

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH NĂM 2022
VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2023**

KÍNH GỬI: QUÝ VI CỔ ĐÔNG VPBANK

Ban Điều hành xin báo cáo Đại hội Cổ đông kết quả kinh doanh năm 2022 và định hướng cũng như các mục tiêu kế hoạch hoạt động chủ đạo năm 2023.

PHẦN 1: TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG NĂM 2022

Năm 2022 là một năm đầy sóng gió cho nền kinh tế toàn cầu với các áp lực từ lạm phát & lãi suất tăng cao và VPBank cũng không tránh khỏi bị ảnh hưởng ít nhiều tới tình hình hoạt động kinh doanh. Nhưng khó khăn chính là phép thử để bộc lộ sự sáng suốt và bản lĩnh. Dưới sự chi đạo điều hành của đội ngũ Ban lãnh đạo cùng sự cống hiến hết mình của cả một tập thể, không những đưa VPBank đứng vững trên thị trường mà còn đạt tăng trưởng tích cực, khẳng định tiềm lực mạnh mẽ, bản lĩnh của một ngân hàng hàng đầu.

Với định hướng kinh doanh linh hoạt chủ động, chú trọng an toàn thanh khoản cùng nền tảng vốn vững chắc, kết thúc năm 2022, VPBank dẫn đầu thị trường về quy mô vốn, huy động và tăng trưởng tín dụng, đi đôi với hoạt động kinh doanh tích cực nhờ đa dạng hóa nguồn thu. Đây cũng là năm đánh dấu mốc cho hệ sinh thái toàn diện của ngân hàng với sự gia nhập của Công ty Chứng khoán VPBankS và Công ty Bảo hiểm OPES, cùng việc ký kết gia hạn thỏa thuận hợp tác độc quyền phân phối bảo hiểm 19 năm với AIA, đã giúp kết nối VPBank với hàng triệu khách hàng trên khắp Việt Nam, mang tới cho khách hàng nhiều hơn các dịch vụ không chỉ ngân hàng truyền thống mà còn là ngân hàng số hay tài chính tiêu dùng.

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2022

1. Nền tảng vốn vững chắc

Quy mô vốn chủ sở hữu hợp nhất của VPBank đã chính thức cán mốc hơn 103 nghìn tỷ tại thời điểm cuối năm 2022, tăng trưởng 20% so với 2021 và đạt mức tăng trưởng kép 28,4% trong 5 năm, thuộc nhóm đứng đầu toàn ngành. Bám sát kế hoạch tăng vốn đã trình trong ĐHĐCĐ, trong năm, ngân hàng thực hiện phát hành cổ phiếu với tỷ lệ 50% để chia cổ tức cho cổ đông, từ đó tăng vốn điều lệ lên 67 nghìn tỷ, trở thành ngân hàng có vốn điều lệ cao nhất hệ thống. Nền tảng vốn vững chắc giúp ngân hàng vượt qua những biến động của vĩ mô, tăng cường năng lực tài chính, đảm bảo tốt các chỉ tiêu an toàn hoạt động, làm tiền đề để mở rộng khai thác và tận dụng các cơ hội kinh doanh mới.

Nhờ nguồn vốn dồi dào, tỷ lệ an toàn vốn (CAR) hợp nhất của VPBank theo thông tư 41 đạt ~15%, vượt xa yêu cầu 8% của Ngân hàng Nhà nước, nằm trong nhóm ngân hàng có tỷ lệ CAR cao nhất toàn hệ thống và tiệm cận các ngân hàng hàng đầu khu vực.

Với sự kiên định thực hiện các kế hoạch vốn đã đề ra cùng nguồn vốn dồi dào sau thương vụ bán 49% vốn điều lệ tại FE Credit cho SMBC năm 2021, VPBank đã tiến hành tăng vốn điều lệ cho công ty con VPBankS lên hơn 15 nghìn tỷ đồng, đưa VPBankS trở thành công ty chứng khoán có vốn điều lệ lớn nhất trên thị trường chứng khoán Việt Nam. Mức vốn dày cũng hỗ trợ tối ưu chi phí vốn, giảm bớt ảnh hưởng của việc tăng lãi suất, đồng thời tạo nền tảng cho những kế hoạch đầu tư mạnh mẽ, giúp VPBank bứt phá cả về quy mô lẫn chất lượng trong tương lai.

2. An toàn thanh khoản được ưu tiên hàng đầu

Trong bối cảnh rủi ro thanh khoản tăng cao, để đảm bảo tăng trưởng về quy mô tín dụng và an toàn thanh khoản, VPBank đã rất chủ động, quyết liệt đưa ra các giải pháp kiểm soát, cấu trúc tài sản nội và ngoại bảng, đặc biệt tích cực đẩy mạnh công tác huy động từ các nguồn bền vững. Tại cuối năm 2022, huy động từ tiền gửi của khách hàng tại ngân hàng mẹ tăng ròng hơn 68 nghìn tỷ, tăng trưởng gần 30%, gấp 5 lần so với trung bình ngành và chủ đạo từ các khối chiến lược Khách hàng cá nhân (KHCCN) & Doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), tăng 43%. Trước môi trường lãi suất liên tục lập đỉnh mới và khách hàng có xu hướng chuyển dịch sang gửi tiền có kỳ hạn, VPBank là một trong số ít ngân hàng có quy mô CASA tăng trưởng gần 10%, với tỷ lệ CASA cuối năm ở mức 19,2%. Kết quả này có được là nhờ đẩy mạnh các kênh số hóa để phát triển tài khoản khách hàng, cùng với các giải pháp thanh toán cho Doanh nghiệp bao gồm giao dịch POS, Payroll, thẻ ghi nợ quốc tế IDC...

Bên cạnh việc chú trọng huy động từ các cá nhân và tổ chức trong nước, VPBank đã tích cực công tác gọi vốn từ các tổ chức quốc tế nhằm đa dạng hóa nguồn huy động. Trong năm 2022, VPBank đã ghi nhận thành công hơn 1 tỷ USD khoản vay dài hạn từ nhiều tổ chức uy tín quốc tế như IFC, SMBC, Maybank, Jica và các đối tác khác. Trong khi thị trường tài chính thế giới đang trải qua nhiều khó khăn, việc huy động thành công nguồn vốn lớn từ các định chế tài chính tên tuổi là minh chứng cho năng lực và uy tín của VPBank.

Nhờ liên tục đa dạng hóa nguồn huy động và linh hoạt điều tiết bảng cân đối, cùng mức đệm vốn dày đã giúp chi phí vốn của ngân hàng tiếp tục được tối ưu, mặc dù chi phí vốn có tăng nhẹ so với 2021 do ảnh hưởng của lãi suất tăng cao nhưng vẫn thấp hơn so với giai đoạn trước Covid.

Các chính sách điều tiết hiệu quả đã giúp VPBank quản lý thanh khoản ở mức tối ưu. Các tỷ lệ an toàn của VPBank vẫn tiếp tục được duy trì ở mức tốt, tuân thủ quy định của NHNN. Nguồn vốn dồi dào giúp VPBank củng cố tiềm lực tài chính vững mạnh, đáp ứng được nhu cầu tín dụng gia tăng của khách hàng phục vụ cho hoạt động sản xuất, kinh doanh, đầu tư và phát triển.

3. Tín dụng dẫn đầu – bán lẻ khẳng định vị trí trụ cột

Năm 2022, với những biến động liên tục của kinh tế vĩ mô cũng như chính sách điều hành thận trọng của NHNN, VPBank đã điều tiết giải ngân phù hợp với tình hình thanh khoản, đảm bảo an toàn và hiệu quả các danh mục tín dụng. Kết thúc năm 2022, dư nợ tín dụng hợp nhất đạt gần 480 nghìn tỷ trong đó tăng trưởng tín dụng tại ngân hàng riêng lẻ khoảng 30%, hơn gấp đôi so với trung bình ngành 14,5% và thuộc nhóm các ngân hàng tăng trưởng cao nhất thị trường.

Bán lẻ tiếp tục là trụ cột đóng góp chính vào quy mô danh mục tín dụng, trong đó hai phân khúc KHCCN và SME ghi nhận mức tăng trưởng 38% so với cuối năm 2021. Nhờ sự hồi phục của nền kinh tế sau đại dịch, nhu cầu vay vốn phục vụ kinh doanh và tiêu dùng cá nhân của người dân đã lấy lại đà tăng trưởng tích cực. Bên cạnh đó, việc số hóa liên tục các sản phẩm và cải tiến giải pháp công nghệ đã giúp các sản phẩm của ngân hàng bán lẻ tăng trưởng vượt trội và giành được

thị phần đáng khích lệ, nổi bật như sản phẩm thế chấp vay mua nhà, mua xe, sản xuất kinh doanh, các sản phẩm vay tín chấp, vay qua thẻ.

Không ngừng nỗ lực đầu tư toàn diện liên tục cho các chiến lược phát triển phân khúc khách hàng cả về số lượng cũng như chất lượng, cùng với việc khai thác khách hàng hiệu quả thông qua kết hợp thu hút khách hàng và tăng cường bán chéo, VPBank đã hiện thực hóa được mục tiêu “Vì một Việt Nam Thịnh Vượng” - cung cấp dịch vụ tài chính đa dạng đến mọi đối tượng người dân. Các thương hiệu sản phẩm được thiết kế chuyên biệt cho từng phân khúc, từ VPBank Dimond cho khách hàng ưu tiên, thương hiệu Prime cho phân khúc trung lưu, tới các sản phẩm của Comm Credit cho hộ kinh doanh và FE Credit cho người dân có thu nhập thấp.

Năm 2022 tiếp tục là một năm muôn vàn thách thức đối với FE Credit do tệp khách hàng là các đối tượng bị ảnh hưởng trực tiếp từ đại dịch, vì vậy tốc độ phục hồi của phân khúc này đang chậm hơn so với dự kiến. Tuy nhiên FE Credit vẫn duy trì thị phần số 1 trong mảng kinh doanh tài chính tiêu dùng tại Việt Nam.

Bên cạnh việc chú trọng tăng trưởng, VPBank còn nỗ lực chung tay đồng hành và chia sẻ với cộng đồng thông qua nhiều hoạt động hỗ trợ thiết thực và đầy ý nghĩa. Ngân hàng liên tục triển khai các gói cho vay ưu đãi với mức giảm lãi suất lên đến 1,5% để hỗ trợ khách hàng tiếp cận nguồn vốn với chi phí hợp lý cho mục đích sản xuất kinh doanh, bên cạnh việc mở rộng đáp ứng nhu cầu tín dụng cho các doanh nghiệp và hộ gia đình. Đầu tháng 10 vừa qua, FE Credit và Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam đã chính thức ký kết thỏa thuận hợp tác triển khai gói vay tiêu dùng ưu đãi 10.000 tỷ đồng dành cho công nhân với mức lãi suất giảm đến 50% so với lãi suất hiện hành nhằm giải quyết nhu cầu vay vốn cấp thiết của công nhân và góp phần xóa bỏ tình trạng “tín dụng đen” tại các khu công nghiệp hiện nay.

4. Kiểm soát chặt chẽ chất lượng tài sản

Năm 2022, với tác động sâu sắc của thời kỳ hậu đại dịch, cùng với việc cả nền kinh tế đang phải đối mặt với nhiều khó khăn và mặt bằng lãi suất cao, đã gây ảnh hưởng nặng nề tới khả năng trả nợ của nhiều khách hàng, đặc biệt là phân khúc khách hàng nhỏ lẻ. Do vậy, nâng cao chất lượng tài sản, bao gồm kiểm soát tỷ lệ nợ xấu và thu hồi nợ được chú trọng đẩy mạnh trong công tác quản trị rủi ro. Đến cuối năm 2022, danh mục nợ cơ cấu của Ngân hàng hợp nhất đã giảm mạnh xuống về mức không đáng kể trên tổng danh mục dư nợ tín dụng, đồng thời kết thúc việc trích lập bổ sung dự phòng cho các khoản cơ cấu nợ do Covid-19 theo Thông tư 14.

Bên cạnh đó, Ngân hàng tiếp tục ứng dụng công nghệ hiện đại trong công tác thu hồi nợ nhằm tối ưu năng suất, nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời, theo dõi chặt chẽ những khách hàng đã cơ cấu nhằm quản lý tốt chất lượng tài sản. Nhờ vậy trong năm 2022, thu nhập từ nợ đã xử lý rủi ro ở ngân hàng hợp nhất tăng trưởng gần 14% so với năm ngoái, đóng góp tích cực vào hiệu quả lợi nhuận của toàn hàng. Tại cuối năm 2022, tỷ lệ nợ xấu (NPL) ngân hàng riêng lẻ theo thông tư 11 được kiểm soát ở mức 2,19%. Tuy nhiên, ở phân khúc tài chính tiêu dùng tại FE Credit, khách hàng chịu ảnh hưởng và tác động từ dịch bệnh kéo dài và nặng nề hơn, đã tạo áp lực tăng NPL hợp nhất ở mức 4,7%.

5. Thu nhập phí vượt trội, khẳng định vị thế dẫn đầu

Trước những biến động của nền kinh tế năm 2022, VPBank đã không ngừng cố gắng, kiên định triển khai đa dạng hóa doanh thu để thích ứng với bối cảnh thị trường đầy biến động. Tổng thu nhập hoạt động (TOI) hợp nhất đạt 57.8 nghìn tỷ, tăng 31% so với cùng kỳ, đứng đầu khối Ngân

hàng tư nhân trong liên tiếp 26 quý. TOI của ngân hàng mẹ đạt hơn 40 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng 45% so với năm 2021.

Thu nhập lãi thuần hợp nhất tăng trưởng 19,4%, đạt hơn 41 nghìn tỷ đồng nhờ tín dụng tăng tốc và hợp lý hóa danh mục sản phẩm. Trong nửa cuối năm 2022, các đợt tăng lãi suất huy động toàn thị trường kéo theo CASA giảm ở phần lớn các ngân hàng đã gia tăng áp lực lên NIM. Tuy nhiên nhờ bộ đệm vốn vững chắc và tối ưu danh mục tài sản sinh lời giúp NIM của ngân hàng vẫn được bảo toàn ở mức 7,8%, cao nhất hệ thống.

Bên cạnh nguồn thu nhập lãi, các sản phẩm dịch vụ ngoài lãi tiếp tục được chú trọng và đẩy mạnh giúp đóng góp tỷ trọng không nhỏ vào tổng thu nhập hoạt động của toàn ngân hàng. Kết thúc năm 2022, lãi thuần từ hoạt động dịch vụ của ngân hàng hợp nhất đạt tăng trưởng ấn tượng 59%. Kết quả này còn mạnh mẽ hơn tại Ngân hàng mẹ với mức tăng trưởng gần 64%, giúp ngân hàng mẹ tiếp tục trong nhóm dẫn đầu khối Ngân hàng TMCP tư nhân về thu nhập phí. Động lực tăng trưởng chính đến từ việc đẩy mạnh hoạt động phát hành thẻ tín dụng, dịch vụ bảo hiểm và thanh toán của Ngân hàng. Thu từ dịch vụ thanh toán khởi sắc trong năm 2022 với tăng trưởng gấp đôi so với cùng kỳ, nhờ đẩy mạnh các hoạt động tài trợ LC UPAS và thanh toán POS. Thu phí từ thẻ tăng trưởng 36% và tổng số lượng thẻ phát hành đạt hơn 7 triệu thẻ nhờ nương theo đà hồi phục của nền kinh tế sau đại dịch, các hoạt động giao thương cũng như chi tiêu nội địa gia tăng. Số lượng thẻ tín dụng mở mới trên VPBank NEO năm 2022 đạt hơn 123 nghìn thẻ, tăng 44% so với năm 2021. Tổng chi tiêu thẻ tín dụng cán mốc 100.000 tỷ đồng. Ngoài ra, VPBank cũng tăng cường hợp tác với các đối tác thương mại điện tử, đưa ra các chương trình ưu đãi thúc đẩy chi tiêu thẻ.

Năm 2022, VPBank đã gia hạn thành công hợp đồng hợp tác độc quyền với AIA thời hạn 19 năm. Việc nối dài mối quan hệ hợp tác góp phần thúc đẩy công tác bán chéo bảo hiểm, nhờ đó doanh số bảo hiểm nhân thọ đã tăng trưởng hơn 80% trong năm 2022, giúp nâng cao vị thế của ngân hàng lên vị trí dẫn đầu thị trường tại các tháng cuối năm về doanh thu bảo hiểm.

Bên cạnh đó, VPBank cũng tích cực hoàn thiện hệ sinh thái đa dạng khi thành công mua Công ty Bảo hiểm OPES bổ sung mảng bảo hiểm phi nhân thọ và Công ty cổ phần Chứng khoán VPBankS nhằm cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện cho khách hàng.

Với hệ sinh thái trải dài từ tài chính, ngân hàng, chứng khoán tới bảo hiểm, số lượng người dùng các sản phẩm, dịch vụ của VPBank đã cán mốc hơn 24 triệu khách hàng - gần ¼ dân số Việt Nam tính tới thời điểm cuối năm 2022. Cùng với đó, mạng lưới hơn 250 chi nhánh, phòng giao dịch của VPBank và gần 20.000 điểm bán lẻ của FE Credit phủ rộng trên 63 tỉnh thành khắp cả nước chính là tiền đề cho sự bứt phá doanh thu của ngân hàng trong tương lai.

6. Hiệu quả hoạt động tiếp tục duy trì vị trí dẫn đầu

Dịch Covid-19 đã thúc đẩy tiến trình chuyển dịch xu hướng hành vi tiêu dùng cũng như đầu tư của người dân. Với VPBank, việc xây dựng chiến lược số hóa chủ động cùng kế hoạch kinh doanh xuyên suốt, lấy khách hàng làm trọng tâm đã giúp ngân hàng đi trước dẫn đầu, khẳng định vị thế của một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại thị trường Việt Nam.

Với việc đẩy mạnh các hoạt động đầu tư phục vụ sản xuất kinh doanh sau Covid cùng nỗ lực không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động thông qua số hóa, tối ưu hóa hệ thống quy trình, tăng trưởng chi phí hoạt động của ngân hàng hợp nhất ở mức 32% so với cùng kỳ, giúp tỷ lệ chi phí trên thu nhập (CIR) của VPBank tiếp tục ở mức thấp nhất thị trường, đạt 24,4% tại cuối năm 2022.

7. Lợi nhuận bứt phá với động lực chính từ ngân hàng riêng lẻ

Nhờ tối ưu hóa dòng vốn, linh hoạt trong điều hành kinh doanh mà lợi nhuận trước thuế của ngân hàng hợp nhất tăng 48% so với năm trước. Trong đó, tại ngân hàng riêng lẻ đạt hơn 24 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng 71,3% và lần đầu tiên gia nhập câu lạc bộ lợi nhuận 1 tỷ USD tại cuối năm 2022.

Với công ty tài chính tiêu dùng FE Credit, những biến động khó lường của thị trường và ảnh hưởng kéo dài từ dịch Covid đã dẫn đến kết quả phục hồi chậm hơn dự kiến. Tuy nhiên với những chuyển biến tích cực của kinh tế vĩ mô và chiến lược tăng trưởng bền vững, linh hoạt, Ngân hàng kỳ vọng mảng kinh doanh này sẽ đón nhận sự phục hồi và đóng góp tích cực vào tăng trưởng kinh doanh của ngân hàng hợp nhất trong thời gian tới.

Kết thúc năm, tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản (ROA) và tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu (ROE) hợp nhất lần lượt đạt 20,3% và 3,1%, tạo nền tảng vững chắc cho những bước ngoặt trong hành trình 5 năm tiếp theo với mục tiêu tăng trưởng chất lượng, mang tới các giá trị thịnh vượng và bền vững cho khách hàng, cộng đồng và xã hội.

8. Những thành tựu đạt được trong năm 2022

Bên cạnh những kết quả kinh doanh ấn tượng, VPBank đồng thời ghi nhận hàng loạt dấu ấn vươn mình lớn mạnh khẳng định vị thế dẫn đầu:

- VPBank được định giá thương hiệu xếp thứ 173 (cải thiện 32 bậc) trên 500 ngân hàng đứng đầu thế giới về giá trị thương hiệu năm 2023 và thứ 11 trong top 50 thương hiệu giá trị nhất Việt Nam do Công ty tư vấn định giá thương hiệu Brand Finance công bố. Thành công trong việc tái định vị thương hiệu và tuyên bố sứ mệnh mới “Vì một Việt Nam thịnh vượng” cùng với chiến dịch “Light up Vietnam”.
- Lần thứ 2 liên tiếp VPBank được Tạp chí Asia Risk vừa vinh danh là “Ngân hàng xuất sắc nhất năm – Vietnam House of The Year 2022” trong lĩnh vực Quản trị rủi ro.
- Ứng dụng VPBank NEO đã xuất sắc trở thành đại diện duy nhất của Việt Nam được vinh danh trong hạng mục giải thưởng “Ứng dụng Ngân hàng Điện tử tốt nhất Việt Nam” của The Asian Banker.
- VPBank còn được vinh danh là Ngân hàng số hóa xuất sắc nhất dành cho doanh nghiệp vừa và nhỏ Việt Nam năm 2022 (Excellence in Innovation – Digital Banking for SME Vietnam 2022) do Tạp chí Global Banking & Finance Review đánh giá.
- Moody's đã đánh giá điểm ESG của VPBank đạt mức 2 trên thang điểm 5, (trong đó 1 là cao nhất) nhờ những chiến lược rõ ràng và hệ thống quản trị hiệu quả, sánh ngang với các tổ chức tín dụng hàng đầu trong khu vực.
- VPBank là ngân hàng duy nhất trong khu vực được IFC trao tặng giải thưởng “Ngân hàng dẫn đầu về Tài chính Khí hậu khu vực Đông Á và Thái Bình Dương năm 2022” hạng mục “Tổ chức tài chính đạt được Mục tiêu Khí hậu cao nhất trong năm tài chính”.
- FE CREDIT đã vinh dự nhận giải thưởng “Thương Hiệu Số 1 Việt Nam 2022” do Trung tâm Nghiên cứu Phát triển Doanh nghiệp Châu Á tổ chức.

II. Củng cố hệ thống nền tảng

Đằng sau kết quả kinh doanh nổi trội, không thể không kể đến vai trò quan trọng của hệ thống nền tảng với những chuyển đổi và hoàn thiện tích cực. Nhằm thích ứng với các xu hướng thị

trường và hành vi tiêu dùng khách hàng, cũng như nâng cao năng lực quản trị, VPBank đã triển khai rất nhiều dự án trọng điểm trên toàn ngân hàng. Đa số các hoạt động chuyển đổi này đều hướng tới chuyển đổi mô hình kinh doanh và vận hành tập trung hóa, chuyên môn hóa dựa trên nền tảng tự động hóa với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin giúp cho hiệu suất và chất lượng hoạt động liên tục được cải thiện.

1. Quản trị rủi ro

2022 là một năm đầy thách thức trong bối cảnh kinh tế toàn cầu vừa phải vật lộn với các khó khăn để phục hồi sau đại dịch, vừa phải đương đầu với tác động khôn lường do những biến động chính trị phức tạp. Đứng trước thực tế đó, VPBank đã chủ động ứng phó và kịp thời thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro chặt chẽ và hiệu quả, trong đó chú trọng điều chỉnh linh hoạt các chính sách, quy trình và cơ chế kiểm soát, thực hiện nhất quán trên phạm vi toàn hàng.

VPBank là ngân hàng tiên phong áp dụng các thông lệ và chuẩn mực quốc tế hàng đầu để nâng cao quy trình quản trị rủi ro. Từ 2021, VPBank là một trong những ngân hàng đầu tiên triển khai thành công yêu cầu về rủi ro thanh khoản theo Basel III thông qua việc xây dựng công cụ tính toán và theo dõi hai chỉ số: Tỷ lệ đảm bảo khả năng thanh khoản trung bình (LCR) và Tỷ lệ nguồn vốn ổn định sẵn có (NSFR). Bên cạnh đó, VPBank đã tiến hành đánh giá chênh lệch và bước đầu thực hiện triển khai IFRS 9 từ năm 2019. Đến nay, dự án đã được đưa vào áp dụng thành công, mang lại những thay đổi sâu rộng trong quy trình quản trị rủi ro trên toàn hàng. Đáng chú ý, tất cả các giai đoạn của dự án đều được hoàn thành bằng 100% nguồn lực nội bộ, thể hiện “Tinh thần có thể” cũng như bản lĩnh và năng lực của VPBank.

Trong bối cảnh các vấn đề về môi trường và xã hội ngày càng được chú trọng, nhận thức về các rủi ro tài chính liên quan đến biến đổi khí hậu ngày càng được nâng cao. Năm 2022, VPBank đã ban hành Chính sách Quản lý rủi ro về Môi trường, Xã hội và Quản trị (ESG) theo thông lệ quốc tế và tuân thủ các yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước. Việc chủ động triển khai đánh giá khung Quản lý rủi ro ESG bởi đơn vị kiểm toán độc lập sẽ giúp ngân hàng kết hợp đầy đủ các yếu tố của ESG vào khung quản lý rủi ro hiện tại và thúc đẩy văn hóa quản lý rủi ro ESG trên toàn hàng.

Thành công trong quản trị rủi ro của VPBank được ghi nhận bằng các giải thưởng danh giá và chứng nhận quan trọng cho những nỗ lực không ngừng nghỉ: “Ngân hàng xuất sắc nhất năm – House of the Year 2022” được vinh danh bởi tạp chí Asia Risk. Việc này một lần nữa cho thấy vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực quản trị rủi ro của VPBank, sánh ngang với các tổ chức tài chính hàng đầu Châu Á.

2. Nền tảng công nghệ

Với VPBank, việc xây dựng chiến lược số hóa chủ động cùng kế hoạch kinh doanh xuyên suốt, lấy khách hàng làm trọng tâm đã giúp ngân hàng đi trước dẫn đầu, khẳng định vị thế của một trong những ngân hàng bản lẻ hàng đầu tại thị trường Việt Nam.

Ngân hàng số toàn năng VPBank NEO liên tục được cải tiến với việc bổ sung loạt tính năng mới giúp nâng cao trải nghiệm khách và tích hợp tất cả các dịch vụ, sản phẩm đa dạng, từ đó phát triển khách hàng thông qua tăng trưởng số lượng giao dịch đồng thời giúp duy trì và kiểm soát chi phí. Ứng dụng công nghệ hiện đại, giúp rút gọn thời gian cho nhiều thủ tục giấy tờ, thúc đẩy các giao dịch thanh toán online. Trong năm 2022, VPBank đã thu hút 5,2 triệu khách hàng lũy kế, với hơn 2 triệu khách hàng mới kích hoạt. Số lượng giao dịch qua VPBank NEO cả năm cũng đạt 232

triệu, tăng 87% so với năm 2021. VPBank NEO đã xuất sắc trở thành đại diện duy nhất của Việt Nam được vinh danh trong hạng mục giải thưởng “Ứng dụng Ngân hàng Điện tử tốt nhất Việt Nam” của The Asian Banker.

Chiến lược số hóa của VPBank bao phủ cả ở hoạt động cho vay tín chấp và thế chấp. Ứng dụng VPBank Race CAR với tính năng thẩm định khách hàng thông qua công nghệ tiên tiến vượt bậc đã đưa VPBank vươn lên vị trí số 1 trong năm 2022 trong mảng cho vay xe du lịch cá nhân, vượt qua các ngân hàng có cùng thế mạnh về số hóa. Không chỉ riêng VPBank, tham vọng phát triển và đẩy mạnh chuyển đổi số còn mở rộng ra toàn bộ hệ sinh thái. Ngân hàng số Cake by VPBank được “đo ni, đóng giày” cho phân khúc khách hàng trẻ, chỉ sau khoảng 24 tháng ra mắt đã có được hơn 2,6 triệu khách hàng tham gia, tái khẳng định tham vọng phát triển và mở rộng của hệ sinh thái số của VPBank. Đối với phân khúc tài chính tiêu dùng, FE CREDIT đã cho ra mắt ứng dụng FE Online phiên bản mới với nhiều tiện ích vượt trội, giúp khách hàng trải nghiệm siêu ứng dụng đa tiện ích như hoàn thành hợp đồng số của tài khoản thẻ/ khoản vay thông qua chữ ký điện tử, đồng thời hỗ trợ việc quản lý thẻ và khoản vay, thanh toán qua mã QR một cách dễ dàng và hiệu quả.

VPBank không chỉ liên tục cải thiện nền tảng công nghệ đối với các sản phẩm dành cho khách hàng mà còn ứng dụng trong cả các hoạt động quản trị doanh nghiệp. Ngân hàng tập trung phát triển hệ thống quản lý rủi ro toàn diện, mô hình tính toán tự động theo tiêu chuẩn Basel, IFRS 9, mô hình áp dụng cho các phân khúc khách hàng, ... Bên cạnh đó, VPBank đang sở hữu một trong những trung tâm thu hồi nợ hiện đại và được trang bị công nghệ tiên tiến nhất, nhằm tối ưu hóa năng suất thu hồi nợ, giảm chi phí vận hành cũng như nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

3. Quản trị Nguồn nhân lực

Trong hành trình thịnh vượng của VPBank, luôn có sự đóng góp quan trọng của yếu tố con người. Chiến lược của VPBank chính là xây dựng ngân hàng trở thành “Miền đất nhân tài” với nhiều kế hoạch và hành động để thu hút, giữ chân, phát triển và đào tạo nhân tài, cũng như chuẩn bị cho thế hệ quản lý, lãnh đạo kế cận, nhằm tiếp tục duy trì đà tăng trưởng bền vững trong những năm tiếp theo.

Một trong những giải pháp được coi trọng hàng đầu, đó là áp dụng chiến lược đãi ngộ hiệu quả, đảm bảo “thịnh vượng tài chính” cho cán bộ nhân viên (CBNV). Bên cạnh đó, Ngân hàng tiếp tục triển khai Chương trình cổ phiếu ưu đãi ESOP cũng như các chương trình ưu đãi lãi suất vay vốn; các chương trình phúc lợi, như quà tặng dịp lễ tết, hiếu hỉ, các gói phúc lợi cấp cao cho cán bộ quản lý, hay các chương trình nâng cao sức khỏe thể chất và tinh thần để tăng giá trị hạnh phúc tại nơi làm việc; chính sách ghi nhận hiệu quả làm việc của CBNV ...

VPBank là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần tiên phong trong việc đầu tư xây dựng và tăng cường hệ thống đào tạo E-learning, xây dựng các khung năng lực và các chương trình đào tạo theo từng vị trí, phát triển năng lực giảng dạy nội bộ, đổi mới phương pháp dạy và học, nhằm tăng cường trải nghiệm học viên, xây dựng văn hóa học tập chủ động trên toàn hàng.

Trong năm 2022, VPBank đã tiếp tục phát triển và triển khai các chương trình thu hút và gìn giữ nhân tài, như chương trình CR (Critical roles) dành cho các vị trí chủ chốt của ngân hàng, chương trình kế hoạch kế nhiệm (SP), chương trình Nhà quản lý tiềm năng VPBank – VPBank Gennext (VPG)... Các chính sách khen thưởng, đãi ngộ cạnh tranh và công bằng được thực hiện.

Để có được nguồn nhân lực chất lượng cao, VPBank ngay từ đầu đã áp dụng chương trình tuyển dụng hiệu quả. Theo đó, ngân hàng kiểm soát tuyển dụng minh bạch, cải tiến quy trình tinh gọn, áp dụng công nghệ và tăng cường số hóa để tiết giảm chi phí tuyển dụng, đồng thời nâng cao chất lượng tuyển dụng, đảm bảo đáp ứng nhanh chóng nhu cầu nguồn lực cho các đơn vị trong giai đoạn phục hồi tăng trưởng sau đại dịch, đảm bảo tỷ lệ lấp đầy tối thiểu 97% định biên. Tính đến cuối năm 2022, tổng số nhân sự của VPBank hợp nhất là hơn 29 nghìn người, có mặt trên mọi miền tổ quốc, góp phần quan trọng vào thành công chung của VPBank.

4. Các hoạt động nền tảng khác

Các hoạt động nền tảng khác gồm: công tác tài chính, kiểm soát tài chính, phân tích tài chính, kế hoạch và chiến lược, công tác phân tích kinh doanh, công tác pháp chế, kiểm soát tuân thủ, công tác truyền thông và thương hiệu ... tiếp tục được thực hiện theo đúng lộ trình chiến lược của từng mảng hoạt động theo định hướng chung là tập trung nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả hoạt động thông qua tự động hóa, số hóa, đơn giản hóa để đảm bảo phục vụ tốt quá trình phát triển nhanh của các hoạt động kinh doanh cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ.

Năm 2022, VPBank tiếp tục đồng hành với Chính phủ và nhiều địa phương trên khắp mọi miền tổ quốc trong các hoạt động an sinh xã hội, với tổng số tiền hỗ trợ lên tới gần 400 tỷ đồng, tập trung chủ yếu vào lĩnh vực giáo dục và hỗ trợ người nghèo. Các chương trình vì cộng đồng của VPBank mang ý nghĩa thực tế, giàu tính nhân văn, giúp lan tỏa những giá trị tốt đẹp trong cộng đồng và xã hội.

Với vị thế là một trong những ngân hàng hàng đầu Việt Nam, VPBank theo đuổi chiến lược phát triển bền vững, đề cao trách nhiệm của doanh nghiệp với xã hội và cộng đồng. VPBank sẽ không ngừng nỗ lực chia sẻ và lan tỏa những giá trị thịnh vượng đến cộng đồng trong những năm tiếp theo, với mong muốn chung tay xây dựng nên một Việt Nam thịnh vượng.

PHẦN II: KẾ HOẠCH KINH DOANH 2023

Bối cảnh toàn cầu năm 2023 đi kèm với những biến số khó đoán định được dự báo sẽ mang tới cả thách thức lẫn cơ hội cho triển vọng kinh tế thế giới. Việt Nam là một nền kinh tế có sự tham gia sâu rộng vào thị trường quốc tế, do đó, sẽ khó tránh khỏi những tác động từ bất ổn toàn cầu khi cuộc xung đột giữa Nga và Ukraina vẫn chưa có dấu hiệu chấm dứt và Cục dự trữ liên bang Mỹ (FED) tiếp tục duy trì quan điểm tăng lãi suất để chống lại lạm phát. Các tổ chức Quốc tế như IMF, WB, OECD, đều hạ triển vọng tăng trưởng kinh tế toàn cầu xuống thấp hơn so với các dự báo trước, đồng thời, nguy cơ suy thoái kinh tế và lạm phát cao được theo dõi chặt chẽ.

Khu vực ASEAN được đánh giá là một trong những khu vực có tốc độ tăng trưởng cao nhất thế giới, trong đó, điểm sáng đến từ triển vọng phát triển của Việt Nam. Nhiều tổ chức phân tích uy tín đưa ra nhận định tăng trưởng GDP của Việt Nam có thể đạt mức 6 – 7% vào năm 2023 với động lực đến từ tiêu dùng nội địa, xuất khẩu và dòng vốn FDI. Chính phủ Việt Nam đặt mục tiêu tăng trưởng GDP 2023 ở mức 6,5% và kiểm soát CPI dưới mức 4,5%.

Đối với ngành Ngân hàng, năm 2023 được dự báo sẽ là một năm tiếp tục nhiều thách thức trong khi môi trường lãi suất tăng cùng với triển vọng kém khả quan của thị trường bất động sản, tạo áp lực lên chất lượng tài sản cũng như tình hình thanh khoản của các ngân hàng. Thêm vào đó, NHNN cũng sẽ thận trọng hơn trong việc cấp hạn mức tín dụng, hạn chế dòng tiền chảy vào các lĩnh vực có tính đầu cơ cao. Trong bối cảnh này, các ngân hàng có nền tảng vốn mạnh mẽ, chất

lượng tài sản an toàn cùng khả năng đa dạng hóa nguồn huy động và linh hoạt điều hành hoạt động kinh doanh được kỳ vọng sẽ có sức chịu đựng tốt hơn trước biến động thị trường. VPBank với những lợi thế riêng biệt sẽ tiếp tục định hướng phát triển bền vững, phát huy được tối đa các giá trị cho cổ đông.

Kết thúc hành trình bút phá giai đoạn 2018 – 2022, VPBank đã hoàn thành xuất sắc mục tiêu chiến lược khi vươn mình trở thành ngân hàng tư nhân có vốn điều lệ lớn nhất thị trường Việt Nam tại thời điểm cuối năm 2022. Với việc tiên phong dẫn đầu trong chuyển đổi số, VPBank đã tạo dựng được vị thế của một ngân hàng số toàn năng với hệ sinh thái sản phẩm, dịch vụ và giải pháp tài chính đa dạng, phong phú, đáp ứng các yêu cầu từ thanh toán tới quản lý tài sản của khách hàng cá nhân và cộng đồng doanh nghiệp.

Thành tựu rực rỡ nêu trên đã đặt nền tảng vững chắc giúp VPBank sẵn sàng cho hành trình chiến lược 5 năm tiếp theo giai đoạn 2022-2026, với:

- **Tầm nhìn:** trở thành một định chế tài chính hùng hậu, vững mạnh – nằm trong **Top 3 ngân hàng hàng đầu Việt Nam** và **Top 100 ngân hàng lớn nhất châu Á**, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững và thịnh vượng của quốc gia và cộng đồng.
- **Sứ mệnh:** Tiên phong đổi mới, nâng tầm chất lượng dịch vụ tài chính vượt trội cho khách hàng và đối tác, phát triển hiệu quả mang lại các giá trị thịnh vượng bền vững cho cổ đông, cộng đồng và xã hội.
- **Chiến lược:** Xây dựng một ngân hàng đa năng, dẫn đầu về năng lực triển khai, sáng tạo và kiến tạo giá trị thông qua các giải pháp tài chính toàn diện với sức mạnh tổng hợp của hệ sinh thái và ứng dụng công nghệ tiên tiến.

Để đạt được các mục tiêu và chiến lược đầy tham vọng này, Ngân hàng đã đưa ra các định hướng hoạt động kinh doanh chi tiết cho giai đoạn phát triển tiếp theo 2022 - 2026:

- Với nguồn vốn dồi dào tạo nền tảng cho việc phát triển và mở rộng quy mô, VPBank đặt mục tiêu tăng trưởng tín dụng tham vọng với mức tăng trưởng kép trong 5 năm là 35%, và tiếp tục giữ vị thế là ngân hàng đa năng với trụ cột chính là bán lẻ, trong đó tỷ trọng bán lẻ trên tổng danh mục tín dụng đạt trên 70%. Các động lực tăng trưởng chính sẽ đến từ việc đẩy mạnh quy mô và tốc độ tăng trưởng thông qua khai thác sâu phân khúc trung lưu, cao cấp và tiếp tục tối ưu cơ hội trong các phân khúc tiềm năng đối với KHCCN. Đồng thời gia tăng các sáng kiến và giải pháp tài chính toàn diện, mở rộng hệ sinh thái đối tác, nhằm thúc đẩy quy mô và chiếm lĩnh thị phần cho phân khúc SME. Với dự báo dòng vốn FDI sẽ tăng trưởng và bút phá trong giai đoạn tới khi Việt Nam liên tục được đánh giá là điểm đến đầu tư hấp dẫn và triển vọng trong dài hạn, VPBank sẽ tập trung nắm bắt các cơ hội hợp tác phát triển với nhóm khách hàng doanh nghiệp FDI thông qua đa dạng các dịch vụ ngân hàng giao dịch và thanh toán.
- Thanh khoản tiếp tục là ưu tiên hàng đầu của VPBank trong giai đoạn 5 năm tới. Ngân hàng liên tục đẩy mạnh tăng trưởng huy động từ cá nhân, doanh nghiệp, đặc biệt thúc đẩy tăng trưởng CASA để tối ưu chi phí vốn. Cùng với đó, việc khai thác các nguồn vốn ổn định từ nước ngoài sẽ tiếp tục được chú trọng để gia tăng nguồn vốn trung dài hạn, cùng cố sự an toàn của bảng cân đối.
- Tiếp tục đầu tư phát triển và mở rộng hệ sinh thái nhằm mang lại cho khách hàng những dịch vụ tài chính có giá trị cao nhất, tìm kiếm và phát triển các động lực tăng trưởng và cơ hội kinh doanh mới trong các mảng ngân hàng đầu tư, quản lý tài sản...

- Tăng trưởng an toàn hiệu quả tiếp tục là trọng tâm với mục tiêu duy trì tỷ lệ ROE ở mức tốt so với trung bình ngành và tỷ lệ an toàn vốn (CAR) tiếp tục nằm trong nhóm có mức an toàn tốt nhất.

Năm 2023, VPBank bước vào năm thứ 2 của chiến lược 5 năm giai đoạn 2022-2026, bên cạnh việc bám sát các kế hoạch để hiện thực hóa mục tiêu đã đề ra, Ngân hàng tiếp tục triển khai một số chương trình đầu tư quan trọng về hệ thống nền tảng để duy trì sự ổn định cũng như đảm bảo năng lực sẵn sàng mở rộng đáp ứng kịp thời các định hướng của kinh doanh. Với mục tiêu duy trì tăng trưởng hiệu quả, ứng phó nhanh với những diễn biến phức tạp của nền kinh tế, Ban điều hành VPBank đã đánh giá các kịch bản có thể xảy ra nhằm tạo thế chủ động, tâm thế sẵn sàng đối phó với các diễn biến phức tạp của thị trường. VPBank xác định các mục tiêu chủ đạo trong định hướng kinh doanh 2023 như sau:

1. Huy động và thanh khoản

- Gia tăng nguồn huy động cốt lõi nhằm hỗ trợ tăng trưởng quy mô tín dụng.
- Đảm bảo hoạt động an toàn và thanh khoản bền vững.

2. Tăng trưởng chất lượng

- Ưu tiên giải ngân cho các phân khúc chiến lược để tạo ra sự đột phá về quy mô và hiệu quả.
- Kiểm soát tốt rủi ro và cải thiện chất lượng danh mục tín dụng đồng thời tận dụng khả năng công nghệ để tăng cường thu nợ.

3. Nâng cao năng lực số hóa

- Thúc đẩy các sáng kiến số hóa và công nghệ tiên tiến.
- Củng cố hệ thống nền tảng, đảm bảo tính ổn định và tăng cường trải nghiệm khách hàng.

4. Đẩy mạnh hoạt động hệ sinh thái

- Thúc đẩy chiến lược phát triển phân khúc toàn diện.
- Khai thác tối đa hệ sinh thái để thu hút khách hàng và mở rộng hoạt động bán chéo.

Dựa trên tình hình thực tế, Hội đồng quản trị cùng Ban điều hành kính trình tới ĐHĐCĐ kế hoạch kinh doanh cho năm 2023 của Ngân hàng hợp nhất như dưới đây:

STT	Chỉ tiêu (tỷ đồng, %)	Thực tế 2022	Kế hoạch 2023	% tăng trưởng
1	Tổng Tài sản	631.013	877.460	39%
2	Tiền gửi khách hàng và giấy tờ có giá	366.851	518.192	41%
3	Dư nợ cấp tín dụng	479.756	635.972	33%
4	Tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng riêng lẻ (theo TT 11)	2,19%	<3%	
5	Lợi nhuận trước thuế	21.220	24.003	13% (*)

(*) Nếu tính trên các hoạt động kinh doanh cốt lõi, mức tăng trưởng lợi nhuận trước thuế theo kế hoạch 2023 là 53%.

