần hoặc toàn bộ những cam kết đã nêu tại Hợp đồng tín dụng đã ký với Ngân hàng. Rủi ro tín dụng được coi là rủi ro lớn nhất đối với các NHTM Việt Nam nói chung và SeABank nói riêng bởi các hoạt động tín dụng là hoạt động chủ yếu của các NHTM Việt Nam. Hiện tại, hoạt động tín dụng thường chiếm từ 40 - 60% tổng tài sản của một NHTM và mang lại 60-80% thu nhập cho ngân hàng. Rủi ro tín dụng còn là loại rủi ro không thể tránh khỏi trong ngành ngân hàng, có thể đề phòng, hạn chế, chứ không thể loại trừ. Do vậy, việc tìm ra các giải pháp nhằm hạn chế rủi ro tín dụng luôn trở thành vấn đề mang tính sống còn, là mối quan tâm hàng đầu của bất kỳ ngân hàng nào. Ảnh hưởng từ cuộc khủng hoảng tài chính toàn cầu năm 2008 - 2009 với ngành ngân hàng là không nhỏ, đồng thời với tình trạng đóng băng của thị trường bất động sản, nhiều NHTM tại Việt Nam phải đối mặt với khả năng rủi ro tín dụng cao, tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn tăng cao hơn so với những năm trước mặc dù đã thiết lập các chính sách và thủ tục quản lý rủi ro chặt chẽ. Trường hợp môi trường kinh tế có khó khăn và kéo dài như hoàn cảnh hiện tại thì sẽ có ảnh hưởng nhất định đến chất lượng tín dụng, đặc biệt đối với các khách hàng hoạt động trong lĩnh vực nhạy cảm với sự thay đổi của thị trường.

Để đối phó với các rủi ro tín dụng, SeABank đã áp dụng nhiều biện pháp khác nhau. Trước hết, SeABank xây dựng,

hoàn thiện và cập nhật chính sách, quy trình tín dụng bao gồm cơ chế quản lý, phân cấp và ủy quyền, hệ thống giới hạn tín dụng, mở rộng hệ thống cho vay đảm bảo. Tiếp theo, SeABank tiếp tục nâng cao chất lượng công tác thẩm định năng lực chủ đầu tư, thẩm định dự án vay vốn, tăng cường kiểm tra giám sát, quản lý vay nợ. Bản thân SeABank cũng tự hoàn thiện và nâng cao hiệu quả của công tác kiểm tra nội bộ, tránh tình trạng cho vay theo thành tích. SeABank vẫn đang tiếp tục đa dạng hóa chế độ cho vay tín dụng theo ngành đối với đối tượng khách hàng khác nhau để giảm thiểu rủi ro, mở rộng tín dụng đi đôi với an toàn, chất lượng tín dụng, tăng trưởng tín dụng phải đảm bảo hiệu quả, kiểm soát chất lượng nợ...

Bên cạnh đó, SeABank chủ trương thực hiện nghiêm túc các quy định và chỉ đạo của NHNN và giám sát chặt chẽ các lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro. Để theo dõi, giám sát danh mục tín dụng đa chiều hiệu quả, SeABank đưa ra các hạn mức rủi ro trên cơ sở khẩu vị rủi ro của Ngân hàng trong từng thời kỳ và luôn chủ động trong việc áp dụng công nghệ thông tin và các chuẩn mực quốc tế vào quản lý rủi ro tín dụng khách hàng. Các vấn đề liên quan đến rủi ro tín dụng của Ngân hàng thường xuyên được báo cáo lên Ban Lãnh đạo để kịp thời có các ứng xử tín dụng phù hợp.

Khi khách hàng không trả được nợ, SeABank chủ động thực hiện phân loại nợ và trích lập dự phòng đúng theo các quy định của NHNN.



## ■ Rủi ro về ngoại hối

Rủi ro về ngoại hối phát sinh khi có sự chênh lệch về kỳ hạn và giá trị của các loại tiền tệ của các khoản ngoại hối mà SeABank nắm giữ, và vì thế có thể làm cho ngân hàng phải gánh chịu thua lỗ khi tỷ giá ngoại hối biến động.

Để phòng ngừa rủi ro này, SeABank đã triển khai xây dựng chính sách quản lý trạng thái ngoại tệ tập trung tại hội sở, ban hành khẩu vị rủi ro ngoại hối cụ thể hóa bằng những hạn mức nắm giữ trạng thái ngoại tệ với từng đồng tiền đồng thời xác lập cơ chế kiểm soát và quy trình vận hành các giao dịch kinh doanh ngoại tệ theo tiêu chuẩn quốc tế. Trong đó chuẩn hóa và phân tách chức năng giữa các bộ phận kinh doanh, bộ phận quản trị rủi ro và bộ phận vận hành nhằm đảm bảo tính độc lập, kiểm soát chéo nhằm giảm thiểu rủi ro. Về công cụ kiểm soát rủi ro ngoại hối, SeABank đã áp dụng mô hình tính giá trị rủi ro (VaR) và triển khai hệ thống phần mềm giao dịch ngoại tệ nội bộ giữa hội sở và chi nhánh hướng đến quản lý trạng thái ngoại hối theo thời gian thực, đây cũng là cơ sở cho phép đội ngũ kinh doanh/quản trị rủi ro của SeABank có thể quản lý trực tiếp danh mục theo giá trị thị trường và có thể ra quyết định an toàn và hiệu quả.

Trong trường hợp thị trường có những biến động bất ngờ ngoài dự đoán, SeABank sẽ áp dụng các biện pháp phòng ngừa rủi ro cụ thể bằng các giao dịch ở thị trường tiền tệ, thị trường vốn và các giao dịch có kỳ hạn bằng các công cụ tài chính phòng ngừa rủi ro (Futures, Swaps, Options). Đối với các giao dịch cụ thể, SeABank còn sử dụng nghiệp vụ mua bán ngoại tệ để kiểm soát rủi ro ngoại hối của mình. Các biện pháp này được áp dụng rất linh động, nhạy bén và có một vai trò rất lớn bởi vì nó có thể giúp cho nhà quản lý giải quyết tình thế ngoại hối của mình trong một khoảng thời gian rất ngắn.

Ngoài ra, SeABank triển khai xây dựng kho lưu trữ dữ liệu lịch sử của thị trường ngoại hối nhằm đưa ra định hướng, phân tích xu thế và mô hình hóa biến động của thị trường trong tương lai. Đây là một cơ sở dữ liệu hỗ trợ SeABank trong xây dựng tình huống căng thẳng của thị trường ngoại hối và giúp SeABank có định hướng về nguồn vốn an toàn cần thiết cho hoạt động của toàn hệ thống.

Cuối cùng, SeABank luôn hướng tới xây dựng một đội ngũ cán bộ có chuyên môn cao, có khả năng phân tích và dự báo tình hình biến động tỷ giá của các loại đồng tiền để đưa ra quyết định kịp thời trong việc mua, bán các hợp đồng ngoại tệ, duy trì một tỷ lệ cân xứng giữa tài sản nợ và tài sản có ngoại tệ, duy trì trạng thái ngoại hối ròng ở mức hợp lý.

## ■ Rủi ro về thanh toán (Rủi ro thanh khoản)

Rủi ro về thanh toán (Rủi ro thanh khoản) phát sinh chủ yếu từ xu hướng của các ngân hàng là huy động ngắn hạn và cho vay trung, dài hạn. Khi trường hợp này xảy ra, các khoản huy động về mặt kỹ thuật sẽ phải hoàn trả theo yêu cầu của người gửi tiền. Đặc biệt trong giai đoạn khủng hoảng thì người gửi tiền sẽ rút tiền ra nhanh hơn việc người đi vay sẵn sàng trả nợ. Do vậy, rủi ro thanh khoản là rất thực tế và thường trực trong hoạt động kinh doanh ngân hàng.

SeABank dựa trên cơ sở dữ liệu quá khứ và định hướng hoạt động để xem xét và tính toán chính xác nhu cầu thanh khoản ở từng thời điểm nhằm thực hiện dự trữ hợp lý, hạn chế lãng phí vốn, tăng lợi nhuận hoạt động, xây dựng danh mục đầu tư hợp lý. SeABank có cơ chế quản lý tài sản hiệu quả, cơ chế điều hành công khai, minh bạch và ổn định, tránh tạo ra những cú sốc rút tiền ào ạt. Bên cạnh đó, công tác dự báo nhu cầu rút tiền của khách hàng trong từng thời kỳ là rất quan trọng để có thể chủ động thu xếp nguồn vốn chi trả theo yêu cầu.

SeABank triển khai ban hành quy định và quy trình về quản lý thanh khoản trong đó thiết lập quy định về quản lý khe hở thanh khoản theo các thang của kỳ hạn, các chỉ số hạn mức rủi ro thanh khoản, các kịch bản căng thẳng thanh khoản, xây dựng kế hoạch dự phòng thanh khoản để chủ động các biện pháp xử lý trong tình huống thị trường có biến động. SeABank chủ trương đa dạng hóa nguồn vốn huy động cũng như xây dựng hệ thống báo cáo cân đối vốn và báo cáo dòng tiền để tính toán trạng thái thanh khoản hàng ngày của Ngân hàng. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng triển khai nghiên cứu mô hình hành vi của khách hàng để tính toán các tỷ lệ trả trước, tỷ lệ quay vòng tiết kiệm và tỷ lệ dòng tiền ổn định nhằm đưa ra các phân tích, dự báo về tình trạng thanh khoản trong tương lai và từ đó đưa ra các biện pháp phòng vệ và sử dụng dòng tiền một cách hiệu quả.



SeABank cũng đã thành lập Hội đồng Quản lý Tài sản Nợ và Có (“Hội đồng ALCO”) để theo dõi và quản lý rủi ro thanh khoản, xây dựng và vận hành các chính sách, quy trình kiểm soát nội bộ và các kế hoạch dự phòng để kiểm soát rủi ro thanh khoản và đảm bảo an toàn vốn như đánh giá các dòng tiền dự kiến và các tài sản thế chấp có thể được sử dụng để bù đắp thiếu hụt thanh khoản.

Hoạt động quản lý thanh khoản của Ngân hàng được quản lý chặt chẽ theo hướng tuân thủ các quy định của NHNN và các tiêu chí quản lý thanh khoản nội bộ của Ngân hàng cho hai đồng tiền chính (VND, USD) trên danh mục huy động và cho vay. Hơn nữa, chính sách của SeABank là duy trì khối lượng tài sản có tính thanh khoản cao nhằm đảm bảo khả năng chi trả trong các điều kiện thông thường và căng thẳng, đồng thời SeABank cũng thiết lập và duy trì quan hệ hạn mức giao dịch với các ngân hàng và tổ chức tín dụng khác để hỗ trợ lẫn nhau khi cần thiết.

## ■ Rủi ro từ các hoạt động ngoại bảng

Các hoạt động ngoại bảng mang đến rủi ro của SeABank chủ yếu bao gồm các khoản cam kết cho vay và các hình thức bảo lãnh. SeABank dùng uy tín của mình để bảo đảm cho các giao dịch của khách hàng được phục vụ thuận lợi và thông suốt, đáp ứng các nhu cầu phát sinh của nhiều loại khách hàng. Do đó, các giao dịch cam kết và bảo lãnh nếu không được thực hiện một cách kịp thời và hiệu quả bởi các bên tham gia sẽ là nguồn phát sinh rủi ro và trực tiếp tới khách hàng. SeABank đã và đang thực hiện chính sách bảo lãnh thận trọng trong đó phần lớn các khoản bảo lãnh đều có tài sản thế chấp. Ủy Ban Tín dụng (Hội sở/ Khu vực), Chuyên gia Phê duyệt Tín dụng có chức năng quyết định các hạn mức bảo lãnh cấp cho các cá nhân và doanh nghiệp trên cơ sở được thẩm định chặt chẽ và được xem xét như là một khoản cho vay. Do đó, SeABank đã áp dụng các biện pháp quản trị rủi ro tín dụng tương tự cho các hoạt động ngoại bảng (quản trị rủi ro tín dụng được mô tả ở mục 6.3 Quản lý rủi ro và bảo toàn vốn).





### ■ Rủi ro về luật pháp

Lĩnh vực tài chính, tiền tệ là một lĩnh vực nhạy cảm, chịu sự điều chỉnh bởi nhiều văn bản pháp luật, có quan hệ và ảnh hưởng sâu rộng đến bản thân các ngân hàng và đến nhiều đối tượng khách hàng, tầng lớp trong xã hội. Trong khi đó, Việt Nam đang trong quá trình mở cửa và hội nhập với nền kinh tế thế giới cho nên hệ thống văn bản pháp luật của Nhà nước không ngừng được chỉnh sửa, bổ sung, ban hành mới để hoàn thiện cho phù hợp với thông lệ quốc tế và cam kết của Việt Nam. Việc áp dụng không kịp thời, không chính xác các văn bản pháp luật để điều chỉnh sẽ dẫn đến rủi ro về mặt luật pháp đối với hoạt động ngân hàng.

Để thích nghi trong môi trường pháp lý ở Việt Nam, Khối Pháp chế & Tuân thủ SeABank - Thành viên Hiệp hội Pháp chế Doanh nghiệp luôn chủ động trong việc cập nhật và hệ thống các văn bản pháp luật, tập huấn để phổ biến các văn bản chế độ, chính sách mới của Nhà nước và của Ngân hàng tới toàn thể các cán bộ thông qua các bản tin pháp lý hàng tuần. SeABank đã xây dựng các quy trình, quy định để đảm bảo Pháp chế của Ngân hàng tham gia và kiểm soát quá trình xây dựng và ban hành các quy trình, quy định, các chính sách, sản phẩm... mới nhằm đảm bảo hoạt động của SeABank là tuân thủ với các quy định hiện hành, cập nhật nhất với các quy định dự kiến sẽ ban hành của pháp luật. Bên cạnh đó, SeABank cũng luôn chủ động trong việc đóng góp xây dựng ý kiến đối với các dự thảo văn bản pháp luật, chủ động kiến nghị với cơ quan nhà nước có thẩm quyền sửa đổi những bất cập, mâu thuẫn, chồng chéo trong văn bản pháp luật.

Ngoài ra, trong từng mảng nghiệp vụ, SeABank đều ban hành các quy chế, quy trình nghiệp vụ và các mẫu biểu nhằm đảm bảo tính thống nhất và tuân thủ cao. Đội ngũ cán bộ pháp chế luôn được tăng cường đảm bảo tư vấn kịp thời cho mọi hoạt động của các Khối/Phòng/Ban/Chi nhánh và được phân chia theo đối tượng khách hàng nhằm chuyên môn hóa và tối ưu hóa nguồn lực của đội ngũ Pháp chế. Hệ thống kiểm tra, kiểm soát nội bộ của SeABank được xây dựng hệ thống và đồng bộ từ Hội sở chính đến từng chi nhánh và điểm giao dịch. Khối Pháp chế & Tuân thủ có Trung tâm Tuân Thủ giúp việc trực tiếp cho Tổng Giám đốc trong việc xây dựng Văn hóa Tuân thủ và triển khai kiểm tra, kiểm soát nội bộ trên toàn hệ thống. Đồng thời, SeABank cũng đã xây dựng hệ thống phòng thủ 3 cấp, trong đó các Phòng Kiểm toán Nội bộ và Tuân thủ hoạt động độc lập và theo mô hình, tiêu chuẩn tiên tiến trên thế giới để đảm bảo hiệu quả, qua đó giúp SeABank hạn chế được các ảnh hưởng tiêu cực từ rủi ro này.

Hiện nay SeABank không ngừng nâng cao năng lực thích nghi, tăng cường chất lượng nguồn lực bao gồm nhân sự, cơ sở vật chất, hệ thống để đáp ứng sự thay đổi càng ngày càng phức tạp hơn của thị trường tài chính tại Việt Nam. Do vậy, có thể đánh giá, rủi ro pháp lý chưa phải là rủi ro trọng yếu đối với SeABank trong thời gian tới, tuy nhiên đây vẫn có thể coi là một trong các rủi ro tiềm ẩn đối với các nhà đầu tư cổ phiếu liên quan đến vấn đề thay đổi quy định pháp luật từ phía các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.



### ■ Rủi ro khác

#### **Rủi ro hoạt động**

Rủi ro hoạt động ("RRHD") là khả năng xảy ra tổn thất trực tiếp hoặc gián tiếp do con người, quy trình, hệ thống không đầy đủ hoặc được thiết lập đầy đủ nhưng hoạt động không hiệu quả, hoặc do các sự kiện bên ngoài gây ra. Rủi ro hoạt động không bao gồm rủi ro chiến lược và rủi ro danh tiếng. Một số công cụ chính để quản lý RRHD đã triển khai tại SeABank:

- Thiết lập và duy trì khung quản lý RRHD tổng thể cho toàn Ngân hàng bao gồm xây dựng chiến lược, khẩu vị rủi ro, quy chế, quy định, quy trình văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, các công cụ, hệ thống đo lường, giám sát, báo cáo RRHD;
- Thường xuyên theo dõi, đánh giá RRHD trong các sản phẩm, dịch vụ, hệ thống, quy trình, hoạt động hiện tại hoặc mới, dự kiến sẽ triển khai, cảnh báo các rủi ro đã phát sinh và/hoặc đang có chiều hướng tăng lên, nhằm đưa ra các biện pháp phòng tránh, giảm thiểu và quản lý RRHD phù hợp;
- Xây dựng hệ thống Risk Profile - cấu phần RRHD trong đó: xây dựng cơ sở dữ liệu RRHD, các chỉ số rủi ro chính (Kills) và hệ thống báo cáo phù hợp cung cấp thông tin đa chiều cho các cấp quản lý (chi nhánh, trụ sở chính, toàn hệ thống...) tổng hợp các thông tin về RRHD và RRTD, cung cấp bức tranh toàn diện về quản trị rủi ro của ngân hàng;
- Thiết lập công cụ tự đánh giá RRHD và biện pháp kiểm soát đối với các hoạt động/nghiệp vụ hiện hành tại Ngân hàng (RCSA). Trên cơ sở đó, các đơn vị chịu rủi ro thường xuyên thực hiện đánh giá RRHD và biện pháp kiểm soát đối với các quy định, quy trình, sản phẩm sửa đổi/ mới ban hành để giảm thiểu tối đa rủi ro có thể xảy ra trong quá trình tác nghiệp,
- Nhận diện những rủi ro mang tính chủ quan và khách quan có thể xảy ra trong quá trình tác nghiệp hàng ngày tại trụ sở chính và chi nhánh, chủ động thực hiện chuyển giao rủi ro theo mục tiêu chung của SeABank.
- Nghiên cứu, thiết lập và duy trì hệ thống ngăn chặn thất thoát dữ liệu (Data Loss Prevention-DLP) giúp Ngân hàng hạn chế tối đa nguy cơ rò rỉ thông tin, và cảnh báo một số trường hợp vi phạm tiềm ẩn nguy cơ gây thất thoát thông tin cho Ngân hàng đảm bảo cho các hoạt động kinh doanh phát triển bền vững.

**Về rủi ro Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố (“PCRT/TTKB”) và tuân thủ bên ngoài:**

Để thực hiện quản lý rủi ro rửa tiền hiệu quả, đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật, SeABank đã thiết lập cơ bản đầy đủ hệ thống chính sách liên quan, cụ thể: xây dựng/chỉnh sửa quy định chung PCRT/TTKB, chính sách chấp nhận khách hàng, quy trình nhận biết, cập nhật thông tin khách hàng (KYC), quy trình báo cáo rủi ro rửa tiền, tài trợ khủng bố, quy trình rà soát và phê duyệt yếu tố cấm vận của giao dịch (WLF) tại SeABank nhằm đảm bảo sự phù hợp với thực tiễn hoạt động và hướng tới thông lệ quốc tế. SeABank cũng đã thiết lập chương trình đào tạo PCRT/TTKB hàng năm cho cán bộ mới và cho lãnh đạo, cán bộ ở tất cả các đơn vị bao gồm trụ sở chính và chi nhánh theo vị trí công việc. Nội dung đào tạo hàng năm thường xuyên cập nhật các thay đổi theo quy định pháp luật, quy định nội bộ, các cơ chế rửa tiền mới và rút ra bài học kinh nghiệm cho cán bộ.

**Về công tác phòng chống gian lận:**

SeABank đã ban hành Quy định quản lý rủi ro chuẩn mực nghề nghiệp về gian lận nội bộ, Quy trình quản lý sự kiện rủi ro để thống nhất khái niệm, nội dung liên quan, các công cụ phòng ngừa, phát hiện, phản hồi các sự kiện vi phạm, quyền hạn, trách nhiệm của các cá nhân, đơn vị liên quan. SeABank chú trọng thực hiện phòng ngừa gian lận nội bộ qua việc thiết lập văn hóa tuân thủ, trung thực qua các quy tắc đạo đức, tiêu chuẩn nghề nghiệp rõ ràng, cơ chế khen thưởng, kỷ luật phù hợp, công khai, thiết lập môi trường kiểm soát hiệu quả đối với mọi hoạt động trọng yếu mới hoặc khi có thay đổi, thực hiện công tác truyền thông, đào tạo cho mọi cán bộ ở các vị trí...

SeABank thiết lập cơ chế báo cáo rõ ràng và đa dạng về hình thức. Ngoài ra, các đơn vị nghiệp vụ còn quản lý các hệ thống email, trao đổi nội bộ, hệ thống giao dịch, hệ thống báo cáo để quản lý hoạt động của từng nghiệp vụ. Cấp quản lý của từng hoạt động nghiệp vụ có trách nhiệm giám sát, phát hiện các giao dịch bất thường tiềm ẩn rủi ro vi phạm gian lận nội bộ.

**Rủi ro hệ thống công nghệ thông tin**

Hệ thống công nghệ thông tin (“CNTT”) có thể tiềm ẩn một số rủi ro nhất định đối với hoạt động kinh doanh ngân hàng. Các rủi ro có thể đến từ các nguyên nhân khác nhau như: SeABank phải sử dụng phần mềm, hỗ trợ công nghệ, đường truyền, hệ thống cung cấp từ nhiều đơn vị cung cấp khác nhau; từ việc người sử dụng không tuân thủ chặt chẽ các quy trình vận hành, quản trị, kiểm soát, bảo mật an ninh, an toàn hệ thống hay từ các rủi ro do thiên tai, hỏa hoạn; rủi ro từ việc tấn công mạng (hacker)...

Nhận thức được các rủi ro phải đối mặt, SeABank đã đầu tư nghiêm túc cho nguồn lực quản lý rủi ro nói chung và quản lý rủi ro trong lĩnh vực CNTT nói riêng. SeABank đã có lực lượng chuyên trách cho công tác bảo đảm an toàn thông tin (“ATTT”) toàn hệ thống cũng như của khách hàng ngay từ những ngày đầu đi vào hoạt động. Hàng loạt giải pháp, hệ thống công nghệ bảo mật uy tín đã được triển khai, áp dụng một cách đồng bộ, tạo dựng hệ thống bảo đảm ATTT tổng thể, có chiều sâu. Bên cạnh đó, với đặc điểm ngân hàng có mạng lưới rộng (nhiều phòng giao dịch, chi nhánh trên khắp cả nước), SeABank luôn chú trọng đẩy mạnh công tác hậu kiểm, giám sát, kiểm soát chéo về ATTT nhằm bảo đảm phát hiện sớm các rủi ro CNTT và kịp thời xử lý.

Đối với khách hàng, SeABank cũng thường xuyên tuyên truyền, nâng cao nhận thức về ATTT khi khách hàng thực hiện giao dịch. Đối với một số tình huống tấn công, mã độc mới xảy ra trong thời gian vừa qua như Zeus, OpenSSL HeartBleed..., SeABank đã kịp thời cảnh báo cho khách hàng, đồng thời luôn chủ động củng cố, rà soát, tăng cường các biện pháp bảo đảm ATTT chặt chẽ trên toàn hệ thống và không để xảy ra rủi ro.

**Rủi ro từ các sự kiện bất khả kháng**

Ngoài các rủi ro nêu trên, những rủi ro khác mang tính bất khả kháng cũng có thể ảnh hưởng đến hoạt động của SeABank như: thiên tai, dịch họa, dịch bệnh hiểm nghèo, chiến tranh, khủng bố... Những rủi ro này tạo tâm lý bất an, gây thiệt hại, ảnh hưởng đến thu nhập của các cá nhân, tổ chức là khách hàng của SeABank. Do vậy, rủi ro này tùy theo từng thời điểm có thể gây những ảnh hưởng cục bộ, theo từng lĩnh vực nhất định. Để hạn chế các rủi ro này, SeABank áp dụng nhiều chính sách đồng bộ như cho vay phân tán, chủ động mua bảo hiểm..., đồng thời yêu cầu khách hàng tùy theo lĩnh vực kinh doanh phải mua các bảo hiểm liên quan để dự phòng các sự cố không may xảy ra.

## ĐỐI TÁC CHIẾN LƯỢC CÁC CÔNG TY CON, CÔNG TY LIÊN KẾT, THÀNH VIÊN TRỰC THUỘC



### TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM (VNPT)

VNPT hiện nay là Tập đoàn bưu chính viễn thông hàng đầu tại Việt Nam hoạt động kinh doanh chủ yếu các lĩnh vực viễn thông đầu tư hạ tầng, các thiết bị viễn thông..., Thành lập tháng 04/1995 với vốn điều lệ 72.237 tỷ đồng. Trong năm 2018 lợi nhuận đạt 6.445 tỷ đồng vượt 9,4% kế hoạch tăng trưởng và tăng 25% so với năm 2017, hiện nay tổng số thuê bao điện thoại 34 triệu thuê bao.



### CÔNG TY BẢO HIỂM AIA

AIA Việt Nam là thành viên của Tập đoàn AIA - tập đoàn bảo hiểm nhân thọ độc lập, có nguồn gốc châu Á lớn nhất thế giới theo vốn hóa thị trường. Được thành lập vào năm 2000 với mục tiêu bảo vệ sự phồn thịnh và an toàn tài chính cho người dân Việt Nam, AIA Việt Nam hiện đang là một trong những công ty bảo hiểm nhân thọ hàng đầu và là thương hiệu được khách hàng và công chúng tin cậy.



### SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Một trong 20 định chế tài chính lớn nhất thế giới với mạng lưới rộng lớn gồm 7.000 chi nhánh tại 76 quốc gia trên thế giới. Với danh mục sản phẩm, dịch vụ tài chính đa dạng và hiện đại, tập đoàn Société Générale hiện có tới 32 triệu khách hàng.



### TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

MobiFone - một trong ba nhà cung cấp mạng thông tin di động lớn nhất Việt Nam nắm 40% thị phần với gần 50 triệu thuê bao với gần 30.000 trạm 2G và 20.000 trạm 3G. MobiFone có mối quan hệ với hơn 400 đối tác di động tại hơn 100 quốc gia và vùng lãnh thổ, cung cấp dịch vụ chuyển vùng quốc tế cho thuê bao. MobiFone cũng là nhà cung cấp mạng thông tin di động đầu tiên và duy nhất tại Việt Nam được bình chọn là thương hiệu được khách hàng yêu thích trong 6 năm liền.



### BRG GROUP

BRG Group là tập đoàn kinh doanh đa ngành hoạt động trong các lĩnh vực đầu tư, tài chính ngân hàng, bất động sản, sân golf, khách sạn, du lịch giải trí, công thương và dịch vụ với các công ty thành viên và các đơn vị liên kết có uy tín tại Việt Nam và quốc tế, qua đó mang tới những dịch vụ tiện nghi giúp nâng tầm các tiêu chuẩn sống cho cộng đồng một cách nhất quán và minh bạch. Trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, hiện Tập đoàn BRG có 24 khách sạn đang hoạt động cũng như đang trong quá trình đầu tư xây dựng trong đó có 10 khách sạn mang thương hiệu quốc tế, hợp tác với các thương hiệu hàng đầu thế giới như Hilton, Four Seasons, Marriott, InterContinental Hotel Group... Đồng thời BRG Group cũng là nhà phát triển sân golf lớn nhất Việt Nam hiện sở hữu 4 câu lạc bộ golf với 118 hố golf đẳng cấp quốc tế gồm BRG Kings Island Golf Resort, BRG Legend Hill Golf Resort (Hà Nội), BRG Ruby Tree Golf Resort (Hải Phòng) và BRG Danang Golf Resort (Đà Nẵng). BRG Group có tổng nhân sự gần 21.000 người trên toàn quốc.

### TỔNG CÔNG TY KHÍ VIỆT NAM (PV GAS)

Tổng công ty Khí Việt Nam (PV GAS), là thành viên của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam (PVN), giữ vai trò chủ đạo trong ngành công nghiệp khí Việt Nam với vị trí là nhà cung cấp khí khô duy nhất tại Việt Nam, nhà sản xuất và kinh doanh LPG số 1 tại Việt Nam. PV GAS được tạp chí Nikkei Asia Review xếp hạng trong danh sách 50 công ty giá trị nhất Đông Nam Á và lọt vào top 2.000 doanh nghiệp lớn nhất thế giới do Forbes bình chọn. Thương hiệu PV GAS đã trở nên thân thuộc, trở thành nhà cung cấp năng lượng chiến lược cho hầu khắp các hộ công nghiệp điện, đạm, thép và nhiều ngành công nghiệp, giao thông vận tải, lương thực, thương mại và dân dụng với uy tín và chất lượng đảm bảo.



### MERCEDES-BENZ VIỆT NAM

Mercedes-Benz là thương hiệu ô tô hàng đầu thế giới với lịch sử lâu đời 130 năm. Hiện Mercedes-Benz chiếm thị phần trên 70% phân khúc xe hạng sang tại Việt Nam và đạt doanh số 6.028 xe trong năm 2017, tăng 37% so với 2016.



### SUMITOMO CORPORATION

Sumitomo Corporation là một trong những tập đoàn hàng đầu của Nhật Bản, hoạt động kinh doanh đa dạng, gồm: Cung cấp các sản phẩm và dịch vụ, xuất nhập khẩu, thương mại, đầu tư trong các lĩnh vực xây dựng, vận tải, cơ sở hạ tầng, năng lượng, hóa chất, khai khoáng... Sumitomo Corporation Việt Nam là một phần trong mạng lưới toàn cầu do Sumitomo Corporation lập ra với ba văn phòng đặt tại Hà Nội, Hồ Chí Minh và Đà Nẵng, hoạt động tập trung trong lĩnh vực bất động sản, xây dựng và quản lý các khu công nghiệp phục vụ các doanh nghiệp Nhật và Hàn Quốc tại Việt Nam và các sản phẩm công nghiệp nặng.



### PVI HOLDINGS

Công ty Cổ phần PVI (PVI Holdings) - đơn vị thành viên của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam, là nhà bảo hiểm công nghiệp lớn nhất tại Việt Nam và dẫn đầu trong các lĩnh vực trọng yếu của thị trường bảo hiểm như Năng lượng (chiếm thị phần tuyệt đối), Hàng hải, Tài sản, Kỹ thuật... Hiện PVI Holdings có 3 công ty thành viên (Tổng công ty Bảo hiểm PVI, Công ty Tái bảo hiểm PVI, Công ty Quản lý Quỹ PVI) và 7 công ty liên kết hoạt động trên toàn quốc.



### HONDA VIỆT NAM

Được thành lập vào năm 1996. Sau 22 năm có mặt tại Việt Nam, Honda Việt Nam đã không ngừng phát triển và trở thành một trong những công ty dẫn đầu trong lĩnh vực sản xuất xe gắn máy và nhà sản xuất ô tô uy tín tại thị trường Việt Nam. Honda Việt Nam đã xây dựng và phát triển thương hiệu mạnh mẽ tại thị trường Việt Nam và tạo được vị thế vững chắc bằng các sản phẩm chất lượng cao và dịch vụ hậu mãi hoàn hảo.



### TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM (VNPOST)

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam được hình thành năm 2005 trên cơ sở triển khai Đề án thí điểm hình thành Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (Tập đoàn VNPT) với quy mô hoạt động bao gồm 67 đơn vị hoạch toán phụ thuộc, vốn điều lệ 8.122 tỷ đồng, tổng nhân sự toàn mạng lưới trên 42.000 người và gần 13.000 điểm phục vụ. Vietnam Post đang nỗ lực phấn đấu trở thành doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Bưu chính chuyển phát, Tài chính và Bán lẻ hàng đầu Việt Nam, là sự lựa chọn tốt nhất cho khách hàng.



### CENTRAL GROUP VIỆT NAM

Central Group Việt Nam (CGV) - một thành viên của Tập đoàn Central Group (tập đoàn lớn thứ 2 tại Thái Lan theo Forbes 2017), hoạt động trong nhiều lĩnh vực khác nhau bao gồm kim khí điện máy, thể thao, thời trang, trung tâm thương mại, thương mại điện tử, siêu thị, đại siêu thị và trung tâm mua sắm. Hiện nay CGV đang quản lý trên 179 cửa hàng/siêu thị trên toàn quốc với trên 15,000 nhân viên với các thương hiệu nổi tiếng như Hệ thống siêu thị BigC, Hệ thống điện máy Nguyễn Kim, Trung tâm mua sắm Robins...



### BIG C VIỆT NAM

Hệ thống Big C tại Việt Nam là hệ thống siêu thị lớn nhất Việt Nam với 33 siêu thị, đại siêu thị, 10 cửa hàng tiện lợi cùng đội ngũ hơn 9.000 nhân viên. Siêu thị Big C đã mang đến đến người tiêu dùng Việt Nam những không gian mua sắm hiện đại, thoáng mát, thoải mái với chủng loại hàng hóa đa dạng, phong phú, chất lượng kiểm soát và giá cả hợp lý, đi cùng với những dịch vụ khách hàng thật hiệu quả.



### CÔNG TY CỔ PHẦN INTIMEX VIỆT NAM

Intimex Việt Nam là doanh nghiệp đứng đầu trong việc xuất khẩu các mặt hàng nông sản như cà phê, hạt tiêu, cao su tại Việt Nam đồng thời sở hữu 13 siêu thị bán lẻ trên toàn quốc. Sau hơn 30 năm hoạt động, Intimex Việt Nam đã thiết lập quan hệ thương mại với hơn 100 quốc gia trên thế giới và được xếp hạng trong Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam năm 2011.



### VIETNAM AIRLINES (VNA)

Hãng hàng không Quốc gia Việt Nam (Vietnam Airlines) là thành viên thứ 10 của Liên minh hàng không toàn cầu - SkyTeam. Trong hơn 20 năm hoạt động, với tốc độ tăng trưởng trung bình năm luôn đạt mức hai con số, VNA đã không ngừng lớn mạnh và trở thành một hãng hàng không có uy tín trong khu vực nhờ thế mạnh về đội bay hiện đại, đường bay rộng khắp và lịch nổi chuyến thuận lợi. Với nỗ lực không ngừng nghỉ và khát vọng vươn xa, Vietnam Airlines hướng tới mục tiêu trở thành hãng hàng không lớn được ưa chuộng tại khu vực châu Á - Thái Bình Dương trong những năm sắp tới.



### TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM (EVN)

Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) là tập đoàn quốc doanh chuyên kinh doanh sản xuất, truyền tải, phân phối và mua bán điện năng. EVN đã phủ sóng tới hầu hết các tỉnh thành trên toàn quốc với tổng công suất hệ là 34.000 MW. Thực hiện nhiệm vụ cung cấp điện cho nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, EVN hiện có 3 tổng công ty phát điện thuộc lĩnh vực sản xuất điện năng, 5 tổng công ty điện lực kinh doanh điện năng đến khách hàng.



### TỔNG CÔNG TY THƯƠNG MẠI HÀ NỘI (HAPRO)

Tổng công ty Thương mại Hà Nội (Hapro) là doanh nghiệp quốc doanh hoạt động theo mô hình công ty mẹ - con với 33 công ty thành viên. Sau gần 10 năm phát triển, Hapro đã và đang khẳng định mình là lá cờ đầu của ngành thương mại Hà Nội với 2 lĩnh vực chính là kinh doanh xuất nhập khẩu và thương mại nội địa và có 10 công ty con, 20 công ty thành viên liên kết và có đầu tư góp vốn tại 11 công ty khác. Năm 2017 Hapro đạt tổng doanh thu gần 4.000 tỷ đồng, trong đó kim ngạch xuất khẩu lên đến 90 triệu USD.



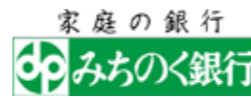
### TỔNG CÔNG TY TRUYỀN TẢI ĐIỆN QUỐC GIA (EVNNPT)

Là thành viên của Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Tổng Công ty truyền tải điện Quốc gia (EVNNPT) với số vốn điều lệ là 22.260 tỷ đồng; tổng tài sản là 71.453 tỷ đồng tại thời điểm năm 2014. Năm 2017 EVNNPT có sản lượng truyền tải đạt 166,17 tỷ kWh, tăng 6,4% so với năm 2016, góp phần đảm bảo mục tiêu truyền tải điện an toàn, liên tục, ổn định cho các hoạt động kinh tế, chính trị, xã hội, an ninh, quốc phòng và thị trường điện Việt Nam.



### MICHINOKU BANK (NHẬT BẢN)

Được thành lập từ năm 1921, Michinoku Bank là ngân hàng có bề dày kinh nghiệm hoạt động tại Nhật Bản. Ngân hàng này có hơn 1.200 CBNV với mạng lưới gần 100 điểm giao dịch tại Nhật Bản và 1 văn phòng đại diện tại Thượng Hải (Trung Quốc) với các dịch vụ đa dạng trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng.



### CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ TRƯỜNG HẢI (THACO)

Công ty Cổ phần Ô tô Trường Hải (THACO) là doanh nghiệp đứng đầu trong lĩnh vực sản xuất, lắp ráp và phân phối ô tô tại Việt Nam với 25 công ty, nhà máy trực thuộc. Hoạt động kinh doanh chính của THACO là sản xuất - lắp ráp - phân phối, cung ứng dịch vụ bảo trì sửa chữa và phụ tùng ô tô; sản xuất các linh kiện phụ tùng với tỷ lệ nội địa hóa gần 50%. Với hệ thống phân phối gồm 152 showroom, đại lý, và xưởng dịch vụ trên toàn quốc, THACO đang từng bước thực hiện chiến lược phát triển thành tập đoàn công nghiệp đa ngành mang tầm khu vực ASEAN.



### CÔNG TY POSCO VIỆT NAM

Là thành viên của Tập đoàn POSCO (Hàn Quốc), tháng 10/2009, POSCO Việt Nam đã hoàn công nhà máy thép cán nguội có quy mô lớn nhất khu vực Đông Nam Á. Hiện tại, POSCO Việt Nam cung cấp một cách ổn định nguyên liệu có chất lượng không chỉ cho thị trường Việt Nam, mà còn xuất khẩu ra các nước khác trong khu vực Châu Á như Trung Quốc, Ấn Độ, Thái Lan, Indonesia, Malaysia.



### COCA-COLA VIỆT NAM

Coca-Cola là một trong những thương hiệu quốc tế nổi tiếng nhất tại Việt Nam. Coca-Cola Việt Nam hiện có các nhà máy đặt tại Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng và Hà Nội với khoảng 2.500 nhân viên, trong đó hơn 99% là người Việt Nam. Các nhãn hiệu nước giải khát của Coca-Cola tại Việt Nam bao gồm Coca-Cola, Coca-Cola Light, Coke Zero, Sprite, Fanta, Minute Maid Nutriboost, Minute Maid Teppy, Schweppes, Dasani và Aquarius.



### TỔNG CÔNG TY VÀNG AGRIBANK VIỆT NAM (AJC)

Lĩnh vực hoạt động chính của AJC là khai thác, sản xuất, chế tác, kinh doanh, xuất nhập khẩu vàng, bạc, đá quý, hàng trang sức, mỹ nghệ và các loại hàng hoá khác, nhận uỷ thác, làm đại lý trong các hoạt động ngân hàng. AJC là đơn vị đầu tiên của miền Bắc được sản xuất vàng miếng 3 chữ A với số lượng lớn trên dây chuyền hiện đại, phong phú về kiểu dáng, đa dạng về chủng loại.



### TỔNG CÔNG TY DẦU VIỆT NAM (PV OIL)

Là đơn vị thành viên trực thuộc Tập đoàn Dầu khí Việt Nam (PVN). Lĩnh vực hoạt động chính của PV OIL là xuất nhập khẩu, kinh doanh dầu thô, chế biến, kinh doanh phân phối sản phẩm dầu. Sau 6 năm thành lập, PV OIL đã có những bước tiến không ngừng, lớn mạnh cả về vốn và quy mô hoạt động: vốn điều lệ tăng hơn 7 lần, doanh thu tăng gấp 2 lần, có hệ thống các đơn vị thành viên và cửa hàng xăng dầu bán lẻ trải dài trên khắp cả nước, nộp ngân sách hằng năm trên 4.000 tỷ đồng.



### DIEBOLD (HOA KỲ)

Tập đoàn Diebold là doanh nghiệp hàng đầu thế giới có lịch sử hơn 150 năm và hiện có trên 17.000 nhân viên hoạt động tại hơn 90 quốc gia trên thế giới về cung cấp các sản phẩm, giải pháp và dịch vụ trong lĩnh vực tài chính toàn cầu, ngân hàng, máy ATM cũng như tư vấn và triển khai hệ thống phần mềm, các giải pháp an ninh tích hợp dành cho tòa nhà thông minh. Tại Việt Nam, Diebold là nhà cung cấp hệ thống ngân hàng tự phục vụ đầu tiên và duy nhất cho tới nay cung cấp các sản phẩm và dịch vụ chính hãng.



### CÔNG TY CỔ PHẦN THANH TOÁN QUỐC GIA VIỆT NAM (NAPAS)

NAPAS tiền thân là Công ty CP Chuyển mạch tài chính quốc gia (Banknetvn) được thành lập với mục tiêu chính là xây dựng hệ thống chuyển mạch tài chính quốc gia nhằm kết nối các hệ thống thanh toán thẻ nói chung, hệ thống ATM/POS nói riêng của các ngân hàng Việt Nam. Việc kết nối này sẽ tạo điều kiện cho các ngân hàng thành viên có khả năng mở rộng mạng lưới dịch vụ của mình với đầu tư hợp lý, tránh được việc đầu tư trùng lặp của các ngân hàng cho hệ thống cơ sở hạ tầng và mạng lưới các thiết bị đầu cuối trên phạm vi toàn quốc. Các hoạt động kinh doanh của Napas nhằm thúc đẩy sự phát triển của các dịch vụ dựa trên thẻ ngân hàng ở Việt Nam, tạo điều kiện cho người dùng thẻ có thể thực hiện giao dịch mọi lúc, mọi nơi ở Việt Nam cũng như trên toàn cầu.



### CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN BẢO MINH (BMSC)

Lĩnh vực hoạt động của BMSC là thực hiện các nghiệp vụ môi giới, tự doanh, lưu ký chứng khoán, tư vấn doanh nghiệp và bảo lãnh phát hành. Thông qua tiềm lực tài chính dồi dào, hệ thống công nghệ hiện đại, đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp được đào tạo trong và ngoài nước, BMSC đã trở thành đối tác tin cậy cho sự thành công của khách hàng đúng như phương châm của BMSC.



### TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN MAY NHÀ BÈ (NBC)

Tổng Công ty May Nhà Bè (NBC) là một trong những doanh nghiệp lớn của ngành may mặc Việt Nam với 37 đơn vị và xí nghiệp thành viên, 25.000 cán bộ công nhân viên hoạt động trên nhiều lĩnh vực trên cả nước. Sau hơn 40 năm, thành công lớn nhất của NBC là tạo được uy tín với khách hàng trong và ngoài nước về năng lực sản xuất, chất lượng sản phẩm, đồng thời xây dựng được một đội ngũ vững mạnh, đoàn kết hướng đến những mục tiêu cao hơn.



### TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN MAY VIỆT TIẾN (VTEC)

Tổng Công ty Cổ phần May Việt Tiến (VTEC) là một thành viên của Tập đoàn Dệt May Việt Nam với 21 đơn vị trực thuộc và các đơn vị liên doanh khác. Với việc không ngừng đổi mới công nghệ, thiết bị sản xuất, các sản phẩm của Việt Tiến đáp ứng được cả những thị trường khó tính nhất như Mỹ, Nhật Bản, Châu Âu. Năm 2017 Việt Tiến được Brand Finance đánh giá là thương hiệu có giá trị cao nhất ngành may 2017 tại Việt Nam.



### HILTON HOTELS & RESORTS

Với hơn 550 khách sạn trên thế giới, Hilton cung cấp trải nghiệm đẳng cấp, hiện đại và đồng nhất cho khách hàng. Bên cạnh việc phát triển kinh doanh, Hilton tự hào đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng trong việc cải thiện cuộc sống của những người trẻ tuổi, thông qua 1.500 dự án dành cho cộng đồng - một phần của chiến dịch Tháng dịch vụ toàn cầu thường niên. Tại Việt Nam, Hilton đang quản lý vận hành 2 khách sạn cao cấp nằm ở trung tâm Thủ đô Hà Nội, gồm khách sạn 5 sao Hilton Hanoi Opera và khách sạn 4 sao Hilton Garden Inn.





## CÁC CÔNG TY CON, CÔNG TY LIÊN KẾT, THÀNH VIÊN TRỰC THUỘC

Hết tháng 12 năm 2018, SeABank có 2 công ty con là Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản SeABank và Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện.

### ■ Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản SeABank (SeABank AMC):

Tên doanh nghiệp : Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản SeABank  
 Giấy CNĐKKD số : 0103099985 do Sở KHĐT Tp. Hà Nội cấp lần đầu ngày 16/12/2008  
 Trụ sở chính : Số 254C phố Thụy Khuê, Phường Thụy Khuê, Quận Tây Hồ, Thành phố Hà Nội, Việt Nam  
 Vốn Điều lệ đăng ký : 500.000.000.000 VND  
 Vốn Điều lệ thực góp : 500.000.000.000 VND  
 Chủ sở hữu : Ngân hàng TMCP Đông Nam Á  
 Tỷ lệ sở hữu : 100%  
 Ngành nghề kinh doanh chính: Quản lý nợ và khai thác tài sản

Ngày 03/12/2008, SeABank đã được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chấp thuận thành lập Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản trực thuộc Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - SeABank. Theo đó, SeABank AMC ra đời nhằm phục vụ nhu cầu quản lý nợ và khai thác tài sản của SeABank thông qua việc tiếp nhận, quản lý và thu hồi các khoản nợ phải thu, nợ khó đòi từ phía ngân hàng, đảm bảo kinh doanh an toàn và bền vững của ngân hàng. Bên cạnh đáp ứng nhu cầu về xử lý nợ xấu của chính SeABank, SeABank AMC sẽ sử dụng các kỹ năng chuyên sâu của mình để phục vụ nhu cầu xử lý nợ và tài sản tồn đọng của các doanh nghiệp khác, giúp nguồn vốn trong nền kinh tế lưu chuyển minh bạch và thông thoáng hơn.

### ■ Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện (PTF):

*(SeABank mua lại theo Quyết định số 1112/QĐ-NHNN ngày 22/5/2018 của Ngân hàng Nhà nước)*

Tên doanh nghiệp : Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện  
 Giấy CNĐKKD số : 0100796508 do Sở KHĐT Tp. Hà Nội cấp lần đầu ngày 01/10/2010  
 Trụ sở chính : Số 68 Ngô Quyền, p. Hàng Bài, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội  
 Vốn Điều lệ đăng ký : 1.050.000.000.000 VND  
 Vốn Điều lệ thực góp : 1.050.000.000.000 VND  
 Chủ sở hữu : Ngân hàng TMCP Đông Nam Á  
 Tỷ lệ sở hữu : 100%  
 Ngành nghề kinh doanh chính: Tài chính tiêu dùng

Ngày 22/5/2018, SeABank đã được Thống đốc NHNN chấp thuận chuyển nhượng toàn bộ phần vốn góp của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông ("VNPT") tại PTF cho SeABank. Ngày 28/9/2018, Thống đốc NHNN đã cấp Giấy phép hoạt động mới cho PTF. Theo đó, PTF đã được chuyển mô hình hoạt động sang Công ty Tài chính Tín dụng Tiêu dùng. Việc mua lại toàn bộ phần vốn góp của VNPT tại PTF phù hợp với định hướng chiến lược phát triển thành một Tập đoàn Tài chính - Ngân hàng của SeABank trong thời gian tới và phù hợp với quy định của NHNN về việc TCTD phải thành lập Công ty con, công ty liên kết để thực hiện hoạt động tín dụng tiêu dùng. Đồng thời, giúp SeABank mở rộng phạm vi hoạt động kinh doanh và chuyên môn hóa, tối ưu hóa hoạt động tín dụng tiêu dùng của Ngân hàng. Vốn điều lệ hiện tại của PTF là 1.050 tỷ đồng, là một trong những công ty tài chính tiêu dùng đầu tiên có mức vốn điều lệ cao nhất thị trường.



# QUẢN TRỊ VỮNG VÀNG

## ĐÁNH GIÁ CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA SEABANK



### ĐÁNH GIÁ CỦA HĐQT VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA SEABANK

#### ▪ Đánh giá của Hội đồng quản trị về các mặt hoạt động

Năm 2018 SeABank đã có một năm hoạt động tăng trưởng mạnh, an toàn và hiệu quả. Hoạt động kinh doanh năm 2018 tăng trưởng mạnh so với năm 2017

- Tổng tài sản 140.487 tỷ đồng, tăng 12,4% so với 31/12/2017.
- Tiền gửi của khách hàng 84.345 tỷ đồng, tăng 5,4% so với 31/12/2017.
- Tổng dư nợ cho vay khách hàng 83.952 tỷ đồng, tăng 19% so với 31/12/2017.
- Lợi nhuận trước thuế và sau trích lập dự phòng hợp nhất năm 2018: 622 tỷ đồng, tăng 63% so với 2017
- Tỷ lệ nợ xấu: 1,57%
- Khách hàng: hơn 1 triệu KHCV và KHDN

Trong quá trình hoạt động SeABank luôn tuân thủ quy định về tỷ lệ an toàn vốn, giới hạn cấp tín dụng, tỷ lệ khả năng chi trả, tỷ lệ tối đa của nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng để cho vay trung dài hạn, giới hạn góp vốn mua cổ phần, tỷ lệ dư nợ cho vay so với tổng tiền gửi, theo đúng quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

#### ▪ Đánh giá của Hội đồng quản trị về hoạt động của Ban Tổng giám đốc

Đầu năm 2018 SeABank đã kiện toàn bộ máy hoạt động và bổ nhiệm các vị trí quan trọng trong Ban điều hành được kiện toàn với cơ cấu nhân sự gồm Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc thường trực và 5 Phó Tổng Giám đốc, là những nhân sự xuất sắc, có nhiều năm kinh nghiệm trong hoạt động tài chính ngân hàng đồng thời tâm huyết với sự phát triển của SeABank.

Trong năm 2018, Ban điều hành SeABank đã thành công trong việc tăng trưởng tổng tài sản, duy trì được bảng cân đối kế toán lành mạnh và có tính thanh khoản cao.

#### ▪ Các kế hoạch, định hướng của Hội đồng quản trị

- Triển khai các hoạt động của Hội đồng Quản trị nhiệm kỳ 2018 - 2023
- Hoàn thiện khung quản lý rủi ro theo chuẩn mực Basel II
- Tiếp tục triển khai các dự án công nghệ và vận hành tập trung để hỗ trợ hoạt động kinh doanh
- Triển khai mô hình tổ chức các điểm giao dịch theo dự án SeAMove 4
- Hướng tới nhiều hoạt động vì cộng đồng, phát triển bền vững
- Phát triển văn hóa doanh nghiệp, đề cao tính sáng tạo và đào tạo nâng cao kỹ năng nghiệp vụ nhân sự, phát triển nguồn nhân lực có chất lượng phù hợp với chiến lược kinh doanh mới.



**DANH SÁCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ**



**ÔNG LÊ VĂN TẤN**  
Chủ tịch Hội đồng Quản trị



**BÀ NGUYỄN THỊ NGA**  
Phó Chủ tịch Thường trực



**BÀ LÊ THU THỦY**  
Phó Chủ tịch



**BÀ KHÚC THỊ QUỲNH LÂM**  
Phó Chủ tịch



**ÔNG HOÀNG MINH TÂN**  
Thành viên



**ÔNG BÙI TRUNG KIÊN**  
Thành viên



**BÀ NGÔ THỊ NHÀI**  
Thành viên độc lập

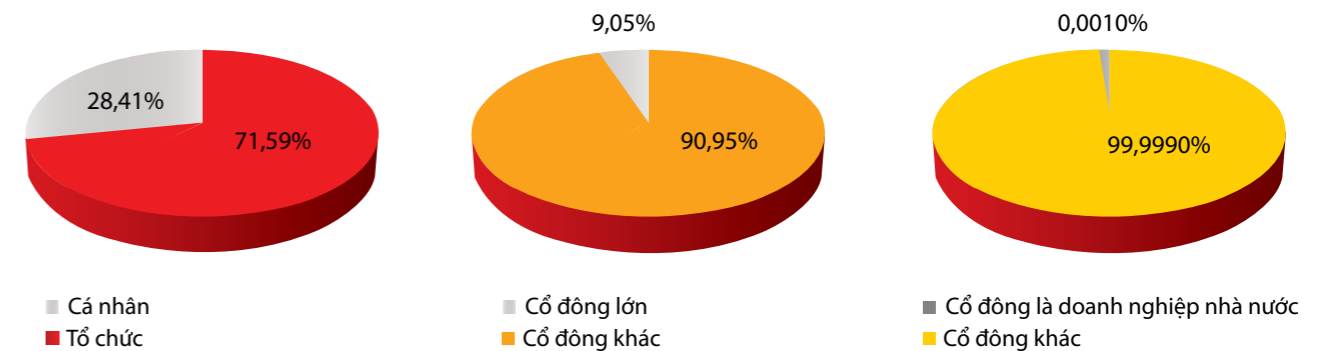
**CƠ CẤU CỔ ĐÔNG, THAY ĐỔI VỐN ĐẦU TƯ CỦA CHỦ SỞ HỮU**

■ **Cổ phần**

Tổng số cổ phần đang lưu hành: 768.800.000 cổ phần.  
Loại cổ phần đang lưu hành: cổ phần phổ thông.

■ **Cơ cấu cổ đông**

Tại thời điểm 31/12/2018, không có cổ đông nào nắm giữ quá 10% cổ phiếu của SeABank.



■ **Tình hình thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu:**

Trong năm 2018, được sự chấp thuận của Ngân hàng Nhà nước và Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, SeABank đã thực hiện tăng vốn điều lệ từ 5.465.825.890.000 đồng lên 7.688.000.000.000 đồng theo các hình thức sau:

STT	Hình thức tăng vốn	Số lượng cổ phần đã phân phối
1	Chia cổ tức bằng cổ phiếu và nguồn vốn chủ sở hữu để tăng vốn cổ phần	54.953.461
2	Phát hành ra công chúng	144.263.950
3	Chương trình lựa chọn cho người lao động	23.000.000
<b>Tổng cộng:</b>		<b>222.217.411</b>
<b>Tương ứng với tổng số VĐL tăng (VNĐ):</b>		<b>2.222.174.110.000</b>

■ **Giao dịch cổ phiếu quỹ:** Không phát sinh.

■ **Các chứng khoán khác thực hiện trong năm:** Không phát sinh.



# CHINH PHỤC ĐỈNH CAO

## BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC



2018 đánh dấu một năm Việt Nam đã gặt hái nhiều thành quả về tăng trưởng GDP, doanh nghiệp khai sinh, xuất nhập khẩu... Tăng trưởng GDP cả năm tăng 7,08%, là mức tăng cao nhất kể từ năm 2008 trở lại đây, kim ngạch hàng hóa xuất khẩu ước tính đạt 244,7 tỷ USD, tăng tới 13,8% so với năm 2017 trong đó xuất siêu tới 7,2 tỷ USD.

Bên cạnh đó, chất lượng tăng trưởng và môi trường đầu tư kinh doanh được cải thiện, số doanh nghiệp "khai sinh" cũng lập kỷ lục mới khi có tới 131.275 doanh nghiệp ra đời, tổng vốn đăng ký là 1,4 triệu tỷ đồng. Kết quả này có được cũng một phần nhờ nỗ lực cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, tạo điều kiện cho doanh nghiệp phát triển của Đảng, Nhà nước và Chính phủ.

Đối với SeABank, 2018 cũng là mốc son đặc biệt khi mô hình hoạt động được hoàn thiện, kiện toàn bộ máy nhân sự cấp cao qua đó giúp thúc đẩy hoạt động ngân hàng theo hướng hiện đại với một chiến lược tổng thể rõ ràng, xuyên suốt. Nhờ sự chỉ đạo sáng suốt của Hội đồng Quản trị, sự quyết tâm, đồng lòng của Ban Điều hành cùng tập thể CBNV, SeABank đã đạt được những thành quả rực rỡ, nhiều kỳ tích kinh doanh đã được xác lập.

Kết thúc năm 2018, SeABank đã đạt được kết quả kinh doanh khả quan với tổng tài sản gần 141 nghìn tỷ đồng, tăng 12,4% so với 2017, huy động thị trường 1 đạt 84.345 tỷ đồng tăng 5,4% so với 2017, cho vay khách hàng 83.952 tỷ đồng tăng 19% so với 2017 và tỷ lệ nợ xấu ở mức 1,57%. Đặc biệt, lợi nhuận trước thuế đạt 622 tỷ đồng, tăng 63% so với 2017 và đạt 101% kế hoạch năm 2018. Đồng thời, SeABank cũng bước đầu đạt được thành công sau khi tối ưu hóa hoạt động và nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua vận hành tập trung và dịch vụ hỗ trợ khách hàng đa kênh.

Bên cạnh đó, hoạt động của Ngân hàng tiếp tục có những bước phát triển ổn định theo hướng tăng trưởng an toàn, hiệu quả và bền vững. Những đóng góp của SeABank cho sự phát triển kinh tế xã hội của đất nước cũng như uy tín thương hiệu, chất lượng sản phẩm dịch vụ, hệ thống công nghệ của ngân hàng đã được Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước, các cơ quan quản lý nhà nước, khách hàng, đối tác cũng như các tổ chức quốc tế ghi nhận bằng nhiều giải thưởng, danh hiệu danh giá như Bằng khen "Thực hiện tốt chính sách, pháp luật Thuế năm 2017" của Bộ Tài chính, Bằng khen - Cờ thi đua của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cho SeABank và các chi nhánh nổi bật; TOP100 Sao Vàng đất Việt 2018; Doanh nghiệp Tiêu biểu vì Người Lao động (Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam), Top 10 Doanh nghiệp bền vững 2018 (Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam), Top 500 Doanh nghiệp lợi nhuận tốt nhất Việt Nam, Sản phẩm thẻ tín dụng của năm (The Asian Banker), Thương hiệu tiết kiệm xuất sắc nhất Việt Nam (Finance Digest), Chứng chỉ về hệ thống quản lý an ninh thông tin (ISMS) theo tiêu chuẩn ISO/IEC-2001:2013...

Bên cạnh hoạt động kinh doanh, SeABank đã chủ động và tích cực chung tay trong các hoạt động phát triển bền vững, an sinh xã hội vì cộng đồng với hơn 6 tỷ đồng dành cho hoạt động từ thiện trong năm 2018. Nổi bật nhất là chuỗi giải chạy cộng đồng SeABank Run For The Future do SeABank kết hợp với Bộ Văn hóa – Thể Thao & Du lịch tổ chức tại Hà Nội, Tp.Hồ Chí Minh và Hội doanh nhân trẻ Tp.Đà Nẵng tại Đà Nẵng thu hút sự tham gia của gần 3.500 vận động viên, qua đó gây quỹ gần 3 tỷ đồng hỗ trợ học bổng cho 30 em học sinh nghèo có thể yên tâm học hết lớp 12, trở thành những công dân có ích cho xã hội.

Bước sang năm 2019, kỷ niệm 25 năm thành lập, kế thừa truyền thống lịch sử quý báu và những giá trị cốt lõi của SeABank, đồng thời thực hiện sứ mệnh kết nối khách hàng tới những giá trị cao nhất của cuộc sống, mỗi SeBanker luôn Bùng nhiệt huyết cống hiến và Cháy đam mê chinh phục những thành công mới. Chúng tôi cam kết tiếp tục nỗ lực làm việc, không ngừng đổi mới sáng tạo, hướng tới các mục tiêu dài hạn, phát triển bền vững và khẳng định vị thế trên thị trường tài chính tiền tệ Việt Nam để đóng góp cho sự thịnh vượng của khách hàng, đối tác, cộng đồng và đất nước.

Xin chân thành cảm ơn Quý Khách hàng, Đối tác đã tin tưởng đồng hành cùng SeABank trong thời gian qua. Kính chúc Quý vị sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

**Lê Thu Thủy**  
Tổng giám đốc

## GIỚI THIỆU BAN TỔNG GIÁM ĐỐC

Ban Tổng Giám đốc chịu trách nhiệm quản lý công việc hàng ngày của SeABank theo Điều lệ của SeABank. Ban Tổng Giám đốc chịu sự giám sát của HĐQT.

Các thành viên Ban Tổng Giám đốc chuyên trách làm việc tại SeABank tính đến ngày 31/12/2018 gồm:



**BÀ LÊ THU THỦY**  
Tổng Giám đốc



**ÔNG VŨ ĐÌNH KHOÁN**  
Phó Tổng Giám đốc



**ÔNG LÊ QUỐC LONG**  
Phó Tổng Giám đốc thường trực



**BÀ NGUYỄN THỊ THU HƯƠNG**  
Phó Tổng Giám đốc



**ÔNG NGUYỄN NGỌC QUỲNH**  
Phó Tổng Giám đốc



**BÀ TRẦN THỊ THANH THỦY**  
Phó Tổng Giám đốc



**ÔNG HOÀNG MẠNH PHÚ**  
Phó Tổng Giám đốc



## TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH

### Tình hình tài chính

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	% tăng giảm
Tổng giá trị tài sản	125.008.960	140.487.190	12,4%
Doanh thu	8.141.903	9.809.090	20,5%
Thuế và các khoản đã nộp	91.519	147.600	61,3%
Lợi nhuận trước thuế	381.231	622.437	63,3%
Lợi nhuận sau thuế	304.858	493.346	61,8%

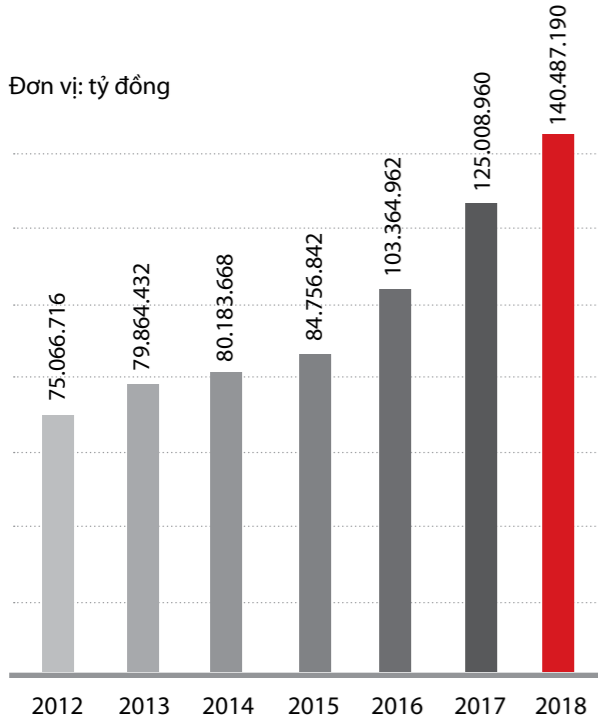
### Các chỉ tiêu tài chính chủ yếu

STT	Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018
<b>1</b>	<b>Quy mô vốn</b>		
	Vốn điều lệ	5.465.826	7.688.000
	Tổng tài sản có	125.008.960	140.487.190
	Tỷ lệ an toàn vốn	13,39%	12,60%
<b>2</b>	<b>Kết quả hoạt động kinh doanh</b>		
	Cho vay khách hàng	70.567.342	83.951.991
	Tiền gửi của khách hàng	80.039.516	84.344.557
	Phát hành giấy tờ có giá	3.728.000	8.105.000
	Nợ quá hạn	759.650	1.454.676
	Nợ khó đòi	636.570	1.307.585
	ROE	5,06%	7,50%
	Tỷ lệ nợ bảo lãnh quá hạn lãnh	-	-
	Tỷ lệ nợ quá hạn/Tổng dư nợ	1,09%	1,75%
	Tỷ lệ nợ khó đòi/Tổng dư nợ	0,91%	1,57%

■ **Biểu đồ tăng trưởng 2012 - 2018**

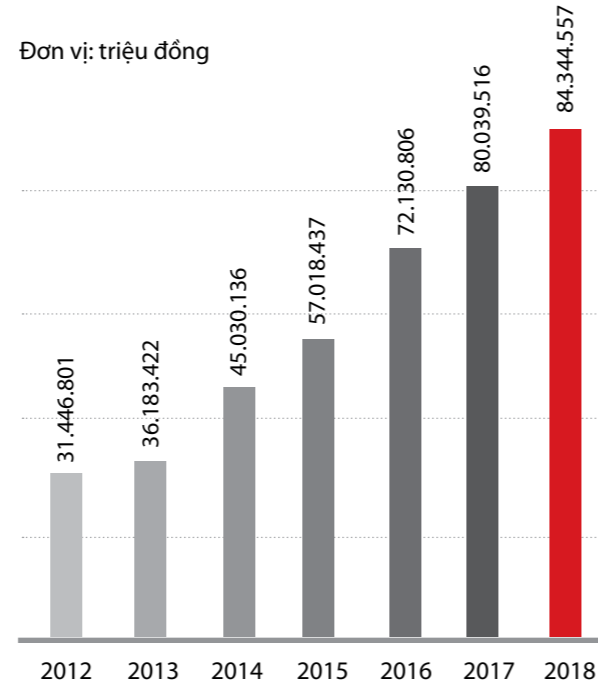
Tổng tài sản

Đơn vị: tỷ đồng



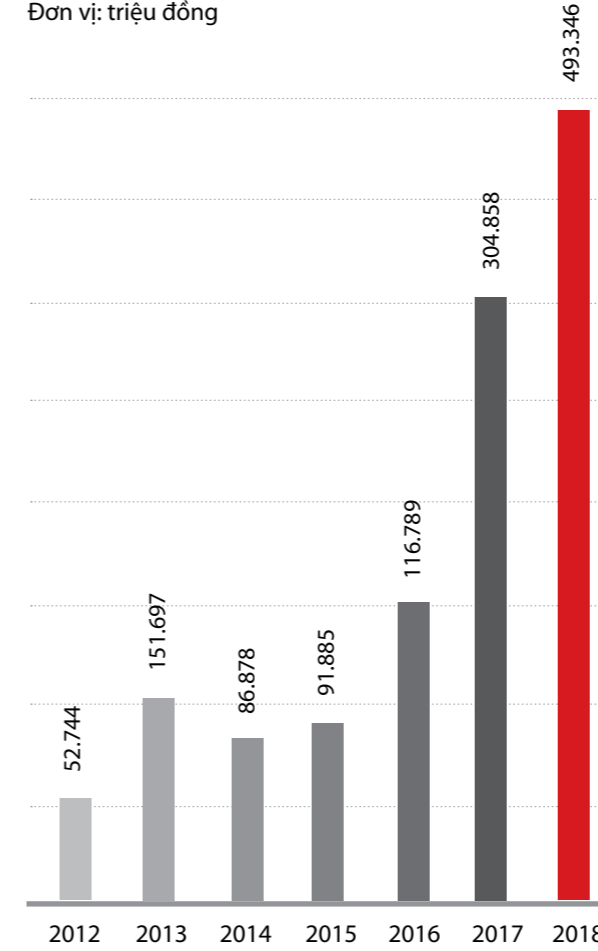
Tiền gửi của khách hàng

Đơn vị: triệu đồng

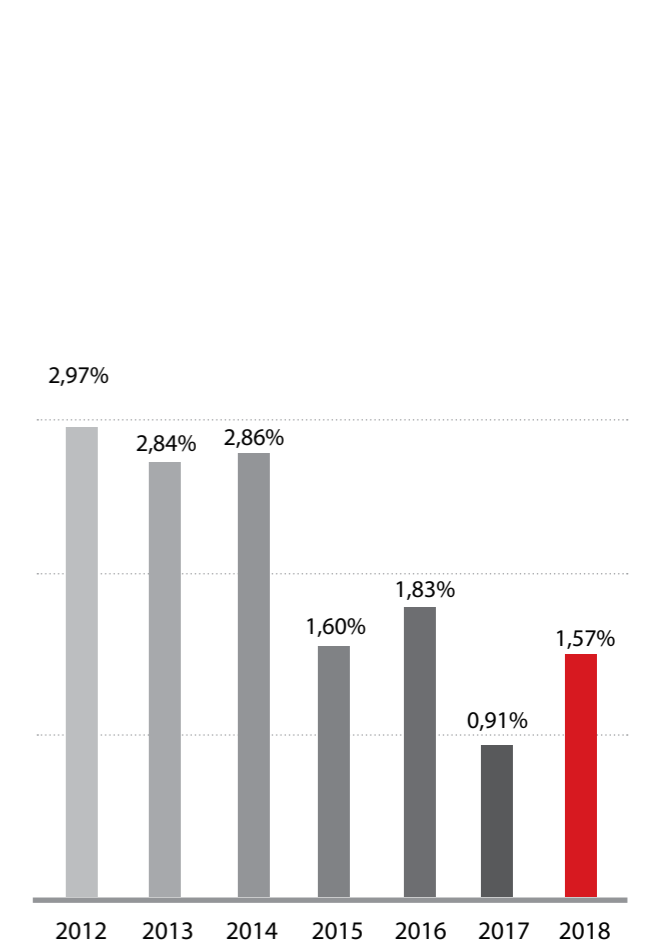


Lợi nhuận sau thuế

Đơn vị: triệu đồng

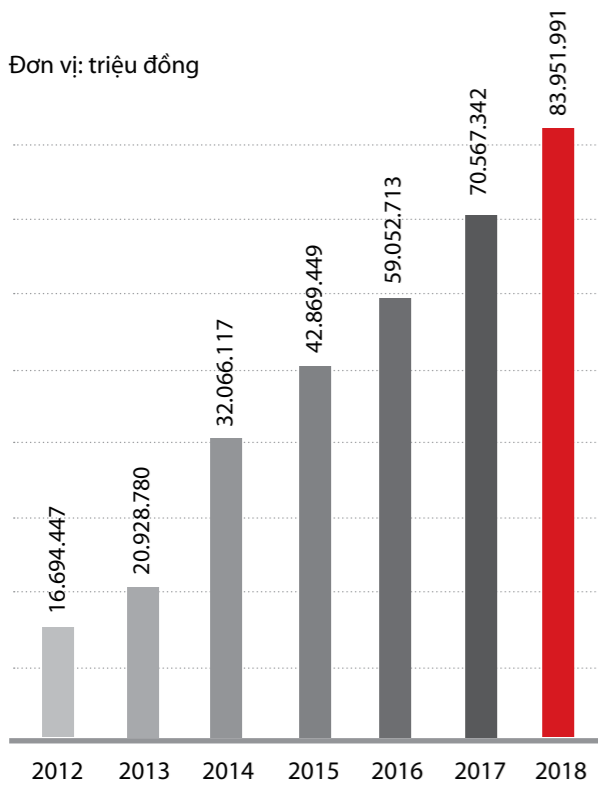


Tỷ lệ nợ xấu



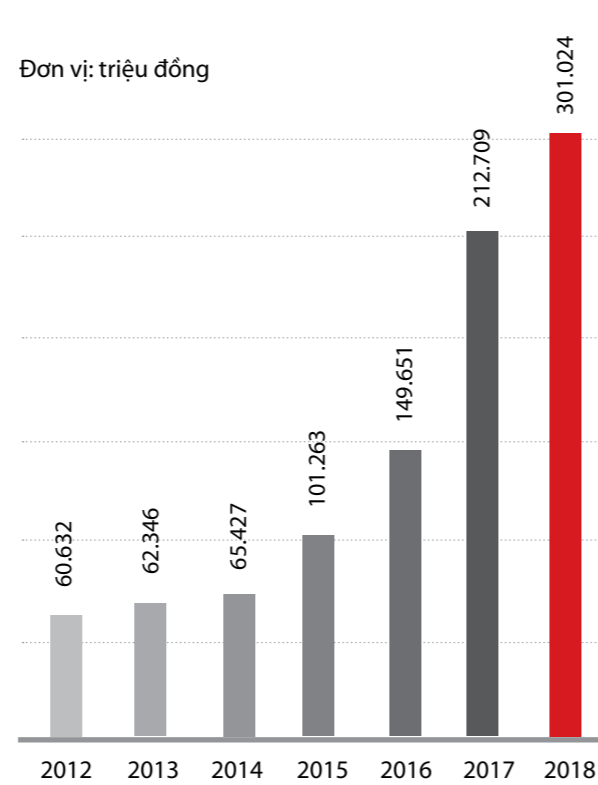
Cho vay khách hàng

Đơn vị: triệu đồng



Doanh thu phí

Đơn vị: triệu đồng





**GIẢI THƯỞNG TIÊU BIỂU  
2018**

**GIẢI THƯỞNG QUỐC TẾ**



**SẢN PHẨM  
THẺ TÍN DỤNG CỦA NĂM**  
- The Asian Banker -  
Vương Quốc Anh



**THƯƠNG HIỆU TIẾT KIỆM NGÂN HÀNG  
XUẤT SẮC NHẤT VIỆT NAM 2018**  
- Finance Digest -  
Vương quốc Anh



**NGÂN HÀNG BÁN LẺ  
ĐƯỢC YÊU THÍCH NHẤT 2018**  
- International Business Magazine -  
Tiểu Vương Quốc Ả Rập Thống Nhất



**DỊCH VỤ QUẢN LÝ TÀI SẢN  
TỐT NHẤT VIỆT NAM 2018**  
- Tạp chí The Asset -  
Hong Kong



**TỔNG GIÁM ĐỐC NGÂN HÀNG  
TIÊU BIỂU 2018**  
- Tạp chí International Finance Magazine -  
Vương Quốc Anh



**DỊCH VỤ TIẾT KIỆM TỐT NHẤT  
VIỆT NAM 2018**  
- Global Banking & Finance Review -  
Vương Quốc Anh



**CHỨNG CHỈ VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ  
AN NINH THÔNG TIN (ISMS) THEO TIÊU  
CHUẨN ISO/IEC-2001:2013**  
TÜV NORD - Tổ chức quốc tế uy tín  
chuyên đánh giá cấp chứng chỉ ISO



**CHỨNG NHẬN BẢO MẬT DỮ LIỆU THẺ  
THANH TOÁN**  
Tổ chức đánh giá Chất lượng quốc tế  
- Control Case -  
Ấn Độ

**GIẢI THƯỞNG TRONG NƯỚC**



**NHÃN HIỆU HÀNG ĐẦU VIỆT NAM SẴN PHẨM VÀNG, DỊCH VỤ VÀNG**  
Hội Sở hữu trí tuệ Việt Nam (VIPA)



**NGÂN HÀNG CÓ TẬP KHÁCH HÀNG NĂNG ĐỘNG NHẤT NĂM 2018**  
Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS)



**TOP100 SAO VÀNG ĐẤT VIỆT NĂM 2018**  
Trung ương Đoàn TNCS Hồ Chí Minh, Trung ương Hội Doanh nhân trẻ Việt Nam



**DOANH NGHIỆP TIÊU BIỂU VÌ NGƯỜI LAO ĐỘNG**  
Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam



**TOP 10 DOANH NGHIỆP BỀN VỮNG 2018 TRONG LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI - DỊCH VỤ**  
Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI)



**TOP 500 DOANH NGHIỆP LỢI NHUẬN TỐT NHẤT VIỆT NAM - PROFIT 500**  
Vietnamnet Thời báo kinh tế Việt Nam



**THƯƠNG HIỆU MẠNH VIỆT NAM**  
Bộ LĐ-TB&XH, Cục Xúc tiến Thương mại (Bộ Công Thương) và Thời báo Kinh tế Việt Nam



**TOP 100 DỊCH VỤ, SẢN PHẨM TỐT NHẤT CHO GIA ĐÌNH VÀ TRẺ EM 2018**  
Bộ LĐ-TB&XH, Báo Lao động & Xã hội



**CỜ THI ĐUA CỦA NHNN DÀNH CHO SEABANK, SEABANK ĐẮK LẮK, SEABANK BẮC NINH**  
Ngân hàng Nhà nước Việt Nam



**BẰNG KHEN "THỰC HIỆN TỐT CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT THUẾ NĂM 2017"**  
Bộ Tài chính Việt Nam



**BẰNG KHEN CỦA THỐNG ĐỐC NHNN VIỆT NAM CHO SEABANK TÂN BÌNH**  
Thống đốc Ngân hàng Nhà nước



**BẰNG KHEN TẬP THỂ NỮ CÔNG ĐOÀN CƠ SỞ HỘI SỞ, HÀ NỘI, HẢI PHÒNG, THANH HÓA, HỒ CHÍ MINH ĐÃ CÓ THÀNH TÍCH XUẤT SẮC TRONG PHONG TRÀO THI ĐUA "GIỚI VIỆC NGÂN HÀNG, ĐẢM VIỆC NHÀ" 2017**  
Công đoàn NHNN Việt Nam



**BẰNG KHEN "ĐÃ HOÀN THÀNH XUẤT SẮC NHIỆM VỤ NĂM 2017"**  
Bộ LĐ-TB&XH, Chủ tịch UBND Tp. Đà Nẵng



**BẰNG KHEN "ĐÃ CÓ THÀNH TÍCH XUẤT SẮC TRONG PHONG TRÀO THI ĐUA LAO ĐỘNG GIỎI VÀ XÂY DỰNG TỔ CHỨC CÔNG ĐOÀN VỮNG MẠNH NĂM 2017"**  
Công đoàn Ngân hàng Việt Nam



**SẢN PHẨM, DỊCH VỤ THƯƠNG HIỆU VIỆT TIÊU BIỂU 2017 GẮN VỚI CUỘC VẬN ĐỘNG "NGƯỜI VIỆT NAM ƯU TIÊN DỪNG HÀNG VIỆT NAM" GIAI ĐOẠN 2014 - 2020**  
Bộ Công Thương



**GIẤY KHEN "ĐÃ CÓ THÀNH TÍCH XUẤT SẮC GÓP PHẦN HOÀN THÀNH NHIỆM VỤ NGÀNH NGÂN HÀNG TỈNH ĐẮK LẮK NĂM 2017"**  
Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Đắk Lắk



# BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH





## GIẢI PHÁP TOÀN DIỆN

Năm 2018 với sự ổn định về bộ máy nhân sự cấp cao và chiến lược hoạt động rõ ràng trong bối cảnh nền kinh tế tăng trưởng ổn định với GDP ấn tượng 7,08%, SeABank đã hoàn thành và vượt kế hoạch kinh doanh đề ra.

### ĐA DẠNG HÓA SẢN PHẨM DỊCH VỤ BÁN LẺ

#### ■ Tinh chỉnh sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ

Năm 2018 ghi lại những dấu ấn đặc biệt của phân khúc Khách hàng cá nhân (KHCN) với những sản phẩm được tập trung đầu tư tinh chỉnh, hoàn thiện và nâng cao, cùng với đó là sự hỗ trợ song hành cùng các đơn vị kinh doanh tạo nên sự vững mạnh của ngân hàng, làm tiền đề cho sự phát triển của SeABank trước khi bước sang tuổi 25. Đồng thời, 2018 cũng được đánh giá là năm các ngân hàng cạnh tranh mạnh mẽ trong công tác huy động vốn.

Trong bối cảnh đó, SeABank hướng đến đa dạng hóa nguồn huy động với các sản phẩm huy động phong phú, đảm bảo nguồn vốn kinh doanh, an toàn thanh khoản và tạo điều kiện tăng trưởng. Các sản phẩm huy động dành cho phân khúc cá nhân đa dạng về kỳ hạn, lãi suất, phù hợp với từng phân khúc, đối tượng khác nhau. Với những nỗ lực không ngừng trong công tác phát triển sản phẩm mới, SeABank đã phát hành thành công Chứng chỉ tiền gửi dài hạn lần đầu ra công chúng với doanh số đạt 1.000 tỷ đồng sau 4 tháng triển khai.

Năm 2018 được coi là dấu mốc cho các sản phẩm đầu tư khi lần đầu tiên SeABank cho ra đời các sản phẩm đầu tư mới như Chứng chỉ quỹ mở, Trái phiếu Doanh nghiệp. Đặc biệt tính đến 31/12/2018, SeABank đã thực hiện bán thành công 800 tỷ đồng Trái phiếu của các doanh nghiệp có uy tín trên thị trường. Các sản phẩm đầu tư đã góp phần gia tăng sự lựa chọn cho khách hàng khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ tại SeABank.

Bên cạnh đó, năm 2018 cũng là năm kiện toàn hệ thống quy định, quy trình huy động vốn và tinh chỉnh các sản phẩm huy động vốn hiện tại nhằm tăng năng lực cạnh tranh, thu hút huy động và nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng.

Đối với các sản phẩm tín dụng, năm 2018 ghi dấu mốc phát triển quan trọng của sản phẩm tín dụng cá nhân. Sản phẩm của SeABank đã có sự đột phá khi sửa đổi tổng thể quy định chung dành cho KHCN và hầu hết các quy định cho vay đối với KHCN, đơn giản hóa danh mục hồ sơ, bắt kịp nhu cầu của thị trường và tăng tính cạnh tranh của SeABank so với các đối thủ.

Năm 2018, SeABank vinh dự đón nhận giải thưởng “Thẻ tín dụng của năm” do tổ chức quốc tế The Asian Banker bình chọn vinh danh sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế SeALady Cashback, đưa uy tín và thương hiệu sản phẩm thẻ SeABank lên một tầm cao mới. Bên cạnh đó, các quy trình, chính sách sản phẩm thẻ của SeABank cũng không ngừng được cải tiến và phát triển nhằm nâng cao trải nghiệm dịch vụ cho khách hàng. Trên nền tảng công nghệ tiên tiến, năm 2018, SeABank đã xây dựng và phát triển thành công các tính năng Samsung Pay cho thẻ nội địa và thẻ quốc tế, tính năng Contactless cho Thẻ và POS là những tính năng công nghệ tiên tiến nhất trên thị trường hiện nay.

Các chương trình ưu đãi dành riêng cho chủ thẻ của SeABank tiếp tục được mở rộng phát triển và được cập nhật liên tục hàng tháng, chính sách trả góp 0% mở rộng trên toàn quốc với mong muốn mang lại nhiều ưu đãi hấp dẫn nhất cho khách hàng SeABank, cùng với sự chăm sóc chuyên nghiệp và tiện ích độc quyền. Cụ thể năm 2018, SeABank đã liên kết với 136 đối tác lớn, 1.000 điểm ưu đãi và hơn 10 đối tác trả góp lớn nhất thị trường. Các chương trình ưu đãi lớn trong năm đã mang tới cho khách hàng những ưu đãi bất tận. Nổi bật là chương trình “Hân hoan tất niên rộn ràng năm mới” với ưu đãi giảm giá 36% tối đa 600.000 đồng dành cho chủ thẻ SeABank tại hơn 30 nhà hàng trên toàn quốc; Chương trình “Đại tiệc chào hè” với ưu đãi hấp dẫn tại hơn 100 nhà hàng ăn uống trên toàn quốc; Chương trình “WOW Deals” với ưu đãi hấp dẫn nhất trên thị trường giảm giá tới 50%.

Về kết quả kinh doanh, mảng thẻ năm 2018 của SeABank cũng đạt được những con số rất ấn tượng. Số lượng thẻ tín dụng mở mới đạt 38.086 thẻ tăng 213% so với năm 2017, số lượng thẻ ghi nợ quốc tế mở mới đạt 40.044 thẻ tăng 555% so với năm 2017, tương ứng phí thu được của mảng thẻ đạt 77,4 tỷ đồng, tăng 213% so với năm 2017. Đây là những con số rất ấn tượng của SeABank trên lộ trình vươn lên đạt TOP 3 về thẻ tín dụng vào năm 2022.

Về mảng sản phẩm dịch vụ ngân hàng số (SeANet/SeAMobile), trong năm 2018, SeABank đã cho ra mắt ngân hàng trực tuyến - SeANet hoàn toàn mới với nhiều cải tiến vượt trội và ưu đãi hấp dẫn để đáp ứng một cách đơn giản, dễ dàng và nhanh chóng các nhu cầu về tài chính của khách hàng. Bên cạnh đó, SeABank cũng thực hiện kết nối thành công với ví điện tử AirPay để mang đến nhiều tiện ích hơn cho Khách hàng sử dụng dịch vụ của SeABank.



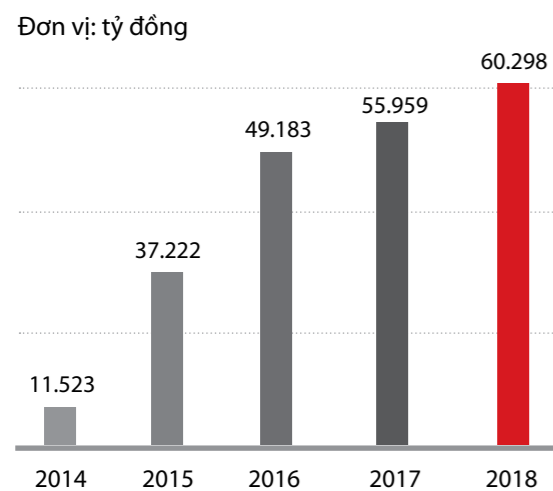
■ Phát triển kinh doanh

Năm 2018 đánh dấu sự phát triển hợp tác và khai thác hệ sinh thái của SeABank với các đối tác lớn trên toàn quốc như: PNJ, Central Group, bước đầu triển khai cùng các đối tác tầm cỡ như VNPT, VN Post... đẩy mạnh sự gia tăng số lượng khách hàng sử dụng sản phẩm của SeABank, tăng cường sự nhận diện thương hiệu của ngân hàng trên thị trường. Tính đến cuối năm 2018, SeABank đã khai thác mới được 136.311 khách hàng vượt hơn 105% so với số lượng khách hàng mới của năm 2017.

Với việc đưa vào triển khai mới các sản phẩm, dịch vụ mới đáp ứng định hướng phát triển chiến lược của ngân hàng đã đánh dấu những bước tăng trưởng lớn của SeABank trong năm qua. Hoạt động huy động vốn trong năm 2018

với tổng quy mô huy động tiền gửi phân khúc KHCN lên gần 60.298 tỷ đồng tăng 107% so với năm 2017. Để có được điều đó là sự nỗ lực không ngừng nghỉ của các đơn vị kinh doanh trên toàn hàng với các dấu ấn trong chuỗi các chương trình khuyến mại dành cho khách hàng huy động như "Rộn ràng đón Tết - Đặc lộc mừng xuân", chương trình mừng kỷ niệm 24 năm thành lập SeABank "24 năm kết nối thịnh vượng - ngàn quà tặng tri ân". Đây là hai chương trình huy động lớn nhất và có quy mô nhất năm 2018 với nhiều ưu đãi và quà tặng hấp dẫn dành cho khách hàng. Bên cạnh đó, các chương trình dành cho lực lượng bán cũng được triển khai trên cả hai phân khúc KHCN và khách hàng ưu tiên nhằm thúc đẩy và nâng cao năng suất như chương trình "Đầu trưởng mùa hạ".

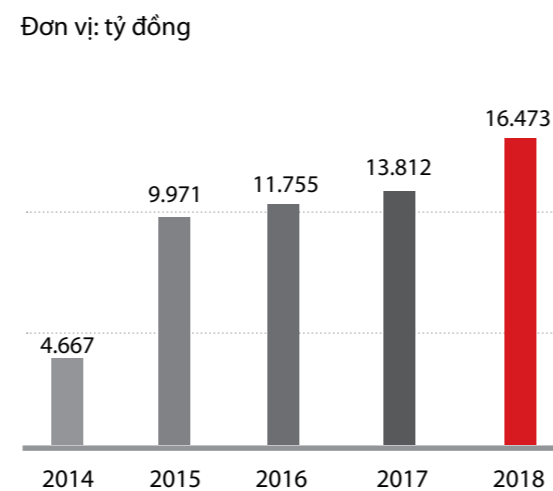
Tăng trưởng huy động cá nhân



Năm 2018 đánh dấu bước phát triển của các sản phẩm tín dụng cá nhân ghi nhận mức tăng trưởng cuối kỳ 16.473 tỷ đồng tăng 119% so với năm 2017. Các chương trình kinh doanh cùng những ưu đãi về sản phẩm tín dụng được xây dựng riêng phù hợp cho từng lĩnh vực. Tiếp tục với thế mạnh của mình trong thị trường giải ngân cho vay mua ô tô (SeACar). Ghi nhận đến thời điểm cuối năm cùng với sự phát triển trong hợp tác đại lý cùng các đối tác lớn như Mercedes-Benz, THACO, Hyundai và Toyota tính đến thời điểm cuối năm toàn hàng đã giải ngân được 8.077 hợp đồng tương đương 3.867 tỷ đồng. Đặc biệt tại Triển lãm Ô tô Việt Nam (VMS), SeABank giải ngân là 95 khoản vay với tổng doanh số đạt 60,7 tỷ đồng.

Tiếp nối sự phát triển của các sản phẩm thẻ đã ghi lại dấu ấn trong năm 2017, trong năm qua SeABank đã tiếp tục gặt hái được những kết quả rất ấn tượng trong việc phát triển cả về số lượng và chất lượng thẻ. Năm 2018 là năm vận hành thành công mô hình tổ chức chiến dịch phát hành thẻ theo lô với kết quả đóng góp 12.783 thẻ tín dụng và 7.216 thẻ ghi nợ quốc tế được phát hành theo lô. Các chiến

Tăng trưởng dư nợ cá nhân



dịch áp dụng thành công mô hình phát hành thẻ theo lô năm 2018:

- Big C 1 với 2.398 thẻ tín dụng và 7.216 thẻ ghi nợ quốc tế được phát hành
- Big C 2 với 9.323 thẻ tín dụng được phát hành
- Và 561 thẻ tín dụng phát hành theo lô cho Cán bộ nhân viên đối tác chiến lược A1

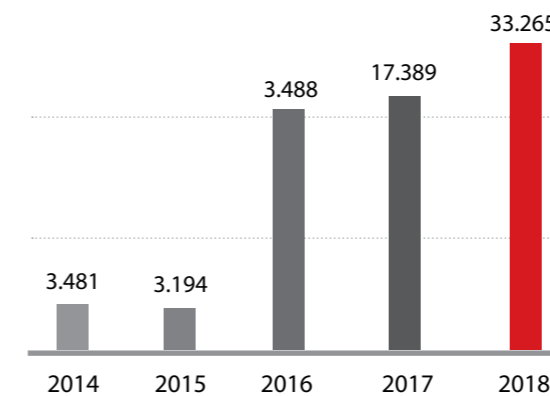
Mô hình phát hành thẻ theo lô mang lại sự thuận tiện tối đa cho khách hàng khi chỉ cần gặp cán bộ bán của SeABank 1 lần duy nhất cho cả công tác thu hồ sơ và trả thẻ, và đặc biệt mang lại năng suất phát hành thẻ cao nhất từ trước đến nay với con số kỷ lục lên tới 800 thẻ/ngày trong chiến dịch Big C 2.

Với thành công của chiến dịch phát hành theo lô năm 2018, dự kiến năm 2019 SeABank sẽ tiếp tục kiện toàn quy trình phát hành, mô hình quản lý và nhân rộng cho nhiều chiến dịch bán và sản phẩm khác để góp phần quan trọng vào việc hoàn thành mục tiêu kinh doanh năm 2019".

Tính đến thời điểm cuối năm 2018, số lượng thẻ tín dụng mở mới đạt 33.265 thẻ tăng hơn so với năm 2017 là 191%. Để có được những kết quả đó là nhờ các chương trình thúc đẩy kinh doanh được triển khai tập trung, một trong những chương trình có sự tác động lớn đến kết quả này trên là chương trình "SeABank tự hào có Tôi" đây là chương trình lớn không chỉ phát triển nhiệt huyết kinh doanh của các thành viên SeABank, mà còn qua đó tạo nên mối liên hệ khăng khít, hỗ trợ nhau giữa các cá nhân và đơn vị từ Hội sở đến đơn vị kinh doanh. Kết quả đạt được qua chương trình là 18.300 thẻ tín dụng đã được phát hành thành công.

Thẻ tín dụng mở mới

Đơn vị: tỷ đồng



Sự tăng trưởng nhanh chóng về thẻ tín dụng phản ánh sự phát triển của ngân hàng, đặc biệt niềm tin mạnh mẽ và sự tín nhiệm của khách hàng đối với các sản phẩm của ngân hàng, và hiệu quả của các chương trình ưu đãi chăm sóc khách hàng đặc biệt. Với mục tiêu "Trở thành ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất", SeABank đang bước vào giai đoạn chuyển đổi mạnh mẽ. Đây là một giai đoạn vô cùng quan trọng mang tính quyết định, mà ở đó rất cần có sự kết nối và đồng lòng giữa các SeABanker, nhằm mục đích tiếp thêm sức mạnh cũng như một lần nữa khẳng định lại 5 giá trị cốt lõi của ngân hàng "Cộng - Đồng - Thông - Rộng - Công", qua từng chương trình triển khai.

Các chỉ số tăng trưởng kinh doanh ấn tượng, mang lại nhiều cảm xúc hướng tới giai đoạn phát triển bền vững của Ngân hàng. SeABank đã chú trọng nghiên cứu và thực hiện nhiều giải pháp, chương trình nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Hàng loạt các khóa đào tạo cho cán bộ bán được triển khai liên tục, các câu lạc bộ cho lực lượng bán trên từng khu vực được triển khai không chỉ tạo sân chơi cho cán bộ mà đây còn là nơi để cán bộ có thể chia sẻ những kỹ năng, chiến thuật thu hút và bán chéo cho khách hàng. Nhờ những nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ và phân khúc các nhóm khách hàng, trong năm 2018, khách hàng VIP trên toàn hàng đã được phân về các cán bộ bán trực tiếp đảm bảo sự chăm sóc tối đa cho khách hàng, tăng cường cơ hội bán thêm các sản phẩm đầu tư trên nhóm phân khúc khách hàng triệu USD.

**Ưu đãi đặc biệt chưa từng có dành riêng cho CBNV SeABank và người thân**

- MỘT CHƯƠNG TRÌNH ƯU ĐÃI "KHÔNG" CHƯA TỪNG CÓ TẠI CÁC NGÂN HÀNG KHÁC - CHỈ CÓ TẠI SEABANK
- DÀNH RIÊNG CHO SEABANKERS & NGƯỜI THÂN

**Ưu điểm của Bảo hiểm Nhân thọ & Gói Sản phẩm An Phúc Trọn Đời Ưu Việt**

- Đầu tư sinh lời, hưởng lãi suất cam kết trong suốt thời hạn hợp đồng
- Linh hoạt thay đổi kế hoạch tài chính và quyền lợi bảo vệ
- Bảo vệ trọn đời cho bản thân & gia đình
- Được chi trả quyền lợi 100% số tiền bảo hiểm khi không may gặp biến cố
- Thủ tục bảo hiểm thuận lợi, dễ dàng trong việc giải quyết các yêu cầu bồi thường khi gặp rủi ro

Cùng chờ đón chương trình Ưu đãi phí bảo hiểm nhân thọ đặc biệt dành riêng cho SeABankers!

## ĐỐI TÁC BỀN VỮNG CỦA DOANH NGHIỆP

### Am hiểu khách hàng

Với mục tiêu xây dựng nền tảng kinh doanh theo chuỗi giá trị và hệ sinh thái vững chắc, SeABank đã tiếp cận và cung cấp giải pháp tài chính không chỉ cho khách hàng chiến lược mà còn cho tất cả các thành phần trong chuỗi giá trị của khách hàng như đối tác đầu vào, nhà phân phối, đồng thời chuyên môn hóa phục vụ khách hàng theo các ngành trọng tâm.

Khách hàng chiến lược không chỉ là những đối tác mang lại hiệu quả kinh doanh cao và đáng tin cậy, mà còn có một hệ sinh thái rộng lớn bao gồm rất nhiều doanh nghiệp khác để SeABank có thể giới thiệu và cung cấp các gói tài chính ưu việt. Thông qua hội đồng nhận diện khách hàng, trong năm vừa qua SeABank đã tiếp cận và cung cấp các giải pháp toàn diện cho nhiều khách hàng có hệ sinh thái lớn, nổi bật như: VNPT, Hapro, EVN, Thaco, PNJ... và bước đầu ghi nhận sự tin cậy, hài lòng từ khách hàng.

Bên cạnh đó, mỗi doanh nghiệp ở mỗi ngành nghề khác nhau đều có những đặc thù và nhu cầu riêng. Hiểu được điều này, SeABank đã và đang chuẩn hóa hệ thống phân ngành và từng bước làm sạch dữ liệu ngành phục vụ cho việc quản trị danh mục tín dụng nhằm thúc đẩy kinh doanh theo các phân khúc, tập Khách hàng doanh nghiệp (KHDN) theo các ngành tiềm năng.

Năm 2018, SeABank đã nhận diện và lựa chọn ra 9 nhóm ngành tiềm năng để xây dựng mô hình kinh doanh chuyên nghiệp. Trong đó, 6 nhóm ngành mục tiêu đã được lập và ban hành báo cáo am hiểu ngành và khách hàng. Cùng với việc phân tích thị trường vi mô xác định ngành tiềm năng và cơ hội khai thác thị trường theo các địa bàn, data của các tập ngành Nhựa, Dệt May, Xây dựng cũng đã được phân bổ xuống các đơn vị kinh doanh phù hợp, được các đơn vị sử dụng và khai thác thành công.



### Sản phẩm ưu việt

Trên cơ sở am hiểu khách hàng cùng với mong muốn luôn đồng hành cùng doanh nghiệp vừa và nhỏ, xuyên suốt năm 2018, SeABank triển khai nhiều chương trình cho vay ưu đãi cho khách hàng, trong đó có 2 chương trình nổi bật là chương trình Cho vay ưu đãi ngắn hạn dành cho khách hàng doanh nghiệp và chương trình ưu đãi Cho vay theo sản phẩm SeACar Business. Hầu hết các doanh nghiệp đều có thể dễ dàng tiếp cận các chương trình này. Chương trình đã tạo được hiệu ứng tích cực trên thị trường với tổng doanh số giải ngân lên tới 5.070 tỷ đồng đối với cho vay ngắn hạn, 466 tỷ đồng đối với cho vay mua xe.

Một hướng đi vẫn được SeABank tiếp tục lựa chọn cho mảng tín dụng là phát triển các sản phẩm dịch vụ, các giải pháp chuyên biệt ưu tiên theo ngành. Sản phẩm tài trợ ngành nhựa ban hành tháng 5/2018, Sản phẩm Tài trợ Doanh nghiệp thi công xây lắp được sửa đổi từ tháng 08/2018, sản phẩm Tài trợ theo Hợp đồng cung ứng đối với KHDN ban hành từ tháng 09/2018 đã nhận được sự ủng hộ và hưởng ứng nhiệt tình từ các doanh nghiệp và trở thành các sản phẩm trọng yếu, mang tính cạnh tranh cao trong lĩnh vực đặc thù. Bên cạnh đó, sản phẩm thấu chi dành cho khách hàng hiện hữu được ban hành với tỷ lệ cấp tín dụng/giá trị định giá tài sản đảm bảo tối đa lên đến 100%, thủ tục vay vốn đơn giản, nhanh chóng, lãi suất cạnh tranh, linh hoạt đã đáp ứng tốt nhu cầu bổ sung vốn lưu động, tăng tính thanh khoản, chủ động quản lý dòng tiền trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Với mục tiêu tối ưu hóa lợi ích cho khách hàng doanh nghiệp, năm 2018 SeABank đã cho ra đời 02 Gói Tài khoản Combo. Đây là gói tài khoản tích hợp nhiều sản phẩm trong gói với mức phí ưu đãi giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí và thời gian, thủ tục khi mong muốn sử dụng nhiều sản

phẩm tại Ngân hàng. Sản phẩm từ khi ban hành đã được đồng hành cùng khách hàng đăng ký sử dụng, tính đến hết năm 2018 là gần 2.000 gói tài khoản.

Sản phẩm thẻ cũng là một điểm nhấn năm 2018 đối với Khách hàng doanh nghiệp, chương trình ưu đãi: Miễn phí phát hành, Hoàn phí thường niên từ tháng 3/2018 đã thu hút nhiều khách hàng tham gia. Sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn với sự đa dạng về kỳ hạn, tính năng của các sản phẩm, đáp ứng được nhiều nhu cầu khác nhau của Doanh nghiệp vẫn đang làm hài lòng Khách hàng.

Đối với hoạt động Bảo lãnh và Tài trợ Thương mại, bên cạnh việc tiếp tục duy trì các sản phẩm dịch vụ truyền thống, SeABank cung cấp thêm các sản phẩm và chương trình đặc thù như Chương trình đồng hành cùng doanh nghiệp theo sản phẩm Cho vay VND lãi suất ngoại tệ... Các chương trình này đều trở thành các sản phẩm dịch vụ nổi bật, và công cụ bán hàng hữu hiệu cho các đơn vị kinh doanh. Đặc biệt, thông qua việc hiệu chỉnh sửa đổi các quy định theo hướng để tiếp cận và có lợi hơn cho các doanh nghiệp đối với các sản phẩm Bảo lãnh, doanh số phát hành Bảo lãnh của SeABank năm 2018 đạt hơn 14.665 tỷ đồng.

Luôn luôn đặt khách hàng là tâm điểm của hoạt động kinh doanh, hiểu rõ khách hàng và mong muốn đồng hành lâu dài, SeABank luôn đảm bảo xây dựng các sản phẩm dịch vụ căn cứ trên nhu cầu thực tế của khách hàng, theo hướng đơn giản, thiết thực, dễ dàng tiếp cận và mang lại lợi ích tối ưu. Năm 2018, các sản phẩm, chương trình kinh doanh của SeABank đã nhận được nhiều sự đón nhận từ phía các Doanh nghiệp, các khách hàng lựa chọn sử dụng ở SeABank không chỉ một vài sản phẩm đơn lẻ mà là chuỗi sản phẩm giá trị mang lại lợi ích tổng thể thiết thực nhất.

### Hành động quyết liệt

Định vị các Chuyên viên KHDN tại SeABank là những chuyên gia tư vấn tài chính chuyên nghiệp đồng thời là những đại sứ thương hiệu của SeABank trên thị trường ngân hàng, SeABank chú trọng nâng cao năng lực của đội ngũ bán qua các chương trình đào tạo kỹ năng và chuyên môn nghiệp vụ.

Song song với việc đào tạo, SeABank cũng đã triển khai chương trình Đồng hành bán nhằm huấn luyện, kèm cặp trực tiếp đội ngũ bán, đồng thời chuẩn hóa văn hóa bán hàng tại đơn vị kinh doanh để nâng cao năng suất và hiệu quả làm việc từng nhân viên.

Sự chuyên nghiệp và am hiểu khách hàng từ đội ngũ bán cùng với các sản phẩm ưu việt, hỗ trợ tối ưu cho hoạt động

kinh doanh của doanh nghiệp đã nhận được sự yêu mến của khách hàng trong năm vừa qua. Bên cạnh đó, sự quyết liệt trong công tác tổ chức bán hàng và sự hỗ trợ sát sao từ Ban Lãnh đạo Ngân hàng đã góp phần làm nên những thành công của SeABank trong năm 2018.

Dư nợ bình quân đạt hơn 26.000 tỷ đồng, huy động tăng ròng đạt 1.300 tỷ đồng, trong đó, huy động không kỳ hạn đạt 245% so với kế hoạch đề ra và 60 tỷ đồng đến từ phí dịch vụ đã cho thấy những chiến lược và chính sách của SeABank trong thời gian vừa qua đã đáp ứng tốt nhu cầu của doanh nghiệp, được 8.716 khách hàng chọn làm nơi tin cậy để trao gửi niềm tin và nhận những giải pháp tài chính ưu việt.

## GIẢI PHÁP TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN CHO DOANH NGHIỆP LỚN

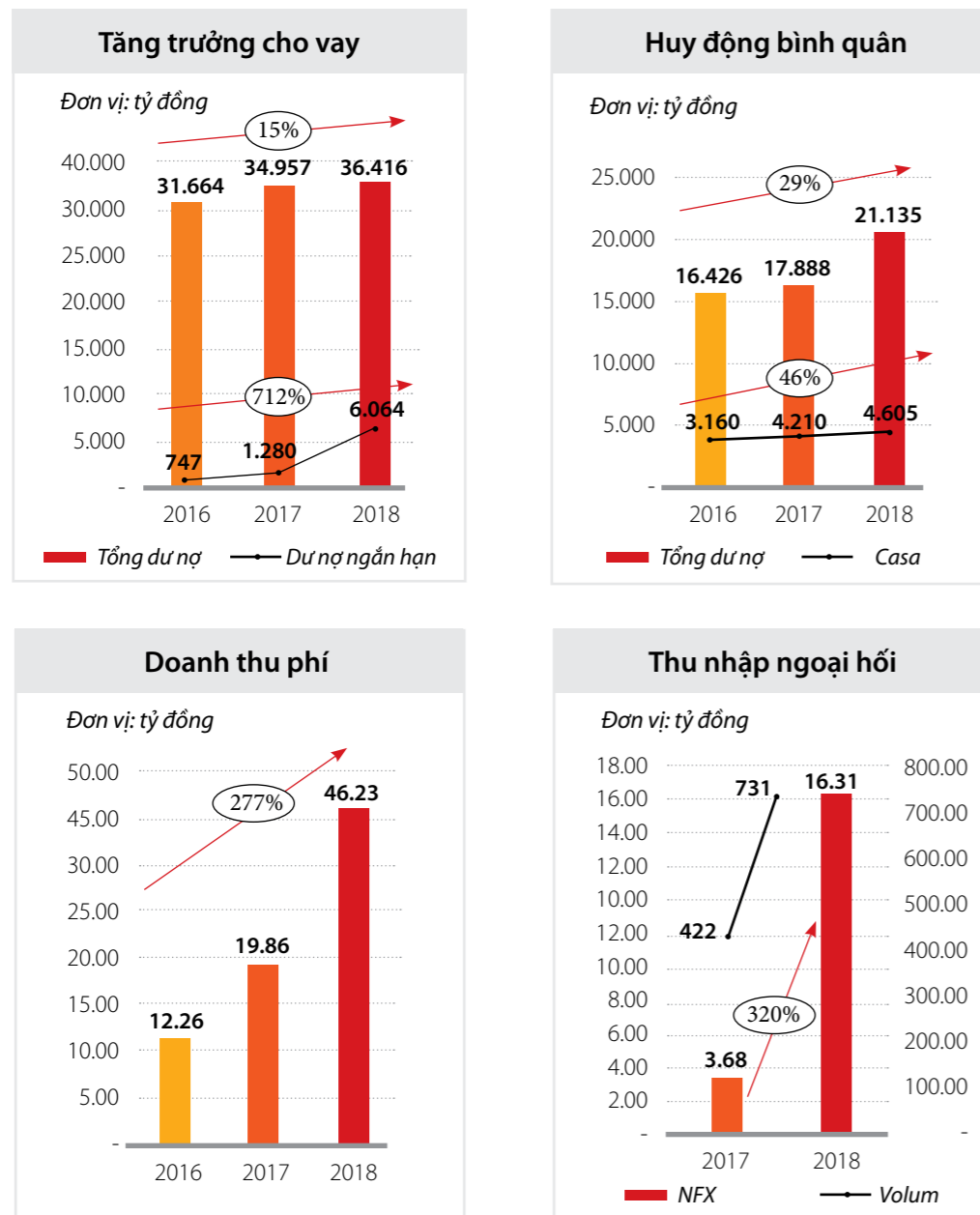
### ■ Giải pháp tài chính toàn diện cho doanh nghiệp lớn

Trong các năm vừa qua, tỷ trọng cơ cấu đóng góp của các Khách hàng Chiến lược vào kết quả tổng thể của phân khúc Khách hàng Doanh nghiệp của SeABank luôn được duy trì ổn định. Tỷ trọng huy động luôn từ 80%, cho vay từ 40% - 45%, thu phí tăng đều từ mức 20% đến 29%.... Điều này thể hiện được sự tin tưởng từ các KHDN lớn trên thị trường trong việc lựa chọn SeABank để hợp tác và đồng hành cung cấp các giải pháp tài chính.

Kết thúc năm tài chính 2018 các chỉ tiêu trọng yếu và hiệu quả của mảng Khách hàng Chiến lược đều có sự tăng trưởng so với cùng kỳ năm 2017. Đến thời điểm 31/12/2018, dư nợ đạt 36.400 tỷ đồng, tăng trưởng bình quân 15% trong 3 năm gần nhất. Trong đó có sự thay đổi đáng kể về cơ cấu dư nợ với mức tăng trưởng dư nợ ngắn hạn 712% so với 2017.

Chỉ tiêu huy động mảng Khách hàng Chiến lược cũng được cải thiện đáng kể. Năm 2016, huy động bình quân đạt 16.400 tỷ đồng, đến năm 2018 đã tăng trưởng 29%, đạt 21.100 tỷ đồng, đáng chú ý huy động không kỳ hạn có sự tăng trưởng vượt bậc từ 3.160 tỷ đồng bình quân năm 2016 tăng lên 4.605 tỷ đồng năm 2018.

Bảng số liệu tăng trưởng các chỉ tiêu mảng Khách hàng Chiến lược



Doanh thu phí dịch vụ và NFX là một trong những điểm sáng và nổi bật nhất của mảng Khách hàng Chiến lược. Từ năm 2016 đến 2018, doanh thu phí tăng 277% và NFX tăng 320% và sẽ còn tiếp tục cải thiện trong các năm tới nhằm tăng tỷ trọng các khoản thu nhập phi tín dụng trong cơ cấu thu nhập của toàn hàng.

Kết quả ấn tượng về chỉ tiêu doanh thu phí và NFX đối với mảng Khách hàng Chiến lược đã thể hiện rất rõ định hướng và chỉ đạo đúng đắn của Hội đồng Quản trị, Ban điều hành Ngân hàng trong việc tập trung vào cơ cấu các hoạt động hiệu quả ngoài lãi và phát triển quan hệ các Chuỗi/ Hệ sinh thái, khẳng định uy tín và thương hiệu của SeABank trên thị trường ngân hàng trong bối cảnh áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt.

### ■ Chuyên môn hóa chức năng nhiệm vụ và đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ

Nổi tiến thành công trong việc duy trì và phát triển hợp tác với các đối tác chiến lược trong năm 2017, năm 2018 đánh dấu một bước thay đổi đột phá trong mô hình quản lý và khai thác phân khúc Khách hàng Chiến lược của SeABank.

Tháng 04/2018, SeABank tiếp tục tinh chỉnh mô hình để phù hợp với định hướng tập trung tiếp cận và khai thác chuỗi hệ sinh thái xung quanh một Khách hàng Chiến lược - KHDN lớn từ nhà cung cấp, nhà phân phối tham gia vào chuỗi cho đến các nhu cầu nội bộ của doanh nghiệp... đảm bảo sự đồng bộ và tối ưu được lợi ích, nâng cao hiệu quả quản trị dòng tiền cũng như các nhu cầu tài chính khác cho các doanh nghiệp tham gia chuỗi.

Các sản phẩm, dịch vụ dành cho Khách hàng Chiến lược được dựa trên nền tảng cải tiến, điều chỉnh các sản phẩm - dịch vụ dành cho KHDN hiện hữu nhằm đảm bảo sự linh hoạt về chính sách cũng như cạnh tranh về chất lượng dịch vụ, mang lại những giải pháp tài chính tối ưu cho doanh nghiệp và chuỗi hệ sinh thái xung quanh hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Từ đó, rút ngắn tối đa thời gian cung cấp dịch vụ, tạo được niềm tin và sự hài lòng cho khách hàng.

### ■ Nâng cao chất lượng dịch vụ

Ngay sau khi thành lập Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn, việc thiết lập hệ thống các chính sách, quy trình, ưu đãi đặc thù dành riêng cho mảng Khách hàng Chiến lược - phân khúc KHDN cũng đã được ưu tiên nghiên cứu và ban hành.

Dựa trên việc định vị rõ ràng nhu cầu của khách hàng, khả năng đáp ứng của Ngân hàng, SeABank đã đưa vào áp dụng bộ quy trình nghiệp vụ cấp tín dụng dành riêng cho Khách hàng chiến lược, các chính sách ưu đãi về phí và lãi suất cạnh tranh, cơ chế chăm sóc cho các khách hàng trung thành...

Các bước tiến, thay đổi kịp thời về quy trình, chính sách đã tạo tiền đề thúc đẩy kinh doanh các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, giảm thiểu thời gian phê duyệt các sản phẩm khác biệt và rút ngắn thời gian thực hiện nghiệp vụ.

Một số sản phẩm chính sách nổi bật đã ban hành năm 2018:

- Sản phẩm, chương trình, chính sách nổi bật:
  - Sản phẩm tiền gửi kỳ hạn tự chọn dưới 30 ngày dành cho khách hàng tổ chức thuộc quản lý của Khối khách hàng doanh nghiệp lớn.
  - Sản phẩm tiền gửi kỳ hạn linh hoạt theo tháng dành cho khách hàng tổ chức thuộc quản lý của Khối Khách hàng doanh nghiệp lớn.
  - Chính sách tiền gửi Big Business 2018 dành cho khách hàng tổ chức thuộc phân khúc quản lý của Khối KHDNL.
  - Miễn giảm phí và áp dụng mức phí tối đa dành cho khách hàng doanh nghiệp thuộc quản lý của Khối Khách hàng doanh nghiệp lớn.
  - Các chính sách ưu đãi lãi suất, phí cho khách hàng doanh nghiệp lớn.
- Thành lập Hội đồng nhận diện khách hàng doanh nghiệp lớn với mục tiêu khai thác, phát triển khách hàng theo chuỗi, hệ sinh thái.
- Trong năm 2018 các bộ phận đã bắt đầu xử lý công việc và theo dõi công việc theo SLA để đảm bảo công việc luôn đúng cam kết.

## ĐẦU TƯ

Năm 2018, SeABank tiếp tục đẩy mạnh hoạt động đầu tư bao gồm đầu tư trái phiếu doanh nghiệp và giấy tờ có giá do Tổ chức tín dụng phi ngân hàng phát hành, đầu tư góp vốn mua cổ phần, đảm bảo đa dạng hóa cơ cấu danh mục đầu tư.

Trong năm 2018, SeABank đã nhận chuyển nhượng phần vốn góp của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông (VNPT) tại Công ty tài chính TNHH MTV Bưu điện (PTF) từ VNPT và chuyển đổi mô hình hoạt động của PTF từ Công ty tài chính tổng hợp thành công ty tài chính tiêu dùng, góp phần tạo điều kiện cho SeABank triển khai nghiệp vụ cấp tín dụng tiêu dùng một cách chuyên nghiệp, hiệu quả, an toàn hơn phù hợp với quy định của pháp luật theo định hướng của Ngân hàng Nhà nước.

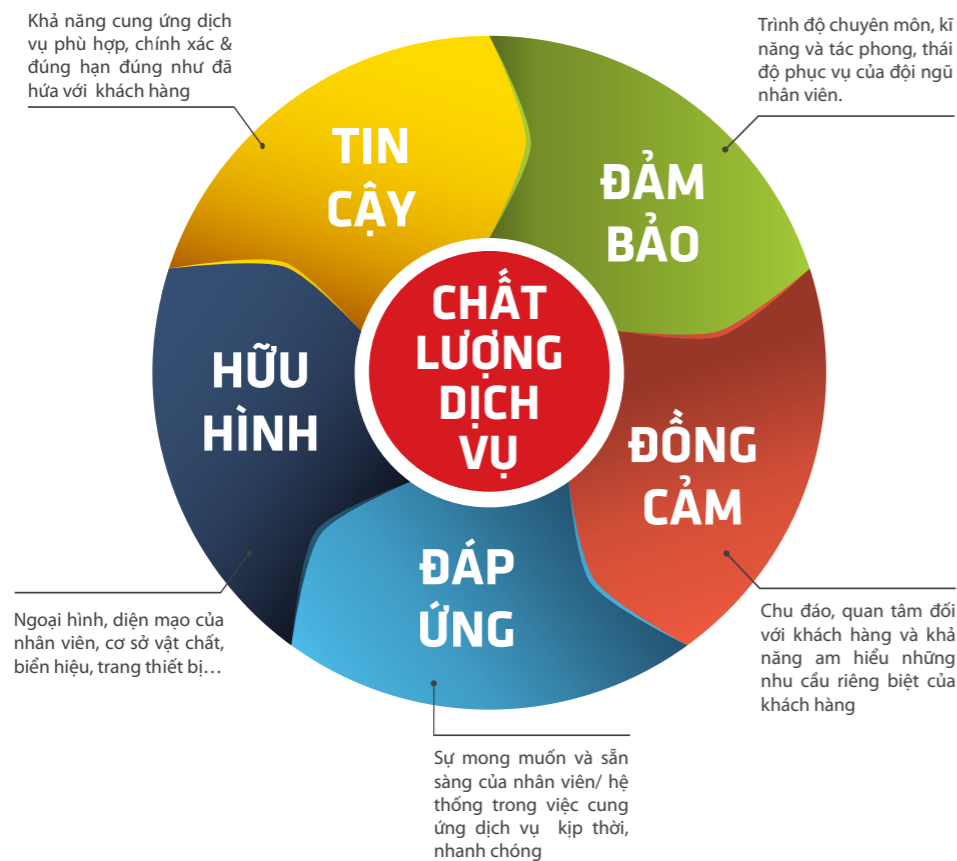
## NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Với phương châm lấy khách hàng là trọng tâm của mọi hoạt động, bên cạnh việc đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, SeABank đặc biệt chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ. Năm 2018 được ghi nhận là một năm chuyển mình của SeABank với nhiều sự đổi mới trong công tác nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

### ■ Ban hành “Bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng”

Xuất phát từ hành trình trải nghiệm của khách hàng và dựa trên các yếu tố khách hàng thường kỳ vọng, tháng 2/2018, SeABank đã ban hành “Bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách hàng” mới được áp dụng theo Mô hình ServQual (Service Quality) của Parasuraman và cộng sự - mô hình đo lường chất lượng dịch vụ được đánh giá tốt nhất và sử dụng phổ biến nhất từ trước đến nay. Theo đó, chất lượng dịch vụ chính là nhận thức của khách hàng về chất lượng của một dịch vụ cụ thể nào đó dựa trên sự so sánh những gì mà dịch vụ đó cung cấp trong thực tế với sự mong đợi/ kỳ vọng của khách hàng. Vì vậy, để hiểu được kỳ vọng của khách hàng về chất lượng dịch vụ, trước hết, cần biết những yếu tố cấu thành nên chất lượng dịch vụ, hay nói cách khác là những yếu tố khách hàng thường mong đợi/ kỳ vọng nhận được khi sử dụng một dịch vụ.

Theo Parasuraman, chất lượng dịch vụ có 05 nhóm yếu tố chính:



Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tại SeABank được xây dựng với mục tiêu nhằm hướng tới khách hàng theo mô hình ServQual bao gồm các tiêu chí xoay quanh 5 nhóm yếu tố trên và được chia thành 2 cấu phần cơ sở vật chất và con người. Các tiêu chí về “Cơ sở vật chất” quy định không chỉ đảm bảo hình ảnh nhận diện thương hiệu của SeABank đến với khách hàng được đồng bộ, tạo không gian giao dịch sạch đẹp, tiện nghi mà còn giúp CBNV tại đơn vị có một môi trường làm việc thoải mái, khoa học, ngăn nắp. Hơn thế nữa, SeABank còn quan tâm đến cảm nhận, đánh giá của khách hàng từ những điều nhỏ nhất nên các tiêu chí về “Con người” cũng đã được quy định chi tiết từ giọng điệu, ngôn từ, thái độ, tác phong...

Hành trình trải nghiệm tại quầy của khách hàng không chỉ tính khi khách hàng ngồi thực hiện giao dịch mà hành trình được bắt đầu ngay từ lúc khách hàng bước chân đến điểm giao dịch của SeABank và người đầu tiên khách hàng tiếp xúc chính là nhân viên bảo vệ và cũng là người đóng lại hành trình trải nghiệm tại quầy của khách hàng - người góp phần không nhỏ trong việc tạo nên một chất lượng dịch vụ hoàn hảo. Hiểu được điều đó, SeABank cũng đã có những quy định cụ thể áp dụng cho nhân viên bảo vệ như: chào đón, hỗ trợ khách hàng mở cửa, dắt xe...

### ■ Đảm bảo sự tuân thủ: Khách hàng mới là người đánh giá

Sau khi bộ tiêu chuẩn được áp dụng, để đảm bảo sự tuân thủ các tiêu chí trong quy định chất lượng dịch vụ, trong năm 2018, SeABank cũng đã triển khai thực hiện đánh giá qua 05 kênh chính tại 162 đơn vị trên toàn hệ thống. Trong đó, 3/5 kênh đánh giá được ghi nhận từ khách hàng.





## QUẢN TRỊ RỦI RO

### ■ Chiến lược Quản trị Rủi ro

Tháng 5/2018, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đã ban hành Thông tư 13/2018/TT-NHNN quy định đầy đủ hơn về hệ thống kiểm soát nội bộ của Ngân hàng Thương mại, Chi nhánh ngân hàng nước ngoài với nhiều thay đổi, đặc biệt là khuôn khổ pháp lý đồng bộ cho công tác kiểm soát nội bộ, giúp ngăn ngừa, cảnh báo và quản lý rủi ro.

Chiến lược Quản trị rủi ro với vai trò là đơn vị đầu mối cho kế hoạch hành động triển khai Thông tư 13/2018/TT-NHNN tại SeABank, đã rà soát đánh giá thực trạng tại SeABank, lên kế hoạch những công việc cần thực hiện nhằm đáp ứng Thông tư 13/2018/TT-NHNN và định kỳ báo cáo Ban Lãnh đạo Ngân hàng về tình hình triển khai thực hiện.

Bên cạnh đó, Chiến lược Quản trị rủi ro cũng chủ biên thực hiện các văn bản nhằm kiện toàn hệ thống kiểm soát nội bộ tại SeABank trong năm vừa qua như: Quy định về tổ chức và hoạt động của Ủy ban Quản lý rủi ro, Quy định về tổ chức và hoạt động của Hội đồng rủi ro... Đồng thời, hoàn thiện bộ chính sách Khung Quản trị rủi ro, Khẩu vị rủi ro tại SeABank phù hợp với chiến lược kinh doanh, văn hóa kiểm soát, nguồn nhân lực, điều kiện công nghệ thông tin và hệ thống thông tin quản lý tại SeABank, làm tiền đề để thực hiện triển khai công tác quản trị rủi ro tại SeABank đối với từng loại rủi ro trọng yếu.

### ■ Quản trị Rủi ro Tín dụng

Trong năm 2018, SeABank đã triển khai thường xuyên công tác phân tích danh mục tín dụng, cảnh báo rủi ro tín dụng; giám sát tín dụng phục vụ cho công tác quản trị điều hành. Đồng thời, SeABank tiếp tục hoàn thiện mô hình hoạt động tín dụng, hướng đến tập trung, chuyên môn hóa, phân tách giữa kinh doanh và quản trị rủi ro theo chiến lược của SeABank và thông lệ quốc tế. Nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản trị rủi ro tín dụng, SeABank tiếp tục xây dựng các mô hình, công cụ đánh giá rủi ro nhằm kịp thời phát hiện rủi ro có thể phát sinh, từ đó có kế hoạch hành động kịp thời. Công tác quản trị rủi ro tín dụng được triển khai theo hướng đáp ứng chuẩn Basel II theo định hướng của Ngân hàng Nhà nước trên cơ sở Thông tư 41/2016/TT-NHNN và Thông tư 13/2018/TT-NHNN. Cụ thể:

- Hệ thống báo cáo nội bộ về quản trị danh mục tín dụng và cảnh báo rủi ro tín dụng được thực hiện định kỳ. SeABank có quy trình theo dõi và kiểm soát rủi ro tín dụng đồng thời thực hiện theo dõi, kiểm soát rủi ro tín dụng đối với từng khoản cấp tín dụng và toàn bộ danh mục cấp tín dụng theo định kỳ (hàng tháng hoặc đột xuất) và có biện pháp xử lý khi chất lượng tín dụng bị suy giảm.
- Về công tác phân quyền phê duyệt tín dụng, SeABank đã ban hành bộ Quy chế phê duyệt tín dụng và bộ văn bản quy định về phân quyền phê duyệt quyết định tín dụng các cấp, quy định tổ chức hoạt động của các hội đồng tín dụng, quy định cấp tín dụng có điều kiện ngoại lệ... phù hợp với tiến trình phê duyệt tập trung của toàn hệ thống. SeABank cũng đã ban hành Quy chế cho vay đối với khách hàng; quy định, quy trình về lập hồ sơ tín dụng; quy trình giải ngân; bộ văn bản quy định về quản lý khách hàng sau cấp tín dụng; quy định, quy trình giám sát tín dụng đối với từng phân khúc khách hàng.
- Trong công tác quản lý sau cấp tín dụng, việc rà soát, giám sát tín dụng được triển khai thường xuyên nhằm kiểm tra, kiểm soát tính tuân thủ trong hoạt động cấp tín dụng của các đơn vị, phát hiện rủi ro và có biện pháp ứng xử kịp thời. Công tác giám sát tín dụng theo các chuyên đề được thực hiện chủ động nhằm nhận diện sớm các dấu hiệu rủi ro đối với khoản cấp tín dụng; hành động kịp thời và sớm nhằm giảm thiểu khả năng chuyển nhóm nợ từ trước khi khoản cấp tín dụng thực sự chuyển nhóm nợ; tìm hiểu thực sự nguyên nhân quá hạn để cung cấp thông tin, phối hợp với các đơn vị liên quan để đề xuất điều chỉnh kịp thời các chính sách cấp tín dụng nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng; phát hiện các dấu hiệu gian lận/giả mạo hồ sơ tín dụng/ trực lợi, vi phạm quy định... trong quá trình cấp tín dụng.
- Trong công tác xây dựng mô hình và công cụ đánh giá rủi ro tín dụng, SeABank đã xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ dành cho: Khách hàng doanh nghiệp; khách hàng Định chế tài chính và Ngân hàng nước ngoài và KHCCN. Đặc biệt, hệ thống xếp hạng tín dụng KHCCN được hoàn thiện trong năm 2018 vận hành sẽ đem lại nhiều lợi ích cho SeABank như: nâng cao hiệu quả kinh doanh, đáp ứng tiêu chuẩn Quản trị rủi ro tiên tiến, hỗ trợ cho quy trình phê duyệt tín dụng, hoàn thiện hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin khách hàng.
- Bên cạnh đó, SeABank đã và đang xây dựng hệ thống cảnh báo sớm nợ rủi ro tín dụng (EWS) cho cả KHCCN và KHCCN để hỗ trợ công tác dự báo, phát hiện, kiểm soát, cảnh báo sớm rủi ro tín dụng đối với khách hàng từ đó nâng cao kiểm soát chất lượng nợ tại Ngân hàng thông qua việc đánh giá, kiểm tra khách hàng thường xuyên và quản lý danh mục khách hàng sau cấp tín dụng giúp giảm tỷ lệ chuyển nợ quá hạn, nợ xấu, giảm thiểu tổn thất cho Ngân hàng.

### ■ Quản trị Rủi ro Hoạt động

SeABank tiến tới hoàn thiện các chính sách, quy trình, quy định về công tác Quản trị rủi ro hoạt động theo chuẩn mực Basel II đã được Ngân hàng Nhà nước quy định cụ thể tại Thông tư 13/2018/TT-NHNN quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của Ngân hàng Thương mại, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài và Thông tư 40/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 13. Song song với việc đẩy mạnh triển khai các công cụ, các chương trình quản trị rủi ro hoạt động nhằm phát hiện, xử lý, báo cáo, kiểm soát, cảnh báo kịp thời rủi ro hoạt động xảy ra, SeABank còn chú trọng công tác truyền thông, đào tạo nâng cao nhận thức của cán bộ nhân viên nhằm đẩy mạnh văn hóa quản trị rủi ro hoạt động trên toàn hệ thống. SeABank hiểu rằng một ngân hàng quản trị rủi ro tốt nghĩa là một ngân hàng có sức đề kháng tốt, ít bị ảnh hưởng bởi những tác động không lường trước và có khả năng đưa ra những hành động kịp thời khi có sự kiện rủi ro xảy ra, hạn chế thấp nhất những tổn thất cho Ngân hàng, bảo toàn vốn, bảo toàn lợi nhuận.

### ■ Quản trị Rủi ro Thị trường

Đối với công tác quản trị rủi ro thị trường, SeABank đã triển khai những chính sách và quy định đầy đủ và đồng bộ theo hướng tiến tới đáp ứng tiêu chuẩn Basel trong đó ban hành: quy định phân tách sổ kinh doanh sổ ngân hàng, quy định về nguồn giá tham chiếu phục vụ đo lường và nghiên cứu. Bên cạnh đó, SeABank ban hành chính sách và khẩu vị rủi ro thị trường và là tiền đề nhằm triển khai hệ thống hạn mức đối với các danh mục thuộc sổ kinh doanh.

Về mặt quản trị rủi ro về lãi suất: trên sổ kinh doanh ngân hàng đã xây dựng chiến lược kinh doanh lãi suất nằm trong khuôn khổ hạn mức về danh mục đầu tư, chỉ số độ nhạy cảm lãi suất, chỉ số về mức độ rủi ro và chỉ số cảnh báo quản lý nội bộ. Ngân hàng cũng áp dụng quản lý danh mục dựa trên chỉ số độ nhạy theo từng thang kỳ hạn nhằm chủ động trong việc quản trị và phòng ngừa rủi ro tập trung. Trên sổ ngân hàng, SeABank triển khai dự án ALM (Hệ thống quản lý tài sản nợ có) nhằm đưa hệ thống quản trị bằng cân đối và rủi ro lãi suất sổ ngân hàng theo hướng hiện đại hóa theo tiêu chuẩn quốc tế. Về mặt quản trị rủi ro ngoại hối, SeABank xây dựng và củng cố quy trình, quy định giao dịch nhằm hướng đến việc quản trị theo hướng thận trọng đối với những diễn biến phức tạp của thị trường ngoại hối trong và ngoài nước.





▪ Dự án Basel II

# Basel II

Năm 2018 SeABank tiếp tục kiện toàn mô hình hoạt động và triển khai thực hiện Basel II theo định hướng của NHNN trên cơ sở Thông tư 41/2016/TT-NHNN (TT41) và Thông tư 13/2018/TT-NHNN (TT13) về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng, tạo khung pháp lý để thực hiện các trụ cột của Basel II. Đây là yếu tố tăng cường năng lực trong hoạt động quản trị rủi ro toàn diện trên tất cả các khía cạnh - mô hình tổ chức, quản trị, con người và hệ thống công nghệ. SeABank luôn chủ động nghiên cứu và hướng tới áp dụng các phương pháp quản trị tiên tiến đối với các loại rủi ro trọng yếu như rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường và rủi ro hoạt động, phù hợp với yêu cầu của NHNN và thông lệ quốc tế tốt nhất.

Bám sát lộ trình thực hiện triển khai Basel II theo hướng dẫn của NHNN, SeABank đã đề ra kế hoạch tổng thể triển khai Basel II tại SeABank và đạt được những kết quả khả quan là tiền đề cho các bước triển khai thành công tiếp theo của Dự án Basel II với trọng tâm trong năm 2018 là tuân thủ Thông tư 41/2016/TT-NHNN về quy định Tỷ lệ an toàn Vốn (CAR). Trong công tác quản trị rủi ro theo định hướng của NHNN tại Thông tư 13/2018/TT-NHNN và thông lệ quốc tế, SeABank đã thiết lập văn hóa và khẩu vị rủi ro, kiện toàn bộ máy quản trị, hệ thống văn bản quy định, phân tách rõ chức năng của 03 tầng bảo vệ trong quản trị rủi ro, trong quản trị dữ liệu, xây dựng/rà soát các mô hình định lượng, các công cụ đo lường,...

Năm 2018, SeABank đã nghiên cứu, thực hiện triển khai tính CAR theo hướng dẫn của TT41 dựa trên phương pháp nhận diện (phân tích khoảng cách), đo lường (xác định dữ liệu, bù đắp dữ liệu), phân tích (phân tích và xây dựng phương pháp tính), xác định mục tiêu từ đó đã xây dựng được phương pháp tối ưu trong việc tính CAR trên cơ sở tuân thủ yêu cầu của TT 41 đồng thời tiếp tục làm giàu dữ liệu yêu cầu của TT 41 và ngày càng tối ưu hóa CAR. SeABank đang tiếp tục thực hiện đánh giá toàn diện các loại rủi ro trên cơ sở phân tích định tính bao gồm đề xuất xây dựng/rà soát các chính sách, quy định, quy trình... về phân tích định lượng bao gồm đề xuất xây dựng/bổ sung dữ liệu, mô hình, công cụ đo lường trên hệ thống công nghệ thông tin, xây dựng văn bản hướng dẫn thực hiện, báo cáo và tiến tới tuân thủ quy định của NHNN tại Thông tư 41/2016/TT-NHNN về CAR đến năm 2020, đồng thời triển khai Thông tư 13/2018/TT-NHNN quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ theo chuẩn mực Basel II.

## KIỂM SOÁT TUÂN THỦ

Với phương châm khách hàng là trọng tâm, SeABank luôn đặt mục tiêu mang lại sự an tâm tuyệt đối cho khách hàng, an toàn cho Ngân hàng, bảo vệ lợi ích của cổ đông. Vì vậy vấn đề tuân thủ, trong đó Đạo đức nghề nghiệp của CBNV luôn được coi là yếu tố cốt lõi trong các hoạt động của Ngân hàng. Đây chính là cơ sở quan trọng để tạo dựng niềm tin cho khách hàng, đối tác, đem lại sự phát triển ổn định và bền vững cho Ngân hàng. SeABank luôn xác định văn hóa tuân thủ và cam kết chất lượng dịch vụ đồng bộ, chuẩn mực là trọng tâm xuyên suốt quá trình hoạt động để mang đến những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

SeABank không ngừng hoàn thiện hệ thống Kiểm soát nội bộ nhằm đáp ứng các quy định của Ngân hàng Nhà nước đồng thời phát triển theo định hướng của một tổ chức tín dụng đáp ứng được các chuẩn mực quốc tế. Trong năm 2018, SeABank tiếp tục đẩy mạnh công tác hoàn thiện cơ cấu tổ chức theo hướng quản lý tập trung, chuyên môn hóa tới từng nghiệp vụ cụ thể, xây dựng các chốt chặn kiểm soát, tăng cường cơ chế kiểm soát sau và giám sát tại các đơn vị nhằm nhận diện, xử lý và ngăn chặn kịp thời các rủi ro trong hoạt động ngân hàng. Đồng thời, công cụ quản trị, kiểm soát tại các đơn vị kinh doanh được xây dựng, kết hợp với chương trình đào tạo Tuân thủ đã giúp nâng cao ý thức, năng lực tuân thủ và đạo đức nghề nghiệp của mỗi CBNV trong Ngân hàng.

Với châm ngôn: "Nâng cao ý thức tuân thủ, Bảo vệ chính mình, khách hàng, Ngân hàng và lợi ích cổ đông", SeABank cam kết mang đến khách hàng dịch vụ không chỉ chất lượng tốt nhất mà còn an toàn và đáng tin cậy nhất.

## CÔNG NGHỆ VƯỢT TRỘI



Với vai trò là đối tác công nghệ, hoạt động công nghệ thông tin của SeABank luôn song hành, hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh chung của Ngân hàng. Bên cạnh các dự án, phát triển mới, các hoạt động vận hành công nghệ thông tin và các hoạt động đảm bảo an ninh, an toàn thông tin luôn được Ngân hàng quan tâm và đầu tư phát triển nhằm đảm bảo duy trì hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, đáp ứng những tiêu chuẩn cao nhất về hoạt động công nghệ thông tin.

## ĐẢM BẢO AN NINH THÔNG TIN

Tiếp nối các kết quả đạt được từ những năm trước, SeABank tiếp tục đầu tư, củng cố và đảm bảo hệ thống công nghệ thông tin của Ngân hàng luôn đáp ứng được các tiêu chuẩn quốc tế hàng đầu về an ninh, an toàn thông tin.

### ■ PCI-DSS 3.2

Năm 2018, SeABank tiếp tục bảo vệ thành công chứng chỉ bảo mật quốc tế PCI-DSS 3.2 phiên bản mới nhất trước tổ chức ControlCase (trụ sở Virginia, Hoa Kỳ). Với việc duy trì chứng chỉ PCI-DSS 3.2, SeABank luôn đảm bảo độ an toàn, bảo mật nhất cho các hoạt động lưu trữ, truyền tải và xử lý giao dịch thẻ thanh toán cho khách hàng.

### ■ ISO/IEC 27001:2013

SeABank tiếp tục duy trì các hoạt động công nghệ thông tin đáp ứng các yêu cầu về quản lý an toàn bảo mật theo tiêu chuẩn quốc tế ISO/IEC 27001:2013.

### ■ Quản lý dịch vụ công nghệ thông tin theo mô hình ITIL

Các dịch vụ công nghệ của SeABank được quản lý theo tiêu chuẩn và thông lệ quốc tế ITIL, nhằm đảm bảo các dịch vụ công nghệ thông tin được cung cấp cho các khách hàng có chất lượng cao nhất, chuyên nghiệp nhất.

## CÁC SẢN PHẨM CÔNG NGHỆ TIÊU BIỂU

### ■ Nâng cấp thành công hệ thống Internet Banking dành cho khách hàng cá nhân

Giao diện đẹp mắt, chú trọng đến trải nghiệm tài chính của khách hàng, nhiều chức năng ưu việt là những đặc điểm nổi bật của hệ thống Internet banking phiên bản mới mà SeABank mang tới cho khách hàng. Bên cạnh đó, khả năng xử lý của hệ thống Internet banking phiên bản mới giúp SeABank tối ưu tốc độ xử lý giao dịch, đặc biệt khi số lượng giao dịch tăng trưởng ngày càng mạnh mẽ và đột phá trong những năm tiếp theo.



### ■ Triển khai toàn diện hệ thống luân chuyển hồ sơ phê duyệt và xử lý tín dụng

Tiếp tục những thành công trong việc triển khai hệ thống BPM của năm trước, năm 2018 SeABank đã hoàn thiện mô hình và triển khai thành công các quy trình phục vụ công tác luân chuyển hồ sơ phê duyệt và xử lý tín dụng tập trung. Tiêu chuẩn hóa các hoạt động phê duyệt và xử lý tín dụng tập trung, nâng cao chất lượng dịch vụ và giảm thời gian xử lý giao dịch tín dụng là những kết quả được ghi nhận kể từ khi các quy trình được đưa vào áp dụng trên hệ thống BPM của Ngân hàng.

### ■ Triển khai các dự án quản lý tài chính

SeABank đã đầu tư và triển khai các dự án quan trọng như dự án quản lý chi phí vốn nội bộ FTP, hệ thống quản lý tài sản nợ có ALM, hệ thống quản lý phân bổ chi phí/lợi nhuận PM... nhằm tăng cường và tối ưu công tác quản trị, quản lý tài chính và nguồn vốn, thúc đẩy hiệu quả công tác quản trị nội bộ trong Ngân hàng.

### ■ Tối ưu, nâng cao năng lực xử lý các hệ thống công nghệ quan trọng

Hàng loạt các dự án đã được triển khai đồng bộ nhằm đánh giá toàn diện năng lực của các hệ thống công nghệ thông tin trong Ngân hàng. Theo đó, Ngân hàng đã thực hiện các hoạt động tối ưu, nâng cao năng lực xử lý của các hệ thống công nghệ quan trọng như hệ thống thẻ, ngân hàng lõi, datawarehouse, các hệ thống dịch vụ ebanking,...

### ■ Nâng cấp hệ thống hạ tầng trung tâm dữ liệu

Các phiên bản phần mềm, thiết bị phần cứng, máy chủ, hệ thống mạng, thiết bị lưu trữ cho trung tâm dữ liệu của ngân hàng được đầu tư nâng cấp, nhằm đảm bảo tính liên tục, tính sẵn sàng cho các dịch vụ công nghệ, tiếp tục duy trì tối đa các chỉ số về tỉ lệ an toàn hoạt động công nghệ thông tin trong Ngân hàng.

### ■ Xây dựng chiến lược công nghệ

Đón đầu xu hướng công nghệ mới, tầm nhìn và chiến lược công nghệ mới đã được SeABank xây dựng phù hợp với chiến lược phát triển của Ngân hàng, đáp ứng tốc độ tăng trưởng đột phá trong thời gian tới và đảm bảo ứng dụng các công nghệ tiên tiến nhất trong hoạt động Ngân hàng.



CHÀO MỪNG QUÝ KHÁCH ĐẾN VỚI  
DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN SEANET CỦA SEABANK

DÀNH CHO CÁ NHÂN

DÀNH CHO DOANH NGHIỆP



Contact Center  
1900 555 587

NH TMCP ĐÔNG NAM Á  
www.seabank.com.vn

## VẬN HÀNH HIỆU QUẢ

Năm 2018 đã đánh dấu công cuộc chuyển đổi bộ máy vận hành tại SeABank. Công tác vận hành tập trung được triển khai đúng định hướng của Hội đồng Quản trị và Ban Điều hành nhằm quản trị rủi ro tốt hơn, tối ưu hóa chi phí hoạt động và nâng cao năng suất lao động, chất lượng bán hàng và dịch vụ khách hàng.

Đến cuối năm 2018, vận hành tập trung đã được SeABank triển khai thành công tại khu vực Hà Nội, khu vực miền Bắc, một phần khu vực miền Trung và các Trung tâm kinh doanh miền Nam và miền Bắc. Các quy trình vận hành đã được chuẩn hóa; hệ thống công nghệ giúp tự động hóa một phần quy trình xử lý; các công cụ và tham số đánh giá năng suất và năng lực của nhân viên và các thỏa thuận cấp độ dịch vụ đã được xây dựng và áp dụng đồng bộ. Ngoài ra, thông qua vận hành tập trung, một nền tảng mạnh mẽ đã được tạo ra ngay trong bộ máy vận hành. Nền tảng này sẽ đảm bảo tính kịp thời và khả năng đáp ứng khi cần mở rộng quy mô để phục vụ tăng trưởng kinh doanh trong những năm tới.

Kiểm soát rủi ro vận hành và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng cũng là một trong những trọng tâm của công tác vận hành trong năm 2018. Các hoạt động Giám sát từ xa hệ thống, Giám sát sau vay, Kiểm soát sau chứng từ... giúp nhận diện và đưa ra cảnh báo về các rủi ro có thể phát sinh, hạn chế thấp nhất lỗi vận hành, nhờ đó nâng cao khả năng quản trị rủi ro cho Ngân hàng. Mạng Vận hành Nghiệp vụ giao dịch quấy cũng đã được thành lập nhằm mục tiêu cải thiện trải nghiệm dịch vụ của khách hàng tại chi nhánh.

Trong năm 2019, SeABank sẽ tiếp tục mở rộng vận hành tập trung trên phạm vi toàn quốc. Cùng với việc củng cố năng lực nội tại, các hoạt động cải tiến hệ thống, cải tiến quy trình sẽ tiếp tục được đẩy mạnh. Qua đó, các tiêu chuẩn dịch vụ sẽ được nâng cao, năng suất và hiệu quả sử dụng nguồn lực sẽ được cải thiện, chi phí vận hành được tối ưu hóa... nhằm mang đến cho khách hàng mức độ hài lòng cao hơn.

## THANH TOÁN TRONG NƯỚC VÀ THANH TOÁN QUỐC TẾ

### ■ Thanh toán trong nước

Năm 2018, hoạt động thanh toán trong nước của SeABank có sự tăng trưởng tốt. Số lượng giao dịch thanh toán trong nước ngày càng gia tăng nhờ lợi thế mạng lưới giao dịch và sự đa dạng về sản phẩm thanh toán. Chất lượng dịch vụ thanh toán cũng được nâng cao nhờ tối ưu hóa trong việc sử dụng các kênh thanh toán, hoàn thiện công nghệ làm tăng tỷ lệ tự động hóa xử lý giao dịch.

Số lượng giao dịch thanh toán trong nước của SeABank năm 2018 đạt 4.680.566 giao dịch, tăng mạnh 141,3% so với năm 2017. Tổng doanh số giao dịch đạt 4.355.069 tỷ đồng, tăng 46,3% so với năm 2017. Số lượng giao dịch và doanh số thanh toán tăng giúp phí dịch vụ chuyển tiền thanh toán trong nước năm 2018 tăng 53,5% so với năm 2017, đạt 34,01 tỷ đồng.

Trong năm vừa qua, SeABank tiếp tục xây dựng và nâng cấp các công cụ, phần mềm tiện ích, đặc biệt là phiên bản SeANet 4.0 ra đời với giao diện thân thiện, tiện ích, tốc độ

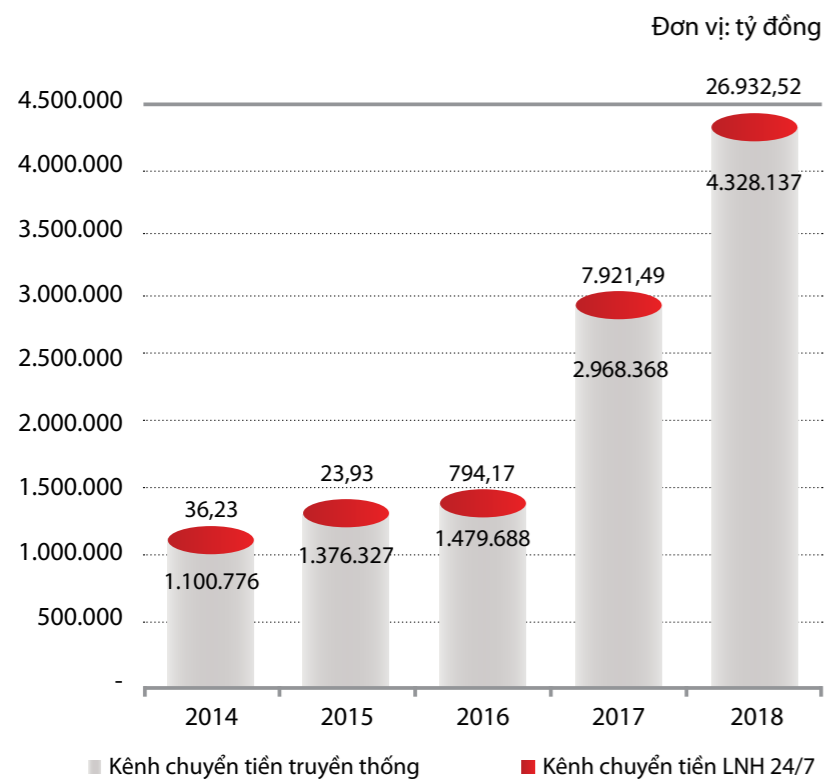
nhANH chóng và sản phẩm đa dạng. Khi giao dịch khách hàng được trải nghiệm dịch vụ như một ngân hàng số thu nhỏ. Ngoài ra, việc mở rộng liên kết với đối tác chiến lược, cung cấp dịch vụ chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7 là hướng đi góp phần đem lại hiệu quả cao, bên cạnh việc duy trì các kênh chuyển tiền truyền thống. Năm 2018, số lượng giao dịch qua kênh chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7 đạt 3,5 triệu giao dịch, tăng 254% so với 2017 và chiếm 76% số lượng giao dịch chuyển tiền. Phí chuyển tiền nhanh 24/7 đạt 14,09 tỷ đồng, tăng 170,9% so với 2017 và chiếm 41% trong tổng phí dịch vụ thanh toán trong nước năm 2018.

Năm 2018 cũng là năm gặt hái thành quả của việc thay đổi chiến lược kinh doanh, lấy khách hàng làm trọng tâm và định hướng kinh doanh theo chuỗi giá trị làm số lượng tệp khách hàng tăng mạnh và duy trì được lượng khách hàng có giao dịch ổn định với doanh số lớn. Nhờ đó, hoạt động thanh toán trong nước có sự tăng trưởng mạnh về mọi chỉ số trong năm 2018.

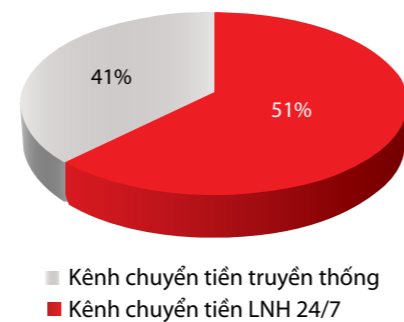


## VẬN HÀNH TẬP TRUNG

Doanh số dịch vụ Thanh toán trong nước



Phí dịch vụ Thanh toán trong nước

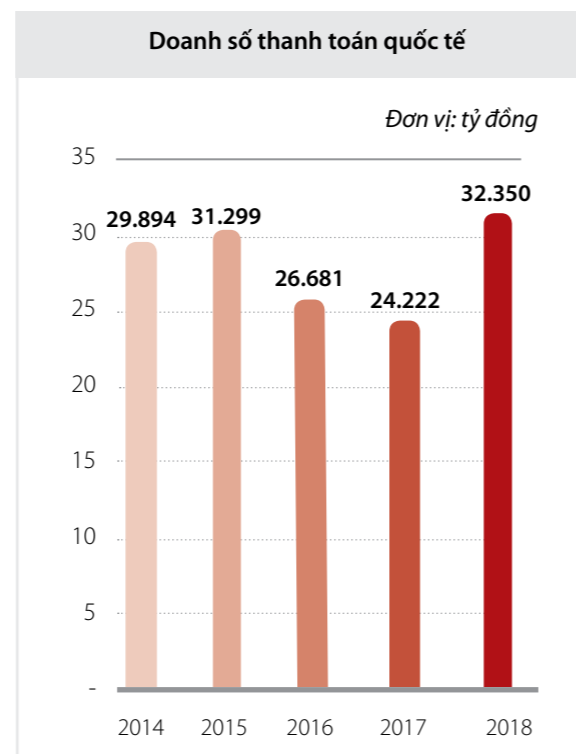


Thanh toán quốc tế

Hoạt động thanh toán quốc tế của SeABank ghi nhận sự tăng trưởng mạnh mẽ trong năm 2017, đồng thời vẫn đảm bảo yêu cầu an toàn, ổn định và bền vững. Doanh số Thanh toán quốc tế của Ngân hàng đạt 662.512 tỷ đồng tương đương hơn 29 tỷ USD, tăng 145% so với năm 2016.

Trong năm 2017, SeABank ký thêm nhiều hợp đồng hợp tác với các Ngân hàng đại lý như ICBC, Vietcombank, MB... để đem lại cho khách hàng các sản phẩm tài trợ thương mại mang tính cạnh tranh như LC UPAS - L/C trả chậm được phép trả ngay, L/C Refinancing - Tài trợ cho LC xuất nhập khẩu.

Nhằm hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ đồng thời thúc đẩy tăng trưởng các sản phẩm truyền thống, SeABank đã có "Chương trình tiếp sức Doanh nghiệp xuất nhập khẩu theo phương thức LC năm 2017"; SeADiscount - Chiết khấu có truy đòi bộ chứng từ hàng xuất theo phương thức LC, nhờ thu XNK, tài trợ trước giao hàng đối với phương thức thanh toán L/C, phát triển thêm kênh thanh toán quốc tế mới thông qua việc gia nhập hệ thống thanh toán ESSP - thanh toán đồng EUR trong cộng đồng chung Châu Âu... Điều này đã giúp khách hàng ngày càng tin tưởng sử dụng các dịch vụ thanh toán quốc tế của SeABank.

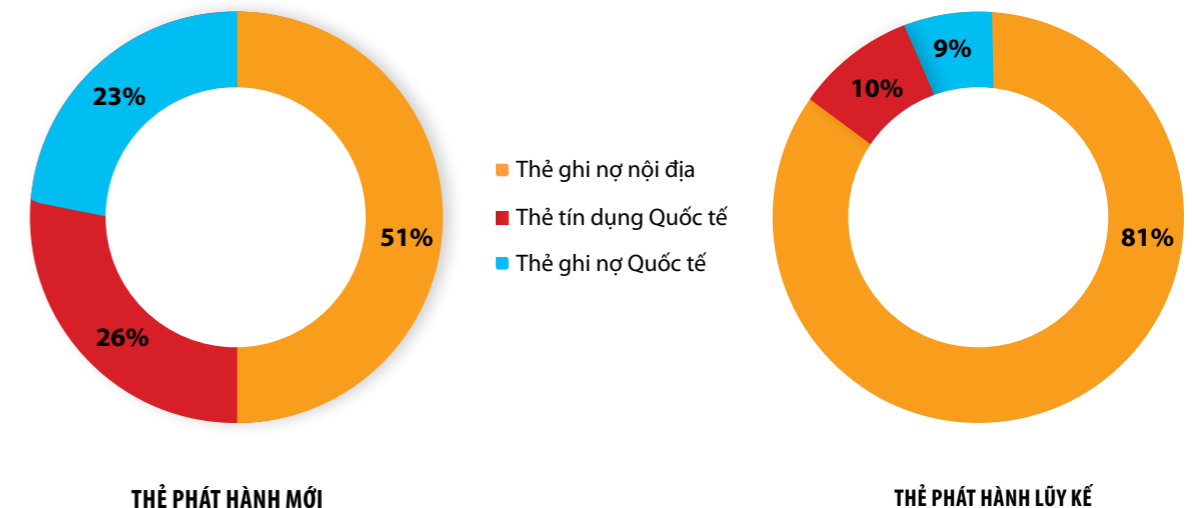


VẬN HÀNH THẺ

Hoạt động phát hành thẻ năm 2018

Trong năm 2018, SeABank đã phát hành mới 159.507 thẻ, bao gồm 41.096 thẻ tín dụng quốc tế chiếm 26% tổng số thẻ phát hành mới, 37.450 thẻ ghi nợ quốc tế chiếm 23% tổng số thẻ phát hành mới và 80.961 thẻ ghi nợ nội địa chiếm tỷ trọng cao nhất là 51%. Theo đó, đã nâng tổng số thẻ lũy kế của SeABank lên 858.041 thẻ (trong đó 74.259 thẻ tín dụng quốc tế, 86.365 thẻ ghi nợ quốc tế và 697.417 thẻ ghi nợ nội địa - số liệu tính đến ngày 31/12/2018)

Biểu đồ tăng trưởng phát hành thẻ



Hoạt động ATM/POS

SeABank đã hoàn thành việc mở rộng kết nối mạng lưới ATM, POS với tất cả các ngân hàng thành viên trong liên minh thẻ duy nhất trong nước (NAPAS), nâng tỷ lệ chấp nhận thẻ của SeABank trên thị trường đạt 100%. Tính đến 31/12/2018, toàn hệ thống có 337 ATM đang hoạt động, triển khai mở mới 10 ATM. Doanh thu phí trong năm 2018 đạt 18.436 tỷ đồng, tăng 25,62% so với năm 2017. Đối với các máy POS, số lượng POS lũy kế toàn hàng là 761 máy, trong đó triển khai mở mới là 151 POS. Doanh thu phí đạt được trong năm 2018 là 11.428 tỷ đồng, tăng 92,55% so với năm 2017.

Chỉ tiêu	ATM	POS
Số lượng mở mới	10 máy	151 máy
Số lượng lũy kế	337 máy	731 máy
Doanh số phí thu được	18.436 tỷ đồng	11.428 tỷ đồng

■ Phát triển dịch vụ thẻ



Trong năm 2018, SeABank đã hoàn thành và cho ra mắt sản phẩm tích hợp giải pháp thanh toán SamsungPay cho tất cả các thẻ thương hiệu SeABank với 3 tổ chức thẻ là NAPAS, MasterCard và VISA. Đây là giải pháp thanh toán trên POS được phát triển bởi tập đoàn công nghệ Samsung bằng cách sử dụng smartphone. Thông qua việc tích hợp thẻ trên ứng dụng SamsungPay, khách hàng có thể dễ dàng thanh toán trên thiết bị chấp nhận thẻ với các ưu điểm vượt trội như thông tin thẻ được bảo mật, giao dịch thuận tiện, an toàn, hiện đại và đặc biệt không cần mang theo thẻ vật lý, tránh rủi ro, thất lạc, mất cắp.

Cũng trong năm 2018, SeABank đã hoàn thành việc triển khai phát hành và chấp nhận thanh toán thẻ SeABank mang thương hiệu VISA với công nghệ không tiếp xúc - Contactless, chuẩn chip EMV toàn cầu. Để thanh toán, khách hàng chỉ cần chạm nhẹ, hoặc đặt thẻ SeABank Visa payWave trước máy POS/mPOS có biểu tượng chấp nhận thanh toán thẻ không tiếp xúc theo bất kỳ kiểu nào. Khách hàng hoàn toàn an tâm hơn so với việc đưa thẻ cho nhân viên các cửa hàng quét thanh toán. Đây là một trong những bước đi tiên phong tiếp theo của SeABank trong việc đưa công nghệ thanh toán không tiếp xúc vào các sản phẩm thẻ, đem lại trải nghiệm mới cho khách hàng và mang tính tích cực trong lĩnh vực thương mại điện tử.

**MẠNG LƯỚI ĐIỂM GIAO DỊCH**

Với khát vọng trở thành Ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất, trong thời gian qua, SeABank không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ để phục vụ khách hàng tốt nhất và đồng thời mở rộng mạng lưới điểm giao dịch nhằm mang sản phẩm dịch vụ của SeABank đến gần hơn nữa với khách hàng. Theo đó, để tạo tiền đề cho việc mở rộng mạng lưới năm 2019, cuối năm 2018, SeABank đã đề nghị và được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chấp thuận chủ trương mở mới 03 PGD tại tỉnh Bình Định, Hà Tĩnh và Thái Nguyên. Trong đó việc mở mới 02 PGD tại các thị trấn thuộc tỉnh Bình Định và tỉnh Thái Nguyên được thực hiện theo khuyến khích của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trong việc mở rộng mạng lưới tại các vùng sâu vùng xa, nông thôn để giúp người dân nông thôn tiếp cận với các kênh tài chính an toàn, chính thức.

Kết thúc năm 2018, tổng số điểm giao dịch của SeABank là 162 điểm giao dịch tại 25 tỉnh thành phố lớn trên cả nước, trong đó có 39 chi nhánh và 126 phòng giao dịch và được phân bổ như sau:

Khu vực	Total	Số lượng chi tiết
Miền Bắc	84	16 Chi nhánh + 68 Phòng giao dịch
Miền Nam	45	14 Chi nhánh + 31 Phòng giao dịch
Miền Trung	33	9 Chi nhánh + 24 Phòng giao dịch
<b>Tổng cộng</b>	<b>162</b>	



**QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC & ĐÀO TẠO**

## TUYỂN DỤNG

Đội ngũ nhân sự của SeABank ngày càng tăng trưởng về quy mô và chất lượng. Tính đến 31/12/2018, tổng số CBNV trên toàn hệ thống của SeABank là 3.648 nhân sự, tăng 13,9% so với thời điểm cùng kỳ năm 2017. Trong bối cảnh thị trường tuyển dụng nguồn nhân lực trong lĩnh vực tài chính ngân hàng tăng cao, con số đạt được thể hiện được tốc độ phát triển của Ngân hàng cũng như khẳng định thương hiệu của SeABank trên thị trường nhân sự.

Bên cạnh việc tăng cường đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn, năng lực làm việc và bề dày kinh nghiệm cho các đơn vị trên toàn hệ thống; SeABank liên tục triển khai chuỗi các chương trình Thực tập sinh tiềm năng, Khởi nghiệp cùng SeABank, talkshow định hướng nghề nghiệp tới các trường đại học,... nhằm thu hút, phát hiện và bồi dưỡng đội ngũ nhân sự trẻ, tiềm năng cho lộ trình phát triển của Ngân hàng.

## PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Công tác đánh giá, quy hoạch và phát triển nhân sự theo lộ trình nghề nghiệp luôn là một trong những mục tiêu ưu tiên hàng đầu trong chính sách nhân sự tổng thể của SeABank; hướng tới mục tiêu xây dựng môi trường làm việc nơi mỗi CBNV được tạo cơ hội tối đa để phát huy năng lực, được ghi nhận và phát triển lộ trình công danh của cá nhân cùng với sự phát triển của Ngân hàng. Trong năm 2018, các hoạt động quy hoạch nhân sự theo lộ trình nghề nghiệp tiếp tục được triển khai đa dạng qua hệ thống các chương trình/ công cụ đánh giá, sàng lọc và lựa chọn nhân sự:

- Đánh giá hiệu quả làm việc theo KPIs gắn liền với kết quả làm việc của CBNV; ghi nhận năng lực, kết quả làm việc và mức độ đóng góp của từng Cá nhân.
- Hệ thống các Chương trình đánh giá năng lực và quy hoạch, bổ nhiệm nhân sự theo lộ trình nghề nghiệp đối với từng nhóm chức danh kết hợp chặt chẽ với kế hoạch chuyển đổi mô hình tổ chức của các đơn vị kinh doanh trong năm 2018 đã đánh giá và quy hoạch đội ngũ nhân sự có năng lực, kinh nghiệm để bổ nhiệm vào các vị trí khuyết thiếu trong hệ thống và theo lộ trình nghề nghiệp của CBNV; đáp ứng sự chuyển đổi mạnh mẽ của hệ thống mạng lưới giao dịch của Ngân hàng.

Trong năm 2018, thông qua hệ thống các chương trình đánh giá và quy hoạch nhân sự, 385 CBNV được bổ nhiệm giữ các vị trí cao hơn theo lộ trình nghề nghiệp, trong đó có 112 CBNV được bổ nhiệm nắm giữ các vị trí quản lý cấp cao và cấp trung trong hệ thống. Kết quả đạt được đã thể hiện cam kết của SeABank luôn tạo cơ hội cho mỗi cá nhân phát huy được tối đa tiềm năng phát triển của bản thân song song với việc đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của Ngân hàng.



## CHÍNH SÁCH HƯỞNG LƯƠNG VÀ PHÚC LỢI

Chính sách lương, thưởng và phúc lợi của SeABank được xây dựng trên nguyên tắc nhất quán, công bằng và cạnh tranh nhằm tạo ra lợi thế của Ngân hàng trên thị trường nhân sự; hướng đến mục tiêu mang lại cho CBNV mức đãi ngộ tương xứng sự nỗ lực và đóng góp của từng Cá nhân:

- Điều chỉnh lương định kỳ: Hàng năm, SeABank đều tiến hành các đợt điều chỉnh lương định kỳ. Trong năm 2018, SeABank đã thực hiện đợt điều chỉnh lương định kỳ với các nguyên tắc điều chỉnh lương được xem xét trọng tâm vào vị trí đảm nhiệm, hiệu quả làm việc và thâm niên công tác của từng Cá nhân. Trên 1.500 CBNV trong toàn hệ thống đã được điều chỉnh tăng lương với tỷ lệ điều chỉnh lương hấp dẫn, cạnh tranh với thị trường.
- Chính sách thưởng: Với kết quả kinh doanh của toàn hệ thống trong năm 2018 SeABank đã có chính sách thưởng cuối năm hấp dẫn dựa trên kết quả kinh doanh của từng cá nhân, đơn vị và toàn hệ thống. Bên cạnh đó, SeABank có chế độ khen thưởng đặc biệt đối với các cá nhân, đơn vị có thành tích đặc biệt trong hệ thống, như:
  - Thưởng cho các Cá nhân, Đơn vị hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ, chương trình, dự án được phân công, giao phó.
  - Thưởng theo các chương trình thi đua khen thưởng.
  - Thưởng ý tưởng và giải pháp sáng tạo....
- Các chính sách phúc lợi: Ngày càng được mở rộng và nâng cao nhằm mang lại giá trị phúc lợi cho CBNV, gắn kết đội ngũ nhân sự:
  - Chương trình ưu đãi giảm phí dành cho CBNV và người thân khi tham gia bảo hiểm nhân thọ AIA.
  - Chính sách bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện PVICare cho Cán bộ nhân viên và người thân.
  - Chương trình phát hành cổ phiếu theo chương trình lựa chọn cho CBNV SeAEsop 2018.
  - Chính sách vay vốn ưu đãi dành cho CBNV SeAStaff Privilege.
  - Các chương trình/ hoạt động kết nối và gắn kết đồng nghiệp (TeamBuilding, SeAFamily,...).
  - Các chương trình tri ân CBNV và gia đình (SeATet,...)

## HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO

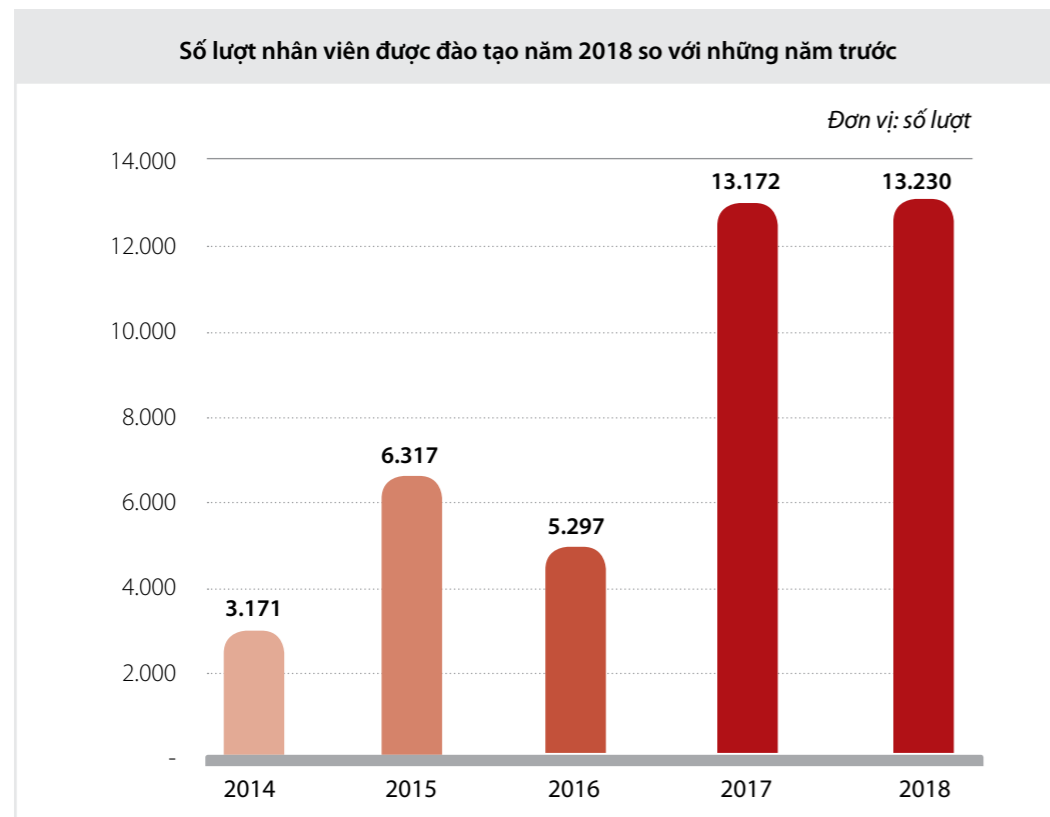
Được sự quan tâm và chỉ đạo của Hội đồng Quản trị và Ban Tổng Giám đốc, trong năm 2018, Học viện SeABank đã tổ chức thành công 560 khóa học với 59,5 ngày đào tạo, 13.230 lượt cán bộ tham gia đào tạo tập trung và 2.588 lượt cán bộ tham gia học E-learning, điểm đánh giá chất lượng đạt 9,1/10 điểm. Các chương trình đào tạo được thiết kế gắn liền với lộ trình phát triển nghề nghiệp và theo từng nhóm chức danh chuẩn, đa dạng về phương thức đào tạo: đào tạo tập trung, đào tạo qua E-learning, tọa đàm, đối thoại chia sẻ kinh nghiệm, huấn luyện thực tế. Đặc biệt, một số chương trình đào tạo dành cho cấp quản lý đã được chuẩn hóa và trở thành thương hiệu nội bộ của Ngân hàng SeABank như: Chương trình đào tạo dành cho quản lý cấp cao - SeALeaders, Chương trình đào tạo dành cho quản lý cấp trung chi nhánh - SeAManagers, Chương trình đào tạo dành cho quản lý cấp trung Hội sở - SeACaptains.

SeABank luôn đầu tư thích đáng cho công tác nâng cao năng lực và phát triển cá nhân đối với CBNV hiện hữu: trong năm 2018, 100% các chức danh chính tại Hội sở và ĐVKD đều được tham gia đào tạo, đặc biệt, tỷ lệ nhân sự tại ĐVKD được đào tạo nâng cao đạt trên 70%.

Nhằm hỗ trợ cho công tác quản lý nhân sự nói chung và phát triển nhân tài nói riêng, trong năm 2018, SeABank đã triển khai thành công dự án xây dựng Hệ thống Quản lý đào tạo & khóa học trực tuyến (LMS & E-learning) áp dụng nền tảng công nghệ tiên tiến nhất. Với các chức năng, ứng dụng phần mềm cài đặt trên điện thoại thông minh, máy tính bảng, toàn bộ SeABankers đều có thể "học mọi lúc mọi nơi" và luôn có những trải nghiệm bất ngờ, thú vị khi tham gia khóa học.

Song song với việc xây dựng khóa học mới, hạ tầng công nghệ hỗ trợ học tập, việc phát triển đội ngũ giảng viên nội bộ cũng luôn được chú trọng về cả số lượng và chất lượng. Trong năm qua, đội ngũ giảng viên nội bộ đã tăng thêm 45 người, nâng tổng số giảng viên nội bộ trên toàn hệ thống lên tới 165 người, tăng 137,5% so với năm 2017. Với tỷ lệ tham gia đào tạo của giảng viên nội bộ là 70%, SeABank đã và đang phát huy tối đa nguồn lực trí tuệ và kinh nghiệm từ các nhân sự giỏi cũng như tăng cường sự tương tác, gắn kết giữa các đơn vị trên toàn hệ thống.

Đặc biệt, các học viên và giảng viên nội bộ có kết quả xuất sắc đều được nhận bằng khen và phần thưởng từ Tổng Giám đốc và vinh danh trên toàn hệ thống. Đây là minh chứng rõ rệt nhất về sự quan tâm và trân trọng của Ban Lãnh đạo ngân hàng đối với công tác phát triển nguồn nhân lực tại SeABank.



**TRUYỀN THÔNG THƯƠNG HIỆU  
& PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP**

## ĐẨY MẠNH QUẢNG BÁ THƯƠNG HIỆU

Kiên định với chiến lược trở thành Ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất, năm 2018, SeABank đã duy trì đẩy mạnh hình ảnh thương hiệu trên tổng thể các kênh hiển thị, từ các điểm giao dịch tới các kênh trực tuyến. Từ đó, SeABank luôn duy trì được niềm tin thương hiệu với các khách hàng hiện tại, đồng thời gia tăng cơ hội tiếp xúc và mở rộng thương hiệu với các khách hàng tiềm năng.

Với hệ thống 162 điểm giao dịch trên toàn quốc, trải dài khắp Bắc - Trung - Nam, SeABank luôn khẳng định vị thế TOP đầu trong hệ thống TMCP tại Việt Nam. Các khách hàng khi tới giao dịch tại bất kỳ phòng giao dịch nào của SeABank cũng sẽ dễ dàng nhận thấy tính chuyên nghiệp và đồng nhất, thể hiện qua hình ảnh, quy chuẩn thương hiệu từ ngay các bạn giao dịch viên đến việc trang trí các phòng giao dịch, hệ thống biển bảng, banner, poster hay hệ thống ấn phẩm tờ rơi tại quầy. Khách hàng sẽ dễ dàng được giới thiệu, tiếp cận các hoạt động hay mọi chương trình khuyến mãi, ưu đãi đặc quyền của SeABank thông qua các kênh truyền thông quảng cáo tại phòng giao dịch này.

Không chỉ tại điểm giao dịch, SeABank còn thường xuyên triển khai các chiến dịch marketing thương hiệu trực tiếp tại địa bàn để chủ động đưa hình ảnh, sản phẩm, dịch vụ của mình tới các đối tượng khách hàng tiềm năng trên địa bàn. Định kỳ hàng tháng, hoạt động roadshow của SeABank tại các địa phương được tổ chức và thu hút được sự quan tâm chú ý của nhiều người dân tại địa phương. Trong các chương trình roadshow, bên cạnh việc giới thiệu hình ảnh thương hiệu, SeABank còn thực hiện các hoạt động giới thiệu trực tiếp sản phẩm dịch vụ, tư vấn, bán chéo sản phẩm, tặng quà cho khách hàng.

Tại SeABank, mỗi cán bộ nhân viên lại là những người thấu hiểu và truyền tải đầy đủ các thông điệp, tầm nhìn sứ mệnh của Ngân hàng. Mỗi SeABanker đều tin tưởng tổ chức, tự hào mình được làm việc trong một môi trường thân thiện, chuyên nghiệp, nhiệt tình tham gia và truyền bá cho mọi hoạt động động của Ngân hàng, từ các hoạt động nghiệp vụ, đến hoạt động văn hóa tập thể hay hoạt động an sinh xã hội. SeABank tin tưởng rằng mỗi cán bộ, nhân viên SeABank chính là một đại sứ thương hiệu, đại diện cho hình ảnh SeABank, lan tỏa tình yêu và niềm tin với SeABank cũng như uy tín thương hiệu của ngân hàng tới người thân, bạn bè, khách hàng...

Với bất cứ doanh nghiệp nào, việc sử dụng quảng cáo ngoài trời là công cụ truyền thông hiệu quả nhất và không thể thiếu. Tại SeABank, đáp ứng mục tiêu mở rộng nhận biết thương hiệu trên thị trường, năm 2018, SeABank đã đầu tư tập trung đẩy mạnh hình ảnh thương hiệu thông qua hệ thống biển bảng quảng cáo tại các vị trí đặc địa.

Hệ thống biển Led, pano quảng bá thương hiệu gắn đèn cao áp chiếu sáng với kích thước lớn, được lắp đặt tại vị trí đẹp tại Hà Nội, Tp.Hồ Chí Minh, trên nóc cao của các tòa nhà có điểm giao dịch của SeABank đã thu hút sự quan tâm và bước đầu tạo dựng hình ảnh thân thiện của SeABank tại các địa bàn. Kết nối hợp tác với tập đoàn BRG và các đối tác, SeABank đã xây dựng hệ thống biển quảng cáo đặt tại các vị trí đẹp của đối tác: biển quảng cáo tại khách sạn Hilton,

biển quảng cáo tại hệ thống các sân golf thuộc BRG Group như BRG Legend Hill Golf Resort, BRG Kings Island Golf Resort, BRG Ruby Tree Golf Resort, BRG Danang Golf Resort... đồng thời lựa chọn và triển khai xây dựng biển Led quảng cáo tại các vị trí đặc địa khác tại Hà Nội: Hồ Trúc Bạch, 324 Tây Sơn, 14 Láng Hạ, khách sạn Sông Nhuệ hay Tp.Hồ Chí Minh: Tòa nhà Cienco 4 (180 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 3)...

Lựa chọn đặt biển bảng quảng cáo tại các vị trí có lưu lượng phương tiện qua lại thường xuyên và liên tục, đồng thời thu hút người nhìn khi lưu thông trên các tuyến đường chính hay đỗ lại dừng đèn đỏ, giúp SeABank dẫn đầu thương hiệu tiếp cận một số lượng lớn công chúng là khách hàng tiềm năng. SeABank luôn hiện diện tại các vị trí đẹp, trong một thời gian dài, và dần xây dựng thành thói quen thương hiệu trong tâm trí khách hàng. Từ đó, thương hiệu SeABank đã trở thành lựa chọn hàng đầu của nhiều khách hàng khi lựa chọn một nơi tin cậy để thực hiện các giao dịch tài chính ngân hàng.

Kịp thời nắm bắt xu hướng chung, năm 2018 cũng là năm SeABank tập trung bùng nổ xu hướng đẩy mạnh thương hiệu thông qua chuỗi sự kiện, hợp tác và tài trợ. Hàng loạt sự kiện thương hiệu đã được SeABank tổ chức thành công và thu được sự đón nhận, quan tâm của số đông người dân và khách hàng.

Tiếp tục duy trì mối quan hệ hợp tác lâu dài với các đối tác chiến lược (VCBF, PVI, VCLI...), năm 2018, SeABank đã mở rộng với các thỏa thuận hợp tác toàn diện với nhiều đối tác chiến lược lớn (VNPT, AIA...). Thương hiệu SeABank xuất hiện liên tục trong các chuỗi sự kiện lớn năm 2018: Vietnam Motor Show 2018, Triển lãm Vietbuil 2018... và đã mang lại tiếng vang lớn về thương hiệu cho Ngân hàng.

Cũng trong năm 2018, chuỗi giải chạy vì cộng đồng - SeABank Run For The Future được đánh giá là sự kiện thương hiệu nổi bật nhất của riêng SeABank. Lần đầu tiên tại SeABank, một giải chạy quy mô lớn được tổ chức chuyên nghiệp lần lượt tại Hà Nội, Đà Nẵng, Tp. Hồ Chí Minh với sự tham gia của hơn 3.500 vận động viên là CBNV SeABank, khách hàng, đối tác. Thông qua chuỗi sự kiện này, không chỉ phát động phong trào rèn luyện sức khỏe, cổ vũ tinh thần gắn kết gia đình mà còn góp phần làm xã hội văn minh, lành mạnh hơn. Đặc biệt ý nghĩa hơn khi nhiều hoạt động thể thao gắn liền với các hoạt động thiện nguyện vì cộng đồng, qua chuỗi giải chạy đã huy động được gần 3 tỷ đồng trao học bổng khuyến học Ươm mầm ước mơ cho 30 em học sinh nghèo hiếu học tại Hà Nội, Đà Nẵng, Quảng Trị, Bình Định, Tp. Hồ Chí Minh, Bình Dương. Sự kiện vừa mang ý nghĩa là hoạt động

thương hiệu lớn, vừa mang ý nghĩa xã hội đã thu hút được sự quan tâm của đông đảo cơ quan báo chí, khách hàng và người dân.

Hàng loạt sự kiện khác cũng được SeABank phát động và tổ chức trong năm 2018, giúp mang tới hình ảnh một SeABank năng động, sáng tạo, hợp tác và có trách nhiệm xã hội cao: hoạt động của các Quý từ thiện One Day One Smile, Ươm mầm Ước mơ, các chương trình từ thiện thường niên Xuân Yêu thương, SeABankers vì trẻ thơ, Tuần lễ công dân, Chăn ấm đầu đông, Giáng sinh ấm áp cùng SeABankers...

Ghi nhận những giá trị về mặt phát triển thương hiệu nói riêng và phát triển mở rộng hoạt động kinh doanh tổng thể trong cả năm 2018 vừa qua, nhiều giải thưởng lớn có giá trị cả trong và ngoài nước đã được trao tặng cho SeABank: TOP 10 Doanh nghiệp phát triển bền vững, Thương hiệu mạnh Việt Nam, TOP 100 Sao vàng Đất Việt 2018, TOP 500 Doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam 2018 - VNR 500, Ngân hàng bán lẻ được yêu thích nhất 2018, cùng nhiều giải thưởng bằng khen từ các tổ chức quốc tế uy tín, các cấp bộ ban ngành khác...

Năm 2019, SeABank vẫn sẽ tiếp tục kiên định với mục tiêu đẩy mạnh và mở rộng thương hiệu, hướng tới xây dựng hình ảnh thương hiệu SeABank hiện đại, năng động và chuyên nghiệp, phát triển theo mô hình của một ngân hàng bán lẻ và từng bước hướng tới trở thành một tập đoàn ngân hàng - tài chính đa năng, hiện đại, nổi bật về chất lượng sản phẩm dịch vụ và uy tín thương hiệu.



MỖI SEABANKER LÀ  
MỘT ĐẠI SỨ THƯƠNG HIỆU



## VĂN HÓA TỔ CHỨC - SỨC MẠNH GẮN KẾT CỦA SEABANK

Cùng với cấu trúc cải tổ bộ máy hoạt động, một nền văn hóa tổ chức được tất cả các thành viên chia sẻ và ủng hộ phù hợp với các mục tiêu chiến lược mà Ngân hàng đang theo đuổi sẽ tạo ra khả năng thành công rất lớn cho các hoạt động thực thi chiến lược. Tại SeABank, văn hóa tổ chức là kim chỉ nam xuyên suốt giúp gắn kết các SeABanker, giúp SeABank hoàn thành những mục tiêu đầy tham vọng trên con đường phát triển của mình.

Năm 2018, nhiều hoạt động thi đua nội bộ sôi nổi nhằm tăng cường sự hiểu biết của CBNV về Ngân hàng, về văn hóa tổ chức và tăng cường sự giao lưu, gắn kết giữa các CBNV đã được triển khai và nhận được sự ủng hộ nhiệt tình từ các SeABankers. Các cuộc thi clip, ảnh, thi viết và thi hiểu biết, kiến thức như: “We love SeABank”, “SeABank - Ai biết tuốt?”, “Em trong mắt tôi”, “Giá trị từ trái tim”, “SeABankers thử tài hóa trang”... đã thể hiện khả năng văn chương, sự sáng tạo, hài hước của các SeABanker, đồng thời giúp kết nối các thành viên trong tổ chức.

Và khi mùa hè vẫy gọi, các SeABanker lại nô nức với chương trình Teambuilding thường niên. Nối tiếp thành công những năm trước, chương trình Teambuilding 2018 với chủ đề “Chung sức thành công” đã được tổ chức tại các bãi biển đẹp nhất của đất nước, đó là: Bãi biển Hải Tiến (Thanh Hóa), Hạ Long (Quảng Ninh), Lăng Cô (Huế), Quy Nhơn (Bình Định), Vũng Tàu và Tiền Giang. Mùa hè sôi động bắt đầu từ kỳ nghỉ nhiều niềm vui bên cạnh các đồng nghiệp, được vui chơi, giao lưu, gắn kết cùng các đồng nghiệp dưới một mái nhà chung. Tự hào thay khi sắc đỏ SeABank nhuộm rực những bãi biển, những nhân viên ngân hàng tưởng như khô cứng với những con số, KPI lại trở nên mềm mại trong các tiết mục vũ đạo, đèo dai trong các trò chơi và nỗ lực hết mình cùng đồng đội vượt qua mọi thách thức.

Những màn so tài trên bãi biển, sự gay cấn của sức trẻ, sự khéo léo và tinh thần đồng đội tuyệt vời đã là một bước đệm hoàn hảo cho những vũ công, những tài năng của SeABankers tỏa sáng trong đêm Gala dinner ấm cúng và vô cùng đặc sắc. Những nụ cười, những ánh mắt tán thưởng và những tràng pháo tay không ngừng chính là những gì còn đọng lại mãi sau đêm Gala tuyệt vời.

Khép lại thành công của Teambuilding, các SeABanker dường như không hề “hạ nhiệt” khi lại cháy hết mình trong hai sự kiện thể thao là giải chạy SeABank Run For The Future và giải bóng đá SeALeague.

Được tổ chức lần đầu tiên tại ba thành phố lớn là Hà Nội, Đà Nẵng và Tp. Hồ Chí Minh, giải chạy “SeABank Run For The Future” đã ghi dấu ấn mạnh mẽ cho cộng đồng bởi những ý nghĩa nhân văn và tích cực. Thông qua giải chạy, SeABankers muốn thể hiện tới cộng đồng thông điệp về sức khỏe, môi trường, truyền thống gia đình và tinh thần tương thân tương ái. Tại sự kiện này, với sự tham gia tài trợ học bổng khuyến học từ các đối tác như Quý Bob and Renee Parsons, BRG Group, Central Group, AIA, Bảo hiểm PVI, Bảo hiểm Bảo Việt... Quý Ươm mầm Ước mơ của SeABank đã trao học bổng cho 30 cháu học sinh nghèo với tổng giá trị gần 3 tỷ đồng.

Một hoạt động gây được sự chú ý và chờ đợi của đông đảo CBNV SeABank trong suốt thời gian qua chính là giải bóng đá nội bộ SeALeague 2018 với 37 đội tuyển với hơn 500 cầu thủ từ 3 miền Bắc - Trung - Nam tham gia thi đấu để tìm ra 4 đội tuyển xuất sắc nhất lọt vào Vòng chung kết toàn hàng.

Được đánh giá là giải đấu “khắc nghiệt nhất Vịnh Bắc Bộ” với mật độ thi đấu mỗi đội 2 - 3 trận/ngày và chỉ diễn ra trong hai ngày thứ Bảy và Chủ nhật, tuy nhiên, các đội bóng SeABank Hải Phòng, Vinh Phúc, Quảng Ngãi và liên quân Tân Bình - Tân Thành đã thể hiện khả năng kỹ thuật tốt, phong độ và sức bền hiếm có và xuất sắc trở thành gương mặt đại diện cho các khu vực tham gia vòng Chung kết toàn hàng tại Bình Định. Với nhiều cầu thủ có kỹ thuật, sự gắn kết và hiểu ý giữa các tuyến, phong độ ổn định và chiến thuật hợp lý, SeABank Hải Phòng đã bảo vệ thành công ngôi vị Vô địch SeALeague toàn hàng.

Đặc biệt, tại SeALeague 2018, lần đầu tiên giải bóng đá nữ SeAWomen League và SeALeader League cũng được tổ chức với sự tham gia của Tổng Giám đốc Lê Thu Thủy và các thành viên trong Ban lãnh đạo Ngân hàng và chi nhánh. Dưới sự truyền cảm hứng của Tổng Giám đốc, toàn thể Ban lãnh đạo Ngân hàng đã đồng lòng nhất trí cùng giương cao ngọn cờ chiến thắng trên cả mặt trận thể thao và kinh doanh. Bên cạnh đó thông qua các hoạt động này cũng quyền góp ủng hộ tiền cho các hoạt động thiện nguyện ý nghĩa của Ngân hàng.

Không chỉ quan tâm đến các CBNV, Ban Lãnh đạo SeABank cũng luôn quan tâm đến gia đình các CBNV. Chất keo gắn kết các SeABankers với nhau và với tổ chức không chỉ là vì tất cả cùng chia sẻ một tầm nhìn, một mục tiêu, một giá trị cốt lõi mà còn là tình yêu thương giữa các thành viên trong đại gia đình SeABank.



Nhằm khám phá thêm được nhiều tài năng mới và nâng đỡ, khuyến khích các cháu bé SeABank theo đuổi niềm đam mê, yêu thích đối với bộ môn nghệ thuật hội họa, cuộc thi “Bé SeABank vẽ tranh cuộc sống” đã được phát động lần thứ 8 với chủ đề “Bé vẽ ước mơ”. Chỉ trong một thời gian ngắn, BTC đã nhận được 59 bức tranh của các họa sĩ nhí trên khắp mọi miền tổ quốc gửi về với nhiều ước mơ vô cùng ngộ nghĩnh và đáng yêu. Đó là ước mơ của các con được du hành lên vũ trụ, được chạm tay vào những vì sao ở mãi tít trên bầu trời cao, hay là được làm bác sĩ thú y chăm sóc cho những chú cún nhỏ, là cô giáo đứng lớp giảng bài, dạy bảo cho đám học trò tinh nghịch...



Qua những bức tranh, không chỉ có các bé được thể hiện niềm đam mê với hội họa, kích thích tư duy sáng tạo của mình, mà các bậc phụ huynh còn có dịp được hiểu hơn về tâm tư, tình cảm của các con mình để từ đó mang tới điều bất ngờ cho các con khi biến những giấc mơ “trong tranh” thành hiện thực.

Ngoài việc thể hiện tài năng hội họa, SeABankers nhí cũng có cơ hội biến giấc mơ thành sự thật khi tham gia chương trình “Viết thư cho ông già Noel”. 86 lá thư của 86 em bé ngoan trên khắp mọi miền tổ quốc đã gửi về cho ông già Noel của SeABank. Trong đó không thể không kể đến những lá thư được các bé thể hiện vô cùng sinh động, sáng tạo bằng nhiều hình thức khác nhau như vẽ tranh, làm thiệp, viết thư bằng tiếng anh hay trang trí thư bằng những sticker ngộ nghĩnh. Đặc biệt có những lá thư khiến Ông già Noel rất cảm động vì những suy nghĩ hồn nhiên, những ước mơ trong trẻo của các con được thể hiện trong thư.



Bên cạnh việc tạo ra các sân chơi cho các con thể hiện tài năng thông qua hội họa, văn chương thì tạo cho các con một không gian vui vẻ để gặp gỡ, vui chơi, gắn kết các em nhỏ và các gia đình cũng là mục đích mà Ban Lãnh đạo Ngân hàng luôn chú trọng. “Ngày hội Gia đình 2018” với chủ đề “Trở về tuổi thơ” đã mang lại cho các gia đình một không gian tuổi thơ với những trò chơi dân gian, tìm hiểu về những làng nghề mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc.

Ngoài các em nhỏ, các bậc phụ huynh cũng nhận được sự quan tâm sâu sắc từ SeABank. Chương trình SeATet lần đầu tiên được thực hiện năm 2016 đã để lại nhiều dấu ấn đẹp trong lòng các SeABanker và gia đình như sự tri ân những bậc phụ huynh, những đấng sinh thành đã nuôi nấng, dạy dỗ và là hậu phương vững chắc để CBNV của Ngân hàng toàn tâm, toàn ý cống hiến cho công việc và mang lại những thành công của SeABank. Năm 2018, mỗi CBNV và gia đình cũng nhận được 01 túi quà gồm 5 kg gạo lứt, bên cạnh đó SeABank còn dành tặng bộ 2 cốc gốm Chu Đậu tới các đấng sinh thành và những tấm thiệp, lì xì cầu mong những điều tốt đẹp tới toàn thể gia đình CBNV.



Từ cuối năm 2018, SeABank chính thức ban hành bộ giá trị cốt lõi của tổ chức bao gồm: “Kết nối Cộng đồng - Trách nhiệm Đồng lòng - Minh bạch Thông tin - Mở rộng Bên vững - Khát vọng Thành công” đúc kết các giá trị chuẩn mực về hành vi mà SeABankers thể hiện.

Như vậy, cùng với các hoạt động văn hóa nội bộ sôi nổi, bộ giá trị cốt lõi đã hoàn thành mảnh ghép cuối cùng trong bức tranh văn hóa doanh nghiệp phong phú mà SeABank đang xây dựng. Văn hóa doanh nghiệp vững mạnh là minh chứng hùng hồn nhất cho sự phát triển bền vững trong suốt 25 năm qua của SeABank. Các SeABanker vẫn đang chung sức đồng lòng đưa SeABank vươn tới những đỉnh cao mới, hiện thực hóa mục tiêu trở thành Ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất.



## AN SINH XÃ HỘI & PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



## AN SINH XÃ HỘI

Tại SeABank, phục vụ khách hàng là sứ mệnh và kết nối cộng đồng là từ trái tim. SeABank không chỉ quan tâm phát triển hoạt động kinh doanh mà còn luôn chú trọng việc thực hiện các hoạt động an sinh xã hội, đem tới những giá trị cho cộng đồng, đóng góp vào sự phát triển kinh tế, xã hội của đất nước.

Năm 2018 là năm với rất nhiều những đóng góp ý nghĩa của SeABank hướng tới cộng đồng, xã hội, trong đó phải kể đến các quỹ từ thiện nội bộ mang thương hiệu SeABank như "One Day One Smile" và "Ươm mầm Ước mơ". Tiếp nối những chuỗi hoạt động đầy ý nghĩa nhân văn, hai quỹ từ thiện đã giúp đỡ được nhiều hơn những hoàn cảnh khó khăn cả trong và ngoài SeABank, ươm mầm thêm nhiều hơn những ước mơ của các em học sinh nghèo hiếu học.

Được thành lập từ năm 2015, Quỹ khuyến học "Ươm mầm Ước mơ" được sáng lập để hỗ trợ các em học sinh nghèo hiếu học trên khắp Việt Nam với mức hỗ trợ 1 triệu/tháng cho tới khi các em hoàn thành năm học lớp 12, giúp các em có thêm động lực và nguồn lực để tiếp tục đến trường. Đến cuối năm 2017, Quỹ đã hỗ trợ cho 27 em nhỏ trên toàn quốc nhưng chỉ trong 2 tháng đầu năm 2018, đã có thêm 20 học sinh nghèo được SeABank nhận đỡ đầu, nâng tổng số em nhận học bổng "Ươm mầm Ước mơ" lên 47 em.

Từ tháng 6 đến tháng 8 năm 2018, giải chạy từ thiện "SeABank Run For The Future" được SeABank tổ chức tại 3 địa điểm Hà Nội, Đà Nẵng và Thành phố Hồ Chí Minh đã ghi dấu ấn mạnh mẽ cho cộng đồng bởi những ý nghĩa nhân văn tích cực cũng như thông điệp nâng cao sức khỏe, môi trường, truyền thống gia đình và tinh thần tương thân tương ái. Tại 3 sự kiện này, Quỹ "Ươm mầm Ước mơ" cũng đã trao học bổng cho 30 em học sinh nghèo với tổng giá trị gần 3 tỷ đồng.

Ngoài việc nhận tài trợ học bổng thêm cho 50 em trong năm 2018, Quỹ "Ươm mầm Ước mơ" còn thường xuyên đồng hành với các quỹ khuyến học và chương trình từ thiện uy tín để hỗ trợ thêm nhiều em nhỏ khắp mọi miền Tổ quốc, tiếp thêm động lực để các em đến trường, học tập tốt và xây dựng một tương lai tươi sáng hơn. Điển hình trong năm 2018, Quỹ đã trao tặng các suất học bổng trị giá 120 triệu đồng cho Quỹ "Vi Trẻ em nghèo Việt Nam"; đồng hành cùng dự án "Sách cho em" thành lập tủ sách và xây dựng văn hóa đọc cho các em học sinh dân tộc tại tất cả các trường học cấp 1, cấp 2 tại huyện Mèo Vạc, tỉnh Hà Giang.

Bên cạnh Quỹ "Ươm mầm Ước mơ", không thể không nhắc tới Quỹ từ thiện nội bộ "One Day One Smile" với sự đóng góp của chính các CBNV SeABank nhằm giúp đỡ cho các hoàn cảnh khó khăn trong và ngoài SeABank. Năm 2018, Quỹ đã hỗ trợ cho 18 trường hợp CBNV SeABank có hoàn cảnh khó khăn, gia đình có người mắc bệnh hiểm nghèo và tặng quà, thăm hỏi 6 bệnh nhi, người có hoàn cảnh khó khăn khác trên cả nước. Quỹ "One Day One Smile" là sự thể hiện sự chung tay, đồng lòng, tình nhân ái và quan tâm giúp đỡ lẫn nhau của toàn thể các CBNV SeABank, tinh thần "lá lành đùm lá rách" và trách nhiệm công dân đối với những hoàn cảnh khó khăn ngoài xã hội.

Ngoài việc giúp đỡ các cá nhân, gia đình, Quỹ "One Day One Smile" cũng đồng hành cùng Mạng lưới tự kỷ Việt Nam tổ chức chương trình nâng cao hiểu biết của xã hội về tự kỷ; phối hợp với các bác sĩ Bệnh viện Bạch Mai khám sàng lọc tìm bẩm sinh cho học sinh tiểu học tại huyện Bát Xát (Lào Cai), tặng tủ sách thiếu nhi cho mái ấm chùa Tâm Đức (Lạng Sơn)...

Là một quỹ từ thiện do chính CBNV SeABank xây dựng và đóng góp từ năm 2011, Quỹ "One Day One Smile" luôn đồng hành cùng các chuyến đi từ thiện ý nghĩa do các Khối, Chi nhánh phát động tổ chức như chương trình của

Khối Khách hàng cá nhân, Khối Công nghệ thông tin và các chi nhánh, các khu vực kinh doanh của SeABank trên cả nước trong những chương trình từ thiện, thiện nguyện hướng tới người nghèo và những địa phương còn nhiều khó khăn.

Năm 2018 còn là năm đánh dấu sự ra đời của quỹ từ thiện thứ 3 bên cạnh 2 Quỹ kể trên mang tên “SeALove - Lan tỏa yêu thương” với ý nghĩa nhân văn là trao tặng những Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ cho các cá nhân có hoàn cảnh khó khăn hoặc mắc bệnh hiểm nghèo trong và ngoài SeABank. Dù chỉ mới thành lập từ tháng 10/2018, Quỹ đã hỗ trợ 18 Hợp đồng bảo hiểm kéo dài từ 10 năm với tổng mức phí 37,5 triệu đồng/hợp đồng. Những hợp đồng bảo hiểm nhân thọ là món quà từ trái tim mang ý nghĩa nhân văn, không chỉ là sự giúp đỡ nhất thời mà chính là sự bảo vệ lâu dài cho những cá nhân, gia đình CBNV SeABank được nhận hỗ trợ.

Bên cạnh các Quỹ từ thiện nội bộ, năm 2018 vừa qua SeABank đã đóng góp một phần không nhỏ cho Quỹ “Vi ngày mai tươi sáng” hỗ trợ các bệnh nhân ung thư vú Việt Nam thông qua sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế SeALady. Với mỗi 1.000.000 đồng khách hàng thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế SeALady Cashback, SeABank sẽ đóng góp 2.000 đồng cho Quỹ “Vi ngày mai tươi sáng”. Số tiền 540.000.000đ đã trao trong năm 2018 là thành quả từ hàng ngàn giao dịch thẻ được khách hàng của SeABank tin tưởng sử dụng.

Là một ngân hàng luôn đặt mục tiêu đem tới những giá trị cho cộng đồng bên cạnh mục tiêu kinh doanh, SeABank không chỉ có các hoạt động tài trợ của các Quỹ từ thiện mà còn duy trì các hoạt động thiện nguyện thường niên, vốn đã trở thành thương hiệu SeABank như “Xuân yêu thương”, “SeABankers vì trẻ thơ”, “Chăn ấm đầu đông” hay “Tuần lễ Công dân”... Tiếp nối thành công của những năm trước, các chương trình này ngày càng mang những ý nghĩa thiết thực và nhận được nhiều sự ủng hộ của các CBNV SeABank cũng như cộng đồng.

“Xuân yêu thương” là chương trình nằm trong chuỗi các hoạt động thường niên của SeABank để mang đến cái Tết ấm no cho những người có hoàn cảnh khó khăn. Năm 2018, điểm đến của chương trình tiếp tục là những gia đình có hoàn cảnh khó khăn, những trung tâm nuôi dạy trẻ em mồ côi và người già neo đơn không người chăm sóc. Những món quà, những tình cảm yêu thương chân thành và mong muốn sẻ chia của CBNV SeABank đã thắp lên những ánh lửa ấm áp trong lòng những số phận thiệt thòi, mang đến cho mọi người một cái Tết vui vẻ, ấm no, lạc quan.



Giải chạy “SeABank Run For The Future”

Đại diện SeABank tại Lễ Trao học bổng “Vi trẻ em nghèo Việt Nam”



Tổng giám đốc Lê Thu Thủy trao tặng món quà Bảo hiểm từ Quỹ SeALove cho CBNV

Tổng giám đốc Lê Thu Thủy trao tài trợ lần 1 cho Quỹ “Ngày mai tươi sáng” vào tháng 5/2018

CBNV SeABank Bắc Ninh làm sạch môi trường tại vườn hoa của Thành phố



SeABank Hồ Chí Minh tặng quà cho các cháu nhỏ trong hoạt động “SeABankers vì trẻ thơ”

SeABank Vĩnh Phúc tặng quà cho các cháu nhỏ vùng cao

Năm 2018, một lần nữa chương trình "SeABankers vì trẻ thơ" với chủ đề "Hành động vì trẻ em - Chung tay vì tương lai" đã thu hút được đông đảo sự ủng hộ của các đơn vị kinh doanh trên cả nước và SeABankers toàn hàng. Điều đó được thể hiện bằng những hoạt động thiết thực của các chi nhánh trên cả nước khi mang những món quà cả về vật chất lẫn tinh thần trao tặng cho các em nhỏ có hoàn cảnh kém may mắn trong cuộc sống, các em nhỏ nghèo hiếu học... Bên cạnh những phần quà còn là sự yêu thương, tình cảm của các SeABanker mong muốn gửi tới các em nhỏ với mong muốn sẽ được sẻ chia phần nào những gánh nặng trong cuộc sống, để các em có thêm nghị lực bước tiếp và tin vào những điều tốt đẹp nhất, trở thành người có ích trong xã hội.

Cũng nằm trong khuôn khổ chương trình "SeABankers vì trẻ thơ năm 2018", tháng 8/2018, SeABank đã trao tặng cụm tranh tường thiếu nhi cho khoa Nhi, Bệnh viện Tim Hà Nội. Đây là nơi các bệnh nhi đang chữa trị các căn bệnh về tim bẩm sinh. Hầu hết các cháu bé nằm tại khoa đều rất nhỏ và có hoàn cảnh gia đình khó khăn, có gia đình cháu là người dân tộc thiểu số, từ những địa phương xa xôi di chuyển đến Hà Nội chữa bệnh. Hiểu được nỗi vất vả của các cháu và gia đình, đây đã là năm thứ 3 SeABank đồng hành cùng với Khoa Nhi - Bệnh viện Tim Hà Nội. Món quà tinh thần đã khiến cho không gian phòng bệnh trở nên tươi sáng hơn, tiếp thêm động lực để các con và gia đình có thêm sức mạnh chống chọi với căn bệnh hiểm nghèo.

Thời điểm chuyển giao giữa mùa thu và mùa đông, khi những cơn gió lạnh đầu tiên của mùa đông miền Bắc tràn về, chương trình "Chăn ấm đầu đông" như chiếc "chăn ấm" tình người được chuyển đến những người vô gia cư một cách đúng lúc. Trong năm thứ 3 được triển khai, hơn 100 suất quà bao gồm chăn ấm cùng khăn, áo len đã theo các CBNV SeABank tại Hà Nội, Hải Phòng, Bắc Ninh... tới tận tay những mảnh đời bất hạnh đang co ro trong đêm đầu đông rét mướt. Những món quà thiết thực không chỉ đơn thuần làm ấm cơ thể, mà còn làm ấm trái tim của những người trao và nhận. Chính vì lẽ đó, những năm trở lại đây, mùa đông đã trở thành mùa gắn kết yêu thương của các CBNV SeABank đối với cộng đồng bằng những hành động vô cùng thiết thực thông qua chương trình.

Với tinh thần tương thân tương ái, luôn sẵn sàng giúp đỡ những mảnh đời bất hạnh, các CBNV SeABank bên cạnh việc tham gia các hoạt động thiện nguyện do SeABank phát động còn chủ động thực hiện những chuyến đi thăm hỏi, giúp đỡ bà con bị ảnh hưởng bởi bão lũ.

Cuối tháng 8/2018, cơn bão lịch sử quét qua các tỉnh như Sơn La, Thanh Hóa... gây thiệt hại nặng nề cho đồng bào dân tộc miền núi nơi đây. Cuộc sống của người dân đã khó khăn nay càng trở nên thiếu thốn nặng nề hơn. Đứng trước những đau thương mất mát do mưa lũ gây ra đối với người dân, các CBNV thuộc SeABank Thanh Hóa, SeABank Bắc Ninh và Khối KHCN với sự đồng hành của quỹ One Day One Smile, đã có những chuyến đi tới tận vùng trung tâm cơn bão để trao tặng những món quà thiết thực giúp bà con phục hồi cuộc sống sau thiên tai.

Miền Trung luôn là khu vực phải hứng chịu nhiều cơn bão mỗi năm. Cuối tháng 11/2018, do ảnh hưởng của bão, các tỉnh miền Trung như Đà Nẵng, Lê Duẩn, Quảng Ngãi, Bình Định, Nghệ An và Nha Trang đều ít nhiều bị thiệt hại và ngập lụt kéo dài trong đó có cả điểm giao dịch của SeABank. Với tinh thần toàn hàng hướng về miền Trung thân yêu Ban lãnh đạo Ngân hàng cũng quyết định chia sẻ, hỗ trợ các chi nhánh cũng như CBNV và người dân địa phương chịu ảnh hưởng bởi ngập lụt tại miền Trung nhanh chóng khắc phục hậu quả và sớm trở lại công tác kinh doanh. Số tiền 160 triệu đồng trích từ Quỹ "One Day One Smile" và SeALove đã được chuyển tới để hỗ trợ CBNV, khắc phục cơ sở vật chất đồng thời hỗ trợ người dân địa phương, lực lượng dọn vệ sinh môi trường đô thị. Đồng tâm chia sẻ với các đồng nghiệp, một chương trình đấu giá nhỏ mang tên "Hướng về miền trung" đã được tổ chức và nhận được rất nhiều đồ quỳen tặng giá trị của các CBNV trên cả nước. Điều đó càng khẳng định thêm câu thành ngữ "Một con ngựa đau cả tàu bỏ cỏ" luôn đúng với người SeABank và chữ "tình" luôn thường trực tại ngôi nhà chung này.

Với những thành tích đã đạt được những năm qua trong công tác xã hội từ thiện, SeABank đã được các cấp, các tổ chức chính trị - xã hội ghi nhận, để lại nhiều dấu ấn và ấn tượng tốt đẹp trong cộng đồng trên mọi miền đất nước. SeABank cùng tập thể CBNV luôn giữ vững và phát huy truyền thống tương thân tương ái, cùng nhân dân cả nước chung tay góp sức thực hiện các hoạt động xã hội vì cộng đồng nhằm tri ân, xoa dịu những nỗi đau mất mát, giúp đỡ những hoàn cảnh thương tâm, những mảnh đời bất hạnh, mang lại niềm vui, hạnh phúc cho mọi người, thực hiện tốt trách nhiệm của mình đối với cộng đồng và xã hội.

## PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Nhằm lan tỏa ý thức bảo vệ hệ sinh thái tự nhiên nói chung và hệ sinh thái trong kinh doanh nói riêng, trong suốt quá trình hoạt động SeABank luôn chú trọng tuyên truyền ý thức bảo vệ môi trường, bảo vệ hệ sinh thái, nâng cao nhận thức hướng đến phát triển bền vững của cả cộng đồng.

Là doanh nghiệp cung cấp sản phẩm, dịch vụ tài chính ngân hàng cho hơn 1 triệu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trên toàn quốc, SeABank luôn xác định doanh nghiệp chỉ có thể phát triển bền vững khi kết hợp mục tiêu tăng trưởng, lợi nhuận kinh tế với thực hiện phát triển xã hội, bảo vệ môi trường. SeABank đã tập trung ứng dụng kỹ thuật thông tin hiện đại như họp trực tuyến (video conference), điện thoại nội bộ (IP phone), livestream để tổ chức các cuộc họp trên toàn quốc nhằm giảm thiểu thời gian đi lại cũng như tần suất sử dụng các phương tiện máy bay, tàu xe nhằm góp phần giảm lượng thải khí CO2 ra môi trường.

Trong năm 2018 SeABank đã triển khai hoạt động xã hội thường niên Tuần lễ Công dân diễn ra từ 26/11/2018 - 01/12/2018 với thông điệp "Green for the Future" được phát động tới toàn thể SeABankers trên cả nước với mục đích nâng cao và khuyến khích ý thức bảo vệ môi trường. Mặc dù được tổ chức vào dịp cuối năm, trong khi các đơn vị đang tập trung kinh doanh nhưng "Tuần lễ Công dân 2018" vẫn nhận được sự hưởng ứng của các SeABanker trên khắp mọi miền tổ quốc. Các hoạt động nổi bật của Tuần lễ Công dân 2018 như phát động các hoạt động tiết kiệm điện, nước, giấy tại văn phòng, chạy vì môi trường, dọn vệ sinh môi trường hay SeAshop tại Hội sở bày bán các mặt hàng giúp bảo vệ môi trường (Túi vải, ống hút tre, inox dùng nhiều lần, cây văn phòng,...) được các CBNV ủng hộ nhiệt tình.





# BÁO CÁO TÀI CHÍNH 2018

## BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP

Kính gửi: Các cổ đông  
Hội đồng Quản trị và Ban Điều hành  
Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á

Chúng tôi đã kiểm toán báo cáo tài chính hợp nhất kèm theo của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á và công ty con (gọi tắt là "Ngân hàng") được lập ngày 11 tháng 3 năm 2019 từ trang 5 đến trang 49, bao gồm Bảng cân đối kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2018, Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất, Báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc cùng ngày và Bản thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất.

### Trách nhiệm của Ban Tổng Giám đốc

Ban Tổng giám đốc Ngân hàng chịu trách nhiệm về việc lập và trình bày trung thực và hợp lý báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng theo Chuẩn mực kế toán Việt Nam, chế độ kế toán áp dụng cho các tổ chức tín dụng tại Việt Nam và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính và chịu trách nhiệm về kiểm soát nội bộ mà Ban Tổng giám đốc xác định là cần thiết để đảm bảo cho việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất không có sai sót trọng yếu do gian lận hoặc nhầm lẫn.

### Trách nhiệm của Kiểm toán viên

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

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

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

### Ý kiến kiểm toán

Theo ý kiến của chúng tôi, báo cáo tài chính hợp nhất đã phản ánh trung thực và hợp lý, trên các khía cạnh trọng yếu, tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng tại ngày 31 tháng 12 năm 2018, cũng như kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và tình hình lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc cùng ngày, phù hợp với Chuẩn mực kế toán Việt Nam, Chế độ kế toán áp dụng cho các tổ chức tín dụng tại Việt Nam và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất.

### Vấn đề khác

Báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2017 đã được kiểm toán bởi một công ty kiểm toán độc lập khác, với báo cáo kiểm toán để ngày 30 tháng 3 năm 2018 đưa ra ý kiến chấp nhận toàn phần.



**Khúc Thị Lan Anh**  
Phó Tổng Giám đốc

Giấy chứng nhận đăng ký hành nghề kiểm toán  
số 0036-2018-001-1

**CÔNG TY TNHH DELOITTE VIỆT NAM**

Ngày 11 tháng 3 năm 2019  
Hà Nội, CHXHCN Việt Nam

**Phạm Tuấn Linh**  
Kiểm toán viên

Giấy chứng nhận đăng ký hành nghề kiểm toán  
số 3001-2019-001-1

## BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT TẠI NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2018

Đơn vị: triệu VND

STT	CHỈ TIÊU	Số cuối năm	Số đầu năm
<b>A.</b>	<b>TÀI SẢN</b>		
<b>I.</b>	<b>Tiền mặt, vàng bạc, đá quý</b>	<b>1.020.865</b>	<b>735.333</b>
<b>II.</b>	<b>Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam</b>	<b>1.704.282</b>	<b>3.409.370</b>
<b>III.</b>	<b>Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác</b>	<b>19.139.676</b>	<b>17.229.949</b>
1.	Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác	16.376.487	15.168.298
2.	Cho vay các tổ chức tín dụng khác	2.763.189	2.061.651
<b>IV.</b>	<b>Chứng khoán kinh doanh</b>	<b>7.221.868</b>	<b>4.460.342</b>
1.	Chứng khoán kinh doanh	7.305.621	4.460.342
2.	"Dự phòng giảm giá chứng khoán kinh doanh"	(83.753)	-
<b>V.</b>	<b>Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác</b>	<b>-</b>	<b>10.911</b>
<b>VI.</b>	<b>Cho vay khách hàng</b>	<b>83.008.343</b>	<b>69.921.052</b>
1.	Cho vay khách hàng	83.910.159	70.525.510
2.	Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	(901.816)	(604.458)
<b>VII.</b>	<b>Hoạt động mua nợ</b>	<b>32.201</b>	<b>41.832</b>
1.	Mua nợ	41.832	41.832
2.	Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ	(9.631)	-
<b>VIII.</b>	<b>Chứng khoán đầu tư</b>	<b>20.533.761</b>	<b>22.060.211</b>
1.	Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	17.839.505	18.248.264
2.	Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn	3.858.617	4.876.430
3.	Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư	(1.164.361)	(1.064.483)
<b>IX.</b>	<b>Góp vốn, đầu tư dài hạn</b>	<b>205.729</b>	<b>179.024</b>
3.	Đầu tư vào công ty liên kết	72.000	72.000
4.	Đầu tư dài hạn khác	191.423	107.024
5.	Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn	(57.694)	-
<b>X.</b>	<b>Tài sản cố định</b>	<b>775.512</b>	<b>374.686</b>
1.	Tài sản cố định hữu hình	223.486	230.084
a.	Nguyên giá TSCĐ	603.837	571.560
b.	Hao mòn TSCĐ	(380.351)	(341.476)
2.	Tài sản cố định vô hình	552.026	144.602
a.	Nguyên giá TSCĐ	671.058	242.951
b.	Hao mòn TSCĐ	(119.032)	(98.349)
<b>XI.</b>	<b>Bất động sản đầu tư</b>	<b>239.893</b>	<b>260.921</b>
a.	Nguyên giá	245.769	266.115
b.	Hao mòn	(5.876)	(5.194)
<b>XII.</b>	<b>Tài sản có khác</b>	<b>6.605.060</b>	<b>6.325.329</b>
1.	Các khoản phải thu	1.316.732	1.570.119
2.	Các khoản lãi, phí phải thu	2.842.938	2.525.250
3.	Tài sản Có khác	2.460.013	2.238.918
	- Trong đó: Lợi thế thương mại	694.254	-
4.	Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác	(14.623)	(8.958)
<b>TỔNG TÀI SẢN CÓ</b>		<b>140.487.190</b>	<b>125.008.960</b>

\* Tiếp theo Bảng cân đối Kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2018

Đơn vị: triệu VND

STT	CHỈ TIÊU	Số cuối năm	Số đầu năm
<b>B</b>	<b>NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		
<b>I</b>	<b>Các khoản nợ Chính phủ Ngân hàng Nhà nước</b>	<b>7.282.152</b>	<b>310.758</b>
<b>II</b>	<b>Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác</b>	<b>29.248.786</b>	<b>32.601.506</b>
1	Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác	20.335.937	18.711.084
2	Vay các tổ chức tín dụng khác	8.912.849	13.890.422
<b>III</b>	<b>Tiền gửi của khách hàng</b>	<b>84.344.557</b>	<b>80.039.516</b>
<b>IV</b>	<b>Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác</b>	<b>70.230</b>	<b>-</b>
<b>V</b>	<b>Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro</b>	<b>1.020</b>	<b>393</b>
<b>VI</b>	<b>Phát hành giấy tờ có giá</b>	<b>8.105.000</b>	<b>3.728.000</b>
<b>VII</b>	<b>Các khoản nợ khác</b>	<b>3.133.940</b>	<b>2.154.182</b>
1	Các khoản lãi, phí phải trả	2.766.520	1.797.500
3	Các khoản phải trả và công nợ khác	367.420	356.682
	<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ</b>	<b>132.185.685</b>	<b>118.834.355</b>
<b>VIII</b>	<b>VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>8.301.505</b>	<b>6.174.605</b>
1	Vốn của tổ chức tín dụng	7.688.000	5.465.881
a	Vốn điều lệ	7.688.000	5.465.826
b	Vốn khác	-	55
2	Quỹ của tổ chức tín dụng	194.795	219.358
3	Lợi nhuận sau thuế chưa phân phối	418.710	489.366
	<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>140.487.190</b>	<b>125.008.960</b>

**CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN**

STT	CHỈ TIÊU	Số cuối năm	Số đầu năm
1	Bảo lãnh vay vốn	101.747	104.043
2	Cam kết giao dịch hối đoái	86.325.278	77.715.724
	Cam kết mua ngoại tệ	14.218.893	12.821.780
	Cam kết bán ngoại tệ	14.217.592	12.856.973
	Cam kết giao dịch hoán đổi	57.888.793	52.036.971
3	Cam kết trong nghiệp vụ L/C	706.051	350.549
4	Bảo lãnh khác	3.889.707	1.095.660
5	Các cam kết khác	8.434.600	5.515.574

  
Bà Nghiêm Thị Thu Nga  
Người lập

  
Bà Nguyễn Thị Hoài Phương  
Kế toán trưởng

  
Bà Nguyễn Thị Thu Hương  
Phó Tổng Giám đốc

Ngày 11 tháng 3 năm 2019

**BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH HỢP NHẤT**

CHO NĂM TÀI CHÍNH KẾT THÚC NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2018

Đơn vị: triệu VND

STT	CHỈ TIÊU	2018	2017
1.	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	8,659,444	7.371.235
2.	Chi phí lãi và các chi phí tương tự	(6,322,331)	(5.398.816)
<b>I.</b>	<b>Thu nhập lãi thuần</b>	<b>2,337,113</b>	<b>1.972.419</b>
3.	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	301,024	212.709
4.	Chi phí hoạt động dịch vụ	(115,173)	(147.231)
<b>II.</b>	<b>Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ</b>	<b>185,851</b>	<b>65.478</b>
<b>III.</b>	<b>Lãi thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối</b>	<b>32,258</b>	<b>7.570</b>
<b>IV.</b>	<b>Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh</b>	<b>49,672</b>	<b>57.643</b>
<b>V.</b>	<b>Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư</b>	<b>184,706</b>	<b>89.671</b>
5.	Thu nhập từ hoạt động khác	29,392	2.201
6.	Chi phí hoạt động khác	(9,305)	(1.177)
<b>VI.</b>	<b>Lãi thuần từ hoạt động khác</b>	<b>20,087</b>	<b>1.024</b>
<b>VII.</b>	<b>Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần</b>	<b>1,994</b>	<b>1.970</b>
<b>VIII.</b>	<b>Chi phí hoạt động</b>	<b>(1,632,860)</b>	<b>(1.268.553)</b>
<b>IX.</b>	<b>Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>1,178,821</b>	<b>927.222</b>
<b>X.</b>	<b>Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>(556,384)</b>	<b>(545.991)</b>
<b>XI.</b>	<b>Tổng lợi nhuận trước thuế</b>	<b>622,437</b>	<b>381.231</b>
7.	Chi phí thuế TNDN hiện hành	(129,091)	(76.373)
<b>XII.</b>	<b>Chi phí thuế TNDN</b>	<b>(129,091)</b>	<b>(76.373)</b>
<b>XIII.</b>	<b>Lợi nhuận sau thuế TNDN</b>	<b>493,346</b>	<b>304.858</b>
<b>XIV.</b>	<b>Lãi cơ bản trên cổ phiếu (VND)</b>	<b>785</b>	<b>546</b>

  
Bà Nghiêm Thị Thu Nga  
Người lập

  
Bà Nguyễn Thị Hoài Phương  
Kế toán trưởng

  
Bà Nguyễn Thị Thu Hương  
Phó Tổng Giám đốc

Ngày 11 tháng 3 năm 2019



## BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT

CHO NĂM TÀI CHÍNH KẾT THÚC NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2018

Đơn vị: triệu VND

STT	CHỈ TIÊU	2018	2017
<b>Lưu chuyển tiền từ hoạt động kinh doanh</b>			
01	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được	8.343.246	6.976.212
02	Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả	(5.353.376)	(4.788.510)
03	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được	189.480	64.026
04	"Chênh lệch số tiền thực thu/thực chi từ hoạt động kinh doanh (ngoại tệ, vàng bạc, chứng khoán)"	271.939	158.240
05	Thu nhập khác	3.448	873
06	Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý xoá, bù đắp bằng nguồn rủi ro	17.070	200
07	Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ	(1.551.687)	(1.210.140)
08	Tiền thuế thu nhập thực nộp trong năm	(75.021)	(47.081)
<b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và vốn lưu động</b>		<b>1.845.099</b>	<b>1.153.820</b>
<b>Những thay đổi về tài sản hoạt động</b>			
09	Biến động các khoản tiền gửi và cho vay các TCTD khác	(701.539)	2.397.823
10	Biến động các khoản về kinh doanh chứng khoán	(1.838.178)	(7.241.362)
11	Biến động các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	-	(10.911)
12	Biến động các khoản cho vay khách hàng	(12.576.399)	(11.514.629)
13	Biến động nguồn dự phòng để bù đắp tổn thất các khoản cho vay khách hàng	(202.924)	(48.986)
14	Biến động khác về tài sản hoạt động	321.016	98.082
<b>Những thay đổi về công nợ hoạt động</b>		<b>11.998.597</b>	<b>20.699.570</b>
15	Biến động các khoản nợ chính phủ và NHNN	6.971.394	(37.431)
16	Biến động các khoản tiền gửi, tiền vay các TCTD	(3.352.720)	11.822.471
17	Biến động tiền gửi của khách hàng (bao gồm cả Kho bạc Nhà nước)	4.303.088	7.908.710
18	Biến động phát hành giấy tờ có giá (ngoại trừ giấy tờ có giá phát hành được tính vào hoạt động tài chính)	4.377.000	828.000
19	Biến động vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà TCTD chịu rủi ro	(393)	-
20	Biến động các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	81.141	(65.794)
21	Biến động khác về công nợ hoạt động	(380.913)	242.215
22	Chi từ quỹ của tổ chức tín dụng	-	1.399

\* Tiếp theo Báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2018


Đơn vị: triệu VND

STT	CHỈ TIÊU	2018	2017
<b>I</b>	<b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh</b>	<b>1,154,328</b>	<b>5.533.407</b>
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ</b>			
01	Mua sắm tài sản cố định	(31,012)	(97.472)
02	Mua sắm bất động sản đầu tư	(9,882)	(21.264)
03	Tiền thu từ bán, thanh lý bất động sản đầu tư	26,598	63.354
04	Tiền chi đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác	(688,500)	-
05	Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác	1,123	4.163
06	Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn	1,994	1.970
<b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động đầu tư</b>		<b>(699,679)</b>	<b>(49.249)</b>
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH</b>			
01	Tăng vốn cổ phần từ phát hành cổ phiếu	1,642,640	-
<b>III</b>	<b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động tài chính</b>	<b>1,642,640</b>	<b>-</b>
<b>IV</b>	<b>Lưu chuyển tiền thuần trong năm</b>	<b>(211,367)</b>	<b>5,484,158</b>
<b>V</b>	<b>Tiền và các khoản tương đương tiền đầu năm</b>	<b>19,313,001</b>	<b>13,828,843</b>
<b>VI</b>	<b>Điều chỉnh ảnh hưởng của thay đổi tỷ giá</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>VII</b>	<b>Tiền và các khoản tương đương tiền cuối năm</b>	<b>19,101,634</b>	<b>19,313,001</b>


Bà Nghiêm Thị Thu Nga  
Người lập

Bà Nguyễn Thị Hoài Phương  
Kế toán trưởngBà Nguyễn Thị Thu Hương  
Phó Tổng Giám đốc

Ngày 11 tháng 3 năm 2019



*Với mục tiêu phát triển trở thành ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất, SeABank sẽ không ngừng đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, nâng cấp hệ thống, cập nhật công nghệ để mang lại cho khách hàng những trải nghiệm ngân hàng tiện ích và đẳng cấp nhất.*

# KHÁT VONG VƯỜN XA

## THIẾT LẬP ĐỊNH HƯỚNG CHIẾN LƯỢC TỔNG THỂ CÙNG MÔ HÌNH KINH DOANH TỐI ƯU MẢNG BÁN LẺ

Hướng tới khát vọng “Trở thành ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất”, SeABank đã dành nhiều tâm huyết để xây dựng một định hướng chiến lược tổng thể cùng mô hình kinh doanh tối ưu.

Định hướng chiến lược tổng thể của SeABank đối với phân khúc KHCN thể hiện qua 06 tuyên ngôn:

- (1) Thu hút khách hàng mới một cách hệ thống hóa thông qua các đối tác chiến lược để tăng nhanh, mạnh mẽ và bền vững danh mục khách hàng.
- (2) Tối ưu hóa lợi ích của ngân hàng thông qua sự hài lòng của khách hàng ở tất cả các điểm tiếp xúc và bán chéo hiệu quả.
- (3) Tối ưu hóa chi phí thông qua hệ thống vận hành tự động, tập trung hóa và chuyên môn hóa cao đồng thời kiểm soát năng suất bán hàng chặt chẽ.
- (4) Gia tăng tỷ lệ thu nhập từ phí/ tổng thu nhập hoạt động lên mức 30% năm 2020 và 50% năm 2025
- (5) Gia tăng tỷ trọng huy động không kỳ hạn trên tổng huy động lên mức 11% năm 2020
- (6) Nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng ở mức cao nhất

Để phát triển phân khúc KHCN đạt được sứ mệnh và tầm nhìn theo tuyên ngôn của Ngân hàng, trong năm 2018, SeABank đã liên tục có những bước chuyển mình để phát triển vươn lên những tầm cao mới.

Bước sang năm 2019, đánh dấu 25 năm hình thành và phát triển, đây là dấu ấn cho sự thành công của SeABank cũng là bước phát triển mới với những thách thức mới, SeABank cần đạt được bằng cách tiếp tục củng cố và phát triển danh mục khách hàng: Gia tăng mạnh mẽ về LƯỢNG với phân khúc khách hàng đại chúng thông qua đối tác chiến lược và về CHẤT với phân khúc khách hàng Ưu tiên thông qua chuẩn định vị giá trị khách hàng. Đồng thời tiếp tục nâng cao năng lực thiết kế sản phẩm cho từng đối tượng khách hàng, quản trị tốt hiệu quả vòng đời sản phẩm và đơn giản, tối ưu hóa chu trình vận hành sản phẩm. Tiếp tục bền vững thu nhập của Ngân hàng thông qua cải thiện nguồn thu từ các sản phẩm thu phí với 2 quả đấm thép: Bancassurance và Thẻ tín dụng. Với các chương trình kinh doanh được triển khai mạnh mẽ và chiến lược đúng đắn của Ngân hàng, tin rằng SeABank sẽ hoàn thành các chỉ tiêu thách thức của 2019 của mảng khách hàng cá nhân: Huy động tăng ròng 9.500 tỷ đồng, dư nợ tăng ròng 4.500 tỷ đồng, Doanh thu phí 338 tỷ đồng, mở mới 60.000 thẻ tín dụng.



## CHIẾN LƯỢC BỀN VỮNG DOANH NGHIỆP



Những thành công của SeABank trong năm 2018 đã khẳng định tầm nhìn và chiến lược đúng đắn của Ban Lãnh đạo Ngân hàng. Năm 2019, SeABank sẽ tiếp tục hoàn thành việc làm sạch dữ liệu ngành song song với việc nghiên cứu, lập báo cáo am hiểu ngành và khách hàng của 3/9 ngành mục tiêu còn lại: Thực phẩm, Máy móc thiết bị và phụ tùng máy và Thiết bị điện Công nghiệp.

Mối quan hệ với các Hiệp hội ngành nghề cũng được SeABank gia tăng để tạo ra nguồn khách hàng dồi dào và chất lượng cao cho đội ngũ bán, đồng thời tiếp tục phân bổ data theo các tập ngành: Nhựa, Dệt may, Dược và thiết bị y tế, Thi công xây lắp, Vật liệu xây dựng, Thực phẩm và Xuất nhập khẩu cho các đơn vị kinh doanh khai thác.

Song song với việc phát triển khách hàng theo ngành, các doanh nghiệp trong chuỗi giá trị của khách hàng chiến lược đã được triển khai trong năm 2018 như VNPT, Hapro, Thaco, PNJ,... sẽ tiếp tục được khai thác sâu, nâng tỷ trọng sử dụng dịch vụ tại SeABank. Đồng thời xây dựng cơ chế chính sách ưu đãi, tiếp cận tập đoàn, các công ty thành viên, các nhà thầu, đẩy mạnh khai thác đại lý trong hệ sinh thái của các khách hàng chiến lược như: Petro Vietnam, BRG Group, Vinamoto, Vietnam Airlines...

Trong năm 2019, bên cạnh việc tiếp tục duy trì và đẩy mạnh cung cấp các sản phẩm dịch vụ đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, SeABank sẽ tiếp tục khai thác nhiều giải pháp tài chính đặc thù theo các ngành nghề kinh doanh mũi nhọn, các sản phẩm chuyên biệt theo ngành, theo tiểu phân khúc khách hàng và theo địa bàn đặc thù. Ưu tiên phát triển và thúc đẩy các gói sản phẩm, chương trình nhằm tăng cường bán chéo, tăng số lượng sản phẩm và chủ động tiếp cận doanh nghiệp theo hướng tư vấn và đồng hành lâu dài, đồng thời phát triển thêm một sản phẩm mới hứa hẹn tỏa sáng năm 2019: sản phẩm Đầu tư tự động.

Năng lực của đội ngũ bán cũng sẽ tiếp tục được chú trọng thông qua chương trình đào tạo nội bộ, báo cáo am hiểu ngành tiềm năng và chương trình Đồng hành bán. Từ đó nâng cao kiến thức và kỹ năng của lực lượng bán, phù hợp với định vị chuyên gia tư vấn tài chính doanh nghiệp chuyên nghiệp.

Với những nền tảng được xây dựng, năm 2019 sẽ là một năm đầy thách thức của SeABank với chỉ tiêu dư nợ tăng ròn gấp 1,5 lần so với năm 2018 tương ứng với 5.500 tỷ đồng, doanh thu phí dịch vụ và phí bảo hiểm nhân thọ 90 tỷ đồng.

## KHAI THÁC KHÁCH HÀNG CHIẾN LƯỢC



Dựa trên nền tảng vững chắc đã được gây dựng, năm 2019, mảng Khách hàng Chiến lược - phân khúc Khách hàng Doanh nghiệp sẽ tiếp tục mở rộng cơ sở khách hàng như nhóm khách hàng FDI tập trung vào ngành định hướng như ngành Viễn thông, Nhựa, Thiết bị y tế và thiết bị điện, để tạo tiền đề cho giai đoạn mới, tiếp tục khai thác chuỗi giá trị và hệ sinh thái của 1 số nhóm khách hàng ( EVN, VNPT, Hapro, ...) cũng như tiếp tục bán thêm, bán chéo các sản phẩm nhất là nhóm khách hàng có giao dịch ngoại tệ.

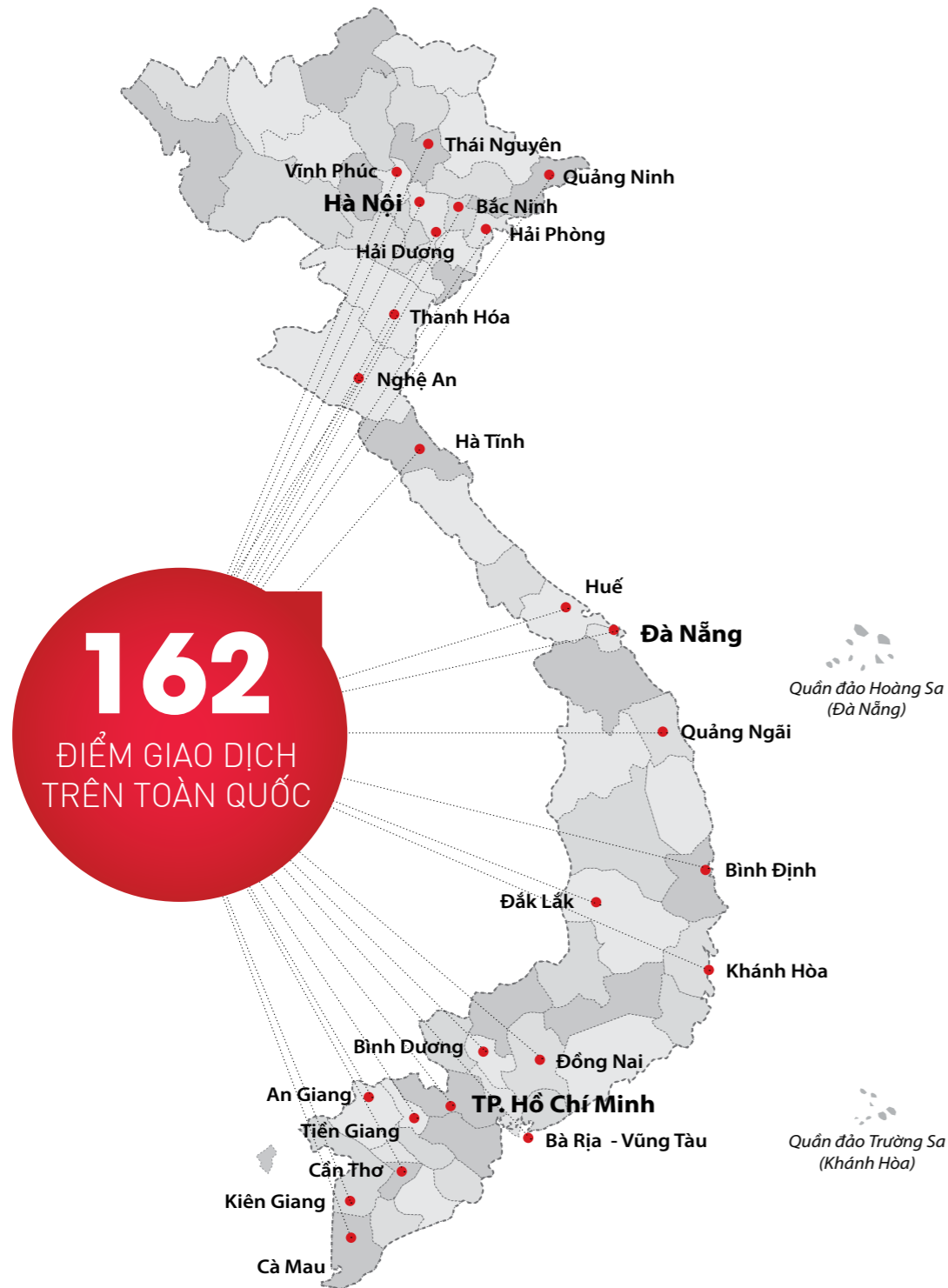
Định hướng tập trung tăng các loại doanh thu phí sẽ vẫn là điểm nhấn xuyên suốt kế hoạch kinh doanh năm 2019 của Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn. Với mục tiêu năm 2019 tăng 100% tổng thu phí, 114% doanh số FX, tiếp tục chiến lược tăng dư nợ cho vay ngắn hạn so với năm 2018 chiếm 50% trong cơ cấu dư nợ và chỉ số huy động không kỳ hạn tăng 177%, chiếm 50% trong cơ cấu huy động chung giúp tăng trưởng bền vững nguồn vốn, Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn sẽ tập trung đẩy mạnh các chương trình hợp tác với Khối FI & TB, Khối Nguồn vốn để gia tăng nhiều giải pháp mang tính hệ thống, gói chính sách sản phẩm phù hợp cho tất cả các khách hàng trong chuỗi.

Chất lượng sản phẩm dịch vụ Ngân hàng tiếp tục được đầu tư để có những điểm nhấn mang thương hiệu SeABank, sản phẩm sẽ được đóng gói linh hoạt kèm theo các chính sách chăm sóc để tăng tính gắn kết bền vững giữa SeABank và Khách hàng. Bên cạnh các chính sách dành cho Doanh nghiệp, Khối Khách hàng Doanh nghiệp sẽ phối hợp cùng với Khối Khách hàng Cá nhân để hoàn thiện chính sách chăm sóc đặc thù dành cho Ban Lãnh đạo của các Khách hàng Chiến lược - Khách hàng Doanh nghiệp lớn.

Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân sự cũng được chú trọng hơn nữa, Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn sẽ ưu tiên xây dựng và đào tạo đội ngũ Giám đốc Quản lý khách hàng với chuyên môn cao, kỹ năng tốt nhằm đưa ra được các giải pháp tài chính tổng thể cho khách hàng, tạo sự hài lòng và an tâm cho mọi đối tượng khách hàng doanh nghiệp

Ở mảng đầu tư, SeABank sẽ tập trung đầu tư vào các ngành nghề sản xuất kinh doanh, thương mại dịch vụ, khu công nghiệp, hạn chế đầu tư nhiều vào bất động sản để giảm bớt áp lực chỉ số trung dài hạn cho Ngân hàng.

# MẠNG LƯỚI ĐIỂM GIAO DỊCH



MIỀN BẮC	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
<b>1 SeABank Sở Giao Dịch</b>	<b>Số 25 Trần Hưng Đạo, P. Phan Chu Trinh, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.39448688</b>	<b>024.39448689</b>
2 SeABank Trần Khát Chân	Số 270 Trần Khát Chân, P. Thanh Nhân, Q. Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội	024.36230689	024.39766400
3 SeABank Lê Thái Tổ	Tầng 1, số 120 Hàng Trống, P. Hàng Trống, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.39448688	024.39382232
<b>4 SeABank Hà Nội</b>	<b>Số 12 - 14 Trần Nhật Duật, P. Đồng Xuân, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.39436555</b>	<b>024.39282698</b>
5 SeABank Hồ Gươm	Số 89 Đinh Tiên Hoàng, P. Tràng Tiền, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.39386946	024.39386947
6 SeABank Lãn Ông	Số 47 Lãn Ông, P. Hàng Đào, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.39233974	024.39233975
7 SeABank Bạch Mai	Số 350 Bạch Mai, P. Bạch Mai, Q. Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội	024.36274925	024.36274926
8 SeABank Trần Phú	Số 5 Trần Phú, P. Điện Biên Phủ, Q. Ba Đình, Tp. Hà Nội	024.37475935	024.37475934
9 SeABank Nguyễn Hữu Huân	Số 104 Nguyễn Hữu Huân, P. Lý Thái Tổ, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.62701188	024.62701166
10 SeABank Quán Thánh	Căn hộ số 5/188 khu TTQĐ, 188 Quán Thánh, P. Quán Thánh, Q. Ba Đình, Tp. Hà Nội	024.39274108	024.39274109
<b>11 SeABank Đại An</b>	<b>Tầng 1 Tòa nhà PVI Tower, đường Trần Thái Tông, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội.</b>	<b>024.62690696/89</b>	<b>024.62690697</b>
12 SeABank Hồ Tùng Mậu	Số nhà 4, tổ 32, P. Mai Dịch, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội	024.37921361	024.37921360
13 SeABank Phú Mỹ	Căn hộ N1-G1, nhà số 1, P. Mỹ Đình 2, Q. Nam Từ Liêm, Tp. Hà Nội	024.62692526	024.62692506
14 SeABank Mỹ Đình	Ki ốt B5-3, tầng 1, tòa nhà B5 KĐT Mỹ Đình 1, P. Cầu Diễn, Q. Nam Từ Liêm, Tp. Hà Nội	024.62872800	024.62871850
<b>15 SeABank Đống Đa</b>	<b>Số 324 Tây Sơn, P. Ngã Tư Sở, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.62823333</b>	<b>024.62526333</b>
16 SeABank Nguyễn Ngọc Nại	Số 89 Nguyễn Ngọc Nại, P. Khương Mai, Q. Thanh Xuân, Tp. Hà Nội	024.62851399	024.62851399
17 SeABank Nguyễn An Ninh	Số 116 Nguyễn An Ninh, P. Tương Mai, Q. Hoàng Mai, Tp. Hà Nội	024.36628315	024.36628316
18 SeABank Vinh Hoàng	Tầng 1, tòa nhà Tiến Phú, lô 8-3 A, Khu đô thị Vinh Hoàng, Q. Hoàng Mai, Tp. Hà Nội	024.36230689	024.36343617
19 SeABank Đại Kim	Tầng 1, Số 15 Lô B - khu đô thị mới Đại Kim, Đại Kim, Q. Hoàng Mai, Tp. Hà Nội	024.35334109	024.35334109
20 SeABank Kim Liên	Số 436 phố Xã Đàn, phường Nam Đồng, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.35334109	024.35334108
21 SeABank Khâm Thiên	Số 142 Lê Duẩn, P. Khâm Thiên, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.35187381	024.35187381
22 SeABank Tôn Thất Tùng	Tầng 1 nhà A12 Khương Thượng, P. Trung Tự, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.62823333	024.62526333
23 SeABank Hồ Đắc Di	Tầng 1, số 156 Xã Đàn II, P. Nam Đồng, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.35334109	024.35739997
24 SeABank Vạn Xuân	Số 38 Yết Kiêu, P. Cửa Nam, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.62823333	024.62526333
25 SeABank Bà Triệu	Số 57 Bà Triệu, P. Hàng Bài, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.39440250	024.39440249
26 SeABank Hàn Thuyên	Số 21 Hàn Thuyên, P. Phạm Đình Hổ, Q. Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội	024.39727824	024.39727825
<b>27 SeABank Cầu Giấy</b>	<b>Tòa nhà Oriental West lake, số 174 Lạc Long Quân, P. Bưởi, Q. Tây Hồ, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.37914507</b>	<b>024.37914509</b>
28 SeABank Nguyễn Khánh Toàn	Số 102 - N2 - A2 Nguyễn Khánh Toàn, P. Quan Hoa, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội	024.62831075	024.62831076
29 SeABank Lạc Long Quân	Số 12, tổ 1, Khố 3, P. Nghĩa Tân, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội - (Số 51 Lạc Long Quân)	024.37591041	024.37591041
30 SeABank Thăng Long	Số 448 Hoàng Hoa Thám, P. Bưởi, Q. Tây Hồ, Tp. Hà Nội	024.32474332	024.32474331
31 SeABank Tây Hồ	Số 249 Hoàng Quốc Việt, P. Nghĩa Tân, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội	024.39448675	024.37586764
32 SeABank Xuân La	Số 79 Xuân La, P. Xuân La, Q. Tây Hồ, Tp. Hà Nội	024.62581166	024.62581188
33 SeABank Yên Phụ	Số 151 Yên Phụ, P. Yên Phụ, Q. Tây Hồ, Tp. Hà Nội	024.37153366	024.37153799
34 SeABank Sóc Sơn	Số 44 Khu B2, thị trấn Sóc Sơn, huyện Sóc Sơn, Tp. Hà Nội	024.36230689	024.35955523
<b>35 SeABank Thanh Xuân</b>	<b>T 134 Tầng 1 và T 243 Tầng 2 Khu TTTM Tòa nhà Artemis, số 3 Lê Trọng Tấn, P. Khương Mai, Q. Thanh Xuân, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.36230689</b>	<b>024.36230690</b>
<b>36 SeABank Láng Hạ</b>	<b>Số 22 Láng Hạ, P. Láng Hạ, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.37764233</b>	<b>024.37764232</b>
37 SeABank Láng Thượng	Số 74 phố Chùa Láng, P. Láng Thượng, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.37759537	024.37759538
38 SeABank Trung Hòa	Ô số 08 Khu đô thị Trung Yên, P. Yên Hòa, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội - (Số 17 Trung Yên)	024.35640161	024.35640161
39 SeABank Trần Duy Hưng	Số 170 Trần Duy Hưng, P. Trung Hòa, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội	024.62561188	024.62561166
40 SeABank Thành Công	Số 14 Láng Hạ, P. Láng Hạ, Q. Ba Đình, Tp. Hà Nội	024.62691188	024.62691166
41 SeABank Thái Thịnh	Số 61 ngõ Thái Thịnh II, phố Thái Thịnh, P. Thịnh Quang, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.35627465	024.35627471
42 SeABank Đào Tấn	Số 62 Đào Tấn, P. Cống Vị, Q. Ba Đình, Tp. Hà Nội	024.37345848	024.37345849
43 SeABank Hào Nam	Số 45 Hào Nam, P. Ô Chợ Dừa, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.37345848	024.35123659
44 SeABank Đội Cấn	Số 225 Đội Cấn, P. Đội Cấn, Q. Ba Đình, Tp. Hà Nội	024.37236171	024.37236171
<b>45 SeABank Hà Đông</b>	<b>Số 150 Trần Phú, P. Mộ Lao, quận Hà Đông, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.63251188</b>	<b>024.63251166</b>
46 SeABank Kim Văn	Tầng 1, TTTM1B, tòa nhà CT12B, KĐT Kim Văn - Kim Lũ, Q. Hoàng Mai, Tp. Hà Nội	024.63251188	024.33119635
47 SeABank Văn Quán	Số 108 Nguyễn Khuyến, P. Văn Quán, Q. Hà Đông, Tp. Hà Nội	024.63251188	024.33544338
48 SeABank Ngọc Hồi	Số 267 Ngọc Hồi, thị trấn Văn Điển, huyện Thanh Trì, Tp. Hà Nội	024.35334109	024.35334108
<b>49 SeABank Long Biên</b>	<b>Số 474 Nguyễn Văn Cừ, P. Gia Thụy, Q. Long Biên, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.38729531</b>	<b>024.38729536</b>
50 SeABank Ngô Gia Tự	Số 487 Ngô Gia Tự, P. Đức Giang, Q. Long Biên, Tp. Hà Nội	024.38729532	024.38729537
51 SeABank Ngọc Lâm	Số 278 Ngọc Lâm, P. Ngọc Lâm, Q. Long Biên, Tp. Hà Nội	024.38736432	024.38736431
52 SeABank Sài Đồng	Tầng 1, tòa nhà Sunrise 3A, KĐT Sài Đồng, P. Phúc Đồng, Q. Long Biên, Tp. Hà Nội	024.39438394	024.39393635
53 SeABank Gia Lâm	Số 141 Ngô Xuân Quảng, thị trấn Trâu Quỳ, huyện Gia Lâm, Tp. Hà Nội	024.38729535	024.38729536
<b>54 SeABank Hải Phòng</b>	<b>Số 15 Minh Khai, P. Minh Khai, Q. Hồng Bàng, Tp. Hải Phòng</b>	<b>0225.3747878</b>	<b>0225.3747880</b>
55 SeABank Trần Nguyên Hãn	Số 227C Trần Nguyên Hãn, P. Nghĩa Xá, Q. Lê Chân, Tp. Hải Phòng	0225.3782500	0225.3782500
56 SeABank Tôn Đản	Số 37 Tôn Đản, P. Phạm Hồng Thái, Q. Hồng Bàng, Tp. Hải Phòng	0225.3831407	0225.3831407

**HỆ THỐNG ĐIỂM GIAO DỊCH**

MIỀN BẮC			
Điểm giao dịch	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
57 PGD Lê Chân	Số 259 Hai Bà Trưng, P. Cát Dài, Q. Lê Chân, Tp. Hải Phòng	0225.3711166	0225.3711166
58 SeABank Tô Hiệu	Số 227 Tô Hiệu, P. Trại Cau, Q. Lê Chân, Tp. Hải Phòng	0225.3610406	0225.3610406
59 SeABank Hàng Kênh	Số 181 Hàng Kênh, P. Hàng Kênh, Q. Lê Chân, Tp. Hải Phòng	0225.3612966	0225.3612966
60 SeABank Hồng Bàng	Số 39-41 Điện Biên Phủ, P. Minh Khai, Q. Hồng Bàng, Tp. Hải Phòng.	0225.3921193	0225.3921193
<b>61 SeABank Hải An</b>	<b>Thửa số 17, khu B1 - lô 7B Lê Hồng Phong, P. Đông Khê, Q. Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng</b>	<b>0225.3260088</b>	<b>0225.3246276</b>
62 SeABank Lê Lợi	Số 54 Lê Lợi, Phường Máy Tơ, quận Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng S	0225.3655919	0225.3655919
63 SeABank Đà Nẵng	Số 162 Đà Nẵng, P. Lạc Viên, Q. Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng	0225.3650637	0225.3650637
64 SeABank Lạch Tray 1	Số 198 Lạch Tray, P. Lạch Tray, Q. Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng	0225.3641049	0225.3641049
65 SeABank Lạch Tray 2	Số 231A phố Lạch Tray, P. Đằng Giang, Q. Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng	0225.3735710	0225.3735710
66 SeABank Lê Thánh Tông	Số 508 Lê Thánh Tông, P. Vạn Mỹ, Q. Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng	0225.3654298	0225.3654298
<b>67 SeABank Quảng Ninh</b>	<b>Số 476 - 478 Nguyễn Văn Cừ, P. Hồng Hải, Tp. Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh</b>	<b>0203.3525388</b>	<b>0203.3525399</b>
68 SeABank Cẩm Phả	Số 662 Trần Phú, P. Cẩm Thạch, Tp. Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh	0203.3939206	0203.3929208
69 SeABank Hạ Long	Số 361 - 363 Lê Thánh Tông, P. Bạch Đằng, Tp. Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh	0203.3556676	0203.3556577
<b>70 SeABank Bắc Ninh</b>	<b>Số 66-68 đường Lý Thái Tổ, P. Võ Cường, Tp. Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh</b>	<b>0222.3896272</b>	<b>0222.3896272</b>
71 SeABank Tiên An	Số 173 Nguyễn Gia Thiệu, P. Tiên An, Tp. Bắc Ninh	0222.3893161	0222.3893162
72 SeABank Từ Sơn	Số 236 Trần Phú, P. Đông Ngàn, Thị xã Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh	0222.3745111	0222.3745181
73 SeABank Lim	Số 102 đường Lý Thường Kiệt, thị trấn Lim, huyện Tiên Du, tỉnh Bắc Ninh	0222.3745111	0222.3711522
<b>74 SeABank Hải Dương</b>	<b>Số 122C-124A phố Thống Nhất, P. Lê Thanh Nghị, Tp. Hải Dương, tỉnh Hải Dương</b>	<b>0220.3849999</b>	<b>0220.3849666</b>
75 SeABank Nguyễn Lương Bằng	số 50 - 52 Nguyễn Lương Bằng, P. Bình Hàn, Tp. Hải Dương, tỉnh Hải Dương.	0220.3893966	0220.3893663
76 SeABank Hải Tân	Số 677 Lê Thanh Nghị, P. Lê Thanh Nghị, Tp. Hải Dương, tỉnh Hải Dương	0220.3864899	0220.3864898
77 SeABank Sao Đỏ	Số 10 Nguyễn Trãi 1, P. Sao Đỏ, thị xã Chí Linh, tỉnh Hải Dương	0220.3594444	0220.3594777
78 SeABank Kim Thành	Đường Đồng Văn, thị trấn Phú Thái, huyện Kim Thành, Hải Dương	0220.3561788	0220.3561789
79 SeABank Gia Lộc	Chợ Cuối, thị trấn Gia Lộc, huyện Gia Lộc, tỉnh Hải Dương	0220.3717456	0220.3717888
80 SeABank Thành Đông	Số 33 đại lộ Hồ Chí Minh, P. Nguyễn Trãi, Tp. Hải Dương, tỉnh Hải Dương	0220.3848989	0220.3848988
<b>81 SeABank Vĩnh Phúc</b>	<b>Số 04 đường Mê Linh, P. Liên Bảo, Tp. Vĩnh Yên, tỉnh Vĩnh Phúc</b>	<b>0211.3696 666</b>	<b>0211.3696 667</b>
82 SeABank Vĩnh Yên	Số 125 Ngô Quyền, P. Ngô Quyền, Tp. Vĩnh Yên, Tỉnh Vĩnh Phúc	0211.3696 666	0211.3696 675
<b>83 SeABank Thái Nguyên</b>	<b>Số 65 Hoàng Văn Thụ, tổ 2B, P. Phan Đình Phùng, Tp. Thái Nguyên, tỉnh Thái Nguyên</b>	<b>0208.3659268</b>	<b>0208.3659267</b>
84 SeABank Phố Yên	Số 291, Tiểu khu 5, P. Ba Hàng, Thị xã Phố Yên, Tỉnh Thái Nguyên	0208.3663.868/69	0208.3663.867

**MIỀN TRUNG**

Điểm giao dịch	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
<b>1 SeABank Đà Nẵng</b>	<b>Số 373 Nguyễn Văn Linh, P. Thạch Gián, Q. Thanh Khê, Tp. Đà Nẵng</b>	<b>0236.3584360</b>	<b>0236.3584366</b>
2 SeABank Hoàng Diệu	Số 22-22A Hoàng Diệu, P. Phước Ninh, Q. Hải Châu, Tp. Đà Nẵng	0236.3651397	0236.3651398
3 SeABank Núi Thành	Tầng 1, số 104-106-108 Núi Thành, P. Hòa Thuận Đông, Q. Hải Châu, Tp. Đà Nẵng	0236.3632632	0236.627599
4 SeABank Tuyên Sơn	Tầng 1, Số 1254 Xô Viết Nghệ Tĩnh, P. Hòa Cường Nam, Q. Hải Châu, Tp. Đà Nẵng	0236.3782777	0236.3627599
5 SeABank Điện Biên Phủ	Số 505-507 Điện Biên Phủ, P. Hòa Khê, Q. Thanh Khê, Tp. Đà Nẵng	0236.3727333	0236.3727338
6 SeABank Lê Lợi - Đà Nẵng	Số 101-103 Lê Lợi, P. Thạch Thang, Q. Hải Châu, Tp. Đà Nẵng	0236.3830444	0236.3830303
7 SeABank Lê Duẩn	Số 269 - 271 Lê Duẩn, P. Tân Chính, Q. Thanh Khê, Tp. Đà Nẵng	0236.3896555	0236.3896550
<b>8 SeABank Nha Trang</b>	<b>Số 42 Yersin, P. Vạn Thắng, Tp. Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa</b>	<b>0258.3819003</b>	<b>0258.3819030</b>
9 SeABank Cam Ranh	Số 2142 - 2144 đường Hùng Vương, P. Cam Lộc, Tp. Cam Ranh, tỉnh Khánh Hòa	0258.3955800	0258.3955804
10 SeABank Lê Hồng Phong	Số 406 Lê Hồng Phong, P. Phước Long, Tp. Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa	0258.3880488	0258.3880277
11 SeABank Vĩnh Hải	Số 10A đường 2/4, P. Vĩnh Hải, Tp. Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa	0258.3835588	0258.3835585
12 SeABank Mỹ Ca	Số 371 đường Hùng Vương, P. Cam Nghĩa, Tp. Cam Ranh, tỉnh Khánh Hòa	0258.3973977	0258.3973975
13 SeABank Diên Khánh	Số 99, Quốc lộ 1, thị trấn Diên Khánh, huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa	0258.3852852	0258.3852855
<b>14 SeABank Đắk Lắk</b>	<b>Số 32 Quang Trung, P. Thắng Lợi, Tp. Buôn Mê Thuật, tỉnh Đắk Lắk</b>	<b>0262.3898888</b>	<b>0262.3849888</b>
15 SeABank Buôn Đôn	Thôn 15, xã Tân Hòa, huyện Buôn Đôn, tỉnh Đắk Lắk	0262.3982828	0262.3982828
16 SeABank Quảng Phú	Số 121 Hùng Vương, thị trấn Quảng Phú, huyện Cư M'gar, tỉnh Đắk Lắk	0262.3928686	0262.3928686
17 SeABank Krông Năng	Số 154 Nguyễn Tất Thành, thị trấn Krông Năng, huyện Krông Năng, tỉnh Đắk Lắk	0262 3855557	0262 3752222
<b>18 SeABank Nghệ An</b>	<b>Số 15 Quang Trung, P. Quang Trung, Tp. Vinh, tỉnh Nghệ An</b>	<b>0238.3542668</b>	<b>0238.3542775</b>
19 SeABank Lê Nin	Số 32 đường Lê Nin, P. Hưng Dũng, Tp. Vinh, tỉnh Nghệ An	0238.3576.686	0238.3576.696
20 SeABank Nguyễn Sỹ Sách	Tầng 1, số 02 đường Nguyễn Sỹ Sách, P. Hưng Bình, Tp. Vinh, tỉnh Nghệ An	0238.3544333	0238.3544345
21 SeABank Nguyễn Văn Cừ	Số 288 Nguyễn Văn Cừ, P. Hưng Bình, Tp. Vinh, Tỉnh Nghệ An	0238.3542668	0238.3542775
22 SeABank Nguyễn Thị Minh Khai	Số 18 Nguyễn Thị Minh Khai, P. Hưng Phúc, Tp. Vinh, tỉnh Nghệ An	0238.3699456	0238.3699345
<b>23 SeABank Thanh Hóa</b>	<b>Lô 03+04 số 19 đường Phan Chu Trinh, P. Điện Biên, Tp. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa</b>	<b>0237.3857575</b>	<b>0237.3853336</b>
24 SeABank Nguyễn Trãi	Số 272 - 274 Nguyễn Trãi, P. Tân Sơn, Tp. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa	0237.3888628/919	0237.3888638
25 SeABank Trường Thi	Số 753 Bà Triệu, P. Trường Thi, Tp. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa	0237.3857575	0237.3853336
26 SeABank Đông Sơn	Số 196 Lê Lai, P. Đông Sơn, Tp. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa	0237.3888 818	0237.3854.985

**HỆ THỐNG ĐIỂM GIAO DỊCH**

MIỀN TRUNG			
Điểm giao dịch	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
<b>27 SeABank Bình Định</b>	<b>Số 04-06-08 đường Ý Lan, P. Trần Hưng Đạo, Tp. Quy Nhơn, tỉnh Bình Định</b>	<b>0255.3811455</b>	<b>0255.3812355</b>
<b>28 SeABank Quảng Ngãi</b>	<b>Số 111 Phan Chu Trinh, P. Nguyễn Nghiêm, Tp. Quảng Ngãi, tỉnh Quảng Ngãi</b>	<b>0255.3737999</b>	<b>0255.3737997</b>
29 SeABank Trương Quang Trọng	Khu dân cư 9B, P. Trương Quang Trọng, Tp. Quảng Ngãi, tỉnh Quảng Ngãi	0255.3737 999	0255.3737997
30 SeABank Đông Cát	Tổ dân phố 1, thị trấn Mộ Đức, huyện Mộ Đức, tỉnh Quảng Ngãi	0255.3737 999	0255.3737997
31 SeABank Đức Phổ	Số 428 Nguyễn Nghiêm, thị trấn Đức Phổ, huyện Đức Phổ, tỉnh Quảng Ngãi	0255.3737 999	0255.3737997
<b>32 SeABank Huế</b>	<b>Số 23 đường Hà Nội, P. Phú Nhuận, Tp. Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế</b>	<b>0234.3948688</b>	<b>0234.3985555</b>
<b>33 SeABank Hà Tĩnh</b>	<b>Số 144B đường Trần Phú, P. Nguyễn Du, Tp. Hà Tĩnh, tỉnh Hà Tĩnh</b>	<b>0239.3767272</b>	<b>0239.3767171</b>

**MIỀN NAM**

Điểm giao dịch	Địa chỉ	Điện thoại	Fax
<b>1 SeABank Hồ Chí Minh</b>	<b>Số 28A Lê Lợi, P. Bến Nghé, Q. 1, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>028.54041505</b>	<b>028.54041525</b>
2 SeABank PGD Thủ Đức	Số 691 Kha Vạn Cân, phường Linh Tây, Quận Thủ Đức, Tp.HCM	028.62806264	028.37309779
3 SeABank Quận 1	T1 Khu TM Cao ốc HORIZON - 214 Trần Quang Khải, P. Tân Định, Q. 1, Tp. Hồ Chí Minh	028.62990214/15	028.62990213
4 SeABank Botanic	Số 312 Nguyễn Thượng Hiền, P. 05, Q. Phú Nhuận, Tp. Hồ Chí Minh	028.35500010	028.35158995
5 SeABank Bạch Đằng	Tòa nhà Nice Building - số 467 Điện Biên Phủ, P. 25, Q. Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh	028.35119326/27	028.35119330
6 SeABank Khánh Hội	Số 237 Khánh Hội, P. 05, Q. 4, Tp. Hồ Chí Minh	028.62619388/89	028.62619384
7 SeABank Lê Quang Định	Số 572 Lê Quang Định, P. 1, Q. Gò Vấp, Tp. Hồ Chí Minh	028.62957836	028.62957837
8 SeABank Nguyễn Công Trứ	Số 396 - 398 Nguyễn Công Trứ, P. Cầu Ông Lãnh, Q. 1, Tp. Hồ Chí Minh	028 39143697	028 39143987
<b>9 SeABank Sài Gòn</b>	<b>Tòa nhà số 78-80 đường Cách Mạng Tháng 8, P. 6, Q. 3, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>028.3933232</b>	<b>028.3933623</b>
10 SeABank Hưng Vương	Số 108 Lý Thường Kiệt, P. 7, Q. 10, Tp. Hồ Chí Minh.	028.62611748	028.62611749
11 SeABank Quận 11	Số 1024-1026 đường 3/2, P. 12, Q. 11, Tp. Hồ Chí Minh	028.62934373/63	028.62934373
12 SeABank Trần Hưng Đạo	Số 859 đường Trần Hưng Đạo, P. 1, Q. 5, Tp. Hồ Chí Minh	028.39246920	028.3924.6913
13 SeABank Quận 10	Số 320-322 Đường 3/2, P. 12, Q. 10, Tp. Hồ Chí Minh	028.38626955	028.38626950
14 SeABank Phú Hưng	Tòa nhà Petroland Tower số 12 đường Tân Trào, P. Tân Phú, Q. 7, Tp. Hồ Chí Minh	028.54135256	028.54135258
15 SeABank Đa Kao	Tòa nhà 60 Nguyễn Đình Chiểu, P. Đa Kao, Q. 1, Tp. Hồ Chí Minh	028.39118243	028.39118241
16 SeABank Lê Văn Sỹ	Số 344 Lê Văn Sỹ, P. 14, Q. 3, Tp. Hồ Chí Minh	028.62909173	028.62909184
<b>17 SeABank Tân Bình</b>	<b>Số 197 - 199 Lý Thường Kiệt, P. 6, Q. Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>028.38637439</b>	<b>028.38637438</b>
18 SeABank Âu Cơ	Số 882 Âu Cơ, P. 14, Q. Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh	028.62574844	028.62574845
19 SeABank Cộng Hòa	Số 266 Cộng Hòa, phường 13, Q. Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh	028.62922060	028.62922061
20 SeABank Hòa Bình	Số 699 Lê Trọng Tấn, Khu phố 2, P. Bình Hưng Hòa, Q. Bình Tân, Tp. Hồ Chí Minh.	028.62673614	028.62673613
<b>21 SeABank Phú Mỹ Hưng</b>	<b>PV Gas Tower, số 673, đường Nguyễn Hữu Thọ, xã Phước Kiển, huyện Nhà Bè, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>028.37840300</b>	<b>028.37840308</b>
22 SeABank Quận 7	Số 169 đường Nguyễn Thị Thập, P. Tân Phú, Quận 7, Tp. Hồ Chí Minh	028.62870621	028.62870620
23 SeABank Quận 8	Số 24-26 đường 9A khu dân cư Trung Sơn, xã Bình Hưng, huyện Bình Chánh, Tp. Hồ Chí Minh	028. 62664152/53	028. 62664154
<b>24 SeABank Tân Phú</b>	<b>Số 166 Lũy Bán Bích, phường Tân Thới Hòa, Q. Tân Phú, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>028.39737233</b>	<b>028.39737237</b>
25 SeABank Phú Lâm	Số 27D đường Kinh Dương Vương, phường 12, Q. 6, Tp. Hồ Chí Minh	028.36670827	028.36670826
26 SeABank Tân Phát	Số 295 - 297 Minh Phụng, phường 2, Q. 11, Tp. Hồ Chí Minh	028.39695206	028.3969 5208
27 SeABank Bình Tân	Số 264 Vành Đai Trong, phường Bình Trị Đông, Q. Bình Tân, Tp. Hồ Chí Minh	028.86260661	028.86260663
<b>28 SeABank Tân Thành</b>	<b>Số 48 Trường Sơn, phường 2, Q. Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>028 38488087</b>	<b>028 38488090</b>
29 SeABank Nguyễn Thái Sơn	Số 223 Nguyễn Thái Sơn, phường 7, Q. Gò Vấp, Tp. Hồ Chí Minh	028.62957558	028.62957553
<b>30 SeABank Bình Dương</b>	<b>Số 203 đường Yersin, phường Hiệp Thành, thành phố Thủ Dầu 1, tỉnh Bình Dương</b>	<b>0274.3716055</b>	<b>0274.3716053</b>
31 SeABank Thủ Dầu Một	Số 254 Đại Lộ Bình Dương, phường Phú Hòa, thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương	0274.6250874	0274.6250875
32 SeABank Dĩ An	Số 6A/10 Khu phố Bình Minh, thị trấn Dĩ An, huyện Dĩ An, tỉnh Bình Dương	0274.3796895	0274.3796896
33 SeABank Sở Sao	Số 1545 đại lộ Bình Dương, tổ 12, khu 2, p. Hiệp An, Tp. Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương	0274.3585667	0274.3585668
<b>34 SeABank Vũng Tàu</b>	<b>Số 270 đường Lê Lợi, P. 7, Tp. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu</b>	<b>0254. 3626 888</b>	<b>0254.3543 098</b>
35 SeABank Bà Rịa	Số 54 Nguyễn Tất Thành, P. Phước Trung, Tp. Bà Rịa, Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	0254.3717530	0254.3717540
36 SeABank Sao Mai	Số 171 Lê Hồng Phong, P. 7, Tp. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	0254.3577408	0254.3577410
37 SeABank Trung Nhị	Số 27-29-31 Trung Nhị, P. 1, Tp. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	0254.3513263	0254.3513264
<b>38 SeABank Đồng Nai</b>	<b>Số 7/2 khu phố 2, đường Phạm Văn Thuận, quốc lộ 15, p. Tam Hiệp, Tp. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai</b>	<b>0251.6290.900</b>	<b>0251 6290833</b>
39 SeABank Hồ Nai	Số 132/4, khu phố 10, P. Tân Biên, Tp. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai	0251.3989988	0251 3989833
<b>40 SeABank Cần Thơ</b>	<b>Số 26-28 Đường Nguyễn An Ninh, P. Tân An, Quận Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ</b>	<b>0292.6252666</b>	<b>0292.6253555</b>
41 SeABank Xuân Khánh	Số 301 đường 30/4, P. Xuân Khánh, Q. Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ	0292.3754686	0292.3754868
<b>42 SeABank An Giang</b>	<b>Số 317 Trần Hưng Đạo, P. Mỹ Long, Tp. Long Xuyên, tỉnh An Giang</b>	<b>0296.6250405</b>	<b>0296.6250414</b>
<b>43 SeABank Kiên Giang</b>	<b>Số 204 Nguyễn Trung Trực, P. Vĩnh Lạc, Tp. Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang</b>	<b>0297.6251.068</b>	<b>0297.6251.077</b>
<b>44 SeABank Tiền Giang</b>	<b>Số 59-60-61 Đinh Bộ Lĩnh, P. 3, Tp. Mỹ Tho, tỉnh Tiền Giang</b>	<b>0273. 3989888</b>	<b>0273. 3978349</b>
<b>45 SeABank Cà Mau</b>	<b>Số 125 - 127 đường Nguyễn Tất Thành, P. 8, Tp. Cà Mau, tỉnh Cà Mau</b>	<b>0290.3662266</b>	<b>0290.3663366</b>
<b>Văn phòng đại diện tại TP.Hồ Chí Minh</b>	<b>Tầng 2 Tòa nhà A&amp;B, 76A Lê Lai, P. Bến Thành, Q. 1, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>028.39143705</b>	<b>028.39143707</b>



**ALGERIA**

Banque Al-Baraka d'Algerie\*

**AUSTRALIA**

Australia and New Zealand Banking Group Limited (ANZ Bank)\*  
Commonwealth Bank of Australia\*  
KEB Hana Bank Co., Ltd., Sydney Branch

**AUSTRIA**

Erste Group Bank AG\*  
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG\*  
Oberbank AG\*  
Raiffeisen Bank International AG\*  
Societe Generale, Vienna Branch

**BAHRAIN**

KEB Hana Bank Co., Ltd., Manama Branch

**BANGLADESH**

Islami Bank Bangladesh Ltd.\*

**BELARUS**

Joint Stock Company Belagroprombank\*  
Joint Stock Company 'Savings Bank 'Belarusbank'\*

**BELGIUM**

BNP Paribas Fortis SA/NV\*  
Societe Generale, Brussels Branch

**BENIN**

Societe Generale Benin\*

**BULGARIA**

United Bulgarian Bank AD\*

**BRAZIL**

Banco KEB Hana do Brasil S.A.\*  
Banco Societe Generale Brasil S.A.\*

**CAMBODIA**

ACLEDA Bank Plc.\*  
Canadia Bank Plc.\*  
Foreign Trade Bank of Cambodia\*

**CANADA**

KEB Hana Bank Canada\*

**CHINA**

Agricultural Bank of China Limited\*  
Axis Bank Ltd., Shanghai Branch  
Bank of Anshan Co.,Ltd.\*  
Bank of Beijing Co., Ltd.\*  
Bank of Chengdu\*  
Bank of Jiangsu Co., Ltd.\*  
Bank of Nanjing\*  
Bank of Ningbo Co., Ltd.\*  
Bank of Ruifeng\*  
China Construction Bank Corporation\*  
China Everbright Bank Co., Ltd.\*  
China Guangfa Bank Co., Ltd.\*  
China Merchants Bank Co., Ltd.\*  
KEB Hana Bank (China) Co., Ltd.\*  
Hua Xia Bank Co., Ltd.\*  
Industrial and Commercial Bank of China Limited (ICBC)\*  
Industrial Bank Co., Ltd.\*  
Industrial Bank of Korea (China) Limited\*  
Wells Fargo Bank N.A., Shanghai Branch  
Woori Bank (China) Ltd.\*  
Xiamen International Bank Co., Ltd.\*  
Zhejiang Chouzhou Commercial Bank Co., Ltd.\*

JiLin JiuTai Rural Commercial Bank Co., Ltd.\*  
Ningbo Yinzhou Rural Commercial Bank Co., Ltd. (Yinzhou Bank)\*  
Ping An Bank Co., Ltd.\*  
UniCredit S.p.A, Shanghai Branch  
Wells Fargo Bank N.A., Shanghai Branch  
Woori Bank (China) Ltd.\*  
Xiamen International Bank Co., Ltd.\*  
Zhejiang Chouzhou Commercial Bank Co., Ltd.\*  
Zhejiang Mintai Commercial Bank Co., Ltd.\*  
Zhejiang Shaoxing Ruifeng Rural Commercial Bank Co., Ltd.\*  
Zhejiang Tailong Commercial Bank Co., Ltd.\*

**CROATIA**

Erste &amp; Steiermarkische Bank d.d.\*

**CZECH REPUBLIC**

Ceska Sporitelna A.S.\*  
Komerčni Banka A.S.\*

**EGYPT**

Arab African International Bank\*  
Bank of Alexandria S.A.E\*  
Banque Du Caire S.A.E\*  
Banque Misr S.A.E\*  
Emirates National Bank of Dubai S.A.E\*  
Export Development Bank of Egypt\*

**ENGLAND**

British Arab Commercial Bank Plc\*  
KEB Hana Bank Co., Ltd., London Branch  
Societe Generale, London Branch  
Wells Fargo Bank N.A., London Branch  
Woori Bank Co., Ltd., London Branch  
KEB Hana Bank Co., Ltd., London Branch  
Societe Generale, London Branch  
Wells Fargo Bank N.A., London Branch  
Woori Bank Co., Ltd., London Branch

**FRANCE**

Credit du Nord S.A.\*  
Banque Federative du Credit Mutuel (BFCM)\*  
Credit Industriel et Commercial S.A. (CIC)\*  
KEB Hana Bank Co., Ltd., Paris Branch  
Credit Lyonnais S.A.\*  
Societe Generale\*

**GERMANY**

Citibank Europe Plc, Frankfurt am Main Branch  
Deutsche Bank AG\*  
DB Privat- und Firmenkundenbank AG\*  
Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank (DZ Bank AG)\*  
Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank (DZ Bank AG), Karlsruhe Branch\*  
Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank (DZ Bank AG), Stuttgart Branch\*  
KEB Hana Bank (D) AG\*  
Landesbank Baden-Wuerttemberg\*  
Norddeutsche Landesbank Girozentrale\*  
ODDO BHF AG\*  
Oldenburgische Landesbank AG\*  
Oldenburgische Landesbank AG, Bremen Branch  
Societe Generale, Frankfurt am Main Branch  
Sparkasse KoelnBonn\*  
UniCredit Bank AG\*

**GREECE**

Piraeus Bank\*

**HONGKONG**

ABN Amro Bank N.V., Hong Kong Branch  
ABN Amro Bank N.V., Hong Kong Branch  
Axis Bank Ltd., Hong Kong Branch

BNP Paribas S.A., Hong Kong Branch  
Citibank N.A., Hong Kong Branch  
Erste Group Bank AG, Hong Kong Branch  
KEB Hana Bank Co., Ltd., Hong Kong Branch  
Shinhan Bank Co., Ltd., Hong Kong Branch  
UniCredit Bank AG, Hong Kong Branch  
Wells Fargo Bank N.A., Hong Kong Branch

**HUNGARY**

Erste Bank Hungary Zrt\*

**INDIA**

Axis Bank Ltd.\*  
Mashreqbank PSC, Mumbai Branch  
Societe Generale, Mumbai Branch

**INDONESIA**

PT Bank CIMB Niaga Tbk\*  
PT Bank Maybank Indonesia Tbk\*  
PT Bank Mega Tbk\*  
PT Bank QNB Indonesia Tbk\*

**ITALY**

BPER Banca S.p.A\*  
Banco Di Napoli S.p.A.\*  
Cassa di Risparmio in Bologna S.p.A. (Carisbo)\*  
Credit Agricole Cariparma S.p.A\*  
Iccrea Banca S.p.A. Istituto Centrale del Credito Cooperativo\*  
Intesa SanPaolo S.P.A\*  
Societe Generale, Milan Branch  
UniCredit S.p.A\*

**JAPAN**

KEB Hana Bank Co., Ltd., Tokyo Branch  
Mizuho Bank Ltd.\*  
Resona Bank Ltd.\*  
Societe Generale, Tokyo Branch  
Sumitomo Mitsui Banking Corporation\*  
The Gifu Shinkin Bank\*  
The Michinokubank Ltd.\*  
The Ogaki Kyoritsu Bank Ltd.\*  
UniCredit Bank AG, Tokyo Branch  
Wells Fargo Bank N.A., Tokyo Branch

**JORDAN**

Arab Jordan Investment Bank\*

**KOREA**

Citibank Korea Inc\*  
Industrial Bank of Korea\*  
KEB Hana Bank Co., Ltd.\*  
Kookmin Bank Co., Ltd.\*  
Landesbank Baden-Wuerttemberg, Seoul Branch  
Suhyup Bank\*  
Nonghyup Bank\*  
Shinhan Bank Co., Ltd\*  
The Busan Bank Co., Ltd.\*  
Wells Fargo Bank N.A., Seoul Branch  
Woori Bank Co., Ltd.\*

**KUWAIT**

Commercial Bank of Kuwait K.P.S.C\*

**LATVIA**

AS Citadele Banka\*

**LAOS**

Banque pour le Commerce Extérieur Lao Public\*

**MALAYSIA**

Citibank Berhad\*  
Malayan Banking Berhad (Maybank)\*

**MOROCCO**

Attijariwafa Bank\*

**NETHERLAND**

ABN Amro Bank N.V.\*  
ABN Amro Bank N.V., Rotterdam Branch\*  
KEB Hana Bank Co., Ltd., Amstelveen Branch

**NORWAY**

DNB Bank ASA\*  
Skandinaviska Enskilda Banken AB, Oslo Branch

**OMAN**

Bank Muscat SAOG\*

**PANAMA**

KEB Hana Bank Co., Ltd., Panama City Branch

**PAKISTAN**

Meezan Bank Ltd.\*

**PERU**

Banco de Credito del Peru\*  
Banco GNB Peru\*  
Banco Internacional del Peru (Interbank)\*

**PHILIPINES**

KEB Hana Bank Co., Ltd., Makati City Branch

**POLAND**

Bank Millennium SA\*  
Societe Generale, Warsaw Branch

**ROMANIA**

Banca Comerciala Romana S.A.\*  
BRD - Groupe Societe Generale S.A.\*

**RUSSIA**

QIWI Bank JSC\*

**SINGAPORE**

ABN Amro Bank N.V., Singapore Branch  
Axis Bank Ltd., Singapore Branch  
Citibank N.A., Singapore Branch  
Credit Agricole CIB, Singapore Branch  
DBS Bank Ltd.\*  
Deutsche Bank AG, Singapore Branch  
DNB Bank ASA, Singapore Branch  
KEB Hana Bank Co., Ltd., Singapore Branch  
Mizuho Bank Ltd., Singapore Branch  
Skandinaviska Enskilda Banken AB, Singapore Branch  
UniCredit Bank AG, Singapore Branch  
United Overseas Bank Limited\*  
Wells Fargo Bank N.A., Singapore Branch

**SLOVAKIA**

Komerčni Banka A.S., Bratislava Branch  
Slovenska Sporitelna A.S.\*

**SOUTH AFRICA**

Societe Generale, Parktown Branch

**SPAIN**

Banco De Sabadell S.A.\*  
Caixabank S.A.\*

**SRI LANKA**

Axis Bank Ltd., Colombo Branch  
Seylan Bank PLC\*



**SWEDEN**

Skandinaviska Enskilda Banken AB\*

**SWITZERLAND**

Habib Bank AG Zurich\*  
Luzerner Kantonalbank\*

**TAIWAN**

Bank SinoPac Co., Ltd.\*  
Cathay United Bank\*  
Chang Hwa Commercial Bank Ltd.\*  
E. Sun Commercial Bank Ltd.\*  
KGI Bank Co., Ltd.\*  
O-Bank Co., Ltd.\*  
Taichung Commercial Bank Co., Ltd.\*  
Taiwan Cooperative Bank, Ltd.\*  
Wells Fargo Bank N.A., Taipei City Branch

**TUNISIA**

Union Internationale de Banques\*

**THAILAND**

Bank of Ayudhya Public Company Limited\*  
Bangkok Bank Public Company Limited\*  
CIMB Thai Bank Public Company Limited\*  
Islamic Bank of Thailand\*  
Kasikornbank Public Company Ltd.\*  
Krung Thai Bank Public Company Ltd.\*  
Mizuho Bank Ltd., Bangkok Branch  
Thanachart Bank Public Company Limited\*

**UAE**

Abu Dhabi Commercial Bank PJSC\*  
Axis Bank Ltd., Dubai City Branch  
First Abu Dhabi Bank, Abu Dhabi Branch  
First Abu Dhabi Bank P.J.S.C., Abu Dhabi Branch  
Habib Bank AG Zurich, Dubai City Branch  
Mashreqbank PSC\*  
First Abu Dhabi Bank\*  
Noor Bank P.J.S.C.\*  
National Bank of Ras Al - Khaimah P.S.C.\*

**UKRAINE**

PJSC Bank Credit Dnepr\*  
Joint Stock Company The State Export - Import Bank of Ukraine (JSC Ukreximbank)\*

**USA**

Bank of America N.A.\*  
BNP Paribas S.A., New York Branch  
China Construction Bank Corporation, New York Branch  
Citibank N.A.\*  
CoBank, ACB\*  
Deutsche Bank Trust Company Americas\*  
Fifth Third Bank\*  
Habib American Bank\*  
JP Morgan Chase Bank N.A.\*  
KEB Hana Bank Co., Ltd., New York Branch  
Mashreqbank PSC, New York Branch  
MUFG Union Bank N.A.\*  
Nonghyup Bank, New York Branch  
Societe Generale, New York Branch  
Wells Fargo Bank N.A.\*  
Wells Fargo Bank N.A., Los Angeles Branch  
Wells Fargo Bank N.A., Miami Branch  
Wells Fargo Bank N.A., New York Branch  
Wells Fargo Bank N.A., Philadelphia Branch  
Hancock Whitney Bank, New Orleans Branch\*  
Woori Bank Co., Ltd., Los Angeles Branch  
Woori Bank Co., Ltd., New York Branch

**VIETNAM**

An Binh Commercial Joint Stock Bank\*  
ANZ Bank (Vietnam) Limited\*  
Asia Commercial Joint Stock Bank (ACB)\*  
Bangkok Bank Public Co., Ltd., Ho Chi Minh City Branch  
Bank of China Limited, Ho Chi Minh Branch  
Bao Viet Joint Stock Commercial Bank\*  
BNP Paribas S.A., Ho Chi Minh City Branch  
China Construction Bank Corporation, Ho Chi Minh City Branch  
CTBC Bank Co., Ltd., Ho Chi Minh City Branch  
Citibank N.A., Hanoi Branch  
DBS Bank Ltd., Ho Chi Minh City Branch  
DongA Joint Stock Commercial Bank (DongA Bank)\*  
Global Petro Sole Member Limited Commercial Bank (GPBank)\*  
Ho Chi Minh City Development Joint Stock Commercial Bank (HD Bank)\*  
Hong Leong Bank Vietnam Limited\*  
Indovina Bank Limited (IVB)\*  
Industrial and Commercial Bank of China Limited (ICBC), Hanoi Branch  
Industrial Bank of Korea, Ho Chi Minh City Branch  
Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam (Vietcombank)\*  
Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam (BIDV)\*  
KEB Hana Bank Co., Ltd., Hanoi Branch  
Lien Viet Post Joint Stock Commercial Bank (LienVietPostBank)\*  
Mega International Commercial Bank Co., Ltd., Ho Chi Minh City Branch  
Military Commercial Joint Stock Bank (MBBank)\*  
Mizuho Bank Ltd., Hanoi Branch  
National Citizen Commercial Joint Stock Bank (NCB)\*  
Ocean Commercial One Member Limited Liability Bank (OceanBank)\*  
Orient Commercial Joint Stock Bank (OCB)\*  
Petrolimex Group Commercial Joint Stock Bank (PG Bank)\*  
Public Bank Vietnam Limited\*  
Saigon - Hanoi Commercial Joint Stock Bank (SHB)\*  
Saigon Bank for Industry and Trade (Saigonbank)\*  
Saigon Joint Stock Commercial Bank (SCB)\*  
Saigon Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank (Sacombank)\*  
Shinhan Bank Vietnam Limited\*  
Tien Phong Commercial Joint Stock Bank (TPBank)\*  
United Overseas Bank Limited, Ho Chi Minh Branch  
Vietnam Asia Commercial Joint Stock Bank (VietABank)\*  
Vietnam - Russia Joint Venture Bank (VRB)\*  
Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development (AgriBank)\*  
Vietnam Export Import Commercial Joint Stock Bank (Eximbank)\*  
Vietnam International Commercial Joint Stock Bank (VIBBank)\*  
Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade (Vietinbank)\*  
Vietnam Maritime Commercial Joint Stock Bank (Maritime Bank)\*  
Vietnam Prosperity Joint Stock Commercial Bank (VPBank)\*  
Vietnam Public Joint Stock Commercial Bank (PVcomBank)\*  
Vietnam Technological and Commercial Joint Stock Bank (Techcombank)\*  
Vietnam Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank (VietBank)\*  
Woori Bank Vietnam Limited\*

\* là ngân hàng bản địa (Ngân hàng có hội sở đặt tại quốc gia sở tại)