

Hà Nội, ngày 11 tháng 04 năm 2014

BÁO CÁO
KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2013
VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2014

- Căn cứ vào kết quả hoạt động kinh doanh năm 2013 của Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội.
- Căn cứ vào kết quả kiểm toán năm tài chính 2013 của Công ty TNHH Kiểm toán Ernst & Young Việt Nam.
- Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (SHB) xin báo cáo về kết quả hoạt động kinh doanh năm 2013 và kế hoạch hoạt động kinh doanh năm 2014 như sau:

PHẦN I : KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2013

I/ SƠ LƯỢC VỀ TÌNH HÌNH KINH TẾ VÀ HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG

1. Tình hình kinh tế vĩ mô Việt Nam

Trong năm 2013 nền kinh tế thế giới đã dần đi vào ổn định nhưng vẫn còn không ít thách thức, khó khăn. Các nước có vai trò quan trọng trong quan hệ thương mại với Việt Nam như Mỹ, Châu Âu, Trung Quốc, Nhật Bản tiếp tục đà phục hồi chậm đã tác động không nhỏ tới kinh tế Việt Nam.

Bức tranh kinh tế Việt Nam năm 2013 tuy đã ổn định hơn nhưng triển vọng kinh tế vẫn còn nhiều hạn chế. Điểm tích cực của kinh tế Việt Nam năm 2013 là tốc độ tăng trưởng kinh tế được cải thiện qua từng quý; lạm phát được kiềm chế ở mức thấp; xuất khẩu tiếp tục tăng trưởng, cán cân thương mại thặng dư; nguồn vốn đầu tư nước ngoài duy trì ổn định. Tuy nhiên động lực cho tăng trưởng kinh tế vẫn chủ yếu đến từ khu vực có vốn đầu tư nước ngoài, trong khi đó khu vực kinh tế trong nước vẫn còn yếu, hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp vẫn gặp nhiều khó khăn dẫn tới tổng cầu của nền kinh tế vẫn ở mức thấp.

2. Hoạt động ngân hàng và tình hình thị trường tiền tệ, tín dụng

2.1. Chính sách tiền tệ, tín dụng của NHNN Việt Nam

Thực hiện Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 07/01/2013 và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, NHNN đã điều hành chính sách tiền tệ theo hướng thận trọng, chặt chẽ và linh hoạt nhằm

h

tăng cường ổn định kinh tế vĩ mô và hỗ trợ tháo gỡ khó khăn cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp.

2.2. Tình hình tiền tệ, tín dụng trong năm 2013

2.2.1. Tổng phương tiện thanh toán

- Tổng phương tiện thanh toán cả năm 2013 tăng 18,51% so với đầu năm và cao hơn so với giới hạn mức tăng mà NHNN đặt ra từ đầu năm là 14% - 16%.

2.2.2. Cho vay nền kinh tế

- Theo số liệu công bố của NHNN, tốc độ tăng trưởng tín dụng của toàn hệ thống Ngân hàng năm 2013 đạt 12,51%, đạt kế hoạch đề ra.

2.2.3. Xử lý nợ xấu và tái cơ cấu hệ thống các TCTD

- Tỷ lệ nợ xấu toàn hệ thống đã giảm xuống chỉ còn 3,63% vào thời điểm cuối năm 2013 khi các TCTD đã thực hiện nhiều biện pháp quyết liệt nhằm xử lý nợ xấu và hạn chế nợ quá hạn, nợ xấu phát sinh, trong đó có giải pháp bán nợ xấu cho công ty VAMC.

- Quá trình tái cơ cấu hệ thống các TCTD tiếp tục được đẩy mạnh, giảm thiểu nguy cơ đổ vỡ, mất an toàn hệ thống.

2.2.4. Thị trường ngoại hối và vàng

Năm 2013 đánh dấu sự ổn định của thị trường ngoại hối và vàng, góp phần tạo ra môi trường kinh doanh tốt hơn cho các ngân hàng.

II/ TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA SHB NĂM 2013

1. Tổ chức nhân sự và đào tạo

1.1. Tổ chức nhân sự

- Tổng số CBNV hợp nhất toàn hệ thống SHB đến 31/12/2013: Số nhân sự thực tế năm 2013 là 5.002 nhân sự tăng 6 nhân sự so với 2012 (trong đó nhân sự của Ngân hàng mẹ đến cuối năm 2013 là : 4.369 người giảm 93 người so với năm 2012).

- CBNV có trình độ Đại học và trên Đại học chiếm 80,3% tổng số CBNV của ngân hàng (trong số CBNV không có trình độ Đại học chủ yếu là nhân viên bảo vệ tại SHBAMC để thực hiện nhiệm vụ bảo vệ các Chi nhánh, PGD của SHB và bảo vệ kho hàng là tài sản đảm bảo nợ vay tại SHB).

1.2. Công tác đào tạo

Năm 2013 là năm công tác đào tạo của SHB được triển khai với khối lượng lớn các chương trình và cán bộ tham gia đào tạo. Cụ thể: SHB đã tổ chức 79 nội dung/chuyên đề đào tạo cho các cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống với tổng số lượt cán bộ được đào tạo là 10.464 lượt người. Bên cạnh đào tạo nội bộ, SHB phối hợp với các tổ chức đào tạo trong và

ngoài nước như: VBSC, BTC, SALT,... để xây dựng các chương trình đào tạo nâng cao kỹ năng, trình độ nghiệp vụ cho cán bộ, nhân viên của SHB.

2. Phát triển mạng lưới hoạt động

Tổng số điểm giao dịch hoạt động của SHB trên toàn quốc tính đến 31/12/2013 là 386 điểm bao gồm 1 Trụ sở chính ; 51 Chi nhánh ; 331 Phòng Giao dịch, Quỹ tiết kiệm và điểm giao dịch ATM tại 32 tỉnh, thành phố ở Việt Nam và 03 Chi nhánh tại nước ngoài gồm 02 Chi nhánh tại Campuchia (Phnompenh, Kampongthom) và 01 Chi nhánh SHB Lào.

Ngoài ra SHB còn có 2 Công ty con là Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản (SHBAMC) và Công ty CP chứng khoán SHB (SHBS).

3. Tình hình hoạt động kinh doanh đến 31/12/2013

(Số liệu báo cáo đã được kiểm toán bởi Công ty TNHH Kiểm toán Ernst & Young Việt Nam).

3.1. Tổng tài sản

Tổng tài sản của SHB hợp nhất đến 31/12/2013 đạt **143.625,8 tỷ đồng** tăng 27.088,2 tỷ đồng, tương ứng tăng 23,24% so với năm 2012, đạt 106,4% kế hoạch năm 2013.

3.2. Nguồn vốn

3.2.1. Vốn điều lệ

Vốn điều lệ SHB đến 31/12/2013 là 8.865,8 tỷ đồng không thay đổi so với cuối năm 2012.

Tổng vốn chủ sở hữu của SHB đạt 10.355,7 tỷ đồng.

3.2.2 Hoạt động huy động vốn

Tổng nguồn vốn huy động đến 31/12/2013 là **130.951,5 tỷ đồng** tăng 26.820,1 tỷ đồng tương ứng tăng 25,76% so với năm 2012, trong đó bao gồm:

a/- Nguồn vốn huy động từ tiền gửi tổ chức kinh tế và cá nhân:

- Vốn huy động từ TCKT và Cá nhân đến 31/12/2013 đạt **108.147 tỷ**, tăng 25.792,8 tỷ đồng tương ứng tăng 31,3% so với năm 2012 và đạt 105,5% kế hoạch năm 2013.

b/- Tiền gửi và vay các Tổ chức tín dụng (Thị trường II)

- Đến 31/12/2013, số dư nhận tiền gửi và vay các TCTD khác của SHB là 20.685,4 tỷ đồng giảm 1.091,9 tỷ đồng tương ứng giảm 5% so với năm 2012.

c/- Nguồn vốn tài trợ, ủy thác đầu tư từ các Định chế tài chính Quốc tế:

SHB tham gia các Dự án vốn vay tài trợ từ các tổ chức Quốc tế: Dự án Tài chính nông thôn II và III vay vốn World Bank, Dự án tài trợ Doanh nghiệp vừa và nhỏ vay vốn Cơ quan hợp tác quốc tế Nhật bản (JICA). Nguồn vốn tài trợ này đến 31.12.2013 là 476,39 tỷ đồng, tương ứng tăng 23,7% so với năm 2012.

3.3. Hoạt động sử dụng vốn

3.3.1. Hoạt động tín dụng

a/- Dư nợ tín dụng:

Dư nợ cho vay TCKT và Cá nhân đến 31/12/2013 là **76.509,6 tỷ đồng**, tăng 34,3% so với năm 2012 và đạt 102% kế hoạch năm 2013.

b/- Chất lượng tín dụng (theo số liệu báo cáo tài chính đã được E&Y kiểm toán):

SHB thực hiện phân loại dư nợ theo quy định số 493/2005/QĐ-NHNN ngày 22 tháng 4 năm 2005 và Quyết định số 18/2007/QĐ-NHNN ngày 25 tháng 4 năm 2007 của NHNN.

+ Nợ xấu (từ nhóm 3 đến nhóm 5) là 3.103,8 tỷ đồng chiếm 4,06% tổng dư nợ, đạt kế hoạch Đại hội đồng cổ đông thông qua nợ xấu <5%/Dư nợ.

+ Nợ quá hạn (từ nhóm 2 đến nhóm 5) là 5.456,2 tỷ đồng chiếm 7,13% tổng dư nợ.

3.3.2. Tiền gửi và cho vay tại các TCTD khác

Số dư tiền gửi và cho vay các TCTD khác đến hết tháng 12/2013 là 30.262,6 tỷ đồng, tăng 375,95 tỷ đồng, tương ứng tăng 1,26% so với năm 2012. Qua số liệu trên cho thấy tiền gửi của SHB tại các TCTD khác chênh lệch ròng so với nhận tiền gửi các TCTD khác là 9.577,2 tỷ đồng. Điều này phản ánh SHB có nguồn vốn dư thừa và đảm bảo khả năng an toàn, đảm bảo thanh khoản tốt trong hoạt động kinh doanh năm 2013.

3.3.3. Tài sản cố định

Giá trị tài sản cố định lũy kế đến thời điểm 31/12/2013 là 4.151,5 tỷ đồng, tăng 24,4 tỷ đồng tương ứng tăng 0,59% so với năm 2012. Tổng giá trị tài sản cố định của SHB chiếm tỷ lệ 45,88%/vốn tự có và đảm bảo tỷ lệ < 50% theo đúng quy định của Luật Các TCTD.

3.3.4. Hoạt động đầu tư, kinh doanh công cụ tài chính

a/- Đầu tư giấy tờ có giá

Đến 31/12/2013, số dư các khoản đầu tư giấy tờ có giá là 18.715,74 tỷ đồng, tăng 5.966 tỷ đồng so với cuối năm 2012. Trong đó:

- Chứng khoán kinh doanh do tổ chức kinh tế phát hành: 51,89 tỷ đồng, tăng 11,33 tỷ đồng, tương ứng tăng 27,9% so với năm 2012. Chứng khoán kinh doanh tăng do các cổ phiếu SHB đầu tư tăng giá và dự phòng giảm.

- Chứng khoán đầu tư 18.663,85 tỷ đồng, tăng 5.954,71 tỷ đồng, tương ứng tăng 46,9% so với năm 2012 (Đầu tư mua Trái phiếu Chính phủ: 2.490 tỷ đồng, nhận trái phiếu của DATC do hoán đổi nợ Vinashin: 553,71 tỷ đồng, nhận trái phiếu của VAMC 1.665 tỷ đồng và đầu tư mua trái phiếu từ các TCTD là các NHQD).

b/- Góp vốn mua cổ phần.

Đến thời điểm 31/12/2013 giá trị góp vốn mua cổ phần là 400,43 tỷ đồng, giảm 34,9 tỷ đồng tương ứng giảm 8,02% so với năm 2012.

4. Trích lập dự phòng rủi ro trong hoạt động kinh doanh

SHB tuân thủ đầy đủ các quy định về trích lập dự phòng rủi ro tín dụng, dự phòng rủi ro cho các hoạt động khác của NHNN. Tổng dự phòng rủi ro SHB đã trích lũy kể đến 31/12/2013 là 1.571,12 tỷ đồng.

5. Hoạt động kinh doanh ngoại hối

- Doanh số kinh doanh ngoại tệ lũy kể năm 2013 là 6,2 tỷ USD. Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối năm 2013 đạt 63,4 tỷ đồng.

6. Hoạt động dịch vụ Ngân hàng

Doanh thu của SHB từ các hoạt động dịch vụ trong năm 2013 là 219,4 tỷ đồng. Tổng thu nhập thuần từ dịch vụ trong năm 2013 đạt 133,1 tỷ đồng.

6.1. Các dịch vụ thanh toán cơ bản của ngân hàng

*** Dịch vụ thanh toán trong nước**

Tổng số giao dịch thanh toán trong nước SHB trong năm 2013 là trên 600.000 giao dịch với tổng số tiền hơn một triệu tỷ đồng; 37,32 tỷ USD và 192,3 triệu EUR.

- Thu nhập thuần từ dịch vụ thanh toán trong nước là 7,09 tỷ đồng chiếm 5,32%/tổng thu nhập thuần từ dịch vụ.

*** Dịch vụ thanh toán quốc tế**

- Tổng số giao dịch năm 2013 là 15.000 giao dịch. Doanh số TTQT lũy kể đến cả năm 2013 đạt 1,77 tỷ USD, tăng 36,2% so với năm 2013.

- Thu nhập thuần từ hoạt động TTQT: 40,43 tỷ đồng chiếm 30,38%/tổng thu nhập thuần từ dịch vụ.

6.2. Dịch vụ Bảo lãnh trong nước

- SHB đã phát triển mạnh dịch vụ bảo lãnh với nhiều hình thức như: Bảo lãnh thực hiện hợp đồng, Bảo lãnh dự thầu, Bảo lãnh thanh toán (trong nước và quốc tế), Bảo lãnh vay vốn, Bảo lãnh nộp thuế nhập khẩu, Bảo lãnh hoàn tạm ứng, Bảo lãnh phát hành chứng từ có giá, các sản phẩm dịch vụ khác.

- Tổng doanh số bảo lãnh năm 2013 đạt trên 10.000 tỷ đồng, số dư bảo lãnh đến cuối năm 2013 là 6.077 tỷ đồng. Thu nhập từ hoạt động bảo lãnh đạt 95,812 tỷ đồng chiếm 71,98 % tổng thu nhập thuần từ dịch vụ.

6.3. Dịch vụ Thẻ

- Trong năm 2013 SHB đã phát hành được trên 100.000 thẻ nội địa và 5.380 thẻ tín dụng Master Card, đưa số thẻ SHB lũy kể đã cung cấp cho khách hàng đến 31/12/2013 đạt



gần 400.000 thẻ ATM.

- Trong năm 2013, SHB trở thành thành viên chính thức của tổ chức thẻ quốc tế Visa. Như vậy SHB đã trở thành thành viên chính thức của hai tổ chức thẻ lớn nhất thế giới là Visa và MasterCard.

6.4. Dịch vụ kinh doanh vàng và thu NSNN

- Năm 2013, SHB đã được NHNN cấp phép kinh doanh vàng miếng và chính thức triển khai dịch vụ mua bán, giữ hộ vàng miếng kể từ ngày 10/1/2013. Đồng thời SHB cũng chính thức triển khai dịch vụ thu Ngân sách Nhà nước từ 6/2013 khẳng định lợi thế về mạng lưới, uy tín thương hiệu của SHB.

7. Kết quả hoạt động kinh doanh

| Kết quả hoạt động kinh doanh | Số dư (tỷ đồng) |
|--|----------------------------|
| 1. Tổng thu nhập từ hoạt động kinh doanh | 10.189,94 |
| 2. Tổng chi phí | 9.189,89 |
| 3. Lợi nhuận trước thuế | 1.000,05 |
| 4. Chi phí thuế TNDN hiện hành | (150,3) |
| 5. Lợi nhuận sau thuế | 849,8 |

(Nguồn: Báo cáo tài chính hợp nhất đã được kiểm toán)

8. Báo cáo thực hiện Quỹ lương CBNV và Chi thù lao HĐQT và Ban Kiểm soát năm 2013

- Quỹ lương thực hiện năm 2013: 660,9 tỷ đồng đạt 82,6% so với kế hoạch đã được Đại hội đồng cổ đông thông qua năm 2013 (SHB chưa sử dụng hết quỹ lương kế hoạch năm 2013).

- Chi thù lao HĐQT và BKS đạt 6,14 tỷ đồng, đạt 39,61% so với kế hoạch đã được Đại hội đồng cổ đông thông qua. Như vậy, trong năm 2013 SHB chưa sử dụng hết kế hoạch thù lao của HĐQT và Ban kiểm soát đã được Đại hội đồng cổ đông thường niên lần thứ XXI năm 2013 phê duyệt.

9. Chất lượng Bảng tổng kết tài sản (theo thông tư 13 và 19 của NHNN)

| STT | Chỉ tiêu | Tiêu chuẩn | Năm 2013 |
|------------|--|-------------------|-----------------|
| A | CÁC TỶ LỆ AN TOÀN | | |
| I | Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu | >9% | 12,38% |
| II | Tỷ lệ về khả năng chi trả | | |
| 1 | Tỷ lệ khả năng chi trả cho ngày hôm sau - VND | ≥ 15% | 18,16% |
| 2 | Tỷ lệ khả năng chi trả trong 7 ngày - VND | ≥100 % | 103,22% |
| III | Giới hạn góp vốn, mua cổ phần | | |
| 1 | Mức góp vốn, mua cổ phần của tổ chức tín dụng trong một doanh nghiệp, quỹ đầu tư, dự án đầu tư, tổ chức tín dụng khác/vốn điều lệ của doanh nghiệp, quỹ đầu tư, dự án đầu tư, tổ chức tín dụng khác đó (trừ góp vốn thành lập công ty trực | ≤11% | ≤11% |

| STT | Chỉ tiêu | Tiêu chuẩn | Năm 2013 |
|-----|--|------------|----------|
| | thuộc) | | |
| 2 | Tổng mức góp vốn, mua cổ phần của tổ chức tín dụng và các công ty trực thuộc của tổ chức tín dụng trong cùng một doanh nghiệp, quỹ đầu tư, dự án đầu tư, tổ chức tín dụng khác/vốn điều lệ của doanh nghiệp, quỹ đầu tư, dự án đầu tư, tổ chức tín dụng khác đó. | ≤11% | ≤11% |
| 3 | Tổng mức góp vốn, mua cổ phần của tổ chức tín dụng tại tất cả công ty trực thuộc/vốn điều lệ và quỹ dự trữ của tổ chức tín dụng | ≤25% | 1,79% |
| 4 | Tổng mức góp vốn, mua cổ phần trong tất cả các doanh nghiệp, quỹ đầu tư, dự án đầu tư, tổ chức tín dụng khác và góp vốn, mua cổ phần của công ty trực thuộc của tổ chức tín dụng/vốn điều lệ và quỹ dự trữ | ≤40% | 6,55% |
| IV | Tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng để cho vay trung và dài hạn | ≤30% | 22,23% |

10. Báo cáo tóm tắt tình hình hoạt động các Công ty con SHB

10.1. Công ty TNHH 1 thành viên quản lý nợ và khai thác tài sản SHB (SHBAMC)

Công ty TNHH 1 thành viên quản lý nợ và khai thác tài sản SHB được cấp phép thành lập theo quyết định số 508/QĐ-NHNN ngày 11/3/2009 và chính thức hoạt động vào ngày 05/12/2009. Sau hơn 04 năm đi vào hoạt động:

- Tổng tài sản của Công ty đã tăng mạnh từ 28 tỷ (31/12/2009) lên 804 tỷ (31/12/2013), tổng số CBNV của SHBAMC : 574 nhân sự

- Mạng lưới hoạt động kinh doanh của SHBAMC: 1 công ty và 01 văn phòng đại diện tại Tp.HCM.

- Trong năm 2013 hoạt động Công ty chủ yếu cung cấp dịch vụ bảo vệ nội bộ (các Chi nhánh, PGD, Quỹ tiết kiệm SHB) và bảo vệ kho hàng là tài sản đảm bảo nợ vay của khách hàng tại SHB.

- Bên cạnh việc đáp ứng nhu cầu về xử lý nợ và quản lý tài sản của SHB, SHBAMC còn cung ứng các hoạt động kinh doanh, dịch vụ đối với các TCTD khác trong lĩnh vực xử lý tài sản và nợ tồn đọng theo quy định của pháp luật.

10.2. Công ty cổ phần Chứng khoán SHB (SHBS)

- Công ty cổ phần chứng khoán SHB (SHBS) có tiền thân là Công ty cổ phần chứng khoán Habubank (HBBS). Sau khi HBB sáp nhập vào SHB thì HBBS trở thành công ty con của SHB và đổi tên thành Công ty cổ phần chứng khoán SHB (SHBS). Trải qua hơn 5 năm hoạt động, HBBS trước khi sáp nhập chủ yếu phục vụ cho các hoạt động của Ngân hàng mẹ. Thế mạnh trước đây của HBBS là hoạt động tư vấn, đặc biệt là tư vấn phát hành trái phiếu doanh nghiệp. Sau khi trở thành Công ty con của SHB, SHBS thừa hưởng những giá trị lan

tỏa của thương hiệu SHB, hội tụ những nhà lãnh đạo chiến lược có tầm vóc và sự hỗ trợ tối đa về tài chính cũng như các nguồn lực khác từ Ngân hàng mẹ. SHBS định hướng phát triển theo mô hình ngân hàng đầu tư, trong đó lấy hoạt động Tư vấn làm nền tảng, từ đó phát triển các nghiệp vụ Môi giới và Đầu tư.

- Tổng tài sản SHBS tính đến 31.12.2013 : 570,05 tỷ đồng

- Tổng số CBNV của SHBS : 59 nhân sự

- Mạng lưới hoạt động kinh doanh của SHBS: Gồm Trụ sở chính ở tại Hà Nội và chi nhánh tại TP Hồ Chí Minh. Năm 2013 SHBS đạt doanh thu 47,38 tỷ đồng và lợi nhuận trước thuế 1,69 tỷ đồng.

- Công ty hiện có gần 10.000 tài khoản, thị phần giao dịch duy trình trung bình ở mức 0,7% trên HNX và HSX. Thị phần của công ty đã tăng lên đáng kể, thị phần tăng từ 0,2% của năm 2012 lên 0,7% vào năm 2013 trên HNX và HSX. Hoạt động phân tích cũng được chú trọng phát triển và là công cụ hữu ích giúp bộ phận tư doanh hoạt động hiệu quả và giảm thiểu tối đa rủi ro. Mặt khác, hoạt động tư vấn cũng có dấu hiệu khởi sắc, tham gia cùng với ngân hàng mẹ SHB trong việc tái cấu trúc các khách hàng của SHB. Ngoài ra Công ty cũng tham gia hợp đồng tư vấn tìm kiếm đối tác chiến lược, thoái vốn cổ phần cho các tổng công ty, tập đoàn nhà nước.

III/ ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA SHB

1. Những thuận lợi và các mặt làm được

1.1. Thuận lợi

- Sự đoàn kết nội bộ nhất trí cao trong Hội đồng Quản trị, Ban TGD, cùng toàn thể CBNV SHB đã tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động quản trị, điều hành kinh doanh của SHB được hiệu quả.

- Sự chỉ đạo kịp thời sâu sát của HĐQT, Ban TGD đối với các Đơn vị kinh doanh nên việc điều hành kinh doanh toàn hệ thống linh hoạt thích ứng với diễn biến thay đổi của kinh tế vĩ mô, chính sách điều hành tiền tệ của NHNN VN.

- Uy tín và thương hiệu SHB ngày càng được nhiều khách hàng, đối tác ở trong và ngoài nước biết tới.

- Đội ngũ Lãnh đạo có trình độ nghiệp vụ chuyên môn cao, nhiệt huyết trong công việc. SHB có đội ngũ lãnh đạo và nhân viên trẻ, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kinh nghiệm quản lý và tâm huyết với sự phát triển của ngân hàng.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ CBNV luôn được Ban lãnh đạo quan tâm và tạo điều kiện tối đa.

1.2. Những mặt làm được trong năm 2013

1.2.1. Tập trung công tác xử lý nợ xấu sau khi nhận sáp nhập nhằm mục tiêu giảm tỷ lệ nợ xấu 5%/Tổng dư nợ

Sau khi nhận sáp nhập HBB, tỷ lệ nợ xấu của SHB tăng cao do phải tiếp nhận nhiều khoản nợ xấu của Habubank. Trong năm 2013, công tác thu hồi, xử lý nợ quá hạn, nợ xấu được SHB đặc biệt chú trọng và là nhiệm vụ trọng tâm của toàn hệ thống SHB. SHB đã triển khai mạnh mẽ công tác xử lý nợ xấu bằng nhiều giải pháp đồng bộ như:

- Ban quản lý và xử lý nợ xấu tại hội sở chính quản lý trực tiếp điều hành Phòng xử lý nợ tại các Chi nhánh toàn hệ thống SHB.

- Giao chỉ tiêu công tác xử lý nợ xấu đến từng đơn vị kinh doanh, từng cá nhân trong hệ thống SHB.

- Đánh giá lại toàn bộ giá trị tài sản đảm bảo.

- Đánh giá tình hình sản xuất kinh doanh, tình hình tài chính của khách hàng trên cơ sở đó đề xuất giải pháp xử lý nợ xấu phù hợp với tình hình thực tế khách hàng.

- Xử lý tài sản đảm bảo để thu hồi nợ.

Bằng những giải pháp xử lý nợ xấu quyết liệt đồng bộ của toàn hệ thống SHB trong năm 2013 nên tỷ lệ nợ xấu đã giảm xuống còn 4,06%/ Tổng dư nợ và hoàn thành mục tiêu Đại hội cổ đông đã đặt ra (nợ xấu 5%/Tổng dư nợ).

1.2.2. SHB tham gia tài trợ vốn các dự án cơ sở hạ tầng trọng điểm quốc gia

Với tôn chỉ 20 năm tuổi đồng hành phát triển cùng đất nước, đồng thời với quy mô vốn lớn và giàu kinh nghiệm tài trợ dự án quy mô lớn đã giúp SHB có đủ nguồn lực để tham gia tài trợ vốn cho nhiều dự án trọng điểm của quốc gia nhằm thực hiện chủ trương đa dạng hóa nguồn vốn đầu tư xây dựng hạ tầng của Đảng và Nhà nước, mặt khác đẩy mạnh giải ngân tín dụng dài hạn, an toàn, tạo nguồn thu ổn định cho SHB.

Các dự án cơ sở hạ tầng lớn của đất nước mà SHB tham gia tài trợ vốn trong năm 2013 bao gồm dự án mở rộng Quốc lộ I qua các tỉnh: Khánh Hòa, Thừa Thiên Huế, Quảng Ngãi, dự án xây dựng nút giao thông khác mức tại Ngã Ba Huế thuộc thành phố Đà Nẵng, dự án xây dựng cầu Đồng Nai mới, các dự án xây dựng nhà máy thủy điện, đường dây truyền tải điện lớn,... với quy mô tài trợ hàng ngàn tỷ đồng.

Đến nay, nguồn vốn của SHB đã đến với hầu hết các lĩnh vực quan trọng của nền kinh tế đất nước như: công nghiệp, năng lượng, phát triển hạ tầng, khai khoáng và đặc biệt, SHB luôn ưu tiên nguồn vốn cho lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn, thủy hải sản, lương thực... góp phần phát triển an sinh xã hội, ổn định kinh tế vĩ mô theo định hướng, chủ trương của Đảng

và Nhà nước.

1.2.3. *Đẩy mạnh tái cấu trúc bộ máy tổ chức của Ngân hàng*

Trong năm 2013 SHB đã tái cấu trúc thành công bộ máy, hoàn thiện chức năng nhiệm vụ của các Phòng/Ban/Trung tâm, Chi nhánh, Phòng giao dịch theo sơ đồ tổ chức mới để phù hợp với quy mô và đặc điểm hoạt động của Ngân hàng sau sáp nhập theo đúng định hướng tái cấu trúc các Tổ chức tín dụng của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước.

Xây dựng định biên nhân sự các phòng ban tại các đơn vị kinh doanh phù hợp với qui mô hoạt động kinh doanh của từng đơn vị kinh doanh trong hệ thống nhằm thực hiện mục tiêu nâng cao năng suất lao động của người lao động SHB góp phần tiết giảm chi phí quản lý nâng cao hiệu quả kinh doanh của SHB năm 2013.

Tổ chức bộ máy của SHB đã được đổi mới, nâng tầm quản lý phù hợp với quy mô lớn của ngân hàng từ HĐQT đến Ban Tổng giám đốc và các phòng, ban chức năng. Bộ máy của Ngân hàng được tái cấu trúc theo hướng tinh gọn, hoạt động an toàn hiệu quả, tiết giảm được chi phí và phù hợp với mô hình Ngân hàng bán lẻ hiện đại.

1.2.4. *Mở rộng hoạt động sang thị trường quốc tế*

Nhằm hiện thực hóa chiến lược phát triển ra thị trường quốc tế nhằm đưa SHB trở thành ngân hàng thương mại bán lẻ hiện đại đa năng tại Việt Nam và khu vực Đông Nam Á, trong năm 2013 SHB đã khai trương Chi nhánh thứ 2 tại Campuchia và là Chi nhánh thứ 3 tại nước ngoài. Việc mở thêm chi nhánh tại Kampongthom (Campuchia) tạo điều kiện SHB phát triển hoạt động kinh doanh tại thị trường Campuchia.

1.2.5. *SHB được chỉ định làm ngân hàng phục vụ cho nhiều dự án ODA*

Là một trong những NHTM có kinh nghiệm thực hiện sớm nhất công tác phục vụ các dự án ODA (từ năm 2004), cùng với sự nỗ lực nâng cao chất lượng phục vụ và năng lực hỗ trợ các Ban Quản lý Dự án thực hiện thành công các dự án ODA. SHB đã được các Bộ ngành và các Ban Quản lý Dự án tin tưởng và đánh giá cao. Trong năm 2013, SHB đã được chỉ định làm ngân hàng phục vụ cho nhiều dự án ODA với quy mô lớn hàng trăm triệu USD như: Dự án “Tín dụng ngành Giao thông để cải tạo mạng lưới đường bộ Quốc gia giai đoạn II”; Dự án “Giảm cường độ phát thải trong cung cấp năng lượng điện”; Dự án “Đổi mới sáng tạo hướng tới người thu nhập thấp”...

1.2.6. *SHB ký kết thỏa thuận hợp tác toàn diện với nhiều Tập đoàn, Tổng công ty lớn*

Trong năm 2013, SHB đã ký kết thỏa thuận hợp tác toàn diện với nhiều Tập đoàn, Tổng công ty lớn như: Tập đoàn Cao su Việt Nam, Tập đoàn Than khoáng sản Việt Nam, Tổng công ty Viglacera, Tổng công ty Xây dựng Thăng Long, Tổng công ty Xây dựng công trình giao thông 8, Công ty TNHH MTV Lọc hóa dầu Bình Sơn. Điều này khẳng định uy tín,

tiềm lực tài chính mạnh mẽ, hoạt động an toàn, hiệu quả của SHB.

1.2.7. Tích hợp thành công hệ thống Corebanking của Habubank vào Corebanking chuẩn hiện tại của SHB

Vào tháng 05/2013, SHB đã tích hợp thành công hệ thống Corebanking của Habubank vào hệ thống Corebanking chuẩn hiện tại của SHB, đánh dấu bước cuối cùng trong quá trình nhận sáp nhập Habubank. Qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho công tác quản trị, điều hành, quản lý rủi ro trong hoạt động kinh doanh toàn hệ thống đồng thời phục vụ khách hàng thuận lợi hơn.

Hiện nay, SHB sử dụng hệ thống CoreBanking Intellect và hệ thống Công nghệ thẻ SmartVista hiện đại, an toàn và bảo mật cao. SHB là 01 trong những ngân hàng có công nghệ hiện đại nhất tại Việt Nam với hạ tầng Công nghệ thông tin hiện đại, đồng bộ với Trung tâm dữ liệu chính và Trung tâm dữ liệu dự phòng theo tiêu chuẩn quốc tế. Qua đó giúp SHB nâng cao năng lực quản trị điều hành, hạn chế rủi ro và tăng cường phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đa dạng tiện ích và đồng bộ, cạnh tranh tạo sự khác biệt trên thị trường nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

- SHB đã xây dựng Trung tâm dữ liệu mới đạt chuẩn Tier 3 – Tiêu chuẩn cao nhất tại Việt Nam. Đồng thời toàn bộ hạ tầng mạng WAN đã được quy hoạch lại theo hướng chia thành 3 Trung tâm miền Bắc, Trung, Nam với khả năng đáp ứng yêu cầu về tính sẵn sàng cao.

- Phát triển các ứng dụng, tiện ích, sản phẩm phục vụ hoạt động kinh doanh: Chương trình tích điểm, đổi quà; Chương trình Thẻ cào điện tử; Chương trình quay số trúng thưởng; Ứng dụng thu nợ, thu phí thẻ tín dụng tự động tích hợp với Core banking; Tiện ích cho thẻ Master Card trên internet banking, mobile banking; Tra cứu LC/Bill trên internet banking cho Khách hàng doanh nghiệp;...

- Xây dựng các chương trình phần mềm nhằm khai thác tối đa cơ sở dữ liệu để phục vụ hoạt động kinh doanh, công tác quản lý các nguồn lực, quản trị rủi ro, nghiên cứu, phân tích, dự báo như: Phần mềm quản lý nhân sự; Phần mềm quản lý nội dung tài liệu (ECM); Xây dựng chức năng tiết kiệm online trên Internet banking; Xây dựng ứng dụng Mobile banking trên nền Windows phone; Nâng cấp hệ thống phần mềm quản lý rủi ro hoạt động (ORM);...

- SHB đã triển khai nâng cấp toàn bộ nền tảng hệ thống ngân hàng điện tử Việt Nam, Campuchia; Triển khai dự án bảo an ATM, hệ thống Monitoring ATM, dự án tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu Thẻ (PCI DSS);... nhằm nâng cao tính an toàn, bảo mật của các hệ thống ứng dụng.

1.2.8. Công tác nhân sự và đào tạo

- Trong năm 2013, chính sách nhân sự của SHB hướng tới mục tiêu nâng cao năng

suất lao động; tái cấu trúc và xây dựng mô hình định biên nhân sự tới từng vị trí chức danh; chú trọng phát triển nguồn nhân lực nội bộ; phấn đấu đưa SHB trở thành một thương hiệu tuyển dụng hàng đầu trong lĩnh vực tài chính ngân hàng. SHB đã được Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Công ty Vietnam JobReview trao giải thưởng Top 50 doanh nghiệp tuyển dụng hàng đầu Việt Nam.

- Công tác nhân sự đã được cơ cấu lại theo định hướng của Hội đồng quản trị và Ban Tổng Giám đốc phù hợp với tình hình hoạt động của Ngân hàng nhằm tinh gọn tổ chức bộ máy, tiết giảm chi phí hoạt động quản lý và nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh.

- SHB đã thực hiện bổ sung, điều chỉnh nhiều quy định quy trình về nhân sự như bổ nhiệm, đánh giá, luân chuyển, tuyển dụng cán bộ nhằm tăng cường công tác quản trị nhân sự, nâng cao năng lực cán bộ quản lý, cán bộ nhân viên; tạo các cơ chế đãi ngộ tốt để phát triển và duy trì nguồn nhân lực.

- Xây dựng định biên nhân sự phù hợp với qui mô hoạt động kinh doanh của từng đơn vị kinh doanh trong toàn hệ thống nhằm phát huy tối đa năng suất lao động của CBNV toàn hệ thống SHB.

- Về công tác tuyển dụng đã thực hiện tuyển dụng, bổ nhiệm nhân sự trung và cao cấp mới nhằm đáp ứng yêu cầu của hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

- Về công tác đào tạo: Năm 2013 là năm SHB thực hiện triển khai công tác đào tạo với khối lượng lớn về quy mô và nâng cao chất lượng đào tạo. Bên cạnh các khóa đào tạo bên ngoài và nội bộ trực tiếp đào tạo, SHB tiến hành nghiên cứu và phát triển đào tạo thông qua các ứng dụng công nghệ cao trong đào tạo như: Triển khai hệ thống quản lý học tập – thi tuyển trực tuyến; hệ thống khảo sát – đánh giá chất lượng sau khóa học trực tuyến; phát triển đào tạo qua cầu truyền hình;....

1.2.9. Công tác huy động vốn từ dân cư và tổ chức kinh tế (huy động thị trường 1)

- Trong năm 2013, SHB đã ban hành hàng loạt các sản phẩm huy động vốn đa dạng, phong phú phù hợp với đặc thù của từng địa bàn hoạt động nên đã góp phần vào sự tăng trưởng huy động vốn từ Tổ chức kinh tế và cá nhân.

- Tính đến 31/12/2013, vốn huy động TT1 của SHB đạt 108.147 tỷ đồng, tăng 25.792,8 tỷ đồng tương ứng tăng 31,3% so với năm 2012. Đây là mức tăng trưởng khá cao so với tăng trưởng chung của hệ thống ngân hàng đã giúp thị phần huy động vốn TT1 của toàn SHB so với hệ thống ngân hàng đến cuối năm 2013 tiếp tục tăng trưởng mạnh.

1.2.10. Đánh giá hoạt động tín dụng

- Bối cảnh kinh tế năm 2013 tuy đã có những chuyển biến tích cực nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro như: hoạt động của các doanh nghiệp còn gặp nhiều khó khăn, tỷ lệ nợ xấu vẫn ở

mức cao, tổng cầu của nền kinh tế vẫn ở mức thấp... Do vậy để thực hiện chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng theo kế hoạch năm 2013 là một áp lực lớn trong bối cảnh việc tăng trưởng tín dụng phải luôn chú trọng đảm bảo chất lượng tín dụng. Ngay từ đầu năm 2013, SHB đã đề ra kế hoạch phát triển tín dụng với chính sách khách hàng theo từng nhóm ngành hàng mục tiêu phù hợp với từng giai đoạn trong năm tài chính nhằm hạn chế tối đa rủi ro trong tín dụng đồng thời cạnh tranh dịch vụ Ngân hàng cùng với sản phẩm tín dụng đa dạng đã tạo điều kiện cho các đơn vị kinh doanh SHB phát triển. Nhờ đó dư nợ cho vay cá nhân và tổ chức kinh tế đến cuối năm 2013 đạt 76.509,7 tỷ đồng, tăng 34,3% so với năm 2012.

- Cơ cấu danh mục tín dụng năm 2013 của SHB theo ngành hàng, khách hàng đa dạng và tập trung vào một số ngành ít rủi ro như: tập trung đẩy mạnh khách hàng cá nhân có thu nhập trung bình trở lên, các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh xuất khẩu, doanh nghiệp sản xuất kinh doanh hàng hóa thuộc lĩnh vực nông sản, lương thực; năng lượng, giao thông, tiêu dùng, dịch vụ Đồng thời SHB đẩy mạnh cho vay đối với các lĩnh vực được khuyến khích phát triển tín dụng theo chủ trương của Chính phủ và NHNN, giảm thiểu rủi ro và tạo nền tảng khách hàng vững chắc cho SHB.

- Ngoài ra, SHB cũng đẩy mạnh tập trung vốn cho nhiều dự án trọng điểm của quốc gia là các dự án công trình giao thông vận tải theo hình thức BOT, BT như dự án mở rộng quốc lộ I, các dự án xây dựng nhà máy thủy điện, đường dây truyền tải điện lớn,... Đây là những dự án tạo tiền đề cho SHB phát triển tín dụng đồng thời tạo điều kiện để phát triển khách hàng và các dịch vụ khác của Ngân hàng.

1.2.12. Công tác Phát triển sản phẩm

- Với chiến lược trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng, SHB đã và đang từng bước xây dựng chính sách sản phẩm đa dạng, hiện đại, phù hợp với nhu cầu, thị hiếu của khách hàng cũng như kế hoạch phát triển của ngân hàng trong từng thời kỳ.

- Trong năm 2013, SHB đã ban hành nhiều sản phẩm và chương trình huy động vốn, cho vay, hấp dẫn với khách hàng và phù hợp với từng địa bàn trên cơ sở cạnh tranh tạo sự khác biệt và được sự tín nhiệm cao từ khách hàng.

- Hệ thống sản phẩm bán lẻ tại SHB được tiếp tục và xây dựng dựa trên khung sản phẩm dịch vụ hiện đại đa năng, cạnh tranh và tiện ích nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

1.2.13. Công tác kiểm tra, kiểm toán nội bộ

Mục tiêu hoạt động kinh doanh phát triển an toàn bền vững, vì vậy công tác kiểm tra trước, trong và sau từng nghiệp vụ kinh doanh trong toàn hệ thống luôn được đặt lên hàng đầu nhằm hạn chế rủi ro xảy ra trong hoạt động kinh doanh. Trong năm 2013 công tác kiểm toán nội bộ được tăng cường, bao gồm cả kiểm toán toàn diện và kiểm toán theo chuyên đề để góp

phần cảnh báo và phát hiện kịp thời những sai sót trong hoạt động của hệ thống, đề xuất biện pháp chỉnh sửa kịp thời và hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh.

- Tổ chức bộ máy Kiểm toán nội bộ được tổ chức bao gồm: các Phòng KTNB trực thuộc Ban Kiểm toán Nội bộ tại Trụ sở chính hoạt động kiểm tra kiểm toán trực tiếp tại các đơn vị kinh doanh, chi nhánh trong toàn hệ thống nhằm thực hiện kiểm tra giám sát các hoạt động hàng ngày tại các Đơn vị kinh doanh, phòng ngừa rủi ro kịp thời và xử lý, khắc phục các tồn tại yếu kém nếu có.

- Tổ chức bộ máy thẩm định cho vay tại từng Đơn vị kinh doanh gồm: các Phòng thẩm định trực thuộc Ban Tái thẩm định tại Trụ sở chính để quản lý, thực hiện công tác thẩm định các khoản vay tại Đơn vị kinh doanh ngay khi khách hàng đề nghị vay nhằm quản lý chặt chẽ hoạt động tín dụng tại Đơn vị kinh doanh.

- Bên cạnh công tác kiểm tra, việc theo dõi và đôn đốc chấn chỉnh sau kiểm tra, thực hiện các kiến nghị của Cơ quan thanh tra giám sát Ngân hàng, của Kiểm toán nội bộ tại các đơn vị rất được chú trọng và quan tâm sát sao.

- Công tác kiểm tra kiểm soát : hỗ trợ tín dụng, dịch vụ khách hàng, quản lý chi phí, quản lý tài sản, thanh toán và an toàn kho quỹ được hội sở thực hiện thường xuyên liên tục và quyết liệt . Vì vậy trong năm 2013 hoạt động kinh doanh SHB an toàn.

- Công tác giám sát hoạt động từ xa được duy trì thực hiện nhằm đánh giá các mặt hoạt động của các đơn vị trong toàn thuộc hệ thống từ đó phát hiện các dấu hiệu rủi ro liên quan đến hoạt động tín dụng, hoạt động kinh doanh ngoại hối, các tỷ lệ đảm bảo an toàn, giao dịch hàng ngày...

- SHB tuân thủ đúng quy định của NHNN về hoạt động kiểm tra, kiểm soát và phòng chống rửa tiền.

1.2.14. Công tác quản lý rủi ro

Bộ máy quản lý rủi ro, phân định rõ ràng trách nhiệm của từng cấp trong công tác quản lý rủi ro nhằm kiểm soát toàn diện rủi ro trong tất cả các mặt:

- Hội đồng Quản trị: Phê duyệt chiến lược QLRR của SHB trong từng thời kỳ; Phê duyệt cơ cấu tổ chức, phân cấp ủy quyền QLRR; Ban hành và định kỳ xem xét lại chiến lược, chính sách, quy định, các giới hạn QLRR trên cơ sở trình của Tổng Giám đốc.

- Ủy Ban quản lý rủi ro: Tham mưu cho HĐQT trong việc phê duyệt chiến lược và mục tiêu QLRR; Giám sát việc triển khai và kết quả thực hiện của Ban Tổng Giám đốc; Định kỳ hoặc đột xuất xem xét các vấn đề liên quan đến QLRR.

- Ban Kiểm soát: Đánh giá việc thực hiện các chiến lược, chính sách, quy định và giới hạn QLRR; Thực hiện chức năng kiểm toán nội bộ về QLRR.



- Ban Kiểm toán nội bộ: Rà soát, đánh giá độc lập về tính thích hợp, và việc chấp hành các chính sách, quy định nội bộ, quy định của pháp luật, hiệu quả của công tác QLRR và hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ đối với QLRR; Kiểm tra việc triển khai các chính sách và quy định, quy trình QLRR.

- Các bộ phận quản lý rủi ro tín dụng tại Hội sở bao gồm: Ban Chính sách và giám sát tín dụng; Ban quản lý và xử lý nợ có vấn đề; Ban quản lý rủi ro; Ban thẩm định tín dụng, Trung tâm hỗ trợ tín dụng, Trung tâm thẩm định tài sản, tham mưu cho Tổng giám đốc về xây dựng các chính sách, quy định, quy trình quản lý rủi ro; Thực hiện công tác giám sát, xử lý rủi ro trong công tác tín dụng và các rủi ro hoạt động của SHB tại tất cả các Đơn vị kinh doanh nhằm phát hiện, ngăn chặn kịp thời các rủi ro có thể phát sinh trong hoạt động tín dụng của SHB

Đối với các hoạt động khác (nguồn vốn, đầu tư, kinh doanh ngoại tệ,...), Hội sở có các Trung tâm, Ban quản lý ngành dọc cùng với Ban Quản lý rủi ro thực hiện giám sát, kiểm soát chặt chẽ mọi hoạt động tại các Đơn vị kinh doanh nhằm giảm thiểu các rủi ro trong hoạt động của SHB.

1.2.15. Tăng cường công tác quản lý chi phí hoạt động nhằm tiết kiệm chi phí HĐKD

Trong năm 2013, SHB đã ban hành nhiều quy định về định mức cho từng loại chi phí quản lý, kiểm soát chặt chẽ các chi phí phát sinh tại từng đơn vị và cá nhân toàn hệ thống nhằm thực hiện mục tiêu tiết kiệm chi phí và sử dụng chi phí có hiệu quả bên cạnh đó trong năm 2013 SHB đã thực hiện giảm 10% tương ứng với từng ngạch lương bắt đầu từ tháng 5/2013, ngay sau Đại hội cổ đông diễn ra vào tháng 4/2013. Vì vậy chi phí quản lý bình quân năm 2013 giảm mạnh, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của SHB.

1.2.16. Công tác hoàn thiện, ban hành, phổ biến văn bản nội bộ và tư vấn pháp luật

- SHB thường xuyên hoàn thiện, ban hành hệ thống văn bản áp dụng cho các mảng hoạt động, tuân thủ quy định của pháp luật và NHNN, phù hợp với tình hình hoạt động của SHB trong từng thời kỳ. Đồng thời SHB thực hiện rà soát, đánh giá tác động của các văn bản pháp luật từ đó đưa ra các kiến nghị, đề xuất ban hành, sửa đổi, bổ sung các văn bản nội bộ đảm bảo hoạt động của SHB tuân thủ đúng quy định của pháp luật.

- Thường xuyên cập nhật đầy đủ và kịp thời các văn bản nội bộ và văn bản pháp luật vào hệ thống Inside, thông qua hệ thống mail nội bộ, tuyên truyền và phổ biến tới toàn thể cán bộ, nhân viên để áp dụng được kịp thời, hiệu quả và phòng tránh những rủi ro pháp lý.

- Công tác tư vấn pháp luật được thực hiện thường xuyên và dưới nhiều hình thức như: tư vấn cung cấp thông tin, trả lời yêu cầu cung cấp thông tin của cơ quan quản lý, cơ quan điều tra cho các đơn vị toàn hệ thống,...

1.2.17. SHB đạt được nhiều giải thưởng trong nước và quốc tế uy tín

Năm 2013, SHB tiếp tục nhận được nhiều giải thưởng của các tổ chức trong nước và quốc tế, khẳng định sự phát triển an toàn bền vững của SHB.

Các giải thưởng trong nước:

- Nhân dịp kỷ niệm 20 năm ngày thành lập, SHB đã nhận được nhiều phần thưởng cao quý của Đảng và Nhà nước gồm: Huân chương lao động Hạng nhì của Chủ tịch nước, Cờ thi đua của Chính phủ.

- Chủ tịch Hội đồng quản trị và Tổng giám đốc SHB cũng lần lượt nhận được Huân chương lao động hạng nhì và Huân chương lao động hạng ba; Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ đối với một số Tập thể và cá nhân thuộc Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội;

- Danh hiệu Tập thể lao động xuất sắc của Ngân hàng nhà nước, cờ thi đua và bằng khen của Ngân hàng nhà nước đối với một số Tập thể và cá nhân thuộc Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội, kỷ niệm chương “Vì sự nghiệp ngân hàng Việt Nam” đối với các cá nhân có nhiều đóng góp cho sự phát triển của SHB.

- SHB lần thứ 6 liên tiếp nhận giải thưởng “Thương hiệu mạnh Việt Nam” do Thời báo Kinh tế Việt Nam và Cục Xúc tiến Thương mại (Bộ Công thương) trao tặng.

- SHB lần thứ 4 liên tiếp nhận được giải thưởng “Top 1000 doanh nghiệp nộp thuế lớn nhất cả nước” và tiếp tục nằm trong “Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam”.

Cụ thể, SHB đứng vị trí thứ 39 trong “Top 1000 doanh nghiệp nộp thuế thu nhập lớn nhất Việt Nam”, cải thiện mạnh so với vị trí thứ 56 trong bảng xếp hạng năm 2012. Đối với bảng xếp hạng “500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam” SHB đứng thứ 75 cao hơn nhiều so với vị trí thứ 92 đạt được năm 2012. Đồng thời, SHB đứng thứ 16 trong bảng xếp hạng “500 doanh nghiệp tư nhân lớn nhất Việt Nam”, cao hơn so với vị trí thứ 23 của năm 2012.

- SHB được liên hiệp hội UNESCO Việt Nam trao tặng danh hiệu “Doanh nghiệp văn hóa UNESCO 2013”. Đồng thời, Tổng Giám đốc được vinh danh là “Nhà quản lý giỏi UNESCO 2013”.

- SHB đứng trong “Top 50 doanh nghiệp tuyển dụng hàng đầu Việt Nam” do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Công ty Vietnam JobReview tổ chức, khẳng định quy mô tuyển dụng lao động và chính sách đãi ngộ đối với người lao động tốt nhất năm 2013.

- SHB nằm trong “Top 50 doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam 2013” (FAST 500) do Vietnam Report tổ chức thực hiện.

Các giải thưởng quốc tế:

- SHB nằm trong Top 1.000 ngân hàng lớn nhất thế giới“ do The Banker đánh giá.

- SHB đứng ở vị trí Thứ 4 trong “TOP 10 ngân hàng tăng trưởng tiền gửi lớn nhất khu vực Châu Á – TBD” và Thứ 6 trong “TOP 10 ngân hàng tăng trưởng tín dụng lớn nhất khu vực Châu Á – TBD” năm 2013 do The Asian Banker công bố. Ngoài ra, SHB cũng đứng thứ 253 trong số 500 Ngân hàng lớn nhất khu vực Châu Á – Thái Bình Dương năm 2013, tăng 145 bậc so với năm 2012.

- Tổ chức xếp hạng tín nhiệm quốc tế Moody's tiếp tục giữ nguyên xếp hạng tín nhiệm ở mức E với triển vọng ổn định, tương đương với mức xếp hạng tín nhiệm quốc gia và các ngân hàng khác như BIDV, MB, Sacombank,...

- SHB được Global Banking and Finance Review – một tạp chí điện tử hàng đầu về tài chính ngân hàng có uy tín của Anh bình chọn là "Ngân hàng Bán lẻ Tăng trưởng Nhất" và "Ngân hàng SMEs Tốt nhất" Việt Nam năm 2013.

- SHB lần thứ 3 liên tiếp nhận giải thưởng Ngân hàng có chất lượng thanh toán quốc tế xuất sắc năm 2012 do The Bank of New York Mellon (BNY Mellon) trao tặng.

- SHB lần thứ 2 được bình chọn là “Ngân hàng triển khai phần mềm ngân hàng lõi đa quốc gia tốt nhất 2012 tại Việt Nam, Lào và Campuchia” do The Asian Banker tặng.

- SHB được Tổ chức Business Initiative Directions (BID) (Tây Ban Nha) trao tặng giải thưởng Quản lý Chất lượng Quốc tế (Century Quality Era -CQE Award) - Hạng Bạch Kim.

1.2.18. Hoạt động đoàn thể - công tác xã hội

Song song với việc thực hiện tốt các công tác chuyên môn, nghiệp vụ, SHB đã rất chú trọng đến các hoạt động đoàn thể và công tác xã hội.

❖ Hoạt động từ thiện:

SHB luôn xác định việc hưởng ứng, tham gia các hoạt động công tác xã hội vừa là nghĩa vụ vừa là trách nhiệm đối với xã hội, với tinh thần “Lá lành đùm lá rách”, tương thân tương ái. Trong năm 2013, SHB đã tham gia nhiều chương trình an sinh xã hội như: các chương trình ủng hộ từ thiện, tài trợ xây dựng bệnh viện trường học, xây dựng nhà tình nghĩa tại nhiều địa phương trong cả nước, ủng hộ quỹ vì người nghèo, quỹ trẻ em khuyết tật, ủng hộ đồng bào thiên tai lũ lụt.....

❖ Hoạt động Đảng Bộ và Đoàn thanh niên.

- Công tác tổ chức xây dựng Đảng:

Nhằm kiện toàn công tác tổ chức xây dựng của Đảng bộ năm 2013, Đảng ủy đã tiến hành chỉ đạo các Chi bộ thực hiện rà soát, kiểm tra và tiến hành bổ sung và hoàn chỉnh toàn bộ hồ sơ của đảng viên trong Đảng bộ.

- Công tác tuyên truyền:

Đảng ủy tổ chức quán triệt, học tập nội dung Nghị quyết Hội nghị TW 6,7,8 (khóa XI) tới tất cả các Chi bộ thuộc Đảng bộ SHB để các Chi bộ phổ biến, quán triệt đến từng đảng viên của Chi bộ.

Phổ biến, quán triệt và tuyên truyền sâu rộng đến cán bộ, đảng viên, người lao động trong các doanh nghiệp thuộc Khối DNHN và SHB nhằm động viên mọi cán bộ, đảng viên và người lao động chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội của Thủ đô.

Vận dụng một cách sáng tạo và thực hiện có hiệu quả đường lối, chủ trương của Đảng, các Nghị quyết, Chương trình công tác của BCH Đảng bộ TP.HN, BCH Đảng bộ Khối DNHN vào công tác lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai thực hiện kế hoạch sản xuất - kinh doanh, góp phần tích cực vào sự nghiệp xây dựng và bảo vệ đất nước, xây dựng Thủ đô ngày càng văn minh, hiện đại.

- Công tác của Đoàn thanh niên : Đoàn thanh niên SHB tham gia nhiều công tác từ thiện, công tác xã hội đoàn thể đồng thời phát động nhiều phong trào thi đua lập thành tích hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch được giao tại tất cả các chi đoàn ở các đơn vị kinh doanh toàn hệ thống SHB và đóng góp vào kết quả hoạt động kinh doanh SHB năm 2013.

❖ *Hoạt động tổ chức Công đoàn*

- Chính sách, chế độ quy định có liên quan trực tiếp đến cán bộ nhân viên như: tiền lương, tiền thưởng, Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm Y tế, khen thưởng, kỷ luật đúng theo qui định của Luật lao động và luật công đoàn.

- Ban chấp hành công đoàn đã thường xuyên quan tâm, động viên khích lệ tinh thần lao động của cán bộ nhân viên, tổ chức tặng hoa và quà nhân dịp sinh nhật của các đoàn viên công đoàn trong các dịp lễ, tết.

❖ *Công tác phòng chống cháy nổ, vệ sinh môi trường và công tác phòng chống tham nhũng, chống lãng phí*

- Công tác phòng cháy, chữa cháy, an toàn trật tự cơ quan và vệ sinh môi trường là nội dung công tác thường xuyên được chú trọng từ những quy định nội bộ, đến sự chỉ đạo, nhắc nhở, đôn đốc đặc biệt vào những dịp nghỉ Lễ, Tết,... bằng hàng loạt các biện pháp triển khai cụ thể và đem lại hiệu quả cao.

- Công tác phòng chống tham nhũng, chống lãng phí: Phối hợp với chính quyền, Ban chấp hành công đoàn SHB đã tuyên truyền, phổ biến văn bản của Công đoàn có liên quan các nội dung chống tội phạm hình sự, tệ nạn xã hội. Đấu tranh phòng chống tham nhũng, tiêu cực trong hoạt động đã đi vào nền nếp. Hưởng ứng phong trào thực hành tiết kiệm, chống lãng

phí, SHB đã phát động phong trào, đề ra các biện pháp tương ứng với từng lĩnh vực hoạt động của SHB để triển khai sâu rộng trong toàn hệ thống.

❖ *Công tác thi đua khen thưởng*

- Công tác thi đua khen thưởng của SHB được thực hiện đi vào nề nếp trong hoạt động theo định kỳ hàng năm. Đến nay định kỳ xét khen thưởng hàng quý đối với những tập thể, cá nhân có thành tích trong hoạt động kinh doanh, tham gia tích cực vào các phong trào chung của hệ thống SHB như đấu tranh với các biểu hiện, hiện tượng tiêu cực, các phong trào văn hóa, thể thao,... đã tạo nên không khí thi đua sôi nổi của người lao động trong hệ thống. Giữa các đơn vị trong hệ thống, có sự phối hợp tham gia tích cực của các tổ chức đoàn thể.

- Các phong trào thi đua của SHB thật sự đi vào chiều sâu, lấy khen thưởng làm đòn bẩy thúc đẩy thi đua, lấy kết quả thi đua làm cơ sở xem xét khen thưởng, kết hợp khen thưởng động viên tinh thần kèm theo vật chất đúng người đúng việc, đúng thời điểm tạo ra không khí thi đua sôi nổi trong toàn hệ thống SHB đã góp phần thực hiện tốt các nhiệm vụ kinh doanh.

- Thực hiện chương trình khen thưởng các Đơn vị và cá nhân hoàn thành kế hoạch kinh doanh năm 2013 trên toàn hệ thống SHB.

- Nhân kỷ niệm 20 năm thành lập SHB (1993-2013): SHB vinh dự được Đảng và Nhà Nước trao tặng những phần thưởng cao Quý và khen thưởng của Thống đốc NHNN.VN :

- + Huân Chương Lao động hạng nhì cho tập thể SHB.
- + Huân Chương lao động hạng nhì và hạng ba cho 02 cá nhân.
- + Cờ Thi đua Chính phủ và bằng khen của Thủ Tướng Chính Phủ cho các tập thể cá nhân.
- + Cờ thi đua của NHNN và Bằng Khen Thống đốc NHNN cho các tập thể và cá nhân.

2. Những khó khăn hạn chế và các mặt chưa làm được

2.1. Những khó khăn: Bên cạnh những thuận lợi và các mặt làm được, hoạt động kinh doanh của SHB trong năm 2013 còn gặp không ít khó khăn và hạn chế như sau:

❖ *Khó khăn khách quan*

- Năm 2013, kinh tế thế giới và Việt Nam dần đi vào ổn định nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro do ảnh hưởng từ suy thoái những năm trước đã ảnh hưởng tới tình hình hoạt động kinh doanh của hệ thống ngân hàng nói chung và ngân hàng SHB nói riêng.

- Kinh tế Việt Nam đã đạt được một số kết quả tích cực: Kinh tế vĩ mô được duy trì ổn định, lạm phát được kiềm chế ở mức thấp, xuất khẩu và thu hút vốn đầu tư nước ngoài tăng trưởng khá. Tuy nhiên nền kinh tế vẫn còn gặp nhiều khó khăn khi tổng cầu vẫn ở mức thấp, hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp chưa có nhiều cải thiện.

- Trong năm 2013, mục tiêu hàng đầu của Chính phủ và NHNN là ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát. Mục tiêu này đã đạt được những thành công nhất định khi kiềm chế lạm phát chỉ ở mức thấp, đây là điều kiện thuận lợi để các TCTD giảm lãi suất huy động và cho vay. Tuy nhiên chênh lệch giữa lãi suất đầu vào và đầu ra giảm, trong khi chi phí trích lập dự phòng rủi ro cao đã khiến lợi nhuận của hệ thống ngân hàng giảm sút.

- Sự cạnh tranh về các dịch vụ của các ngân hàng ngày càng gay gắt và khốc liệt. Đối với các NHTM Nhà nước là sự cạnh tranh về quy mô, mạng lưới, các hoạt động ngân hàng truyền thống. Đối với các NHTMCP và các Ngân hàng nước ngoài là sự cạnh tranh về các hoạt động Ngân hàng hiện đại, chất lượng sản phẩm dịch vụ.

❖ *Khó khăn do nguyên nhân chủ quan.*

- SHB sau hơn 01 năm nhận sáp nhập HBB nên tập trung sắp xếp cơ cấu tổ chức bộ máy, mạng lưới kinh doanh và tập trung công tác xử lý nợ xấu vì vậy ảnh hưởng đến phát triển kinh doanh của SHB trong năm 2013.

- Công tác dự báo trung dài hạn chưa hiệu quả nên hạn chế tính chủ động cho các đơn vị kinh doanh trong hệ thống SHB.

- Mặc dù kết quả huy động vốn TT1 của SHB năm 2013 tăng trưởng khá cao so với mức tăng trưởng chung của toàn ngành NH trong năm 2013 tuy nhiên tại một số đơn vị kinh doanh trong hệ thống chưa phát huy hết tiềm năng trên địa bàn trong công tác huy động vốn.

- Cơ cấu khách hàng tại một số chi nhánh mới chưa đa dạng hóa cơ cấu danh mục tín dụng. Công tác phát triển KHCN tại một số đơn vị chưa thật sự hiệu quả và phát huy hết tiềm năng trên địa bàn

- Chưa hoàn thành được kế hoạch mở rộng mạng lưới ra các tỉnh do NHNN thắt chặt việc cấp phép thành lập Chi nhánh, PGD.

- Cơ sở vật chất tại các chi nhánh và phòng giao dịch của SHB (chủ yếu nhận sáp nhập từ Habubank) chưa có sự đồng nhất, một số Chi nhánh, Phòng giao dịch chưa đạt tiêu chuẩn theo quy định của SHB.

PHẦN II: KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2014 VÀ CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

I. KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2014

1. Mục tiêu và các nhiệm vụ trọng tâm của ngành ngân hàng năm 2014

Để thực hiện có hiệu quả các mục tiêu do Quốc hội đề ra, trên cơ sở kết quả điều hành chính sách tiền tệ năm 2013, NHNN xác định định hướng, mục tiêu và các giải pháp lớn về điều hành chính sách tiền tệ năm 2014 như sau:

- Chủ động điều hành, linh hoạt các công cụ chính sách tiền tệ, phối hợp chặt chẽ với chính sách tài khóa nhằm kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô và hỗ trợ tăng trưởng hợp lý; bảo đảm thanh khoản của các TCTD và của nền kinh tế.

- Điều hành chủ động, linh hoạt các mức lãi suất của NHNN để kiểm soát và điều tiết lãi suất thị trường, tiếp tục áp dụng trần lãi suất tiền gửi bằng VND, xem xét không quy định trần lãi suất huy động khi thị trường tiền tệ ổn định và thanh khoản của hệ thống TCTD cải thiện.

- Kiểm soát tăng trưởng tín dụng theo định hướng tăng trưởng tín dụng cả năm 2013 từ 12-14% và được điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế. Thực hiện các giải pháp mở rộng tín dụng gắn với kiểm soát, nâng cao chất lượng tín dụng; tập trung xử lý nợ xấu, trích lập dự phòng rủi ro, cơ cấu lại nợ, hạn chế nợ xấu gia tăng; tăng cường kiểm tra, giám sát, thanh tra và công khai, minh bạch hoạt động của các TCTD. Kiểm soát chặt chẽ hoạt động cho vay bằng ngoại tệ nhằm hạn chế đô la hóa, góp phần ổn định tỷ giá và thị trường ngoại hối.

- Tập trung ưu tiên vốn tín dụng cho nông nghiệp nông thôn, sản xuất hàng xuất khẩu, DNNVV, công nghiệp hỗ trợ, ứng dụng công nghệ cao, các dự án trọng điểm, dự án lớn có hiệu quả và các lĩnh vực trọng yếu của nền kinh tế. Các TCTD cân đối nguồn vốn phục vụ kịp thời cho Đề án tái cơ cấu ngành nông nghiệp đã được Thủ tướng phê duyệt.

- Quản lý hiệu quả thị trường ngoại hối, thị trường vàng, củng cố kết quả chống vàng hóa, đẩy nhanh quá trình chống đô la hóa. Có các biện pháp huy động nguồn lực từ vàng phục vụ phát triển kinh tế xã hội. Đẩy mạnh thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt.

- Phối hợp với Bộ Xây dựng và các Bộ, ban ngành khác triển khai thực hiện các giải pháp tháo gỡ khó khăn cho thị trường BĐS.

- Tiếp tục thực hiện tái cơ cấu toàn diện các TCTD, nhất là các NHTMCP yếu kém. Nâng cao năng lực quản trị và hiệu quả hoạt động của các TCTD, nâng cao sức cạnh tranh của các NHTM Nhà nước. Tăng cường giám sát, kiểm tra, thanh tra, bảo đảm an toàn hệ thống. Kiểm tra, rà soát và có giải pháp từng bước xử lý có hiệu quả tình trạng sở hữu chéo.

2. Nhận định môi trường kinh doanh năm 2014

2.1. Tập trung giải quyết nợ xấu

- Năm 2014, VAMC dự kiến sẽ mua từ 100 nghìn - 150 nghìn tỷ đồng nợ xấu, đẩy nhanh quá trình xử lý nợ xấu của các TCTD. Bên cạnh đó, các quy định về giao dịch bảo đảm, bán đấu giá tài sản, tài sản bảo đảm và phát triển thị trường mua bán nợ sẽ tiếp tục được hoàn chỉnh để tạo điều kiện thuận lợi cho việc xử lý tài sản bảo đảm tiền vay, thu hồi nợ.

- Tuy nhiên, việc Thông tư 02 sẽ được áp dụng từ ngày 01/06/2014 với những quy định khắt khe hơn trong vấn đề phân loại tài sản, mức độ và phương pháp trích lập cũng như quy định sử dụng khoản dự phòng để xử lý rủi ro sẽ tác động đến khả năng tăng trưởng tín dụng cũng như lợi nhuận của hệ thống ngân hàng, đồng thời có thể khiến nợ xấu của các ngân hàng gia tăng. Tuy nhiên NHNN sẽ ban hành Thông tư 02 sửa đổi theo hướng nói lỏng một số quy định nhằm tránh gây sốc cho thị trường.

- Bên cạnh việc áp dụng Thông tư 02, NHNN sẽ tiến hành thanh tra và kiểm toán chất lượng tín dụng của các TCTD.

2.2. Tập trung tháo gỡ khó khăn, thúc đẩy phát triển sản xuất kinh doanh

- Năm 2014, Chính phủ tiếp tục chỉ đạo tạo thuận lợi để các doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ sản xuất tiếp cận vốn tín dụng. NHNN chỉ đạo các TCTD rà soát, phân loại nợ, đối tượng vay; thực hiện cơ cấu lại nợ, xem xét khoanh nợ trên cơ sở khả năng tài chính của các TCTD.

- Vốn tín dụng sẽ tiếp tục được ưu tiên cho các ngành: nông nghiệp nông thôn, sản xuất hàng xuất khẩu, DNNVV, công nghiệp hỗ trợ, ứng dụng công nghệ cao, các dự án trọng điểm, dự án lớn có hiệu quả và các lĩnh vực trọng yếu của nền kinh tế.

NHNN sẽ triển khai thí điểm chương trình cho vay sản xuất nông nghiệp với các trọng tâm: phục vụ ứng dụng công nghệ cao vào sản xuất nông nghiệp, phục vụ mô hình sản xuất mới quy mô lớn trong nông nghiệp, phục vụ hoạt động xuất khẩu sản phẩm nông thủy sản. NHNN cũng sẽ đẩy mạnh chương trình tín dụng liên kết 4 nhà trong lĩnh vực xây dựng và bất động sản.

- Bên cạnh đó Chính phủ cũng đưa ra hàng loạt giải pháp để hỗ trợ doanh nghiệp bất động sản như ưu đãi phát triển nhà ở xã hội, mở rộng đối tượng cũng như tháo gỡ nhiều vướng mắc trong việc xác định đối tượng đủ điều kiện được vay vốn hỗ trợ nhà ở. Cùng với việc lãi suất cho vay hỗ trợ nhà ở đã được NHNN giảm xuống 5% sẽ giúp đẩy nhanh tiến độ giải ngân gói tín dụng này, qua đó hỗ trợ thị trường bất động sản phục hồi tốt hơn trong năm 2014.

2.3. Lãi suất cấp tín dụng sẽ được điều chỉnh phù hợp với diễn biến lạm phát

- Hiện nay đối với tiền gửi có kỳ hạn từ 1 tháng đến dưới 6 tháng còn 7%/năm, tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn dưới 1 tháng là 1,2%/năm và không quy định trần với tiền gửi có kỳ hạn trên 6 tháng.

- Trong năm 2014, chính sách tiền tệ sẽ được điều hành thận trọng, linh hoạt phối hợp hài hòa với các chính sách tài khóa nhằm ổn định thị trường. Trần lãi suất huy động tiền gửi năm 2014 vẫn có khả năng giảm khoảng 1% từ 7% xuống 6% phụ thuộc vào diễn biến lạm phát. Do đó lãi suất cho vay cũng có khả năng giảm khoảng 1%-2%.

2.4. Đối với thị trường ngoại hối và vàng

- Năm 2014, NHNN sẽ tiếp tục duy trì chính sách về tỷ giá linh hoạt với mục tiêu đảm bảo ổn định nền kinh tế, kiểm soát lạm phát đồng thời hỗ trợ xuất khẩu, biên độ điều chỉnh tỷ giá năm 2014 sẽ không quá 2%.

- Đối với thị trường vàng, năm 2014 NHNN sẽ tiếp tục đẩy mạnh quản lý thị trường vàng, tiếp tục củng cố kết quả chống vàng hóa và có các biện pháp huy động nguồn lực từ vàng trong dân để phục vụ phát triển kinh tế xã hội.

2.5. Đẩy mạnh quá trình tái cơ cấu hệ thống

- Qua quá trình thanh tra giám sát, NHNN đã phát hiện thêm tám TCTD yếu kém, trong đó có hai NHTM. Vì vậy, trong năm 2014, quá trình tái cơ cấu các ngân hàng sẽ tiếp tục được đẩy mạnh.

- Chính phủ đã ban hành Nghị định về việc nói tỷ lệ sở hữu cổ phần ngân hàng cho khối các nhà đầu tư nước ngoài. Quy định mới này sẽ tăng tính hấp dẫn của việc nắm giữ cổ phần ngân hàng đối với nhà đầu tư nước ngoài.

3. Mục tiêu HĐKD của SHB năm 2014.

Trên cơ sở sở kết quả hoạt động kinh doanh năm 2013 và nghiên cứu dự báo môi trường kinh doanh năm 2014, SHB xác định các mục tiêu chính của toàn hệ thống trong năm 2014 như sau:

1. Phấn đấu đẩy mạnh phát triển hoạt động kinh doanh nhằm thực hiện mục tiêu đưa SHB vào nhóm Ngân hàng TMCP có qui mô kinh doanh lớn nhất xét về thị phần, thị trường và số lượng khách hàng.

2. Mục tiêu đến cuối năm 2014 tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ tối đa 3% bằng các giải pháp quản lý xử lý, thu hồi nợ xấu, nợ quá hạn quyết liệt đồng bộ toàn hệ thống và hạn chế tối đa nợ xấu, nợ quá hạn mới phát sinh nhằm

3. Phát triển mạnh mẽ khách hàng cá nhân nhằm thực hiện mục tiêu kinh doanh trở thành NH bán lẻ hiện đại đa năng.

4. Nâng cao công tác quản trị rủi ro, tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát trước trong và sau từng nghiệp vụ kinh doanh và khả năng cảnh báo phát hiện sớm rủi ro đối với các hoạt động của SHB nhằm hạn chế rủi ro và thực hiện mục tiêu phát triển kinh doanh an toàn, bền vững. Chủ động theo dõi ứng phó kịp thời với diễn biến thị trường để có quyết định kịp thời, phù hợp với diễn biến của thị trường và yêu cầu phát triển của SHB.

5. Tăng năng suất lao động, tăng lợi nhuận bình quân/người lao động

6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua công tác đào tạo nội bộ và bên ngoài đáp ứng nhu cầu phát triển kinh doanh của SHB.

7. Đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng đi đôi với nâng cao chất lượng tín dụng toàn hệ thống. Tập trung cho vay các lĩnh vực, ngành hàng ít rủi ro trên cơ sở các điều kiện kinh tế vĩ mô trong và ngoài nước theo từng giai đoạn năm tài chính.

8. Thực hiện quản lý chi phí chặt chẽ, tiết kiệm, tiết giảm chi phí quản lý, chi phí hoạt động kinh doanh nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh toàn hệ thống.

9. Đẩy mạnh mở rộng phát triển thị trường và khách hàng đặc biệt là KHCN, mạng lưới hoạt động kinh doanh trên cơ sở vững chắc, an toàn, minh bạch tại thị trường trong nước.

10. Chuyển mô hình hoạt động của Chi nhánh SHB Lào và Chi nhánh SHB Campuchia thành các Ngân hàng TNHH một thành viên 100% vốn của SHB tại Lào và Campuchia.

11. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao năng lực quản trị điều hành, hạn chế rủi ro đồng thời phát triển nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng tiện ích đồng bộ và cạnh tranh.

12. Đẩy mạnh công tác truyền thông, quan hệ quốc tế nhằm quảng bá thương hiệu và nâng cao vị thế của SHB trên thị trường trong nước, khu vực và quốc tế.

13. Đẩy mạnh hoạt động của Đảng bộ, Đoàn thanh niên, Công Đoàn nhằm giáo dục đạo đức tư tưởng cho người lao động toàn hệ thống SHB đồng thời nâng cao hiệu quả năng suất lao động đóng góp vào kết quả hoạt động kinh doanh SHB.

4. Kế hoạch chỉ tiêu tài chính năm 2014

4.1. Các chỉ tiêu tài chính cơ bản dự kiến thực hiện đến cuối năm 2014

ĐVT: Tỷ đồng

| Chỉ tiêu | Kế hoạch 2014 | Tăng trưởng 2014/2013 | |
|--------------|------------------|-----------------------|-------|
| | | (+/-) | % |
| Tổng tài sản | 180.000 | 36.374,2 | 25,3% |

| Chỉ tiêu | Kế hoạch 2014 | Tăng trưởng 2014/2013 | |
|---|------------------|-----------------------|-------|
| | | (+/-) | % |
| Vốn điều lệ | 11.082 | 2.216 | 24,9% |
| Huy động vốn từ tổ chức kinh tế và dân cư (thị trường I) | 135.000 | 26.853 | 24,8% |
| Dư nợ cấp tín dụng (cho vay và trái phiếu DN) | 102.100 | 18.990,3 | 22,8% |
| Lợi nhuận trước thuế | 1.270 | 269,95 | 26,9% |
| Lợi nhuận sau thuế (*) | 1.053 | | |
| Cổ tức /Vốn điều lệ bình quân | 9,0% | | |
| Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ | 3% | | |
| Tỷ lệ an toàn vốn | 10%-12% | | |
| ROA | 1%-1,2% | | |
| ROE | 10%-12% | | |

(*)Lợi nhuận sau thuế năm 2014: Lợi nhuận sau thuế trên KQKD năm 2014 + thuế thu nhập DN dự kiến hoàn lại do lỗ lũy kế của HBB năm 2012 chuyển sang chưa sử dụng chờ quyết toán thuế

4.2. Các chỉ tiêu hoạt động kinh doanh khác.

Thanh toán quốc tế: Doanh số TTQT năm 2014 đạt 2,5 tỷ USD.

Thù lao HĐQT, Ban Kiểm soát: 15,5 tỷ đồng.

Quỹ lương: 825 tỷ đồng (quỹ lương tăng so với năm 2013 do số lượng nhân sự dự kiến tăng thêm theo kế hoạch phát triển mạng lưới Chi nhánh và Phòng Giao dịch trong năm 2014).

Mạng lưới hoạt động:

- Tiếp tục khai trương, đưa vào hoạt động các chi nhánh đã được NHNN cấp phép: Ninh Bình, Thái Nguyên, Tuyên Quang, Tiền Giang, Đồng Tháp.

- Mở mới các Chi nhánh: Quảng Ngãi, Tây Ninh và một số chi nhánh tại các tỉnh thành phố khác.

- Mở mới 24 Phòng giao dịch tại Tp.HCM và các tỉnh thành phố khác Chi nhánh theo quy định tại Thông tư 21 của NHNN.

d

- Mở thêm 10 chi nhánh (5 Chi nhánh tại Lào và 5 Chi nhánh tại Campuchia) sau khi nâng cấp chi nhánh tại Lào và Campuchia lên thành NH con 100% vốn nước ngoài của SHB tại Lào và Campuchia.

Thẻ ATM, thẻ tín dụng quốc tế:

- Phát hành 200.000 thẻ ghi nợ nội địa và 50.000 thẻ quốc tế (Visa và Master Card) trong năm 2014.

II. CÁC GIẢI PHÁP CHUNG ĐỂ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH KINH DOANH 2014

SHB trong năm 2013 đã cố gắng vượt qua được những thách thức của môi trường vĩ mô, năng lực tài chính và vị thế cạnh tranh trở thành một trong những Ngân hàng TMCP có quy mô lớn với tốc độ tăng trưởng cao. Năm 2014, dự báo kinh tế vĩ mô nói chung và hoạt động ngành ngân hàng nói riêng sẽ tiếp tục đối mặt với những khó khăn và thách thức. Việc tiếp tục phát triển quy mô hoạt động, nâng cao năng lực quản trị, điều hành trong bối cảnh thị trường vẫn gặp nhiều khó khăn, tiềm ẩn nhiều rủi ro với mức độ phức tạp ngày càng cao như hiện nay đòi hỏi SHB phải tập trung phát huy mọi nguồn lực, đồng thời có những giải pháp để ứng phó kịp thời trước những biến đổi của nền kinh tế. Vì vậy, SHB chủ động đưa ra những giải pháp phát triển kinh doanh trong năm 2014 bao gồm một số giải pháp cụ thể cơ bản như sau:

1. Về công tác dự báo và quản trị điều hành

Tập trung vào công tác dự báo tình hình kinh tế tài chính để có các quyết sách phù hợp trong từng thời điểm. Trong một môi trường kinh doanh biến động liên tục, SHB phải luôn nắm bắt được tình hình, đưa ra các dự báo để điều chỉnh hoạt động một cách linh hoạt nhằm đảm bảo an toàn và duy trì hiệu quả kinh doanh đồng thời thực thi nghiêm túc các quyết định của cơ quan quản lý nhà nước.

Trên cơ sở nắm bắt và dự báo tình hình, SHB đo lường ảnh hưởng và các tác động vĩ mô đến môi trường kinh doanh nói chung và hoạt động của SHB nói riêng để có những giải pháp điều chỉnh kịp thời.

SHB xác định năm 2014 là năm tiếp tục có nhiều biến động trong hoạt động Ngân hàng. Ngay từ đầu năm, SHB đã tích cực triển khai các hoạt động kinh doanh để đảm bảo mục tiêu tăng trưởng, đảm bảo an toàn và hiệu quả hoạt động. Tăng trưởng của SHB phải đảm bảo về chất lượng theo hướng tăng tỷ trọng thu thuần từ hoạt động dịch vụ trên tổng thu nhập, tốc độ tăng thu nhập và tổng tài sản phải cao hơn tốc độ tăng chi phí điều hành, giảm dần sự phụ thuộc vào hoạt động tín dụng. Đây cũng là định hướng hoạt động của SHB trong những năm tiếp theo.

Đẩy mạnh và phát huy vai trò điều hành hệ thống của các Khối, Trung tâm, Phòng ban Hội sở chính theo ngành dọc đối với các Đơn vị kinh doanh toàn hệ thống SHB trên cơ sở gắn chỉ tiêu kinh doanh, trách nhiệm nghĩa vụ quyền lợi của các Đơn vị Hội sở chính với các Phòng ban tại các Chi nhánh trong việc điều hành hoạt động kinh doanh.

Hoàn thiện hệ thống chức năng nhiệm vụ của các Khối Phòng Ban, Trung tâm Hội sở chính trên cơ sở cơ cấu tổ chức bộ máy SHB đã được phê duyệt theo mô hình quản lý tập trung theo khối và ngành dọc nhằm phát huy vai trò điều hành hiện thống của Hội sở chính với các đơn vị kinh doanh.

2. Về phát triển nguồn nhân lực

SHB luôn nhận thức rằng nguồn nhân lực là yếu tố nòng cốt, là tài sản quý giá nhất, là yếu tố quan trọng nhất quyết định thành công trong hoạt động kinh doanh của SHB. Xây dựng và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, chuyên nghiệp, cơ cấu phù hợp với chiến lược ngân hàng bán lẻ đa năng, hiện đại là mục tiêu nhân sự của SHB. Kế hoạch công tác nhân sự năm 2014 cụ thể như sau:

- Đảm bảo đáp ứng kịp thời nhân sự theo định biên được phê duyệt toàn hệ thống SHB đồng thời chính sách chế độ, tiền lương phản ánh đúng đầy đủ sự đóng góp của NLĐ đối với kết quả hoạt động kinh doanh của SHB theo từng chức danh trong toàn hệ thống.

- Tiếp tục triển khai và kiện toàn nguồn nhân lực theo mô hình cơ cấu tổ chức bộ máy mới đảm bảo tinh gọn và hiệu quả.

- Chú trọng, nâng cao chất lượng công tác đào tạo một cách bài bản, chuyên nghiệp, sát với thực tế công việc để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển hoạt động kinh doanh.

- Công tác tuyển dụng phải được chú trọng đến chất lượng tuyển dụng nguồn đầu vào nhằm đảm bảo nguồn nhân lực có chất lượng đáp ứng nhu cầu phát triển kinh doanh của SHB, đồng thời phải đảm bảo tuyển dụng công khai, minh bạch, khách quan.

- Định kỳ đánh giá chất lượng nhân sự thông qua đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch, công việc được giao theo từng tháng, trên cơ sở đó có định hướng xây dựng đào tạo nâng cao cán bộ quy hoạch nhằm đáp ứng cho nhu cầu phát triển hoạt động kinh doanh.

- Quy hoạch cán bộ đối với CBNV có trình độ năng lực chuyên môn tốt, có kinh nghiệm, có thời gian gắn bó làm việc lâu dài tại SHB,.... nhằm tạo động lực phấn đấu cho đội ngũ CBNV đồng thời nhằm đáp ứng cho sự phát triển của SHB.

- Đảm bảo chế độ khen thưởng kỷ luật công minh, đảm bảo các quyền lợi của người lao động đồng thời nâng cao yêu cầu về kỷ cương lao động

3. Về công tác huy động nguồn vốn, quản lý và kinh doanh nguồn vốn

Trong năm 2014, SHB sẽ tập trung đẩy mạnh công tác huy động vốn, coi đây là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhất của đặc biệt là huy động vốn thị trường 1 từ dân cư đồng thời phấn đấu giảm lãi suất huy động bình quân đầu vào so với năm 2013 để nâng cao hiệu quả kinh doanh. Để thực hiện nhiệm vụ đó, SHB sẽ triển khai đồng bộ các nhóm giải pháp sau:

- Tập trung đẩy mạnh công tác huy động vốn thị trường 1 bằng những chính sách ưu đãi dịch vụ, các sản phẩm huy động vốn đa dạng, tiện ích, cạnh tranh phù hợp với phong tục tập quán của từng địa bàn hoạt động SHB nhằm phát triển tối đa khách hàng, chiếm lĩnh thị trường tại các địa phương nơi có Chi nhánh, Phòng Giao dịch của SHB hoạt động kinh doanh.

- Tăng tỷ trọng cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn dài hạn (đặc biệt là tiền gửi tiết kiệm dân cư) nhằm cơ cấu lại kỳ hạn nguồn vốn cho phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn đồng thời để đảm bảo sự tăng trưởng ổn định, vững chắc của nguồn vốn hoạt động kinh doanh.

- Đẩy mạnh quản lý dòng tiền nguồn thu của khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn giảm lãi suất bình quân đầu vào nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của SHB.

- Xây dựng nhóm khách hàng mục tiêu để tiếp cận và bán các sản phẩm của Nhóm kinh doanh nguồn vốn, cùng các dịch vụ khác của Ngân hàng phù hợp theo từng địa của các đơn vị kinh doanh trong hệ thống SHB;

- Giao chỉ tiêu huy động vốn năm 2014 đến từng Chi nhánh, Phòng Giao dịch và toàn thể CBNV trong hệ thống SHB nhằm phát huy lợi thế huy động vốn của người lao động tại SHB đồng thời thực hiện chính sách khen thưởng kịp thời nhằm khuyến khích, động viên các đơn vị, CBNV có thành tích huy động tốt.

- Đẩy mạnh hoạt động kiều hối và ngân hàng đại lý, tăng cường quan hệ để thu hút nguồn vốn tài trợ từ các tổ chức/ngân hàng quốc tế nhằm mở rộng và đa dạng hóa hoạt động của SHB.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát việc quản lý dòng tiền từ nguồn thu của khách hàng vay vốn về tài khoản thanh toán tại SHB nhằm giảm lãi suất bình quân huy động vốn thị trường 1.

- Đẩy mạnh công huy động nguồn vốn từ bán chéo sản phẩm: trả lương qua tài khoản thẻ ATM, ebanking và các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cá nhân khác nhằm tăng nguồn tiền gửi không kỳ hạn và giảm lãi suất bình quân, nâng cao hiệu quả hoạt động vốn của SHB.

- Mở rộng hoạt động kinh doanh nguồn vốn bên cạnh việc tăng cường quản lý, giám sát để gia tăng lợi nhuận cho SHB.

- Chăm sóc khách hàng VIP, khách hàng lớn và các khách hàng đã có quan hệ lâu dài với SHB thường xuyên, phù hợp theo từng địa bàn nhằm đẩy mạnh tiếp thị thu hút khách hàng giao dịch với SHB bằng những chính sách cạnh tranh cho từng đối tượng khách hàng.

- Tăng cường tiếp cận, hợp tác với các công ty xuất khẩu lao động trên địa bàn. Tổ chức tốt công tác chi trả kiều hối, tư vấn, hỗ trợ khách hàng, quảng bá và tiếp thị dịch vụ này tại các điểm giao dịch của SHB.

- Thường xuyên nâng cao chất lượng đội ngũ bán hàng, giao dịch viên để nâng cao chất lượng dịch vụ huy động vốn trong toàn hệ thống SHB.

- Triển khai Bộ phận bán hàng đi tiếp xúc và chăm sóc phát triển khách hàng Cá nhân, TCKT trên TT1.

4. Về công tác tín dụng

Bối cảnh kinh tế năm 2014 tuy đã có những chuyển biến tích cực nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro như: hoạt động của các doanh nghiệp vẫn gặp nhiều thách thức, tỷ lệ nợ xấu vẫn ở mức cao, lượng hàng tồn kho tuy đã giảm nhưng vẫn ở mức cao... Do vậy để thực hiện chỉ tiêu tăng trưởng theo kế hoạch năm 2014 đồng thời giảm tỷ lệ nợ xấu là một áp lực lớn. Do vậy, chính sách tín dụng của SHB trong năm 2014 bao gồm các nội dung cụ thể như sau:

- Cơ cấu danh mục tín dụng: Tiếp tục cơ cấu danh mục tín dụng và chỉ tập trung tín dụng cho các ngành hàng ít rủi ro: Nông sản, lương thực thực phẩm, tiêu dùng, khoáng sản, sản xuất trồng cao su, năng lượng, dầu khí, dược, may mặc và ngành dịch vụ

- Mục tiêu cơ cấu dư nợ đến cuối năm 2014 như sau: Dư nợ cho vay ngắn hạn: trên 65%/ tổng dư nợ, dư nợ cho vay trung và dài hạn: dưới 35%/tổng dư nợ; Dư nợ cho vay phục vụ lĩnh vực phát triển nông nghiệp nông thôn: trên 40%/tổng dư nợ.

- Triển khai các gói sản phẩm tín dụng dựa trên các chuỗi liên kết từ sản xuất đến tiêu thụ nhằm nâng cao hiệu quả và giảm chi phí hoạt động cho vay hỗ trợ khách hàng vay vốn đầu tư, sản xuất - kinh doanh và tiêu thụ sản phẩm, như cho vay theo chuỗi người nuôi, thu mua, chế biến thủy sản xuất khẩu; cho vay chuỗi liên kết 4 nhà trong lĩnh vực xây dựng bao gồm ngân hàng - chủ đầu tư - nhà thầu - nhà cung cấp.

- Tiếp tục thực hiện định hướng cấp tín dụng đối với ngành nghề đã được phê duyệt. Giao chỉ tiêu tín dụng năm 2014 cho các đơn vị kinh doanh theo nhóm ngành hàng mục tiêu năm 2014 phù hợp với từng địa bàn và tình hình kinh tế vĩ mô trong và ngoài nước.

- Xây dựng nền tảng khách hàng vững chắc đồng thời phát triển thêm các khách hàng mới có năng lực tài chính, trình độ quản lý tốt, thị trường tiêu thụ ổn định, kinh doanh hiệu quả. Đồng thời phát triển các doanh nghiệp vừa và nhỏ là các công ty vệ tinh, nhà thầu phụ của các khách hàng là các doanh nghiệp lớn tại SHB.

- Đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng KHCN với nhiều sản phẩm đa dạng, cạnh tranh, phù hợp với thu nhập của các đối tượng khách hàng khác nhau đặc biệt chú trọng phát triển tín dụng tiêu dùng, mua nhà ở, cho vay sản xuất kinh doanh,...

- Quản lý chặt chẽ dòng tiền của khách hàng có dư nợ tín dụng nhằm đảm bảo tuân thủ đúng các điều kiện của hợp đồng tín dụng, giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả tín dụng.

- Giám sát chặt chẽ việc thực hiện chỉ tiêu tín dụng tại các đơn vị kinh doanh trong hệ thống SHB trên cơ sở phát triển tín dụng theo kế hoạch những vẫn đảm bảo chất lượng tín dụng theo chỉ tiêu được giao.

- Nghiên cứu ban hành các chính sách, cơ chế tín dụng cho từng đối tượng khách hàng, theo ngành hàng và đặc thù của từng địa phương để từ đó đưa ra các chính sách phát triển tín dụng phù hợp và cạnh tranh trên thị trường nhằm phát triển được nhiều khách hàng tốt, uy tín có nhu cầu vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh.

- Đẩy mạnh công tác thu hồi các khoản nợ quá hạn, nợ khó đòi còn tồn tại trong thời gian qua nhằm nâng cao chất lượng tín dụng và hiệu quả kinh doanh của SHB.

5. Về công tác quản lý và xử lý nợ xấu

- Mục tiêu đến cuối năm 2014, tỷ lệ nợ xấu chiếm tối đa 3% trên tổng dư nợ.

- Nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu toàn hệ thống SHB bên cạnh phát triển hoạt động kinh doanh là công tác quản lý và xử lý nợ xấu với các giải pháp đồng bộ quyết liệt thu hồi nợ và xử lý nợ quá hạn, nợ xấu, hạn chế tối đa nợ quá hạn, nợ xấu phát sinh mới nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của toàn hệ thống SHB.

- Tăng cường công tác thẩm định tín dụng, triệt để nghiêm túc thực hiện đầy đủ quy trình tín dụng, kiểm tra trước trong và sau khi cho vay.

- Rà soát toàn bộ danh mục nợ xấu toàn hệ thống trên cơ sở đáp ứng đầy đủ các điều kiện theo quy định để tiếp tục thực hiện bán nợ cho VAMC.

- Áp dụng mạnh mẽ nhiều hình thức chế tài nhằm xử lý vi phạm trong hoạt động tín dụng tại các Chi nhánh, PGD, các cá nhân liên quan để xảy ra nợ quá hạn, nợ xấu, gắn trách nhiệm của người lao động đến chất lượng tín dụng của SHB.

6. Về phát triển sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và kinh doanh vàng miếng và đẩy mạnh dịch vụ thu NSNN trong toàn hệ thống SHB

SHB không ngừng xây dựng và đẩy mạnh phát triển sản phẩm, dịch vụ ngân hàng đa dạng tiện ích phù hợp với từng đối tượng khách hàng, đặc thù địa bàn tại các đơn vị kinh doanh nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng, phong phú của khách hàng và khai thác tối đa thế mạnh của SHB.

- Trong năm 2014, SHB chú trọng phát triển các sản phẩm tín dụng KHDN, KHCN và triển khai các gói sản phẩm dịch vụ tổng thể đối với các đối tượng khách hàng doanh nghiệp ở một số lĩnh vực, ngành nghề để đẩy mạnh công tác bán chéo sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

- Xây dựng sản phẩm phù hợp theo từng phân khúc khách hàng: tiểu thương, kinh doanh tự do; khách hàng làm việc trong các công ty, doanh nghiệp; văn phòng, công chức nhà nước; hưu trí; quân nhân và theo từng độ tuổi; đặc biệt chú trọng tới nhóm khách hàng có vị trí xã hội tốt (lãnh đạo các tập đoàn, doanh nghiệp lớn, lãnh đạo các Đơn vị hành chính sự nghiệp, Tổ chức chính trị xã hội...)

- Phát triển hoạt động kinh doanh vàng trên cơ sở 100% hệ thống các chi nhánh, PGD của SHB đều thực hiện nghiệp vụ kinh doanh vàng miếng nhằm đẩy mạnh tăng trưởng nguồn thu nhập từ dịch vụ khác nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh vàng miếng của SHB đóng góp vào lợi nhuận năm 2014 của toàn hệ thống SHB.

- Tiếp tục thúc đẩy công tác thu NSNN thông qua hệ thống SHB nhằm tăng nguồn thu dịch vụ cho ngân hàng.

7. Về công nghệ thông tin

Trong năm 2014, SHB tiếp tục tăng cường phát huy vai trò của hệ thống công nghệ thông tin, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào sản phẩm dịch vụ, quy trình tác nghiệp và hệ thống báo cáo nhằm xây dựng SHB trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng dựa trên nền tảng hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, tiên tiến. Các giải pháp đồng bộ về công nghệ thông tin mà SHB sẽ triển khai bao gồm:

- Nâng cao công tác đảm bảo an toàn thông tin, bảo mật hạ tầng mạng, bảo mật cho các dịch vụ hệ thống, tăng cường kiểm tra, giám sát hoạt động quản trị, vận hành hệ thống để giảm thiểu các rủi ro từ bên trong. Đồng thời triển khai các giải pháp kỹ thuật nhằm phát hiện và ngăn chặn các tấn công từ bên ngoài giúp hệ thống CNTT hoạt động an toàn, hiệu quả.

- Triển khai các dự án ứng dụng CNTT vào hoạt động của SHB như: Nâng cấp hệ thống Intellect; Phát hành thẻ quốc tế Visa; ATM Recycaling; Ngân hàng tự động qua Kiosk, Auto bank; Triển khai mobile banking tại SHB Lào & SHB Campuchia;...

- Triển khai các giải pháp an toàn, bảo mật đối với các hệ thống ứng dụng CNTT: Giải pháp xác thực chủ thẻ khi thanh toán thẻ tín dụng qua Internet (3D Secure); Giải pháp bảo mật cho các giao dịch POS sử dụng phương thức truyền thông TCP/IP nhằm giảm thiểu khả năng ăn cắp thông tin chủ thẻ, cấp phép nhằm cho các giao dịch giả mạo, đảm bảo an toàn và bảo mật hơn cho chủ thẻ và Ngân hàng; Giải pháp xác thực người dùng trên hệ thống ngân hàng điện tử sử dụng thiết bị bảo mật là Token; Tiêu chuẩn bảo mật thẻ PCI DSS;...

- Triển khai một số giải pháp phần mềm: quản lý nhân sự đánh giá hiệu quả năng suất người lao động qua chỉ số KPI, quản lý chi phí hoạt động kinh doanh và giải pháp quản lý nguồn vốn kinh doanh vốn và kinh doanh ngoại tệ nhằm nâng cao năng lực quản lý điều hành.

8. Công tác Thẻ nội địa, thẻ quốc tế và thanh toán không dùng tiền mặt

Trong năm 2014, các biện pháp nhằm phát triển thẻ nội địa, thẻ quốc tế và thanh toán không dùng tiền mặt sẽ được thực hiện bao gồm:

- Tổ chức triển khai phát hành thẻ ghi nợ quốc tế theo chuẩn EMV thương hiệu Visa (sau khi đã triển khai thành công thẻ Master Card), phát triển đa dạng thêm nhiều dòng thẻ như Thẻ trả trước (Prepaid card, gift card), loại thẻ ghi nợ nội địa (thẻ VIP Card, thẻ Co-brand,...).

- Đẩy mạnh triển khai phát triển kinh doanh thẻ toàn hệ thống, đặc biệt với thẻ tín dụng quốc tế.

- Mở rộng mạng lưới ATM và POS về cả số lượng và chất lượng (hiệu quả điểm đặt và số lượng đầu thẻ chấp nhận thanh toán) nhằm tăng cường khả năng phục vụ khách hàng thẻ và đa dạng hóa kênh thu phí dịch vụ thẻ; phát triển thêm các ứng dụng tiện ích dành cho chủ thẻ (khuyến mại, điểm thưởng, hệ thống ưu đãi thẻ, thanh toán online,...). -Mục tiêu lũy kế cuối năm 2014 triển khai 170 ATMs, trong đó có 2 sản phẩm mới là ATM recycling có chức năng gửi tiền và Autobanking có ATM và Kiosk.

- Phát triển hệ thống các điểm ưu đãi chấp nhận thẻ của SHB, đặc biệt ưu đãi dành cho thẻ SHB MasterCard và VIP Card; hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ để tăng các tiện ích cho thẻ SHB, phát triển các kênh liên kết thẻ đồng thương hiệu nội địa và quốc tế.

9. Công tác phát triển hoạt động kiều hối

Năm 2014, SHB đẩy mạnh hoạt động chi trả kiều hối bằng việc khai thác tối đa những địa bàn có tiềm năng dịch vụ kiều hối và các khách hàng có nhu cầu chi trả kiều hối cao.

- Đẩy mạnh phát triển hoạt động kiều hối tại từng địa bàn bằng nhiều giải pháp đồng bộ như: định hướng phát triển hoạt động kiều hối theo từng khu vực, theo thế mạnh nguồn khách hàng có kiều hối trên địa bàn của Chi nhánh;...

- Nghiên cứu bổ sung thêm nhiều tiện ích, đa dạng hóa các kênh chi trả kiều hối để thu hút khách hàng: nhận tiền qua điện thoại, nhận tiền qua tài khoản. Xây dựng chính sách chăm sóc và duy trì khách hàng trung thành.

10. Công tác quản trị rủi ro

- Trên cơ sở nắm bắt và dự báo tình hình để đo lường ảnh hưởng và các tác động vĩ mô đến môi trường kinh doanh nói chung và hoạt động của SHB nói riêng và có những giải pháp điều chỉnh kịp thời.

- Rà soát hệ thống văn bản do SHB đã ban hành đặc biệt là các Quy chế, Quy định, Quy trình nghiệp vụ và các sản phẩm dịch vụ để hạn chế rủi ro phát sinh phát sinh trong quá trình hoạt động, sửa đổi bổ sung kịp thời cho phù hợp.

- Tập trung vào 3 công tác quản lý rủi ro chính là: Công tác quản lý rủi ro tín dụng; Công tác quản lý rủi ro thanh khoản và thị trường; Công tác quản lý rủi ro hoạt động.

Công tác quản lý rủi ro tín dụng: SHB thực hiện giám sát, theo dõi, phân tích, đánh giá khắc phục và kiểm soát rủi ro tín dụng thông qua tình hình hoạt động tín dụng trong toàn hệ thống SHB và thông tin kinh tế vĩ mô, thị trường, ngành nghề...

Công tác quản lý rủi ro thanh khoản và thị trường: Kết hợp việc vận hành hệ thống thông tin quản lý rủi ro nhằm giám sát việc tuân thủ các hạn mức đã xây dựng, với việc phân tích các chỉ tiêu, tình hình hoạt động nghiệp vụ, tình hình biến động của thị trường từ đó thay đổi hạn mức nếu cần thiết và xử lý kịp thời.

Công tác quản lý rủi ro hoạt động: SHB sẽ hoàn thành nâng cấp hệ thống thông tin quản lý rủi ro hoạt động (ORMS) và đưa vào triển khai áp dụng trên toàn hệ thống SHB. Trên cơ sở kết quả đánh giá rủi ro hoạt động và kết quả việc thu thập sự kiện rủi ro hoạt động, kết hợp với việc nhận diện rủi ro từ các báo cáo của kiểm toán nội bộ, nhận diện rủi ro từ việc theo dõi thu thập các sự kiện rủi ro hoạt động bên ngoài SHB tiến hành phân tích, đánh giá và đề xuất các biện pháp nhằm phòng ngừa, hạn chế và kiểm soát rủi ro hoạt động.

11. Ban hành các văn bản, quy trình, quy chế

- Chủ động rà soát các văn bản nội bộ và các quy định của pháp luật hiện hành để xây dựng, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ nhằm mục đích xây dựng một hệ thống văn bản đầy đủ, thống nhất, chính xác, hiệu quả, phù hợp quy định của pháp luật và phù hợp thực tiễn hoạt động của SHB. Đảm bảo chính sách và quy định được ứng dụng xuyên suốt và nhất quán trong từng lĩnh vực, từng nghiệp vụ tại SHB.

- Hệ thống hóa, cập nhật các văn bản nội bộ, văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động ngân hàng vào hệ thống thư viện điện tử SHB để tiện tra cứu và áp dụng.

- Tuyên truyền, phổ biến kịp thời các văn bản nội bộ do SHB ban hành và các văn bản quy phạm pháp luật trên hệ thống Outlook để các đơn vị kịp thời nắm bắt áp dụng vào hoạt động của SHB.

- Tổ chức thực hiện văn bản nội bộ của SHB thông qua tổ chức đào tạo, tập huấn cho cán bộ, nhân viên. Xây dựng các quy định chế tài cho từng bộ phận nghiệp vụ nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm của CBNV trong toàn hệ thống SHB.

12. Công tác kiểm tra, kiểm soát và kiểm toán nội bộ

- Tập trung công tác kiểm soát rủi ro, phát hiện gian lận góp phần đưa SHB tiếp tục hoạt động ổn định, phát triển, an toàn, hiệu quả, đúng pháp luật.

- Đánh giá sự đầy đủ và hiệu lực của hệ thống kiểm soát nội bộ trong các quy chế, quy trình nghiệp vụ của nội bộ SHB đã ban hành. Phát hiện các nội dung chưa phù hợp với quy định của pháp luật, của NHNN, chưa phù hợp với điều kiện thực tế của SHB trong các quy định, quy trình nghiệp vụ để chủ động đề xuất, kiến nghị cấp có thẩm quyền ban hành văn bản hướng dẫn, bổ sung, điều chỉnh hoặc xây dựng mới các quy định, quy trình, hướng dẫn nhằm hoàn thiện hệ thống cơ chế, chính sách, quy định, quy trình nghiệp vụ của SHB tuân thủ theo quy định của pháp luật, phù hợp với điều kiện thực tế, hạn chế thấp nhất các sai sót, rủi ro tồn thất nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho Ngân hàng.

- Thực hiện giám sát từ xa các tiêu chí cơ bản cần giám sát trên hệ thống đối với từng nghiệp vụ: Tài chính - Kế toán; huy động vốn; Tín dụng; tài trợ thương mại; Thanh toán (trong nước và quốc tế); kinh doanh tiền tệ; Công nghệ; Phòng, chống rửa tiền; Các lĩnh vực hoạt động khác.

13. Các giải pháp khác

- Đẩy mạnh công tác truyền thông hình ảnh, thương hiệu của SHB ra thị trường quốc tế để tìm kiếm cơ hội mở rộng quan hệ ngân hàng đại lý, hợp tác đầu tư.

- Xây dựng hình ảnh và thương hiệu của SHB ngày càng ấn tượng và gần gũi với khách hàng thông qua đội ngũ giao dịch viên và chuyên viên quan hệ khách hàng.

- Tăng cường kiểm tra các chi phí liên quan đến hoạt động của ngân hàng đảm bảo hiệu quả, chính xác, kịp thời.

- Nâng cao hiệu quả của hoạt động đầu tư nhằm đa dạng hóa các kênh sinh lời cho ngân hàng nhằm tối ưu hóa hoạt động kinh doanh của SHB.

Trên đây là báo cáo kết quả HĐKD năm 2013 và kế hoạch kinh doanh năm 2014. Kính trình Đại hội đồng cổ đông xem xét .

Trân trọng!



TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Lê