NCB
NATIONAL CITIZEN BANK
NGÂN HÀNG QUỐC DÂN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự Do - Hạnh phúc

------***-----

Hà nội, ngày 2 tháng 05 năm 2018

BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN
NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN
Năm 2017

(Ban hành kèm theo Thông tư số 155/2015/TT-BTC ngày 06 tháng 10 năm 2015 của Bộ Tài chính hướng dẫn công bố thông tin trên thị trường chứng khoán)

I. Thông tin chung

1. Thông tin khái quát:

- Tên công ty: Tên : Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Dân
- Tên tiếng Anh : National Citizen Commercial Joint Stock Bank
- Tên gọi tắt : NCB
- Vốn điều lệ : 3.010.216 VND (Ba nghìn không trăm mười tỷ, hai trăm mười sáu triệu đồng chẵn)
- Vốn chủ sở hữu 3.218.141 (Ba nghìn hai trăm mười tám tỷ, một trăm bốn mươi một triệu đồng chẵn)
- Giấy CNĐKKD :Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 1700169765 do Sở Kế hoạchvà Đầu tư thành phố Hồ Chí Minh cấp lần đầu ngày 24/8/2006, thay đổi lần thứ 16 ngày 10/11/2017 tại Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội.
- Hội sở : 28C – 28D Bà Triệu, Phường Hàng Bài, Quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội
- Điện thoại : (024) 62693355
- Fax : (024) 62693535
- Website : www.ncb-bank.vn
- Email : ncb@ncb-bank.vn

Quá trình hình thành phát triển:

Ngân hàng TMCP Quốc Dân – NCB được thành lập từ năm 1995, khởi nguồn từ Ngân hàng TMCP nông thôn Sông Kiên. Ngày 18/05/2006, NCB chính thức chuyển đổi mô hình hoạt động từ Ngân hàng thương mại cổ phần nông thôn thành Ngân hàng thương mại cổ phần đô thị, chuyển đổi trụ sở chính từ Kiên Giang về Thành phố Hồ Chí Minh, đồng thời chính thức sử dụng tên Ngân hàng TMCP Nam Việt – Navibank thay cho tên gọi Ngân hàng TMCP nông thôn Sông Kiên.

Năm 2014

Navibank chính thức được đổi tên thành Ngân hàng TMCP Quốc Dân – NCB và tiến hành tái cấu trúc hệ thống, hướng đến sự chuẩn hóa và hoàn thiện các dịch vụ tài chính, đặt mục tiêu vào Top 10 ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam với tiêu chí trở thành "Ngân hàng bán lẻ hiệu quả nhất".

Năm 2015

Giới thiệu nhận dạng thương hiệu mới. Được trao giải thưởng quốc tế về đổi mới sáng tạo – Ngân hàng có văn hoá doanh nghiệp sáng tạo nhất VN năm 2015 và Ngân hàng bán lẻ sáng tạo nhất Việt Nam 2015 (Tạp chí Tài chính và Ngân hàng Toàn cầu)

Năm 2016

Triển khai hạ tầng IT mới– Nền tảng ngân hàng lõi Temenos T24; Ký hợp đồng chiến lược liên kết kinh doanh bảo hiểm nhân thọ qua ngân hàng với Prevoir ; Tăng số chi nhánh từ 22 lên 24; Tăng tổng tài sản đạt trên 69 nghìn tỷ đồng.

Năm 2017

Phát triển nền tảng ngân hàng kỹ thuật số toàn diện với hàng loạt sản phẩm (ví dụ: ứng dụng thông minh NCB, thanh toán hoá đơn, chuyển khoản…)

2. Ngành nghề và địa bàn kinh doanh

Ngành nghề kinh doanh chính bao gồm:

- *Hoạt động cấp tín dụng:* Cho vay; Chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác; Bảo lãnh Ngân hàng; Phát hành thẻ tín dụng; Bao thanh toán trong nước; Các hình thức cấp tín dụng dưới các hình thức khác theo quy định của Ngân hàng Nhà Nước.
- *Huy động vốn:* Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác; Phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu để huy động vốn trong nước và nước ngoài; Vay vốn của Ngân hàng Nhà Nước dưới hình thức tái cấp vốn; Vay vốn của tổ chức tín dụng, tổ chức tài chính trong nước và nước ngoài.
- *Dịch vụ thanh toán và ngân quỹ:* Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng; Cung ứng các phương tiện thanh toán; Cung ứng các dịch vụ thanh toán: Thực hiện dịch vụ thanh toán trong nước bao gồm séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thư tín dụng, thẻ ngân hàng, dịch vụ thu hộ và chi hộ; Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế và các dịch vụ thanh toán khác sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận; Mở tài khoản tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước; Mở tài khoản thanh toán tại tổ chức tín dụng khác; Mở tài khoản tiền gửi, thanh toán ở nước ngoài theo quy định của pháp luật về ngoại hối; Tổ chức thanh toán nội bộ, tham gia hệ thống thanh toán liên ngân hàng quốc gia.
- Kinh doanh, cung ứng dịch vụ ngoại hối trên thị trường trong nước và trên thị trường quốc tế trong phạm vi do NHNN quy định.
- Dịch vụ quản lý tiền mặt, tư vấn ngân hàng, tài chính; các dịch vụ quản lý, bảo quản tài sản, cho thuê tủ, két an toàn.
- Tham gia đấu thầu, mua, bán tín phiếu kho bạc, công cụ chuyển nhượng, tín phiếu NHNN trái phiếu Chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp và các giấy tờ có giá khác trên thị trường tiền tệ.
- Hoạt động mua nợ.
- Đại lý bảo hiểm.
- Dịch vụ môi giới tiền tệ; ủy thác.
- Góp vốn, mua cổ phần của các tổ chức tín dụng và các doanh nghiệp khác theo quy định của pháp luật.

Địa bàn kinh doanh:

Tính đến 31/12/2017, mạng lưới của NCB bao gồm: 01 Hội sở chính; 24 chi nhánh; 66 Phòng giao dịch

3. Thông tin về mô hình quản trị, tổ chức kinh doanh và bộ máy quản lý

- ***Mô hình quản trị:***

NCB là TCTD hoạt động theo mô hình cổ phần, với cơ cấu tổ chức quản lý theo quy định tại khoản 1 Điều 134 Luật Doanh nghiệp năm 2014 và Luật Các TCTD gồm có: Đại hội đồng cổ đông, Ban Kiểm soát và Ban điều hành (đứng đầu là Tổng Giám đốc). NCB duy trì khung quản trị doanh nghiệp phù hợp với quy định của NHNN, quy định pháp luật liên quan đảm bảo bảo tính minh bạch rõ ràng giữa các chức năng quản trị, điều hành và kiểm soát.

Hội đồng quản trị là cơ quan quản trị Ngân hàng, có toàn quyền nhân danh Ngân hàng để quyết định, thực hiện các quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng; các vấn đề liên quan đến mục đích, quyền lợi của Ngân hàng, trừ những vấn đề thuộc thẩm quyền của Đại hội đồng cổ đông. Cơ cấu HĐQT bao gồm cơ quan thường trực HĐQT gồm Chủ tịch HĐQT và một số thành viên Hội đồng quản trị chuyên trách do Hội đồng quản trị phân công. HĐQT NCB thành lập một số cơ quan tham mưu, giúp việc bao gồm các Ủy ban như Ủy ban nhân sự, Ủy ban quản lý rủi ro,Ủy ban công nghệ, Hội đồng xử lý rủi ro… Các Ủy ban vận hành theo quy định về tổ chức bộ máy và hoạt động của ủy ban tương ứng do HĐQT ban hành.

Ban Kiểm soát thực hiện vai trò là cơ quan giám sát hoạt động Ngân hàng, nhằm đánh giá chính xác hoạt động kinh doanh, thực trạng tài chính của Ngân hàng. Ban Kiểm soát thực hiện kiểm toán nội bộ, kiểm soát, đánh giá việc chấp hành quy định của pháp luật, quy định nội bộ, Điều lệ và nghị quyết, quyết định của Đại hội đồng cổ đông, Hội đồng quản trị. Ban Kiểm soát có bộ phận giúp việc, bộ phận kiểm toán nội bộ, được sử dụng các nguồn lực của Ngân hàng, được thuê chuyên gia và tổ chức bên ngoài để thực hiện nhiệm vụ của mình.

Ban điều hành do TGĐ đứng đầu thực hiện vai trò điều hành công việc kinh doanh hàng ngày của Ngân hàng, chịu sự giám sát của Hội đồng quản trị và Ban Kiểm soát, chịu trách nhiệm trước Hội đồng quản trị, trước pháp luật về việc thực hiện quyền và nhiệm vụ phù hợp với quy định của pháp luật và Điều lệ của Ngân hàng. Bộ máy giúp việc cho Tổng Giám đốc gồm các Phó Tổng Giám đốc, Kế toán trưởng và các khối, phòng/ban, trung tâm theo quy định nội bộ của Ngân hàng.

Cơ cấu bộ máy quản lý của NCB bao gồm Hội sở (BĐH và Khối; Trung tâm và Phòng nghiệp vụ trực thuộc Khối; Trung tâm) và hệ thống Chi nhánh (và các Phòng Giao dịch trực thuộc), công ty con (Công ty AMC).

NCB đã thiết lập và duy trì đầy đủ hệ thống quản lý, kiểm soát nội bộ đảm bảo quản trị điều hành hiệu quả, hoạt động kinh doanh cũng như kiểm soát chặt chẽ rủi ro phát sinh trong hoạt động của các đơn vị trên toàn mạng lưới.

NCB luôn nỗ lực áp dụng thông lệ tốt nhất về quản trị điều hành theo chuẩn mực quốc tế trong từng giai đoạn phát triển, hoạt động của mình và phù hợp với điều kiện thị trường Việt Nam.

Trong năm 2017, NCB đã tập trung hoàn thiện 3 mô hình cơ cấu quản trị quan trọng bao gồm:

- ***Mô hình kinh doanh*:** Hoàn thiện việc chuyển đổi mô hình kinh doanh tại các đơn vị kinh doanh theo phân khúc khách hàng (theo các Trung tâm doanh nghiệp và Trung tâm bán lẻ) theo định hướng ngân hàng bán lẻ định với định hướng số hóa.

- ***Mô hình kiểm soát:*** xây dựng mô hình kiểm soát theo mô hình 3 tuyến phòng thủ bao gồm (i) Tuyến 1 là các đơn vị kinh doanh và tác nghiệp hàng ngày, phân tách độc lập giữa bộ phận kinh doanh và bộ phận tác nghi45ệp (dịch vụ khách hàng, tác nghiệp tín dụng, hậu kiểm). Việc kiểm soát tuân thủ và phát hiện rủi ro được thực hiện ngay từ đơn vị trực tiếp kinh doanh với sự độc lập về nghiệp vụ được quản lý dọc theo Khối nghiệp vụ và kiểm soát chéo giữa kinh doanh và tác nghiệp/hậu kiểm. (ii) Tuyến 2 bao gồm các đơn vị chuyên môn tại Hội sở chính thực hiện xây dựng các chính sách, quy định, sản phẩm; các công cụ - báo cáo để thực hiện đo lường, đánh giá kết quả/hiệu quả cũng như về tính tuân thủ và kiểm soát rủi ro; đồng thời thường xuyên thực hiện các công tác giám sát. Cùng với việc tổ chức độc lập giữa các bộ phận kinh doanh, nghiệp vụ tại Tuyến 1, bộ máy tổ chức của Tuyến 2 cũng đã được điều chỉnh và chuẩn hóa để đảm bảo tách biệt các Khối Chuyên doanh theo phân khúc khách hàng; Khối tác nghiệp chuyên trách về nghiệp vụ; Khối quản trị rủi ro (Trung tâm tái thẩm định, các phòng quản trị rủi ro tín dụng, thanh khoản – thị trường, hoạt động) và (iii)Tuyến 3 là bộ phận Kiểm toán nội bộ là đơn vị độc lập trong việc đánh giá việc tổ chức triển khai mô hình kiểm soát, quản trị rủi ro của Tuyến 1, Tuyến 2; độc lập báo cáo Hội đồng quản trị thông qua Ban kiểm soát và đưa ra các khuyến nghị để điều chỉnh, sửa đổi.

NCB cũng thường xuyên điều chỉnh, sửa đổi Điều lệ hoạt động theo các nội dung cập nhật theo quy định của Luật Tổ chức tín dụng, Luật doanh nghiệp; xây dựng quy chế, cơ chế hoạt động của HĐQT, BKS, BĐH và các Ủy ban, hội đồng đảm bảo phù hợp với quy định pháp luật cũng như tạo cơ sở pháp lý cho công tác quản trị, điều hành và kiểm soát nội bộ ngân hàng.

- ***Các công ty con, công ty liên kết***

NCB có duy nhất 01 công ty con là Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản (Công ty

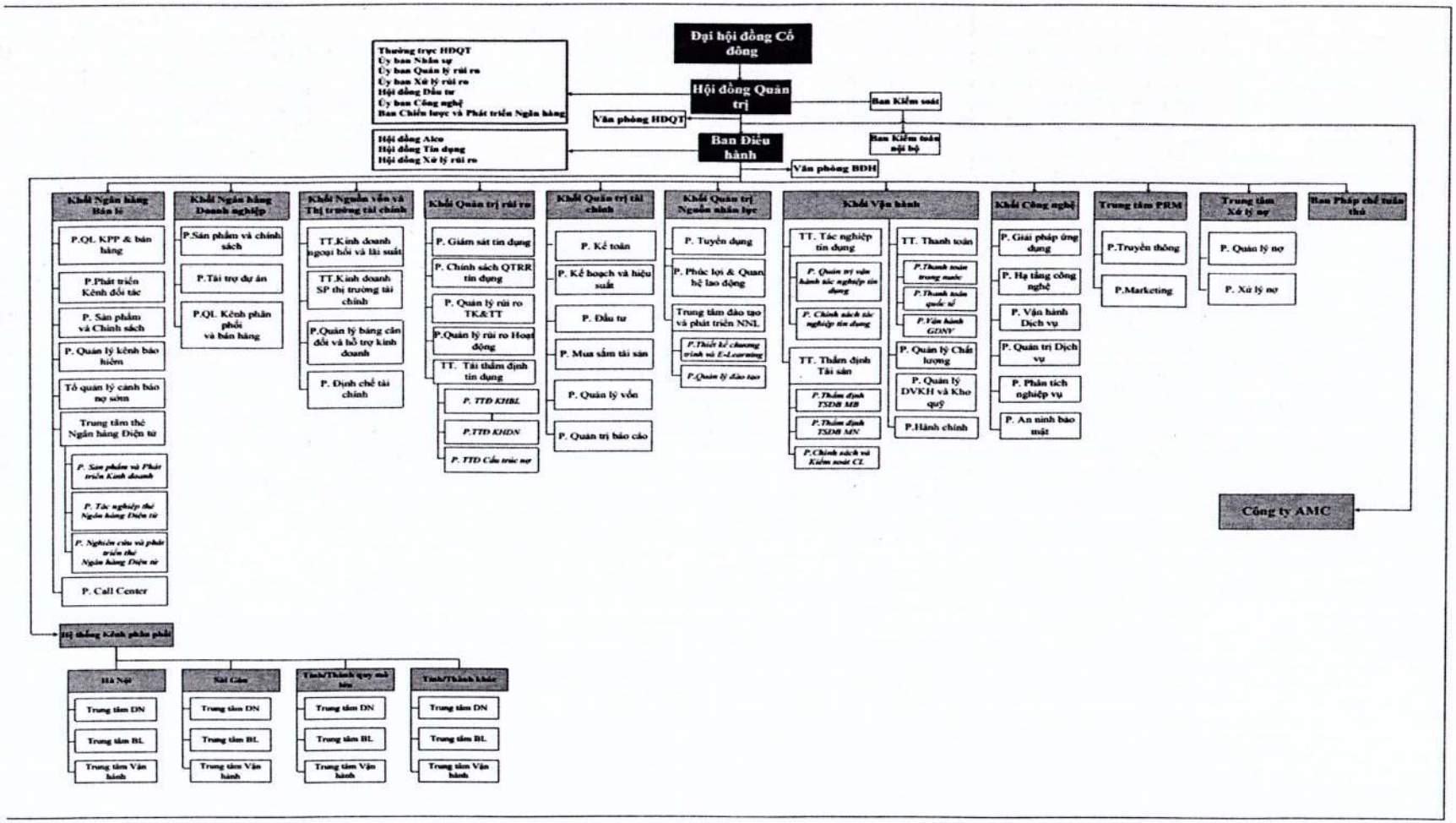
AMC) được thành lập năm 2006, với các thông tin sau:

- Tính đến 31/12/2017 có vốn điều lệ là 50 tỷ đồng.
- Mã số doanh nghiệp: **0 3 0 4 7 6 7 7 4 5**
- Địa chỉ: 444 đường Hoàng Hoa Thám, phường Bưởi, quận Tây Hồ, TP. Hà Nội
- Lĩnh vực kinh doanh chính:

  + Tiếp nhận, quản lý các khoản nợ tồn đọng của NCB để xử lý, thu hồi nợ. Cơ cấu lại nợ tồn đọng. Xử lý tài sản bảo đảm nợ vay.
  + Mua bán nợ tồn đọng của các TCTD khác, các Công ty quản lý nợ và khai thác tài sản của Ngân hàng thương mại khác để xử lý theo quy định của pháp luật.
  + Dịch vụ hỗ trợ tổng hợp.
  + Xây dựng nhà các loại.
  + Quán lý dự án đầu tư xây dựng công trình.
  + Tư vấn, môi giới, đấu giá bất động sản, đấu giá quyền sử dụng đất.
  + Hoạt động đánh giá tài sản (trừ bất động sản).
  + Kinh doanh bất động sản, quyền sử dụng đất.
  + Bán buôn xe ô tô và các xe có động cơ khác. Bán lẻ xe ô tô con (loại dưới 12 chỗ trở xuống).
  + Đại lý, môi giới, đấu giá (không bao gồm môi giới chứng khoán, bảo hiểm và môi giới hôn nhân có yếu tố nước ngoài).

- ***Mô hình tổ chức Ngân hàng TMCP Quốc Dân năm 2017***

Mô hình tổ chức Ngân hàng TMCP Quốc Dân



4. Định hướng phát triển năm 2018

Tiếp tục thực hiện 3 mục tiêu chiến lược đã đề ra để làm định hướng cho toàn bộ hoạt động năm 2018 là Hiệu quả, Đột phá và Bền vững. Theo đó 6 tháng đầu năm, toàn hệ thống tập trung ngay cho 2 mục tiêu Hiệu quả, Bền vững và chuẩn bị nền tảng cho mục tiêu Đột phá vào 6 tháng cuối năm. Đảm bảo điều kiện tiên quyết cho các mục tiêu này là yêu cầu về tăng cường năng lực tài chính thông qua việc tăng vốn điều lệ, xử lý nợ xấu hiệu quả để làm lành mạnh, tăng khả năng sinh lời của bảng cân đối và kiểm soát chặt chẽ rủi ro, chất lượng tín dụng. Để thực hiện các mục tiêu trên NCB sẽ tập trung vào các nhóm giải pháp chính:

- Đạt 100% các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh, duy trì các chỉ số tuân thủ rủi ro theo quy định của NCB và NHNN.
- Tập trung thực hiện được các mục tiêu theo Đề án tái cơ cấu ngân hàng gắn liền với xử lý nợ xấu trên cơ sở phê duyệt của NHNN; triển khai thực hiện các chỉ đạo, định hướng của NHNN đối với NCB trong năm 2018.
- Tiếp tục củng cố bộ máy quản trị điều hành và điều chỉnh cơ cấu tổ chức các đơn vị Hội sở theo hướng hiệu quả và tăng cường hơn nữa vai trò định hướng kinh doanh, cảnh báo và kiểm soát rủi ro.
- Tiếp tục tăng khả năng sinh lời và lành mạnh hóa cơ cấu bảng cân đối tài sản; đa dạng hóa doanh thu và tăng tỷ trọng nguồn thu phi tín dụng.
- Tiếp tục kiểm soát chặt chi phí, tăng năng suất lao động toàn hệ thống thông qua việc tăng năng lực đội ngũ nhân sự, quy trình quản lý hiệu quả làm việc; tái cấu trúc các đơn vị mạng lưới, tinh gọn cơ cấu và đơn giản hóa quy trình, tối đa hóa các ứng dụng tự động trong quản trị và nghiệp vụ.
- Tập trung tạo đột phá với các phân khúc, mô hình kinh doanh mới về phân khúc SME, tín chấp, khách hàng ưu tiên, khách hàng chiến lược về nguồn vốn và trải nghiệm ngân hàng số.
- Phát triển khách hàng theo hướng bền vững, ổn định; tối đa lợi ích từ phân khúc chiến lược và tái định vị đến phân khúc tạo margin cao hơn với khả năng tăng nhanh về quy mô; tăng cường bán chéo giữa các nhóm khách hàng, tăng số sản phẩm/ giao dịch và thu nhập trên một khách hàng.
- Đơn giản hóa quy trình, cải cách thủ tục hành chính và tăng ứng dụng tự động từ các giải pháp kỹ thuật đồng thời với việc nâng cao hiệu quả, chất lượng phối hợp xử lý công việc giữa các cấp/ đơn vị.
- Cấu trúc lại danh mục huy động theo hướng hiệu quả và bền vững, đặc biệt phải tạo sự tăng trưởng rõ rệt về CASA, tỷ trọng tiền gửi KHDN.
- Điều chỉnh danh mục cho vay, định hướng phát triển tín dụng theo hướng hạn chế, giảm

các tỷ trọng cho vay trung dài hạn, các nhóm ngành nghề và loại tài sản đảm bảo thuộc nhóm rủi ro cao.

- Kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng, thu hồi nợ; tăng cường quản trị rủi ro tác nghiệp tại các khâu, các nghiệp vụ tại các đơn vị thông qua cơ chế kiểm soát sau, kiểm soát chéo và trách nhiệm của mỗi cấp quản lý.
- Hoàn thiện và áp dụng hệ thống chấm điểm, xếp hạng tín dụng khách hàng và hệ thống phê duyệt tín dụng tự động LOS.
- Xây dựng môi trường làm việc với văn hóa mạnh, quy hoạch và phát triển đội ngũ nhân sự có chuyên môn, nhạy bén với thị trường và năng lực quản trị rủi ro, trong đó đặc biệt quan trọng là ý thức đạo đức nghề nghiệp.
- Tăng cường năng lực vốn, tài chính thông qua việc tăng vốn và hợp tác thành công với nhà đầu tư chiến lược nước ngoài và bứt phá về quy mô tương ứng với năng lực tài chính mới.

5. Các rủi ro

- Rủi ro tín dụng:

Trong quá trình hoạt động, NCB luôn ưu tiên kiện toàn bộ máy quản trị rủi ro tín dụng và khung quản trị rủi ro theo chuẩn mực của NHNN. Mô hình quản trị rủi ro tín dụng được triển khai ở cả ba lớp, bao gồm: Tuyến phòng ngừa rủi ro của các Đơn vị kinh doanh; Tuyến phòng ngừa rủi ro của Ủy ban quản trị rủi ro, Khối quản trị rủi ro và Bộ phận quản trị rủi ro tín dụng; Tuyến phòng ngừa rủi ro của Ban kiểm toán nội bộ. NCB đã và đang triển khai dần mô hình quản trị rủi ro tín dụng tập trung kết hợp với mô hình vận hành tín dụng bán tập trung. Mô hình này tách biệt một cách độc lập giữa 3 chức năng: quản trị rủi ro, kinh doanh và tác nghiệp tín dụng. Sự tách biệt này nhằm mục tiêu hàng đầu là giảm thiểu rủi ro ở mức thấp nhất đồng thời phát huy được tối đa kỹ năng chuyên môn của từng vị trí cán bộ nhân viên. NCB đang dần kiện toàn hệ thống chính sách tín dụng, phân cấp thẩm quyền tín dụng, triển khai các hạn mức tín dụng khung. Khung chính sách đã được ban hành bao gồm chính sách tín dụng, định hướng tín dụng, 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 NHNN về an toàn trong hoạt động tín dụng. Trên cơ sở khung quản trị rủi ro và chính sách rủi ro tín dụng, năm 2017, NCB đã cùng với đối tác tư vấn KPMG hoàn thiện để chuẩn bị đưa vào vận hành hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân, khách hàng hộ kinh doanh và khách hàng doanh nghiệp SME nhằm phù hợp với định hướng, chiến lược kinh doanh giai đoạn sắp tới. Hệ thống giám sát tín dụng cũng được triển khai độc lập, giám sát trên cả phương thức kiểm soát từ xa thông qua hệ thống phần mềm Corebanking và kiểm tra trực tiếp để cảnh báo sớm các rủi ro tín dụng có thể xảy ra.

- Rủi ro thị trường và thanh khoản

NCB đã xây dựng chính sách, khung quản trị rủi ro thanh khoản, quy định hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất lượng tài sản có và các giới hạn đảm bảo an toàn trong hoạt động tại NCB phù hợp các quy định của Ngân hàng Nhà nước đặc biệt là quy định tại Thông tư 36/2014/TT-NHNN ngày 20/11/2014 của NHNN quy định về giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, Thông tư 06/2016/TT-NHNN ngày 27/5/2016 sửa đổi, bổ sung một số Điều của Thông tư số 36/2014/TT-NHNN và dần hướng tới xây dựng Khung quản trị rủi ro thanh khoản, rủi ro thị trường theo tiêu chuẩn quốc tế. NCB tiếp tục duy trì việc quản trị rủi ro thanh khoản và thị trường lành mạnh theo các chính sách và kiểm soát chặt chẽ của Ủy ban QLRR và ALCO. NCB đã tiến hành xây dựng chiến lược, chính sách và công cụ quản lý hạn mức thanh khoản, hạn mức rủi ro thị trường tuân thủ các quy định của pháp luật. 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, kỳ hạn hoàn vốn bình quân, trạng thái ngoại tệ, trạng thái danh mục đầu tư…Hệ thống đo lường và phòng ngừa rủi ro thanh khoản được thiết lập qua các hạn mức như hạn mức trạng thái, hạn mức MCO, hạn mức VaR đối với từng danh mục kinh doanh, hạn mức dừng lỗ, hạn mức đối tác…đồng thời, đưa ra các kịch bản khủng hoảng thanh khoản. Hệ thống kiểm soát rủi ro thanh khoản, rủi ro thị trường 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 thanh khoản, rủi ro thị trường có thể xảy ra.

- Rủi ro hoạt động:

NCB đã thực hiện xây dựng mô hình cơ cấu tổ chức mới với mục tiêu 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. Để thực hiện mục tiêu này, NCB đã xây dựng, sửa đổi hệ thống phân cấp thẩm quyền phù hợp với mô hình cơ cấu tổ chức mới; tiến hành rà soát toàn bộ hệ thống văn bản tại NCB nhằm xây dựng, bổ sung các chốt chặn còn thiếu và yếu, thực hiện giảm thiểu rủi ro xuống mức thấp nhất; tiến hành xây dựng mô hình 3 lớp gồm (i) kiểm soát tại các đơn vị; (ii) tái kiểm tra, hậu kiểm; (iii) kiểm toán nội bộ, kiểm tra độc lập.

II. Tình hình hoạt động trong năm

1. Tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh

1.1 Kết quả kinh doanh nổi bật

Đơn vị tính: Tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	2016	2017	% Tăng/giảm
1	Tổng tài sản	69,011	71,842	4.1
2	Vốn chủ sở hữu	3,228	3,218	-0.3
3.	Tiền gửi khách hàng và phát hành giấy tờ có giá	42,710	51,119	19.7
4	Dư nợ cho vay KH	25,352	32,111	>20
5	Tỷ lệ nợ xấu	1,48%	1,54%	0.06
6	LN thuần từ HĐKD(trước DPRR)	211	266	26.1
7	Chi phí dự phòng và các khoản xử lý theo đề án tái cấu trúc NH	197	235	19.3
8	Tổng lợi nhuận trước thuế	13	31	138.5

(Tóm tắt theo BCTC hợp nhất 2017 đã kiểm toán)

1.2 Các giải thưởng trong nước và quốc tế đạt được năm 2017.

Trong năm 2017, NCB tiếp tục dành được những ghi nhận qua các giải thưởng trong nước và quốc tế:

- Ngân hàng Số tốt nhất Việt Nam 2017 của tạp chí Global Banking & Finance Review;
- Giải thưởng "Ngân hàng có dịch vụ SME tốt nhất năm 2017" (Best SME Service Bank 2017) của Tạp chí Global Business Outlook;
- Danh hiệu Top 10 Thương hiệu Vàng Hội nhập Châu Á – Thái Bình Dương 2017 do Tạp chí Kinh tế Châu Á – Thái Bình Dương bình chọn;
- Giải thưởng hương hiệu mạnh của Thời báo kinh tế Việt Nam;
- Giải thưởng Cống hiến - Doanh nghiệp tiêu biểu trong sự nghiệp xây dựng phát triển đất nước do Hội doanh nghiệp tư nhân Việt Nam trao tặng;
- Bằng khen từ Hiệp hội Doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam vì đã có thành tích xuất sắc trong hoạt động sản xuất kinh doanh, xây dựng và phát triển Hiệp hội Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh Bắc Giang;
- Bằng khen từ Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế vì đã có thành tích trong việc thực hiện nhiệm vụ công tác, góp phần phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2006 – 2016.

2. Tổ chức nhân sự

2.1 Danh sách Ban lãnh đạo Ngân hàng

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Ông Nguyễn Tiến Dũng – Chủ tịch Hội đồng Quản trị:

- Ông Nguyễn Tiến Dũng được Đại hội đồng cổ đông năm 2017 của Ngân hàng TMCP

Quốc Dân (NCB) bầu làm Thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2015-2020 và hiện là Chủ tịch HĐQT NCB.

- Ông Nguyễn Tiến Dũng tốt nghiệp Tiến sĩ ngành vật lý lý thuyết Đại học Tổng hợp Quốc gia Belarus (Liên Xô cũ). Ông có hơn 25 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng với nhiều vị trí quản lý quan trọng như Trưởng Ban Chiến lược & Phát triển Ngân hàng TMCP Quốc Dân; Quyền Tổng Giám đốc VPBank; Ban Giám đốc Ngân Hàng Á Châu (ACB) Chi nhánh Hà Nội và Hải Phòng.

Ông Vũ Hồng Nam – Thành viên Thường trực HĐQT

- Ông Vũ Hồng Nam được Đại hội đồng cổ đông năm 2013 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm Thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2010-2015. 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. Hiện Ông Vũ Hồng Nam là Thành viên thường trực Hội đồng Quản trị.
- Tốt nghiệp Cử nhân Vật Lý và Vật Lý thiên văn, Trường Đại học Tổng Hợp Quốc Gia Kharkov, Ucraina, (Liên Xô cũ). Ông Vũ Hồng Nam có nhiều năm kinh nghiệm đảm nhiệm các vị trí quản lý cao cấp về tài chính, quản lý quỹ.

Ông Vũ Mạnh Tiến - Thành viên Thường trực HĐQT; Phó Tổng Giám đốc thường trực

- Ông Vũ Mạnh Tiến được Đại hội đồng cổ đông tháng 11/năm 2017 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm Thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2015-2020. Hiện Ông Vũ Mạnh Tiến là Thành viên Hội đồng Quản trị kiêm Phó Tổng Giám đốc thường trực NCB.
- 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 IIAP, ENA, Paris, Pháp và với hơn 24 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng tại Việt Nam. Ông 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.

Bà Trần Hải Anh - Thành viên HĐQT:

- 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 tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào HĐQT NCB nhiệm kỳ 2015-2020 và hiện là Thành viên Hội đồng Quản trị.
- Tốt nghiệp Thạc sỹ Quản trị Doanh nghiệp tại Đại học Nantes – Cộng hoà Pháp. Bà Trần Hải Anh có nhiều năm kinh nghiệm và đảm nhiệm các vị trí lãnh đạo trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng như: Phó chủ tịch HĐQT và Phó Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Phương Nam (2004 - 2012); Chủ tịch thường trực HĐQT và Tổng Giám đốc tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân.

Bà Nguyễn Thị Mai – Thành viên HĐQT; Phó Tổng Giám đốc

- 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 và hiện là Thành viên thường trực Hội đồng Quản trị và được HĐQT bổ

nhiệm vị trí Phó Tổng Giám đốc NCB.

- Tốt nghiệp Thạc sĩ Tài chính – Ngân hàng; Học viện Tài chính. Bà Nguyễn Thị Mai có hơn 15 năm kinh nghiệm đảm nhiệm các vị trí lãnh đạo quan trọng như Thành viên HĐQT, Trưởng Ban kiểm soát, Giám đốc Tài chính, Kế toán trưởng các Công ty lớn.

Ông Trần Kim Chung - Thành viên HĐQT

- Ông Trần Kim Chung được Đại hội đồng cổ đông tháng 11/ năm 2017 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2015 -2020 và hiện là Thành viên Hội đồng Quản trị.
- Tốt nghiệp Cử nhân Khoa Ngoại Thương Trường Đại học Kinh Tế TP HCM, Ông đã tham gia các khóa học ngắn hạn tương đương học vị MBA tại Thái Lan, Hàn Quốc, Singapore, Mỹ (Trường ĐH Harvard) chuyên ngành Quản Trị Kinh Doanh. Ông Trần Kim Chung, có hơn 25 năm kinh nghiệm quản lý doanh nghiệp, ông từng đảm nhiệm các vị trí quan trọng như: Chủ tịch HĐQT Công ty CP Tập đoàn CT (CT Group); Phó Chủ tịch Hiệp hội Bất Động Sản TP HCM nhiệm kỳ III (2016-2021).

Ông Lê Xuân Nghĩa - Thành viên độc lập HĐQT

- Ông Lê Xuân Nghĩa được Đại hội đồng cổ đông tháng 4/năm 2015 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu làm thành viên HĐQT độc lập nhiệm kỳ 2015 -2020.
- Tốt nghiệp Tiến sĩ toán kinh tế - ĐH Tổng Meserburg (Đức), Tiến sĩ kinh tế Đại học Harvard, Hoa Kỳ. Ông Lê Xuân Nghĩa có hơn 30 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực tài chính, tiền tệ và ngân hàng. Trong đó, Ông 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 Thành viên HĐQT NCB, Ông từng đảm nhiệm nhiều chức vụ quan trọng tại một số cơ quan nhà nước và tổ chức uy tín cả trong và ngoài nước như: Thành viên Tổ tư vấn của Thủ tướng Việt Nam; cố vấn cho Thủ tướng Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào; Thành viên hội đồng tư vấn tài chính tiền tệ Nhà nước Việt Nam; Phó Chủ tịch Ủy ban giám sát tài chính quốc gia…

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 tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào Ban Kiểm soát NCB nhiệm kỳ 2015 – 2020 với chức danh Trưởng Ban Kiểm soát NCB.
- Tốt nghiệp 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 23 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng.
- Trước khi gia nhập NCB, bà đã đảm nhận nhiều vị trí quan trọng tại Ngân hàng Á Châu và Ngân hàng Phương Nam.

Ông Lê Trọng Hiếu - Thành viên chuyên trách ban Kiểm soát

- Ông Lê Trọng Hiếu được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2013 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu vào Ban Kiểm soát đảm nhiệm chức vụ Thành viên chuyên trách Ban Kiểm soát nhiệm kỳ 2010 – 2015. Năm 2015, Ông tiếp tục được Đại hội đồng cổ đông NCB tín nhiệm bầu tiếp vào Ban Kiểm soát NCB nhiệm kỳ 2015 – 2020 với chức danh Thành viên chuyên trách Ban kiểm soát.
- Tốt nghiệp Thạc sĩ 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 thường niên năm 2015 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bầu vào Ban Kiểm soát nhiệm kỳ 2015 – 2020 với chức danh Thành viên chuyên trách Ban kiểm soát.
- Tốt nghiệp 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 Lê Hồng Phương - Tổng Giám đốc

- Tốt nghiệp Cử nhân Kinh tế - Đối Ngoại Trường Đại học Khoa học Xã hội và nhân văn, Cử nhân Anh Văn Trường Đại học Ngoại Ngữ.
- Ông Lê Hồng Phương có gần 15 năm kinh nghiệm tại các tổ chức uy tín trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng và từng đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng tại Ngân hàng TMCP.
- Tại NCB, Ông Lê Hồng Phương đã từng đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng như Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Vận hành; Chánh Văn phòng HĐQT; Phó trưởng ban Chiến lược và Phát triển Ngân hàng.
- Từ tháng 10/2017 Ông Lê Hồng Phương được bổ nhiệm làm Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Quốc Dân.

Ông Vũ Mạnh Tiến - Phó Tổng Giám đốc thường trực

- Như đã trình bày tại phần Hội đồng quản trị

Bà Nguyễn Thị Mai – Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám Đốc khối Quản trị Tài Chính

- Như đã trình bày tại phần Hội đồng quản trị

Ông Hoàng Tuấn Tú - Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khối Khách hàng Doanh nghiệp

- Tốt nghiệp Thạc sĩ tại trường Đại học tổng hợp Sunderland Vương quốc Anh.
- Ông Tú đã có nhiều năm kinh nghiệm và làm việc trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng và đảm nhận nhiều chức vụ quan trọng tại ngân hàng SeABank, Techcombank, Agribank, Liên doanh Viễn thông Di động HTmobile (Vietnammobile).

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

- Tốt nghiệp Thạc sĩ Ngân hàng – Tài chính. Ông Nguyễn Hồng Long đã có trên 14 năm kinh nghiệm làm việc tại các ngân hàng uy tín trong nước & quốc tế. Trước khi được bổ nhiệm làm Phó Tổng giám đốc kiêm Giám đốc Khối Nguồn vốn & Thị trường Tài chính tại Hội sở chính- Ngân hàng TMCP Quốc Dân, Ông Nguyễn Hồng Long đã từng đảm nhiệm chức vụ: Phó Giám đốc, Giám đốc Kinh doanh các sản phẩm cấu trúc Ngân Hàng Techcombank; Phó Giám đốc, Giám đốc Thị trường trong nước ngân hàng ABN, AMRO…

Ông Phạm Thế Hiệp – Phó Tổng Giám đốc

- Ông Phạm Thế Hiệp đã có hơn 27 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng và đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng tại các Tổ chức tín dụng như: Techcombank, ACB, Maritime Bank. Tại NCB, trước khi được bổ nhiệm chức vụ Phó Tổng Giám đốc, ông Phạm Thế Hiệp là Giám đốc Khối Ngân hàng Doanh nghiệp.

2.2 Hoạt động quản trị nguồn nhân lực

- Tính đến 31/12/2017 NCB có 2.366 cán bộ nhân viên. Các nhân sự lãnh đạo đơn vị đều

đáp ứng các yêu cầu theo quy định của NHNN cũng như yêu cầu, tiêu chuẩn của NCB về trình độ chuyên môn (tốt nghiệp đại học kinh tế, tài chính, ngân hàng, quản trị kinh doanh…) và số năm kinh nghiệm làm việc trực tiếp trong ngành Ngân hàng.

- Năm 2017, với chiến lược chú trọng về chất lượng nhân sự và nâng cao năng suất lao động, Khối QTNNL đã đánh giá lại chất lượng nhân sự và các chính sách hiện tại làm căn cứ xây dựng kế hoạch/các giải pháp tổng thể.
- Khối đã hoàn thành 22 dự án nhân sự trong đó một số dự án trọng điểm đã chính thức triển khai và đem lại hiệu ứng tốt đối với hệ thống như:

+ Ban hành và áp dụng bộ chỉ tiêu đánh giá KPIs và cơ chế phúc lợi đối với cán bộ kinh doanh thuộc Kênh phân phối. Đây là bước đột phá đối với hệ thống, thông qua bộ chỉ tiêu đo lường chính xác kết quả làm việc, làm căn cứ xem xét thi đua, xếp hạng, cho ra những đánh giá một cách chính xác, công bằng hơn. Đồng thời, xây dựng chính sách thưởng phù hợp với kết quả KPIs của các ĐVKD giúp tăng tổng thu nhập của các CBKD, thúc đẩy hiệu quả kinh doanh mạnh mẽ và là công cụ giữ chân nhân sự.
+ Xây dựng Ngân hàng tình huống dành cho Quan hệ Khách hàng Cá nhân; Quan hệ Khách hàng Doanh nghiệp; Dịch vụ Khách hàng; Tác nghiệp Tín dụng là kho dữ liệu để các cán bộ nghiệp vụ tham khảo, tự nghiên cứu nhằm nâng cao nghiệp vụ, chất lượng dịch vụ và năng lực giải quyết tình huống;
+ Hoàn thành khung năng lực đối với chức danh Giám đốc Trung tâm kinh doanh, là nền tảng cho việc đánh giá, lên kế hoạch đào tạo, xây dựng đội ngũ kế cận.
+ Dự án đánh giá, đào tạo và đãi ngộ các CBNV thuộc HiPOs và HiPERs được coi là dự án chủ đạo và dài hạn. Hoàn thành xây dựng nguyên tắc v/v xếp hạng và đánh giá cán bộ thuộc danh sách HiPo, HiPer, các chế độ, chính sách đãi ngộ đặc biệt đi kèm, chương trình sẽ thúc đẩy động lực làm việc của CBNV, và sự gắn bó thông qua các cơ chế về đãi ngộ, ràng buộc là căn cứ để triển khai cho 2018.
+ Các chương trình phúc lợi: (1) Bảo hiểm sức khỏe cho cán bộ quản lý theo kịp xu hướng đãi ngộ của hệ thống Ngân hàng, (2) Teambuilding 2017 được bình chọn là chương trình được CBNV yêu thích nhất, giúp tăng tính kết nối giữa Ban lãnh đạo với CBNV và tăng tính gắn kết với tổ chức.
+ Xây dựng công cụ quản lý số như Hệ thống quản lý yêu cầu của các đơn vị HRIS, Trình phê duyệt online iBPM, Hệ thống thi online… giúp đảm bảo thời gian thực hiện các nghiệp vụ nhân sự, tăng chất lượng dịch vụ và tính minh bạch.

3. Tình hình tài chính

3.1 Tình hình tài chính

Đơn vị tính: Tỷ VNĐ

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	% tăng/giảm
Tổng tài sản	69.011	71.842	4.1%
Lợi nhuận trước thuế	13.548	30.744	127%
Lợi nhuận sau thuế	10.839	21.955	102%

3.2 Các chỉ tiêu tài chính chủ yếu

Đơn vị tính: Tỷ VNĐ

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017
Quy mô vốn		
- Vốn điều lệ	3.010	3.010
- Tỷ lệ an toàn vốn (CAR) hợp nhất	10.58%	9.27%
Kết quả hoạt động kinh doanh		
- Tiền gửi khách hàng và phát hành giấy tờ có giá	42.710	51.119
- Dư nợ cho vay khách hàng	25.352	32.111
- Tỷ lệ nợ quá hạn	1.48%	1.54%
- Lợi nhuận thuần từ HĐKD (trước DPRR)	211	266
Khả năng thanh khoản (*)		
- Tỷ lệ dự trữ thanh khoản	15.47%	15.84%
- Tỷ lệ khả năng chi trả 30 ngày VNĐ	61.26%	76.81%
- Tỷ lệ khả năng chi trả 30 ngày ngoại tệ	Tuân thủ	Tuân thủ

NCB luôn chấp hành đầy đủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước, của NCB về tỷ lệ an toàn hoạt động Ngân hàng.

4. Cơ cấu cổ đông, thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu

Thông tin cổ đông:

- Tổng số cổ đông là: 845 Cổ đông tương ứng với tổng số cổ phần nắm giữ là : 301,021,552 cổ phần.
- Cơ cấu cổ đông:

STT	Loại cổ đông	Tháng 12/2017		
		Tổng số cổ đông	Tổng số cổ phần	Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%)
1	Cá nhân trong nước	805	231,227,300	76.8142
2	Cá nhân nước ngoài	18	150.470	0.0500
3	Tổ chức trong nước	19	66.261.582	22.0122
4	Tổ chức nước ngoài	2	30.200	0.0100
	Cổ phiếu quỹ	**1**	**3.352.000**	**1.1135**
	Tổng cộng:	**845**	**301.021.552**	**100.000**
Vốn điều lệ:			**3.010.215.520.000**	
Vốn chủ sở hữu			**2.976.695.520.000**	

Vốn điều lệ:

Vốn điều lệ tại NCB năm 2017 không thay đổi so với năm 2016: 3.010.215.520.000 VNĐ

III. Báo cáo đánh giá của Ban Điều Hành

1. Huy động vốn:

+ Thực hiện mục tiêu chiến lược Hiệu quả và Bền vững, năm 2017 NCB đã luôn duy trì hệ số Cho vay/ Huy động (LDR) ở mức chắc chắn dưới 80% và tập trung cho việc điều chỉnh cơ cấu huy động theo hướng hiệu quả hơn.
+ Tỷ trọng cơ cấu tiền gửi cá nhân và không kỳ hạn tiếp tục duy trì ở hướng tích cực tương ứng đạt 83%, 7.5%. Đặc biệt là nguồn vốn không kỳ hạn đã có sự tăng trưởng từ mức dưới 5.0% năm 2016 lên 5.5% năm 2017 thông qua việc tập trung đưa ra các dịch vụ ngân hàng giao dịch, tăng giao dịch của khách hàng qua các kênh như Thẻ, Ngân hàng Số (NCB Smart). Đây chính là cơ sở để NCB thực hiện mạnh mẽ hơn việc giảm chi phí huy động, cải thiện NIM trong giai đoạn phát triển tới.
+ Đặc biệt năm 2017, NCB cũng đã thành công trong việc tiếp cận và thiết lập giao dịch với nhiều tổ chức, doanh nghiệp lớn để thu hút nguồn tiền gửi không kỳ hạn cũng như tạo chiến lược nguồn vốn chiến lược cho nhu cầu dự trữ thanh khoản; đồng thời tiếp tục cải thiện tập trung thúc đẩy Huy động các nguồn vốn giá tốt là ngoại tệ (USD), nguồn tiền gửi từ các Công ty bảo hiểm, Bancasurance và tăng cường huy động từ sản phẩm chứng chỉ tiền gửi.

2. Sử dụng vốn

+ Năm 2017, NCB chú trọng mạnh hơn cho mục tiêu phát triển Bền vững đối với công tác sử dụng vốn, đặc biệt là đối với hoạt động cho vay khách hàng. Bên cạnh việc tiếp tục tăng cường hơn chất lượng cho các sản phẩm chiến lược Nhà - Xe trong phân khúc bán lẻ, BĐH NCB đã chủ động dần tái cấu trúc danh mục cho vay sang các phân khúc khách hàng hiệu quả hơn, đặc biệt là cho phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), tập trung khai thác khách hàng vay ngắn hạn - vốn lưu động, các sản phẩm cho vay có margin cao đem lại hiệu quả lợi nhuận tốt, gói sản phẩm tiêu dùng tín chấp và các chương trình cho vay đặc thù. Chính vì vậy năm 2017, tỷ trọng cho vay doanh nghiệp SME được cải thiện tăng trưởng tốt, ước đạt 56.6%/tổng dư nợ KHDN); cơ cấu cho vay ngắn hạn so với TDH trong tổng dư nợ đã tăng từ 32% năm 2016 lên mức 40% năm 2017, trong khi TDH đã giảm từ 68% xuống 60% năm 2017.
+ Bên cạnh đó, NCB cũng đã cơ cấu lại danh mục cho vay theo hướng giảm dần/hạn chế cho vay, các khoản đầu tư không hiệu quả (giảm dần cho vay trên thị trường 2). Đồng thời NCB cũng tăng cường cho vay theo các sản phẩm đặc thù vùng/miền nhằm khai thác hiệu quả phân phúc thị trường ngách tại địa phương (như: cho vay làng

nghề tại Bắc Ninh, Bắc Giang; cho vay tiểu thương tại Huế/miền Trung; cho vay nông nghiệp nông thôn tai Miền Tây Nam Bộ, cho vay thông qua đối tác ViettelPost tại Sài Gòn, …); tập trung khai thác hiệu quả nhóm khách hàng Hệ sinh thái, cho vay đối tác liên kết với NCB.

3. Phát triển sản phẩm, dịch vụ mới và hoạt động phi tín dụng

+ Với sự đầu tư nâng cấp hệ thống ngân hàng lõi lên corebanking T24 và hoàn thiện các giải pháp thanh toán ngân hàng điện tử, năm 2017 NCB đã nỗ lực đưa ra nhiều dịch vụ mới trên nền tảng ứng dụng Ngân hàng số NCB; bắt đầu thực hiện mô hình dịch vụ theo Hệ sinh thái khách hàng; tăng cường bán chéo/ bán thêm với các sản phẩm thu phí như Thẻ tín dụng Visa dành riêng cho phân khúc khách hàng phụ nữ, Bancassurance, Sản phẩm chuyên biệt Đặc quyền phái đẹp đầu tiên ra mắt trên thị trường tài chính Việt Nam. Định hướng này đã tiếp tục giúp ngân hàng đa dạng hóa nguồn doanh thu ngoài lãi, dịch chuyển dần cơ cấu doanh thu sang các nguồn từ dịch vụ. Tỷ trọng doanh thu ngoài lãi đạt 32%; trong đó đặc biệt có sự đóng góp mới đến từ dịch vụ tư vấn liên quan đến thẩm định tài sản đảm bảo, sản phẩm bảo hiểm nhân thọ liên kết với Previor, dịch vụ ngân hàng số.
+ Đặc biệt, giải pháp Ngân hàng số của NCB đã được nâng cấp lên phiên bản mới (NCB 3.0) với ứng dụng thanh toán mã vạch QR Code (NCB là 1 trong số ít các Ngân hàng tại Việt Nam có ứng dụng này). Năm 2017, ứng dụng Ngân hàng số NCB Smart đã được nhận danh hiệu Ngân hàng số tốt nhất Việt Nam – Best Digital Banking. Cụ thể số lượng IB và SMS user tăng trưởng tốt đạt mức 31% và 26% so với năm 2016 với tổng giá trị giao dịch thanh toán trên NCB smart ước đạt trên 153 tỷ đồng bao gồm thanh toán, nạp tiền và tiết kiệm online.
+ Trong năm 2017, NCB đã phối hợp với Tổng Cục thuế kết nối và triển khai thành công Dịch vụ thu thuế điện tử qua NCB nhằm tăng thêm các gói dịch vụ cho khách hàng doanh nghiệp và tăng cường hỗ trợ thúc đẩy giao dịch qua NCB. Bên cạnh đó, NCB cũng liên tục cải tiến các sản phẩm nhằm hỗ trợ tăng thu phí dịch vụ cho Ngân hàng.

4. Quản trị rủi ro, tuân thủ và an ninh bảo mật công nghệ thông tin

+ Nằm trong khuôn khổ của mục tiêu phát triển Bền vững, NCB đã tập trung biện pháp tăng cường kiểm soát và nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng mới phát sinh, nâng cao vai trò công tác cảnh báo sớm, xây dựng mô hình quản trị rủi ro theo tổ chức 03 lớp kiểm soát hiệu quả. Năm 2017, NCB đã thực hiện rà soát chuẩn hóa lại mô hình bộ máy phê duyệt cấp tín dụng từ cấp Chuyên gia phê duyệt tín dụng (độc lập, kiêm nhiệm) đến cấp Hội đồng Tín dụng các cấp, thống nhất

phân luồng thẩm định hồ sơ đảm bảo hiệu quả và quản trị rủi ro. BĐH NCB cũng đã quyết liệt chỉ đạo tăng cường công tác xử lý thu hồi nợ (rà soát và triển khai quyết liệt các giải pháp xử lý nợ xấu theo từng khách hàng); triển khai mạnh mẽ công tác kiểm soát sau/hậu kiểm nhằm kiểm soát tuân thủ tại các bộ phận DVKH và TNTD của Khối Vận hành, tăng cường giám sát từ xa nhằm phát hiện và hạn chế rủi ro.

+ Cũng trong năm 2017, NCB đã hoàn thiện các bước cuối cùng xây dựng vận hành hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ theo tư vấn của KPMG và khởi động thành lập ban triển khai dự án Basell 2 theo Thông tư 44 của NHNN; chuẩn hóa dữ liệu tín dụng sau triển khai T24, đưa vào vận hành hệ thống báo cáo quản trị mới và dự án cảnh báo sớm về an ninh bảo mật CNTT.

5. Phát triển thương hiệu và Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

+ Song song với việc chú trọng phát triển kinh doanh theo chiến lược Hiệu quả, năm 2017 NCB còn đạt được những kết quả đang khích lệ trong hoạt động phát triển thương hiệu và nâng cao giá trị định vị của NCB trên thị trường tới các khách hàng, đối tác thông qua các chương trình nâng cao chất lượng dịch vụ tại quầy, chương trình Đồng hành Thổi Bùng khát vọng cùng U23 Việt Nam, đặc biệt là chương trình Bright Monday – Ngày thứ 2 rực rỡ (chương trình trải nghiệm dịch vụ khách hàng đặc biệt vào các ngày thứ 2 đầu tuần) đã đạt được các kết quả như 99% khách hàng hài lòng về chương trình, 14,225 số lượng KH giao dịch trung bình trong tháng, tăng 24% số KH giao dịch so với ngày thường). Chuỗi chương trình thi đua như ngày tri ân thường niên cho đội ngũ DVKH, Gương mặt CLDV, Đơn vị CLDV tiêu biểu, Cuộc thi Giao dịch viên tài năng 2017) tạo được sức ảnh hưởng lớn không chỉ các CBNV mà còn đem lại hình ảnh tốt đẹp giá trị thương hiệu của NCB tới khách hàng và đối tác.

6. Phát triển nguồn nhân lực và Văn hóa doanh nghiệp

+ Năm 2017, NCB đã khởi động và bắt đầu triển khai một loạt các chính sách nhân sự mới nhằm giữ chân các cán bộ nguồn, tạo sự gắn bó lâu dài với NCB phát triển ổn định bền vững, như: chương trình Hipo, Hiper, chương trình giao lưu trực tiếp với Chủ tịch HĐQT và BĐH với toàn thể cán bộ nhân viên có thành tích tốt (Talkshow Những người tiếp lửa).

+ Đi đôi với việc tiếp hoàn thiện bộ máy cấp quản lý của các Khối, TT Hội sở, Giám đốc Vùng/chi nhánh và Trung tâm Kinh doanh, năm 2017 BĐH NCB cũng đã được tăng cường và bổ sung thêm các thành viên mới (TGĐ, các Phó TGĐ, Ban Giám đốc các Khối) tạo luồng sinh khí, động lực, tinh thần làm việc cho NCB phát triển vững chắc theo định hướng chiến lược của HĐQT đã xác định.

Ngoài ra, NCB cũng luôn coi trong công tác phát triển văn hóa doanh nghiệp, tạo sự gắn kết toàn thể cán bộ nhân viên thông qua các chương trình đã được tổ chức thành công trong năm 2017 như: chương trình Teambuilding, chương trình Thứ hai hào sảng Powerfull Monday – Chào cờ đầu tuần, Không gian âm nhạc NCB; các bản tin Không gian NCB hàng tuần và triển khai phát đều đặn các bản tin âm nhạc VON tại Hội sở chính vào mỗi buổi chiều thứ 6 hàng tuần.

IV. Đánh giá của Hội đồng Quản trị

+ Năm 2017, môi trường kinh tế - chính trị toàn cầu hồi phục mạnh mẽ, nền kinh tế Việt nam đã hoàn thành toàn diện và vượt mức 13 chỉ tiêu kinh tế - xã hội, đặc biệt tốc độ tăng tổng sản phẩm quốc nội (GDP) đạt 6,81%, cao hơn mục tiêu là 6,7%. Đây cũng là mức tăng trưởng cao nhất trong vòng một thập kỷ trở lại đây.
+ Hòa chung với sự phát triển của nền kinh tế - xã hội, NCB đã và đang có những bước đi vững chắc, kiên định với các mục tiêu chiến lược đặt ra theo hướng Phát triển bền vững, Gia tăng hiệu quả, Đột phá để khác biệt nhằm đa dạng nguồn doanh thu, chú trọng phát triển tốt nguồn nhân lực, kiểm soát rủi ro và tiết giảm chi phí hợp lý.
+ Trong năm 2017, Hội đồng quản trị thực hiện vai trò quản trị, giám sát và chỉ đạo Ban điều hành tích cực thực hiện kế hoạch kinh doanh, đảm bảo Ngân hàng phát triển ổn định và an toàn. Khi xây dựng kế hoạch kinh doanh 2017, NCB xây dựng trên cơ sở giả định mức tăng trưởng tín dụng từ 35% đến 40%. Tuy nhiên, trong năm 2017 NCB được NHNN chấp thuận cho phép mức tăng trưởng tín dụng chỉ bằng một nửa so với kế hoạch đề ra, do đó NCB phải điều chỉnh lại kế hoạch kinh doanh cho phù hợp với phê duyệt tăng trưởng tín dụng của NHNN.
+ Năm 2017, NCB đã đạt được nhiều chỉ tiêu tài chính quan trọng do ĐHĐCĐ đề ra. Đây là kết quả của những nỗ lực và sự Đột phá không ngừng, từ việc đầu tư nâng cấp hệ thống; phát triển CNTT, ngân hàng điện tử, phát triển các ứng dụng online, Mobile Banking; Internet Banking,… đến các dịch vụ bảo hiểm qua ngân hàng, các sản phẩm dịch vụ tập trung vào nhóm khách hàng mục tiêu như Doanh nghiệp xây lắp, phụ nữ, gia đình trẻ; doanh nghiệp khởi nghiệp… Cùng với đó, Ngân hàng cũng tiếp tục hoàn thiện hệ thống và đưa ra những sản phẩm thẻ chuyên biệt như Thẻ tín dụng quốc tế NCB Woman Credit Card.
+ Đặc biệt, giải pháp Ngân hàng số của NCB đã được nâng cấp lên phiên bản mới (NCB Smart 3.0) với ứng dụng thanh toán mã vạch QR Code.

Kết quả tài chính tiếp tục khởi sắc

+ Trong năm 2017, tổng tài sản NCB đạt gần 72 nghìn tỷ đồng. Tài sản tiếp tục tăng trưởng với cấu trúc bền vững, hiệu quả thông qua sự đóng góp đáng kể của các hoạt

động cốt lõi như: Cho vay khách hàng đạt trên 32 nghìn tỷ đồng trong năm 2017 tăng trên 20% so với năm 2016; huy động từ khách hàng đạt trên 51 nghìn tỷ đồng tăng gần 20% so với năm 2016.

+ Cấu trúc sản phẩm cho vay cũng có nhiều thay đổi. Trong năm 2017, NCB đã tập trung đẩy mạnh các sản phẩm dịch vụ mang lại hiệu quả cao. Bên cạnh việc tập trung tăng trưởng quy mô, công tác kiểm soát và thu hồi nợ cũng được triển khai hiệu quả, Nghị quyết số 42/2017/QH14 của Quốc hội về thí điểm xử lý nợ xấu của các tổ chức tín dụng đã tạo điều kiện pháp lý thuận tiện cho công tác thu hồi và xử lý nợ tại các ngân hàng trong đó có NCB. Đến hết 31/12/2017 tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát dưới mức 3%.

Gia tăng hiệu quả qua từng năm

+ Trong năm 2017, thu nhập thuần từ hoạt động kinh doanh đạt 1,225 tỷ đồng tăng 17% so với năm 2016. Doanh thu từ phí dịch vụ đạt mức tăng trưởng cao so với năm 2016, đạt 137 tỷ đồng, tương ứng tăng trưởng 58% so với năm 2016. Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh đạt 266 tỷ đồng, tăng trên 26% so với năm 2016.
+ Trong năm 2017, NCB có số lượng khách hàng tăng 20% so với năm 2016. Bình quân 1 khách hàng sử dụng 2 sản phẩm/dịch vụ so với 1,2 sản phẩm/dịch vụ/khách hàng năm 2016.
+ Kết quả hoạt động trong năm 2017 đã có nhiều tiến bộ theo hướng bền vững, theo đúng định hướng chiến lược của NCB.

Kết quả thực hiện nhiệm vụ của HĐQT và các thành viên trong HĐQT

+ HĐQT luôn bám sát các hoạt động của Ngân hàng, kiên định với các mục tiêu chiến lược đặt ra nhằm đưa ngân hàng phát triển bền vững ổn định, gia tăng hiệu quả và đột phá khác biệt. Trong năm 2017, HĐQT đã tổ chức 4 cuộc họp định kỳ vào 4 quý và 62 cuộc họp cấp thường trực HĐQT.
+ Triển khai các công việc thông qua các chỉ đạo trực tiếp/gián tiếp với Ban điều hành; đồng thời tham gia vào các Ủy ban/Hội đồng trực thuộc HĐQT với sự phân công công việc cụ thể như: Ủy ban Nhân sự; Ủy ban Quản lý rủi ro; Ủy ban công nghệ; Hội đồng xử lý rủi ro; Hội đồng đầu tư.
+ Triển khai thực hiện Quyết định số 1058/QĐ-TTg ngày 19/7/2017 và chỉ đạo của NHNN về việc xây dựng Đề án "Cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng gắn với xử lý nợ xấu đến 2020", HĐQT chỉ đạo và tham gia cùng Ban Điều hành triển khai và đệ trình NHNN phê duyệt Đề án "Tái cơ cấu hệ thống NCB gắn với xử lý nợ xấu đến 2020". Hiện nay Đề án NCB đã được Cục thanh tra giám sát NHNN trình Thống đốc, ngay sau khi được NHNN phê duyệt, NCB sẽ thực hiện theo đúng lộ trình, kế hoạch

đã xây dựng.

+ Năm 2017, các thành viên HĐQT đã thực hiện đầy đủ chức năng và hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao với vai trò Thành viên HĐQT và thành viên các Ủy ban/Hội đồng trực thuộc HĐQT.

VI. Báo cáo tài chính (Tài liệu đính kèm)

XÁC NHẬN CỦA ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA CÔNG TY

M.S.D.N: 1700[illegible]95 - C.T.C.P - NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC DÂN - Q. HOÀN KIẾM - T.P HÀ NỘI

TỔNG GIÁM ĐỐC

LÊ HỒNG PHƯƠNG