

# **BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN**

**NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM**

**NĂM 2021**



## MỤC LỤC

<b>THÔNG ĐIỆP</b>		<b>4</b>
1.0	Thông điệp Chủ tịch HĐQT	5
2.0	Thông điệp của Tổng Giám Đốc	8
<b>THÔNG TIN CƠ BẢN</b>		<b>11</b>
1.0	Thông tin chung	12
2.0	Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi	14
3.0	Quá trình hình thành và phát triển	15
4.0	Sơ đồ tổ chức	17
<b>ĐỊNH HƯỚNG VÀ HÀNH TRÌNH CHUYỂN ĐỔI 10 NĂM</b>		<b>18</b>
1.0	Kết quả chuyển đổi giai đoạn 1 (2017 – 2021)	19
2.0	Định hướng chuyển đổi giai đoạn 2 (2022 – 2026)	24
<b>KẾT QUẢ KINH DOANH 2021 VÀ KẾ HOẠCH 2022</b>		<b>27</b>
1.0	Điểm nhấn năm 2021	28
2.0	Kết quả kinh doanh 2021	32
3.0	Kế hoạch kinh doanh 2022	55
<b>QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP</b>		<b>58</b>
1.0	Nguyên tắc và mô hình quản trị	59
2.0	Thông tin cổ đông	60
3.0	Thông tin Ban lãnh đạo	63
4.0	Báo cáo của Hội đồng quản trị	74
5.0	Báo cáo của Người phụ trách quản trị	78
6.0	Báo cáo của Ban kiểm soát	80
7.0	Báo cáo thù lao Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát và Ban tổng giám đốc	88
8.0	Báo cáo hoạt động quan hệ Nhà đầu tư	90
9.0	Báo cáo đánh giá thực hành quản trị Công ty	92
10.0	Văn hoá doanh nghiệp	94
<b>BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG</b>		<b>95</b>
1.0	Mô hình phát triển bền vững của VIB	96
2.0	Báo cáo chương trình phát triển bền vững 2021	101
3.0	Hiệu quả hoạt động phát triển bền vững theo Liên Hợp Quốc	104
4.0	Hiệu quả hoạt động phát triển bền vững theo lĩnh vực kinh tế	107
<b>BÁO CÁO TÀI CHÍNH ĐÃ ĐƯỢC KIỂM TOÁN</b>		<b>117</b>

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ADB	Ngân hàng Phát triển Châu Á
BCĐ PCTNTP	Ban chỉ đạo phòng, chống tham nhũng và tội phạm
BTGD	Ban Tổng Giám đốc
BKS	Ban Kiểm soát
CAR	Tỷ lệ an toàn vốn
CBA	Ngân hàng CBA (Commonwealth Bank of Australia)
CBNV	Cán bộ nhân viên
CIC	Trung tâm thông tin Tín dụng quốc gia Việt Nam
CIR	Tỷ lệ chi phí trên thu nhập
DVTC	Dịch vụ tài chính
ĐBSCL	Đồng bằng sông Cửu Long
ĐHĐCĐ	Đại hội đồng Cổ đông
ĐVKD	Đơn vị kinh doanh
FATCA	Đạo luật FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)
GTCG	Giấy tờ có giá
HĐQT	Hội đồng Quản trị
HĐXLRR	Hội đồng Xử lý rủi ro
HOSE	Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh
IFC	Tổ chức Tài chính Quốc tế
KHDN	Khách hàng Doanh nghiệp
KH&NS	Kế hoạch và Ngân sách
KTV	Kiểm toán viên
NHBL	Ngân hàng Bán lẻ
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PCQTDN	Pháp chế và Quản trị doanh nghiệp
QTRR	Quản trị rủi ro
QTRR&TT	Quản trị rủi ro và Tuân thủ
ROAA	Lợi nhuận trên tổng tài sản bình quân

ROAE	Lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu bình quân
SL	Số lượng
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TC&GS	Tài chính và Giám sát
TCTD	Tổ chức tín dụng
TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TPDN	Trái phiếu doanh nghiệp
TBP	Trưởng bộ phận
TSDB	Tài sản đảm bảo
TV	Thành viên
TGD	Tổng Giám đốc
UBNS	Ủy ban Nhân sự
UBQLRR	Ủy ban Quản lý rủi ro
UPCoM	Sàn UPCoM (Unlisted Public Company Market)
VAMC	Công ty TNHH MTV Quản lý tài sản của các Tổ chức tín dụng Việt Nam
VĐL	Vốn điều lệ
XNK	Xuất nhập khẩu



## THÔNG DIỆP

## 1.0 THÔNG ĐIỆP CHỦ TỊCH HĐQT

Kính gửi các Quý vị cổ đông, Quý khách hàng và Nhà đầu tư,

Năm 2021 đánh dấu kết thúc giai đoạn 1 trong hành trình 10 năm chuyển đổi 2017-2026 của VIB. Với tâm thế hướng đến khách hàng, thấu hiểu và sẻ chia, VIB đã chủ động đồng hành cùng ngành ngân hàng đóng góp tích cực vào công cuộc phòng chống dịch Covid-19, giúp ổn định chính sách tiền tệ, hỗ trợ doanh nghiệp và khách hàng vượt qua khó khăn để bảo vệ sức khỏe, ổn định sản xuất kinh doanh và phục hồi phát triển. 2021 cũng là năm tăng trưởng vượt trội với kết quả kinh doanh tốt nhất trong 25 năm lịch sử của VIB và với nhiều thành tựu nổi bật trong ngành ngân hàng.

*Ngân hàng bán lẻ hàng đầu về chất lượng và quy mô*

Động lực phát triển của VIB đến từ cả 3 mảng kinh doanh là ngân hàng bán lẻ, khách hàng doanh nghiệp, nguồn vốn và ngoại hối. Trong khi cả 3 mảng này đều có mô hình kinh doanh bền vững và tăng trưởng tốt, VIB tập trung đầu tư mạnh mẽ nhất vào ngân hàng bán lẻ, với mục tiêu đưa VIB trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam về chất lượng và quy mô, phục vụ cho nhu cầu tài chính ngày càng đa dạng và tinh tế của Việt Nam - một trong những nền kinh tế năng động nhất toàn cầu hiện nay.

Sau 5 năm chuyển đổi đầu tiên, VIB là ngân hàng có tỷ trọng bán lẻ lớn nhất Việt Nam: gần 90%, so với trung bình ngành 40%. Tăng trưởng gấp 30 lần về lợi nhuận, 11 lần về quy mô, mảng bán lẻ của VIB nằm trong top 4 mảng bán lẻ lớn nhất Việt Nam trong số các ngân hàng TMCP tư nhân, và liên tục dẫn đầu thị phần trong các lĩnh vực kinh doanh trọng yếu. Nhiều năm liên tiếp, VIB giữ thị phần số 1 về cho vay ô tô và bảo hiểm nhân thọ (bancassurance), thuộc nhóm tăng trưởng nhanh nhất về cho vay mua nhà, với tốc độ tăng trưởng kép đạt gần 50%/năm trong 5 năm. VIB cũng là top ngân hàng tăng trưởng mạnh nhất về thẻ tín dụng, và nhanh chóng trở thành ngân hàng dẫn đầu và tạo lập xu thế về thẻ tín dụng tại Việt Nam. Sự phát triển vượt trội của ngân hàng số cũng là một thành tựu nổi bật trong 5 năm qua, với 97% giao dịch của khách hàng VIB đã được thực hiện trên nền tảng số và 3 năm liên tiếp là ngân hàng số xuất sắc nhất tại Việt Nam theo đánh giá của The Asset.

Bán lẻ và số hóa tiếp tục là trọng tâm đầu tư và phát triển của VIB trong giai đoạn chuyển đổi tiếp theo.

*Hiệu quả kinh doanh vượt trội và lợi ích bền vững cho cổ đông*

Trong năm 2021, tiếp nối những định hướng, nền tảng hệ thống, mô hình vận hành đã xây dựng và liên tiếp hoàn thiện trong 5 năm qua, VIB tiếp tục đưa ra thị trường các sản phẩm tinh gọn và cạnh tranh, đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ số và số hóa, song song với việc quản lý rủi ro một cách linh hoạt và hiệu quả. Kết quả là, gần 4 triệu khách hàng cá nhân và hàng nghìn khách hàng doanh nghiệp, tổ chức đã được cung cấp các giải pháp tài chính với chất lượng dịch vụ vượt trội, góp phần đưa VIB tiếp tục ở nhóm đứng đầu thị trường về tốc độ tăng trưởng cả quy mô và lợi nhuận.

Năm 2021, VIB ghi nhận mức lợi nhuận trước thuế đạt 8.011 tỷ đồng, đưa mức tăng trưởng lợi nhuận kép trong 5 năm lên mức 63%/năm - cao nhất ngành ngân hàng, với hệ số ROE vượt 30% ở mức cao nhất ngành, mang lại hiệu quả đầu tư vượt trội cho cổ đông.



Cũng trong năm 2021, sau 12 tháng chính thức lên sàn HOSE, VIB được ghi nhận là Top 10 ngân hàng đại chúng tốt nhất Việt Nam, Top 50 Công ty kinh doanh hiệu quả nhất Việt Nam – đứng đầu ngành ngân hàng và thứ 2 trong tất cả các lĩnh vực kinh doanh, Top 50 Công ty đại chúng tốt nhất Việt Nam. VIB cũng là doanh nghiệp đứng thứ 22 về vốn hóa trên thị trường chứng khoán và thứ 5 trong nhóm Ngân hàng TMCP tư nhân tại Việt Nam.

#### *Văn hóa tổ chức và mô hình vận hành xuất sắc*

Ngay từ những ngày đầu, văn hóa tổ chức và mô hình vận hành của VIB được xây dựng dựa trên sự minh bạch và dân chủ, với cấu trúc tổ chức gọn, phẳng, năng động và phân quyền, hướng đến tính sáng tạo, công bằng và hiệu quả cao.

5 năm qua, VIB đã phát triển thành công và tiếp tục hoàn thiện Phương pháp luận và Bộ công cụ về quản trị kinh doanh ngân hàng, Master - Frame Methodology (MFM), giúp hệ thống nhân lực của Ngân hàng phát triển toàn diện về năng lực tưởng tượng, tư duy logic, nắm bắt và chuyển giao kiến thức, cho phép xây dựng và triển khai nhanh, đồng bộ các giải pháp kinh doanh trên toàn hệ thống VIB. Phương pháp luận và Bộ công cụ MFM là sáng chế riêng biệt của VIB, được áp dụng duy nhất tại Việt Nam và là một phần trọng yếu trong văn hóa tổ chức và mô hình vận hành của VIB.

Nhờ vậy, VIB tiếp tục là điểm đến của nhân tài, với chế độ đãi ngộ và môi trường làm việc cho đội ngũ nhân sự cạnh tranh hàng đầu trên thị trường hiện nay.

#### *Nền tảng quản trị rủi ro vững mạnh*

Việc duy trì một môi trường tăng trưởng mạnh mẽ và lâu dài đòi hỏi một nền tảng quản trị rủi ro vững mạnh. Thương hiệu của VIB trong một thập kỷ qua gắn liền với thương hiệu của một ngân hàng phát triển bền vững, có nền tảng quản trị rủi ro hàng đầu và thường xuyên tiên phong trong việc áp dụng các chuẩn mực quốc tế về quản trị.

VIB quản trị rủi ro theo nguyên lý phòng ngừa – phát hiện – xử lý trong đó ưu tiên hàng đầu vào phòng ngừa, đối với các rủi ro trọng yếu trong lĩnh vực rủi ro hoạt động, rủi ro tín dụng và rủi ro thị trường. Do vậy, trong 2 năm liền chịu ảnh hưởng của Covid cùng với nhiều biến động của kinh tế toàn cầu, VIB liên tục duy trì hoạt động với hiệu suất cao và rủi ro thấp.

Là ngân hàng Việt Nam đầu tiên áp dụng Basel II, thử nghiệm Basel III, trong năm 2021 VIB tiếp tục là một trong số ít ngân hàng đầu tiên phát hành báo cáo tài chính đã được kiểm toán theo chuẩn mực báo cáo tài chính quốc tế (IFRS), đồng thời áp dụng trí tuệ nhân tạo và máy học (AI/ML) trong việc tiếp cận khách hàng và phê duyệt thẻ. Ngân hàng sẽ tiếp tục tiên phong trong việc vận dụng các chuẩn mực quốc tế về quản trị rủi ro, quản trị doanh nghiệp, quản trị tài chính và công nghệ trong thời gian tới.

#### *Hướng tới tương lai*

5 năm đầu của hành trình chuyển đổi đã xây dựng một nền tảng vững chắc cho sự tăng trưởng vượt trội về quy mô, chất lượng và giá trị của thương hiệu. Trong giai đoạn chuyển đổi 5 năm tiếp theo 2022-2026, tập thể cán bộ và lãnh đạo của VIB tiếp tục mục tiêu và sứ mệnh của mình trở thành “ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam,” với định vị là ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam về chất lượng và quy mô. Ngân hàng hướng tới phục vụ trên

10 triệu khách hàng trong 5 năm tới, tăng trưởng kép về lợi nhuận tối thiểu 30%/năm, và đưa giá trị vốn hóa của VIB tăng trưởng ấn tượng, liên tục và bền vững.

Trân trọng cảm ơn sự tin tưởng và hỗ trợ của Quý vị cổ đông, Quý khách hàng và Nhà đầu tư.

Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Đặng Khắc Vỹ



## 2.0 THÔNG ĐIỆP TỔNG GIÁM ĐỐC

Kính gửi Quý vị cổ đông, Quý Khách hàng và các Nhà đầu tư,

Năm 2021, Việt Nam tiếp tục chịu tác động từ sự bùng phát của đại dịch Covid-19, dẫn đến hoạt động của nền kinh tế nói chung và ngành ngân hàng nói riêng gặp nhiều khó khăn và thách thức. Nhờ vào chính sách kịp thời của Chính phủ về các biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn cùng với chính sách vắc xin đã giúp Việt Nam nhanh chóng kiểm soát tốt dịch bệnh và nền kinh tế đạt được mức tăng trưởng tích cực.

Trong bối cảnh đó, VIB đã linh hoạt và nỗ lực thúc đẩy hoạt động kinh doanh liên tục, tiếp tục ghi nhận những kết quả tăng trưởng vượt bậc và dẫn đầu ngành về hiệu quả kinh doanh. Lợi nhuận trước thuế cả năm đạt 8.011 tỷ đồng, tăng 38% so với 2020, đạt 107% kế hoạch ĐHCĐ giao. Hiệu quả sinh lời trên vốn chủ sở hữu (ROE) đạt 31%, cao gấp 1,7 lần so với mức trung bình ngành.

Năm 2021 là năm cuối cùng của giai đoạn 1 hành trình chuyển đổi 10 năm (2017 – 2026). Tiếp nối nền tảng vững chắc được xây dựng từ 4 năm chuyển đổi trước đó, VIB kiên định và nhất quán tập trung vào 9 định hướng chiến lược và đạt được những thành tựu nổi bật.

### *Tăng trưởng cho vay và huy động mạnh mẽ*

Năm 2021, VIB đạt mức tăng trưởng tín dụng 19,1%, cao hơn mức tăng trung bình của ngành là 13,6%. Với định hướng tập trung vào danh mục bán lẻ, trong 5 năm vừa qua, tăng trưởng dư nợ bán lẻ của VIB luôn gấp đôi so với trung bình ngành. Tại ngày 31.12.2021, dư nợ bán lẻ đạt 178.000 tỷ đồng, gấp 6,5 lần so với đầu năm 2017. Với quy mô này, VIB hiện đứng trong top đầu các NHTM cổ phần tư nhân và dẫn đầu toàn ngành về tỷ trọng bán lẻ, 87% trên tổng dư nợ.

Tiền gửi không kỳ hạn ghi dấu ấn với mức tăng 54%, đóng góp 16% trong tổng tiền gửi của khách hàng. Kết quả này đến từ việc gia tăng nhanh chóng của khách hàng tham gia Ngân hàng số MyVIB và nhóm khách hàng trả lương qua tài khoản trong năm vừa qua.

### *Dẫn đầu sản phẩm chiến lược Bảo hiểm và trở thành ngân hàng hàng đầu về Thẻ tín dụng*

VIB đã phát triển các dòng thẻ tín dụng dẫn đầu xu hướng thị trường, tính năng sản phẩm vượt trội tại các phân khúc khách hàng khác nhau. Kênh số trở thành động lực chính cho tăng trưởng với tỷ lệ hơn 91% về nguồn khách hàng mở mới qua kênh này.

Với đội ngũ và kênh bán xuất sắc, liên tục đưa ra các sáng kiến tiếp cận và hỗ trợ khách hàng, hoạt động bancassurance tiếp tục giữ vững vị trí số 1 thị trường về doanh số với thị phần 12% toàn quốc và nhiều năm liền đứng vị trí số 1 về năng suất bán hàng trên 1 chi nhánh.

### *Tạo dựng kênh bán hàng chi nhánh và ngân hàng số xuất sắc*

Với định hướng xây dựng mô hình đội bán xuất sắc trong vận hành và cung cấp dịch vụ, kênh bán hàng chi nhánh đã trở thành động lực cho sự bức phá tăng trưởng của dư nợ, tiền gửi, thẻ tín dụng và bảo hiểm.

Ngân hàng số MyVIB thu hút và gia tăng cơ sở khách hàng lên 3,8 triệu khách hàng, cung cấp trải nghiệm giao dịch ngân hàng số ưu việt và mang lại nguồn tiền gửi không kỳ hạn cho VIB.



### *Xây dựng một ngân hàng giao dịch hàng đầu*

VIB liên tục cập nhật và nâng cấp các nền tảng giao dịch giúp khách hàng gia tăng tiện ích, giảm thời gian giao dịch và nâng cao trải nghiệm tại các điểm chạm, đặc biệt là trên các kênh số của Ngân hàng.

Trên thị trường liên ngân hàng, VIB luôn nằm trong danh sách các nhà tạo lập hàng đầu trên thị trường và quan hệ với các định chế tài chính trong và nước ngoài được thiết lập vững mạnh và mở rộng.

### *Cung cấp dịch vụ khách hàng vượt trội*

Dịch vụ khách hàng của VIB trong những năm qua đã phát triển nhanh chóng và không dừng lại ở dịch vụ khách hàng tại chi nhánh. Năm 2021 đánh dấu những ứng dụng công nghệ tiên phong trong dịch vụ khách hàng đã được phát triển và kỳ vọng sẽ sớm được giới thiệu tại Việt Nam lần đầu tiên trong năm 2022. Các dự án khác lần lượt đang được triển khai với trọng tâm hướng tới trải nghiệm khách hàng xuất sắc và đi đầu trong lĩnh vực tài chính ngân hàng tại Việt Nam.

### *Đẩy mạnh thương hiệu và truyền thông mạnh mẽ*

Thương hiệu VIB được thúc đẩy mạnh mẽ cả trong và ngoài nước. Trong năm 2021, ngân hàng vinh dự nhận được các giải thưởng uy tín về hiệu quả vững mạnh và sáng tạo như: Giải thưởng “Đổi mới sáng tạo trong lĩnh vực Ngân hàng số 2021” do The Banker vinh danh; Giải thưởng “Dòng thẻ mới tốt nhất 2021 – VIB Online Plus 2in1” và “Dịch vụ thẻ mới sáng tạo nhất 2021” do tạp chí International Finance vinh danh; Top 50 công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam do Forbes bình chọn; Top 10 công ty đại chúng uy tín và hiệu quả do Vietnam Report bình chọn.

### *Công nghệ là ưu tiên hàng đầu*

VIB tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào các hệ thống công nghệ nền tảng, song song với việc xây dựng hệ thống chuyên gia công nghệ ngày càng tăng về chất lượng và số lượng. Năm 2021, VIB đã khởi động chiến lược điện toán đa đám mây (multi-cloud) thông qua ký kết hợp tác với các công ty công nghệ hàng đầu Thế giới, nhằm tăng cường bảo mật dữ liệu, lưu trữ dữ liệu lớn, và khai thác tối ưu. Triển khai điện toán đám mây sẽ mang lại lợi thế cạnh tranh cho VIB và nhiều quyền lợi cho khách hàng. Song song, ngân hàng đang tiếp tục nghiên cứu và đầu tư vào các giải pháp ngân hàng số, giải pháp quản trị rủi ro và quản lý tài chính.

### *Phát triển con người*

Con người là yếu tố then chốt trong việc tạo nền tảng phát triển bền vững lâu dài cho VIB. VIB chú trọng vào việc thu hút nhân tài, nâng cao năng lực tư duy, năng lực quản lý thông qua hệ thống đào tạo tiên tiến trong một môi trường làm việc và chế độ đãi ngộ hàng đầu. Xuyên suốt trong năm 2021, các chương trình đào tạo cho CBNV được thực hiện liên tục. Hoạt động đào tạo được triển khai 100% trên hệ thống đào tạo trực tuyến, CBNV có thể tham gia đào tạo tại mọi nơi, mọi lúc, trên các thiết bị điện tử khác nhau.

### *Quản trị rủi ro hiệu quả và luôn luôn tuân thủ*

Sau khi triển khai thành công cả 03 trụ cột Basel II theo quy định tại Thông tư 41/2016/TT-NHNN và Thông tư 13/2018/TT-NHNN, VIB đã tiến hành hoạt động kiểm toán độc lập được thực hiện

bởi một trong 4 công ty kiểm toán hàng đầu Thế giới, nhằm nâng cao tính tuân thủ và minh bạch.

Với những định hướng kinh doanh chiến lược cho giai đoạn 2017-2026 rõ ràng, nhất quán và được triển khai một cách đồng bộ trên toàn hệ thống, VIB đã mang lại hiệu quả kinh doanh vượt trội và hiệu quả đầu tư tích cực cho cổ đông, thông qua sự tăng trưởng giá trị cổ phiếu, giá trị vốn hóa. Đồng thời, trong năm 2021 ngân hàng đã hoàn tất việc chia 40% cổ phiếu thưởng cho cổ đông.

#### Định hướng năm 2022

Năm 2022, kinh tế thế giới được dự báo có nhiều dư địa tăng trưởng và phục hồi mạnh mẽ sau dịch. Ở Việt Nam, GDP dự báo tăng trưởng 6,0%-6,5%, với chỉ số CPI dự báo dưới mức 4% và ngành ngân hàng được dự báo sẽ phát triển vững chắc nhờ tăng trưởng tín dụng duy trì ở mức cao và sự mở cửa trở lại của hầu hết các hoạt động kinh doanh trong nền kinh tế trong năm 2022.

Trên cơ sở định hướng chiến lược 5 năm tới và nhận định về môi trường kinh doanh năm 2022, VIB tiếp tục đồng hành hỗ trợ khách hàng nhanh chóng phục hồi sau đại dịch và phát triển kinh doanh, đồng thời đặt ra các chỉ tiêu tăng trưởng tăng trưởng bền vững về quy mô và lợi nhuận, đảm bảo luôn luôn tuân thủ các chỉ tiêu quản lý rủi ro hàng đầu, là ngân hàng tiên phong về nền tảng quản trị vững mạnh, thực thi chiến lược số hóa bài bản, rõ nét và luôn nhất quán với mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu về chất lượng và quy mô tại Việt Nam.

Tôi tin tưởng rằng, với sự bền bỉ và quyết liệt trong các hoạt động chuyển đổi, cùng với mô hình vận hành xuất sắc, văn hóa doanh nghiệp tiên tiến và đội ngũ cán bộ nhân viên có năng lực và tâm huyết, VIB sẽ đạt được kế hoạch kinh doanh năm 2022 và mục tiêu chuyển đổi 10 năm 2017-2026.

Tổng Giám Đốc

Hàn Ngọc Vũ

## **THÔNG TIN CƠ BẢN**



## 1.0 THÔNG TIN CHUNG

Tên Doanh nghiệp bằng tiếng Việt:	NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM
Tên Doanh nghiệp bằng tiếng Anh:	VIETNAM INTERNATIONAL JOINT STOCK COMMERCIAL BANK
Tên viết tắt:	VIB
Giấy phép thành lập và hoạt động:	VIB được thành lập và hoạt động theo Giấy phép Số 95/GP-NHNN ngày 28.09.2018 (thay thế Giấy phép hoạt động số 0060/NH-GP cấp ngày 25.01.1996), được sửa đổi bởi các Quyết định số 2015/QĐ-NHNN ngày 16.10.2018, Quyết định số 2240/QĐ-NHNN ngày 14.11.2018, Quyết định số 1313/QĐ-NHNN ngày 06.08.2021.
Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp:	Số 0100233488 đăng ký lần đầu ngày 14.02.1996, đăng ký thay đổi lần thứ 36 ngày 07.02.2022
Vốn điều lệ:	15.531.429.930.000 đồng
Trụ sở chính:	Tầng 1 (tầng trệt) và tầng 2 Tòa nhà Sailing Tower, số 111A Pasteur, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Số điện thoại:	(84-28) 6299 9039
Số fax:	(84-28) 6299 9040
Website:	<a href="http://www.vib.com.vn">http://www.vib.com.vn</a>
Mã cổ phiếu:	VIB
Lĩnh vực kinh doanh:	VIB được thành lập nhằm thực hiện đầy đủ các giao dịch của một ngân hàng thương mại theo quy định Pháp luật hiện hành, trong đó bao gồm: huy động và nhận tiền gửi ngắn hạn, trung hạn và dài hạn từ các tổ chức và cá nhân; cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đối với các tổ chức và cá nhân trên cơ sở tính chất và nguồn vốn của Ngân hàng; thực hiện các giao dịch ngoại tệ, các dịch vụ tài trợ thương mại quốc tế, chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và các giấy tờ có giá khác, cung cấp dịch vụ thanh toán và các dịch vụ ngân hàng khác được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cho phép.  Ngân hàng có Trụ sở chính đặt tại Tầng 1 (Tầng trệt) và Tầng 2 Tòa nhà Sailing Tower, số 111A Pasteur, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Mạng lưới hoạt động và công ty con

Tại ngày 31.12.2021, Ngân hàng có 01 Hội sở chính, 166 đơn vị kinh doanh gồm 01 Hội sở chính, 52 chi nhánh, 113 phòng giao dịch tại các tỉnh, thành phố trên cả nước và 01 công ty con.

VIB có một công ty con 100% vốn sở hữu là công ty TNHH MTV Quản lý nợ và Khai thác tài sản - Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam ("VIB AMC") – Địa chỉ tại Tầng 12, Tòa nhà Coninco Tower, 4 phố Tôn Thất Tùng, phường Trung Tự, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội, Việt Nam. Vốn điều lệ thực góp của VIB là 100 tỷ đồng. Lĩnh vực sản xuất, kinh doanh chính bao gồm: Định giá tài sản bảo đảm; Bán và khai thác tài sản bảo đảm; Quản lý tài sản bảo đảm là hàng hóa; Các hoạt động khác phù hợp với nội dung đăng ký doanh nghiệp.

## 2.0 TÂM NHÌN, SỨ MỆNH VÀ GIÁ TRỊ CỐT LÕI

- Tầm nhìn
  - Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam.
- Sứ mệnh
  - Đối với khách hàng: Vượt trội trong việc cung cấp các giải pháp sáng tạo nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng.
  - Đối với nhân viên: Xây dựng văn hóa hiệu quả, tinh thần doanh nhân và môi trường làm việc hiệu quả.
  - Đối với cổ đông: Mang lại các giá trị hấp dẫn và bền vững cho cổ đông.
  - Đối với cộng đồng: Tích cực đóng góp vào sự phát triển cộng đồng.
- Giá trị cốt lõi
  - Hướng tới khách hàng
  - Nỗ lực vượt trội
  - Trung thực
  - Tinh thần đồng đội
  - Tuân thủ kỷ luật

### 3.0 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN

- Năm 1996 - 2006
  - Ngày 18.09.1996, VIB được thành lập với số vốn ban đầu 50 tỷ đồng và 23 nhân viên. Trụ sở đầu tiên đặt tại số 05 Lê Thánh Tông, Hà Nội.
  - Năm 2006, vốn điều lệ của VIB tăng lên hơn 1.000 tỷ đồng sau 10 năm thành lập và phát triển.
- Năm 2006 - 2010
  - VIB tăng vốn điều lệ lên 4.000 tỷ đồng với 130 chi nhánh và phòng giao dịch tại 27 tỉnh, thành trên toàn quốc.
  - Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia (CBA) chính thức trở thành cổ đông chiến lược nước ngoài của VIB với tỷ lệ sở hữu 15%.
- Năm 2011 - 2015
  - Ngân hàng CBA nâng tỷ lệ sở hữu tại VIB lên 20%.
  - VIB chuyển trụ sở sang Tòa nhà Corner Stones, 16 Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội.
  - VIB nằm trong nhóm dẫn đầu Bảng xếp hạng tín nhiệm của Moody's đối với các ngân hàng Việt Nam.
- Năm 2016 - 2018
  - VIB tăng vốn điều lệ năm 2016 và 2018 lần lượt lên 5.644 tỷ đồng và 7.835 tỷ đồng.
  - Năm 2016, 564.442.500 cổ phiếu VIB chính thức giao dịch trên thị trường chứng khoán tập trung (UPCoM).
  - VIB tiếp tục giữ vững vị thế trong nhóm dẫn đầu Bảng xếp hạng tín nhiệm của Moody's đối với các ngân hàng Việt Nam.
  - VIB được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận trở thành ngân hàng tư nhân đầu tiên của Việt Nam đủ điều kiện áp dụng chuẩn mực quản trị rủi ro Basel II theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN.
  - VIB chuyển Trụ sở chính vào TP. Hồ Chí Minh, đặt tại Tòa nhà Sailing Tower, số 111A Pasteur, Phường Bến Nghé, Quận 1.



- Năm 2019
  - VIB tăng vốn điều lệ lên 9.244 tỷ đồng.
  - VIB trở thành ngân hàng Việt Nam đầu tiên hoàn thành cả 03 trụ cột của Basel II theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN và Thông tư 13/2018/TT-NHNN gồm Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR), Đánh giá nội bộ về mức độ đủ vốn (ICAAP) và Minh bạch thông tin.
  - VIB đạt chứng nhận “Doanh nghiệp UPCoM quy mô lớn thực hiện tốt công bố thông tin và minh bạch 2018 – 2019”.
- Năm 2020
  - VIB tăng vốn điều lệ lên 11.093 tỷ đồng.
  - VIB chính thức niêm yết trên Sở Giao dịch Chứng khoán TP.HCM (HOSE) với gần 1 tỷ cổ phiếu VIB.
  - VIB là một trong những ngân hàng đầu tiên ở Việt Nam đưa vào thử nghiệm áp dụng chuẩn mực quản trị rủi ro thanh khoản theo Basel III.
  - VIB nhận bằng khen về Cải cách hành chính của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.
- Năm 2021
  - VIB tăng vốn điều lệ lên 15.531 tỷ đồng.
  - Số lượng cán bộ nhân viên VIB đạt 10.000 người phục vụ trên 3 triệu khách hàng trên cả nước.



## **ĐỊNH HƯỚNG VÀ HÀNH TRÌNH CHUYỂN ĐỔI 10 NĂM**



## 1.0 KẾT QUẢ CHUYỂN ĐỔI GIAI ĐOẠN 1 (2017 – 2021)

Năm 2021 đánh dấu kết thúc giai đoạn 1 (2017-2021) của hành trình chuyển đổi chiến lược 10 năm 2017-2026 của VIB. Trong 5 năm qua, lợi nhuận trước thuế tăng trưởng kép hàng năm đạt 63%, mức tăng trưởng lợi nhuận thuộc top đầu ngành ngân hàng. Kết quả tích cực của năm 2021 đã đóng góp vào hiệu quả tổng thể trong 5 năm chuyển đổi đầu tiên, với các chỉ tiêu cơ bản như sau:

Đơn vị: tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2021	% tăng trưởng kép/năm	Mức độ tăng lũy kế 5 năm
Lợi nhuận trước thuế	702	8.011	63%	11 lần
Vốn điều lệ	5.644	15.531	22%	3 lần
Tổng tài sản	104.517	309.517	24%	3 lần
Tổng dư nợ tín dụng	67.466	204.305	25%	3 lần
Tiền gửi KH và GTCC	61.261	215.863	29%	4 lần

Trong giai đoạn 2017-2021, các hoạt động chuyển đổi chiến lược và phát triển kinh doanh tập trung được dẫn dắt bởi các định hướng chiến lược dưới đây cùng với những thành tựu nổi bật mang tính năng động và bền vững:

- Tăng trưởng mạnh mẽ hoạt động cho vay và huy động
  - Tỷ lệ tăng trưởng kép mảng tín dụng khoảng 25%/năm, quy mô tăng gấp 3 lần. Trong đó, theo định hướng và chiến lược chuyển đổi, tỷ lệ cho vay bán lẻ có sự dịch chuyển ấn tượng từ khoảng 20% tổng danh mục cho vay đầu năm 2016 lên tới gần 90% tính đến thời điểm cuối năm 2021. Về quy mô, số dư cho vay bán lẻ đã tăng hơn 6,5 lần.
  - Hiện tại, VIB đang là ngân hàng có tỷ lệ cho vay bán lẻ cao nhất và tỷ lệ tăng trưởng bán lẻ cao nhất trong top 5 các ngân hàng TMCP tư nhân đang niêm yết.
  - Cũng theo chiến lược chuyển đổi, huy động tiền gửi khách hàng cá nhân là động lực chính với số dư tăng gần gấp 4 lần, tăng trưởng kép gần 30%/năm. Hiện số dư tiền gửi của khách hàng cá nhân chiếm hơn 66% tiền gửi khách hàng tại VIB. Tiền gửi không kỳ hạn ghi dấu ấn tích cực với mức tăng 54% trong năm 2021, trong đó tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng cá nhân tăng trưởng tốt, đạt 63%. Kết quả này đến từ việc gia tăng nhanh chóng lượng khách hàng tham gia Ngân hàng số MyVIB và nhóm khách hàng trả lương qua tài khoản trong năm vừa qua.
- Dẫn đầu thị phần sản phẩm Bảo hiểm và dẫn đầu xu thế Thẻ tín dụng tại Việt Nam
  - Tuy chỉ mới gia nhập thị trường Bancassurance từ năm 2018, nhưng doanh thu đã nhanh chóng tăng gấp 5 lần, hiện nay mảng Bảo hiểm đang đóng góp gần một nửa trong cơ cấu thu nhập từ hoạt động dịch vụ của ngân hàng. VIB hiện đang tiếp tục giữ vững vị trí số 1 thị trường về doanh số với thị phần lên tới 12% và trong nhiều năm liền dẫn đầu thị trường về năng suất bán hàng với doanh thu mỗi chi nhánh gấp đôi so với trung bình thị trường.



- VIB đã phát triển các dòng thẻ tín dụng dẫn đầu xu thế thị trường với các tính năng sản phẩm vượt trội và lần đầu được giới thiệu tại Việt Nam. Đồng thời, là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam chuyển đổi hoàn toàn 100% quy trình phát hành thẻ tín dụng lên nền tảng số. AI, BigData và kênh ngân hàng số trở thành động lực chính cho tăng trưởng số lượng thẻ tín dụng, tỷ lệ đóng góp đạt hơn 85%. Tỷ lệ chi tiêu qua thẻ của khách hàng mỗi tháng lên tới gần 24 triệu đồng/tháng/thẻ, nằm trong top đầu thị trường.
- Xây dựng kênh bán hàng chi nhánh và ngân hàng số có năng lực cạnh tranh cao
  - Chiến lược chuyển đổi phát triển song song và toàn diện kênh bán hàng chi nhánh và ngân hàng số trong 5 năm qua trở thành động lực cho sự bứt phá tăng trưởng của dư nợ, tiền gửi, thẻ tín dụng và bảo hiểm. Chi nhánh VIB liên tục được nâng cấp, mở rộng trên toàn quốc cùng với đổi mới với diện mạo và các tiện ích tạo trải nghiệm ưu việt cho khách hàng, lực lượng bán hàng đồng đảo, đồng bộ và chuyên nghiệp hàng đầu thị trường.
  - Ứng dụng ngân hàng số MyVIB đã được nâng cấp lên phiên bản MyVIB 2.0 với nhiều tính năng tiên phong về công nghệ, tiện ích và trải nghiệm khách hàng, định hướng trở thành kênh bán hàng chủ lực của VIB cho các sản phẩm cốt lõi như tiền gửi, thẻ, bảo hiểm, giao dịch thanh toán... trong giai đoạn tiếp theo.
- Xây dựng một ngân hàng giao dịch hàng đầu
  - VIB liên tục cập nhật và nâng cấp các nền tảng giao dịch giúp khách hàng gia tăng tiện ích, giảm thời gian giao dịch và nâng cao trải nghiệm tại các điểm chạm, đặc biệt là trên các kênh số của Ngân hàng. Tính đến năm 2021, tổng số lượng khách hàng thường xuyên tăng 60% và số lượng giao dịch tăng 140% lên 75 triệu giao dịch so với năm 2020 trên nền tảng số.
  - Đối với khách hàng doanh nghiệp, kênh ngân hàng số được tập trung phát triển trong những năm qua đã gia tăng nhiều tiện ích cho khách hàng, đặc biệt là trong thời kỳ giãn cách xã hội do Covid-19 trong những năm gần đây. Số lượng giao dịch thanh toán 24/7 tăng hơn 800% trong năm 2021. Doanh số cho vay Tài trợ thương mại năm 2021 đạt 15.000 tỷ đồng, cao gấp 7 lần so với năm 2020;
  - Trên thị trường liên ngân hàng, VIB luôn nằm trong danh sách các nhà tạo lập hàng đầu trên thị trường ở các mảng trái phiếu, kinh doanh ngoại hối, kinh doanh tiền tệ. Quan hệ với các định chế tài chính trong và nước ngoài được thiết lập vững mạnh và mở rộng, qua đó VIB huy động thành công 260 triệu USD kỳ hạn 3 năm từ ADB và 10 ngân hàng nước ngoài, đồng thời huy động 350 triệu USD ngắn hạn từ 20 ngân hàng lớn trên thế giới thông qua nghiệp vụ tài trợ thương mại trong năm 2021.
- Cung cấp dịch vụ khách hàng vượt trội
  - Dịch vụ khách hàng của VIB trong những năm qua đã phát triển nhanh chóng và không dừng lại ở dịch vụ khách hàng tại chi nhánh. Bên cạnh các hoạt động chăm sóc khách hàng trước, trong và sau bán tại hơn 166 chi nhánh của VIB, dịch vụ khách hàng của VIB đã được phát triển mạnh mẽ đồng thời trên nền tảng số, với tiêu chí: nhanh chóng, chuyên nghiệp và bảo mật tối đa.



- Năm 2021 đánh dấu những ứng dụng công nghệ tiên phong trong dịch vụ khách hàng đã được phát triển và sớm giới thiệu tại Việt Nam lần đầu tiên trong năm 2022 như tổng đài AI đầu tiên tại Việt Nam hoạt động 24/7, tư vấn ảo đầu tiên tại Việt Nam, và các dự án khác lần lượt đang được triển khai với trọng tâm hướng tới trải nghiệm khách hàng xuất sắc và đi đầu trong lĩnh vực tài chính ngân hàng tại Việt Nam.

- **Đẩy mạnh thương hiệu và truyền thông mạnh mẽ**

Trong suốt 5 năm qua, VIB xây dựng thương hiệu với hình mẫu một ngân hàng hoạt động kinh doanh lành mạnh, minh bạch, hiệu quả, luôn sáng tạo, và hướng tới chuẩn mực quốc tế đã ghi dấu ấn đậm nét trên thị trường trong nước và quốc tế. Nhờ sự nỗ lực và các thành quả đã đạt được, VIB vinh dự nhận được hàng loạt các giải thưởng lớn, uy tín từ các tổ chức trong và ngoài nước, tiêu biểu như:

- “Đổi mới sáng tạo trong lĩnh vực ngân hàng số 2021” do The banker trao tặng.
- “Top 50 Công ty niêm yết tốt nhất ở Việt Nam” do Forbes trao tặng năm 2021.
- “Ngân hàng phát hành có nghiệp vụ tài trợ thương mại tốt nhất khu vực Đông Á – Thái Bình Dương” do IFC vinh danh năm 2020.
- 4 năm liên tiếp nhận giải thưởng “Ngân hàng số của năm” và “Trải nghiệm Khách hàng tốt nhất” do Tạp chí tài chính quốc tế The Asset vinh danh từ 2017-2020.
- “Thương hiệu ngân hàng sáng tạo nhất Việt Nam” do Tạp chí Global Brand Magazine bầu chọn năm 2017.
- “Ngân hàng có dịch vụ khách hàng tốt nhất 2017” do Global Banking & Finance Review trao tặng.
- “Ngân hàng tiêu biểu 2016” do The Banker bình chọn.
- “Ngân hàng có dịch vụ ngân hàng SME sáng tạo nhất Việt Nam năm 2016” do Global Banking & Finance Review trao tặng.

Bên cạnh sự ghi nhận của khách hàng, đối tác và các tổ chức quốc tế trong và ngoài nước, VIB cũng được Ngân hàng Nhà nước đánh giá tích cực khi trở thành ngân hàng đi đầu trong tuân thủ và áp dụng các chuẩn mực quốc tế. Là ngân hàng tư nhân Việt Nam đầu tiên triển khai thành công và đưa vào áp dụng cả 3 trụ cột của chuẩn mực quản trị rủi ro Basel II, năm 2021 VIB tiếp tục là ngân hàng đi đầu trong việc áp dụng thành công chuẩn mực kế toán quốc tế IFRS 9, và một lần nữa khẳng định thương hiệu VIB luôn gắn liền với sự phát triển bền vững, minh bạch và quản trị rủi ro hiệu quả hàng đầu tại Việt Nam.

- **Công nghệ là ưu tiên hàng đầu**

- Trong suốt 5 năm qua, VIB không ngừng đầu tư mạnh mẽ vào các hệ thống công nghệ nền tảng, song song với việc xây dựng hệ thống chuyên gia công nghệ ngày càng tăng về chất lượng và số lượng. Năm 2021, VIB đã khởi động chiến lược điện toán đa đám mây (multi-cloud) thông qua ký kết hợp tác với các công ty công nghệ hàng đầu Thế giới, nhằm tăng cường bảo mật dữ liệu, lưu trữ dữ liệu lớn, và khai thác tối ưu. Triển khai điện toán đám mây sẽ mang lại lợi thế cạnh tranh cho VIB và nhiều quyền lợi ưu việt cho khách hàng.

- Phát triển con người
  - Con người là yếu tố then chốt trong việc tạo nền tảng phát triển bền vững lâu dài cho VIB. VIB chú trọng vào việc thu hút nhân tài, nâng cao năng lực tư duy, năng lực quản lý thông qua hệ thống đào tạo tiên tiến trong một môi trường làm việc dân chủ và chế độ đãi ngộ hàng đầu. Xuyên suốt trong 5 năm qua, các chương trình đào tạo cho CBNV được thực hiện liên tục nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ, xây dựng lực lượng kế thừa chất lượng. Hoạt động đào tạo được triển khai 100% trên hệ thống đào tạo trực tuyến, CBNV có thể tham gia đào tạo tại mọi nơi, mọi lúc, trên các thiết bị điện tử khác nhau.
- Quản trị rủi ro hiệu quả và luôn luôn tuân thủ
  - Xây dựng mô hình quản trị rủi ro và tuân thủ là một trong những ưu tiên hàng đầu trong định hướng chiến lược chuyển đổi của VIB. Luôn tiên phong trong việc áp dụng các quy định và chuẩn mực quản trị quốc tế, VIB là một trong những ngân hàng đầu tiên triển khai và hoàn thiện 3 trụ cột Basel II và áp dụng thành công chuẩn mực kiểm toán quốc tế IFRS .
  - Trong suốt quá trình hoạt động và chuyển đổi, VIB luôn đảm bảo tuân thủ các chỉ số quản trị rủi ro theo quy định của NHNN. Tính đến cuối năm 2021, các chỉ tiêu an toàn tài chính của VIB đều vượt xa mốc quy định cụ thể:

Hệ số An toàn vốn Basel II là: 11,7%	(quy định trên 8,0%)
Tỷ lệ Dư nợ cho vay trên tổng tiền gửi là: 71,3%	(quy định dưới 85%)
Tỷ lệ Nguồn vốn ngắn hạn sử dụng cho vay trung, dài hạn là: 21,9%	(quy định dưới 37%)
Tỷ lệ nợ xấu là: 1,75%	(quy định dưới 3,0%)



## - Các kết quả tài chính tiêu biểu

Đơn vị: tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Quy mô tài sản</b>						
Tổng tài sản	104.517	123.159	139.166	184.531	244.676	309.517
Tổng dư nợ tín dụng	67.466	86.623	101.160	132.587	171.545	204.305
Tiền gửi KH và GTCG	61.261	77.423	95.015	139.512	178.908	215.863
Vốn chủ sở hữu	8.743	8.788	10.668	13.430	17.974	24.291
Tỷ trọng danh mục bán lẻ	41%	58%	73%	82%	84%	87%
<b>Hiệu quả kinh doanh</b>						
Tổng thu nhập hoạt động	3.401	4.089	6.086	8.152	11.216	14.891
Lợi nhuận trước thuế	702	1.405	2.743	4.082	5.803	8.011
ROE	6,5%	12,8%	22,7%	27,5%	30,0%	30,6%
CIR	61,5%	57,1%	44,2%	42,2%	39,8%	35,5%

## 2.0 ĐỊNH HƯỚNG CHUYỂN ĐỔI GIAI ĐOẠN 2 (2022 – 2026)

### 2.1 Triển vọng kinh tế vĩ mô

- Triển vọng kinh tế thế giới sẽ có sự phân hoá mạnh do diễn biến dịch Covid-19 và tỷ lệ tiêm vắc xin ở mỗi quốc gia và khu vực khác nhau. Trong khi hầu hết các quốc gia phát triển dự báo tăng trưởng GDP sẽ chậm lại và ổn định từ 3,5-4,0%/năm thì các quốc gia Châu Á và đặc biệt khu vực Đông Nam Á dự báo phục hồi mạnh từ 5,5-6,0%/năm. Tỷ lệ lạm phát dự báo tăng nhưng hầu hết vẫn kiểm soát ở mức dưới 4%. Về cơ bản, kinh tế thế giới vẫn đang phục hồi tốt sau đại dịch nhưng diễn biến sẽ phụ thuộc nhiều vào chính sách kinh tế vĩ mô từng khu vực.
- Trong bức tranh tổng thể kinh tế thế giới năm 2022, các nước khu vực châu Á-Thái Bình Dương và các thị trường mới nổi được dự báo triển vọng hơn cả. Các nhà kinh tế của Morgan Stanley cho rằng, các thị trường mới nổi sẽ vẫn tăng trưởng mạnh mẽ trong năm tới. Riêng đối với khu vực Đông Nam Á, dự báo sẽ có mức tăng trưởng mạnh mẽ hơn trong năm 2022, đặc biệt là từ quý 2 trở đi nhờ việc hoàn tất chiến dịch tiêm chủng, tái mở cửa và các chính sách tiền tệ hỗ trợ. Kinh tế Việt Nam cũng được nhận định sẽ phục hồi tốt hơn trong năm 2022 nhờ các chính sách phù hợp, kịp thời của Chính phủ và tính năng động, sáng tạo của các doanh nghiệp, người dân.
- Tại Việt Nam, một số mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội năm 2022 đã được Quốc hội thông qua như GDP tăng từ 6,0-6,5%, GDP bình quân đầu người đạt 3.900 USD, tốc độ tăng chỉ số giá tiêu dùng (CPI) bình quân dưới 4,0%. Thị trường nội địa vẫn đóng một vai trò vô cùng quan trọng, khi tiêu dùng nội địa được phục hồi và phát triển, các khoản chi tiêu của Chính phủ (đầu tư công, hỗ trợ danh nghiệp và người lao động) sẽ kích thích chi tiêu trong nước, kích thích tăng trưởng. Hoạt động đổi mới, sáng tạo và khởi nghiệp, cần tiếp tục đẩy mạnh phát triển thông qua các hình thức khuyến khích đầu tư vào khu công nghệ cao, vườn ươm sáng tạo, đào tạo nhân lực chất lượng cao.

### 2.2 Triển vọng ngành ngân hàng

- Tiềm năng tăng trưởng của ngành ngân hàng trong thời gian tới được dự báo vẫn khá tích cực nhờ vào tăng trưởng tín dụng ở mức cao, đặc biệt là phân khúc khách hàng bán lẻ. Trong năm 2022, dự kiến tăng trưởng tín dụng đạt trung bình khoảng 14%, tuy nhiên, điểm khác biệt là NHNN sẽ linh hoạt hơn trong việc nới lỏng hay thắt chặt tiêu chuẩn tín dụng với các nhóm ngành nghề khác nhau. Bên cạnh đó, nhóm ngân hàng có tỷ lệ an toàn vốn cao, mô hình hoạt động hiệu quả và quản lý rủi ro tốt dự kiến sẽ tiếp tục được cấp mức room tín dụng cao hơn trung bình ngành. Trong khi đó, lãi suất dự kiến sẽ duy trì ở mức thấp và có thể tăng nhẹ vào cuối năm nhưng không đáng kể. Nợ xấu cũng kiểm soát tốt và giảm trong năm 2022 nhờ phục hồi kinh tế chung.
- Theo đánh giá của nhiều chuyên gia phân tích đầu ngành trong khu vực, thị trường ngân hàng bán lẻ của Việt Nam chỉ ở giai đoạn sơ khai ban đầu và còn rất nhiều cơ hội để khai thác và phát triển. Hiện nay, dư nợ cá nhân hộ tiêu dùng trên GDP ở Việt Nam khoảng 30%, thấp hơn nhiều so với Malaysia, Thái Lan, Trung Quốc, Singapore. Tỷ lệ thâm nhập của sản phẩm cho khách hàng cá nhân ở Việt Nam như cho vay mua nhà, thẻ tín dụng hoặc bảo hiểm nhân thọ qua kênh ngân hàng hiện cũng chưa cao. Cụ thể, tỷ lệ thâm nhập thẻ tín dụng hiện nay ở Việt Nam chỉ chiếm khoảng 4% dân số.



- Cơ hội hấp dẫn từ thị trường bán lẻ thu hút các ngân hàng tại Việt Nam chuyển dịch cơ cấu và thay đổi tích cực. Nổi bật là cuộc đua chuyển đổi số, áp dụng các công nghệ tiên tiến như AI, Big data. Thu nhập từ mảng tín dụng truyền thống sang các sản phẩm mang lại thu nhập ngoài lãi như thẻ, hoạt động bán bảo hiểm giúp đa dạng hóa nguồn thu của ngân hàng và cải thiện hiệu suất sinh lời.

### 2.3 Định hướng chiến lược 2022-2026

- Sau 5 năm đầu của hành trình chuyển đổi chiến lược, VIB đã xây dựng một nền tảng vững chắc cho sự tăng trưởng vượt trội về quy mô, chất lượng và giá trị của thương hiệu. Trong giai đoạn chuyển đổi 5 năm tiếp theo (2022-2026), VIB tiếp tục kiên định với tầm nhìn đã đặt ra để trở thành “Ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam” với định vị là “Ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam về chất lượng và quy mô”.

- Mục tiêu của giai đoạn 5 năm 2022-2026 của VIB bao gồm:

- 10 triệu khách hàng
- Tăng trưởng lợi nhuận kép (CAGR) 30%/năm
- Gia tăng mạnh mẽ giá trị vốn hóa cho cổ đông

Để được các mục tiêu quan trọng này, ngân hàng sẽ tập trung vào những định hướng chiến lược sau:

- Bộ Sản phẩm toàn diện và vượt trội
  - VIB liên tục phát triển và hoàn thiện bộ sản phẩm và dịch vụ đa dạng, tinh xảo, mang lợi ích tối ưu cho khách hàng, với tốc độ phục vụ (Turn around time) nhanh và hiệu quả nhất tại Việt Nam. Trong đó, lĩnh vực ngân hàng bán lẻ sẽ tiếp tục tập trung và dẫn đầu thị trường về tính năng và độ cạnh tranh của các dòng sản phẩm cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô, cho vay kinh doanh, thẻ tín dụng, tiền gửi, đầu tư và bảo hiểm, ngân hàng giao dịch và ngân hàng số.
- Giải pháp sáng tạo, cá thể hóa cho khách hàng và đối tác
  - Nhu cầu dịch vụ ngân hàng của khách hàng ngày càng đa dạng, tinh tế và mang tính cá thể hóa. Trên cơ sở thấu hiểu nhu cầu của khách hàng và đối tác của mình, VIB sẽ áp dụng sâu rộng công nghệ dữ liệu lớn (big data), trí tuệ nhân tạo (AI), máy học (machine learning) nhằm thiết kế và triển khai các giải pháp sản phẩm phù hợp cho từng khách hàng, từng đối tác với các đặc tính và tiện ích khác nhau.
- Ngân hàng số xuất sắc
  - VIB tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào các hệ thống công nghệ nền tảng số MyVIB 2.0, nâng cấp VIB website trở thành chợ điện tử lớn hàng đầu cho các sản phẩm dịch vụ tài chính của VIB và đối tác. Bên cạnh đó, tự động hóa (robotic) và chuyển dịch từ điện toán vật lý (on premise) sang điện toán đám mây (cloud) cũng được chú trọng nhằm đáp ứng nhanh chóng tốc độ phát triển các sản phẩm và dịch vụ số hóa của ngân hàng. VIB đặt mục tiêu duy trì vị thế hàng đầu về trải nghiệm ngân hàng số tại Việt Nam trong những năm tiếp theo.



- Phát triển con người VIB

- Ưu tiên hàng đầu của Ngân hàng là tiếp tục thu hút và phát triển nhân tài, nâng cao năng lực tư duy, chế độ đãi ngộ và môi trường làm việc cho đội ngũ nhân sự đang làm việc tại VIB, đồng thời trở thành điểm đến cho các bạn trẻ với năng lực xuất sắc về tài chính và công nghệ trong những năm tiếp theo.
- Trong 5 năm qua và những năm tiếp theo, VIB đã phát triển thành công và tiếp tục hoàn thiện Phương pháp luận và Bộ công cụ về quản trị kinh doanh ngân hàng (Business Direction Topic BDT, Code of Business Regulation - CBR, Master-Frame Methodology - MFM), giúp hệ thống nhân lực của Ngân hàng phát triển toàn diện về năng lực tưởng tượng (imagination), tư duy logic, nắm bắt và chuyển giao kiến thức, cho phép xây dựng và triển khai nhanh, đồng bộ các giải pháp kinh doanh trên toàn hệ thống VIB.
- Phương pháp luận và Bộ công cụ là sáng chế riêng biệt của VIB, được áp dụng duy nhất tại Việt Nam trong 5 năm qua, góp phần quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển toàn diện năng lực nhân lực và đẩy mạnh kinh doanh.

- Thương hiệu hàng đầu

Là một trong những thương hiệu nổi bật hàng đầu tại thị trường trong những năm qua, VIB tiếp tục khẳng định thương hiệu của mình là:

- Ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất Việt Nam,
- Ngân hàng bán lẻ hàng đầu về chất lượng và quy mô tại Việt Nam, và
- Ngân hàng lành mạnh, minh bạch, tuân thủ và đi đầu trong việc áp dụng các chuẩn mực quốc tế.

- Đi đầu trong việc ứng dụng các chuẩn mực quốc tế

- Việt Nam đang ngày càng hòa nhập vào môi trường cạnh tranh toàn cầu. VIB đã, đang và sẽ luôn là ngân hàng tiên phong trong việc ứng dụng các chuẩn mực quốc tế tốt nhất trong thiết kế, vận hành và kiểm soát hoạt động kinh doanh, bao gồm các chuẩn mực về tài chính kế toán (IFRS, các tiêu chuẩn niêm yết quốc tế, các hệ thống báo cáo mới), quản trị rủi ro (Basel II, Basel III, xếp hạng tín nhiệm), công nghệ hiện đại, ngân hàng số, và các chuẩn mực tiên tiến về quản trị doanh nghiệp.

- Quản trị rủi ro và tuân thủ vững mạnh

- Việc duy trì một môi trường tăng trưởng mạnh mẽ và bền vững đòi hỏi một nền tảng quản trị rủi ro và tuân thủ vững mạnh. VIB sẽ tiếp tục hướng quản trị rủi ro theo nguyên lý phòng ngừa – phát hiện – xử lý trong đó ưu tiên hàng đầu vào phòng ngừa, đối với các rủi ro trọng yếu trong lĩnh vực rủi ro hoạt động, rủi ro tín dụng và rủi ro thị trường. Việc tuân thủ các quy định của NHNN và pháp luật là một điều thường trực và sẽ được thực hiện theo hướng tự động hóa vào trong các quy trình kinh doanh, hệ thống thuật toán và hệ thống báo cáo.

## **KẾT QUẢ KINH DOANH 2021 VÀ KẾ HOẠCH 2022**



## 1.0 ĐIỂM NHẤN NĂM 2021

- Giữ vững vị thế đầu ngành về hiệu quả kinh doanh
  - Năm 2021, VIB đạt hơn 8.000 tỷ đồng về lợi nhuận trước thuế, tăng trưởng 38% so với năm 2020, tiếp tục nằm trong top đầu thị trường về hiệu quả hoạt động với tỷ lệ ROE đạt 31%. Trong đó, tổng thu nhập hoạt động đạt gần 15.000 tỷ đồng, tăng 33% so với năm trước. Thu nhập lãi thuần đạt 12.000 tỷ đồng, tăng mạnh 39% nhờ biên lãi ròng (NIM) được nới rộng lên 4,4% thông qua tối ưu hóa chi phí sử dụng vốn, giảm đến 1,1% so với năm 2020. Bên cạnh đó, với thị phần hàng đầu trong nhiều mảng sản phẩm dịch vụ như bancassurance và thẻ, tỷ trọng thu nhập từ phí của VIB luôn trong nhóm đầu ngành, đóng góp gần 20% trong tổng thu nhập hoạt động.
  - Tại ngày 31.12.2021, tổng tài sản VIB ghi nhận gần 310.000 tỷ đồng, tăng 27% so với đầu năm. Trong đó, dư nợ tín dụng đạt hơn 200.000 tỷ đồng, tăng 19%. Tổng nguồn huy động đạt 280.000 tỷ đồng, tăng 27%. Riêng tiền gửi CASA tăng trưởng bứt phá 55%, chiếm tỷ trọng trên 16% tiền gửi khách hàng.
- Tiên phong và đẩy mạnh chuyển đổi số
  - Đẩy mạnh và tiên phong trong chuyển đổi số, đặc biệt là trong giai đoạn dịch Covid-19, khách hàng VIB có thể dễ dàng thực hiện giao dịch trực tuyến mọi lúc mọi nơi để mở thẻ, mở tài khoản, gửi tiết kiệm, thực hiện các khoản vay và tiếp cận với các giải pháp bảo hiểm. VIB đã tiên phong và thành công ứng dụng Big data và AI để số hóa 100% quy trình duyệt cấp thẻ tín dụng, giúp khách hàng đăng ký và nhận ngay thẻ tín dụng chỉ trong 30 phút, hoàn toàn trực tuyến, hạn mức đến 200 triệu đồng, không chứng minh thu nhập.
  - Bên cạnh đó, nhằm thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, VIB liên tục triển khai các ưu đãi cho tài khoản thanh toán và thẻ như miễn toàn bộ phí giao dịch chuyển tiền qua ứng dụng Ngân hàng di động MyVIB và qua Ngân hàng điện tử; ra mắt các dòng thẻ mới chuyên dùng cho mua sắm trực tuyến; đẩy mạnh kết hợp với các đối tác để ưu đãi đến 50% các nhu cầu chi tiêu mua sắm, ẩm thực, mỹ phẩm, chăm sóc sức khỏe của khách hàng.
  - Tháng 09.2021 là một dấu ấn trong hành trình chuyển đổi số mạnh mẽ của VIB. Với việc ký kết thỏa thuận hợp tác chiến lược 3 năm cùng Microsoft, VIB trở thành một trong những ngân hàng đầu tiên triển khai nền tảng điện toán đa đám mây (multi-cloud) tại Việt Nam, thúc đẩy tiến trình đổi mới sáng tạo, tạo ra những giá trị khác biệt nhằm đáp ứng nhu cầu và trải nghiệm số ngày một đa dạng của khách hàng. Trong khuôn khổ hợp tác, hai bên cũng sẽ triển khai các dự án quan trọng về an ninh mạng, Big Data, AI, Open API, IoT, ... nhằm thúc đẩy mạnh mẽ quá trình chuyển đổi số của VIB. Đồng thời, VIB đồng thời sẽ hiện đại hóa và chuyển khối lượng công việc tính toán của ngân hàng bao gồm các ứng dụng kinh doanh cùng nhu cầu điện toán của người dùng cuối trên nền tảng mới này.
- Dẫn đầu thị trường về tốc độ tăng trưởng và thị phần ở những mảng kinh doanh bán lẻ cốt lõi
  - Bán lẻ tiếp tục là động lực phát triển chính với mức tăng trưởng tín dụng đạt 24% trong năm 2021, đóng góp gần 90% danh mục tín dụng, trong đó 95% có tài sản đảm bảo. VIB tiếp tục khẳng định vị thế ngân hàng có tỷ trọng bán lẻ thuộc top đầu thị trường, với danh



mục chất lượng cao và tăng trưởng vững mạnh. Trong đó, vay mua ô tô, bảo hiểm, thẻ tín dụng là những sản phẩm dịch vụ bán lẻ chủ lực của Ngân hàng, hiện giữ thị phần đáng kể.

- Trong bối cảnh giãn cách xã hội kéo dài, VIB đã chủ động xây dựng các phương thức bán hàng mới, sáng tạo thông qua kênh trực tuyến, nổi bật là hơn 200 sự kiện Online Sales, tiếp cận 4.000 khách hàng và góp phần tích cực thúc đẩy doanh số Bảo hiểm.
- Duy trì nền tảng quản trị vững mạnh với các chuẩn mực quốc tế hiện đại hàng đầu
  - Năm 2021, tổ chức xếp hạng tín nhiệm Moody's đã nâng triển vọng của VIB từ "Ổn định" lên "Tích cực", với xếp hạng tín nhiệm tiền gửi ở mức B1 và xếp hạng rủi ro đối tác ở mức Ba3. Theo Moody's, VIB có chất lượng tài sản tốt và ổn định, tỷ suất sinh lợi cao và đảm bảo được nguồn vốn cho phát triển bền vững.
  - Bên cạnh đó, VIB là ngân hàng tiên phong trong việc áp dụng các chuẩn mực hiện đại theo các thông lệ quốc tế hàng đầu như Basel II, Basel III, IFRS, giúp nâng cao năng lực quản trị, đảm bảo sự cân bằng giữa yếu tố tăng trưởng và tính bền vững, chất lượng trong hoạt động. VIB liên tục được các nhà đầu tư, tổ chức định chế tài chính trong và ngoài nước đánh giá cao về tính minh bạch và bày tỏ sự quan tâm tới các hoạt động phát hành vốn, trái phiếu, huy động vốn của ngân hàng.
  - Trên hành trình Chuyển đổi giai đoạn 2017-2021, VIB đã đầu tư bài bản vào nền tảng hệ thống, chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ, nâng cấp trang thiết bị làm việc, xây dựng các Kế hoạch duy trì hoạt động liên tục (Business Continuity Plan). Nhờ đó, toàn hệ thống VIB đã chủ động phản ứng và thích ứng kịp thời với đại dịch Covid-19. Với sự hỗ trợ của nền tảng công nghệ thông tin hiện đại, quá trình giao tiếp và tương tác trong mọi hoạt động của Ngân hàng vẫn được duy trì thông suốt, đồng thời kiểm soát tốt rủi ro trong giai đoạn cả nước thực hiện giãn cách xã hội.
- Sát cánh cùng khách hàng và cộng đồng bước qua khó khăn của đại dịch
  - Từ khi đại dịch Covid-19 xuất hiện tại Việt Nam, VIB là một trong các ngân hàng đầu tiên đưa ra gói hỗ trợ cho cả khoản vay hiện hữu và khoản vay mới, với mức lãi suất hỗ trợ lên đến 2,0%. Tính đến cuối năm 2021, VIB thực hiện cơ cấu cho gần 25 nghìn khách hàng, đạt tỷ lệ 98% tính trên tổng số đơn đề nghị cơ cấu nợ của khách hàng. Ngân hàng thực hiện giảm lãi suất đối với dư nợ hiện hữu cho 17 nghìn khách hàng chịu ảnh hưởng bởi dịch, mức giảm lãi suất từ 0,5% đến 2%. Hiện ngân hàng đang tiếp tục triển khai các gói giải pháp hỗ trợ phù hợp cho từng nhóm khách hàng theo mức độ ảnh hưởng.
  - Bên cạnh đó, VIB đã đóng góp hàng chục tỷ đồng ủng hộ Quỹ Vắc-xin phòng Covid-19 của Chính phủ cùng nhiều trang thiết bị y tế, xe cứu thương hỗ trợ các địa phương chống dịch.
- Giải thưởng tiêu biểu năm 2021
  - "Top 50 Công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam 2021": Trong khuôn khổ Diễn đàn Kinh doanh thường niên lần thứ 9 do Forbes Việt Nam tổ chức, VIB được vinh danh là một trong 50 công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam 2021. Giải thưởng này ghi nhận VIB là đơn vị có kết quả kinh doanh vượt bậc, xác lập được vị thế vững chắc trên thị trường, dẫn đầu trong lĩnh vực ngân hàng và cả nền kinh tế.



- “Top 50 Công ty kinh doanh hiệu quả nhất Việt Nam”: VIB vào Top 50 Công ty kinh doanh hiệu quả nhất Việt Nam 2020-2021, đồng thời là đơn vị dẫn đầu ngành ngân hàng trong bảng xếp hạng do Tạp chí Nhịp Cầu Đầu Tư công bố. Trong 3 năm gần đây (2018 – tháng 4.2021), tỷ lệ tăng trưởng doanh thu trung bình của VIB đạt mức 35%, cao gấp rưỡi so với tỷ lệ trung bình 25% của các ngân hàng vào Bảng xếp hạng. VIB cũng dẫn đầu về hiệu quả hoạt động với tỷ suất sinh lợi trên vốn chủ sở hữu (ROE) trung bình 3 năm đạt 26%, tỷ suất lợi nhuận cho nhà đầu tư ẩn tượng, đạt 206%. Với mức tăng ẩn tượng, cổ phiếu VIB có tỷ suất lợi nhuận cao nhất ngành, vượt xa các ngân hàng trên thị trường.
- “Top 10 Công ty đại chúng uy tín và hiệu quả năm 2021”: VIB được Vietnam Report bình chọn là 1 trong 10 Công ty đại chúng uy tín và hiệu quả năm 2021. Giải thưởng là sự ghi nhận của thị trường dành cho VIB ở sự vượt trội về sức mạnh tài chính, tiềm năng tăng trưởng, mức độ phát triển bền vững, chất lượng quản trị và vị thế trong ngành. Năm vừa qua, VIB đóng góp tích cực vào quá trình điều tiết cung cầu tài chính cho doanh nghiệp và cá nhân, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế gặp nhiều khó khăn do đại dịch Covid-19.
- “Ngân hàng dẫn đầu về đổi mới và sáng tạo năm 2021”: Năm 2021, VIB được Mastercard vinh danh là Ngân hàng dẫn đầu về đổi mới và sáng tạo (2021 Leadership in Innovation) nhân sự kiện ra mắt dòng thẻ Online Plus 2in1, tích hợp thẻ tín dụng và thẻ thanh toán đầu tiên tại Đông Nam Á. Dòng thẻ này là thành quả từ nỗ lực không ngừng của VIB nhằm mang đến những trải nghiệm chi tiêu không tiền mặt cho người dùng Việt. Online Plus 2in1 là một sự đột phá, khẳng định xu thế thẻ tại Việt Nam hoàn toàn có thể sánh ngang và thậm chí là đi tiên phong so với các nước trong khu vực.
- “Đổi mới sáng tạo trong lĩnh vực Ngân hàng số năm 2021”: VIB được Tạp chí The Banker vinh danh với giải thưởng “Đổi mới sáng tạo trong lĩnh vực Ngân hàng số năm 2021” (hạng mục Ứng dụng trên điện thoại di động - MyVIB. Đây là năm thứ 7 liên tiếp, ứng dụng MyVIB được các tổ chức quốc tế lớn như The Banker, The Asset, Global Finance Review vinh danh bằng các giải thưởng uy tín.
- “Dòng thẻ mới tốt nhất 2021” & “Dịch vụ thẻ mới sáng tạo nhất 2021”: VIB được tạp chí International Finance vinh danh với hai giải thưởng “Dòng thẻ mới tốt nhất 2021 – VIB Online Plus 2in1” (Best New Card Offering - VIB Online Plus 2in1 - Vietnam 2021) và “Dịch vụ thẻ mới sáng tạo nhất 2021” (Most Innovative New Credit Card Service - Vietnam 2021). Đây là ghi nhận của truyền thông quốc tế dành cho VIB trong việc không ngừng đổi mới, sáng tạo, tiên phong về xu thế thẻ tại Việt Nam. Cùng với nỗ lực của VIB, Việt Nam đã trở thành quốc gia đầu tiên khu vực Đông Nam Á phát hành dòng thẻ tích hợp cả hai tính năng riêng biệt bao gồm thẻ tín dụng và thẻ thanh toán.
- Giải Bạc Hạng mục Lead Generation tại MMA SMARTIES Awards 2021: Vượt qua hơn 300 chiến dịch Marketing dự thi từ tất cả các lĩnh vực, chiến dịch VIB Online Plus 2in1 được vinh danh Giải Bạc hạng mục Lead generation tại MMA SMARTIES Awards 2021. Chiến dịch ra mắt sản phẩm thẻ VIB Online Plus 2in1 của VIB triển khai từ tháng 4 đến tháng 06.2021 đã đạt kết quả kỷ lục với 18 triệu lượt xem, chiếm 93% tổng lượt đề cập về thẻ trên internet của người dùng Việt. Đây là chiến dịch thành công điển hình và nổi trội trên thị trường,

đem lại các chỉ số nâng hạng thương hiệu cho VIB cao hơn gấp 2 lần bình quân khu vực châu Á Thái Bình Dương trong ngành dịch vụ tài chính.

- Top 5 ngân hàng tư nhân có vốn hóa lớn nhất trên HOSE

- Sau 1 năm niêm yết trên Sở Giao dịch Chứng khoán TP.HCM (HOSE), đi cùng với sự tăng trưởng bền vững về kết quả kinh doanh, cổ phiếu VIB liên tiếp đạt vị thứ cao về quy mô và tốc độ tăng trưởng. Đến 31.12.2021, giá trị vốn hóa của VIB đạt hơn 3,2 tỷ USD, gấp 2,4 lần so với ngày đầu tiên chuyển sàn HOSE, đứng top 5 trong các ngân hàng TMCP tư nhân và thứ 22 trong các doanh nghiệp có quy mô vốn hóa lớn nhất sàn HOSE. Đồng thời, VIB nằm trong top đầu các ngân hàng tăng mạnh nhất trên sàn chứng khoán và nhóm 12 cổ phiếu đóng góp nhiều nhất vào mức tăng điểm VN-Index. Năm vừa qua, VIB là một trong những ngân hàng thu hút dòng tiền đầu tư nước ngoài hiệu quả, nằm ngoài xu hướng bán ròng của khối ngoại trên thị trường chứng khoán.
- VIB định kỳ tổ chức các buổi gặp gỡ, trao đổi với cổ đông, nhà đầu tư và chuyên gia phân tích qua hình thức trực tiếp và trực tuyến nhằm cập nhật thông tin về tình hình hoạt động kinh doanh, vận hành và quản trị. Đây là dịp để VIB hiểu hơn về mong muốn, kỳ vọng cũng như ý kiến tham vấn của cổ đông, nhà đầu tư, gia tăng sự gắn kết, thấu hiểu giữa các bên, hướng đến mục tiêu phát triển bền vững chung.
- Diễn biến giao dịch tích cực trên thị trường chứng khoán giúp cổ phiếu VIB đạt được một số kết quả ấn tượng như:

Top 5 vốn hoá thị trường các Ngân hàng TMCP tư nhân đang niêm yết trên HOSE, top 22 vốn hoá trên sàn HOSE;

Top 3 ngân hàng trên sàn HOSE mang lại hiệu suất sinh lời cao nhất cho nhà đầu tư trong năm 2021; Top 12 các cổ phiếu đóng góp tăng điểm cho VN-Index năm 2021;

Khối lượng giao dịch tăng trưởng 3,2 lần, trung bình 800 nghìn cổ phiếu/ngày giao dịch lên 2,6 triệu cổ phiếu/ngày giao dịch.



## 2.0 KẾT QUẢ KINH DOANH 2021

### 2.1 Kết quả tài chính

- Năm 2021, Việt Nam trải qua đợt bùng nổ lần thứ 4 của đại dịch Covid-19 ảnh hưởng nghiêm trọng tới mọi lĩnh vực của nền kinh tế, đặc biệt là trong quý 3, nhiều địa phương kinh tế trọng điểm phải thực hiện giãn cách xã hội kéo dài để phòng chống dịch bệnh. GDP năm 2021 tăng 2,58% thấp hơn năm 2020 là 2,91% và là mức thấp nhất trong một thập kỷ gần đây. Chỉ số giá tiêu dùng bình quân năm 2021 tăng 1,84% so với năm trước, mức tăng thấp nhất kể từ năm 2016. Dòng vốn từ nước ngoài vẫn tích cực đầu tư vào thị trường Việt Nam. Tính đến cuối năm 2021, tổng vốn FDI đăng ký đạt 31,2 tỷ đô, tăng 9,2% so với năm trước, vốn thực hiện ước đạt 19,7 tỷ đô.
- NHNN chủ động điều hành chính sách tiền tệ linh hoạt, phối hợp chặt chẽ với chính sách tài khóa và các chính sách khác nhằm kiểm soát lạm phát theo mục tiêu, duy trì ổn định thị trường tiền tệ và ngoại hối, hỗ trợ ổn định kinh tế vĩ mô, góp phần phục hồi kinh tế. Tính đến cuối năm 2021, tín dụng nền kinh tế đã tăng trưởng 13,6% so với năm 2020, đưa tổng dư nợ toàn nền kinh tế lên gần mức 10,44 triệu tỷ đồng tại thời điểm kết thúc năm.
- Theo NHNN, cuối năm 2021 tỷ lệ nợ xấu nội bảng toàn ngành là 1,9% (tăng 0,21 điểm phần trăm so với cuối năm 2020), nếu tính thêm nợ bán cho Công ty quản lý tài sản (VAMC) thì con số này là 3,9%, tuy nhiên hầu hết các ngân hàng đều đã trích lập dự phòng đầy đủ theo quy định. Đồng thời trong quý 4 năm 2021 ngay sau khi mở cửa sau giãn cách xã hội, lượng nợ tái cơ cấu cũng giảm khá mạnh nhờ sự phục hồi mạnh mẽ của nền kinh tế, do đó nợ xấu vẫn đang trong tầm kiểm soát tốt và sẽ không có ảnh hưởng đáng kể đến tình hình hoạt động trong hệ thống ngân hàng.
- Trong bối cảnh đó, đi cùng với thử thách là những cơ hội, tại VIB, nhờ xây dựng nền tảng vững chắc trong đó đi đầu là công nghệ tiên tiến, hiện đại cùng mô hình quản lý thông minh, linh hoạt và tư duy luôn thay đổi sáng tạo đổi mới, VIB tiếp tục duy trì đà tăng trưởng bền vững của mình với các chỉ số chính như sau:

Đơn vị: tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021
<b>Bảng cân đối kế toán</b>		
Tổng tài sản	244.676	309.517
Tổng dư nợ tín dụng	171.545	204.305
Vốn chủ sở hữu	17.974	24.291
<b>Kết quả hoạt động kinh doanh</b>		
Tổng thu nhập hoạt động	11.216	14.891
Tổng chi phí hoạt động	(4.465)	(5.282)
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	(948)	(1.598)
Tổng lợi nhuận trước thuế	5.803	8.011
Thuế TNDN	(1.161)	(1.601)
Lợi nhuận sau thuế	4.642	6.410
<b>Các chỉ tiêu an toàn &amp; hiệu quả</b>		
ROAA	2,16%	2,31%
ROAE	30,00%	30,58%
CIR	39,81%	35,47%
CAR (Basel II)	10,12%	11,69%
Tỷ lệ nợ xấu	1,46%	1,75%

- Tài sản:

Tổng tài sản tăng trưởng ấn tượng trong năm 2021, với cơ cấu tài sản sinh lợi chiếm tỷ trọng cao, đồng thời đảm bảo duy trì tốt tỷ lệ tài sản thanh khoản.

Đơn vị: tỷ đồng

Tài sản	2017	2018	2019	2020	2021
Tổng tài sản	123.159	139.166	184.531	244.676	309.517
Tổng dư nợ tín dụng	86.623	101.160	132.587	171.545	204.305
Đầu tư chứng khoán nợ (*)	19.133	24.116	24.864	39.679	42.128

(\*) Chứng khoán nợ gồm Trái phiếu chính phủ và chứng khoán nợ do TCTD khác phát hành

- Tính đến 31.12.2021, tổng tài sản đạt 309.517 tỷ đồng, tăng trưởng 27% so với năm 2020. Trong đó, dư nợ cấp tín dụng (bao gồm Cho vay khách hàng và Trái phiếu doanh nghiệp) đạt 204.305 tỷ đồng, chiếm 66% trong tổng tài sản, tăng trưởng 19% so với năm 2020.
- Với định hướng chiến lược kinh doanh trở thành Ngân hàng Bán lẻ hàng đầu, trong bối cảnh hạn mức tăng trưởng tín dụng được quản lý trong mức chấp thuận của NHNN, VIB đã chuyển dịch tỷ trọng dư nợ từ phân khúc Khách hàng Doanh nghiệp sang phân khúc Ngân hàng Bán lẻ. Dư nợ cho vay của Khối Ngân hàng Bán lẻ đạt 178 nghìn tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 87% trong tổng dư nợ tín dụng toàn hàng. Tăng trưởng dư nợ bán lẻ đạt 24% trong năm 2021, nối tiếp tốc độ tăng trưởng vượt bậc từ 2020, 2019 lần lượt là 32% và 46%.
- Kiểm soát chất lượng tài sản cũng là một trong những ưu tiên hàng đầu của Ngân hàng. Mặc dù chịu ảnh hưởng đáng kể từ dịch Covid-19 trong năm 2021, tuy nhiên tỷ lệ nợ xấu của VIB vẫn kiểm soát tốt ở mức 1,75%. Bên cạnh đó, VIB cũng duy trì tốt tỷ lệ tài sản thanh khoản với tổng tài sản thanh khoản đạt 54,4 nghìn tỷ đồng, chiếm 17,7% tổng tài sản.



- Huy động vốn

Song song với tăng trưởng tín dụng, VIB tập trung hướng đến đa dạng hóa nguồn vốn huy động, đảm bảo tính ổn định, an toàn thanh khoản, tối ưu hóa chi phí và hỗ trợ tăng trưởng tín dụng bền vững.

Đơn vị: tỷ đồng

Huy động	2017	2018	2019	2020	2021
Tổng vốn huy động	114.372	128.499	166.737	221.395	280.320
Tiền gửi KH và GTCG	77.423	95.015	139.512	178.908	215.863
Huy động TCTD trong nước	33.696	29.400	15.690	30.262	43.354
Huy động vốn nước ngoài	3.254	4.084	11.535	12.226	20.878

- Song song với tăng trưởng tín dụng, VIB tập trung hướng đến đa dạng hóa nguồn vốn huy động, đảm bảo tính ổn định, an toàn thanh khoản, tối ưu hóa chi phí và hỗ trợ tăng trưởng tín dụng bền vững.
- Tổng vốn huy động của VIB đạt hơn 280 nghìn tỷ đồng, tăng 27% so với năm 2020. Trong đó, danh mục tiền gửi khách hàng và GTCG chiếm tỷ trọng trên 77% trong cấu trúc nguồn vốn huy động của VIB. Năm 2021, đánh dấu mức tăng trưởng ấn tượng của tiền gửi không kỳ hạn từ khách hàng với mức tăng 54%. Trong đó, tiền gửi không kỳ hạn của Khối Ngân hàng Bán lẻ tăng đến 63%. Kết quả này một phần đến từ việc gia tăng nhanh chóng của khách hàng tham gia Ngân hàng Số MyVIB và nhóm khách hàng mở tài khoản nhận lương trong năm vừa qua.
- VIB hiện có cơ cấu nguồn vốn đa dạng, trong đó nguồn vốn huy động từ các TCTD nước ngoài tăng hơn 70% trong năm 2021 giúp VIB gia tăng nguồn vốn trung và dài hạn, đồng thời tiếp cận được nguồn vốn chi phí thấp tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững trên thị trường.
- Các tỷ lệ đảm bảo an toàn được Ngân hàng quản lý chặt chẽ và đảm bảo tuân thủ tốt theo quy định của NHNN. Tỷ lệ cho vay trên huy động (LDR) đạt 71,25% và tỷ lệ vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn là 21,9% trong năm 2021, so với mức quy định của NHNN tối đa lần lượt là 85% và 37%.

- Vốn chủ sở hữu

- Tổng vốn chủ sở hữu đạt gần 24.291 tỷ đồng, tăng 35% so với năm 2020. Năm 2021, VIB hoàn tất việc tăng vốn điều lệ bằng hình thức chia cổ phiếu thưởng với tỷ lệ 40%, nâng mức vốn điều lệ từ 11.095 tỷ đồng lên 15.531 tỷ đồng trong năm 2021.
- Với tốc độ tăng trưởng nhanh về lợi nhuận, đi kèm với việc chia cổ phiếu thưởng từ các quỹ và nguồn lợi nhuận giữ lại, chính sách cổ tức hợp lý, tăng trưởng ở các tài sản có chất lượng đã giúp VIB luôn đảm bảo tốt tỷ lệ an toàn vốn (CAR). Tỷ lệ CAR theo Basel II tính đến cuối năm 2021 ở mức 11,69% cao hơn mức quy định của NHNN là 8%.



- Tổng thu nhập hoạt động

- Năm 2021, tổng thu nhập hoạt động (TOI) đạt 14.891 tỷ đồng, tăng trưởng 33% với tốc độ tăng trưởng kép hằng năm trong giai đoạn 2017-2021 đạt 34%.
- Mặc dù đại dịch Covid đã có những tác động tiêu cực lên nền kinh tế nói chung và thu nhập của Ngân hàng, đặc biệt thu nhập lãi nói riêng, tuy nhiên với sự tăng trưởng vững mạnh về quy mô và chất lượng của dư nợ Khối Ngân hàng Bán lẻ, quản lý rủi ro chặt chẽ, đi kèm với chi phí vốn được quản lý hợp lý đã đưa thu nhập lãi thuần đạt 11.816 tỷ đồng, tăng trưởng 39% trong năm qua. Trong đó, thu nhập lãi tăng trưởng 20%, chi phí lãi chỉ tăng 2%.
- Thu nhập ngoài lãi tiếp tục là điểm sáng của năm 2021, đạt 3.075 tỷ đồng, tăng trưởng 13% so với năm 2020. Trong đó, thu nhập thuần từ hoạt động dịch vụ đóng góp 89% thu nhập ngoài lãi, đạt 2.742 tỷ đồng trong năm 2021 và tăng trưởng 15% so với năm 2020. Kết quả này đạt được nhờ việc tiếp tục phát huy các sáng kiến dịch vụ sản phẩm mới cho khách hàng, đặc biệt các tiện ích Ngân hàng số, giữ vững vị trí top đầu trong thị trường Bancassurance, thị trường cho vay xe ô tô và dẫn đầu thị trường thẻ về doanh số chi tiêu của khách hàng.

Đơn vị: tỷ đồng

Doanh thu	2017	2018	2019	2020	2021
Tổng thu nhập hoạt động	4.089	6.086	8.152	11.216	14.891
Thu nhập lãi thuần	3.456	4.825	6.213	8.496	11.816
Thu nhập ngoài lãi	633	1.261	1.939	2.720	3.075

- Chi phí hoạt động

- VIB liên tục hoàn thiện mô hình quản trị theo hướng tinh gọn, tự động hóa các quy trình nghiệp vụ. Do đó, ngân sách của VIB phần lớn đầu tư cho việc nâng cấp các trải nghiệm khách hàng, bao gồm trải nghiệm tại quầy và trải nghiệm số hóa. Đồng thời VIB đẩy mạnh tăng trưởng nguồn nhân sự bán hàng trong năm 2021, giúp đảm bảo cho kế hoạch kinh doanh mở rộng và phát triển trong năm cũng như các năm tiếp theo.
- Với sự đầu tư hiệu quả, chi phí hoạt động năm 2021 là 5.282 tỷ đồng, tăng 18% so với năm 2020, trong khi đó thu nhập hoạt động tăng trưởng ở mức 33% đưa tỷ lệ chi phí hoạt động trên tổng thu nhập (CIR) về còn 35,5% trong năm 2021 so với mức 39,8% năm 2020.

- Lợi nhuận sau thuế

- Lợi nhuận sau thuế đạt 6.410 tỷ đồng, tăng 38% trong năm 2021, đưa tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu bình quân (ROAE) đạt 30,6%, thuộc top đầu ngành ngân hàng, đảm bảo quyền lợi hấp dẫn và tốc độ gia tăng bền vững cho nhà đầu tư.



- Đánh giá chung về kết quả kinh doanh năm 2021
  - Năm 2021, VIB khẳng định sự tăng trưởng bền vững trên nền tảng chất lượng, quy mô và hiệu quả đến từ chiến lược tập trung vào phân khúc bán lẻ của Ngân hàng. Quy mô tăng trưởng tài sản đạt mức 26,5%, tín dụng 19,1%, huy động 20,7%, chất lượng tài sản quản lý tốt được thể hiện ở tỷ lệ nợ xấu được quản lý dưới 1,75%. Phần lớn dư nợ thuộc phân khúc bán lẻ (chiếm 87% trong năm 2021), giúp giảm thiểu rủi ro tập trung, với gần 95% dư nợ bán lẻ có tài sản đảm bảo. Tỷ lệ đảm bảo an toàn vốn và các chỉ số thanh khoản được quản lý tốt, đi kèm với mức tăng trưởng lợi nhuận ấn tượng, đưa VIB vào top một trong những ngân hàng hiệu quả hàng đầu tại Việt Nam.
  - Kết quả trên khẳng định sự đúng đắn, tính kiên định tập trung vào những trụ cột kinh doanh cốt lõi của Ngân hàng, đồng thời đẩy mạnh gia tăng các sản phẩm dịch vụ mới, sáng tạo và đáp ứng nhu cầu khách hàng theo như cam kết đặt khách hàng làm trọng tâm của VIB.

## 2.2 Kết quả kinh doanh khối Ngân hàng bán lẻ

- Hành trình 5 năm chuyển đổi đã tạo ra một VIB mạnh mẽ và linh hoạt, vượt qua thách thức và khó khăn của năm 2021, khối Ngân hàng bán lẻ (NHBL) không chỉ vượt qua mà còn có được những kết quả kinh doanh tích cực cả về chất và lượng.
- Khối NHBL năm 2021 đạt mức tăng trưởng tín dụng 24%, tương ứng tăng hơn 34.000 tỷ đồng so với đầu năm. Kết quả kinh doanh năm 2021 góp phần đẩy dư nợ khối NHBL lớn mạnh hơn gấp 6,5 lần, từ chỉ 27.400 tỷ đồng năm 2016 lên 178.000 tỷ đồng năm 2021. Trong đó, nhóm sản phẩm cho vay có tài sản đảm bảo như cho vay ô tô, bất động sản, kinh doanh đều đạt tốc độ phát triển tích cực, dư nợ năm 2021 bằng 7,2 lần so với năm 2016; đáng chú ý là sản phẩm cho vay thẻ tín dụng đã đạt được mức tăng trưởng đáng kinh ngạc là gần 40 lần so với năm 2016.
- Bên cạnh việc ưu tiên mọi nguồn lực để phát triển tín dụng, khối đưa ra nhiều giải pháp hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn vì dịch bệnh Covid-19, bao gồm thực hiện cơ cấu nợ nhằm giãn thời gian trả gốc, lãi cho khách hàng vay trong giai đoạn khó khăn. Sau giai đoạn dịch bệnh diễn biến phức tạp, các khách hàng của khối NHBL nhanh chóng phục hồi và đã chủ động xin quay lại thanh toán theo kế hoạch trả nợ bình thường. Ngoài ra, khối còn thực hiện giảm lãi suất cho hơn 4.100 tỷ đồng dư nợ với mức giảm lên tới 3,3%, tương ứng với hơn 32 tỷ đồng và nhiều chương trình miễn, giảm phí dịch vụ lên tới 38 tỷ đồng.
- Về mảng huy động, mức tăng trưởng năm 2021 là 8%, trong đó số dư CASA có sự tăng trưởng vượt bậc khi chiếm tới 76% tăng trưởng huy động năm, đặc biệt sau 5 năm chuyển đổi, số dư tài khoản thanh toán tăng 6,8 lần. Kết quả tăng trưởng ấn tượng này không chỉ đến từ số lượng tài khoản gia tăng mà còn đến từ chất lượng số dư trên từng tài khoản, cụ thể số dư bình quân mỗi tài khoản thanh toán đã tăng từ 2,7 triệu đồng năm 2016 lên 8,6 triệu đồng năm 2021.
- Về mảng kinh doanh bảo hiểm, từ khởi đầu với chỉ khoảng hơn 100 tỷ đồng doanh số phát hành mới cả năm 2016, VIB từng bước xây dựng mô hình bán hàng tối ưu và chuyên nghiệp, đã tạo nên thành quả tăng gấp 15 lần về doanh số bán mới lên 1.592 tỷ đồng năm 2021, một tháng doanh số bảo hiểm của năm 2021 có thể bằng 2,4 lần doanh số cả năm 2016. VIB không



chỉ giữ vững vị thế dẫn đầu thị trường bảo hiểm liên kết ngân hàng tại Việt Nam, mà còn nhiều lần bỏ xa các đối thủ cạnh tranh phía sau cả về doanh số lẫn năng suất bán trên một chi nhánh.

- Thẻ tín dụng từng bước chinh phục thị trường khi tăng gấp 34 lần sau 5 năm chuyển đổi, với gần 500 nghìn thẻ đang lưu hành năm 2021 và sự thay đổi đáng kể không chỉ về mặt nhận diện thương hiệu mà còn là chiến lược cá nhân hóa theo mục đích sử dụng của từng đối tượng khách hàng. Đi đôi với sự tăng trưởng vượt bậc về số lượng thẻ lưu hành, thì chất lượng của danh mục thẻ tín dụng cũng được phản ánh rõ nét qua tổng chi tiêu, với chi tiêu mỗi thẻ trong tháng tính đến cuối năm 2021 đạt 26 triệu đồng. Với kết quả đó, VIB đã vinh dự trở thành tổ chức phát hành thẻ dẫn đầu về tốc độ tăng trưởng chi tiêu, chi tiêu/thẻ và tỷ lệ thẻ kích hoạt theo số liệu của Master Card.
- Kết quả này có được nhờ vào việc Ngân hàng luôn đặt việc chuyển đổi như một hoạt động thường nhật nhằm hướng đến mục tiêu xây dựng “Mô hình vận hành thông minh, đơn giản và hiệu quả” với các trụ cột trọng tâm:
  - Product solution – các gói sản phẩm bán lẻ tinh gọn, đơn giản với tính cạnh tranh cao;
  - Customer solution – các giải pháp, chương trình mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng về sản phẩm và dịch vụ;
  - Salesforce solution – mô hình tổ chức phẳng, tinh gọn, đội ngũ nhân viên bán hàng chất lượng cao, gắn kết; và kết hợp với các kênh bán hàng (sale platform) xuất sắc từ hệ thống chi nhánh đến ngân hàng số (Digital);
  - Risk – tuân thủ và kiểm soát rủi ro hoạt động, rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường.

#### 2.2.1 Cho vay mua nhà vào nhóm tăng trưởng cao nhất thị trường

- Khách hàng vay khi đến với VIB đều được trải nghiệm về sự tiện lợi, nhanh chóng và an toàn. Quy trình cho vay mua nhà đã có sự cải thiện đáng kể về tốc độ xử lý thông qua đơn giản hóa quy trình, thủ tục vay đến thẩm định tài sản đảm bảo. Đặc biệt VIB đáp ứng tốt và nhanh nhất nhu cầu cho các khách hàng có tài sản đảm bảo chất lượng ở các khu vực trung tâm.
- VIB tiếp tục trở thành đối tác đáng tin cậy của đa số người dân có nhu cầu vay mua nhà, và đây cũng là đối tượng khách hàng có mức độ an toàn cao. Kết quả VIB có tốc độ tăng trưởng vay mua nhà cá nhân vào nhóm cao nhất thị trường.

#### 2.2.2 Dẫn đầu thị phần cho vay mua ô tô tại Việt Nam

- Trong bối cảnh dịch bệnh, cho vay mua ô tô toàn ngành bị ảnh hưởng, mặc dù vậy quy mô cho vay mua ô tô của VIB cuối năm 2021 tương đương với đầu năm và VIB vẫn giữ vị thế dẫn đầu cho vay siêu tốc và tạo ra những trải nghiệm dịch vụ khác biệt vượt trội cho khách hàng.
- Quy trình cho vay được tinh gọn hơn và tối ưu hóa nguồn lực khi chúng ta tập trung vào các thương hiệu Thaco, Hyundai... Chiến lược năm 2021 là phát triển có chọn lọc, do đó quản trị rủi ro tốt hơn, nhờ đó VIB vẫn giữ vị thế dẫn đầu thị trường trong lĩnh vực này.
- Hướng tới thực hiện chuyển đổi số để nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như lợi nhuận cho ngân hàng, cụ thể việc triển khai thí điểm ứng dụng VIB Champion giúp VIB có thể ra thông báo cho vay siêu tốc trong vòng 5 phút, hướng tới tiêu chí tiện lợi, thông minh và khác biệt.



### 2.2.3 Ngân hàng giao dịch hiện đại

- Liên tục đổi mới, cập nhật quy trình, quy định và cải tiến hệ thống nhằm hệ thống hóa việc vận hành, giảm thiểu thời gian thực hiện các giao dịch tại quầy của khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ. Mục tiêu chuyển từ khách hàng yêu cầu dịch vụ sang khách hàng trải nghiệm dịch vụ.
- Triển khai định danh điện tử để mở tài khoản thanh toán trực tuyến với Gói tài khoản Digi. Chỉ với 5 phút tại nhà và 1 chiếc Smartphone, khách hàng đã có thể mở được tài khoản thanh toán, IB/ My VIB và thẻ iCard. VIB cho phép khách hàng chọn số tài khoản theo yêu cầu với các chính sách miễn phí và hàng loạt các ưu đãi khác.
- Triển khai giải pháp nhận diện ký tự quang học (OCR) trên toàn hệ thống và áp dụng E2E khi mở Tài khoản thanh toán tại quầy giúp giảm thời gian thao tác trung bình 10 phút/ giao dịch mở TK, tăng thời gian tư vấn bán hàng và chăm sóc khách hàng.
- Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, thực hiện nhiều chương trình khuyến mãi theo từng giai đoạn để đồng hành cùng khách hàng đã góp phần thu hút lượng khách hàng lớn, giúp cho danh mục tài khoản thanh toán tăng gấp đôi sau 5 năm. Cụ thể, thiết kế các gói sản phẩm phù hợp cho từng phân khúc khách hàng như Gói Payroll, Gói Sapphire, đặc biệt là gói tài khoản cho phân khúc khách hàng cao cấp là IND Diamond dành cho khách hàng cá nhân và gói MSME Reserved dành cho doanh nghiệp siêu nhỏ. Với gói tài khoản này, khách hàng không chỉ nhận được những ưu đãi nổi bật khi sử dụng sản phẩm dịch vụ mà còn được ưu tiên phục vụ tại quầy và chăm sóc chuyên nghiệp bởi đội ngũ quản lý khách hàng ưu tiên của VIB. Bên cạnh đó, năm 2021 dịch vụ gói tài khoản chi lương Payroll mà VIB cung cấp, cũng đã thu hút được nhóm khách hàng chuyển lương với hơn 140.000 tài khoản mở mới, đóng góp 16% số dư tài khoản thanh toán của khối.

### 2.2.4 Thương hiệu thẻ tín dụng sáng tạo

- Tiếp tục chiến lược cá nhân hóa các dòng thẻ tín dụng
  - Thẻ tín dụng là một trong những sản phẩm chiến lược mà VIB tập trung đầu tư mạnh mẽ về cả nhân lực và nguồn lực, nhằm khẳng định vị trí đầu về chất lượng và dịch vụ. VIB đã chọn chiến lược “cá nhân hóa sản phẩm” trên từng dòng thẻ để tạo nên độ phủ cho mọi đối tượng khách hàng. Chính những mục tiêu kiên định đó, VIB liên tục đưa ra những dòng thẻ mới để có thể đáp ứng mọi nhu cầu/thói quen tiêu dùng rất đặc thù của khách hàng, tạo nên độ “phủ” của thẻ VIB trên diện rộng.
  - Ngoài những sản phẩm hiện hữu vẫn đang giữ vị trí tiên phong trên thị trường như thẻ Zero Interest Rate miễn hoàn toàn lãi suất trong suốt 5 năm vòng đời của thẻ, Happy Drive là dòng thẻ tặng đến 500 lít xăng mỗi năm và ưu đãi giảm phí bảo dưỡng, bảo trì ô tô cho chủ thẻ, Online Plus 2in1 tích hợp thẻ tín dụng và thanh toán đầu tiên tại Đông Nam Á, VIB đã hợp tác với tổ chức thẻ Visa cho ra mắt dòng sản phẩm tín dụng Visa Family Link đầu tiên tại thị trường với thông điệp “Đồng hành cùng con”. Với các tính năng được xây dựng trên sự gắn kết gia đình để tối ưu hóa lợi ích của người dùng, thẻ tín dụng Family Link sẽ là giải pháp toàn diện cho bất kỳ gia đình hiện đại muốn thông qua chi tiêu hàng ngày mà vẫn có thể bảo vệ và tích lũy cho tương lai của con trẻ. Các tiện ích độc quyền dành cho sự



- gắn kết của gia đình với số điểm tích lũy gấp 16 lần và không giới hạn cho các chi tiêu gắn kết gia đình.
- Phát hành thẻ 100% bằng phương thức trực tuyến trên website VIB và áp dụng số hóa các dịch vụ và quy trình vận hành thẻ
    - VIB hoàn thành việc phát hành thẻ 100% trực tuyến trên website VIB và áp dụng cho tất cả dòng sản phẩm hiện hành. Bên cạnh đó, tất cả thông tin giao dịch, điểm thưởng, dư nợ của khách hàng đều được tra cứu và kiểm soát trên các ứng dụng ngân hàng điện tử (MyVIB), các giao dịch thanh toán mua hàng hóa hoàn toàn trực tuyến với các công nghệ bảo mật thanh toán 3D-Secured, cùng với việc áp dụng GreenPIN (phát hành PIN điện tử) nhằm mang đến thông điệp bảo vệ môi trường.
    - Tiếp tục ứng dụng công nghệ tiên tiến sử dụng dữ liệu lớn (Big Data) và trí tuệ nhân tạo (AI) trong chấm điểm tín dụng, số hoá quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ đăng ký, eKYC (nhận diện và xác thực gương mặt, hình ảnh, xác thực dữ liệu, kiểm tra gian lận) mang đến trải nghiệm mở thẻ tín dụng trong 30 phút và hoàn toàn trực tuyến cho khách hàng từ năm 2020. Và với sự bùng dịch Covid-19 trong quý 3 năm 2021, VIB cũng đã điều chỉnh chính sách bán hàng trong thời gian giãn cách, áp dụng hợp đồng điện tử (e-contract) và video KYC vào kênh bán hàng trực tiếp để không làm gián đoạn các chỉ tiêu và kế hoạch kinh doanh.
    - Tỷ lệ đăng ký thẻ tín dụng thông qua kênh trực tuyến của VIB bùng nổ với tỷ trọng đóng góp của kênh này so với kênh truyền thống tăng từ 9% thời điểm quý 1 năm 2020 lên 65% ở cuối năm 2021. Tăng trưởng chi tiêu trên thẻ VIB và tăng trưởng số lượt chi tiêu trên thẻ VIB gấp lần lượt 3 và 5 lần mức bình quân chung thị trường (theo Mastercard). Tổng chi tiêu qua thẻ tín dụng của VIB trong năm 2021 đạt 39,8 ngàn tỷ đồng, chiếm gần 30% tổng chi tiêu qua thẻ Mastercard của toàn thị trường trong năm 2021, theo số liệu của Mastercard. Hàng loạt các chỉ số về thẻ tín dụng của VIB đều tăng trưởng gấp 3-4 lần, thậm chí 9-15 lần trung bình thị trường, như số lượng giao dịch, giá trị giao dịch trực tuyến, tỷ lệ thẻ kích hoạt, chi tiêu trong nước, chi tiêu tại nước ngoài.
  - Vận dụng dữ liệu và mô hình để phân tích hành vi tiêu dùng và đưa ra các lựa chọn phù hợp cho từng phân khúc khách hàng
    - Đưa vào mô hình phân tích và quản lý danh mục của khách hàng để có thể hiểu vòng đời sử dụng sản phẩm thẻ của khách hàng cũng như có thể định vị được các nhóm tiêu dùng đang được khách hàng lựa chọn chi tiêu nhiều nhất, từ đó có những chiến lược để duy trì và giữ chân khách hàng, điều chỉnh chính sách, quy trình, quy định phù hợp với tình hình thực tế.
    - Nhờ vào các kết quả phân tích và các chiến lược hiệu quả, các chỉ số về thẻ tín dụng của VIB đều tăng trưởng gấp 3-4 lần, thậm chí 9-15 lần trung bình thị trường, như số lượng giao dịch, giá trị giao dịch trực tuyến, tỷ lệ kích hoạt, chi tiêu trong nước và nước ngoài.
  - Mở rộng hợp tác với các đối tác chiến lược là các kỳ lân trong lĩnh vực Fintech trong chiến dịch mở rộng phân khúc khách hàng tiêu dùng cá nhân, đồng thời tăng nhận diện thương hiệu VIB nói chung và thẻ VIB nói riêng bằng việc sẽ liên kết/hợp tác với các tổ chức thẻ uy tín trên toàn cầu trong năm 2022.



### 2.2.5 Hoạt động Bảo hiểm đặt lợi ích của khách hàng lên đầu

- Với mong muốn mang lại sự an toàn, bảo vệ mà vẫn gia tăng tài sản tốt cho tất cả khách hàng, VIB đã thiết kế nhiều giải pháp tài chính tiện lợi và ưu việt dành cho khách hàng, đặc biệt VIB đã dành tặng hàng trăm ngàn món quà bảo vệ sức khỏe “An toàn mùa dịch” đồng hành cùng cộng đồng trên khắp cả nước.
- Trong năm 2021, khi dịch bệnh Covid-19 ảnh hưởng nặng nề, song song với các giải pháp dành cho khách hàng, chiến lược bán hàng đã có nhiều thay đổi tích cực và hiệu quả. Các giải pháp giao dịch trực tuyến, hoạt động bán hàng online được triển khai mạnh mẽ cùng với các nền tảng công nghệ được triển khai một cách đồng bộ bao gồm từ phương thức tiếp cận khách hàng, tư vấn bán hàng, thẩm định hồ sơ, quá trình bồi thường và chi trả bảo hiểm giúp khách hàng có những trải nghiệm thật sự khác biệt về bảo hiểm.

### 2.3 Kết quả kinh doanh Ngân hàng số

Với sự ảnh hưởng của làn sóng thứ 3 và thứ 4 Covid-19, năm 2021 là một năm khó khăn và thách thức đối với các mô hình kinh doanh truyền thống, nhưng cũng đồng thời mở ra cơ hội lớn cho các mô hình số hóa mà Ngân hàng số đã đầu tư và triển khai. Hành trình số hóa không hề đơn giản và không thể có được thành quả chỉ trong một thời gian ngắn mà cần cả một quá trình chuẩn bị với tầm nhìn và định hướng chiến lược. Với những giải pháp công nghệ đã được đầu tư nghiêm túc trong hành trình 5 năm chuyển đổi, những khó khăn trong năm 2021 lại là bước đệm hoàn hảo để Ngân hàng số thể hiện những thế mạnh của mình và động lực để tiếp tục phát huy trong những năm kế tiếp.

#### 2.3.1 Sản phẩm, dịch vụ và kênh phân phối được tối ưu trải nghiệm số hóa

- MyVIB – khẳng định vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực Ngân hàng số, phát huy thế mạnh của kênh giao dịch trực tuyến trong giai đoạn giãn cách xã hội do ảnh hưởng của Covid-19, trải nghiệm khách hàng được công nhận bởi giải thưởng quốc tế.
- Thấu hiểu nhu cầu của khách hàng vào thời điểm dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp, VIB tiếp tục mở rộng hợp tác chiến lược với MSIG (thuộc Công ty bảo hiểm Mitsui Sumitomo) nhằm cung cấp cho khách hàng một giải pháp bảo vệ sức khỏe toàn diện cho cả gia đình và bản thân. Hoàn toàn trực tuyến qua MyVIB, khách hàng chỉ cần chọn gói bảo hiểm đã được thiết kế phù hợp với từng nhóm tuổi, thực hiện thanh toán, hợp đồng bảo hiểm sẽ được phát hành và có hiệu lực ngay lập tức.
- Hạn chế tiếp xúc trực tiếp cũng như giảm thiểu tối đa chi phí cho khách hàng là hai yếu tố MyVIB hướng tới trong năm 2021. Chính vì thế, giải pháp công nghệ Smart Card, tích hợp bộ 3 công nghệ Thẻ điện tử (Virtual card), thanh toán không tiếp xúc (Contactless), mã PIN điện tử (Green PIN) đã được áp dụng. Nhờ vậy, khách hàng không cần phải thực hiện giao nhận thẻ vật lý, nhận PIN in trên giấy vật lý với đơn vị giao hàng mà hoàn toàn có thể kích hoạt, sử dụng và quản lý thẻ ngay trên MyVIB.
- Tự động hóa thanh toán hóa đơn các dịch vụ thiết yếu như: điện, nước, internet... cũng là một trong những tính năng trọng điểm được VIB triển khai. Với mong muốn khách hàng không cần phải làm thêm bất cứ thao tác nào khác hoặc phải tiếp xúc với cán bộ thu tiền hóa đơn của các



nhà cung cấp dịch vụ, MyVIB sẽ hỗ trợ khách hàng tự động thanh toán hàng tháng ngay khi các hóa đơn đến hạn.

- Vượt qua hơn 1.600 đề cử đến từ khắp thế giới, Ứng dụng Ngân hàng số MyVIB đã xuất sắc nhận giải thưởng “Đổi mới sáng tạo trong lĩnh vực Ngân hàng số năm 2021” thuộc hạng mục Ứng dụng trên điện thoại di động của The Banker - Tạp chí hàng đầu thế giới trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng. Giải thưởng này thể hiện sự công nhận của quốc tế đối với nỗ lực của VIB trong việc phát triển những sáng kiến giúp thay đổi thói quen giao dịch của khách hàng, cũng như áp dụng những công nghệ dẫn đầu xu thế.
- Với kim chỉ nam “Luôn hướng đến khách hàng”, vượt qua các khó khăn chung của năm 2021 với không chỉ ngành tài chính, MyVIB liên tục thực hiện các chương trình khuyến mãi trực tuyến, như cộng lãi suất, hoàn tiền khi khách hàng gửi tiết kiệm trực tuyến... với mong muốn không chỉ hỗ trợ khách hàng mùa dịch, mà còn tăng độ tương tác và gia tăng gắn kết với khách hàng cùng VIB.
- Nhận thấy Instagram và Tiktok là hai nền tảng chiếm lĩnh vị trí đầu về thời lượng sử dụng của giới trẻ, Ngân hàng số đã nhanh chóng xây dựng kế hoạch truyền thông trên hai nền tảng này với sự ra mắt của tài khoản @myvibofficial. Với chiến lược Content Marketing trẻ trung, sáng tạo và khác biệt mang tên “Mượt Trội cùng MyVIB”, hai kênh mạng xã hội này đã góp phần tăng độ phủ sóng, nâng cao nhận biết về thương hiệu MyVIB, dễ dàng tiếp cận nhóm Khách hàng dưới 35 tuổi và đặc biệt là làm trẻ hóa khái niệm và hình ảnh Ngân hàng số.
- Quy trình xác thực khách hàng điện tử (eKYC) tiếp tục được nâng cấp và hoàn thiện để trở thành công cụ hỗ trợ đắc lực cho các kênh phân phối
- Với bối cảnh hạn chế các tiếp xúc vật lý tối đa do tác động của dịch bệnh Covid-19, VIB tiếp tục nâng cấp eKYC, điều chỉnh thao tác và giao diện giúp mang đến những trải nghiệm khác biệt và an toàn. Việc này không chỉ để đáp ứng các nhu cầu của khách hàng mà còn là điều kiện không thể thiếu giúp các kênh phân phối đạt được mục tiêu tăng trưởng.
- Website tiếp tục chứng tỏ vai trò là trang thông tin để giới thiệu danh mục sản phẩm trực tuyến, là kênh chủ lực trong việc tiếp cận các tập khách hàng mục tiêu và thu thập thông tin khách hàng tiềm năng
  - Kênh đăng ký chính của các sản phẩm thẻ tín dụng với quy trình đăng ký hoàn toàn trực tuyến áp dụng công nghệ eKYC và e-signature. Khách hàng trải nghiệm toàn bộ quy trình từ bước đăng ký, cung cấp thông tin và nhận kết quả mở thẻ chỉ gói gọn trong 30 phút.
  - Với việc công nghệ không ngừng được nâng cấp, kênh website đã trở thành kênh đăng ký chủ lực cho dòng thẻ Online Plus 2in1 với mức tăng trưởng cực kỳ ngưỡng mộ - trên 5.000%.
  - Danh mục sản phẩm tài khoản được giới thiệu đa dạng trên kênh website đem đến cho khách hàng nhiều sự chọn lựa. Các sản phẩm Tài khoản Digi, Tài khoản lương đăng ký hoàn toàn trực tuyến đã có sự tăng trưởng mạnh mẽ 206% trong năm 2021 với quy trình xác thực eKYC và có hiệu lực ngay. Bên cạnh đó là các Gói tài khoản ưu tiên IND Diamond, Gói tài khoản ưu tiên MSME Reserved đáp ứng tối đa nhu cầu các khách hàng theo phân khúc đặc biệt.



- Website tiếp tục là kênh bán hàng tiện lợi và hữu dụng của các sản phẩm Nhà, Xe, Thiết bị máy móc của Thanh lý tài sản. Không chỉ tăng về số lượng truy cập trang, mà số lượng khách hàng tìm hiểu và để lại thông tin liên hệ lại trên trang Thanh lý tài sản cũng tăng cao, cụ thể đã tăng 600% trong năm 2021.
- Ứng dụng Smart Sales được triển khai rộng rãi đến Đội ngũ kinh doanh và được kỳ vọng trở thành công cụ hỗ trợ để tối ưu quy trình bán hàng và quản lý hồ sơ:
  - Tháng 04.2021, Ứng dụng Smart Sales được triển khai rộng rãi tới tất cả Nhân viên kinh doanh (RM) của VIB. Đây là ứng dụng chuyên biệt thiết kế trên nền tảng điện thoại di động với nhiều công nghệ được ứng dụng như RPA (Robotic Process Automation), Merge PDF, phối hợp với quy trình eKYC và OCR, với mong muốn mang lại công cụ hỗ trợ cho các bạn Nhân viên Kinh doanh nhằm mục đích tối ưu quy trình bán hàng và chăm sóc khách hàng. Với ứng dụng này, Nhân viên kinh doanh có thể khởi tạo hồ sơ, quản lý hồ sơ và khách hàng, cũng như truy vấn các thông tin liên quan cần thiết.
  - Tháng 08.2021, Ứng dụng Smart Sales tiếp tục được triển khai cho Nhân viên kinh doanh Thẻ (FS) và Quản lý (FSM). Ứng dụng hỗ trợ Nhân viên kinh doanh Thẻ thu thập hồ sơ nhanh chóng tại địa chỉ khách hàng và áp dụng OCR để giảm thiểu thời gian xử lý hồ sơ. Tiếp đó, hệ thống tự động kiểm tra đối chiếu khách hàng nhận thẻ bằng công nghệ eKYC, giảm thiểu thời gian xử lý thủ công tại bộ phận Hỗ trợ Kinh doanh Trụ sở chính.

### 2.3.1 Luôn tiên phong trong đầu tư phát triển và ứng dụng các ý tưởng công nghệ mới nhất, cũng như hướng đến việc phát triển các tài năng trẻ

- Công nghệ thực tế ảo tăng cường (AR): Với khả năng mang đến một góc nhìn kết hợp giữa thực tế với các yếu tố ảo, công nghệ AR hứa hẹn mở ra nhiều tiềm năng trong việc nâng cao trải nghiệm Khách hàng. Trong năm 2021, Ngân hàng số đã tập trung nghiên cứu để tích hợp tính năng AR vào các giải pháp số hóa. Các giải pháp này sẽ sớm được ra mắt vào nửa đầu năm 2022 để mang đến những trải nghiệm mới lạ và độc đáo cho khách hàng.
- Trợ lý ảo AI Voice Banking: Ứng dụng công nghệ xử lý ngôn ngữ tự nhiên, chuyển đổi Speech to Text và Text to Speech để tạo ra trải nghiệm hoàn toàn khác biệt cho khách hàng, không còn là những màn hình tương tác trên màn hình di động, trợ lý ảo AI Voice Banking sẽ giúp khách hàng thực hiện hầu hết các giao dịch tài chính đơn giản chỉ bằng giọng nói.
- Nền tảng điện toán đám mây Cloud-native: Từ năm 2020, VIB đã chú trọng xây dựng các giải pháp sử dụng công nghệ điện toán đám mây. Không dừng ở việc đưa dữ liệu hay một phần ứng dụng lên đám mây, VIB đã tiên phong ứng dụng Cloud-native vào việc phát triển các nền tảng của mình.
- Kiến trúc Cloud Native: được xem là đích đến cuối cùng cho các ứng dụng xây dựng hay di chuyển trên nền tảng điện toán đám mây. Với những ưu điểm vượt trội như tăng khả năng vận hành của hệ thống, tăng an toàn bảo mật thông tin, tăng khả năng hoạt động độc lập của từng dịch vụ, hạn chế được mức độ ảnh hưởng nếu xảy ra tình trạng tấn công dịch vụ, kiến trúc điện toán đám mây Cloud-native sẽ mở ra những bước tiến nhanh và vững chắc cho Ngân hàng số VIB trong việc nâng tầm các trải nghiệm khách hàng.



- Tạo ra sân chơi cho các tài năng trẻ: Cuộc thi VIB Hackathon được mang tên “Hack the future of digital banking” được tổ chức vào tháng 4 và 5 năm 2021 với sự tham gia của hơn 400 thí sinh trong cả nước. Đây là lần đầu tiên VIB tổ chức một cuộc thi hackathon để khuyến khích những ý tưởng mới và tiềm năng, thể hiện sự cam kết của VIB với việc trân trọng các tài năng trẻ trong chặng đường 5 năm đổi mới cũng như cởi mở tuyển dụng các nhân tố mới vào đội ngũ giàu kinh nghiệm của mình.

### 2.3.2 Kết quả kinh doanh năm 2021 của Ngân hàng số

Với những quá trình liên tục cập nhật và nâng cấp các ứng dụng giải pháp số vào sản phẩm và vận hành, Ngân hàng số đã đạt được các chỉ số tăng trưởng mạnh mẽ trong năm 2021, cụ thể như sau:

- Số lượng khách hàng đăng ký mới trên ứng dụng MyVIB năm 2021 tăng 60% so với năm 2020. Tổng số lượng khách hàng thường xuyên sử dụng và tổng số lượng giao dịch lần lượt tăng 60% và 177% so với năm 2020.
- Số lượng tài khoản Digi mở mới tăng 206% so với năm 2020. Tổng số dư cuối kỳ của tài khoản CASA tăng hơn 1.000% so với năm 2020.
- Thông qua kênh website, số lượng thẻ tín dụng mở mới tăng 5.000% và số lượng thẻ icard mở mới cũng tăng 126% so với năm 2020.
- Tiền gửi trực tuyến tăng 55% với số dư cuối kỳ tăng 43% so với năm 2020.
- Số lượng hợp đồng bảo hiểm VIB Care phát hành trực tuyến tăng hơn 200% so với năm 2020.

### 2.4 Kết quả kinh doanh khối Khách hàng doanh nghiệp

#### 2.4.1. Các sáng kiến dịch vụ và giải pháp dành cho khách hàng doanh nghiệp

Năm 2021, tình hình đại dịch Covid-19 diễn biến phức tạp ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp. Các khách hàng doanh nghiệp phải đối mặt với nhiều khó khăn thách thức lớn, đòi hỏi khối Khách hàng Doanh nghiệp (KHDN) một mặt phải tập trung tăng cường quản trị rủi ro, mặt khác đưa ra các chính sách linh hoạt đáp ứng nhu cầu kinh doanh đồng hành chia sẻ khó khăn cùng khách hàng, như:

- Thường xuyên đánh giá tác động trên toàn bộ danh mục tín dụng, phân nhóm các khách hàng, ngành hàng theo mức độ ảnh hưởng để có những chính sách cho vay phù hợp;
- Đẩy mạnh huy động nguồn vốn giá rẻ, giảm thiểu chi phí vốn nhằm hỗ trợ cho vay khách hàng với lãi suất thấp, ưu đãi;
- Tập trung vào các sản phẩm, dịch vụ cung cấp các giải pháp hiệu quả và đáp ứng nhu cầu hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.
- Liên tục phát triển và nâng cấp các giải pháp giao dịch ngân hàng dựa trên nền tảng công nghệ tiên tiến, bảo mật. Đồng thời áp dụng nhiều chính sách miễn, giảm các loại phí nhằm khuyến khích khách hàng giao dịch điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt để hạn chế sự lây lan của dịch bệnh.
- Triển khai các Chương trình đồng hành, chia sẻ cùng khách hàng vượt qua khó khăn như: (1) Giảm lãi suất 0,5-2%/năm cho các khách hàng bị thiệt hại bởi tác động của đại dịch trong nửa



cuối năm 2021; (2) Triển khai các Gói lãi suất cho vay ưu đãi thấp hơn lãi suất thông thường cho các khách hàng thuộc các lĩnh vực ưu tiên; (3) Các biện pháp như cơ cấu lại thời hạn trả nợ, giữ nguyên nhóm nợ; miễn, giảm lãi, phí cho khách hàng theo Thông tư 01/2020/TT-NHNN;

#### 2.4.2. Kết quả kinh doanh năm 2021 của khối KHDN

Năm 2021, mặc dù kinh doanh trong những điều kiện nhiều khó khăn, thách thức nhưng mảng KHDN đã đạt được kết quả kinh doanh rất tích cực, cụ thể:

- Tổng dư nợ tín dụng tăng 11%, trong đó tài sản cam kết ngoại bảng tăng trưởng 57% so với năm 2020. Đây là kết quả của định hướng chuyển dịch mạnh mẽ cơ cấu danh mục tài sản tạo tiền để đẩy mạnh tăng trưởng nguồn thu phí dịch vụ trong năm 2022;
- Tăng trưởng huy động hiệu quả, tập trung vào tăng trưởng nguồn tiền gửi chi phí thấp như tiền gửi không kỳ hạn. Theo đó, tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn đạt gần 20% trong tổng danh mục, tăng 19% so với năm 2020. Công tác huy động vốn luôn được điều hành linh hoạt với biến động thị trường nhằm đáp ứng mục tiêu kiểm soát lãi suất huy động bình quân và đảm bảo các chỉ số quản trị tuân thủ theo yêu cầu ở từng thời kỳ.
- Hạ tầng kênh Ngân hàng số được tập trung phát triển trong năm 2021 đã gia tăng nhiều tiện ích cho KHDN, các tính năng thanh toán 24/7 hay giao dịch chứng từ gắn chữ ký số đã đáp ứng nhu cầu giao dịch liên tục và thông suốt của Khách hàng, đặc biệt là trong thời kỳ giãn cách xã hội do Covid-19. Số lượng giao dịch thanh toán 24/7 tăng hơn 800% trong năm 2021.
- Quản trị rủi ro luôn là ưu tiên hàng đầu của Khối KHDN: chủ động kiểm soát danh mục, thường xuyên đánh giá, nhận diện rủi ro sớm và tuân thủ khẩu vị rủi ro của VIB.

#### 2.5 Kết quả kinh doanh khối Nguồn vốn và quản lý Ngoại hối

VIB nói chung và khối Nguồn vốn và quản lý Ngoại hối (NV&NH) nói riêng tiếp tục công tác chuyển đổi để thích ứng với nhiều hạn chế kinh doanh do sự lan rộng của Covid-19 vào quý 3, 2021 cũng như trong điều kiện bình thường mới từ quý 4, 2021. Năm 2021, khối NV&NH tiếp tục là một trong ba mảng kinh doanh cốt lõi đã đóng góp quan trọng vào kết quả kinh doanh của VIB. Sự thành công của hoạt động này không chỉ thể hiện ở những con số tài chính với mức hoàn thành xuất sắc kế hoạch, mà còn thể hiện ở năng lực sáng tạo, thích ứng với những diễn biến khó lường của thị trường, nâng cao năng lực quản trị rủi ro của VIB và củng cố vị thế đối tác đáng tin cậy trên thị trường Việt Nam và quốc tế.

##### 2.5.1 Hoạt động tích cực trên thị trường trong nước và quốc tế

VIB tiếp tục duy trì vị thế là một trong những NHTM trong nước hoạt động tích cực ở các lĩnh vực kinh doanh khác nhau:

- Tiếp tục là một trong 13 nhà tạo lập thị trường của Hiệp Hội Thị Trường Trái Phiếu Việt Nam (VBMA), góp phần thúc đẩy phát triển và hình thành đường cong lãi suất trên thị trường thứ cấp. Doanh số trên thị trường thứ cấp đạt gần 148 nghìn tỷ đồng, tăng 13,8% so với năm 2020;
- VIB là nhà phát hành trái phiếu uy tín trên thị trường nhằm cung cấp công cụ, hàng hóa đầu tư đều đặn hàng năm. Khối lượng Trái phiếu đã phát hành trong năm 2021 là 18.000 tỷ đồng tăng 71,75% so với năm 2020, trong đó có 2.500 tỷ đồng Trái phiếu tăng vốn cấp hai với kỳ hạn từ 2 đến 4 năm cho trái phiếu thường và 5 đến 7 năm cho trái phiếu tăng vốn cấp 2. Kênh phát



hành này góp phần đa dạng nguồn huy động, tối ưu chi phí vốn nhằm đáp ứng nhu cầu cho vay khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, đồng thời hỗ trợ các tỷ lệ an toàn trong hoạt động kinh doanh của VIB.

- Trong mảng kinh doanh ngoại hối, VIB là một trong 14 nhà tạo lập thị trường của Hiệp Hội Thị Trường Trái Phiếu Việt Nam (VBMA) cho giao dịch FX swap và doanh số luôn nằm trong top 6 ngân hàng có doanh số cao nhất thị trường. Với sự năng động, phục vụ tốt nhu cầu khách hàng, Doanh số mua bán ngoại tệ với khách hàng và tự doanh lên đến 111 tỷ USD, tăng 45% với năm 2020;
- Cung cấp các giải pháp nhằm phòng ngừa rủi ro lãi suất và tỷ giá cho khách hàng, đồng thời phòng ngừa rủi ro cho chính VIB thông qua các sản phẩm cấu trúc và phái sinh, với doanh số trong năm 2021 đạt gần 3 tỷ USD, tăng 23% so với năm 2020;
- Kinh doanh tiền tệ năng động đáp ứng, đảm bảo tốt nhu cầu thanh khoản và kinh doanh. Doanh số giao dịch năm 2021 tiếp tục tăng trưởng vượt bậc, ước tính tăng 50% so với 2020; số dư huy động thị trường 2 tại thời điểm 31.12.2021 tăng 43% so với cùng kỳ năm 2020;
- Là một trong những NHTM đầu tiên triển khai hiệu quả và thành công các nghiệp vụ cho vay Tài trợ thương mại. Doanh số cho vay Tài trợ thương mại năm 2021 đạt 15.000 tỷ đồng, cao gấp 7 lần so với năm 2020;
- Quan hệ với các định chế tài chính nước ngoài được mở rộng. VIB huy động thành công 260 triệu USD kỳ hạn 3 năm từ ADB và 10 ngân hàng nước ngoài, đồng thời huy động 350 triệu USD ngắn hạn từ 20 ngân hàng lớn trên thế giới thông qua nghiệp vụ tài trợ thương mại;
- Mở rộng và duy trì quan hệ hợp tác tốt đẹp, khẳng định vị thế của VIB trên thị trường kinh doanh tiền tệ, đồng thời thiết lập quan hệ mới với nhiều đối tác, định chế tài chính trong và ngoài nước.

#### 2.5.2 Quản trị bảng cân đối tài sản tăng trưởng bền vững

- Những năm gần đây, tổng tài sản của VIB đều tăng trưởng với tốc độ cao. Riêng năm 2021, tổng tài sản của ngân hàng tăng 27% so với năm trước, đạt 310 nghìn tỷ đồng. Với quy mô ngày càng lớn, công tác quản trị bảng cân đối tài sản luôn được coi trọng nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững.
- Cấu trúc bảng cân đối tài sản luôn giữ tỷ trọng hợp lý giữa các nhóm tài sản khác nhau. Việc này nhằm đảm bảo khả năng sinh lời tốt nhất cho ngân hàng nhưng vẫn đảm bảo tính an toàn thông qua việc duy trì các tài sản có tính thanh khoản cao và rủi ro thấp như trái phiếu chính phủ, luôn chiếm xấp xỉ 15%-20% tổng tài sản. Về nguồn vốn, nhằm tài trợ tốt nhất cho sự phát triển, quy mô nguồn vốn luôn được đảm bảo, đa dạng về loại hình sản phẩm, thị trường, khách hàng và kỳ hạn. Chiến lược quản lý này đã giúp thanh khoản của VIB ổn định trong ngắn hạn cũng như trong dài hạn, và các chỉ số tuân thủ của VIB luôn ở mức an toàn so với quy định của NHNN.



Tỷ lệ	31.12.2021	Quy định NHNN
Tỷ lệ an toàn vốn – Basel II	11,69%	≥ 8%
Tỷ lệ dư nợ trên vốn huy động	71,25%	≤ 85%
Tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn cho vay TDH	21,94%	≤ 37%
Tỷ lệ dự trữ thanh khoản	17,66%	≥ 10%
Tỷ lệ khả năng chi trả	68,29%	≥ 50%

### 2.5.3 Đối tác uy tín trên thị trường

Năm 2021, VIB đã có những thành tích xuất sắc được ghi nhận bởi các đối tác quan trọng trên thị trường Việt Nam và quốc tế:

- VIB duy trì xếp hạng tín nhiệm của Moody's ở mức B1, chỉ số đánh giá rủi ro đối tác ở mức Ba3, xếp hạng tiền gửi dài hạn nội tệ và ngoại tệ của VIB ở mức B1, thuộc nhóm ngân hàng có thứ hạng tín nhiệm cao trên thị trường;
- IFC trao tặng VIB giải thưởng "Ngân hàng tăng trưởng nhanh nhất trong hoạt động tài trợ thương mại khu vực Đông Á- Thái Bình Dương (Fastest Growing Bank Partner in East Asia and the Pacific) năm 2021
- Mở rộng mối quan hệ hợp tác quốc tế với nhiều đối tác, định chế tài chính nước ngoài trên nhiều phương diện, thông qua việc VIB được nâng hạng mức tín chấp, thực hiện thành công nhiều giao dịch hợp tác tài chính, giao dịch vay vốn ngắn, trung và dài hạn.

## 2.6 Quản trị rủi ro và tuân thủ

### 2.6.1 Rủi ro tín dụng

- Chính sách tín dụng
  - Trước tác động tiêu cực của dịch bệnh Covid-19 trong năm 2021, khẩu vị rủi ro tín dụng và các văn bản về chính sách tín dụng được cập nhật thường xuyên để đáp ứng yêu cầu định hướng kinh doanh phù hợp với bối cảnh tác động của dịch Covid-19 lên các hoạt động của cả VIB và khách hàng.
  - Các chính sách cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn giảm lãi, phí và giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng vượt qua khó khăn do tác động của dịch Covid-19 cũng đã được VIB triển khai đồng bộ theo định hướng của NHNN;
  - Chiến lược quản lý rủi ro tín dụng các năm gần đây được VIB triển khai nhất quán, đồng bộ với chủ trương tập trung chủ yếu vào phân khúc khách hàng cá nhân tốt, có tài sản đảm bảo. Đối với phân khúc khách hàng doanh nghiệp, VIB không cấp hoặc hạn chế cấp tín dụng vào các ngành hàng/ lĩnh vực có rủi ro cao như kinh doanh bất động sản, chứng khoán, tài trợ máy bay, đóng tàu, dự án BOT và BT nên các khách hàng của VIB chỉ gặp khó khăn tạm thời trước tác động của dịch Covid-19. Điều đó thể hiện qua việc gần 70% khách hàng được VIB cơ cấu lại thời hạn trả nợ đã thanh toán trước thời hạn đối với số dư nợ được cơ cấu từ khi Chính phủ nới lỏng các biện pháp giãn cách xã hội.



- Để chọn lọc khách hàng tốt từ đầu, VIB xây dựng, rà soát thường xuyên các thẩm quyền phê duyệt tín dụng phù hợp với thực tế hoạt động kinh doanh của từng khối kinh doanh, theo từng sản phẩm cụ thể nhằm quản trị tốt rủi ro và trong năm 2021, VIB đã ứng dụng các mô hình chấm điểm để định lượng rủi ro của khách hàng vào quá trình phê duyệt thẻ và quản lý khách hàng sau khi mở thẻ tại VIB.
- Các chính sách về nhận tài sản đảm bảo (TSĐB) và quản trị chất lượng TSĐB tại VIB được thực hiện thông qua việc hoàn thiện hệ thống văn bản, quy định liên quan đến TSĐB (bao gồm: tiêu chí nhận TSĐB, tỷ lệ giải ngân trên TSĐB, thẩm quyền định giá, thẩm định & định giá...) và cơ chế triển khai hậu kiểm sau giải ngân.
- Nhận diện rủi ro sớm, quản trị danh mục và thu hồi nợ
  - Công tác nhận diện sớm rủi ro tín dụng được triển khai qua các công cụ phân tích dữ liệu hệ thống và kiểm tra trực tiếp bởi 3 tuyến phòng thủ nhằm phát hiện sớm, phân tích các nguyên nhân cốt lõi, thực hiện đo lường, đánh giá, để có các giải pháp giảm thiểu, ngăn ngừa rủi ro phát sinh từ đầu nguồn.
  - Quản trị danh mục tín dụng được VIB thực hiện nhằm đảm bảo tuân thủ các hạn mức tín dụng, phân tích các thay đổi trên toàn danh mục, để sớm dự báo biến động có thể dẫn đến rủi ro, thực hiện kiến nghị đề xuất thay đổi các chính sách liên quan.
  - Song song chính sách tín dụng, quản trị rủi ro tín dụng đã tiến khai trong năm 2021, kết quả đạt được thể hiện qua danh mục tín dụng của VIB có mức độ rủi ro tín dụng thấp, các tỷ lệ về chất lượng tín dụng dưới ngưỡng quy định của NHNN và khẩu vị rủi ro của VIB, đảm bảo duy trì chất lượng tín dụng tốt và ổn định với tỷ lệ nợ xấu là 1,75% tại 31.12.2021.

#### 2.6.2 Rủi ro thị trường và thanh khoản

- Năm 2021, trước diễn biến khó khăn của dịch bệnh Covid-19, cùng với các tác động bất lợi từ sự bất ổn của nền kinh tế trong nước và thế giới, công tác quản lý rủi ro thanh khoản và rủi ro thị trường tiếp tục được VIB đặc biệt chú trọng. Dưới sự giám sát chặt chẽ của Tổng giám đốc thông qua tư vấn tham mưu của Hội đồng rủi ro và Hội đồng quản lý tài sản nợ/ tài sản có (ALCO), rủi ro thị trường và thanh khoản được quản lý kịp thời, thận trọng, hiệu quả và tuân thủ mọi quy định của NHNN, nội bộ và các đối tác.
- Nhờ lợi thế từ việc áp dụng sớm các chuẩn mực Basel III vào công tác dự báo và quản lý rủi ro thanh khoản, ngân hàng đảm bảo luôn duy trì đầy đủ tài sản có tính thanh khoản cao để đáp ứng các nhu cầu thanh khoản trong ngày, đồng thời thực hiện cơ cấu kỳ hạn danh mục huy động – cho vay hiệu quả để đáp ứng các yêu cầu thanh khoản trong dài hạn. Trong năm 2021, VIB đã huy động thành công thêm 260 triệu USD nguồn vốn trung dài hạn từ thị trường quốc tế, nâng tổng số dư huy động dài hạn từ thị trường quốc tế đang có hiệu lực tại thời điểm 31.12.2021 lên hơn 500 triệu USD.
- Mô hình quản lý rủi ro thị trường tại VIB là mô hình vận hành thường xuyên và xuyên suốt tất cả hoạt động trên Sở kinh doanh của ngân hàng. Các trạng thái rủi ro thị trường được đo lường và báo cáo với tần suất hàng ngày để hạn chế các tổn thất tài chính có thể xảy ra do biến động bất lợi của yếu tố giá cả thị trường. Các kỹ thuật, phương pháp đo lường giá trị thị trường được thường xuyên đánh giá và nâng cao, đảm bảo tính chính xác trong công tác quản trị. Trong



năm 2021, VIB đã đưa việc quản trị VaR vào áp dụng cho các danh mục thuộc Sổ kinh doanh nhằm tăng cường công tác dự báo trong quản trị rủi ro và tiến dần đến việc áp dụng phương pháp quản trị nâng cao theo Basel 3 trong năm 2022.

### 2.6.3 Rủi ro hoạt động

- Công tác quản trị rủi ro hoạt động tại VIB trong năm 2021 tiếp tục thực hiện nghiêm túc theo Quy định Quản lý rủi ro hoạt động, đáp ứng theo yêu cầu của Thông tư 13/2018/TT-NHNN và mô hình vận hành của VIB. Bên cạnh đó, để ứng phó với đại dịch Covid năm 2021, VIB một mặt tăng cường quản trị rủi ro hoạt động đồng hành với những chính sách linh hoạt cùng khách hàng, một mặt xây dựng các kịch bản ứng phó và hoạt động liên tục trong kinh doanh, đảm bảo hoạt động kinh doanh của toàn hàng một cách ổn định trong suốt thời gian diễn ra đại dịch Covid. Ngoài ra, VIB tiếp tục triển khai thành công các khóa đào tạo cho tất cả các CBNV nhằm có nhận thức đầy đủ và tuân thủ về quản lý rủi ro hoạt động, kế hoạch duy trì hoạt động liên tục trong kinh doanh và phòng chống khủng bố.
- Về phương diện phòng, chống rửa tiền và FATCA, VIB đã hoàn thành nâng cấp một phần giải pháp phòng chống rửa tiền thông qua tự động hóa quy trình nhận biết khách hàng (eKYC) nhằm giảm thiểu rủi ro, tiến tới đáp ứng các chuẩn mực quốc tế về phòng, chống rửa tiền. Bên cạnh đó, ngoài việc liên tục chủ động cập nhật các thông tin để theo sát xu hướng về phòng, chống rửa tiền trên thế giới, công tác đào tạo nhân viên cũng đặc biệt được chú trọng để nâng cao ý thức tuân thủ của CBNV và đảm bảo việc tuân thủ thực hiện đúng, đủ và phù hợp với sự phát triển mới của các sản phẩm ngân hàng.
- Về công tác quản lý rủi ro thẻ, VIB không ngừng thực thi các giải pháp tối ưu trên cả ba phương diện hệ thống, văn bản, đào tạo. Cụ thể, đối với kế hoạch xây dựng hệ thống quản trị rủi ro thẻ toàn diện, VIB đã và đang tiếp tục hoàn thiện Giai đoạn 2 triển khai mới cho hệ thống Kiểm soát rủi ro giao dịch thẻ, dự kiến hoàn thành vào cuối quý 2 năm 2022. Nhóm giải pháp về công nghệ được triển khai trong giai đoạn 2 bao gồm ứng dụng tính năng đã phát triển trong giai đoạn 1 cho thẻ quốc tế Visa; cài đặt bộ nguyên tắc kiểm soát rủi ro giao dịch cho thẻ quốc tế; triển khai các tính năng hệ thống mới để tuân thủ quy định của Tổ chức thẻ quốc tế đảm bảo nguyên tắc tối ưu về quy trình vận hành; chuyển đổi hệ thống xác thực giao dịch trực tiếp phiên bản 1 từ thuê giải pháp Bên thứ ba sang triển khai trực tiếp tại VIB để tối ưu chi phí và đảm bảo kiểm soát rủi ro. Đối với văn bản, công tác giám sát rủi ro đã được tái cấu trúc về phương án giám sát và đơn vị chuyên trách để đảm bảo nguyên tắc giám sát 24/7, đồng thời tối ưu về nguồn lực tăng cường hiệu quả kiểm soát rủi ro đóng góp vào thành quả Zero tổn thất cho hoạt động quản lý rủi ro giao dịch thẻ năm 2021. Đối với công tác đào tạo, để đảm bảo công tác giám sát rủi ro có thể vận hành nhịp nhàng và hiệu quả, đội ngũ giám sát được tổ chức và đào tạo liên tục nhằm nắm bắt kịp thời các xu hướng tội phạm, tăng kỹ năng nhận diện rủi ro hướng đến mục tiêu ngăn chặn, phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động thẻ ngân hàng. Định hướng xây dựng chiến lược quản trị rủi ro thẻ có hàm lượng kỹ thuật cao, đồng hành cùng hoạt động kinh doanh thẻ liên tục đổi mới, không ngừng sáng tạo, VIB sẽ tiếp tục xây dựng và không ngừng hoàn thiện các hệ thống quản lý và giám sát rủi ro, văn bản nội bộ và nâng lực mỗi cán bộ nhân viên góp phần tạo môi trường an toàn, tương hỗ cho hoạt động kinh doanh thẻ chiến lược.



## 2.6.4 Basel

- VIB là ngân hàng đầu tiên công bố hoàn thành cả 3 trụ cột Basel II theo phương pháp tiêu chuẩn vào tháng 12/2019. Từ năm 2020 và định hướng tới 2025, VIB tập trung triển khai các mô hình lượng hóa rủi ro tín dụng, loại rủi ro chiếm tới trên 90% Tổng tài sản có rủi ro của Ngân hàng. Ngoài ra, VIB cũng phát triển các mô hình đo lường tổn thất vốn dự kiến theo phương pháp Xếp hạng tín dụng nội bộ của Basel đối với các phân khúc bán lẻ và khách hàng doanh nghiệp để quản lý rủi ro và tính toán vốn. Lộ trình triển khai sẽ bám sát các hướng dẫn của NHNN về việc áp dụng Basel theo phương pháp nâng cao trong quản lý và vận hành.
- Để thực hiện được lộ trình triển khai Basel theo phương pháp nâng cao, VIB đã đầu tư mạnh về hệ thống công nghệ. Các dự án đầu tư được lên kế hoạch và quản lý đồng bộ từ khâu tiếp cận khách hàng, đẩy mạnh số hóa, rút ngắn thời gian thu thập thông tin đồng thời kiểm tra chéo tính chính xác của dữ liệu thu thập thông qua việc liên thông các hệ thống; tiếp đó là Hệ thống giải pháp tín dụng, tiếp nhận và xử lý thông tin từ khâu khởi tạo, xếp hạng tín dụng, thẩm định, phê duyệt khoản vay, quản lý tài sản đảm bảo và hạn mức của khách hàng. Hệ thống giải pháp tín dụng sẽ tiếp tục được liên thông với Hệ thống Ngân hàng lõi (Core banking) và hệ thống Thu hồi nợ (Debt collection System) để thu thập thông tin phát sinh trong toàn bộ vòng đời của khoản vay và đảm bảo sự đồng bộ của dữ liệu. Với việc đầu tư và đồng bộ các hệ thống này và định hướng tập trung vào Ngân hàng bán lẻ, VIB hướng tới việc sử dụng dữ liệu để phân tích rủi ro và điều chỉnh ngược lại các quyết định kinh doanh. Trong năm 2021, VIB đã hoàn thành việc phát triển, kết nối và đồng bộ các hệ thống liên quan tới sản phẩm thẻ tín dụng.
- Song song với quá trình xây dựng hệ thống, VIB cũng chú trọng đầu tư về con người, xây dựng văn hóa quản trị rủi ro và ý thức tuân thủ, chủ động tìm tòi và áp dụng các chuẩn mực quốc tế vào hoạt động kinh doanh.

## 2.7 Tình hình đầu tư và thực hiện dự án

### 2.7.1 Các dự án đầu tư lớn

Tên dự án	Nội dung
Dự án xây dựng hệ thống Basel II mới và cơ sở dữ liệu rủi ro tập trung (Risk data mart)	- Xây dựng hệ thống Basel II mới và cơ sở dữ liệu rủi ro tập trung (Risk data mart), nhằm đáp ứng các yêu cầu tính toán cho trụ cột 2 và phương pháp nâng cao, ngoài việc đảm bảo tuân thủ trụ cột 1 theo Thông tư số 41 và đáp ứng các yêu cầu phân tích dữ liệu danh mục rủi ro chuyên sâu (dự kiến hoàn thành và đưa vào vận hành trong năm 2022)
Dự án hệ thống thẻ (Core Card)	- Triển khai hệ thống thẻ mới thay thế hệ thống hiện tại nhằm dẫn đầu về công nghệ thẻ
Dự án phát triển mạng lưới hoạt động	- Phát triển mạng lưới khách hàng thông qua việc mở mới chi nhánh/phòng giao dịch, chuyển địa điểm, nâng cấp sửa chữa cơ sở hạ tầng.



Dự án quy trình cho vay khép kín (End to end credit solution)	- Triển khai dự án quy trình cho vay khép kín, bao gồm 3 giai đoạn cho: Sản phẩm thẻ tín dụng (đã hoàn thành và đưa vào vận hành trong năm 2021), các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân (dự kiến triển khai và đưa vào vận hành trong năm 2022) và các sản phẩm cho vay khách hàng doanh nghiệp (dự kiến triển khai và đưa vào vận hành trong năm 2023).
Dự án hệ thống phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố AML	- Xây dựng hệ thống AML mới để đáp ứng các yêu cầu tích hợp, xử lý tự động khâu KYC khách hàng, kiểm soát giao dịch và hành vi đáng ngờ.
Dự án nâng cấp thiết bị tại Trung tâm dữ liệu nhằm đáp ứng yêu cầu tính liên tục trong kinh doanh	- Nâng cấp thiết bị tại Trung tâm dữ liệu chính và dự phòng (DC/DR), đảm bảo về năng lực xử lý, cũng như đáp ứng tăng trưởng kinh doanh và khả năng phục hồi cho các dịch vụ trọng yếu của ngân hàng theo quy định của VIB và của NHNN.

#### 2.7.2 Tình hình hoạt động của công ty con, công ty liên kết

Tại ngày 31.12.2021, VIB có một công ty con 100% vốn sở hữu là Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và Khai thác tài sản - Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam ("VIBAMC"), với vốn điều lệ 100 tỷ đồng, tổng tài sản 206 tỷ đồng, hoạt động trong lĩnh vực: Thẩm định tài sản bảo đảm; Bán và khai thác tài sản bảo đảm; Quản lý tài sản bảo đảm là hàng hóa; Các hoạt động khác phù hợp với đăng ký kinh doanh. Với mục tiêu là cung cấp dịch vụ hiệu quả và chất lượng, hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh của VIB, VIBAMC đã có nhiều đóng góp tích cực trong công tác quản trị rủi ro cho VIB.

Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh 2021 của VIBAMC:

Chỉ tiêu	Đơn vị: triệu đồng		
	2020	2021	% Thay đổi
Doanh thu thuần	19.410	33.393	72%
Chi phí quản lý	7.096	10.061	42%
Lợi nhuận trước thuế	12.315	23.332	89%
Lợi nhuận sau thuế	9.852	19.356	96%

Doanh thu và lợi nhuận sau thuế của VIB AMC năm 2021 tăng lần lượt 72% và 96% so với năm 2020 chủ yếu đến từ doanh thu hoạt động thẩm định tài sản bảo đảm cho VIB.

## 2.8 Phát triển nguồn nhân lực

### - Lực lượng và cơ cấu nguồn nhân lực

- Tổng số CBNV tại thời điểm 31.12.2021: 9.658 người
- Số CBNV bình quân năm 2021: 9.713 người
- Giới tính: nam 44%; nữ 56%
- Độ tuổi 25 – 41: 85%
- Trình độ học vấn từ cao đẳng trở lên: 98%
- Cán bộ trực tiếp kinh doanh: 77%

### - Chính sách cho người lao động

VIB ghi dấu ấn trên thị trường là ngân hàng có môi trường làm việc chuyên nghiệp và nằm trong nhóm ngân hàng top đầu về chế độ đãi ngộ CBNV. Các chính sách cho người lao động của VIB được xây dựng dựa trên 6 triết lý nền tảng:

- Thu nhập cạnh tranh
- Môi trường dân chủ
- Tạo cơ hội học hỏi
- Môi trường làm việc kang trang
- Chế độ lương thưởng theo đóng góp và hiệu quả làm việc
- Thúc đẩy gắn kết lâu dài

Tất cả các chính sách lương thưởng, phúc lợi đều hướng đến mục tiêu đảm bảo tính cạnh tranh, minh bạch, rõ ràng, tạo động lực, khích lệ sự nỗ lực của từng cá nhân.

### - Quy trình làm việc và quản lý năng suất trong giai đoạn Covid-19

Quy trình làm việc và quản lý năng suất lao động tại VIB trong giai đoạn Covid-19 được thực hiện linh hoạt, sáng tạo và hiệu quả.

- Trong khuôn khổ triển khai các chiến lược trọng tâm của chương trình Chuyển đổi giai đoạn 2017-2021, VIB đã đầu tư bài bản vào nền tảng hệ thống, chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ, nâng cấp trang thiết bị làm việc, xây dựng các Kế hoạch duy trì hoạt động liên tục (Business Continuity Plan). Với sự chuẩn bị sẵn sàng nêu trên, toàn hệ thống VIB đã chủ động phản ứng và thích ứng kịp thời với đại dịch Covid-19. Trong giai đoạn TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội và các thành phố lớn phải thực hiện giãn cách xã hội, đa số CBNV VIB buộc phải làm việc từ xa thông qua các công cụ trực tuyến. Với sự hỗ trợ của nền tảng công nghệ thông tin hiện đại, giao tiếp và tương tác trong mọi hoạt động của Ngân hàng vẫn được duy trì thông suốt, đồng thời kiểm soát tốt rủi ro.
- Năng suất lao động ở VIB được gắn liền với mục tiêu phát triển của Ngân hàng tại từng thời kỳ. Năng suất lao động tiêu chuẩn ở các vị trí kinh doanh và hỗ trợ kinh doanh được đo lường và thiết lập. Trên cơ sở đó, các Khối/Ban, Block lập kế hoạch nhân sự, tính toán nhu cầu tuyển dụng phù hợp với kế hoạch và điều kiện kinh doanh của đơn vị. Cán bộ quản lý



tại đơn vị có trách nhiệm phối hợp với Ban Nhân sự trong công tác tuyển dụng, đảm bảo số lượng, chất lượng nhân sự và chi phí nhân sự tối ưu. Bên cạnh đó, nhằm tạo động lực để cán bộ nhân viên nâng cao năng suất lao động, VIB thực hiện truyền thông minh bạch các chính sách lương, thưởng tới từng nhóm đối tượng cụ thể; ghi nhận và tưởng thưởng kịp thời theo kết quả làm việc của từng cá nhân.

- Chính sách lương thưởng và phúc lợi

- Chính sách lương, thưởng, phúc lợi của VIB được thiết kế phù hợp với từng vị trí công việc và được điều chỉnh linh hoạt theo định hướng kinh doanh, điều kiện kinh doanh và năng lực của CBNV tại từng giai đoạn.
- Cơ chế chi trả lương theo mức đóng góp áp dụng cho 100% đội ngũ CBNV thuộc nhóm kinh doanh và hỗ trợ kinh doanh đã phát huy tối đa năng suất lao động đáp ứng mọi mong muốn về mức thu nhập của từng CBNV từ cơ bản đến vượt trội không giới hạn;
- Chính sách thưởng kinh doanh và thưởng ghi nhận mức đóng góp được thiết kế đa dạng theo nhiều phân khúc CBNV đã tạo nên động lực quan trọng, đúng thời điểm, thúc đẩy CBNV nỗ lực vượt bậc để đạt được các mục tiêu kinh doanh chung;
- Chế độ phúc lợi bao gồm bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp được VIB thực hiện theo đúng quy định của pháp luật. Bên cạnh đó VIB triển khai các chế độ bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm tai nạn, áp dụng chính sách cho vay ưu đãi... giúp CBNV yên tâm công tác, từ đó, góp phần vào thành công của VIB.

- Các chương trình đào tạo

- Trong năm 2021, dịch Covid-19 tiếp tục diễn biến phức tạp, nhằm đảm bảo tuân thủ các chính sách giãn cách xã hội, VIB đã chủ động triển khai hiệu quả các hoạt động đào tạo trực tuyến, E-learning thông qua hệ thống Quản trị học tập hiện đại (LMS) – Viblearning.
- Tổng cộng đã có 123.762 lượt cán bộ tham dự đào tạo (tăng 53% so với năm 2020), tương ứng với 121.408 giờ đào tạo. Số giờ đào tạo qua hình thức trực tuyến, E-learning trong năm 2021 chiếm hơn 77% trên tổng số giờ đào tạo chung.

Chỉ tiêu	Quản lý	Nhân viên	Tổng
Số lượt đào tạo	17.775	105.987	123.762
Số giờ đào tạo	17.065	104.343	121.408
Số giờ đào tạo trung bình/người	12,03	12,52	12,45

- Hoạt động đào tạo trong năm 2021 tập trung vào những nội dung sau:

- Chương trình đào tạo định hướng cung cấp các kiến thức, kỹ năng nền tảng cho các cán bộ nhân viên mới thuộc hệ thống mạng lưới chi nhánh trên toàn quốc;
- Các chương trình đào tạo tuân thủ triển khai định kỳ giúp cập nhật quy định của pháp luật và VIB, phòng tránh rủi ro đảm bảo an toàn tài sản cho khách hàng, các cổ đông và CBNV;

- Hợp tác với Microsoft đào tạo và cấp chứng chỉ cho các cán bộ quản lý và nhân viên, giúp trang bị kiến thức và kỹ năng điện toán đám mây đáp ứng nhu cầu của quá trình chuyển đổi số;
- Đào tạo phát triển năng lực quản trị cho các cấp quản lý trong công việc (On the job training).
- Hệ thống Quản trị học tập Viblearning hiện đại, hoạt động trên nền tảng SaaS đã phát huy hiệu quả sau hơn 1 năm đưa vào hoạt động, nhất là trong giai đoạn giãn cách do đại dịch. Thư viện nội dung chất lượng và phong phú các chủ đề từ các tổ chức uy tín hàng đầu thế giới. CBNV có thể học mọi lúc, mọi nơi, tiết kiệm đáng kể thời gian và chi phí. Các chương trình, nội dung đào tạo được cấu trúc thiết kế phù hợp với từng vị trí công việc, giúp CBNV dễ dàng lựa chọn và lên kế hoạch học tập hiệu quả.



### 3.0 KẾ HOẠCH KINH DOANH 2022

Trên cơ sở định hướng chiến lược 5 năm tới và nhận định về môi trường kinh doanh năm 2022, HĐQT đề xuất ĐHCĐ thông qua kế hoạch kinh doanh năm 2022 với những chỉ tiêu chính như sau:

Đơn vị: tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Thực hiện 2021	Kế hoạch 2022	% Thay đổi
Lợi nhuận trước thuế	8.011	10.500	31,1%
Tổng tài sản	309.517	402.500	30,0%
Tổng dư nợ tín dụng (*)	204.305	265.600	30,0%
Tiền gửi KH và GTCC	215.863	280.600	30,0%
Tỷ lệ nợ xấu	1,75%	< 3,00%	

(\*) Mức tăng trưởng Tổng dư nợ tín dụng có thể được điều chỉnh phụ thuộc vào tỷ lệ tăng trưởng được NHNN cho phép.

Để thực hiện được các mục tiêu trên, tại mỗi khối kinh doanh và vận hành của VIB có những định hướng trong năm 2022 như sau:

- Khối Ngân hàng bán lẻ

Kiên định với mục tiêu đưa VIB trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu về quy mô và chất lượng tại Việt Nam, tiếp tục triển khai các chiến lược và kế hoạch kinh doanh theo các định hướng:

- Tăng trưởng cho vay và huy động mạnh mẽ, đặc biệt tăng tỷ trọng tiền gửi thanh toán;
- Dẫn đầu thị trường về sản phẩm Bảo hiểm và Thẻ tín dụng;
- Phấn đấu trở thành ngân hàng được giao dịch hàng đầu;
- Cung cấp các dịch vụ khách hàng vượt trội;
- Tạo dựng kênh bán hàng chi nhánh và ngân hàng số xuất sắc;
- Thúc đẩy thương hiệu và truyền thông mạnh mẽ;
- Công nghệ là ưu tiên hàng đầu;
- Phát triển nguồn nhân lực.
- Quản trị chặt chẽ rủi ro và tuân thủ

- Khối Ngân hàng số

- Ra mắt phiên bản 2.0 của ứng dụng MyVIB: Bức tranh toàn cảnh của Ngân hàng số với người dùng sẽ dịch chuyển từ “sử dụng thử nghiệm” sang “lựa chọn để trải nghiệm”. Ứng dụng MyVIB sẽ trở thành công cụ quan trọng để giữ sự kết nối xuyên suốt với khách hàng cho tất cả các kênh phân phối. Chính vì vậy, tiếp nối thành công của MyVIB 1.0 và tiếp tục

khẳng định vị thế của ứng dụng ngân hàng số, phiên bản 2.0 sẽ được ra mắt vào cuối quý 1 năm 2022 với những tính năng mang tính đột phá về công nghệ mới lần đầu tiên được áp dụng trên một ứng dụng ngân hàng tại Việt Nam. Các hoạt động tiếp thị và ưu đãi cũng được đầu tư trong chiến dịch ra mắt lần này để tăng sự nhận diện của khách hàng đối với ứng dụng MyVIB.

- Nâng cao trải nghiệm của khách hàng trên kênh website và tiếp tục giữ vững vị thế là kênh chủ lực cho thẻ tín dụng: Tập trung đẩy mạnh phần SEO (Search Engine Optimization), SEM (Search Engine Marketing) với mục tiêu duy trì và nâng cao thứ hạng tìm kiếm, tối ưu hoá website, cải thiện tốc độ tải trang cũng như nội dung thông tin để hỗ trợ cho việc bán sản phẩm dễ dàng và hiệu quả hơn.
- Tiếp tục nâng cấp ứng dụng Smart Sales: Với mục tiêu tăng trưởng doanh số cũng như giảm thiểu công việc giấy tờ thủ công của Nhân viên Kinh doanh và rút ngắn thời gian thẩm định, phê duyệt tín dụng, VIB phối hợp với Block Lending triển khai áp dụng chữ ký điện tử trong quy trình đề xuất, thẩm định, phê duyệt hồ sơ tín dụng trên ứng dụng Smart Sales. Các vai trò người dùng khác cũng được phân quyền sử dụng chữ ký điện tử tùy theo chức năng, nhiệm vụ liên quan trong công tác đề xuất, thẩm định, phê duyệt tín dụng. Tương tự với các văn bản nội bộ cũng hoàn toàn được áp dụng chữ ký điện tử. Nhờ đó quy trình trình ký và phê duyệt sẽ nhanh chóng và đạt hiệu suất cao hơn.

- Khối Khách hàng doanh nghiệp

- Đầu tư và phát triển mạnh mẽ giải pháp Ngân hàng giao dịch, Ngân hàng Số. Các giải pháp về Quản lý dòng tiền và Ngân hàng Số tiếp tục là sản phẩm chiến lược cho năm 2022. VIB sẽ tăng cường phát triển hạ tầng Ngân hàng số, đặc biệt là các ứng dụng trên kênh Mobile App nhằm đem đến cho KHDN trải nghiệm thanh toán hiện đại, an toàn và bảo mật.
- Phát triển các hệ sinh thái khách hàng, tối đa hóa sản phẩm dịch vụ trên từng khách hàng và nhóm khách hàng doanh nghiệp vẫn luôn là mục tiêu quan trọng của VIB không chỉ trong quản trị rủi ro mà còn là nguồn khách hàng cơ sở an toàn để VIB đẩy mạnh bán chéo những sản phẩm cá nhân thế mạnh khác như payroll, thẻ, bancassurance.
- Chính sách nhân sự hiệu quả, hấp dẫn. Đảm bảo chính sách lương thưởng cạnh tranh, điều chỉnh kịp thời khích lệ tối đa được năng lực của nhân viên, tạo được sự gắn kết giữa cá nhân với kết quả chung của tập thể, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh chung toàn khối. Tiếp tục xây dựng nguồn nhân lực có chất lượng cao, nâng cao nghiệp vụ nhân sự một cách bài bản, hiệu quả, nhằm mục tiêu thích ứng nhanh với quá trình chuyển đổi công nghệ số.
- Quản trị rủi ro chủ động và toàn diện. Thường xuyên đánh giá sức khỏe doanh nghiệp, chủ động quản trị rủi ro danh mục tín dụng, chú trọng kiểm soát rủi ro hoạt động, ưu tiên hàng đầu việc đảm bảo tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu ở mức thấp nhất.

- Khối Nguồn vốn và quản lý Ngoại hối

- Bám sát sự biến động của thị trường trong nước và thế giới để thúc đẩy các hoạt động kinh doanh trên thị trường tiền tệ, thị trường vốn, ngoại hối đảm bảo duy trì ổn định kinh doanh trong trạng thái bình thường mới;



- Tiếp tục khẳng định vị thế của VIB trên thị trường, thiết lập và mở rộng quan hệ hợp tác với các đối tác mới;
- Tối ưu hóa, tăng trưởng và đa dạng hóa các kênh huy động trên thị trường Việt Nam & Quốc tế, đặc biệt chú trọng nguồn vốn trung dài hạn nhằm phục vụ hoạt động kinh doanh.
- Duy trì vị thế top 10 Nhà tạo lập thị trường ngoại hối, trở thành một trong những ngân hàng năng động sáng tạo nhất trong việc cung cấp giải pháp ngoại hối, top 5 ngân hàng cho vay Tài trợ thương mại hiệu quả và sáng tạo trên thị trường;
- Sáng tạo trong việc cung cấp các giải pháp & dịch vụ tài chính cho các mảng kinh doanh khác;
- Quản trị rủi ro thanh khoản, lãi suất, đồng thời đảm bảo các chỉ số an toàn cho toàn VIB.

- Khối Quản trị rủi ro và tuân thủ

- Hoàn thiện giai đoạn 2 của Dự án giải pháp tín dụng (New credit solution). Triển khai nền tảng công nghệ thông tin mới, kết nối với các hệ thống nghiệp vụ tín dụng từ khâu khởi tạo, chấm điểm/xếp hạng tín dụng, phê duyệt, quản lý hạn mức, tài sản đảm bảo và quản lý sau giải ngân đối với các sản phẩm cho vay có TSĐB của Ngân hàng bán lẻ. Dự án giúp Ngân hàng nâng cao năng lực xử lý tự động hóa tối đa, rút ngắn thời gian tác nghiệp, cung cấp đầy đủ các nguồn dữ liệu tín dụng đầu vào đảm bảo chất lượng, phục vụ cho công tác thẩm định, phê duyệt, phân tích, xây dựng mô hình và quản trị hiệu quả danh mục cấp tín dụng của Ngân hàng.
- Tiếp tục triển khai dự án hệ thống lưu trữ dữ liệu rủi ro để phân tích, xây dựng mô hình. Hoàn thành dự án làm giàu và chuẩn hóa dữ liệu, tích hợp bộ từ điển dữ liệu theo các chuẩn mực quốc tế. Trên cơ sở hệ thống dữ liệu chuẩn, các nghiệp vụ quản trị rủi ro sẽ được thực hiện dựa trên nền tảng phân tích định lượng. Hệ thống dữ liệu sạch và có cấu trúc chặt chẽ cũng là nền tảng để triển khai các chuẩn mực tiên tiến như Basel theo phương pháp nâng cao.
- VIB đặt mục tiêu triển khai và áp dụng các mô hình thẻ điểm lượng hóa rủi ro của toàn bộ các sản phẩm bán lẻ vào các quyết định tín dụng, bao gồm cấp tín dụng và quản lý khách hàng sau giải ngân nhằm tăng tốc độ ra quyết định đồng thời vẫn đảm bảo chất lượng.
- Hoàn thiện việc nâng cấp, triển khai hệ thống phòng chống rửa tiền. Tiếp tục hoàn thiện việc nâng cấp, đưa vào sử dụng giải pháp công nghệ mới hiện đại và hiệu quả nhằm tăng cường công tác tự động hóa, tối ưu năng suất, tránh các rủi ro trong tác nghiệp và tuân thủ cũng như đảm bảo các chốt chặn phù hợp với các giải pháp công nghệ mới ngày một phát triển.
- Triển khai hệ thống kiểm soát rủi ro thẻ giai đoạn 2. Hoàn tất chuyển đổi toàn bộ dữ liệu hệ thống cũ sang hệ thống mới và ứng dụng đồng bộ tất cả các nguyên tắc quản trị rủi ro đã được cài đặt. Đồng thời, một số các tính năng mới quan trọng sẽ được triển khai bao gồm (i) ứng dụng xác thực giao dịch trực tuyến theo tiêu chuẩn EMV (ii) xây dựng tính năng chấm điểm rủi ro giao dịch.

## QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP



## 1.0 NGUYÊN TẮC VÀ MÔ HÌNH QUẢN TRỊ

### 1.1 Nguyên tắc quản trị

- Ngày 19.11.2021, Đại hội đồng Cổ đông VIB đã thông qua Quy chế nội bộ về Quản trị Công ty số 1002.GC.2021(2). Quy chế này quy định các vấn đề liên quan đến quản trị Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam (VIB), bao gồm: Đại hội đồng Cổ đông (ĐHĐCĐ), Hội đồng Quản trị (HĐQT), Ban Kiểm soát (BKS), Người quản lý, Người điều hành, Người phụ trách quản trị công ty; phối hợp hoạt động giữa HĐQT, BKS và Tổng Giám đốc (TGD) và các vấn đề liên quan khác.
- Theo Điều 1.3 Quy chế nội bộ về Quản trị Công ty, VIB thực hiện đầy đủ các nguyên tắc quản trị cơ bản gồm:
  - Tuân thủ các quy định có liên quan của pháp luật và Điều lệ;
  - Đảm bảo cơ cấu quản trị và mô hình vận hành hiệu quả;
  - Đối xử công bằng giữa các Cổ đông, tôn trọng và đảm bảo các quyền lợi hợp pháp của các Cổ đông và những người có liên quan;
  - Minh bạch trong hoạt động của VIB.

### 1.2 Mô hình quản trị

VIB áp dụng mô hình quản trị theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 137 Luật Doanh nghiệp 2020 gồm: Đại hội đồng cổ đông, Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát và Tổng Giám đốc.

Bên cạnh đó, VIB áp dụng mô hình vận hành xuất sắc với cơ cấu tổ chức “phẳng” theo thông lệ quốc tế tiên tiến để giảm các tầng cấp trung gian, tăng tính minh bạch và hiệu quả vận hành. Đây là một trong những nền tảng quan trọng nhất cho chiến lược phát triển bền vững của VIB.

## 2.0 THÔNG TIN CỔ ĐÔNG

### 2.1 Cổ phần

Tính đến thời điểm 31.12.2021, tổng số cổ phần phổ thông đang lưu hành của VIB là 1.553.142.993 cổ phần. Trong đó số lượng cổ phần chuyển nhượng tự do là 1.345.006.878 cổ phần, số lượng cổ phần bị hạn chế chuyển nhượng theo quy định của pháp luật, Điều lệ công ty và cam kết của người sở hữu là 208.136.115 cổ phần.

### 2.2 Cơ cấu cổ đông

Tại thời điểm 31.12.2021, cơ cấu cổ đông của VIB như sau:

Loại cổ đông	Số lượng cổ phần nắm giữ	Tỷ lệ sở hữu (%)
Cổ đông lớn (trên 5%)	310.628.598	20,00
Cổ đông khác	1.242.514.395	80,00
Cổ đông tổ chức	455.738.567	29,34
Cổ đông cá nhân	1.097.404.426	70,66
Cổ đông trong nước	1.235.078.288	79,52
Cổ đông nước ngoài	318.064.705	20,48
Cổ đông Nhà nước	0	0,00
Cổ đông khác	1.553.142.993	100,00

### 2.3 Tình hình thay đổi vốn đầu tư của Chủ sở hữu

#### 2.3.1 Vốn điều lệ

Giai đoạn	Các cột mốc quan trọng
1996 - 2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 18.09.1996, Ngân hàng Quốc Tế Việt Nam được thành lập với số vốn ban đầu 50 tỉ đồng.</li> <li>- Năm 2006, vốn điều lệ của VIB tăng lên hơn 1.000 tỷ đồng sau 10 năm thành lập và phát triển.</li> </ul>
2006 - 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vốn điều lệ tăng 4.000 tỷ đồng.</li> <li>- Ngân hàng CBA (Úc) chính thức trở thành cổ đông chiến lược nước ngoài của VIB với tỷ lệ sở hữu 15%.</li> </ul>
2011 - 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngân hàng CBA nâng tỷ lệ sở hữu lên 20%.</li> </ul>
2016 - 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VIB tăng vốn điều lệ lần lượt lên 5.644 tỷ đồng, 7.835 tỷ đồng năm 2016 và 2018.</li> <li>- Năm 2016, VIB chính thức lên sàn UPCoM, 564.442.500 cổ phiếu VIB được giao dịch trên thị trường chứng khoán tập trung.</li> </ul>



2019	- VIB tăng vốn điều lệ lên 9.244.913.950.000 đồng
2020	- VIB tăng vốn điều lệ lên 11.093.878.520.000 đồng. - VIB chính thức niêm yết trên sàn HOSE gần 1 tỷ cổ phiếu VIB.
2021	- VIB tăng vốn điều lệ lên 15,531,429,930,000 đồng. - Vốn hóa VIB vượt mốc 3 tỷ đô la.

### 2.3.2 Chi trả cổ tức, cổ phiếu thưởng

Chính sách chia cổ tức, cổ phiếu thưởng trong 5 năm gần đây được Đại hội đồng cổ đông thường niên các năm thông qua:

Tỷ lệ	2017	2018	2019	2020	2021
Chia cổ tức bằng tiền mặt trên VĐL	5,00%	5,00%	5,50%	-	-
Chia cổ phiếu thưởng cho cổ đông hiện hữu		41,13%	21,18%	20%	40%

### 2.3.3 Lãi cơ bản/cổ phiếu (EPS)

Tỷ lệ	Đơn vị: đồng/cổ phiếu	
	2020	2021
EPS	2.926 (*)	4.067

(\*) EPS 2020 trình bày lại trong báo cáo kiểm toán 2021.

### 2.3.4 Giao dịch cổ phiếu quỹ

Trong năm 2021, VIB không có thực hiện giao dịch cổ phiếu quỹ.

Số lượng cổ phiếu quỹ tại ngày 31.12.2021: 0 cổ phiếu.

### 2.3.5 Danh sách người có liên quan của VIB và giao dịch của người có liên quan với chính VIB

- Báo cáo về các giao dịch giữa Ngân hàng, công ty con, công ty do Ngân hàng nắm quyền kiểm soát trên 50% trở lên vốn Điều lệ với thành viên HĐQT và những người có liên quan của thành viên đó trong năm 2021:
  - Giao dịch cho vay : 01 giao dịch với giá trị 19,16 tỷ đồng.
  - Giao dịch thẻ tín dụng : 20 giao dịch với dư nợ 1,02 tỷ đồng.
- Báo cáo về các giao dịch giữa Ngân hàng với công ty trong đó thành viên HĐQT là thành viên sáng lập hoặc là người quản lý doanh nghiệp trong thời gian 03 năm gần nhất trước thời điểm giao dịch
  - Không có.

- Báo cáo về danh sách người có liên quan của VIB

VIB có tổng cộng 198 người có liên quan, trong đó:

- Người có liên quan là thành viên HĐQT và người có liên quan của họ: 67 người.
- Người có liên quan là thành viên BKS và người có liên quan của họ: 31 người.
- Người có liên quan là thành viên Ban Tổng Giám đốc và người có liên quan của họ: 80 người.
- Người có liên quan khác: 20 người.

2.3.6 Giao dịch cổ phiếu VIB của người nội bộ và bên có liên quan của người nội bộ

Trong năm 2021, số lượt và khối lượng giao dịch của người nội bộ đối với cổ phiếu VIB như sau:

Loại giao dịch	Số lượt	Khối lượng cổ phiếu giao dịch
Mua	4	81.110
Bán	4	502.100

Trong năm 2021, số lượt và khối lượng giao dịch của bên có liên quan của người nội bộ đối với cổ phiếu VIB như sau:

Loại giao dịch	Số lượt	Khối lượng cổ phiếu giao dịch
Mua	8	43.711.912
Bán	17	53.445.133





### 3.0 THÔNG TIN BAN LÃNH ĐẠO

#### 3.1 Thông tin thành viên Hội đồng quản trị

##### 1 Ông Đặng Khắc Vỹ

Chức vụ tại VIB	- Chủ tịch Hội đồng Quản trị
	- Trưởng Ban Chỉ đạo Phòng, chống tham nhũng và tội phạm
	- Thành viên Ủy ban Nhân sự
	- Thành viên Ủy ban Quản lý Rủi ro
Trình độ học vấn	- Tiến sĩ Kinh tế
	- Tiến sĩ Mỏ Địa chất
Quá trình công tác tại VIB	- 2013 – nay      Chủ tịch Hội đồng Quản trị
	- 1996 – 2013    Thành viên Hội đồng Quản trị
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Không có

##### 2 Ông Đặng Văn Sơn

Chức vụ tại VIB	- Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị
	- Chủ tịch Ủy ban Quản lý Rủi ro
	- Chủ tịch Hội đồng Xử lý Rủi ro
Trình độ học vấn	- Cử nhân Kinh tế
	- Chứng chỉ Mini-MBA về Chương trình Quản lý cao cấp
Quá trình công tác tại VIB	- 2013 – nay      Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị
	- 2007 – 2013    Thành viên Hội đồng Quản trị
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Không có

<b>3 Ông Đỗ Xuân Hoàng</b>	
Chức vụ tại VIB	- Thành viên Hội đồng Quản trị - Thành viên Ủy ban Nhân sự
Trình độ học vấn	- Tiến sĩ Kinh tế - Thạc sĩ Kỹ thuật, Chuyên ngành Kỹ thuật Vô tuyến điện
Quá trình công tác tại VIB	- 2005 – nay Thành viên Hội đồng Quản trị
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Tổng Giám đốc, Công ty TNHH Mareven Food Central, Liên bang Nga -
<b>4 Ông Hàn Ngọc Vũ</b>	
Chức vụ tại VIB	- Thành viên Hội đồng Quản trị - Tổng Giám đốc - Phó Chủ tịch Hội đồng Xử lý Rủi ro - Thành viên Ủy ban Nhân sự - Thành viên Ban Chỉ đạo phòng, chống tham nhũng và tội phạm - Thành viên Ủy ban Quản lý Rủi ro - Chủ tịch Hội đồng Xử lý Nợ
Trình độ học vấn	- Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh - Cử nhân Quan hệ Quốc tế - Bằng Tiếng Anh Thương mại - Chứng chỉ Kỹ năng lãnh đạo
Quá trình công tác tại VIB	- 2013 – nay Thành viên Hội đồng Quản trị kiêm Tổng Giám đốc - 2008 – 2013 Chủ tịch Hội đồng Quản trị - 2006 – 2008 Tổng Giám đốc
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Không có



5 Ông Nguyễn Việt Cường

---

Chức vụ tại VIB	<ul style="list-style-type: none"><li>- Thành viên độc lập Hội đồng Quản trị</li><li>- Chủ tịch Ủy ban Nhân sự</li><li>- Thành viên Ủy ban Quản lý Rủi ro</li><li>- Thành viên Hội đồng Xử lý Rủi ro</li></ul>
Trình độ học vấn	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cử nhân Tài chính Tín dụng</li><li>- Bằng ACCA - Kế toán và Kiểm toán quốc tế</li></ul>
Quá trình công tác tại VIB	<ul style="list-style-type: none"><li>- 03.2019 – nay Thành viên độc lập Hội đồng Quản trị</li></ul>
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	<ul style="list-style-type: none"><li>- Thành viên Hội đồng Quản trị, Công ty Cổ phần Sản xuất Thương mại May Sài Gòn</li><li>- Thành viên Hội đồng Quản trị, Công ty Cổ phần Dệt may Gia đình - TP. HCM</li><li>- Chủ tịch Hội đồng Quản trị/Đại diện pháp luật, Công ty Cổ phần Sản xuất kinh doanh Thiết bị chiếu sáng Thái Bình Dương, Bà Rịa, Vũng Tàu</li><li>- Thành viên Hội đồng Quản trị, Công ty Cổ phần Sản xuất kinh doanh Xuất nhập khẩu Bình Thạnh - TP. HCM</li></ul>

---

3.2 Thông tin thành viên Ban Kiểm soát

1 Bà Nguyễn Thùy Linh

Chức vụ tại VIB	-	Trưởng Ban Kiểm soát
Trình độ học vấn	-	Cử nhân Tin học và Quản trị Kinh doanh
	-	Chứng chỉ Kế toán tổng hợp
	-	Chứng chỉ Kỹ năng Đánh giá Tín dụng (Omega Performance Cooperation)
	-	Chứng chỉ Kiểm toán chuyên nghiệp (CPIA) cấp bởi hiệp hội kiểm toán Úc (CMA)
Quá trình công tác tại VIB	-	2019 – nay Trưởng Ban Kiểm soát
	-	2017 – 2019 Giám đốc Quản lý Cổ đông kiêm Trợ lý cao cấp Hội đồng Quản trị
	-	04.2017 – 06.2017 Phó Giám đốc Phòng Dịch vụ nhân sự kiêm Giám đốc Bộ phận Quan hệ Lao động, Phòng Dịch vụ Nhân sự
	-	2014 – 2017 Trợ lý cao cấp Tổng Giám đốc kiêm Trưởng Bộ phận Quản lý Cổ đông
	-	2009 – 2013 Trợ lý Hội đồng Quản trị
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	-	Không có

2 Ông Đào Quang Ngọc

Chức vụ tại VIB	-	Thành viên Ban Kiểm soát
Trình độ học vấn	-	Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh
	-	Cử nhân Tin học Kinh tế
Quá trình công tác tại VIB	-	03.2019 – nay Thành viên Ban Kiểm soát
	-	2018 – 2019 Giám đốc bộ phận Kiểm toán Công nghệ thông tin và Giám sát từ xa
	-	2016 – 2018 Trưởng Bộ phận Phòng kiểm toán Khối Công nghệ thông tin và Phân tích dữ liệu
	-	2006 – 2008 Chuyên viên chính Quản trị Cơ



Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	-	Không có
--------------------------------------	---	----------

---

3 Bà Nguyễn Lương Thị Bích Thủy

Chức vụ tại VIB	-	Thành viên Ban Kiểm soát	
Trình độ học vấn	-	Cử nhân Luật	
	-	Cử nhân Quản trị kinh doanh	
	-	Cử nhân Kế toán	
Quá trình công tác tại VIB	-	04.2013 – nay: Thành viên Ban Kiểm soát	
	-	02.2009 – 08.2012 Trưởng phòng Kiểm toán Nội bộ Khu vực phía Nam	
	-	11.2006 – 02.2009 Chuyên viên cao cấp Phòng Kiểm soát nội bộ VIB HCM, Khối Hỗ trợ và Giao dịch	
	-	10.2005 – 11.2006 Chuyên viên chính Phòng Kiểm soát nội bộ VIB HCM, Khối Hỗ trợ và Giao dịch	
	-	04.2005 – 10.2005 Chuyên viên Tổ Kiểm soát Nội bộ, Khối Hỗ trợ và Giao dịch, VIB HCM	
	-	11.2004 – 04.2005 Chuyên viên Tổ Kiểm tra Kiểm toán nội bộ Chi nhánh Vùng phía Nam	
	-	09.2004 – 11.2004 Chuyên viên Kiểm soát Tín dụng và Xử lý nợ	
	-	08.2004 – 09.2004 Chuyên viên Pháp chế và xử lý nợ	
	Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	-	Không có

3.3 Thông tin Ban Tổng Giám đốc

1 Ông Hàn Ngọc Vũ

Chức vụ tại VIB	- Thành viên Hội đồng Quản trị - Tổng Giám đốc - Phó Chủ tịch Hội đồng Xử lý Rủi ro - Thành viên Ủy ban Nhân sự - Thành viên Ban Chỉ đạo Phòng, chống tham nhũng và tội phạm - Thành viên Ủy ban Quản lý Rủi ro - Chủ tịch Hội đồng xử lý Nợ
Trình độ học vấn	- Chi tiết được trình bày tại mục Hội đồng Quản trị
Quá trình công tác tại VIB	- Chi tiết được trình bày tại mục Hội đồng Quản trị
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Không có

2 Ông Hồ Văn Long

Chức vụ tại VIB	- Phó Tổng Giám đốc - Giám đốc Tài chính VIB - Giám đốc Chuyển đổi – Tài chính và Giám sát - Chủ tịch Hội đồng Quản lý Vốn
Trình độ học vấn	- Thành viên Ban Chỉ đạo phòng, chống tham nhũng và tội phạm - Cử nhân Tài chính Tín dụng - Chứng chỉ chương trình đào tạo quản lý cao cấp Đại học Stanford 10.2021 – 2.2022 - Chứng chỉ Kiểm toán viên công chứng Anh Quốc (ACCA)
Quá trình công tác tại VIB	- 09.2021 – nay Giám đốc Tài chính - 05.2020 – nay Giám đốc Chuyển đổi Tài chính và Giám sát - 10.2016 – nay Phó Tổng Giám đốc - 2016 – nay Giám đốc Trung tâm Phát triển Năng lực - 08.2019 – 09.2021 Giám đốc Khối Ngân hàng bán lẻ



	- 2018 – 2019	Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ - Truyền thống
	-	
	- 2010 – 2016	Giám đốc Ban Dịch vụ Tài chính
	- 2009 – 2010	Quyền Giám đốc Tài chính
	- 2008 – 2009	Phó Giám đốc Tài chính
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Không có	

### 3 Ông Lê Quang Trung

Chức vụ tại VIB	- Phó Tổng Giám đốc	
	- Giám đốc Khối Nguồn vốn và Ngoại hối	
	- Chủ tịch Hội đồng Quản lý Tài sản/Nợ phải trả	
	- Thành viên Hội đồng Quản lý Vốn	
	- Thành viên Hội đồng Rủi ro	
	- Thành viên Ủy ban Tín dụng	
Trình độ học vấn	- Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh	
	- Cử nhân Tài chính kế toán	
	- Cử nhân Tài chính Ngân hàng	
	- Cử nhân Tiếng Anh	
Quá trình công tác tại VIB	- 2010 – nay	Phó Tổng Giám đốc Giám đốc Khối Nguồn vốn và Ngoại hối
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Không có	

### 4 Ông Ân Thanh Sơn

Chức vụ tại VIB	- Phó Tổng Giám đốc	
	- Giám đốc Ban Pháp chế và Quản trị Doanh nghiệp	
	- Người phụ trách Quản trị công ty	
	- Chủ tịch Hội đồng Xử lý Tố cáo	
	- Phó Chủ tịch Hội đồng Xử lý Nợ	
	- Thành viên Ban chỉ đạo Phòng, chống tham nhũng và tội phạm	
	- Thành viên Hội đồng Xử lý Rủi ro	
Trình độ học vấn	- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh quốc tế	
	- Cử nhân Luật Kinh tế	

	-	Kỹ sư Kinh tế Vận tải Biển
Quá trình công tác tại VIB	-	2013 – nay Phó Tổng Giám đốc Giám đốc Ban Pháp chế và Quản trị Doanh nghiệp
	-	09.2021 – nay Người phụ trách Quản trị Công ty
	-	2011 – 2013 Chủ tịch HĐQT công ty VIBAMC Thành viên Hội đồng Quản trị
	-	2008 – 2011 Tổng Giám đốc kiêm Thành viên Hội đồng Quản trị
	-	2007 – 2008 Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối Chi nhánh và Dịch vụ
	-	2004 – 2007 Phó Tổng Giám đốc kiêm Chánh Văn phòng
	-	Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khối Phát triển Kinh doanh Chi nhánh
	-	2003 – 2004 Chánh Văn phòng
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	-	2002 – 2003 Trợ lý Tổng Giám đốc
	-	Chủ tịch Hội đồng Luật sư thành viên, Công ty Luật TNHH SH Legal Vietnam

#### 5 Ông Trần Nhất Minh

Chức vụ tại VIB	-	Phó Tổng Giám đốc
	-	Giám đốc Khối Dịch vụ Công nghệ Ngân hàng
Trình độ học vấn	-	Tiến sĩ Các Hệ thống và Mạng Viễn thông
	-	Thạc sĩ Quản trị Chiến lược
	-	Kỹ sư Điều khiển tự động Hệ thống điện năng lượng
Quá trình công tác tại VIB	-	2017 – nay Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Dịch vụ Công nghệ Ngân hàng
	-	2016 - 2017 Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng Công nghệ số
	-	2015 – 2016 Phó Tổng Giám đốc kiêm Phụ trách Công nghệ và Vận hành



		Giám đốc Khối Dịch vụ Công nghệ Ngân hàng
	- 2012 – 2015	Thành viên HĐQT, Phó Tổng Giám đốc phụ trách hoạt động các Khối Hỗ trợ
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	-	Thành viên Hội đồng Quản trị, Công ty TNHH Mareven Food Holdings, Cộng hòa Síp

---

3.4 Kế toán trưởng

1 Bà Phạm Thị Minh Huệ		
Chức vụ tại VIB	Kế toán trưởng	
Trình độ học vấn	Cử nhân Kiểm toán ngân hàng, Học viện Ngân hàng. Chứng chỉ Kế toán trưởng (Học viện Tài chính).	
Quá trình công tác tại VIB	2019 - nay	Kế toán trưởng
	2016 – 09.2021	Giám đốc Trung tâm Kế toán
	2011 – 09.2021	Phó Giám đốc Ban Dịch vụ Tài chính
	2009 - 2011	Trưởng phòng Phân tích Tài chính, Ban Tài chính
	2005 - 2008	Chuyên viên Phòng Kế toán Tổng hợp, Ban Tài chính
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	Không có	



3.5 Người phụ trách quản trị công ty

Ông Ân Thanh Sơn

Chức vụ tại VIB	- Phó Tổng Giám đốc
	- Giám đốc Ban Pháp chế và Quản trị Doanh nghiệp
	- Người phụ trách Quản trị công ty
	- Chủ tịch Hội đồng Xử lý Tố cáo
	- Phó Chủ tịch Hội đồng Xử lý Nợ
	- Thành viên Ban chỉ đạo Phòng, chống tham nhũng và tội phạm
	- Thành viên Hội đồng Xử lý Rủi ro
Trình độ học vấn	- Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh quốc tế
	- Cử nhân Luật Kinh tế
	- Kỹ sư Kinh tế Vận tải Biển
Quá trình công tác tại VIB	- 2013 – nay Phó Tổng Giám đốc Giám đốc Ban Pháp chế và Quản trị Doanh nghiệp
	- 09.2021 – nay Người phụ trách Quản trị Công ty
	- 2011 – 2013 Chủ tịch Hội đồng Quản trị công ty VIBAMC Thành viên Hội đồng Quản trị
	- 2008 – 2011 Tổng Giám đốc kiêm Thành viên Hội đồng Quản trị
	- 2007 – 2008 Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối Chi nhánh và Dịch vụ
	- 2004 – 2007 Phó Tổng Giám đốc kiêm Chánh Văn phòng Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khối Phát triển Kinh doanh Chi nhánh
	- 2003 – 2004 Chánh Văn phòng
	- 2002 – 2003 Trợ lý Tổng Giám đốc

#### 4.0 BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

##### 4.1 Cơ cấu và thành phần Hội đồng Quản trị

HĐQT VIB có 05 thành viên, trong đó có 01 thành viên độc lập:

Thành viên HĐQT	Chức vụ	Ngày bổ nhiệm
Đặng Khắc Vỹ	Chủ tịch HĐQT/Thành viên HĐQT không điều hành	28.03.2019
Đặng Văn Sơn	Phó Chủ tịch HĐQT/Thành viên HĐQT không điều hành	28.03.2019
Đỗ Xuân Hoàng	Thành viên HĐQT không điều hành	28.03.2019
Hàn Ngọc Vũ	Thành viên HĐQT điều hành	28.03.2019
Nguyễn Việt Cường	Thành viên HĐQT độc lập	28.03.2019

##### 4.2 Các phiên họp HĐQT và Nghị quyết của HĐQT

Trong năm 2021, HĐQT VIB đã tiến hành 59 phiên họp bao gồm 04 cuộc họp HĐQT định kỳ hàng quý và 55 phiên họp HĐQT thông qua hình thức phiếu lấy ý kiến bằng văn bản, tập trung vào các công việc trọng điểm như phê duyệt chiến lược và kế hoạch kinh doanh, mở rộng mạng lưới, các đề xuất phát triển kinh doanh, thực hiện tăng vốn điều lệ năm 2021, phê duyệt báo cáo tài chính, các quyết định về nhân sự chủ chốt, qua đó hỗ trợ kịp thời cho Ban TGD, Giám đốc Khối/Ban trong việc hiện thực hóa các mục tiêu kinh doanh đã đề ra.

##### 4.3 Đánh giá của HĐQT về hoạt động của VIB

- Năm 2021 là một năm với những biến động đặc biệt mà nổi bật là sự bùng phát của đại dịch Covid-19 trên phạm vi toàn cầu, dẫn đến tình hình kinh tế - chính trị thế giới có nhiều diễn biến phức tạp. Tuy nhiên nhờ có những biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn và ứng phó kịp thời để kiểm soát tốt dịch bệnh, nền kinh tế Việt Nam sau giai đoạn giãn cách vào quý 3, 2022 đã mở cửa kinh tế và đưa tăng trưởng cả năm lên mức 2,58%. Ngành ngân hàng vẫn đạt được mức tăng trưởng tốt và thực thi hiệu quả chính sách tiền tệ để hỗ trợ tăng trưởng.
- Năm 2021 cũng là năm kết thúc giai đoạn 1 trong hành trình 10 năm chuyển đổi chiến lược của VIB 2017-2026. Với nền tảng sẵn có, VIB tiếp tục hoàn thiện mô hình vận hành xuất sắc, tiếp tục tiên phong trong việc áp dụng các chuẩn mực quốc tế, hoàn thiện mô hình quản trị vững mạnh và triển khai kinh doanh một cách kỷ luật và sáng tạo, nhờ đó chúng ta tiếp tục gặt hái những kết quả kinh doanh vượt trội.
- Toàn thể đội ngũ nhân viên, Ban lãnh đạo VIB đã đồng sức, linh hoạt và kiên định với mục tiêu đưa VIB trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam về quy mô và chất lượng. Với quyết tâm đó đi kèm với việc thực thi các định hướng chiến lược hiệu quả, VIB đã chuyển đổi từ một ngân hàng chuyên về bán buôn sang mô hình ngân hàng bán lẻ chuyên nghiệp sau 5 năm chuyển đổi, trở thành ngân hàng có tỷ trọng bán lẻ cao nhất trong toàn ngành, hiệu suất sinh lời vượt trội, 31% so với trung bình ngành ở mức 18%, bứt phá ở tất cả các mảng sản phẩm



dịch vụ bán lẻ cốt lõi như cho vay mua xe, mua nhà, bancassurance, thẻ, ngân hàng số, ngân hàng giao dịch.

- Vốn hóa của VIB tăng từ mức 1,3 tỷ đô lúc mới niêm yết trên HOSE vào 10.11.2020 lên mức 3,2 tỷ đô vào cuối tháng 12.2021, đưa VIB vào top các ngân hàng niêm yết hiệu quả hàng đầu, top 5 ngân hàng thương mại cổ phần tư nhân về vốn hóa.

#### 4.4 Hoạt động của thành viên độc lập HĐQT

- Năm 2021 là năm thứ 3 trong nhiệm kỳ VIII (2019 – 2023) của HĐQT. HĐQT VIB hiện có 01 (một) thành viên độc lập HĐQT là ông Nguyễn Việt Cường, đồng thời, ông giữ vị trí Chủ tịch Ủy ban Nhân sự và thành viên Ủy ban Quản lý rủi ro trực thuộc HĐQT.
- Ông Nguyễn Việt Cường luôn đảm bảo tính khách quan và độc lập khi tham gia vào việc đưa ra các quyết định cho VIB. Thành viên độc lập HĐQT đã xem xét các vấn đề của VIB từ các khía cạnh đa dạng để làm tăng giá trị hiệu quả của hoạt động, bên cạnh với việc nhìn nhận vấn đề từ góc nhìn tuân thủ và quản trị rủi ro theo các chuẩn mực tài chính kế toán hiện hành.
- Theo đánh giá của thành viên độc lập, HĐQT đã hoạt động theo đúng nhiệm vụ và định hướng được đề ra trong Điều lệ VIB, Quy chế tổ chức hoạt động của HĐQT cũng như đảm bảo tuân thủ theo quy định của pháp luật.

#### 4.5 Định hướng hoạt động HĐQT năm 2022

- Năm 2022 là năm đầu tiên của giai đoạn hai (2022 – 2026) trong hành trình chuyển đổi 10 năm, hành trình tiếp tục đưa VIB trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam về chất lượng và quy mô. HĐQT sẽ tiếp tục tập trung, tăng cường vào những lĩnh vực mà tập thể VIB đã đặt nền móng trong những năm qua một cách thống nhất, đồng bộ và đặc biệt là phát triển các giải pháp, sản phẩm dịch vụ mới, sáng tạo, chuyển đổi số và hoàn thiện mô hình vận hành.
- Bên cạnh đó, HĐQT cũng sẽ chú trọng định hướng chiến lược cho các mảng kinh doanh trọng yếu là thế mạnh của ba khối kinh doanh, cũng như hỗ trợ triển khai các sáng kiến chiến lược phù hợp với các điều kiện thị trường.

#### 4.6 Hoạt động của các tiểu ban thuộc HĐQT

##### 4.6.1 Hoạt động của Ủy ban Nhân sự (UBNS)

- UBNS hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của UBNS VIB số 9971A phiên bản 2020(1) do HĐQT ban hành vào ngày 27.02.2020; đồng thời từ ngày 22.11.2021, UBNS hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của UBNS VIB số 1001.HRC phiên bản 2021(1) do HĐQT ban hành vào ngày 22.11.2021, gồm 04 thành viên.
- UBNS có vai trò tham mưu cho HĐQT về quy mô và cơ cấu HĐQT, Người điều hành, Cơ cấu tổ chức quản lý, hoạt động phù hợp với quy mô hoạt động và chiến lược phát triển của VIB. Định kỳ 6 tháng và hàng năm báo cáo HĐQT về hoạt động của UBNS.
  - Tham mưu cho HĐQT trong việc định hướng chiến lược, ban hành/sửa đổi các quy định nội bộ trong lĩnh vực quản trị nhân sự thuộc thẩm quyền HĐQT;
  - Tham mưu cho HĐQT để quyết định, xử lý các vấn đề về nhân sự phát sinh trong quá trình tiến hành các thủ tục bầu, tuyển dụng, bổ nhiệm, bãi nhiệm, miễn nhiệm các chức danh thành viên HĐQT, thành viên Ban Kiểm soát, Tổng Giám đốc (“TGD”), Phó TGD, Giám đốc



Tài chính, Kế toán trưởng và các Giám đốc Khối/Ban theo quy định của pháp luật và Điều lệ VIB;

- Giám sát việc thực hiện các chính sách nhân sự của VIB và đưa ra các khuyến nghị thay đổi cần thiết, phù hợp với chiến lược của VIB tại từng thời kỳ;
- Hỗ trợ HĐQT trong việc tuân thủ đầy đủ các nghĩa vụ về quản trị công ty theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các quy định có liên quan khác của pháp luật.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật và quyết định của HĐQT.

- Trong năm 2021, UBNS đã hoạt động tích cực và hiệu quả trong việc đưa ra các định hướng, tham mưu cho hoạt động của HĐQT về các chủ đề chính như hoạch định và quản lý nguồn nhân lực, xây dựng và phát triển các chính sách về nhân sự, lương, thưởng cũng như các chính sách đãi ngộ khác phù hợp với chiến lược và mục tiêu kinh doanh. UBNS cũng đã tiến hành 16 phiên họp trong năm 2021, bao gồm cả hình thức họp thông qua việc lấy ý kiến bằng văn bản.

#### 4.6.2 Hoạt động của Ủy ban Quản lý Rủi ro (UBQLRR)

- UBQLRR hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của UBQLRR số 0001.RMC phiên bản 2020(1) do HĐQT ban hành vào ngày 03.08.2020, gồm 04 thành viên HĐQT.
- UBQLRR trong năm 2021 đã tiến hành 10 phiên họp, bao gồm cả hình thức họp thông qua việc lấy ý kiến bằng văn bản và đã hoàn thành tốt nhiệm vụ tham mưu cho HĐQT quyết định các vấn đề liên quan đến quản lý rủi ro, các báo cáo rủi ro trình HĐQT bao gồm các loại: rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản, rủi ro tuân thủ, rủi ro hoạt động, rủi ro thị trường, đảm bảo VIB có một khuôn khổ, khung quy định các chính sách và quy trình quản lý rủi ro hiệu quả, trong đó có việc rà soát, sửa đổi các tỷ lệ, giới hạn, hạn chế cũng như tiêu chí của Chính sách khẩu vị và chiến lược quản trị rủi ro.

#### 4.6.3 Hoạt động của Hội đồng Xử lý Rủi ro (HĐXLRR)

- Từ ngày 01.01.2021 đến 20.09.2021, HĐXLRR hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của UBQLRR số 9981 phiên bản 2019(1) do HĐQT ban hành vào ngày 01.01.2020; đồng thời từ ngày 21.09.2021, HĐXLRR hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của HĐXLRR số 1001.RHC phiên bản 2021 (1) do HĐQT ban hành vào ngày 21.09.2021, gồm 06 thành viên từ HĐQT và Ban TGD, các Giám đốc Khối/Ban.
- Năm 2021, HĐXLRR đã tiến hành 14 phiên họp, bao gồm cả hình thức họp thông qua việc lấy ý kiến bằng văn bản, tập trung vào các hoạt động xử lý rủi ro sau: phê duyệt việc phân loại nợ, cam kết ngoại bảng và trích lập dự phòng, sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro; phê duyệt báo cáo tổng hợp toàn hệ thống về kết quả thu hồi nợ đã sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro, bao gồm kết quả xử lý tài sản bảo đảm và xác định rõ cơ sở của việc phê duyệt; quyết định/phê duyệt định kỳ hàng quý các biện pháp thu hồi nợ đối với các khoản nợ đã được sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro, bao gồm cả việc xử lý tài sản bảo đảm.

#### 4.6.4 Hoạt động của Ban chỉ đạo Phòng, chống tham nhũng và tội phạm (BCĐ PCTNTP)

- BCĐ PCTNTP hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của BCĐ PCTNTP số 9976 phiên bản 2019(1) do HĐQT ban hành vào ngày 16.09.2019, gồm 06 thành viên từ HĐQT, Ban TGD, các Giám đốc Khối/Ban và Trung tâm kiểm toán nội bộ trực thuộc BKS.



- BCĐ PCTNTP trong năm 2021 đã phát huy vai trò trong việc tham mưu xây dựng và ban hành các chính sách, quy định, quy trình liên quan đến công tác phòng chống tham nhũng, tội phạm. Cùng với đó, BCĐ PCTNTP đã tích cực triển khai các văn bản của Nhà nước và của Ngành ngân hàng về việc phòng chống tham nhũng, tội phạm; tổ chức đào tạo về công tác phòng chống tham nhũng, tội phạm và báo cáo tình hình thực hiện đến NHNN và các cơ quan chức năng khác theo đúng quy định. BCĐ PCTNTP đã tiến hành 04 phiên họp trong năm 2021 để thảo luận và quyết định các phương án, kế hoạch hành động cũng như các chính sách, quy định trong xử lý đối với các vụ việc tiêu cực, gian lận, tham nhũng, vi phạm pháp luật tại các đơn vị trên toàn hệ thống VIB.

#### 4.6.5 Kết quả giám sát đối với Ban TGD, Giám đốc Tài chính, Giám đốc Khối/Ban

- Hoạt động giám sát của HĐQT đối với Ban TGD, Giám đốc Tài chính, Giám đốc Khối/Ban được thực hiện theo Điều lệ và Quy chế nội bộ về Quản trị công ty. Tổng Giám đốc cũng đồng thời là thành viên HĐQT để luôn đảm bảo sự giám sát của HĐQT trong các hoạt động điều hành của Ban TGD, Giám đốc Tài chính, Giám đốc Khối/Ban thông qua cơ chế báo cáo định kỳ đến HĐQT về mọi mặt hoạt động của toàn hàng tại các phiên họp HĐQT cũng như các báo cáo theo từng lĩnh vực chuyên môn, hoạt động, dự án theo yêu cầu của HĐQT.
- Hoạt động của HĐQT được lập kế hoạch, xây dựng ngay từ đầu năm, phù hợp với kế hoạch hoạt động kinh doanh của VIB, do đó các vấn đề giám sát có tính chủ động cao và luôn được cập nhật kịp thời. Điều này đã hỗ trợ Ban TGD trong việc thực thi các chiến lược kinh doanh linh hoạt và nhanh chóng.
- Hàng quý, HĐQT tổ chức phiên họp định kỳ để cập nhật tình hình kinh doanh cũng như rà soát, xem xét các kế hoạch hành động của Ban TGD, Giám đốc Tài chính, Giám đốc Khối/Ban đảm bảo các định hướng đề ra tại ĐHCĐ đã được thực hiện đúng và theo quy định. Đồng thời, HĐQT cũng tham gia trong việc định hướng, giám sát các hoạt động điều hành được thể hiện qua việc ban hành các Nghị quyết HĐQT trong năm 2021.
- Trong thời gian tới, hoạt động kiểm tra, giám sát của HĐQT VIB sẽ tiếp tục được tăng cường, hoàn thiện thông qua việc thực hiện giám sát tổng quan, bao quát song song với chú trọng vào một số chủ điểm cụ thể; chuẩn hóa hệ thống giám sát, báo cáo để luôn đảm bảo tuân thủ đúng quy định về trách nhiệm quản trị và giám sát của HĐQT.

## 5.0 BÁO CÁO CỦA NGƯỜI PHỤ TRÁCH QUẢN TRỊ

### 5.1 Chức năng nhiệm vụ

Người phụ trách quản trị công ty do Hội đồng Quản trị VIB bổ nhiệm, hoạt động tuân thủ theo đúng quy định của pháp luật, Điều lệ VIB và Quy chế nội bộ về quản trị công ty số 1002.GC.2021(2). Người phụ trách quản trị công ty có chức năng và nhiệm vụ sau:

- Tư vấn HĐQT trong việc tổ chức họp ĐHĐCĐ, lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản, tư vấn về thủ tục của các cuộc họp của Hội đồng, Ủy ban của VIB theo quy định;
- Tư vấn HĐQT trong các công việc liên quan giữa VIB và Cổ đông (phối hợp với bộ phận quản lý cổ đông của VIB);
- Chuẩn bị các cuộc họp ĐHĐCĐ theo yêu cầu của HĐQT hoặc BKS; rà soát để tham mưu cho HĐQT về nội dung lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản;
- Tham dự các cuộc họp theo yêu cầu của HĐQT;
- Tư vấn thủ tục lập các nghị quyết của HĐQT phù hợp với luật pháp;
- Lập Báo cáo tình hình quản trị công ty theo quy định pháp luật;
- Giám sát và báo cáo HĐQT về hoạt động công bố thông tin của VIB;
- Là đầu mối liên lạc với các bên có quyền lợi liên quan đến công tác quản trị công ty theo quy định của pháp luật và VIB;
- Bảo mật thông tin theo các quy định của pháp luật và Điều lệ.

### 5.2 Hoạt động 2021

Năm 2021, Người phụ trách quản trị công ty thực hiện các nhiệm vụ theo chức năng, nhiệm vụ và theo chỉ đạo, yêu cầu của HĐQT, cụ thể như sau:

- Tư vấn HĐQT trong việc tổ chức họp ĐHĐCĐ, lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản, tư vấn về thủ tục của các cuộc họp của Hội đồng, Ủy ban của VIB theo quy định;
- Tư vấn HĐQT trong các công việc liên quan giữa VIB và Cổ đông (phối hợp với bộ phận quản lý cổ đông của VIB);
- Chuẩn bị họp ĐHĐCĐ thường niên 2021 theo yêu cầu của HĐQT; rà soát để tham mưu cho HĐQT về nội dung lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản;
- Lập Báo cáo tình hình quản trị công ty theo quy định;
- Giám sát và báo cáo HĐQT về hoạt động công bố thông tin của VIB theo các nội dung sau:
  - Cập nhật các quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động công bố thông tin của công ty đại chúng nhằm đảm bảo việc công bố thông tin của VIB đúng quy định.
  - Giám sát, hỗ trợ việc xây dựng dự thảo Quy chế công bố thông tin của VIB và Quy trình công bố thông tin của VIB.
  - Lập báo cáo HĐQT các trường hợp CBTT mà VIB đã thực hiện trong năm 2021.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo yêu cầu của HĐQT.



### 5.3 Định hướng 2022

Với vai trò là người tham mưu, tư vấn HĐQT đối với các vấn đề liên quan đến hoạt động của Hội đồng quản trị, trong năm 2022, Người phụ trách quản trị công ty sẽ tiếp tục chủ động tham mưu, chuẩn bị việc tổ chức ĐHĐCĐ thường niên 2022, thực hiện báo cáo tình hình quản trị công ty, báo cáo hoạt động công bố thông tin của VIB, tham gia tư vấn cấu trúc và quy chế hoạt động của các hội đồng/ủy ban thuộc HĐQT, các hội đồng/ủy ban thuộc TGD và các nội dung khác theo chức năng, nhiệm vụ của Người phụ trách quản trị công ty và theo yêu cầu của HĐQT.

## 6.0 BÁO CÁO CỦA BAN KIỂM SOÁT

### 6.1 Nhiệm vụ và quyền hạn

Ban Kiểm soát ("BKS") thực hiện chức năng nhiệm vụ thông qua các nghị quyết theo phiên họp. Trong năm 2021, trước tình hình diễn biến căng thẳng của dịch bệnh Covid 19, BKS đã thường xuyên nắm bắt diễn biến dịch bệnh, các chỉ đạo của chính phủ linh hoạt triển khai và thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ theo quy định, cụ thể như sau:

- Thực hiện giám sát hoạt động và việc tuân thủ các quy định của pháp luật và Điều lệ trong việc quản trị, điều hành VIB. Thực hiện kiểm toán nội bộ ("KTNB"), 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 VIB ("ĐHĐCĐ") và Hội đồng quản trị VIB ("HĐQT"); Giám sát quản lý cấp cao theo yêu cầu của Thông tư 13/2018/TT-NHNN;
- Giám sát việc thực hiện Nghị quyết ĐHĐCĐ thông qua việc thực hiện các chỉ tiêu tài chính chủ yếu như huy động vốn, sử dụng vốn, chất lượng tín dụng, chi phí điều hành, kết quả kinh doanh, phân phối lợi nhuận;
- Chỉ đạo KTNB hoàn thành kế hoạch kiểm toán năm 2021 với phạm vi, quy mô ngày càng mở rộng; phê duyệt đề xuất của KTNB liên quan đến công tác nhân sự, triển khai công tác đào tạo nhằm nâng cao năng lực và chất lượng chuyên môn KTNB;
- Rà soát, cập nhật và hoàn thiện hệ thống văn bản nội bộ của BKS, các phương pháp thực hiện KTNB, kế hoạch KTNB hàng năm theo quy định của pháp luật và phù hợp với yêu cầu KTNB đảm bảo an toàn hoạt động kinh doanh của VIB;
- Kiểm tra tính hợp lý, hợp pháp, tính trung thực và mức độ cẩn trọng trong quản lý, điều hành hoạt động kinh doanh; tính hệ thống, nhất quán và phù hợp của công tác kế toán, thống kê và lập báo cáo tài chính 6 tháng đầu năm và cả năm 2021 trình ĐHĐCĐ;
- Tiếp tục nâng cao năng lực của KTNB thông qua việc chỉ đạo, triển khai hoàn thành phần mềm KTNB trong năm 2021.



6.2 Cơ cấu nhân sự

Ban Kiểm soát nhiệm kỳ 2019 – 2023 gồm 03 thành viên. Trong đó:

1 Bà Nguyễn Thùy Linh		
Chức vụ tại VIB	-	Trưởng Ban Kiểm soát
Trình độ học vấn	-	Cử nhân Tin học và Quản trị Kinh doanh - Chứng chỉ Kế toán tổng hợp - Chứng chỉ Kỹ năng Đánh giá Tín dụng (Omega Performance Cooperation) - Chứng chỉ Kiểm toán chuyên nghiệp (CPIA) cấp bởi hiệp hội kiểm toán Úc (CMA)
Quá trình công tác tại VIB	-	2019 – nay Trưởng Ban Kiểm soát - 2017 – 2019 Giám đốc Quản lý Cổ đông kiêm Trợ lý cao cấp Hội đồng Quản trị - 2014 – 2017 Trợ lý Tổng Giám đốc kiêm Trưởng Bộ phận Quản lý Cổ đông - 2009 – 2013 Trợ lý Hội đồng Quản trị
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	-	Không có
2 Ông Đào Quang Ngọc		
Chức vụ tại VIB	-	Thành viên Ban Kiểm soát
Trình độ học vấn	-	Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh - Cử nhân Toán – Thống kê – Tin học
Quá trình công tác tại VIB	-	03.2019 – nay Thành viên Ban Kiểm soát - 2018 – 2019 Giám đốc bộ phận Kiểm toán CNTT và Giám sát từ xa - 2016 – 2018 TBP Phòng kiểm toán Khối CNTT và Phân tích dữ liệu - 2006 – 2008 Chuyên viên chính Quản trị Cơ sở dữ liệu và Tích hợp hệ thống
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	-	Không có

3 Bà Nguyễn Lương Thị Bích Thủy	
Chức vụ tại VIB	- Thành viên Ban Kiểm soát
Trình độ học vấn	- Cử nhân Luật
	- Cử nhân Quản trị kinh doanh
	- Cử nhân Kế toán
Quá trình công tác tại VIB	- 04.2013 – nay: Thành viên Ban Kiểm soát
	- 2004 – 2013: Trưởng phòng Kiểm toán Nội bộ Khu vực phía Nam
Chức vụ đương nhiệm tại tổ chức khác	- Không có

### 6.3 Báo cáo đánh giá của Ban Kiểm soát về hoạt động của VIB năm 2021

#### 6.3.1 Thẩm định báo cáo tài chính

Với trách nhiệm và quyền hạn của mình, BKS đã thực hiện thẩm định định kỳ báo cáo tài chính của VIB do đơn vị kiểm toán độc lập Công ty Trách nhiệm Hữu hạn KPMG Việt Nam kiểm toán. Theo đó, báo cáo tài chính hợp nhất năm 2021 của VIB đã phản ánh trung thực và hợp lý trên các khía cạnh trọng yếu tình hình tài chính hợp nhất của VIB tại ngày 31.12.2021; Kết quả kinh doanh và các lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho giai đoạn từ 01.01.2021 đến 31.12.2021 được trình bày theo đúng quy định của Ngân hàng Nhà nước, phù hợp với các chuẩn mực Kế toán Việt Nam.

Kết quả thực hiện một số chỉ tiêu tài chính hợp nhất như sau:

Chỉ tiêu	Đơn vị: tỷ đồng, %			
	Thực hiện 2021	Thực hiện 2020	% Thay đổi	% Kế hoạch 2021
Lợi nhuận trước thuế	8.011	5.803	38%	107%
Vốn điều lệ	15.531	11.093	40%	97%
Tổng tài sản	309.517	244.675	27%	101%
Tổng dư nợ tín dụng	204.305	171.545	19%	91%
Tiền gửi KH và GTCG	215.863	178.908	21%	92%
Tỷ lệ nợ xấu	1,75%	1,46%	19%	Đạt

Kết quả tài chính cho thấy:

- Năm 2021 là một năm thành công của VIB với chỉ tiêu lợi nhuận trước thuế đạt 8.011 tỷ đồng tăng 38% so với 2020 và vượt kế hoạch do Đại Hội đồng cổ đông (“ĐHĐCĐ”) đã thông qua;
- Tại ngày 31.12.2021, tổng tài sản hợp nhất của VIB đạt 309.517 tỷ đồng, tăng 27% so với 2020 và đạt 101% kế hoạch 2021;



- Tỷ lệ nợ xấu tăng 19% so với năm 2020 nhưng vẫn nằm trong tỷ lệ cho phép dưới 3% theo quy định. Ngoài ra, các chỉ số khác đều tăng so với năm 2020 và toàn bộ đều đạt kế hoạch mà ĐHĐCĐ đã đặt ra.

#### 6.3.2 Đánh giá hoạt động điều hành

- Trong năm 2021, mặc dù hoạt động của Ngành ngân hàng nói chung và của VIB nói riêng chịu tác động bất lợi của dịch bệnh Covid, các hạn chế có tính chất hành chính từ cơ quan quản lý Nhà nước trong việc kiểm soát dịch bệnh, môi trường kinh tế nhiều biến động, nhưng hoạt động điều hành của VIB vẫn tiếp tục đạt hiệu quả cao thông qua kết quả vượt trội trong việc hoàn thành các mục tiêu trọng tâm đề ra;
- Thông qua kết quả giám sát về hoạt động giám sát quản lý cấp cao của HĐQT đối với Tổng Giám đốc và của Tổng giám đốc đối với các khối/ban trực thuộc Tổng Giám đốc, BKS đánh giá HĐQT, Tổng giám đốc, và các Khối/ban trực thuộc Tổng Giám đốc của VIB đã thực hiện đầy đủ, đúng chức năng, hoàn thành tốt các mục tiêu đề ra, bám sát định hướng và chỉ đạo điều hành của NHNN, tuân thủ các Quy định của pháp luật, Điều lệ VIB. Các Nghị quyết, chính sách do HĐQT ban hành và các quy định, chính sách do Tổng giám đốc ban hành liên quan đến hoạt động của ngân hàng phù hợp với quy định của pháp luật và Điều lệ VIB, phát huy hiệu quả và đáp ứng kịp thời các yêu cầu về tăng trưởng gắn với quản trị rủi ro.

#### 6.3.3 Về giao dịch giữa VIB, các công ty con với người có liên quan; giữa VIB và các doanh nghiệp có người sáng lập, quản lý là thành viên HĐQT, TGD, Phó TGD, Giám đốc tài chính và Kế toán trưởng của Ngân hàng

Để đảm bảo tuân thủ đầy đủ các Quy định của NHNN và pháp luật về quản lý giao dịch người có liên quan, BKS đã xây dựng các công cụ hiệu quả đảm bảo giám sát liên tục các hoạt động này. Kết quả giám sát cho thấy:

- Các giao dịch giữa VIB, VIB AMC với thành viên HĐQT, TGD, Phó TGD, Giám đốc Tài chính, Kế toán trưởng và những người có liên quan của thành viên đó tuân thủ đúng các quy định của pháp luật về phạm vi, nội dung, hạn mức và giá trị giao dịch;
- Không có các giao dịch giữa VIB với công ty trong đó thành viên HĐQT là thành viên sáng lập hoặc là người quản lý doanh nghiệp trong thời gian 03 năm gần nhất trước thời điểm giao dịch.

#### 6.3.4 Cơ chế phối hợp giữa BKS với HĐQT, BĐH

Cơ chế phối hợp giữa BKS với HĐQT, TGD và các Cổ đông VIB đảm bảo nguyên tắc tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật cũng như quy định nội bộ của VIB và vì mục tiêu chung về tăng trưởng bền vững của ngân hàng. HĐQT đã tạo các điều kiện thuận lợi cho BKS thực hiện đầy đủ chức năng nhiệm vụ của mình; trong năm 2021, BKS đã được thông báo, cập nhật đầy đủ, toàn diện về định hướng chiến lược, chính sách quản trị rủi ro của HĐQT cũng như việc triển khai, cụ thể hóa những định hướng chiến lược này của Tổng giám đốc tới hệ thống. BKS cũng đã tham gia thảo luận và đóng góp ý kiến tại các phiên họp của HĐQT. Các khuyến nghị, đề xuất của BKS đã được HĐQT xem xét, chỉ đạo các đơn vị liên quan nghiêm túc thực hiện.



#### 6.4 Tình hình thực hiện Nghị quyết ĐHĐCĐ năm 2021

##### 6.4.1 Phương án phân phối lợi nhuận và trích lập các quỹ năm 2021

Thực hiện theo chỉ thị của Ngân hàng Nhà nước, VIB đã không thực hiện chia cổ tức bằng tiền mặt để tập trung giảm lãi suất cho vay đối với khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19;

##### 6.4.2 Về kế hoạch vốn năm 2021

Tăng vốn bằng hình thức chia cổ phiếu thưởng: hoàn tất việc tăng vốn điều lệ bằng hình thức chia cổ phiếu thưởng cho cổ đông hiện hữu với số vốn tăng thêm là 4.437.551.410.000 đồng, đưa mức Vốn điều lệ của VIB tới thời điểm hiện tại là 15.531.429.930.000 đồng;

Tăng vốn từ phát hành chào bán cổ phiếu: đã được ĐHĐCĐ thống nhất huỷ bỏ phương án tại Nghị quyết số 002.21.GSM ngày 19.11.2021 bằng hình thức lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản.

#### 6.5 Báo cáo hoạt động của Ban Kiểm soát năm 2021

Trong năm 2021, BKS đã triển khai và thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ theo quy định tại Điều lệ của VIB và Quy chế tổ chức và hoạt động của BKS, góp phần cùng hệ thống hoàn thành toàn diện kế hoạch kinh doanh đã được ĐHĐCĐ thông qua. Cụ thể:

##### 6.5.1 Giám sát kết quả hoạt động tài chính

BKS đặc biệt chú trọng giám sát kết quả hoạt động tài chính, đảm bảo sự minh bạch và tuân thủ các chuẩn mực tài chính kế toán Việt Nam. Các hoạt động thường xuyên gồm:

- BKS thực hiện giám sát thường xuyên kết quả hoạt động tài chính của VIB, các thay đổi về chính sách kế toán tài chính, các tài khoản chính tác động đến kết quả hoạt động kinh doanh của VIB. Rà soát các báo cáo tài chính định kỳ bán niên và hàng năm;
- Làm việc với Kiểm toán quốc tế độc lập trong kiểm toán các báo cáo tài chính của VIB.

##### 6.5.2 Giám sát hoạt động quản trị điều hành

- Năm 2021, các yêu cầu về hoạt động quản trị điều hành đối với hoạt động của Ngân hàng thương mại theo yêu cầu tại Thông tư 13/2018/TT-NHNN ngày 18.05.2018 và Thông tư số 40/2018/TT-NHNN ngày 28.12.2018 của NHNN tiếp tục được BKS triển khai các hoạt động giám sát liên tục với mục đích nhận diện, cảnh báo, kiến nghị kịp thời các vấn đề liên quan đến hệ thống kiểm soát nội bộ của VIB, hoạt động giám sát của BKS cũng bao gồm tuân thủ đầy đủ các quy định liên quan đến các Khoản cấp tín dụng cho công ty con, công ty liên kết và đối tượng trong danh sách quy định tại Thông tư số 22/2019/TT-NHNN ngày 15.11.2019 của NHNN Việt Nam. Các hoạt động chính đã được triển khai bao gồm:

- Các hoạt động chính của BKS bao gồm:
  - Rà soát hoạt động quản trị của HĐQT thông qua việc kiểm toán kết quả giám sát của quản lý cấp cao của HĐQT đối với Tổng giám đốc và việc ban hành các quy định nội bộ theo thẩm quyền;
  - Đánh giá hoạt động điều hành của Tổng giám đốc và Ban lãnh đạo thông qua kết quả giám sát của quản lý cấp cao của Tổng giám đốc với các Khối/Ban, việc cụ thể hóa, kiểm soát hệ



thống hạn mức rủi ro theo khẩu vị rủi ro của HĐQT, việc ban hành các quy định nội bộ theo thẩm quyền;

- Đánh giá sự phù hợp của các rủi ro phát sinh trong quá trình thực hiện các hoạt động kiểm soát và triển khai kinh doanh trong khuôn khổ khẩu vị rủi ro của HĐQT. Phát hiện kịp thời các lỗ hổng kiểm soát và đề xuất kịp thời các giải pháp khắc phục;
- Hoàn thiện hệ thống kiểm toán từ xa để giám sát liên tục mức độ tuân thủ các giới hạn trong Khẩu vị rủi ro của HĐQT và các hạn mức rủi ro do Tổng giám đốc ban hành;
- Thông qua công tác kiểm toán nội bộ, đánh giá về môi trường kiểm soát, hệ thống kiểm soát nội bộ của tuyến bảo vệ thứ nhất và tuyến bảo vệ thứ hai trong mô hình 3 tuyến bảo vệ của VIB;
- Phối hợp chặt chẽ với Kiểm toán độc lập, Cơ quan Thanh tra giám sát ngân hàng trong việc thực hiện đầy đủ các kiến nghị, khuyến nghị liên quan đến hoạt động quản trị điều hành tại VIB, góp phần hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ và quản trị rủi ro theo đúng yêu cầu của pháp luật.

### 6.5.3 Tăng cường hiệu quả hoạt động của tầng bảo vệ thứ 3

- Trong năm 2021, BKS tiếp tục tham gia tích cực và hiệu quả trong việc tiếp tục hoàn thiện và nâng cao chất lượng của Kiểm toán nội bộ, với vai trò là tuyến bảo vệ thứ 3 trong mô hình 3 tuyến bảo vệ của VIB, bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc cập nhật các chuẩn mực kiểm toán mới vào quy định nội bộ của kiểm toán nội bộ, đảm bảo đầy đủ nguồn lực để triển khai các hoạt động kiểm toán theo kế hoạch và kiểm toán đột xuất theo yêu cầu của các bên liên quan, nâng cao hiệu suất công việc của đội ngũ kiểm toán viên thông qua việc tăng tỷ lệ mẫu chọn và hoàn thành tự động hóa các công việc kiểm toán;
- Một số hoạt động trọng tâm đảm bảo sự vận hành hiệu quả của tầng bảo vệ thứ ba bao gồm:
  - Tiếp tục cập nhật, bổ sung phương pháp luận về kiểm toán trên cơ sở rủi ro và các quy định nội bộ của kiểm toán nội bộ;
  - Hoàn thiện phần mềm kiểm toán nội bộ để tự động hóa các công việc của tất cả các Đơn vị kiểm toán;
  - Quản lý, giám sát các hoạt động kiểm toán nội bộ, đảm bảo các nguyên tắc độc lập, khách quan của Kiểm toán nội bộ được tuân thủ đầy đủ;
  - Triển khai kiểm toán các đơn vị kinh doanh trên toàn hệ thống, các Khối/Ban ban tại Hội sở chính theo đúng kế hoạch và tổ chức các đợt kiểm toán đột xuất theo yêu cầu của Cơ quan thanh tra giám sát Ngân hàng;
  - Định hướng hoạt động kiểm toán nội bộ trong việc tăng cường các phát hiện liên quan đến chính sách, quy định nội bộ, để cao các phát hiện nhằm phòng ngừa, ngăn chặn rủi ro;
  - Thúc đẩy công tác trao đổi thông tin, tư vấn, phản hồi về các vấn đề, rủi ro, sai phạm, chỉnh sửa sau thanh tra và kiểm toán giữa BKS với các bên liên quan bao gồm các cổ đông, HĐQT, BĐH, các cấp quản lý trong hệ thống;



- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng, bao gồm cơ quan thanh tra giám sát NHNN trong hoạt động thanh tra giám sát, giải quyết khiếu nại tố cáo, xử lý các kiến nghị sau thanh tra.

#### 6.5.4 Phòng chống gian lận, tham nhũng

- Thông qua quá trình quản lý các hoạt động kiểm toán và điều tra gian lận nội bộ, năm 2021, các hoạt động phòng chống gian lận và tham nhũng đã được BKS triển khai một cách hiệu quả.
- Các hoạt động chính và kết quả đạt được bao gồm:
  - BKS đã trực tiếp rà soát, phê duyệt các báo cáo định kỳ liên quan đến Phòng chống tham nhũng, giải quyết khiếu nại tố cáo, các vụ việc hình sự có dấu hiệu tội phạm hình sự tại VIB báo cáo cho Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan hữu quan;
  - Các hoạt động của Kiểm toán nội bộ và điều tra gian lận nội bộ đã hỗ trợ hiệu quả cho Ban chỉ đạo Phòng chống tham nhũng và tội phạm VIB trong việc phát hiện, xử lý vụ việc tham nhũng, vi phạm pháp luật, qua đó có những chỉ đạo kịp thời để phòng ngừa và hạn chế tối đa các hành vi tham nhũng, vi phạm pháp luật trong hệ thống;
  - Tăng cường hoạt động truyền thông về phòng chống tham nhũng, gian lận, vi phạm pháp luật thông qua các bản tin cảnh báo tới toàn hệ thống để nâng cao nhận thức, góp phần xây dựng văn hóa trung thực, liêm chính trong quá trình thực thi công việc của cán bộ.

#### 6.5.5 Hợp định kỳ và phân công công tác trong Ban Kiểm soát

- Trong năm 2021, BKS đã duy trì hoạt động theo đúng quy định của pháp luật và Điều lệ của VIB với 3/3 thành viên đều là thành viên chuyên trách. Tính đến thời điểm 31.12.2021, BKS nhiệm kỳ VIII (2019 – 2023) đã chỉ đạo tổ chức 04 phiên họp định kỳ của BKS với TT KTNB, 02 cuộc họp bất thường và 17 phiên họp thông qua hình thức lấy ý kiến bằng văn bản để triển khai chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của BKS theo Điều 45, 46 Luật các Tổ chức tín dụng và Điều 50 Điều lệ VIB.
- Nội dung các phiên họp đều được ghi nhận tại Biên bản và Nghị quyết để theo dõi và đánh giá kết quả thực hiện.
- Trong phạm vi đã phân công, các thành viên BKS tổ chức thực hiện tốt nhiệm vụ của mình, cũng như đã thực hiện đầy đủ các công tác cụ thể được thống nhất trong các nghị quyết tại từng phiên họp của BKS.

#### 6.5.6 Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

BKS đã hỗ trợ KTNB tổ chức 02 chương trình đào tạo tập trung trong năm 2021 cho toàn bộ nhân sự của TT KTNB với nội dung đào tạo về Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng theo Thông tư 11/2021/TT-NHNN và Quy trình đánh giá tính đầy đủ vốn nội bộ (ICAAP); BKS cũng tạo điều kiện thuận lợi cho TT KTNB tham gia vào các khóa đào tạo của VIB được tổ chức nhằm nâng cao chất lượng của các Kiểm toán viên và xây dựng hoạt động kiểm toán nội bộ theo thông lệ quốc tế.



6.6 Phương hướng hoạt động Ban Kiểm soát năm 2022

- Về phương hướng hoạt động năm 2022, BKS tiếp tục duy trì và phát huy kết quả của các hoạt động đã nêu trên. Trong đó các trọng tâm của năm 2022 bao gồm:
  - Giám sát kết quả hoạt động tài chính, đảm bảo minh bạch và chính xác số liệu tài chính;
  - Giám sát hoạt động quản trị, điều hành của HĐQT và TGD, đề xuất, kiến nghị các vấn đề về hệ thống kiểm soát nội bộ, giám sát của quản lý cấp cao đối với hệ thống kiểm soát nội bộ và quản trị rủi ro;
  - Duy trì và cải thiện hệ thống kiểm soát nội bộ trong khuôn khổ khung quản trị rủi ro và hoạt động hiệu quả;
  - Cải tiến năng suất lao động của KTV, xây dựng phương pháp kiểm toán mới và mô hình tự động hóa các bước trong quy trình kiểm toán;
  - Nâng cao hơn vai trò tư vấn của kiểm toán nội bộ đối với tầng bảo vệ thứ nhất và thứ hai và giám sát, kiểm toán trên cơ sở rủi ro;

Tiếp tục duy trì và thúc đẩy văn hóa kiểm soát, tuân thủ, phòng chống gian lận, tham nhũng trong toàn bộ hệ thống

## 7.0 BÁO CÁO THÙ LAO HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ, BAN KIỂM SOÁT VÀ BAN TỔNG GIÁM ĐỐC

### 7.1 Thù lao của Hội đồng Quản trị và Ban Kiểm soát năm 2021

Theo Nghị quyết số 1.001.21.GSM Phiên họp ĐHCĐ thường niên năm 2021 đã phê duyệt, tổng mức thù lao sẽ chi trả cho các thành viên HĐQT và thành viên BKS năm 2021 tối đa 0,75% lợi nhuận trước thuế năm 2021. Lợi nhuận trước thuế kết thúc năm tài chính 2021 của VIB đạt 8.011 tỷ đồng. Theo đó, mức ngân sách thù lao tối đa được sử dụng là 60 tỷ đồng.

Thù lao chi trả cho HĐQT và BKS năm 2021 cụ thể như sau:

Đối tượng	Thù lao	Chi phí khác	Đơn vị: đồng
			Tổng cộng
Hội đồng Quản trị	5.483.760.000	179.125.563	5.662.885.563
Ban Kiểm soát	3.266.799.000	348.487.172	3.615.286.172
Tổng cộng (*)	8.750.559.000		9.278.171.735

(\*) Một thành viên HĐQT kiêm Tổng Giám đốc được chi trả từ quỹ lương CBNV nên không nhận thù lao HĐQT.



Danh sách cụ thể như sau:

STT	Họ và tên	Chức vụ	Thời gian làm việc	Ghi chú
<b>Hội đồng Quản trị</b>				
1	Đặng Khắc Vỹ	Chủ tịch HĐQT	01.01-31.12.2021	
2	Đặng Văn Sơn	Phó Chủ tịch HĐQT	01.01-31.12.2021	
3	Đỗ Xuân Hoàng	TV HĐQT	01.01-31.12.2021	
4	Hàn Ngọc Vũ	TV HĐQT	01.01-31.12.2021	Lương TGD
5	Nguyễn Việt Cường	TV độc lập HĐQT	01.01-31.12.2021	
<b>Ban Kiểm soát</b>				
1	Nguyễn Thùy Linh	Trưởng BKS	01.01-31.12.2021	
2	Đào Quang Ngọc	TV chuyên trách	01.01-31.12.2021	
3	Nguyễn Lương Thị Bích Thủy	TV chuyên trách	01.01-31.12.2021	

7.2 Thù lao của Ban Tổng Giám đốc và Kế toán trưởng năm 2021

Thù lao chi trả cho Ban Tổng Giám đốc và Kế toán trưởng năm 2021 là: 29.663.000.000 đồng.

Danh sách cụ thể như sau:

Họ và tên	Chức vụ	Thời gian làm việc
Hàn Ngọc Vũ	Tổng Giám đốc	01.01-31.12.2021
Hồ Văn Long	Phó Tổng Giám đốc	01.01-31.12.2021
Lê Quang Trung	Phó Tổng Giám đốc	01.01-31.12.2021
Ân Thanh Sơn	Phó Tổng Giám đốc	01.01-31.12.2021
Trần Nhất Minh	Phó Tổng Giám đốc	01.01-31.12.2021
Phạm Thị Minh Huệ	Kế toán trưởng	01.01-31.12.2021

## 8.0 BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG QUAN HỆ NHÀ ĐẦU TƯ

### 8.1 Hoạt động nổi bật năm 2021

- Năm 2021 đánh dấu là năm đầu tiên VIB chuyển sàn từ UPCoM lên sàn HOSE. VIB định hướng là một ngân hàng niềm yết minh bạch, chuyên nghiệp, đảm bảo trách nhiệm của ngân hàng đối với cổ đông và nhà đầu tư. Bên cạnh thực hiện việc công bố thông tin đầy đủ theo quy định pháp luật Việt Nam, VIB còn chủ động áp dụng các chuẩn công bố thông tin quốc tế hàng đầu để nâng cao hoạt động động quan hệ nhà đầu tư trong năm 2021. Đồng thời, từng bước chuẩn hóa và đa dạng hóa các kênh thông tin dành cho nhà đầu tư thông qua các sự kiện tiếp xúc nhà đầu tư và phát hành các tài liệu/ấn phẩm Quan hệ nhà đầu tư (IR).
- Tổ chức các sự kiện tiếp xúc với nhà đầu tư, chuyên gia phân tích và môi giới
  - Đối với nhà đầu tư tổ chức, chuyên gia phân tích trong và ngoài nước, VIB đã tổ chức 03 buổi Công bố kết quả kinh doanh Quý 2, Quý 3 năm 2021 và năm 2021 với sự tham dự của hơn 1200 khách mời đến từ các quỹ đầu tư, công ty chứng khoán uy tín trên thị trường. Từ phía của VIB, có sự tham dự của Ban Lãnh đạo các khối phòng liên quan từ Tài chính, Chiến lược, Khối bán lẻ, Công nghệ thông tin, Nguồn vốn, Quản lý Rủi ro để cập nhật và trả lời các thắc mắc của nhà đầu tư về kết quả kinh doanh, cũng như trao đổi về triển vọng của ngành và ngân hàng. Thông qua các hoạt động này, VIB đã gây dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với một số lượng lớn các nhà đầu tư; truyền tải các thông tin minh bạch về hoạt động của ngân hàng đến các đối tác, tổ chức trong và ngoài nước.
  - Đối với nhà đầu tư cá nhân, VIB chủ động kết hợp cùng Công ty chứng khoán SSI (“SSI”) tổ chức Tọa đàm “Ngân hàng bán lẻ - Động lực của ngành Ngân hàng”, với sự tham gia của Ban lãnh đạo VIB, các chuyên gia đến từ quỹ đầu tư Dragon Capital, Tabush Report và SSI. Tọa đàm được livestream rộng rãi trên Website Cafef, Fanpage NDH/SSI, Trang tin tức VTV Money, trang chủ VIB, thu hút hơn 250 nghìn lượt xem.
- Nâng cao chất lượng các kênh thông tin đến nhà đầu tư
  - Nhà đầu tư của VIB có thể truy cập website VIB – chuyên mục Nhà đầu tư để cập nhật các thông tin về ngân hàng như thông tin về pháp lý/quản trị ngân hàng, báo cáo thường niên, thông tin tài chính, tài liệu thuyết trình và replay của các buổi trao đổi, công bố thông tin khác theo quy định...
  - Ngoài ra, VIB còn triển khai gửi thư cập nhật kết quả kinh doanh định kỳ hàng quý đến toàn bộ cổ đông của ngân hàng. Trong đó, các nội dung về tài chính, hoạt động kinh doanh nổi bật trong kỳ sẽ được cập nhật và toàn bộ tài liệu công bố kết quả kinh doanh định kỳ hàng quý ở cả hai ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh.

### 8.2 Định hướng hoạt động Quan hệ Nhà đầu tư năm 2022

- Trong bối cảnh thị trường chứng Việt Nam đang chuẩn bị các nền tảng quan trọng để nâng hạng thị trường trong tương lai gần, việc chuẩn hóa và đi đầu trong các hoạt động Quan hệ Nhà đầu tư sẽ giúp VIB nâng cao hình ảnh, thu hút nguồn vốn trong và ngoài nước.
- Năm 2022, Ngân hàng sẽ tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động Quan hệ Nhà đầu tư thông qua:



- Tiếp tục tổ chức các buổi cập nhật kết quả kinh doanh định kỳ hàng quý với các chuyên gia phân tích và nhà đầu tư tổ chức trong và ngoài nước.
- VIB sẽ kết hợp cùng với các công ty chứng khoán hàng đầu tổ chức các hội thảo dành cho môi giới và nhà đầu tư cá nhân.
- Thực hiện đổi mới và nâng cấp các kênh thông tin như website dành cho nhà đầu tư, thư gửi cổ đông định kỳ giúp cổ đông có thể tiếp cận các thông tin của ngân hàng một cách đầy đủ và nhanh chóng nhất.

## 9.0 BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ THỰC HÀNH QUẢN TRỊ CÔNG TY

Mô hình quản trị tiên tiến và minh bạch là một trong những nền tảng quan trọng nhất cho chiến lược phát triển bền vững của VIB. Văn hóa quản trị minh bạch và hiện đại tạo môi trường thuận lợi cho việc áp dụng các nguyên tắc và thông lệ tốt nhất về quản trị rủi ro tại VIB, thể hiện qua những hoạt động sau:

- VIB luôn chú trọng hoàn thiện hành lang pháp lý và khuôn khổ quản trị bằng việc xây dựng hệ thống chính sách, quy định, quy trình đầy đủ, hỗ trợ thiết thực cho các hoạt động kinh doanh. Ngân hàng thường xuyên đánh giá, bổ sung và điều chỉnh chính sách theo hướng phù hợp với thị trường và mục tiêu của Ngân hàng.
- Ngân hàng đã thực hành quản trị công ty trên cơ sở có tham khảo để áp dụng các nguyên tắc và thông lệ về quản trị công ty trong Bộ Nguyên tắc Quản trị Công ty theo Thông lệ tốt nhất- ấn phẩm năm 2019 được phát hành bởi Ủy ban chứng khoán Nhà nước (“SSC”) và Tập đoàn Tài chính quốc tế (“IFC”).
- Vai trò quản trị, điều hành và kiểm soát được phân định rõ ràng và mối quan hệ hiệu quả giữa HĐQT, BKS, Ban Tổng giám đốc đã được vận hành thông suốt trong nhiều năm qua. Các thành viên của HĐQT, BKS, Ban Tổng giám đốc đều là những cán bộ có thâm niên và trình độ về quản lý, điều hành trong các lĩnh vực chuyên môn liên quan, có kinh nghiệm làm việc tại các tổ chức tài chính, ngân hàng, doanh nghiệp trong nước và quốc tế.
- VIB thiết lập đầy đủ các hội đồng, ủy ban theo thông lệ và quy định của Luật các Tổ chức tín dụng để thực hiện chức năng tham mưu cho HĐQT và Tổng Giám đốc trong hoạt động quản trị, điều hành, giám sát cấp cao. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các ủy ban, hội đồng, khối, ban của VIB và mối quan hệ giữa các đơn vị này được quy định rõ ràng, đảm bảo hoạt động thông suốt và hiệu quả của Ngân hàng.
- VIB thiết lập hệ thống quản lý rủi ro theo mô hình 03 tuyến bảo vệ, tuân thủ theo Thông tư 13/2018/TT-NHNN quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài (Thông tư 13):
  - Tuyến bảo vệ thứ nhất có chức năng nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro do các bộ phận sau thực hiện: (i) Khối kinh doanh (bao gồm cả bộ phận phát triển sản phẩm), các bộ phận có chức năng thực hiện các quyết định có rủi ro; (ii) Các bộ phận có chức năng phân bổ hạn mức rủi ro, kiểm soát rủi ro, giảm thiểu rủi ro (thuộc bộ phận kinh doanh hoặc bộ phận độc lập) đối với từng loại hình giao dịch, hoạt động kinh doanh; (iii) Bộ phận nhân sự, bộ phận kế toán.
  - Tuyến bảo vệ thứ hai có chức năng xây dựng chính sách quản lý rủi ro, quy định nội bộ về quản trị rủi ro, đo lường, theo dõi rủi ro và tuân thủ quy định pháp luật do các bộ phận sau đây thực hiện: các phòng ban liên quan thuộc Khối Quản trị rủi ro (Kiểm soát tuân thủ, Chính sách tín dụng) và Phòng Quản lý Tuân thủ thuộc Ban Pháp chế và Quản trị doanh nghiệp.



- Tuyến bảo vệ thứ ba có chức năng kiểm toán nội bộ do Trung tâm kiểm toán nội bộ (KTNB) thuộc Ban Kiểm soát (BKS) sẽ kiểm tra, đánh giá một cách độc lập, khách quan về việc thực thi các quy định quản lý rủi ro của các bộ phận có liên quan.
- Hoạt động của hệ thống kiểm soát – kiểm toán nội bộ phát huy hiệu quả nhờ việc tăng cường về nguồn lực, hoàn thiện về cơ chế để có thể đáp ứng được các yêu cầu về quản trị và giám sát toàn diện các hoạt động kinh doanh, hoạt động quản trị và điều hành. VIB chú trọng nâng cao chất lượng trên cơ sở áp dụng hệ thống công nghệ ngân hàng hiện đại, nhằm phát hiện những rủi ro tiềm ẩn và biện pháp ngăn chặn kịp thời.
- Công tác kiểm toán độc lập định kỳ được thực hiện bởi các hãng kiểm toán quốc tế có uy tín. VIB luôn đảm bảo các báo cáo tài chính được kiểm toán độc lập để trình các cơ quan quản lý nhà nước và các cổ đông, đảm bảo tuân thủ quy định về thời gian và chất lượng.
- Mô hình vận hành mới mang lại hiệu quả tích cực cho Ngân hàng, phát huy được vai trò của các đơn vị chức năng và năng lực làm việc của đội ngũ cán bộ nhân viên để hiện thực hóa tầm nhìn của VIB là ngân hàng “sáng tạo và hướng tới khách hàng”.

VIB luôn được đánh giá cao về tính minh bạch, lành mạnh và cấu trúc quản trị tiên tiến, hiện đại trên thị trường ngân hàng. Những đánh giá, ghi nhận này đến từ Ngân hàng Nhà nước, các hãng kiểm toán độc lập như KPMG, Ernst & Young, cổ đông, trong đó, có CBA, Moody's, các định chế tài chính quốc tế như World Bank, IFC, ADB và các tổ chức có uy tín trong nước và quốc tế khác.

## 10.0 VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

Văn hóa doanh nghiệp của VIB được xây dựng dựa trên sự minh bạch, dân chủ và trung thực, vận hành trên một cấu trúc tổ chức gọn, phẳng, năng động và phân quyền (lean, flat, agile & autonomy), hướng đến tính sáng tạo, công bằng và hiệu quả cao. Văn hóa này rất phù hợp với yêu cầu chuyển đổi chiến lược của VIB, do vậy một mặt VIB duy trì được sự ưu việt và nhất quán trong văn hóa tổ chức, mặt khác tạo động lực để thúc đẩy nhanh, mạnh và toàn diện hoạt động chuyển đổi trên toàn hệ thống.

Trong năm 2021 VIB tiếp tục củng cố văn hóa doanh nghiệp thông qua các hoạt động:

- Chú trọng vào đào tạo nguồn nhân lực:

Cán bộ nhân viên VIB được đào tạo một cách nghiêm túc, đầy đủ kiến thức kỹ năng làm việc:

- Đào tạo nghiệp vụ chuyên môn, bao gồm cả các kiến thức và kỹ năng về chuyển đổi. Các chương trình đào tạo nâng cao năng lực chuyển đổi được thực hiện thường xuyên trong nhiều năm đã giúp cán bộ nhân viên VIB tạo ra được một ngôn ngữ vận hành riêng dựa trên nền tảng coding và thuật toán và sử dụng một cách nhất quán;
- Đào tạo kỹ năng mềm;
- Đào tạo kỹ năng lãnh đạo, quản lý.

- Thúc đẩy môi trường làm việc mở, năng động:

VIB tạo ra môi trường làm việc mở, năng động nhằm tạo điều kiện để cán bộ nhân viên học hỏi lẫn nhau cũng như tự học hỏi từ công việc, dự án tham gia

- Không gian làm việc mở giúp việc trao đổi công việc dễ dàng;
- Môi trường làm việc dân chủ, khuyến khích từ cán bộ quản lý đến nhân viên cùng thảo luận, đưa ra ý kiến, giúp thông tin trao đổi thông suốt;
- Cơ chế trao quyền linh hoạt trên cơ sở các chính sách quy định rõ ràng, minh bạch giúp cán bộ nhân viên chủ động trong các quyết định xử lý công việc;
- Đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ và tự động hóa quy trình, giảm thời gian xử lý từ đó nâng cao năng suất lao động cho cán bộ nhân viên.

- Tạo mô hình phúc lợi toàn diện:

VIB tạo mô hình phúc lợi toàn diện với:

- Cơ cấu lương thưởng theo đóng góp và hiệu quả công việc
- Chương trình chăm sóc sức khỏe định kỳ

Cán bộ nhân viên đều trở thành cổ đông của ngân hàng.



## **BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG**

## 1.0 MÔ HÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA VIB

Mô hình quản trị phát triển bền vững của VIB bao gồm Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Tổng Giám đốc, các Khối, Bộ phận chức năng và toàn thể cán bộ nhân viên trên toàn Ngân hàng.

- Hội đồng Quản trị
  - Đưa ra các định hướng, chỉ đạo chung chiến lược phát triển bền vững trung và dài hạn;
  - Phê duyệt các chương trình hành động nằm trong chiến lược chung.
- Ban Kiểm soát
  - Được tổ chức theo các chuẩn mực quản trị tiên tiến với các chức năng, nhiệm vụ được nêu chi tiết tại Mục 6.0, Quản Trị Doanh Nghiệp.
- Ban Tổng Giám đốc
  - Đề xuất Hội đồng Quản trị về các chương trình thực thi;
  - Thiết kế các chương trình thực thi chiến lược phát triển bền vững theo từng giai đoạn;
  - Triển khai và đảm bảo các chương trình thực thi theo đúng định hướng chiến lược phát triển bền vững.
- Các khối và bộ phận chức năng
  - Triển khai các hoạt động phát triển bền vững theo định hướng của Hội đồng Quản trị và chiến lược thực thi của Tổng Giám đốc và Ban Tổng Giám đốc;
  - Đề xuất các sáng kiến phù hợp tình hình thực hiện nhằm nâng cao hiệu quả của chương trình hành động.
- Nhân viên
  - Thực hiện các nhiệm vụ cụ thể hàng ngày liên quan đến các định hướng và chương trình hành động.

Mô hình phát triển bền vững của VIB được xây dựng nhằm mục tiêu tạo ra ảnh hưởng tích cực đến ba nhóm đối tượng sau:

- Ảnh hưởng đối với Ngân hàng
  - Tăng trưởng hoạt động kinh doanh bền vững;
  - Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, minh bạch, hiệu quả, bình đẳng, mang lại nhiều giá trị cho người lao động;
  - Tích cực đầu tư phát triển nguồn nhân lực theo hướng công nghệ;
  - Quản trị rủi ro và tuân thủ theo các chuẩn mực quốc tế tốt nhất của ngành ngân hàng.



- Ảnh hưởng tích cực đến các bên liên quan
  - Dem lại lợi ích cho các bên liên quan, gồm cổ đông/nhà đầu tư, khách hàng, người lao động, cơ quan quản lý, đối tác/nhà cung cấp, báo chí/truyền thông và cộng đồng;
  - Góp phần thúc đẩy sự phát triển của thị trường tài chính nói riêng và nền kinh tế Việt Nam nói chung.
- Ảnh hưởng đến Môi trường & Xã hội
  - Nêu gương về thực thi các trách nhiệm tài chính với Nhà nước;
  - Chung tay đóng góp, hỗ trợ cộng đồng trong bối cảnh khó khăn do đại dịch;
  - Tuân thủ các chính sách về bảo vệ môi trường và phát triển bền vững.
- Phương thức triển khai mô hình phát triển bền vững của VIB

Đối với VIB, các đối tượng sau đóng vai trò quan trọng trong định hướng và chiến lược phát triển bền vững của Ngân hàng. Các vấn đề phát sinh trong quá trình kinh doanh, vận hành có liên quan đến các đối tượng này đều được rà soát định kỳ nhằm nhận diện kịp thời và có phương án xử lý linh hoạt, hiệu quả.

Đối tượng liên quan	Kênh tương tác	Các vấn đề được các bên lưu tâm	Hành động của VIB
Khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gặp gỡ trực tiếp, trao đổi qua điện thoại, email, tin nhắn.</li> <li>- Mạng xã hội và các kênh truyền thông khác.</li> <li>- Các buổi hội thảo và hội nghị.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhu cầu sử dụng sản phẩm, dịch vụ của khách hàng.</li> <li>- Chất lượng dịch vụ tài chính do ngân hàng cung cấp.</li> <li>- Thắc mắc, khiếu nại phản hồi, nguyện vọng khác từ khách hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiết kế và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ mới, với tiện ích vượt trội và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.</li> <li>- Nâng cao chất lượng dịch vụ, duy trì sự hài lòng và tín nhiệm cao từ khách hàng.</li> <li>- Tư vấn giải pháp và đưa ra chính sách hỗ trợ đáp ứng nhu cầu, nguyện vọng của khách hàng.</li> </ul>
Cổ đông/ Nhà đầu tư	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đại hội cổ đông thường niên.</li> <li>- Điện thoại và email.</li> <li>- Trao đổi trực tiếp tại các hội nghị, hội thảo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiệu quả kinh doanh và các giá trị mang lại cho nhà đầu tư.</li> <li>- Công bố thông tin minh bạch và kịp thời.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VIB nỗ lực đạt kết quả kinh doanh đã đề ra tại Đại hội cổ đông thường niên.</li> <li>- VIB duy trì tốc độ tăng trưởng dẫn đầu thị trường với các chỉ số tài chính tích cực, bền vững.</li> <li>- Khảo sát ý kiến nhà đầu tư về kế hoạch kinh doanh năm,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website chính thức của VIB.</li> <li>- Đội ngũ phụ trách tương tác với nhà đầu tư.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>phương án phân phối lợi nhuận và các vấn đề khác thuộc thẩm quyền.</li> <li>- Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ công bố thông tin theo quy định.</li> <li>- Chủ động tổ chức các hội thảo, hội nghị giải đáp thắc mắc của nhà đầu tư bằng hình thức trực tiếp và trực tuyến.</li> <li>- Thực hiện đầy đủ các tài liệu báo cáo kết quả kinh doanh định, thông cáo báo chí kỳ hàng quý.</li> </ul>	
Người lao động	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kênh truyền thông nội bộ.</li> <li>- Tổ chức công đoàn, đoàn thanh niên.</li> <li>- Điện thoại và email.</li> <li>- Các chương trình đào tạo định kỳ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chế độ, chính sách phúc lợi cạnh tranh trên thị trường.</li> <li>- Lộ trình thăng tiến rõ ràng, tạo động lực phát triển cho từng người lao động.</li> <li>- Chương trình đào tạo phát triển kỹ năng, nghiệp vụ.</li> <li>- Môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, khuyến khích tinh thần sáng tạo, đổi mới.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo chính sách thu nhập và chế độ phúc lợi đầy đủ, cạnh tranh.</li> <li>- Triển khai chương trình ESOP nhằm ghi nhận đóng góp, khích lệ tinh thần làm việc và sự gắn bó của người lao động.</li> </ul>
Cơ quan quản lý	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tham dự các buổi hội nghị, hội thảo do Bộ, ban, ngành tổ chức.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuân thủ các quy định của Pháp luật.</li> <li>- Nỗ lực tăng trưởng bền vững,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luôn tuân thủ đầy đủ các quy định của cấp có thẩm quyền trong mọi hoạt động.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo xin ý kiến, hướng dẫn thực hiện.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>đóng góp tích cực cho sự phát triển chung của nền kinh tế.</li> <li>- Trao đổi trong quá trình thực thi các chính sách, quy định của pháp luật.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đóng góp tích cực vào tạo việc làm và phát triển kinh tế bền vững tại địa phương.</li> <li>- Tiên phong thực thi chủ trương của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước về thanh toán không tiền mặt, hỗ trợ khách hàng vượt khó do đại dịch Covid-19.</li> <li>- Tham vấn và trao đổi định kỳ với cơ quan quản lý, chính quyền địa phương về định hướng phát triển bền vững, các chủ trương, chính sách liên quan.</li> </ul>
Truyền thông/ Báo chí	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các sự kiện họp báo và phỏng vấn.</li> <li>- Tham dự các diễn đàn và hội thảo do báo chí tổ chức.</li> <li>- Thông cáo báo chí.</li> <li>- Website chính thức của VIB.</li> <li>- Điện thoại và email.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả hoạt động kinh doanh định kỳ, chiến lược phát triển ngắn và dài hạn của Ngân hàng.</li> <li>- Các thông tin và sự kiện quan trọng của Ngân hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phối hợp chặt chẽ để cung cấp các thông tin minh bạch và kịp thời đến công chúng.</li> <li>- Trao đổi thường xuyên và định kỳ về chương trình hoạt động, sự kiện đáng chú ý của Ngân hàng.</li> <li>- Phản hồi kịp thời đối với những thông tin liên quan đến Ngân hàng.</li> </ul>
Đối tác, nhà cung cấp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối thoại trực tiếp.</li> <li>- Điện thoại và email.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chất lượng dịch vụ và sản phẩm.</li> <li>- Thực thi các nghĩa vụ theo thỏa thuận, cam kết, bao gồm cam kết về quản trị rủi ro môi trường xã hội và trách nhiệm cộng đồng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nỗ lực củng cố mối quan hệ giữa Ngân hàng và đối tác một cách hiệu quả, hợp tác.</li> <li>- Tôn trọng và thực thi đầy đủ các trách nhiệm, nghĩa vụ đã cam kết.</li> <li>- Nâng cao nhận thức về thực hành quản lý môi trường theo các tiêu chuẩn, thông lệ tốt nhất.</li> </ul>

- |           |   |  |  |
|-----------|---|--|--|
| Cộng đồng | - Gặp gỡ, đối thoại trực tiếp.                      | - Cơ hội việc làm dành cho người tại địa phương.               | - Duy trì và đẩy mạnh các hoạt động hỗ trợ cộng đồng.  |
|           | - Trao đổi và phối hợp cùng chính quyền địa phương. | - Các chương trình phát triển cộng đồng và kinh tế địa phương. | - Tổ chức thường niên và tham gia tài trợ các hoạt động xã hội, cộng đồng.                       |
|           | - Các kênh truyền thông báo chí, Website và email.  |  | - Trao cơ hội việc làm cho người dân địa phương tại tất cả các tỉnh/thành phố nơi VIB hiện diện. |
-



## 2.0 BÁO CÁO CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2021

### 2.1 Giới thiệu chung về các hoạt động và kết quả đạt được

Năm 2021, các nước trên thế giới nói chung, các tổ chức, doanh nghiệp nói riêng phải đối mặt với những thách thức đến từ đại dịch Covid-19, đòi hỏi các tổ chức và cá thể cần vững vàng nội lực đưa ra chiến lược hành động đúng đắn, kịp thời, tiếp tục phát triển bền vững. Bên cạnh đó, năm 2021 cũng là giai đoạn các doanh nghiệp thể hiện trách nhiệm an sinh xã hội khi tích cực sát cánh cùng Chính phủ và cộng đồng trong các hoạt động phòng, chống dịch.

Năm vừa qua, bên cạnh hoạt động kinh doanh tích cực đi cùng việc đảm bảo an toàn hoạt động, VIB tiếp tục là một trong những ngân hàng tiên phong triển khai các hoạt động đồng hành với cộng đồng và khách hàng vượt qua các thách thức do Covid-19. Cụ thể:

- Đối với hoạt động Ngân hàng:
  - Vượt qua những thử thách đến từ Covid-19, VIB duy trì hoạt động ổn định, xuyên suốt ngay trong thời kỳ cao điểm giãn cách xã hội. Nhờ đó, Ngân hàng dẫn đầu ngành về hiệu quả hoạt động kinh doanh với các chỉ số tín dụng đều tăng trưởng vượt bậc. Lợi nhuận năm 2021 vượt 8.000 tỷ đồng, tăng 38% so với năm 2020.
  - Tập trung đẩy mạnh số hóa, đặc biệt là trong giai đoạn dịch, VIB giúp người dùng có thể thực hiện giao dịch trực tuyến từ bất cứ đâu để mở thẻ, mở tài khoản, gửi tiết kiệm, thực hiện các khoản vay và dễ dàng tiếp cận với các giải pháp bảo hiểm.
  - Thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt với việc triển khai các ưu đãi dành cho giao dịch qua tài khoản và thanh toán qua thẻ.
- Đối với Các bên liên quan
  - Đối với khách hàng

Trên hành trình chuyển đổi thành công từ mô hình ngân hàng truyền thống sang ngân hàng bán lẻ chuyên nghiệp, VIB đã và đang cung cấp đến khách hàng những sản phẩm, dịch vụ chất lượng, đáp ứng mọi nhu cầu giao dịch tài chính – ngân hàng. Các sản phẩm dịch vụ bán lẻ cốt lõi và chủ lực của VIB như cho vay mua ô tô, cho vay mua nhà, vay kinh doanh, dịch vụ thanh toán, tiền gửi, bảo hiểm... nhiều năm qua dẫn đầu thị trường về quy mô, chất lượng và tốc độ tăng trưởng. Bên cạnh đó, các sản phẩm dịch vụ hàm lượng công nghệ cao cũng được Ngân hàng đặc biệt chú trọng đầu tư và phát triển.

Từ khi đại dịch Covid-19 xuất hiện tại Việt Nam, VIB cũng là một trong các ngân hàng đầu tiên đưa ra gói hỗ trợ cho cả khoản vay hiện hữu và khoản vay mới, với mức lãi suất hỗ trợ lên đến 2,0%.
  - Đối với nhà đầu tư

Sau 1 năm niêm yết trên sở Giao dịch Chứng khoán TP.HCM (HOSE), VIB vào nhóm ngân hàng có tỷ suất lợi nhuận sinh lời cho NĐT vào nhóm tốt nhất thị trường. Đồng thời, ngân hàng



nằm trong nhóm 12 cổ phiếu đóng góp tăng nhiều nhất cho HOSE và top đầu các ngân hàng tăng mạnh nhất trên sàn chứng khoán.

Thực hiện công bố thông tin minh bạch, ngoài những quy định do pháp luật yêu cầu, VIB còn chủ động tổ chức các buổi gặp gỡ định kỳ nhằm tiếp xúc, trao đổi ý kiến với Nhà đầu tư đối với hoạt động kinh doanh, vận hành của Ngân hàng.

- Đối với hoạt động Môi trường & Xã hội:

Sát cánh cùng Chính phủ và cộng đồng vượt qua thử thách đến từ đại dịch Covid-19, VIB đã và đang triển khai nhiều hoạt động thiết thực hướng đến khách hàng và người dân.

VIB tích cực đồng hành hỗ trợ khách hàng vượt qua ảnh hưởng của đại dịch với nhiều chính sách ưu đãi, giảm lãi suất cho vay, miễn giảm phí giao dịch và hỗ trợ cơ cấu khoản vay cho khách hàng. Tính đến cuối năm 2021, VIB thực hiện cơ cấu cho gần 25 nghìn khách hàng, đạt tỷ lệ 98% tính trên tổng số đơn đề nghị cơ cấu nợ của khách hàng. Ngân hàng thực hiện giảm lãi suất đối với dư nợ hiện hữu cho 17 nghìn khách hàng chịu ảnh hưởng bởi dịch, mức giảm lãi suất từ 0,5% đến 2%. Hiện ngân hàng đang tiếp tục triển khai các gói giải pháp hỗ trợ phù hợp cho từng nhóm khách hàng theo mức độ ảnh hưởng.

Thúc đẩy xu hướng không tiền mặt tại Việt Nam, VIB thiết kế và cung cấp đến khách hàng các sản phẩm, dịch vụ thanh toán không tiếp xúc như tài khoản số, thẻ ngân hàng trực tuyến đầy mạnh ứng dụng công nghệ, giúp khách hàng gia tăng trải nghiệm giao dịch trực tuyến an toàn, tiện lợi, đặc biệt trong giai đoạn dịch bệnh có diễn biến phức tạp. Nằm trong chiến lược chuyển đổi số, số hóa, VIB đã và đang cung cấp các sản phẩm dịch vụ trên nền tảng công nghệ, thanh toán không tiền mặt, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và giao dịch tài chính mọi lúc mọi nơi.

Về mô hình vận hành, VIB liên tục nâng cao ý thức bảo vệ môi trường, gia tăng các hoạt động tác động tích cực đến môi trường sống và làm việc thông qua việc sử dụng hiệu quả nguồn điện, nước, Internet, xử lý tốt nguồn rác thải, nước thải...

Trong năm qua, cùng với việc tuân thủ các chính sách về bảo vệ môi trường và phát triển bền vững, VIB đã tạo việc làm ổn định cho gần 10.000 cán bộ nhân viên. Bên cạnh đó, VIB đã đóng góp hàng chục tỷ đồng ủng hộ Quỹ Vắc-xin phòng Covid-19 của Chính phủ cùng nhiều trang thiết bị y tế, xe cứu thương hỗ trợ các địa phương chống dịch.

## 2.2 Phạm vi, giai đoạn công bố thông tin

Báo cáo Phát triển Bền vững được lập trong phạm vi hoạt động của VIB trên lãnh thổ Việt Nam bao gồm Trụ sở chính tại Thành phố Hồ Chí Minh, các công ty con và tất cả các chi nhánh, phòng giao dịch trên toàn quốc. Thông tin và dữ liệu sử dụng để công bố thông tin được cập nhật theo năm tài chính của Ngân hàng và các công ty con, bắt đầu từ ngày 01.01.2021 và kết thúc ngày 31.12.2021. Các thông tin thông tin về việc làm, an toàn lao động, xã hội, môi trường được tổng hợp từ các hoạt động thực tế tại VIB, phản ánh kết quả hoạt động năm 2021, đồng thời để cập đến định hướng và chiến lược của VIB trong những năm tới đối với vấn đề phát triển bền vững.



### 2.3 Tiêu chuẩn áp dụng

Báo cáo Phát triển Bền vững 2021 được tích hợp vào Báo cáo Thường niên 2021 của VIB. Việc công bố thông tin được thực hiện đảm bảo tuân thủ quy định của Luật Chứng khoán số 54/2019/QH14 ngày 26.11.2019 (hiệu lực ngày 01.01.2021); Nghị định 155/2020/NĐ-CP hướng dẫn Luật Chứng khoán; Thông tư 96/2020/TT-BTC hướng dẫn công bố thông tin trên thị trường chứng khoán; Luật các tổ chức tín dụng 2010 được sửa đổi/bổ sung năm 2017 và các văn bản pháp luật khác có liên quan. Ngoài việc đáp ứng đầy đủ các yêu cầu nêu trên, Báo cáo Phát triển Bền vững 2021 của VIB còn tuân theo một số nội dung thuộc các chuẩn mực quốc tế.

#### Thông tin liên hệ

- Người được ủy quyền công bố thông tin: Ông Ân Thanh Sơn
- Email: [son.anthanh@vib.com.vn](mailto:son.anthanh@vib.com.vn)
- Điện thoại: (+84 4) 62760068
- Website: [www.vib.com.vn](http://www.vib.com.vn)
- Địa chỉ: Tầng 1 (tầng trệt) và tầng 2 tòa nhà Sailing Tower, Số 111A Pasteur, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh

### 3.0 HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG THEO LIÊN HỢP QUỐC

Dưới đây báo có về các hoạt động phát triển bền vững của VIB theo các tiêu chí của Liên Hợp Quốc:

Lĩnh vực	Hoạt động phát triển bền vững của VIB
1. Xóa nghèo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Với sự phát triển của 166 đơn vị kinh doanh trên toàn quốc, VIB tạo ra gần 10.000 việc làm cho người lao động, góp phần phát triển kinh tế địa phương, tăng thu nhập và cải thiện cuộc sống cho người dân.</li> <li>- Thời gian cao điểm dịch Covid-19, VIB đã thực hiện trách nhiệm xã hội của ngân hàng hàng đầu thông qua các hoạt động kinh doanh cụ thể, tiên phong thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Thông tư 01/2020/NHNN-TT của Ngân hàng Nhà nước qua các nội dung cơ cấu nợ, giảm lãi suất, cung cấp tín dụng ưu đãi để hỗ trợ người dân và doanh nghiệp tiếp cận được nguồn vốn tốt, khắc phục thiệt hại và vượt qua khó khăn.</li> </ul>
2. Sức khỏe tốt và cuộc sống hạnh phúc	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối với xã hội: Ngân hàng ủng hộ hàng chục tỷ đồng cùng nhiều trang thiết bị, xe cứu thương cho hoạt động phòng, chống dịch của Chính phủ và địa phương.</li> <li>- Đối với CBNV: VIB đã và đang chăm lo tốt cho cuộc sống của người lao động thông qua các chính sách lương, thưởng cạnh tranh so với thị trường, tạo động lực làm việc và phát triển sự nghiệp, từ đó góp phần nâng cao chất lượng sống của CBNV.</li> </ul>
3. Giáo dục chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngân hàng thường xuyên tài trợ các suất học bổng cho các học sinh, sinh viên có hoàn cảnh khó khăn trên khắp cả nước.</li> <li>- Hoạt động đào tạo nội bộ của VIB được triển khai và duy trì ổn định, giúp nâng cao chất lượng chuyên môn và kỹ năng làm việc cho gần 10.000 CBNV trên toàn hệ thống. Năm 2021, trước những thử thách đến từ việc giãn cách xã hội, các hoạt động đào tạo với hình thức trực tuyến vẫn được VIB tích cực triển khai với hơn 123.000 lượt cán bộ nhân viên tham gia (tăng 53% so với năm 2020) tương ứng với 121.408 giờ đào tạo.</li> </ul>
4. Bình đẳng giới	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chính sách phúc lợi nhân sự không phân biệt đối xử.</li> <li>- Số lượng nhân sự nữ chiếm hơn 50% trên tổng số cán bộ nhân viên VIB. Trong đó, cán bộ nữ quản lý tại Hội sở đạt 55,2%, tại đơn vị kinh doanh là 39,2%.</li> </ul>



5. Nước sạch và điều kiện vệ sinh	- Ngân hàng sử dụng các thiết bị tiết kiệm nước và mức tiêu thụ được theo dõi chặt chẽ.
6. Việc làm bền vững và tăng trưởng kinh tế	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tạo việc làm thu nhập ổn định cho gần 10.000 cán bộ nhân viên</li><li>- Top 50 công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam 2021 bình chọn bởi Forbes Việt Nam.</li><li>- Top 50 Công ty kinh doanh hiệu quả nhất Việt Nam 2020-2021 do Tạp chí Nhịp Cầu Đầu Tư bình chọn.</li><li>- 1 trong 10 Công ty đại chúng uy tín và hiệu quả năm 2021 do Vietnam Report bình chọn.</li><li>- Giải thưởng “Dòng thẻ mới tốt nhất 2021 – VIB Online Plus 2in1” (Best New Card Offering - VIB Online Plus 2in1 - Vietnam 2021) và “Dịch vụ thẻ mới sáng tạo nhất 2021” (Most Innovative New Credit Card Service - Vietnam 2021)</li><li>- Giải thưởng “Đổi mới sáng tạo trong lĩnh vực Ngân hàng số năm 2021” (hạng mục Ứng dụng trên điện thoại di động)</li><li>- Giải Bạc hạng mục Lead generation tại MMA SMARTIES Awards 2021 với Chiến dịch ra mắt sản phẩm thẻ VIB Online Plus 2in1.</li></ul>
7. Công nghiệp, sáng tạo và cơ sở hạ tầng	<ul style="list-style-type: none"><li>- VIB giúp người dùng có thể thực hiện giao dịch trực tuyến từ bất cứ đâu để mở thẻ, mở tài khoản, gửi tiết kiệm, thực hiện các khoản vay và dễ dàng tiếp cận với các giải pháp bảo hiểm.</li><li>- VIB đã tiên phong ứng dụng thành công Big data và AI để số hóa 100% quy trình duyệt cấp thẻ tín dụng, giúp khách hàng đăng ký và nhận ngay thẻ tín dụng với hạn mức đến 200 triệu đồng chỉ trong 30 phút, hoàn toàn trực tuyến, không phải đến ngân hàng, không cần gặp nhân viên, không chứng minh thu nhập.</li><li>- VIB liên tục triển khai các ưu đãi cho tài khoản thanh toán và thẻ nhằm thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt,</li></ul>
8. Giảm bất bình đẳng	<ul style="list-style-type: none"><li>- Không sử dụng lao động trẻ em.</li><li>- Không có trường hợp cưỡng chế người lao động dưới mọi hình thức.</li><li>- Không có khiếu nại về bất bình đẳng và phân biệt đối xử.</li></ul>
9. Các thành phố và cộng đồng bền vững	- Tại các địa phương có sự hiện diện của đơn vị kinh doanh, VIB luôn nỗ lực góp phần xây dựng môi trường kinh doanh minh bạch, văn minh, hiệu quả, kết nối các bên liên quan trên tinh thần sẻ chia, đồng hành và cùng nhau thịnh vượng.

10. Kinh doanh có trách nhiệm	<ul style="list-style-type: none"><li>- Minh bạch thông tin đến các bên liên quan.</li><li>- Chuẩn hóa hoạt động quan hệ nhà đầu tư, luôn nâng cao trách nhiệm với cổ đông/nhà đầu tư</li><li>- Tuân thủ các chính sách của Chính phủ và NHNN trong việc hỗ trợ khách hàng và người dân vượt qua khó khăn do dịch Covid-19</li><li>- Năm 2021, VIB đóng góp 2.005 tỷ đồng cho Ngân sách Nhà nước.</li><li>- Nhận bằng khen về Cải cách hành chính của Thống đốc NHNN</li><li>- Nhận bằng khen về Thành tích cao trong công tác thu, nộp ngân sách Nhà nước</li></ul>
11. Ứng phó với biến đổi khí hậu	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ngân hàng luôn sử dụng các tài nguyên nước phù hợp và xả thải đúng chuẩn.</li><li>- Số hóa các quy trình nội bộ và tương tác với khách hàng nhằm giảm tiêu thụ giấy, mực in.</li></ul>
12. Hòa bình, công lý và thể chế hiệu quả	<ul style="list-style-type: none"><li>- Thực hiện đúng và đủ vai trò của một ngân hàng thương mại cổ phần trong việc đóng góp cho sự phát triển của Việt Nam, hướng đến mục tiêu phát triển kinh tế bền vững.</li><li>- Mô hình quản trị phẳng, tiên tiến, hướng thúc đẩy đến công bằng và trách nhiệm của toàn thể cả nhân trong tập thể nhằm tạo môi trường kinh doanh bình đẳng và môi trường làm việc hiệu quả.</li></ul>
13. Hợp tác đạt mục tiêu	<ul style="list-style-type: none"><li>- Thúc đẩy phát triển hoạt động ngành ngân hàng nói riêng và nền kinh tế Việt nam nói chung song song với các mục tiêu phát triển bền vững.</li><li>- Luôn đồng hành bền vững cùng khách hàng, nhà đầu tư, người lao động và cộng đồng xã hội.</li></ul>



## 4.0 HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG THEO LĨNH VỰC KINH TẾ

### 4.1 Tiêu chuẩn về kinh tế

- Năm 2021 diễn ra trong bối cảnh nền kinh tế toàn cầu và Việt Nam gặp nhiều thách thức bởi đại dịch Covid-19. Với nội lực vững vàng và chiến lược thực thi phù hợp với sự thay đổi của thị trường, VIB đã duy trì hoạt động kinh doanh ổn định, đáp ứng nhu cầu giao dịch tài chính của khách hàng ngay trong những giai đoạn cao điểm của giãn cách xã hội. Nhờ đó, VIB đã thành công hoàn thành giai đoạn 1 của hành trình 10 năm chuyển đổi chiến lược, gạt hái nhiều thành quả tích cực vượt trội, gia tăng tài sản, tạo lập kỷ lục mới về doanh thu, lợi nhuận trong 25 năm hình thành và phát triển của ngân hàng, và giữ vững thị phần hàng đầu thị trường trong các lĩnh vực kinh doanh cốt lõi.

Tính đến cuối năm 2021, VIB thực hiện cơ cấu cho gần 25 nghìn khách hàng, đạt tỷ lệ 98% tính trên tổng số đơn đề nghị cơ cấu nợ của khách hàng. Ngân hàng thực hiện giảm lãi suất đối với dư nợ hiện hữu cho 17 nghìn khách hàng chịu ảnh hưởng bởi dịch, mức giảm lãi suất từ 0,5% đến 2%. Hiện ngân hàng đang tiếp tục triển khai các gói giải pháp hỗ trợ phù hợp cho từng nhóm khách hàng theo mức độ ảnh hưởng. Hiện ngân hàng đang tiếp tục triển khai các gói giải pháp hỗ trợ phù hợp cho từng nhóm khách hàng theo mức độ ảnh hưởng.

- Đóng góp cho Nhà nước

Năm 2021, VIB tích cực chấp hành đầy đủ các nghĩa vụ thuế và các khoản đã nộp cho Ngân sách Nhà nước với tổng số tiền đóng góp là 2.005 tỷ đồng.

- Tuân thủ

VIB nghiêm túc tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh và vận hành thông suốt, đạt hiệu quả tốt nhất và phù hợp với định hướng của Nhà nước. Ngân hàng luôn chủ động nắm bắt các thay đổi, cập nhật mới về các quy định và thủ tục pháp lý cũng như chủ động đối thoại về các vấn đề pháp lý cùng đối tác, nhà đầu tư, khách hàng và các bên liên quan nhằm đảm bảo tính minh bạch kịp thời, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro vi phạm có thể xảy ra.

Tiên phong trong việc áp dụng các chuẩn mực hiện đại theo các thông lệ quốc tế hàng đầu như Basel II, Basel III, IFRS, giúp nâng cao năng lực quản trị, đảm bảo sự cân bằng giữa yếu tố tăng trưởng và tính bền vững, chất lượng trong hoạt động.

Về thông lệ mua sắm:

- Hoạt động mua sắm của VIB được thực hiện tập trung, minh bạch, đảm bảo sử dụng đồng bộ, đạt được quy mô mua sắm lớn, tiết kiệm chi phí và thời gian.
- Thủ tục mua sắm VIB tuân theo khung quản trị đa chiều:

Các hoạt động quản trị: Lập và phê duyệt kế hoạch chi tiêu; Phân quyền phê duyệt; Phân định rõ chức năng, nhiệm vụ; Nguồn lực.

Ban hành quy trình, quy định: Phân nhóm hàng hóa; Quản lý nhà cung cấp chiến lược; Phân loại quy trình mua sắm theo mức độ rủi ro.

Kiểm soát vận hành: Kiểm soát tuân thủ; Kiểm soát ngân sách.

Hạ tầng công nghệ thông tin: Triển khai phần mềm mua sắm; Ứng dụng hệ thống công nghệ thông tin hiện đại.

- Chống tham nhũng: Công tác phòng chống gian lận và điều tra nội bộ được triển khai tích cực và đạt hiệu quả cao. Các hoạt động chính và kết quả đạt được bao gồm:
  - BKS đã trực tiếp rà soát, phê duyệt các báo cáo định kỳ liên quan đến phòng chống tham nhũng, khiếu nại tố cáo, các vụ việc hình sự có dấu hiệu tội phạm hình sự tại VIB để báo cáo cho Ngân hàng Nhà nước theo như yêu cầu;
  - VIB đã thực hiện nhiều biện pháp tích cực để phòng chống gian lận và tham nhũng nhằm giúp VIB trở thành một tổ chức tài chính liêm chính, trung thực;
  - Tiếp tục triển khai đồng bộ nhiều giải pháp trong phòng chống gian lận, tham nhũng, tăng cường giám sát, kiểm soát các hoạt động của Ngân hàng như xây dựng và hoàn thiện khung quản trị rủi ro gian lận và các chỉ số kiểm soát nhận diện rủi ro gian lận sớm;
  - Tăng cường truyền thông nâng cao nhận thức cho cán bộ trong phòng, chống gian lận. Phối hợp với các cơ quan chức năng nhằm chia sẻ các biện pháp phòng chống tham nhũng hiệu quả, tăng cường công tác phòng chống gian lận và tham nhũng tại VIB.

#### 4.2 Tiêu chuẩn về môi trường

Dựa trên chiến lược phát triển bền vững do Hội đồng quản trị đề ra, trong năm 2021, VIB đã đẩy mạnh công tác kiểm soát và giảm thiểu tác động môi trường trong qua việc sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên, tránh thất thoát và thân thiện với môi trường. Khí thải, nước thải và chất thải phát sinh đều được quản lý tập trung nhằm xử lý theo đúng quy định. Bên cạnh đó, lượng điện năng và nước sử dụng tại các văn phòng và điểm kinh doanh của VIB cũng được kiểm soát chặt chẽ, đảm bảo tiết kiệm, không gây lãng phí.

##### 4.2.1 Khí thải

- Đối với phương tiện vận chuyển
  - Ngân hàng luôn trang bị những phương tiện vận chuyển đời mới, đáp ứng các tiêu chuẩn khí thải Euro 4 theo quy định của Nhà nước.
  - Định mức tiêu hao nhiên liệu được áp dụng cho tất cả phương tiện vận chuyển trên toàn hệ thống VIB. Mức tiêu thụ nhiên liệu của phương tiện vận chuyển luôn được theo dõi, báo cáo hàng tháng.
  - Định kỳ thực hiện bảo dưỡng/sửa chữa phương tiện vận chuyển để đảm bảo an toàn, tiết kiệm nhiên liệu.



- Đội ngũ nhân viên lái xe được đào tạo, liên tục nhắc nhở về công tác đảm bảo an toàn và nâng cao hiệu quả khai thác phương tiện vận chuyển, tiết kiệm nhiên liệu.
  - Các phương tiện vận chuyển thường xuyên được kiểm tra an toàn, vệ sinh sạch sẽ, tuân thủ quy định đăng kiểm lưu thông theo quy định của nhà nước.
  - Định kỳ hàng năm, Ngân hàng thực hiện rà soát và đánh giá phương tiện vận chuyển trên toàn hệ thống để kịp thời thay thế các phương tiện cũ có mức tiêu hao nhiên liệu, phát thải không đạt chuẩn.
- Đối với khí thải phát sinh từ hệ thống thiết bị điều hòa không khí
- Ngân hàng luôn chọn trang bị những thiết bị điều hòa không khí hiện đại, thân thiện với môi trường. Công tác bảo dưỡng được thực hiện đúng lịch trình và kỹ thuật của nhà cung cấp, đảm bảo hiệu suất cao, tiết kiệm năng lượng.
  - Điều hòa nhiệt độ luôn được thiết lập ở mức nhiệt độ phù hợp nhất (26-28 độ C), đảm bảo hiệu năng cao. Tắt điều hòa ngay sau giờ làm việc và khuyến khích các đơn vị thực hành tiết kiệm điện khi sử dụng quạt và điều hòa không khí. Riêng hệ thống lạnh trung tâm được phân chia làm nhiều khu vực để dễ dàng điều tiết, sử dụng vừa tiết kiệm điện vừa giảm thiểu phát sinh khí thải. Các thiết bị cũ, hư hỏng được thay thế kịp thời.

#### 4.2.2 Nước thải

- Ngân hàng sử dụng các thiết bị tiết kiệm nước.
- Mức tiêu thụ nước được theo dõi chặt chẽ hàng tháng.

#### 4.2.3 Chất thải

- Chất thải rắn không nguy hại: nguồn phát sinh chất thải rắn không nguy hại gồm rác thải sinh hoạt và rác thải tái chế (phế liệu) bao gồm rác thải tái chế các loại bao bì carton, thùng giấy, giấy văn phòng... Chất thải rắn được phân loại, thu gom tại từng tầng và có nhân viên vệ sinh xử lý theo quy định. Thường xuyên tái sử dụng bình mực máy in/photocopy bằng cách bơm mực thêm thay vì thay mới để hạn chế phát thải ra môi trường.

Đèn điện hư hỏng được thay thế, các vật dụng văn phòng hư hỏng (bàn, ghế, tủ, bàn phím chuột máy tính, bảng hiệu, biển quảng cáo cũ...) được phân loại riêng và xử lý đúng quy trình.

VIB triển khai dịch vụ mã PIN điện tử - Green PIN kể từ năm 2019, cho phép chủ thẻ tín dụng VIB nhận và thay đổi mã PIN qua ứng dụng MyVIB mà không cần nhận mã giấy, đáp ứng nhanh nhất nhu cầu người dùng, giảm thiểu giấy tờ và bảo vệ môi trường.

- Chất thải nguy hại: Không phát sinh
- Tiếng ồn và độ rung: Không phát sinh

#### 4.2.4 Năng lượng

- Ngoài ra, theo định hướng chỉ đạo của Ban Tổng Giám đốc, văn phòng làm việc trên toàn hệ thống VIB được chuẩn hóa theo tiêu chí “5S” nhằm xây dựng môi trường làm việc hiệu quả, thân thiện, xanh sạch và tăng hiệu quả làm việc.
- Chuyển đổi từ máy tính bàn tiêu hao nhiều năng lượng sang các dòng máy tính xách tay.
- Hạn chế tối đa việc sử dụng giấy, in giấy trong văn phòng, giúp giảm các chất thải và nguồn cung cấp giấy.

#### 4.1 Tiêu chuẩn về xã hội

##### 4.3.1 Văn hóa doanh nghiệp

- Kiên định thực hiện tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi của mình, trong năm 2021 VIB tiếp tục củng cố văn hóa doanh nghiệp thông qua các hoạt động:
- Chú trọng vào đào tạo nguồn nhân lực:
- Cán bộ nhân viên VIB được đào tạo một cách nghiêm túc, đầy đủ kiến thức kỹ năng làm việc:
  - Đào tạo nghiệp vụ chuyên môn
  - Đào tạo kỹ năng mềm
  - Đào tạo kỹ năng lãnh đạo, quản lý

##### 4.3.2 Đầu tư vào công nghệ

- VIB tập trung đầu tư vào trang thiết bị máy móc, hệ thống quy trình công nghệ để giảm thời gian xử lý, nâng cao năng suất làm việc và tạo ra văn phòng làm việc không giấy tờ
  - Máy móc, thiết bị hiện đại cho cán bộ nhân viên
  - Hệ thống, quy trình tại VIB được tự động hóa tối đa ở tất cả các khâu, từ khối hỗ trợ đến khối kinh doanh
  - Hệ thống thông tin trao đổi nội bộ minh bạch
- VIB tạo ra môi trường làm việc mở, năng động nhằm tạo điều kiện để cán bộ nhân viên học hỏi lẫn nhau cũng như tự học hỏi từ công việc, dự án tham gia
  - Không gian làm việc mở giúp việc trao đổi công việc dễ dàng
  - Môi trường làm việc dân chủ, khuyến khích từ cán bộ quản lý đến nhân viên cùng thảo luận, đưa ra ý kiến, giúp thông tin trao đổi thông suốt
  - Cơ chế trao quyền linh hoạt trên cơ sở các chính sách quy định rõ ràng, minh bạch giúp cán bộ nhân viên chủ động trong các quyết định xử lý công việc



- VIB tạo mô hình phúc lợi toàn diện với
  - Cơ cấu lương thưởng theo đóng góp và hiệu quả công việc
  - Chương trình chăm sóc sức khỏe định kỳ; hỗ trợ sắp xếp thời gian làm việc phù hợp cùng lương, trợ cấp cho những nhân viên cần điều trị Covid.
  - Cán bộ nhân viên đều trở thành cổ đông của ngân hàng
- Về việc làm
  - VIB luôn tạo sự bình đẳng giữa mọi người lao động trong cơ hội được tuyển dụng, mức thu nhập, cơ hội được đào tạo và lộ trình phát triển nghề nghiệp.
  - Lực lượng và cơ cấu nguồn nhân lực
    - Tổng số CBNV tại thời điểm 31.12.2021: 9.658 người
    - Giới tính: nam 44%; nữ 56%
    - Trình độ học vấn từ cao đẳng trở lên: 98%
    - Cán bộ trực tiếp kinh doanh: 77%
- Phúc lợi của người lao động
  - VIB ghi dấu ấn trên thị trường là ngân hàng có môi trường làm việc chuyên nghiệp và nằm trong danh sách ngân hàng tốt đầu về chế độ đãi ngộ cán bộ nhân viên.
  - Tất cả các chính sách lương thưởng, phúc lợi đều hướng đến mục tiêu đảm bảo tính cạnh tranh, minh bạch, rõ ràng, tạo động lực, khích lệ sự nỗ lực của từng cá nhân.
  - Các chính sách cho người lao động của VIB được xây dựng dựa trên 6 Triết lý nền tảng:
    - Thu nhập cạnh tranh
    - Môi trường dân chủ
    - Tạo cơ hội học hỏi
    - Môi trường làm việc hiện đại, thân thiện
    - Chế độ lương thưởng theo đóng góp và hiệu quả làm việc
    - Thúc đẩy gắn kết lâu dài
  - Chính sách lương thưởng và phúc lợi
    - Chính sách lương, thưởng, phúc lợi của VIB được thiết kế phù hợp với từng vị trí công việc và được điều chỉnh linh hoạt theo định hướng kinh doanh, điều kiện kinh doanh và năng lực của cán bộ nhân viên tại từng giai đoạn.
    - Cơ chế chi trả lương theo mức đóng góp áp dụng cho 100% đội ngũ cán bộ nhân viên thuộc nhóm kinh doanh và hỗ trợ kinh doanh đã phát huy tối đa năng suất lao động đáp ứng mọi

mong muốn về mức thu nhập của từng cán bộ nhân viên từ cơ bản đến vượt trội không giới hạn;

Chính sách thưởng kinh doanh và thưởng ghi nhận mức đóng góp được thiết kế đa dạng theo nhiều phân khúc cán bộ nhân viên đã tạo nên động lực quan trọng, đúng thời điểm thúc đẩy cán bộ nhân viên nỗ lực vượt bậc để đạt được các mục tiêu kinh doanh chung;

Chế độ phúc lợi bao gồm bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp được VIB thực hiện theo đúng quy định của pháp luật. Bên cạnh đó VIB triển khai các chế độ bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm tai nạn, áp dụng chính sách cho vay ưu đãi,... giúp cán bộ nhân viên yên tâm công tác, từ đó, góp phần vào thành công của VIB.

- Giáo dục và Đào tạo

- Trong năm 2021, dịch Covid-19 tiếp tục diễn biến phức tạp, nhằm đảm bảo tuân thủ các chính sách giãn cách xã hội, VIB đã chủ động triển khai hiệu quả các hoạt động đào tạo với hình thức trực tuyến thông qua hệ thống Quản trị học tập hiện đại Viblearning. Cán bộ nhân viên có thể học mọi lúc, mọi nơi, giúp nhanh chóng lĩnh hội những kiến thức, kỹ năng, bài học tiên tiến nhất trên thế giới, tiết kiệm đáng kể thời gian và chi phí.
- Tổng cộng đã có 123.762 lượt cán bộ tham dự đào tạo (tăng 53% so với năm 2020) tương ứng với 121.408 giờ đào tạo. Số giờ đào tạo qua hình thức trực tuyến, e-Learning trong năm 2021 chiếm hơn 77% trên tổng số giờ đào tạo chung.

Chỉ tiêu	Quản lý	Nhân viên	Tổng
Số lượt đào tạo	17.775	105.987	123.762
Số giờ đào tạo	17.065	104.343	121.408
Số giờ đào tạo trung bình/người	12,03	12,52	12,45

- Hoạt động đào tạo trong năm 2021 tập trung vào những nội dung sau:

Chương trình đào tạo định hướng cung cấp các kiến thức, kỹ năng nền tảng cho các cán bộ nhân viên mới thuộc hệ thống mạng lưới chi nhánh trên toàn quốc;

Các chương trình đào tạo tuân thủ triển khai định kỳ giúp cập nhật quy định của pháp luật và VIB, phòng tránh rủi ro đảm bảo an toàn tài sản cho khách hàng, các cổ đông và cán bộ nhân viên;

Hợp tác với Microsoft đào tạo và cấp chứng chỉ cho các cán bộ quản lý và nhân viên, giúp trang bị kiến thức và kỹ năng điện toán đám mây đáp ứng nhu cầu của quá trình chuyển đổi số;

Đào tạo phát triển năng lực quản trị cho các cấp quản lý trong công việc.



- Cơ cấu nhân sự theo giới tính

Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ
Nam	4.428	47,64 %
Nữ	5.467	52,36%
Tổng số cán bộ nhân viên chính thức	9.295	100,00%

• Số lượng cán bộ quản lý tại Hội sở

Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ
Nam	139	46,80%
Nữ	158	53,20%

• Cơ cấu nhân sự theo trình độ

Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ
Tỷ lệ cán bộ nhân viên là có trình độ học vấn cao đẳng	782	7,90%
Tỷ lệ cán bộ nhân viên là có trình độ học vấn Đại học	8647	87,39%
Tỷ lệ cán bộ nhân viên là có trình độ học vấn Trên Đại học (Có bằng thạc sĩ trở lên)	267	2,70%
Tỷ lệ cán bộ nhân viên là có trình độ học vấn khác (Chưa có bằng cao đẳng,...)	199	2,01%

• Cơ cấu nhân sự theo thâm niên

Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ
Tỷ lệ cán bộ nhân viên là có thâm niên từ 0-3 năm	6.603	66,73%
Tỷ lệ cán bộ nhân viên là có thâm niên từ 3-5 năm	1.446	14,61%
Tỷ lệ cán bộ nhân viên là có thâm niên từ 5-10 năm	731	7,39%
Tỷ lệ cán bộ nhân viên là có thâm niên trên 10 năm	1.115	11,27%

- Cơ cấu nhân sự theo độ tuổi

Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ
Tỷ lệ cán bộ nhân viên có độ tuổi dưới 30	5.067	51,21%
Tỷ lệ cán bộ nhân viên có độ tuổi 30-40	4.129	41,73%
Tỷ lệ cán bộ nhân viên có độ tuổi 40-50	633	6,40%
Tỷ lệ CBNV có độ tuổi trên 50	66	0,67%

- Tự do thành lập hội, quyền tham gia Công đoàn và thương lượng tập thể
  - Công Đoàn Cơ Sở Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam (Công Đoàn VIB) được thành lập và hoạt động theo quy định của Pháp luật và Công đoàn Nhà nước, có đầy đủ bộ máy tổ chức theo quy định như Ban Chấp Hành Công Đoàn Cơ Sở, Ban Thường Vụ, Ủy Ban Kiểm tra, Ban Nữ Công, Ban Tài Chính, Tổ Công Đoàn.
  - 100% cán bộ nhân viên là người lao động của VIB tham gia Công Đoàn VIB trên tình thân tự nguyện, được lấy ý kiến về Thỏa ước lao động tập thể và các văn bản khác liên quan đến quyền của người lao động như Nội quy lao động, Quy chế dân chủ, Quy chế đối thoại.
  - Với vai trò là cầu nối giữa tổ chức VIB và người lao động, Công Đoàn VIB đã phối hợp chặt chẽ với Ban Lãnh Đạo Ngân hàng trong công việc phát triển năng lực các nhân của người lao động trong tổ chức như tăng cường kiến thức, nghiệp vụ ngân hàng, hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ đối với tổ chức VIB.
  - Với vai trò đồng hành cùng người lao động, Công đoàn VIB đã tổ chức nhiều phong trào, hoạt động mang tính gắn kết nhằm tạo môi trường làm việc thân thiện trong tập thể cán bộ nhân viên VIB.
  - Trong năm 2021, Công Đoàn VIB đã triển khai nhiều chương trình thi đua sôi nổi, diễn ra trên toàn hệ thống dưới nhiều hình thức và thể loại khác nhau, nhận được sự hưởng ứng mạnh mẽ từ người lao động.
- Các hoạt động gắn kết CBNV do ĐVKD tổ chức
 

Trong năm 2021, VIB duy trì tổ chức các hoạt động gắn kết CBNV tại các ĐVKD như Chương trình vinh danh các CBNV đạt thành tích xuất sắc nhất toàn MLCN; Hội thao vùng Đông Nam Bộ 2021; Teambuilding CBNV toàn vùng Đông Nam Bộ; Branch Network Annual Workshop triển khai kế hoạch kinh doanh MLCN; Lễ tôn vinh các cá nhân làm việc thâm niên của VIB theo từng ĐVKD... Các hoạt động nội bộ này góp phần gắn kết CBNV, đồng thời tạo động lực để người lao động cống hiến với đơn vị và toàn hàng.
- Đối với khách hàng
  - Nhằm hỗ trợ khách hàng vượt qua thử thách đến từ đại dịch, VIB đã đưa ra các gói hỗ trợ cho cả khoản vay hiện hữu và khoản vay mới, với mức lãi suất hỗ trợ lên đến 2,0%. Tính đến cuối



năm 2021, VIB thực hiện cơ cấu cho gần 25 nghìn khách hàng, đạt tỷ lệ 98% tính trên tổng số đơn đề nghị cơ cấu nợ của khách hàng. Ngân hàng thực hiện giảm lãi suất đối với dư nợ hiện hữu cho 17 nghìn khách hàng chịu ảnh hưởng bởi dịch, mức giảm lãi suất từ 0,5% đến 2%. Hiện ngân hàng đang tiếp tục triển khai các gói giải pháp hỗ trợ phù hợp cho từng nhóm khách hàng theo mức độ ảnh hưởng.

- Luôn đảm bảo an toàn và sức khỏe của khách hàng. Ngân hàng là một trong những ngành cung cấp dịch vụ thiết yếu của xã hội, cần phải vận hành liên tục để đáp ứng nhu cầu giao dịch tài chính - ngân hàng của doanh nghiệp và người dân, đặc biệt trong giai đoạn cả nước cùng thực hiện mục tiêu kép vừa chống dịch, vừa phát triển kinh tế. Tại VIB, khách hàng được hỗ trợ thực hiện nghiêm túc, đầy đủ thông điệp "5K" của Bộ Y tế, gồm: Khẩu trang - Khử khuẩn - Khoảng cách - Không tụ tập - Khai báo y tế khi tới giao dịch.
- Các đơn vị kinh doanh của VIB được trang bị đầy đủ thiết bị đo thân nhiệt, khẩu trang cũng như nước rửa tay sát khuẩn; đồng thời yêu cầu tất cả nhân viên, kể cả những nhân viên không giao dịch trực tiếp với khách hàng phải đeo khẩu trang khi làm việc. Riêng ở khu vực tiếp xúc thường xuyên với tiền mặt như: khâu đếm, kiểm tiền, nhập kho, VIB trang bị găng tay, khẩu trang y tế, đồ bảo hộ lao động cho nhân viên nhằm ngăn ngừa lây nhiễm vi-rút trên tiền mặt. Nhờ triển khai đồng bộ và nghiêm túc các biện pháp phòng dịch, VIB đã góp phần bảo vệ tốt sức khỏe của khách hàng, cũng như cán bộ, nhân viên trên toàn hệ thống.
- Tiếp thị và nhãn hiệu – phát triển sản phẩm dịch vụ đa dạng đáp ứng nhu cầu khách hàng. Các sản phẩm, dịch vụ hiện đại, có hàm lượng công nghệ cao được ra mắt liên tục, đáp ứng nhu cầu giao dịch tài chính – ngân hàng của khách hàng trên khắp cả nước. Dịch vụ của VIB đã và đang được cải tiến nhằm gia tăng tiện ích, giúp khách hàng tiếp cận với ngân hàng số thuận tiện, hiệu quả hơn, ngay trong giai đoạn cao điểm giãn cách xã hội. Nhờ những nỗ lực tích cực trong hoạt động phát triển sản phẩm, dịch vụ và tiếp thị thương hiệu, VIB được nhiều tổ chức danh tiếng quốc tế ghi nhận với nhiều giải thưởng uy tín như “Dòng thẻ mới tốt nhất 2021” và “Dịch vụ thẻ mới sáng tạo nhất 2021”, giải thưởng “Đổi mới sáng tạo trong lĩnh vực Ngân hàng số năm 2021”, Giải Bạc Hạng mục Lead Generation tại MMA SMARTIES Awards 2021...
- Đảm bảo bảo mật thông tin của khách hàng. VIB triển khai thành công giải pháp an toàn bảo mật mới - MyVIB Smart OTP trong thanh toán trực tuyến trên Internet (bao gồm Internet Banking và Mobile Banking) từ năm 2018. Theo đó, với giải pháp này của VIB, khách hàng không cần phải mở phần mềm tạo mã để lấy OTP, mà chỉ cần nhập mã PIN của MyVIB Smart OTP ngay trên ứng dụng ngân hàng di động MyVIB; và mã OTP sẽ tự động được điền vào để thực hiện giao dịch. Nhờ đó, khách hàng không cần di chuyển giữa các ứng dụng khi đang giao dịch, giúp tiết kiệm thời gian cũng như tăng tính bảo mật cho giao dịch đang thực hiện. Giải pháp này đem lại trải nghiệm công nghệ tiên tiến, an toàn, thuận tiện tới các khách hàng sử dụng dịch vụ giao dịch trực tuyến.
- Với các giao dịch trên Website vib.com.vn, những thông tin VIB yêu cầu khách hàng cung cấp chỉ nhằm để hiểu rõ hơn nhu cầu về sản phẩm, dịch vụ của khách hàng. VIB không tiết lộ

thông tin của Quý khách cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào trừ khi đã có thông báo và nhận được đồng ý của Quý khách hoặc theo quy định của pháp luật. VIB đã và đang thực hiện tất cả các phương thức bảo vệ an toàn và hợp lý nhất để bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng và luôn tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam liên quan đến việc lưu trữ và sử dụng các thông tin này.

- Đối với cộng đồng

- Hỗ trợ nâng cao sức khỏe cộng đồng: VIB tích cực đồng hành cùng cộng đồng trong chiến dịch phòng, chống Covid-19 thông qua việc tài trợ hàng chục tỷ đồng và nhiều trang thiết bị y tế, xe cứu thương...
- Đầu tư cho giáo dục: VIB dành sự quan tâm, ủng hộ cho giáo dục Việt Nam với việc tài trợ học bổng cho các em học sinh, sinh viên thông qua Quỹ học bổng của Chính phủ và các tổ chức.



## **BÁO CÁO TÀI CHÍNH ĐÃ ĐƯỢC KIỂM TOÁN**

**BÁO CÁO TÀI CHÍNH ĐÃ ĐƯỢC KIỂM TOÁN HỢP NHẤT**

(Xem phần đính kèm)

Báo cáo thường niên 2021

---

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 03 năm 2022

Người đại diện theo Pháp luật

Tổng Giám đốc



Hàn Ngọc Vũ

