

**BÁO CÁO CỦA BAN ĐIỀU HÀNH
VỀ KẾT QUẢ KINH DOANH NĂM 2023 VÀ KẾ HOẠCH
KINH DOANH NĂM 2024**

Hà Nội, ngày 23 tháng 03 năm 2024

Số: 02/BC-BĐH.SHB-ĐHĐCĐ

BÁO CÁO CỦA BAN ĐIỀU HÀNH
VỀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2023 VÀ
KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2024

Kính gửi: ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (SHB) kính trình Đại hội Đồng cổ đông Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2023 và kế hoạch hoạt động kinh doanh năm 2024 như sau:

PHẦN I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2023

1. Bối cảnh hoạt động ngân hàng

Năm 2023, tình hình kinh tế - xã hội Việt Nam tiếp tục chuyển biến tích cực, cơ bản đạt được mục tiêu tổng quát đề ra và nhiều kết quả quan trọng trên các lĩnh vực, tiếp tục là điểm sáng của kinh tế toàn cầu. Tổng sản phẩm trong nước (GDP) năm 2023 ước tính tăng 5,05% so với năm trước; lạm phát được kiểm soát tốt ở mức 3,25%, các cân đối lớn được đảm bảo, thu ngân sách Nhà nước vượt khoảng 8,12%; thị trường tiền tệ, ngoại hối cơ bản ổn định, mặt bằng lãi suất giảm; xuất nhập khẩu có xu hướng phục hồi, cả năm ước xuất siêu khoảng 28 tỷ USD; giải ngân vốn đầu tư công cả năm 2023 ước đạt 95% kế hoạch, cao hơn năm 2022, thu hút vốn đầu tư nước ngoài đạt gần 36,6 tỷ USD.

Trong hoạt động tài chính Ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) bám sát các Nghị quyết của Đảng, Quốc hội, Chính phủ, và ban hành Chỉ thị 01/CT-NHNN ngày 06/01/2023 về tổ chức thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm của ngành Ngân hàng với mục tiêu xuyên suốt và nhất quán trong định hướng điều hành là góp phần kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, hỗ trợ tăng trưởng kinh tế hợp lý, đảm bảo an toàn hoạt động Ngân hàng. Bên cạnh đó, NHNN đã chủ động bám sát diễn biến thị trường, kịp thời điều chỉnh chính sách, ban hành và triển khai đồng bộ các giải pháp, góp phần ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát, hỗ trợ phục hồi kinh tế và đảm bảo sự phát triển an toàn của hệ thống các TCTD. NHNN tiếp tục chỉ đạo triển khai quyết liệt các nhiệm vụ, giải pháp nêu tại Đề án cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021 – 2025 (Đề án 689). Kết thúc năm 2023, các tổ chức tín dụng đã thực hiện chính sách tín dụng an toàn, lành mạnh, duy trì ổn định mặt

bằng lãi suất huy động và giảm lãi suất cho vay, đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn của người dân, doanh nghiệp. Tính đến thời điểm 31/12/2023, tín dụng cho nền kinh tế tăng 13,71% so với cuối năm 2022.

Bên cạnh đó, bối cảnh kinh tế thế giới năm 2023 cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro và thách thức. Tăng trưởng kinh tế thế giới, nhiều quốc gia, và các khu vực giảm tốc trong đó có nhiều đối tác thương mại lớn của Việt Nam tác động tiêu cực tới xuất khẩu trong nước. Lạm phát thế giới vẫn ở mức cao hơn mục tiêu ở nhiều nước khiến nhiều Ngân hàng Trung Ương chủ chốt tiếp tục tăng và duy trì lãi suất ở mức cao, gây áp lực lớn tới điều hành lãi suất, tỷ giá trong nước. Giá hàng hóa thế giới diễn biến khó lường trước các sự kiện chiến tranh, biến đổi khí hậu, chính sách an ninh lương thực Các yếu tố này tác động đến nền kinh tế nói chung và hoạt động của ngành Ngân hàng nói riêng.

Trong bối cảnh kinh tế vĩ mô này, hoạt động kinh doanh của SHB phát triển an toàn, thực hiện tốt các định hướng của Chính Phủ và NHNN, đặc biệt là các chương trình hỗ trợ, đồng hành cùng khách hàng. SHB đã và đang tiếp tục hành trình chuyển đổi mạnh mẽ và đạt được kết quả tăng trưởng tích cực.

2. Kết quả hoạt động kinh doanh năm 2023

Năm 2023, SHB vinh dự đón nhận Huân chương Lao động hạng Ba của Nhà nước Việt Nam. Đây là sự kiện quan trọng và đặc biệt ý nghĩa đối với SHB, ghi dấu hành trình 30 năm đồng hành phát triển cùng Đất nước, là sự ghi nhận của Đảng, Nhà nước đối với những đóng góp tích cực của SHB vào sự phát triển kinh tế – xã hội của Quốc gia.

Trong suốt hành trình phát triển, SHB luôn nhận được sự hỗ trợ và hướng dẫn từ Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước, sự ủng hộ từ cổ đông, sự tin tưởng và đồng hành của các đối tác, khách hàng. Với vai trò là một trong những tổ chức tín dụng có quy mô và uy tín lớn trong ngành, SHB đã và đang thực hiện tài trợ vốn cho nhiều lĩnh vực, ngành nghề của nền kinh tế, các công trình trọng điểm quốc gia, đặc biệt tập trung vào các lĩnh vực ưu tiên phát triển như nông nghiệp nông thôn, công nghiệp hỗ trợ, doanh nghiệp nhỏ và vừa... các lĩnh vực trọng điểm là động lực phát triển của kinh tế, góp phần phát triển hạ tầng, khơi thông nguồn vốn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh. SHB đã và đang khẳng định sứ mệnh luôn đồng hành cùng Đất nước, cùng doanh nghiệp trong công cuộc phát triển kinh tế, các hoạt động vì cộng đồng, xã hội...

Nâng cao hiện diện thương hiệu trên 50 tỉnh/ thành phố lớn trong cả nước

Trong năm 2023, SHB đã mở rộng mạng lưới thêm 5 chi nhánh tại Bến Tre, Quảng Trị, Quảng Bình, Bắc Giang, Phú Thọ và 25 phòng giao dịch trên cả nước, nâng tổng số lượng điểm giao dịch trong nước và quốc tế lên 571 điểm giao dịch. Mạng lưới rộng lớn của SHB đã, đang đáp ứng kịp thời các nhu cầu giao dịch tài chính của mọi đối tượng khách hàng, kết nối các thành phần kinh tế, tạo việc làm cho nhiều người lao động, góp sức xây dựng các tỉnh,

thành đổi mới, phát triển, đặc biệt ở miền núi - nông thôn và trực tiếp đóng góp vào ngân sách Nhà nước tại các địa phương.

SHB được tổ chức xếp hạng tín nhiệm quốc tế Moody's Investors Service (Moody's) giữ nguyên xếp hạng tín nhiệm B1 trong bối cảnh thị trường toàn cầu trải qua nhiều biến động và đầy thách thức

Việc giữ nguyên xếp hạng B1 và B2 BCA của SHB phản ánh kỳ vọng của Moody's đối với chỉ số tín dụng của SHB sẽ duy trì ổn định trong vòng 12 đến 18 tháng tới. Báo cáo cập nhật của Moody's đã phản ánh những thách thức trên thị trường trong và ngoài nước, cũng như những biến động và thách thức đối với ngành ngân hàng nói riêng. Trong bối cảnh đó, việc Moody's giữ nguyên xếp hạng B1 cho thấy hoạt động kinh doanh của SHB an toàn và hiệu quả hoạt động trong mục tiêu phát triển bền vững. SHB tin rằng các thể mạnh nội tại sẽ cho phép Ngân hàng tiếp tục nâng cao an toàn và hiệu quả hoạt động, cũng như tiếp cận các chuẩn mực quốc tế cao hơn trong thời gian tới.

Cổ phiếu SHB được lựa chọn vào rổ chỉ số VN30

Ngày 17/07/2023, Sở Giao dịch Chứng khoán TP. HCM (HOSE) đã chọn cổ phiếu SHB vào rổ chỉ số VN30. Cổ phiếu SHB đã lọt vào danh sách VN30 nhờ đáp ứng các tiêu chí quan trọng như: vốn hóa, tỷ lệ free-float, tính thanh khoản, cùng các yếu tố khác liên quan đến sự ổn định, vững mạnh của tổ chức. Việc lọt vào rổ VN30 như một sự kiểm định về chất lượng và vị thế của cổ phiếu SHB trên HOSE. Đặc biệt, việc lọt vào rổ VN30 diễn ra trong bối cảnh SHB đang trong quá trình chuyển đổi mạnh mẽ, toàn diện và được nhiều tổ chức quốc tế đánh giá cao.

SHB được nhiều tổ chức uy tín trong nước và quốc tế ghi nhận nhờ kết quả kinh doanh vững mạnh

Trong năm 2023, SHB tiếp tục được các tổ chức uy tín trong nước và quốc tế đồng loạt vinh danh SHB nhiều giải thưởng quan trọng như Ngân hàng tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam, Ngân hàng có tác động môi trường, xã hội và quản trị doanh nghiệp (ESG) tốt nhất Việt Nam, Ngân hàng tiêu biểu vì cộng đồng, Nơi làm việc tốt nhất châu Á...

Một số chỉ tiêu kinh doanh đến 31/12/2023

Trong năm 2023, hoạt động chuyển đổi chiến lược và phát triển kinh doanh dựa trên triết lý lấy khách hàng làm trọng tâm tiếp tục dẫn dắt mọi hoạt động kinh doanh của SHB, kết quả kinh doanh của SHB như sau:

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu (*)	Thực hiện 2023	Tăng trưởng
1. Quy mô và lợi nhuận		
Tổng tài sản	630.501	Tăng trưởng 16,2%
Vốn điều lệ	36.194	
Vốn tự có	70.268	

Chỉ tiêu (*)	Thực hiện 2023	Tăng trưởng
Huy động thị trường I	497.417	Tăng trưởng 22,2%
Dư nợ cấp tín dụng (*)	455.718	Tăng trưởng 16,9%
Lợi nhuận trước thuế	9.239	
2. Các chỉ số hoạt động		
CIR	23,68%	
ROE	19,87%	
ROA	1,58%	
Tỷ lệ nợ xấu	2,7%	
3. Tỷ lệ chia cổ tức	18%	Hoàn thành KH ĐHCĐ

(*) Theo cách tính của NHNN về giới hạn tăng trưởng tín dụng

- Dự kiến tỷ lệ chi trả cổ tức cho cổ đông năm 2023 là 16%, trong đó:

- + Chi trả 5% bằng tiền mặt.
- + Chi trả 11% bằng cổ phiếu.

Tổng tài sản Tổng tài sản của SHB năm 2023 đạt 630.501 tỷ đồng, tăng 88.073 tỷ đồng, tương ứng tăng 16,2% so với cuối năm 2022, hoàn thành 104% kế hoạch năm 2023. Tốc độ tăng trưởng tổng tài sản của SHB bình quân trong 03 năm qua đạt 15,3%, cao so với tốc độ tăng trưởng bình quân toàn hệ thống TCTD giai đoạn 2021-2023 là 12,7%.

SHB thuộc TOP 4 trong các NHTMCP tư nhân với quy mô vốn điều lệ đạt 36.194 tỷ đồng. Vốn chủ sở hữu của SHB tại 31/12/2023 đạt 50.098 tỷ đồng, vốn tự có đạt 70.268 tỷ đồng.

Tăng trưởng mạnh mẽ về hoạt động huy động vốn, thanh khoản vượt trội

Dự báo được những biến động về lãi suất, thanh khoản của thị trường, ngay từ đầu năm 2023, SHB đã đẩy mạnh huy động vốn từ các nguồn bền vững, tạo nguồn vốn dồi dào đảm bảo an toàn thanh khoản, cân đối nguồn – sử dụng nguồn vốn hiệu quả.

Quy mô huy động thị trường 1 đạt 497.417 tỷ đồng, thuộc TOP 5 các NHTMCP tư nhân, tăng 90.283 tỷ đồng tương đương tăng 22,2% so với năm 2022, hoàn thành 106,0% kế hoạch năm 2023, trong đó quy mô huy động vốn từ tiền gửi khách hàng cá nhân tăng 35,6% cho thấy sự bền vững trong cơ cấu huy động vốn, niềm tin của khách hàng đối với SHB. Tỷ lệ dự trữ thanh khoản của SHB là 19,7% cao hơn quy định của NHNN tối thiểu là 10%.

SHB luôn không ngừng khai thác nguồn vốn từ các tổ chức, định chế tài chính nước ngoài với kỳ hạn trung, dài hạn và chi phí hợp lý để tài trợ vốn cho dự án phát triển xanh, phát triển hạ tầng, các dự án phụ nữ làm chủ, doanh nghiệp nhỏ và vừa,... Tổng nguồn vốn huy động từ các định chế tài chính nước ngoài (IFC, DEUTSCHE BANK...), của SHB năm 2023 hơn 485 triệu USD.

Tiếp tục mở rộng hợp tác với các tổ chức lớn, uy tín trong nước và quốc tế

Trong năm 2023, SHB tiếp tục mở rộng quan hệ với nhiều tổ chức, định chế tài chính quốc tế với hệ thống mạng lưới 600 ngân hàng đại lý trên toàn thế giới, giúp khẳng định vị thế và nâng cao uy tín của ngân hàng. Đáng chú ý, năm 2023, SHB và Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) - thành viên của Nhóm Ngân hàng Thế giới đã ký kết Hợp đồng Tín dụng với gói vay trị giá 120 triệu USD có kỳ hạn 3 năm, ký thỏa thuận tham gia Chương trình Tài trợ Thương mại Toàn cầu (GTFP) của IFC, trong đó SHB tham gia GTFP với tư cách là ngân hàng phát

hành với hạn mức bảo lãnh tài trợ thương mại ban đầu do IFC cấp lên đến 75 triệu USD. Trước đó, SHB cũng đang tham gia chương trình GTFP của ADB với doanh số bảo lãnh được thực hiện là 200 triệu USD. Hiện nay, hạn mức tài trợ thương mại các tổ chức tài chính nước ngoài cấp cho SHB đã lên tới gần 1 tỷ USD. Đồng thời, SHB đã ký Thỏa thuận Hợp tác (MOU) với Ngân hàng Busan thuộc Tập đoàn Tài chính BNK của Hàn Quốc, qua đó chính thức thiết lập quan hệ đối tác giữa hai tổ chức tín dụng trên tất cả các lĩnh vực, đặc biệt là phát triển khách hàng doanh nghiệp, ngân hàng số và ngân hàng đầu tư.

Thúc đẩy tăng trưởng tín dụng và tăng trưởng xanh

Dư nợ cấp tín dụng cuối năm 2023 đạt 455.718 tỷ đồng, tăng 16,9% so với năm 2022 (theo cách tính tỷ lệ tăng trưởng cấp tín dụng của Ngân hàng Nhà nước). Cùng với sự chỉ đạo hướng dẫn của NHNN, định hướng tín dụng của SHB trong những năm qua luôn tập trung vào các lĩnh vực sản xuất kinh doanh, các ngành nghề trọng yếu của nền kinh tế, các dự án trọng điểm quốc gia, các lĩnh vực ưu tiên phát triển như nông nghiệp nông thôn, xuất khẩu đặc biệt là các mặt hàng nông sản chủ lực như lúa gạo, thủy sản, cafe, điều, công nghiệp chế biến chế tạo, xây dựng hạ tầng, thương mại, các doanh nghiệp SME, các lĩnh vực xanh và bảo vệ môi trường...

Bám sát định hướng tín dụng đề ra, SHB đã triển khai đồng bộ, linh hoạt nhiều giải pháp để thúc đẩy tăng trưởng tín dụng như: Ban hành các sản phẩm tín dụng đáp ứng nhu cầu của khách hàng và thực tế thị trường; triển khai mạnh các sản phẩm cho vay theo chuỗi nhằm rút ngắn thủ tục, tạo thuận lợi cho khách hàng tiếp cận vốn tín dụng đồng thời cũng giúp ngân hàng quản lý được dòng tiền, giảm thiểu các rủi ro; Đẩy mạnh phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng trên kênh số, từ đó góp phần nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng của khách hàng cá nhân; Tích cực tham gia các chương trình kết nối doanh nghiệp do NHNN chủ trì và các chương trình do SHB tự tổ chức, lắng nghe các khó khăn vướng mắc trong việc tiếp cận vốn tín dụng, phối hợp với hiệp hội như Hiệp hội doanh nghiệp vừa và nhỏ, Hiệp hội doanh nghiệp Việt Nam để chung tay tháo gỡ khó khăn của khách hàng;

Với mục tiêu tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp và người dân, hỗ trợ các khách hàng đã đồng hành cùng SHB, trong thời gian qua SHB triển khai nhiều chương trình tín dụng ưu đãi với quy mô hàng chục nghìn tỷ đồng dành cho khách hàng. Các chương trình này đã góp phần hỗ trợ khách hàng cá nhân và doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn vay với chi phí hợp lý phục vụ phát triển sản xuất kinh doanh, tiêu dùng, góp phần phục hồi kinh tế.

Nhận thức rõ hệ thống ngân hàng đóng vai trò như một mắt xích trung gian có tác động đến môi trường thông qua hoạt động của khách hàng. SHB đã và đang xanh hóa dòng vốn đầu tư thông qua việc hướng các nguồn lực tài chính vào những lĩnh vực xanh như doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao, các dự án năng lượng tái tạo, công nghiệp hỗ trợ, nông nghiệp nông thôn, các dự án thủy điện nhỏ và vừa, sinh khối, xử lý nước thải, rác thải... nhằm tăng dần tỷ trọng tín dụng xanh trong cơ cấu danh mục đầu tư tín dụng, góp phần thúc đẩy khách hàng vay vốn chuyển đổi dự án và mục đích sử dụng vốn vay sang các dự án thân thiện với môi trường.

Bên cạnh việc thúc đẩy tăng trưởng tín dụng xanh, SHB luôn kiểm soát hoạt động an toàn, bền vững. Các dự án khi được SHB lựa chọn tài trợ vốn phải đáp ứng được các điều kiện khắt khe theo tiêu chuẩn quốc tế và trong nước về bảo vệ môi trường, tiết kiệm năng lượng, tài nguyên. SHB đã đưa nội dung đánh giá rủi ro môi trường xã hội (MTXH) là một yêu cầu bắt buộc trong quá trình đánh giá, thẩm định để xem xét cấp tín dụng cho khách hàng. Điều này giúp SHB lựa chọn được các khách hàng có phương án, dự án xanh thân thiện với môi trường, có rủi ro MTXH thấp, đồng thời có thể hỗ trợ, tư vấn cho khách hàng trong việc thực hiện các biện pháp, kế hoạch hành động để tránh, giảm thiểu và/hoặc loại bỏ các tác động tiêu cực về MTXH trong quá trình khách hàng thực hiện phương án, dự án kinh doanh, khuyến khích khách hàng hướng tới hoạt động sản xuất, kinh doanh sạch, an toàn và thân thiện hơn với môi trường. Từ đó giúp Ngân hàng xác định các ngành/phân khúc có thể mở rộng đầu tư cho tương lai, đồng thời thiết kế những sản phẩm tài chính mới như phát hành trái phiếu xanh, phát hành các khoản vay chuyển đổi.

Kiểm soát chất lượng tài sản

Trong bối cảnh thị trường còn nhiều khó khăn, bên cạnh các giải pháp hỗ trợ khách hàng phát triển kinh doanh, SHB đã thực hiện các giải pháp để giúp khách hàng tháo gỡ khó khăn, cấu trúc lại tài chính, cơ cấu nợ theo các chủ trương của Chính Phủ và quy định của NHNN. Bên cạnh đó, SHB tập trung cho công tác xử lý và thu hồi các khoản nợ xấu để kiểm soát tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng.

Tổng dư nợ cho vay nội bảng theo TT11 năm 2023 là 514.679 tỷ đồng, nợ xấu là 13.887 tỷ đồng, số dư cam kết ngoại bảng (gồm cam kết trong nghiệp vụ L/C, nghiệp vụ bảo lãnh) là 23.618 tỷ đồng, tỷ lệ nợ xấu theo Thông tư 11 là 2,7%.

Tổng quỹ dự phòng rủi ro cho vay khách hàng đã trích lập tại 31/12/2023 là 9.101 tỷ đồng, trong đó: dự phòng chung là 3.211 tỷ đồng, dự phòng cụ thể là 5.890 tỷ đồng, tổng số dự phòng đã sử dụng để xử lý rủi ro từ 01/01/2023 đến 31/12/2023 là 4.433 tỷ đồng.

Tăng trưởng doanh thu, chi phí hoạt động được kiểm soát tốt trong bối cảnh SHB mở rộng mạng lưới, đầu tư mạnh vào các dự án hiện đại hóa ngân hàng

Thu thuần từ hoạt động kinh doanh đạt 21.328 tỷ đồng, tăng 10,3%, trong đó thu nhập lãi thuần đạt 19.285 tỷ đồng, tăng 9,9% so với năm 2022 nhờ tăng trưởng danh mục tín dụng tốt và tối ưu chi phí huy động vốn. Thu nhập từ hoạt động kinh doanh ngoại hối đạt 282 tỷ đồng, tăng 143% so với năm 2022, đóng góp cho tăng trưởng của thu nhập thuần.

Chi phí hoạt động được kiểm soát tốt trong bối cảnh ngân hàng tiếp tục mở rộng quy mô và mạng lưới kinh doanh (trong năm 2023, SHB mở mới thêm 5 chi nhánh và 25 phòng giao dịch), đầu tư mạnh vào các dự án số hóa và hiện đại hóa ngân hàng. Đây là kết quả của nhiều giải pháp mà SHB đã triển khai nhằm tối ưu hóa quy trình, hoạt động nội bộ, ứng dụng các công nghệ số hóa... Năm 2023 SHB tiếp tục giữ vững vị thế là ngân hàng dẫn đầu thị trường về kiểm soát chi phí tốt với tỷ lệ CIR 23,7%.

Lợi nhuận trước thuế đạt 9.239 tỷ đồng, giảm 405 tỷ đồng so với năm 2022. Nguyên nhân chủ yếu do SHB tăng cường trích lập dự phòng để đảm bảo an toàn hoạt động cho ngân hàng. Việc trích lập dự phòng rủi ro đầy đủ sẽ bảo đảm xử lý các khoản nợ xấu tốt hơn, đặc biệt là trong bối cảnh kinh tế vĩ mô năm 2024 được dự báo vẫn còn nhiều thách thức. SHB đã chủ động sử dụng nguồn lực nhằm bao phủ nợ xấu, kiểm soát tỷ lệ nợ xấu ở dưới 3%, đồng thời giảm áp lực dự phòng cho các năm tới, giảm tác động của nợ xấu trong tương lai. Chi phí dự phòng rủi ro đã trích lập trong năm 2023 là 7.308 tỷ đồng, tăng 1.778 tỷ đồng so với năm 2022. Tuy nhiên, điểm sáng tích cực là tổng thu nhập thuần từ hoạt động kinh doanh tăng trưởng 10,3%, đạt mức 21.328 tỷ đồng.

Các công ty con, ngân hàng con hoạt động hiệu quả, đóng góp chung vào kết quả của toàn ngân hàng.

Ngân hàng TNHH MTV SHB Lào: Đến 31/12/2023, mạng lưới của SHB Lào gồm 1 trụ sở, 2 chi nhánh, 74 cán bộ nhân viên. Tổng tài sản đạt 3.026 tỷ LAK (tương đương 3.573 tỷ đồng), huy động vốn thị trường 1 đạt 382 tỷ LAK (tương đương 451 tỷ đồng), dư nợ tín dụng đạt 1.728 tỷ LAK (tương đương 2.040 tỷ đồng).

Ngân hàng TNHH MTV SHB Campuchia: Đến 31/12/2023, SHB Campuchia có 5 điểm giao dịch gồm 1 trụ sở và 4 chi nhánh, 60 cán bộ nhân viên. Tổng tài sản đạt 13.122 tỷ đồng, huy động vốn thị trường 1 đạt 2.464 tỷ đồng, dư nợ tín dụng đạt 11.723 tỷ đồng.

Công ty TNHH một thành viên quản lý nợ và khai thác tài sản SHB (SHB AMC): SHBAMC có hoạt động chính là mua bán, quản lý và khai thác tài sản xử lý nợ và hoạt động dịch vụ bảo vệ để hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh của SHB, cung ứng các hoạt động kinh doanh dịch vụ đối với các TCTD khác trong lĩnh vực xử lý tài sản và nợ tồn đọng theo quy định của pháp luật.

Tích cực đồng hành cùng khách hàng, cộng đồng và xã hội

Trong bối cảnh thị trường trong nước và quốc tế đầy khó khăn và thách thức, SHB luôn đặt lợi ích chung, sự phát triển bền vững của quốc gia, cộng đồng lên hàng đầu. Bên cạnh hỗ trợ trực tiếp về tài chính thông qua các gói giảm lãi suất, với tổng số tiền giảm lãi trong năm 2023 lên tới hàng nghìn tỷ đồng, SHB còn đồng hành với khách hàng từ khâu xây dựng kế hoạch, phương án kinh doanh đến cung ứng các gói sản phẩm toàn diện gồm tiền gửi, thanh toán, tài trợ thương mại, ngân hàng điện tử, chuyển tiền... trên nền tảng công nghệ hiện đại, giúp khách hàng chủ động quản lý tài chính một cách hiệu quả nhất; Giới thiệu, kết nối doanh nghiệp với các tổ chức uy tín trong nước và quốc tế giúp doanh nghiệp chủ động trong các phương án kinh doanh; Cung cấp thông tin thị trường trong nước/ quốc tế, thông tin thị trường tài chính Việt Nam và thế giới cùng những chính sách ưu đãi, hỗ trợ từ nhà nước dành cho doanh nghiệp.

Bên cạnh hỗ trợ hoạt động kinh doanh, SHB luôn tích cực lan tỏa Tâm yêu thương tới mọi miền Tổ quốc, thực hiện tốt các chính sách an sinh xã hội, chăm lo các gia đình chính sách, người có công với cách mạng, người có hoàn cảnh khó khăn, hộ nghèo, đồng bào vùng bị

thiệt hại do thiên tai, dịch bệnh, vùng sâu vùng xa, biên giới, hải đảo, vùng dân tộc thiểu số, miền núi, công nhân, người lao động làm việc tại các khu công nghiệp, khu chế xuất, cụm công nghiệp... với ngân sách lên đến hàng chục tỷ đồng.

3. Công tác quản trị điều hành

Sau 30 năm với những bước phát triển vượt bậc, SHB đã và đang thực hiện công tác chuyển đổi mạnh mẽ toàn diện về mọi mặt, từ thể chế, cơ chế, chính sách, đến phát triển hoạt động kinh doanh, song hành cùng quản trị rủi ro và phát triển bền vững, số hóa và hiện đại hóa ngân hàng.

Công tác quản trị điều hành của SHB tuân thủ các định hướng, chỉ đạo của Chính Phủ và NHNN, bám mục tiêu chiến lược phát triển ngân hàng và các mục tiêu, kế hoạch kinh doanh được Đại hội Đồng cổ đông thông qua. Với phương pháp quản lý theo mục tiêu, các giải pháp phát triển kinh doanh được SHB triển khai linh hoạt, bám sát diễn biến của kinh tế vĩ mô, phát huy tối đa nguồn lực sẵn có, thúc đẩy các sáng kiến chuyển đổi nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh nhằm hướng tới hoàn thành các mục tiêu đã đề ra.

Đổi mới và kiện toàn trong cơ cấu tổ chức bộ máy, các quy chế/ quy trình/ quy định trên cơ sở khách hàng làm trọng tâm

SHB tiếp tục cải cách, kiện toàn tổ chức bộ máy, hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ của các khối/phòng/ban theo hướng chuyên nghiệp, minh bạch, hiệu quả, có chiều sâu trên toàn hệ thống trên cơ sở lấy khách hàng làm trọng tâm, chiến lược phát triển của ngân hàng. Nhiều khối/phòng/ban nghiệp vụ được cấu trúc lại, thành lập mới để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, hiệu quả sử dụng chi phí, tăng năng suất lao động, nâng cao công tác quản trị điều hành...

Cải cách, kiện toàn và tối ưu hóa các quy chế, quy trình, quy định trong hoạt động nội bộ trên cơ sở đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, tạo cơ chế linh hoạt trong hoạt động kinh doanh nhưng phải đảm bảo an toàn, ưu tiên công tác quản trị rủi ro, phòng ngừa và phát hiện sớm rủi ro. Trong năm 2023, SHB đã thực hiện tối giản, tối ưu hóa và tự động hóa quy trình làm việc để giảm thiểu chi phí nhân sự và thời gian xử lý giao dịch; tăng năng suất lao động thông qua công tác đào tạo, cải thiện kỹ năng và môi trường làm việc để tăng hiệu suất; áp dụng công nghệ thông tin tiên tiến: Sử dụng các công nghệ như trí tuệ nhân tạo, tự động hóa, phân tích dữ liệu để nâng cao hiệu suất và giảm thiểu sai sót.

Đột phá trong chuyển đổi toàn diện Ngân hàng / Phát triển Ngân hàng số / Tăng cường đầu tư hiện đại hóa công nghệ

Trên hành trình số hoá và hiện đại hoá ngân hàng, SHB đã đầu tư nguồn lực và ngân sách để triển khai nhiều dự án, ứng dụng các giải pháp hiện đại nhất, với các đơn vị tư vấn hàng đầu trên thế giới. SHB đã hoàn thiện chiến lược Ngân hàng số mảng bán lẻ; Các dự án nền tảng về chuyển đổi số cho Khách hàng cá nhân (omi – channel); Các dự án hỗ trợ cho hoạt động chuyển đổi số theo hành trình Khách hàng, Dự án tư vấn kiến trúc Microservices cho toàn bộ hệ thống công nghệ thông tin của SHB, Dự án triển khai nền tảng Hybrid Cloud...

Trong năm 2023, SHB đã tập trung nguồn lực để cho ra mắt nền tảng mới – SHB SAHA – một nền tảng hợp kênh nhằm tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng được liền mạch, xuyên suốt trên tất cả các kênh tương tác từ Mobile App, Internet Banking và giao dịch tại quầy của toàn bộ các Chi nhánh và phòng giao dịch của SHB. Đây là nền tảng có đầy đủ tiện ích, giao dịch ổn định, an toàn, tích hợp và điều hướng thông minh tương tác của khách hàng. Các tính năng thanh toán trên nền tảng số dành cho KHDN giúp nâng tỷ lệ giao dịch từ hơn 46% cùng kỳ năm trước. Số lượng KHDN sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử đã tăng đáng kể lên hơn 6 lần nhờ các trải nghiệm mới, giảm thời gian giao dịch và thuận tiện trong quản lý dòng tiền như Thấu chi phê duyệt trước online, Quản lý tài khoản định danh Slink, Thu hộ học phí/viện. Dự án Omni Platform với Khách hàng cá nhân đang được triển khai với hàng loạt các tính năng, tiện ích được xây dựng trên cả 03 Kênh của SHB SAHA (Ứng dụng di động, Ngân hàng trực tuyến và Chi nhánh).

Sự thuận tiện của những tính năng trên cả nền tảng cũ và mới được phát triển đã giúp các ĐVKD giải phóng thời gian tương đương gần 400 nhân sự kinh doanh, giảm thời gian vận hành và để CBNV có thời gian tập trung vào các sản phẩm cần tư vấn chuyên sâu, đồng thời kích thích tăng giao dịch, tăng sự gắn kết của khách hàng mà không làm gia tăng yêu cầu về địa điểm, nguồn lực phục vụ.

Quản trị rủi ro, hướng tới đáp ứng các chuẩn mực quốc tế

Trong thời gian qua, SHB đã xây dựng hệ thống quản trị các loại rủi ro trọng yếu không chỉ đáp ứng trước thời hạn các quy định của NHNN mà còn hướng đến việc áp dụng những chuẩn mực cao hơn và những thông lệ tốt nhất hiện nay. Các tỷ lệ an toàn, thanh khoản của SHB luôn ở mức cao hơn so với quy định, cụ thể: Tỷ lệ an toàn vốn hợp nhất đạt 12,2%, quy định của NHNN tối thiểu 8%; Tỷ lệ dự trữ thanh khoản 19,7%, quy định của NHNN tối thiểu 10%; Tỷ lệ cho vay trên tổng tiền gửi (LDR) là 77,6%, quy định của NHNN tối đa 85%.

Về quản trị nguồn vốn và quản trị thanh khoản: SHB đã áp dụng các tiêu chuẩn của Basel III trong quản lý rủi ro thanh khoản, thực hiện tính vốn theo phương pháp nâng cao, xây dựng hệ thống dự báo quản lý tài sản nợ (FTP, ALM) tiên tiến...

SHB thực hiện đa dạng hóa nguồn vốn huy động, thời hạn huy động để tăng sự ổn định; duy trì mức độ cân bằng hợp lý giữa tài sản có và nợ phải trả. Các kế hoạch về huy động được xây dựng và theo dõi an toàn, hiệu quả trong từng thời kỳ dựa trên kế hoạch kinh doanh của từng đơn vị và chiến lược chung toàn hàng, đảm bảo khả năng thanh khoản hàng ngày và có dự phòng trong các tình huống thanh khoản căng thẳng. Công tác kiểm tra áp lực thanh khoản được thực hiện định kỳ tháng dựa trên nhiều kịch bản, công tác đo lường, theo dõi rủi ro thanh khoản được thực hiện hàng ngày.

Quy trình đánh giá mức độ đủ vốn (ICCAP) là một phần của quy trình quản lý rủi ro của ngân hàng để kiểm tra sức chịu đựng, nhằm xác định mức độ đủ vốn của ngân hàng trước các sự kiện, các tổn thất trong điều kiện bất lợi giả định có thể xảy ra. Trong quá trình triển khai ICAAP, ngoài việc tính toán lượng vốn cần đáp ứng cho toàn bộ các rủi ro trọng yếu, SHB đã xây dựng các mô hình kiểm tra sức chịu đựng (stress test) để đánh giá mức độ đủ vốn trong 3

năm tiếp theo trong cả điều kiện bình thường và điều kiện diễn biến bất lợi. Các kịch bản stress test của SHB được lựa chọn trên cơ sở phân tích các sự kiện trong quá khứ và dự báo diễn biến kinh tế vĩ mô đảm bảo các yêu cầu, nguyên tắc về phân tích định lượng và tính thực tiễn khi áp dụng.

Quản trị rủi ro thị trường: Trong bối cảnh thị trường có nhiều biến động nhanh và mạnh như hiện nay, công tác quản trị rủi ro thị trường được SHB đặc biệt chú trọng nhằm nhận diện sớm và có các giải pháp ứng phó kịp thời.

SHB đã xây dựng và kiện toàn hệ thống các văn bản chính sách, quy định, quy trình về quản lý rủi ro thị trường, quy định chi tiết các nội dung cũng như các bước từ nhận diện, đo lường, theo dõi/kiểm soát/giám sát và báo cáo rủi ro thị trường; trách nhiệm của các đơn vị liên quan đối với công tác quản lý rủi ro thị trường.

Công tác đo lường rủi ro thị trường được thực hiện thông qua các phương pháp và hệ thống các chỉ số như: Trạng thái mở; độ nhạy PV01, đánh giá lãi lỗ PnL theo giá trị thị trường (MtM), giá trị rủi ro VaR. Các phương pháp, công cụ đo lường thường xuyên được rà soát, chỉnh sửa nhằm lượng hóa chính xác rủi ro, phù hợp với điều kiện thị trường và tình hình kinh doanh của SHB trong từng thời kỳ.

Quản trị rủi ro tín dụng: SHB đang hoàn thiện và nâng cao chất lượng hoạt động quản lý rủi ro tín dụng theo các thông lệ và chuẩn mực quốc tế. Để quản trị rủi ro tín dụng hiệu quả, SHB đã thiết lập hệ thống các văn bản về chính sách/ chiến lược quản lý rủi ro tín dụng, xây dựng khẩu vị rủi ro tín dụng, thiết lập các hạn mức rủi ro tín dụng, các ngưỡng cảnh báo sớm, công tác theo dõi và giám sát tín dụng được triển khai thường xuyên nhằm cung cấp kịp thời chính xác tình hình hoạt động tín dụng để kịp thời có giải pháp tác động giảm thiểu rủi ro.

Trong năm 2023, SHB đã khởi động nhiều dự án theo định hướng này như Dự án chuyển đổi Báo cáo tài chính theo chuẩn mực IFRS9, Dự án Quản trị rủi ro và tính vốn theo phương pháp nâng cao. Kết quả của các dự án này sẽ bổ sung thêm các công cụ để quản lý rủi ro tín dụng của SHB, hỗ trợ việc đưa ra các quyết định kinh doanh trên cơ sở rủi ro một cách hiệu quả

SHB thực hiện đo lường rủi ro tín dụng trong điều kiện hoạt động bình thường và trong điều kiện thị trường có diễn biến bất lợi, từ đó xây dựng kế hoạch dự phòng, có các biện pháp kiểm soát, giám sát và giảm thiểu nợ xấu kịp thời, phù hợp.

Rủi ro Lãi suất trên sổ ngân hàng: SHB ban hành và áp dụng hạn mức rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng phù hợp với quy mô, mức độ phức tạp của hoạt động kinh doanh và khẩu vị rủi ro, bao gồm: Hạn mức Gap lãi suất, hạn mức NII. Ngân hàng đo lường rủi ro lãi suất đối với VND và ngoại tệ có giá trị từ 5% tổng tài sản trở lên thông qua các phương pháp và chỉ số như: Gap nhạy cảm với lãi suất; Đánh giá tác động của biến động lãi suất đến thu nhập lãi thuần (NII) và giá trị kinh tế của vốn chủ sở hữu (EVE); Xác định vốn yêu cầu cho rủi ro lãi suất sổ ngân hàng thông qua phương pháp Delta EVE theo hướng dẫn của Basel III.

Quản trị rủi ro hoạt động: SHB đã triển khai toàn diện khung quản lý rủi ro hoạt động (RRHĐ) đáp ứng yêu cầu Thông tư 13/2018/TT-NHNN và các thông lệ quốc tế nhằm bảo vệ

quyền lợi của khách hàng khi giao dịch với SHB. SHB đã tổ chức chuỗi các chương trình chuyển giao kiến thức nhận diện, đánh giá rủi ro cho các Đơn vị tuyến 1 tại Hội sở, chia sẻ về quản lý RRHĐ trực tiếp cho Ban lãnh đạo đơn vị kinh doanh, xây dựng chuỗi bản tin, các video về RRHĐ dành cho cán bộ Dịch vụ khách hàng, tăng cường cảnh báo các hình thức lừa đảo, giả mạo chiếm đoạt tài sản công nghệ cao tới Khách hàng...Hàng năm, SHB triển khai kiểm thử một số tình huống có nguy cơ gây gián đoạn giao dịch cho các Đơn vị kinh doanh; kiểm thử vận hành luân phiên hệ thống Core tại trung tâm dữ liệu (DC-DR).

Hoàn thiện và nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát nội bộ, pháp chế và tuân thủ theo các quy định, các tiêu chuẩn Việt Nam và Quốc tế

Hệ thống kiểm soát nội bộ của SHB được tổ chức theo quy định của NHNN và các chuẩn mực quốc tế, thông lệ thị trường. Hoạt động giám sát được thực hiện thường xuyên, liên tục gắn với mọi nghiệp vụ kinh doanh hàng ngày và gắn với các kế hoạch chiến lược của ngân hàng.

Hoạt động kiểm soát nội bộ với 03 tuyến bảo vệ đảm bảo xác định, đo lường, theo dõi và kiểm soát được các rủi ro trong hoạt động của ngân hàng. Các khối kinh doanh, đơn vị kinh doanh, đơn vị nghiệp vụ thực hiện quản lý rủi ro trong các hoạt động tác nghiệp, xác định, đánh giá, ngăn ngừa, báo cáo và theo dõi các rủi ro phát sinh trong hoạt động kinh doanh và các quy trình vận hành hàng ngày. Các bộ phận Quản lý rủi ro, Kiểm soát nội bộ, Pháp chế và tuân thủ độc lập đánh giá và kiểm soát, quản lý rủi ro chính thông qua việc thiết lập khẩu vị rủi ro/chính sách cho vay, xây dựng quy trình/hướng dẫn tín dụng và cho vay, theo dõi, cảnh báo sớm, quản trị danh mục...giám sát các chương trình kiểm soát nội bộ, tuân thủ, xây dựng chính sách quản lý rủi ro, quy định nội bộ về quản lý rủi ro, đo lường, theo dõi rủi ro và tuân thủ quy định pháp luật.

Trong năm 2023, để nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát nội bộ, SHB đã thực hiện:

- Kiện toàn bộ máy tổ chức của bộ phận kiểm soát nội bộ, pháp chế và tuân thủ;
- Tập trung nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự của bộ phận kiểm soát nội bộ và tuân thủ thông qua công tác đào tạo, nhằm đảm bảo năng lực và trình độ cán bộ phát triển đồng đều, phù hợp với tốc độ phát triển cả về chiều rộng và chiều sâu trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng;
- Xây dựng, bổ sung, chỉnh sửa quy định/ quy trình về kiểm tra kiểm soát và giám sát tuân thủ trên cơ sở quy định của pháp luật và phù hợp với hoạt động thực tiễn của ngân hàng.

Qua đó, hoạt động kiểm tra kiểm soát nội bộ đã kịp thời phát hiện, ngăn chặn các rủi ro phát sinh trong hoạt động của SHB.

Thực hiện công tác phòng chống tham nhũng, phòng chống rửa tiền đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật và an toàn trong hoạt động ngân hàng

Phòng chống tham nhũng, gian lận nội bộ

Ngoài những quy định về phòng chống tham nhũng theo quy định của Chính phủ, SHB cũng phát triển bổ sung các quy định về phòng chống và quản lý gian lận nội bộ. Những hành vi sai quy định, đi ngược lại lợi ích của khách hàng, của ngân hàng được phát giác qua các kênh tố

giác nội bộ đến bộ phận có chức năng phân tích xử lý và áp dụng chế tài khi có vi phạm. Các chính sách xử lý kỷ luật, khen thưởng được đưa ra để định hướng, điều chỉnh hành vi cán bộ nhân viên làm điều đúng đắn.

Phòng chống rửa tiền (PCRT)

SHB là một trong những ngân hàng đi đầu trong việc triển khai khung phòng quy định về chống rửa tiền theo các yêu cầu của luật PCRT. Ngoài các tiêu chí đưa vào hệ thống nhận biết khách hàng, xếp loại rủi ro rửa tiền theo quy định, SHB đã triển khai hệ thống rà quét các giao dịch rửa tiền tiên tiến hàng đầu trong hoạt động ngân hàng. Ngoài các tình huống phổ biến thông dụng để nhận biết, cảnh báo giao dịch có nguy cơ rửa tiền, SHB còn bổ sung các kịch bản, tiêu chí nhận biết các giao dịch bị cấm theo các hướng dẫn, chỉ thị của NHNN. Hệ thống này ngoài giúp cảnh báo kịp thời các giao dịch có dấu hiệu nghi ngờ để điều chỉnh với khách hàng hoặc báo cáo cho cơ quan chức năng theo quy định.

Bên cạnh đó, SHB đã nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của bộ phận chuyên trách thực hiện chức năng phòng chống rửa tiền, phòng chống tham nhũng thông qua công tác đào tạo; Tổ chức đào tạo rộng rãi trên toàn hệ thống để tăng năng lực nhận diện dấu hiệu rủi ro ngay tại từng ĐVKD, trong từng nghiệp vụ...

Công tác quản trị nguồn nhân lực lấy con người làm chủ thể, các chính sách đều hướng đến con người

Con người là chủ thể là một trong 4 trụ cột chiến lược quan trọng của ngân hàng trên hành trình chuyển đổi. SHB đã và đang triển khai các chính sách nhân sự nhằm phát huy tối đa nguồn lực con người, từ tuyển dụng và gia nhập, đào tạo và phát triển, đến khen thưởng và ghi nhận. Trong năm 2023, SHB đã thu hút được gần 1.000 nhân viên gia nhập đại gia đình SHB, trong đó có nhiều quản lý, chuyên gia giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng tại Việt Nam và Quốc tế. Các chính sách nhân sự của SHB nhằm phát huy tối đa nguồn lực con người, làm điểm tựa cho sự phát triển của ngân hàng. Mỗi cá nhân đều có cơ hội được đào tạo và phát triển với các chương trình đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng từ cơ bản đến chuyên sâu. Trong năm 2023, hàng nghìn lượt cán bộ đã được tham gia đào tạo với tổng số giờ đào tạo là 369.490 giờ, tương đương số giờ đào tạo trung bình/một nhân viên tại SHB là 65 giờ/người/năm

Năm 2023 cũng đánh dấu một năm đột phá trong hành trình bồi dưỡng và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao của SHB. SHB đã đầu tư mạnh mẽ vào các chương trình đào tạo nâng cao năng lực quản lý và lãnh đạo dành cho đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp của Ngân hàng, như chương trình Nâng cao Năng lực Quản lý & Lãnh đạo SHB Talent Lead dành cho cán bộ quản lý cao cấp; chuỗi Đào tạo Chuyển đổi Ngân hàng “UNLOCK YOUR POTENTIAL”, Kỹ năng quản lý. Từ những chương trình đào tạo này, bên cạnh nâng cao và phát triển năng lực quản lý, Ngân hàng còn phát hiện, bồi dưỡng những nhân sự nòng cốt để thực thi mục tiêu chiến lược.

Chính sách lao động ưu việt nhằm đảm bảo sức khỏe, sự an toàn và phúc lợi của người lao động. SHB thấu hiểu và quan tâm tới đội ngũ CBNV bằng những phúc lợi thiết thực và cạnh

tranh so với các ngân hàng và doanh nghiệp khác trên thị trường. Phúc lợi dành cho cán bộ nữ, cấp bậc nhân viên, lãnh đạo đều có những bước phát triển vượt trội được cải thiện theo từng năm, là giá trị số 1 thu hút người lao động. Chính sách lao động của SHB hướng đến sự công bằng và phúc lợi của người lao động, đây là lợi thế để SHB thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao trên thị trường.

Phát triển văn hóa doanh nghiệp

Văn hóa Doanh nghiệp được coi là gốc rễ, là chìa khóa để tạo nên sức mạnh cho sự phát triển bền vững và vượt trội của SHB. Chính vì thế, năm 2023 SHB đã tiếp tục lan tỏa văn hóa doanh nghiệp dựa trên 6 giá trị cốt lõi "Tâm – Tin – Tín – Tri – Trí – Tầm", trong đó giá trị Tâm được coi là "gốc", theo đó, mỗi người SHB làm mọi việc từ "tâm", đặt khách hàng làm trọng tâm trong mỗi hành động của mình để mang đến những trải nghiệm tốt nhất. SHB tin rằng, khi từ tâm hành động, SHB và mỗi cán bộ - nhân viên sẽ gây dựng được niềm tin, xác lập uy tín của mình. Song song với đó, để phục vụ khách hàng một cách tận tâm, người SHB cũng thường xuyên trau dồi tri thức, chia sẻ tri thức và vận dụng tri thức để nâng tầm bản thân và tổ chức.

Lấy con người làm trung tâm, SHB đã và đang xây dựng môi trường làm việc trên tinh thần Đối mới – Trách nhiệm – Hiệu quả, là cơ sở cốt lõi để tạo nên sức mạnh, tăng cường sự đoàn kết, gắn bó hướng tới mục tiêu chung.

PHẦN II. KẾT QUẢ XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH GIAI ĐOẠN 2021 – 2025 CỦA SHB (THEO QUYẾT ĐỊNH 689/QĐ- TTG NGÀY 08/06/2022)

Ngày 08/06/2022, Thủ tướng Chính Phủ phê duyệt Đề án "Cơ cấu lại hệ thống các TCTD gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021 – 2025" theo Quyết định số 689/QĐ-TT với mục tiêu xây dựng và phát triển hệ thống TCTD lành mạnh và bền vững.

Ngày 8/8/2022, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) đã ban hành Quyết định số 1382/QĐ-NHNN về Kế hoạch hành động của ngành Ngân hàng, nhằm triển khai chỉ đạo của NHNN đến các đơn vị thuộc ngành Ngân hàng trong việc tổ chức thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp về tại Quyết định số 689/QĐ-TTg, trong đó nhiệm vụ của mỗi TCTD cần thực hiện xây dựng Phương án giai đoạn 2021-2025 bám sát Đề án 689 và Quyết định số 1382.

Trên cơ sở các mục tiêu, chiến lược hoạt động kinh doanh của SHB, các chỉ đạo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước, SHB đã thực hiện xây dựng "*Phương án phát triển hoạt động kinh doanh giai đoạn 2021 – 2025 của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội (Phương án cơ cấu lại giai đoạn 2021 – 2025 của SHB theo Quyết định số 689/QĐ-TTg ngày 08/06/2022 v/v phê duyệt Đề án cơ cấu lại hệ thống các TCTD gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021 – 2025)*", (sau đây gọi tắt là *Phương án*)

SHB kính trình Đại hội đồng cổ đông thông qua Phương án với các nội dung sau:

1. Phê duyệt Phương án

(Chi tiết tại Phụ lục đính kèm)

2. Giao và ủy quyền cho hội đồng quản trị SHB

- Xem xét và quyết định toàn bộ các vấn đề liên quan đến việc triển khai thực hiện, sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện Phương án theo yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước và thực tế hoạt động kinh doanh của SHB.

- Chỉ đạo xây dựng, phê duyệt và triển khai các giải pháp chi tiết trên cơ sở Phương án đã được ĐHCĐ phê duyệt.

PHẦN III. CHIẾN LƯỢC CHUYỂN ĐỔI GIAI ĐOẠN 2024-2028 VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH 2024

1. Chiến lược chuyển đổi giai đoạn 2024 – 2028

Trong 3 thập kỷ qua, SHB đã thành công trong việc định vị trong nhóm ngân hàng TMCP hàng đầu về tốc độ tăng trưởng tổng tài sản và doanh thu. Tuy nhiên, điều quan trọng là các yếu tố thành công của SHB trong quá khứ sẽ không tiếp tục thúc đẩy SHB tăng trưởng với thành công tương tự trong 5 năm đến 10 năm tiếp theo. Môi trường kinh doanh ngày càng cạnh tranh, tiên tiến và các mối quan hệ trong hoạt động kinh doanh có gắn kết chặt chẽ hơn rất nhiều vì đa số các doanh nghiệp ngày nay đều thúc đẩy phát triển kinh doanh thông qua tiềm lực và cách tiếp cận hệ sinh thái của khách hàng, nơi các doanh nghiệp liên tục phát triển mở rộng trong việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ thông qua tăng năng lực cạnh tranh và hợp tác tương tác qua lại với nhau.

Các đối thủ cạnh tranh của SHB trên thị trường đã và đang đầu tư mạnh mẽ vào các sản phẩm dịch vụ kỹ thuật số, tăng cường độ tinh xảo của sản phẩm dịch vụ và siêu cá nhân hóa cho khách hàng ở mọi phân khúc ngân hàng bán lẻ và ngân hàng doanh nghiệp, do đó để nâng cao vị thế, nâng cao năng lực cạnh tranh và nâng cao hiệu quả kinh doanh, SHB buộc phải khẩn trương triển khai công cuộc chuyển đổi toàn diện để đổi mới từ phân khúc, sản phẩm, cung cấp dịch vụ, thể chế, chính sách và quy trình, văn hóa kinh doanh, nhân sự, quản lý tài chính, quản lý rủi ro, ... Công nghệ thông tin sẽ là yếu tố thúc đẩy tốc độ chuyển đổi của SHB.

Đi đầu trong quá trình chuyển đổi, với trọng tâm lấy khách hàng là trung tâm, là sự nhấn mạnh vào các mối quan hệ chiến lược với khách hàng, và tích hợp các dịch vụ ngân hàng vào hệ sinh thái chuỗi cung ứng của khách hàng. Những quan hệ đối tác này rất cần thiết, giúp SHB không chỉ hỗ trợ, mà còn đóng góp tích cực vào việc mở rộng hoạt động kinh doanh và củng cố mạng lưới giữa các tổ chức thương mại và khách hàng của họ, qua đó thúc đẩy SHB phát triển khách hàng và tăng trưởng kinh doanh.

Các mục tiêu chiến lược của SHB trong giai đoạn 2024 – 2028:

- Tăng cường phát triển khách hàng chiến lược bằng cách mở rộng mối quan hệ với tệp khách hàng lớn và đối tác chiến lược trên cơ sở am hiểu và đáp ứng các nhu cầu, lợi ích của khách hàng, hợp tác có hiệu quả hệ sinh thái/chuỗi cung ứng giá trị của các khách hàng và đối tác chiến lược.
- Triển khai tích cực hiệu quả chiến lược, kế hoạch phát triển Ngân hàng bán lẻ: thúc đẩy hiệu ứng cấp số nhân trong tăng trưởng ngân hàng bán lẻ, thông qua các giải pháp Ngân

hàng dành cho nhân viên, có mục tiêu dành cho lực lượng lao động của các khách hàng chiến lược, khách hàng lớn và hệ sinh thái, chuỗi cung ứng giá trị của tập khách hàng chiến lược, khách hàng lớn của SHB, mở rộng cho cả gia đình người thân của họ.

- Nâng cao hiệu quả tài chính và hoạt động: tập trung vào yếu tố phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao; hiện đại hóa các sản phẩm dịch vụ ngân hàng tiện ích nhằm tăng thu dịch vụ; chuẩn hóa, số hóa các quy trình và áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro hiệu quả.
- Thúc đẩy và tối ưu hóa mô hình hoạt động kinh doanh: công tác quản trị điều hành theo mục tiêu; cơ chế trao quyền hạn và nhiệm vụ công khai minh bạch nhằm tạo cơ chế linh hoạt cho các ĐVKD phát huy tiềm năng nhưng vẫn đảm bảo an toàn hoạt động cho ngân hàng, cùng với việc tự động hóa và tiêu chuẩn hóa các quy trình hỗ trợ phát triển kinh doanh và nâng cao trách nhiệm và năng lực quản lý của Hội sở.
- Tiêu chuẩn và Thông lệ quốc tế về quản trị điều hành và quản trị rủi ro: Áp dụng các tiêu chuẩn ngành và thông lệ tốt nhất đồng thời phù hợp với SHB theo lộ trình chuyển đổi để giảm thiểu rủi ro và tối ưu hóa hiệu quả trên toàn ngân hàng.

Đến năm 2028, SHB trở thành “Ngân hàng TOP 1 về hiệu quả, Ngân hàng số được yêu thích nhất, Ngân hàng bán lẻ tốt nhất đồng thời là Ngân hàng TOP đầu cung ứng nguồn vốn sản phẩm dịch vụ tài chính đối với khách hàng doanh nghiệp chiến lược có hệ sinh thái, chuỗi cung ứng, chuỗi giá trị, phát triển xanh”

Để đạt được những mục tiêu trên, chiến lược chuyển đổi của Ngân hàng được định hình dựa trên những điểm nhấn kinh doanh quan trọng sẽ định hướng hành trình trở thành ngân hàng dẫn đầu trong lĩnh vực:

- Kênh bán và Mô hình bán: SHB sẽ phát triển kinh doanh bằng việc tăng cường phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng phù hợp với từng đối tượng khách hàng và khả năng tiếp cận sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho tất cả các loại hình doanh nghiệp thông qua chiến lược phát triển kênh tự phục vụ và nền tảng kỹ thuật số hiện đại. Năng lực phân tích dữ liệu hỗ trợ bởi nền tảng công nghệ tiên tiến sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc trao quyền cho lực lượng bán hàng và các Đơn vị kinh doanh để xác định các cơ hội bán hàng, quản lý phễu bán hàng và tăng hiệu suất bán hàng.
- Mô hình dịch vụ: Việc chuyển đổi sẽ xây dựng hệ thống Quản lý gói giải pháp sản phẩm dịch vụ đề xuất (Offer Management) cho khách hàng căn cứ vào các định vị giá trị khách hàng (CVPs) và nhu cầu của khách hàng, đây là kim chỉ nam trong việc xây dựng giải pháp sản phẩm dịch vụ và hoạt động vận hành tương ứng. Mô hình này sẽ đảm bảo rằng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng phù hợp với nhu cầu của khách hàng và xu thế thị trường.
- Công nghệ và cơ sở hạ tầng: SHB sẽ đầu tư vào nền tảng công nghệ hiện đại, cơ sở hạ tầng hiện đại và năng lực vận hành tích hợp để hỗ trợ thực thi theo các mục tiêu chiến

lược của ngân hàng. Hạng mục đầu tư này rất quan trọng để đạt được lợi thế cạnh tranh trên thị trường, mang lại trải nghiệm vượt trội cho khách hàng và thúc đẩy hoạt động vận hành xuất sắc.

Triển khai chiến lược chuyển đổi qua **03 giai đoạn** được xây dựng theo lộ trình cụ thể, đảm bảo sự chuyển đổi toàn diện từ tạo lập tăng trưởng mang tính nền tảng cơ bản đến phát triển toàn diện các hoạt động của một ngân hàng hiện đại:

Giai đoạn 1	Giai đoạn 2	Giai đoạn 3
2024 – 2025	2026 – 2027	2028
Xây dựng và Phát triển nền tảng	Tăng tốc tăng trưởng	Đột phá về hiệu quả

2. Kế hoạch kinh doanh 2024

- Dự báo năm 2024 tình hình thế giới, khu vực sẽ còn tiếp tục có những diễn biến phức tạp, khó lường; hậu quả của đại dịch COVID-19 còn tác động kéo dài. Cạnh tranh chiến lược các nước lớn ngày càng gay gắt hơn. Lạm phát, chính sách tiền tệ của một số nền kinh tế lớn còn chứa đựng yếu tố bất định. Các thách thức an ninh phi truyền thống, đặc biệt là dịch bệnh, thiên tai và biến đổi khí hậu trở thành rủi ro thường trực. Trong nước, nền kinh tế có những thời cơ, thuận lợi và khó khăn, thách thức đan xen. Sức ép lạm phát còn lớn; sản xuất kinh doanh dự báo còn khó khăn; nhu cầu các thị trường xuất, nhập khẩu lớn, truyền thống của Việt Nam tiếp tục suy giảm; các thị trường tài chính, tiền tệ, bất động sản còn tiềm ẩn rủi ro.

- Thách thức, khó khăn vẫn còn rất lớn nhưng triển vọng kinh tế toàn cầu vẫn còn nhiều điểm sáng và lạc quan. Nền kinh tế Việt Nam được nhiều chuyên gia dự báo sẽ phục hồi nhờ những động lực cho tăng trưởng kinh tế như: sự phục hồi của sản xuất và xuất khẩu, thu hút dòng vốn FDI, Chính phủ đẩy mạnh đầu tư công; Tiêu dùng nội địa tiếp tục tăng trưởng tích cực... Tăng trưởng GDP của Việt Nam trong năm 2024 được Chính Phủ đặt mục tiêu ở mức 6 - 6,5%, CPI được kiểm soát ở mức 4,0 – 4,5%. Ngân hàng Nhà nước đặt mục tiêu tăng trưởng tín dụng toàn ngành đạt 14-15% trong năm 2024, tiếp tục điều hành chính sách tiền tệ chủ động, linh hoạt và phù hợp với diễn biến của thị trường.

- Trong bối cảnh đó, SHB xác định các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh năm 2024 như sau:

Đơn vị: Tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	Thực hiện năm 2023	Kế hoạch năm 2024	Tăng trưởng	
1	Tổng tài sản	630.501	701.000	70.499	11,2%
2	Vốn điều lệ	36.194	40.658	4.464	12,3%
3	Tổng dư nợ cấp tín dụng (*)	455.718	518.555	62.837	14,0%
4	Lợi nhuận trước thuế	9.239	11.286	2.047	22,2%
5	Tỷ lệ nợ xấu	2,70%	< 3%		
6	Dự kiến tỷ lệ chia cổ tức năm 2024		18%		

(*) Tăng trưởng tín dụng được điều chỉnh theo chấp thuận của NHNN, Huy động TTI phù hợp với tốc độ tăng trưởng tín dụng thực tế, nhằm tối ưu hóa bảng cân đối kế toán

3. Các giải pháp để thực hiện kế hoạch kinh doanh năm 2024

Năm 2024, dự báo kinh tế vĩ mô nói chung và hoạt động ngành ngân hàng nói riêng có thuận lợi nhưng vẫn tiềm ẩn những khó khăn và thách thức. Việc tiếp tục phát triển quy mô hoạt động trong bối cảnh thị trường vẫn gặp nhiều khó khăn, tiềm ẩn nhiều rủi ro với mức độ phức tạp ngày càng cao đòi hỏi SHB phải tập trung phát huy mọi nguồn lực, triển khai sáng kiến chiến lược giai đoạn 2024 - 2028 và mục tiêu chuyển đổi năm 2024, có những giải pháp để ứng phó kịp thời trước những biến đổi của nền kinh tế. Một số kế hoạch hành động như sau:

3.1. Giải pháp về công tác quản trị điều hành

Thực hiện quản trị theo mục tiêu và bám sát chiến lược 5 năm của Ngân hàng, linh hoạt xây dựng và triển khai các giải pháp kinh doanh, triển khai các sáng kiến chiến lược mới góp phần hoàn thành mục tiêu chung; Chủ động giải pháp ứng phó, thích nghi nhanh với những biến động của kinh tế và thị trường.

Phát triển kinh doanh an toàn, hiệu quả, bền vững trên cơ sở đẩy mạnh công tác quản trị rủi ro theo các thông lệ quốc tế và các quy định của NHNN, tăng cường hợp tác quốc tế, mở rộng quan hệ với các tổ chức và định chế tài chính quốc tế.

3.2. Giải pháp thúc đẩy tài chính xanh và phát triển bền vững

Chiến lược tăng trưởng tín dụng xanh là một phần quan trọng trong chiến lược tổng thể về phát triển bền vững của SHB. Kế hoạch hành động tăng trưởng xanh được SHB triển khai đồng bộ theo lộ trình cụ thể gồm: Cải cách các quy định, quy trình, cơ chế để hướng nguồn lực tài chính vào những lĩnh vực xanh. Tích hợp nội dung quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong quy trình thẩm định tín dụng xanh; Xây dựng các sản phẩm tín dụng, dịch vụ ngân hàng cho các lĩnh vực xanh với những ưu đãi về hạn mức vay, kỳ hạn vay và lãi suất cho các dự án xanh...; Đẩy mạnh cấp tín dụng cho khách hàng hoạt động sản xuất kinh doanh thuộc các lĩnh vực xanh như doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao, các dự án năng lượng tái tạo, công nghiệp hỗ trợ, nông nghiệp nông thôn, các dự án thủy điện nhỏ và vừa, sinh khối, xử lý nước thải, rác thải, các dự án thân thiện với môi trường.

Tích hợp tiêu chuẩn ESG (Environmental – môi trường, Social – Xã hội, Governance – Quản trị) trong triển khai các mục tiêu dài hạn của SHB, hướng tới phát triển bền vững theo chiến lược.

Thúc đẩy và mở rộng hợp tác với các cơ quan Bộ ngành trong nước, các tổ chức, định chế tài chính quốc tế để thúc đẩy tài chính xanh, tài chính bền vững.

3.3. Giải pháp phát triển khách hàng

Nghiên cứu và am hiểu khách hàng, cung cấp các sản phẩm dịch vụ tiện ích thỏa mãn mọi nhu cầu của khách hàng, gia tăng giá trị cho khách hàng.

Xây dựng và cung cấp các chương trình, sản phẩm phù hợp với các phân khúc khách hàng trong các ngành nghề ưu tiên phát triển, các lĩnh vực là động lực phát triển kinh tế của Việt Nam, các ngành nghề tiềm năng tại địa bàn.

Tăng cường hợp tác, cung ứng các sản phẩm dịch vụ trọn gói, riêng biệt cho các khách hàng/ đối tác chiến lược và hệ sinh thái, chuỗi cung ứng giá trị của khách hàng.

Đẩy mạnh tiền gửi không kỳ hạn từ nhóm khách hàng có tiền gửi có kỳ hạn và các khách hàng hiện đang sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ.

Thiết kế các gói chính sách, sản phẩm thông minh: các chính sách ưu đãi dành riêng cho khách hàng cao cấp trên các kênh online; các gói dịch vụ thanh toán dành cho từng phân khúc khách hàng; giải pháp sản phẩm dịch vụ theo ngành/địa bàn; sản phẩm dành riêng cho KHDN và hệ sinh thái/chuỗi giá trị liên quan...

Nâng cao hiệu quả công tác bán hàng và dịch vụ: xây dựng và vận hành mô hình bán DVKH; Xây dựng mô hình bán SHB First Banking...

3.4. Giải pháp về cơ chế chính sách, quản trị rủi ro

Tiếp tục cải cách và chuẩn hóa hệ thống quy chế/quy định/ quy trình nội bộ theo hướng tinh gọn, đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật từng thời kỳ, hướng tới đáp ứng theo các chuẩn mực và thông lệ quốc tế, phù hợp với thực tế hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Cơ chế chính sách phải luôn lấy khách hàng làm trọng tâm với mục tiêu mang lại lợi ích cho khách hàng.

Đẩy nhanh tốc độ số hóa quy trình, quy định nghiệp vụ và vận hành, mục tiêu tăng tốc độ số hóa lên tối thiểu 50% so với năm 2023.

Tăng cường công tác quản trị rủi ro, kiểm soát nội bộ, pháp chế và tuân thủ, phát hiện kịp thời và ngăn ngừa các rủi ro tiềm ẩn trong mọi hoạt động của SHB; Xây dựng và vận hành các công cụ lưu trữ dữ liệu, phân tích, dự báo, cảnh báo bằng ứng dụng công nghệ hiện đại nhằm hỗ trợ, đảm bảo kiểm soát bao phủ mọi hoạt động của ngân hàng.

3.5. Giải pháp về tổ chức bộ máy và nhân sự

Kiến tạo toàn tổ chức bộ máy các Khối/Ban/TT tại Trụ sở chính (SHBHO), nhân sự cho công tác quản trị rủi ro, phòng chống rửa tiền, phòng chống tham nhũng, pháp chế tuân thủ nhằm đáp ứng nhu cầu quản trị điều hành với quy mô ngày càng lớn mạnh của SHB.

Tổ chức, sắp xếp lại hệ thống mạng lưới phù hợp với chiến lược phát triển của ngân hàng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động.

Tập trung các giải pháp để thu hút nhân sự, tài năng trẻ, Nâng cao chất lượng công tác đào tạo trong hành trình bồi dưỡng và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao của SHB.

3.6. Công nghệ thông tin và chuyển đổi số

Hoàn thiện bản quy hoạch các hệ thống CNTT trong dài hạn phù hợp chiến lược phát triển của ngân hàng, tập trung nguồn lực triển khai lộ trình phát triển CNTT.

Triển khai các dự án trọng điểm của phù hợp với định hướng chiến lược và kế hoạch kinh doanh của Ngân hàng như các dự án: Omni Channel, Core Thẻ, nâng cấp Core Banking, Phê duyệt khoản vay (RLOS), Chuyển đổi sang Trung tâm dữ liệu mới (DC Tier 3).

Đảm bảo Các hệ thống CNTT vận hành ổn định, an toàn, trên cơ sở các hệ thống dự phòng theo đúng tiêu chuẩn và thông lệ cho các hệ thống CNTT quan trọng.

Tiếp tục đẩy nhanh tốc độ Chuyển đổi Số để đáp ứng tốt nhất các nhu cầu của khách hàng và nâng cao sức cạnh tranh, tối ưu hóa về mặt trải nghiệm cho khách hàng, đảm bảo các yêu cầu về an ninh an toàn bảo mật thông tin, dữ liệu khách hàng.

Trên đây là báo cáo kết quả HĐKD năm 2023, định hướng hoạt động kinh doanh năm 2024 của SHB kính trình Đại hội đồng cổ đông xem xét.

Trân trọng!

TỔNG GIÁM ĐỐC



Ngô Chu Hà

PHỤ LỤC

Tóm tắt các nội dung chính của “Phương án phát triển hoạt động kinh doanh giai đoạn 2021 – 2025 của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội (Phương án cơ cấu lại giai đoạn 2021 – 2025 của SHB theo Quyết định số 689/QĐ-TTg ngày 08/06/2022 v/v phê duyệt Đề án cơ cấu lại hệ thống các TCTD gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021 – 2025)”

(Đính kèm báo cáo số 02/BC-BĐH.SHB-ĐHĐCĐ ngày 29 tháng 03 năm 2024)

Tóm tắt một số nội dung chính của Phương án phát triển hoạt động kinh doanh giai đoạn 2021 – 2025 của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội ((Phương án cơ cấu lại giai đoạn 2021 – 2025 của SHB theo Quyết định số 689/QĐ-TTg ngày 08/06/2022 v/v phê duyệt Đề án cơ cấu lại hệ thống các TCTD gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021 – 2025), (sau đây gọi tắt là Phương án) như sau:

Chương 1: SHB trình bày kết quả thực hiện chủ trương tái cơ cấu gắn với xử lý nợ xấu theo các Đề án cơ cấu lại hệ thống TCTD

- Năm 2021 là năm đầu triển khai Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm giai đoạn 2021-2030 và Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm giai đoạn 2021-2025 theo Nghị quyết Đại hội Đảng lần thứ XIII và các Nghị quyết của Quốc hội, Chính phủ trong bối cảnh đất nước ta gặp nhiều khó khăn, thách thức. Đại dịch Covid 19 bùng phát đã gây suy thoái kinh tế toàn cầu, ngưng trệ, gián đoạn chuỗi cung ứng; thị trường tài chính, tiền tệ biến động mạnh, dòng vốn rút khỏi thị trường mới nổi. Hàng loạt các chính sách, biện pháp hỗ trợ nền kinh tế vượt qua khó khăn với quy mô lớn chưa từng có được nhiều quốc gia đồng loạt triển khai. Trong nước, đại dịch Covid 19 cùng thiên tai, lũ lụt, hạn hán ... ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động kinh tế, văn hóa, xã hội cũng như việc làm và thu nhập của người lao động.

- Trong bối cảnh đó, dưới sự lãnh đạo của Đảng, quản lý của Nhà nước, với sự vào cuộc quyết liệt của cả hệ thống chính trị, các cấp, các ngành, các địa phương và sự đồng tình, ủng hộ, chia sẻ, tham gia tích cực của cộng đồng doanh nghiệp và nhân dân cả nước, Việt Nam đã cơ bản kiểm soát được dịch bệnh trên phạm vi cả nước, chủ động nói lòng giãn cách, chuyển hướng sang thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19, từng bước mở cửa nền kinh tế. Nhờ đó, tình hình kinh tế - xã hội đã từng bước phục hồi và đạt những kết quả rất quan trọng, rất đáng khích lệ trên nhiều lĩnh vực.

- Năm 2022 là năm đầu tiên Chính phủ triển khai Chương trình phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội sau đại dịch Covid 19, theo đó, nhiệm vụ chính trị đặt ra cho ngành Ngân hàng nói chung và NHNN là vừa phải chú trọng kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, đồng thời hỗ trợ phục hồi tăng trưởng kinh tế.

- Bám sát các Nghị quyết của Đảng, Quốc hội, Chính phủ, chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, NHNN đã chủ động, linh hoạt điều hành CSTT và hoạt động ngân hàng, bám sát diễn biến kinh tế vĩ mô, tiền tệ để kịp thời điều chỉnh chính sách, ban hành và triển khai thực hiện đồng bộ, tối ưu các công cụ giải pháp điều hành chính sách tiền tệ và hoạt động ngân hàng,

góp phần ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát được lạm phát ở mức thấp, hỗ trợ phục hồi tăng trưởng kinh tế và đảm bảo sự phát triển an toàn của hệ thống các tổ chức tín dụng (TCTD).

- Ngày 8/6/2022, Phó Thủ tướng Chính phủ Lê Minh Khái đã ký Quyết định số 689/QĐ-TTg về phê duyệt Đề án “Cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng (TCTD) gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021-2025” (sau đây gọi tắt là Đề án 689). Với mục tiêu tạo bước chuyển rõ rệt, thực chất trong cơ cấu lại hệ thống các TCTD gắn với xử lý nợ xấu, Đề án đã chỉ rõ những nhiệm vụ và giải pháp cụ thể nhằm phấn đấu đến năm 2025 giảm số lượng các TCTD, xử lý cơ bản các ngân hàng yếu kém, không để phát sinh những ngân hàng yếu kém mới, hệ thống các TCTD lành mạnh và phát triển bền vững. Cùng với đó, sẽ đẩy mạnh xử lý nợ xấu, nâng cao chất lượng tín dụng, ngăn ngừa, hạn chế tối đa nợ xấu mới phát sinh; nâng cao năng lực tài chính của TCTD; ngăn ngừa tình trạng đầu tư chéo, sở hữu chéo và sở hữu có tính chất thao túng, chi phối trong các TCTD có liên quan.

- Ngày 2/8/2022, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ban hành Quyết định số 1382/QĐ-NHNN về Kế hoạch hành động của ngành Ngân hàng triển khai thực hiện Đề án “Cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021-2025” (Sau đây gọi tắt là Quyết định 1382). Kế hoạch hành động của ngành Ngân hàng bám sát quan điểm, định hướng, mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp cơ cấu lại hệ thống các TCTD gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021-2025 nêu tại Quyết định số 689/QĐ-TTg và Đề án; nêu cao tinh thần chủ động, nỗ lực của từng đơn vị và sự hợp tác, phối hợp giữa các đơn vị trong và ngoài ngành Ngân hàng để quyết tâm thực hiện có hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp đề ra.

- Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội (SHB) được thành lập từ năm 1993 và chính thức niêm yết trên thị trường chứng khoán năm Việt Nam năm 2009. Trải qua 30 năm phát triển cùng đất nước, hoạt động kinh doanh của SHB luôn tăng trưởng ổn định, an toàn, bền vững. SHB đã phát huy toàn diện vai trò là một trong những TCTD lớn, đáp ứng nhu cầu về vốn và sử dụng dịch vụ tài chính ngân hàng của doanh nghiệp và người dân, tạo thuận lợi cho sự phát triển của nền kinh tế và đóng góp thiết thực vào công cuộc xây dựng đất nước Việt Nam.

- Trong hoạt động kinh doanh, SHB luôn chủ động bám sát định hướng chỉ đạo điều hành của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước (NHNN) như: thực hiện tăng trưởng tín dụng an toàn, hiệu quả, chú trọng nâng cao chất lượng tín dụng; cân đối nguồn vốn, hướng tín dụng vào các lĩnh vực sản xuất kinh doanh, lĩnh vực ưu tiên theo chủ trương của Chính phủ; tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận nguồn vốn tín dụng ngân hàng trên cơ sở rà soát, đơn giản hóa và rút ngắn quy trình, thủ tục; nâng cao năng lực quản trị, điều hành, tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ; thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng, phát triển các dịch vụ thanh toán hiện đại, đảm bảo an ninh, an toàn công nghệ thông tin và hệ thống thanh toán; tuân thủ các tỷ lệ an toàn trong hoạt động theo tiêu chuẩn quốc tế...

- Trên cơ sở kết quả đạt được, SHB ngày càng nhận được sự tín nhiệm của khách hàng, lòng tin của nhà đầu tư và cổ đông. SHB đã được Đảng, Nhà nước tặng thưởng Huân chương lao động Hạng Nhì, Hạng Ba; được các tổ chức tài chính, phi tài chính trên thế giới trao tặng nhiều giải thưởng Ngân hàng có uy tín lớn.

- Với sự hỗ trợ của Nhà nước, phát huy vai trò chủ lực là một trong 5 Ngân hàng TMCP tư nhân có quy mô lớn nhất Việt Nam, SHB là một trong những ngân hàng đi tiên phong trong việc thực hiện chủ trương tái cấu trúc hệ thống TCTD Việt Nam thông qua việc nhận sáp nhập Ngân hàng TMCP Nhà Hà Nội (HBB) cuối năm 2012 và Công ty Tài chính cổ phần VINACONEX-VIETTELE (VVF) cuối năm 2016, cho vay đặc biệt để xử lý Quỹ tín dụng nhân dân.

- Đến thời điểm hiện tại SHB đã cơ bản hoàn thành các mục tiêu tái cấu trúc theo Đề án của của ngành ngân hàng và Đề án của SHB từng giai đoạn. Những thành tựu mà SHB đạt được chứng minh tính đúng đắn, kịp thời của chủ trương tái cơ cấu toàn diện hệ thống NHTM mà Chính Phủ và NHNN đã và đang triển khai.

- Tiếp nối những thành công đã đạt được, SHB tiếp tục xây dựng Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021 – 2025 để triển khai các chỉ đạo, định hướng của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước tại Đề án 689 và Quyết định 1382, hiện thực hóa mục tiêu trở thành một trong những ngân hàng hiện đại đa năng hàng đầu, đóng góp cho sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam.

Chương 2, 3, 4 : SHB trình bày mục đích, yêu cầu và cơ sở pháp lý của việc xây dựng Phương án, kết quả hoạt động kinh doanh của SHB trong 03 năm từ 2021 đến 30/6/2023.

Mục đích của việc xây dựng phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021 – 2025

- Tiếp tục phát triển SHB theo hướng an toàn, hiệu quả, công khai, minh bạch, đáp ứng các chuẩn mực về an toàn hoạt động ngân hàng theo quy định của pháp luật và tiệm cận với thông lệ quốc tế.

- Tuân thủ theo định hướng của Chính Phủ, NHNN về tái cấu trúc hệ thống TCTD Việt Nam, định hướng phát triển của ngành ngân hàng Việt Nam đến 2030.

Cơ sở pháp lý và yêu cầu của Phương án

- Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17/6/2020, Luật sửa đổi, bổ sung và các văn bản hướng dẫn thi hành;

- Căn cứ Luật các Tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật các tổ chức tín dụng số 17/2017/QH14 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

- Căn cứ Thông tư số 116/2020/TT-BTC ngày 31/12/2020 của Bộ Tài chính hướng dẫn một số điều về quản trị công ty áp dụng đối với công ty đại chúng tại Nghị định số 155/2020/NĐ-CP ngày 31/12/2020 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Chứng khoán;

- Căn cứ Điều lệ hiện hành của Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội;

- Căn cứ theo Quyết định số 689/QĐ-TTg ngày 08 tháng 06 năm 2022 v/v phê duyệt Đề án “Cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021 – 2025” (QĐ 689)

- Căn cứ Quyết định số 1382/QĐ – NHNN ngày 02/08/2022 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam v/v ban hành Kế hoạch hành động của Ngành Ngân hàng triển khai thực hiện Đề án “Cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2012 – 2025” (QĐ 1382)

- Căn cứ theo Công văn số 2954/NHNN-TTGSNH ngày 25/04/2023 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam v/v thực hiện xây dựng, phê duyệt phương án cơ cấu lại.

- Căn cứ theo các quy định của Pháp luật có liên quan.

- Căn cứ theo thực tế hoạt động của SHB tại 31/12/2022 và 31/06/2023 và mục tiêu chiến lược phát triển hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Chương 5: SHB đánh giá tổng quan về thách thức, xu hướng ảnh hưởng đến hoạt động của ngân hàng

Về sản phẩm

- Luôn đồng hành cùng khách hàng, với chiến lược kinh doanh đặt thị trường, khách hàng và địa bàn làm trọng tâm, là kim chỉ nam trong mọi hoạt động. SHB chú trọng nghiên cứu, phát triển các sản phẩm/ dịch vụ đặc thù, phù hợp với từng phân khúc khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Sản phẩm được SHB xây dựng nhằm tối đa hóa lợi ích và gia tăng sự hài lòng khách hàng và luôn đảm bảo nguyên tắc:

+ Phù hợp với từng phân khúc khách hàng mục tiêu và theo đặc thù địa bàn

+ Cạnh tranh, khác biệt so với thị trường và đối thủ

+ Bám sát xu hướng thị trường, xu thế công nghệ trong thời đại CMCN 4.0

+ Tăng cường đóng gói nhiều sản phẩm dịch vụ theo từng tập khách hàng cá nhân cụ thể nhằm gia tăng tiện ích, ưu đãi và phù hợp với nhu cầu khách hàng

+ Sản phẩm trước khi ban hành đều được nghiên cứu, khảo sát và đánh giá để đảm bảo tính phù hợp của sản phẩm với thị trường, theo đúng quy định của Nhà nước, tối ưu cho khách hàng.

+ Sản phẩm sau khi triển khai đều được SHB đánh giá, khảo sát và điều chỉnh phù hợp với khách hàng, thị trường và địa bàn.

- Danh mục sản phẩm dành cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp được SHB xây dựng đa dạng.

- SHB có được nền tảng tệp khách hàng là doanh nghiệp thuộc các ngành kinh tế lớn. Bằng sự uy tín của 1 trong những Ngân hàng TMCP Top đầu, với thế mạnh về việc am hiểu khách hàng, SHB nhìn sâu hơn vào bản chất doanh nghiệp hơn là định vị khách hàng mục tiêu như những cá thể riêng lẻ. Để thấu hiểu sâu sắc được nhu cầu của Khách hàng doanh nghiệp, SHB hướng tới toàn bộ hệ sinh thái của họ - chuỗi giá trị từ nhà cung cấp, doanh nghiệp sản xuất tới nhà phân phối và người tiêu dùng cuối cùng thông qua các giải pháp tài chính trọn gói theo chuỗi giá trị hoạt động, chuyên biệt phù hợp với từng phân khúc/ngành nghề.

- Thấu hiểu nhu cầu và các khó khăn của Doanh nghiệp nhỏ và vừa, SHB cung cấp đầy đủ các sản phẩm dịch vụ tài chính trọn gói đặc thù riêng cho doanh nghiệp, đặc biệt SHB thể hiện sự đồng hành phát triển bằng việc cam kết kết nối và xúc tiến các doanh nghiệp với các

Tổ chức uy tín trong nước và quốc tế trong việc thu xếp tài chính, các nguồn vốn ưu đãi và phát hành trái phiếu, kết nối thị trường đầu vào, đầu ra cùng các giải pháp tài chính trọn gói ưu việt.

- Ngoài sản phẩm dịch vụ tài chính, SHB chú trọng thiết kế các gói sản phẩm dịch vụ phi tài chính dành riêng đối với Chủ doanh nghiệp và cán bộ nhân viên của Doanh nghiệp nhằm tạo tiện ích và giải pháp tài chính đồng bộ và tổng thể: SHB cung cấp các gói hỗ trợ đào tạo về kiến thức quản trị tài chính, quản trị marketing cho doanh nghiệp, các hỗ trợ về truyền thông cho doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Về giá

- SHB xây dựng Chính sách giá/phí trọn gói cho từng Phân khúc khách hàng mục tiêu nhằm đảm bảo tối ưu lợi nhuận đồng thời đảm bảo tính cạnh tranh so với các đối thủ.

- Trong nhiều năm, SHB được đánh giá là ngân hàng có giá – phí tương đối cạnh tranh.

Kênh phân phối

- Kênh truyền thống: Mạng lưới phân phối chi nhánh/phòng giao dịch của SHB được đánh giá khá rộng và có mức độ cạnh tranh cao trong các Ngân hàng TMCP. Tổng số điểm giao dịch hoạt động của SHB trên toàn quốc là 569 điểm trong đó bao gồm các Chi nhánh, Phòng giao dịch, quỹ tiết kiệm, các điểm giao dịch tại gần 60 tỉnh thành phố tại Việt Nam, 1 ngân hàng con 100% vốn tại Lào, 1 ngân hàng con 100% vốn tại Campuchia, văn phòng đại diện tại Myanmar và 2 công ty con (Công ty TNHH MTV quản lý nợ và khai thác tài sản – SHAMC, công ty liên kết là Công ty tài chính TNHH MTV SHB – SHB FC.

- Kênh trực tuyến của ngân hàng ngày càng đa dạng, phong phú với nhiều hình thức và phương thức phân phối dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại như máy rút tiền, các điểm thanh toán điện tử, phân phối qua mạng Internet...

Về Marketing, truyền thông

- Xác định và triển khai các kênh truyền thông phù hợp với phân khúc khách hàng mục tiêu nhằm truyền tải những thông tin hiệu quả đến khách hàng: hoạt động kinh doanh, quảng cáo sản phẩm và phát triển thương hiệu của Ngân hàng bắt đầu chuyển dịch định hướng theo địa bàn và phân khúc khách hàng mục tiêu. Điều này giúp nâng cao hiệu quả tác động tới nhận biết của khách hàng và công chúng nói chung tại các địa bàn được cải thiện, từ đó thu hút thêm các khách hàng quan tâm tới SHB.

- Các công cụ truyền thông, quảng cáo sản phẩm cũng được tăng cường mở rộng đa kênh, ngoài các kênh truyền thông như các công cụ dụng cụ vật lý, gia tăng tỷ trọng đầu tư quảng cáo truyền thông trên các kênh mạng xã hội, các ứng dụng công nghệ thông tin mới, hệ thống quảng cáo kỹ thuật số của các bên thứ 3 có uy tín

- Xây dựng kế hoạch và triển khai các chương trình khuyến mại phù hợp hỗ trợ thúc đẩy bán sản phẩm: hoạt động thúc đẩy bán cũng được đầu tư tăng cường mở rộng các chương trình khuyến mại, tăng cường đào tạo và hướng dẫn về quy trình và các hoạt động thúc đẩy bán, đồng thời giao quyền chủ động thúc đẩy bán cho các đơn vị kinh doanh tại địa bàn. Đặc biệt, SHB chú trọng tới các hoạt động, các công cụ, giá trị có thể làm gia tăng sự hài lòng và

gắn bó của khách hàng thông qua các chương trình, sản phẩm, ưu đãi để chăm sóc khách hàng.

- Đánh giá hiệu quả của từng kênh Truyền thông hướng tới phân khúc khách hàng mục tiêu nhằm điều chỉnh cho phù hợp.

- Ngân hàng có được nhiều giải thưởng được các tổ chức trong nước và quốc tế ghi nhận hỗ trợ hoạt động quảng bá thương hiệu như: Ngân hàng Tài trợ Thương mại tốt nhất Việt Nam”, Ngân hàng Tốt nhất Việt Nam; Ngân hàng SME Tốt nhất Việt Nam, Top 50 doanh nghiệp xuất sắc nhất Việt Nam nhiều năm liên tiếp...

Về nguồn nhân lực

- Bằng việc tăng cường đào tạo nội bộ, thường xuyên cập nhật tính năng sản phẩm, trao đổi chi tiết với CBNV về nhu cầu chính sách sản phẩm, khó khăn vướng mắc trong quá trình triển khai để có giải pháp điều chỉnh kịp thời. SHB đã xây dựng được đội ngũ cán bộ nhân viên có kiến thức sản phẩm, nghiệp vụ và am hiểu khách hàng

- Thái độ, trình độ nhân viên là một trong những yếu tố được đánh giá cao và là lợi thế của Ngân hàng.

- Các chương trình thúc đẩy bán cho đội ngũ bán hàng cũng ảnh hưởng tích cực đến chất lượng nhân sự bán hàng tại SHB.

- Số lượng nhân sự của SHB mặc dù ít hơn đối thủ nhưng SHB là một trong những ngân hàng có lực lượng nhân sự tạo ra hiệu suất tốt nhất.

Về quy trình, chính sách

- SHB xây dựng quy trình thủ tục phù hợp hướng tới phân khúc khách hàng mục tiêu, đảm bảo tính cạnh tranh về thời gian cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt nhất so với Ngân hàng đối thủ.

- Định kỳ rà soát, đánh giá, lấy ý kiến khách hàng để đảm bảo các quy trình thủ tục Ngân hàng cải thiện liên tục.

- Hệ thống văn bản chính sách, sản phẩm đầy đủ đa dạng, tra cứu các nghiệp vụ thuận lợi, dễ dàng

- Hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ tốt để đảm bảo khâu chăm sóc khách hàng

- Thủ tục quy trình tiện lợi giúp khách hàng cảm thấy thoải mái là lợi thế cần được phát huy của SHB

Cơ sở vật chất, công nghệ thông tin

- Rà soát và điều chỉnh, nâng cấp cơ sở vật chất, công nghệ và nhận diện thương hiệu tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch hướng tới đồng bộ và chuyên nghiệp.

Chương 6, 7: SHB trình bày quan điểm, mục tiêu cơ cấu lại đến năm 2025, giải pháp và lộ trình thực hiện

Căn cứ vào quan điểm, mục tiêu, giải pháp cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu nêu tại Quyết định số 689/QĐ-TTg, Kế hoạch hành động của ngành ngân hàng, văn bản chỉ đạo của cấp có thẩm quyền, mục tiêu, định hướng, kế hoạch, thực trạng hoạt động của SHB, xu hướng, thách

thức, SHB xây dựng giải pháp tổng quan và giải pháp cụ thể nhằm thực hiện các mục tiêu đề ra. Giải pháp tổng quan như sau:

- Tăng vốn và cải thiện chất lượng nguồn vốn tự có để nâng cao tỷ lệ an toàn vốn theo chuẩn mực quốc tế.

- Kiểm soát chất lượng tín dụng, giảm nợ xấu, nâng cao chất lượng tài sản

- Tiếp tục kiện toàn công tác quản trị điều hành

- Kiện toàn công tác quản trị nguồn nhân lực; xây dựng đội ngũ nhân viên có trình độ nghiệp vụ cao, có tinh thần trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp và ý thức tuân thủ pháp luật.

- Nâng cao tính minh bạch trong hoạt động ngân hàng, tiệm cận các tiêu chuẩn quốc tế trong an toàn hoạt động

- Hiện đại hóa ngân hàng nâng cao năng lực cạnh tranh

- Tiếp tục đẩy mạnh mô hình kinh doanh đa dịch vụ

- Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng và hệ thống thanh toán

- Phát triển mô hình ngân hàng số, triển khai có hiệu quả kế hoạch chuyển đổi số ngành

Ngân hàng; phát triển thanh toán không dùng tiền mặt

- Tiếp tục áp dụng và triển khai Basel II phương pháp nâng cao

- Nâng cao hiệu quả phân bổ nguồn vốn tín dụng; Thúc đẩy tín dụng xanh, ngân hàng xanh, đầu tư vào các ngành sản xuất và tiêu dùng ít các-bon

- Phát triển hoạt động dịch vụ phi tín dụng: Tiếp tục thực hiện các giải pháp nhằm tăng thu nhập từ hoạt động dịch vụ phi tín dụng phù hợp với thị trường từng thời kỳ; Đơn giản hóa, tinh gọn quy trình thủ tục, hồ sơ, tạo điều kiện hỗ trợ tối đa cho doanh nghiệp và người dân tiếp cận thuận lợi, sử dụng đầy đủ, kịp thời các dịch vụ ngân hàng an toàn, hiện đại với chất lượng tốt, tích cực triển khai công tác hiện đại hóa ngân hàng phù hợp với xu thế phát triển và khuôn khổ pháp lý từng thời kỳ.

- Tiếp tục thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ về xử lý nợ xấu theo chỉ đạo của NHNN, đồng thời áp dụng các biện pháp, chính sách quy định tại Nghị quyết 42/2017/QH14 (hoặc các văn bản sửa đổi, bổ sung/thay thế) và quy định pháp luật có liên quan trong quá trình xử lý thu hồi nợ xấu nhằm thực hiện có hiệu quả mục tiêu xử lý nợ xấu, nâng cao chất lượng hoạt động.

Với mong muốn xây dựng một Ngân hàng phát triển bền vững, đồng thời đóng góp tích cực vào quá trình tái cơ cấu hệ thống ngân hàng Việt Nam, Hội đồng quản trị, ban điều hành và toàn thể cán bộ nhân viên SHB quyết tâm thực hiện thành công các mục tiêu phát triển giai đoạn 2021 – 2025 và các định hướng phát triển hệ thống tổ chức tín dụng theo Quyết định 689/QĐ-TTg và QĐ 1382/QĐ-NHNN.