



KỶ NGUYÊN MỚI KHỞI THỊNH



BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2024



Năm 2024, PVcomBank đã đặt những viên gạch đầu tiên cho hành trình mới "Mở tiềm năng tương lai". Đó không chỉ là sự chuyển mình trong chiến lược, mà còn là lời khẳng định tinh thần sẵn sàng bước vào một kỷ nguyên mới - kỷ nguyên của sự thịnh vượng được vun đắp từ trí tuệ, bản lĩnh và khát vọng không ngừng vươn cao.

"Kỷ nguyên mới khởi thịnh" sẽ là nơi mọi tiềm năng được khai phóng thành những cơ hội phát triển không giới hạn. Với nền tảng công nghệ hiện đại, đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp và định hướng lấy khách hàng làm trọng tâm, PVcomBank cam kết mang lại những giải pháp tài chính thông minh, hiệu quả, phù hợp nhất cho từng nhu cầu cuộc sống.

Hành trình mới đã khởi đầu với những dấu ấn tự hào, được xây nên từ niềm tin vững vàng của khách hàng, sự đồng hành của đối tác và những nỗ lực không ngừng của đội ngũ PVcomBank. Bằng tinh thần đoàn kết và khát vọng vươn xa, PVcomBank sẽ tiếp tục vững bước tiến về phía trước, chinh phục những đỉnh cao mới trong kỷ nguyên thịnh vượng mà chúng ta đang kiến tạo.

Chúng tôi tin rằng, "Kỷ nguyên mới khởi thịnh" không chỉ là hành trình của riêng PVcomBank, mà còn là hành trình của sự kết nối, đồng hành cùng khách hàng, doanh nghiệp cùng toàn nền kinh tế trên con đường phát triển mạnh mẽ, hướng đến một tương lai vững bền.

MỤC LỤC

CHƯƠNG I Về chúng tôi

Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng Quản trị	08
Tổng quan PVcomBank	10
Mô hình hoạt động	12
Cơ cấu tổ chức	14
Hội đồng Quản trị	16
Ban Kiểm soát	20
Ban Điều hành	22
Công ty con, Công ty liên kết	30
Cơ cấu cổ đông	31
Lịch sử phát triển	32
Hoạt động sự kiện nổi bật 2024	34
Thành tích và sự công nhận của xã hội	38
Một số kết quả kinh doanh qua 5 năm	40

QUÉT MÃ QR ĐỂ TÀI VỀ
BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2024



CHƯƠNG II Kết quả hoạt động 2024

Kết quả kinh doanh chính	44
Khối Khách hàng cá nhân	48
Khối Khách hàng doanh nghiệp	54
Khối Khách hàng doanh nghiệp lớn	58
Khối Nguồn vốn và Thị trường tài chính	62
Khối Vận hành	64
Ban Marketing và Truyền thông	68
Công ty con, công ty liên kết	76

CHƯƠNG III Chuyển đổi số tại PVcomBank

Khối Công nghệ thông tin	80
Ngân hàng số	82
Văn phòng Quản lý dự án	86

CHƯƠNG IV Công tác quản trị doanh nghiệp

Báo cáo của Hội đồng Quản trị	90
Báo cáo của Ban Kiểm soát	93
Khối Quản trị rủi ro	96
Khối Pháp chế và tuân thủ	100

CHƯƠNG VI Báo cáo tài chính

	116
--	-----

CHƯƠNG V Hướng tới tương lai vững bền

Trách nhiệm với môi trường	104
Trách nhiệm với xã hội	107
Phát triển nguồn nhân lực	110
Phát triển văn hóa doanh nghiệp	113

CHƯƠNG VII Kế hoạch kinh doanh 2025

	130
--	-----

VỀ CHÚNG TÔI

Từ 2013 đến 2024 là hành trình của sự gắn kết - gắn kết giữa những con người cùng chung khát vọng, giữa giá trị truyền thống và tinh thần đổi mới, giữa Ngân hàng với khách hàng và cộng đồng.

Trên hành trình ấy, PVcomBank luôn không ngừng hoàn thiện, ghi dấu ấn bằng những thành tựu nổi bật, từ việc xây dựng nền tảng vững chắc, phát triển hệ sinh thái sản phẩm, dịch vụ đa dạng đến những hoạt động thiết thực vì sự phát triển bền vững của cộng đồng.

THÔNG điệp CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



Kính gửi Quý Cổ đông, Đối tác và Khách hàng,

Thay mặt Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Điều hành cùng toàn thể cán bộ nhân viên PVcomBank, tôi xin gửi lời tri ân sâu sắc đến Quý Cổ đông, Đối tác và Khách hàng đã luôn tin tưởng, đồng hành và ủng hộ Ngân hàng trong suốt chặng đường vừa qua, đặc biệt là trong năm 2024 với nhiều cơ hội lẫn thách thức.

Kính thưa Quý vị,

Năm 2024, kinh tế thế giới và Việt Nam tiếp tục có những chuyển biến đáng chú ý. Tăng trưởng kinh tế toàn cầu còn nhiều thách thức, lạm phát dù hạ nhiệt nhưng vẫn ở mức cao, rủi ro địa chính trị gia tăng, cùng với những khó khăn nội tại của nền kinh tế. Các yếu tố này đã khiến hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực ngân hàng đứng trước nhiều yêu cầu đổi mới để thích ứng linh hoạt với môi trường đang thay đổi nhanh chóng. Trong bối cảnh đó, PVcomBank đã chủ động thích ứng, phát huy tinh thần sáng tạo, đổi mới để nắm bắt các cơ hội và đạt được những kết quả tích cực, tiếp tục khẳng định sự nỗ lực của toàn hệ thống và nâng cao vị thế trên thị trường.

Tiếp nối đà phát triển từ năm 2023, trong năm 2024, dưới sự chỉ đạo sát sao của Hội đồng Quản trị, PVcomBank đã triển khai quyết liệt các giải pháp trọng tâm, tập trung vào chuyển đổi số, đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ trên nền tảng số, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng. Chúng tôi đã không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, quản trị rủi ro chặt chẽ, tối ưu chi phí và duy trì tăng trưởng ổn định và bền vững. Đặc biệt, Ngân hàng đã dồn mọi nguồn lực cho công tác tái cơ cấu, kiên định và nhất quán với mục tiêu đã đề ra trong Phương án cơ cấu lại. Đồng thời, PVcomBank chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ, đầu tư phát triển đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, tâm huyết.

Tính đến ngày 31/12/2024, PVcomBank đã đạt được những kết quả kinh doanh khả quan, khẳng định sự nỗ lực và hiệu quả trong hoạt động, cụ thể: Tổng doanh thu đạt 113,4 % kế hoạch năm; Lợi nhuận trước thuế đạt 116,8 % kế hoạch năm; Tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức 2,55%. Những kết quả này đã tạo tiền đề quan trọng để PVcomBank bước vào kỳ nguyên phát triển mới với nhiều cơ hội rộng mở hơn trong tương lai.

Bước sang năm 2025, PVcomBank sẽ luôn vững bước trên hành trình mới “Mở tiềm năng tương lai” cho Cổ đông, Khách hàng, Cán bộ nhân viên và cộng đồng. Với bản lĩnh đã được tôi luyện, tinh thần chủ động, sáng tạo và sự đồng

lòng của toàn thể đội ngũ, PVcomBank sẽ tiếp tục vượt qua mọi thách thức, chinh phục thành công các mục tiêu chiến lược gồm những định hướng trọng tâm sau:

- **Đẩy mạnh chuyển đổi số toàn diện:** Ứng dụng mạnh mẽ công nghệ số vào mọi hoạt động, từ phát triển sản phẩm, dịch vụ, kênh phân phối đến quản trị điều hành, nhằm nâng cao năng suất, hiệu quả và trải nghiệm khách hàng.

- **Gia tăng hiệu quả kinh doanh và quản trị rủi ro:** Tối ưu hóa nguồn vốn, nâng cao chất lượng tài sản, kiểm soát chặt chẽ rủi ro, đảm bảo hoạt động an toàn, hiệu quả và bền vững.

- **Nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng:** Lấy khách hàng làm trọng tâm, không ngừng cải tiến, đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ, mang đến những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng trên mọi kênh giao dịch.

- **Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao:** Chú trọng đào tạo, bồi dưỡng, thu hút và giữ chân nhân tài, xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp, tâm huyết, đáp ứng yêu cầu phát triển ngày càng cao của Ngân hàng.

- **Hoàn thành các mục tiêu tái cơ cấu:** Tiếp tục triển khai quyết liệt và hiệu quả Phương án cơ cấu lại, đảm bảo hoàn thành các mục tiêu đã đề ra, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của PVcomBank trong dài hạn.

Kỳ nguyên mới khởi thịnh sẽ được mở ra từ sự tin tưởng của Cổ đông, Khách hàng, sự đoàn kết, cống hiến hết mình của đội ngũ nhân sự PVcomBank. Thay mặt Hội đồng Quản trị, tôi xin cam kết sẽ cùng Ban Điều hành và toàn thể cán bộ nhân viên nỗ lực hết mình để hiện thực hóa các chiến lược đã đề ra cho năm 2025. Tất cả chúng ta sẽ cùng đồng hành hướng tới một mục tiêu chung: khai phóng tiềm năng, kiến tạo thịnh vượng, để mỗi bước tiến đều mở ra những cơ hội mới, tạo dựng các giá trị bền vững cho cộng đồng, cho ngành ngân hàng và nền kinh tế Việt Nam.

Xin chân thành cảm ơn Quý vị!

TM. Hội đồng Quản trị

Chủ tịch

NGUYỄN ĐÌNH LÂM

TỔNG QUAN PVCOMBANK

Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương mại cổ phần Đại Chúng Việt Nam

Tên giao dịch quốc tế: VietNam Public Joint Stock Commercial Bank

Tên viết tắt: PVcomBank

Mã giao dịch SWIFT: WBVNVNVX

Vốn điều lệ: 9.000 tỷ đồng

Thông tin liên hệ: Trụ sở chính: Số 22 Ngô Quyền, phường Tràng Tiền, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội

Điện thoại: (84) 024 3942 6800 | Fax: (84) 024 3942 6796/97

Website: www.pvcombank.com.vn

Hoạt động kinh doanh chính:

- Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác
- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu để huy động vốn trong nước và nước ngoài
- Cấp tín dụng (cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, phát hành thẻ tín dụng...)
- Mở tài khoản thanh toán
- Cung ứng các phương tiện thanh toán
- Cung ứng các dịch vụ thanh toán (thanh toán trong nước, thanh toán quốc tế)
- Các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của pháp luật



SỨ MỆNH



Mang tới những sản phẩm dịch vụ tài chính tốt nhất cho khách hàng



Không ngừng gia tăng giá trị cho các cổ đông



Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp cho đội ngũ nhân sự



Chung tay đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng

GIÁ TRỊ CỐT LÕI



Khách hàng là trung tâm



Con người là tài sản trân quý



Tính trung thực được đặt lên hàng đầu



Hiệu quả luôn luôn được coi trọng



MÔ HÌNH HOẠT ĐỘNG

Tổ chức bộ máy của PVcomBank được cơ cấu dưới hình thức công ty cổ phần, bao gồm:

1. Đại Hội đồng Cổ đông

2. Ban Kiểm soát

3. Kiểm toán nội bộ (đơn vị thuộc Ban Kiểm soát)

4. Hội đồng Quản trị

5. Ban Điều hành

6. Các Ủy Ban/Hội đồng trực thuộc Hội đồng Quản trị bao gồm:

- Ủy ban Quản lý rủi ro
- Ủy ban Tái cơ cấu và Xử lý nợ
- Ủy ban Tín dụng
- Ủy ban Nhân sự
- Ủy ban Xử lý rủi ro
- Hội đồng thi đua khen thưởng
- Và các Ủy ban/Hội đồng khác do Hội đồng Quản trị quyết định thành lập trong từng thời kỳ/giai đoạn nhằm tham mưu, giúp việc cho Hội đồng Quản trị (nếu có).

7. Các Hội đồng trực thuộc Tổng Giám đốc bao gồm:

- Hội đồng Quản lý Tài sản Nợ - Tài sản Có (Hội đồng ALCO)
- Hội đồng tín dụng
- Hội đồng tín dụng khu vực (nếu có)
- Hội đồng xử lý nợ
- Hội đồng sản phẩm
- Hội đồng rủi ro
- Hội đồng lương
- Hội đồng quản lý vốn
- Và các Hội đồng khác do Tổng Giám đốc quyết định thành lập trong từng thời kỳ, giai đoạn theo quy định của pháp luật hoặc khi xét thấy cần thiết nhằm tham mưu, giúp việc cho Tổng Giám đốc/Ban Điều hành (nếu có).

8. Văn phòng Hội đồng Quản trị

9. Các Khối/Ban/Đơn vị khác thuộc Ban Điều hành, bao gồm:

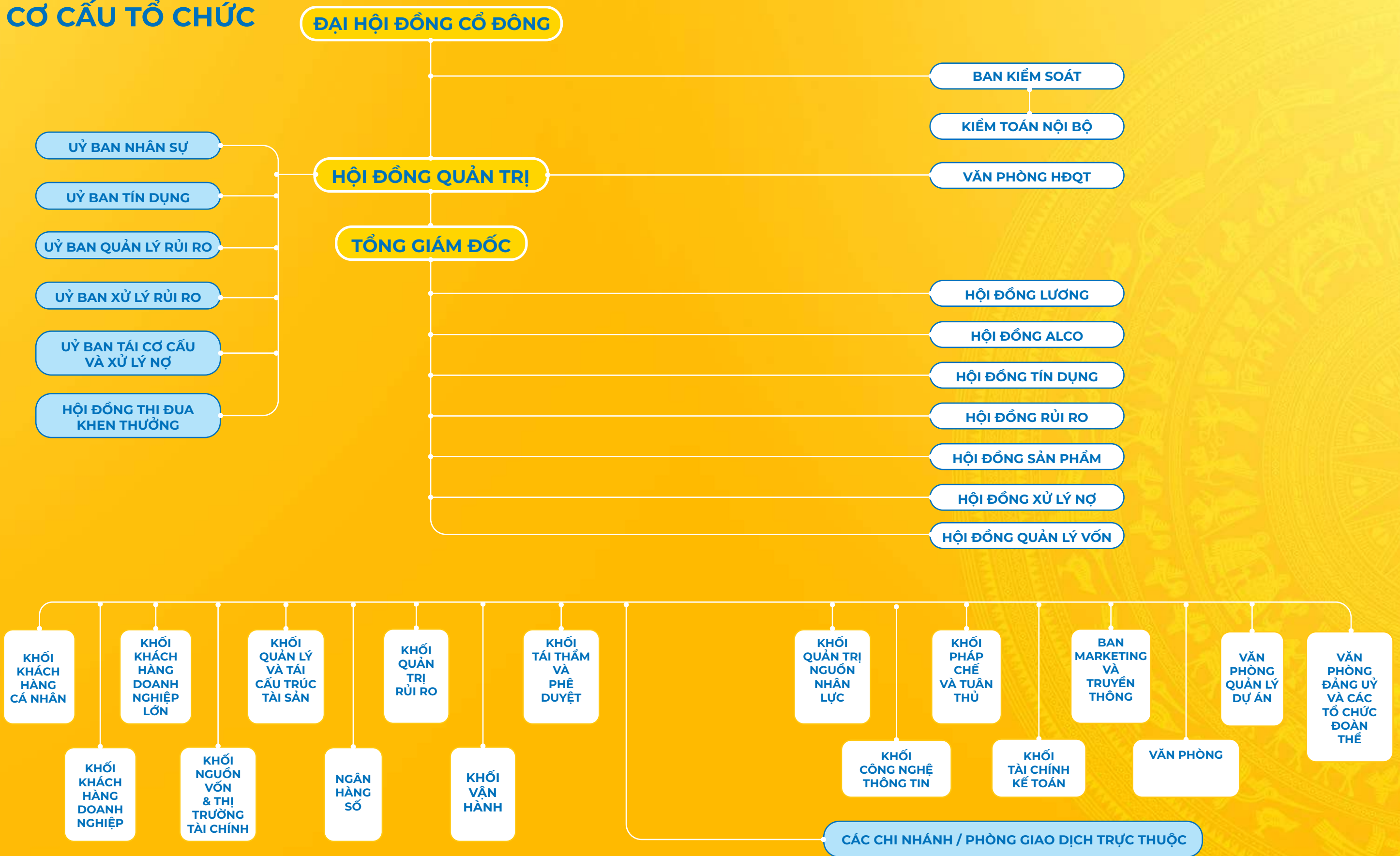
- Khối Khách hàng Cá nhân
- Khối Khách hàng Doanh nghiệp
- Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn
- Khối Nguồn vốn và Thị trường tài chính
- Khối Quản lý và Tái cấu trúc tài sản
- Ngân hàng số
- Khối Quản trị rủi ro
- Khối Tái thẩm và Phê duyệt
- Khối Tài chính Kế toán
- Khối Vận hành
- Khối Công nghệ thông tin
- Khối Quản trị Nguồn nhân lực
- Khối Pháp chế và Tuân thủ
- Văn Phòng
- Ban Marketing và Truyền thông (Ban MarCom)
- Văn phòng Quản lý dự án
- Văn phòng Đảng ủy và các Tổ chức đoàn thể.

10. Chi nhánh pháp định, Phòng giao dịch pháp định và các đơn vị mạng lưới khác (nếu có) của PVcomBank

Cơ cấu tổ chức cụ thể của các đơn vị thực hiện theo các Quyết định riêng do Hội đồng Quản trị ban hành trên cơ sở phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị và Ngân hàng trong từng thời kỳ.



CƠ CẤU TỔ CHỨC



HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



ÔNG NGUYỄN ĐÌNH LÂM
CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Cử nhân Pháp luật quốc tế, Đại học Luật Hà Nội
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Đại học Kinh tế Quốc dân



ÔNG NGUYỄN HOÀNG NAM
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
TỔNG GIÁM ĐỐC

- Cử nhân Quản trị kinh doanh, Đại học Kinh tế Quốc dân
- Cử nhân Luật kinh tế, Đại học Luật Hà Nội



ÔNG MAI KIM HOÀNG
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ ĐỘC LẬP

- Cử nhân Kinh tế, Đại học Nông nghiệp I Hà Nội
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Đại học Kinh tế Quốc dân

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



ÔNG NGUYỄN KHUYẾT NGUỒN
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Cử nhân Kinh tế,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Quản lý và tài chính,
Birmingham City University



ÔNG ĐOÀN MINH Mẫn
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Cử nhân Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh



ÔNG TRỊNH HỮU HIỀN
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Cử nhân Ngân hàng,
Học viện Ngân hàng
- Thạc sĩ Kinh tế,
Đại học Kinh tế Quốc dân



ÔNG NGÔ NGỌC QUANG
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Cử nhân Tài chính tín dụng,
Đại học Tài chính kế toán

BAN KIỂM SOÁT



ÔNG TRIỆU VĂN NGHI
TRƯỞNG BAN KIỂM SOÁT

- Cử nhân Kế toán doanh nghiệp,
Học viện Tài chính

ÔNG PHẠM THANH NAM
THÀNH VIÊN BAN KIỂM SOÁT

- Cử nhân Kế toán,
Đại học Tài chính kế toán Hà Nội
- Cử nhân Ngoại ngữ,
Đại học Ngoại ngữ Hà Nội
- Cử nhân Luật Kinh tế,
Đại học Luật Hà Nội
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh,
Đại học Nam Columbia, Hoa Kỳ



ÔNG ĐÀO VĂN CHUNG
THÀNH VIÊN BAN KIỂM SOÁT

- Cử nhân Luật Kinh tế,
Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu nghị
- Kỹ sư Kinh tế Dầu khí,
Đại học Mỏ - Địa chất Hà Nội



BÀ NGUYỄN THỊ HƯƠNG NGÀ
THÀNH VIÊN BAN KIỂM SOÁT

- Cử nhân Kinh tế,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Kinh tế,
Đại học Kinh tế Quốc dân



BAN ĐIỀU HÀNH



ÔNG NGUYỄN HOÀNG NAM
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
TỔNG GIÁM ĐỐC

- Cử nhân Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Cử nhân Luật kinh tế,
Đại học Luật Hà Nội



ÔNG NGUYỄN VIỆT HÀ
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC KHỐI NGUỒN VỐN
VÀ THỊ TRƯỜNG TÀI CHÍNH

- Cử nhân Kinh tế đối ngoại,
Đại học Ngoại thương
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh,
Đại học University of Miami, Hoa Kỳ



ÔNG DƯƠNG XUÂN QUANG
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC KHỐI KHÁCH HÀNG
DOANH NGHIỆP LỚN

- Cử nhân Kế toán bảo hiểm,
Đại học Tài chính kế toán Hà Nội
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh,
Đại học Quốc tế RMIT

BAN ĐIỀU HÀNH



ÔNG NGUYỄN ANH TUẤN
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

- Cử nhân Marketing, Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Đại học University of Applied Sciences and Arts Northwestern Switzerland



ÔNG ĐẶNG THẾ HIỀN
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC KHỐI TÀI CHÍNH KẾ TOÁN

- Cử nhân Tài chính kế toán, Đại học Quản lý và kinh doanh Hà Nội
- Thạc sĩ Quản trị tài chính doanh nghiệp, Đại học Toulon, Pháp



BÀ NGUYỄN THỊ LINH CHI
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC KHỐI QUẢN TRỊ RỦI RO

- Cử nhân Ngoại ngữ, Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội
- Cử nhân Luật, Đại học Luật Hà Nội
- Thạc sĩ Tài chính ngân hàng, Đại học ESCP - EAP & Paris Dauphine, Pháp



BÀ NGUYỄN THÚY HẠNH
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

- Cử nhân Thương mại quốc tế, Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Tài chính Marketing, Đại học The University of Sydney Australia

BAN ĐIỀU HÀNH



ÔNG NGUYỄN HOÀNG HẢI
GIÁM ĐỐC KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

- Cử nhân Kinh tế,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân



BÀ NGUYỄN THỊ NGÀ
GIÁM ĐỐC NGÂN HÀNG SỐ

- Cử nhân Tín dụng,
Học viện Ngân hàng
- Cử nhân Luật kinh tế,
Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh,
Viện Quản trị kinh doanh Brussel
và Đại học Quốc gia Hà Nội



BÀ NGUYỄN THỊ THANH HUYỀN
KẾ TOÁN TRƯỞNG

- Cử nhân Tài chính ngân hàng,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Kế toán,
Đại học Kinh tế Quốc dân



BÀ NGUYỄN THANH HUYỀN
GIÁM ĐỐC BAN MARKETING & TRUYỀN THÔNG

- Cử nhân Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Cử nhân Ngoại ngữ,
Đại học Sư phạm Ngoại ngữ Hà Nội
- Thạc sĩ Quản lý kinh tế,
Đại học Quốc gia Hà Nội



BÀ VÕ THỊ HOÀNG YẾN
GIÁM ĐỐC KHỐI QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

- Cử nhân Pháp luật Kinh tế,
Đại học Luật Hà Nội
- Cử nhân Ngân hàng - Tài chính,
Đại học Kinh tế Quốc dân



BÀ VŨ THỊ NGÀ HẰNG
GIÁM ĐỐC KHỐI VẬN HÀNH

- Cử nhân Ngoại ngữ,
Đại học Ngoại Ngữ Hà Nội
- Cử nhân Kế toán,
Đại học Kinh tế quốc dân
- Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh,
California Miramar University

BAN ĐIỀU HÀNH



ÔNG MAI XUÂN THUẬN
GIÁM ĐỐC KHỐI QUẢN LÝ
VÀ TÁI CẤU TRÚC TÀI SẢN

- Cử nhân Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân



ÔNG TRỊNH THẾ PHƯƠNG
GIÁM ĐỐC KHỐI TÁI THẨM VÀ PHÊ DUYỆT

- Cử nhân Pháp luật kinh tế và Luật quốc tế,
Đại học Luật Hà Nội
- Thạc sĩ Luật,
Đại học Quốc gia Hà Nội



ÔNG NGÔ VI PHONG
GIÁM ĐỐC KHỐI PHÁP CHẾ VÀ TUÂN THỦ

- Cử nhân Tài chính ngân hàng,
Đại học Kinh tế Quốc dân



ÔNG KIỀU MINH THẮNG
GIÁM ĐỐC KHỐI CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

- Kỹ sư Kỹ thuật Điện tử viễn thông,
Đại học Bách khoa Hà Nội
- Cử nhân Điện tử viễn thông,
Đại học Bách khoa Hà Nội
- Cử nhân Luật kinh tế,
Trường Đại học Công nghệ
và Quản lý Hữu nghị



ÔNG TRẦN HOÀI NAM
CHÁNH VĂN PHÒNG

- Cử nhân Tài chính ngân hàng,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Lịch sử kinh tế,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Tiến sĩ Kinh tế học,
Đại học Kinh tế Quốc dân

CÔNG TY CON, CÔNG TY LIÊN KẾT

Công ty TNHH
Một thành viên Quản lý nợ và
khai thác tài sản Ngân hàng
TMCP Đại Chứng Việt Nam

Địa chỉ: Tầng 9, tòa nhà Hapro, số 11B Cát Linh,
phường Quốc Tử Giám, quận Đống Đa, TP Hà Nội

Tên viết tắt: PVcomBank AMC/PAMC

- Lĩnh vực
kinh doanh chính:
- Tái cấu trúc tài sản
 - Quản lý và khai thác tài sản
 - An ninh dịch vụ

Vốn điều lệ: 900.000.000.000 đồng

**Công ty Cổ phần Quản lý
quỹ Ngân hàng TMCP
Đại chứng Việt Nam**

Địa chỉ: Tầng 9, tòa nhà Hapro, số 11B Cát Linh,
phường Quốc Tử Giám, quận Đống Đa, TP Hà Nội

Tên viết tắt: PVCB Capital

- Lĩnh vực
kinh doanh chính:
- Quản lý quỹ
 - Quản lý danh mục đầu tư
 - Tư vấn đầu tư

Vốn điều lệ: 100.000.000.000 đồng

**Công ty Cổ phần
Chứng khoán Dầu khí**

Địa chỉ: Tầng 2, Tòa nhà Hà Nội Tourist, số 18 Lý Thường Kiệt,
phường Phan Chu Trinh, quận Hoàn Kiếm, TP Hà Nội

Tên giao dịch: PSI

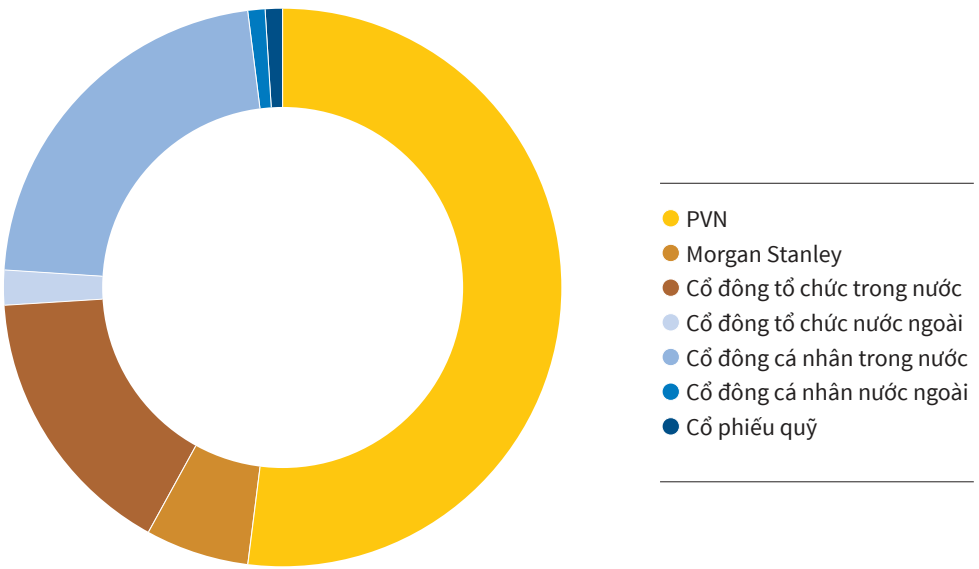
Tên viết tắt: PV SECURITIES., JSC

- Lĩnh vực
kinh doanh chính:
- Môi giới chứng khoán
 - Tư vấn tài chính & Đầu tư chứng khoán
 - Tự doanh chứng khoán
 - Lưu ký chứng khoán
 - Bảo lãnh phát hành chứng khoán

Vốn điều lệ: 598.413.000.000 đồng

CƠ CẤU CỔ ĐÔNG

CƠ CẤU CỔ ĐÔNG CỦA PVCOMBANK ĐẾN 31/12/2024



CỔ ĐÔNG	CỔ PHẦN SỞ HỮU	TỈ LỆ SỞ HỮU (%)
PVN	468.000.000	52%
Morgan Stanley	60.000.000	6,67%
Cổ đông tổ chức trong nước	36.335.672	4,04%
Cổ đông tổ chức nước ngoài	11.297.260	1,25%
Cổ đông cá nhân trong nước	321.254.902	35,7%
Cổ đông cá nhân nước ngoài	2.384.972	0,26%
Cổ phiếu quỹ	727.194	0,08%
Tổng cộng	900.000.000	100%

LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN



1988

Thành lập Ngân hàng
Nông thôn Cờ Đỏ (tỉnh Hậu Giang).

» **2010**

Đổi tên Ngân hàng Cờ Đỏ thành
Ngân hàng Thương mại Cổ phần
Phương Tây (Western Bank).

2000

Thành lập Công ty
Tài chính Dầu khí (PVFC).

» **2013**

Hợp nhất PVFC và
Western Bank, ra mắt
thương hiệu mới
Ngân hàng Thương mại
Cổ phần Đại Chúng Việt Nam
(PVcomBank).

» **2014**
2018

Đạt nhiều dấu ấn quan
trọng về chuyển đổi số khi
chuyển đổi thành công sang
Core T24; Ra mắt PV Mobile
Banking, Thẻ MasterCard...

» **2019**
2020

Đồng hành cùng Chính phủ,
ngành y tế và người dân trong
công tác phòng, chống Covid-19
thông qua các hoạt động an sinh
xã hội thiết thực, các chính sách
sản phẩm hỗ trợ, tháo gỡ khó
khăn cho khách hàng cá nhân và
doanh nghiệp bị ảnh hưởng bởi
đại dịch.

» **2022**
2023

Sau một thập kỷ ra mắt
thương hiệu, vị thế của
PVcomBank ngày càng được
khẳng định trong và ngoài
nước qua hợp tác với các
đối tác uy tín. Hệ giá trị mà
PVcomBank đã tạo dựng
trong 10 năm là nền tảng để
hướng tới các mục tiêu dài
hạn, tạo tiền đề cho sự phát
triển bền vững và mạnh mẽ
trong tương lai.

HOẠT ĐỘNG, SỰ KIỆN NỔI BẬT 2024

Năm 2024, PVcomBank đã đạt được nhiều dấu ấn nổi bật trên các khía cạnh quan trọng, từ chuyển đổi số, mở rộng hợp tác chiến lược, đến phát triển bền vững và trách nhiệm xã hội. Những thành tựu này không chỉ củng cố và xây dựng vững chắc vị thế của Ngân hàng trên thị trường tài chính mà còn ghi dấu cột mốc quan trọng trong hành trình trở thành tổ chức tài chính cung cấp các giải pháp toàn diện, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng trong thời đại số hóa.

TỔ CHỨC THÀNH CÔNG ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG

Với 100% các nội dung báo cáo, tờ trình được cổ đông tham dự đại hội thông qua, PVcomBank tự tin tập trung mọi nguồn lực vào kế hoạch kinh doanh 2025, trong đó trọng tâm là mục tiêu tăng trưởng an toàn, bền vững và hiệu quả.



KIỆN TOÀN BỘ MÁY NHÂN SỰ CẤP CAO

Tháng 10/2024, PVcomBank chính thức bổ nhiệm ba Phó Tổng Giám đốc, kiện toàn bộ máy nhân sự cấp cao, tạo nền tảng vững chắc để Ngân hàng phát triển mạnh mẽ hơn trong tương lai.



MỞ RỘNG HỆ SINH THÁI ĐỐI TÁC

PVcomBank ký kết hợp tác với gần 40 đơn vị y tế và giáo dục, mở ra cơ hội phát triển thị phần, khách hàng thông qua việc cung ứng các sản phẩm tài chính đa dạng, giải pháp thanh toán hiện đại.

THÀNH TỰU TRÊN HÀNH TRÌNH SỐ HÓA

PVcomBank ra mắt PVConnect – ứng dụng ngân hàng số dành cho khách hàng cá nhân, và PVConnect Biz – nền tảng dành cho khách hàng doanh nghiệp. Cả hai ứng dụng đều tích hợp nhiều tính năng hiện đại, thuận tiện và dễ sử dụng, giúp nâng cao trải nghiệm tài chính số cho khách hàng.



DẤU ẤN THƯƠNG HIỆU TỪ TRẢI NGHIỆM ĐẲNG CẤP

PVcomBank Premier Lounge tại D3, sảnh T1 nhà ga đi quốc nội, Cảng hàng không Quốc tế Đà Nẵng là biểu tượng cho nỗ lực nâng tầm trải nghiệm cho khách hàng ưu tiên – những tinh hoa của đất nước. Không gian sang trọng, tiện ích hiện đại và dịch vụ cao cấp mang đến sự thư thái trọn vẹn, xứng tầm giới doanh nhân thành đạt.



TIỀN PHONG TRÊN HÀNH TRÌNH CHUYỂN ĐỔI SỐ QUỐC GIA

PVcomBank đã hợp tác với các đơn vị hàng đầu trong lĩnh vực chuyển đổi số như C06 (Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội), RAR (Trung tâm nghiên cứu, ứng dụng dữ liệu dân cư và căn cước công dân) và VNeID (nền tảng định danh điện tử quốc gia) nhằm đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hoạt động ngân hàng. Những sáng kiến này không chỉ nâng cao hiệu quả hoạt động mà còn góp phần vào chiến lược chuyển đổi số quốc gia, củng cố vị thế của PVcomBank trong việc đồng hành cùng sự phát triển của nền kinh tế số.

KẾT NỐI GIÁ TRỊ TRUYỀN THỐNG VÀ TƯƠNG LAI

Trong dịp Tết Nguyên đán Giáp Thìn 2024, PVcomBank phối hợp cùng Tập đoàn Dầu khí Việt Nam, UBND Thành phố Hà Nội và UBND Quận Tây Hồ tổ chức Lễ hội Ánh sáng Hà Nội - Rực rỡ Thăng Long với màn trình diễn 2.024 drone kết hợp truyền thống và hiện đại. Sự kiện đã thu hút hàng triệu lượt khách trong và ngoài nước, góp phần nâng cao hình ảnh Hà Nội như điểm đến văn hóa độc đáo.



VÌ SỰ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA CỘNG ĐỒNG

PVcomBank tiếp tục khẳng định vai trò và trách nhiệm xã hội trong sứ mệnh “chung tay đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng”. Trong năm 2024, Ngân hàng đã đóng góp hơn 45 tỷ đồng cho các hoạt động an sinh xã hội, bao gồm: Chương trình xóa đói, giảm nghèo, xóa nhà tạm; y tế; giáo dục; hỗ trợ khắc phục hậu quả thiên tai...

Đặc biệt, trước thiệt hại do bão Yagi gây ra tại các tỉnh phía Bắc, PVcomBank triển khai gói tín dụng 2.500 tỷ đồng hỗ trợ lãi suất, cơ cấu nợ, giãn nợ cho khách hàng bị ảnh hưởng, góp phần ổn định đời sống và phục hồi sau thiên tai.



THÀNH TÍCH VÀ SỰ GHI NHẬN CỦA XÃ HỘI

Năm 2024, PVcomBank vinh dự nhận nhiều giải thưởng uy tín, khẳng định vị thế trên thị trường tài chính trong nước và quốc tế.

GIẢI THƯỞNG TRONG NƯỚC



Sao Vàng đất Việt năm 2024 - Trung ương Hội Doanh nhân trẻ Việt Nam

- Top 50 Doanh nghiệp tăng trưởng xuất sắc Việt Nam năm 2024 - VNR
- Top 500 Doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam năm 2024 (FAST500) - VNR
- Top 500 Doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam năm 2024 (VNR500) - VNR
- Top 50 Doanh nghiệp xuất sắc Việt Nam năm 2024 - VNR



- Ngân hàng dẫn đầu trong việc triển khai dự án mang tính đổi mới - NAPAS
- Ngân hàng năng động trong việc hợp tác, triển khai các dự án với NAPAS



GIẢI THƯỞNG QUỐC TẾ



- Ngân hàng chuyển đổi số tốt nhất năm 2024 - ABF
- Ngân hàng có sản phẩm số hiệu quả dành cho Doanh nghiệp vừa và nhỏ năm 2024 - ABF



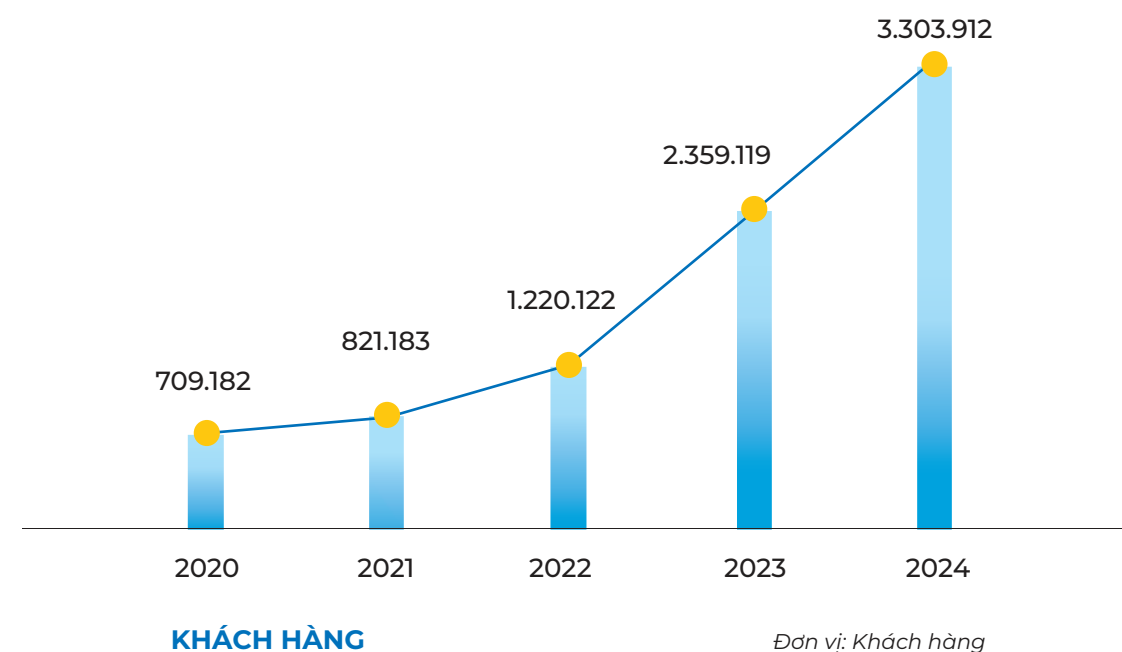
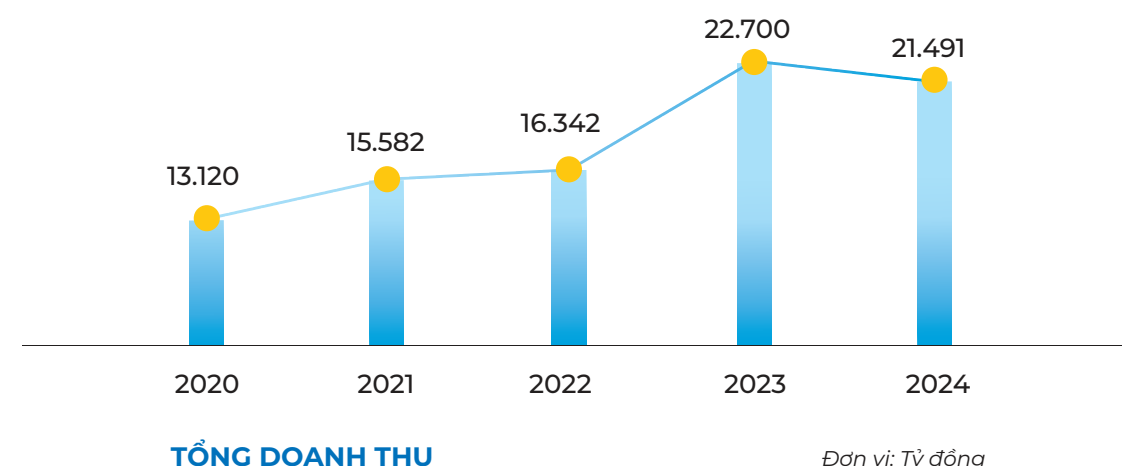
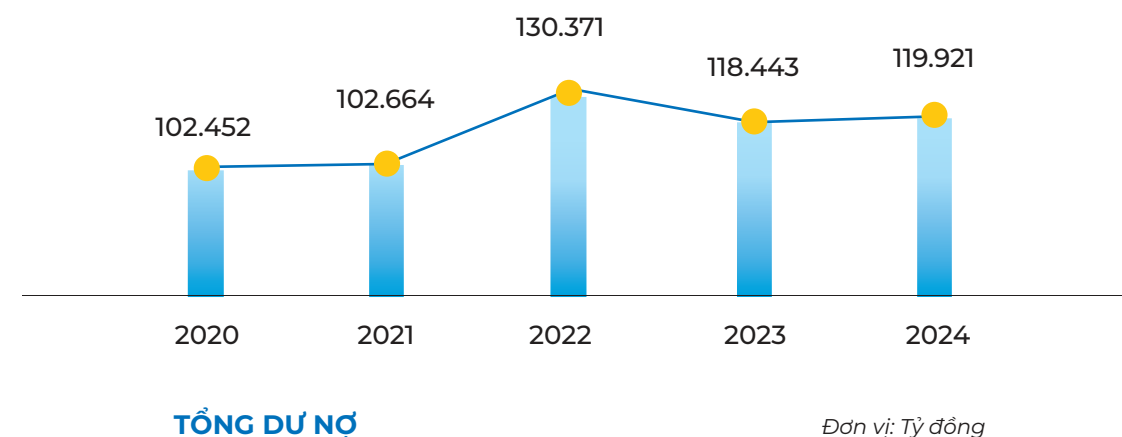
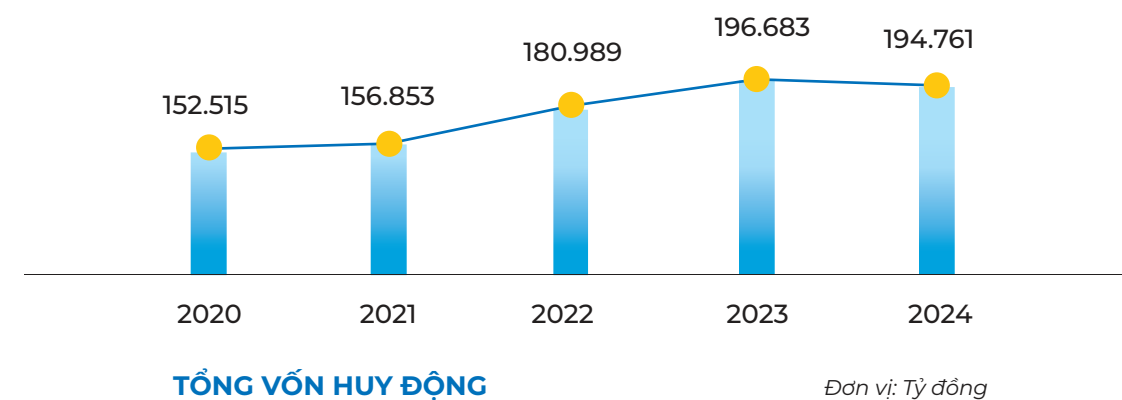
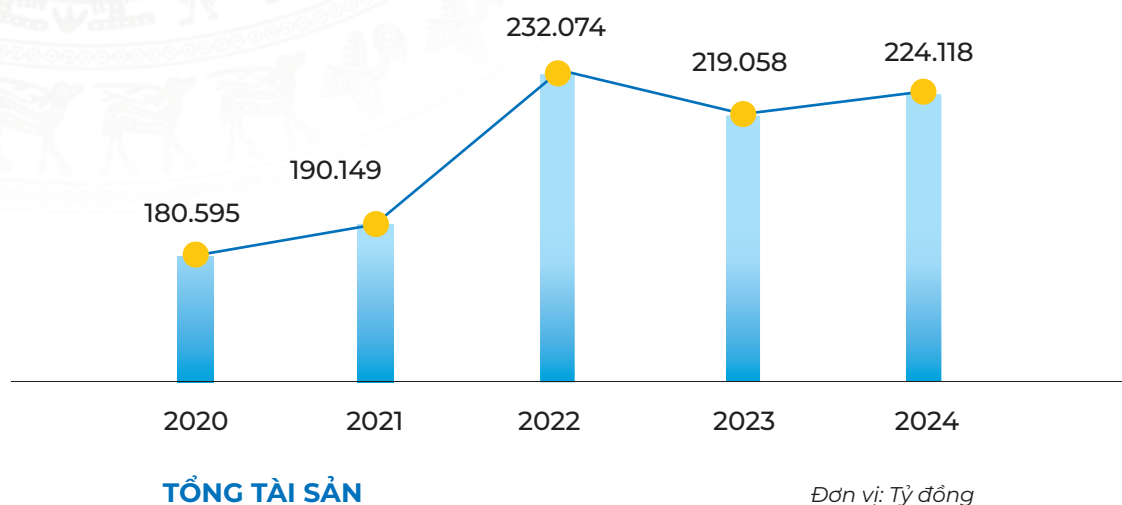
Ngân hàng có ứng dụng điện tử mới (PVConnect) tốt nhất Việt Nam năm 2024 - IFM

- Ngân hàng có chiến dịch Marketing hợp kênh hiệu quả nhất Việt Nam năm 2024 - IFM



MỘT SỐ KẾT QUẢ KINH DOANH QUA 5 NĂM (2020 - 2024)

Trong giai đoạn 5 năm (2020 – 2024), PVcomBank đã khẳng định vị thế vững chắc với kết quả kinh doanh ổn định, an toàn và bền vững. Những thành tựu này là nền tảng quan trọng để Ngân hàng tiếp tục mở rộng tiềm năng, hướng tới tương lai thịnh vượng cùng khách hàng và đối tác.



KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG 2024

Năm 2024 đánh dấu một cột mốc đặc biệt trong hành trình phát triển của PVcomBank – khởi đầu cho một kỷ nguyên mới đầy khát vọng và cơ hội. Với tinh thần gắn kết mạnh mẽ giữa tập thể cán bộ nhân viên, sự đồng hành, tin tưởng của cổ đông, khách hàng và đối tác, PVcomBank đã vững vàng vượt qua thách thức, nắm bắt cơ hội để đạt được những thành tựu ấn tượng.

Các kết quả tích cực không chỉ thể hiện qua những bước tiến trong tăng trưởng tài chính mà còn khẳng định ở việc mở rộng quy mô khách hàng cùng sự thành công trong ứng dụng các giải pháp ngân hàng số hiện đại.

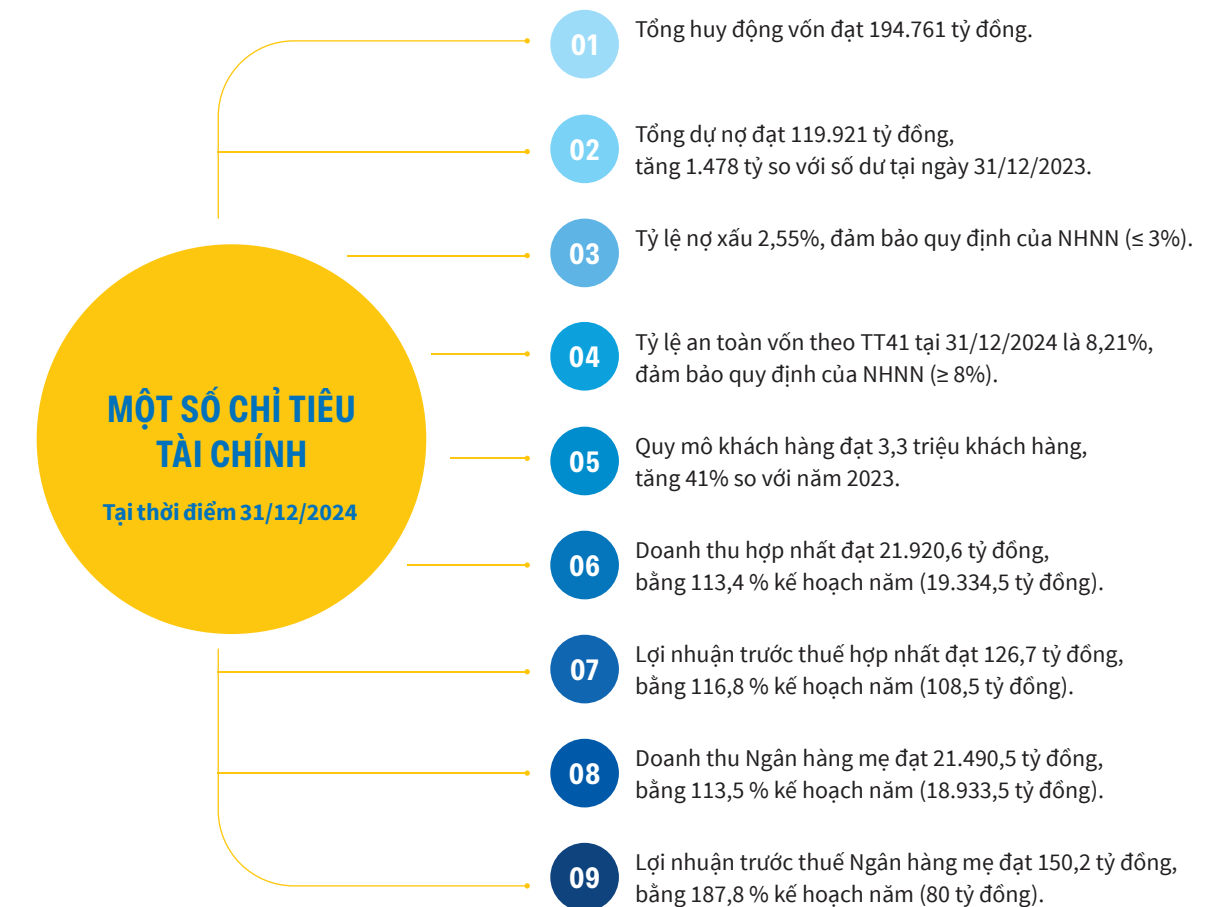
KẾT QUẢ KINH DOANH CHÍNH

Năm 2024, nền kinh tế Việt Nam tiếp tục chịu tác động từ sự phục hồi chậm của các đối tác thương mại lớn, lãi suất biến động, cùng rủi ro gián đoạn trong chuỗi giá trị toàn cầu, những bất ổn về an ninh năng lượng, an ninh lương thực, thiên tai, dịch bệnh và hạn chế do khả năng hấp thụ vốn của nền kinh tế chưa cao, tình hình sản xuất kinh doanh một số lĩnh vực gặp nhiều khó khăn, nhiều doanh nghiệp rút lui khỏi thị trường... Ngành ngân hàng cũng phải đối diện với sự cạnh tranh khốc liệt từ cả kênh truyền thống lẫn kênh số, trong khi rủi ro an ninh mạng ngày càng phức tạp. Tín dụng tuy khởi sắc song lại tiềm ẩn nguy cơ rủi ro nợ xấu gia tăng và hiệu quả thấp do dự phòng rủi ro tăng.

Dù vậy, xét một cách tổng thể, kinh tế vĩ mô Việt Nam năm 2024 nhìn chung ổn định, lạm phát được kiểm soát, các cân đối lớn được bảo đảm. Các chính sách kinh tế mới như Luật các Tổ chức tín dụng, Luật Nhà ở, Luật Đất đai cùng các thông tư về tài khoản và thẻ ngân hàng đi vào thực hiện đã tạo cơ hội thúc đẩy tăng trưởng tín dụng và nhu cầu dịch vụ tài chính. Dòng chảy vốn nhàn rỗi tiếp tục vào Ngân hàng trong bối cảnh lãi suất huy động ở mức phù hợp.

Mặt khác, PVcomBank sở hữu nhiều lợi thế quan trọng như nền tảng số hóa đang được đầu tư mạnh mẽ, giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng và thúc đẩy phát triển các sản phẩm tài chính mới hiện đại. Quan hệ hợp tác với hệ sinh thái Tập đoàn PVN và các doanh nghiệp trong lĩnh vực dầu khí ngày càng chặt chẽ mang lại cơ hội mở rộng kinh doanh. Đặc biệt, đội ngũ cán bộ trẻ, năng động và đoàn kết là nhân tố quan trọng giúp Ngân hàng linh hoạt ứng phó với biến động thị trường.

Trong bối cảnh đó, PVcomBank luôn nắm bắt cơ hội, phát huy thế mạnh nội tại, kiên định theo đuổi mục tiêu tăng trưởng gắn liền với chất lượng, an toàn và phát triển hiệu quả. Nhờ đó, Ngân hàng đã cơ bản hoàn thành các mục tiêu đề ra trong năm 2024, mở rộng quy mô hoạt động một cách có chọn lọc, bền vững và đảm bảo an toàn trong mọi mặt vận hành.



TĂNG TỐC CHUYỂN ĐỔI SỐ

Trong năm 2024, PVcomBank tiếp tục triển khai các nền tảng công nghệ tiên tiến phục vụ chuyển đổi số, các dịch vụ thanh toán hiện đại phục vụ hoạt động kinh doanh và quản lý.

HỆ THỐNG ONBOARDING/ĐỊNH DANH KHÁCH HÀNG ĐIỆN TỬ

- Xác thực khách hàng/tạo CIF mới, TK mới (Onboarding): Hoàn thành phát triển và tối ưu các tính năng của tất cả các luồng: eKYC thông thường, CCCD gắn Chip, Trust Data... Trong Quý III/2024, đã phát triển thêm luồng Onboarding khách hàng có đối chiếu dữ liệu với C06 của Bộ Công an, xây dựng luồng mở tài khoản thanh toán qua VNeID, đảm bảo tuân thủ QĐ 2345 của Ngân hàng Nhà nước (NHNN).

- Xây dựng nền tảng xác thực CIAM (Customer Identify Access Management): Nhằm mục tiêu hoàn thành chuyển đổi dữ liệu khách hàng (consumer) từ hệ thống Keycloak sang hệ thống CIAM trên 4 ứng dụng có điểm chạm khách

hàng là: Mobile Banking, Open Banking, Smartform, OnBoarding; Kết nối hệ thống CIAM với các hệ thống còn lại tại PVcomBank liên quan đến thanh toán thẻ, ví điện tử, IB doanh nghiệp; Triển khai áp dụng CIAM cho các phương thức xác thực bảo mật xác thực mật khẩu Password-less và xác thực đa nhân tố.

- Hệ thống quản lý dữ liệu Biometric: Triển khai xây dựng các chức năng nhằm đáp ứng QĐ 2345 của NHNN.

CÁC KÊNH GIAO DỊCH

- Nền tảng Ngân hàng mở (OpenBanking) kết nối trực tiếp với các đối tác: Triển khai nền tảng quản lý API (API Management) - IBM API Connect với kế hoạch hoàn thành đóng gói các sản phẩm sang nền tảng mới trong Quý II năm 2025.

- Dự án New Mobile App - PVConnect: Phát triển thành công Mobile App, go-live đến toàn bộ khách hàng bên ngoài và



hoàn thành chuyển đổi toàn bộ khách hàng hiện hữu có đăng ký dịch vụ Mobile Banking sang sử dụng App PVConnect. Đã điều chỉnh các luồng giao dịch đảm bảo đáp ứng tuân thủ quy định NHNN, phát triển bổ sung các tính năng mới: Mua sắm hoàn tiền, Sản phẩm tài khoản Quỹ hội nhóm - Khách hàng cá nhân, Mua/Bán vàng online trên PVConnect, Thẻ tín dụng phê duyệt trước, Vay thấu chi CBNV phê duyệt trước hạn mức online...

- Hệ thống IB khách hàng doanh nghiệp: Chuyển đổi thành công IB khách hàng doanh nghiệp sang nền tảng Infinity.

- Hệ thống cổng thanh toán đa kết nối (MMS): Phát triển thành công MMS với đối tác VietPay và là MMS tổng của PVcomBank.

CÁC HỆ THỐNG XỬ LÝ GIAO DỊCH

- Hệ thống Core T24 R23 On Cloud: đã golive MVP1, đang hoàn thiện các bước kiểm thử tích hợp các tính năng trong MVP 2 với Napas. Mô hình kinh doanh VietQR Scan to transfer với Dcorp, đã hoàn thành và bắt đầu triển khai kinh doanh từ Quý IV/2024. Cùng với đó là kế hoạch nâng cấp lên phiên bản R24 và dự kiến golive trong Quý II/2025.

- Chuyển đổi hệ thống Core thẻ: Tích cực triển khai các điều kiện cần thiết để bắt đầu các hạng mục công việc trong thời

gian sớm nhất, hướng tới mục tiêu nâng cao hiệu quả vận hành và trải nghiệm cho khách hàng.

SỐ HÓA CÁC QUY TRÌNH NỘI BỘ

- PVcomBank là một trong các tổ chức tín dụng đầu tiên tham gia triển khai điều chỉnh kỹ thuật chuyển tiền theo tiêu chuẩn 2.0 của NAPAS. Ngân hàng đã hoàn thành tích hợp kỹ thuật trong tháng 9/2024, triển khai kiểm thử và pilot nghiệm thu cuối tháng 10 năm 2024. Nỗ lực này của PVcomBank đã được NAPAS ghi nhận với trao giải thưởng quan trọng là “Ngân hàng dẫn đầu trong việc triển khai dự án mang tính đổi mới” và “Ngân hàng năng động trong việc hợp tác, triển khai các dự án với NAPAS”.

- Nhằm tối ưu hiệu quả kinh doanh thông qua việc ứng dụng dữ liệu trong phân tích, PVcomBank xây dựng nền tảng dữ liệu, các công cụ hỗ trợ phân tích chuyên sâu. Ngoài ra, PVcomBank đã khởi động Dự án triển khai nền tảng Customer Data Platform (CDP) với đối tác AWS, hướng tới nâng cao khả năng thu thập, phân tích và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng, qua đó tối ưu hiệu quả kinh doanh, gia tăng giá trị dịch vụ.

- Số hóa các quy trình sử dụng nền tảng CP4BA của IBM như: Quy trình tín dụng, Quy trình quản lý hồ sơ và biểu mẫu tín dụng, Quy trình quản lý văn bản.

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

PVcomBank triển khai đồng bộ nhiều giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ. Ngân hàng chú trọng việc xây dựng văn hóa dịch vụ thông qua nhân sự, chính sách, truyền thông) và tối ưu trải nghiệm khách hàng (thông qua Quy trình hệ thống, sản phẩm dịch vụ, kênh bán).

- Hoàn thiện và ban hành Bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ và Bộ tiêu chuẩn hành vi và giao tiếp với khách hàng. Triển khai chuỗi chương trình truyền thông, thi đua về chất lượng dịch vụ nhằm xây dựng văn hóa dịch vụ trong toàn hệ thống.

- Triển khai Hệ thống Ngân hàng thông minh - Smart Bank, nâng cao trải nghiệm cho khách hàng và rút ngắn quy trình vận hành.

- Triển khai thí điểm số hóa công tác lấy dữ liệu sinh trắc học của khách hàng tại quầy từ cuối tháng 12/2024 tại 13 đơn vị kinh doanh.

- Phát triển hệ sinh thái chăm sóc khách hàng đa kênh, nâng tỷ lệ dịch vụ phi tài chính được xử lý qua Tổng đài 247 tăng từ 60% lên 80%, đạt mục tiêu chuyển dịch kênh năm 2024.

NÂNG CAO HỆ THỐNG QUẢN TRỊ RỦI RO

PVcomBank tiếp tục chú trọng nâng cao hệ thống quản trị rủi ro với mục tiêu đảm bảo an toàn hoạt động và gia tăng hiệu quả quản trị. Trong năm 2024, các chỉ số an toàn hoạt động của ngân hàng đều được đảm bảo. Ngân hàng không ngừng áp dụng các phương pháp quản trị rủi ro tiên tiến kết hợp với công nghệ hiện đại nhằm xây dựng văn hóa doanh nghiệp coi trọng quản trị rủi ro.

- Triển khai tiếp giai đoạn 2 phần mềm Quản lý sau cấp tín dụng, triển khai phần mềm quản lý tài sản đảm bảo, hệ thống phần mềm và giải pháp chống thất thoát dữ liệu – DLP.

- Tiếp tục triển khai dự án Đánh giá nội bộ về mức đủ vốn (ICAAP) theo Thông tư 13.

- Tăng cường năng lực tự quản trị rủi ro: PVcomBank đã thiết kế lại mô hình tổ chức quản trị rủi ro hoạt động, bổ sung thêm vòng kiểm soát thứ 1.5 đóng vai trò đầu mối trong việc triển khai toàn bộ công tác quản trị rủi ro tại các đơn vị phù hợp với mục tiêu chung của toàn Ngân hàng.

- Nâng cao nhận thức phòng ngừa rủi ro: Đẩy mạnh công tác truyền thông, đào tạo giúp các đơn vị kinh doanh kịp thời cập nhật, áp dụng những thay đổi, điều chỉnh hệ thống chính sách vào hoạt động kinh doanh, qua đó ngăn ngừa rủi ro tiềm ẩn.

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

PVcomBank luôn chú trọng phát huy tối đa năng lực của cán bộ nhân viên (CBNV) đồng thời xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, gắn kết và sáng tạo.

- Hoàn thiện xây dựng bộ công cụ đánh giá năng lực toàn diện dựa trên Khung năng lực gồm: Kiểm tra kiến thức, Đánh giá 360 độ và Phòng vấn hành vi. 100% CBNV hoàn thành các bài kiểm tra về chuyên môn nghiệp vụ và phát triển khung năng lực.

- Chính sách nhân sự kết nối chặt chẽ với chiến lược toàn hàng thông qua việc triển khai thí điểm giao và đánh giá công việc theo BSC với 4 nhóm tiêu chí: Tài chính; Khách hàng; Hoạt động; Học hỏi và phát triển.

- Xây dựng và áp dụng một số chính sách nhân sự đặc thù để thu hút và giữ chân nhân tài.

- Hình thành văn hóa đẩy mạnh tư duy sáng tạo của từng cá nhân và phát huy trí tuệ tập thể, thông qua các cuộc thi sáng kiến với trên 80% các đơn vị tham gia và nhiều sáng kiến đã được triển khai thực tế, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động.

KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Năm 2024, kinh tế thế giới đối mặt với nhiều biến động phức tạp, dù đã có dấu hiệu phục hồi nhưng tốc độ còn chậm. Lạm phát toàn cầu dù giảm nhưng vẫn cao hơn mục tiêu của nhiều quốc gia, lãi suất quốc tế duy trì ở mức cao và thị trường ngoại hối biến động mạnh. Với đặc thù là nền kinh tế có độ mở cao, những biến động này tạo áp lực lớn lên chính sách tiền tệ và tỷ giá của Việt Nam.

Ngành tài chính ngân hàng nói chung và mảng ngân hàng bán lẻ nói riêng cũng phải đối mặt với thách thức mang tên “cầu tín dụng yếu”. Việc thị trường bất động sản giảm chân tại chỗ, cùng với các sự kiện khủng hoảng trong lĩnh vực bảo

hiểm và trái phiếu cũng đã gây những ảnh hưởng tiêu cực sâu rộng tới toàn ngành.

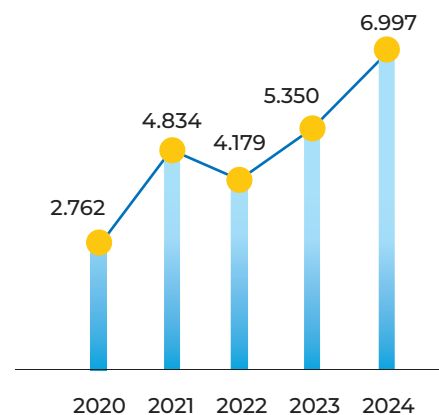
Giữa bối cảnh đó, sự linh hoạt trong chiến lược kinh doanh, nhạy bén nắm bắt cơ hội từ việc nghiên cứu thị trường đã giúp Khối Khách hàng cá nhân (KHCCN) của PVcomBank thuận lợi vượt qua một năm nhiều thử thách. Các quyết sách quan trọng như mở rộng chiến lược liên kết đối tác, tập trung phát triển các sản phẩm may đo theo nhu cầu của khách hàng, đẩy mạnh số hóa quy trình dịch vụ... đã trở thành nền tảng quan trọng giúp ngân hàng có bước chuyển mình mạnh mẽ, vững bước mở tiềm năng tương lai.

NHỮNG CON SỐ ẤN TƯỢNG

HUY ĐỘNG VỐN

Tính đến 31/12/2024, tổng huy động vốn đạt 140.654 tỷ đồng.

Năm 2024, bằng nhiều giải pháp hiệu quả, PVcomBank đã đạt được kết quả vượt trội với số dư không kỳ hạn đạt 6.997 tỷ đồng, tăng trưởng 30% so với năm 2023 và tăng gấp 2,5 lần trong 5 năm từ 2020 - 2024. Với kết quả này, tỷ lệ CASA/Tổng huy động vốn tăng từ 3,6% năm 2023 lên 4,7% năm 2024. Điều này góp phần quan trọng trong việc tối ưu hóa chi phí vốn, cải thiện hiệu quả hoạt động, gia tăng biên lợi nhuận cho Ngân hàng. Đây cũng là nguồn vốn ổn định giúp giảm áp lực phải huy động vốn từ thị trường liên ngân hàng, giúp PVcomBank chủ động hơn trong việc quản lý thanh khoản trong điều kiện thị trường vốn còn nhiều biến động.



TĂNG TRƯỞNG HUY ĐỘNG KHÔNG KỲ HẠN

Đơn vị: Tỷ đồng

HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG

Số dư cuối kỳ đạt 34.550 tỷ đồng

PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG

Từ 2,22 triệu khách hàng năm 2023, PVcomBank đã đạt 2,86 triệu khách hàng năm 2024, tăng gần 30%. Trong khoảng 640.000 nghìn khách hàng mới năm 2024, có hơn 480.000 khách hàng mở qua kênh eKYC, tương ứng khoảng 75%.

DOANH SỐ CHUYỂN NHẬN TIỀN QUỐC TẾ

Tăng trưởng từ 36 triệu USD năm 2023 lên 166 triệu USD năm 2024, gấp 4,6 lần.

PHÁT TRIỂN ĐỐI TÁC CHIẾN LƯỢC

2024 tiếp tục là một năm thành công trong việc phát triển khách hàng theo chuỗi đối tác chiến lược. PVcomBank tiếp tục khẳng định vị thế thông qua việc ký kết hợp tác cùng gần 40 đơn vị y tế và giáo dục trên khắp cả nước. Bên cạnh đó, Ngân hàng đã đạt được những thỏa thuận hợp tác quan trọng với các tổng công ty, tập đoàn lớn.

Hướng đi này đã và đang giúp PVcomBank có bước nhảy vượt trội trong việc mở rộng hệ sinh thái sản phẩm – dịch vụ, đồng thời cũng là cơ hội để Ngân hàng tăng cường khả năng cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện, hiện đại, đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng.

TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC (EVNNPC)

Từ kết quả đạt được trong năm 2023, PVcomBank tiếp tục triển khai chương trình phát triển khách hàng của EVNNPC mở và sử dụng tài khoản thanh toán (TKTT) để thanh toán tiền điện, đăng ký thanh toán tiền điện tự động từ ngày

01/10/2024 với mục tiêu trong vòng một năm sẽ phục vụ và cung cấp các giải pháp tài chính cá nhân cho hơn 50.000 khách hàng và từ 70.000 đến 90.000 khách hàng mỗi năm trong các năm tiếp theo.

TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC HÀ NỘI (EVNNH)

PVcomBank đã ký Hợp đồng thu hộ tiền điện với EVNNH ngày 05/01/2024. Trong năm 2024, PVcomBank đã hoàn thiện kết nối, mở TKTT thành công và phối hợp cung cấp dịch vụ thanh toán tiền điện trực tuyến với 26/30 Công ty điện lực trực thuộc.

Đồng thời PVcomBank đã triển khai chương trình ưu đãi cho khách hàng của EVNNH mở và sử dụng TKTT tại PVcomBank để thanh toán tiền điện, đăng ký thanh toán tiền điện tự động từ tháng 12/2024 với mục tiêu phát triển từ 46.000 đến 50.000 khách hàng mỗi năm.



TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG (EVNCPC)

Từ 01/08/2024, PVcomBank đã ký kết Hợp đồng nguyên tắc về việc thực hiện dịch vụ thu hộ tiền điện. Trong năm 2025, hai bên sẽ triển khai kết nối và mở TKTT cho các Công ty điện lực trực thuộc.

Với mục tiêu hỗ trợ cùng nhau phát triển, mang lại hiệu quả cao trong sản xuất, kinh doanh và cung cấp dịch vụ tài chính tối ưu cho khách hàng, dự kiến từ tháng 3/2025, PVcomBank sẽ triển khai chương trình ưu đãi cho khách hàng của EVNCPC mở và sử dụng TKTT tại PVcomBank để thanh toán tiền điện, đăng ký thanh toán tiền điện tự động với mục tiêu phát triển từ 35.000 đến 45.000 khách hàng mỗi năm.

TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN NAM (EVNSPC)

Trên cơ sở hợp đồng nguyên tắc đã ký kết, PVcomBank đã hoàn thành kết nối thành công với 13/13 Công ty điện lực trực thuộc của EVNSPC và vẫn đang tiếp tục mở rộng dịch vụ cho các Công ty điện lực tại các quận, huyện với mục tiêu phát triển từ 51.000 khách hàng mỗi năm.

TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH (EVNHCMC)

PVcomBank đã ký kết Biên bản ghi nhớ về việc Thỏa thuận hợp tác dịch vụ thanh toán hóa đơn tiền điện qua hệ thống ngân hàng, tạo cơ sở thực hiện kết nối hệ thống thu hộ tiền điện.

Với tầm nhìn hướng tới sự phát triển lâu dài và bền vững, đồng thời mang đến những giải pháp tài chính tối ưu cho khách hàng, dự kiến từ tháng 4/2025, PVcomBank sẽ triển khai chương trình ưu đãi cho khách hàng của EVNHCMC mở và sử dụng TKTT tại PVcomBank để thanh toán tiền điện, đăng ký thanh toán tiền điện tự động

với mục tiêu phát triển từ 60.000 khách hàng mỗi năm.

TỔNG CÔNG TY DẦU VIỆT NAM – CTCP (PVOIL)

PVcomBank đã và đang hợp tác với PVOIL triển khai thành công giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt qua hình thức mã QR để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các cửa hàng xăng dầu của PVOIL trên toàn quốc. Trong năm 2024, PVcomBank đã kết nối thành công hệ thống thanh toán trên ứng dụng PVOIL 4U của PVOIL đồng thời đẩy mạnh cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện cùng nhiều ưu đãi hấp dẫn dành riêng cho hệ sinh thái PVOIL gồm: Tổng Công ty và các công ty thành viên, cán bộ nhân viên cũng như hệ thống đại lý/đối tác của PVOIL.

TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL (VIETTEL POST)

PVcomBank là một trong những ngân hàng ủy tín hợp tác toàn diện trong việc cung cấp các giải pháp tài chính cá nhân cho khách hàng, các dịch vụ thu chi hộ cho đối tác nhằm số hóa quy trình chuyển phát, mang lại nhiều lợi ích hơn cho Viettel Post và khách hàng của Tổng công ty.

TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM (VIETNAM POST)

• Gói giải pháp tài chính toàn diện cho khách hàng An sinh xã hội (ASXH)

PVcomBank đã hoàn thiện và triển khai gói giải pháp tài chính toàn diện đa dạng về sản phẩm từ TKTT, dịch vụ tiền mặt cho đến các gói tín dụng, phối hợp cùng Vietnam Post tiếp cận thành công gần 30.000 khách hàng ASXH trong công tác chi trả ASXH không dùng tiền mặt.

PVcomBank là ngân hàng đầu tiên được Vietnam Post tin tưởng lựa chọn hợp tác trong triển khai tín dụng an sinh xã hội cho khách hàng đóng bảo

hiểm xã hội (BHXH) – là một trong những giải pháp ưu việt để bảo vệ quyền lợi người lao động với mục tiêu giúp những người lao động bị mất việc, thất nghiệp tạm thời hoặc đã hết tuổi lao động nhưng chưa đủ điều kiện hưởng lương hưu có thể vay vốn để duy trì đóng BHXH. Giải pháp nhận được sự ủng hộ và đánh giá cao từ BHXH Việt Nam, BHXH các tỉnh cũng như Sở Lao động thương binh và xã hội địa phương.

• Hợp tác dịch vụ thu – chi hộ

Kết nối hệ thống thu chi hộ ASXH giữa Vietnam Post và PVcomBank, khách hàng cũng có thể linh hoạt rút tiền từ TKTT PVcomBank tại hệ thống mạng lưới rộng khắp cả nước, bao gồm 13.000 điểm phục vụ công cộng, 78 bưu điện tỉnh/thành phố, 750 bưu cục cấp 2 và gần 1.800 bưu cục cấp 3 trên toàn quốc. Điều này không chỉ góp phần giúp việc giao dịch của người dân trở nên thuận lợi hơn thông qua hoạt động chi trả của Vietnam Post tại các điểm giao dịch vùng sâu, vùng xa (chưa có mạng lưới ATM và hệ thống giao dịch ngân hàng), mà còn là cơ hội để PVcomBank triển khai thành công chính sách thanh toán không dùng tiền mặt theo chỉ đạo của Chính phủ và Đề án 06 về chuyển đổi số quốc gia.

Trong năm 2024, PVcomBank đã thực hiện chi hộ cho khách hàng ASXH với tổng số tiền bình quân 26 tỷ đồng/tháng.

ĐỐI TÁC TRONG LĨNH VỰC Y TẾ

PVcomBank đã và đang đẩy mạnh hợp tác với các đối tác trong lĩnh vực y tế để triển khai các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt theo chủ trương của Thủ tướng chính phủ đề ra, cung cấp dịch vụ thu/chi hộ cũng như xây dựng gói sản phẩm tài chính toàn diện cho các cán bộ nhân viên công tác trong lĩnh vực y tế. Trong năm 2024, PVcomBank đã ký thỏa thuận hợp tác

toàn diện với nhiều bệnh viện uy tín đầu ngành như: Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức, Bệnh viện Phụ sản Hà Nội, Bệnh viện Tim Hà Nội, Bệnh viện Da Liễu Hà Nội, Bệnh viện Nhi Hà Nội,... PVcomBank cũng đồng hành với các bệnh viện qua các hoạt động tài trợ thiết thực như: Xe cứu thương, xây dựng cơ sở hạ tầng, hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin, xây dựng phần mềm HIS-EMR,... nhằm mục tiêu phục vụ nhu cầu khám chữa bệnh của người dân ngày càng tăng.

ĐỐI TÁC TRONG LĨNH VỰC GIÁO DỤC

Xác định chiến lược của Ngân hàng trong việc tăng cường hợp tác với các trường đại học, cao đẳng trên cả nước nhằm thúc đẩy giáo dục tài chính, nâng cao chất lượng đào tạo, đồng thời xây dựng hệ sinh thái tài chính đa dạng, tiện ích, PVcomBank đã thiết kế và cung cấp các giải pháp tài chính chuyên biệt dành cho nhà trường, cán bộ nhân viên và sinh viên, mang đến nhiều sản phẩm, dịch vụ tài chính chất lượng, phù hợp với nhu cầu của các đối tác giáo dục.

Đến hết năm 2024, PVcomBank đã hợp tác thành công với 30 đối tác trong lĩnh vực như: Đại học Kinh tế Quốc dân, Trường Đại học Thủy lợi, Trường Đại học Hà Nội, Trường Đại học Đồng Tháp, Trường Đại học Điện lực, Trường Đại học Ngoại thương, Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh, Trường Đại học Tôn Đức Thắng... và nhiều đơn vị giáo dục khác trên cả nước.

PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM THU PHÍ VÀ DỰ ÁN CHUYỂN ĐỔI SỐ

• Sản phẩm tài khoản số đẹp

Doanh thu phí từ sản phẩm tài khoản số đẹp (bao gồm tài khoản Đẹp Như Ý – Số ngắn) giữ vai trò trọng tâm trong công tác hoàn thành chỉ tiêu tăng trưởng doanh thu phí, trong đó doanh thu phí tài khoản số đẹp năm 2024

đạt 20,57 tỷ đồng. Từ thời điểm triển khai tháng 7/2024 đến 31/12/2024, PVcomBank mở được 3.222 tài khoản tương ứng với doanh thu phí 8,64 tỷ đồng. Với đặc tính dãy số ngắn gọn, dễ nhớ, tài khoản Số ngắn là sản phẩm thu hút được khách hàng duy trì giao dịch và tiền gửi không kỳ hạn tại PVcomBank.

• Sản phẩm Thẻ tín dụng

Trong năm 2024, PVcomBank tiếp tục đẩy mạnh việc phát triển bộ ba sản phẩm thẻ tín dụng Phong cách sống với nhiều tính năng và tiện ích như trả góp lãi suất 0%, tích điểm đổi quà đa dạng trên nhiều lĩnh vực: Mua sắm tại siêu thị, cửa hàng tiện ích; du lịch, đi lại, khách sạn, thanh toán cho các khoản bệnh viện, bảo hiểm và y tế...

Bên cạnh đó, PVcomBank đã chính thức ra mắt thị trường sản phẩm thẻ tín dụng PVcomBank Premier dành riêng cho phân khúc khách hàng ưu tiên với hai dòng thẻ hoàn toàn mới là hạng Platinum dành cho khách hàng là Hội viên Dịch vụ Ngân hàng Ưu tiên và hạng World dành cho khách hàng Private, khách hàng là đối tác chiến lược của PVcomBank với những gói dịch vụ ưu đãi đặc quyền cùng trải nghiệm xứng tầm như: Miễn 100% phí

phát hành thẻ; miễn phí thường niên trong 2 năm đầu tiên; áp dụng phí quản lý chi tiêu ngoại tệ cạnh tranh; không giới hạn số lượt sử dụng phòng chờ PVcomBank Premier Lounge tại sân bay quốc tế Đà Nẵng; tích điểm PVOne lên tới 10% với hạng thẻ World và 8% với hạng Thẻ Platinum.

PVcomBank cũng là ngân hàng tiên phong ra mắt thẻ ghi nợ PVcomBank Global - dòng thẻ đồng thương hiệu đầu tiên được hợp tác giữa Napas và Mastercard, mang đến cho các khách hàng cá nhân trải nghiệm giao dịch nhanh chóng, an toàn, liền mạch khi thanh toán nội địa và quốc tế. Sở hữu thẻ PVcomBank Global, khách hàng dễ dàng thanh toán không tiếp xúc tại hơn 300 triệu điểm chấp nhận thẻ trên thế giới đồng thời có thể thực hiện các giao dịch với mức phí ưu đãi tại hơn 1 triệu cây ATM khắp toàn cầu.

PVcomBank không ngừng ứng dụng và triển khai số hóa vào công tác phát triển sản phẩm thẻ nhằm mang đến cho khách hàng các trải nghiệm thuận tiện: số hóa quy trình phát hành thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng; số hóa luồng trải nghiệm (thiết lập mã PIN, cài đặt hạn mức giao dịch, đóng mở khóa thẻ trên ứng dụng PVConnect,...).





bởi Tập đoàn VietPay - Nexxo - một đơn vị có bề dày kinh nghiệm về giải pháp chấp nhận thanh toán trên nhiều quốc gia như Mỹ, Quatar, Ấn Độ... với con số ấn tượng hơn 15 tỷ.

Bên cạnh đó, trong năm 2024, PVcomBank tiếp tục đạt chứng chỉ tiêu chuẩn an ninh thông tin dành cho các đơn vị lưu trữ, truyền tải và xử lý dữ liệu thẻ PCI - DSS do FIS là đơn vị tư vấn và đánh giá.

CÁC DỰ ÁN TRỌNG ĐIỂM NĂM 2024

• Dự án PVconnect:

Ra mắt PVConnect - ứng dụng Ngân hàng số với tốc độ trải nghiệm vượt trội và tối ưu tương tác người dùng.

• Dự án SmartBank:

Hệ thống Smart Bank được triển khai với mục tiêu đưa các nghiệp vụ tại quầy đang thực hiện trên hệ thống T24 sang hệ thống giao dịch thông minh, giúp giao dịch với khách hàng nhanh chóng, chính xác và hiệu quả.

• Dự án Tối ưu hóa phí SMS tại PVcomBank:

Nhằm tối ưu hóa chi phí và phù hợp với xu thế chuyển đổi số, PVcomBank đã thực hiện điều chỉnh sản phẩm SMS Banking, xây dựng sản phẩm SMS Biến động số dư và chính sách giá phí mới, truyền thông và tư vấn khách hàng chuyển đổi hình thức nhận thông báo biến động số dư qua tính năng thông báo tại ứng dụng PVconnect. Sau khi triển khai, PVcomBank tiết kiệm gần 25 tỷ đồng chi phí tin nhắn SMS toàn hàng.

Đặc biệt vào tháng 10/2024, PVcomBank đã thành công đưa quy trình cấp hạn mức và phát hành thẻ tín dụng dành cho khách hàng hiện hữu trên kênh số, nhằm rút ngắn thời gian mở thẻ xuống còn 1 phút. Bên cạnh đó, PVcomBank ứng dụng việc phân tích, đánh giá hành vi người dùng để thiết kế các chương trình ưu đãi đặc thù theo từng phân khúc nhằm thu hút nhóm khách hàng mục tiêu.

Với rất nhiều giải pháp, sản phẩm, năm 2024 ghi nhận các con số ấn tượng của thẻ PVcomBank với gần 20.000 khách hàng mở mới và doanh số sử dụng đạt hơn 3.500 tỷ đồng.

Đáp ứng nhu cầu của thị trường về dịch vụ chấp nhận thanh toán, đẩy mạnh và phát triển hệ thống đối tác cũng như mở rộng hệ sinh thái chấp nhận thanh toán, tháng 4/2024, PVcomBank đã chính thức triển khai 100% việc cung cấp giải pháp cổng thanh toán riêng với giải pháp được cung cấp



KẾ HOẠCH 2025

Năm 2025, nền kinh tế được nhận định sẽ có nhiều cơ hội tăng trưởng đối với ngành tài chính – ngân hàng. Tăng trưởng tín dụng, chuyển đổi số và dòng vốn quốc tế mang lại động lực lớn cho sự phát triển. Tuy nhiên, áp lực từ tỷ giá, lãi suất và sự cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng, của hội nhập quốc tế đòi hỏi PVcomBank phải linh hoạt ứng phó và bền bỉ vươn lên. Từ cuối năm 2024, PVcomBank đã chuẩn bị nền tảng công nghệ để sẵn sàng cho việc chuyển đổi số toàn diện trên nhiều lĩnh vực như vay vốn trực tuyến, hệ thống quản lý tài chính cá nhân thông minh,... Những công nghệ này không chỉ nâng cao hiệu quả mà còn mở rộng phạm vi tiếp cận khách hàng trẻ, những người ngày càng ưa chuộng các giải pháp tài chính số hóa. PVcomBank sẽ tập trung vào các mục tiêu trọng tâm:



Phát triển tăng trưởng tín dụng bền vững.



Thúc đẩy tăng trưởng huy động vốn không kỳ hạn, duy trì quy mô huy động có kỳ hạn và tập trung vào các kỳ hạn theo định hướng, đẩy mạnh tỷ lệ huy động có kỳ hạn qua kênh online để giảm chi phí vốn.



Tăng trưởng hiệu quả doanh thu thuần và doanh thu phí dịch vụ, hướng đến mục tiêu tăng trưởng số lượng khách hàng, song song với việc tập trung khai thác hiệu quả.



Tiếp tục phát triển chuyển đổi số, hướng tới số hóa các sản phẩm dịch vụ, ứng dụng công nghệ số trong công tác phát triển và chăm sóc khách hàng để khai thác hiệu quả danh mục khách hàng, tăng trưởng doanh thu phí và tăng doanh thu thuần.



Tăng trưởng quy mô thẻ tín dụng và doanh số giao dịch thông qua việc tái cấu trúc danh mục, xây dựng lại bộ đặc quyền dành cho từng sản phẩm, hiện đại hóa hệ thống core thẻ nhằm cung cấp thêm nhiều tính năng, dịch vụ mới.



Tiếp tục mở rộng phát triển kết nối với các đối tác chiến lược mới trên nhiều lĩnh vực.

KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

Năm 2024, Khối Khách hàng doanh nghiệp (KHDN) đối mặt với nhiều thách thức khi phải cân bằng giữa tăng trưởng tín dụng và kiểm soát chất lượng nợ trong bối cảnh kinh tế chưa thực sự ổn định. Cạnh tranh gay gắt trong ngành ngân hàng đòi hỏi đổi mới sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ, trong khi biến động lãi suất và chính sách ảnh hưởng trực tiếp đến chi phí vốn và nhu cầu vay của doanh nghiệp. Tuy nhiên, đây cũng là giai đoạn mang lại nhiều cơ hội khi nền kinh tế phục hồi, thúc đẩy nhu cầu tín dụng chất

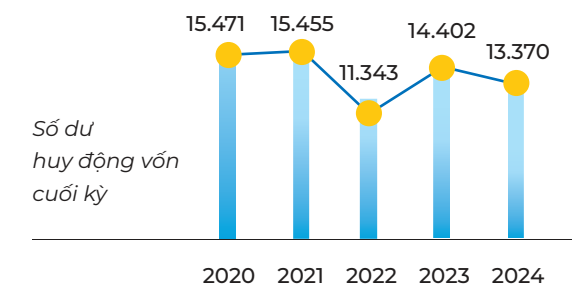
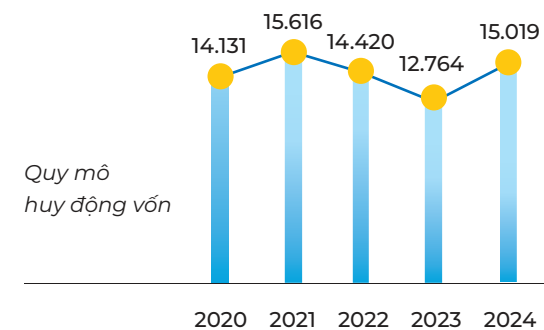
lượng cao. Việc phát triển các sản phẩm số cũng giúp gia tăng tiện ích và thu hút khách hàng.

Trước những thách thức và cơ hội này, Khối KHDN đã linh hoạt trong chiến lược kinh doanh, đẩy mạnh đổi mới sản phẩm, kiểm soát rủi ro chặt chẽ và tận dụng xu hướng số hóa để duy trì vị thế cạnh tranh trong năm 2024 và đạt được những thành tích ấn tượng:

HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN

Năm 2024, hoạt động huy động vốn của ngành ngân hàng đối mặt với nhiều thách thức do lãi suất giảm và cạnh tranh gay gắt. Hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp chưa kịp thời phục hồi sau nhiều năm gặp khó khăn làm giảm nguồn tiền gửi vào ngân hàng. Tuy nhiên, với nỗ lực

của toàn hệ thống, quy mô huy động vốn của Khối KHDN vẫn có sự tăng trưởng tốt, bình quân năm 2024 đạt 15.019 tỷ đồng, tăng trưởng 19% so với năm 2023. Trong đó, quy mô không kỳ hạn và có kỳ hạn bình quân lần lượt đạt 2.370 tỷ đồng và 12.649 tỷ đồng.



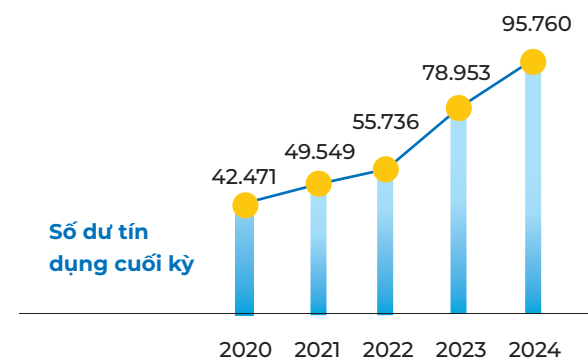
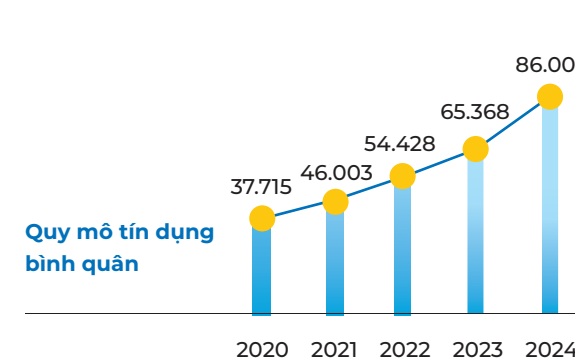
QUY MÔ HUY ĐỘNG VỐN CỦA KHỐI KHDN QUA 5 NĂM

Đơn vị: Tỷ đồng

HOẠT ĐỘNG SỬ DỤNG VỐN, TÍN DỤNG

Trong năm 2024, hoạt động tín dụng của ngành ngân hàng có nhiều cơ hội để phát triển khi nền kinh tế dần phục hồi và nhu cầu vay vốn của doanh nghiệp gia tăng. Các chính sách điều hành linh hoạt của Ngân hàng Nhà nước (NHNN), như giữ ổn định lãi suất và hỗ trợ thanh khoản, tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng mở rộng tín dụng một cách an toàn. Khối KHDN tập trung vào tăng trưởng tín dụng an toàn, kiểm soát chất lượng nợ và tối ưu danh mục khách hàng. Các sản phẩm tín dụng được thiết kế linh hoạt, phù hợp với từng ngành nghề, đặc biệt hướng đến doanh nghiệp có

doanh thu đến 100 tỷ, doanh nghiệp xuất nhập khẩu, doanh nghiệp xây lắp và dệt may. Cùng với đó là việc đẩy mạnh các sản phẩm tài trợ doanh nghiệp theo chuỗi, hỗ trợ vốn lưu động và mở rộng sản xuất kinh doanh. Theo đó, năm 2024 chứng kiến sự tăng trưởng mạnh mẽ về tín dụng của Khối KHDN với quy mô cuối kỳ đạt 95.760 tỷ đồng hoàn thành 196% kế hoạch năm 2024, tăng 16.807 tỷ đồng so với 2023, tương đương tăng xấp xỉ 22%. Quy mô bình quân đạt 86.005 tỷ đồng, tăng trưởng bình quân 20.637 tỷ đồng, tăng xấp xỉ 32% so với năm 2023.



QUY MÔ TÍN DỤNG CỦA KHỐI KHDN QUA 5 NĂM

Đơn vị: Tỷ đồng

Tăng trưởng tín dụng bình quân đạt 20.637 tỷ đồng.

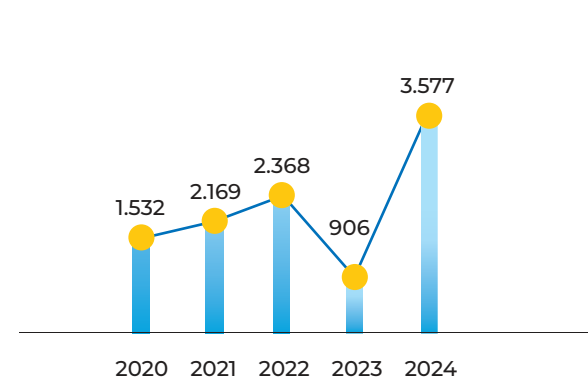
Tổng thu thuần gồm dự phòng cụ thể năm 2024 đạt 3.577 tỷ đồng, đạt 112% kế hoạch, trong đó thu dịch vụ đạt 67 tỷ đồng, đạt 112% kế hoạch năm 2024.

Tổng quy mô bình quân đạt 101.024 tỷ đồng, tăng trưởng 29% so với năm 2023; Trong đó: tín dụng đạt 86.005 tỷ đồng, huy động vốn đạt 15.019 tỷ đồng.

Lợi nhuận sau dự phòng đạt 3.266 tỷ đồng.

Quy mô khách hàng lũy kế đến hết năm 2024 đạt khoảng 6.100 khách hàng, tăng 9% so với năm 2023.

Năm 2024, tổng thu thuần Khối KHDN đạt 3.577 tỷ đồng, tăng gấp gần 4 lần so với năm 2023. Trong đó, doanh thu từ dịch vụ năm 2024 đạt 67 tỷ đồng, tăng xấp xỉ 29% so với năm 2023.



THU THUẦN CỦA KHỐI KHDN QUA 5 NĂM

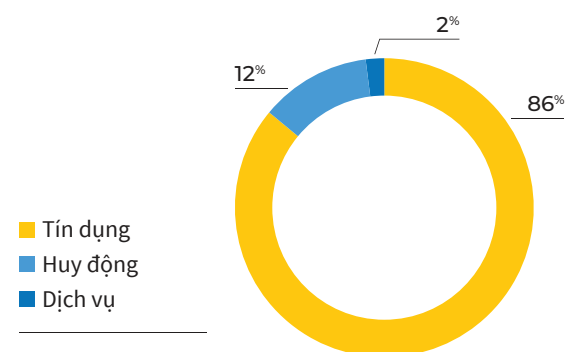
Đơn vị: Tỷ đồng

PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM

Từ cuối năm 2023, PVcomBank đã điều chỉnh cách tiếp cận, tập trung vào nhu cầu thực tế của đơn vị kinh doanh theo từng khu vực và đối tượng khách hàng ưu tiên. Kết quả, trong năm 2024, Khối KHDN đã phát triển nhiều sản phẩm tín dụng với điều kiện tiếp cận thuận lợi hơn cho doanh nghiệp có doanh thu đến 100 tỷ đồng, doanh nghiệp xuất nhập khẩu, doanh nghiệp xây lắp, dệt may, cùng các sản phẩm chuyên biệt như tài trợ doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu PVOIL, thấu chi thanh toán tiền điện, cấp tín dụng nhanh... giúp doanh nghiệp đáp ứng nhu cầu vốn lưu động và mở rộng sản xuất kinh doanh.

Bên cạnh đó, Khối KHDN đã triển khai nhiều chương trình ưu đãi như PV Advance, ưu đãi lãi suất cho vay đối với ngành xây lắp, dệt may, xuất nhập khẩu, cùng gói combo ưu đãi phí linh hoạt theo giá trị (BizBlock) và thời gian (BizMax3612).

Ngoài ra, nằm trong chiến lược chuyển đổi số toàn diện, năm 2024, PVcomBank đã ra mắt thành công Ngân hàng số ưu việt PVConnect Biz dành riêng cho khách hàng tổ chức trên cả nền tảng Internet Banking và Mobile Banking. Đây chính là bộ phóng mạnh mẽ giúp Ngân hàng tự tin tiếp tục chinh phục các “điểm đến KPIs” trong năm tiếp theo.



CƠ CẤU TỔNG THU THUẦN 2024



KẾ HOẠCH 2025

Năm 2025 đánh dấu một giai đoạn quan trọng khi nền kinh tế dần lấy lại đà tăng trưởng sau những biến động của các năm trước. Mặc dù triển vọng kinh tế được dự báo khả quan hơn, ngành ngân hàng vẫn đối diện với thách thức kép: vừa thúc đẩy tăng trưởng tín dụng, vừa đảm bảo kiểm soát rủi ro, tuân thủ các quy định chặt chẽ của NHNN. Trong bối cảnh đó, PVcomBank xác định năm 2025 là cột mốc bản lề, đóng vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển dài hạn. Nhằm chuẩn bị cho giai đoạn này, ngay từ tháng 10/2024, Khối KHDN đã xây dựng kế hoạch kinh doanh 2025 với phương châm “Tăng trưởng an toàn – Phát triển bền vững”, đồng thời xác định các mục tiêu và nhiệm vụ trọng tâm, tập trung vào bốn trụ cột chính:



Tăng trưởng tín dụng an toàn, chất lượng, đảm bảo mở rộng danh mục khách hàng nhưng vẫn kiểm soát chặt chẽ rủi ro tín dụng.



Tăng trưởng CASA và đẩy mạnh hoạt động thanh toán quốc tế, thị trường ngoại hối, bảo lãnh, tạo nền tảng vững chắc cho tăng trưởng bền vững.



Phát triển khách hàng mới và quản trị khách hàng hiệu quả, đảm bảo hiệu quả khai thác và gia tăng giá trị từ khách hàng hiện hữu.



Tăng hiệu quả, tối ưu hóa quy trình, ứng dụng công nghệ vào vận hành và quản trị rủi ro.

Với chiến lược rõ ràng, định hướng đúng đắn cùng sự chuẩn bị kỹ lưỡng, Khối KHDN đặt mục tiêu không chỉ hoàn thành xuất sắc các chỉ tiêu kinh doanh mà còn góp phần nâng cao vị thế của PVcomBank trên thị trường.

KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP LỚN

Năm 2024 chứng kiến những tác động đáng kể từ suy giảm tăng trưởng kinh tế toàn cầu, biến động thị trường, điều chỉnh chính sách của các nền kinh tế lớn, đặc biệt là chính sách lãi suất, tỷ giá... khiến các doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp lớn nói riêng có xu hướng thắt chặt chi phí, kiểm soát tối ưu dòng tiền.

2024 cũng là năm hàng loạt các chính sách pháp lý liên quan đến nhiều lĩnh vực, ngành nghề được ban hành và điều chỉnh, trong đó ảnh hưởng trực tiếp đến các tổ chức tín dụng (TCTD) nói chung và PVcomBank nói riêng phải

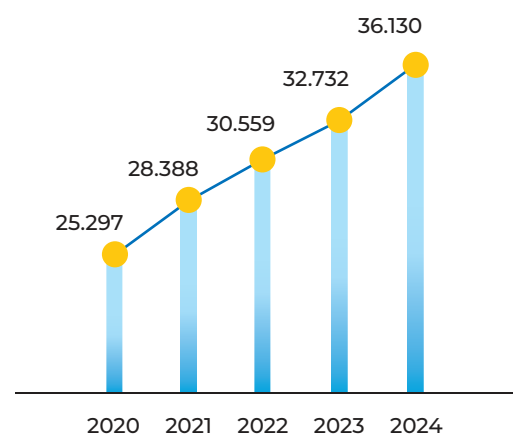
kể đến Luật các TCTD số 32/2024/QH15 có hiệu lực kể từ tháng 7/2024.

Vượt qua các thách thức, bên cạnh những nỗ lực trong việc chuyển đổi sản phẩm dịch vụ phù hợp xu hướng chuyển đổi số, PVcomBank luôn tìm kiếm cơ hội để phát triển quy mô, tăng trưởng thị phần. Kết thúc năm 2024, Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn (KHDNL) đã hoàn thành vượt kế hoạch hầu hết các chỉ tiêu về quy mô, doanh thu và lợi nhuận.

HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN

Quy mô huy động bình quân của Khối KHDNL tính đến 31/12/2024 đạt trên 36.000 tỷ đồng và có những bước tiến tích cực so với năm tài khóa liền kề. Trong đó, tiền gửi có kỳ hạn bình quân tăng trưởng gần 20%; tiền gửi thanh toán bình quân tăng trưởng trên 30% so với năm 2023. Khối đã hoàn thành 114% kế hoạch quy mô tiền gửi có kỳ hạn bình quân và 104% kế hoạch quy mô tiền gửi thanh toán bình quân.

Giai đoạn 5 năm 2020 - 2024, quy mô tiền gửi đối với mảng doanh nghiệp lớn đã tăng trưởng hơn 42%. Kết quả trên không những thể hiện uy tín của PVcomBank và sự gắn bó tín nhiệm của khách hàng đối với Ngân hàng ngày càng được nâng cao, mà còn phản ánh chất lượng dịch vụ không ngừng được cải thiện, góp phần thu hút tiền gửi và dòng tiền vào hệ thống.



QUY MÔ TIỀN GỬI BÌNH QUÂN TRONG 5 NĂM

Đơn vị: Tỷ đồng

HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG

Bám sát các chính sách của Ngân hàng nhà nước (NHNN) và tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp lớn, hoạt động cho vay trong năm 2024 tiếp tục diễn ra theo hướng bền vững và đảm bảo an toàn tín dụng.

Khối KHDNL xác định phát triển tín dụng theo ngành nghề trọng tâm, tập trung vào khách hàng trong lĩnh vực dầu khí. Khối ưu tiên đáp ứng nhu cầu vốn trong hoạt động sản xuất kinh doanh và các dự án của khách hàng trong ngành. Trong năm 2024, Khối tiếp tục cơ cấu danh mục tín dụng theo hướng bền vững với trên 80% các khoản tín dụng dành cho nhóm khách hàng trong ngành dầu khí; trong đó 73% các khoản tín dụng có kỳ hạn trung dài hạn, 27% kỳ hạn ngắn hạn.

Bên cạnh nhóm khách hàng mục tiêu, Khối KHDNL tiếp tục mở rộng danh mục khách hàng tài trợ vốn thuộc lĩnh vực xuất nhập khẩu, thương mại, sản xuất... Đặc biệt là các khách hàng có chiến lược phát triển bền vững như sản xuất và phân phối điện, năng lượng, dịch vụ hỗ trợ và vận tải biển, giáo dục... Nhận thức được còn nhiều yếu tố bất định và tiềm ẩn rủi ro trong môi trường kinh doanh, Khối cũng chú trọng tối công tác thẩm định, giám sát chất lượng các khoản vay và đồng hành cùng khách hàng trong từng giai đoạn kinh doanh. Nhờ vậy, chất lượng tín dụng qua các năm đều ở trạng thái an toàn, đảm bảo, tỷ lệ nợ xấu hàng năm duy trì ở mức 0%.

Đối với dịch vụ bảo lãnh, Khối nỗ lực phục vụ tối đa nhu cầu bảo lãnh các dự án trong ngành và nhu cầu bảo lãnh cho hoạt động thanh toán, sản xuất kinh doanh của các đơn vị ngoài ngành. Với vai trò ngân hàng phát hành bảo lãnh, PVcomBank luôn hỗ trợ khách hàng đảm bảo vận hành kịp thời các dự án trọng điểm theo tiến độ đã đề ra, đáp ứng các quy định yêu cầu.

HOẠT ĐỘNG THU XẾP VỐN VÀ TƯ VẤN TÀI CHÍNH

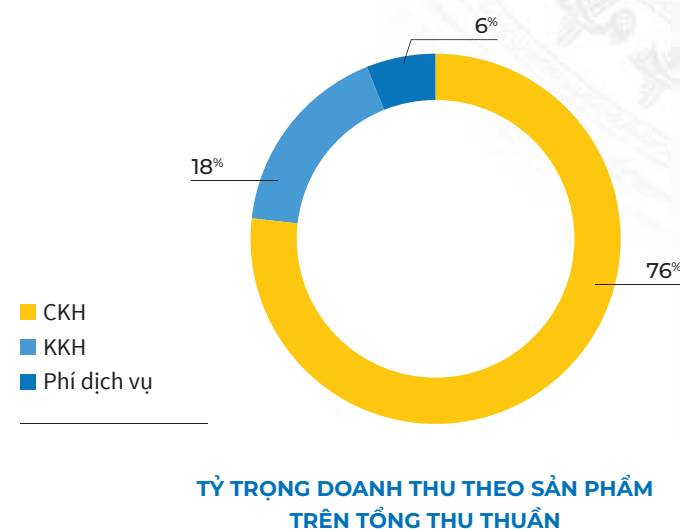
Với vai trò là đơn vị tư vấn hàng đầu trong nước về thu xếp vốn cho các dự án hạ tầng có quy mô lớn, trong năm 2024, Khối KHDNL tiếp tục phát huy thế mạnh của mình với nhiều dự án trong đó phải kể đến Dự án nâng cấp, mở rộng Nhà máy lọc dầu Dung Quất của Công ty Cổ phần Lọc hóa dầu Bình Sơn. Ngoài ra, Khối còn đẩy mạnh triển khai công tác tư vấn thường xuyên cho các đơn vị trong ngành dầu khí như PVPower, PVGas...

Kết quả này ghi nhận và khẳng định năng lực, kinh nghiệm của PVcomBank và mở ra nhiều cơ hội hợp tác toàn diện và phát triển cho PVcomBank và khách hàng trong thời gian sắp tới.



THU THUẦN

Nhờ việc hoàn thành vượt các chỉ tiêu quy mô, thu thuần năm 2024 của Khối KHDNL hoàn thành 106% kế hoạch được giao. Trong đó, tỷ trọng doanh thu từ tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi thanh toán chiếm khoảng trên 90% tổng doanh thu. Mảng phí dịch vụ tăng nhẹ so với năm 2023 với 68% đến từ thư tín dụng, 23% từ bảo lãnh...



CÁC HOẠT ĐỘNG KHÁC

Thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại tiếp tục ghi nhận những dấu ấn tăng trưởng khá quan trọng trong năm 2024 khi doanh số đạt trên 1.100 triệu USD.

Với công tác nâng cao chất lượng dịch vụ, Khối không ngừng đẩy mạnh nguồn lực phát triển các dự án chuyển đổi số và chuỗi dự án nâng cao hiệu quả

hoạt động; hướng tới mục tiêu số hóa sản phẩm dịch vụ ngân hàng, gia tăng kênh giao dịch cho khách hàng ngoài kênh truyền thống. Bên cạnh đó, Khối cũng triển khai thường xuyên, liên tục hoạt động truyền thông trực tiếp đến từng khách hàng trong và ngoài ngành về các quy định, chính sách, điểm cải tiến về sản phẩm kết hợp với công tác hỗ trợ tư vấn, hướng dẫn sử dụng sản

phẩm, dịch vụ bao gồm cả sản phẩm số hóa (giao dịch điện tử, chữ ký số, kết nối open banking...), qua đó giúp khách hàng hiểu rõ những giải pháp linh hoạt trong chính sách sản phẩm, dịch vụ. Những nỗ lực cải tiến đã đem lại những trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ của PVcomBank.

CÔNG TÁC PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM

Năm 2024, PVcomBank kiên định với chiến lược kinh doanh tập trung theo ngành, lĩnh vực mục tiêu, phát triển các sản phẩm, chính sách chuyên biệt trên cơ sở thấu hiểu đặc điểm hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng. Do đó, Khối KHDNL đã tập trung vào:



Cải tiến các sản phẩm, chính sách tín dụng cho nhóm khách hàng thuộc hệ sinh thái của Tập đoàn Dầu khí Quốc gia Việt Nam.



Xây dựng các sản phẩm, chính sách tài trợ riêng biệt cho nhóm khách hàng trong ngành dầu khí với cấu trúc phù hợp với phương thức kinh doanh, đặc điểm dòng tiền và nhu cầu của khách hàng.



Cải tiến và tối ưu hóa các quy trình, quy định chung nhằm mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.



Tăng cường áp dụng các giải pháp bổ sung vốn kinh doanh linh hoạt, phù hợp với các doanh nghiệp có vòng quay vốn ngắn ngày với dòng tiền luân chuyển liên tục và chi phí vốn thấp nhất có thể, giúp doanh nghiệp đáp ứng vốn nhanh chóng và gia tăng hiệu quả kinh doanh.



Nghiên cứu chuyên sâu, ứng dụng công nghệ tài chính số để đồng hành cùng với dự án lớn của các doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng tư vấn triển khai sáng tạo các giải pháp vốn, thanh toán, tài trợ thương mại... và “may đo” phục vụ chuyên biệt cho từng nhu cầu cụ thể tối ưu dòng tiền.

KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2025

2025 được nhận định là một năm còn nhiều khó khăn đối với hoạt động ngân hàng nói chung và PVcomBank nói riêng khi điều kiện kinh tế và thị trường tài chính còn nhiều biến động. Với vai trò hỗ trợ, đồng hành cùng cộng đồng doanh nghiệp lớn, Khối sẽ tiếp tục tập trung vào phục vụ khách hàng mục tiêu, quản lý chất lượng danh mục tín dụng, tăng cường bán chéo sản phẩm, gia tăng thu nhập ngoài lãi nhằm đảm bảo lợi nhuận tối ưu với những nhiệm vụ trọng tâm:



Gia tăng khai thác thị phần từ các khách hàng mục tiêu, tập trung đẩy mạnh khai thác dòng tiền CASA từ các khách hàng này, tận dụng và khai thác tối đa các cơ hội để phát triển các khách hàng, các dòng tiền mới, đẩy mạnh các hoạt động thúc đẩy bán đặt ra và vượt qua các mục tiêu ngắn hạn.



Mở rộng hệ sinh thái khách hàng bằng các giải pháp như quản lý dòng tiền, tích hợp hệ thống, khai thác nhóm khách hàng xuất nhập khẩu..



Đẩy mạnh thu phí dịch vụ, nâng cao trải nghiệm và đem lại nhiều giá trị gia tăng cho khách hàng thông qua việc hoàn thiện các dịch vụ ngân hàng điện tử, quy trình số hóa...



Tiếp tục cải tiến các chương trình tín dụng cho doanh nghiệp trong và ngoài ngành để thúc đẩy CASA với cấu trúc phù hợp theo phương thức kinh doanh và nhu cầu từng nhóm khách hàng.



KHÔI NGUỒN VỐN VÀ THỊ TRƯỜNG TÀI CHÍNH

Năm 2024, trong bối cảnh kinh tế toàn cầu và trong nước có nhiều biến động, với chiến lược linh hoạt, sáng tạo và chủ động thích ứng, PVcomBank đã hoàn thành tốt các mục tiêu quan trọng, đảm bảo thanh khoản, tối ưu hóa chi phí vốn và mở rộng hoạt động kinh doanh trên thị trường tài chính trong nước và quốc tế. PVcomBank đã tận dụng mọi cơ hội, khẳng định vai trò là một trong những ngân hàng có hoạt động thị trường chuyên nghiệp và hiệu quả.

Trong năm, PVcomBank tiếp tục đẩy mạnh mở rộng mạng lưới quan hệ đối tác giao dịch với các định chế tài chính lớn trên thị trường. Trước những diễn biến lãi suất của thị trường tiền tệ, PVcomBank đã nắm bắt được xu hướng biến động, dự báo các chính sách tiền tệ linh hoạt của các cơ quan điều hành chính sách, để vừa đảm bảo các chỉ số thanh khoản theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước (NHNN), vừa đẩy mạnh các nghiệp vụ kinh doanh vốn liên ngân hàng nhằm tối ưu hóa nguồn vốn của Ngân hàng. Theo đó, năm 2024, mảng nghiệp vụ kinh doanh vốn liên ngân hàng đã ghi nhận mức lãi gộp tăng trưởng 153% so với năm 2023.

Doanh số mua bán ngoại tệ và chuyển tiền quốc tế đạt 2,9 tỷ USD, tăng 23% so với 2023

LSED trao tặng giải “Best Newcomer” dành cho PVcomBank

Trong quan hệ với các định chế tài chính, PVcomBank tiếp tục phát triển mạnh mẽ mạng lưới ngân hàng đại lý cũng như mở rộng hạn mức với các đối tác trong nước và quốc tế trong lĩnh vực khoản vay, tài trợ thương mại nhằm đa dạng hóa các nguồn tài trợ cho hoạt động thanh toán xuất nhập khẩu của khách hàng doanh nghiệp. Đặc biệt, PVcomBank đã mở rộng hợp tác với các ngân hàng và đối tác nước ngoài trong lĩnh vực chuyển tiền quốc tế nhằm đa dạng các loại tiền tệ, tối ưu hóa kênh chuyển tiền quốc tế cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ cho các khách hàng.

Trong năm 2024, các hạng mục quan trọng trong Dự án thúc đẩy hoạt động giao dịch ngoại hối của PVcomBank đã được triển khai thành công. Sản phẩm chuyển tiền quốc tế dành cho khách hàng cá nhân trên ứng dụng PVConnect đã đi vào hoạt động từ tháng 3/2024. Sản phẩm hiện đang

Dịch vụ mua bán ngoại tệ và chuyển tiền quốc tế cũng đạt được sự tăng trưởng mạnh với tổng doanh số khoảng 2,9 tỷ USD, tăng 23% so với năm 2023. Theo thống kê của LSEG (Sở Giao dịch chứng khoán London), năm 2024, PVcomBank đứng thứ 9 trong số các nhà tạo lập thị trường ngoại tệ liên ngân hàng tại Việt Nam dựa trên khối lượng giao dịch trên phần mềm FX Matching. PVcomBank cũng đã giành giải thưởng “Best Newcomer” của LSEG dành cho ngân hàng mới nổi năng động nhất trên thị trường ngoại tệ liên ngân hàng Việt Nam trong năm 2024. Trong năm tiếp theo, PVcomBank sẽ đưa doanh số mua bán ngoại tệ và chuyển tiền quốc tế tăng trưởng 50%, giữ vững vị trí trong Top các nhà tạo lập thị trường tại Việt Nam.



phục vụ khách hàng có nhu cầu giao dịch với 7 loại ngoại tệ và 6 mục đích chuyển tiền. Trong 9 tháng kể từ khi ra mắt, sản phẩm đã được khách hàng đón nhận và sử dụng ngày càng nhiều, góp phần thúc đẩy tăng trưởng mạnh mẽ trong giao dịch chuyển tiền quốc tế nói chung tại PVcomBank. Đáng chú ý, tỷ trọng giao dịch qua kênh số không ngừng gia tăng, đến ngày 31/12/2024 đã đạt mức cân bằng 50% - 50% so với số lượng giao dịch tại kênh quầy, khẳng định xu hướng dịch chuyển số trong hành vi, nhu cầu của khách hàng và chất lượng sản phẩm, dịch vụ của PVcomBank. Năm 2025, PVcomBank sẽ ra mắt sản phẩm chuyển tiền quốc tế trên ứng dụng PVConnect Biz dành cho khách hàng doanh nghiệp.

Bước vào năm 2025, dự kiến NHNN sẽ tiếp tục điều hành chính sách tiền tệ theo hướng chủ động, linh hoạt và hiệu quả nhằm đạt được "mục tiêu kép": vừa kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, vừa hỗ trợ tăng trưởng kinh tế. PVcomBank sẽ bám sát chủ trương điều hành của NHNN, diễn biến kinh tế vĩ mô trong nước và thế giới để có phương án kinh doanh, phục vụ khách hàng phù hợp. Ngân hàng đặt mục tiêu tiếp tục duy trì tăng trưởng bền vững, đẩy mạnh hoạt động kinh doanh trên thị trường liên ngân hàng, nâng cao hiệu quả quản lý vốn và mở rộng các cơ hội hợp tác trên thị trường tài chính trong nước và quốc tế.

KHỐI VẬN HÀNH

Cử động, thích ứng một cách an toàn, hiệu quả và luôn song hành cùng hoạt động của các đơn vị kinh doanh, công tác vận hành tại PVcomBank đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận trong năm 2024.

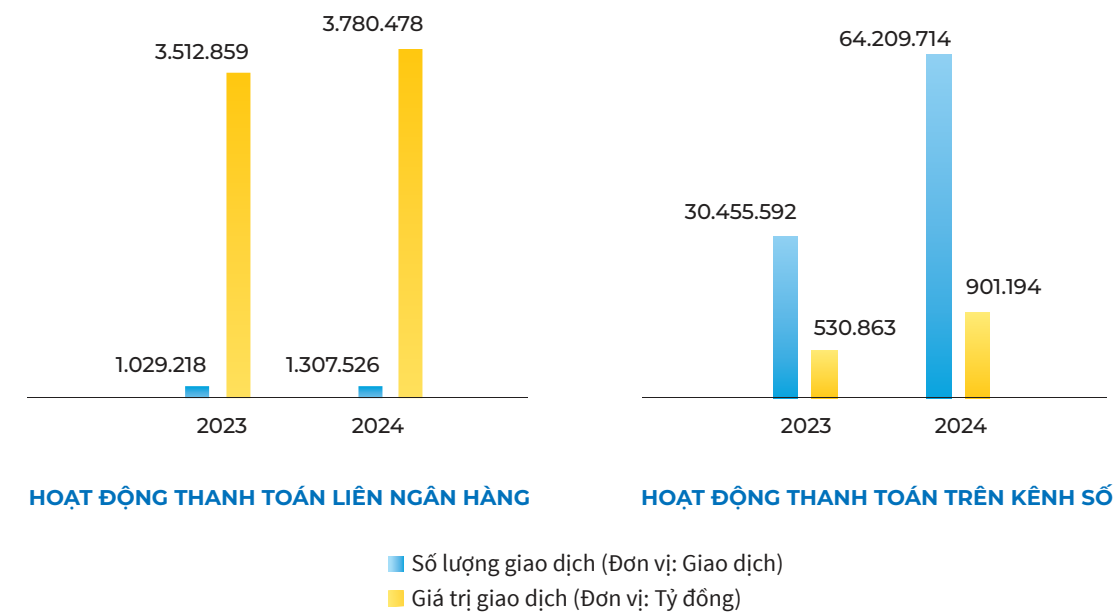
GIAO DỊCH THANH TOÁN

Với việc triển khai các chương trình Thúc đẩy hoạt động thanh toán và mua bán ngoại tệ, hoạt động Thanh toán quốc tế (TTQT) của PVcomBank năm 2024 ghi nhận tốc độ tăng trưởng vượt bậc. Doanh số TTQT tăng 10% và số lượng giao dịch tăng 49% so với năm 2023. Bên cạnh việc đảm bảo các giao dịch TTQT được thực hiện thông suốt với tỷ lệ điện chuẩn cao trên 99%, tuân thủ theo quy định của pháp luật, PVcomBank cũng mở rộng mạng lưới tài khoản ngoại tệ tại nước ngoài, tăng cường hợp tác phát triển dịch vụ với các định chế tài chính quốc tế, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong thương mại quốc tế.

Để nâng cao trải nghiệm khách hàng, PVcomBank chú trọng đầu tư vào công nghệ, phát triển và hoàn thiện

các hệ thống, công cụ hỗ trợ, phát triển thêm các tính năng mới của sản phẩm chuyển tiền quốc tế online trên PVConnect... Ngoài ra, Ngân hàng cũng đã triển khai mở rộng mô hình tổ chức trong hoạt động TTQT, tăng cường đào tạo cho các cán bộ trên toàn hệ thống nhằm góp phần rút ngắn thời gian xử lý giao dịch, nâng cao chất lượng dịch vụ.

Trong năm 2024, hoạt động thanh toán trong nước tiếp tục ghi nhận tốc độ tăng trưởng cao. Thanh toán liên ngân hàng đạt 1.307.526 giao dịch (tăng 27,04% so với năm 2023), tổng giá trị giao dịch đạt 3.780.478 tỷ đồng (tăng 7,62% so với năm 2023). Đặc biệt giao dịch thanh toán trên kênh ngân hàng số tăng trưởng đáng kể với số lượng giao dịch xử lý là 64.209.714 giao dịch (tăng 110,83% so với năm 2023), tổng giá trị giao dịch đạt 901.193 tỷ đồng



(tăng 69,76% so với năm 2023), trong đó tỷ trọng tăng chủ yếu là giao dịch đi, đến qua kênh 24/7.

Số lượng và giá trị giao dịch tăng phản ánh kết quả của xu thế đẩy mạnh hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt cũng như xu hướng chuyển đổi số của ngành ngân hàng, đáp ứng yêu cầu chung của NHNN. Cũng trong năm 2024, PVcomBank đã triển khai và phát triển hoàn thiện thêm nhiều sản phẩm, dịch vụ số trong đó phải kể đến như: Dự án Napas 2.0, thu chi hộ, thanh toán điện, nước, giáo dục, viện phí...

Bên cạnh đó, việc xây dựng các Quy trình, Quy định, hướng dẫn thực hiện thanh toán trong nước cũng đã được ban hành đầy đủ và cập nhật thường xuyên phù hợp với mô hình hoạt động, đảm bảo thực hiện tuân thủ theo các quy định của pháp luật và NHNN về thanh toán điện tử liên ngân hàng.

Hoạt động thanh toán trong nước luôn hướng tới việc nâng cao chất lượng dịch vụ, mang đến sự hài lòng cho khách hàng. Việc xây dựng, phát triển và hoàn thiện các hệ thống công cụ tác nghiệp vận hành thông qua hệ thống báo cáo, báo cáo quản trị và đặc biệt hệ thống đối soát tự động, bán tự động được chú trọng nhằm đảm bảo kết quả đối soát giao dịch nhanh chóng, chính xác và hiệu quả. Đặc biệt, việc duy trì hoạt động đối soát và xử lý giao dịch kênh số liên tục kể cả ngày nghỉ, ngày lễ, tết đảm bảo nhu cầu thanh toán của khách hàng được liên tục, nhanh chóng.

Ngoài ra, hoạt động kiểm soát rủi ro thanh toán, tăng cường quản lý và rà soát tài khoản khách hàng có dấu hiệu nghi ngờ gian lận lừa đảo được nâng cao và xuyên suốt trong quá trình vận hành hệ thống để kịp thời đưa ra các biện pháp xử lý phù hợp.



HOẠT ĐỘNG KIỂM SOÁT TÍN DỤNG

Với mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng cường quản trị rủi ro và đẩy mạnh chuyển đổi số, PVcomBank đã triển khai đồng bộ nhiều chương trình, dự án trọng điểm, góp phần cải thiện hiệu suất và chất lượng công tác kiểm soát tín dụng trên toàn hệ thống.

Công tác kiểm soát tín dụng duy trì tỷ lệ hoàn thành SLA trên 99%, đảm bảo an toàn, tuân thủ quy định và chất lượng phục vụ khách hàng. Ngân hàng triển khai điểm tập trung hỗ trợ tín dụng tại Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, giúp tối ưu hóa quy trình vận hành, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ.

PVcomBank cũng tổ chức nhiều chương trình đào tạo nghiệp vụ kiểm soát tín dụng chuyên sâu cho cán bộ kiểm soát tín dụng, hỗ trợ tín dụng trên toàn hệ thống để củng cố kiến thức, nâng cao kỹ năng xử lý và áp dụng hiệu quả vào công việc thực tế; triển khai phần mềm quản lý tài sản bảo đảm tập trung (CLIMs) trên toàn hệ thống, giúp đồng bộ hóa dữ liệu, giảm thiểu rủi ro và tối ưu công tác quản lý tài sản trong suốt vòng đời tín dụng; Thực hiện kiểm tra định kỳ việc lưu trữ hồ sơ tại các chi nhánh nhằm tăng cường quản trị rủi ro và chuẩn hóa quy trình lưu trữ.

Những nỗ lực trong việc tối ưu hóa vận hành, nâng cao chất lượng quản trị rủi ro và đẩy mạnh chuyển đổi số là nền tảng để cải thiện hiệu suất và chất lượng dịch vụ trong những năm tiếp theo.

HOẠT ĐỘNG KHO QUỸ

Để đáp ứng hoạt động kinh doanh liên tục cũng như tối ưu hóa hiệu quả sử dụng nguồn vốn của Ngân hàng, hoạt động kho quỹ vận hành một cách an toàn, hiệu quả trong việc đảm bảo cung ứng tiền mặt, ấn chỉ quan trọng và xuất nhập kho hồ sơ tài sản bảo đảm cho toàn hệ thống. Việc triển khai áp dụng cam kết chất lượng dịch vụ nội bộ vào công việc của kho quỹ vẫn luôn được duy trì, với kết quả SLA trung bình đạt khoảng 99,2% trong năm 2024.

DỊCH VỤ VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Năm 2024, sau khi hệ thống tổng đài đa kênh tích hợp đi vào hoạt động ổn định Tổng đài chăm sóc khách hàng (CSKH) tập trung tối đa vào mục tiêu nâng cao chất lượng hỗ trợ khách hàng qua tất cả các kênh. So với năm 2023, số lượng yêu cầu tổng đài xử lý cho khách hàng qua kênh thoại tăng 23%; số lượng hỗ trợ qua kênh email và kênh chat tăng 3%.

Đặc biệt, năm 2024 là năm ghi dấu ấn quan trọng với sự ra mắt kênh Video call hỗ trợ khách hàng thực hiện những nghiệp vụ mà trước đây chỉ có thể thực hiện được tại quầy. Đến hết năm 2024, 80% các nghiệp vụ phí tài chính tại quầy đã được chuyển dịch lên kênh CSKH 24/7 – tăng 20% so với năm 2023, hoàn thành mục tiêu đề ra.

Bên cạnh mảng CSKH, công tác hậu kiểm hồ sơ mở tài khoản thanh toán và dịch vụ IB, MB qua kênh trực tuyến tại Trung tâm Dịch vụ & CSKH 24/7 đã hỗ trợ khâu xác thực qua video call với hơn 14.000 lượt, phê duyệt hơn 525.000 khách hàng mở tài khoản thanh toán. Với sự hỗ trợ từ công nghệ và chuyên môn của đội ngũ nhân sự, PVcomBank đã phát hiện hơn 80 trường hợp giả mạo hồ sơ online bằng công nghệ deepfake, qua đó ngăn ngừa các rủi ro cho Ngân hàng.

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Năm 2024 là năm các hoạt động phát triển văn hóa dịch vụ và truyền thông về 4 giá trị dịch vụ **“Thấu hiểu - Tận Tâm - Toàn diện - Tín nhiệm”** được đẩy mạnh nhằm mang đến những định hướng chung về dịch vụ cho toàn hệ thống. Ngoài các chương trình thường niên (Khách hàng bí mật, đánh giá chất lượng dịch vụ qua kênh camera, ...), PVcomBank đã triển khai thêm nhiều hoạt động, trong đó đặc biệt là lần đầu tiên thực hiện tiếp nhận ý kiến về chất lượng dịch vụ trên đa kênh nhằm phân tích và đưa ra các giải pháp để nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Bên cạnh đó, PVcomBank vẫn luôn chú trọng đến việc thúc đẩy và xây dựng nền móng vững chắc trong văn hóa dịch vụ nội bộ để cùng góp phần mang đến các giá trị tốt hơn cho khách hàng thông qua các hoạt động được duy trì thường niên như: Đo lường cam kết Chất lượng dịch vụ nội bộ, Đánh giá mức độ hài lòng sau giao dịch, Chương trình Đình cao Dịch vụ nội bộ...

KẾ HOẠCH NĂM 2025

Trong năm 2025, công tác vận hành sẽ tiếp tục phát triển và luôn song hành với các mục tiêu phát triển chung của toàn Ngân hàng. Ngoài công việc tác nghiệp thường xuyên đảm bảo vận hành liên tục, an toàn và hiệu quả, một số nhiệm vụ trọng tâm sẽ tiếp tục được thúc đẩy và triển khai:



Thực hiện có lộ trình phù hợp trong việc nâng cấp các nền tảng công nghệ để hỗ trợ nghiệp vụ và đáp ứng sự phát triển của các đơn vị kinh doanh như: Duy trì tốt hoạt động đối soát tập trung phục vụ hoạt động thanh toán trong nước; Xây dựng công cụ quản lý và tra cứu hạn mức với giao dịch chuyển tiền đi nước ngoài của khách hàng cá nhân; Phát triển hoàn thiện các tính năng hệ thống quản lý hồ sơ chuyển tiền quốc tế để xử lý giao dịch chuyển tiền đi nước ngoài của khách hàng tổ chức trên kênh IB.



Tiếp tục chuyển dịch toàn bộ các giao dịch phí tài chính của khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp tại quầy lên kênh CSKH 24/7.



Xây dựng và triển khai các chương trình hành động để lan tỏa văn hóa dịch vụ PVcomBank: Triển khai đồng bộ các chương trình truyền thông, đào tạo và các chính sách thi đua khen thưởng.



BAN MARKETING VÀ TRUYỀN THÔNG

Ban Marketing và Truyền thông (MarCom) đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng và phát triển hình ảnh PVcomBank trên thị trường, hỗ trợ toàn bộ các đơn vị trong hệ thống. Sự phối hợp chặt chẽ giữa ba mảng: Marketing, Truyền thông và Thương hiệu trong năm 2024 đã góp phần kết nối PVcomBank với khách hàng, công chúng, gia tăng sức mạnh cạnh tranh cho Ngân hàng. Từ các chiến dịch truyền thông ấn tượng, hoạt động quảng bá thương hiệu bài bản đến các chương trình marketing sáng tạo, tất cả đều góp phần khẳng định PVcomBank là người bạn đồng hành đáng tin cậy, sẵn sàng mang đến những giải pháp tài chính toàn diện, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng trong mọi hành trình phát triển.

HOẠT ĐỘNG MARKETING

Năm 2024, các hoạt động marketing của PVcomBank tiếp tục đồng hành chặt chẽ cùng hoạt động kinh doanh theo định hướng chung của Ngân hàng, đặc biệt tập trung mạnh mẽ trên các kênh số. Với sự bùng nổ của AI và phân tích dữ liệu, PVcomBank đang từng bước ứng dụng công nghệ vào mọi khía cạnh của hoạt động marketing, từ sáng tạo nội dung, tối ưu quảng cáo đến nâng cao trải nghiệm khách hàng. Những bước tiến này giúp PVcomBank tiếp cận khách hàng chính xác hơn, triển khai các chiến dịch truyền thông hiệu quả, đồng thời thúc đẩy tăng trưởng bền vững và khẳng định vị thế thương hiệu trong thời đại số.

ĐẨY MẠNH ỨNG DỤNG PHÂN TÍCH DỮ LIỆU (DATA-DRIVEN), TRIỂN KHAI CÁC CHUỖI HÀNH TRÌNH TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG ĐA KÊNH, TẬP TRUNG VÀO CÁC HOẠT ĐỘNG TRÊN NỀN TẢNG SỐ

❖ Chuỗi hoạt động marketing và truyền thông để giữ chân khách hàng sử dụng Ngân hàng số PVConnect: khuyến khích khách giao dịch lần đầu sau khi tải ứng dụng PVConnect; Đo lường mức độ hài lòng (CSAT) khi giao dịch; Phân tích và dự đoán khách hàng hiện hữu có nguy cơ rời bỏ ứng dụng để xây dựng các chiến dịch giữ chân khách hàng.

❖ Phân tích chân dung, xây dựng mô hình dự đoán nhóm khách hàng mục tiêu từ đó xây dựng kế hoạch marketing đa kênh nhằm nâng cao tỷ lệ bán thành công sản phẩm thấu chi, trả góp cho nhóm khách phê duyệt trước.

❖ Phối hợp với các khối kinh doanh triển khai chuỗi chương trình bán chéo sản phẩm thẻ tín dụng, tiết kiệm online, tín dụng tiêu dùng một cách bài bản, đem lại hiệu quả cao về doanh số và tăng trưởng khách hàng.

Việc ứng dụng phân tích dữ liệu (DAP) vào hoạt động marketing đã giúp PVcomBank xây dựng các chuỗi tiếp cận khách hàng đa kênh một cách tự động, tối ưu hóa hiệu quả truyền thông và nâng cao tỷ lệ chuyển đổi.

TĂNG CƯỜNG TRẢI NGHIỆM THÚ VỊ THÚ VỊ NHÀM THỨC ĐẨY SỰ THAM GIA VÀ TƯƠNG TÁC CỦA KHÁCH HÀNG TRÊN ỨNG DỤNG PVCONNECT

❖ Triển khai thành công các hoạt động mang tính giải trí, áp dụng mô hình trò chơi hóa (gamification) nhằm nâng cao mức độ tương tác và tạo trải nghiệm thú vị cho người dùng. Các chương trình này tích hợp yếu tố giải trí như nhiệm vụ tích điểm, nhận quà, thử thách theo ngày... kết hợp với các giao dịch tài chính thường xuyên của khách hàng giúp gia tăng thời gian sử dụng và mức độ gắn kết với nền tảng số.

❖ Các ứng dụng đa tiện ích như: Mua sắm hoàn tiền; Quỹ nhóm; Đặt Taxi; Tích điểm đổi quà PVOne cùng nhiều chiến dịch marketing với ưu đãi hấp dẫn mang lại giá trị thiết thực, gia tăng sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng, đặc biệt trên kênh số.

❖ Triển khai các giải pháp cá nhân hóa nhằm nâng cao trải nghiệm người dùng trên PVConnect. Không chỉ triển khai bước đầu về việc đưa ra các gợi ý dịch vụ phù hợp, giao diện và nội dung hiển thị cũng được điều chỉnh linh hoạt theo từng nhóm khách hàng, giúp tăng tính thân thiện và hiệu quả sử dụng. Bên cạnh đó, các tính năng nhắc lịch thanh toán, theo dõi chi tiêu, thông báo ưu đãi cá nhân hoá theo vị trí và thói quen cũng góp phần tạo nên trải nghiệm trên ngân hàng số gần gũi và tiện ích hơn cho người dùng.

ỨNG DỤNG AI VÀO HOẠT ĐỘNG MARKETING KINH DOANH TẠO ĐỘT PHÁ TRONG CÁC CHIẾN DỊCH MARKETING VỚI NHIỀU GIẢI PHÁP SÁNG TẠO

❖ Việc tích hợp AI vào quy trình sáng tạo nội dung và hình ảnh giúp nâng cao đáng kể hiệu suất và chất lượng các hoạt động marketing. Công nghệ AI hỗ trợ tự động hóa việc tạo ra các gợi ý về nội dung theo ngữ cảnh, tối ưu hóa thông điệp truyền thông theo từng nhóm khách hàng mục tiêu, từ đó giúp giảm thời gian đáng kể trong việc chuẩn bị cho các hoạt động marketing tự động (Marketing Automation).

❖ Trong lĩnh vực thiết kế hình ảnh, AI giúp tạo ra các gợi ý về thiết kế trực quan, sinh động với tốc độ nhanh, phục vụ đa dạng kênh hiển thị từ mạng xã hội đến quảng cáo số.

❖ Sử dụng AI chạy các chiến dịch A/B testing, phân tích dữ liệu và lựa chọn phương thức tiếp cận hiệu quả nhất.

THỰC HIỆN HIỆU QUẢ CÁC HOẠT ĐỘNG MARKETING GẮN VỚI MỤC TIÊU KINH DOANH

❖ Chủ động triển khai các hoạt động marketing trọng điểm cho nhiều sản phẩm và chương trình chiến lược: Chiến dịch nhân dịp kỷ niệm 11 năm ra mắt thương hiệu; Gói tín dụng ưu đãi 2024; Chuỗi hoạt động marketing cho dịch vụ Chuyển tiền Quốc tế; Chuỗi chương trình ưu đãi thẻ, trong đó tập trung vào ưu đãi dành cho khách hàng sử dụng thẻ tại các sàn thương mại điện tử. Đặc biệt, chuỗi sự kiện điều hướng hành vi khách hàng từ gửi tiết kiệm tại quầy sang gửi tiết kiệm qua kênh online đã được triển khai đồng bộ tại hầu hết các đơn vị, ghi nhận kết quả tích cực với doanh số huy động đạt 150,6% so với chỉ tiêu đề ra. Qua đó, tỷ trọng tiền gửi online trong tổng huy động toàn hàng đã tăng lên rõ rệt, góp phần thúc đẩy hiệu quả chuyển đổi số trong hoạt động Ngân hàng.

❖ Đẩy mạnh triển khai mô hình B2B2C (Business to Business to Consumer):

- Tăng cường quảng bá và phân phối các sản phẩm như tài khoản thanh toán, ứng dụng PVConnect, thẻ tín dụng, sản phẩm cho vay và huy động.
- Thông qua việc hợp tác với các đối tác doanh nghiệp, Ngân

hàng tiếp cận trực tiếp tới tập khách hàng cuối cùng một cách hiệu quả hơn, đồng thời nâng cao giá trị dịch vụ cung cấp.

• PVcomBank đã thiết lập quan hệ hợp tác với nhiều đối tác chiến lược thuộc các lĩnh vực trọng yếu như y tế (Bệnh viện Phụ sản Hà Nội, Bệnh viện Tim Hà Nội), giáo dục (Đại học Ngoại thương, Đại học Điện lực), viễn thông và dịch vụ công (VNPT, EVN và các đơn vị thành viên, VNPost,...), tạo nền tảng vững chắc để triển khai mô hình B2B2C trên diện rộng trong thời gian tới.

❖ Xây dựng và triển khai chuỗi hoạt động dành cho nhóm khách hàng tổ chức như:

- Vay ưu đãi “Biển tiềm năng thành thịnh vượng” dành cho các doanh nghiệp xuất khẩu; Sản phẩm tín dụng doanh nghiệp dệt may; Tài trợ doanh nghiệp xăng dầu PVOIL; Hỗ trợ tài chính cho doanh nghiệp trong chuỗi kinh doanh xăng dầu; Thấu chi doanh nghiệp thanh toán điện EVN; Chuyển tiền Quốc tế khách hàng tổ chức ở nhiều phân khúc...
- Triển khai chuỗi hoạt động hợp tác đối tác, chiến dịch liên khối để thúc đẩy kinh doanh như: Siêu hội Chuyển tiền quốc tế được phối hợp liên khối giữa Ban MarCom, Khối Nguồn vốn & Thị trường tài chính, Khối Khách hàng cá nhân, Khối Khách hàng doanh nghiệp và Khối Khách hàng doanh nghiệp lớn đã ghi nhận kết quả tăng trưởng tích cực cả doanh số và số lượng, thúc đẩy giao dịch tài khoản Nostro sôi động



hơn, giúp củng cố vị thế PVcomBank trên thị trường, tạo cơ sở vững chắc để mở rộng hợp tác với các định chế tài chính toàn cầu.

❖ Bám sát các chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước, PVcomBank đã phối hợp chặt chẽ cùng các Khối kinh doanh triển khai kịp thời các chương trình nhằm đảm bảo an toàn giao dịch theo quy định, đồng thời duy trì hành trình trải nghiệm xuyên suốt cho khách hàng trên các kênh dịch vụ. Trong đó, trọng tâm là hoạt động giúp khách hàng hiểu rõ về tầm quan trọng và lợi ích của việc đăng ký xác thực sinh trắc học (BioMetric) theo Quyết định 2345/QĐ-NHNN, cập nhật giấy tờ tùy thân đảm bảo giao dịch không bị ngắt quãng từ 01/01/2025, tuân thủ theo Thông tư 17/2024/TT-NHNN và Thông tư 18/2024/TT-NHNN. Các nội dung này được triển khai đồng bộ, đa kênh nhằm vừa đáp ứng yêu cầu tuân thủ pháp lý, vừa tăng cường tính bảo mật và thuận tiện trong giao dịch trên nền tảng Ngân hàng số PVConnect.

HOẠT ĐỘNG DIGITAL MARKETING

❖ Bằng cách khai thác tối đa tập khách hàng hiện hữu và tận dụng hiệu quả nguồn lực sẵn có, PVcomBank có thể nhận diện nhu cầu của khách hàng thông qua hành vi tại các điểm chạm. Từ đó, xây dựng tương tác phù hợp, kích hoạt lại sự quan tâm và thúc đẩy khách hàng tiếp tục sử dụng thêm các sản phẩm, dịch vụ. Kết quả: Tăng 134% khách hàng tiềm năng trên kênh số so với thực đạt năm 2023 trong khi chi phí không đổi. Chất lượng khách hàng cũng được đảm bảo với

45% số lượng khách hàng thu hút từ kênh số chuyển thành khách hàng hiện hữu, mang về cho Ngân hàng hơn 642,5 tỷ đồng huy động và tín dụng.

❖ Bước đầu tự động hóa toàn luồng mở thẻ tín dụng giúp thời gian phát hành giảm xuống còn 2 – 5 ngày (thay vì 5 – 7 ngày trước đây). Tỷ lệ sử dụng đạt 63%.

❖ Thiết lập và vận hành các Hành trình khách hàng (CJ) trên nền tảng tương tác CleverTap giúp gia tăng trải nghiệm, hiệu quả kinh doanh: Tiết kiệm gần 25 tỷ đồng chi phí SMS; Nhận diện khách hàng chưa hoàn thành mở sổ tiết kiệm/khách hàng đã tắt toán sổ tiết kiệm trên PVConnect để giữ chân với tỷ lệ thành công lần lượt là 17% và 16,5%.

HOẠT ĐỘNG MARKETING KẾT HỢP QUẢNG BÁ THƯƠNG HIỆU

Thông điệp xuyên suốt năm 2024 – 2025 “Hành trình mới – Mở tiềm năng tương lai” được triển khai trên mọi hoạt động Marketing của các khối kinh doanh cũng như các khối chuyên môn, tạo sự đồng bộ gắn kết chặt chẽ từ thương hiệu tới nội bộ và khách hàng. Diễn hình như: Hành trình gắn kết – Mở tương lai vững bền; Người PVcomBank là; Mở tiềm năng – Mở tương lai; Mở tiềm năng - Chạm đỉnh cao mới; Mở tiềm năng – Thêm gắn kết; Mở tiềm năng – Chinh phục ước mơ; Biển tiềm năng thành thịnh vượng; Mở tiềm năng – Bật phong cách...

HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG

Báo cáo "Digital 2024 Global Overview" do We Are Social và Meltwater công bố cho thấy, vào đầu năm 2024, hơn 4,95 tỷ người trên toàn cầu sử dụng mạng xã hội, chiếm trên 60% dân số thế giới. Riêng tại Việt Nam, con số này đạt 72,7 triệu người dùng, tương đương 73,3% dân số, phản ánh mức độ thâm nhập sâu rộng của các nền tảng mạng xã hội trong đời sống hàng ngày. Sự chuyển dịch này đã đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với Ban MarCom trong việc điều chỉnh chiến lược, chuyển từ truyền thông đại trà sang các hình thức cá nhân hóa, tăng cường nội dung tương tác nhằm đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của khách hàng cũng như nội bộ.

Trong bối cảnh đó, PVcomBank đã khẳng định vai trò tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ để mang đến những trải nghiệm mới mẻ cho khách hàng. Những nỗ lực này không chỉ giới hạn ở việc cải tiến sản phẩm và dịch vụ, mà còn được thể hiện qua các chương trình truyền thông, góp phần phát triển thương hiệu, duy trì hình ảnh của PVcomBank trong lòng khách hàng, công chúng, trong đó yếu tố công nghệ và số hóa đóng vai trò trung tâm.



SỐ HÓA HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG

❖ Chương trình “Lễ hội ảnh sáng nghệ thuật Hà Nội - Rực rỡ Thăng Long 2024” với điểm nhấn là màn trình diễn sử dụng 2.024 thiết bị bay không người lái (drone) tái hiện hình ảnh vua Lý Công Uẩn cùng những biểu tượng lịch sử tiêu biểu của Thăng Long - Hà Nội. Đây là loại hình trình diễn trên không trung được lập trình sẵn với công nghệ hiện đại để các drone sắp xếp thành các hình ảnh 3D, 2D, tùy biến thay đổi ánh sáng... Sự kiện đã tạo được tiếng vang lớn trên các kênh truyền thông với hơn 200 tin bài được đăng tải trên các đơn vị báo chí uy tín như Đài Truyền hình Việt Nam, Truyền hình Hà Nội, Truyền hình Thông tấn xã, VTC, VnExpress, Tuổi Trẻ, Dân Trí, Thanh Niên, Tiền Phong, Lao Động,...Gần 300 tin được đưa trên các nền tảng mạng xã hội Tiktok, Facebook, Group, Instagram, Youtube, mang tới hơn 150 triệu lượt xem/tiếp cận/tương tác; 99% phản hồi tích cực.

❖ Tiếp tục đẩy mạnh nhận diện thương hiệu trên các nền tảng kỹ thuật số khác như TikTok, Zalo... với mục tiêu quảng bá hình ảnh, giới thiệu sản phẩm tài chính và tạo sự gắn gũi với nhóm khách hàng trẻ.

• Với gần 150 video được đăng tải, kênh Tiktok PVcomBank thu về hơn nửa triệu người theo dõi và gần 1,5 triệu tương tác, dẫn đầu trong nhóm các kênh mạng xã hội của ngành ngân hàng.

• Để đồng bộ các nền tảng nhắn tin trực tuyến Zalo, Viber, Whatsapp, Telegram... bộ sticker PVcomBank đã được hoàn thiện, với gần 1 triệu lượt tải về của người dùng.

TRUYỀN THÔNG HỖ TRỢ THúc ĐẨY KINH DOANH

Gần 100 chiến dịch được triển khai, đạt 126% kế hoạch. Các chiến dịch tập trung quảng bá hình ảnh thương hiệu và sản phẩm PVcomBank qua các phương tiện báo chí, mạng xã hội, kênh truyền thông đại chúng góp phần nâng cao uy tín & tăng cường nhận diện thương hiệu.

TRUYỀN THÔNG PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

❖ Với vai trò kết nối hệ thống, Ban MarCom tối ưu các kênh truyền thông nội bộ theo hướng đa dạng phương thức tiếp cận (Bản tin hình, Bản tin Email, Group nội bộ, Bản tin phát thanh...), phong phú về nội dung, truyền tải đầy đủ, kịp thời các định hướng, chỉ đạo của Ban Lãnh đạo, tạo động lực trong cán bộ nhân viên.

❖ Triển khai nhiều hoạt động văn hóa nhằm tạo sân chơi cho cán bộ nhân viên, tái tạo sức lao động và lan tỏa tinh thần đoàn kết.

HOẠT ĐỘNG THƯƠNG HIỆU

Tăng cường nhận diện và quản trị hình ảnh thương hiệu PVcomBank một cách nhất quán, chuyên nghiệp trên mọi điểm chạm với khách hàng. Tập trung xây dựng thương hiệu gắn liền với uy tín, sự tin cậy và các giá trị bền vững. Đồng thời, PVcomBank tích cực tham gia các hoạt động cộng đồng, thể hiện trách nhiệm xã hội thông qua các chương trình ý nghĩa, thiết thực, góp phần tạo dựng hình ảnh một ngân hàng vì cộng đồng, hướng tới sự phát triển bền vững trong dài hạn.



QUẢN TRỊ THƯƠNG HIỆU

Đảm bảo quản lý, kiểm soát 100% các điểm giao dịch áp dụng đúng quy chuẩn nhận diện thương hiệu, tạo sự đồng bộ, chuyên nghiệp trong toàn hệ thống.

CHUNG TAY VÌ SỰ PHÁT TRIỂN CỦA CỘNG ĐỒNG

Ghi dấu với nhiều hoạt động đồng hành cùng Thủ đô và cả nước: Tài trợ bắn pháo hoa đêm giao thừa; Đồng tổ chức Chương trình “Lễ hội ánh sáng nghệ thuật Hà Nội - Rực rỡ

Thăng Long 2024”; các hoạt động về y tế, giáo dục, an sinh xã hội, từ thiện (Chi tiết về hoạt động an sinh xã hội xem tại Chương V của Báo cáo thường niên).

ĐẨY MẠNH THƯƠNG HIỆU VÙNG

Ngày hội không tiền mặt tại Phố đi bộ Nguyễn Huệ; Ngày hội tăng trưởng xanh tại Tp. Hồ Chí Minh; Ngày Thẻ Việt Nam tại Hà Nội; Lễ hội hoa đăng tại Cần Thơ; Chương trình Online Savings tour...



GHI DẤU VỚI NHIỀU GIẢI THƯỞNG UY TÍN

Sao vàng đất Việt; Top 50 Doanh nghiệp xuất sắc nhất Việt Nam năm 2024 – VNR; Ứng dụng ngân hàng điện tử mới tốt nhất Việt Nam; Chiến dịch Marketing hợp kênh hiệu quả nhất; Ngân hàng có sản phẩm số hiệu quả dành cho SME năm 2024; Ngân hàng chuyển đổi số tốt nhất năm 2024...

KẾ HOẠCH 2025



Marketing: Tiếp tục ứng dụng AI, các công cụ hiện đại nhằm tối ưu trong việc phân tích hành vi khách hàng, tự động hóa các chiến dịch marketing trên quy mô lớn hơn.



Truyền thông: Tập trung lan tỏa chiến lược thương hiệu mới đến khách hàng, công chúng và cán bộ nhân viên qua các hoạt động truyền thông đối ngoại, nội bộ và chuỗi sự kiện chào mừng Ngày hội Văn hóa.



Digital Marketing: Tiếp tục ứng dụng, khai thác tối đa tài nguyên dữ liệu khách hàng trong các hoạt động bán hàng, chăm sóc, thông qua các dự án trọng điểm; Tăng trưởng quy mô tiền gửi từ kênh số; Tăng quy mô thẻ tín dụng cả về phát hành mới và doanh số chi tiêu...



Thương hiệu: Khai thác tối đa các hoạt động, sự kiện để phát triển thương hiệu tại các vùng kinh doanh.

CÔNG TY CON, CÔNG TY LIÊN KẾT



CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN QUẢN LÝ NỢ VÀ KHAI THÁC TÀI SẢN NGÂN HÀNG TMCP ĐẠI CHÚNG VIỆT NAM (PAMC)

PAMC là công ty con 100% vốn của PVcomBank, được thành lập năm 2009. Công ty ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ PVcomBank về các hoạt động xử lý nợ, thực hiện công tác quản lý, khai thác tài sản của Ngân hàng và của khách hàng an toàn, hiệu quả; cung cấp dịch vụ an ninh bảo vệ để hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh của toàn hệ thống. Tính đến 31/12/2024, Tổng tài sản của PAMC đạt 1.730 tỷ đồng, tăng 15,7 lần so với thời điểm thành lập, cho thấy sự mở rộng, phát triển quy mô của Công ty.

Năm 2024, PAMC có nhiều đóng góp vào kết quả chung của PVcomBank, trong đó, đáng ghi nhận là kết quả thu hồi nợ đạt hơn 531 tỷ đồng, đạt 276% so với kế hoạch năm và 316% so với năm 2023. Tổng doanh thu đạt gần 153 tỷ đồng, trong đó, đóng góp nhiều nhất đến từ hai mảng hoạt động là An ninh dịch vụ và Quản lý và khai thác tài

sản với tỷ lệ lần lượt là 48,6% và 45,7%. Theo đó, lợi nhuận trước thuế và trước trích lập dự phòng năm 2024 của Công ty ghi nhận hơn 8 tỷ đồng – đạt 250% so với kế hoạch.

Với kinh nghiệm 15 năm trong lĩnh vực cùng đội ngũ nhân sự năng động, chuyên nghiệp, am hiểu pháp luật, PAMC tự hào là một trong những công ty quản lý nợ và khai thác tài sản hiệu quả trên thị trường xử lý nợ tại Việt Nam. PAMC luôn định hướng thực hiện hoạt động xử lý nợ trên tinh thần thượng tôn pháp luật, công bằng và minh bạch. Các cán bộ của PAMC luôn thực hiện tác nghiệp với tinh thần đảm bảo sự tôn trọng, trung thực và hướng tới khách hàng, đảm bảo công tác xử lý nợ được triển khai chuyên nghiệp, đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế.

Sang năm 2025, PAMC đặt mục tiêu tăng trưởng toàn diện và bền vững, tập

trung vào hoạt động kinh doanh lõi gồm xử lý nợ, tư vấn quản lý, khai thác tài sản đảm bảo tiến độ, hiệu quả. Bên cạnh đó, Công ty sẽ tập trung nguồn lực vào hoàn thiện mô hình, kế hoạch hoạt động, xây dựng danh mục sản phẩm cho lĩnh vực mới là Đầu tư dự án và kinh doanh chiến lược. PAMC đặt kế hoạch tăng trưởng 370% doanh thu và 150% lợi nhuận trong năm 2025.

LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ VÀ TRƯỚC TRÍCH LẬP DỰ PHÒNG ĐẠT 250% kế hoạch

KẾT QUẢ THU HỒI NỢ ĐẠT 276% so với kế hoạch



CÔNG TY CỔ PHẦN QUẢN LÝ QUỸ NGÂN HÀNG TMCP ĐẠI CHÚNG VIỆT NAM (PVCB CAPITAL)

TỔNG TÀI SẢN
128 tỷ đồng

LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ VÀ TRƯỚC TRÍCH LẬP DỰ PHÒNG
4,62 tỷ đồng

TỔNG DOANH THU
30,43 tỷ đồng

TỔNG GIÁ TRỊ TÀI SẢN QUẢN LÝ VÀ CÁC QUỸ ĐƯỢC PVCB CAPITAL QUẢN LÝ
Gần 4.660 tỷ đồng

CÁC QUỸ PVCB CAPITAL ĐANG QUẢN LÝ

Quỹ mở đầu tư trái phiếu PVcom (PVBF)

PVBF là quỹ mở đầu tư chủ yếu vào trái phiếu Chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp hàng đầu được đánh giá có độ tín nhiệm cao và các tài sản có thu nhập cố định ở mức cạnh tranh hấp dẫn. Quỹ PVBF phù hợp với các nhà đầu tư tìm kiếm cơ hội đầu tư với lợi nhuận kỳ vọng bền vững và độ an toàn cao. Tổng tài sản quản lý tại ngày 31/12/2024 là gần 60,5 tỷ đồng.

Quỹ mở cân bằng PVcom (PBIF)

Chiến lược của Quỹ PBIF nhằm mục đích tạo môi trường đầu tư an toàn với mức rủi ro trung bình và mức lợi nhuận kỳ vọng tương đối ổn định, hấp dẫn. Danh mục đầu tư mà Quỹ PBIF tập trung sẽ gồm cổ phiếu của các doanh nghiệp có vốn hóa lớn, thanh khoản cao trên thị trường chứng khoán, trong đó tập trung vào các mã cổ phiếu thuộc nhóm VN30; các công cụ tiền tệ, trái phiếu Chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp niêm yết và tiền gửi trên thị trường tài chính Việt Nam. Tổng tài sản quản lý tại ngày 31/12/2024 là gần 175,8 tỷ đồng.



CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN DẦU KHÍ (PSI)

Công ty Cổ phần Chứng khoán Dầu khí (PSI) chính thức đi vào hoạt động ngày 07/02/2007 với vốn điều lệ ban đầu là 150 tỷ đồng. Đến nay, vốn điều lệ đã tăng gấp 4 lần so với khi thành lập, lên mức hơn 598,4 tỷ đồng, giúp PSI củng cố thêm nguồn lực tài chính để đầu tư vào cơ sở hạ tầng, mở rộng hoạt động kinh doanh.

Sau 17 năm phát triển, PSI đã bám sát định hướng 3 trụ cột – 2 nền tảng – 1 mục tiêu để đứng vững trên thị trường, tự chủ trong hoạt động kinh doanh và xây dựng hình ảnh, vị thế mới là Công ty chứng khoán hoạt động theo mô hình ngân hàng đầu tư trong lĩnh vực năng lượng. Trong suốt quá trình hoạt động, PSI được nhiều tổ chức trong và ngoài nước ghi nhận thành tựu như: Top 2 Doanh nghiệp niêm yết có hoạt động IR được Nhà đầu tư yêu thích nhất; Top 3 Doanh nghiệp niêm yết có hoạt động IR được Định chế tài chính đánh giá cao nhất; FiinRatings xếp

hạng tín nhiệm ở mức BB+, cao hơn trung bình các doanh nghiệp trong ngành...

Năm 2024, doanh thu Công ty đạt 334,6 tỷ đồng, hoàn thành 112% kế hoạch. Lợi nhuận trước thuế và trước trích lập là 41 tỷ, đạt 110% so với mục tiêu. Trong đó, đóng góp nhiều nhất là mảng dịch vụ chứng khoán chiếm 63% doanh thu và 51% lợi nhuận. So với cùng kỳ 2023, năng suất lao động của nhân viên PSI đã tăng 5,6%. Tính bình quân, mỗi CBNV làm ra 70 triệu đồng lợi nhuận/tháng (năm 2023 con số này là 66,3 triệu đồng/tháng).

Tỷ lệ an toàn tài chính tại thời điểm 31/12/2024 đạt 204% (cao hơn tỷ lệ quy định tối thiểu 180% của Ủy ban Chứng khoán Nhà nước). Tổng tài sản năm 2024 của PSI tăng 15% so với năm 2023, đạt 2.600 tỷ đồng. Công ty cũng mở rộng quan hệ tín dụng với nhiều định chế tài chính uy tín, ổn

Quỹ đầu tư tăng trưởng Xanh PV-Asong (PAGGF)

Là quỹ đầu tư thành viên với các nhà đầu tư góp vốn đến từ Hàn Quốc. Mục tiêu đầu tư của Quỹ là tạo ra lợi nhuận từ việc đầu tư vào tài sản như Trái phiếu doanh nghiệp, cổ phần, phần góp vốn của các doanh nghiệp có hoạt động kinh doanh và dòng tiền ổn định, các sản phẩm đầu tư khác phù hợp với quy định của pháp luật... đồng thời gia tăng lợi nhuận thông qua giao dịch mua, bán các tài sản trong danh mục nhằm thu được lợi nhuận tốt cho Quỹ. Quỹ sẽ đầu tư vào mọi lĩnh vực nhưng tập trung đầu tư chủ yếu vào lĩnh vực liên quan tới năng lượng tái tạo. Tổng tài sản quản lý tại ngày 31/12/2024 là 110 tỷ đồng.

định nguồn vốn, tối ưu chi phí đầu vào. Trong năm, Công ty đóng góp 7 tỷ đồng cho các hoạt động xã hội.

Với 17 năm kinh nghiệm trên thị trường chứng khoán cùng nền tảng vững chắc là con người và công nghệ, Công ty ngày càng phát triển về quy mô. Năm 2025, Công ty đặt mục tiêu tăng trưởng 20% doanh thu và 10% lợi nhuận so với năm 2024.

DOANH THU ĐẠT
334,6 tỷ đồng

TỔNG TÀI SẢN ĐẠT
2.600 tỷ đồng

Tăng 15%
so với 2023

CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI PVCOMBANK

Chuyển đổi số không chỉ là xu hướng,
mà đã trở thành động lực cốt lõi
để PVcomBank bứt phá và phát triển
bền vững. Trên hành trình đó, chúng tôi đặt
con người làm trung tâm, ứng dụng
công nghệ để mở ra những trải nghiệm
dịch vụ hiện đại, tối ưu và toàn diện nhất.

Hành trình chuyển đổi số cũng là hành trình
gắn kết - nơi công nghệ kết nối con người,
gắn chặt đội ngũ và mang khách hàng
đến gần hơn với PVcomBank.

Trong kỷ nguyên mới mà PVcomBank
hướng tới, mỗi bước tiến chính là dấu ấn
để mở tương lai vững bền.

KHOẢNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Năm 2024, PVcomBank tiếp tục hoàn thành các công việc đề ra trong lộ trình công nghệ thông tin (CNTT) giai đoạn 2020 - 2025 với mục tiêu "Chuyển đổi số toàn diện, gia tăng trải nghiệm cho khách hàng trên nền tảng công nghệ số, nâng cao hiệu quả hoạt động và quản trị của Ngân hàng".

SỐ HÓA KÊNH BÁN, SẢN PHẨM DỊCH VỤ VÀ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

✓ Triển khai nền tảng ngân hàng hợp kênh Infinity: PVcomBank phát triển thành công hai ứng dụng ngân hàng số mới PVConnect cho khách hàng cá nhân và PVconnect Biz cho khách hàng tổ chức trên nền tảng ngân hàng hợp kênh Infinity, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch trực

tuyến mượt mà và thuận tiện hơn.

✓ Hệ thống mới tích hợp được các giải pháp xác thực sinh học kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của C06, đáp ứng các yêu cầu tuân thủ về an toàn bảo mật trong giao dịch trực tuyến của NHNN.

✓ Xây dựng và triển khai các giao thức tích hợp để mở rộng hệ sinh thái số, cho phép kết nối liền mạch với các đối tác, tập đoàn lớn để phát triển tính

năng về thanh toán, thu hộ và chi trả tự động... Điều này giúp tự động hóa quy trình giao dịch, tối ưu hóa hiệu suất xử lý dữ liệu và cải thiện độ chính xác trong các giao dịch tài chính số.

✓ Liên tục nâng cấp, phát triển thêm các tính năng, tiện ích và sản phẩm dịch vụ mới trên hệ sinh thái số nhằm cung cấp cho khách hàng những giải pháp tài chính tối ưu, gia tăng giá trị trải nghiệm cho khách hàng.

SỐ HÓA NỀN TẢNG CÔNG NGHỆ VÀ NÂNG CAO NĂNG LỰC AN TOÀN BẢO MẬT

✓ Nâng cấp toàn diện các hệ thống lõi, hệ thống nền tảng nhằm tăng tốc quá trình chuyển đổi số như Nền tảng Ngân hàng hợp kênh, Nền tảng Ngân hàng mở, Nền tảng định danh và xác thực điện tử, Nền tảng tự động hóa quy trình nghiệp vụ.

✓ Triển khai nền tảng dữ liệu và các công cụ phân tích dữ liệu trên cloud của Amazon (AWS) theo đúng chiến lược đã xây dựng với mục tiêu ứng dụng toàn diện phân tích dữ liệu vào các hoạt động kinh doanh, vận hành và quản trị rủi ro.

✓ Triển khai thành công ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động như: Hệ thống tự động phân loại phản hồi khách hàng, các công cụ trả lời tự động bằng AI Chatbot trên nền tảng AI tạo sinh...

✓ Hiện đại hóa hạ tầng công nghệ với việc đẩy mạnh quá trình chuyển đổi từ hạ tầng truyền thống sang hạ tầng điện toán đám mây (Cloud AWS), áp dụng các công nghệ nhằm tự động hóa trong việc quản lý tài nguyên, quản lý cấu hình nhằm nâng cao mức độ sẵn sàng, đảm bảo khả năng ổn định, sẵn sàng và linh hoạt đáp ứng nhanh cho tăng trưởng kinh doanh liên tục.

✓ Nâng cấp và hoàn thiện các công cụ mức cao để đảm bảo an ninh, an toàn hệ thống, an toàn ứng dụng và an toàn dữ liệu, tuân thủ các chuẩn mực/tiêu chuẩn của NHNN và thông lệ quốc tế.



✓ Xây dựng hồ sơ rủi ro và hồ sơ cấp độ hệ thống nhằm nâng cao khả năng quản trị và kiểm soát rủi ro công nghệ.

✓ Triển khai các hệ thống phòng thủ đa lớp theo lộ trình nhằm đảm bảo an toàn thông tin cho các giao dịch của khách hàng và hệ thống CNTT của Ngân hàng.

TỰ ĐỘNG HÓA QUY TRÌNH VÀ NÂNG CAO NĂNG LỰC HOẠT ĐỘNG

PVcomBank không ngừng đẩy mạnh số hóa toàn diện hoạt động nhằm nâng cao hiệu suất hoạt động, tăng cường bảo mật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin. Ngân hàng đã triển khai văn phòng số thông minh với Microsoft Office 365, kết hợp lộ trình số hóa toàn diện tài liệu và các quy trình nghiệp vụ nội bộ trên nền tảng tự động hóa quy trình nghiệp vụ. Giải pháp này không chỉ tối ưu hóa quy trình làm việc mà còn góp phần giảm thiểu rủi ro, tăng cường kiểm soát dữ liệu và đảm bảo tính nhất quán trong mọi hoạt động của ngân hàng.

Năm 2025, PVcomBank tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số toàn diện, hiện

đại hóa hệ thống công nghệ thông tin theo đúng lộ trình đề ra với các mục tiêu trọng tâm:

✓ Hiện đại hóa các hệ thống lõi (T24 và hệ thống thẻ) nhằm đảm bảo khả năng phục vụ 10 triệu khách hàng, rút ngắn 50% thời gian phát triển giải pháp ra thị trường, đồng thời nâng cao mức độ vận hành ổn định và linh hoạt đáp ứng ứng nhu cầu kinh doanh liên tục.

✓ Áp dụng toàn diện nền tảng phân tích dữ liệu AWS trong mọi hoạt động kinh doanh, vận hành và quản trị.

✓ Dịch chuyển các sản phẩm, dịch vụ từ kênh truyền thống sang kênh số, kết hợp phát triển hệ thống giao dịch thông minh tại quầy và các nền tảng kỹ thuật số hiện đại như chữ ký số, phòng chống gian lận, xác thực đa nhân tố,... giúp khách hàng thực hiện giao dịch nhanh chóng, an toàn với chất lượng dịch vụ ngày một nâng cao.

✓ Đẩy mạnh triển khai các giải pháp nâng cao đảm bảo an toàn, bảo mật cho hệ thống công nghệ thông tin của PVcomBank và an toàn dữ liệu, giao dịch cho khách hàng.

NGÂN HÀNG SỐ

Trong hành trình chuyển đổi số toàn diện, Ngân hàng số đã và đang khẳng định vai trò tiên phong trong việc phát triển các giải pháp tài chính hiện đại, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Lấy khách hàng làm trung tâm, Ngân hàng số không ngừng đổi mới để mang đến những trải nghiệm giao dịch nhanh chóng, an toàn và tiện lợi nhất.

Năm qua, Ngân hàng số PVcomBank đã ghi dấu ấn với hàng loạt cải tiến nổi bật, đặc biệt là việc nâng cấp ứng dụng PV Mobile Banking sang phiên bản PVConnect với giao diện trực quan, tính năng thông minh và các giải pháp tài chính tích hợp, giúp khách hàng dễ dàng quản lý tài chính chỉ trong vài thao tác. Hướng tới tương lai, PVcomBank sẽ tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ, mở rộng hệ sinh thái số và đẩy mạnh ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data) nhằm cá nhân hóa trải nghiệm, đồng hành cùng khách hàng trên hành trình mới “Mở tiềm năng tương lai”, kiến tạo sự thịnh vượng bền vững.



KẾT QUẢ 2024

PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG

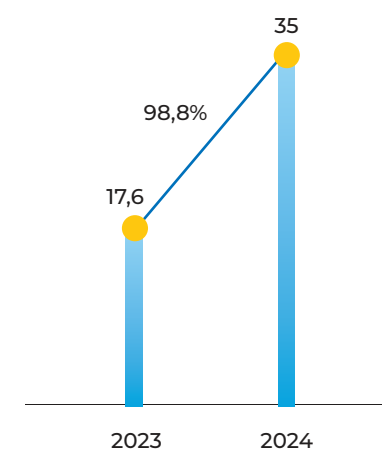
PVcomBank đã ghi nhận 481.441 khách hàng mở mới tài khoản thông qua hình thức định danh trực tuyến, chiếm khoảng 72% tổng số khách hàng mới trong năm 2024.

Bên cạnh đó, ứng dụng PVConnect tiếp tục khẳng định vai trò quan trọng trong hệ sinh thái số với 1.230.703 khách hàng sử dụng dịch vụ trong năm 2024, cho thấy sự tin tưởng ngày càng lớn của khách hàng vào các giải pháp tài chính số của PVcomBank.

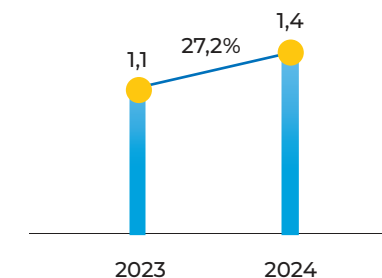
TĂNG TRƯỞNG GIAO DỊCH TRÊN MÔI TRƯỜNG SỐ

Giao dịch chuyển tiền trực tuyến ghi nhận sự tăng trưởng ấn tượng với khoảng 35 triệu giao dịch trong năm 2024, tăng gần gấp đôi so với mức 17,6 triệu giao dịch của năm 2023. Giao dịch thanh toán và nạp tiền trực tuyến cũng đạt khoảng 1,4 triệu giao dịch trong năm 2024, tăng gần 30% so với con số 1,1 triệu giao dịch của năm trước.

Kết quả này cho thấy xu hướng chuyển dịch mạnh mẽ của khách hàng sang các kênh giao dịch số, đồng thời khẳng định sự thành công của PVcomBank trong việc tối ưu nền tảng ngân hàng số, mang đến trải nghiệm giao dịch tiện lợi, nhanh chóng và an toàn.



SỐ LƯỢNG GIAO DỊCH CHUYỂN TIỀN ONLINE
Đơn vị: Triệu



SỐ LƯỢNG GIAO DỊCH THANH TOÁN, NẠP TIỀN ONLINE
Đơn vị: Triệu

NÂNG CAO HIỆU QUẢ XÁC THỰC

PVcomBank tiếp tục ghi nhận những kết quả tích cực trong việc ứng dụng công nghệ sinh trắc học (biometric) và eKYC nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng:

• Xác thực sinh trắc học (biometrics):

Xử lý thành công hơn 2,4 triệu yêu cầu xác thực, trên tổng số 3,1 triệu lượt yêu cầu (chiếm hơn 77%), cho thấy sự tin tưởng ngày càng cao của khách hàng vào phương thức xác thực an toàn, nhanh chóng này.

• Dịch vụ eKYC mở tài khoản thanh toán qua VNeID: PVcomBank tự hào là một trong 5 ngân hàng tiên phong triển khai tính năng này, giúp khách hàng mở tài khoản trực tuyến dễ dàng, tiện lợi hơn.

Thời gian trung bình để một khách hàng thực hiện eKYC thành công được rút ngắn xuống chỉ còn 2,3 phút, (so với mức 6,5 phút của năm 2023). Tỷ lệ eKYC thành công cũng đạt mức trên 80%, tăng thêm 6% so với năm trước, khẳng định hiệu quả của các giải pháp công nghệ và cải tiến quy trình mà PVcomBank đã triển khai.

PHÁT TRIỂN ĐỐI TÁC

Trong năm 2024, Ngân hàng số đã không ngừng đẩy mạnh kết nối với nhiều đối tác mới, mở rộng hệ sinh thái dịch vụ tài chính số nhằm gia tăng tiện ích cho khách hàng. Cụ thể:

• Dịch vụ billing-topup: Hợp tác với các đơn vị như SSMedia, SSC để mở rộng kênh thanh toán.

• Dịch vụ thu chi hộ: Kết nối thành công với các đối tác như SSC, Interspace, Paytech, Vimass, Napas, PSI, Bitcake, mang đến nhiều giải pháp thanh toán đa dạng, linh hoạt.

**• Hợp tác phát triển khách hàng mới:**

Liên kết với khoảng 20 đối tác lớn như EVN, PVOIL4U, VTC, TGCORP, VIETPAY, VNFITE,... nhằm mở rộng mạng lưới khách hàng tiềm năng và gia tăng tiện ích dịch vụ.

PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM

Với mục tiêu hoàn thành cơ sở hạ tầng phục vụ công tác chuyển đổi số, trong năm 2024, Ngân hàng số tập trung triển khai các nền tảng công nghệ tiên tiến phục vụ chuyển đổi số và các sản phẩm dịch vụ phục vụ khách hàng như:

Sản phẩm dành cho khách hàng cá nhân

• Phát hành thành công ứng dụng PVConnect trên nền tảng Infinity – Temenos, hoàn thiện các tính năng trên New Mobile App – Infinity bao gồm phát triển các tính năng đã có trên PV Mobile Banking App (app cũ) và bổ sung thêm nhiều tính năng mới như:
→ Thanh toán hóa đơn bằng thẻ tín dụng.
→ Chuyển tiền quốc tế cho KHCN.
→ Quản lý quỹ nhóm (PV Gathering)...
→ Nhiều tiện ích: Đặt phòng khách sạn/Mua vé máy bay/Nạp data điện thoại...

→ Triển khai tính năng mua sắm hoàn tiền.

→ Triển khai tính năng nâng hạn mức dịch vụ ngân hàng điện tử trên PVConnect.

→ Hoàn thiện gắn tracking (theo dấu khách hàng) nhằm thu thập dữ liệu hành trình của khách hàng, từ đó đánh giá và đề xuất các cải tiến về chất lượng dịch vụ, nâng cao trải nghiệm khách hàng.

• Dịch vụ eKYC mở tài khoản thanh toán gồm:

→ Dịch vụ eKYC trust data.
→ Dịch vụ eKYC mở tài khoản thanh toán bằng CCCD gắn chip. Tính đến thời điểm 31/12/2024 đã có hơn 550.000 tài khoản đã được mở thông qua kênh này.

→ Dịch vụ eKYC mở tài khoản thanh toán qua VNeID.

• Phát hành thẻ tín dụng phê duyệt trước online.

• Triển khai tính năng Video Call thay đổi thông tin, mang lại trải nghiệm mới cho khách hàng.

• Hoàn thành tính năng thu thập dữ liệu sinh trắc học của khách hàng trên kênh online (PVConnect)/offline (tại

quầy) nhằm tuân thủ quy định 2345 của NHNN: Tổng số yêu cầu xác thực Biometrics thành công hơn 2 triệu lượt gọi.

• Dịch vụ SMS Banking: Hoàn thành quy hoạch gửi SMS Banking, SMS biến động số dư nhằm tiết kiệm chi phí....

Sản phẩm dành cho khách hàng doanh nghiệp

• Phát triển thành công ứng dụng PVconnect Biz với các tính năng mới như:

→ Quản lý tài khoản đa tác quyền
→ Chuyển tiền quốc tế theo chuẩn SWIFT GPI
→ Chuyển tiền, trả lương theo lô
→ Bảo mật hiện đại đáp ứng
→ Dịch vụ thu chi hộ...

• Hoàn thành kết nối ERP SAP cho Tập đoàn PVN.

• Tích hợp sản phẩm eKYC với nền tảng thương mại điện tử của Tập đoàn VNPT.

Sản phẩm phục vụ kênh Open banking:

• Onboarding khách hàng: Trustdata C06, SDK onboarding C06.
• Triển khai sản phẩm tiết kiệm khách hàng cá nhân (esaving) trên kênh đối tác.
• Bộ giải pháp xác thực trên kênh đối tác (OTP, SMS, Biometrics).
• Nâng cấp biến động số dư tài khoản Master/VA lên 2.0.
• Thanh toán hóa đơn, học phí QRcode trên kênh đối tác.
• ERP openbanking hub BRS – Chi tiền theo ủy nhiệm chi.
• Một số kết quả đạt được: Gắn 100 đối tác đã kết nối open banking với PVcomBank (kết nối với các sản phẩm như chi hộ, E-saving, eKYC, PVOIL4U...).

HẠ TẦNG VÀ GIẢI PHÁP KỸ THUẬT

• Phát triển và đưa vào sử dụng hệ thống T24 oncloud.

• Triển khai thành công hệ thống Biometrics trong việc xác thực các giao dịch đăng nhập, thanh toán, chuyển khoản.

• Kết nối thành công với hệ thống cơ sở dữ liệu dân cư quốc gia.

KẾ HOẠCH 2025**CÁC SẢN PHẨM TRỌNG TÂM****❖ Các sản phẩm phục vụ khách hàng cá nhân**

• Thực hiện triển khai các giải pháp trên PVConnect đảm bảo tuân thủ quy định của NHNN.
• Phát triển dịch vụ mua bán tài khoản số đẹp online.
• Thiết kế lại nhằm nâng cao trải nghiệm gửi tiền tiết kiệm online.
• Phát triển và triển khai các sản phẩm tín dụng và đầu tư trên PVConnect.
• Phát triển các hoạt động thúc đẩy giao dịch và nâng cao trải nghiệm khách hàng.
• Tích hợp chữ ký số cho sản phẩm Thẻ và Vay online.
• Xây dựng Trung tâm ưu đãi trên PVConnect.

❖ Các sản phẩm phục vụ khách hàng doanh nghiệp:

• Thực hiện triển khai các giải pháp đảm bảo tuân thủ quy định của NHNN.
• Phát triển các sản phẩm, tính năng trên PVConnect Biz.

❖ Các giải pháp tùy chỉnh theo đối tác:

• Phát triển và hoàn thiện các giải pháp thanh toán thông qua QR động, sử dụng tài khoản thanh toán trên kênh đối tác.
• Xây dựng, đóng gói giải pháp: Payroll; E- Saving...

HỆ THỐNG NỀN TẢNG TRỌNG TÂM

• Hệ thống quản lý Notification tập trung trên PVConnect và Zalo.
• Tối ưu hóa SMS.
• Triển khai Hệ thống ký số online cho khách hàng (Remote Signing).
• Quản lý hạn mức tập trung theo gói dịch vụ.
• Hệ thống xác thực tập trung CIAM.
• Hệ thống quản lý rule sinh số đẹp và tính phí.
• Phát triển các tính năng/dịch vụ trên ứng dụng Tablet/Mobile theo yêu cầu của đơn vị vận hành và kinh doanh.

VĂN PHÒNG QUẢN LÝ DỰ ÁN

Trong hành trình hiện thực hóa chiến lược chuyển đổi số toàn diện, Văn phòng Quản lý Dự án đã khẳng định vai trò trung tâm, dẫn dắt và điều phối các dự án trọng điểm và là trung tâm kết nối giữa các khối kinh doanh, công nghệ và quản trị nhằm đưa PVcomBank tiến xa hơn trong kỷ nguyên số. Năm 2024, PVcomBank đã triển khai thành công nhiều dự án quan trọng, tạo nền tảng vững chắc cho các bước phát triển tiếp theo theo đúng lộ trình chuyển đổi số đã đề ra. Các dự án này không chỉ giúp nâng cao năng lực vận hành mà còn mang lại những giá trị thiết thực trong việc mở rộng dịch vụ, gia tăng trải nghiệm số cho khách hàng và góp phần thực hóa mục tiêu đưa PVcomBank trở thành Ngân hàng dẫn đầu về giải pháp tài chính số toàn diện.

THÀNH TỰU 2024

ONBOARDING/ĐỊNH DANH KHÁCH HÀNG ĐIỆN TỬ:

- Việc xác thực khách hàng, tạo CIF mới, tài khoản mới (Onboarding): đã phát triển thêm luồng Onboarding khách hàng có đối chiếu dữ liệu với Cục cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội (C06) của Bộ Công an và SDK gắn vào App VNeID, đảm bảo tuân thủ QĐ 2345 của NHNN.

CÁC KÊNH GIAO DỊCH

- Nền tảng Ngân hàng mở (Open Banking) kết nối trực tiếp với các đối tác đã hoàn thành giai đoạn nền tảng trong tháng 12/2024.

- Hệ thống New Mobile App - PVConnect: Triển khai nền tảng Ngân hàng hợp kênh Infinity mới trên cả 2 nền tảng iOS và Android, golive đến các khách hàng bên ngoài từ ngày 25/03/2024 và hoàn thành chuyển đổi toàn bộ khách hàng sang sử dụng PVConnect trong tháng 6/2024 và phát triển nhiều tính năng mới: Mua sắm hoàn tiền, Sản phẩm tài khoản Quỹ hội nhóm - Khách hàng cá nhân, Thẻ tín dụng phê duyệt trước, Vay thấu chi cán bộ nhân viên phê duyệt trước hạn mức online...

- Hệ thống Internet Banking (IB) khách hàng doanh nghiệp trên nền tảng Infinity: Hoàn thành Chuyển đổi IB khách hàng doanh nghiệp sang nền tảng Infinity đúng kế hoạch trong năm 2024 với tên gọi PVConnect - Biz. Đây là hệ thống giao dịch dành cho khách hàng tổ chức với giao diện đa kênh (web và app), đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế về an toàn bảo mật và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng: hỗ trợ khách hàng tối đa trong phân quyền xử lý giao dịch, đặt lệnh giao dịch...



AN TOÀN THÔNG TIN

- Đối với nhiệm vụ nâng cao bảo mật, an toàn thông tin của PVcomBank: Trung tâm bảo mật (SOC: Security Operation Center) đã được triển khai, tập trung vào việc phát hiện sớm các nguy cơ, phân tích, ứng phó và báo cáo các sự kiện bảo mật, giúp giảm thiểu các rủi ro tiềm tàng.

- Nhằm nâng cao hơn trải nghiệm chuyển khoản, PVcomBank đã đăng ký là một trong các tổ chức tín dụng đầu tiên tham gia triển khai kỹ thuật chuyển tiền theo tiêu chuẩn 2.0 của NAPAS.

LAN TỎA TINH THẦN ĐỔI MỚI, SÁNG TẠO

Từ khi ra mắt, chương trình Sáng kiến (Future Space) đã trở thành diễn đàn hội tụ trí tuệ tập thể, nơi mỗi ý tưởng đều có thể phát triển thành những sáng kiến mang giá trị lớn lao.

Trải qua ba năm liên tiếp triển khai, chương trình đã nhận được gần 700 bài dự thi, riêng hai năm 2023 và 2024 đã ghi nhận gần 600 ý tưởng...

Nhiều ý tưởng đã được triển khai thành công, tạo nên bước tiến đáng kể trong hoạt động của Ngân hàng như: Sáng kiến “PVGathering” golive từ 30/8/2024, sáng kiến “Digicredit-Phát hành thẻ tín dụng phê duyệt trước” golive từ ngày

29/11/2024. Ngoài ra, trong năm 2024, 2 sáng kiến “Hệ thống thiết kế” và “Ứng dụng AI vào tự động hóa quy trình phát triển sản phẩm số” cũng đã được ứng dụng triển khai hiệu quả góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động tại đơn vị.

TỰ ĐỘNG HÓA HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG VÀ ĐIỀU HÀNH MỤC TIÊU THEO BSC

Trên cơ sở định hướng tài chính giai đoạn 2024 - 2026, PVcomBank tiếp tục đẩy mạnh đầu tư nguồn lực nghiên cứu, xây dựng các công cụ số, tài liệu hướng dẫn nhằm hỗ trợ tối ưu công tác xây dựng, giao và đánh giá kế hoạch hằng năm cho các đơn vị. Trong đó, xây dựng và phát triển các công cụ hỗ trợ quản trị kết quả thực hiện mục tiêu theo thẻ điểm cân bằng (BSC) giúp nâng cao hiệu quả quản lý và đánh giá hiệu suất, giúp định hướng chiến lược phát triển một cách toàn diện, cân bằng giữa các khía cạnh.

MỤC TIÊU TRỌNG ĐIỂM 2025



Tiếp tục triển khai các dự án chuyển đổi số 2025 với mục tiêu đẩy mạnh phát triển/triển khai các nền tảng công nghệ hiện đại về các hệ thống xử lý giao dịch, hệ thống an toàn thông tin, quy trình vận hành nhằm đáp ứng nhu cầu quản trị của Ngân hàng.



Chương trình Sáng kiến 2025

Tiếp tục triển khai Chương trình sáng kiến 2025 theo hướng tăng chất lượng các ý tưởng mới, góp phần gia tăng hiệu quả kinh doanh và tối ưu hóa vận hành, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh của Ngân hàng và góp phần xây dựng môi trường làm việc năng động và gắn kết.



Nghiên cứu và phát triển tính năng hoàn thiện các công cụ số

Tiếp tục phát triển tính năng các công cụ số nhằm hỗ trợ xây dựng, giao và đánh giá kế hoạch cho Ngân hàng và các đơn vị. Trong đó bao gồm: i) nâng cấp và hoàn thiện việc phát triển tính năng mới cho công cụ quản trị kết quả thực hiện kế hoạch; ii) nghiên cứu xây dựng các công cụ hỗ trợ tự động hóa công tác phân bổ mục tiêu theo BSC và hoàn thiện, ban hành các tài liệu hướng dẫn các đơn vị đi kèm.



Phát triển công cụ, hệ thống hỗ trợ

PVcomBank tiếp tục tập trung phát triển các công cụ, hệ thống hỗ trợ, nhằm tăng cường chuẩn hóa, giảm bớt khối lượng công việc và tăng hiệu suất làm việc tại đơn vị kinh doanh và các phòng ban Hội sở. Đồng thời, PVcomBank chú trọng tăng cường công tác phối hợp giữa các đơn vị, đảm bảo công cụ, hệ thống được thiết kế đồng bộ, tối ưu nguồn lực và đáp ứng đúng nhu cầu đề ra.

CÔNG TÁC QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP

Tại PVcomBank, chúng tôi tin rằng quản trị doanh nghiệp hiệu quả không chỉ là nền tảng để tối ưu hoá hiệu suất hoạt động, mà còn là trụ cột quan trọng cho phát triển bền vững. Mỗi quyết định, chiến lược và hoạt động đều được thực hiện dưới nguyên tắc minh bạch, trách nhiệm và cam kết hướng tới sự thịnh vượng lâu dài. Đây cũng là cam kết cùng đồng hành với khách hàng, đối tác, cổ đông và xã hội kiến tạo một hành trình phát triển bền vững, những giá trị tốt đẹp trong kỷ nguyên mới.

BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

2024 tiếp tục là một năm nhiều thách thức khi kinh tế thế giới phục hồi chậm, lạm phát tại một số nền kinh tế lớn vẫn ở mức cao, chính sách tiền tệ thắt chặt kéo dài, thương mại toàn cầu đối mặt với những rào cản mới. Bên cạnh đó, căng thẳng địa chính trị tiếp tục leo thang tại nhiều khu vực, gia tăng thêm bất ổn cho nền kinh tế. Trong nước, các động lực tăng trưởng như xuất khẩu, đầu tư và tiêu dùng vẫn chịu nhiều áp lực do nhu cầu thị trường thế giới chưa hồi phục mạnh. Thị trường bất động sản, trái phiếu doanh nghiệp vẫn gặp khó khăn trong quá trình tái cơ cấu, tạo thêm áp lực lên nguồn vốn tín dụng từ hệ thống ngân hàng.

Trước bối cảnh đó, Hội đồng Quản trị (HĐQT) đã chủ động theo dõi diễn biến kinh tế vĩ mô, bám sát các chỉ đạo của Đảng, Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) và Tập đoàn Dầu khí Việt Nam (PVN). Đồng thời, HĐQT tích cực triển khai các giải pháp tái cơ cấu, nâng cao hiệu quả hoạt động, đẩy mạnh chiến lược kinh doanh theo mô hình ngân hàng thương mại hiện đại, linh hoạt thích ứng với điều kiện thị trường để duy trì đà tăng trưởng bền vững.



THÀNH VIÊN HĐQT

Nhân sự HĐQT PVcomBank bao gồm 7 thành viên, thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ theo quy định tại điều lệ Ngân hàng và Quy chế tổ chức và hoạt động của HĐQT, trên cơ sở kế hoạch công tác năm 2024 và phân công nhiệm vụ các thành viên HĐQT tại Nghị quyết số 9407/NQ-PVB ngày 04/05/2023.

Trong năm 2024 và tính đến ngày 31/12/2024, thành phần của HĐQT gồm:

TT	Họ và tên	Chức vụ	Ngày bổ nhiệm/tái bổ nhiệm
01	Ông Nguyễn Đình Lâm	Chủ tịch HĐQT	Bổ nhiệm ngày 21/4/2023
02	Ông Nguyễn Hoàng Nam	Thành viên HĐQT Tổng Giám đốc	Bổ nhiệm ngày 21/4/2023
03	Ông Mai Kim Hoàng	Thành viên HĐQT độc lập	Bổ nhiệm ngày 21/4/2023
04	Ông Nguyễn Khuyến Nguồn	Thành viên HĐQT	Bổ nhiệm ngày 21/4/2023
05	Ông Đoàn Minh Mẫn	Thành viên HĐQT	Bổ nhiệm ngày 21/4/2023
06	Ông Trịnh Hữu Hiến	Thành viên HĐQT	Bổ nhiệm ngày 21/4/2023
07	Ông Ngô Ngọc Quang	Thành viên HĐQT	Bổ nhiệm ngày 21/4/2023

HOẠT ĐỘNG CỦA HĐQT NĂM 2024

Trong năm 2024, HĐQT đã tổ chức 9 phiên họp và thực hiện xin ý kiến các thành viên HĐQT bằng văn bản trước khi ban hành hơn 200 Nghị quyết, Quyết định, Chỉ thị... Trong đó, lấy công tác chuyển đổi số và xử lý thu hồi nợ làm trọng tâm, HĐQT đã phê duyệt một số nội dung chính như sau:

- Hoàn thiện hệ thống văn bản quy định nội bộ để nâng cao hiệu quả vận hành cũng như đảm bảo phù hợp với các quy định mới có hiệu lực của pháp luật và thực tiễn kinh doanh.
- Về cơ cấu tổ chức: HĐQT đã chỉ đạo Ban điều hành tiếp tục hoàn thiện mô

hình tổ chức Ngân hàng cho phù hợp với thực tế phát triển mới nhằm hoàn thiện quy trình thực hiện công việc, nâng cao năng suất lao động.

- Về các chế độ chính sách lương, thưởng và đãi ngộ: Năm 2024 chính sách nhân sự của PVcomBank kết nối chặt chẽ với chiến lược toàn hàng nhằm phát huy tối đa năng lực, tiềm năng phát triển của CBNV. Bên cạnh các chính sách cơ bản, PVcomBank đang từng bước xây dựng và áp dụng một số chính sách nhân sự đặc thù được thiết kế để phù hợp với đặc điểm riêng của một số nhóm nhân sự, vị trí công việc cụ thể như: Chính sách giờ làm việc linh hoạt; Điều chỉnh mức ghi nhận thâm niên công tác để vinh danh CBNV. Bên cạnh đó, các cuộc thi

sáng kiến trong năm 2024 đã trở thành dấu ấn quan trọng, thể hiện nỗ lực của PVcomBank trong việc thúc đẩy tư duy sáng tạo cá nhân và phát huy sức mạnh trí tuệ tập thể.

- Trong năm 2024, Dự án Khung năng lực đã xây dựng xong bộ công cụ đánh giá, đồng thời triển khai và hoàn thành đầy đủ các hoạt động đánh giá năng lực. 100% CBNV hoàn thành các bài kiểm tra về chuyên môn nghiệp vụ và phát triển khung năng lực là tiền đề để Ngân hàng triển khai đánh giá năng lực CBNV, cũng như xây dựng và triển khai ứng dụng khung năng lực trong đào tạo, xây dựng lộ trình công danh, chính sách đãi ngộ.
- Về quản trị rủi ro: Công tác quản trị



mục tiêu theo thẻ điểm cân bằng (BSC). Trong năm 2024, bên cạnh việc tiếp tục triển khai hợp tác toàn diện với các đối tác EVN và VNPT, PVcomBank đã triển khai hợp tác với PVOIL và Công ty Bảo hiểm Generali Việt Nam nhằm bắt kịp nhu cầu, biến động thị trường, đồng thời tăng tính cạnh tranh cho PVcomBank.

- Hỗ trợ hoạt động các đơn vị thành viên: Tổ chức các cuộc họp kế hoạch, định hướng phát triển kinh doanh các đơn vị thành viên năm 2025.

nhiều giải pháp cũng như tập trung nguồn lực thực hiện phương án tái cơ cấu, tăng cường công tác xử lý thu hồi nợ, kiểm soát lãi dự thu. HĐQT tiếp tục định hướng triển khai quyết liệt và đồng bộ các giải pháp xử lý, thu nợ quá hạn, nợ bán VAMC, nợ ngoại bảng và thoái vốn đầu tư. Kết quả PVcomBank đã thu hồi/xử lý được 10.963 tỷ đồng.

- Công nghệ và chuyển đổi số: PVcomBank đã đẩy mạnh việc ứng dụng các nền tảng công nghệ tiên tiến và dịch vụ thanh toán hiện đại, không chỉ nâng cao hiệu quả quản lý mà còn thúc đẩy quá trình chuyển đổi số toàn diện, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong hoạt động kinh doanh.

- Dự án Nâng cao hiệu quả hoạt động PVcomBank: Hoàn thành xây dựng định hướng tài chính giai đoạn 2024 - 2026; xây dựng quy trình và các hướng dẫn nội bộ về quản trị và điều hành

rủi ro luôn được HĐQT chú trọng, trong năm 2024, HĐQT tiếp tục chỉ đạo hoàn thiện hệ thống quản trị rủi ro: Rà soát và điều chỉnh các văn bản chính sách, quy định, quy trình nội bộ phù hợp với sự thay đổi của pháp luật và định hướng kinh doanh của Ngân hàng; Thiết kế lại mô hình tổ chức quản trị rủi ro hoạt động, theo đó bổ sung thêm vòng kiểm soát thứ 1.5; Xây dựng Quy trình Ứng cứu sự cố; Bên cạnh đó, PVcomBank tiếp tục triển khai thực hiện các dự án: Dự án phần mềm cảnh báo sớm, nhắc nợ và thu hồi nợ - Giai đoạn 1; Dự án quản lý sau cấp tín dụng - Giai đoạn 2; Dự án CLIMS; Dự án phần mềm phê duyệt tín dụng...; Thực hiện công tác truyền thông, đào tạo chính sách để các đơn vị kinh doanh kịp thời nắm bắt, nâng cao nhận thức, ngăn ngừa rủi ro có thể xảy ra trong quá trình tác nghiệp, vận hành.

- Xử lý nợ và cấu trúc tài sản: Trong năm 2024, PVcomBank đã thực hiện

- Về hoạt động kinh doanh: HĐQT chỉ đạo và phối hợp chặt chẽ với Ban Điều hành đảm bảo duy trì hoạt động của Ngân hàng trước sự biến động của thị trường để có các giải pháp phù hợp, đảm bảo duy trì hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả, hoàn thành chỉ tiêu 2024. Bên cạnh các nhiệm vụ kinh doanh, PVcomBank luôn thực hiện tốt các công tác an sinh xã hội, cam kết tích cực đóng góp cho cộng đồng.

Trong năm 2024, PVcomBank tiếp tục chú trọng kiểm soát rủi ro một cách chặt chẽ, đề ra các mục tiêu kinh doanh thận trọng, phù hợp với năng lực tài chính và bám sát những biến động của thị trường. Để hiện thực hóa kế hoạch đã đề ra, Ngân hàng tập trung vào năm nhóm giải pháp trọng yếu, bao gồm: Đẩy mạnh chuyển đổi số, Nâng cao chất lượng dịch vụ, Cải thiện hiệu quả quản trị rủi ro, Phát triển đội ngũ nhân sự và Tăng cường thu hồi, xử lý nợ.

BÁO CÁO CỦA BAN KIỂM SOÁT

Trong năm 2024, Ban Kiểm soát (BKS) đã thực hiện đúng các nhiệm vụ được giao và đảm bảo đầy đủ trách nhiệm theo quy định của pháp luật, cùng phối hợp chỉ đạo và điều hành hoạt động của bộ phận Kiểm toán nội bộ (KTNB) PVcomBank trong bối cảnh có nhiều biến động lớn về tình hình kinh tế, chính trị, xã hội trong nước cũng như trên toàn thế giới.

BKS đã trao đổi và đưa ra các chỉ tiêu định hướng để đánh giá hiệu quả công việc cho các thành viên KTNB và đã chỉ đạo KTNB hoàn thành văn bản để áp dụng trong thực tế.



THÀNH VIÊN BKS

Trong năm 2024 và tính đến ngày 31/12/2024, thành phần của BKS gồm:

TT	Họ và tên	Chức vụ	Ngày bổ nhiệm/tái bổ nhiệm
01	Ông Triệu Văn Nghị	Trưởng Ban	Bổ nhiệm ngày 30/4/2018 (tái bổ nhiệm ngày 21/4/2023)
02	Ông Đào Văn Chung	Thành viên	Bổ nhiệm ngày 30/4/2018 (tái bổ nhiệm ngày 21/4/2023)
03	Bà Nguyễn Thị Hương Nga	Thành viên	Bổ nhiệm ngày 30/4/2018 (tái bổ nhiệm ngày 21/4/2023)
04	Ông Phạm Thanh Nam	Thành viên	Bổ nhiệm ngày 21/4/2023

HOẠT ĐỘNG CỦA BKS

CÁC CUỘC HỌP CỦA BKS

BKS đã tổ chức 07 cuộc họp chính thức với 100% thành viên tham gia, tỷ lệ biểu quyết 100%, bao gồm:

- 04 cuộc họp định kỳ hàng quý theo quy chế hoạt động;
- 01 cuộc họp với KTNB về tình hình thực hiện kế hoạch kiểm toán năm 2024 và lập kế hoạch kiểm toán năm 2025;
- 02 cuộc họp về chọn đơn vị kiểm toán độc lập năm 2024 và năm 2025.

Đồng thời BKS cũng tổ chức nhiều cuộc họp khác để trao đổi, thảo luận, đánh giá các vấn đề liên quan đến công tác kiểm tra, kiểm soát, công tác quản trị, điều hành của Ngân hàng, chỉ đạo kịp thời hoạt động KTNB. Các ý kiến, kiến nghị của BKS được đưa vào các thông báo, báo cáo kết quả kiểm toán cũng như các ý kiến trao đổi, gửi trực tiếp đến các Ủy ban, Hội đồng, các đơn vị chuyên môn. BKS đã tham gia đầy đủ các cuộc họp định kỳ hàng quý và đột xuất của Hội đồng Quản trị (HĐQT) theo thông báo của Văn phòng HĐQT, các cuộc họp của một số bộ phận giúp việc cho HĐQT (Ủy ban Quản lý rủi ro) và Hội đồng ALCO.

HOẠT ĐỘNG KTNB

Trên cơ sở kế hoạch kiểm toán năm và các chỉ đạo từ BKS, KTNB đã chủ động triển khai thực hiện và hoàn thành 15 cuộc kiểm toán tại các khối, đơn vị kinh doanh, các cuộc kiểm toán chuyên đề trong toàn hệ thống trong năm 2024. Các chuyên đề kiểm toán bao gồm: kiểm toán hoạt động phòng, chống rửa tiền; kiểm toán hoạt động bảo mật và an toàn thông tin; kiểm toán chuyên đề xử lý nợ xấu, trích lập và sử dụng dự

phòng để xử lý nợ xấu theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước (NHNN); kiểm toán hoạt động cho vay theo vùng đối với một số sản phẩm thuộc Khối Khách hàng cá nhân; kiểm toán hoạt động thẻ; kiểm toán hoạt động mua sắm tài sản cố định; kiểm toán hoạt động Công ty Cổ phần Chứng khoán Dầu khí; ...

Thông qua hoạt động kiểm tra, giám sát, KTNB đã đưa ra các ý kiến nhận xét, đánh giá về tình hình tuân thủ quy trình, quy định của PVcomBank và quy định pháp luật; xem xét nguyên nhân của các vấn đề tồn tại cũng như đánh giá về các rủi ro tiềm ẩn để từ đó đưa ra các kiến nghị tới HĐQT, Ban Điều hành (BDH) nhằm củng cố và nâng cao hiệu quả công tác quản trị rủi ro, đưa ra các khuyến nghị về các điểm còn tồn tại của hệ thống kiểm soát nội bộ, góp phần hạn chế, ngăn ngừa các hành vi vi phạm trên toàn hệ thống.

GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH, HOẠT ĐỘNG CỦA HĐQT, BDH

Hoạt động giám sát của BKS tập trung chủ yếu vào công tác quản trị điều hành của PVcomBank; việc thực hiện của HĐQT, BDH đối với các định hướng, mục tiêu và chỉ tiêu kinh doanh đã được Đại hội đồng Cổ đông 2024 thông qua.

- BKS thực hiện giám sát hoạt động kinh doanh của PVcomBank theo các nội dung tại Nghị quyết Đại hội đồng Cổ đông thường niên 2024, tình hình triển khai để án tái cơ cấu cũng như các nội dung đề xuất theo Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu của Ngân hàng và theo các văn bản yêu cầu của NHNN đối với các tổ chức tín dụng liên quan đến việc thực hiện chính sách tiền tệ, tín dụng, chỉ đạo KTNB thực

hiện các cuộc kiểm toán tuân thủ, các chuyên đề kiểm toán theo yêu cầu của NHNN, theo dõi các tỉ lệ bảo đảm an toàn...

- Thực hiện báo cáo về tình hình hoạt động của BBKS, công tác kiểm soát, kiểm toán và kiểm tra nội bộ tại PVcomBank theo Công văn số 2380/NHNN-TTGSNH ngày 27/3/2024; báo cáo kết quả thực hiện kiểm toán hoạt động cấp tín dụng đối với các khách hàng theo yêu cầu của Cục Thanh tra, giám sát ngân hàng - NHNN.

Trong năm 2024, PVcomBank vẫn đang tiếp tục làm việc với NHNN và các cơ quan liên quan về Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu đến năm 2030. HĐQT cũng đã tổ chức các phiên họp định kỳ hoặc đột xuất để xem xét, phê duyệt các nhiệm vụ, quyền hạn thuộc thẩm quyền của HĐQT. Các ủy ban giúp việc cho HĐQT tập trung vào chức năng tham mưu, giúp việc, không thực hiện chức năng phê duyệt (trừ Ủy ban Tín dụng, trong đó thành viên HĐQT kiểm Tổng Giám đốc là thành viên của Ủy ban Tín dụng) để phù hợp với quy định tại thông tư số 13/2018/TT-NHNN.

PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG GIỮA BKS, HĐQT, BDH VÀ CÁC ĐƠN VỊ

Công tác phối hợp hiện nay giữa HĐQT, BKS, Tổng Giám đốc với KTNB và các đơn vị thuộc tuyến bảo vệ thứ nhất, tuyến bảo vệ thứ hai tại PVcomBank đang được thực hiện theo các quy định tại Điều lệ Ngân hàng, Quy chế tổ chức bộ máy của PVcomBank, Quy chế tổ chức và hoạt động của BKS, KTNB PVcomBank.

Trong năm 2024, BKS được nhận tài liệu và mời tham dự các cuộc họp của

HĐQT định kỳ hàng quý từ Văn phòng HĐQT. BKS cũng được mời tham dự các cuộc họp sơ kết, tổng kết của Ngân hàng. BKS chỉ đạo bộ phận KTNB thực hiện công tác kiểm tra, giám sát hoạt động toàn Ngân hàng trên cơ sở phân tích, đánh giá mức độ rủi ro, mức độ kiểm soát và nguồn lực hiện có của KTNB. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ này, HĐQT, BDH chỉ đạo các đơn vị phối hợp, cung cấp tài liệu phục vụ hoạt động kiểm toán. Kết quả kiểm toán đã được gửi đến HĐQT, Tổng Giám đốc để chỉ đạo các khối khắc phục kiến nghị của KTNB.

Đối với cổ đông, trong đó có Tập đoàn Dầu khí Việt Nam (PVN), bên cạnh việc duy trì liên lạc, trao đổi thông tin, tiếp thu ý kiến đóng góp của các cổ đông,

thành viên BKS trong vai trò người đại diện của PVN đã thực hiện đầy đủ các báo cáo định kỳ liên quan đến công tác kiểm soát, giám sát theo đúng quy định và yêu cầu của Tập đoàn. BKS cũng thực hiện phối hợp với các khối/bộ phận liên quan để lập báo cáo đánh giá hệ thống kiểm soát nội bộ theo yêu cầu tại Công văn số 3186/DKVN-KSNB ngày 10/5/2024 của Hội đồng thành viên PVN, phối hợp với Người đại diện phần vốn góp báo cáo về các bất cập, vướng mắc trong hoạt động của người đại diện là thành viên BKS theo công văn số 8208/DKVN-HĐTV ngày 06/11/2024 của PVN.



KHỐI QUẢN TRỊ RỦI RO

Trong hành trình hướng tới phát triển bền vững, quản trị rủi ro đóng vai trò như "tấm khiên" bảo vệ Ngân hàng trước những biến động khó lường của thị trường. Một hệ thống quản trị rủi ro hiệu quả không chỉ giúp kiểm soát, giảm thiểu tổn thất mà còn tạo nền tảng vững chắc để Ngân hàng tự tin mở rộng hoạt động, tối ưu hóa lợi nhuận và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Xây dựng văn hóa quản trị rủi ro là chìa khóa để mỗi cán bộ nhân viên nhận thức rõ vai trò của mình trong việc phát hiện, đánh giá và ứng phó kịp thời với các rủi ro tiềm ẩn và góp phần tạo nên thành công chung của PVcomBank trong năm 2024.

CƠ CẤU QUẢN TRỊ RỦI RO

Trong năm 2024, PVcomBank đã liên tục rà soát và kiện toàn mô hình tổ chức, cơ cấu quản trị rủi ro nhằm nâng cao hiệu quả kiểm soát rủi ro, đảm bảo tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) theo đúng tinh thần tại Thông tư 13/2018/TT-NHNN về hệ thống kiểm soát nội bộ.

Bên cạnh việc áp dụng mô hình ba vòng kiểm soát độc lập nhằm đảm bảo tuân thủ Thông tư 13/2018/TT-NHNN về hệ thống kiểm soát nội bộ cũng như quy định nội bộ, PVcomBank đã tăng cường, bổ sung vai trò của Vòng kiểm soát thứ 1.5 (trực thuộc Vòng kiểm soát thứ nhất) để nâng cao năng lực chủ động quản lý rủi ro của toàn bộ máy, kiểm soát các rủi ro chi tiết thuộc nghiệp vụ kinh doanh/vận hành của từng Khối/Ban. Đây cũng là cánh tay nối dài của Khối Quản trị rủi ro để cùng phối hợp và triển khai các chính sách chung về quản trị rủi ro trên toàn hàng, đảm bảo công tác quản trị rủi ro được thực hiện tại tất cả các tuyến phòng thủ, tại tất cả các đơn vị và mọi cấp quản trị.

Điều này hỗ trợ PVcomBank không chỉ nhanh chóng đạt mục tiêu kinh doanh mà còn đảm bảo sự phát triển, an toàn, bền vững và hợp tác dài lâu giữa

Ngân hàng với khách hàng/hệ sinh thái của khách hàng.

KHUNG QUẢN TRỊ RỦI RO TẠI PVCOMBANK

PVcomBank luôn xác định rủi ro trong hoạt động kinh doanh là điều không tránh khỏi, tồn tại khách quan và gắn liền với quá trình kinh doanh của Ngân hàng. Theo đó, ngoài việc đảm bảo tuân thủ quy định của NHNN, khung quản trị rủi ro đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, là nền tảng để đảm bảo hoạt động kinh doanh phát triển hiệu quả, an toàn, bền vững.

Khung quản trị rủi ro tại PVcomBank bao gồm hệ thống các chính sách quản lý rủi ro, khẩu vị rủi ro, hạn mức rủi ro, quy trình quản lý rủi ro, mô hình tổ chức và hệ thống công cụ, báo cáo quản lý rủi ro... liên tục được rà soát, kiện toàn để phù hợp với các thay đổi trong hoạt động kinh doanh thường nhật của Ngân hàng.

VĂN HÓA QUẢN TRỊ RỦI RO

PVcomBank luôn chú trọng việc xây dựng văn hóa quản trị rủi ro của Ngân hàng với mục tiêu từng cán bộ đều nhận thức được giá trị của một “nền

văn hóa kiểm soát rủi ro mạnh” cũng như thấy được trách nhiệm của mình trong việc nhận diện, đánh giá, kiểm soát, giảm thiểu và báo cáo rủi ro của cá nhân, từ đó xem xét, cân nhắc các yếu tố rủi ro trong quá trình thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao.

Năm 2024, hoạt động truyền thông văn hóa rủi ro, đào tạo nâng cao nhận thức toàn hàng về quản trị rủi ro hoạt động, các thông tin cảnh báo sớm, các dấu hiệu rủi ro, các hạn mức rủi ro đều được triển khai liên tục, góp phần nâng cao nhận thức của đơn vị kinh doanh và các đơn vị quản lý ngành dọc tại Hội sở. Các nội dung đào tạo và chia sẻ liên quan đến quản trị rủi ro luôn nhận được sự quan tâm và hưởng ứng tích cực của cán bộ nhân viên, khẳng định văn hóa quản trị rủi ro luôn được chú trọng và đồng hành cùng các hoạt động kinh doanh tại đơn vị.

KẾT QUẢ THỰC HIỆN NĂM 2024 VÀ KẾ HOẠCH 2025

QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG

Hệ thống chính sách quản trị rủi ro tín dụng trong năm 2024 đã được rà soát, điều chỉnh hướng tới các mục tiêu trọng tâm sau:

➔ Phù hợp với sự thay đổi của Luật các Tổ chức tín dụng (Luật các TCTD), Luật kinh doanh Bất động sản, Luật nhà ở,

Luật đất đai và các Thông tư, hướng dẫn dưới luật.

➔ Cập nhật thay đổi của thị trường, hệ thống ngân hàng trong quá trình số hóa hoạt động.

➔ Thực hiện các yêu cầu của NHNN về bảo đảm an toàn trong hoạt động kinh doanh ngân hàng, đáp ứng yêu cầu về đánh giá mức đủ vốn theo Thông tư 13/2018/TT-NHNN về hệ thống kiểm soát nội bộ.

➔ Điều chỉnh nhằm đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian thẩm định, xét cấp tín dụng.

➔ Xây dựng quy trình cấp tín dụng với các sản phẩm số hóa.

Công tác quản trị danh mục cũng tiếp tục được hoàn thiện thông qua việc xây dựng hạn mức quản trị nội bộ nhằm cụ

thể hóa khẩu vị rủi ro, chiến lược kinh doanh từng thời kỳ, hoàn thiện cấu trúc danh mục tín dụng, quản lý rủi ro tập trung và định hướng phân bổ vốn trong kinh doanh. Hạn mức rủi ro tín dụng được xây dựng từ hạn mức cấp độ toàn hàng, phân bổ đến hạn mức cấp độ khối kinh doanh và hạn mức sản phẩm/phân khúc theo từng đặc điểm của các khối kinh doanh.

Để tạo nguồn dữ liệu tin cậy thống nhất và xây dựng hệ thống báo cáo quản trị rủi ro tự động, quản lý danh mục tín dụng chủ động, trong năm 2024, PVcomBank đã tiếp tục hoàn thiện và nâng cấp hệ thống dữ liệu rủi ro tín dụng tập trung với các mục tiêu chuẩn hóa về mặt dữ liệu rủi ro tín dụng. Hệ thống báo cáo được hoàn thiện, bao gồm đầy đủ thông tin từ cấp toàn hàng đến khối kinh doanh, sản phẩm kinh doanh và trên nhiều tiêu chí xoay quanh dư nợ, hạn mức, tài

sản đảm bảo, phân loại nợ, trích lập dự phòng... Bộ báo cáo danh mục tín dụng toàn hàng được xây dựng trên các tiêu chí nội bộ của Ngân hàng một cách nhất quán, phân cấp nhận báo cáo từ các cấp lãnh đạo đến từng sản phẩm/khối kinh doanh.

Trong năm 2025, PVcomBank sẽ tiếp tục nâng cao năng lực công tác quản trị rủi ro tín dụng, tiệm cận với các yêu cầu theo thông lệ quốc tế thông qua các công cụ quản trị rủi ro như: hoàn thiện hệ thống văn bản chính sách, mô hình tổ chức trong hoạt động tín dụng, xây dựng các phần mềm hỗ trợ hoạt động quản trị, điều hành (phần mềm quản lý tài sản bảo đảm, phần mềm quản trị nội dung (ECM), phần mềm quản lý sau cho vay và thu hồi nợ, phần mềm cảnh báo nợ sớm...) và nghiên cứu các mô hình, công cụ đo lường rủi ro để có thể sớm đưa vào triển khai sau khi đã thu thập đủ nguồn dữ liệu.



QUẢN TRỊ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

Trong năm 2024, PVcomBank tiếp tục chú trọng nâng cao vai trò quản trị rủi ro hoạt động của vòng kiểm soát thứ nhất, đảm bảo an toàn giao dịch cho khách hàng và Ngân hàng. Theo đó, PVcomBank tăng cường đảm bảo tính tuân thủ và kỷ luật trên toàn hệ thống, thường xuyên giám sát và xử lý giao dịch theo các dấu hiệu rủi ro được cập nhật định kỳ nhằm chủ động phát hiện, ngăn chặn, xử lý kịp thời các giao dịch đáng ngờ, các gian lận phát sinh đảm bảo an toàn giao dịch cho khách hàng; quản lý và giám sát các rủi ro liên quan đến công nghệ thông tin trong toàn bộ hệ thống, bao gồm việc xây dựng chính sách, quy trình quản lý rủi ro, đồng thời phối hợp với các bộ phận khác để đảm bảo các rủi ro an toàn thông tin được kiểm soát hiệu quả và phù hợp với chiến lược phát triển của Ngân hàng. Bên cạnh đó, Khối Quản trị rủi ro còn đóng vai trò cầu nối giữa đội ngũ kỹ thuật (vận hành công nghệ thông tin, an ninh thông tin) và bộ phận quản lý rủi ro tổng thể, giúp đảm bảo mọi khía cạnh rủi ro công nghệ đều được đánh giá và xử lý phù hợp, giảm thiểu các tác động tiêu cực đến hoạt động kinh doanh. Ngoài ra, với định hướng phát triển chiến lược màng Ngân hàng số, PVcomBank cũng tập trung nguồn lực nhằm đảm bảo sự tăng trưởng bền vững cho lĩnh vực này. Theo đó có một số công tác trọng điểm như sau:

- Kiện toàn nhân sự đối với 02 bộ phận (i) Phòng chống gian lận (PCGL), (ii) Quản lý rủi ro an ninh thông tin (ANTT) để tăng khả năng chủ động;

- Tiếp tục giám sát gian lận theo bộ tiêu chí đã xây dựng nhằm phát hiện sớm rủi ro, hỗ trợ các Khối/Ban có liên quan trong công tác phòng ngừa rủi ro;

- Nâng cao vai trò quản trị rủi ro hoạt động của vòng kiểm soát thứ nhất

thông qua thành lập line 1.5 đồng thời hỗ trợ vòng kiểm soát thứ nhất chủ động triển khai các công tác quản trị rủi ro hoạt động cũng như xây dựng các văn bản nghiệp vụ trong công tác phòng chống gian lận tại đơn vị;

- Xây dựng kế hoạch kinh doanh liên tục (BCP) cho các đơn vị kinh doanh thành lập mới, các hệ thống công nghệ thông tin, các đơn vị vận hành trong hoạt động thanh toán đồng thời triển khai diễn tập định kỳ BCP nhằm đảm bảo duy trì hoạt động kinh doanh liên tục khi gặp các tình huống gây gián đoạn;

- Xác định rủi ro công nghệ thông tin để đánh giá, phân loại theo mức độ ảnh hưởng và xác định biện pháp giảm thiểu phù hợp; giám sát các kiểm soát bảo mật trong hệ thống như quản lý phân quyền, bảo vệ dữ liệu khách hàng và giám sát các hoạt động truy cập;

- Tham gia các dự án công nghệ thông tin từ giai đoạn thiết kế đến khi triển khai hệ thống để đảm bảo các rủi ro có thể được nhận diện, đánh giá và giảm thiểu từ sớm;

- Nâng cao nhận thức về việc tuân thủ và chủ động quản lý rủi ro tới từng CBNV, đơn vị thông qua việc đẩy mạnh truyền thông, đạo tạo.

Với việc xác định mục tiêu bảo mật cơ sở dữ liệu là trọng tâm, trong năm 2025, PVcomBank sẽ xây dựng bộ quy định, quy trình nội bộ về phòng chống thất thoát dữ liệu tại Ngân hàng, gồm: ma trận chính sách DLP, quy định về phân loại dữ liệu, quy định về bảo vệ/phòng chống thất thoát dữ liệu, quy trình về phân loại và gán nhãn dữ liệu, quy trình về cung cấp dữ liệu ra bên ngoài Ngân hàng, quy trình quản lý sự cố thất thoát dữ liệu; đánh giá quy trình vận hành hệ thống CNTT...

QUẢN TRỊ RỦI RO THỊ TRƯỜNG

PVcomBank đã xây dựng Khung Quản trị rủi ro thị trường đầy đủ và hiệu quả, bao gồm hệ thống phân quyền từ cấp Hội đồng Quản trị đến Tổng Giám đốc và các cấp thấp hơn (bao gồm chuyên viên giao dịch); các văn bản chính sách, hệ thống hạn mức, công cụ đo lường, theo dõi, kiểm soát rủi ro, hệ thống báo cáo, cảnh báo, các kịch bản stress test được ban hành tuân thủ quy định của NHNN và phù hợp với thông lệ thị trường. Dữ liệu thị trường được khai thác từ các nguồn tin cậy để định giá giá trị thị trường của các trạng thái tự doanh, đảm bảo tính chính xác trong công tác đo lường và kiểm soát rủi ro thị trường.

Hoạt động tự doanh của PVcomBank được nhận biết, đo lường, theo dõi và kiểm soát rủi ro đầy đủ, giảm thiểu tổn thất do biến động bất lợi của thị trường. Các quyết định liên quan đến giao dịch kinh doanh được thực hiện theo đúng phân quyền, đảm bảo tốc độ và hiệu quả của hoạt động kinh doanh. PVcomBank luôn tuân thủ các quy định của NHNN về quản lý rủi ro thị trường và đáp ứng các chuẩn mực theo thông lệ thị trường.

Năm 2024, trên cơ sở Khung Quản trị rủi ro thị trường đã có, PVcomBank đã thực hiện đo lường, dự báo mức độ rủi ro thị trường trong 3 năm tới để tính toán mức vốn cần thiết bù đắp rủi ro thị trường, đảm bảo mức độ đủ vốn cho Ngân hàng, triển khai thành công dự án đánh giá nội bộ về mức độ đủ vốn (ICAAP).

Trong năm 2025, PVcomBank tiếp tục hoàn thiện các phương pháp luận đo lường và công cụ quản trị rủi ro theo quy định của NHNN và Basel nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả quản trị rủi ro thị trường, đặc biệt trong công tác quản trị rủi ro thị trường khi

có biến động bất lợi và khi ngân hàng triển khai các sản phẩm mới có rủi ro thị trường.

QUẢN TRỊ RỦI RO THANH KHOẢN

PVcomBank đã xây dựng đầy đủ Khung Quản trị rủi ro thanh khoản, bao gồm chiến lược, hệ thống hạn mức, phân quyền, công cụ đo lường, giám sát rủi ro thanh khoản. Hệ thống hạn mức rủi ro thanh khoản của PVcomBank và phương pháp tính toán của các tỷ lệ này tuân thủ quy định của NHNN và quy định nội bộ của Ngân hàng theo từng thời kỳ.

PVcomBank chủ động xây dựng các công cụ đo lường rủi ro thanh khoản, bao gồm các chỉ số thanh khoản, hệ thống giám sát và dự kiến dòng tiền trong ngắn hạn và dài hạn, báo cáo Gap thanh khoản, Gap thanh khoản có giả định về hành vi khách hàng, ... Việc đo lường được thực hiện định kỳ hàng ngày/tuần/tháng, báo cáo tới ALCO trạng thái rủi ro thanh khoản, dự báo và cảnh báo các rủi ro tiềm ẩn, đề xuất phương án xử lý.

Trong năm 2024, PVcomBank tuân thủ đầy đủ các quy định, tỷ lệ, hạn mức về rủi ro và không phát sinh các trường hợp vi phạm về quản lý rủi ro thanh khoản.

QUẢN TRỊ RỦI RO LÃI SUẤT TRÊN SỐ NGÂN HÀNG

PVcomBank đo lường tác động của rủi ro lãi suất trên số ngân hàng trên cơ sở các chỉ tiêu về khe hở nhạy cảm lãi suất, 2 chỉ số thay đổi thu nhập lãi thuần (Delta NII) nhằm giám sát rủi ro ngắn hạn và thay đổi giá trị kinh tế của vốn chủ sở hữu (Delta EVE) nhằm đo lường và giám sát rủi ro dài hạn.

Trong năm 2024, PVcomBank tuân thủ đầy đủ các quy định, tỷ lệ, hạn mức về rủi ro và không phát sinh các trường

hợp vi phạm trong công tác quản lý rủi ro lãi suất trên số ngân hàng.

RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI TÁC

PVcomBank đánh giá mức độ rủi ro tín dụng đối tác của các khách hàng doanh nghiệp, các định chế tài chính bằng phương pháp ước tính giá trị trạng thái tương lai chịu rủi ro của giao dịch.

PVcomBank tuân thủ đầy đủ các quy định, tỷ lệ, hạn mức về rủi ro và không phát sinh các trường hợp vi phạm về quản lý rủi ro tín dụng đối tác.

Trong năm 2025, PVcomBank đặt kế hoạch tiếp tục đẩy mạnh công tác quản trị rủi ro trọng yếu; triển khai các công cụ quản trị rủi ro mới cho các sản phẩm mới, nâng cao năng lực quản trị rủi ro để giảm thiểu tối đa các yếu tố rủi ro trên toàn hệ thống.

CÁC DỰ ÁN NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ RỦI RO

Trong năm 2024, PVcomBank đã triển khai, hoàn thiện một số dự án nhằm hiện đại hóa công cụ quản trị rủi ro, nâng cao tiêu chuẩn quản trị rủi ro, cải tiến chất lượng danh mục, cụ thể kết quả như sau:

- PVcomBank đã hoàn thành đánh giá nội bộ về mức đủ vốn – ICAAP (Trụ cột II của Basel II) theo Thông tư 13/2010/TT-NHNN. Quá trình này bao gồm kiểm tra sức chịu đựng về vốn và thanh khoản, giúp Ngân hàng đánh giá khả năng duy trì an toàn tài chính trong các tình huống bất lợi. Kết quả đánh giá giúp PVcomBank điều chỉnh chiến lược, tăng cường khả năng quản lý rủi ro, cũng như kiện toàn hệ thống quy trình, quy định, hệ thống dữ liệu và rà soát chức năng nhiệm vụ của các bộ

phận, đảm bảo tuân thủ các quy định của NHNN.

- Triển khai Dự án quản lý sau cấp tín dụng - Giai đoạn 1 bao gồm 2 cấu phần: thu hồi nợ (PVcollection) và cảnh báo nợ sớm (EWS). Đây là công cụ hỗ trợ đơn vị kinh doanh trong hoạt động cảnh báo nợ sớm, nhắc nợ, thu hồi nợ, xử lý nợ, tự động đưa ra các chiến dịch thu hồi nợ dựa trên hành vi trả nợ của khách hàng và quản lý thông tin khách hàng một cách đầy đủ, tập trung.

- Triển khai 2 cấu phần gồm: quản lý tài sản bảo đảm và quản lý hồ sơ tài sản bảo đảm tại kho quỹ thuộc Dự án xây dựng phần mềm quản lý tài sản và hạn mức (CLIMS). Hệ thống hỗ trợ quản lý đầy đủ thông tin tài sản, giám sát chặt chẽ hạn mức khách hàng, hạn mức của tài sản, cảnh báo sớm các rủi ro, đảm bảo an toàn cho hoạt động của toàn hàng.

- Triển khai Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ 2.0, phân hệ chấm điểm khách hàng doanh nghiệp với nhiều cải tiến giúp tối ưu hóa quy trình xếp hạng tín dụng nhờ kết hợp các công nghệ và phương pháp phân tích hiện đại, hỗ trợ đánh giá, phân loại mức độ rủi ro tín dụng của khách hàng, cung cấp các dữ liệu để tính Tài sản có rủi ro Theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN.

- Dự án Chống thất thoát dữ liệu - DLP (Data Loss Prevention) được triển khai trong năm 2024 giúp Ngân hàng bảo vệ và giảm thiểu nguy cơ thất thoát dữ liệu quan trọng; phát hiện, cảnh báo sớm các hành vi truy cập trái phép dữ liệu; đáp ứng các yêu cầu về bảo mật dữ liệu theo tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu thẻ thanh toán PCI DSS và các quy định về bảo mật/bảo vệ dữ liệu nhạy cảm theo quy định pháp luật.

KHỐI PHÁP CHẾ VÀ TUÂN THỦ

Công tác pháp chế và tuân thủ đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo hoạt động tại PVcomBank diễn ra an toàn, minh bạch và phù hợp với quy định pháp luật. Đây còn là mắt xích “xương sống” giúp giảm thiểu rủi ro pháp lý, bảo vệ Ngân hàng trước các tranh chấp và vi phạm. Việc tuân thủ chặt chẽ các quy định còn giúp PVcomBank duy trì uy tín, tăng niềm tin với khách hàng và đối tác. Ngoài ra, pháp chế còn hỗ trợ xây dựng hệ thống quy trình nội bộ hiệu quả, góp phần vào sự phát triển bền vững và ổn định trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng khắt khe.



HOẠT ĐỘNG PHÁP CHẾ

TƯ VẤN PHÁP LÝ

Thực hiện đúng chức năng cung cấp các dịch vụ pháp lý, tư vấn hỗ trợ pháp lý cho Ban Lãnh đạo PVcomBank và các đơn vị trên toàn hệ thống, năm 2024, Khối Pháp chế và Tuân thủ (PC&TT) đã thực hiện hơn 8.000 vụ việc tư vấn pháp lý, tăng 16% so với năm 2023, tỷ lệ hài lòng của khách hàng nội bộ đạt hơn 105%, khẳng định chất lượng dịch vụ pháp lý chuyên nghiệp và hiệu quả.;

THẨM ĐỊNH VĂN BẢN, ĐÀO TẠO PHÁP LÝ NỘI BỘ

Hoàn thành báo cáo đánh giá tác động của các văn bản quy phạm pháp luật có ảnh hưởng đến lĩnh vực hoạt động của PVcomBank, thẩm định hàng nghìn văn bản nội bộ và tổ chức các

chương trình đào tạo pháp luật, góp phần xây dựng hệ thống văn bản nội bộ thống nhất và nâng cao nhận thức pháp lý cho cán bộ nhân viên.

HỖ TRỢ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Khối PC&TT là đơn vị đại diện PVcomBank làm việc với các cơ quan chức năng, trực tiếp tham gia tố tụng tại Tòa án; tích cực tham mưu, hỗ trợ để giải quyết các tranh chấp, khiếu nại, xử lý các rủi ro phát sinh trong quá trình hoạt động của đơn vị kinh doanh để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp cho Ngân hàng, giảm thiểu tối đa thiệt hại có thể xảy ra.

CÔNG TÁC PHÒNG CHỐNG RỪA TIỀN

Trong năm 2024, PVcomBank đã triển khai nhiều hoạt động nhằm góp phần

hoàn thiện, nâng cao tiêu chuẩn về công tác phòng chống rửa tiền (PCRT), cụ thể:

- Thực hiện gần 6.000 đề nghị tư vấn, tra soát liên quan đến hoạt động PCRT trên toàn hệ thống; thường xuyên cập nhật các danh sách PCRT, đánh giá quan hệ ngân hàng đại lý, cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan chức năng, cập nhật nội dung đào tạo E-learning và phối hợp kiểm toán nội bộ về PCRT.

- Thực hiện sửa đổi, cập nhật hàng loạt quy định nội bộ về PCRT tại PVcomBank, là đầu mối thuê công ty kiểm toán độc lập (Công ty TNHH Hãng kiểm toán AASC) để đánh giá các quy định nội bộ liên quan đến PCRT theo quy định pháp luật. Kết quả kiểm

toán độc lập ghi nhận các văn bản quy định nội bộ liên quan đến công tác PCRT do PVcomBank ban hành đã đáp ứng được hầu hết yêu cầu của quy định pháp luật về PCRT và cần hoàn thiện quy định liên quan tới đào tạo PCRT.

HOẠT ĐỘNG KIỂM TRA, GIÁM SÁT TUÂN THỦ

Trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng chịu sự giám sát chặt chẽ và yêu cầu tuân thủ không ngừng gia tăng, PVcomBank luôn xác định kiểm tra tuân thủ là trụ cột quan trọng trong hệ thống kiểm soát nội bộ. Công tác kiểm tra tuân thủ không chỉ đảm bảo cho hoạt động được vận hành đúng quy định pháp luật, chuẩn mực ngành và quy định nội bộ mà còn góp phần nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro, bảo vệ lợi ích của khách hàng, cổ đông và các bên liên quan. Tại PVcomBank, văn hóa tuân thủ luôn được đề cao trong mọi giai đoạn phát triển.

HOẠT ĐỘNG KIỂM TRA TUÂN THỦ

Bên cạnh việc thiết lập và thường xuyên kiện toàn các chốt kiểm soát trong từng quy trình nghiệp vụ, PVcomBank thiết lập chức năng kiểm tra giám sát tuân thủ thuộc Khối PC&TT trực thuộc Ban Điều hành. Bộ phận này có nhiệm vụ chính là thực hiện chức năng kiểm tra và giám sát tuân thủ đối với các nghiệp vụ chuyên môn trên toàn hệ thống nhằm phát hiện sớm các hành vi chưa tuân thủ để có biện pháp khắc phục kịp thời và hỗ trợ Ban Lãnh đạo trong việc ra quyết định dựa trên thông tin chính xác và tuân thủ quy định.

Nhiều giải pháp đã được PVcomBank triển khai đồng bộ nhằm tăng cường tính minh bạch, hạn chế rủi ro và tối ưu hóa quy trình vận hành:

- Tăng cường hoạt động kiểm tra, giám sát tuân thủ trên toàn hệ thống, tập trung vào các lĩnh vực có rủi ro cao như tín dụng, huy động vốn và kho quỹ.

- Triển khai các cuộc kiểm tra chuyên đề, phòng chống gian lận và xung đột lợi ích, đồng thời nâng cao năng lực cho đội ngũ kiểm tra tuân thủ.

- Hoàn thiện hệ thống quy trình kiểm tra, giám sát, góp phần đảm bảo tính minh bạch và hiệu quả trong hoạt động của Ngân hàng.

- Tối ưu hóa hệ thống kiểm tra tuân thủ để giám sát chặt chẽ các giao dịch nội bộ, ngăn ngừa các hành vi trục lợi cá nhân và bảo vệ sự minh bạch trong hoạt động tài chính.

- Tổ chức nhiều khóa đào tạo, giúp củng cố nhận thức về tuân thủ, quản lý rủi ro và đạo đức nghề nghiệp.

HOẠT ĐỘNG XỬ LÝ VI PHẠM

Lấy văn hóa tuân thủ là trụ cột để hướng đến mục tiêu phát triển bền vững, PVcomBank lựa chọn "nói không" với gian lận, sai phạm trong tác nghiệp, đặc biệt là vấn đề phòng ngừa rủi ro đạo đức nghề nghiệp của CBNV để hướng đến một Ngân hàng có chất lượng dịch vụ vượt trội, đồng thời đảm bảo an toàn trong hoạt động cũng như bảo vệ được tốt nhất quyền và lợi ích hợp pháp của các khách hàng, đối tác, cổ đông và nhà đầu tư.

- PVcomBank đã xây dựng và thực hiện hiệu quả các cơ chế, chính sách xử lý vi phạm, đảm bảo tính nghiêm minh và răn đe.

- Ngân hàng đã chủ động tham vấn các cơ quan quản lý nhà nước, phát triển phần mềm chuyên biệt và xây dựng sổ tay tình huống xử lý vi phạm, góp phần nâng cao ý thức tuân thủ và giảm thiểu rủi ro.

- Công tác tham gia giải quyết khiếu nại tố cáo đã được thực hiện hiệu quả, đảm bảo hài hòa lợi ích các bên.

- Công tác phòng ngừa gian lận và các hành vi vi phạm tuân thủ được thực hiện “từ sớm, từ xa” một cách hiệu quả, thông qua hoạt động truyền thông nội bộ và đào tạo thay đổi nhận thức. Trong năm 2024, PVcomBank đã xây dựng và đưa vào áp dụng bộ Sổ tay tình huống xử lý vi phạm tuân thủ dựa trên phương pháp thống kê có chọn lọc các vụ việc thực tế và mang tính điển hình đã được xử lý, qua đó nâng cao ý thức tuân thủ trong toàn thể CBNV, hình thành văn hóa tuân thủ trong Ngân hàng, góp phần đưa hoạt động của PVcomBank phát triển bền vững trên cơ sở an toàn, tuân thủ pháp luật.

KẾ HOẠCH NĂM 2025

- PVcomBank sẽ tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ tư vấn pháp lý, tăng cường kiểm tra tuân thủ và hoàn thiện hệ thống quy định nội bộ.

- Chú trọng đào tạo chuyên sâu về tuân thủ và quản trị rủi ro, đồng thời cập nhật thường xuyên các chính sách tuân thủ để đáp ứng yêu cầu của pháp luật và thông lệ quốc tế.

- Thường xuyên trao đổi, nắm bắt kịp thời các vướng mắc, khó khăn của đơn vị kinh doanh để kịp thời đề xuất giải pháp pháp lý nhằm tháo gỡ, xử lý.

- Thực hiện rà soát, chỉnh sửa lại hoặc ban hành mới các mẫu hợp đồng, thỏa thuận để phù hợp với các sản phẩm dịch vụ tại PVcomBank.

- Tăng cường tổ chức các buổi hội thảo pháp lý nội bộ, đào tạo, cập nhật và phổ biến các quy định pháp luật mới, đánh giá các thay đổi tác động, ảnh hưởng tới hoạt động của Ngân hàng cho toàn hệ thống.

HƯỚNG TỚI TƯƠNG LAI BỀN VỮNG

Trong bối cảnh thế giới ngày càng đề cao giá trị của sự phát triển bền vững, PVcomBank xác định đây không chỉ là một xu hướng mà còn là trách nhiệm lâu dài của doanh nghiệp đối với cộng đồng và thế hệ tương lai. Chúng tôi tin rằng, một tổ chức phát triển bền vững, thịnh vượng là tổ chức biết cân bằng giữa mục tiêu kinh doanh với lợi ích xã hội và môi trường.

TRÁCH NHIỆM VỚI MÔI TRƯỜNG

Là đơn vị cung cấp các dịch vụ trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, hoạt động kinh doanh của PVcomBank không sản sinh nhiều lượng phát thải ra môi trường cũng như phát sinh những tác động trực tiếp ảnh hưởng tới biến đổi môi trường, khí hậu. Các nguồn phát thải khí nhà kính nếu có chủ yếu đến từ hoạt động sử dụng các thiết bị công cụ lao động, các thiết bị thắp sáng trong các tòa nhà, hoạt động sửa chữa, bảo trì thiết bị, hệ thống phát điện, điều hòa cũng như phương tiện lưu thông của cán bộ nhân viên (CBNV). Bên cạnh đó, PVcomBank chủ trương hướng dòng vốn đến các lĩnh vực “xanh”, các lĩnh vực, ngành kinh tế trọng yếu góp phần vào sự phát triển bền vững của đất nước như: xuất nhập khẩu, nông nghiệp, các gói giải pháp góp phần ổn định mạng lưới an sinh quốc gia... Ngân hàng không cho vay các lĩnh vực xâm hại tới môi trường, ảnh hưởng tới an ninh, quốc phòng...

Mặt khác, Ngân hàng luôn chú trọng vào các hoạt động tuyên truyền, đào tạo để nâng cao ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường cũng như triển khai thường xuyên các biện pháp thiết yếu nhằm tiết kiệm năng lượng, nước và các nguồn tài nguyên. PVcomBank chủ động xây dựng hướng dẫn nội bộ về môi trường làm việc xanh hướng tới thực hiện các biện pháp tiết kiệm và sử dụng hiệu quả các nguồn tài nguyên, nguyên liệu... tại từng chi nhánh và phòng giao dịch trên toàn hệ thống, góp phần giảm thiểu đáng kể tiêu thụ nước, điện, giấy, mực in..., qua đó góp phần giảm tải phát thải CO₂ ra môi trường và tiết giảm chi phí hoạt động cho Ngân hàng.



NƯỚC

Lắp đặt thiết bị tiết kiệm nước; trang bị cây nước tại các khu vực làm việc chung, khuyến khích CBNV sử dụng cốc cá nhân để hạn chế dùng chai nhựa, cốc giấy; kiểm tra định kỳ hệ thống cấp nước nhằm hạn chế thất thoát...



ĐIỆN

Thay thế đèn huỳnh quang bằng đèn LED tiết kiệm điện; cài đặt hệ thống tự động tắt điện khi không có người sử dụng; cài đặt thời gian bật/tắt đối với biển hiệu; kiểm tra, bảo trì thường xuyên các máy móc, thiết bị sử dụng nguồn điện để đảm bảo an toàn, tiết kiệm; nghiêm túc thực hiện các Chỉ thị/thông báo của Thành phố, Sở điện lực trong công tác tiết kiệm điện vào mùa hè như tắt các biển quảng cáo; các thiết bị điện không cần thiết sau giờ giao dịch...



GIẤY, MỰC IN

Triển khai dự án “Số hóa các văn bản nội bộ” nhằm tạo quản lý, lưu trữ tài liệu; khuyến khích CBNV sử dụng giấy một mặt để in các tài liệu không quan trọng; tái chế giấy in...



MÔI TRƯỜNG XANH – SẠCH

Trang bị cây xanh trong không gian làm việc; triển khai dự án 5S toàn hệ thống.





PVcomBank là một trong những ngân hàng tiên phong xây dựng, ban hành và thực thi chính sách 5S theo chuẩn gồm: “Sàng lọc - Sắp xếp - Sạch sẽ - Sẵn sàng - Sẵn sàng” giúp nâng cao ý thức của cán bộ trong việc giữ gìn vệ sinh khu vực văn phòng, bảo vệ môi trường. Tại PVcomBank, 5S không chỉ là công cụ quản lý giúp xây dựng môi trường làm việc ngăn nắp và có trật tự mà còn là nền tảng góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của Ngân hàng.



- 2018**

Dự án 5S chính thức triển khai trên toàn hệ thống, tại 141 đơn vị.
- 2021**

Tích hợp vào KPIs của các đơn vị.
- 2023**

Triển khai dự án theo hình thức “Thi đua 5S” nhằm lan tỏa phong trào, xây dựng văn hóa 5S trong toàn Ngân hàng. Thành lập Đội 5S gồm nhân sự đại diện tất cả các Khối/Ban trong Ngân hàng.

Qua 7 năm triển khai, PVcomBank đã tạo dựng được văn hóa kỷ luật, nâng cao hiệu suất làm việc. Hiện tại, Ngân hàng chấm điểm 5S theo ba hình thức:

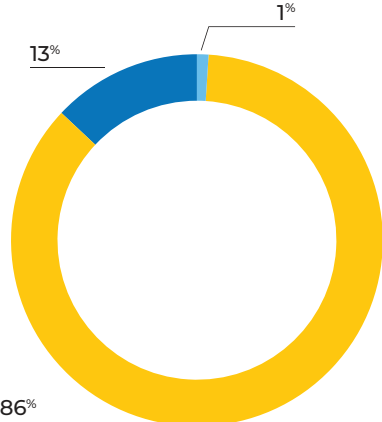
- HÀNG NGÀY**

Ban Quản lý tòa nhà/Bảo vệ kiểm tra qua camera an ninh hoặc cán bộ trực ca kiểm tra trực tiếp sau giờ làm việc, lập báo cáo để làm căn cứ chấm điểm.
- HÀNG THÁNG**

Đội 5S sẽ chia nhiều tổ, tiến hành kiểm tra chéo và chấm điểm theo mẫu biểu.
- ĐỘT XUẤT**

Tổ chức kiểm tra bất ngờ hoặc theo yêu cầu của lãnh đạo về công tác thực hiện 5S tại đơn vị bất kỳ.

Thang điểm	Xếp loại	Tỷ lệ %
100 điểm	Xuất sắc	1%
Từ 98 đến dưới 100 điểm	Tốt	86%
Từ 95 đến dưới 98 điểm	Khá	13%
Từ dưới 90 đến dưới 95 điểm	Trung bình, yếu	0%



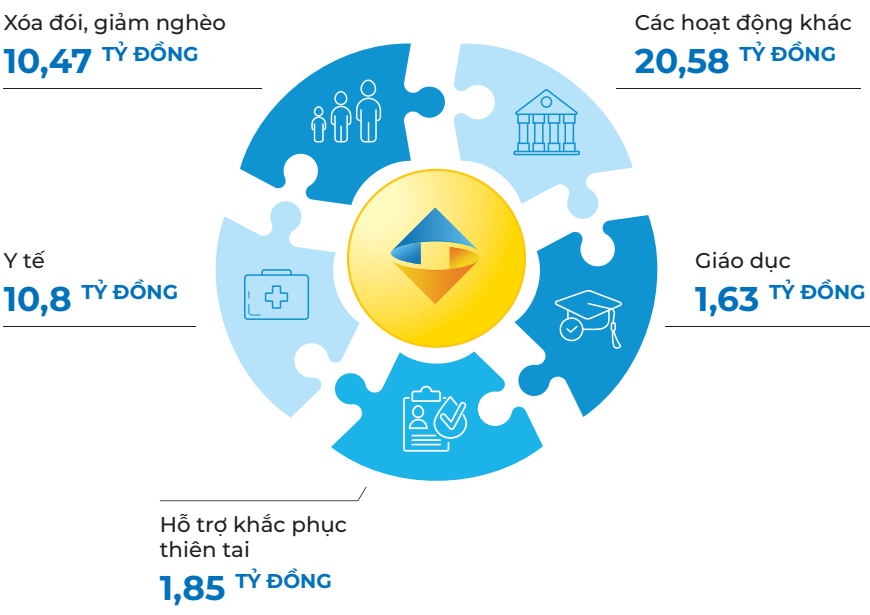
KẾT QUẢ THỰC HIỆN 5S

Qua việc đánh giá và xử lý vi phạm kịp thời, 5S góp phần nâng cao hiệu quả làm việc. Từ việc hưởng ứng và thi đua, các đơn vị đã tham gia với tinh thần tích cực, chủ động, luôn được thúc đẩy đổi mới, không ngừng hoàn thiện quy trình làm việc, giảm thiểu chi phí hoạt động. Một không gian làm việc sạch sẽ, gọn gàng không chỉ tạo cảm hứng cho nhân viên mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, đồng bộ và bền vững cho PVcomBank.

TRÁCH NHIỆM VỚI XÃ HỘI

Với sứ mệnh “Chung tay đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng”, trong năm 2024, PVcomBank đã tích cực hưởng ứng, tham gia các hoạt động mang lại giá trị tốt đẹp cho người dân, góp phần vào sự phát triển thịnh vượng chung của đất nước.

Giai đoạn 5 năm (2020 – 2024), PVcomBank đã dành gần 150 tỷ đồng cho các hoạt động an sinh xã hội, từ thiện. Trong đó, riêng năm 2024 là 45,33 tỷ đồng, tập trung vào các hoạt động:



CHUNG TAY XÓA ĐÓI GIẢM NGHÈO

Hưởng ứng mục tiêu chung của quốc gia trong công cuộc xóa đói giảm nghèo, PVcomBank đã tích cực đóng góp để cải thiện chất lượng cuộc sống cho cộng đồng. Riêng trong năm 2024, PVcomBank đã tài trợ 10,47 tỷ đồng để triển khai các chương trình xóa nhà tạm, nhà dột nát, xây dựng nhà ở kiên cố cho các hộ gia đình có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn tại nhiều địa phương trên cả nước. Hoạt động này thể hiện cam kết mạnh mẽ của PVcomBank trong việc đồng hành cùng xã hội, mang đến mái ấm an toàn, vững chắc cho những hoàn cảnh còn khó khăn.





NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC Y TẾ, GIÁO DỤC

Hướng tới mục tiêu chung tay nâng cao chất lượng y tế và giáo dục, PVcomBank đã tích cực đóng góp thông qua các hoạt động thiết thực như: tài trợ 3 xe cứu thương kèm trang thiết bị y tế hiện đại, 1 xe công vụ phục vụ công tác chuyên môn, các kiosk y tế thông minh và các gói phần mềm hỗ trợ quản lý bệnh viện. Ngân hàng cũng hỗ trợ cải tạo, nâng cấp các dãy nhà khám chữa bệnh và lắp đặt màn hình LED ngoài trời tại các bệnh viện trên địa bàn Hà Nội.



Trong lĩnh vực giáo dục, PVcomBank đã trao tặng học bổng, tài trợ trang thiết bị, công trình... phục vụ công tác giảng dạy tại nhiều trường học trên cả nước, góp phần tạo điều kiện học tập tốt hơn cho thế hệ trẻ.

HỖ TRỢ KHẮC PHỤC THIÊN TAI

Năm 2024, cơn bão số 3 – Yagi đã gây ra những thiệt hại nặng nề tại nhiều địa phương. Ngay sau khi bão tan, PVcomBank đã nhanh chóng có mặt tại các khu vực bị ảnh hưởng để kịp thời hỗ trợ người dân khắc phục hậu quả. Ngân hàng cũng triển khai ngay các giải pháp thiết thực như chương trình hỗ trợ lãi suất, cơ cấu lại nợ, cùng các chính sách giãn, hoãn nợ dành cho khách hàng chịu thiệt hại trực tiếp do bão gây ra, góp phần giúp bà con sớm ổn định cuộc sống và phục hồi kinh tế.



GÌN GIỮ VÀ PHÁT HUY GIÁ TRỊ VĂN HÓA TRUYỀN THỐNG

PVcomBank luôn tích cực đồng hành cùng các hoạt động văn hóa mang đậm bản sắc dân tộc, vừa gắn kết tinh thần cộng đồng, vừa lan tỏa những giá trị tốt đẹp. Ngân hàng đã chung tay cùng chính quyền các cấp tổ chức nhiều sự kiện văn hóa trọng đại như: Đồng hành tổ chức chương trình Lễ hội Ánh sáng Hà Nội - Rực rỡ Thăng Long vào đêm giao thừa Tết Giáp Thìn với màn trình diễn 2.024 máy bay không người lái (drone) kết hợp truyền thống và hiện đại. Sự kiện đã thu hút hàng triệu lượt khách trong và ngoài nước, góp phần nâng cao hình ảnh Hà Nội như điểm đến văn hóa độc đáo. Những đóng góp này thể hiện cam kết của PVcomBank trong việc gìn giữ tinh hoa của dân tộc, đồng thời mang đến cho cộng đồng những trải nghiệm văn hóa ý nghĩa và giàu cảm xúc.



PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

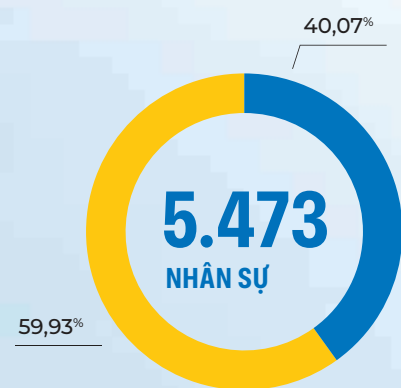
Hướng tới mục tiêu kiến tạo tương lai thịnh vượng, PVcomBank xác định yếu tố **“Con người là tài sản trân quý”** để tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển lâu dài. Các chính sách quản trị nguồn nhân lực được xây dựng theo hướng hiện đại, đề cao sự bình đẳng, đa dạng và hòa nhập, đồng thời không ngừng đầu tư vào việc phát triển năng lực đội ngũ để đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số và tăng trưởng bền vững.



PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC GẮN VỚI MỤC TIÊU BỀN VỮNG

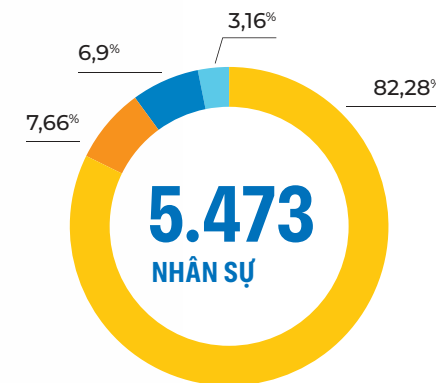
PVcomBank không ngừng mở rộng quy mô đội ngũ với chiến lược tuyển dụng chủ động, tập trung vào chất lượng nhân sự và khả năng thích ứng với sự thay đổi của môi trường tài chính hiện đại. Tính đến 31/12/2024, tổng số CBNV đạt 5.473 người, tăng 245 người so với năm 2023. Đội ngũ nhân sự được chú trọng phát triển theo hướng trẻ hóa, với độ tuổi trung bình năm 2024 là 35 tuổi, phù hợp với xu hướng tăng cường lực lượng lao động năng động, sáng tạo.

Đáng chú ý, 3.280 CBNV là nữ, chiếm 59,93% tổng số CBNV, thể hiện cam kết của PVcomBank trong việc xây dựng môi trường làm việc đa dạng và cân bằng giới. Tỷ lệ nữ cán bộ giữ vai trò quản lý từ cấp trung đến cấp cao đạt 46%, trong đó có 306 cán bộ nữ giữ các vị trí lãnh đạo quan trọng, khẳng định vai trò và sự đóng góp tích cực của phụ nữ trong sự phát triển của Ngân hàng



CƠ CẤU NHÂN SỰ THEO GIỚI TÍNH

Giới tính	Số lượng
Nam	2.193
Nữ	3.280



CƠ CẤU NHÂN SỰ THEO TRÌNH ĐỘ

CHÍNH SÁCH NHÂN SỰ LINH HOẠT, ƯU VIỆT

Trong năm 2024, PVcomBank tiếp tục bổ sung, hoàn thiện các chính sách/chế độ đãi ngộ cho người lao động đảm bảo bám sát các quy định, văn bản pháp quy thường xuyên thay đổi. Các chính sách nhân sự được PVcomBank áp dụng linh hoạt nhằm thu hút và giữ chân nhân tài, trong đó nổi bật gồm:

- Chính sách ưu đãi dành cho đội ngũ cán bộ nòng cốt và các nhân sự có thành tích xuất sắc.
- Cải tiến chính sách bảo hiểm thân thể nhằm gia tăng phúc lợi cho người lao động.
- Triển khai chính sách giao và đánh giá KPIs theo mô hình BSC đảm bảo việc chi trả lương gắn với kết quả thực hiện công việc của từng nhân sự, từng chức danh.
- Triển khai thường xuyên các chương trình thi đua thúc đẩy kinh doanh, khen thưởng nhằm nâng cao năng suất lao động, hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng.
- Hoàn thiện các chính sách tri ân đối với đội ngũ cán bộ có thâm niên lâu năm.
- Hoàn thiện việc rà soát, xây dựng và trình lãnh đạo Ngân hàng ban hành hệ thống cấp bậc nội bộ nhằm đảm bảo sự công bằng trong việc xây dựng các chính sách phúc lợi.
- Triển khai chế độ làm việc linh hoạt, hỗ trợ chi phí gửi trẻ cho người lao động đang nuôi con nhỏ, chính sách thúc đẩy CBNV giới thiệu ứng viên tiềm năng và chất lượng,...

HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN

Tính đến thời điểm 31/12/2024, PVcomBank đã triển khai thành công 167 chương trình với 249 lớp, đào tạo cho 31.239 học viên, đạt 180,3% kế hoạch đề ra. Các chương trình đào tạo được thiết kế chuyên sâu, bám sát nhu cầu phát triển năng lực của từng khối, phòng, ban trong hệ thống.

Song song với các hoạt động đào tạo, nhằm nâng cao tính chủ động và hiệu quả công tác đào tạo, năm 2024, PVcomBank đã triển khai các dự án trọng điểm, cụ thể như sau:

- Xây dựng bản đồ học tập cho 18 chức danh thuộc Khối Khách hàng Cá nhân với 124 đề cương chi tiết chương trình.
- Xây dựng bản đồ học tập cho các khối tại Hội sở.
- Phối hợp cùng Dự án quản trị vốn con người HCM phân tích và xây dựng hệ thống HCM phase 2.
- Xây dựng và triển khai văn hóa học tập, khuyến khích CBNV chủ động tiếp thu kiến thức, tạo môi trường học tập tích cực, sáng tạo.
- Nâng cao chất lượng tuyển dụng đầu vào
 - Chủ động xây dựng kế hoạch nhân sự để kịp thời bổ sung nguồn lực cho các đơn vị kinh doanh.
 - Phát triển thương hiệu tuyển dụng, mở rộng kết nối với các trường đại học để thu hút sinh viên tiềm năng.
 - Đẩy mạnh các chương trình thực tập sinh nhằm phát hiện và bồi dưỡng nhân sự trẻ, tài năng.

NÂNG CAO NĂNG LỰC CÁN BỘ - ĐẦU TƯ CHO TƯƠNG LAI

Trong năm 2025, PVcomBank sẽ tập trung đẩy mạnh các chương trình đào tạo với mục tiêu xây dựng đội ngũ nhân sự vững mạnh, đáp ứng yêu cầu phát triển trong giai đoạn mới. Các hoạt động này hướng tới việc nâng cao năng lực chuyên môn, tư duy đổi mới sáng tạo và khả năng thích ứng của CBNV. Cụ thể, PVcomBank sẽ tập trung vào 4 định hướng chính:

XÂY DỰNG VĂN HÓA HỌC TẬP

PVcomBank sẽ thúc đẩy sự thay đổi trong nhận thức của CBNV, chuyển từ tư duy coi đào tạo là nghĩa vụ sang coi đó là quyền lợi và phúc lợi cá nhân. Ngân hàng hướng tới mục tiêu tạo ra một môi trường học tập tích cực, nơi mỗi CBNV đều chủ động trau dồi kiến thức, nâng cao kỹ năng để phát triển bản thân và đóng góp hiệu quả vào sự phát triển chung của tổ chức.

XÂY DỰNG NỘI DUNG, TÀI LIỆU ĐÀO TẠO CHUYÊN SÂU

Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện hệ thống tài liệu đào tạo theo các nội dung trong bản đồ học tập đã được ban hành. Các tài liệu này sẽ được đóng gói khoa học, dễ tiếp cận nhằm hỗ trợ tối đa cho các chương trình đào tạo tập trung cũng như tự học của CBNV.

HOÀN THIỆN BẢN ĐỒ HỌC TẬP CHO CÁC KHỐI HỖ TRỢ

Tiếp nối thành công trong việc xây dựng bản đồ học tập cho các khối kinh doanh, trong năm 2025, Trung tâm đào tạo sẽ triển khai xây dựng bản đồ học tập cho các khối hỗ trợ kinh doanh và hỗ trợ hệ thống. Điều này nhằm đảm bảo mọi vị trí công việc đều có lộ trình phát triển rõ ràng, giúp CBNV từng bước hoàn thiện kỹ năng, chuyên môn và sẵn sàng đảm nhận các vai trò cao hơn.

QUY HOẠCH VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN TÀI

Song song với việc phát triển đội ngũ, PVcomBank sẽ tập trung vào công tác quy hoạch và bồi dưỡng nhân sự tiềm năng, nhằm đáp ứng nguồn lực kế cận vững chắc, đảm bảo đội ngũ lãnh đạo tương lai được chuẩn bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng và bản lĩnh để dẫn dắt Ngân hàng phát triển.



PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

Trong hơn một thập kỷ kể từ khi ra mắt thương hiệu, văn hóa doanh nghiệp là nền tảng tạo nên sức mạnh gắn kết và phát triển bền vững của PVcomBank trong mọi thời kỳ. Đó còn là kim chỉ nam trong mọi hoạt động, từ cách chúng tôi kết nối với khách hàng đến cách từng thành viên trong ngôi nhà chung đồng hành, chia sẻ và cùng nhau kiến tạo giá trị. Tất cả đều hướng tới sự chuyên nghiệp, hợp tác và không ngừng đổi mới, sáng tạo.



CHUẨN HÓA DỊCH VỤ, NÂNG TẦM TRẢI NGHIỆM

Khẳng định cam kết lấy "Con người làm trung tâm", tháng 8/2024, PVcomBank ban hành Bộ Tiêu chuẩn chất lượng Dịch vụ (TCCLDV) - bước tiến chiến lược nhằm chuẩn hóa quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ, xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp trong lòng khách hàng, đối tác, cổ đông và cộng đồng.

Bộ TCCLDV áp dụng với cán bộ nhân viên thuộc Khối Khách hàng cá nhân, Khách hàng doanh nghiệp, bộ phận Kho quỹ của Khối Vận hành trên toàn hệ thống với trọng tâm là bốn giá trị trụ cột gồm: **Thấu hiểu - Tận tâm - Toàn diện và Tín nhiệm.**



THẤU HIỂU

Lắng nghe chủ động, thấu hiểu chân thành, không ngừng tạo giá trị vượt trội



TẬN TÂM

Chu đáo tận tình, trách nhiệm từ tâm, luôn đặt mình vào vị trí khách hàng



TOÀN DIỆN

Vững nội lực, toàn diện giải pháp, đáp ứng vượt mong đợi



TÍN NHIỆM

Trung thực tin cậy, cam kết mạnh mẽ, hành động vì mục tiêu chung

**BỘ TCCLDV CỦA PVCOMBANK BAO GỒM
BA NHÓM TIÊU CHUẨN CHÍNH**

Cơ sở vật chất

Tuân thủ quy chuẩn nhận diện thương hiệu;
Đảm bảo không gian giao dịch hiện đại, tiện nghi và thân thiện với khách hàng.

Con người

Diện mạo chuyên nghiệp, tuân thủ quy định về trang phục làm việc;
Hành vi ứng xử chuẩn mực, luôn lắng nghe, tôn trọng ý kiến khách hàng.

Giao tiếp với khách hàng

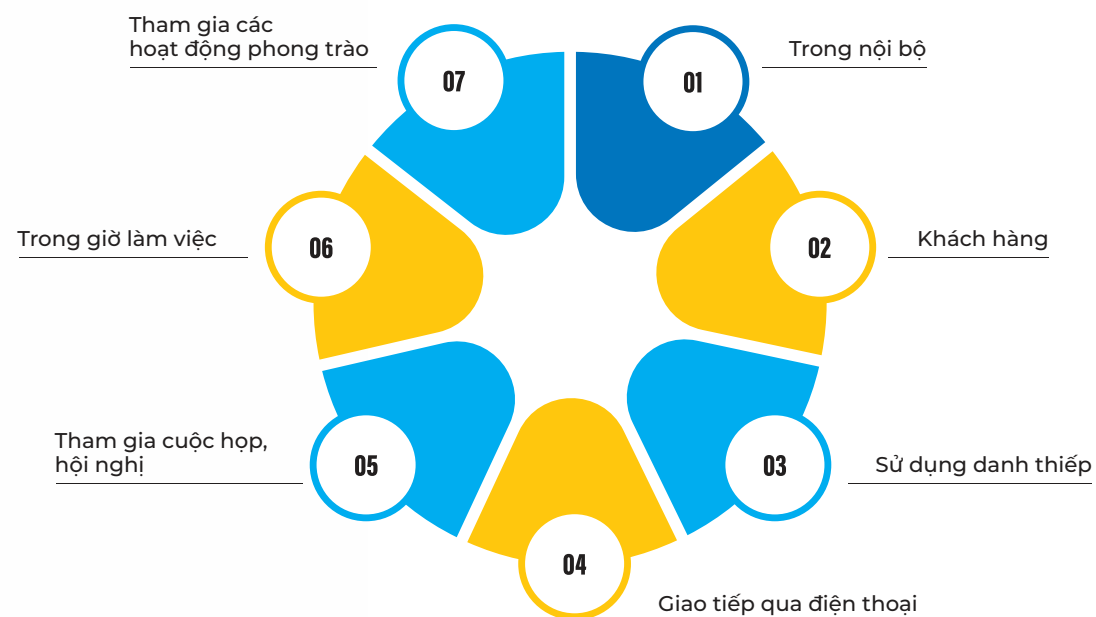
Ngôn ngữ mạch lạc, rõ ràng, thân thiện;
Phục vụ với tinh thần trọng thị, tận tâm; Luôn lắng nghe, thấu hiểu.

Ngoài ra, PVcomBank cũng thiết lập cơ chế đánh giá chất lượng dịch vụ để đảm bảo sự nhất quán và không ngừng cải thiện theo ba hình thức: (1) Đánh giá công khai; (2) Đánh giá qua kênh khách hàng bí mật và (3) Đánh giá qua camera giám sát tại đơn vị kinh doanh.

Việc triển khai Bộ TCCLDV là bước tiến quan trọng trong chiến lược nâng tầm dịch vụ của khách hàng tại PVcomBank. Với sự đồng lòng của toàn hệ thống, mỗi điểm chạm dịch vụ sẽ trở thành dấu ấn chuyên nghiệp, khẳng định vị thế PVcomBank trên hành trình chinh phục khách hàng.

**QUY ƯỚC
VĂN HÓA ỨNG XỬ**

Ứng xử không chỉ là nguyên tắc mà còn là nét văn hóa đặc trưng của PVcomBank. Với phương châm "Lịch sự - Thân thiện - Chuyên nghiệp - Văn minh", mỗi CBNV chính là đại diện cho hình ảnh PVcomBank trong từng hành động, lời nói. Việc tuân thủ bộ Quy ước văn hóa ứng xử gồm 7 nội dung chính không chỉ góp phần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiệu quả mà còn tạo dựng niềm tin, sự gắn kết với khách hàng, đối tác và cộng đồng.



TRONG NỘI BỘ

- Giữ thái độ thân thiện, chân thành, cởi mở và đoàn kết cùng phát triển.
- Luôn sẵn sàng phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau trong công việc.
- Khuyến khích tinh thần học tập, chủ động, sáng tạo.
- Tôn trọng, chấp hành chỉ đạo, định hướng của cấp trên.
- Tiếp thu và triển khai công việc với trách nhiệm và sự cầu thị.
- Kiên tốn, trung thực, công bằng.

KHÁCH HÀNG

- Tôn trọng và luôn đặt trải nghiệm khách hàng lên hàng đầu.
- Nắm vững nghiệp vụ để hỗ trợ kịp thời.
- Tư vấn minh bạch, đầy đủ các thông tin về sản phẩm, dịch vụ, chính sách.
- Tác phong nhanh nhẹn, chuẩn mực, chuyên nghiệp.
- Thái độ niềm nở, chân thành, nỗ lực hết mình để phục vụ nhanh chóng.

SỬ DỤNG DANH THIẾP

- Danh thiếp sử dụng trong các nghi thức ngoại giao.
- Sử dụng đúng mẫu danh thiếp theo mẫu quy định, không dùng danh thiếp cũ, mờ chữ...
- Lịch sự, niềm nở khi đưa và nhận danh thiếp.
- Sắp xếp danh thiếp của đối tác, khách hàng một cách trân trọng.

GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI

- Nhanh chóng tiếp nhận khi có điện thoại đến.
- Giữ giọng điệu thân thiện, cởi mở khi trò chuyện.
- Không nói chuyện riêng khi đang trao đổi về công việc.
- Cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng khi kết thúc cuộc gọi.

THAM GIA CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ

- Đúng giờ, đúng quy tắc, tuân thủ điều hành của chủ trì.
- Lắng nghe tập trung, không ngắt lời, phát biểu ngắn gọn, rõ ràng.
- Trang phục lịch sự theo quy định của ban tổ chức.
- Không sử dụng điện thoại, không làm việc riêng.

TRONG GIỜ LÀM VIỆC

- Tuân thủ quy định về giờ giấc, trang phục tại nơi làm việc và khi giao dịch với khách hàng.
- Tuân thủ quy tắc đạo đức nghề nghiệp.
- Tác phong giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự.
- Không làm việc riêng trong giờ làm.

THAM GIA CÁC HOẠT ĐỘNG PHONG TRÀO

- Tham gia, hỗ trợ các phong trào nội bộ, các hoạt động cộng đồng với tinh thần tự nguyện, tích cực.
- Luôn nêu cao ý thức tiết kiệm, tránh phô trương, hình thức.
- Giữ gìn, bảo vệ môi trường sống và môi trường làm việc xanh, sạch, đẹp, văn minh.



BÁO CÁO TÀI CHÍNH



BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH HỢP NHẤT

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2024

STT Chỉ tiêu		Thuyết minh	31/12/2024	31/12/2023
			Triệu VND	(Phân loại lại) Triệu VND
A TÀI SẢN				
I	Tiền mặt, vàng bạc, đá quý	5	628.365	596.958
II	Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	6	5.801.312	14.530.262
III	Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	7	36.675.514	15.311.935
1	Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác		36.364.757	12.672.795
2	Cho vay các tổ chức tín dụng khác		310.757	2.654.679
3	Dự phòng rủi ro		-	(15.539)
IV	Chứng khoán kinh doanh	8	5.586.315	7.661.704
1	Chứng khoán kinh doanh		5.599.035	7.679.391
2	Dự phòng rủi ro chứng khoán kinh doanh		(12.720)	(17.687)
V	Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	9	176.127	231.462
VI	Cho vay khách hàng		113.172.426	96.492.499
1	Cho vay khách hàng	10	115.094.335	98.382.015
2	Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	11	(1.921.909)	(1.889.516)
VII	Hoạt động mua nợ	12	15.873	15.126
1	Mua nợ		15.993	15.240
2	Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ		(120)	(114)
VIII	Chứng khoán đầu tư	13	25.397.931	42.966.965
1	Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán		20.785.901	35.661.957
2	Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn		5.166.409	8.276.043
3	Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư		(554.379)	(971.035)
IX	Góp vốn, đầu tư dài hạn	14	267.799	265.486
4	Đầu tư dài hạn khác		300.379	300.379
5	Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn		(32.580)	(34.893)
X	Tài sản cố định		767.084	725.102
1.	Tài sản cố định hữu hình	15	478.680	472.503
a	Nguyên giá TSCĐ		1.170.606	1.117.118
b	Hao mòn TSCĐ		(691.926)	(644.615)
3.	Tài sản cố định vô hình	16	288.404	252.599
a	Nguyên giá TSCĐ		533.171	472.646
b	Hao mòn TSCĐ		(244.767)	(220.047)
XII	Tài sản Có khác	17	37.345.831	42.220.326
1	Các khoản phải thu		8.725.853	13.724.757
2	Các khoản lãi, phí phải thu		27.290.583	26.609.609
4	Tài sản Có khác		2.532.628	2.656.683
5	Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác		(1.203.233)	(770.723)
TỔNG TÀI SẢN CÓ			225.834.577	221.017.825

BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH HỢP NHẤT

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2024

STT Chỉ tiêu		Thuyết minh	31/12/2024	31/12/2023
			Triệu VND	Triệu VND
B NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU				
I	Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	18	62.007	83.186
1	Tiền gửi và vay Chính phủ, NHNN		62.007	83.186
II	Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	19	14.616.835	4.325.484
1	Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác		12.425.074	3.272.924
2	Vay các tổ chức tín dụng khác		2.191.761	1.052.560
III	Tiền gửi của khách hàng	20	170.100.756	178.166.861
V	Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro		503	531
VI	Phát hành giấy tờ có giá	21	25.149.994	19.422.380
VII	Các khoản nợ khác		5.015.549	8.262.419
1	Các khoản lãi, phí phải trả		2.101.697	5.080.681
3	Các khoản phải trả và công nợ khác	22	2.913.852	3.181.738
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ			214.945.644	210.260.861
VIII	Vốn chủ sở hữu	23	10.888.933	10.756.964
1	Vốn của tổ chức tín dụng		8.993.434	8.993.434
a	Vốn điều lệ		9.000.000	9.000.000
c	Thặng dư vốn cổ phần		2.000	2.000
d	Cổ phiếu quỹ		(8.566)	(8.566)
2	Quỹ của tổ chức tín dụng		937.916	926.296
5	Lợi nhuận chưa phân phối		612.063	502.355
6	Lợi ích của cổ đông không kiểm soát		345.520	334.879
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU			225.834.577	221.017.825

BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH HỢP NHẤT

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2024
(tiếp theo)

CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH HỢP NHẤT

STT Chỉ tiêu		Thuyết minh	31/12/2024 Triệu VND	31/12/2023 Triệu VND
2	Cam kết giao dịch hối đoái	39	41.955.169	60.351.019
a	Cam kết mua ngoại tệ		8.180.106	9.326.913
b	Cam kết bán ngoại tệ		8.298.803	9.502.220
c	Cam kết giao dịch hoán đổi		25.476.260	41.521.886
4	Cam kết trong nghiệp vụ L/C	39	972.491	1.321.860
5	Bảo lãnh khác	39	6.561.654	6.089.019
7	Lãi cho vay và phí phải thu chưa thu được	40	8.680.327	5.819.401
8	Nợ khó đòi đã xử lý	41	12.767.679	2.959.161
9	Tài sản và chứng từ khác	42	46.580.093	74.215.621

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG HỢP NHẤT

Cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2024

STT Chỉ tiêu		Thuyết minh	Năm 2024 Triệu VND	Năm 2023 Triệu VND
1	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	24	16.385.230	16.853.005
2	Chi phí lãi và các chi phí tương tự	25	(12.881.763)	(17.085.881)
I	Thu nhập lãi thuần		3.503.467	(232.876)
3	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ		1.319.473	594.798
4	Chi phí hoạt động dịch vụ		(167.707)	(278.088)
II	Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ	26	1.151.766	316.710
III	Lãi/(Lỗ) thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	27	(141.971)	76.869
IV	Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh	28	285.158	944.249
V	Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư	29	1.969.447	1.647.817
5	Thu nhập từ hoạt động khác		977.527	234.433
6	Chi phí hoạt động khác		(379.173)	(136.138)
VI	Lãi thuần từ hoạt động khác	30	598.354	98.295
VII	Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần	31	31.519	1.153.246
VIII	Chi phí hoạt động	32	(4.446.690)	(3.324.879)
IX	Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng		2.951.050	679.431
X	Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng		(2.824.317)	(570.129)
XI	Tổng lợi nhuận trước thuế		126.733	109.302
7	Chi phí thuế TNDN hiện hành	33	(7.839)	(10.711)
XII	Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp		(7.839)	(10.711)
XIII	Lợi nhuận sau thuế		118.894	98.591
XIV	Lợi ích của cổ đông không kiểm soát		13.312	12.297
	Lợi nhuận sau thuế của cổ đông Ngân hàng		105.582	86.294
XV	Lãi cơ bản trên cổ phiếu (VND)	34	117	96

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT

Cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2024
(Theo phương pháp trực tiếp)

STT	Chi tiêu	Thuyết minh	Năm 2024 Triệu VND	Năm 2023 Triệu VND
Lưu chuyển tiền từ hoạt động kinh doanh				
01	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được		14.292.591	15.908.419
02	Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả		(14.453.800)	(14.555.383)
03	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được		1.156.488	316.330
04	Chênh lệch số tiền thực thu/thực chi từ hoạt động kinh doanh (ngoại tệ, vàng bạc, chứng khoán)		2.095.708	3.038.672
05	Thu nhập khác		302.312	82.762
06	Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý xóa, bù đắp bằng nguồn rủi ro		293.032	15.040
07	Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ		(3.779.310)	(3.326.422)
08	Tiền thuế thu nhập thực nộp trong năm		(14.021)	(3.942)
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và vốn lưu động			(107.000)	1.475.476
Những thay đổi về tài sản hoạt động				
09	(Tăng)/Giảm các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác		1.823.559	3.012.360
10	(Tăng)/Giảm các khoản về kinh doanh chứng khoán		20.066.046	1.097.063
11	(Tăng)/Giảm các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác		55.335	(18.402)
12	(Tăng)/Giảm các khoản cho vay khách hàng		(16.713.073)	9.330.760
13	Giảm nguồn dự phòng để xử lý rủi ro, xử lý, bù đắp tổn thất các khoản		(3.202.055)	(176.350)
14	(Tăng)/Giảm khác về tài sản hoạt động		5.327.222	1.443.699
Những thay đổi về công nợ hoạt động				
15	Tăng/(Giảm) các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước		(21.179)	(9.394.088)
16	Tăng/(Giảm) các khoản tiền gửi, tiền vay các tổ chức tín dụng		10.291.351	(21.442.303)
17	Tăng/(Giảm) tiền gửi của khách hàng		(8.066.105)	13.296.606
18	Tăng/(Giảm) phát hành giấy tờ có giá (ngoại trừ giấy tờ có giá phát hành được tính vào hoạt động tài chính)		(163.810)	(80.490)
19	Tăng/(Giảm) vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà tổ chức tín dụng chịu rủi ro		(28)	(35)
21	Tăng/(Giảm) khác về công nợ hoạt động		(398.908)	(694.309)
22	Chi từ các quỹ của tổ chức tín dụng		(2.411)	(970)
I	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh		8.888.944	(2.150.983)
Lưu chuyển tiền từ hoạt động đầu tư				
01	Mua sắm tài sản cố định		(325.358)	(50.012)
02	Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định		3.161	583
03	Tiền chi từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định		(94)	(90)
07	Tiền chi đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác		-	(10.000)
08	Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác		-	1.877.689

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT

Cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2024
(Theo phương pháp trực tiếp)

STT	Chi tiêu	Thuyết minh	Năm 2024 Triệu VND	Năm 2023 Triệu VND
09	Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn		31.519	27.449
II	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động đầu tư		(290.772)	1.845.619
Lưu chuyển tiền từ hoạt động tài chính				
02	Tiền thu từ phát hành giấy tờ có giá dài hạn có đủ điều kiện tính vào vốn tự có và các khoản vốn vay dài hạn khác		8.924.836	3.901.422
03	Tiền chi thanh toán giấy tờ có giá dài hạn có đủ điều kiện tính vào vốn tự có và các khoản vốn vay dài hạn khác		(3.033.412)	(1.023.283)
III	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động tài chính		5.891.424	2.878.139
IV	Lưu chuyển tiền thuần trong năm		14.489.596	2.572.775
V	Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm đầu năm		27.150.476	24.577.701
VII	Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm cuối năm	35	41.640.072	27.150.476

BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH RIÊNG

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2024

STT Chi tiêu		Thuyết minh	31/12/2024	31/12/2023
			Triệu VND	(Phân loại lại) Triệu VND
A	TÀI SẢN			
I	Tiền mặt, vàng bạc, đá quý	5	627.798	596.713
II	Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	6	5.801.312	14.530.262
III	Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	7	35.364.584	14.306.907
1	Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác		35.053.827	11.667.767
2	Cho vay các tổ chức tín dụng khác		310.757	2.654.679
3	Dự phòng rủi ro		-	(15.539)
IV	Chứng khoán kinh doanh	8	5.450.339	7.484.645
1	Chứng khoán kinh doanh		5.450.339	7.487.452
2	Dự phòng rủi ro chứng khoán kinh doanh		-	(2.807)
V	Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	9	176.127	231.462
VI	Cho vay khách hàng		112.327.715	95.786.520
1	Cho vay khách hàng	10	114.237.449	97.664.887
2	Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	11	(1.909.734)	(1.878.367)
VII	Hoạt động mua nợ	12	15.873	15.126
1	Mua nợ		15.993	15.240
2	Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ		(120)	(114)
VIII	Chứng khoán đầu tư	13	25.328.920	42.882.367
1	Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán		20.654.301	35.515.363
2	Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn		5.166.409	8.276.043
3	Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư		(491.790)	(909.039)
IX	Góp vốn, đầu tư dài hạn	14	1.564.943	1.215.837
1	Đầu tư vào công ty con		1.307.144	1.007.144
4	Đầu tư dài hạn khác		290.379	290.379
5	Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn		(32.580)	(81.686)
X	Tài sản cố định		749.679	709.439
1.	Tài sản cố định hữu hình	15	464.695	462.608
a	Nguyên giá TSCĐ		1.123.773	1.078.885
b	Hao mòn TSCĐ		(659.078)	(616.277)
3.	Tài sản cố định vô hình	16	284.984	246.831
a	Nguyên giá TSCĐ		496.461	437.726
b	Hao mòn TSCĐ		(211.477)	(190.895)
XII	Tài sản Có khác	17	36.710.319	41.298.963
1	Các khoản phải thu		7.786.957	12.353.492
2	Các khoản lãi, phí phải thu		27.499.688	26.811.775
4	Tài sản Có khác		2.513.434	2.797.259
5	Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác		(1.089.760)	(663.563)
TỔNG TÀI SẢN CÓ			224.117.609	219.058.241

BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH RIÊNG

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2024

(tiếp theo)

STT Chi tiêu		Thuyết minh	31/12/2024	31/12/2023
			Triệu VND	Triệu VND
B	NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU			
I	Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	18	62.007	83.186
1	Tiền gửi và vay Chính phủ, NHNN		62.007	83.186
II	Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	19	13.816.135	3.704.564
1	Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác		12.425.074	3.272.924
2	Vay các tổ chức tín dụng khác		1.391.061	431.640
III	Tiền gửi của khách hàng	20	169.681.153	177.494.798
V	Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro		503	531
VI	Phát hành giấy tờ có giá	21	25.080.095	19.188.670
VII	Các khoản nợ khác		4.808.071	8.086.310
1	Các khoản lãi, phí phải trả		2.079.117	5.068.421
3	Các khoản phải trả và công nợ khác	22	2.728.954	3.017.889
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ			213.447.964	208.558.059
VIII	Vốn chủ sở hữu	23	10.669.645	10.500.182
1	Vốn của tổ chức tín dụng		8.993.434	8.993.434
a	Vốn điều lệ		9.000.000	9.000.000
c	Thặng dư vốn cổ phần		2.000	2.000
d	Cổ phiếu quỹ		(8.566)	(8.566)
2	Quỹ của tổ chức tín dụng		917.917	904.972
5	Lợi nhuận chưa phân phối		758.294	601.776
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU			224.117.609	219.058.241

BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH RIÊNG

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2024
(tiếp theo)

CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH RIÊNG

STT Chỉ tiêu		Thuyết minh	31/12/2024 Triệu VND	31/12/2023 Triệu VND
2	Cam kết giao dịch hối đoái	38	41.955.169	60.351.019
a	Cam kết mua ngoại tệ		8.180.106	9.326.913
b	Cam kết bán ngoại tệ		8.298.803	9.502.220
c	Cam kết giao dịch hoán đổi		25.476.260	41.521.886
4	Cam kết trong nghiệp vụ L/C	38	972.491	1.321.860
5	Bảo lãnh khác	38	6.561.654	6.089.019
7	Lãi cho vay và phí phải thu chưa thu được	39	8.680.327	5.819.401
8	Nợ khó đòi đã xử lý	40	12.767.679	2.959.161
9	Tài sản và chứng từ khác	41	46.580.093	74.215.621

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG RIÊNG

Cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2024

STT Chỉ tiêu		Thuyết minh	Năm 2024 Triệu VND	Năm 2023 Triệu VND
1	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	24	16.190.047	16.723.084
2	Chi phí lãi và các chi phí tương tự	25	(12.766.079)	(16.977.318)
I	Thu nhập lãi thuần		3.423.968	(254.234)
3	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ		1.168.376	425.049
4	Chi phí hoạt động dịch vụ		(145.010)	(250.253)
II	Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ	26	1.023.366	174.796
III	Lãi/(Lỗ) thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	27	(142.073)	76.849
	Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh	28	270.323	903.639
V	Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư	29	1.969.600	1.647.817
5	Thu nhập từ hoạt động khác		966.714	246.375
6	Chi phí hoạt động khác		(371.503)	(127.605)
	Lãi thuần từ hoạt động khác	30	595.211	118.770
VII	Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần	31	29.481	1.125.886
VIII	Chi phí hoạt động	32	(4.196.338)	(3.131.105)
IX	Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng		2.973.538	662.418
X	Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng		(2.823.291)	(569.180)
XI	Tổng lợi nhuận trước thuế		150.247	93.238
7	Chi phí thuế TNDN hiện hành	33	-	(478)
XII	Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp		-	(478)
XIII	Lợi nhuận sau thuế		150.247	92.760

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ RIÊNG

Cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2024
(Theo phương pháp trực tiếp)

STT	Chỉ tiêu	Thuyết minh	Năm 2024 Triệu VND	Năm 2023 Triệu VND
	Lưu chuyển tiền từ hoạt động kinh doanh			
01	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được		14.092.983	15.770.333
02	Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả		(14.346.511)	(14.449.973)
03	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được		1.023.642	171.523
04	Chênh lệch số tiền thực thu/thực chi từ hoạt động kinh doanh (ngoại tệ, vàng bạc, chứng khoán)		2.082.932	3.000.536
05	Thu nhập khác		299.169	103.237
06	Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý xóa, bù đắp bằng nguồn rủi ro		293.032	15.040
07	Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ		(3.586.682)	(3.131.146)
	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và vốn lưu động		(141.435)	1.479.550
	Những thay đổi về tài sản hoạt động			
09	(Tăng)/Giảm các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác		2.052.008	3.068.960
10	(Tăng)/Giảm các khoản về kinh doanh chứng khoán		20.007.809	1.015.006
11	(Tăng)/Giảm các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác		55.335	(18.402)
12	(Tăng)/Giảm các khoản cho vay khách hàng		(16.573.315)	9.487.072
13	Giảm nguồn dự phòng để xử lý rủi ro, xử lý, bù đắp tổn thất các khoản		(3.197.056)	(176.350)
14	(Tăng)/Giảm khác về tài sản hoạt động		5.062.466	1.506.457
	Những thay đổi về công nợ hoạt động			
15	Tăng/(Giảm) các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước		(21.179)	(9.394.088)
16	Tăng/(Giảm) các khoản tiền gửi, tiền vay các tổ chức tín dụng		10.111.571	(21.231.443)
17	Tăng/(Giảm) tiền gửi của khách hàng		(7.813.645)	12.816.571
19	Tăng/(Giảm) vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà tổ chức tín dụng chịu rủi ro		(28)	(35)
21	Tăng/(Giảm) khác về công nợ hoạt động		(438.621)	(760.357)
22	Chi từ các quỹ của tổ chức tín dụng		(1.094)	(898)
I	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh		9.102.816	(2.207.957)
	Lưu chuyển tiền từ hoạt động đầu tư			
01	Mua sắm tài sản cố định		(314.968)	(45.359)
02	Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định		3.161	583
03	Tiền chi từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định		(94)	(90)
07	Tiền chi đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác		(300.000)	-
08	Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác		-	1.835.498
09	Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn		29.481	27.449
II	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động đầu tư		(582.420)	1.818.081

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ RIÊNG

Cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2024
(Theo phương pháp trực tiếp)

STT	Chỉ tiêu	Thuyết minh	Năm 2024 Triệu VND	Năm 2023 Triệu VND
	Lưu chuyển tiền từ hoạt động tài chính			
02	Tiền thu từ phát hành giấy tờ có giá dài hạn có đủ điều kiện tính vào vốn tự có và các khoản vốn vay dài hạn khác		8.924.836	3.901.421
03	Tiền chi thanh toán giấy tờ có giá dài hạn có đủ điều kiện tính vào vốn tự có và các khoản vốn vay dài hạn khác		(3.033.412)	(1.023.283)
III	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động tài chính		5.891.424	2.878.138
IV	Lưu chuyển tiền thuần trong năm		14.411.820	2.488.262
V	Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm đầu năm		26.779.203	24.290.941
VII	Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm cuối năm	34	41.191.023	26.779.203

KẾ HOẠCH KINH DOANH 2025

Kế hoạch kinh doanh 2025 được xây dựng trên nền tảng của tinh thần đoàn kết nội bộ, sự tiên phong mạnh mẽ và quyết tâm chinh phục những đỉnh cao mới.

Với trí tuệ, bản lĩnh và nhiệt huyết, chúng tôi vững tin sẽ cùng nhau kiến tạo nên những thành tựu đột phá, mở ra kỷ nguyên thịnh vượng, khẳng định vị thế của PVcomBank trên hành trình mới "Mở tiềm năng tương lai".

CÁC NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM



CÁC CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH CƠ BẢN

Mục tiêu của PVcomBank trong năm 2025 là tiếp tục triển khai tái cơ cấu theo lộ trình được phê duyệt. Ngân hàng định hướng tăng trưởng có chọn lọc, tập trung nâng cao chất lượng hoạt động, đảm bảo hiệu quả kinh doanh gắn liền với kiểm soát rủi ro, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong giai đoạn tiếp theo.

CHỈ TIÊU HỢP NHẤT

DOANH THU
19.949 TỶ ĐỒNG

LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ
111 TỶ ĐỒNG

CHỈ TIÊU NGÂN HÀNG MẸ

DOANH THU
19.501 TỶ ĐỒNG

LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ
80 TỶ ĐỒNG



CÁC GIẢI PHÁP

Để hiện thực hóa mục tiêu tăng trưởng bền vững và nâng cao hiệu quả hoạt động, PVcomBank tiếp tục tập trung thực hiện các giải pháp:

TỐI ƯU HÓA HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

Phát triển nền tảng khách hàng và mở rộng thị phần thông qua hợp tác; cải thiện tỷ trọng CASA, thu phí thông qua phát triển đồng bộ, đầy đủ gói giải pháp, sản phẩm trên kênh số, qua nền tảng khách hàng dầu khí và đối tác chiến lược, gia tăng doanh thu phí từ hoạt động bảo hiểm; tập trung thu hồi, xử lý nợ xấu, qua đó tăng thu nhập thuần từ lãi, tăng thu phí từ hoạt động dịch vụ và tăng thu nhập từ các hoạt động đầu tư.

NÂNG CAO CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO

Xây dựng hệ thống quản trị rủi ro với cơ chế phòng ngừa và kiểm soát rủi ro phù hợp với mục tiêu tăng trưởng; đẩy mạnh quản trị rủi ro liên quan đến an toàn thông tin, chuyển đổi số; triển khai thực hiện ICAAP tuân thủ Basel 2...

PHÁT TRIỂN NGUỒN LỰC CON NGƯỜI

Hoàn thiện cơ chế tiền lương phù hợp với nhu cầu phát triển năng lực đội ngũ, xây dựng môi trường học tập và đào tạo đội ngũ nhân viên lớn mạnh lên mỗi ngày.

XÂY DỰNG CƠ SỞ HẠ TẦNG VỀ CÔNG NGHỆ

Tiếp tục chú trọng mục tiêu chuyển đổi số với các dự án trọng điểm như: phát triển nền tảng kết nối ví điện tử cho khách hàng doanh nghiệp; phát triển nền tảng khai thác hệ sinh thái Merchant, kết nối với NAPAS; triển khai các hệ thống nền tảng của kênh Open Banking, consumer IAM...; phát triển tính năng, sản phẩm trong Dự án Core Transact; chuyển đổi dịch vụ, hệ thống sang hạ tầng Landing Zone...

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Nâng cao năng lực dịch vụ nội bộ và trải nghiệm cho khách hàng thông qua hiện đại hóa dịch vụ trên nền tảng công nghệ, gia tăng tiện ích, phát triển sản phẩm mới.



NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẠI CHÚNG VIỆT NAM

22 Ngô Quyền, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội

Hotline: 1900 5555 92 Swift: VVBVNVNVX

 (+84) 24 3942 6800

 pvb@pvcombank.com.vn

 PVcomBank.com.vn