



NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG Á

Hội sở : 130 Phan Đăng Lưu, P. 3, Q. Phú Nhuận, Tp.HCM

ĐT : (848) 39951483 ■ Fax: (848) 39951614

Email : 1900545464@dongabank.com.vn

Hotline : 1900545464

Swift Code : EACBVNVX



BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2011

CHUYỂN MÌNH VƯỜN CAO



**“Lõi vững bền
cho cây cao vững chắc”**

MỤC LỤC

5	TẦM NHÌN - SỨ MỆNH - GIÁ TRỊ CỐT LÕI
7	THÔNG ĐIỆP TỪ CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
9	THÔNG ĐIỆP TỪ TỔNG GIÁM ĐỐC
12	GIỚI THIỆU VỀ DONGA BANK
16	SƠ ĐỒ TỔ CHỨC
18	GIỚI THIỆU HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
20	GIỚI THIỆU BAN TỔNG GIÁM ĐỐC
22	GIỚI THIỆU BAN KIỂM SOÁT
26	KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG 2011
50	ĐỊNH HƯỚNG 2012
54	CÁC CÔNG TY THÀNH VIÊN



TÂM NHÌN

Tập đoàn Tài chính Ngân hàng hàng đầu Việt Nam
Vươn ra quốc tế, được khách hàng mến yêu, tín nhiệm và giới thiệu.

SỨ MỆNH

Bằng trách nhiệm, niềm đam mê và trí tuệ, chúng ta cùng nhau
kiến tạo nên những điều kiện hợp tác hấp dẫn khách hàng,
đối tác, cổ đông, cộng sự và cộng đồng.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

Chúng tôi xác định giá trị cốt lõi của DongA Bank chính là
Niềm tin – Trách nhiệm – Đoàn kết – Nhân văn
Tuân Thủ - Nghiêm Chính – Đồng hành – Sáng tạo.



THÔNGIỆP TỪ CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Việc tăng vốn năm 2012, cùng với gần 6 triệu khách hàng cùng đồng hành với DongA Bank và nguồn nội lực đã chuẩn bị sẵn trong các năm qua, nhất định DongA Bank sẽ chinh phục được các đỉnh cao mới, góp phần hiện thực hóa tầm nhìn đến năm 2020, phấn đấu trở thành Tập đoàn Tài chính Ngân hàng trong nhóm hàng đầu Việt Nam – được khách hàng gần, xa tin nhiệm, mến yêu, gắn kết đồng hành trên chặng đường phát triển.

KÍNH THƯA QUÝ CỔ ĐÔNG,

Đến tháng 7 năm 2012, DongA Bank tròn 20 tuổi, là cái tuổi đã tích lũy đầy đủ sức lực và tố chất để vững bước đi lên.

20 năm qua, DongA Bank không ngừng phát triển cả chiều rộng lẫn chiều sâu, cũng như nguồn nhân lực được trải nghiệm. Năm 2011, nền kinh tế thế giới cũng như trong nước có nhiều diễn biến không thuận lợi nên ngay từ đầu năm 2011, Chính phủ đã áp dụng chính sách tài khóa và tiền tệ chặt chẽ thông qua Nghị quyết 11 nhằm kiềm chế lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô nhưng tăng trưởng GDP của năm 2011 đạt 5,89% (năm 2010 đạt 6,78%), đó là một thành công lớn, song DongA Bank vẫn đảm bảo được nhịp độ phát triển, lợi nhuận năm 2011 đạt 1.255 tỷ đồng (lợi nhuận năm 2010 đạt 858 tỷ đồng). Đây là sự nỗ lực rất lớn trong chỉ đạo của Hội đồng quản trị, điều hành của Ban Tổng Giám đốc, cũng như toàn thể cán bộ công nhân viên DongA Bank.

Trong khi thị trường chứng khoán, kênh dẫn vốn trung - dài hạn của nền kinh tế cũng như thị trường nhà đất tiếp tục một năm ảm đạm, khiến kế hoạch tăng vốn nhằm nâng cao năng lực tài chính của hầu hết các doanh nghiệp bị ngưng trệ.

Trong tình hình đó, với chiến lược 2011 là “Phát triển - Bền vững”, dưới sự định hướng phù hợp của Hội đồng quản trị và sự điều hành linh hoạt của Ban Tổng Giám đốc, DongA Bank đã đi từng bước vững chắc, an toàn. Các chỉ số tài chính của DongA Bank đều được cải thiện rõ rệt, lợi nhuận đạt 96,54% (1.255 tỷ đồng/1.300 tỷ đồng), cổ tức vẫn đảm bảo kế hoạch Đại hội cổ đông lần thứ 19 thông qua.

Bước vào năm 2012, dự báo nền kinh tế sẽ tiếp tục đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức, thậm chí có mặt còn chật vật hơn cả năm 2011, khi quá trình tái cấu trúc nền kinh tế, Chính phủ vẫn đang triển khai thực hiện ở

bước đầu trong lúc khủng hoảng nợ công châu Âu vẫn đang diễn ra. Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước vẫn chủ trương thực hiện chính sách tiền tệ chặt chẽ và linh hoạt, ưu tiên kiềm chế lạm phát, các vấn đề lãi suất, tăng trưởng tín dụng... sẽ tiếp tục được kiểm soát cho mục tiêu ổn định kinh tế vĩ mô.

Với phương châm “Đổi mới - Phát triển”, DongA Bank vững tin sẽ thực hiện được những mục tiêu lớn trong năm 2012 như lợi nhuận hợp nhất đạt mức 1.500 tỷ đồng, tăng vốn điều lệ lên 6.000 tỷ đồng. Tăng vốn nhằm nâng cao năng lực tài chính, tăng cường khả năng cạnh tranh, tiếp tục đầu tư công nghệ hiện đại, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, mở rộng hệ thống mạng lưới, đảm bảo nguồn nhân lực phù hợp,... một cách toàn diện hơn nhằm đảm bảo nhu cầu để DongA Bank hướng đến là một tổ chức tài chính vững mạnh, an toàn, thuận tiện, đại chúng.

Việc tăng vốn năm 2012, cùng với gần 6 triệu khách hàng cùng đồng hành với DongA Bank và nguồn nội lực đã chuẩn bị sẵn trong các năm qua, nhất định DongA Bank sẽ chinh phục được các đỉnh cao mới, góp phần hiện thực hóa tầm nhìn đến năm 2020, phấn đấu trở thành Tập đoàn Tài chính Ngân hàng trong nhóm hàng đầu Việt Nam – được khách hàng gần, xa tin nhiệm, mến yêu, gắn kết đồng hành trên chặng đường phát triển.



CHỦ TỊCH HĐQT
Phạm Văn Bự





THÔNGIỆP TỪ TỔNG GIÁM ĐỐC

DongA Bank tiếp tục phủ sóng mạnh mẽ trên các kênh truyền thông sau khi giới thiệu định vị thương hiệu mới “Ngân hàng trách nhiệm, Ngân hàng của những trái tim”. Định vị này chính là sự tổng kết mang tính chiến lược “khoanh vùng - tập trung” dựa trên những giá trị cốt lõi mà DongA Bank đã thực hiện và xây đắp trong suốt 19 năm qua, với mục tiêu xây dựng một mô hình phát triển vững chắc dựa trên nền tảng là tính trách nhiệm xuất phát từ con tim cho giai đoạn sắp tới.

KÍNH THƯA QUÝ KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC VÀ CỔ ĐÔNG,

Nói đến ngân hàng là nói đến niềm tin. Khi khách hàng chọn mở tài khoản ở DongA Bank, đó không chỉ là gửi một khoản tích lũy mà là trao gửi tất cả niềm tin cho Ngân hàng. Trong năm 2011, DongA Bank đã dành thêm được niềm tin của gần 1 triệu khách hàng, nâng tổng số khách hàng lên vượt con số 6 triệu. Đó là tài sản rất quý giá đối với một ngân hàng vừa bước qua tuổi 19.

Trải qua một năm đầy sóng gió của ngành tài chính - ngân hàng, DongA Bank đã vững bước tiến đến các mục tiêu đầy tham vọng mà Hội đồng quản trị và Đại hội đồng cổ đông đề ra. Bên cạnh việc đạt được mức tăng trưởng 46% về lợi nhuận trong bối cảnh kinh tế khó khăn, DongA Bank còn tự hào về những thay đổi mạnh mẽ từ bên trong của Ngân hàng và hình ảnh truyền thông ấn tượng đến công chúng trong năm 2011. Những kết quả thành công của ngày hôm nay là những “trái ngọt đầu mùa” của quá trình biến chuyển chính mình mà DongA Bank chúng ta đã tự nhìn ra và thực hiện từ vài năm trước.

Việc cải tổ hệ thống lương bổng, đánh giá và đãi ngộ nhân viên, tăng cường đào tạo về nghiệp vụ, củng cố năng lực quản lý, kiểm soát chặt chẽ rủi ro của toàn hệ thống... được thực hiện xuyên suốt trong năm 2011 đã tạo ra những sự đột phá trong từng cá nhân và toàn tổ chức. Khi định biên nhân sự hầu như không thay đổi, qua các buổi nói chuyện chuyên đề, chương trình huấn luyện, hoạt động tập thể..., những con người cũ được xây đắp khát vọng mới, niềm tin mới, nguồn năng lượng mới, giúp thúc đẩy năng suất làm việc, đem lại kết quả kinh doanh khả quan và những chỉ số tài chính an toàn cho Ngân hàng.

Về truyền thông thương hiệu, DongA Bank tiếp tục phủ sóng mạnh mẽ trên các kênh truyền thông sau khi giới thiệu định vị thương hiệu mới “Ngân hàng trách nhiệm, Ngân hàng của những trái tim”. Định vị này chính là sự tổng kết mang tính chiến lược

dựa trên những giá trị cốt lõi mà DongA Bank đã thực hiện và xây đắp trong suốt 19 năm qua, với mục tiêu xây dựng một định chế tài chính phát triển vững chắc dựa trên nền tảng là tính trách nhiệm xuất phát từ con tim.

Trong năm qua, DongA Bank tiếp tục được các tổ chức quốc tế và trong nước công nhận những thành tựu kinh doanh và trao những giải thưởng quan trọng như: Giải thưởng Đơn vị hợp tác triển khai marketing tốt nhất 2011 của MoneyGram, Giải thưởng Tỷ lệ công điện đạt chuẩn STP của Bank of New York, Giải thưởng Đơn vị ứng dụng Công nghệ thông tin - truyền thông tiêu biểu...

Với định hướng hoạt động năm 2012 là “ĐỔI MỚI và PHÁT TRIỂN”, chúng ta tin tưởng DongA Bank sẽ tiếp tục vượt qua các thách thức để tăng tổng vốn huy động là 86.000 tỉ đồng, tăng số lượng khách hàng mới thêm 600.000 người, thanh toán quốc tế đạt 2,2 tỉ USD... Trong chiến lược phát triển, hoạt động ngân hàng thương mại vẫn giữ vai trò cốt lõi, với trọng tâm là mở rộng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Các chỉ số tài chính sẽ tiếp tục được duy trì ở mức an toàn cao, trong đó ROE đạt tối thiểu 19%, ROA đạt 1,5%, chất lượng tài sản đạt các hệ số an toàn vốn theo mức chuẩn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Toàn hệ thống DongA Bank đã chuẩn bị sẵn sàng cho việc gia tốc quá trình biến chuyển chính mình nhằm đạt được thắng lợi các mục tiêu chiến lược đã định ra và các chỉ tiêu cụ thể của năm 2012.



TỔNG GIÁM ĐỐC
Trần Phương Bình





KIẾN TẠO SỰ THAY ĐỔI

Hoạch định kỹ càng, vững chắc tầm cao

GIỚI THIỆU VỀ DONGA BANK

I. Lịch sử hoạt động DongA Bank

II. Hành trình phát triển

LỊCH SỬ HOẠT ĐỘNG DONGA BANK



VỐN ĐIỀU LỆ

4.500 TỶ ĐỒNG

TỔNG TÀI SẢN

65.548 TỶ ĐỒNG

NHÂN SỰ

4.368 NGƯỜI

KHÁCH HÀNG

HƠN **6.000.000** KHÁCH HÀNG

GIỚI THIỆU CHUNG

Ngân hàng TMCP Đông Á (DongA Bank) là một trong những ngân hàng cổ phần đầu tiên được thành lập vào đầu những năm 1990 trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam còn nhiều khó khăn và ràng buộc. Trải qua chặng đường 19 năm hoạt động, DongA Bank đã lập được “chiến tích” là trở thành ngân hàng dẫn đầu về phát triển dịch vụ thẻ. Những thành tựu vượt bậc của DongA Bank được thể hiện qua những con số ấn tượng như sau:

- Vốn điều lệ tăng 225 lần, từ 20 tỷ đồng lên 4.500 tỷ đồng.
- Tổng tài sản đến cuối năm 2011 là 65.548 tỷ đồng.
- Từ 03 phòng nghiệp vụ chính là Tín dụng, Ngân quỹ và Kinh doanh lên 32 phòng ban thuộc hội sở và các trung tâm cùng với 3 công ty thành viên và 240 chi nhánh, phòng giao dịch, trung tâm giao dịch 24h trên toàn quốc.
- Nhân sự tăng 7.800%, từ 56 người lên 4.368 người.
- Sở hữu gần 6 triệu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

LỊCH SỬ HOẠT ĐỘNG DONGA BANK (TIẾP THEO)



CÁC KÊNH GIAO DỊCH

- Ngân hàng Đông Á truyền thống (hệ thống 240 điểm giao dịch trên 50 tỉnh thành)
- Ngân hàng Đông Á Tự động (hệ thống hơn 1.500 máy ATM)
- Ngân Hàng Đông Á Điện Tử (DongA eBanking với 4 phương thức SMS Banking, Mobile Banking, Phone Banking và Internet Banking)

CÁC CỔ ĐÔNG PHÁP NHÂN LỚN

Số liệu đến 31/12/2011

- Văn phòng Thành ủy TP.HCM: 6,87% VĐL
- Công ty Cổ phần Vàng bạc Đá quý Phú Nhuận (PNJ): 7,7% VĐL
- Công Ty CP Vốn An Bình: 6,02% VĐL
- CTCP Sơn Trà Điện Ngọc: 3,62% VĐL
- Cty TNHH MTV Du lịch Thương mại Kỳ Hòa: 3,55% VĐL
- Công Ty TNHH Ninh Thịnh: 3,40% VĐL
- Cty TNHH MTV XD và KD Nhà Phú Nhuận: 2,38%

VĐL

CÔNG TY THÀNH VIÊN

- Công ty Kiều hối Đông Á (DongA Money Transfer)
- Công ty Chứng khoán Đông Á (DongA Securities)
- Công ty Quản lý Quỹ đầu tư chứng khoán Đông Á (DongA Capital)

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Hoạt động của các quy trình nghiệp vụ chính được chuẩn hoá theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000.

THÔNG TIN CỔ ĐÔNG

DongA Bank có 100% cổ đông trong nước (tính đến 31/12/2011):

- Tổng số vốn cổ phần của cổ đông pháp nhân: 41,5%
- Tổng số vốn cổ phần của cổ đông thể nhân: 58,5%



HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN

1992

Ngân hàng TMCP Đông Á (DongA Bank) được thành lập và chính thức đi vào hoạt động vào ngày 1/7/1992, với số vốn điều lệ 20 tỷ đồng, 56 cán bộ nhân viên và 3 phòng ban nghiệp vụ.

Từ 1993 - 1998

Đây là giai đoạn hình thành DongA Bank. Ngân hàng tập trung nguồn lực hướng đến khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Những năm này, DongA Bank đi vào sản phẩm dịch vụ mang tính mới mẻ trên thị trường như dịch vụ thanh toán quốc tế, chuyển tiền nhanh và chi lương hộ. Ngân hàng cũng là đối tác duy nhất nhận vốn ủy thác từ tổ chức Hợp tác Quốc tế của Thụy Điển (SIDA) tài trợ cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ Việt Nam. DongA Bank cũng là một trong hai ngân hàng cổ phần tại Việt Nam nhận vốn tài trợ từ Quỹ Phát triển Nông thôn (RDF) của Ngân hàng Thế giới.

Từ 1999 – 2002

DongA Bank trở thành thành viên chính thức của Mạng Thanh toán toàn cầu (SWIFT) và thành lập Công ty Kiều hối Đông Á. Xây dựng và áp dụng thành công hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 vào hoạt động ngân hàng. Là một trong hai ngân hàng cổ phần nhận vốn ủy thác từ Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JBIC), DongA Bank ngày càng đẩy mạnh tín dụng vào các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Song song đó, ngân hàng thành lập Trung tâm Thẻ DongA Bank và phát hành thẻ Đông Á. Đây cũng là năm đánh dấu việc tham gia vào hoạt động thể thao với việc nhận chuyển giao đội bóng Công an TP.HCM, lập Công ty cổ phần Thể thao Đông Á (CLB Bóng đá Ngân hàng Đông Á).

Từ 2003 - 2007

DongA Bank đạt con số 2 triệu khách hàng sử dụng Thẻ Đa năng chỉ sau 4 năm phát hành thẻ, trở thành ngân hàng thương mại cổ phần dẫn đầu về tốc độ phát triển dịch vụ thẻ và ATM tại Việt Nam. Trong những năm này, DongA Bank đã đầu tư và hoàn thành một chuỗi các dịch vụ nhằm mang tiện ích tốt nhất đến cho khách hàng, đặc biệt là khách hàng cá nhân. Theo đó, DongA Bank đã triển khai hệ thống ATM và dịch vụ thanh toán tiền điện tử động qua ATM; thành lập hệ thống Vietnam Bankcard (VNBC) kết nối hệ thống thẻ giữa các ngân hàng; kết nối thành công với tập đoàn China Union Pay (Trung Quốc).

DongA Bank cũng là một trong những ngân hàng đầu tiên phát triển và triển khai thêm 2 kênh giao dịch: Ngân hàng Đông Á Tự động và Ngân Hàng Đông Á Điện Tử, đồng thời triển khai thành công dự án chuyển đổi sang core - banking, giao dịch online toàn hệ thống. Đây là bước ngoặt hoạt động để cả hệ thống có thể kết nối, ngân hàng có thể kiểm soát được hoạt động tốt hơn, hạn chế rủi ro đến mức thấp nhất.

Nhân kỷ niệm 15 năm thành lập, DongA Bank chính thức thay đổi logo cùng hệ thống nhận diện thương hiệu mới, khánh

thành và đưa vào sử dụng nhiều trụ sở hiện đại theo mô hình chuẩn của tòa nhà Hội sở. Doanh số thanh toán quốc tế vượt 2 tỷ USD. DongA Bank đứng trong Top 200 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam do Chương trình phát triển Liên hiệp quốc (UNDP) bình chọn.

2008

Là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam sở hữu máy ATM nhận tiền mặt trực tiếp hiện đại nhất với tính năng nhận 100 tờ với nhiều mệnh giá khác nhau trong một lần gửi. Đồng thời, phát hành thẻ tín dụng, chính thức kết nối hệ thống thẻ Đông Á với hệ thống thẻ thế giới thông qua VISA.

Năm 2008 cũng đánh dấu sự có mặt của DongA Bank tại 50 tỉnh, thành trên cả nước với 182 điểm giao dịch và hơn 800 máy ATM.

2009

DongA Bank tăng vốn điều lệ lên 3.400 tỷ đồng và số lượng khách hàng cán mốc 4 triệu. Ngân hàng cũng chính thức kết nối 3 hệ thống liên minh thẻ VNBC, Smartlink và Banknetvn, đồng thời được trao kỷ lục Guinness Việt Nam cho sản phẩm ATM lưu động.

DongA Bank cũng triển khai hàng loạt nhiều sản phẩm dịch vụ nổi bật đáp ứng nhanh chóng nhu cầu của người dân và doanh nghiệp như: Vay 24 phút, Phủ sóng 1km, chi lương điện tử, đẩy mạnh dịch vụ thanh toán hóa đơn...

2010

DongA Bank tăng lên điều lệ lên 4.500 tỷ đồng và khai thác thêm 1 triệu khách hàng mới, nâng tổng số lượng khách hàng lên 5 triệu người.

Ngân hàng chính thức triển khai phương thức giao dịch mới Phone Banking - hệ thống trả lời tự động 24/24, giúp khách hàng giao dịch tài chính hết sức dễ dàng bằng điện thoại cố định. Trong năm, DongA Bank cũng là ngân hàng tiên phong giới thiệu giải pháp bảo vệ ATM trước tình hình tội phạm ATM gia tăng ở nhiều địa phương trên khắp cả nước. Kiều hối Đông Á cũng tự hào trở thành đơn vị chuyển tiền sáng tạo nhất năm 2010 do Hiệp hội Chuyển tiền Quốc tế trao tặng.

Là ngân hàng đầu tiên sở hữu Gold ATM – Máy bán vàng đầu tiên tại Việt Nam, đạt Chứng nhận Kỷ lục Guinness.

2011

Hệ thống của DongA Bank tiếp tục được mở rộng, với thêm 7 chi nhánh mới khánh trang được đưa vào hoạt động, nâng tổng số chi nhánh/ phòng giao dịch của ngân hàng lên 240 đơn vị.

Cũng trong năm 2011, nhân kỷ niệm sinh nhật lần thứ 19, DongA Bank chính thức giới thiệu định vị thương hiệu mới

HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN (TIẾP THEO)

“Ngân hàng trách nhiệm, ngân hàng của những trái tim”. Ngân hàng cũng tiến hành công bố thông điệp mới cho Các giá trị cốt lõi, Tầm nhìn và Sứ mệnh được sử dụng cho chặng đường 20 năm kế tiếp.

Hình ảnh của ngân hàng trên thế giới số cũng đã thay đổi toàn diện với việc ra mắt giao diện mới của website www.dongabank.com.vn, có tính tương tác cao nhờ cấu trúc chặt chẽ và dễ sử dụng, dễ truy cập vào các mục khách hàng quan tâm, và các giao dịch tài chính qua kênh Ngân hàng điện tử được tích hợp trực tiếp trên website này (bao gồm 2 phiên bản Tiếng Anh và Tiếng Việt).

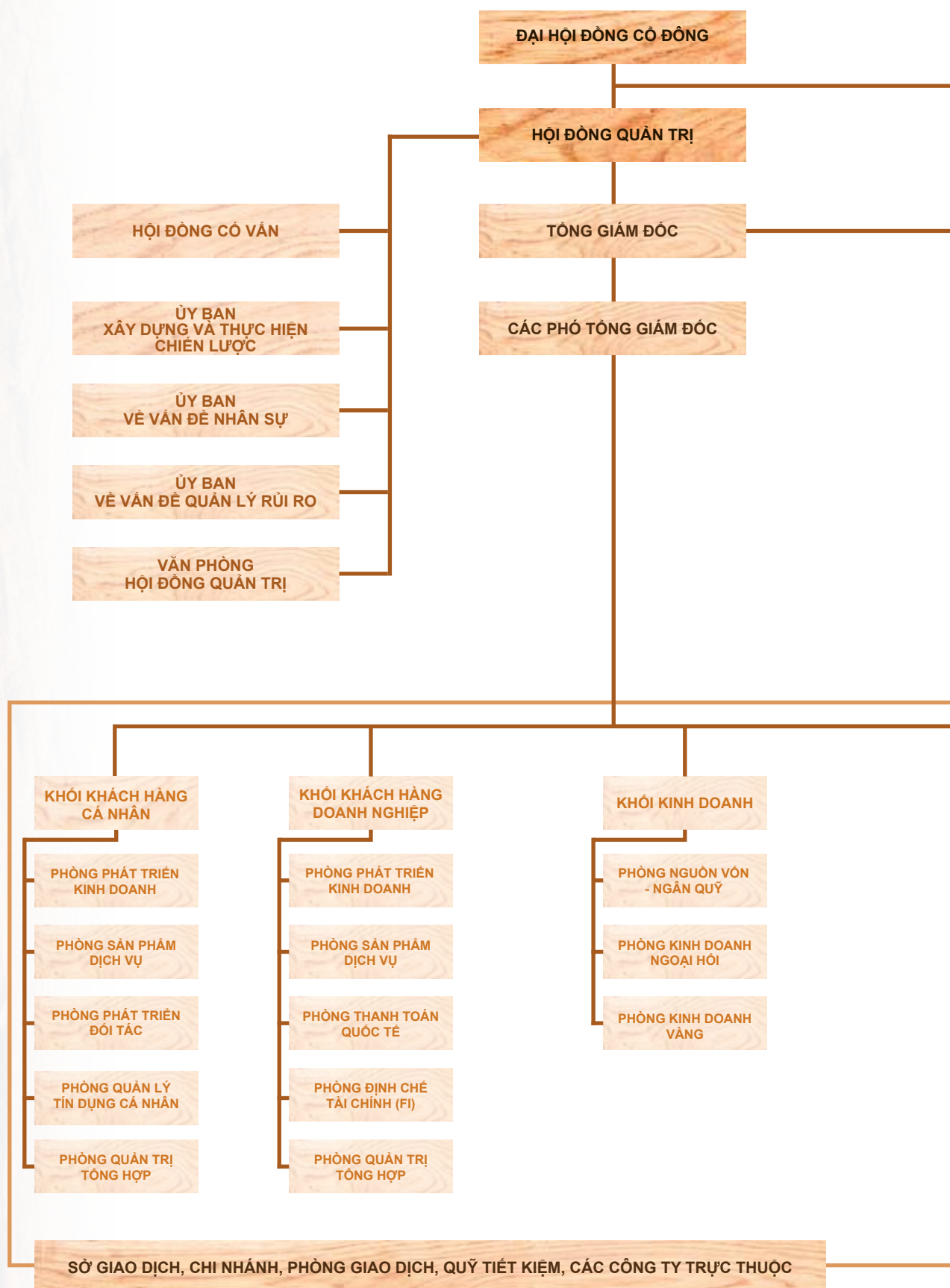
Trong lĩnh vực kiều hối, thương hiệu Đông Á cũng phát triển lên một tầm cao mới với việc khai trương 2 quầy giao dịch kiều hối Đông Á - MoneyGram đầu tiên tại Việt Nam vào tháng 3/2011, giúp thắt chặt thêm mối quan hệ hợp tác giữa DongA Bank và Công ty chuyển tiền quốc tế MoneyGram. Đây là hai quầy giao dịch kiều hối đầu tiên tại Việt Nam được đầu tư theo tiêu chuẩn quốc tế với thiết kế, trang trí hiện đại, đồng nhất trên toàn thế giới của MoneyGram, thông qua đó cung cấp cho người nhận tiền kiều hối dịch vụ tốt nhất và hoàn hảo nhất.

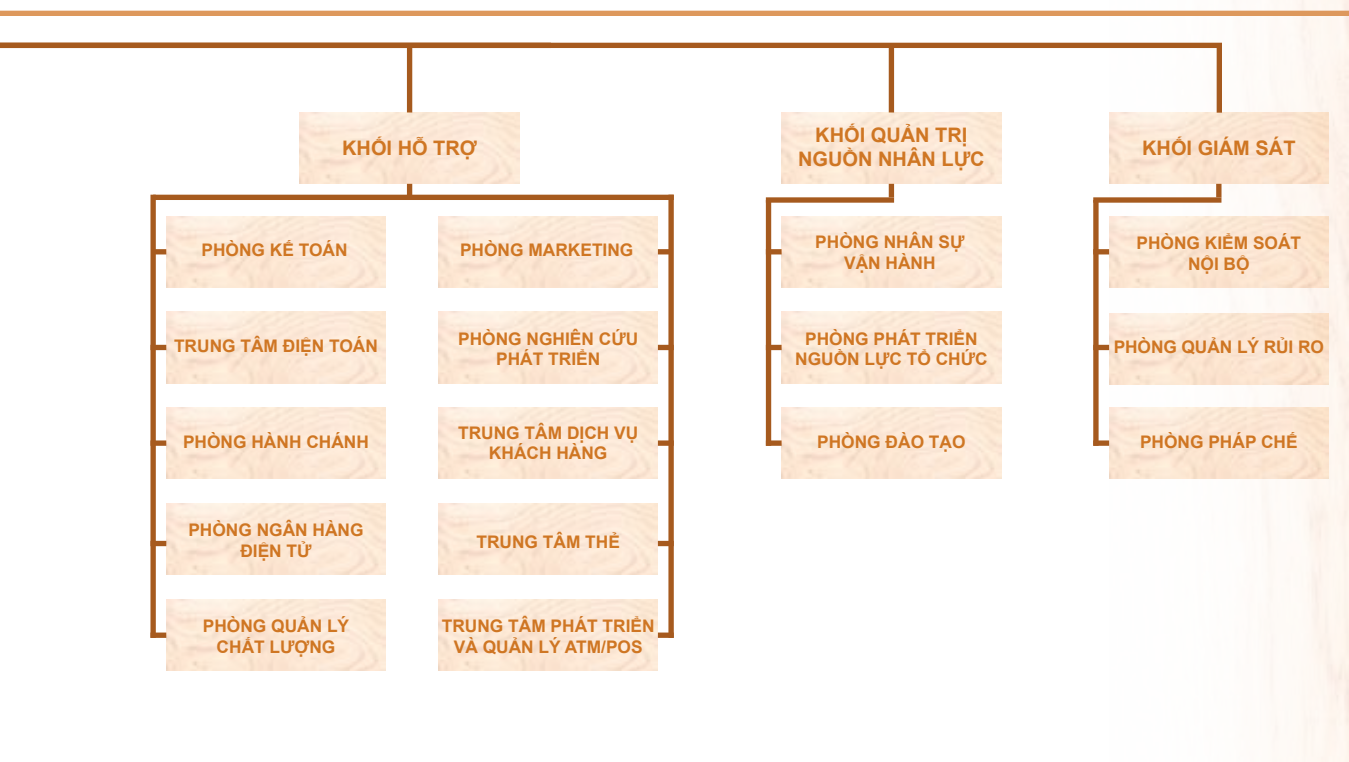
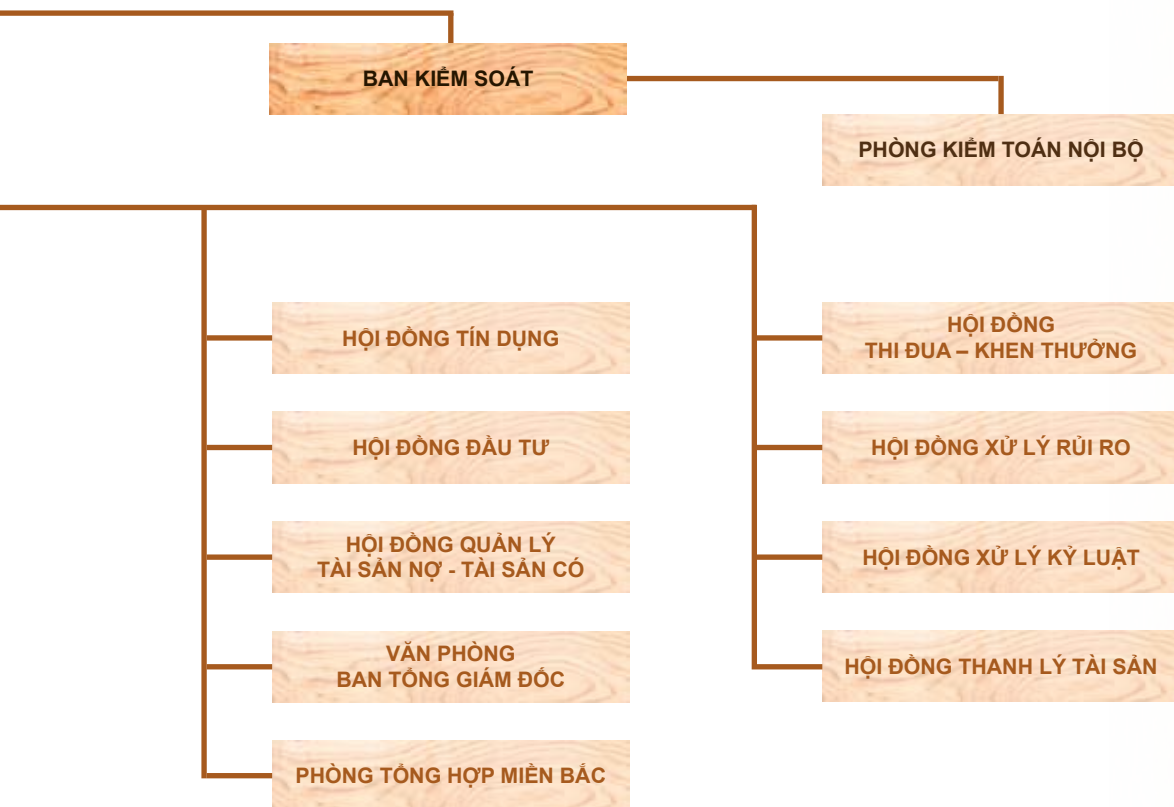
Các thành tích tập thể và cá nhân đạt được trong năm

- Giải thưởng đơn vị hợp tác triển khai Marketing tốt nhất năm 2011 (Best Agent for Co-op Marketing Initiatives)
- Giải thưởng Đơn vị ứng dụng Công nghệ thông tin - Truyền thông tiêu biểu
- Giải thưởng Dịch vụ ngân hàng tiết kiệm, cho vay, thẻ ATM tốt nhất
- Giải thưởng Sao Vàng Đất Việt
- Giải thưởng Tỷ lệ công điện đạt chuẩn STP (Straight - Through - Processing)
- Giải thưởng Thương hiệu mạnh Việt Nam
- Bằng khen Thành tích đóng góp “Quý hỗ trợ công nhân các khu chế xuất và các khu công nghiệp”



SƠ ĐỒ TỔ CHỨC





GIỚI THIỆU HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

1 Ông Phạm Văn Bự Chủ tịch HĐQT

Ông Phạm Văn Bự sinh năm 1953 là Phó Chánh văn phòng Thành ủy TP.HCM, là gương mặt nổi bật trong nhiều vai trò và hoạt động về kinh tế xã hội của TP.HCM. Bên cạnh là Chủ tịch HĐQT DongA Bank, ông còn là Phó Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần Du lịch Văn hóa Suối Tiên... Ông sinh năm 1953, tốt nghiệp cử nhân Kinh tế Kỹ thuật Trường đại học Nông lâm TP.HCM, Cử nhân kinh tế Ngoại thương Trường đại học Thương mại, và Cao cấp chính trị tại Phân viện TP.HCM.

2 Bà Vũ Thị Vang Phó Chủ tịch Thường trực HĐQT

Sinh năm 1958, tốt nghiệp trường Đại học Kinh tế TP.HCM, bà Vũ Thị Vang về công tác tại DongA Bank và sau đó nắm giữ chức vụ Phó Tổng giám đốc Thường trực của Ngân hàng. Hiện nay, ngoài việc giữ vai trò Phó Chủ tịch Thường trực HĐQT, bà còn là Thành viên HĐQT Công ty cổ phần Địa ốc Đông Á, Thành viên HĐQT Công ty Cấp nước Gia Định. Bà đã vinh dự nhận được Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Chiến sĩ thi đua toàn ngành ngân hàng...

5 Ông Trần Văn Đình Ủy viên HĐQT

Ông Trần Văn Đình sinh năm 1954, tốt nghiệp cử nhân Luật trường Đại học Luật Hà Nội. Hiện nay ông là Ủy viên HĐQT độc lập DongA Bank.



3 Ông Trần Phương Bình

Ủy viên HĐQT kiêm Tổng Giám đốc

Ông Trần Phương Bình là người đã gắn bó với DongA Bank ngay từ những ngày đầu thành lập. Sinh năm 1959, tốt nghiệp Cử nhân Kinh tế và có nhiều năm kinh nghiệm giảng dạy kinh tế, ông là người đặt nền móng và dẫn dắt sự phát triển của ngân hàng trong suốt hơn 19 năm qua. Hiện nay, Ông là Ủy viên HĐQT kiêm Tổng giám đốc DongA Bank.

4 Ông Trang Thành Sương

Ủy viên HĐQT

Ông Trang Thành Sương sinh năm 1958, tốt nghiệp Kỹ sư xây dựng trường Đại học Bách khoa TP.HCM, Cao cấp lý luận chính trị trường Đảng Nguyễn Ái Quốc. Hiện nay ông là Tổng Giám đốc Công ty TNHH một thành viên Xây dựng và Kinh doanh nhà Phú Nhuận, Ủy viên HĐQT DongA Bank.

6 Ông Nguyễn Đình Trường

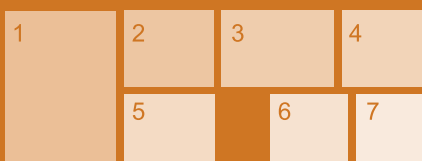
Ủy viên HĐQT

Ông Nguyễn Đình Trường sinh năm 1948, tốt nghiệp cử nhân khoa học Trường Đại học Tổng hợp TP.HCM ngành Kinh tế học. Hiện nay ông là Phó chủ tịch HĐQT Tổng công ty May Việt Tiến, Ủy viên HĐQT DongA Bank.

7 Ông Đặng Phước Dừa

Ủy viên HĐQT

Ông Đặng Phước Dừa sinh năm 1960, tốt nghiệp Thạc sỹ – Đại học Quốc gia Hà Nội. Hiện nay ông là Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần XNK Vật tư Kỹ thuật Rexco - Viện nghiên cứu kinh tế tài chính - Đại học HELP (Malaysia), Ủy viên HĐQT DongA Bank.



GIỚI THIỆU BAN TỔNG GIÁM ĐỐC

1 Ông Trần Phương Bình Tổng Giám đốc

(Xin xem phần Ủy viên HĐQT)

2 Bà Nguyễn Thị Ngọc Vân Phó Tổng Giám đốc Thường trực

Sinh năm 1979, tốt nghiệp loại giỏi khóa đầu tiên của Trường Đại học Kinh tế TP.HCM, bà Nguyễn Thị Ngọc Vân về công tác tại DongA Bank ngay từ những ngày đầu thành lập. Hiện là Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh và nắm giữ vị trí Phó Tổng Giám đốc thường trực, bà đã vinh dự nhận được Bằng khen của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, giải thưởng Doanh nhân Sài Gòn tiêu biểu cùng với nhiều giải thưởng và danh hiệu khác cho quá trình cống hiến của mình cho sự phát triển của DongA Bank hơn 19 năm qua.

5 Ông Nguyễn An Phó Tổng Giám đốc

Sinh năm 1969, ông Nguyễn An đã có hơn 18 năm công tác, kinh nghiệm qua nhiều vị trí khác nhau tại các đơn vị kinh doanh trong toàn hệ thống DongA Bank. Gia nhập đội ngũ DongA Bank ngay sau khi tốt nghiệp Đại học ngành Tài chính Ngân hàng, ông được tín nhiệm bởi sự nhanh nhạy, xông xáo, linh hoạt, và trong quá trình công tác đã đóng góp lớn cho Ngân hàng trong việc mở rộng thị trường. Ông đã vinh dự nhận được nhiều danh hiệu thi đua của DongA Bank bên cạnh việc tích cực tham gia hoạt động của các hiệp hội doanh nghiệp.



3 Bà Nguyễn Thị Kim Xuyên Phó Tổng Giám đốc

Với hơn 12 năm kinh nghiệm về lĩnh vực thương nghiệp tại một đơn vị kinh doanh xuất nhập khẩu lớn của Nhà nước tại TP.HCM, bà Nguyễn Thị Kim Xuyên có sự thấu hiểu sâu sắc hoạt động doanh nghiệp và điều này giúp bà có nhiều thuận lợi trong tiếp cận, trao đổi và thương lượng với doanh nghiệp khi bắt đầu công tác tại DongA Bank trong vị trí phụ trách về tín dụng. Sinh năm 1958, tốt nghiệp Thạc sỹ Kinh tế, bà vinh dự là Chiến sỹ thi đua Ngành Ngân hàng và nhận được nhiều Bằng khen của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước và Ủy ban Nhân dân TP.HCM.

6 Ông Trần Đạo Vũ Phó Tổng Giám đốc

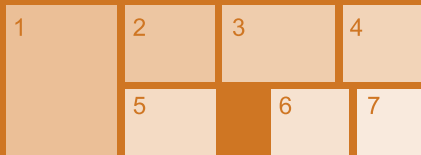
Ông Trần Đạo Vũ sinh năm 1970, tốt nghiệp Cử nhân Kinh tế và bắt đầu làm việc cho DongA Bank vào năm 1994. Ông am hiểu sâu sắc về tâm lý khách hàng, các đặc điểm văn hóa, kinh doanh của Hà Nội nói riêng và khu vực Miền Bắc nói chung. Sự có mặt và phát triển của thương hiệu DongA Bank tại khu vực phía Bắc mang đậm dấu ấn đóng góp của ông. Với bề dày hoạt động, ông được vinh dự nhận Bằng khen của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các danh hiệu thi đua của DongA Bank.

4 Ông Nguyễn Hữu Chính Phó Tổng Giám đốc

Ông Nguyễn Hữu Chính sinh năm 1960, từng là giảng viên Trường Đại học Kinh tế TP.HCM trước khi về công tác tại DongA Bank. Bề dày kiến thức nghiên cứu đã giúp ông đạt được nhiều thành công trong việc quản lý hệ thống các đơn vị kinh doanh thuộc Ngân hàng. Ông đã vinh dự nhận được nhiều bằng khen của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam, Trung ương Đoàn TNCS Hồ Chí Minh và nhiều danh hiệu thi đua của DongA Bank.

7 Ông Lê Trí Thông Phó Tổng Giám đốc

Sinh năm 1979, ông Lê Trí Thông tốt nghiệp hạng ưu chương trình MBA tại ĐH Oxford và kỹ sư công nghệ hóa học. Ông đã trải qua nhiều vị trí quản lý khác nhau tại các tập đoàn quốc tế cũng như các tổ chức và doanh nghiệp tại Việt Nam. Gia nhập DongA Bank năm 2008, ông hiện đang đảm nhiệm vị trí Phó Tổng giám đốc DongA Bank, Chủ tịch HĐQT Công ty Kiều hồi Đông Á, Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần Thẻ Thông minh ViNA – V.N.B.C. Ông đã nhận được nhiều giải thưởng ghi nhận về những thành tích quản trị doanh nghiệp và nghiên cứu học thuật của mình.



GIỚI THIỆU BAN KIỂM SOÁT

1 Bà Nguyễn Thị Cúc Trưởng Ban Kiểm soát

Bà Nguyễn Thị Cúc sinh năm 1960, tốt nghiệp Thạc sỹ Kinh tế. Hiện nay bà là Thành viên HĐQT kiêm Phó Tổng Giám đốc thường trực Công ty cổ phần Vàng bạc đá quý Phú Nhuận – PNJ, Trưởng ban kiểm soát DongA Bank.

2 Ông Nguyễn Vinh Sơn Thành viên Ban Kiểm soát

Ông Nguyễn Vinh Sơn sinh năm 1959, tốt nghiệp Đại học Kinh tế TP.HCM khoa Thương nghiệp. Hiện nay ông là Thành viên Ban kiểm soát DongA Bank.

3 Bà Phan Thị Tố Loan Thành viên Ban Kiểm soát

Bà Phan Thị Tố Loan sinh năm 1970, tốt nghiệp Đại học Kinh tế TP. HCM. Hiện nay bà là Thành viên Ban Kiểm soát DongA Bank.



1

2

3





VƯỜN MÌNH RA BIỂN LỚN

Mạnh mẽ chinh phục các bến bờ khát vọng

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG 2011

- I. Báo cáo tình hình hoạt động DongA Bank năm 2011**
- II. Những điểm nổi bật trong hoạt động năm 2011**

BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG DONGA BANK NĂM 2011



BỐI CẢNH KINH TẾ TOÀN CẦU VÀ VIỆT NAM TRONG NĂM

Năm 2011, nền kinh tế toàn cầu tiếp tục âm ỉ với nguy cơ kinh tế Mỹ có thể rơi trở lại suy thoái, vấn đề nợ công châu Âu tiếp tục trầm trọng hơn, các bất ổn chính trị tại Trung Đông – Bắc Phi, cũng như thảm họa sóng thần tại Nhật Bản cũng ảnh hưởng lớn đến nền kinh tế trong nước, cụ thể là khiến dòng vốn nước ngoài đầu tư vào Việt Nam sụt giảm, chi phí vay nợ nước ngoài của Việt Nam cũng tăng lên.

Kinh tế Việt Nam đã trải qua một năm đầy biến động, với lạm phát lên đến 18,12%, thị trường vàng và ngoại hối diễn biến khó lường, đe dọa sự ổn định kinh tế vĩ mô.

Tuy nhiên với việc triển khai đồng bộ các giải pháp tập trung kiềm chế lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, đảm bảo an sinh xã hội theo Nghị quyết số 11/NQ-CP ngày 24/02/2011 của

Chính phủ và Chỉ thị 01/CT-NHNN ngày 01/03/2011 của NHNN, kết thúc năm 2011 nền kinh tế đã có nhiều chuyển biến tích cực. GDP tăng 5,89%, kim ngạch xuất khẩu đạt kỷ lục trên 96 tỷ USD, hạn chế nhập siêu dưới mức 10%, kiều hối đạt kỷ lục 9 tỷ USD, tỷ lệ lạm phát giảm trong các tháng cuối năm, kinh tế vĩ mô dần ổn định.

Về ngành ngân hàng, do khả năng quản trị rủi ro kém và bị mất cân đối giữa các kỳ hạn, tính thanh khoản của hệ thống ngân hàng Việt Nam tiếp tục là vấn đề nổi cộm trong năm. Đứng trước tình hình này, NHNN đang cho thấy quyết tâm sát nhập các ngân hàng lại để quản lý và thực thi các chính sách, cũng như tăng sức mạnh tài chính nội tại cho hệ thống ngân hàng. Sự hợp nhất đầu tiên của 3 Ngân hàng là SCB, Ngân hàng Việt Nam Tín Nghĩa, Ngân hàng Đệ Nhất.

Trong bối cảnh đó, toàn hệ thống DongA Bank đã nỗ lực vượt qua khó khăn để đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Ban lãnh đạo DongA Bank báo cáo kết quả hoạt động năm 2011 như sau:

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2011

CÁC CHỈ TIÊU CHỦ YẾU

Đvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Thực hiện 2011	Thực hiện 2010	% tăng so với 2010
Tổng tài sản	65.548	55.873	17,3 %
Nguồn vốn huy động	48.120	47.756	0,8 %
Dư nợ cho vay	44.003	38.436	14,4 %
Tỷ lệ nợ xấu	1,69%	1,59%	0,1 %
Lợi nhuận trước thuế	1.255	857	46,4 %
Vốn điều lệ	4.500	4.500	0%
ROA	1,53%	1,40%	0,13%
ROE	19,58%	18,58%	1%
Tỷ lệ cổ tức (%)	16%	14 %	2 %

BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG DONGA BANK NĂM 2011 (TIẾP THEO)

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2011

HUY ĐỘNG VỐN

Trong bối cảnh lạm phát năm 2011 tăng cao, NHNN đã điều hành chính sách tiền tệ chặt chẽ nhằm kiểm soát lạm phát và ổn định kinh tế vĩ mô.

Tổng số dư huy động cuối năm 2011 đạt 48.120 tỷ, tăng 364 tỷ tương đương 0,8 % so với năm 2010. Trong đó:

- Huy động vốn thị trường 1 gồm cả phát hành giấy tờ có giá đến cuối năm 2011 đạt 40.936 tỷ, giảm 1.635 tỷ tương đương 3,84% so với năm 2010, chiếm 85% trong tổng vốn huy động.
- Tiền gửi và tiền vay của tổ chức tín dụng đạt 5.734 tỷ, tăng 1.560 tỷ tương đương 37,4% so với đầu năm 2011 chiếm tỷ trọng 12% trên tổng vốn huy động. Nguồn vốn này được sử dụng tái đầu tư tiền gửi liên ngân hàng và đầu tư tài chính khác đem lại lợi nhuận đóng góp vào kết quả kinh doanh chung của DongA Bank.
- Với nguồn trái phiếu chính phủ đầu tư trong năm, DongA Bank đã khai thác thị trường mở của NHNN qua nghiệp vụ tái chiết khấu. Tại thời điểm 31/12/2011, vốn vay NHNN là 840 tỷ, chiếm 1,7% trên tổng vốn huy động.

HOẠT ĐỘNG SỬ DỤNG VỐN

HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG

DongA Bank điều hành hoạt động tín dụng trong năm 2011 trên nguyên tắc tuân thủ Nghị quyết số 11/NQ-CP của Chính phủ nhằm kiềm chế lạm phát và ổn định kinh tế vĩ mô. Tổng dư nợ đạt 44.003 tỷ đồng, tăng 14,4% so với đầu năm. Nợ xấu từ nhóm 3 đến nhóm 5 là 742 tỷ đồng, chiếm 1,69% tổng dư nợ.

Trong năm 2011 DongA Bank đã trích lập dự phòng rủi ro tín dụng 296 tỷ đồng.

HOẠT ĐỘNG THỊ TRƯỜNG LIÊN NGÂN HÀNG

Số dư tiền gửi trên thị trường liên ngân hàng và đầu tư chứng khoán tại thời điểm cuối năm 2011 đạt 7.340 tỷ đồng tăng 15% so với đầu năm, trong đó 4.213 tỷ đồng đầu tư tiền gửi

liên ngân hàng và 3.127 tỷ đồng đầu tư chứng khoán. DongA Bank đã cân đối vốn đảm bảo thanh khoản và tối đa hóa lợi nhuận, góp phần vào kết quả kinh doanh chung của ngân hàng.

HOẠT ĐỘNG GÓP VỐN, MUA CỔ PHẦN

Tổng vốn góp, mua cổ phần tại thời điểm 31/12/2011 đạt 537 tỷ đồng, giảm 65 tỷ đồng so với cuối năm 2010, tuân thủ các quy định về tỷ lệ giới hạn đầu tư góp vốn theo quy định của NHNN.

HOẠT ĐỘNG PHI TÍN DỤNG

HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN

Tổng lãi thuần từ hoạt động dịch vụ năm 2011 đạt 382 tỷ, tăng 42,8 tỷ tương đương 12,6% so với 2010. Trong đó tổng phí thu từ hoạt động thanh toán quốc tế đạt 5,2 triệu USD, tương đương 21% tổng thu nhập từ dịch vụ.

VỀ THANH TOÁN XUẤT NHẬP KHẨU

Doanh số thanh toán xuất nhập khẩu năm 2011 đạt 2.040 triệu USD, giảm 16% so với năm 2010. Năm 2011, DongA Bank tiếp tục phát triển công nghệ thông tin đối với hoạt động thanh toán quốc tế, mô hình xử lý hồ sơ thanh toán tập trung tại Hội sở. Hoạt động thanh toán quốc tế tại DongA Bank được thực hiện qua hệ thống SWIFT, Hiệp hội viễn thông tài chính liên ngân hàng toàn thế giới, tính bảo mật và an toàn rất cao, chưa từng bị sự cố hay tổn thất, thất thoát.

NGHIỆP VỤ KINH DOANH MUA BÁN NGOẠI TỆ

Doanh số mua ngoại tệ của DongA Bank năm 2011 đạt 6,7 tỷ USD và doanh số bán ngoại tệ đạt 6,7 tỷ USD, đáp ứng các nhu cầu thanh toán quốc tế của khách hàng và chi trả kiều hối.

DỊCH VỤ THẺ

Năm 2011, DongA Bank nằm trong Top 4 các ngân hàng dẫn đầu thị trường về thị phần thẻ ATM. Số lượng thẻ ghi nợ nội địa đạt hơn 5,1 triệu thẻ, thẻ tín dụng đạt 7.149, tổng thiết bị thanh toán POS của DongA Bank đạt 1.029 điểm và tổng số máy ATM là 1.236 máy trên toàn quốc.



BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG DONGA BANK NĂM 2011 (TIẾP THEO)



TĂNG VỐN ĐIỀU LỆ

Trong năm 2011, DongA Bank đã làm thủ tục tăng vốn điều lệ từ 4.500 tỷ lên 5.000 tỷ và dự kiến sẽ hoàn tất việc tăng vốn điều lệ trong tháng 04/2012. Tình hình thị trường chứng khoán trong năm 2011 giảm sút cũng đã ảnh hưởng đến tiến trình tăng vốn điều lệ của các ngân hàng nói chung và DongA Bank nói riêng.

Mục đích tăng vốn để đảm bảo và tăng cường khả năng thanh khoản và cho vay tại Sở giao dịch, các chi nhánh, phòng giao dịch trong toàn hệ thống DongA Bank.

ĐÁNH GIÁ CHUNG HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2011

Đầu năm 2011, Ban điều hành ngân hàng đã quyết tâm thực hiện sự thay đổi. So với năm 2010, lợi nhuận tăng trưởng mạnh mẽ, lợi nhuận hợp nhất đạt 1.255 tỷ đồng, tăng 398 tỷ, tương đương tăng 46,4% và các chỉ số tài chính tốt hơn so với năm 2010.

Thực hiện tốt Nghị quyết số 11/NQ-CP ngày 24/02/2011 và Chỉ thị 01/CT-NHNN ngày 01/03/2011; đảm bảo các chỉ số an toàn trong hoạt động theo Thông tư 13 và Thông tư 19. Đầu năm 2011, Tổng Giám Đốc đã giao kế hoạch lợi nhuận và khoán quỹ lương cho các đơn vị kinh doanh và đã có tác dụng

tích cực. Hàng tháng, Tổng Giám Đốc đã khen thưởng đối với các đơn vị kinh doanh hoàn thành tiến độ kế hoạch lợi nhuận. Kết quả, năng suất lao động của các đơn vị kinh doanh đã cao hơn năm 2010. Lợi nhuận trước thuế của riêng ngân hàng tính bình quân trên một đầu người của năm 2011 đạt 286 triệu đồng, trong khi năm 2010 chỉ đạt 201 triệu đồng (tăng 42%).

Tuy nhiên năm 2011, ngân hàng vẫn còn một số tồn tại như:

- Hệ thống ATM: khách hàng chưa được hài lòng, không phải chỉ do Hội sở mà do nhiều bộ phận, nhiều người quản lý ATM.
- Tỷ lệ nợ xấu 1,69% (nợ xấu toàn ngành khoảng 3,39%)
- Nhiều đơn vị chưa chú trọng phát triển sản phẩm Khách hàng cá nhân và Ngân hàng cần phải phát triển thêm các sản phẩm Khách hàng doanh nghiệp để đáp ứng các nhu cầu của khách hàng tốt hơn.
- Hoạt động kinh doanh của Công ty chứng khoán Đông Á gặp nhiều khó khăn, năm 2011 chỉ đạt lợi nhuận 5,6 tỷ đồng.

Tóm lại, chiến lược kinh doanh của DongA Bank năm 2011 đã đi đúng hướng, phù hợp với tình hình kinh tế vĩ mô, phù hợp với nội lực của DongA Bank. Ngoại trừ, sai sót của Chi nhánh Tây Ninh, DongA Bank luôn luôn tuân thủ và chấp hành nghiêm túc các quy định của Pháp luật và Ngân hàng Nhà nước đảm bảo hoạt động kinh doanh an toàn và đạt hiệu quả.

BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG DONGA BANK NĂM 2011 (TIẾP THEO)

BẢNG SỐ LIỆU KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG 2011 VÀ 4 NĂM LIỀN TRƯỚC

Đvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2007	2008	2009	2010	2011
Tổng tài sản hợp nhất	27.376	34.713	42.520	55.873	65.548
Vốn điều lệ	1.600	2.880	3.400	4.500	4.500
Tổng nguồn vốn huy động	21.656	29.797	36.714	47.756	48.120
Tổng dư nợ cho vay	18.059	25.571	34.687	38.436	44.003
Lợi nhuận trước thuế hợp nhất	454	703	788	858	1.255

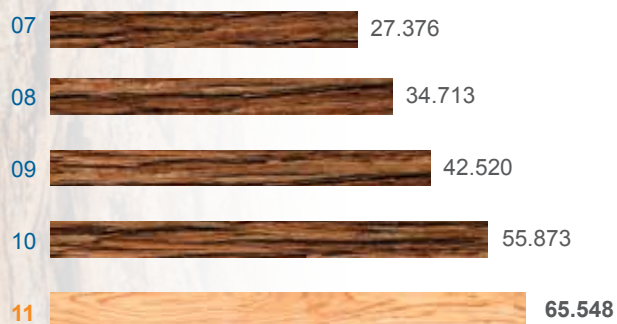
Chỉ tiêu	2007	2008	2009	2010	2011
ROA	2,05%	1,69%	1,49%	1,40%	1,53%
ROE	20,89%	18,01%	18,06%	18,58%	19,58%
EFF	41%	38%	44%	48%	45,5%
Tỷ lệ an toàn vốn (CAR)	14,36%	11,30%	10,64%	10,84%	10,01%
Cho vay/Tổng tài sản	66,0%	73,7%	81,6%	68,8%	67,1%
Cho vay/Tổng vốn huy động	83,4%	85,8%	94,5%	80,5%	91,4%
Tỷ lệ nợ xấu	0,44%	2,55%	1,32%	1,59%	1,69%
Thu nhập trên mỗi cổ phiếu (EPS)	1.413	1.871	1.914	1.932	2.105
Tỷ lệ chi trả cổ tức (%)	18,0%	21,0%	15,0%	14,0 %	16,0%



BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG DONGA BANK NĂM 2011 (TIẾP THEO)

TỔNG TÀI SẢN HỢP NHẤT

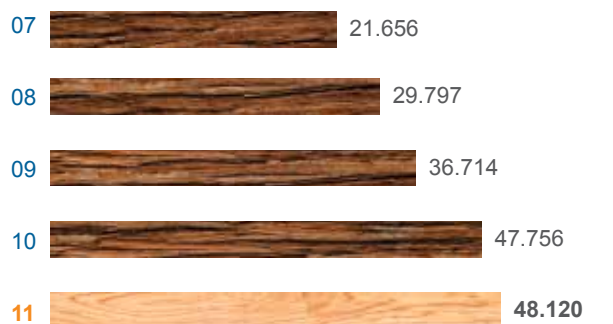
Tỷ đồng



▲ CAGR = 24%

TỔNG NGUỒN VỐN HUY ĐỘNG

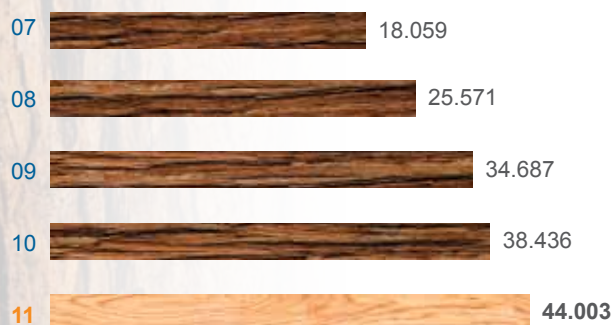
Tỷ đồng



▲ CAGR = 22%

TỔNG DỰ NỢ TÍN DỤNG

Tỷ đồng



▲ CAGR = 25%

LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ

Tỷ đồng



▲ CAGR = 29%

SỐ LƯỢNG ĐIỂM GIAO DỊCH

Điểm



▲ CAGR = 21%



07/2011: DongA Bank giới thiệu định vị thương hiệu mới
“NGÂN HÀNG TRÁCH NHIỆM, NGÂN HÀNG CỦA NHỮNG TRÁI TIM”



NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011



CÔNG TÁC XÂY DỰNG VÀ QUẢNG BÁ THƯƠNG HIỆU

Theo kết quả nghiên cứu từ dự án Khảo sát tài chính cá nhân (Personal Finance Monitor) vào Quý 3/2011 được thực hiện bởi Nielsen Việt Nam, DongA Bank là ngân hàng có chỉ số sức mạnh thương hiệu (BEI) trung bình xét trên tổng hai thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội đứng vị trí thứ 2. Chỉ số này được đo lường dựa trên các tiêu chí như thương hiệu được yêu thích, thương hiệu sẽ được giới thiệu cho người khác, thương hiệu được khách hàng sẵn sàng trả giá cao (*). Ngân hàng có chỉ số BEI tốt sẽ thu hút được nhiều khách hàng sử dụng như là ngân hàng chính trong các hoạt động và giao dịch tài chính.

Trong nửa đầu năm 2011, DongA Bank tiếp tục triển khai các hoạt động vì giáo dục thể hiện hình ảnh một thương hiệu nhân văn trong lòng công chúng. Cuộc thi “Nét Bút Trí Ân 2010-2011” phối hợp với Trung ương Đoàn TNCS HCM, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã tiếp tục nhận được hơn 65.000

bài dự thi nâng tổng số bài dự thi sau 2 năm triển khai lên một con số kỷ lục về bài thi trong các cuộc thi viết lên hơn 110.000 bài. Ở năm thứ 2, đối tượng tri ân được mở rộng hơn, không chỉ tri ân Thầy Cô giáo, các tác giả còn có thể tri ân những người đã đem lại cho tác giả những bài học sâu sắc trong cuộc sống theo tiêu chí “Nhất tự vi sư, bán tự vi sư”. Bên cạnh đó, chương trình truyền hình thực tế “Tiếp sức người thầy” phối hợp với Đài truyền hình TP.HCM, Báo Sài Gòn Tiếp thị và Quỹ Hỗ trợ phát triển giáo dục EDF mà DongA Bank là đơn vị đồng hành đã trở thành chương trình được yêu thích với những câu chuyện đầy ý nghĩa về tấm gương các thầy cô giáo. Chương trình “Vinh danh Thủ khoa” được tổ chức lần thứ ba, là chương trình ghi nhận những nỗ lực vượt bậc của các bạn sinh viên thủ khoa tốt nghiệp Đại học trong học tập và cuộc sống để đạt được những thành tích đáng nể. Là đơn vị đưa ra ý tưởng cũng như tài trợ chính để thực hiện các chương trình trên, DongA Bank mong muốn không gì khác hơn là góp phần vào công tác giáo dục của nước nhà, thông qua việc duy trì và phát huy những giá trị tốt đẹp trong con người Việt Nam.

(*) Theo kết quả nghiên cứu ngẫu nhiên từ 1800 người độ tuổi từ 18-50, thu nhập hộ gia đình ABCD, là người quyết định chính cho mọi hoạt động ngân hàng và tài chính của cá nhân tại thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội. Dự án được thực hiện vào từ tháng 7 đến tháng 9 năm 2011 bởi công ty Nielsen Việt Nam

NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)



BẮT CỬ NƠI Đâu TIỆN LỢI HÀNG ĐẦU

Với DongA Bank, **bất cứ khi nào, bất cứ nơi đâu**, bạn đều có thể thực hiện mọi giao dịch ngân hàng nhanh chóng, tiện lợi.

Từ quý 3 năm 2011, công tác quản trị thương hiệu DongA Bank có sự thay đổi mạnh mẽ với việc công bố định vị thương hiệu mới “Ngân hàng trách nhiệm, ngân hàng của những trái tim” cùng với việc xác định Tầm nhìn, Sứ mệnh và Giá trị cốt lõi mới, chuẩn bị cho chặng đường phát triển 20 năm tiếp theo. Với định vị thương hiệu mới, hai hình ảnh về tính “trách nhiệm” và “trái tim” đã được thể hiện xuyên suốt trong nhiều hoạt động của DongA Bank: Chương trình khuyến mại lớn nhất năm “Triệu trái tim – một niềm tin” tri ân khách hàng đã đồng hành cùng ngân hàng suốt 19 năm qua; Chương trình “Những trái tim yêu thương” gắn kết khách hàng và DongA Bank, cùng chung tay thực hiện đem lại một ngày mai tươi sáng hơn cho các trẻ em thiếu may mắn trong xã hội; Chương trình “Mùa thu yêu thương” trao học bổng cho các em ở mái ấm, nhà mồ và các trẻ em nghèo hiếu học trên phạm vi toàn quốc.

Như một điểm khác biệt trong các hoạt động quảng bá thương hiệu, DongA Bank đã đột phá trong ý tưởng để đến gần với khách hàng hơn. Giờ đây, không chỉ cung cấp các giải pháp tài chính, DongA Bank còn chăm sóc cuộc sống

tinh thần của khách hàng. Với tiêu chí “Các bạn nghỉ ngơi, chúng tôi phục vụ”, chương trình biểu diễn nghệ thuật đường phố quy mô lớn “Tôi yêu sự chia sẻ” ra đời vào tháng 11/2011 và định kỳ trình diễn vào mỗi cuối tuần tại các công viên nhằm chuyển đến khách hàng giá trị của sự chia sẻ, cùng cảm nhận cuộc sống luôn mới mẻ và tràn đầy yêu thương. Cũng trong tháng 11/2011, với mong muốn chiếm lĩnh hình ảnh thương hiệu DongA Bank với sự thuận tiện và tính công nghệ cao, khái niệm DongA Bank – Aniwhere Banking – Bất cứ nơi đâu, tiện lợi hàng đầu đã ra đời. Đây cũng chính là cách DongA Bank đồng hành và phục vụ khách hàng. Cho dù khách hàng đi bất cứ nơi đâu, vào bất cứ lúc nào thì mọi giao dịch đều có thể thực hiện được.

Bằng các hoạt động của mình và sự xuất hiện trên các phương tiện truyền thông, tổng giá trị PR của DongA Bank trong năm qua đạt đến hơn 153 tỷ đồng, xếp thứ 2 trên bảng tổng kết giá trị PR các ngân hàng trong và ngoài nước tại Việt Nam (Nguồn MediaBank tổng hợp năm 2011) cùng với nhiều giải thưởng từ các tổ chức uy tín và từ sự bình chọn của người tiêu dùng.



NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)



NHỮNG THÀNH TỰU VỀ CÔNG NGHỆ

Năm 2011 được đánh dấu như là năm tiền đề cho việc phát triển điện toán đám mây riêng (private cloud computing) của DongA Bank. Ban lãnh đạo Ngân hàng đã mạnh dạn đầu tư để thực hiện dự án “TÁI CẤU TRÚC TRUNG TÂM DỮ LIỆU” nhằm chuẩn bị phát triển điện toán đám mây riêng trong năm 2012-2013. Ngoài ra, Trung tâm Điện toán (TTĐT) đã hoàn tất việc triển khai quy trình quản lý và cung cấp dịch vụ IT theo chuẩn ITIL bằng việc đưa vào ứng dụng thành công bộ phần mềm BMC Service Desk. Đây là bước quan trọng đầu tiên trong quá trình xây dựng TTĐT thành đơn vị cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp cho ngân hàng.

PHÂN TÍCH NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN CÔNG NGHỆ

Dự án tái cấu trúc trung tâm dữ liệu được triển khai từ tháng 07/2011 đến 09/2011 và đã ảo hóa gần 80% hạ tầng công nghệ thông tin hiện tại của DongA Bank dựa trên các công nghệ hiện đại của các hãng công nghệ thông tin lớn trên thế giới như Cisco, EMC, VMware, HP..., giúp Ngân hàng giảm đến 50% tổng chi phí đầu tư, đồng thời giảm 25% không gian lắp đặt thiết bị trong khi tăng đến 50% số lượng

máy chủ ảo cho nền ảo hóa, và giúp cho việc cung cấp các dịch vụ về hạ tầng nhanh chóng hơn với đơn vị tính bằng phút so với ngày hoặc tháng trước khi ảo hóa.

Thông qua dự án này, dữ liệu của Ngân hàng sẽ được bảo vệ liên tục theo từng mili-giây bằng công nghệ CDP (continuous data protection - dữ liệu được sao lưu theo hình thức quay phim thay vì chụp hình), và có thể nhanh chóng khôi phục tất cả dữ liệu đã bị mất khi xảy ra sự cố.

Bên cạnh việc tập trung tái cấu trúc trung tâm dữ liệu, TTĐT đã cơ bản hoàn thiện các quy trình quản trị dịch vụ hạ tầng công nghệ thông tin (Information Technology Service Management - ITSM) và đưa vào áp dụng, giúp cho việc vận hành hệ thống công nghệ thông tin theo các tiêu chuẩn quốc tế, nhằm đảm bảo tính ổn định, an toàn cao.

Song song với việc xây dựng các quy trình quản trị dịch vụ hạ tầng công nghệ thông tin (ITSM), Trung tâm điện toán cũng từng bước xây dựng một số quy trình chính trong bộ quản lý chính sách an toàn thông tin theo tiêu chuẩn ISO 27001, PCI-DSS làm tiền đề cho việc triển khai toàn diện vào năm 2012 và năm 2013.

NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)

SỰ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ VÀO PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ

DongA Bank tự hào là ngân hàng đi đầu trong việc ứng dụng công nghệ thông tin, cung cấp cho khách hàng nhiều loại hình giao dịch khác nhau trên kênh Ngân hàng điện tử và không ngừng sáng tạo để đưa ra nhiều dịch vụ ưu việt, tiện ích và an toàn cao nhất dành cho người tiêu dùng.

Tiếp nối những thành công đạt được, năm 2011 vừa qua, DongA Bank đã tiếp tục ký kết với nhiều đối tác triển khai các dịch vụ thanh toán trực tuyến, đưa ra hàng loạt dịch vụ mới trên các kênh SMS Banking/Mobile Banking/Internet Banking. DongA Bank cũng là ngân hàng đầu tiên triển khai dịch vụ ưu việt như: ứng dụng DongA Mobile Internet Banking hỗ trợ Internet Banking bằng điện thoại di động, ứng dụng DongA Mobile Internet dành cho điện thoại Iphone – có chức năng kết nối GPRS/wifi... Chính nhờ những nỗ lực đó mà năm 2011, Ngân Hàng Đông Á Điện Tử đã đạt những con số ấn tượng: số lượng khách hàng thực hiện các giao dịch Chuyển khoản/ thanh toán (bao gồm các dịch vụ Chuyển khoản, Thanh toán trực tuyến, Nạp tiền điện tử, Thanh toán hóa đơn, Mua thẻ trả trước...) cán mốc 850.000 người, tăng 88,5% so với năm 2010, với hơn 30 sản phẩm, 27 đối tác hợp tác thanh toán và doanh số giao dịch trung bình hơn 410 tỉ đồng/tháng.

ĐỘI NGŨ NHỮNG “CON NGƯỜI CÔNG NGHỆ”

Trung tâm Điện toán là một tập hợp lực lượng trẻ, năng động và nhiệt huyết. Số lượng nhân sự có độ tuổi từ 20-30 tuổi chiếm gần 70% trong tổng số 90 nhân sự IT của toàn Ngân hàng trên toàn quốc.

Trong năm 2011, Trung tâm Điện toán đã tận dụng triệt để dự án tái cấu trúc trung tâm dữ liệu để đào tạo cho cán bộ và nhân viên. Bên cạnh, còn cử một số cán bộ nhân viên Trung tâm Điện toán tham gia các khóa đào tạo tại nước ngoài nhằm nâng cao chuyên môn, đảm bảo được tính chủ động trong việc vận hành hệ thống và triển khai mới các tính năng trên hệ thống hiện tại.

Với quá trình đào tạo liên tục, Trung tâm Điện toán hoàn toàn làm chủ các công nghệ mới, tự tin phát triển thêm các tính năng mới mà không cần phải thuê các đơn vị bên ngoài.

Nhiều nhân sự của Trung tâm Điện toán đã xuất sắc vượt qua các kỳ thi sát hạch quốc tế về công nghệ thông tin để đạt được những bằng cấp do các tổ chức quốc tế cấp như: bằng cấp về quản trị cơ sở dữ liệu Oracle, bằng cấp về quản trị mạng Cisco, bằng cấp về quản trị hệ điều hành Linux, bằng cấp về lập trình Java...

NHỮNG THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM

- Giải nhất cuộc thi Sinh viên với An toàn Thông tin 2011 (toàn quốc) do VNISA tổ chức.
- Giải thưởng Website và Dịch vụ Thương mại điện tử được người tiêu dùng ưa thích nhất năm 2010 (giải thưởng thường niên do Sở Công thương TP.HCM phối hợp với Văn phòng Phía Nam Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam tổ chức)
- Giải thưởng Công nghệ Thông tin – Truyền thông TP.HCM năm 2011 (giải thưởng tiêu biểu của thành phố trong lĩnh vực CNTT-TT, được UBND Thành phố xét và trao tặng hàng năm cho các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân có sản phẩm, dịch vụ và thành tích tiêu biểu đóng góp cho sự phát triển CNTT-TT TPHCM).



NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)



CÁC SẢN PHẨM, DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN NỔI BẬT

NHỮNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ MỚI TRONG NĂM 2011

TRIỂN KHAI CÁC SẢN PHẨM TÍN DỤNG DÀNH CHO CÁC ĐỐI TƯỢNG ĐẶC BIỆT

Để sát cánh cùng các ngư dân đem về những con thuyền đầy cá, đặc biệt trong bối cảnh các ngư dân gặp nhiều khó khăn và rủi ro khi đánh bắt xa bờ, DongA Bank đã dành ra 20 tỷ đồng phối hợp cùng Báo Sài Gòn Tiếp Thị để khảo sát và giải ngân cho vay đối những hộ gia đình ngư dân ở một số tỉnh miền Trung qua chương trình “Cùng ngư dân bám biển”.

Bên cạnh đó, DongA Bank cũng thiết kế chương trình “Cho vay dành cho đối tượng hưởng chế độ chính sách”, đang được triển khai thí điểm tại khu vực Đồng bằng sông Cửu Long.

THẺ TÍN DỤNG NGẮN HẠN

Phát hành thẻ tín dụng quốc tế ngắn hạn là một trong những phương thức mà DongA Bank áp dụng để hỗ trợ các khách hàng cá nhân khi đi du lịch, công tác... Theo đó, khách có thể cầm cố sổ tiết kiệm hoặc nộp tiền ký quỹ để mở thẻ tín dụng. Sau chuyến đi, nếu khách không có nhu cầu tiếp tục sử dụng, hai bên sẽ tiến hành tất toán thẻ.

CHÍNH SÁCH BÁN NGOẠI TỆ MẶT CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Những tháng đầu năm 2011, trước sự căng thẳng của nguồn cung ngoại tệ trên trường, gây khó khăn cho người dân có nhu cầu mua ngoại tệ chính đáng, DongA Bank đã có thông báo về đối tượng, hạn mức và các loại ngoại tệ bán cho khách hàng khi đi nước ngoài.

GÓI SẢN PHẨM DỊCH VỤ DÀNH CHO DU HỌC SINH

Để giúp gia đình chuẩn bị cho chuyến du học của con em được nhanh chóng và thuận tiện, DongA Bank đã giới thiệu gói sản phẩm dịch vụ bao gồm việc cho vay du học sinh, mở sổ tiết kiệm chứng minh tài chính, bán ngoại tệ mặt, cấp hạn mức tín dụng dự phòng... DongA Bank cũng sẽ bán ngoại tệ đáp ứng đủ nhu cầu theo thông báo học phí với tỷ giá hợp lý cho du học sinh.

TRIỂN KHAI DỊCH VỤ THANH TOÁN TỰ ĐỘNG VỚI CÁC ĐỐI TÁC MỚI

Trong số các đối tác mới có VNPT Quảng Nam, Đại học Công nghiệp TP.HCM, Cao đẳng Thương mại Đà Nẵng, Cao đẳng Y tế Thái Nguyên, VNPT Tây Ninh, Đại học Trà Vinh...

NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)



NHỮNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ NỔI BẬT

THẺ ĐA NĂNG ĐỒNG Á

Theo số liệu của Hiệp hội Thẻ Việt Nam, toàn thị trường Việt Nam đã phát hành 31,7 triệu thẻ, trong đó có 28.5 triệu thẻ nội địa (tính đến cuối năm 2010). DongA Bank đang đứng thứ ba trong số những ngân hàng phát hành thẻ nội địa tại Việt Nam với 5,1 triệu thẻ.

Tính đến cuối tháng 11-2011: tổng số thẻ phát hành của DongA Bank đạt đến con số 5,9 triệu thẻ.

HỆ THỐNG ATM

DongA Bank là ngân hàng sở hữu các máy ATM có nhiều tính năng hiện đại nhất Việt Nam hiện nay, tiêu biểu là ATM TK21 và Gold ATM, là niềm tự hào của việc "Hiện đại hóa ngân hàng bằng trí tuệ Việt Nam".

Ngoài những chức năng như các ATM đặc trưng của DongA Bank, máy giao dịch tự động ATM TK 21 còn có khả năng nhận tiền mặt trực tiếp (đồng Việt Nam và một số ngoại tệ) để thực hiện dịch vụ nhận tiền gửi và hoán đổi ngoại tệ qua ATM, phục vụ cho đối tượng khách du lịch người nước ngoài có nhu cầu đổi ngoại tệ. Với chức năng gửi tiền trực tiếp qua ATM TK21, tiền sẽ được báo có tức thì vào tài khoản thẻ của khách hàng. Vì vậy, khách hàng có thể sử dụng số tiền thông qua các

tiện ích của thẻ ngay lập tức. Đặc biệt, máy ATM TK21 có thể hoàn trả các tờ tiền không đủ tiêu chuẩn lưu thông, hoàn trả tiền thừa khi khách mua thẻ điện thoại trả trước.

Trong khi đó, Gold ATM là máy bán vàng tự động đầu tiên tại Việt Nam và là chiếc thứ hai trên thế giới. Gold ATM được cải tiến từ chiếc máy ATM thông thường, nhưng tích hợp thêm thiết bị bán vàng, do vậy ngoài việc mua vàng khách hàng vẫn thực hiện được các giao dịch khác như rút tiền, chuyển khoản, tra cứu số dư... như trên các ATM thông thường. Khác biệt so với máy ATM thông thường là toàn bộ thân máy được phủ màu vàng, giao diện màn hình, khe nhận vàng đều được thiết kế khác biệt.

Hệ thống ATM hiện đại và đa chức năng đã góp phần khẳng định hình ảnh DongA Bank năng động và tiên phong trong lĩnh vực công nghệ trong ngành tài chính-ngân hàng Việt Nam.

MOBILE BANKING

Mobile Banking là phương thức giao dịch có ưu điểm vượt trội về tính bảo mật và sự thuận tiện so với phương thức giao dịch bằng SMS trên thị trường hiện nay: không phải nhớ cú pháp SMS, không sợ lộ mật mã do lưu tin nhắn, dữ liệu được mã hóa.

Các giao dịch tài chính đa dạng: Kiểm tra số dư, Chuyển khoản, Thanh toán trực tuyến, Thanh toán hóa đơn, Mua thẻ trả trước, Nạp tiền điện tử, Liệt kê giao dịch...



NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)



THANH TOÁN HÓA ĐƠN

Dịch vụ thanh toán hóa đơn của DongA Bank cho phép khách hàng thanh toán tiền điện, nước, điện thoại, Internet, học phí... qua kênh Ngân Hàng Đông Á Điện Tử, kênh Thanh toán tự động, hoặc khách hàng trực tiếp đến đóng tại các quầy giao dịch của DongA Bank.

Với kênh Ngân Hàng Đông Á Điện Tử, khách hàng có thể thanh toán hóa đơn tiện ích thông qua chiếc điện thoại di động hoặc đăng nhập vào website <https://ebanking.dongAbank.com.vn/login.jsp> để thao tác theo hướng dẫn. Nếu chọn kênh Thanh toán tự động, khách hàng chỉ cần đến đăng ký một lần duy nhất với DongA Bank để ủy quyền cho ngân hàng thanh toán định kỳ theo hóa đơn của nhà cung cấp. Ngoài ra, việc Thanh toán tại quầy cũng hết sức thuận tiện do hệ thống của DongA Bank có các trung tâm giao dịch 24h sẵn sàng phục vụ đến tận 19h30 mỗi ngày.



CHI LƯƠNG ĐIỆN TỬ

DongA Bank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam cung cấp dịch vụ Chi lương điện tử và hiện nay cũng chỉ có một vài ngân hàng có thể cung cấp dịch vụ này.

Sử dụng dịch vụ Chi lương điện tử, các doanh nghiệp hoàn toàn chủ động chi lương cho CBNV mà không cần đến ngân hàng. Với thao tác vô cùng đơn giản và thời gian thực hiện nhanh chóng, dịch vụ này đảm bảo cao nhất bí mật lương của đơn vị, chỉ có nhân sự được cấp quyền tạo và quyền duyệt bằng lương của doanh nghiệp mới biết thông tin lương của CBNV, giúp hạn chế tối đa khả năng lộ thông tin lương của CBNV ra bên ngoài.

Tính đến cuối tháng 11.2011, có 16.495 công ty sử dụng dịch vụ chi lương qua DongA Bank, với tổng số khách hàng nhận báo có lương hàng tháng là hơn 500.000 người. Số lượt chi lương trung bình 1 tháng là 697.307 và doanh số trung bình 1 tháng là hơn 2.000 tỷ đồng.

NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)



CÁC CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MÃI

CÁC CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MÃI HUY ĐỘNG VỐN

Tổng nguồn vốn huy động của DongA Bank tăng cao trong năm 2011 đã góp phần đưa tổng tài sản ngân hàng đạt mức 65.466 tỉ đồng. Công tác huy động vốn tốt sẽ giúp DongA Bank có đủ nguồn vốn phục vụ tín dụng, đồng thời đảm bảo các chỉ tiêu tài chính, chỉ số thanh khoản..., giúp duy trì hoạt động ổn định và sự phát triển bền vững của ngân hàng.

Với DongA Bank, khách hàng gửi tiền tiết kiệm tại ngân hàng không chỉ là gửi một khoản tích lũy mà là gửi tất cả niềm tin cho ngân hàng. Do đó, các chương trình huy động vốn luôn được thiết kế dựa trên sự thấu hiểu sâu sắc khách hàng, vì trong bối cảnh áp dụng trần lãi suất hiện nay ở tất cả các ngân hàng, khách hàng sẽ lựa chọn ngân hàng nào mà họ cảm thấy yên ổn và tin cậy.

Tiếp theo sự thành công của các chương trình huy động vốn năm 2010, trong năm 2011 DongA Bank triển khai một số chương trình khuyến mãi dành cho khách hàng gửi tiết kiệm và nhận được rất nhiều sự quan tâm từ khách hàng. Trong đó có thể kể đến Chương trình “Gửi niềm tin, Nảy tài lộc”, “Triệu trái tim, một niềm tin”, “Mùa thu yêu thương”, “Tiết kiệm vạn phát, Xuân mới an khang”... Hầu hết các chương trình huy động vốn đều hoàn thành chỉ tiêu trước thời hạn cho thấy khách hàng đã đặt trọn vẹn niềm tin vào DongA Bank - một Ngân hàng lịch sử hoạt động vững mạnh với độ an toàn cao.

CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MÃI “GIỚI THIỆU ĐIỀU HAY NHẬN NGAY QUÀ TẶNG”

Đây là chương trình nhằm nhân rộng những điều hay dành cho các khách hàng hiện hữu đang sử dụng dịch vụ DongA eBanking và thanh toán hóa đơn tự động của Ngân hàng. Khi khách hàng sử dụng và cảm nhận được những “điều hay” từ những sản phẩm dịch vụ của DongA Bank, và giới thiệu cho người thân quen, bạn bè để cùng được hưởng những tiện ích tốt nhất và cả hai cùng có cơ hội nhận quà tặng hấp dẫn từ Ngân hàng.



NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)



ĐỊNH HƯỚNG CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

HƯỚNG ĐI TẬP TRUNG TRỞ THÀNH NGÂN HÀNG BÁN LẺ

Với mục tiêu trở thành Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam, thời gian qua DongA Bank đã không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, cải tiến công nghệ để cung ứng nhiều sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu của nhiều phân khúc khách hàng cá nhân. Riêng trong năm 2011, Ngân hàng đã tăng cường phát triển khách hàng sử dụng thẻ tín dụng ngắn hạn, triển khai và mở rộng dịch vụ thanh toán hóa đơn, cho vay mua căn hộ, xe hơi, gói sản phẩm dành cho cá nhân...

DongA Bank đặc biệt tập trung đầu tư cho những sản phẩm dịch vụ có hàm lượng công nghệ cao, trong đó nổi bật là dịch vụ chuyển khoản ngoài hệ thống thông qua ATM. Bên cạnh đó, việc giới thiệu chương trình “Bất cứ nơi đâu, tiện lợi hàng đầu”

trong năm 2011 cũng giúp khắc họa rõ nét bức tranh toàn cảnh sản phẩm dịch vụ dành cho khách hàng cá nhân của DongA Bank, luôn đem đến cho khách hàng nhiều sự chọn lựa đa dạng và tiện lợi.

Những nỗ lực trên đã đưa lại cho khối bán lẻ những thành quả đáng khích lệ. Doanh số giao dịch của khách hàng cá nhân đạt ở mức cao. Theo đó, thẻ ghi nợ nội địa phát sinh nợ trên tài khoản hơn 8.800 tỷ đồng trong tháng; chi lương qua thẻ hơn 2.000 tỷ đồng/tháng, eBanking hơn 400 tỷ đồng/tháng, dịch vụ thanh toán hóa đơn hơn 27 tỷ đồng/tháng...

Trong năm 2012 và những năm tới, DongA Bank triệt để thay đổi nhận thức cho đến hành động, để không chỉ chinh phục lý trí khách hàng, mà còn làm lay động cảm xúc của họ, thật sự thấu hiểu “trải nghiệm khách hàng”. Việc phát triển sản phẩm dịch vụ KHCN sẽ lấy trải nghiệm của khách hàng làm nền tảng phát triển khi đưa ra các ý tưởng mới.

Chương trình Biểu diễn nghệ thuật đường phố

TÔI YÊU SỰ CHIA SẺ



Không chỉ cung cấp các giải pháp tài chính,
DongA Bank còn mong muốn được chăm sóc cuộc sống tinh thần
của gia đình bạn.
Các bạn nghỉ ngơi, chúng tôi phục vụ!



NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)



NHỮNG SỰ KIỆN NỔI BẬT CỦA KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TRONG NĂM 2011

ỔN ĐỊNH TỔ CHỨC

Năm 2011 là năm Khối Khách hàng Doanh nghiệp (KHDN) có nhiều hoạt động mạnh mẽ nhất nhằm thay đổi cơ cấu tổ chức, xây dựng đội ngũ, tạo sự gắn kết trong nội bộ để chuẩn bị cho những bước tiến bền vững hơn trong thời gian tới.

Một trong những ưu tiên của Khối trong năm là tập trung ổn định mô hình tổ chức, từng bước tạo sự phối hợp đồng bộ xuyên suốt giữa Hội sở và các đơn vị kinh doanh. Tuyển dụng và đào tạo nhân sự có chất lượng cho Khối KHDN tại Hội sở thông qua việc chọn lọc các nhân sự có năng lực từ các đơn vị kinh doanh. Đội ngũ nhân sự của Khối KHDN được phân công phụ trách KHDN theo từng khu vực, chịu trách nhiệm phối hợp cùng đơn vị kinh doanh phát triển KHDN tại địa phương và là đầu mối tiếp nhận thông tin, tư vấn, hướng dẫn đơn vị kinh doanh các vấn đề liên quan đến KHDN.

Khối KHDN cũng là bộ phận chủ động thẩm định và cung cấp chính sách cho phần lớn KHDN đang giao dịch tại DongA Bank, đảm bảo tính đồng bộ và kịp thời.

Bên cạnh đó, Khối KHDN cũng chuẩn hóa và tin học hóa quy trình thực hiện công việc nhằm nâng cao hiệu quả quản lý hoạt động KHDN như hoàn thiện cơ sở dữ liệu KHDN toàn hệ thống phục vụ công tác thống kê kịp thời, là cơ sở để xây dựng các định hướng, chính sách KHDN một cách nhanh chóng, xây dựng chương trình xét duyệt tập trung. Ngoài ra, hệ thống XHTD nội bộ phục vụ cho công tác đánh giá chất lượng KHDN giao dịch tại DongA Bank được triển khai và đi vào hoạt động ổn định, đây là chương trình DongA Bank xây dựng với sự tư vấn của Công ty Kiểm Toán Ernst&Young Việt Nam.

Tất cả những điều đó nhằm đảm bảo hoạt động KHDN của DongA Bank được đồng bộ xuyên suốt, hạn chế được rủi ro, nâng cao chất lượng trong hoạt động doanh nghiệp. Hồ sơ khách hàng được giải quyết nhanh chóng, công tác chăm sóc khách hàng được thực hiện tốt hơn.

MÔ HÌNH XỬ LÝ THANH TOÁN QUỐC TẾ TẬP TRUNG TẠI HỘI SỞ

Nhằm chuyên môn hóa, giảm thiểu rủi ro, nâng cao năng suất lao động, trong năm 2011 Khối KHDN đã tổ chức hoàn thiện mô hình xử lý thanh toán quốc tế tập trung tại Hội sở. Với mô hình này, các đơn vị kinh doanh sẽ là nơi tiếp nhận hồ sơ của khách hàng và Trung tâm thanh toán quốc tế tại Hội sở sẽ thực hiện tất cả các nghiệp vụ từ việc mở L/C, đăng ký hồ sơ, kiểm tra chứng từ và thực hiện thanh toán cho nước ngoài. Thực tế triển khai mô hình thể hiện sự chuyên nghiệp hóa quy trình xử lý nghiệp vụ thanh toán quốc tế, đồng nhất và nâng cao chất lượng dịch vụ trong toàn hệ thống DongA Bank, nâng cao năng suất lao động, tiết giảm nhân sự tại đơn vị kinh doanh. Bên cạnh đó mô hình cũng giúp cho Ngân hàng nâng cao công tác giám sát, kiểm soát chất lượng hoạt động thanh toán quốc tế.

Với hoạt động thanh toán quốc tế ngày càng chuyên nghiệp theo chuẩn quốc tế, đến cuối năm 2011 DongA Bank đã thiết lập được mối quan hệ với hơn 1.000 định chế tài chính. Đồng thời trong năm 2011, phòng Thanh toán Quốc tế tiếp tục được các ngân hàng uy tín trên thế giới như Bank of New York, Mellon - USA, Wells Fargo - U.S.A, Citibank - U.S.A trao giải thưởng STP Straight Through Processing. Đây là giải thưởng chứng nhận chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế vượt trội của DongA Bank.

NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)



CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Trong năm qua, DongA Bank đặc biệt quan tâm công tác chăm sóc khách hàng với việc xây dựng các tiêu chí phân loại KHDN để có chính sách chăm sóc phù hợp cho từng đối tượng khách hàng.

Việc chăm sóc khách hàng còn được thực hiện đồng bộ từ Hội sở đến các đơn vị kinh doanh thông qua đội ngũ chuyên trách phụ trách KHDN, nhằm phục vụ khách hàng nhanh chóng và kịp thời hơn. Các nhân sự phụ trách này là cầu nối giữa khách hàng, chi nhánh với Hội sở với mục tiêu chung hướng đến là chăm sóc khách hàng.

Đặc biệt với nền kinh tế nhiều biến động như năm 2011, giá nguyên liệu đầu vào tăng cao, thị trường bị thu hẹp, chính sách vĩ mô thường xuyên thay đổi..., khiến cho các doanh nghiệp đã khó khăn lại càng khó khăn hơn. Trước tình hình đó, DongA Bank luôn cố gắng đáp ứng nhanh nhất nhu cầu vốn cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ, có những chính sách cho vay với lãi suất ưu đãi dành cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực sản xuất và xuất khẩu. Hơn nữa, ngoài việc đáp ứng nhu cầu vốn kịp thời, khi cần thiết, DongA Bank chủ

động cùng doanh nghiệp ngồi lại tìm ra nguyên nhân, đề xuất các giải pháp, tư vấn cho từng thương vụ kinh doanh cụ thể để hỗ trợ doanh nghiệp khắc phục khó khăn, ổn định tình hình tài chính. Ngân hàng luôn “sẵn sàng đồng hành cùng doanh nghiệp vượt qua khó khăn”. Tất cả những điều đó thể hiện định vị mới của DongA Bank, thể hiện những giá trị cốt lõi mà DongA Bank xây dựng đó là trách nhiệm, nhân văn, đồng hành.

ĐỊNH HƯỚNG KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

Trong thời gian qua hoạt động KHDN luôn là lĩnh vực có đóng góp chính vào thu nhập, hiệu quả hoạt động của toàn ngân hàng. Với những nền tảng cơ bản trong năm 2011, tiếp bước năm 2012 Khối KHDN sẽ tập trung xây dựng cho ra đời nhiều sản phẩm mới, tăng cường các tiện ích sản phẩm/dịch vụ đảm bảo tính cạnh tranh. Và theo định hướng phát triển, DongA Bank sẽ tập trung phục vụ cho đối tượng khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ, chủ động tìm kiếm khách hàng và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ trọn gói cho từng đối tượng khách hàng phù hợp với lĩnh vực sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp. Tất cả nhằm đưa hoạt động KHDN của DongA Bank tăng cả về số lượng và chất lượng, hướng khách hàng sử dụng nhiều sản phẩm/dịch vụ và tăng cường giao dịch toàn diện với DongA Bank.



NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)



MỤC TIÊU CÔNG TÁC NHÂN SỰ ĐÀO TẠO

Quan điểm nền tảng của DongA Bank đã xác định nguồn nhân lực là một trong những nguồn lực quan trọng nhất phải được đầu tư, khai thác và phát triển để tạo ra lợi thế cạnh tranh lâu dài và bền vững cho Ngân hàng. Vì vậy, Ban lãnh đạo DongA Bank luôn chú trọng hàng đầu công tác duy trì và phát triển nguồn nhân lực, xây dựng hệ thống quản lý nhân sự và đẩy mạnh công tác quan hệ lao động, gắn kết nhân viên và tổ chức.

Từ tháng 8 năm 2011, DongA Bank đã bắt đầu thực hiện công tác quản trị nhân sự theo định hướng mới, theo đó Khối Quản trị Nguồn Nhân lực được hình thành với 3 Phòng nghiệp vụ riêng nhưng nối kết công việc với nhau là Phòng Nhân sự vận hành, Phòng Đào tạo, Phòng Phát triển Nguồn lực Tổ chức. Mục tiêu xây dựng DongA Bank là nơi duy trì phát triển nguồn lực đang sẵn có, là nơi hấp dẫn hơn nữa nhân lực chất lượng cao, và đặc biệt đẩy mạnh hoạt động nhân sự luôn song hành với mục tiêu phát triển kinh doanh của ngân hàng.

ĐÀO TẠO

Với DongA Bank, ngân sách dành cho đào tạo không được xem là chi phí, mà là sự đầu tư để phát triển chất lượng nguồn nhân lực. Do đó, hơn bao giờ hết, hoạt động đào tạo trong năm 2011 đã được chú trọng hàng đầu và gặt hái được hiệu quả đáng kể.

Từ đầu năm, DongA Bank đã triển khai 5 đợt đào tạo dành cho chức danh Lãnh đạo Phòng Giao dịch trên toàn Ngân hàng. Nội dung đào tạo vừa bổ sung kiến thức về triển khai kế hoạch kinh doanh và quản lý nguồn vốn, vừa cung cấp kỹ năng bán hàng để học viên có thể ứng dụng vào việc thu hút khách hàng mới, duy trì khách hàng cũ một cách có hiệu quả.

Kế tiếp, khóa đào tạo có tên gọi “Chương trình Nâng cao Năng lực lãnh đạo” được triển khai thành 8 đợt với gần 300 học viên trong giai đoạn từ tháng 8 đến tháng 11/2011 là nét khởi sắc rất thành công trong việc đào tạo nhận thức cơ bản cho đối tượng là toàn bộ thành viên Ban Tổng Giám đốc, Lãnh đạo đơn vị kinh doanh, Lãnh đạo Phòng ban Hội sở.

NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)



Phương pháp đào tạo lấy học viên làm trọng tâm được áp dụng trong chương trình này cũng là một sự thay đổi đáng kể trong hoạt động đào tạo: Lớp học không có giảng viên mà chỉ có người dẫn dắt là đích thân Tổng Giám đốc sẽ đặt câu hỏi rất đời thường hoặc cho nghe những bài hát mang nội dung như câu hỏi, tạo không khí và môi trường thoải mái để học viên chia sẻ các trải nghiệm trong cuộc sống và công việc, cùng trao đổi thảo luận để thống nhất các đúc kết cho từng chủ đề liên quan đến nhận thức, đến sự thay đổi đúng lúc từ tư duy đến cách hành xử hàng ngày sẽ giúp cho mỗi người có thể điều chỉnh cuộc sống gia đình hạnh phúc hơn, định hướng phát triển sự nghiệp ở DongA Bank, và sâu xa hơn sẽ làm cho tổ chức DongA Bank phát triển bền vững hơn khi tất cả mọi người đều thực hiện công việc chuyên môn bằng chính tinh thần trách nhiệm tự giác và nhiệt huyết của trái tim.

Nối tiếp thành công của chương trình đào tạo nhận thức này, ngay từ tháng 12/2011, Phòng Nhân sự đào tạo đã xây dựng hệ thống quan điểm nền tảng định hướng cho công tác đào tạo năm 2012 là mọi cán bộ nhân viên đều sẽ được trải qua quy trình đào tạo chặt chẽ và khoa học của Ngân hàng. Nội dung và phương pháp đào tạo phù hợp với từng nhóm đối tượng cụ thể, trong đó phải bao gồm 3 nội dung: NHẬN THỨC – KỸ NĂNG – NGHIỆP VỤ.



NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)

TUYỂN DỤNG

Công tác tuyển dụng của DongA Bank vẫn được thực hiện trên quan điểm chọn lựa nhân sự có chất lượng để đáp ứng yêu cầu phát triển của Ngân hàng và phù hợp với Năng lực cốt lõi cũng như Đạo đức cơ bản do DongA Bank qui định.

Số liệu nhân sự năm 2011 so với những năm trước như sau :

Năm	2007	2008	2009	2010	2011
Số lượng	2.228	3.138	3.691	4.254	4.368
Tỷ lệ tăng/giảm so với năm trước	62,27%	40,84%	17,62%	15,25%	2,68%

Có thể thấy, năm 2011 là năm DongA Bank tuyển dụng nhân sự mới ít nhất, nhưng năng suất lao động tăng lên rõ rệt, thể hiện qua kết quả kinh doanh vượt trội, với lợi nhuận trước thuế hợp nhất tăng 46% so với năm 2010.

PHÁT TRIỂN TỔ CHỨC

Với định hướng trở thành cộng sự chiến lược của các đơn vị trên toàn hệ thống, Khối quản trị nguồn nhân lực trong năm 2011 đã song hành và gắn kết với các công tác về tổ chức của các đơn vị.

Đội ngũ Nhân sự chuyên trách đã được hình thành, là những nhân viên của Phòng Nhân sự Đào tạo, nhưng làm việc trực tiếp tại từng đơn vị phụ trách. Với mô hình này, nhân sự chuyên trách trở thành cầu nối giữa đơn vị và Hội sở, tạo nên sự thông suốt trong công tác triển khai và truyền thông hiệu quả các chính sách nhân sự đào tạo của Ngân hàng và cùng đồng hành với hoạt động của các đơn vị.

Hệ thống bản mô tả công việc của từng nhóm chức danh cũng đã được xây dựng, rà soát thường xuyên nhằm đảm bảo các CBNV đều biết và hiểu rõ các nhiệm vụ của mình. Bên cạnh đó, dự án về xây dựng Bộ Năng lực cốt lõi và Năng

lực chức năng của DongA Bank với Công ty Tư vấn Deloitte bước đầu đã cùng các đơn vị xác định các hệ thống năng lực cần thiết cho từng nhóm chức danh, từ đó có các cơ sở định hướng cho các chương trình đào tạo phát triển năng lực cho cán bộ nhân viên, cho công tác tuyển dụng và đánh giá thực hiện công việc phù hợp với định hướng phát triển chung của toàn ngân hàng.

Đặc biệt, trong năm 2011, DongA Bank đã thực hiện chính sách lương khoán cho từng đơn vị. Việc khoán lương đã giúp cho đơn vị quản lý được định biên nhân sự của mình, thực thi phân phối thu nhập theo nguyên tắc thu nhập tương xứng hiệu quả đóng góp và thể hiện tính cạnh tranh trong thu hút lao động.

Mức thu nhập bình quân của DongA Bank trong năm 2011 là 8,2 triệu đồng/người/tháng, tăng 30% so với năm 2010, là một tín hiệu lạc quan cho nguồn nhân lực chất lượng được công nhận.

NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG NĂM 2011 (TIẾP THEO)



CÔNG TÁC ĐOÀN THỂ VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG XÃ HỘI - CỘNG ĐỒNG

Chi bộ Đảng DongA Bank được thành lập vào ngày 26/11/1993, sau hơn một năm khi Ngân hàng thành lập, rồi tổ chức Công đoàn, Đoàn Thanh Niên Ngân hàng cũng tiếp tục ra đời, hoạt động rất tích cực. Điều đó thể hiện rất rõ sự quan tâm của lãnh đạo Ngân hàng về các hoạt động đoàn thể trong đơn vị. Với quy mô phát triển và hoạt động hiệu quả, Chi bộ được Đảng bộ Khối Ngân hàng quyết định nâng cấp lên thành Đảng bộ cơ sở vào ngày 20/09/2006 và trực thuộc Đảng bộ Khối Ngân hàng TP.HCM. Hiện tại Đảng bộ có 170 đảng viên đang sinh hoạt tại 11 Chi bộ bộ phận trong toàn quốc. Đặc biệt, năm 2011 có 48 Đảng viên mới được kết nạp, đây là năm có số lượng Đảng viên kết nạp nhiều nhất trong các năm và nguồn kết nạp còn rất nhiều từ những Đoàn viên ưu tú và CBNV tích cực, tiêu biểu.

BCH hành Đảng ủy lãnh đạo các Đoàn thể hoạt động hiệu quả, quan tâm đến công tác giáo dục chính trị tư tưởng cho cán bộ, đảng viên, đoàn viên. Nhất là việc học tập, rèn luyện theo tấm gương đạo đức của Bác Hồ; thực hiện quy chế dân chủ, công tác phòng chống tham nhũng, tội phạm, lãng phí, phòng chống rửa tiền.... Đảng đoàn thể kết hợp với chính quyền kiên quyết xử lý những trường hợp vi phạm kỷ luật; động viên, khen thưởng kịp thời những cá nhân, tập thể tiêu biểu, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ; quan tâm đến đời sống phúc lợi cho CBNV, cải tiến chính sách tiền lương, các chế độ chính sách thuận lợi để người lao động yên tâm làm việc, xây dựng Ngân hàng.

Năm 2011, Công tác Công đoàn, Đoàn Thanh Niên đã có sự phát triển lớn mạnh và hiệu quả. Các hoạt động phong trào và thi đua được triển khai đi vào chiều sâu, thiết thực, có tác dụng tích cực đến các mặt hoạt động kinh doanh của

Ngân hàng. Tổ chức Công đoàn được kiện toàn, củng cố và phát triển phù hợp với sự tăng trưởng của Ngân hàng; Vai trò Công đoàn, Đoàn Thanh Niên ngày càng được thể hiện rõ nét trong hoạt động của từng đơn vị, xây dựng văn hóa Ngân hàng và luôn khơi dậy sức trẻ, tâm huyết cùng thi đua hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

Công tác xã hội từ thiện, DongA Bank tiếp tục đồng hành cùng các hoạt động chăm lo người nghèo, đền ơn đáp nghĩa, vì trẻ em nghèo - bệnh tật... Tiêu biểu như thăm, tặng quà cho người nghèo, các bệnh nhân nghèo, trẻ em bệnh hiểm nghèo; hỗ trợ Quỹ vì người nghèo, Quỹ hỗ trợ công nhân, Hội bảo trợ bệnh nhân nghèo thành phố; ủng hộ các chiến sĩ Trường Sa. Nổi bật là phong trào hiến máu nhân đạo hàng năm của CBNV, chương trình tiếp sức người thầy..., đã tạo ấn tượng và tính nhân văn sâu sắc trong cộng đồng, tự hào là "Ngân hàng trách nhiệm, ngân hàng của những trái tim" Tổng chi phí cho công tác từ thiện xã hội trong năm 2011 là hơn 1,4 tỷ đồng. (Chưa tính chi phí tài trợ tiếp sức người thầy và những chương trình khác tại các đơn vị).

CÁC THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC NĂM 2011

Đảng bộ DongA Bank đạt trong sạch vững mạnh 5 năm liền (2007- 2011).

Công đoàn cơ sở DongA Bank nhận Cờ thi đua xuất sắc, tiêu biểu năm 2011 của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam; Cờ thi đua xuất sắc của Liên Đoàn Lao Động TP.HCM

Đoàn Thanh Niên được Đoàn khối Ngân hàng TP.HCM tặng Cờ thi đua nhiều năm liền và Bằng khen của Trung ương Đoàn công nhận là đơn vị xuất sắc tiêu biểu trong phong trào thi đua và công tác Đoàn năm 2011.





ĐỔI MỚI VÀ PHÁT TRIỂN

Xây đắp khát vọng, vững tin đột phá

ĐỊNH HƯỚNG 2012

- Các mục tiêu chủ yếu năm 2012 của DongA Bank
- Chiến lược phát triển trung và dài hạn
- Các giải pháp thực hiện

ĐỊNH HƯỚNG 2012

Năm 2012, nền kinh tế Việt Nam dự báo sẽ tiếp tục khó khăn. Chủ trương của Đảng, Nhà nước và Chính phủ là tiếp tục ưu tiên kiềm chế lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô. NHNN tiếp tục điều hành chính sách tiền tệ chặt chẽ và linh hoạt, kiểm soát tổng phương tiện thanh toán tăng khoảng 14% - 16%, tín dụng tăng khoảng 15% - 17%, lãi suất và tỷ giá được điều hành ở mức hợp lý, phù hợp với các cân đối kinh tế vĩ mô, diễn biến thị trường tiền tệ, ngoại hối.

Trên cơ sở kết quả đạt được của năm 2011 và chủ trương chính sách vĩ mô, Hội đồng quản trị, Ban điều hành đề ra các mục tiêu nhiệm vụ kinh doanh năm 2012 như sau:

CÁC MỤC TIÊU CHỦ YẾU NĂM 2012

Chỉ tiêu	Thực hiện 2011	Kế hoạch năm 2012	% so với năm 2011
Tổng tài sản	65.548	100.000	52%
Nguồn vốn huy động	48.120	86.000	78%
Dư nợ cho vay	44.003	50.600	15%
Tỷ lệ nợ xấu (nhóm 3 – 5)	1,69%	< 1,5%	
Lợi nhuận trước thuế	1.255	1.500	20%
Vốn điều lệ	4.500	6.000	33%
Tỷ lệ cổ tức (%)	16%	15%	

CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN TRUNG VÀ DÀI HẠN

DongA Bank được thành lập từ năm 1992. Sau gần 20 năm hoạt động, DongA Bank đã có những bước phát triển thành công nhất định. Trước những thách thức và cơ hội, DongA Bank đã quyết tâm thực hiện sự thay đổi để đáp ứng các yêu cầu của giai đoạn phát triển tiếp theo. Trong năm 2011, Hội đồng quản trị DongA Bank đã thông qua định hướng chiến lược phát triển của DongA Bank năm 2012 và tầm nhìn tới 2020 là Tập đoàn Tài chính Ngân hàng hàng đầu Việt Nam – Vươn ra quốc tế, được khách hàng mến yêu, tín nhiệm và giới thiệu.

“ĐỔI MỚI VÀ PHÁT TRIỂN” là chủ đề hoạt động trong năm 2012 của DongA Bank. Định hướng hoạt động kinh doanh của DongA Bank trong năm 2012 như sau:

- Năm 2012, DongA Bank tiếp tục quá trình chuyển đổi mô hình tổ chức, chuyên môn hóa các Khối Khách hàng cá nhân, Khối Khách hàng Doanh nghiệp, Khối Kinh doanh Đầu tư, Khối hỗ trợ, Khối giám sát, ... theo thông lệ quốc tế. Xác định

rõ mục tiêu và trách nhiệm của các bộ phận chuyên trách trong ngân hàng.

- Để thực hiện kế hoạch kinh doanh năm 2012, DongA Bank sẽ có các chương trình phát triển kinh doanh và chương trình xây dựng nền tảng hệ thống bao gồm các chương trình hành động thực hiện kế hoạch của các Khối & Phòng ban Hội sở chính.
- Tiếp tục thực hiện khoán lương cho từng đơn vị kinh doanh và các Khối/ Phòng ban Hội sở chính.
- Chọn đối tác tư vấn chiến lược cho DongA Bank và tháng 4/2012 bắt đầu làm việc với ban tư vấn chiến lược.
- Quý 3/2012, xây dựng và thực thi một số chiến lược chức năng như quản trị nguồn nhân lực, quản trị rủi ro, chiến lược đầu tư và chiến lược công nghệ thông tin.
- Tiếp tục xây dựng và củng cố Văn hóa DongA Bank.
- Sắp xếp lại hệ thống ATM.
- Phát triển hoạt động phục vụ khách hàng cá nhân.
- Có chiến lược phát triển khách hàng doanh nghiệp đa dạng.
- Thực hiện quy trình vận hành hiệu quả, và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

ĐỊNH HƯỚNG 2012 (TIẾP THEO)



CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN

Nhiệm vụ trọng tâm của toàn hệ thống là đẩy mạnh tăng trưởng huy động vốn. Giải pháp là nâng cao chất lượng công tác phân tích dự báo để có định hướng đúng đắn và ban hành các cơ chế, chính sách kịp thời, điều hành lãi suất phù hợp và sát với tình hình thị trường. Chú trọng phát triển quan hệ với các tổ chức và doanh nghiệp lớn bên cạnh việc mở rộng quan hệ với các doanh nghiệp vừa và nhỏ, khách hàng cá nhân. Nắm rõ tính đặc thù và diễn biến thị trường của từng địa bàn hoạt động để chủ động triển khai các sản phẩm huy động vốn và chăm sóc khách hàng một cách hiệu quả.

HOẠT ĐỘNG SỬ DỤNG VỐN

Tăng cường tiềm lực tài chính của ngân hàng thông qua việc tái cơ cấu tài sản và phát triển dịch vụ ngân hàng.

HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG

Tăng trưởng tín dụng trên nguyên tắc thực hiện nghiêm túc việc kiểm soát tốc độ tăng trưởng tín dụng mà Ngân hàng Nhà nước đã cho phép. Xây dựng tốc độ tăng trưởng từng quý, giao kế hoạch tốc độ tăng trưởng từng quý và cả năm cho các đơn vị kinh doanh và nghiêm túc thực hiện chế độ báo cáo của Ngân hàng Nhà nước. Kiểm soát cho vay bằng ngoại tệ và kiểm soát cơ cấu cho vay theo lĩnh vực, ngành nghề. Rà soát các chính sách nội bộ để bảo đảm tuân thủ pháp luật, an toàn trong hoạt động tín dụng và hạn chế rủi ro.

KINH DOANH NGOẠI TỆ

Từng bước phát triển các nghiệp vụ ngân hàng đầu tư và kinh doanh tiền tệ mới như phát sinh tiền tệ, tỷ giá để tối đa hóa cơ hội đầu tư và giảm thiểu rủi ro.

SẢN PHẨM DỊCH VỤ

Đổi mới và phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là phát triển eBanking của DongA Bank, nâng cao thương hiệu của DongA Bank, thu hút thêm khách hàng mới và gia tăng lợi nhuận.

CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG

Trong bối cảnh tính cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng, DongA Bank xác định cần phải tập trung nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Xây dựng chuẩn hóa về hình ảnh của các nhân viên giao dịch với khách hàng và đào tạo trên toàn hệ thống. Thực hiện đào tạo kỹ năng giao tiếp cho CBNV DongA Bank. Phát triển kênh dịch vụ chăm sóc khách hàng Contact Center hiện đại, tư vấn, cung cấp thông tin chuẩn xác, nhanh chóng để nâng cao chất lượng dịch vụ, quảng bá thương hiệu và uy tín của DongA Bank. Thực hiện đào tạo và tái đào tạo về sản phẩm dịch vụ ngân hàng để đảm bảo các CBNV nắm vững và hiểu rõ về sản phẩm dịch vụ của DongA Bank cũng như nhu cầu của khách hàng để nâng cao hiệu quả công tác tư vấn, bán hàng và phục vụ khách hàng tốt hơn nữa. Từng bước xây dựng cơ chế giám sát chất lượng dịch vụ của từng đơn vị kinh doanh.





KẾT NỐI CÙNG PHÁT TRIỂN

Chúng khát vọng cho lớn mãi thành công

CÁC CÔNG TY THÀNH VIÊN

- Công ty Kiều hời Đông Á
- Công ty Chứng khoán Đông Á và Công ty Quản lý quỹ đầu tư chứng khoán

CÔNG TY KIỀU HỐI ĐÔNG Á



Năm 2011 được đánh giá là “mùa vàng” kiều hối chuyển về Việt Nam, với doanh số ước tính đạt 9 tỷ USD, ghi nhận Việt Nam tiếp tục là một trong 16 quốc gia nhận kiều hối nhiều nhất thế giới. Riêng tại Đông Nam Á, Việt Nam đứng vị trí thứ 2 sau Philippines. Góp phần gia tăng lượng doanh số kiều hối Việt Nam, Công ty Kiều hối Đông Á cũng đã mang về 1,52 tỷ USD và là một trong những công ty kiều hối có doanh số dẫn đầu tại thị trường kiều hối Việt Nam năm 2011.

Kiều hối Đông Á với điểm xuất phát chỉ là một phòng kiều hối thuộc DongA bank, sau 10 năm đã phát triển thành một Công ty Kiều hối Đông Á lớn mạnh có hơn 200 nhân viên và thiết lập mối quan hệ hợp tác với 80 đối tác có mặt ở 200 quốc gia và vùng lãnh thổ. Đặc biệt, các đối tác chuyển tiền toàn cầu đã đánh giá Kiều hối Đông Á là thương hiệu chuyển tiền với chất lượng dịch vụ tốt và chuyên nghiệp qua các giải thưởng như “**Đại lý Xuất Sắc nhất tại Việt Nam**” & “**Đơn vị hợp tác triển khai marketing tốt nhất**” trong

năm 2011. Ngoài sự công nhận của các đối tác quốc tế, thương hiệu của Công ty cũng đã được khách hàng trong nước tín nhiệm, yêu thích qua giải thưởng “**Thương hiệu mạnh Việt Nam 2011**”. Đây là lần thứ 2 Công ty tiếp tục nhận được sự bình chọn của khách hàng trên phạm vi toàn quốc.

Với phương châm khách hàng là mục tiêu phục vụ trọng tâm và cam kết mang lại cho khách hàng dịch vụ tốt nhất, trong thời gian qua Kiều hối Đông Á đã luôn cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ chi trả thông qua nhiều biện pháp đồng bộ, trong đó đáng chú ý nhất là việc rút ngắn thời gian chi trả, giúp cho khách hàng trong khu vực nội thành được nhận tiền trong vòng từ 1 đến 3 tiếng thay vì 12 tiếng như trước đây. Riêng các tỉnh thành khác, thời gian chi trả được giảm từ 12 tiếng xuống còn 6 tiếng. Đặc biệt, với dịch vụ chi trả tại quầy, chỉ trong vòng 3 - 10 phút, khách hàng đã nhận được tiền với thủ tục cực kỳ nhanh gọn. Đối với dịch vụ chi trả, đây là dịch vụ giúp tạo sự khác biệt rất ấn tượng khi khách hàng

CÔNG TY KIỀU HỐI ĐÔNG Á (TIẾP THEO)



nhớ về thương hiệu của công ty với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, tận tình, sẵn sàng chi trả ngoài giờ hành chính, và vào các ngày lễ, Tết để đảm bảo khách hàng luôn nhận được tiền liên tục 07 ngày/ tuần. Hiện nay, mạng lưới của Kiều hối Đông Á đã có mặt ở hầu hết các tỉnh thành Việt Nam với 232 điểm giao dịch hiện đại giúp khách hàng thuận tiện khi giao dịch, tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại.

Giữ vững chất lượng dịch vụ là mục tiêu chính, song bên cạnh đó Kiều hối Đông Á vẫn luôn sáng tạo và đa dạng hóa các loại hình chi trả nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Trong năm 2011, công ty đã mở rộng dịch vụ chi trả kiều hối vào tài khoản ngân hàng cho khách hàng thông qua đó giúp khách hàng có thêm nhiều sự lựa chọn loại hình nhận tiền phù hợp với nhu cầu.

Để đạt được kết quả như trên, công ty đã không ngừng nghiên cứu và áp dụng các công nghệ kỹ thuật hiện đại như: áp dụng công nghệ tin nhắn báo tin trực tiếp cho khách hàng khi khách hàng có tiền chuyển về; cải tiến hệ thống chi trả E- Money với nhiều tính năng mới giúp rút ngắn thời gian xử lý công việc. Bên cạnh đó, công ty cũng thường xuyên tiến hành khảo sát ý kiến khách hàng để kịp thời ghi nhận thông tin phản hồi và giải quyết thắc mắc cho khách hàng

và thông qua đó đã ghi nhận được hơn 99,9% khách hàng trên toàn quốc hoàn toàn hài lòng về chất lượng và thời gian dịch vụ của công ty.

Không chỉ kinh doanh hiệu quả, Công ty Kiều hối Đông Á còn tích cực tham gia hoạt động công tác xã hội, từ thiện như tặng quà trung thu cho các trẻ em ở các khu vực ngoại thành, các hoạt động thường niên như trích ngày lương cho đồng bào lũ lụt, tặng quà Tết cho các hộ dân khó khăn... Các hoạt động này luôn bắt nguồn từ tinh thần và tấm lòng thiện nguyện của tập thể nhân viên nhằm chia sẻ bớt phần nào khó khăn cho trẻ em cơ nhỡ và đồng bào gặp khó khăn.

Thị trường kiều hối 2012 được dự đoán sẽ phát triển với những phương thức chi trả hiện đại. Chính vì vậy, Công ty Kiều hối Đông Á đang có sự đầu tư và chuẩn bị cơ sở kỹ thuật và khoa học công nghệ để nhanh chóng đón đầu, tiếp cận và triển khai phương thức chi trả kiều hối mới, quyết tâm khẳng định thương hiệu Kiều hối Đông Á tại thị trường nước ngoài, giữ vững danh hiệu dẫn đầu thị trường kiều hối nội địa.



CÔNG TY CHỨNG KHOÁN ĐÔNG Á VÀ CÔNG TY QUẢN LÝ QUỸ ĐẦU TƯ CHỨNG KHOÁN



KHÁI QUÁT NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT CỦA THỊ TRƯỜNG, NHỮNG CHÍNH SÁCH CHUNG, NHỮNG ẢNH HƯỞNG TÍCH CỰC LẤN HẠN CHẾ ĐẾN SỰ PHÁT TRIỂN CỦA NGÀNH

Tình hình thị trường chứng khoán trong năm 2011 cực kỳ khó khăn đã ảnh hưởng mạnh đến hoạt động của các công ty chứng khoán. Kết thúc năm 2011, VN-Index giảm 27,46% trong khi HNX-Index giảm 48,6% so với năm 2010. Thanh khoản của thị trường sụt giảm nghiêm trọng, giá trị giao dịch bình quân trong năm 2011 chỉ bằng khoảng 40% mức bình quân của thị trường năm 2010; giá trị giao dịch mỗi phiên chỉ đạt từ 500 tỷ đồng đến 600 tỷ đồng, trong khi ở thời kỳ đỉnh điểm, giá trị giao dịch mỗi phiên có thể lên đến trên 5.000 tỷ đồng. Do vậy, các công ty chứng khoán gặp rất nhiều khó khăn, chi phí tăng cao trong khi nguồn thu ngày càng hạn hẹp, khiến nhiều công ty phải cắt giảm nhân sự, thu hẹp quy mô hoạt động.

Trước bối cảnh khó khăn của thị trường, thời gian vừa qua, các cơ quan quản lý như Bộ Tài chính, Ngân hàng Nhà nước, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước đã cố gắng thổi luồng gió mới vào thị trường khi ban hành một loạt các chủ trương cũng như quy định nhằm lành mạnh và đa dạng hóa hoạt động trên thị trường chứng khoán.

Mặc dù bối cảnh thị trường trầm lắng như hiện tại, Công ty Chứng khoán Đông Á và Công ty Quản lý quỹ đầu tư chứng khoán (DAS) vẫn tiếp tục định hướng phát triển bền vững,

hướng đến Top 10 một cách ổn định về hoạt động môi giới và Top 10 về dịch vụ Ngân hàng Đầu tư. DAS sẽ tiếp tục củng cố, xây dựng đội ngũ nhân sự giàu kinh nghiệm, có kiến thức sâu rộng trong nhiều lĩnh vực và am hiểu sâu sắc thị trường, có thể phục vụ hiệu quả cho khách hàng.

Trong năm 2011, ngoài hai chi nhánh hiện tại là Chi nhánh Hà Nội và Chi nhánh Chợ Lớn, DAS đã triển khai thêm Phòng Giao dịch Quận 10 vào tháng 3/2011 và Chi nhánh Vũng Tàu vào tháng 4/2011. Công ty cũng đã được UBCKNN cấp phép cho giao dịch ký quỹ margin, là một trong 37/105 công ty chứng khoán đã được phép giao dịch ký quỹ đến thời điểm này.

DAS hiện là một trong những công ty hàng đầu cung cấp dịch vụ Ngân hàng đầu tư, Tư vấn tài chính và quản trị doanh nghiệp, đặc biệt là công ty đầu tiên thực hiện tư vấn thí điểm về tái cấu trúc, cổ phần hóa và IPO cho các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực đặc thù như: Bảo hiểm, Cấp nước, Công trình đô thị....DAS cũng là đơn vị luôn được khách hàng và các cơ quan ban ngành (Bộ Công Thương, SCIC, UBND TP.HCM, UBND TP Vũng Tàu...) lựa chọn khi thực hiện cổ phần hóa, IPO, đấu giá...

Từ khi thành lập đến nay, DAS đã cung cấp dịch vụ môi giới chứng khoán cho hàng trăm ngàn khách hàng và dịch vụ Ngân hàng Đầu tư, Tư vấn Tài chính và Quản trị doanh nghiệp

CÔNG TY CHỨNG KHOÁN ĐÔNG Á VÀ CÔNG TY QUẢN LÝ QUỸ ĐẦU TƯ CHỨNG KHOÁN (TIẾP THEO)

cho hơn 400 doanh nghiệp trên cả nước và được khách hàng đánh giá rất cao về chất lượng dịch vụ, sự chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, DAS được Bộ Tài chính, Ngân hàng Nhà nước và UBND TP.HCM tặng bằng khen cho những đóng góp qua các dịch vụ Ngân hàng Đầu tư, dịch vụ tài chính đã cung cấp cho khách hàng.

Với tiêu chí luôn cung cấp các sản phẩm - dịch vụ có chất lượng và tính cạnh tranh cao, ứng dụng được công nghệ hiện đại, tích hợp những tính năng tối ưu nhất của thị trường, DAS đã triển khai và không ngừng nâng cấp nhiều ứng dụng công nghệ thành công, giúp khách hàng có thể giao dịch với tốc độ nhanh chóng, mang đến sự hài lòng cho khách hàng.

Trong đó, nổi bật là hệ thống bảng giá chứng khoán trực tuyến với, biểu đồ phân tích kỹ thuật, có thể xem thông tin lệnh khớp tức thời. Bên cạnh đó, website Giao dịch Online với nhiều tính năng nổi trội: ứng trước, chuyển khoản trực tuyến, chuyển khoản có báo tin nhắn, quản lý nhiều tài khoản...với tính bảo mật an toàn cho nhà đầu tư.

Cuối năm 2011, DAS đã thực hiện bước đột phá về công nghệ, khi triển khai thành công hệ thống giao dịch chứng khoán mới. Điểm nổi trội trong hệ thống này là hai

ứng dụng DongA Online và DongA Pro với nhiều tính năng dành cho nhà đầu tư.

Để thực hiện định hướng phát triển bền vững, DAS luôn khuyến khích và hỗ trợ CBNV trong việc nâng cao kiến thức chuyên môn, cập nhật thông tin thường xuyên liên tục để phục vụ tốt nhất cho công việc. Các nhân viên nghiệp vụ đều được trang bị đầy đủ kiến thức về chứng khoán và thị trường chứng khoán, và đã được UBCKNN cấp chứng chỉ hành nghề. Bên cạnh đó, Công ty cũng thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo nội bộ để phát huy kỹ năng giao tiếp, tư duy sáng tạo, kỹ năng giải quyết vấn đề cho CBNV.

Song song với công tác đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ, Công ty cũng rất chú trọng việc phổ biến 8 giá trị cốt lõi của DongA Bank kết hợp với các đặc trưng văn hóa của Công ty. Những buổi hội thảo, tọa đàm về các đặc trưng văn hóa luôn được duy trì định kỳ, liên tục, giúp cho CBNV hòa nhập tốt với văn hóa công ty và có chung mục tiêu trong việc phát triển sự nghiệp cá nhân cũng như xây dựng Công ty trở thành một tổ chức tài chính lớn mạnh trong ngành chứng khoán.

Một vài số liệu báo cáo:

Chỉ tiêu	Năm 2010 (đồng)	Năm 2011 (đồng)
1. Doanh thu	176.916.388.153	115.722.313.080
2. Lợi nhuận gộp của hoạt động kinh doanh	35.778.812.491	10.617.100.478
3. Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh	30.796.941.622	5.626.684.891
4. Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế	30.792.469.423	5.626.684.891
5. Lợi nhuận sau thuế TNDN	27.475.882.239	5.626.684.891
6. Số lượng nhân viên (người)	121	129



A photograph of a park with tall trees and long shadows. The sun is low in the sky, creating a warm, golden light. The shadows of the trees are cast long and dark on the grass. The text "Thành quả của sự nỗ lực" is overlaid on the image.

“Thành quả của
sự nỗ lực”

