



2015

**BÁO CÁO
THƯỜNG NIÊN**
annual report

2015 BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN

annual report

Tổng quan về NCB	04-23
Hoạt động ngân hàng	24-38
Kế hoạch kinh doanh 2016	39-40
Quản trị ngân hàng	41-44
Báo cáo tài chính	46-55

■ TỔNG QUAN NCB



MỤC LỤC

THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH HĐQT	06
SỰ KIỆN NỔI BẬT	07-12
HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ	13-15
BAN KIỂM SOÁT	16
BAN ĐIỀU HÀNH	17-20
SƠ ĐỒ TỔ CHỨC	21-23

THÔNG ĐIỆP CHỦ TỊCH HĐQT

Kính thưa Quý vị,

Trước hết, thay mặt HĐQT, Tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý Cổ đông, Quý vị đối tác, Khách hàng và toàn thể Cán bộ nhân viên Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) vì sự tin tưởng, đồng hành cùng Ngân hàng trong suốt thời gian qua.

Năm 2015 là năm có nhiều dấu mốc quan trọng và có ý nghĩa của NCB như kỷ niệm 20 năm thành lập Ngân hàng, kết thúc giai đoạn 3 năm ổn định tổ chức, hoàn thành cơ bản đề án Tái cấu trúc 2013-2015. Ngân hàng đã thực sự bùng sáng với một nét văn hóa doanh nghiệp riêng và đạt nhiều thành tựu đáng khích lệ, khẳng định mạnh mẽ hơn thương hiệu Ngân hàng Quốc Dân - NCB.

NCB đã vinh dự được nhận Bằng khen của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; Giải thưởng Ngân hàng Bán lẻ sáng tạo nhất và Ngân hàng có Văn hóa Doanh nghiệp sáng tạo nhất năm 2015 của tạp chí Global Banking & Finance Review (Anh); Giải thưởng Tin và Dùm do Thời báo Kinh tế Việt Nam bình chọn năm 2015 và đặc biệt NCB đã được đồng đảo khách hàng đón nhận.

NCB xây dựng và từng bước áp dụng các thông lệ chuẩn mực về quản trị. Các sản phẩm, chương trình kinh doanh đã được xây dựng trên cơ sở am hiểu và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Chất lượng dịch vụ ngày càng được chuẩn hóa và không ngừng cải tiến, tạo sự hài lòng và gắn bó của khách hàng.

NCB đã củng cố các cơ sở nền tảng như công nghệ thông tin, quy trình vận hành; Năng lực của hệ thống giám sát, xử lý nợ được đặc biệt chú trọng. Đội ngũ nhân sự toàn hệ thống đã phát triển đến con số trên 2.000 CBNV với nhiều nhân sự có năng lực ở vị trí quản lý cấp cao.

Hoạt động kinh doanh của NCB tiếp tục được cải thiện, kết thúc năm 2015 với tổng tài sản đạt 48.230 tỷ đồng, đạt 107% so với kế hoạch, quy mô huy động đạt tỷ lệ tăng trưởng 34% so với năm 2014; tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát dưới 3%; lợi nhuận trước dự phòng rủi ro đạt trên 111 tỷ đồng, tăng 88% so với 2014.



Thưa Quý vị,

Năm 2016, NCB lựa chọn triển khai mô hình kinh doanh tạo đột phá dựa trên ba chiến lược trọng tâm là Hiệu quả, Đột phá và Gia tăng giá trị nhằm hướng tới mục tiêu trở thành nhà tư vấn tài chính thân thiện, song hành cùng khách hàng. Ngân hàng sẽ tăng cường năng lực phát triển sản phẩm và chất lượng dịch vụ vượt trội với sự chuyển đổi sang nền tảng công nghệ tiên tiến và quản trị rủi ro tích cực. Đồng thời Ngân hàng cũng sẽ tiếp tục chú trọng phát triển nguồn nhân lực có chất lượng, quản lý hiệu quả hoạt động và đặc biệt tiếp tục xây dựng văn hóa doanh nghiệp mạnh như một lợi thế cạnh tranh khác biệt, mang lại các giá trị bền vững.

Tôi hoàn toàn tin tưởng rằng với sự tin tưởng, đồng hành và hỗ trợ của Quý cổ đông, Quý vị đối tác, Khách hàng, toàn thể đội ngũ NCB sẽ hiện thực hóa thành công các mục tiêu đề năm 2016 thực sự là năm **NCB Đột phá để Khác biệt.**

Trân trọng!

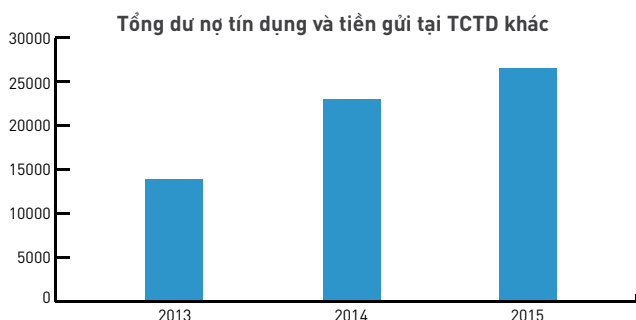
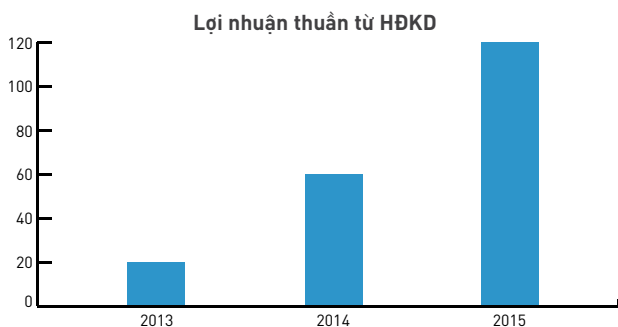
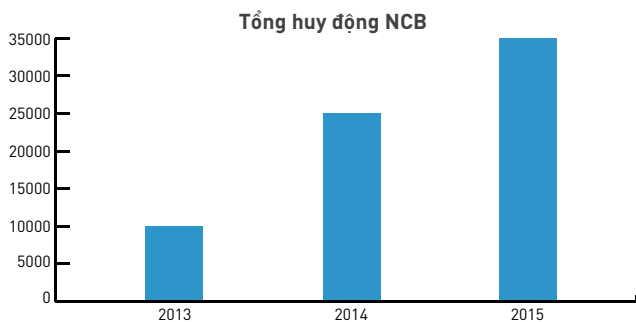
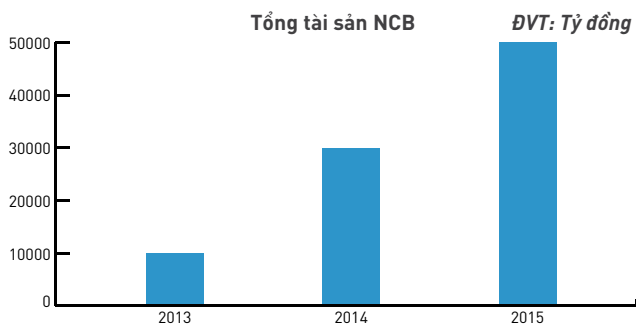
Vũ Hồng Nam
Chủ tịch HĐQT

SỰ KIẾN NỔI BẬT

SỰ KIẾN NỔI BẬT

01 | Lợi nhuận khả quan, tổng tài sản, huy động và cho vay tăng trưởng nhanh chóng

Năm 2015, NCB đạt 111 tỷ đồng lợi nhuận. Tổng tài sản tăng 31%, tổng vốn huy động tăng 34% so với cùng kỳ năm trước. Nợ xấu được kiểm soát ở mức 2,15%.



Cụ thể, tính đến 31/12/2015, tổng tài sản của Ngân hàng đạt 48.230 tỷ đồng, tổng huy động vốn đạt 44.336 tỷ đồng. 111 tỷ đồng là mức lợi nhuận trước khi trích lập chi phí dự phòng theo đề án tái cấu trúc.

Trong năm 2015, nhiều Chi nhánh của NCB tại miền Bắc, miền Trung... nằm trong nhóm 5 Ngân hàng TMCP hiệu quả tại địa phương. Các đơn vị kinh doanh tăng trưởng mạnh mẽ, khả năng sinh lời rất khả quan, đem lại nguồn lợi nhuận tốt, ổn định cho Ngân hàng.

02 | Kiến toàn bộ máy hoạt động, chú trọng đào tạo và phát triển nhân sự

Tính đến 31/12/2015, NCB có 2.015 CBNV trên toàn hệ thống, tăng 465 nhân sự so với năm 2014. Cơ cấu tổ chức của NCB được hoàn thiện theo thông lệ quốc tế, phù hợp với quy mô Ngân hàng.

NCB đã áp dụng một số biện pháp nâng cao hiệu quả tuyển dụng để đáp ứng yêu cầu mở rộng kinh doanh của các đơn vị và đặc biệt là phát triển cán bộ kinh doanh. Đặc biệt, năm 2015 NCB đã có Tổng Giám đốc mới – ông Đào Trọng Khanh. Ông Khanh đã trải qua nhiều vị trí quản lý cao cấp tại nhiều Ngân hàng trong nước và quốc tế. Đồng thời, Ngân hàng đã bổ sung các vị trí lãnh đạo chủ chốt để phát triển NCB theo mục tiêu đã đề ra.



Thực hiện định hướng của Ngân hàng trở thành Ngân hàng Bán lẻ hiệu quả nhất tại Việt Nam, NCB chú trọng đến công tác đào tạo, đào tạo lại nghiệp vụ cho CBNV trong Ngân hàng nhằm giúp cho CBNV tiếp cận, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ, ngoại ngữ, am hiểu với nhiều sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng... Ngân hàng đã triển khai dự án NCB E-Learning (dạy và học trực tuyến) giúp tiết kiệm chi phí và thời gian đào tạo. Ngân hàng tiếp tục hoàn thiện mô tả chức danh cho CBNV, xây dựng và thực hiện đo lường hiệu quả công việc theo KPI, tạo động lực cho CBNV không ngừng phấn đấu đóng góp công sức vào thành quả của đơn vị và của toàn Ngân hàng.

03 | Đột phá trong phát triển sản phẩm

Năm 2015 là năm bùng nổ của NCB trong việc tập trung vào mảng Ngân hàng Bán lẻ với những bước tiến khác biệt và được thị trường đón nhận.



NCB tập trung vào khách hàng cá nhân, hộ gia đình với các sản phẩm chiến lược là cho vay mua nhà và xe. Mảng khách hàng Doanh nghiệp cũng đánh dấu bước tiến vượt bậc của NCB cả về số lượng khách hàng và chất lượng dịch vụ. NCB thành công trong thiết kế các sản phẩm riêng biệt phù hợp với nhu cầu và đặc điểm riêng của khách hàng, được khách hàng đánh giá cao.

NCB chú trọng lấy khách hàng làm trung tâm, coi chất lượng dịch vụ là yếu tố hàng đầu để cải tiến hoạt động. Các Trung tâm Bán lẻ được thành lập ở cả hai miền với cơ cấu tổ chức và cách thức làm việc chuyên nghiệp, hiện đại, giản gọn giúp đáp ứng nhu cầu của khách hàng nhanh chóng hiệu quả nhất.

Với mục tiêu trở thành Ngân hàng được khách hàng tin tưởng và lựa chọn, NCB đang mang đến cho khách hàng những trải nghiệm dịch vụ tiện ích, quy trình tập trung vào khách hàng, sản phẩm sáng tạo, hệ thống kênh phân phối đa dạng cùng chính sách chăm sóc khách hàng tận tâm.



04 | Hợp tác với các Tập đoàn lớn và đồng hành cùng doanh nghiệp

Năm 2015, NCB hợp tác với các đối tác chiến lược. Đồng thời từ đầu năm 2015, NCB triển khai các gói giải pháp tài chính trọn gói cho doanh nghiệp vừa và nhỏ và cung cấp tín dụng, dịch vụ cho doanh nghiệp lớn có chọn lọc. Hiện NCB đang tập trung triển khai nhiều chương trình ưu đãi cho doanh nghiệp về lãi suất, phí đối với các dịch vụ Ngân hàng.

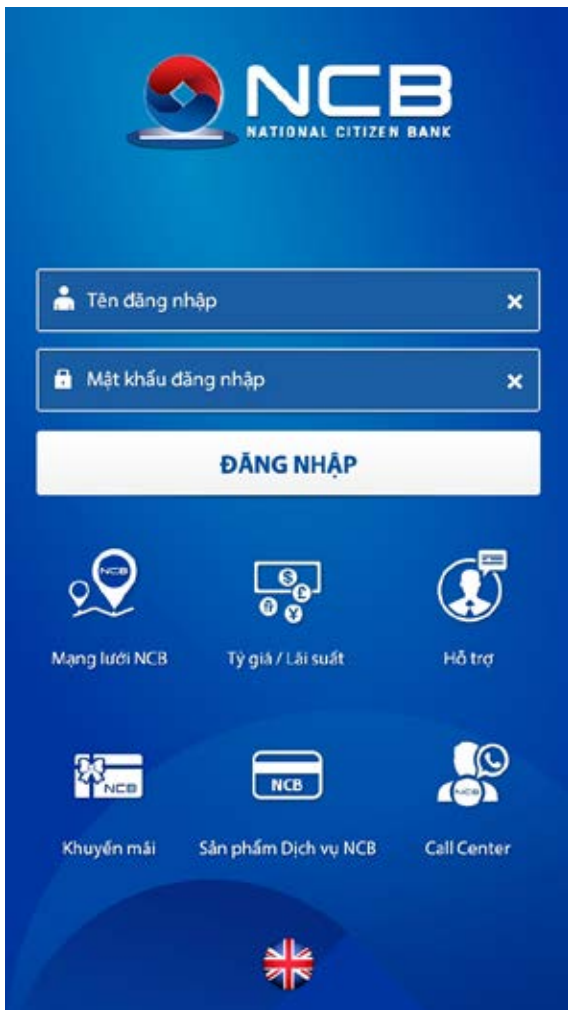


05 | Ứng dụng công nghệ thông tin tiên tiến, hiệu quả

Ứng dụng công nghệ tiên tiến và hiệu quả trong hoạt động là một trong những chiến lược quan trọng đang được NCB tích cực triển khai. NCB đã đầu tư tập trung để hiện đại hóa nền tảng công nghệ, phát triển Ngân hàng Số, tạo sự khác biệt về dịch vụ và trải nghiệm cho người dùng.

Năm 2015 NCB đầu tư mạnh mẽ thay đổi công nghệ, ứng dụng phần mềm CoreBanking mới nhất hiện nay làm nền tảng xây dựng sản phẩm, quản lý khách hàng hiện đại, an toàn, bảo mật; triển khai dự án Mobile Banking giúp khách hàng sử dụng dịch vụ công nghệ bảo mật, hữu ích, tiện lợi, tiết kiệm thời gian và chi phí.

NCB tập trung nghiên cứu tăng trải nghiệm người dùng, tối đa hóa lợi ích cho khách hàng với hệ thống công nghệ Thông minh.



06 | Hình ảnh thương hiệu hiện đại, thân thiện

NCB năm 2015 tiếp tục thực hiện thay đổi nhận diện thương hiệu mới trên toàn hệ thống. Nhiều địa điểm chính đã được thay đổi hình ảnh và được xây dựng theo mô hình đa năng, hiện đại, thân thiện với khách hàng: Hội sở (Hà Nội), NCB Hồ Chí Minh (TP.HCM), Đà Nẵng, Kiên Giang... giúp thương hiệu NCB lan tỏa sâu rộng trong công chúng và tạo ấn tượng về sự chuyên nghiệp, thân thiện.

Đồng thời, với định hướng chiến lược “*Chuẩn hóa đội ngũ – Nâng tầm dịch vụ*”, NCB tập trung mang đến sự hài lòng tới khách hàng qua các hoạt động: nâng cao chất lượng dịch vụ, triển khai khảo sát khách hàng trên toàn hàng, tổ chức đánh giá chéo chất lượng dịch vụ giữa các Chi nhánh/ đơn vị kinh doanh...

Mỗi CBNV NCB là một sứ giả thương hiệu, mang hình ảnh Ngân hàng tới với đông đảo công chúng. Tất cả các hoạt động đó đã tạo một hình ảnh thương hiệu NCB khác biệt và cuốn hút trên thị trường.



07 | Tích cực tham gia các hoạt động từ thiện

Quỹ từ thiện “Vi cộng đồng” được thành lập nhằm chia sẻ, giúp đỡ các trẻ em, người già, người neo đơn, người có hoàn cảnh khó khăn, kém may mắn...

Cũng từ đây, “Ngày vì cộng đồng” đã trở thành bộ phận cho những chuyến hành trình nhân ái khắp cả nước. Tổng số tiền quyên góp và đấu giá gây quỹ từ thiện năm 2015 đạt hơn 2,6 tỷ đồng đã được NCB, Tập đoàn GAMI, thầy Thượng tọa Thích Đức Thiện, Tổng Thư ký Hội đồng Trị sự Giáo hội Phật

giáo Việt Nam và thầy Thích Thanh Phong – Trụ trì chùa Vĩnh Nghiêm tại nhiều tỉnh thành triển khai nhiều hoạt động thiện nguyện: tặng quà cho người nghèo nhân dịp tết nguyên đán. Đồng thời, NCB và Tập đoàn GAMI đã thực hiện thêm các hoạt động từ thiện khác trong năm 2015: tặng quà cho người nghèo, trao học bổng cho sinh viên nghèo, xây cầu, xây nhà từ thiện... Tổng kết năm 2015, NCB và Tập đoàn GAMI đã dành 3,9 tỷ đồng tham gia các hoạt động từ thiện.



08 | Văn hóa bùng sáng và được ghi nhận bằng nhiều giải thưởng uy tín

Bên cạnh việc xây dựng hệ thống nền tảng, NCB đã xây dựng các giá trị cốt lõi: Thân thiện - Chuyên nghiệp - Sáng tạo - Hiệu quả - Liêm chính để truyền thông và giáo dục nâng cao đạo đức nghề nghiệp cho CBNV, xây dựng văn hóa tiên phong, sáng tạo giúp CBNV tìm tòi nghiên cứu, sáng tạo mới trong công việc.

NCB thường xuyên tổ chức các chương trình xây dựng văn hóa nội bộ như: NCB 20 năm bùng sáng, 20/10, 8/3... Nét văn hóa NCB – nét văn hóa mới và riêng biệt được xây dựng từ tinh thần tập thể, tạo động lực và sự gắn kết tự nhiên cho toàn thể CBNV. Năm 2015, độ hài lòng của CBNV tại NCB đã tăng đáng kể, trong đó về mức độ hài lòng với công việc ở NCB tại tất cả các đơn vị đều vượt 95%. Phần đông CBNV (93%) tham gia khảo sát cam kết và cùng đồng lòng hướng tới mục tiêu chung của Ngân hàng.

Ghi nhận những thành tích nổi bật trong hoạt động, trong năm 2015, NCB đã được NHNN trao Bằng khen vì có thành tích xuất sắc góp phần hoàn thành nhiệm vụ Ngân hàng, được Tạp chí uy tín Global Banking & Finance Review (Anh) bình chọn và trao giải Ngân hàng Bán lẻ sáng tạo nhất Việt Nam, Ngân hàng có văn hóa doanh nghiệp sáng tạo nhất Việt Nam. NCB cũng lọt Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam 2015, nhận sản phẩm dịch vụ Ngân hàng tiêu biểu hàng đầu Internet Banking (Thời báo Kinh tế VN).

Những giải thưởng này đã thể hiện sự ghi nhận những nỗ lực của Ngân hàng trong việc mang tới cho khách hàng những sản phẩm dịch vụ tốt nhất và những nỗ lực trong hoạt động kinh doanh và phát triển văn hóa doanh nghiệp.



HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



Ông Vũ Hồng Nam - Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Ông Vũ Hồng Nam được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2013 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm Chủ tịch HĐQT nhiệm kỳ 2010-2015. Trước đó ông Nam được HĐQT bổ nhiệm làm Trưởng ban Tái cấu trúc của Ngân hàng TMCP Nam Việt từ tháng 05/2013. Năm 2015, Ông Vũ Hồng Nam tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào HĐQT NCB nhiệm kỳ 2015-2020 và bổ nhiệm làm Chủ tịch HĐQT NCB.

Ông Vũ Hồng Nam là Cử nhân khoa học ngành Vật lý tại Liên Xô. Trước khi đảm nhiệm vị trí Chủ tịch HĐQT Ngân hàng TMCP Quốc Dân ông Nam từng làm việc nhiều năm ở các vị trí quản lý cao cấp về tài chính, quản lý quỹ.



Bà Trần Hải Anh - Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Bà Trần Hải Anh được Đại hội đồng cổ đông năm 2014 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm thành viên HĐQT. Năm 2015, Bà Trần Hải Anh tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào HĐQT NCB nhiệm kỳ 2015-2020 và là Phó Chủ tịch thường trực HĐQT NCB.

Bà Trần Hải Anh có 24 năm kinh nghiệm làm việc tại các tổ chức uy tín trong và ngoài nước trong đó có hơn 19 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng. Bà Trần Hải Anh là Thạc sỹ Quản trị Doanh nghiệp Đại học Nantes – Cộng hòa Pháp. Bà Trần Hải Anh từng đảm nhiệm nhiều vị trí lãnh đạo trong các Ngân hàng TMCP như Phó Chủ tịch HĐQT và Phó Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Phương Nam (2004-2012), Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) (từ 21/2/2014 đến 10/12/2015).



Bà Nguyễn Thị Mai - Thành viên Hội đồng Quản trị/ Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản trị Tài Chính

Bà Nguyễn Thị Mai được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2013 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2010-2015. Năm 2015, Bà tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào HĐQT NCB nhiệm kỳ 2015-2020. Hiện nay bà Nguyễn Thị Mai đang giữ nhiệm vụ Thành viên thường trực HĐQT NCB và được HĐQT bổ nhiệm vị trí Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc khối Quản trị Tài chính.

Bà Nguyễn Thị Mai là Cử nhân Kế toán Đại học Thương mại. Bà đã tham gia nhiều vị trí công tác như Thành viên HĐQT, Trưởng Ban kiểm soát, Giám đốc Tài chính, Kế toán trưởng các Công ty lớn.

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



■ Bà Đặng Thị Xuân Hồng - Thành viên Hội đồng Quản trị

Bà Đặng Thị Xuân Hồng được Đại hội đồng cổ đông năm 2014 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm Thành viên HĐQT. Năm 2015, Bà tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào HĐQT NCB nhiệm kỳ 2015-2020.

Bà Đặng Thị Xuân Hồng là Cử nhân Quản trị kinh doanh của Đại học Arihant - Cộng hoà Ấn Độ.

Trước khi tham gia vào HĐQT NCB, Bà Đặng Thị Xuân Hồng từng đảm nhiệm các vị trí Chủ Tịch HĐQT, Tổng Giám đốc một số Doanh nghiệp và Ngân hàng.



■ Ông Lê Xuân Nghĩa - Thành viên Hội đồng Quản trị độc lập

Ông Lê Xuân Nghĩa được Đại hội đồng cổ đông năm 2015 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm thành viên HĐQT độc lập.

Ông Lê Xuân Nghĩa là tiến sĩ toán kinh tế - ĐH Tổng hợp Meserburg (Đức), Tiến sĩ kinh tế - ĐH Havard (Mỹ).

Ông Lê Xuân Nghĩa có gần 30 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực tài chính, tiền tệ và ngân hàng trong đó có nhiều năm hoạt động trong lĩnh vực kinh tế nhà nước và làm cố vấn kinh tế cho các Thủ tướng Việt Nam và Lào. Trước khi tham gia vào HĐQT NCB, Ông Lê Xuân Nghĩa từng đảm nhiệm các vị trí quan trọng như Viện trưởng Viện nghiên cứu thị trường giá cả - Ban Vật giá Chính phủ, Vụ trưởng Vụ chiến lược phát triển ngân hàng - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Phó chủ tịch Ủy ban giám sát tài chính quốc gia (2008-2012). Từ năm 2012 đến nay, Ông là Thành viên Hội đồng tư vấn Chính sách Tài chính - Tiền tệ quốc gia.



■ Ông Nguyễn Tuấn Hải - Thành viên Hội đồng Quản trị

Ông Nguyễn Tuấn Hải được Đại hội đồng cổ đông năm 2015 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm thành viên HĐQT.

Ông Nguyễn Tuấn Hải là Thạc sĩ Quản trị kinh doanh quốc tế - Đại học Stack - Hoa Kỳ. Trước khi tham gia vào HĐQT NCB, Ông Nguyễn Tuấn Hải đã từng đảm nhiệm các vị trí quan trọng tại các Doanh nghiệp lớn. Từ năm 2001 đến nay, Ông giữ chức vụ Chủ tịch HĐQT Công ty Cổ phần Đầu tư Alphanam và là Phó Chủ tịch - Hội doanh nghiệp trẻ Thành phố Hà Nội.

BAN KIỂM SOÁT



■ Bà Dương Thị Lệ Hà - Trưởng Ban Kiểm soát

Bà Dương Thị Lệ Hà được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2013 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm Trưởng Ban Kiểm soát nhiệm kỳ 2010-2015. Năm 2015, Bà Dương Thị Lệ Hà tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào Ban kiểm soát NCB nhiệm kỳ 2015-2020 và bổ nhiệm làm Trưởng ban kiểm soát NCB.

Bà Dương Thị Lệ Hà là Cử nhân Kinh tế Đối Ngoại, ĐH Khoa học Xã hội và Nhân văn thuộc Đại học Quốc Gia Hà Nội.

Bà Dương Thị Lệ Hà có hơn 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng. Trước khi gia nhập NCB, bà đã có 8 năm làm việc tại Ngân hàng Á Châu, 9 năm làm việc tại Ngân hàng Phương Nam và đảm nhận nhiều vị trí như Giám đốc Chi nhánh Hà Nội, Phó tổng Giám đốc phụ trách Phát triển mạng lưới miền Bắc.



■ Ông Lê Trọng Hiếu - Thành viên chuyên trách Ban Kiểm soát

Ông Lê Trọng Hiếu được Đại hội đồng cổ đông năm 2013 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu vào Ban Kiểm soát đảm nhận chức vụ thành viên chuyên trách Ban Kiểm soát. Năm 2015, Ông Lê Trọng Hiếu tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào Ban kiểm soát NCB nhiệm kỳ 2015-2020.

Ông Lê Trọng Hiếu là Thạc sỹ ngành Tài chính Ngân hàng, Đại học Khoa học ứng dụng NorthWestern, Thụy Sĩ.

Ông Lê Trọng Hiếu từng đảm nhiệm nhiều vị trí công tác là Kế toán trưởng tại nhiều Công ty.



■ Bà Vũ Kim Phượng - Thành viên chuyên trách Ban kiểm soát

Bà Vũ Kim Phượng được Đại hội đồng cổ đông năm 2015 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu vào Ban kiểm soát nhiệm kỳ 2015-2020, đảm nhận chức vụ thành viên chuyên trách Ban Kiểm soát.

Bà Vũ Thị Kim Phượng là Cử nhân Tài chính kế toán Đại học Thương Mại, bà từng đảm nhận vị trí Kế toán trưởng, Phó phòng Kiểm toán nội bộ tại một số Doanh nghiệp, Ngân hàng.

BAN ĐIỀU HÀNH



Ông Đào Trọng Khanh - Tổng Giám đốc

Ông Đào Trọng Khanh tốt nghiệp Thạc sỹ kinh tế tài chính tại Đại học Quốc gia Singapore và Cử nhân kinh tế tài chính tại Đại học Melbourne Australia.

Ông Đào Trọng Khanh có nhiều năm kinh nghiệm đảm nhiệm các vị trí lãnh đạo trong lĩnh vực tài chính ngân hàng. Ông Đào Trọng Khanh từng làm việc tại các Ngân hàng lớn uy tín trên thế giới như Citigroup, Calyon, Mizuho. Ông cũng từng đảm nhiệm nhiều chức vụ quan trọng tại một số tổ chức tín dụng trong nước như Tổng Giám đốc kiêm Ủy viên HĐQT Ngân hàng TMCP Tiên Phong (TP.Bank), Phó Chủ tịch Thường trực HĐQT Ngân hàng TMCP Hàng Hải (Maritime Bank).

Ông Đào Trọng Khanh được bổ nhiệm chức vụ Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) vào cuối năm 2015.



Bà Nguyễn Thị Mai - Thành viên Hội đồng Quản trị/ Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản trị Tài Chính

Bà Nguyễn Thị Mai được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2013 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2010-2015. Năm 2015, Bà tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào HĐQT NCB nhiệm kỳ 2015-2020. Hiện nay bà Nguyễn Thị Mai là Thành viên thường trực HĐQT NCB, Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc khối Quản trị Tài chính.



Ông Vũ Mạnh Tiến - Phó Tổng Giám đốc

Ông Vũ Mạnh Tiến có hơn 24 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng tại Việt Nam.

Ông Vũ Mạnh Tiến tốt nghiệp Thạc sỹ ngành Luật và Kinh tế tại trường Đại học Tours (Pháp) và Đại học Ngoại Thương, bằng Quản lý Kinh tế, Quản lý hành chính ở các trường IIAF, ENA, Paris, Pháp.

Ông Vũ Mạnh Tiến từng đảm nhiệm các vị trí quan trọng như Phó Tổng Giám đốc phụ trách miền Bắc kiêm Giám đốc Chi nhánh Hà Nội, Ngân hàng TMCP Quốc Dân; Phó Tổng Giám đốc phụ trách Nguồn vốn Ngân hàng Đại Á – khu vực Miền Bắc; Trưởng phòng Đầu tư nước ngoài, Trưởng phòng vãng lai thuộc Vụ Quản lý ngoại hối Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Ông Vũ Mạnh Tiến gia nhập NCB từ tháng 11/2013 và hiện đang đảm nhiệm vị trí Phó Tổng Giám đốc.

BAN ĐIỀU HÀNH



Ông Nguyễn Giang Nam - Phó Tổng Giám đốc

Ông Nguyễn Giang Nam gia nhập Ngân hàng TMCP Nam Việt (NCB) từ năm 2005 đến nay.

Ông Nguyễn Giang Nam là Thạc sỹ Kinh tế của trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh liên kết với Viện Khoa học Xã hội The Hague - Hà Lan. Ông cũng tham gia các khóa học khác về Công nghệ thông tin và Kinh tế.

Trước khi gia nhập NCB, Ông Nguyễn Giang Nam từng đảm nhiệm các vị trí Trưởng phòng Kinh doanh ngoại tệ của Ngân hàng TMCP Phương Đông; Cán bộ phòng Kinh doanh ngoại tệ của Chi nhánh Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam TP. Hồ Chí Minh

Ông Nguyễn Giang Nam hiện giữ vị trí Phó Tổng Giám đốc.



Ông Tạ Ngọc Đa - Phó Tổng Giám đốc Phụ trách khu vực miền Nam kiêm Giám đốc Khối Quản trị rủi ro

Ông Tạ Ngọc Đa có hơn 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng tại Việt Nam.

Trước khi gia nhập Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB), ông Tạ Ngọc Đa đã đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng như Giám đốc Khối SME, Giám đốc Khối Quản lý Tín dụng tại Ngân hàng Quốc Tế (VIB), Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối Phê duyệt Tín dụng kiêm Giám đốc Trung tâm Xử lý tín dụng tập trung TP.HCM, Giám đốc Khối Quản lý Rủi ro, thành viên Hội đồng Điều hành tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải (Maritime Bank).

Ông Tạ Ngọc Đa gia nhập NCB từ tháng 10/2015 và đảm nhiệm vị trí Phó Tổng Giám đốc Phụ trách khu vực miền Nam kiêm Giám đốc Khối Quản trị rủi ro.



Bà Đỗ Thị Thanh Hương - Quyền Kế toán trưởng

Bà Đỗ Thị Thanh Hương có hơn 10 năm kinh nghiệm công tác tại các Ngân hàng TMCP tại Việt Nam.

Bà Đỗ Thị Thanh Hương là Cử nhân ngành Tài chính - Ngân hàng thuộc Học viện Tài chính.

Trước khi gia nhập NCB, Bà Đỗ Thị Thanh Hương có 10 năm công tác trong lĩnh vực Tài chính Kế toán Ngân hàng.

Bà Hương gia nhập NCB từ tháng 3/2014 công tác tại Khối Quản trị Tài chính và được bổ nhiệm chức danh Quyền Kế toán trưởng của NCB từ tháng 12/2014.

BAN ĐIỀU HÀNH



Ông Nguyễn Văn Thụ - Phó Giám đốc Khối phụ trách Khối Ngân hàng Doanh nghiệp

Ông Nguyễn Văn Thụ gia nhập NCB từ năm 2013 và được Hội đồng Quản trị bổ nhiệm giữ chức vụ Giám đốc Khối SME. Sau khi chuyển đổi mô hình kinh doanh từ tháng 2/2016, Ông Thụ đảm nhận chức vụ Phó Giám đốc Khối phụ trách - Khối Ngân hàng Doanh nghiệp.

Ông Nguyễn Văn Thụ tốt nghiệp Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh – Đại học Kinh tế Quốc Dân.

Ông Thụ đã có 17 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính Ngân hàng. Trước khi gia nhập NCB, Ông đã từng công tác tại Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam, từng giữ chức vụ Giám đốc chi nhánh Ngân hàng Đại Á Hà Nội trên 5 năm.



Ông Đặng Minh Hải - Giám đốc Khối Ngân hàng Cá nhân

Ông Đặng Minh Hải tốt nghiệp Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh - Đại học Quốc gia Hà Nội. Ông Hải đã có 18 năm kinh nghiệm tại các tổ chức uy tín trong lĩnh vực Tài chính Ngân hàng, từng đảm nhận nhiều vị trí quản lý tại các Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng TMCP.

Từ 17/5/2013, Ông Đặng Minh Hải gia nhập NCB giữ chức Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ (nay là Khối Ngân hàng Cá nhân).



Ông Nguyễn Hồng Long - Giám đốc Khối Nguồn vốn và Thị trường Tài chính

Ông Nguyễn Hồng Long tốt nghiệp Thạc sỹ ngành Ngân hàng tài chính.

Ông đã có nhiều năm kinh nghiệm làm việc tại các tổ chức uy tín trong và ngoài nước như Ngân hàng ANZ giai đoạn 2001-2003; đảm nhận chức vụ Phó Chủ tịch điều hành, Giám đốc Thị Trường trong nước Ngân hàng ABN AMRO giai đoạn 2005-2010; Phó Chủ tịch điều hành, Giám đốc Kinh doanh và Sản phẩm Cấu trúc - Ngân hàng Techcombank giai đoạn 2010 - 2015.

Kể từ 01/6/2015, Ông Long gia nhập NCB và được bổ nhiệm chức vụ Giám đốc Khối Ngân hàng Định chế (nay là Khối Nguồn vốn và Thị trường Tài chính).

BAN ĐIỀU HÀNH



Ông Vũ Mai Tùng - Giám đốc Khối Công nghệ

Ông Vũ Mai Tùng tốt nghiệp ngành Công Nghệ Thông Tin của Viện Công nghệ Hà Nội, Executive MBA – Chương trình cao học liên kết giữa Học viện Ngân hàng và University of Applied Sciences Northwestern – Thụy Sĩ.

Trước khi gia nhập NCB, Ông từng đảm nhận các vị trí: Chuyên gia tư vấn kỹ thuật cao cấp – Oracle Vietnam; Quản lý Công nghệ Doanh nghiệp – Microsoft Vietnam; Phó Tổng Giám đốc – PayNet; Giám đốc Công nghệ Thông tin - Ngân hàng Phát triển Mê Kông giai đoạn 2008 đến 2012; và Giám đốc Công nghệ Thông tin - Ngân hàng Phương Đông giai đoạn 2012 đến 2015.

Kể từ ngày 20/7/2015, Ông gia nhập NCB và được bổ nhiệm chức vụ Giám đốc Khối Công Nghệ Thông Tin.



Bà Phạm Tú Phương - Giám đốc Khối Quản trị Nguồn nhân lực

Bà Phạm Tú Phương tốt nghiệp Thạc sĩ ngành Quản trị Nhân sự - Đại học California States University.

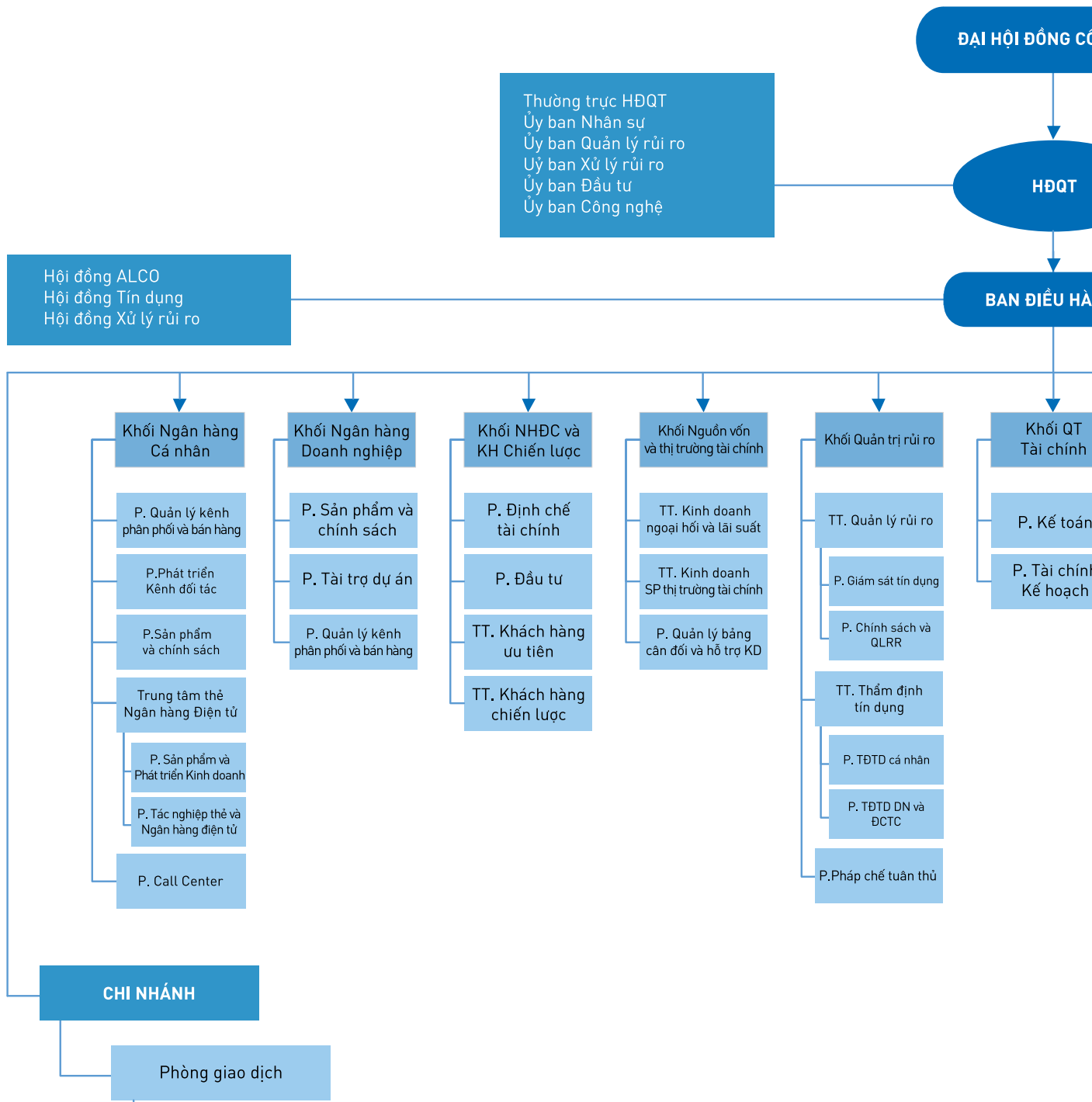
Bà Phương đã có 20 năm kinh nghiệm trong nghề Nhân sự và công tác tại nhiều tổ chức có uy tín trong và ngoài nước, như Trưởng phòng Nhân sự - Sofitel Plaza Hanoi Hotel, Quản lý Khách hàng Khu vực Châu Âu & Châu Á - Visa Network Consulting Firm - San Francisco USA; Giám đốc nhân sự và đào tạo – VPBank; Giám đốc nhân sự - TPBank; Eastbay; Tổng Giám đốc - M-Talent.

Từ 02/3/2015 – nay, Bà Phương gia nhập NCB và được bổ nhiệm chức vụ Giám đốc Khối Quản trị Nguồn nhân lực.

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC

Giai đoạn 2015 - 2016



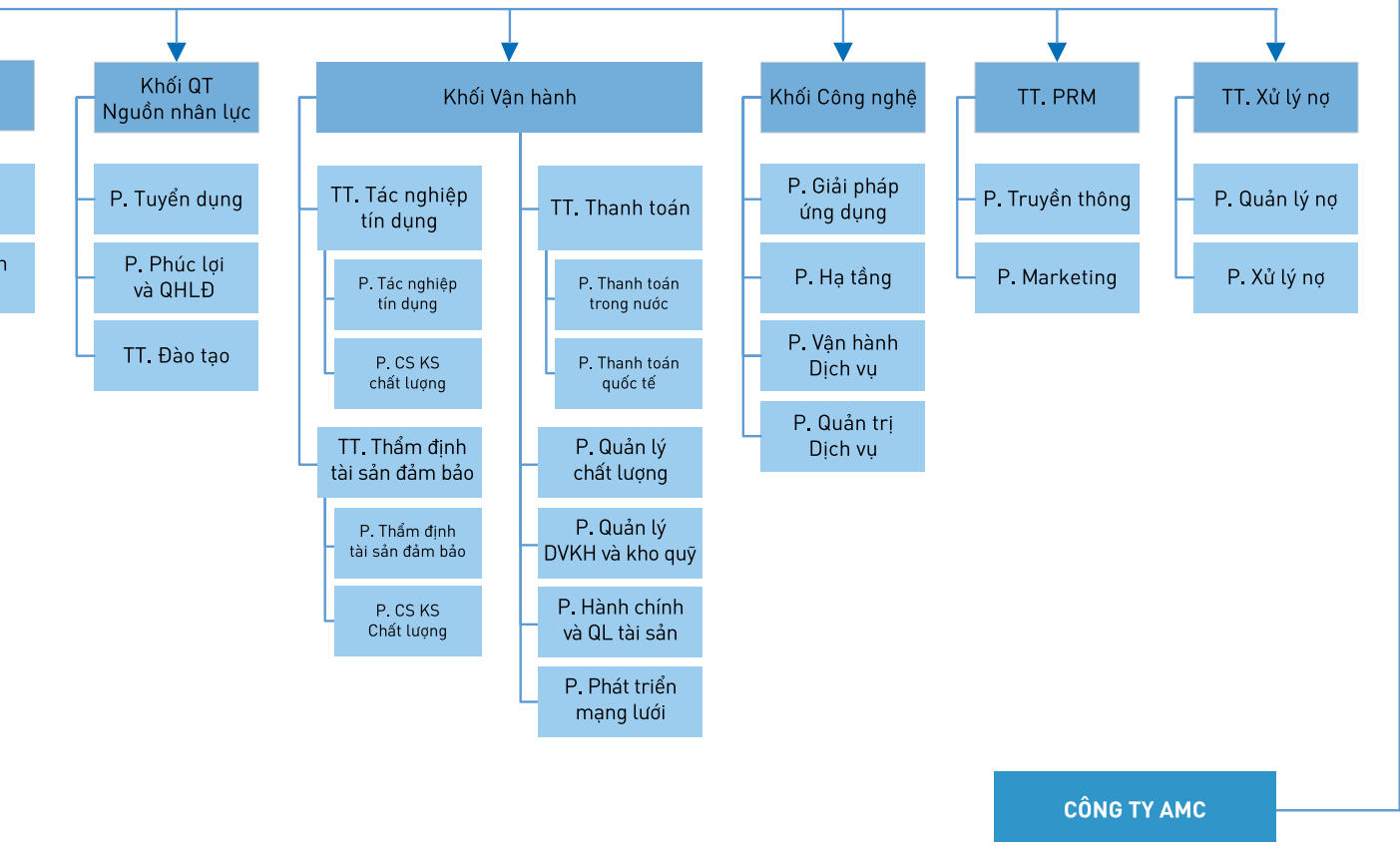
ĐỒNG

NH

VĂN PHÒNG NCB

BAN KIỂM SOÁT

BAN KIỂM TOÁN NỘI BỘ



HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG



1. Kết quả thực hiện một số chỉ tiêu kinh doanh năm 2015

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Thực hiện 2014	Thực hiện 2015	Kế hoạch 2015	So với kế hoạch		So với 2014	
				+/-	%	+/-	%
Tổng tài sản	36.837.069	48.230.002	45.052.672	3.177.330	107%	11.392.933	131%
Vốn chủ sở hữu	3.211.672	3.217.325	3.327.466	-110.141	97%	5.653	100%
Tổng huy động vốn	33.139.153	44.335.900	41.165.486	3.170.414	108%	11.196.747	134%
Tiền gửi của khách hàng	24.440.359	34.231.069	32.035.000	2.196.069	107%	9.790.710	140%
Tiền gửi, vay của các TCTD khác	8.698.794	10.104.931	9.130.486	974.345	111%	1.406.307	116%
Tổng dư nợ tín dụng	23.296.673	26.853.343	24.089.019	2.764.324	111%	3.556.670	115%
Cho vay khách hàng	16.640.657	20.431.441	22.089.019	-1.657.578	92%	3.790.784	123%
Tiền gửi và cho vay các TCTD khác	6.656.016	6.421.902	2.000.000	4.421.902	321%	-234.114	96%
Tỷ lệ nợ xấu	2,52%	2,15%	<3%	-0,85	72%	-0,37	85%
LN thuần từ HĐKD	59.148	111.392	235.981	-124.589	47%	52.244	188%
Chi dự phòng và các khoản xử lý TCT	49.397	103.919	143.675	-39.756	72%	54.522	210%
LN trước thuế (sau trích lập dự phòng)	9.751	7.473	92.306	-84.833	8%	-2.278	77%
CAR	10,83%	11,08%	>9%	2,08	123%	0,003	102%

Bước chuyển lớn trong kinh doanh nguồn vốn

Thành tích hoạt động thị trường Liên Ngân hàng

Tiếp tục nâng cao hình ảnh của NCB trên thị trường Liên Ngân hàng, trong năm 2015, NCB đã rà soát việc cấp hạn mức đối với các ngân hàng trên thị trường trên cơ sở đánh giá đúng, đủ các chỉ tiêu tài chính và phi tài chính. Qua đó, NCB cấp hạn mức đối với các ngân hàng có tình hình tài chính lành mạnh, thanh khoản tốt để chủ động tham gia trở lại thị trường Liên Ngân hàng.

NCB đã nhận được sự phản ánh tích cực từ thị trường thông qua việc được tăng, mở rộng cấp các hạn mức Liên Ngân hàng tín chấp với NCB, đạt gần 2.000 tỷ đồng.

Doanh số giao dịch trên thị trường Liên Ngân hàng liên tục được mở rộng theo cấp số nhân, năm 2014 tăng 50 lần so với năm 2013, năm 2015 tăng 3 lần so với năm 2014.

Hoạt động kinh doanh ngoại hối năm 2015 tiếp tục tăng trưởng so với năm trước. Đặc biệt, khối lượng giao dịch có bước chuyển biến lớn trong 6 tháng cuối năm, năm 2015 tăng gấp 4 lần năm 2014.

Hoạt động Kinh doanh Trái phiếu Chính phủ vẫn tiếp tục mang lại lợi nhuận chính cho hoạt động kinh doanh Nguồn vốn. Danh mục Trái phiếu Chính phủ của Ngân hàng đã tăng 129% so với năm trước đó.

Doanh số giao dịch trái phiếu cũng tăng nhanh, mở rộng giao dịch với nhiều đối tác trên thị trường.

Thành tích trong phát triển hệ thống

Trong năm 2015, NCB triển khai các sản phẩm bán chéo và sản phẩm đặc thù cạnh tranh trên thị trường:

Khối Nguồn vốn và Thị trường Tài chính phối hợp với Khối Khách hàng Doanh nghiệp tiếp tục xây dựng chương trình cho vay vốn USD với lãi suất ưu đãi cho khách hàng Xuất nhập khẩu, song song với việc đào tạo nâng cao nghiệp vụ của chi nhánh, phối hợp với Khối Bán lẻ triển khai các sản phẩm huy động thông qua trái phiếu - CD-link. Bên cạnh đó, Khối đã hỗ trợ các đơn vị trong hệ thống tiếp cận và phân tích và tư vấn tài chính với một số khách hàng lớn.

Cơ chế điều chuyển nguồn nội bộ của Khối Nguồn vốn (MIF), cơ chế hiện đại của hầu hết ngân hàng quốc tế đã được áp dụng được xây dựng và triển khai ở NCB cuối năm 2015. Đây là cơ chế điều hành, chính sách mua bán vốn nội bộ đối với hoạt động kinh doanh nguồn vốn nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng, huy động nguồn vốn và đánh giá chính xác, đầy đủ kết quả hoạt động của các đơn vị thuộc Khối. NCB xây dựng thành công công cụ đo lường và ghi nhận, cảnh báo lãi/lỗ của hoạt động kinh doanh nguồn vốn: trái phiếu, ngoại hối, tiền tệ theo cơ chế mua bán vốn nội bộ mới này.

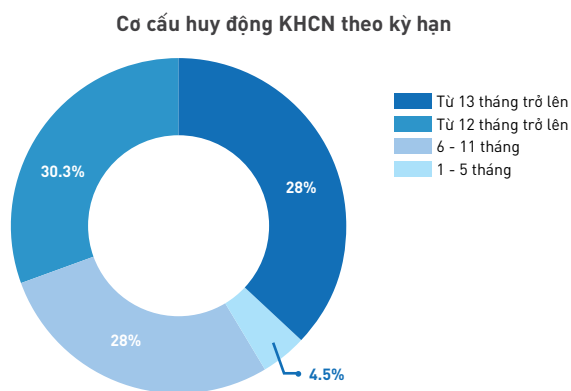
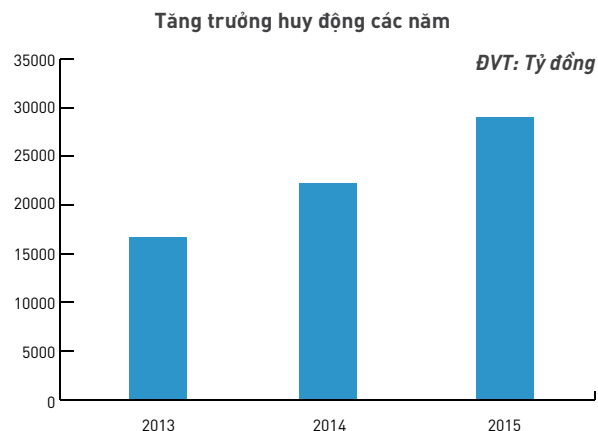
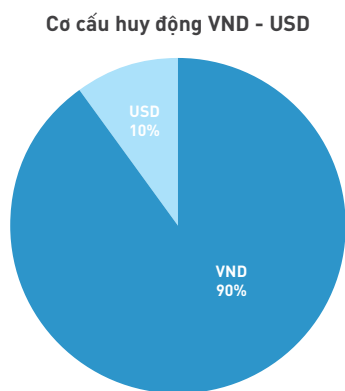
Cuối năm 2015, NCB đã xây dựng hệ thống xử lý cơ bản nghiệp vụ Nguồn vốn. Một hệ thống đáp ứng đầy đủ quy trình vận hành từ lúc khởi tạo giao dịch đến lúc hoàn thành thủ tục, báo cáo lãi lỗ, báo cáo rủi ro, báo cáo vận hành, tuân thủ hạn mức rủi ro. Đây cũng là hệ thống nhiều ngân hàng mong muốn thực hiện hoặc đã triển khai thành công cùng với các đối tác nước ngoài. Hệ thống này dự kiến được NCB hoàn thiện trong Quý II/2016.



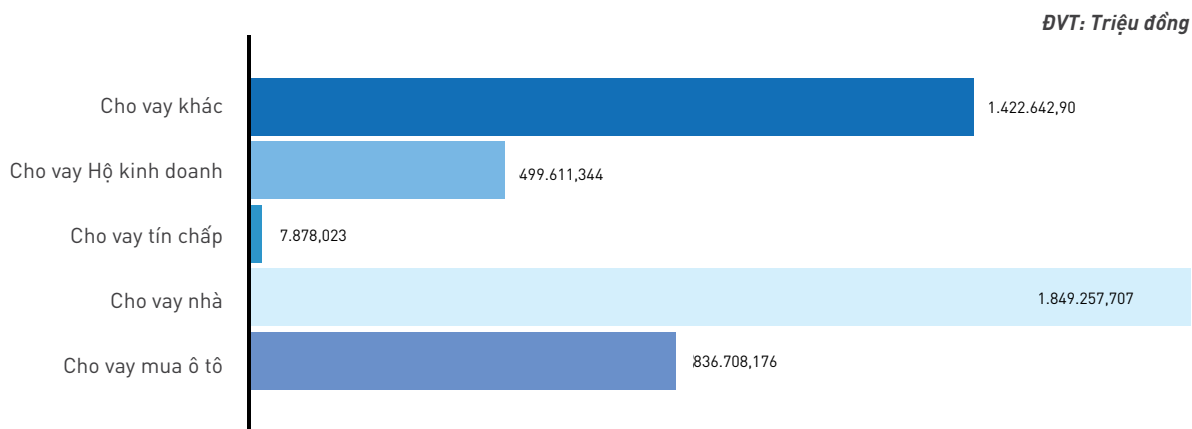
Hoạt động Ngân hàng cá nhân: Tăng tốc để thành công

Với định hướng Ngân hàng Bán lẻ hướng tới khách hàng, NCB đã thực hiện chuẩn hoá và đổi mới quy trình dịch vụ, sản phẩm để đáp ứng nhu cầu tốt nhất của khách hàng, từng bước vững chắc trở thành ngân hàng bán lẻ hiệu quả nhất tại Việt Nam trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng, nhà và xe. Năm 2015, hoạt động ngân hàng bán lẻ đã tăng tốc, bứt phá trong nhiều lĩnh vực, tạo nền tảng vững chắc hơn nhằm tạo nên sự khác biệt trên thị trường. Cụ thể:

Hoạt động huy động vốn chuyển biến mạnh mẽ, toàn hệ thống đạt 29.059 tỷ đồng, trong đó, huy động ngoại tệ đạt 135 triệu USD (tương đương 2.954 tỷ đồng, chiếm 10% tổng tiền gửi).



Dư nợ tín dụng được chú trọng phát triển thông qua các dự án, các đối tác hợp tác chiến lược. Hoạt động cho vay mua ô tô được tập trung phát triển mạnh bằng các hình thức hợp tác kinh doanh với nhiều công ty và đại lý trên cả nước. Bên cạnh đó, sản phẩm cho vay tín chấp đang dần từng bước định hình tiêu chuẩn cho vay, quy trình hồ sơ hợp lý. Công tác kiểm soát tín dụng ngày càng được phát huy, nợ xấu được kiểm soát dưới 3%, thu hồi nợ được thúc đẩy.



Việc phát triển khách hàng mới và tài khoản có sự thay đổi nhanh chóng. NCB đã triển khai gói sản phẩm Tài khoản Thông minh, Zero Account với các tính năng và ưu đãi vượt trội dành cho khách hàng.

Đồng thời NCB đã triển khai thành công sản phẩm Chúng chỉ tiền gửi Phát Lộc, Tiết kiệm định kỳ sinh lời, Tiết kiệm linh hoạt đáp ứng được phần lớn nhu cầu gửi tiền đa dạng của khách hàng. Dịch vụ Chi hộ lương (Payroll) được chú trọng cải tiến chất lượng giao dịch, phát triển được nhiều khách hàng mới có uy tín trên thị trường.

Với mục tiêu hiện đại hoá quy trình, đơn giản hóa thủ tục giao dịch với khách hàng cũng như cung cấp các giải pháp giao dịch điện tử, NCB đã cải tiến dịch vụ Internet Banking và bước đầu triển khai Mobile Banking. Danh mục đối tác cung cấp dịch vụ ngày càng mở rộng, chất lượng giao dịch được duy trì tốt, dịch vụ Ngân hàng điện tử được người tiêu dùng bình chọn là Ngân hàng được yêu thích năm 2015. Nghiệp vụ phát hành thẻ được vận hành thông suốt, kết nối giao dịch thẻ với phần lớn các ngân hàng liên minh.

Hoạt động thu phí được quan tâm và thúc đẩy mạnh mẽ, cơ cấu các loại phí thu được điều chỉnh theo hướng bền vững như tăng thu phí giao dịch tại quầy, phí thẻ, ngân hàng điện tử, giảm dần thu phí từ tín dụng theo quy định của NHNN.

Hội sở thường xuyên hỗ trợ mạng lưới kinh doanh, hệ thống kênh phân phối; hỗ trợ lực lượng bán hàng nhằm hướng đến khai thác hiệu quả nguồn lực của hệ thống. Lực lượng bán hàng thường xuyên được huấn luyện, đào tạo, cập nhật các nghiệp vụ và sản phẩm mới. Mô hình bán hàng mới, hiện đại được chuyển đổi mạnh mẽ, quyết liệt; phương thức bán hàng được chuyển đổi từ bán hàng truyền thống sang bán hàng theo hình thức tư vấn, thấu hiểu nhu cầu khách hàng, cung cấp các giải pháp tài chính hiệu quả, trọn gói.

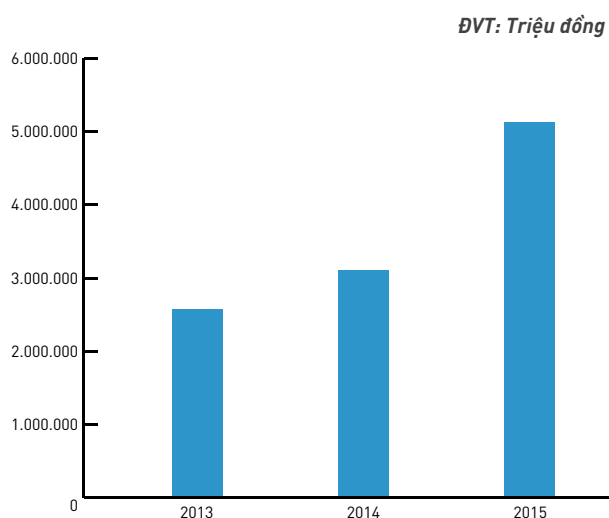
Năm 2015, NCB được trao giải thưởng Ngân hàng Bán lẻ sáng tạo nhất Việt Nam, ghi nhận những nỗ lực của Ngân hàng trong việc không ngừng đổi mới, sáng tạo mang tới cho khách hàng cá nhân những sản phẩm, dịch vụ bán lẻ sáng tạo và tốt nhất.

Thẻ - E Banking	2014	2015	Tăng trưởng so với 2014
Số lượng thẻ phát hành mới	12.992	23.611	82%
Số lượng user IB	7.293	14.249	95%
Số lượng Tài khoản Thẻ Payroll	4.000	5.342	34%

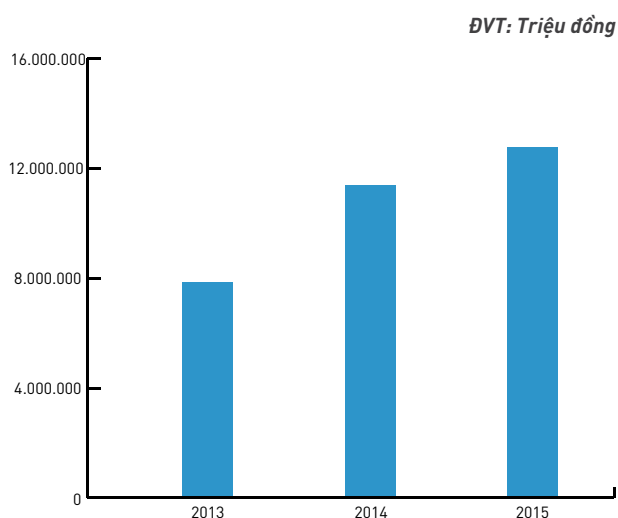
Đồng hành cùng doanh nghiệp

Năm 2015, NCB có sự tăng trưởng vượt bậc trong hoạt động huy động, tín dụng cả về quy mô huy động, tín dụng, đối tượng khách hàng và số lượng khách hàng doanh nghiệp.

Huy động Doanh nghiệp 2013-2015



Du nợ Doanh nghiệp 2013-2015



Về chất lượng tín dụng, với định hướng phát triển bền vững, NCB chủ trương kết hợp tăng trưởng tín dụng thận trọng với kiểm soát rủi ro ở mức hợp lý.

Trong năm 2015, bên cạnh việc rà soát, điều chỉnh và hoàn thiện các sản phẩm đang triển khai, nhiều sản phẩm mới chuyên biệt đến từng phân khúc khách hàng theo ngành nghề, địa bàn được đẩy mạnh triển khai như: Sản phẩm cho vay vốn các doanh nghiệp tại Tuần Châu - Quảng Ninh, Sản phẩm cho vay vốn các doanh nghiệp Phú Quốc - tỉnh Kiên Giang, Sản phẩm tín dụng đặc biệt cho các Doanh nghiệp giấy tỉnh Bắc Ninh, Ưu đãi bảo lãnh dành cho các Doanh nghiệp xây lắp, Sản phẩm dành cho đối tác ngành dầu khí ... Các tiện ích như giao dịch qua Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking cũng được đẩy mạnh.

Năm 2015 NCB đã đưa ra nhiều giải pháp tài chính nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp trong giai đoạn khó khăn thông qua các chương trình như: Cùng doanh nghiệp phát triển, Siêu ưu đãi cho vay ngắn hạn doanh nghiệp SME, thấu chi tài khoản đảm bảo bằng tiền gửi của KHDN....

Để đảm bảo thúc đẩy hoạt động kinh doanh theo đúng định hướng chiến lược kinh doanh, các chính sách lãi suất, phí cũng được điều chỉnh linh hoạt và phù hợp.

Tối ưu hóa sử dụng các kênh thanh toán

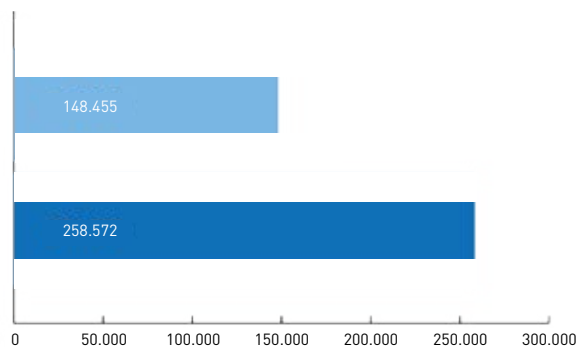
Hoạt động thanh toán trong nước

Năm 2015 với lợi thế về mạng lưới giao dịch, mạng lưới ngân hàng đối tác của NCB mở rộng, chất lượng dịch vụ thanh toán trong nước ngày càng được nâng cao nhờ tối ưu hóa trong sử dụng các kênh thanh toán và hoàn thiện công nghệ nhằm nâng cao tỷ lệ tự động hóa trong các xử lý các giao dịch.

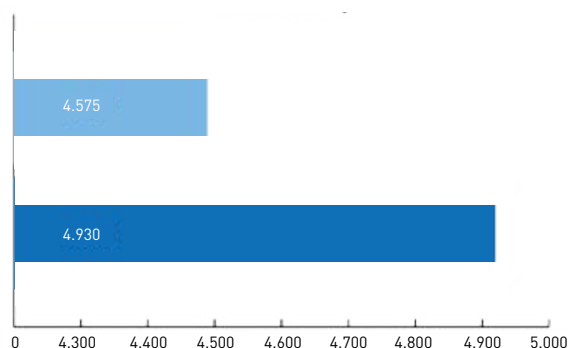
Việc thực hiện tập trung toàn bộ hoạt động thanh toán trong nước đã giúp NCB đảm bảo tốt thanh toán, hạn chế rủi ro, nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán. Số lượng giao dịch thanh toán trong nước của NCB đạt 265.000 giao dịch, tăng 1.7 lần so với năm 2014.

Trong năm vừa qua, NCB cũng nâng cấp giao diện và mở rộng thêm nhiều tiện ích và sản phẩm, ưu đãi cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ Internet Banking. Nhờ đó đã thu hút thêm số lượng lớn khách hàng sử dụng kênh thanh toán này. Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ Internet Banking tại NCB để chuyển tiền trong nước chiếm tỷ trọng 40% giao dịch.

Giao dịch qua hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng (CITAD)



Giao dịch qua kênh Thanh toán VCB Money



Hoạt động thanh toán quốc tế

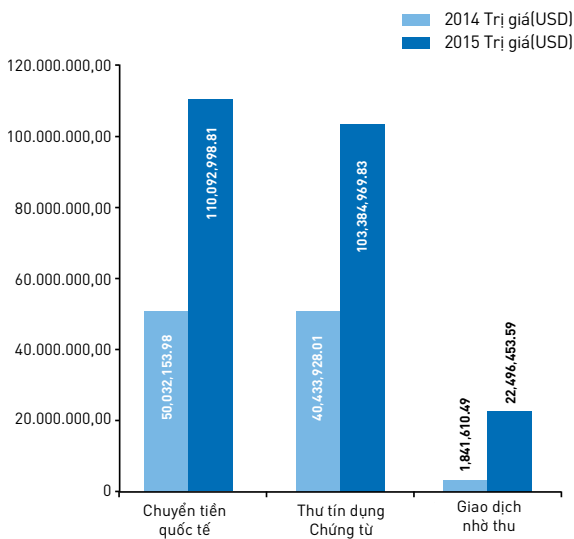
Tiếp tục phát huy lợi thế về chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế (TTQT) và sự đa dạng, hiệu quả các sản phẩm dịch vụ tài trợ thương mại, hoạt động thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại của NCB có thêm một điểm sáng về tỷ lệ tăng trưởng doanh số thanh toán quốc tế khá ấn tượng. Cụ thể so với năm 2014, doanh số tài trợ thương mại tăng 100%, dịch vụ nhờ thu tăng 356%, doanh số phát hành L/C tăng 112%.

Nhằm đảm bảo an toàn, hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại, NCB đã thực hiện chuẩn hóa và cập nhật thường xuyên các quy trình nghiệp vụ, áp dụng chuẩn thời gian xử lý giao dịch TTQT (SLAs). Đồng thời tổ chức các khóa đào tạo cho GDV, chuyên viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp trên toàn hệ thống nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Ngoài thực hiện đào tạo về lý thuyết TTQT, công tác đào tạo được thay đổi theo hướng thiết kế bài giảng phù hợp với đặc điểm kinh doanh của các Đơn vị theo vùng miền, chú trọng kinh nghiệm và cách xử lý các tình huống thực tế thông qua trao đổi, thảo luận các tình huống cụ thể. TTQT còn tiếp nhận nhu cầu và hướng dẫn, đào tạo nghiệp vụ cho cán bộ của các ĐVKD về thực tập tại Hội sở nhằm giúp nâng cao kỹ năng xử lý các giao dịch phát sinh tại Đơn vị.

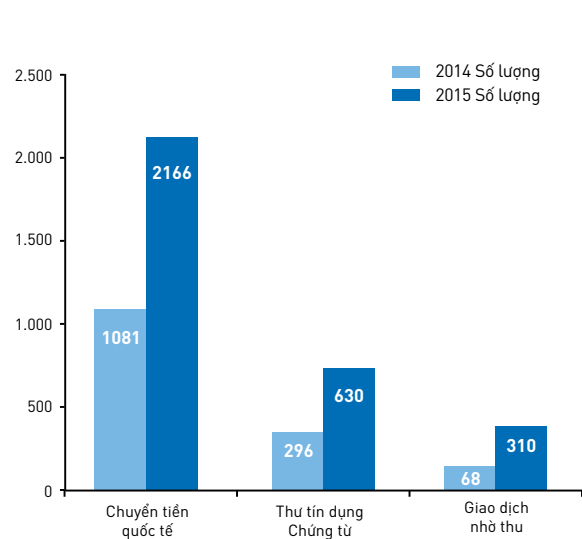
Công tác phát triển mạng lưới cũng là một nội dung được quan tâm thực hiện, hàng năm mạng lưới vẫn tiếp tục được mở rộng nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu giao dịch quốc tế của khách hàng.



Biểu đồ tăng/giảm giá trị giao dịch TTQT trên toàn hệ thống NCB năm 2014/2015



Biểu đồ tăng/giảm số lượng giao dịch TTQT trên toàn hệ thống NCB năm 2014/2015



Phát triển công nghệ hiện đại

Phát triển công nghệ thông tin tiếp tục là một chiến lược trọng tâm của NCB trong năm 2015 – 2016 nhằm gia tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng trong lĩnh vực Smart Banking, Digital Banking.

Trong năm 2015, NCB đã triển khai thành công các dự án như Egateway để triển khai tất cả các dịch vụ, cổng thanh toán, cắt giảm chi phí kết nối với đối tác trực tiếp; Hoàn thành Giai đoạn 1 - Xây dựng lại cấu trúc Internet-Banking nhằm gia tăng chất lượng dịch vụ, đáp ứng yêu cầu khách hàng; Mobile Banking: Thống nhất cấu trúc, sản phẩm, và giao diện; Đảm bảo an toàn, bảo mật cho các hệ thống; Đồng bộ dữ liệu DC và DR.

Đồng thời NCB triển khai các hạ tầng bảo mật cho ngân hàng: Triển khai thiết bị Firewall tại 2 DC; Trang bị bản quyền các phần mềm; Triển khai dự án ảo hóa DC miền Bắc; Triển khai thành công 2 DC tại Hà nội và HCM.



Thương hiệu nổi bật, mạng lưới chuyên nghiệp theo mô hình mới

Năm 2015, NCB hoàn thiện bộ Nhận diện thương hiệu mới và triển khai rộng rãi trên hệ thống Điểm giao dịch, và hình ảnh truyền thông. Bộ nhận diện của NCB đã tạo ra hình ảnh của một NCB chuyên nghiệp, ấn tượng đối với khách hàng.

Với màu xanh tươi trẻ, chuyên nghiệp, NCB giới thiệu đến khách hàng một ngân hàng bán lẻ sáng tạo, cung cấp sản phẩm đa dạng cho những thanh niên lập nghiệp, gia đình trẻ gắn liền với các sản phẩm Ngân hàng thiết yếu.

Năm 2015, thương hiệu NCB đã tiếp cận tới hàng triệu khách hàng trên toàn quốc và nhận được những sự ghi nhận đáng kể thông qua các giải thưởng trong nước và Quốc tế mà NCB đạt được.

Đây cũng là năm bản lề quan trọng đối với hoạt động phát triển hệ thống mạng lưới của Ngân hàng. Năm 2015 NCB đã cơ bản hoàn thành quy chuẩn thiết kế không gian Chi nhánh/Phòng giao dịch và nhận diện thương hiệu mới; Hoàn thành bộ dữ liệu mạng lưới gồm thông tin về 90 điểm kinh doanh trên toàn quốc. Bộ dữ liệu mạng lưới đặc biệt quan trọng, và hỗ trợ tốt trong việc quản trị cơ sở vật chất, hỗ trợ và tương tác với các Đơn vị kinh doanh.



Nâng cao chất lượng dịch vụ

Năm 2015 là năm nền tảng cho chất lượng dịch vụ (CLDV) tại NCB, chiến lược tập trung vào phát triển đồng đều CLDV khách hàng và CLDV nội bộ.

Công tác quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng được ghi dấu bằng việc ban hành Bộ tiêu chuẩn CLDV dành cho ĐGD theo định hướng "*Thân thiện & Tốc độ*". Song song với đó là các công tác đào tạo chuyên sâu về Tiêu chuẩn chất lượng, 5S và xây dựng đội ngũ Đại diện Chất lượng tại các Điểm giao dịch. Khép lại năm 2015, chương trình khảo sát "*Độ hài lòng của khách hàng*" đã tăng 11% so với năm 2014 và mở ra nhiều hướng hoạt động mới cho năm 2016 để đáp ứng các mong đợi từ phía khách hàng.

Mảng CLDV nội bộ được đánh dấu bằng sự ra đời của hệ thống cam kết chất lượng dịch vụ nội bộ - SLAs. Sau gần 1 năm đi vào vận hành, SLAs đã nhanh chóng chứng tỏ những ưu điểm tích cực trong hoạt động tương tác giữa các đơn vị trong NCB. Tháng 12/2015, Chương trình "*Khảo sát độ hài lòng SLAs*" chỉ diễn ra trong vòng 1 tuần nhưng thu hút khoảng 1.200 CBNV tham gia với gần 900 ý kiến đóng góp, kết quả chung toàn hàng đạt 76,5% - cho thấy tầm quan trọng của SLAs đang được quan tâm hơn bao giờ hết.

Năm 2016 với mục tiêu tạo sự khác biệt – một phần trong chiến lược đột phá, NCB xác định đẩy mạnh đồng bộ hai mảng CLDV khách hàng và CLDV nội bộ, hướng đến mục tiêu cung cấp dịch vụ hoàn hảo cho khách hàng và đưa CLDV trở thành nét văn hóa tiêu biểu tại NCB.



Duy trì mô hình quản trị rủi ro 3 cấp

Năm 2015 NCB tiếp tục tăng cường duy trì mô hình quản trị rủi ro 3 cấp:

Cấp 1: là các Đơn vị kinh doanh. nhiệm vụ chính là đánh giá, xác định, báo cáo, ngăn ngừa và theo dõi các rủi ro phát sinh trong các hoạt động kinh doanh của NCB, đảm bảo kinh doanh được hiệu quả và an toàn.

Cấp 2: là Khối Quản trị rủi ro, các khối nghiệp vụ, độc lập đánh giá, kiểm soát hoạt động, tính hiệu quả của hệ thống cấp 1, nhận diện và cảnh báo các rủi ro phát sinh, đánh giá danh mục, thực hiện việc kiểm tra giám sát từ xa và trực tiếp...

Cấp 3: là Bộ phận Kiểm toán nội bộ - trực thuộc Ban Kiểm soát, kiểm soát các rủi ro phát sinh được độc lập và khách quan.

Mô hình này đảm bảo mọi rủi ro trong hoạt động của NCB đều được nhận dạng rủi ro, đánh giá và đo lường rủi ro, kiểm soát, giám sát, xử lý rủi ro và báo cáo quá trình quản trị rủi ro.

NCB từng bước xây dựng và thực hiện đồng bộ các biện pháp để nâng cao chất lượng an toàn hoạt động. Trong đó, trọng tâm là cải tiến, cơ cấu lại toàn bộ bộ máy tổ chức theo hướng chuyên môn hóa, khoa học, hiệu quả, an toàn và đảm bảo sự rõ ràng trách nhiệm của từng đơn vị, từng cá nhân, nhằm tránh chồng chéo, lãng phí nguồn lực, thúc đẩy tăng trưởng, tối đa hóa hiệu suất hoạt động và giảm thiểu rủi ro.

NCB thực hiện quản trị rủi ro hoạt động ở hầu hết các mảng như: nhân sự, công nghệ, dịch vụ..., đảm bảo các văn bản quy trình, quy chế, sản phẩm mới đều được kiểm soát rủi ro trước khi ban hành.

NCB đã ổn định bộ máy thẩm định tín dụng, hệ thống thẩm định tài sản bảo đảm, hệ thống phân cấp thẩm quyền phê duyệt tín dụng, hệ thống vận hành tác nghiệp tín dụng (quản lý tín dụng). NCB dần kiện toàn toàn bộ hệ thống chính sách tín dụng, phân cấp thẩm quyền tín dụng, triển khai các hạn mức tín dụng khung. Các sản phẩm cho vay của NCB đã được thiết lập các ngưỡng hạn mức tín dụng sản phẩm, giới hạn nợ xấu theo từng ĐVKD để kiểm soát chất lượng tín dụng và hạn chế sự gia tăng nợ xấu của các Đơn vị kinh doanh, khung giới hạn tín dụng và chính sách giới hạn đầu tư kinh doanh cổ phiếu..., đảm bảo tuân thủ đầy đủ quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn trong hoạt động tín dụng.

NCB đã và đang tiến hành nâng cấp hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ của NCB đối với khách hàng cá nhân, khách hàng hộ kinh doanh và khách hàng doanh

ngành để phù hợp với định hướng, chiến lược kinh doanh mới của NCB.

Hệ thống giám sát tín dụng được triển khai độc lập và theo dõi trên cả phương thức kiểm soát từ xa thông qua hệ thống phần mềm Corebanking và hệ thống kiểm tra trực tiếp để giám sát và cảnh báo sớm các rủi ro tín dụng có thể xảy ra.

NCB đã ban hành quy định về Quản lý thanh khoản và Quy định về Hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất lượng tài sản có, các giới hạn đảm bảo an toàn thanh khoản trong hoạt động tại NCB tuân thủ theo quy định tại TT36/2014/TT-NHNN.

Định kỳ hàng ngày, tháng NCB thực hiện báo cáo giới hạn an toàn thanh khoản, an toàn vốn tới Ngân hàng nhà nước, đồng thời thực hiện kiểm soát, dự báo, cảnh báo các tỷ lệ an toàn thanh khoản, an toàn vốn tới các đơn vị liên quan để các đơn vị theo dõi và kịp thời có biện pháp xử lý nếu vi phạm.

Các công cụ kiểm soát rủi ro thanh khoản, rủi ro thị trường bao gồm: báo cáo khe hở thanh khoản, khe hở thanh khoản nhạy cảm với lãi suất, PV01, trạng thái ngoại tệ, trạng thái danh mục đầu tư Trái phiếu Chính Phủ...

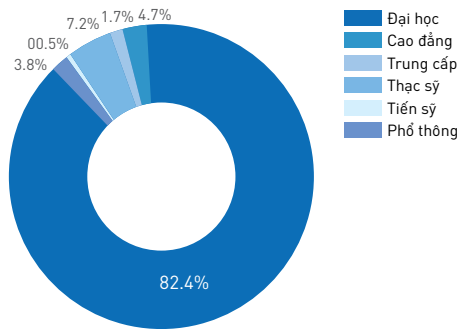
Hệ thống đo lường và phòng ngừa rủi ro thanh khoản, rủi ro thị trường được thiết lập thông qua các hạn mức: Hạn mức trạng thái, giới hạn kiểm soát chênh lệch kỳ hạn tài sản có - tài sản nợ đối với VND và ngoại tệ, hạn mức dừng lỗ... đồng thời đưa ra các kịch bản khủng hoảng.



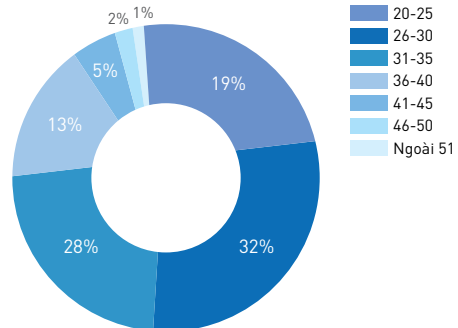
Nguồn nhân lực chất lượng Quy mô nhân sự

Tính đến hết 31/12/2015, NCB có tổng số 2.015 lao động, trong đó hơn 80% có trình độ Đại học và trên Đại học. Cơ cấu nhân sự trẻ, năng động và có trình độ cao đã và đang góp phần quan trọng vào sự phát triển của mạng lưới kinh doanh cũng như công tác quản lý của Ngân hàng.

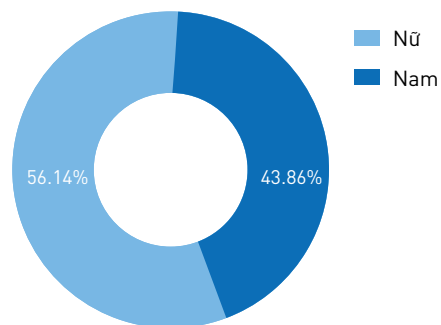
Cơ cấu nhân sự theo trình độ



Cơ cấu nhân sự theo độ tuổi



Cơ cấu nhân sự theo giới tính



Chính sách nhân sự

Năm 2015, NCB ban hành cơ cấu tổ chức mới của Ngân hàng, và điều chỉnh cơ cấu tổ chức hoạt động của một số đơn vị. Tất cả các Khối/Trung tâm đã ban hành chức năng nhiệm vụ. Nhiều chính sách nhân sự được thực thi để nâng cao hiệu quả sử dụng lao động như: KPIs cá nhân kinh doanh của Khối Ngân hàng Bán lẻ, Khối Ngân hàng SME; Đánh giá hiệu quả làm việc của các Khối Hỗ trợ và Quản trị theo SLAs; Quy định về tuân thủ ý thức, trách nhiệm trong công việc...

Đầu năm 2016, NCB tiến hành chuyển đổi mô hình kinh doanh, đồng thời ban hành hệ thống chức danh chuẩn trong nội bộ và đối ngoại. Dự kiến trong năm 2016, NCB ban hành hệ thống JD (mô tả chức danh) và khung năng lực tối thiểu cấp làm cơ sở cho việc tuyển dụng và đánh giá nhân sự.

Công tác tuyển dụng

Năm 2015, NCB đặc biệt chú trọng, đầu tư nguồn lực cho công tác tuyển dụng. Nhiều chương trình, chiến dịch tuyển dụng lớn đã được xây dựng và triển khai toàn hệ thống nhằm tuyển chọn và xây dựng đội ngũ cán bộ nhân viên NCB đều có năng lực chuyên môn, được đào tạo bài bản, đảm bảo am hiểu về nghiệp vụ có khả năng đáp ứng nhu cầu công việc, và đáp ứng nhu cầu đề án Tái cấu trúc. Công tác tuyển dụng NCB năm 2015 có những bước đột phá mạnh mẽ về cả chất lượng và số lượng. Chỉ tính riêng năm 2015, NCB tuyển dụng hơn 1.100 CBNV để đáp ứng nhu cầu hoạt động kinh doanh. Hiện nay, NCB có gần 80% đội ngũ cán bộ nhân viên có trình độ, năng lực và nhiệt huyết, tạo ra một môi trường làm việc có xu thế kinh doanh lành mạnh, tươi mới và hiệu quả. Để dự phòng nguồn nhân lực trẻ có năng lực chuyên môn, NCB triển khai các chương trình sinh viên thực tập tiềm năng với đối tượng là sinh viên năm cuối của các Đại học lớn trong cả nước như: Học viện Ngân hàng, Đại học Kinh tế Quốc dân, Đại học Kinh tế TP. HCM, Đại học Ngân hàng, Đại học Kinh tế Đà Nẵng,...

Chính sách đãi ngộ

Tính đến tháng 12/2015, lương bình quân của cán bộ nhân viên NCB là 13,450 triệu/người, bằng 104% so với năm 2014. Dự kiến năm 2016, NCB ban hành một số chính sách đãi ngộ cho CBNV như: Gói quyền lợi toàn diện cho từng cấp Cán bộ nhân viên,... nhằm thu hút và giữ chân nhân tài.

Ngoài ra, phúc lợi dành cho cán bộ nhân viên NCB được thực hiện theo quy định của Pháp luật và của Ngân hàng như bảo hiểm bắt buộc; kiểm tra sức khỏe định kỳ; tham quan, nghỉ mát; tiêu chuẩn vật chất kèm theo chức danh... luôn được duy trì đầy đủ hàng năm.

Đánh giá nhân sự

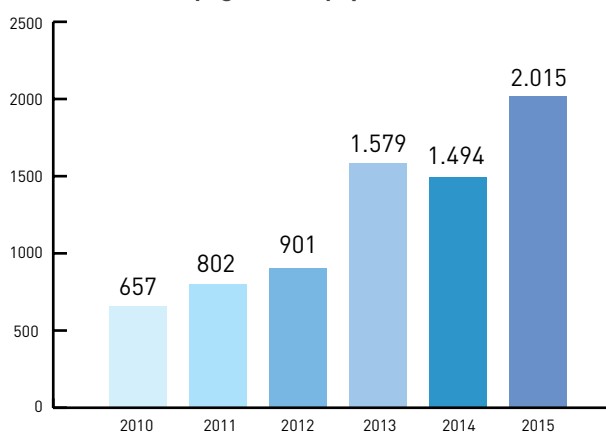
NCB tiến hành đánh giá hiệu quả làm việc 6 tháng đầu năm, và cả năm 2015 làm cơ sở xem xét việc sàng lọc nhân sự, điều chỉnh lương, xét thưởng cuối năm và các quyết định nhân sự khác.

Công tác đào tạo

Năm 2015, với định hướng "*Chuẩn hóa Đội ngũ - Nâng tầm dịch vụ*", NCB đã tập trung đẩy mạnh nhiều hoạt động đào tạo cho cả đội ngũ kinh doanh, hỗ trợ với các khóa đào tạo về kỹ năng làm việc; sản phẩm, nghiệp vụ như các sản phẩm của Ngân hàng Bán lẻ, Ngân hàng Doanh nghiệp, Thấm định tín dụng; Phân biệt chứng từ thật – giả; Nghiệp vụ kho quỹ, Nghiệp vụ quản lý tiền mặt... Các khóa đào tạo kỹ năng cho cấp quản lý, cho cấp chuyên viên – nhân viên cũng được tăng cả lượng và chất, tổ chức thành công 2 khóa đào tạo Giám đốc Chi nhánh lưu động. Cụ thể:

- Tổ chức 187 khóa đào tạo với tổng số giờ đào tạo thực tế là 1.923 giờ đào tạo, số lượng học viên tham gia thực tế đạt 4.989 lượt.
- Tổ chức 10 kỳ Kiểm tra nghiệp vụ với 2.990 lượt tham gia.
- Xây dựng các bài giảng điện tử [E-learning] và tăng cường đào tạo qua Video conference.

Biến động nhân sự qua các năm



Đạt nhiều giải thưởng uy tín

Bằng khen hoàn thành tốt nhiệm vụ ngành Ngân hàng do NHNN Việt Nam trao tặng.

Ngân hàng bán lẻ sáng tạo nhất Việt Nam do Tạp chí Global Banking & Finance Review (Anh) trao tặng.

Ngân hàng có văn hóa doanh nghiệp sáng tạo nhất Việt Nam do Tạp chí Global Banking & Finance Review (Anh) trao tặng.

Top 500 Doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam của Công ty Cổ phần Báo cáo Đánh giá Việt Nam.

Sản phẩm dịch vụ ngân hàng tiêu biểu Internet Banking do Thời báo Kinh tế Việt Nam trao tặng.



Triển khai nhiều hoạt động vì cộng đồng

Gắn sự phát triển của mình với những lợi ích chung của xã hội, CBNV NCB và Ngân hàng thường xuyên tham gia các hoạt động vì cộng đồng. Không chỉ tham gia tích cực các hoạt động từ thiện do Hội chữ thập đỏ, Mặt trận Tổ quốc, các báo, đài phát động như ủng hộ người nghèo, người khuyết tật, nạn nhân bị chất độc màu da cam, người dân vùng bão lũ..., NCB còn chủ động triển khai các phong trào từ thiện hết sức có ý nghĩa như: thăm và tặng quà các cho các trẻ em nghèo bán báo dạo, cho những trẻ em có hoàn cảnh khó khăn, xây dựng cầu đường cho vùng sâu, vùng xa.

HOẠT ĐỘNG CÔNG TY CON, CÔNG TY LIÊN KẾT

CÔNG TY QUẢN LÝ NỢ & KHAI THÁC TÀI SẢN NGÂN HÀNG QUỐC DÂN

Công ty Quản lý Nợ & Khai thác Tài sản Ngân hàng Quốc Dân (AMC) có nhiệm vụ chính:

- Quản lý, khai thác, thanh lý tài sản của NCB.
- Dịch vụ hỗ trợ tổng hợp, vận tải, kho bãi, tư vấn, môi giới bất động sản.
- Tiếp nhận quản lý các khoản nợ của NCB.
- Mua bán nợ với các Tổ chức tín dụng, VAMC.
- Quản lý đầu tư xây dựng cơ bản thực hiện các hoạt động khác theo ủy quyền...

I. Hoạt động năm 2015

Hoạt động kinh doanh:

Đơn vị tính: VND

Chỉ tiêu	Thực hiện
TÀI SẢN ĐẾN 31/12/2015	
Tổng tài sản có	200.126.440.404
Lợi nhuận trước thuế	1.443.072.407
Chi phí thuế	288.614.481
Lợi nhuận sau thuế	1.154.457.926

Nhân sự:

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ
NHÂN SỰ		
Tổng số nhân sự	228	100%
Nhân sự gián tiếp	28	12%
Nhân sự bảo vệ	200	88%

II. Mục tiêu, kế hoạch 2016

AMC tiếp tục đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh đã triển khai trong năm 2015. Cụ thể: Nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ quản lý, khai thác, thanh lý tài sản của NCB; Dịch vụ hỗ trợ tổng hợp, vận tải, kho bãi, tư vấn, môi giới bất động sản; Quản lý đầu tư xây dựng cơ bản; Quản lý xe quỹ...; Mở rộng thêm hoạt động mua bán nợ với các tổ chức tín dụng, VAMC.

Ngân hàng của bạn

■ KẾ HOẠCH KINH DOANH 2016



1. Các chỉ tiêu tài chính 2016

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Thực hiện 2015	Kế hoạch 2016	% So với thực hiện 2015
Tổng tài sản	48.230.002	61.120.868	127%
Vốn chủ sở hữu	3.217.325	3.321.866	103%
Tổng huy động vốn, trong đó	44.335.900	55.869.667	126%
- Tiền gửi của khách hàng	34.231.069	43.926.832	128%
- Tiền gửi, vay của các TCTD khác	10.104.831	11.942.835	118%
Tổng dư nợ tín dụng	26.853.343	36.900.621	137%
- Cho vay khách hàng	20.431.441	29.836.529	146%
- Cho vay các TCTD khác	6.421.902	7.064.092	110%
Tỷ lệ nợ xấu	2,15%	< 3%	
Lợi nhuận thuần từ HĐKD	111.392	171.697	154%
Trích lập các khoản dự phòng	103.919	158.079	152%
Lợi nhuận trước thuế	7.473	13.618	182%
CAR	11,08%	> 9%	
ROE (*)	0,23%	0,41%	176%

Định hướng mục tiêu kế hoạch 2016

Nhằm thực hiện tốt các sứ mệnh đã đề ra và hoàn thành các mục tiêu tài chính trong 2016, NCB xác định những hoạt động trọng tâm trong 2016 như sau:

- Tiếp tục ổn định bộ máy, cơ cấu tổ chức, tối ưu hoá vận hành hệ thống.
- Đột phá trong kinh doanh, nâng cao năng lực bán hàng và chất lượng dịch vụ khách hàng. Phát triển mạnh các sản phẩm chiến lược, các chính sách đặc thù tại địa phương và nhóm khách hàng.
- Tăng khả năng sinh lời và lành mạnh hóa cơ cấu bảng cân đối tài sản. Tăng tỷ trọng và đa dạng hóa doanh thu. Tối đa lợi ích từ phân khúc chiến lược và tái định vị đến phân khúc có hiệu quả cao hơn với khả năng tăng nhanh về quy mô.
- Kiểm soát chặt chi phí, tăng năng suất và hiệu suất lao động toàn hệ thống. Tăng cường hiệu quả bộ máy với cơ cấu tinh gọn, quy trình đơn giản và tối đa hóa các ứng dụng tự động.
- Tăng cường năng lực quản trị rủi ro và đảm bảo tuân thủ các quy định về an toàn hoạt động. Đẩy mạnh công tác xử lý rủi ro, thu hồi nợ. Kiểm soát chặt chẽ nợ xấu dưới 3%.
- Nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ, Corebanking, cơ sở dữ liệu, phát triển các sản phẩm ngân hàng điện tử theo hướng thân thiện và thông minh.
- Nâng cao văn hoá, đạo đức doanh nghiệp, xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, sáng tạo, kỷ luật. Tiếp tục hoàn thiện bộ máy nhân sự, quản lý, triển khai đào tạo phát triển, kỹ năng, nghiệp vụ toàn hệ thống.
- Xây dựng và định vị NCB với hình ảnh "Một ngân hàng bền vững an toàn, hoạt động tối ưu và hiệu quả. Nhà tư vấn tài chính song hành cùng khách hàng".

■ QUẢN TRỊ NGÂN HÀNG



TỔNG QUAN HOẠT ĐỘNG ỔN ĐỊNH HỆ THỐNG 2013- 2015

Ba năm 2013 – 2015 đánh dấu sự chuyển mình đầy nỗ lực của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB). Với định hướng chiến lược đúng đắn, sự nỗ lực của Hội đồng Quản trị (HĐQT), Ban Điều hành (BĐH) và toàn thể cán bộ nhân viên, NCB đã từng bước đạt được những thành công mang tính nền tảng, hoàn thành các mục tiêu về ổn định hệ thống, tăng trưởng kinh doanh, nâng cao năng lực quản trị, đưa hoạt động của ngân hàng đi theo ba định hướng chính: Nâng tầm dịch vụ; Chuẩn hóa đội ngũ và Phát triển bền vững.

1. Nâng tầm dịch vụ:

- Mạng lưới kênh phân phối được mở rộng với các đối tác, liên minh chiến lược, năng lực phục vụ khách hàng được nâng cao với việc thành lập các trung tâm kinh doanh theo các phân khúc khách hàng cá nhân, doanh nghiệp (lớn, vừa và nhỏ).

- Các dòng sản phẩm chiến lược được xây dựng tập trung cho vay mua nhà và xe, các sản phẩm tài trợ các doanh nghiệp trong một số lĩnh vực đặc thù. Bên cạnh đó, các chiến dịch marketing được triển khai tại địa phương như phát tờ rơi, tặng quà, chương trình tiếp thị đến từng khu dân cư, trường học. Một số Chi nhánh đã lọt vào top những đơn vị mạnh tại địa bàn như Kiên Giang, Bắc Ninh, Thái Nguyên, Bắc Giang, Huế...

- Bên cạnh lĩnh vực ngân hàng truyền thống, ngân hàng điện tử cũng được NCB đặc biệt chú trọng phát triển trong thời gian qua. Hệ thống Internet Banking, Mobile Banking được hoàn thiện và nâng cấp với đầy đủ các tiện ích, chức năng theo hướng thân thiện, hiện đại và thông minh.

- Thương hiệu và hình ảnh NCB- Ngân hàng của bạn được khẳng định trên thị trường với chất lượng dịch vụ được cải thiện, nâng cao và đã nhận được những đánh giá rất tích cực từ phía khách hàng. Bộ tiêu chuẩn đo lường SLA bước đầu được áp dụng trong hệ thống với các cam kết về dịch vụ đảm bảo tốc độ, hiệu quả trong công tác phục vụ khách hàng.

2. Chuẩn hoá đội ngũ:

- Mô hình tổ chức được cấu trúc lại theo hướng tinh gọn, tập trung và chuyên môn hoá theo ngành dọc. Tách bạch các bộ phận hỗ trợ và kinh doanh, nhằm giảm áp lực vận hành lên các đơn vị kinh doanh. Tạo

điều kiện cho các đơn vị kinh doanh tập trung bán hàng, cải thiện chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng.

- NCB đã bổ sung nhiều cán bộ, chuyên viên có năng lực tốt và có nhiều kinh nghiệm. Công tác đào tạo được triển khai toàn diện trên hệ thống với tổng 187 khoá đào tạo tương đương 1,923 giờ đào tạo nâng cấp kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ cho toàn thể cán bộ nhân viên. Hệ thống KPI đã được áp dụng nhằm đánh giá hiệu quả hoạt động của các cán bộ nhân viên và gắn liền với chế độ lương thưởng.

- Văn hoá doanh nghiệp tiếp tục được nâng cao với 05 giá trị cốt lõi: Thân thiện – Chuyên nghiệp - Sáng tạo - Hiệu quả - Liêm chính là những thành công trong công tác chuẩn hoá đội ngũ của NCB.

3. Phát triển bền vững:

- Hoạt động quản lý rủi ro được triển khai tại ba lớp: Đơn vị kinh doanh, Khối quản trị rủi ro và Ban kiểm soát – kiểm toán nội bộ. Chiến lược rủi ro tập trung vào các nguyên tắc an toàn trong hoạt động tín dụng, đa dạng hoá danh mục cho vay, danh mục huy động, tăng cường bán chéo.

- Công tác xử lý rủi ro cũng được đẩy mạnh thông qua triệt để xử lý nợ xấu kết hợp với bán nợ cho VAMC. Nợ xấu được kiểm soát chặt chẽ dưới mức 3%.

- Nền tảng công nghệ tiếp tục được nâng cấp, hệ thống Corebanking đã sẵn sàng chuyển đổi lên phiên bản T24, các dự án về ngân hàng điện tử đã được triển khai như: đồng bộ hoá các kênh giao dịch, phát triển các chức năng mới, giao diện mới cho Internet Banking và Mobile Banking, hoàn thiện hệ thống thanh toán điện tử.

- Việc triển khai thành công các chiến lược đã được thể hiện qua sự tăng trưởng vượt bậc về quy mô tổng tài sản, dư nợ và huy động đều tăng trên mức 200% so với 2012, những mục tiêu chính của đề án tại cấu trúc giai đoạn 2013-2015 đã cơ bản hoàn thành. Tiếp bước những thành công đó, với sự đồng lòng, kề vai sát cánh của toàn thể đội ngũ NCB, HĐQT tin tưởng vào một giai đoạn mới, phát triển bền vững và NCB đang từng bước xác định vị thế của mình trong hệ thống các NHTMCP Việt Nam.

ĐỊNH HƯỚNG MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC HĐQT GIAI ĐOẠN 2016-2020

Với những dự báo ổn định kinh tế vĩ mô, GDP tiếp tục duy trì mức quanh mức 6,7%, lạm phát được kiểm soát, tình hình sản xuất của các doanh nghiệp kỳ vọng sẽ tiếp tục khởi sắc là những tín hiệu tươi sáng về đà phục hồi của nền kinh tế và điểm tựa vững chắc cho HĐQT NCB tin tưởng để ra những mục tiêu "**đột phá**" trong 2016. Bên cạnh đó **Sứ mệnh và tầm nhìn của NCB** cũng được điều chỉnh với "Mong muốn thoả mãn mọi nhu cầu tài chính, trở thành người đồng hành cho sự thành công của khách hàng với sự phục vụ **nhANH chóng, thân thiện và hiệu quả** của các chuyên gia **tư vấn tài chính hàng đầu**. Hướng tới trở thành nhà **tư vấn tài chính chuyên nghiệp** cho các cá nhân trẻ, gia đình trẻ và doanh nhân khởi nghiệp".

Mang trong mình sứ mệnh và những kỳ vọng lớn lao đó, HĐQT, BĐH và toàn thể đội ngũ NCB đã xác định rõ kế hoạch hành động trong 2016, bên cạnh việc đẩy mạnh kinh doanh, NCB sẽ tập trung vào ba chiến lược trọng tâm đó là: **Nâng cao hiệu quả, Đổi mới đột phá và Gia tăng giá trị**.

1. Nâng cao hiệu quả:

- Các yếu tố cơ bản của những chiến lược nâng cao hiệu quả gồm nâng cao hiệu quả kinh doanh trên từng khách hàng, trên từng sản phẩm, biến các trung tâm kinh doanh thành trung tâm lợi nhuận, khai thác nguồn vốn giá rẻ, gia tăng doanh thu từ phí dịch vụ, bán chéo, đồng thời với việc quản lý chi phí hiệu quả, tinh gọn bộ máy kết hợp với định biên phân bổ chặt chẽ. Quỹ lương lần lượt được phân giao theo định mức cụ thể đến từng đơn vị. Tiếp tục nâng cấp hệ thống KPI gắn liền với chiến lược của ngân hàng, đánh giá chính xác hiệu quả hoạt động và gắn liền với lương thưởng.
- Cơ cấu bảng cân đối chuyển dịch theo hướng lành mạnh hoá, nâng tỷ lệ tài sản sinh lời, gia tăng lợi nhuận. Tối đa hoá lợi ích từ các phân khúc khách hàng chiến lược và tái cơ cấu danh mục tiền gửi, tiền vay hướng đến những phân khúc có hiệu quả cao hơn.
- Đi kèm với những chiến lược nhằm nâng cao hiệu quả, hiệu suất làm việc, NCB cũng tăng cường áp dụng các sáng kiến công nghệ, giải pháp hỗ trợ cho công tác xử lý nghiệp vụ, luân chuyển, lưu trữ hồ sơ như hệ thống LOS, Process Maker, Data Center ...

2. Đổi mới đột phá:

- Song hành cùng với các chương trình nâng cao hiệu quả hoạt động, ổn định vận hành là các chiến lược đột phá trong kinh doanh, tạo dựng giá trị trong bán hàng, xây dựng các gói sản phẩm đặc thù cho khách hàng chiến lược. NCB sẽ nâng cao hiệu quả hoạt động của đội dịch vụ khách hàng (CST) hướng đến mô hình chăm sóc, tư vấn nhanh và tốt nhất, cho khách hàng.
- Đẩy mạnh mở rộng mạng lưới hoạt động thông qua các kênh liên minh, liên kết hợp tác với các đối tác chiến lược, đặc biệt là các đối tác về phát triển thương mại điện tử, ngân hàng điện tử.
- Văn hoá dịch vụ và các tiêu chuẩn phục vụ khách hàng tiếp tục được chuẩn hoá với mục tiêu đột phá nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, tuân theo tiêu chuẩn về cam kết chất lượng, đồng thời được đo lường chính xác thông qua sự giám sát trực tiếp và gián tiếp định kỳ.
- Chiến lược marketing đột phá với mô hình liên minh, liên kết, trao đổi giá trị với các đối tác, nâng cao nhận diện thương hiệu, khẳng định hình ảnh NCB là Nhà tư vấn tài chính thân thiện đồng hành cùng khách hàng.

3. Gia tăng giá trị:

- Năm 2016, NCB chú trọng phát triển các gói sản phẩm đa dạng, linh hoạt đi kèm với dịch vụ tư vấn tài chính dành cho nhóm khách hàng chiến lược, khách hàng trẻ, hộ gia đình, doanh nghiệp vừa và nhỏ, chuỗi doanh nghiệp lớn có chọn lọc.
- Mở rộng các kênh phân phối, đặt khách hàng làm trung tâm: với nền tảng công nghệ liên tục được nâng cấp, hiện đại, NCB sẽ tiếp tục đồng bộ hoá và mở rộng các kênh giao tiếp qua website, mạng xã hội, Mobile, Callcenter... để phục vụ khách hàng có nhu cầu tại mọi lúc, mọi nơi.
- Dịch vụ chăm sóc khách hàng đặc biệt nâng cao với sự phục vụ, hỗ trợ và tư vấn của **Đội Đặc Nhiệm** về dịch vụ khách hàng. Các cán bộ được đào tạo sâu về nghiệp vụ, là nhà tư vấn thân thiện, linh hoạt, sáng tạo. NCB cam kết đem lại dịch vụ tư vấn vượt trội, quy trình xử lý linh hoạt, tốc độ và đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng.

KIỂM TOÁN NỘI BỘ: ĐỔI MỚI ĐỂ PHÁT TRIỂN

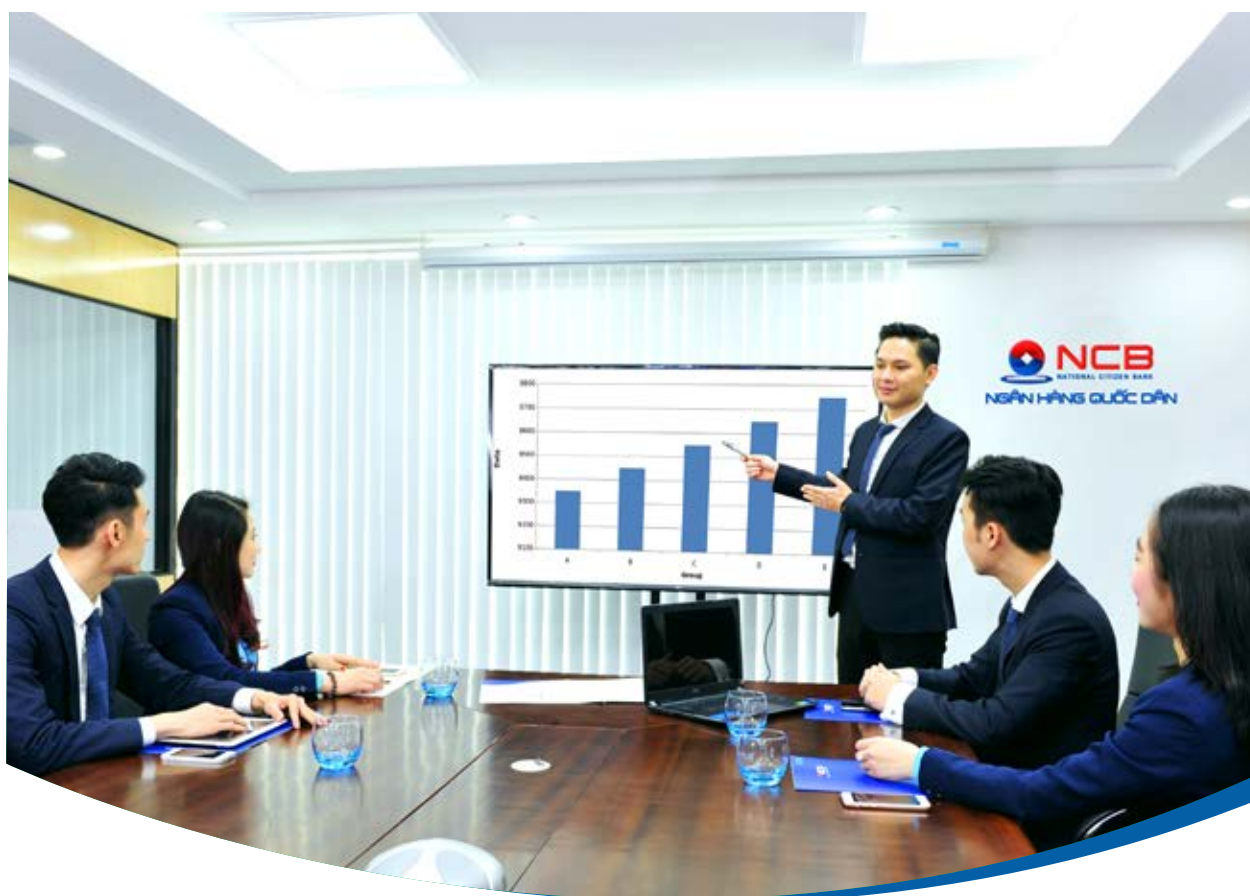
Năm 2015, với sự chỉ đạo sâu sát của Ban Kiểm soát cùng với sự điều hành linh hoạt của lãnh đạo Ban, Ban Kiểm toán nội bộ đã vượt qua những khó khăn về nhân sự, đạt vượt mức kế hoạch đề ra.

Trong năm 2015, Ban Kiểm toán nội bộ đã hoàn thành kiểm toán tại chỗ tình hình hoạt động của 18/20 chi nhánh (bao gồm cả phòng giao dịch trực thuộc), 4 Trung tâm, 5 vùng, 1 phòng ban Hội sở và thực hiện kiểm toán toàn diện công ty AMC. Bên cạnh việc kiểm toán hoạt động, trong năm 2015, Ban KTNB cũng đã thực hiện 12 cuộc kiểm toán chuyên đề như chuyên đề tín dụng, tài sản đảm bảo, bảo lãnh, cho vay góp chợ... Ngoài ra, Ban Kiểm toán nội bộ còn hoàn thành các công việc giám sát từ xa, công việc ngoài kế hoạch khác theo yêu cầu của Chủ tịch Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm Soát và Ban Điều hành.

Thông qua việc kiểm toán, các sai phạm đã được phát hiện và xử lý kịp thời, ý thức về tuân thủ và kiểm soát rủi ro của các cán bộ, nhân viên NCB được nâng cao.

Công tác chỉnh sửa, khắc phục sau kiểm toán cũng được Ban điều hành và ban lãnh đạo các đơn vị chú trọng. Tỷ lệ hoàn thành chỉnh sửa của các đơn vị đã chạm ngưỡng trung bình và tốt.

Năm 2016, để hoàn thành sứ mệnh "đột phá để thành công" cũng như bắt kịp kế hoạch kinh doanh bùng nổ của toàn hàng, Ban KTNB sẽ có sự đổi mới trong cả tư duy và kế hoạch hành động. Ban KTNB chú trọng nâng cao chất lượng kiểm toán bắt đầu bằng quá trình dịch chuyển từ trọng tâm giám sát tuân thủ sang chú trọng nhiều hơn đến hoạt động đánh giá, tư vấn độc lập trong nội bộ nhằm cải tiến một cách hệ thống và chuẩn tắc tính hiệu lực của quy trình quản trị, kiểm soát và quản lý rủi ro. Đồng thời, Ban sẽ xây dựng kế hoạch kiểm toán theo ngành dọc (Ngân hàng cá nhân – Ngân hàng doanh nghiệp – Ngân hàng định chế), theo từng khối/ phòng ban/ Hội sở theo chấm điểm rủi ro, theo chiến lược sản phẩm đục lỗ... Ban lãnh đạo cũng xây dựng kế hoạch để đào tạo và nâng cao năng lực của kiểm toán viên.



MỤC LỤC

BÁO CÁO CỦA BAN TỔNG GIÁM ĐỐC	46-48
BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP	49
BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT	50-53
BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH HỢP NHẤT	54-55

BÁO CÁO CỦA BAN TỔNG GIÁM ĐỐC

Năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2015

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Dân (dưới đây gọi tắt là Ngân hàng) trình bày bản báo cáo này và các báo cáo tài chính hợp nhất đã được kiểm toán của Ngân hàng năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2015.

1. Thông tin chung về Ngân hàng

Thành lập:

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Dân được đổi tên từ Ngân hàng Thương mại Cổ phần Nam Việt vào ngày 06 tháng 05 năm 2014. Trước đây Ngân hàng có tên gọi là Ngân hàng TMCPNT Sông Kiên, là Ngân hàng Cổ phần được thành lập theo giấy phép số 00057/NH-GP ngày 18 tháng 9 năm 1995 do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp và giấy phép thành lập số 1217/GP-UB ngày 17 tháng 10 năm 1995 do Ủy ban Nhân dân tỉnh Kiên Giang cấp. Ngân hàng hoạt động kinh doanh theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 1700169765 của Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội (đăng ký lần đầu theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 050046 ngày 02 tháng 11 năm 1995 của Ủy ban kế hoạch tỉnh Kiên Giang), giấy đăng ký kinh doanh thay đổi lần thứ 13 ngày 22 tháng 01 năm 2015.

Ngân hàng nắm quyền kiểm soát toàn bộ Công ty con là Công ty TNHH Quản lý nợ và Khai thác Tài sản Ngân hàng Quốc Dân, được thành lập theo Quyết định số 2406/QĐ-NHNN ngày 19/12/2006 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Công ty hoạt động theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 0304767745 của Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh (đăng ký lần đầu ngày 28/12/2006, đăng ký thay đổi lần 4 ngày 31/12/2014) với mức vốn điều lệ là 50.000.000.000 đồng, hoạt động chủ yếu là tiếp nhận, quản lý các khoản nợ tồn đọng của ngân hàng TMCP Quốc Dân và tài sản đảm bảo nợ vay liên quan đến các khoản nợ để xử lý, thu hồi vốn nhanh nhất.

Thời gian hoạt động của ngân hàng là 50 năm kể từ ngày cấp giấy phép đầu tiên.

Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2015, vốn điều lệ của Ngân hàng là: 3.010.215.520.000 đồng.

Hoạt động chính của Ngân Hàng:

- Huy động vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn của mọi tổ chức thuộc các thành phần kinh tế và dân cư dưới hình thức tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn;
- Tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư và phát triển của các tổ chức tín dụng trong nước;
- Cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đối với các tổ chức và cá nhân tùy theo tính chất và khả năng nguồn vốn;
- Chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá;
- Hùn vốn liên doanh và mua cổ phần theo pháp luật hiện hành;
- Làm dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng;
- Thực hiện kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc và thanh toán quốc tế, huy động các loại vốn từ nước ngoài và các dịch vụ ngân hàng khác trong quan hệ với nước ngoài khi được Ngân hàng Nhà Nước cho phép.

Mã chứng khoán niêm yết: NVB

Trụ sở chính của Ngân hàng: số 28C-D, Bà Triệu, Phường Hàng Bài, Quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội.

Cho đến thời điểm lập báo cáo này, Ngân hàng có 1 Hội sở chính, 1 Sở giao dịch, 19 chi nhánh, 68 phòng giao dịch và 2 quỹ tiết kiệm. Các chi nhánh được mở trên địa bàn miền Bắc, miền Trung và miền Nam. Ngân hàng có 1 Công ty con.

2. Tình hình tài chính và kết quả hoạt động kinh doanh

Tình hình tài chính và kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất trong năm của Ngân hàng được trình bày trong báo cáo tài chính hợp nhất đính kèm.

3. Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Tổng Giám đốc và Kế toán trưởng

Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Tổng Giám đốc và Kế toán trưởng trong năm và đến ngày lập báo cáo tài chính hợp nhất gồm có:

	Chức vụ	Ngày bổ nhiệm	Ngày miễn nhiệm
Hội đồng Quản trị			
Ông VŨ HỒNG NAM	Chủ tịch	24/4/2015	
Bà TRẦN HẢI ANH	Phó Chủ tịch thường trực	24/4/2015	
Bà NGUYỄN THỊ MAI	Thành viên thường trực	24/4/2015	
Bà ĐẶNG THỊ XUÂN HỒNG	Thành viên thường trực	24/4/2015	
Ông LÊ XUÂN NGHĨA	Thành viên độc lập	24/4/2015	
Ông NGUYỄN TUẤN HẢI	Thành viên	24/4/2015	
Ban Kiểm soát			
Bà DƯƠNG THỊ LỆ HÀ	Trưởng ban	24/4/2015	
Bà VŨ KIM PHƯỢNG	Phó ban	24/4/2015	
Ông LÊ TRỌNG HIẾU	Thành viên	24/4/2015	
Ban Tổng Giám đốc và Kế toán trưởng			
Bà TRẦN HẢI ANH	Tổng Giám đốc	21/2/2014	11/12/2015
Ông ĐÀO TRỌNG KHANH	Tổng Giám đốc	11/12/2015	
Ông ĐẶNG QUANG MINH	Phó Tổng giám đốc	21/2/2014	26/10/2015
Ông NGUYỄN GIANG NAM	Phó Tổng giám đốc	20/6/2006	
Ông NGUYỄN CAO HỮU TRÍ	Phó Tổng giám đốc	6/5/2011	14/2/2015
Ông VŨ VĂN CƯỜNG	Phó Tổng giám đốc	16/9/2013	14/2/2015
Ông VŨ MẠNH TIẾN	Phó Tổng giám đốc	11/11/2013	
Ông BÙI QUỐC KHÁNH	Phó Tổng giám đốc	18/12/2013	01/01/2015
Bà NGUYỄN THỊ MAI	Phó Tổng giám đốc	6/2/2013	
Ông TẠ NGỌC ĐÀ	Phó Tổng giám đốc	10/10/2015	
Ông NGUYỄN CHÍ TRUNG	Phó Tổng giám đốc	23/5/2013	10/10/2015
Bà ĐỖ THỊ THANH HƯỜNG	Quyền kế toán trưởng	11/12/2014	

Người đại diện theo pháp luật

Người đại diện theo pháp luật của Ngân hàng là **Ông Vũ Hồng Nam - Chủ tịch HĐQT**.

4. Kiểm toán độc lập

Công ty TNHH Kiểm toán và Dịch vụ Tin Học TP. Hồ Chí Minh (AISC) được chỉ định là kiểm toán viên Báo cáo tài chính hợp nhất cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2015 của Ngân hàng.

5. Cam kết của Ban Tổng Giám đốc

Ban Tổng Giám đốc chịu trách nhiệm lập các báo cáo tài chính hợp nhất thể hiện trung thực và hợp lý tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng tại ngày 31 tháng 12 năm 2015, kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và các luồng lưu chuyển tiền tệ hợp nhất của năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2015. Trong việc soạn lập các báo cáo tài chính hợp nhất này, Ban Tổng Giám đốc đã xem xét và tuân thủ các vấn đề sau đây:

- Chọn lựa các chính sách kế toán thích hợp và áp dụng các chính sách này một cách nhất quán;
- Thực hiện các xét đoán và các ước tính một cách hợp lý và thận trọng;
- Các báo cáo tài chính hợp nhất được lập trên cơ sở hoạt động liên tục, trừ trường hợp không thể giả định rằng Ngân hàng sẽ tiếp tục hoạt động liên tục.

Ban Tổng Giám đốc chịu trách nhiệm đảm bảo rằng các sổ sách kế toán thích hợp đã được thiết lập và duy trì để thể hiện tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng với độ chính xác hợp lý tại mọi thời điểm và làm cơ sở để soạn lập các báo cáo tài chính hợp nhất phù hợp với chế độ kế toán được nêu ở Thuyết minh Báo cáo tài chính hợp nhất. Ban Tổng Giám đốc cũng chịu trách nhiệm đối với việc bảo vệ các tài sản của Ngân hàng và thực hiện các biện pháp hợp lý để phòng ngừa và phát hiện các hành vi gian lận và các vi phạm khác.

6. Xác nhận

Theo ý kiến của Ban Tổng Giám đốc, chúng tôi xác nhận rằng các Báo cáo tài chính hợp nhất bao gồm Bảng cân đối kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2015, Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất, Báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất và các Thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất đính kèm được soạn thảo đã thể hiện quan điểm trung thực và hợp lý về tình hình tài chính cũng như kết quả hoạt động kinh doanh và các luồng lưu chuyển tiền tệ hợp nhất của Ngân hàng cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2015.

Báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng được lập phù hợp với chuẩn mực kế toán Việt Nam và hệ thống kế toán Việt Nam áp dụng cho các tổ chức tín dụng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành.

TP Hà Nội, ngày 30 tháng 03 năm 2016

 **Tổng Giám đốc**

Đào Trọng Khanh

BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP

Số: 05.15.237/AISC-DN1 HN

**Kính gửi: Hội đồng Quản trị và Ban Tổng Giám đốc
Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Dân**

Chúng tôi đã kiểm toán báo cáo tài chính hợp nhất kèm theo của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Dân ("Ngân hàng"), được lập ngày 25 tháng 03 năm 2016, từ trang 5 đến trang 49, bao gồm Bảng cân đối kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2015, Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất, Báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc cùng ngày và Bản thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất.

Trách nhiệm của Ban Tổng Giám đốc

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng chịu trách nhiệm về việc lập và trình bày trung thực và hợp lý báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng theo chuẩn mực kế toán, chế độ kế toán Ngân hàng Việt Nam và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất và chịu trách nhiệm về kiểm soát nội bộ mà Ban Tổng Giám đốc xác định là cần thiết để đảm bảo cho việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất không có sai sót trọng yếu do gian lận hoặc nhầm lẫn.

Trách nhiệm của Kiểm toán viên

Trách nhiệm của chúng tôi là đưa ra ý kiến về báo cáo tài chính hợp nhất dựa trên kết quả của cuộc kiểm toán. Chúng tôi đã tiến hành kiểm toán theo các chuẩn mực kiểm toán Việt Nam. Các chuẩn mực này yêu cầu chúng tôi tuân thủ chuẩn mực và các quy định về đạo đức nghề nghiệp, lập kế hoạch và thực hiện cuộc kiểm toán để đạt được sự đảm bảo hợp lý về việc liệu báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng có còn sai sót trọng yếu hay không.

Công việc kiểm toán bao gồm thực hiện các thủ tục nhằm thu thập các bằng chứng kiểm toán về các số liệu và thuyết minh trên báo cáo tài chính hợp nhất. Các thủ tục kiểm toán được lựa chọn dựa trên xét đoán của kiểm toán viên, bao gồm đánh giá rủi ro có sai sót trọng yếu trong báo cáo tài chính hợp nhất do gian lận hoặc nhầm lẫn. Khi thực hiện đánh giá các rủi ro này, kiểm toán viên đã xem xét kiểm soát nội bộ của Ngân hàng liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất trung thực, hợp lý nhằm thiết kế các thủ tục kiểm toán phù hợp với tình hình thực tế, tuy nhiên không nhằm mục đích đưa ra ý kiến về hiệu quả của kiểm soát nội bộ của Ngân hàng. Công việc kiểm toán cũng bao gồm đánh giá tính thích hợp của các chính sách kế toán được áp dụng và tính hợp lý của các ước tính kế toán của Ban Tổng Giám đốc cũng như đánh giá việc trình bày tổng thể báo cáo tài chính hợp nhất.

Chúng tôi tin tưởng rằng các bằng chứng kiểm toán mà chúng tôi đã thu thập được là đầy đủ và thích hợp làm cơ sở cho ý kiến kiểm toán của chúng tôi.

Ý kiến của Kiểm toán viên

Theo ý kiến của chúng tôi, báo cáo tài chính hợp nhất đã phản ánh trung thực và hợp lý, trên các khía cạnh trọng yếu tình hình tài chính của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Dân tại ngày 31 tháng 12 năm 2015, cũng như kết quả hoạt động kinh doanh và tình hình lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc cùng ngày, phù hợp với chuẩn mực kế toán, chế độ kế toán của Ngân hàng Việt Nam và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính.

KIỂM TOÁN VIÊN



Đặng Nguyễn Lý Hằng

GCNDKHN Số : 1169-2013-05-01

Bộ Tài Chính Việt Nam cấp

TP. HCM, ngày 30 tháng 03 năm 2016



Phạm Thị Hồng Uyên

GCNDKHN Số : 0794-2013-05-01

Bộ Tài Chính Việt Nam cấp

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2015

Đơn vị tính: Đồng Việt Nam

CHỈ TIÊU	Thuyết minh	31/12/2015	01/01/2015
A. TÀI SẢN			
I. Tiền mặt, vàng bạc, đá quý	V.01	285,712,297,485	220,398,025,055
II. Tiền gửi tại ngân hàng nhà nước	V.02	1,812,435,183,917	840,907,145,366
III. Tiền gửi và cho vay các TCTD khác	V.03	6,421,902,450,952	6,656,016,655,436
1. Tiền gửi tại các TCTD khác		6,036,902,450,952	4,160,705,624,186
2. Cho vay các TCTD khác		385,000,000,000	2,500,000,000,000
3. Dự phòng rủi ro khác		-	(4,688,968,750)
IV. Chứng khoán kinh doanh		-	-
1. Chứng khoán kinh doanh		-	-
2. Dự phòng giảm giá chứng khoán kinh doanh		-	-
V. Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác			3,407,125,092
VI. Cho vay khách hàng		20,222,030,678,959	16,445,271,447,449
1. Cho vay khách hàng	V.04	20,431,441,471,031	16,640,656,545,729
2. Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	V.05	(209,410,792,072)	(195,385,098,280)
VII. Chứng khoán đầu tư	V.06	10,046,019,311,339	5,158,793,089,638
1. Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán		4,466,278,487,845	3,687,996,835,756
2. Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn		5,579,740,823,494	1,470,796,253,882
3. Dự phòng giảm giá chứng khoán đầu tư		-	-
VIII. Góp vốn, đầu tư dài hạn	V.07	870,049,362,772	966,182,944,565
1. Đầu tư vào công ty con		-	-
2. Vốn góp liên doanh		-	-
3. Đầu tư vào công ty liên kết		-	-
4. Đầu tư dài hạn khác		873,967,000,000	970,855,000,000

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT (tiếp theo)

Tại ngày 31/12/2015

Đơn vị tính: Đồng Việt Nam

CHỈ TIÊU	Thuyết minh	31/12/2015	01/01/2015
5. Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn		(3,917,637,228)	(4,672,055,435)
IX. Tài sản cố định		1,168,506,439,503	1,147,556,680,752
1. Tài sản cố định hữu hình	V.08	231,116,079,872	219,087,515,726
<i>a. Nguyên giá tài sản cố định hữu hình</i>		<i>318,360,001,619</i>	<i>295,578,416,075</i>
<i>b. Hao mòn tài sản cố định hữu hình</i>		<i>(87,243,921,747)</i>	<i>(76,490,900,349)</i>
2. Tài sản cố định thuê tài chính		-	-
<i>a. Nguyên giá tài sản cố định thuê tài chính</i>		-	-
<i>b. Hao mòn tài sản cố định thuê tài chính</i>		-	-
3. Tài sản cố định vô hình	V.09	937,390,359,631	928,469,165,026
<i>a. Nguyên giá tài sản cố định</i>		<i>948,489,590,011</i>	<i>937,213,494,011</i>
<i>b. Hao mòn tài sản cố định</i>		<i>(11,099,230,380)</i>	<i>(8,744,328,985)</i>
X. Bất động sản đầu tư		-	-
XI. Tài sản có khác	V.10	7,403,346,364,572	5,398,535,759,454
1. Các khoản phải thu	V.10.1, 2	2,213,410,430,591	1,086,773,922,350
2. Các khoản lãi, phí phải thu		2,410,072,642,146	3,432,160,711,292
3. Tài sản thuế TNDN hoãn lại		-	-
4. Tài sản Có khác	V.10.3	2,808,722,153,657	893,459,987,634
<i>- Trong đó: Lợi thế thương mại</i>		<i>-</i>	<i>-</i>
5. Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác		(28,858,861,822)	(13,858,861,822)
TỔNG TÀI SẢN CÓ		48,230,002,089,499	36,837,068,872,807
B. NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU			
I. Các khoản nợ chính phủ và Ngân hàng Nhà nước		-	-
II. Tiền gửi và vay các TCTD khác	V.11	9,990,947,091,975	8,698,793,901,245
1. Tiền gửi của các TCTD khác		8,189,697,591,975	4,364,872,401,245

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT (tiếp theo)

Tại ngày 31/12/2015

Đơn vị tính: Đồng Việt Nam

<i>CHỈ TIÊU</i>	<i>Thuyết minh</i>	<i>31/12/2015</i>	<i>01/01/2015</i>
2. Vay các TCTD khác		1,801,249,500,000	4,333,921,500,000
III. Tiền gửi của khách hàng	V.12	34,030,972,378,659	24,440,358,566,485
IV. Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác		8,050,246,061	-
V. Vốn tài trợ, Ủy thác đầu tư, cho vay TCTD chịu rủi ro	V.13	113,884,075,237	71,653,245,348
VI. Phát hành giấy tờ có giá	V.14	200,097,000,000	-
VII. Các khoản nợ khác	V.15	668,725,942,271	414,591,539,390
1. Các khoản lãi, phí phải trả		610,683,462,372	389,715,412,324
2. Thuế TNDN hoãn lại phải trả		-	-
3. Các khoản phải trả và công nợ khác		58,042,479,899	24,876,127,066
4. Dự phòng rủi ro khác (DP cho công nợ tiềm ẩn và cam kết ngoại bảng)		-	-
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ		45,012,676,734,203	33,625,397,252,468
VIII. Vốn và các quỹ	V.16	3,217,325,355,296	3,211,671,620,339
1. Vốn của TCTD		2,980,571,140,030	2,980,571,140,030
a. Vốn điều lệ		3,010,215,520,000	3,010,215,520,000
b. Vốn đầu tư XD CB		-	-
c. Thặng dư vốn cổ phần		-	-
d. Cổ phiếu quỹ		(29,644,379,970)	(29,644,379,970)
2. Quỹ của TCTD		149,454,270,308	142,133,430,192
3. Chênh lệch tỷ giá hối đoái		-	-
4. Chênh lệch đánh giá lại tài sản		-	-
5. Lợi nhuận chưa phân phối		87,299,944,958	88,967,050,117
Lợi nhuận / lỗ năm nay		6,490,161,635	8,134,266,795
Lợi nhuận / lỗ năm trước		80,809,783,323	80,832,783,323
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU		48,230,002,089,499	36,837,068,872,807

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT (tiếp theo)

Tại ngày 31/12/2015

CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN

Đơn vị tính: Đồng Việt Nam

CHỈ TIÊU	Thuyết minh	31/12/2015	01/01/2015
1. Bảo lãnh vay vốn		-	-
2. Cam kết giao dịch hối đoái		5,341,160,000,000	-
2.1 Cam kết mua ngoại tệ		175,120,000,000	-
2.2 Cam kết bán ngoại tệ		109,450,000,000	21,246,000,000
2.3 Cam kết giao dịch hoán đổi		5,056,590,000,000	148,722,000,000
2.4 Cam kết giao dịch tương lai		-	-
3. Cam kết cho vay không hủy ngang		-	-
4. Cam kết trong nghiệp vụ L/C		298,837,631,035	66,645,906,614
5. Bảo lãnh khác		2,078,516,803,843	1,051,687,583,180
6. Các cam kết khác		189,297,000,000	-

TP Hà Nội, ngày 25 tháng 03 năm 2016

Người lập bảng

Hà Thị Hiếu

Quyền Kế toán trưởng

Đỗ Thị Thanh Hương



Tổng Giám đốc

Đào Trọng Khanh

BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH HỢP NHẤT

Năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2015

Đơn vị tính: Đồng Việt Nam

CHỈ TIÊU	Thuyết minh	Năm 2015	Năm 2014
1. Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	VI.17	2,751,283,794,960	2,454,329,075,929
2. Chi phí lãi và các chi phí tương tự	VI.18	1,988,405,153,595	1,853,847,246,628
I. Thu nhập lãi thuần		762,878,641,365	600,481,829,301
3. Thu nhập từ hoạt động dịch vụ		29,534,912,334	16,126,211,400
4. Chi phí hoạt động dịch vụ		25,910,896,443	22,657,975,470
II. Lãi/lỗ thuần từ hoạt động dịch vụ	VI.19	3,624,015,891	(6,531,764,070)
III. Lãi/lỗ thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	VI.20	(15,505,847,370)	(766,968,029)
IV. Lãi/lỗ thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh		-	-
V. Lãi/lỗ thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư	VI.21	20,037,209,160	72,780,217,110
5. Thu nhập từ hoạt động khác		23,152,357,002	1,297,362,685
6. Chi phí hoạt động khác		30,404,001,450	7,222,310,754
VI. Lãi/lỗ thuần từ hoạt động khác	VI.22	(7,251,644,448)	(5,924,948,069)
VII. Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần	VI.23	2,875,000,000	3,540,000,000
VIII. Chi phí hoạt động	VI.24	655,265,159,274	604,430,687,530
IX. Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng		111,392,215,324	59,147,678,713
X. Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng		31,516,394,572	(10,251,910,918)
X.2 Các khoản xử lý theo đề án tái cấu trúc NH		72,403,000,000	59,648,986,712
XI. Tổng lợi nhuận trước thuế		7,472,820,752	9,750,602,919

BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH HỢP NHẤT (tiếp theo)

Tại ngày 31/12/2014

Đơn vị tính: Đồng Việt Nam

CHỈ TIÊU	Thuyết minh	Năm 2015	Năm 2014
7. Chi phí thuế TNDN hiện hành		982,659,117	1,616,336,124
8. Chi phí thuế TNDN hoãn lại		-	-
XII. Chi phí thuế Thu nhập doanh nghiệp	VI.25	982,659,117	1,616,336,124
XIII. Lợi nhuận sau thuế Thu nhập doanh nghiệp		6,490,161,635	8,134,266,795
XIV. Lợi ích của cổ đông thiểu số		-	-
XV. Lãi cơ bản trên cổ phiếu	VI.16.2	22	27

TP Hà Nội, ngày 25 tháng 03 năm 2016

Người lập bảng

Hà Thị Hiếu

Quyền Kế toán trưởng

Đỗ Thị Thanh Hương

Tổng Giám đốc



Đào Trọng Khanh

HỆ THỐNG MẠNG LƯỚI

HỘI SỞ CHÍNH

28 C-D Bà Triệu, Phường Hàng Bài, Quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội

Tel: 04 6269 3355

VĂN PHÒNG MIỀN NAM

81-83-83B-85 Hàm Nghi, Phường Nguyễn Thái Bình, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

Tel: 08 3925 9955

• **NCB HÀ NỘI** - 28 C,D Bà Triệu, Phường Hàng Bài, Quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội | Tel: 04 3972 4643

• **NCB Khâm Thiên** - 157 Khâm Thiên, Phường Thổ Quan, Quận Đống Đa, TP. Hà Nội | Tel: 04 3513 1192

• **NCB Thái Hà** - 93 Thái Hà, Quận Đống Đa, TP. Hà Nội | Tel: 04 3537 7091/92

• **NCB Hàng Cót** - 14 Hàng Cót, Phường Hàng Mã, Quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội | Tel: 04 3928 4982/83

• **NCB Ba Đình** - 81 Giang Văn Minh, Phường Đội Cấn, Quận Ba Đình, TP. Hà Nội | Tel: 04 3928 0863/64

• **NCB Thái Thịnh** - 105-205-305 nhà A49 Khu TTQĐ, Đường Thái Thịnh, Phường Thịnh Quang, Quận Đống Đa, TP. Hà Nội | Tel: 04 3564 0677/78

• **NCB Bát Đàn** - 41 Bát Đàn, Phường Cửa Đông, Quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội | Tel: 04 3923 3258/59

• **NCB Cầu Giấy** - 158 Nguyễn Khánh Toàn, Phường Quan Hoa, Quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội | Tel: 04 3793 0940/41

• **NCB Láng Thượng** - 80 Chùa Láng, Phường Láng Thượng, Quận Đống Đa, TP. Hà Nội | Tel: 04 3771 1075/76

• **NCB Trung Hòa** - Số 8, Lô 11A, Khu Trung Yên, Phường Trung Hòa, Quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội | Tel: 04 3783 3180/81

• **NCB Hà Đông** - 07 Trần Phú, Phường Văn Quán, Quận Hà Đông, TP. Hà Nội | Tel: 04 3355 2832/33

• **NCB Trần Khát Chân** - 298 Trần Khát Chân, Phường Thanh Nhàn, Quận Hai Bà Trưng, TP. Hà Nội | Tel: 04 3972 6860/61/62

• **NCB Nguyễn Văn Cừ** - 168 Nguyễn Văn Cừ, Phường Bồ Đề, Quận Long Biên, TP. Hà Nội | Tel: 04 3872 7627/28

• **NCB Thanh Xuân** - 97 Hoàng Văn Thái, Phường Khương Trung, Quận Thanh Xuân, TP. Hà Nội | Tel: 04 3665 8022

• **NCB Phương Liên** - 198 Phố Xá Đàn, Phường Phương Liên, Quận Đống Đa, TP. Hà Nội | Tel: 04 3972 4886

• **NCB BẮC NINH** - 18-20-22 Đường Nguyễn Cao, Phường Tiền An, TP. Bắc Ninh, Tỉnh Bắc Ninh | Tel: 0241 385 8666

• **NCB Tiền An** - 10 Nguyễn Đăng Đạo, Phường Tiền An, TP. Bắc Ninh, Tỉnh Bắc Ninh | Tel: 0241 3893 002

• **NCB BẮC GIANG** - Lô 02 Nhà số 09, Đường Nguyễn Thị Lưu, Phường Trần Phú, TP. Bắc Giang, Tỉnh Bắc Giang | Tel: 0240 382 4579/80/81

• **NCB THÁI NGUYÊN** - 142 đường Hoàng Văn Thụ, tổ 31, Phường Hoàng Văn Thụ, Thành phố Thái Nguyên, Tỉnh Thái Nguyên | Tel: 0280 3750 970

• **NCB HƯNG YÊN** - Ngã Tư Phố Bần, Thị trấn Bần Yên Nhân, Huyện Mỹ Hào, Tỉnh Hưng Yên | Tel: 0321 3751 999

• **NCB Phố Hiến** - 82 Chu Mạnh Trinh, Phường Hiến Nam, TP. Hưng Yên | Tel: 0321 354 2222

• **NCB HẢI PHÒNG** - 326 - 328 Tô Hiệu, Phường Hồ Nam, Quận Lê Chân, TP. Hải Phòng | Tel: 031 3847 866

• **NCB Hải An** - 52 Ngô Gia Tự, Phường Cát Bi, Quận Hải An, TP. Hải Phòng | Tel: 031 3559096

• **NCB Trần Nguyên Hân** - 278M Trần Nguyên Hân, Phường Niệm Nghĩa, Quận Lê Chân, TP. Hải Phòng | Tel: 031 3255658

• **NCB Hồng Bàng** - 155 Quang Trung, Phường Phan Bội Châu, Quận Hồng Bàng, TP. Hải Phòng | Tel: 031 3521 066

• **NCB Ngô Quyền** - 9F Trần Phú, Phường Lương Khánh Thiện, Quận Ngô Quyền, TP. Hải Phòng | Tel: 031 3757 066

• **NCB Lê Hồng Phong** - số 02, lô 28A đường Lê Hồng Phong, phường Đông Khê, Quận Ngô Quyền, TP. Hải Phòng | Tel: 031 3747 958

• **NCB QUẢNG NINH** - Tổ 41, Khu 3, Phường Bạch Đằng, TP. Hạ Long, Tỉnh Quảng Ninh | Tel: 033 3811 118

• **NCB THÁI BÌNH** - 458 Lý Bôn, Phường Đề Thám, TP. Thái Bình, Tỉnh Thái Bình | Tel: 036 3643 638

• **NCB HUẾ** - 44 Đống Đa, Phường Phú Nhuận, TP. Huế, Tỉnh Thừa Thiên Huế | Tel: 054 3840 999

- **NCB Đông Ba** - 271 Trần Hưng Đạo, Phường Phú Hòa, TP. Huế, Tỉnh Thừa Thiên Huế | Tel: 054 3571 911
- **NCB Tây Lộc** - 168 Nguyễn Trãi, Phường Tây Lộc, TP. Huế, Tỉnh Thừa Thiên Huế | Tel: 054 3588585
- **NCB ĐÀ NẴNG** - 441 Lê Duẩn, Phường Thạch Gián, Quận Thanh Khê, TP. Đà Nẵng | Tel: 0511 3651 666
- **NCB Trưng Nữ Vương** - 219 Trưng Nữ Vương, Phường Hòa Thuận Đông, Quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng | Tel: 0511 3631 289
- **NCB Hùng Vương** - 46 Hùng Vương, Phường Hải Châu 1, Quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng | Tel: 0511 3827 898
- **NCB Nguyễn Văn Linh** - 46 Nguyễn Văn Linh, Phường Nam Dương, Quận Thanh Khê, TP. Đà Nẵng | Tel: 0511 3584 846
- **NCB Hòa Khánh** - 173 A Nguyễn Lương Bằng, Phường Hòa Khánh Bắc, Quận Liên Chiểu, TP. Đà Nẵng | Tel: 0511 3842 1113
- **NCB Đống Đa** - 310 Đống Đa, Phường Thanh Bình, Quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng | Tel: 0511 3898 881
- **NCB Ngô Quyền** - 559 Ngô Quyền, Phường An Hải Bắc, Quận Sơn Trà, TP. Đà Nẵng | Tel: 0511 3932 990/91
- **NCB SÀI GÒN** - 81-83-85 Hàm Nghi, Phường Nguyễn Thái Bình, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3925 9955
- **NCB Nguyễn Văn Trỗi** - 287A Nguyễn Văn Trỗi, Phường 10, Quận Phú Nhuận, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3997 5947
- **NCB Lê Hồng Phong** - 310 - 310A Lê Hồng Phong, Phường 1, Quận 10, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3927 3179
- **NCB Bình Tân** - 268 đường Vành Đai Trong, Phường Bình Trị Đông B, Quận Bình Tân, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3754 3145
- **NCB 3 tháng 2** - 396-398 Đường 3/2, Phường 12, Quận 10, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3862 3977
- **NCB Hậu Giang** - 05 - 5A Hậu Giang, Phường 2, Quận 6, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3960 9906
- **NCB Phan Đăng Lưu** - 22A Phan Đăng Lưu, Phường 6, Quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3551 2021
- **NCB Cộng Hòa** - 18H Cộng Hòa, Phường 4, Quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3812 5352
- **NCB Khánh Hội** - 175 Khánh Hội, Phường 3, Quận 4, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3941 1554
- **NCB Lê Đại Hành** - 357D Lê Đại Hành, Phường 11, Quận 11, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3962 6926
- **NCB Cách Mạng Tháng Tám** - 820 Cách Mạng Tháng Tám, Phường 5, Quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3993 4318
- **NCB Trần Hưng Đạo** - 314 Trần Hưng Đạo, Phường Nguyễn Cư Trinh, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3920 7445
- **NCB Bình Phú** - 161-163 Bình Phú, Phường 11, Quận 6, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3755 5972/73/74
- **NCB Võ Văn Tần** - 201 Võ Văn Tần, Phường 5, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3818 1545
- **NCB Nguyễn Trãi** - 203 Nguyễn Trãi, Phường 2, Quận 5, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3924 0545
- **NCB Lê Văn Sỹ** - 258 Lê Văn Sỹ, Phường 14, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3526 4909
- **NCB Tân Hương** - 179-179A Đường Tân Hương, Phường Tân Quý, Quận Tân Phú, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3559 4360
- **NCB Hàng Xanh** - 246A Xô Viết Nghệ Tĩnh, Phường 21, Quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3512.8836
- **NCB Trường Chinh** - 458 - 460 Trường Chinh, Phường 13, Quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3812 6518
- **NCB Quang Trung** - 100 Quang Trung, Phường 10, Quận Gò Vấp, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3989 9263
- **NCB Phan Đình Phùng** - 2C Phan Đình Phùng, Phường 2, Quận Phú Nhuận, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3995 6427
- **NCB Phạm Ngọc Thạch** - 34 Phạm Ngọc Thạch, Phường 6, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3827 4515
- **NCB Phú Lâm** - 48B Kinh Dương Vương, Phường 13, Quận 6, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3877 9077
- **NCB Phú Mỹ Hưng** - 1165 Khu phố Mỹ Toàn 1, Phường Tân Phong, Quận 7, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 5412 2636
- **NCB Lạc Long Quân** - 246B - 248 Lạc Long Quân, Phường 10, Quận 11, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3963 6997
- **NCB Cầu Ông Lãnh** - 5-7 Trịnh Văn Cấn, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh | Tel: 08 3915 1519
- **NCB BÌNH DƯƠNG** - 518 Đại lộ Bình Dương, Phường Hiệp Thành, TP. Thủ Dầu Một, Tỉnh Bình Dương | Tel: 0650 3843 027
- **NCB Dĩ An** - 33/22 - 34/22 Trần Hưng Đạo, KP Bình Minh 2, Thị xã Dĩ An, Tỉnh Bình Dương | Tel: 0650 373 783
- **NCB Thuận An** - Thửa số 609 Khu phố Đông Tư, Phường Lái Thiêu, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương | Tel: 0650 363 6836

- **NCB VŨNG TÀU** - 153 Lê Hồng Phong, Phường 8, Thành phố Vũng Tàu, Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu | Tel: 064 3574 745
- **NCB ĐỒNG NAI** - Lô K33 Đường Võ Thị Sáu, Phường Thống Nhất, TP. Biên Hòa, Tỉnh Đồng Nai | Tel: 061 3940 149
- **NCB Long Khánh** - 593 Hùng Vương, Khu phố 3, Phường Xuân Hòa, Thị xã Long Khánh, Tỉnh Đồng Nai | Tel: 061 3647 972
- **NCB LONG AN** - 86 Hùng Vương, Phường 2, TP. Tân An, Tỉnh Long An | Tel: 072 3524 218
- **NCB Đức Hòa** - Lô 8, Đường số 5, xã Đức Hòa Hạ, Khu Công nghiệp Tân Đức, Tỉnh Long An | Tel: 072 3769 770
- **NCB TIỀN GIANG** - 25 - 26 Ấp Bắc, Phường 04, TP. Mỹ Tho, Tỉnh Tiền Giang | Tel: 073 3975 960
- **NCB Cai Lậy** - 15 Tỉnh lộ 868, Thị trấn Cai Lậy, Huyện Cai Lậy, Tỉnh Tiền Giang | Tel: 073 3917 568
- **NCB CẦN THƠ** - 1/3F đường 30/4, Phường Xuân Khánh, Quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ | Tel: 0710 3781 122
- **NCB Ninh Kiều** - 28 Hùng Vương, Phường Thới Bình, Quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ | Tel: 0710 3817 511
- **NCB Đồng Tháp** - 41 - 43 đường Lý Thường Kiệt, Phường 2, TP. Cao Lãnh, Tỉnh Đồng Tháp | Tel: 067 3876 166
- **NCB Hậu Giang** - 1099 Hùng Vương, Phường Ngã Bảy, Thị xã Ngã Bảy, Tỉnh Hậu Giang | Tel: 0711 3962 963
- **NCB KIÊN GIANG** - 56 Trần Phú, Phường Vĩnh Thanh, TP. Rạch Giá, Tỉnh Kiên Giang | Tel: 054 3840 999
- **NCB Rạch Sỏi** - 45 Cách Mạng Tháng Tám, Phường Vĩnh Lợi, TP. Rạch Giá, Tỉnh Kiên Giang | Tel: 077 3865 555
- **NCB Trần Quang Khải** - Lô L01, Đường Trần Quang Khải, Phường An Hoà, TP. Rạch Giá, Tỉnh Kiên Giang | Tel: 077 3786 098
- **NCB Cống Tam Quan** - 395 Nguyễn Trung Trực, Phường Vĩnh Lạc, TP. Rạch Giá, Tỉnh Kiên Giang | Tel: 077 3924 642
- **NCB Phú Quốc** - 100A Đường 30/4, Khu phố 1, TT Dương Đông, Huyện Phú Quốc, Tỉnh Kiên Giang | Tel: 077 3996 871
- **NCB Tân Hiệp** - 40 Tổ 3, Khóm A, Thị trấn Tân Hiệp, Huyện Tân Hiệp, Tỉnh Kiên Giang | Tel: 077 3727 027
- **NCB AN GIANG** - 312/5B Trần Hưng Đạo, Phường Mỹ Long, TP. Long Xuyên, Tỉnh An Giang | Tel: 076 3855 454
- **NCB VINH LONG** - 3D - 3E Hưng Đạo Vương, Phường 1, TP. Vĩnh Long, Tỉnh Vĩnh Long | Tel: 070 3868 666
- **QTK Nguyễn Huệ** - 132 Nguyễn Huệ, Phường 2, TP. Vĩnh Long, Tỉnh Vĩnh Long | Tel: 070 3862 412
- **NCB BẠC LIÊU** - 43B Trần Huỳnh, Phường 7, TP. Bạc Liêu, Tỉnh Bạc Liêu | Tel: 0781 394 9113
- **NCB CÀ MAU** - 137F Nguyễn Tất Thành, Phường 8, TP. Cà Mau, Tỉnh Cà Mau | Tel: 0780 3581 667

NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN

Hotline: (08) 38.216.216 | www.ncb-bank.vn