

BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH NĂM 2019 VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2020

KÍNH GỬI: QUÝ VI CỔ ĐÔNG VPBANK

Ban Điều hành xin báo cáo Đại hội Cổ đông kết quả kinh doanh năm 2019 và các định hướng cũng như các mục tiêu kế hoạch hoạt động chủ đạo năm 2020.

PHẦN 1: TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG NĂM 2019

Năm 2019, kinh tế Việt Nam đã đạt được những kết quả ấn tượng trong bối cảnh kinh tế toàn cầu đang chững lại. GDP cả nước tăng 7,02%, vượt chỉ tiêu Quốc Hội đề ra là từ 6,6% đến 6,8%. Đóng góp thêm vào bức tranh kinh tế những gam màu sáng là tỷ lệ lạm phát vẫn được kiểm soát ở mức 2,79% - thấp nhất trong 3 năm gần đây cùng với lượng vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) đạt mức kỷ lục trong 1 thập kỷ qua, đạt 38 tỷ USD, tăng 7,2% so với năm 2018. Ngành Ngân hàng vẫn tiếp tục đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp vốn, thúc đẩy đầu tư cho nền kinh tế, cũng như góp phần kiềm chế lạm phát và duy trì tăng trưởng kinh tế. Trong năm vừa qua, Ngân Hàng Nhà Nước (NHNN) đã có những chính sách kiểm soát tăng trưởng tín dụng phù hợp với điều kiện vĩ mô cũng như các chính sách thắt chặt đối với các tỷ lệ an toàn. Tỷ lệ tăng trưởng tín dụng toàn ngành đạt 13%, thấp nhất kể từ năm 2014 đến nay. Tỷ lệ nợ xấu nội bảng là 1,89%, đạt mục tiêu kiểm soát dưới 2% của NHNN.

Năm 2019 là một năm gặt hái nhiều thành công của VPBank, vượt kế hoạch ở tất cả các chỉ tiêu quy mô và lợi nhuận, đồng thời chất lượng tài sản được nâng cao khi Ngân hàng đã tắt toán toàn bộ dư nợ trái phiếu VAMC. Lợi nhuận hợp nhất trước thuế trong năm 2019 đạt mức cao nhất trong lịch sử 10.324 tỷ đồng tương đương 109% kế hoạch và tăng 12,2% so với năm 2018. Nếu tính riêng lợi nhuận được tạo ra từ hoạt động kinh doanh cốt lõi của ngân hàng, tỷ lệ tăng trưởng lợi nhuận lên đến 23,8%. Tổng thu nhập hoạt động hợp nhất trong năm của ngân hàng đạt 36.356 tỷ đồng, tăng 20,3% tính trên hoạt động kinh doanh cốt lõi so với năm trước, và tiếp tục duy trì vị thế là ngân hàng tư nhân dẫn đầu về doanh thu. Tăng trưởng tín dụng đạt 17,6%, vượt mức tăng trưởng đề ra đầu năm 15% và cao hơn trung bình toàn hệ thống ngân hàng. Tăng trưởng huy động đạt mức 23,7% so với năm 2018, giúp ngân hàng đảm bảo an toàn vốn và mở rộng hoạt động kinh doanh. Có được những kết quả ấn tượng này là nhờ vào chiến lược kinh doanh theo đúng định hướng Tăng trưởng đạt Chất lượng, Hiệu quả và Bền vững.

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2019

1. Tín dụng tăng trưởng tốt và các trụ cột kinh doanh cốt lõi tiếp tục là động lực tăng trưởng chính

Dư nợ cấp tín dụng (gồm trái phiếu doanh nghiệp) tăng trưởng 17,6% so với cuối năm trước, cao hơn nhiều so với mức tăng trưởng trung bình ngành năm 2019 là 12,1%. Động lực chính giúp VPBank đạt được mức tăng trưởng tín dụng ấn tượng từ sự đột phá của hầu hết các phân khúc khách hàng, đặc biệt ở các phân khúc Tín dụng Tiêu dùng (FE Credit), Khách hàng cá nhân (KHCCN) và Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME). Các phân khúc kinh doanh cốt lõi này đóng vai trò nòng cốt trong sự tăng trưởng của toàn ngân hàng, với mức đóng góp 68% vào dư nợ tín dụng của VPBank.

2. Cải thiện Chất lượng tài sản, tất toán hoàn toàn dư nợ trái phiếu VAMC

Kiểm soát nợ xấu có thể được coi là một trong những điểm sáng bút phá mạnh mẽ của VPBank trong năm 2019. Kết thúc năm 2019, tỷ lệ nợ xấu hợp nhất của VPBank là 2,95% và tại ngân hàng riêng lẻ là 2,18%. Với mục tiêu cải thiện toàn diện chất lượng nợ, VPBank đã tất toán toàn bộ dư nợ trái phiếu trị giá gần 3.200 tỷ tại VAMC còn lại trong năm 2019, góp phần đưa tỷ lệ nợ xấu hợp nhất bao gồm cả trái phiếu VAMC giảm từ 4,46% tại cuối năm 2018 xuống còn 2,95%.

Nợ xấu giảm và dư nợ trái phiếu tại VAMC đã được tất toán sẽ mở ra dư địa tăng trưởng lợi nhuận lớn hơn cho ngân hàng trong năm tiếp theo.

3. Nguồn vốn đa dạng, đảm bảo các tỷ lệ an toàn một cách tối ưu

Huy động vốn từ khách hàng và phát hành Giấy tờ có giá đạt 271.549 tỷ đồng, tăng trưởng 23,7% so với năm 2018. Một điểm sáng nổi bật trong năm 2019 là việc VPBank đã phát hành thành công 300 triệu USD trái phiếu quốc tế theo chương trình Euro Medium Term Note 1 tỷ USD. Đây là lượng trái phiếu quốc tế lớn nhất lần đầu tiên được phát hành bởi một tổ chức tín dụng của Việt Nam trên thị trường quốc tế từ trước đến nay. VPBank cũng tích cực huy động các nguồn trung dài hạn từ các tổ chức uy tín như Công ty tài chính quốc tế (IFC), Quỹ đầu tư ngân hàng tái thiết Đức (DEG)... nhằm đa dạng hóa nguồn vốn và giảm bớt phụ thuộc vào nguồn huy động từ thị trường trong nước.

Tăng trưởng nguồn huy động vốn của ngân hàng chủ yếu đến từ các phân khúc chiến lược. Tiếp tục tận dụng lợi thế của một ngân hàng bán lẻ hàng đầu, huy động vốn từ tiền gửi khách hàng chiếm tỷ trọng 76% (năm 2018 là 74%), đóng vai trò chủ đạo trong nguồn huy động chất lượng của ngân hàng. Có được kết quả này là nhờ vào việc liên tục triển khai thêm nhiều sản phẩm đa dạng và chất lượng được thiết kế phù hợp riêng với từng phân khúc khách hàng của VPBank.

Bên cạnh việc nâng cao hiệu quả bảng cân đối, VPBank luôn đề cao công tác quản lý đảm bảo các tỷ lệ an toàn. Với nỗ lực huy động các nguồn vốn dài hạn từ khách hàng cũng như các tổ chức quốc tế, tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn (ngân hàng riêng lẻ) cuối năm 2019 đạt 27,9%, thấp hơn so với thị trường cũng như mức quy định tối đa của NHNN (TT22/2019-NHNN) là 40%. Đây sẽ là dư địa để VPBank tiếp tục tối ưu bảng cân đối, mang lại hiệu quả chi phí mà vẫn đảm bảo tuân thủ theo các quy định về an toàn. Tỷ lệ cho vay/ tổng huy động (LDR) được duy trì ở mức hiệu quả 72,4% nhưng vẫn trong giới hạn an toàn của NHNN là 80% (TT36/2014/TT-NHNN).

4. Nguồn vốn chủ sở hữu vững mạnh, chính thức tuân thủ Basel II

Tháng 4 năm 2019, VPBank đã chính thức được NHNN chấp thuận tuân thủ sớm Thông tư 41 về tỷ lệ an toàn vốn, là một trong 4 ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam áp dụng tiêu chuẩn Basel II. Tại cuối năm 2019, tỷ lệ an toàn vốn (CAR) theo TT41 của ngân hàng hợp nhất là 11,1%, cao hơn nhiều so với mức quy định tối thiểu của NHNN là 8%.

Tính đến cuối năm 2019, nguồn vốn chủ sở hữu đạt 42.210 tỷ đồng, tăng 21,5% so với năm 2018. Chỉ số tổng tài sản trên vốn chủ sở hữu vẫn giữ ở mức tốt, đạt 8,9 lần (2018: 9,3 lần), thấp hơn nhiều so với mức trung bình ngành và tiệm cận các thông lệ tốt của ngân hàng trong khu vực, cho thấy sự chủ động của VPBank trong việc quản lý và sử dụng nguồn vốn.

5. TOI tiếp tục tăng trưởng ấn tượng, đứng đầu nhóm ngân hàng TMCP tư nhân

Tổng thu nhập hoạt động (TOI) của VPBank năm 2019 đạt mức kỷ lục 36.356 tỷ đồng, tăng trưởng 20,3% tính trên hoạt động kinh doanh cốt lõi của ngân hàng và tiếp tục dẫn đầu nhóm các ngân hàng thương mại cổ phần tư nhân.

Thu nhập từ lãi vẫn là nguồn thu nhập chính mang lại sự tăng trưởng ổn định và bền vững cho VPBank. Thu nhập từ lãi năm 2019 tăng ròng gần 6 nghìn tỷ đồng tương đương 24,2% so với năm trước, nhờ vào sự tăng trưởng tín dụng ổn định và lợi suất cho vay tăng cao (Yield).

Bên cạnh nguồn thu dồi dào từ lãi, thu nhập ngoài lãi với phần lớn từ thu nhập phí cũng đóng góp quan trọng trong hoạt động kinh doanh của VPBank trong những năm vừa qua. Thu nhập ròng từ phí năm 2019 đạt gần 2.800 tỷ đồng, tăng tới 73,1% so với năm 2018, là kết quả của việc tích cực đẩy mạnh hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng, dịch vụ bảo hiểm và thanh toán. Trong đó, thu nhập từ dịch vụ bảo hiểm chiếm tỷ trọng cao nhất – chiếm 53% tổng thu nhập từ phí, thu nhập từ thẻ tín dụng cũng ngày càng tăng cao với mức tăng trưởng 49% so với năm trước. Đây chính là kết quả của chiến lược đúng đắn trong việc thúc đẩy sản phẩm này để tối ưu nguồn phí. Tính đến cuối năm 2019, VPBank đã phát hành 3,2 triệu thẻ tín dụng, tăng hơn 70% so với năm trước. Trong đó, tổng giá trị chi tiêu thẻ hoạt động của ngân hàng riêng lẻ vẫn giữ vững vị thế dẫn đầu thị trường với doanh số là 59 nghìn tỷ đồng và tăng trưởng 63% so với năm 2018.

6. Tối ưu hóa chi phí, nâng cao hiệu quả hoạt động

Hiệu quả hoạt động của VPBank trong năm qua cũng đã được cải thiện rõ rệt nhờ tập trung tinh chỉnh cơ cấu tổ chức, tối ưu hóa hệ thống quy trình, cải tiến phương pháp kinh doanh và thúc đẩy năng suất lao động. Tổng chi phí hoạt động trong năm 2019 chỉ tăng 16%, thấp hơn rất nhiều so với tốc độ tăng 20,3% doanh thu từ hoạt động kinh doanh cốt lõi, góp phần đưa chỉ số chi phí hoạt động trên tổng thu nhập từ hoạt động kinh doanh cốt lõi (CIR) giảm từ 35,2% cuối năm 2018 xuống còn 33,9%. Tại ngân hàng mẹ, hiệu quả từ việc tối ưu hóa chi phí còn được thể hiện rõ nét hơn khi chi phí hoạt động tăng 9% - chỉ bằng một phần ba so với tốc độ tăng trưởng của doanh thu (24,7%). Chỉ số CIR của ngân hàng riêng lẻ giảm mạnh từ 43,4% của năm trước xuống còn 38%, cho thấy chiến lược đúng đắn của VPBank trong việc tinh giản bộ máy và nâng cao hiệu quả hoạt động. Các hoạt động tối ưu chi phí này sẽ tiếp tục được VPBank triển khai và đẩy mạnh trong các giai đoạn tiếp theo.

7. Lợi nhuận trước thuế bứt phá đạt 109% kế hoạch, ghi tên vào danh sách số ít các ngân hàng có mức lợi nhuận trên 10.000 tỷ đồng

Kết thúc năm 2019, lợi nhuận trước thuế của ngân hàng đạt 10.324 tỷ đồng, vượt 9% mục tiêu đề ra đầu năm, và tăng trưởng 12,2% so với năm trước. Nếu chỉ tính trên hoạt động kinh doanh cốt lõi thì tỷ lệ này là 23,8%.

Động lực chính giúp VPBank ghi nhận mức lợi nhuận kỷ lục đến từ sự đột phá của hầu hết các phân khúc khách hàng, đặc biệt là sự đột phá ở các phân khúc bán lẻ gồm FE Credit, KHCN và SME với đóng góp gần 66% vào tổng lợi nhuận trước thuế.

Mảng tín dụng tiêu dùng (FE Credit) tiếp tục giữ vững vị thế số một trên trường. Để có được thành công vượt trội như vậy là nhờ vào nỗ lực của FE Credit trong việc tập trung số hóa, ứng dụng công nghệ và quản trị rủi ro hiệu quả.

Bằng cách tập trung khai thác sâu tệp khách hàng cá nhân hiện hữu, song song với việc đẩy mạnh tìm kiếm khách hàng mới, mở rộng hệ sinh thái thông qua những sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng, lợi nhuận đến từ phân khúc KHCN đã tăng gần 125% so với năm 2018. Đây là mức tăng trưởng mạnh nhất được ghi nhận trong phân khúc KHCN từ trước đến nay. Kết quả này đạt được sau nhiều năm tập trung đầu tư các hệ thống nền tảng theo hướng một ngân hàng bán lẻ hiện đại.

Hoạt động kinh doanh trong các phân khúc khách hàng doanh nghiệp cũng đã bứt phá mạnh mẽ trong năm qua. Trong đó, lợi nhuận đến từ phân khúc SME tăng 95% và phân khúc khách hàng doanh nghiệp lớn cũng được cải thiện đáng kể so với năm 2018.

Lợi nhuận tăng trưởng mạnh trong khi chi phí hoạt động được kiểm soát đã giúp VPBank tiếp tục duy trì vị thế là một trong những ngân hàng hoạt động hiệu quả nhất hệ thống. Tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản (ROA) ở thời điểm cuối năm 2019 là 2,4%, cao hơn so với 2,2% cuối năm 2018. Tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu (ROE) đạt 21,8% so với 20,7% cuối năm 2018.

8. Hoạt động kinh doanh tăng trưởng vượt bậc, hoàn thành xuất sắc và vượt kế hoạch đề ra trong ĐHĐCD năm 2019

| STT | Chỉ tiêu | Thực hiện năm 2019 (tỷ đồng) | Kế hoạch năm 2019 (tỷ đồng) | % hoàn thành so với với kế hoạch 2019 |
|-----|---------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Tổng tài sản | 377.204 | 373.649 | 101% |
| 2 | Tiền gửi khách hàng và giấy tờ có giá | 271.549 | 252.435 | 108% |
| 3 | Dư nợ cấp tín dụng | 271.407 | 265.408 | 102% |
| 4 | Tỷ lệ nợ xấu ngân hàng Riêng lẻ | 2,18% | <3% | Hoàn thành |
| 5 | Lợi nhuận trước thuế | 10.324 | 9.500 | 109% |

Năm 2019 là một năm kinh doanh thành công của VPBank với các chỉ tiêu đều hoàn thành xuất sắc kế hoạch đề ra. Kết quả đạt được cả về quy mô và hiệu quả chất lượng, tiếp tục khẳng định vị thế là 1 trong những ngân hàng TMCP dẫn đầu thị trường. Đây sẽ là động lực mạnh mẽ cho sự phát triển của VPBank trong những năm tiếp theo.

9. Các chỉ tiêu phi tài chính

Bên cạnh các kết quả tài chính, các chỉ số phi tài chính cũng đóng góp không nhỏ vào sự thành công của VPBank trong năm 2019.

Cơ sở khách hàng: Quy mô khách hàng tiếp tục được mở rộng. Số lượng khách hàng hoạt động (active) của Ngân hàng đạt hơn 6,3 triệu khách hàng, tăng trưởng 10% so với năm 2018, trong đó số lượng khách hàng hoạt động của ngân hàng riêng lẻ đạt hơn 2,2 triệu khách hàng và của FE Credit là hơn 4,1 triệu. Đây là cơ sở quan trọng trong việc theo đuổi chiến lược bán lẻ của VPBank.

Hành trình số hóa: Hành trình số hóa tại VPBank tiếp tục được đẩy mạnh trong năm 2019, với mục tiêu đưa dịch vụ ngân hàng số trở thành động lực tăng trưởng chính trong tương lai. Nhờ đó, tỷ lệ giao dịch và sử dụng dịch vụ trực tuyến qua Internet Banking và VPBank Online của ngân hàng có sự bứt phá trong năm qua. Tính đến cuối năm 2019, lượng giao dịch qua các kênh ngân hàng điện tử và hệ thống ngân hàng tự động đã chiếm 96% tổng số giao dịch toàn ngân hàng.

Mạng lưới chi nhánh: năm 2019, VPBank đã mở rộng thêm 6 chi nhánh, đưa tổng số chi nhánh và phòng giao dịch lên 228 chi nhánh, 87 trung tâm SME và hơn 12.000 điểm bán hàng của FE Credit phủ rộng trên 63 tỉnh thành khắp cả nước.

II. Củng cố hệ thống nền tảng

Đằng sau kết quả kinh doanh nổi trội, không thể không kể đến vai trò quan trọng của hệ thống nền tảng với những chuyển đổi và hoàn thiện tích cực. Nhằm thích ứng với các xu hướng thị trường và hành vi tiêu dùng khách hàng, cũng như nâng cao năng lực quản trị, VPBank đã triển khai rất nhiều dự án trọng điểm trên toàn ngân hàng. Đa số các hoạt động chuyển đổi này đều hướng tới chuyển đổi mô hình kinh doanh và vận hành tập trung hóa, chuyên môn hóa dựa trên nền tảng tự động hóa với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin giúp cho hiệu suất và chất lượng hoạt động liên tục được cải thiện.

1. Quản trị rủi ro

Tháng 4/2019 đánh dấu cột mốc quan trọng đối với VPBank, sau khi ngân hàng chính thức được NHNN chấp thuận tuân thủ sớm Thông tư 41 về tỷ lệ an toàn vốn, theo tiêu chuẩn Basel II. Định kỳ hàng quý, ngân hàng công bố thông tin về tỷ lệ an toàn vốn trên trang thông tin điện tử chính thức, cung cấp một góc nhìn toàn diện về tỷ lệ an toàn vốn và khung quản trị rủi ro của VPBank. Báo cáo này vừa đáp ứng các yêu cầu của trụ cột III theo chuẩn Basel, vừa thể hiện sự minh bạch về hồ sơ rủi ro của ngân hàng với công chúng. Nhìn về dài hạn, tuân thủ theo tiêu chuẩn Basel II sẽ là bước đệm để VPBank hướng tới thực hiện xếp hạng tín dụng ngân hàng theo Thông tư 52 của NHNN.

Để triển khai hệ thống kiểm soát nội bộ trên ba tuyến phòng thủ theo quy định tại Thông tư 13, VPBank cũng đã chủ động định kỳ thực hiện các bài kiểm tra sức chịu đựng của ngân hàng. Qua những bài kiểm tra đó, ngân hàng cũng đã đánh giá kỹ lưỡng mức độ an toàn vốn và làm cơ sở dữ liệu đầu vào cho kế hoạch vốn.

Với quản trị rủi ro tín dụng, trong năm 2019, VPBank tiếp tục hoàn thiện và tối ưu hoá các mô hình chấm điểm cho khách hàng, sử dụng dữ liệu nội bộ và các nguồn dữ liệu bổ sung bên ngoài. Các mô hình chấm điểm này đều được tích hợp trên hệ thống khởi tạo khoản vay, giúp chọn lọc khách hàng tiềm năng và giảm thời gian xử lý. Các công nghệ mới đã được ngân hàng triển khai để hỗ trợ các hoạt động quản lý rủi ro tín dụng như định danh khách hàng điện tử (eKYC) dựa trên công nghệ nhận dạng khuôn mặt, xác thực giọng nói, và nhận diện ký tự quang học; hay áp dụng phương pháp xác minh hồ sơ khách hàng bằng dữ liệu định vị địa lý. Nhờ đó, VPBank đã có thể kiểm soát nợ xấu hiệu quả trong năm 2019, trong khi vẫn duy trì tốt chiến lược ngân hàng bán lẻ và tập trung hơn vào mảng cho vay các sản phẩm tín chấp.

Năm 2019, VPBank thành công triển khai áp dụng dự án kinh doanh tiền tệ (Treasury) nhằm tự động hoá toàn bộ quy trình khởi tạo giao dịch – quản lý rủi ro – vận hành. Trong đó, công tác giám sát tuân thủ rủi ro thị trường được nâng cao thông qua cơ chế quản lý hạn mức thời gian thực, giúp giảm thiểu tối đa rủi ro vận hành và phòng chống gian lận trong các giao dịch thị trường tài chính.

Công tác quản trị rủi ro hoạt động đã được triển khai đồng bộ trên toàn hệ thống và đạt được những kết quả quan trọng trong năm 2019. VPBank đã hoàn thiện khung quản trị rủi ro hoạt động, đáp ứng đầy đủ các yêu cầu theo chuẩn mực, thông lệ quốc tế, cũng như yêu cầu về hệ thống kiểm soát nội bộ của Ngân hàng Nhà nước và quy định của pháp luật. Qua đó, ngân hàng đã xử lý thành công 94% danh mục rủi ro trọng yếu và 90% danh mục sự kiện rủi ro hoạt động.

2. Nền tảng công nghệ

Chiến lược đưa VPBank trở thành một ngân hàng số hóa hàng đầu đòi hỏi ngân hàng luôn phải cải tiến, đưa ra những ứng dụng ngân hàng số mới nhất, thuận tiện và thân thiện nhất với khách hàng. Điều đó đòi hỏi phải có một nền tảng công nghệ mạnh mới có thể đáp ứng được.

Thông qua việc gắn kết các hoạt động kinh doanh với trí tuệ nhân tạo và dữ liệu lớn, đồng thời ứng dụng công nghệ vào nhiều lĩnh vực hoạt động, hàng loạt tác vụ tại VPBank hiện nay có thể triển khai hoàn toàn tự động, không cần sự tham gia của con người. Các ứng dụng như Internet Banking, VPBank Online đã có thể đáp ứng gần như toàn bộ các nhu cầu của khách hàng từ chuyển tiền, vay tiền và mua sắm.

Cụ thể, ngân hàng đã áp dụng quy trình khởi tạo khoản vay trực tuyến và hệ thống phê duyệt hồ sơ tự động (LOS Auto) giúp khách hàng tiếp cận các khoản vay và mở thẻ tín dụng của VPBank dễ dàng, nhanh chóng hơn. Cùng với đó quy trình khởi tạo khoản vay trực tuyến được cải thiện rõ rệt. Chỉ cần vài thao tác đơn giản trên website hoặc ứng dụng VPBank Online, hồ sơ của khách hàng sẽ được phê duyệt trong 10 phút thay cho vài ngày như trước. Nhờ sự triển khai mạnh mẽ hành trình số hóa, ngân hàng đã tạo ra sự kết nối và chăm sóc khách hàng tốt hơn. Bên cạnh đó, các kênh ngân hàng điện tử cho phép ngân hàng mở rộng khả năng tiếp cận với nhiều khách hàng mới hơn.

Có thể khẳng định rằng, với một nền tảng công nghệ mạnh, cùng với việc liên tục áp dụng những sáng kiến công nghệ mới đã và đang góp phần đưa hành trình số hóa, tự động hóa của VPBank ngày càng tiến xa hơn, tạo ra động lực tăng trưởng mới cho ngân hàng.

3. Mô hình vận hành

Một mô hình vận hành với quy trình đơn giản, hiệu quả theo chương trình BE FIT đã giúp ngân hàng nâng cao được hiệu quả hoạt động, tiết giảm chi phí và gia tăng được khả năng tiếp cận khách hàng trong tương lai. Trong năm 2019, VPBank đã tiến hành rà soát lại cơ cấu tổ chức, tinh gọn và tái cấu trúc các bộ phận vận hành để giảm thiểu trùng lặp trong công việc. Sự điều chỉnh về cơ cấu tổ chức cũng nhằm nâng cao trách nhiệm giữa các đơn vị. Hơn nữa, một bộ máy tinh gọn hơn sẽ loại bỏ các bước trung gian trong quy trình hoạt động để đem lại hiệu quả tối ưu và chất lượng dịch vụ. Các đơn vị được đưa ra khỏi vùng an toàn để nâng cao ý thức sử dụng nguồn lực tối ưu. Bước đầu, ngân hàng đã xây dựng được văn hóa hướng đến chất lượng và hiệu quả thay vì số lượng.

BE FIT được triển khai mạnh mẽ tại các khối kinh doanh và hỗ trợ, nơi mà các quy trình liên khối, liên đơn vị tiềm ẩn rủi ro đứt quãng do khoảng cách nghiệp vụ và trao đổi thông tin. Chương trình đã tiếp cận được các thông tin đa chiều về hiện trạng hoạt động nghiệp vụ của các khối hỗ trợ và triển khai các thay đổi lớn, góp phần giảm thời gian xử lý, tăng năng suất lao động trong khi sử dụng tối đa hiệu quả của nguồn nhân lực hiện có.

4. Quản trị Nguồn nhân lực

Trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực năm 2019, VPBank đã thực hiện tái cấu trúc và sắp xếp lại nguồn nhân lực ở hơn 20 đơn vị. Đây là một phần trong mục tiêu tối ưu hóa và nâng cao hiệu quả hoạt động của chương trình BE FIT. Bên cạnh đó, ngân hàng đã đưa ra những giải pháp chuyển đổi tích cực trong hoạt động đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng, như: Ban hành Quy định về Phân khúc nhân lực và Quy định về Lập kế hoạch kế nhiệm, xây dựng bộ công cụ phát triển năng lực cốt lõi của cán bộ nhân viên, xây dựng tháp năng lực lãnh đạo của VPBank dựa trên những nghiên cứu về các mô hình phát triển năng lực lãnh đạo tại các công ty thành công trên thế giới.

Xây dựng lực lượng nhân tài chất lượng cao và bền vững luôn là mục tiêu không thay đổi trong nhiều năm qua tại VPBank. Các nền tảng nhân sự nêu trên là bộ đỡ vững chắc để VPBank tiếp tục xây dựng lực lượng kế nhiệm cho các vị trí quan trọng. Chương trình lãnh đạo VPBank 2019 – 2022 (ILEAD) đã thể hiện sự quyết liệt và cam kết mạnh mẽ của Ban Lãnh đạo ngân hàng trong việc đầu tư và phát triển đội ngũ lãnh đạo. Chương trình đã được khởi động từ tháng 11/2019 và đang triển khai thành công những diễn đàn đầu tiên. Thương hiệu tuyển dụng của VPBank cũng tiếp tục được nâng cao, với các chương trình học bổng thường niên được thực hiện tại các trường đại học lớn trong cả nước. Năm 2019, Quỹ Học Bổng Tài Năng VPBank đã trao 40 suất học bổng “VPBank - Tài Năng Hội Tự”, và 120 suất học bổng “VPBank - Nuôi

đường Ước mơ”. Tổng giá trị các suất học bổng lên tới 1 tỷ đồng. Không chỉ chú trọng vào nhóm sinh viên ưu tú, VPBank còn tăng cường tạo nguồn từ các chương trình Ngày Hội Việc Làm, thu hút gần 1.000 lượt sinh viên đăng ký dự tuyển và phỏng vấn trực tiếp.

Bằng những nỗ lực không ngừng theo chiến lược Nhân sự đã lựa chọn, VPBank đang khẳng định vị thế là nơi dừng chân của những cá nhân xuất sắc nhất trong ngành ngân hàng Việt Nam.

5. Các hoạt động nền tảng khác

Các hoạt động nền tảng khác gồm: công tác tài chính, kiểm soát tài chính, phân tích tài chính, kế hoạch và chiến lược, công tác phân tích tài chính, kinh doanh, công tác pháp chế, kiểm soát tuân thủ, công tác truyền thông và thương hiệu ... tiếp tục được thực hiện theo đúng lộ trình chiến lược của từng mảng hoạt động theo định hướng chung là tập trung nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả hoạt động thông qua tự động hóa, số hóa, đơn giản hóa để đảm bảo phục vụ tốt quá trình phát triển nhanh của các hoạt động kinh doanh cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ.

PHẦN II: KẾ HOẠCH KINH DOANH 2020

Theo dự báo của các tổ chức thế giới, nền kinh tế toàn cầu năm 2020 vẫn sẽ đối mặt với nhiều khó khăn khi cuộc chiến tranh thương mại kéo dài giữa hai nền kinh tế Mỹ - Trung cùng với sự bất ổn trong việc điều chỉnh chiến lược và chính sách của các cường quốc thế giới tiếp tục ẩn chứa nhiều rủi ro tiềm ẩn, đặc biệt trong bối cảnh dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp Covid-19 đang lan rộng trên toàn cầu. Tăng trưởng của khu vực Đông Á Thái Bình Dương dự báo sẽ chững lại còn 5,7% do tăng trưởng của Trung Quốc tiếp tục giảm.

Đầu năm 2020, nền kinh tế Việt Nam được dự báo tăng trưởng ở mức 6,7% đến 6,9%, lạm phát được kiểm chế ở mức 3%, các chỉ số đều mang nhiều triển vọng lạc quan khi nhu cầu tiêu dùng nội địa tiếp tục là động lực thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, được dự đoán sẽ tăng mạnh do thu nhập gia tăng và chính sách hỗ trợ tiêu dùng của Nhà nước. Tuy nhiên, dưới tác động của dịch bệnh với những diễn biến tiêu cực và ảnh hưởng toàn diện ở phạm vi toàn cầu, các kịch bản với mức tăng trưởng thấp hơn đang được đưa ra nhằm bám sát với tình hình kinh tế với những yếu tố bất lợi liên tục thay đổi.

Ngành ngân hàng cũng sẽ chịu những tác động trực diện từ những yếu tố trên. Các chính sách phù hợp sẽ được Chính phủ và Ngân Hàng Nhà Nước đưa ra để hỗ trợ nền kinh tế trong thời gian tới. Dự báo mức trần tăng trưởng tín dụng sẽ được NHNN điều tiết ở mức 14% cùng với việc đưa ra chính sách tiền tệ thận trọng nhưng vẫn đảm bảo thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Các tỷ lệ an toàn hoạt động của hệ thống ngân hàng sẽ có xu hướng thắt chặt theo lộ trình để đảm bảo tăng trưởng trong dài hạn.

2020 VPBank bước vào năm thứ ba triển khai quyết liệt chiến lược 5 năm giai đoạn 2018 – 2022. Kiên trì với những mục tiêu chiến lược đã đề ra, năm 2020, Ngân hàng tiếp tục quán triệt phương châm phát triển chất lượng làm trung tâm, tập trung chọn lọc các sáng kiến chủ đạo và có sức lan tỏa nhằm thực hiện cho được các mục tiêu kinh doanh và chiến lược đã đề ra.

Cụ thể trong 2020, VPBank xác định 2 mục tiêu cơ bản sau:

1. Tăng trưởng đi đôi với hiệu quả

Tiếp tục các nỗ lực duy trì tăng trưởng ở tất cả các khối kinh doanh, đặc biệt là các phân khúc chiến lược. Tăng trưởng về quy mô (cho vay, huy động, doanh thu...) phải đi đôi với nâng cao hiệu quả (năng suất bán, hiệu suất vận hành, quản trị rủi ro...). Trong giai đoạn diễn biến phức tạp của dịch Covid-19, cần duy trì các hoạt động kinh doanh cốt lõi và đảm bảo sự hỗ trợ cho khách hàng.

2. Củng cố nền tảng

Tập trung nỗ lực củng cố & nâng cấp các hệ thống nền tảng trọng yếu về công nghệ, vận hành & quản trị rủi ro... nhằm tạo được sức bật phát triển trong tương lai. Xây dựng thành công một nền tảng ngân hàng số và hệ sinh thái hoàn chỉnh nhằm triển khai chiến lược Open banking, từ đó đem lại các giá trị hiện hữu cho Ngân hàng đồng thời đảm bảo tìm kiếm và lựa chọn các cơ hội kinh doanh mới.

Tính đến thời điểm hiện tại, mặc dù có bị ảnh hưởng ban đầu bởi Covid-19 nhưng VPBank vẫn ghi nhận kết quả kinh doanh tích cực về tăng trưởng tín dụng, doanh thu và lợi nhuận hợp nhất. Hiện nay các kịch bản ứng phó cho các tình huống không chế dịch bệnh được xây dựng để có phương án ứng xử kinh doanh, vận hành hiệu quả nhất. VPBank hy vọng kịch bản lạc quan với sự ổn định của tình hình dịch bệnh ở Việt Nam và các nước vào cuối Quý 2/2020 và các hoạt động phục hồi cuộc sống và kinh tế sẽ diễn ra sau đó. Đây sẽ là cơ hội để sản xuất kinh doanh phục hồi và từ đó Ngân hàng lấy lại đà tăng trưởng.

Dựa trên tình hình thực tế, Hội đồng quản trị cùng Ban điều hành kính trình tới ĐHĐCĐ kế hoạch kinh doanh cho năm 2020 của Ngân hàng hợp nhất như dưới đây:

| STT | Chỉ tiêu (tỷ đồng, %) | Thực tế 2019 | Kế hoạch 2020 | % tăng trưởng |
|-----|---------------------------------------|--------------|---------------|---------------|
| 1 | Tổng Tài sản | 377.204 | 425.132 | 12,7% |
| 2 | Tiền gửi khách hàng và giấy tờ có giá | 271.549 | 299.728 | 10,4% |
| 3 | Dư nợ cấp tín dụng | 271.407 | 304.744 | 12,3% |
| 4 | Tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng riêng lẻ | 2,18% | <3% | |
| 5 | Lợi nhuận trước thuế | 10.324 | 10.214 | -1,1% |

Trong bối cảnh dịch bệnh còn ẩn chứa nhiều diễn biến phức tạp, các mục tiêu kinh doanh của năm 2020 thực sự là thách thức không nhỏ với VPBank, nhưng chúng tôi tin tưởng rằng dưới sự lãnh đạo của Hội đồng quản trị và Ban điều hành, cùng với sự đồng lòng của toàn bộ cán bộ công nhân viên, VPBank sẽ vững bước vượt qua những khó khăn do ảnh hưởng của đại dịch và tiếp tục tăng trưởng chất lượng & bền vững để đạt được những mục tiêu mà ĐHĐCĐ đã đề ra trong những năm tiếp theo.

Trên đây là báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh, kết quả kinh doanh 2019 đã được kiểm toán và kế hoạch năm 2020, Hội đồng Quản trị cùng Ban điều hành kính trình Đại hội Cổ đông xem xét thông qua.

Trân trọng kính trình!

Nơi gửi:

- Quý vị Cổ đông
- HĐQT, Ban kiểm soát
- Ban Điều hành

TM. BAN ĐIỀU HÀNH VPBANK

TỔNG GIÁM ĐỐC

(đã ký)

Nguyễn Đức Vinh