

Số: 68 /2023/BC-TGD

Hà Nội, ngày 22 tháng 3 năm 2023

**BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**VỀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2022 VÀ**  
**ĐỊNH HƯỚNG KINH DOANH NĂM 2023**

**I. TỔNG QUAN HOẠT ĐỘNG NGÀNH NGÂN HÀNG NĂM 2022**

Năm 2022 là năm kinh tế thế giới trở nên khó khăn hơn khi xảy ra xung đột quân sự giữa các nước, khủng hoảng năng lượng kéo dài, có nhiều biến động nhanh, phức tạp, khó lường. Điều này dẫn đến xu hướng tăng lãi suất, tăng tỷ giá, lạm phát ở mức cao và ảnh hưởng đến chuỗi cung cầu toàn thế giới, trong đó có Việt Nam. Trong nước, nền kinh tế đã có sự phục hồi mạnh mẽ sau dịch Covid-19 nhưng vẫn phải đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức, nhất là xử lý những vấn đề mới phát sinh liên quan đến thị trường trái phiếu doanh nghiệp, chứng khoán, bất động sản...

Trong bối cảnh nhiều khó khăn, thách thức, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) đã điều hành chính sách tiền tệ chắc chắn, chủ động, linh hoạt và phối hợp hài hòa, hợp lý, hiệu quả với chính sách tài khóa, các chính sách vĩ mô khác, góp phần kiểm soát lạm phát và duy trì ổn định kinh tế vĩ mô, thúc đẩy tăng trưởng. Tín dụng toàn nền kinh tế tăng khoảng 14,2% so với cuối năm 2021, tăng trưởng tín dụng tập trung vào các lĩnh vực sản xuất kinh doanh, lĩnh vực ưu tiên; tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, người dân tiếp cận tín dụng ngân hàng nhằm hỗ trợ phục hồi kinh tế.

Tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt, Hội đồng Quản trị, Ban điều hành Ngân hàng đã luôn theo sát tình hình thị trường để đưa ra các chỉ đạo linh hoạt, kịp thời và đảm bảo thực hiện đúng theo chủ trương, định hướng của Ngân hàng Nhà nước. Ban lãnh đạo cùng toàn thể cán bộ nhân viên đã đoàn kết, nỗ lực để hoàn thành kế hoạch được Đại hội đồng cổ đông phê duyệt. Kết thúc năm 2022, Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt đã có sự tăng trưởng ổn định, hoạt động vận hành an toàn, hiệu quả với kết quả kinh doanh hoàn thành vượt kế hoạch lợi nhuận.

**II. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG VÀ CHỈ TIÊU KINH DOANH NĂM 2022****1. Một số hoạt động nổi bật của Ngân hàng**

Trong năm 2022, Ngân hàng đã đạt được một số kết quả nổi bật như:

- Vốn điều lệ đạt 17.291 tỷ, tăng 5.255 tỷ thông qua phát hành thành công hơn 525 triệu cổ phiếu bao gồm phát hành cổ phiếu theo chương trình lựa chọn cho người lao động (35 triệu cổ phần), chào bán cổ phiếu cho cổ đông hiện hữu (265 triệu cổ phần) và phát hành cổ phiếu trả cổ tức năm 2021 (15% tương đương 225,5 triệu cổ phần).

- Ngân hàng đã hoàn thành chuẩn mực quản trị rủi ro Basel III và Chuẩn mực kế toán quốc tế IFRS 9, trở thành một trong số ít các tổ chức tín dụng áp dụng đồng thời hai chuẩn mực khắt khe về quản trị rủi ro và báo cáo tài chính trong lĩnh vực ngân hàng trên toàn thế giới.
- Ngân hàng đã ký kết hợp đồng đại lý độc quyền với Công ty Bảo hiểm nhân thọ Dai-ichi Life Việt Nam.
- Ngân hàng đã mở rộng mạng lưới thêm 05 Chi nhánh/Phòng Giao dịch trong năm 2022: CN Bim Sơn, CN Cẩm Thủy, CN Hồng Lĩnh, CN Bảo Lộc, PGD Mỹ Hào. Ngân hàng cũng đã được Ngân hàng Nhà nước cấp phép mở thêm 05 Chi nhánh và năm 2023 sẽ đẩy nhanh tiến độ chuẩn bị để sớm đưa các Chi nhánh vào hoạt động.
- Thực hiện Chuyển đổi số, Số hóa hoạt động trên cơ sở Chiến lược Công nghệ thông tin được đối tác IBM tư vấn để tăng năng suất lao động, tăng tiện ích sản phẩm, gia tăng trải nghiệm cho khách hàng từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh cho Ngân hàng.

## 2. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh chính

Đơn vị tính: tỷ đồng, %

TT	Chỉ tiêu	Thực hiện năm 2021	Năm 2022		
			Thực hiện	Kế hoạch	% Kế hoạch
1	Tổng tài sản	289.194	327.746	336.000	98%
2	Huy động thị trường 1	217.014	250.936	257.070	98%
3	Tín dụng thị trường 1	209.029	235.767	246.650	96%
4	Thu dịch vụ	858	1.662	1.150	145%
5	Lợi nhuận trước thuế	3.638	5.690	4.800	119%
6	Tỷ lệ chi trả cổ tức	15%	Dự kiến 19%	12%	

- Tổng tài sản đạt 327.746 tỷ đồng, tăng 13% so với năm 2021, hoàn thành 98% kế hoạch.
- Tín dụng thị trường 1 đạt 235.767 tỷ đồng, tăng 12,8% so với năm 2021, sử dụng hết hạn mức tín dụng được Ngân hàng Nhà nước cấp phép.
- Huy động vốn thị trường 1 đạt 250.936 tỷ đồng, tăng 16% so với năm 2021, phù hợp với tốc độ tăng trưởng tín dụng.
- Thu dịch vụ đạt 1.662 tỷ đồng, tăng 94% so với năm 2021, hoàn thành 145% kế hoạch năm.
- Lợi nhuận trước thuế đạt 5.690 tỷ đồng, tăng trưởng 56% so với năm 2021 và hoàn thành vượt 19% kế hoạch năm.
- Vốn điều lệ tăng từ 12.036 tỷ đồng lên 17.291 tỷ đồng, hoàn thành 84% kế hoạch.
- Ngân hàng luôn tuân thủ các tỷ lệ đảm bảo an toàn theo Quy định của Ngân hàng Nhà nước và trong năm 2022 LPB đã đáp ứng chuẩn mực quản trị rủi ro theo Basel III.

### **3. Đánh giá cụ thể về các mặt hoạt động, triển khai kinh doanh năm 2022**

#### **3.1 Hoạt động Huy động**

Ngân hàng đã nỗ lực tăng trưởng huy động theo đúng định hướng bán lẻ (*tăng trưởng bán lẻ chiếm 70% tổng tăng trưởng Huy động vốn năm 2022*) và phù hợp với tốc độ tăng trưởng tín dụng từng giai đoạn trong năm, đảm bảo tối đa hiệu quả sử dụng nguồn vốn.

Ngân hàng đã phát hành thành công 02 đợt phát hành trái phiếu ra công chúng để tăng vốn cấp 2, làm tăng quy mô vốn tự có, nâng cao hệ số an toàn vốn (CAR). Các tỷ lệ an toàn luôn duy trì ở mức tốt, đáp ứng quy định của Ngân hàng Nhà nước, trong đó tỷ lệ Cho vay trên tổng tiền gửi (LDR) dưới 81% (quy định là dưới 85%), tỷ lệ Nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn dưới 30% (quy định là dưới 34%)

#### **3.2 Hoạt động Tín dụng**

Tín dụng đạt hơn 235.760 tỷ đồng, tăng hơn 26.700 tỷ đồng, tăng trưởng 12,8% so với năm 2021 và sử dụng hết hạn mức tín dụng NHNN cấp phép. Tăng trưởng tín dụng vẫn tập trung phát triển khách hàng bán lẻ, với tỷ trọng tăng trưởng bán lẻ chiếm phần lớn tổng tăng trưởng tín dụng.

Trong quá trình triển khai, Ngân hàng luôn thực hiện tăng trưởng tín dụng theo đúng định hướng của NHNN và tập trung phát triển dư nợ tín dụng vào các lĩnh vực khuyến khích, ưu tiên, đồng thời Ngân hàng luôn chú trọng quản trị rủi ro nhằm mục tiêu đảm bảo an toàn trong hoạt động tín dụng và là một trong những ngân hàng có tỷ lệ nợ xấu thấp nhất toàn hệ thống. Tính đến 31/12/2022, Ngân hàng có tỷ lệ bao phủ nợ xấu 142%, điều này cho thấy mức độ phòng thủ rủi ro rất tốt của Ngân hàng và có thể đảm bảo vận hành an toàn trong tương lai.

#### **3.3 Hoạt động dịch vụ**

Thu thuần dịch vụ đạt hơn 1.660 tỷ, tăng trưởng 94% so với năm 2021, đạt 145% kế hoạch. Dịch vụ được đẩy mạnh triển khai bằng nhiều chương trình thúc đẩy, chính sách ưu đãi cho khách hàng và đặc biệt là luôn chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng nhiều tính năng, tiện ích để đáp ứng đa dạng nhu cầu khách hàng.

Các dịch vụ trọng tâm đều có sự tăng trưởng so với năm 2021 như: Thanh toán, Thẻ, Ngân hàng Số, Bảo hiểm,... Đặc biệt dịch vụ Thẻ, Ngân hàng số trong năm 2022 đã có sự tăng trưởng rất tốt: Thẻ tín dụng phát hành mới và số lượng người dùng (user) LienViet24h đều hoàn thành kế hoạch kinh doanh, với mức tăng trưởng gần 1 triệu người dùng. Với lợi thế mạng lưới rộng khắp cả nước cùng dịch vụ Ngân hàng Số đang phát triển mạnh, Lienvietpostbank đã đáp ứng được mọi nhu cầu của khách hàng, mang đến cho người dùng trải nghiệm tốt nhất từ đó góp phần tăng số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ của Ngân hàng.

#### **3.4 Công tác Quản trị rủi ro**

Năm 2022, Lienvietpostbank tăng trưởng tín dụng theo đúng hạn mức NHNN cấp phép. Tỷ lệ nợ xấu vẫn được kiểm soát tốt nhờ công tác quản lý rủi ro được triển khai chặt chẽ xuyên suốt từ Hội sở đến các ĐVKD. Ngân hàng thực hiện tăng trích lập dự phòng để tạo "bộ đệm" vững vàng cho khả năng sẵn sàng chống chịu trước những rủi ro tín dụng tiềm ẩn trong trung, dài hạn. Tỷ lệ bao phủ nợ xấu của ngân hàng tăng từ 111% (năm 2021) lên 142% (năm 2022).

Ngân hàng Bưu điện Liên Việt luôn thực hiện quản trị rủi ro một cách chặt chẽ, nghiêm túc tuân thủ tất cả các tỷ lệ bảo đảm an toàn hoạt động theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, đáp ứng chuẩn mực quốc tế theo Basel III.

### **3.5 Công tác xử lý nợ xấu**

Bên cạnh nhiệm vụ phát triển kinh doanh thì nhiệm vụ xử lý nợ xấu cũng được Ngân hàng Bưu điện Liên Việt chú trọng triển khai quyết liệt tới từng ĐVKD với hàng loạt biện pháp như: Xây dựng phương án thu hồi chi tiết đối với từng khoản nợ xấu; tăng cường đào tạo và tuyển dụng bổ sung cán bộ xử lý nợ có kiến thức pháp luật, kinh nghiệm phục vụ công tác xử lý nợ tại các ĐVKD; đưa ra chế tài trong công tác thu hồi nợ xấu để nâng cao ý thức, tinh thần, trách nhiệm của cán bộ nhân viên và Giám đốc các ĐVKD trong công tác xử lý, thu hồi nợ xấu toàn hàng.

Đối với các khoản nợ cơ cấu do hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng dịch bệnh Covid-19, Ngân hàng thường xuyên rà soát, đánh giá thực trạng, phân loại khả năng thu hồi của từng khách hàng để đưa ra các biện pháp xử lý phù hợp, kịp thời nhằm hạn chế tối đa tác động của nợ cơ cấu tới chất lượng tài sản của Ngân hàng.

### **3.6 Công tác quản trị nguồn nhân lực**

Ngân hàng rất quan tâm chú trọng quản trị nguồn nhân lực để tăng năng suất lao động của CBNV thông qua việc cập nhật, hoàn thiện các công cụ đo lường, cụ thể như: Quy định đánh giá chỉ tiêu cá nhân (KPIs), Quy định Bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ Khỏi Hội sở (SLA) để phù hợp với thực tế kinh doanh và đánh giá chính xác năng suất của từng cán bộ, tạo động lực phấn đấu trong mỗi cá nhân và Đơn vị.

Ngân hàng luôn tạo điều kiện và có lộ trình thăng tiến rõ ràng cho các cán bộ nhân viên, phát triển nguồn lực nội bộ, đặc biệt là đội ngũ quản lý cấp PGD, nhân sự trực tiếp bán hàng. Công tác đào tạo cũng thường xuyên được triển khai bao gồm cả đào tạo trực tiếp và trực tuyến nhằm nâng cao kỹ năng cho CBNV.

Trong năm 2022, Ngân hàng có các điều chỉnh chính sách đối với người lao động theo hướng cạnh tranh, gắn chặt với hiệu quả công việc, quá trình đóng góp và cam kết của người lao động đối với ngân hàng. Ngoài ra, ngân hàng luôn đề cao giá trị nhân văn trong công tác phát triển nguồn nhân lực, ghi nhận tinh thần chủ động, sáng tạo, đoàn kết, sự gắn bó và nỗ lực cống hiến của đội ngũ cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống.

### **3.7 Hệ thống công nghệ thông tin và chuyển đổi số**

Lienvietpostbank luôn quan tâm đầu tư hệ thống CNTT để đáp ứng yêu cầu đổi mới về sản phẩm, dịch vụ trong thời đại công nghệ 4.0 và chuyển đổi số có vai trò tạo thêm lực đẩy để bứt phá, mạnh mẽ hơn, đặc biệt với một ngân hàng thương mại có hệ thống mạng lưới rộng lớn như Lienvietpostbank. Ngân hàng đã hoàn thành dự án làm việc với đối tác IBM để rà soát toàn bộ hệ thống CNTT từ đó xây dựng chiến lược đầu tư CNTT dài hạn và triển khai công tác chuyển đổi số, số hóa hoạt động Ngân hàng một cách toàn diện từ quy trình vận hành nội bộ đến quy trình giao dịch với khách hàng.

Ngân hàng cũng đã triển khai nhiều dự án/giải pháp mới để cải tiến công nghệ trong nhiều mảng hoạt động, nâng cao năng suất lao động và phát triển nhiều tính năng, tiện ích trên ứng dụng LienViet24h với công nghệ hiện đại nhất trên thị trường, đảm bảo khả năng cạnh tranh với các ứng dụng ngân hàng khác.

#### 4. Những tồn tại và hạn chế cần khắc phục

Bên cạnh những kết quả tích cực đã đạt được, năm 2022, Lienvietpostbank còn một số tồn tại và hạn chế cần khắc phục như sau:

- Kết quả kinh doanh tăng trưởng không đồng đều giữa các ĐVKD, bên cạnh các đơn vị tăng trưởng cao, hoàn thành vượt kế hoạch thì vẫn còn một số Đơn vị chưa hoàn thành kế hoạch.
- Tỷ trọng nguồn vốn không kỳ hạn chưa tăng trưởng đạt kế hoạch, cơ cấu nguồn chủ yếu là nguồn vốn có kỳ hạn.
- Vốn điều lệ tăng chậm hơn so với dự kiến do ảnh hưởng chung của thị trường chứng khoán, trong đó giá cổ phiếu ngành Ngân hàng liên tục đi xuống từ đầu năm 2022 làm giảm sự quan tâm của nhà đầu tư đối với ngành Ngân hàng.
- Các Trung tâm GSKD đặt tại ĐVKD chưa thể hiện hết vai trò trong việc kiểm tra, giám sát mọi mặt hoạt động của ĐVKD.
- Chưa phân loại, đánh giá được năng suất lao động của các ĐVKD theo thành phố lớn và các tỉnh thành để có cơ sở giao chỉ tiêu kinh doanh và định biên nhân sự phù hợp với từng địa bàn.
- Công tác xử lý nợ xấu đã được triển khai đến tất cả Chi nhánh, Phòng giao dịch và có đưa ra nhiều biện pháp xử lý tuy nhiên kết quả thu hồi vẫn còn chưa đạt kế hoạch đặt ra.
- Thu dịch vụ tăng trưởng tốt, vượt kế hoạch chủ yếu đến từ các dịch vụ trọng tâm như Ngân hàng Số, Thanh toán, Bảo hiểm,... nhưng một số dịch vụ khác vẫn chưa có sự tăng trưởng mạnh, chưa khai thác được nguồn khách hàng để bán chéo đa dịch vụ.
- Ngân hàng đang trong quá trình chuyển đổi số do đó vẫn còn một số phần mềm ứng dụng chưa hoàn thiện, giao diện ứng dụng LienViet24h cần phải đổi mới thiết kế để thân thiện hơn với người sử dụng.

### III. KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2023

#### 1. Một số chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh năm 2023

Đơn vị: tỷ đồng

TT	Chỉ tiêu	Năm 2022	KHKD năm 2023	Tăng so với 2022
1	Tổng tài sản	327.746	375.000	47.254
2	Huy động thị trường 1	250.936	295.740	44.804
3	Tín dụng thị trường 1(*)	235.767	273.490	37.723
4	Thu dịch vụ	1.662(**)	1.300	-362
5	Thu nhập lãi thuần	11.900	13.200	1.300
6	Lợi nhuận trước thuế	5.690	6.000	310
7	Lợi nhuận sau thuế (LNST)	4.510	4.800	290
8	Tỷ lệ LNST/Thu nhập lãi thuần	38%	36%	
9	Tỷ lệ LNST/Vốn chủ sở hữu bình quân	22%	16%	
10	Tỷ lệ chi trả cổ tức	Dự kiến 19%	Dự kiến 12%	

(\*) Kế hoạch Tín dụng TTI năm 2023 có thể được điều chỉnh phụ thuộc vào Giới hạn tăng trưởng theo phê duyệt của Ngân hàng Nhà nước.

(\*\*) Thu dịch vụ năm 2022 gồm khoản thu phí hỗ trợ ban đầu kí kết hợp đồng độc quyền bảo hiểm với Dai-ichi.

## 2. Các giải pháp thực hiện

Để hoàn thành kế hoạch kinh doanh nêu trên, Lienvietpostbank xác định các giải pháp triển khai cụ thể trong năm 2023 như sau:

### 2.1. Đối với Huy động:

- *Xây dựng nhiều chương trình ưu đãi, khuyến mại chào mừng 15 năm thành lập Ngân hàng trên cả hai kênh huy động tại quầy và online.* Các chương trình thúc đẩy huy động vốn kịp thời, phù hợp với từng giai đoạn của thị trường sẽ vừa là công cụ hỗ trợ, vừa tạo động lực cho ĐVKD trong công tác triển khai.
- *Chính sách lãi suất Huy động linh hoạt, chủ động điều chỉnh trong từng giai đoạn:* Ngân hàng luôn kiểm soát tốt việc cân đối nguồn vốn, tốc độ tăng/giảm nguồn thông qua việc xây dựng cơ chế điều hành lãi suất linh hoạt, vừa hấp dẫn khách hàng, đảm bảo tính cạnh tranh nhưng vẫn mang lại hiệu quả kinh doanh.
- *Nâng cao chất lượng dịch vụ và đa dạng hóa sản phẩm huy động:* Ngân hàng tiếp tục phát triển nhiều sản phẩm mới khác nhằm đáp ứng đa dạng nhu cầu khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh của Ngân hàng.
- *Tăng nguồn tiền gửi không kỳ hạn:* Thông qua chính sách miễn phí chuyển tiền, nâng cao tính năng trên ứng dụng LienViet24h, nâng cao chất lượng dịch vụ sản phẩm thẻ... để đáp ứng tốt hơn nhu cầu tiêu dùng, thanh toán của khách hàng.

### 2.2. Đối với Tín dụng:

- *Phát triển tín dụng bán lẻ vẫn là định hướng của Ngân hàng trong năm 2023:* Trên cơ sở khai thác thế mạnh về mạng lưới rộng khắp các tỉnh, thành đến tận cấp huyện, các ĐVKD có thể triển khai tới nhiều đối tượng khách hàng, đặc biệt là phát triển khách hàng trên địa bàn nông thôn.
- *Nhóm sản phẩm mục tiêu:* Các lĩnh vực, sản phẩm được Ngân hàng nhà nước khuyến khích, ưu tiên phát triển: Cho vay Nông nghiệp nông thôn (NNNT), Cho vay Sản xuất kinh doanh...
- *Xây dựng và điều chỉnh sản phẩm, chính sách khách hàng phù hợp với đặc thù của từng địa bàn và từng thời kỳ:* Đây là công cụ để các ĐVKD phát huy được các lợi thế và khai thác tiềm năng địa bàn, đáp ứng nhu cầu khách hàng.

### 2.3. Đối với hoạt động dịch vụ

- *Đối với Dịch vụ thẻ, LienViet24h:* Nâng cấp hệ thống LienViet24h đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định và chỉnh sửa giao diện theo hướng thân thiện, mang lại trải nghiệm tốt cho khách hàng; Khai thác tập khách hàng hiện hữu để phát triển Thẻ tín dụng.
- *Đối với dịch vụ Thanh toán:* Đẩy mạnh một số các sản phẩm đang triển khai tốt như: Chuyển tiền quốc tế; ủy thác thanh toán lương,... và phát triển dịch vụ nhận tiền từ nước ngoài để đa dạng sản phẩm.
- *Dịch vụ Thu hộ:* Tiếp tục triển khai nhiều chương trình thu Ngân sách Nhà nước, kết nối thanh toán tiền điện với Điện lực các tỉnh, thanh toán tiền nước, tiền học phí, nạp phí đường bộ không dừng... nhằm thu hút khách hàng. Trên cơ sở đó tạo điều kiện mở rộng cơ sở dữ liệu khách hàng, tạo tiền đề cho phát triển bán chéo sản phẩm.
- *Đối với dịch vụ Bảo hiểm nhân thọ:* Tăng cường công tác đào tạo để nâng cao kỹ năng tư vấn bán hàng của CBNV từ đó đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

#### **2.4. Đối với công tác quản trị rủi ro:**

- Tăng cường kiểm soát, phát hiện rủi ro sớm, nhằm hạn chế những tổn thất có thể xảy ra, thông qua sự phối hợp chặt chẽ của tất cả các cấp từ Hội sở đến từng ĐVKD.
- Triển khai áp dụng chuẩn mực quản trị rủi ro theo Basel III, góp phần nâng cao năng lực quản trị rủi ro, đảm bảo hoạt động Ngân hàng vận hành ổn định và phát triển bền vững.

#### **2.5. Đối với công tác thu hồi nợ xấu:**

- Tích cực đơn đốc thúc đẩy thu hồi nợ xấu, lập kế hoạch thu hồi nợ đối với từng khách hàng cụ thể, đặc biệt cần chú trọng đến các khoản nợ xấu có tài sản bảo đảm là bất động sản, bao gồm cả nợ ngoại bảng và nội bảng.
- Sát sao trong công tác xử lý nợ quá hạn, thường xuyên rà soát nhóm khách hàng chậm trả nợ để thông báo, đơn đốc và làm việc với khách hàng nhằm xác định phương án trả nợ sớm không để chuyển nhóm nợ xấu.
- Thường xuyên theo dõi, đánh giá thực trạng, khả năng trả nợ đối với từng khách hàng cơ cấu nợ, trên cơ sở đó kịp thời phân loại và nhanh chóng có kế hoạch xử lý nợ phù hợp.

#### **2.6. Đối với công tác nhân sự và đào tạo:**

- Thường xuyên rà soát, xem xét và điều chỉnh Quy định đánh giá chỉ tiêu cá nhân (KPIs) để phù hợp với tình hình kinh doanh thực tế, từ đó vừa tạo sức ép và vừa tạo động lực để CBNV phát triển kinh doanh.
- Tiếp tục nâng cao chất lượng nhân sự thông qua công tác đào tạo và thường xuyên rà soát đánh giá hiệu quả hoạt động của từng vị trí để từ đó cải tiến, sắp xếp lại nhằm nâng cao năng suất lao động.

#### **2.7. Đối với Hệ thống Công nghệ Thông tin:**

- Nâng cao chất lượng hệ thống Core Banking, Core Ngân hàng Số, đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, đảm bảo phục vụ được số lượng khách hàng lớn khi tăng trưởng kinh doanh trong thời gian tới.
- Xây dựng kế hoạch tăng năng suất lao động tại bộ phận Công nghệ thông tin để đáp ứng nhu cầu của các Khối nghiệp vụ và đẩy nhanh tiến độ các dự án đang triển khai.

#### **2.8. Đối với công tác chuyển đổi số:**

- Tiếp tục thực hiện công tác chuyển đổi số từ quy trình vận hành nội bộ đến các hoạt động liên quan tới khách hàng. Đây là xu hướng phát triển của ngân hàng trong thời gian tới và là cơ hội để Ngân hàng phát triển khách hàng, nâng cao chất lượng sản phẩm/dịch vụ.
- Đẩy nhanh tiến độ thực hiện chuyển đổi số nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng tới mọi người dân, đặc biệt là người dân ở nông thôn, vùng sâu vùng xa.

#### IV. KẾT LUẬN

Kính thưa Đại hội, trên đây là báo cáo về kết quả hoạt động kinh doanh năm 2022 và kế hoạch kinh doanh trong năm 2023 của Lienvietpostbank. Dưới sự chỉ đạo của Hội đồng Quản trị, Ban điều hành Ngân hàng tin tưởng rằng với sự nỗ lực của toàn thể Ban lãnh đạo, toàn thể cán bộ nhân viên, cùng với sự đồng hành của các Cổ đông và khách hàng, năm 2023, Lienvietpostbank sẽ tiếp tục phát triển, tăng trưởng mạnh mẽ và hoàn thành các mục tiêu do Đại hội đồng Cổ đông giao cho.

*Trân trọng báo cáo Quý Cổ đông!*

Nơi nhận:

- Các Quý Cổ đông Lienvietpostbank;
- HĐQT, Trưởng BKS;
- Ban TGD;
- Lưu: P.KHTH, KVP.

Q. TÔNG GIÁM ĐỐC



*Hồ Nam Tiến*