

BÁO CÁO VỀ HOẠT ĐỘNG NĂM 2023, KẾ HOẠCH NĂM 2024

PHẦN I

BÁO CÁO VỀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2023
VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2024

Ban lãnh đạo Ngân hàng xin báo cáo Đại hội đồng cổ đông “*Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2023 và kế hoạch kinh doanh năm 2024*” như sau:

I. KẾT QUẢ KINH DOANH TRONG NĂM 2023

A. Những kết quả chính (Năm 2023, số liệu tại thời điểm cuối năm)

Techcombank hoàn thành hoặc vượt tất cả các chỉ tiêu theo kế hoạch đã đề ra, bất chấp nhiều thách thức tồn tại trong năm:

Đơn vị: tỷ VND

Mục	2022	2023		% So sánh với	
		Kế hoạch	Thực hiện	2022	Kế hoạch
Dư nợ tín dụng ⁽¹⁾	444.606	511.297	530.148	+19,2%	+3,7%
Tổng Huy động từ khách hàng ⁽²⁾	377.654		507.157	+34,3%	
Tổng tài sản	699.033		849.482	+21,5%	
Lợi nhuận trước thuế	25.568	22.000	22.888	-10,5%	+4,0%
Tỷ lệ nợ nhóm 3-5, sau CIC ⁽³⁾	0,74%		1,19%	+45 bps ⁽⁴⁾	
Tỷ lệ nợ nhóm 3-5, trước CIC ⁽³⁾	0,58%	<1,5%	0,96%	+38 bps	

⁽¹⁾ Dư nợ và tăng trưởng tín dụng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước (NHNN)

⁽²⁾ Bao gồm chứng chỉ tiền gửi

⁽³⁾ Tỷ lệ nợ nhóm 3-5 của riêng Ngân hàng

⁽⁴⁾ Bps: điểm phần trăm

- (i) Tại thời điểm 31/12/2023, tổng tài sản toàn Ngân hàng đạt: 849.482 tỷ đồng, tăng 21,5% so với năm 2022 và tổng huy động (bao gồm chứng chỉ tiền gửi) đạt 507.157 tỷ đồng, tăng 34,3% so với năm 2022.

- (ii) Lợi nhuận trước thuế hợp nhất cả năm của toàn Ngân hàng đạt 22.888 tỷ đồng, giảm 10,5% N/N, tuy nhiên vẫn vượt kế hoạch đề ra tại Đại hội đồng cổ đông (22 nghìn tỷ đồng). Mức suy giảm chủ yếu do môi trường lãi suất cao khiến chi phí vốn của Ngân hàng tăng và thu nhập lãi thuần (NII) giảm 8,6%. Tuy nhiên, điểm tích cực là lãi thuần từ hoạt động dịch vụ (NFI) tăng 9,5% N/N, nhờ kết quả tích cực của thẻ, thư tín dụng, quản lý tiền mặt và các khoản thanh toán cũng như kinh doanh ngoại hối.
- (iii) Tín dụng¹ tăng 19,2% lên 530.148 nghìn tỷ đồng, phù hợp với hạn mức tín dụng được cấp bởi Ngân hàng Nhà nước (NHNN).
- (iv) Tỷ lệ an toàn vốn (CAR) theo Thông tư 41 được duy trì lành mạnh ở mức 14,4% tại 31/12/2023, cao hơn nhiều so với yêu cầu tối thiểu 8,0%.
- (v) Tỷ lệ nợ nhóm 3-5 (NPL) tăng lên mức 1,2% do ảnh hưởng của nền kinh tế tăng trưởng chậm lên các mảng cho vay mua nhà và thẻ tín dụng của Ngân hàng.

B. Tổng kết hoạt động kinh doanh năm 2023

Dù GDP của Việt Nam ghi nhận mức tăng trưởng 5,1% trong năm 2023, nhưng nửa đầu năm đánh dấu những thách thức lớn từ xuất khẩu giảm và lãi suất cao hạn chế khả năng tiếp cận tín dụng của doanh nghiệp và cá nhân. Nhờ những nỗ lực và cải tiến kịp thời của Chính phủ trong bối cảnh kinh tế toàn cầu, nền kinh tế đã phục hồi trong những tháng tiếp theo và tiếp tục có những dấu hiệu tích cực trong những tháng đầu năm 2024.

Nền lãi suất cao xuyên suốt 2023 khiến biên lãi thuần (NIM) của Ngân hàng ghi nhận giảm, trong khi điều kiện kinh tế kém tích cực góp phần tăng tỷ lệ nợ xấu (NPL) và tổng chi phí tín dụng. Kết quả kinh doanh của Ngân hàng cũng bị ảnh hưởng bởi hoạt động chậm hơn ở thị trường trái phiếu, banca và bất động sản, vốn là những lĩnh vực thế mạnh truyền thống của Techcombank.

Bất chấp bối cảnh hoạt động nhiều thách thức, Techcombank vẫn ghi nhận Tổng thu nhập hoạt động (TOI) ổn định, nhờ tăng trưởng thu nhập phí và mở rộng tệp khách hàng. Lợi nhuận trước thuế (PBT), tuy ghi nhận giảm 10,5% so với năm 2022 nhưng vượt kế hoạch 4% nhờ chi phí hoạt động được kiểm soát chặt chẽ, chỉ tăng 1,8% so với cùng kỳ. Tỷ lệ NPL (1,2%) và chi phí tín dụng (0,8%) của Ngân hàng vẫn nằm trong số thấp nhất trong ngành. Trong khi đó, tỷ lệ an toàn vốn (CAR) của Ngân hàng ở mức 14,4% vào cuối năm 2023 và cao thứ hai trong số tất cả các ngân hàng Việt Nam.

Với kết quả vững chắc trong năm 2023, Techcombank đang theo sát chiến lược 5 năm. Xu hướng kinh tế thuận lợi ở Việt Nam, sức mạnh bảng cân đối kế toán và chất lượng tài sản, và sự trở lại của một số hoạt động kinh doanh cốt lõi như bất động sản, trái phiếu, bảo hiểm v.v

¹ Tăng trưởng tín dụng theo NHNN

từ nửa sau của năm 2023 (2H23) đều tạo tiền đề cho kỳ vọng về kết quả tài chính được cải thiện đáng kể vào năm 2024. Trong năm Ngân hàng đã được xếp hạng tín nhiệm lần đầu A+, triển vọng Ổn định bởi FiiRatings, là mức cao nhất một doanh nghiệp Việt Nam đạt được.

1. Sức mạnh bảng cân đối được cải thiện

Tổng tài sản của Ngân hàng tăng 21,5% so với cùng kỳ, đạt 894.482 tỷ đồng vào ngày 31 tháng 12 năm 2023:

- Tổng tín dụng (cho vay khách hàng và trái phiếu doanh nghiệp) tăng 21,6% so với cùng kỳ, lên 561.150 tỷ đồng.
- Tiền gửi khách hàng và chứng chỉ tiền gửi tăng 34,3% so với cuối năm 2022 đạt 507.157 tỷ đồng.
- Tổng vốn chủ sở hữu tăng 16% so với cùng kỳ lên 131.616 tỷ đồng.

Huy động vốn - Vị thế vốn vững chắc và động lực tích cực từ CASA

Bất chấp mặt bằng lãi suất cao, đặc biệt trong nửa đầu năm, Techcombank ghi nhận tăng trưởng tiền gửi khách hàng 26,9% N/N lên 454.661 tỷ đồng, đồng thời duy trì lợi thế chi phí vốn (CoF) thấp trong top đầu của ngành.

Chiến lược đẩy mạnh thu hút khách hàng mới và thiết lập quan hệ ngân hàng chính của Techcombank đã giúp số dư CASA tăng 37% N/N. Tỷ lệ CASA của ngân hàng đạt 40% vào ngày 31 tháng 12 năm 2023, hỗ trợ bởi những yếu tố thuận lợi vào cuối năm từ khách hàng doanh nghiệp.

Động lực tăng trưởng CASA của Ngân hàng đến từ cách tiếp cận chuỗi giá trị, giúp chiếm được thị phần ngày càng tăng trong hệ sinh thái của các đối tác doanh nghiệp lớn.

Đối với tệp khách hàng bán lẻ, năng lực số hóa hàng đầu cùng hệ sinh thái của các đối tác đã giúp Techcombank thu hút 2,6 triệu khách hàng mới vào năm 2023, đóng góp khoảng 6,7 nghìn tỷ đồng vào tăng trưởng CASA.

Sử dụng vốn - Nhu cầu mạnh mẽ từ khách hàng doanh nghiệp và trầm lắng hơn từ khách hàng cá nhân

Tính riêng Ngân hàng, tín dụng tăng trưởng 19,2% so với đầu năm lên ngưỡng 530,1 nghìn tỷ đồng, phù hợp với hạn mức tín dụng được cấp bởi NHNN.

- Tín dụng doanh nghiệp (bao gồm dư nợ cho vay và trái phiếu dành cho khách hàng SME và doanh nghiệp lớn. Hai khối kinh doanh này đã sát nhập thành Khối Ngân hàng Doanh nghiệp và Định chế tài chính (CIBG) từ 1/1/2024) tăng trưởng 44,7% so với đầu năm, là động lực chính cho tăng trưởng tín dụng trong năm 2023. Trong đó, dư nợ khách hàng SME ghi nhận tăng trưởng đáng khích lệ 16,8% so với đầu năm, trong bối cảnh kinh tế đầy thách thức nói chung.

- Đối với các khách hàng doanh nghiệp, dư nợ với các lĩnh vực ngoài bất động sản tăng tới 60%, phản ánh tích cực nỗ lực đa dạng hóa danh mục cho vay của Ngân hàng. Với sự phục hồi của thị trường bất động sản, Ngân hàng tiếp tục chọn lọc tài trợ các dự án có pháp lý rõ ràng, hạ tầng kết nối và của các chủ đầu tư uy tín. Trong năm dư nợ cho vay đối với nhóm khách hàng này tăng 38,6% so với cuối năm 2022.
- Cho vay cá nhân (bao gồm cho vay ký quỹ) giảm nhẹ trong năm 2023, khoảng 2,3%, làm chậm nỗ lực đa dạng hóa tín dụng của Ngân hàng. Tuy nhiên, khoản vay bán lẻ đã bắt đầu phục hồi trong khoảng thời gian sáu tháng cuối năm chủ yếu nhờ sự phục hồi mạnh mẽ về cho vay ký quỹ và thu hồi lũy tiến trong các khoản vay mua nhà. Đặc biệt, tăng trưởng tích cực từ mảng cho vay mua nhà thứ cấp (tăng 40,1% N/N), chiếm 1/3 dư nợ cho vay mua nhà của Techcombank vào cuối năm 2023.

Quản trị thanh khoản

Ngoài các giới hạn tỷ lệ thanh khoản theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Ngân hàng đã xây dựng các chỉ số quản lý thanh khoản nội bộ và các cảnh báo sớm theo tiêu chuẩn quốc tế tiên tiến như Basel III.

Khung chính sách và quy định quản lý thanh khoản được Hội đồng quản trị phê duyệt và soát xét hàng năm.

Kiểm tra áp lực thanh khoản được thực hiện hàng tháng dựa trên tập hợp các kịch bản bao gồm các sự kiện trên toàn thị trường cũng như riêng của ngân hàng và với các mức độ nghiêm trọng khác nhau. Kết quả của các bài kiểm tra áp lực này được sử dụng để hướng dẫn chiến lược thanh khoản và tài trợ và hiệu chỉnh bộ đệm Tài sản thanh khoản chất lượng cao (HQLA) của Ngân hàng.

Kế hoạch dự phòng thanh khoản (LCP) và các cuộc ‘diễn tập’ thanh khoản hàng năm của Techcombank tiếp tục giúp tăng cường năng lực của các đơn vị chức năng, nhằm ứng phó kịp thời trước các tình huống thanh khoản căng thẳng.

Quản trị chất lượng tài sản

Nhìn chung, trong cả năm 2023, chất lượng tài sản của Ngân hàng nằm trong mức rủi ro được chấp nhận và phù hợp với dự báo về sự hình thành nợ cần chú ý/nợ xấu (SM/NPL).

Tỷ lệ nợ cần chú ý (SM) tiếp tục giảm trong quý thứ 2 liên tiếp xuống 0,88% tại ngày 31/12/2023 (so với 2,12% tại 31/12/2022). Gần 30% số dư SM cuối năm là do tác động của CIC. Tỷ lệ SM của riêng Ngân hàng giảm xuống 0,64%.

Tỷ lệ nợ nhóm 3-5 tăng so với cùng kỳ, nhưng đã cải thiện tích cực vào cuối năm, giảm từ 1,4% tại quý 3 xuống 1,2% tại quý 4. Xét theo phân khúc, tỷ lệ nợ xấu của khách hàng cá nhân

giảm nhờ Ngân hàng tăng cường các biện pháp quản lý rủi ro khi cho vay qua thẻ tín dụng, trong đó Ngân hàng tăng cường quản lý rủi ro và áp dụng trích lập dự phòng chủ động.

Tỷ lệ bao phủ nợ xấu cuối năm 2023 đạt hơn 100%, phản ánh tỷ lệ các khoản vay có bảo đảm, cũng như giá trị của tài sản đảm bảo, đều ở mức cao. Nhìn chung, Techcombank là ngân hàng lớn duy nhất tại Việt Nam ghi nhận giảm số dư tài sản nợ quá hạn trong năm 2023.

Quản trị nguồn vốn

Tỷ lệ an toàn vốn (CAR) của Techcombank tại thời điểm ngày 31 tháng 12 năm 2023 là 14,4%, cao hơn nhiều so với yêu cầu tối thiểu Trụ cột I, Basel II là 8,0%. Cơ cấu nguồn vốn của ngân hàng được cải thiện, với tiền gửi từ khách hàng chiếm 73% tổng nguồn vốn tại cuối năm 2023, cải thiện so với mức 67% một năm trước đó.

Sự vững mạnh của bảng cân đối kế toán, hiệu quả hoạt động kinh doanh nổi trội, đặc biệt được minh chứng qua nhiều chu kỳ, bao gồm sự suy giảm gần đây của thị trường bất động sản, trái phiếu v.v. tạo tiền đề cho lãnh đạo ngân hàng tin tưởng vào khả năng duy trì đà tăng trưởng cũng như vị thế của Ngân hàng, đồng thời cho phép Ban lãnh đạo đề xuất trả cổ tức bằng tiền mặt đối với năm tài chính 2023 trong kỳ Đại hội đồng cổ đông này.

2. Kết quả hoạt động ấn tượng mặc dù biên lãi thuần chịu áp lực giảm

Động lực tăng trưởng doanh thu

Năm 2023, tổng thu nhập hoạt động (TOI) đạt 40,1 nghìn tỷ đồng, giảm 1,2%, do thu nhập lãi thuần suy giảm, tuy nhiên được bù đắp phần nào nhờ thu nhập từ phí tăng trưởng tích cực.

Trong năm 2023, thu nhập lãi thuần (NII) giảm 8,6% N/N xuống 27,7 nghìn tỷ. Thu nhập lãi thuần tăng trưởng trở lại trong quý 4 năm 2023, tăng 11,4% N/N sau 3 quý ghi nhận giảm. Thanh khoản hệ thống dồi dào và lãi suất giảm giúp chi phí vốn cải thiện còn 4,2% trong quý 4, so với 4,7% tại quý 3 và 5,4% tại quý 2 năm 2023. Tuy nhiên, tác động tích cực lên biên lãi thuần (NIM trượt 12 tháng) chưa đủ để bù đắp sự sụt giảm trong lãi suất Ngân hàng cho khách hàng vay (lợi suất tài sản trong quý 4/2023 giảm còn 8,0%, so với 8,3% tại quý 4/2022) và ảnh hưởng tạm thời của số dư tín dụng cao hơn tại thời điểm cuối năm.

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ năm 2023 tăng 9,5% N/N, lên mức 10,2 nghìn tỷ đồng. Riêng quý 4 ghi nhận tăng 14,2% N/N lên 3,1 nghìn tỷ đồng, cao nhất trong lịch sử của Ngân hàng. Lũy kế cả năm:

✓ **Thu phí từ dịch vụ thẻ đạt 2.148 tỷ đồng (tăng 33,7% N/N):** động lực tăng trưởng của mảng thẻ được thúc đẩy bởi khối lượng giao dịch lớn (tăng 28,6 N/N) và khối lượng trả góp (tăng 29,4% N/N). Trong năm 2023, Techcombank có 1,2 triệu thẻ mở mới, đồng thời, những sáng kiến bao gồm thẻ Signature và Platinum được thiết kế phù hợp với từng phân

khúc khách hàng đã giúp Ngân hàng khẳng định vị thế dẫn đầu về tổng doanh số chi tiêu qua thẻ, cùng các hạng mục khác như doanh số chi tiêu ví điện tử, thẻ quốc tế, thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ v.v., được công nhận bởi VISA và Mastercard.

- ✓ **Thu từ thư tín dụng (LC), tiền mặt và thanh toán đạt 4.509 tỷ đồng (tăng 81,5% N/N):** Ngân hàng tiếp tục thu lợi từ việc số hóa toàn diện hành trình khách hàng, bao gồm các dịch vụ tài trợ chuỗi cung ứng và thương mại, các giải pháp thanh toán và thu hộ (SmartPOS cho khách hàng doanh nghiệp trong lĩnh vực F&B, FMCG và hàng điện tử; chữ ký số tức thì, QR247 v.v.), cũng như các giải pháp quản lý tiền mặt và thanh khoản.
- ✓ **Thu từ dịch vụ ngoại hối (FX) đạt 995,7 tỷ đồng (tăng 9,2% N/N):** Trong năm 2023, biến động lớn trên thị trường FX đã thúc đẩy nhu cầu phòng ngừa rủi ro tỷ giá (tăng 18,2% N/N) trong khi nhu cầu về dòng vốn ngoại hối vẫn tiếp tục cao (tăng 6,3% N/N).
- ✓ **Thu từ phí dịch vụ bảo hiểm đạt 667,3 tỷ đồng (giảm 61,9% N/N):** Thu từ phí bảo hiểm hồi phục đáng kể trong quý 4/2023, tăng 25,2% Q/Q, góp phần đưa phí bảo hiểm hàng năm (APE) của cả năm lên mức 928,0 tỷ đồng (giảm 36,9% N/N). Đối mặt với những thách thức trong ngành, Techcombank đã tập trung vào tôn chỉ kinh doanh “bán hàng dựa trên nhu cầu”, đồng thời cải thiện quy trình tư vấn và ra mắt những sản phẩm đột phá trên kênh số. Nhờ vậy, APE của Techcombank đã lấy lại được đà tăng trưởng, liên tục giữ vị trí số 1 toàn ngành trong 3 tháng cuối năm.
- ✓ **Phí dịch vụ ngân hàng đầu tư đạt 1.839 tỷ đồng (giảm 29,0% N/N).** Mức giảm so với cùng kỳ năm trước chủ yếu do thách thức tại nửa đầu năm, trong khi nửa cuối năm 2023 chứng kiến sự phục hồi đáng khích lệ. Trong quý 4 năm 2023, phí dịch vụ ngân hàng đầu tư tiếp tục ổn định, đạt 632,3 tỷ đồng, tăng 135,8% N/N và 4,1% Q/Q. Mô hình môi giới dựa trên số hóa, cùng với các tính năng hấp dẫn đã giúp Techcom Securities (TCBS) gia tăng mạnh mẽ thị phần trên Sở giao dịch chứng khoán Hồ Chí Minh (HOSE) lên 7,6% trong quý 4, từ 6,8% trong quý 3 và 5,2% tại cuối 2022, vươn lên thứ 3 toàn ngành.

Quản trị hiệu quả chi phí

Trong năm 2023, chi phí hoạt động tăng nhẹ lên 13,3 nghìn tỷ đồng, với tỉ lệ Chi phí/thu nhập (CIR) ở mức 33,1%. Ngân hàng tập trung đặc biệt vào quản trị hiệu quả chi phí trong năm 2023, đồng thời tiếp tục đầu tư vào năng lực dữ liệu và số hóa theo những mục tiêu chiến lược.

Dữ liệu & Số hóa

Ngân hàng duy trì mức đầu tư cao vào các công nghệ Kỹ thuật số và Dữ liệu phù hợp với chiến lược chuyển đổi trong 5 năm. Khả năng kỹ thuật số dẫn đầu thị trường của ngân hàng đã giúp đẩy nhanh quá trình thu hút khách hàng, tăng cường sự tương tác và rút ngắn thời gian tiếp cận thị trường cho các dịch vụ mới. Về dữ liệu, Techcombank tiếp tục đầu tư vào việc áp

dụng dịch vụ đám mây, sáng kiến “Data Lake” và tiên phong sử dụng AI để tăng hiệu quả công việc, cho phép đưa ra quyết định nhanh hơn và cung cấp nhiều trải nghiệm cá nhân hóa hơn cho khách hàng. Tổng thể, chi phí công nghệ và cơ sở hạ tầng của ngân hàng đã tăng 45,9% vào năm 2023.

Nhân tài

Nhân tài là một trong ba trụ cột cốt lõi trong chiến lược chuyển đổi của Techcombank và Techcombank tiếp tục đầu tư vào các chương trình đào tạo chất lượng cao cho nhân viên để họ có được những kỹ năng mới và phát huy hết tiềm năng của mình. Trên toàn Ngân hàng, nhân viên đã nhận được khoảng 915.000 giờ đào tạo vào năm 2023, tương đương khoảng 82 giờ đào tạo mỗi nhân viên, tăng 17,1% so với cùng kỳ (2022: 70 giờ), điều này cho thấy nỗ lực không ngừng của ngân hàng trong việc phát triển nhân tài.

Việc tập trung vào đào tạo và tuyển dụng nhân tài hàng đầu, cùng với đầu tư vào công nghệ Kỹ thuật số và Dữ liệu, đã hỗ trợ gia tăng năng suất lao động và thúc đẩy chính sách lương thưởng cạnh tranh cho CBNV. Tổng số nhân viên của Ngân hàng tại thời điểm ngày 31 tháng 12 năm 2023 giảm xuống 11.614, từ mức 12.339 cuối năm trước, trong khi chi phí nhân viên tăng trung bình 0,9% so với cùng kỳ năm 2022.

Chi phí tiếp thị và khuyến mãi

Chi phí tiếp thị giảm 29% so với cùng kỳ năm 2023, phù hợp với môi trường hoạt động chung. Việc triển khai diễn đàn khảo sát trải nghiệm khách hàng (customer experience panel) cho phép Ngân hàng tập trung vào các mục tiêu và thiết kế hiệu quả hơn các sản phẩm, chiến dịch marketing, qua đó tăng cường sự gắn kết của khách hàng. Trọng tâm được đặt vào việc thu hút khách hàng thông qua hệ sinh thái của các đối tác và kênh kỹ thuật số, với kết quả mang lại 2,6 triệu khách hàng mới tới Ngân hàng trong năm 2023. Trong năm, Techcombank đã giảm tốc các chương trình tiếp thị cho hoạt động kinh doanh bảo hiểm, do các xu hướng thách thức chung của toàn ngành. 2023 cũng là năm kỷ niệm 30 năm thành lập Ngân hàng và Ban lãnh đạo đã nhân cơ hội này để gia tăng công tác truyền thông, nâng cao dấu ấn thương hiệu của Ngân hàng thông qua việc khai trương hai tòa nhà hội sở mới mang tính bước ngoặt tại Hà Nội và TP.HCM.

Nhờ những hoạt động này, trong năm 2023, Techcombank ghi nhận chỉ số gắn kết khách hàng (NPS) ở mức 82, xếp thứ 2 trong ngành, theo YouGov. Chỉ số nhận biết đầu tiên đến thương hiệu (Top of Mind) của Ngân hàng tăng từ 13% lên 19%, cũng ở vị trí thứ 2. Trong khi đó, đến cuối quý 4, Chỉ số Cân nhắc Thương hiệu (Brand Consideration) của Ngân hàng đã vươn lên dẫn đầu, theo NielsenIQ.

3. Tình hình đầu tư Tài sản cố định trong năm 2023

Số liệu đầu tư mua sắm tài sản cố định của Techcombank năm 2023 như sau:

Đơn vị: Tỷ đồng

Khoản mục	Giá trị đầu năm 2023	Giá trị tài sản mới đã hình thành	Giá trị tài sản đang trong quá trình hoàn thiện, đầu tư	Tổng giá trị tài sản cố định đã hình thành và đang trong quá trình hoàn thiện, đầu tư
Nhà cửa, vật kiến trúc	4.554	16	1.999	6.568
Hệ thống công nghệ thông tin và máy móc thiết bị	6.320	1.598	605	8.523
Khác	2.965	71	-	3.036
Tổng cộng	13.839	1.684	2.604	18.127

Số tiền đầu tư mua mới các tài sản cố định đã hình thành trong năm 2023 của ngân hàng là 1.684 tỷ đồng, đầu tư các tài sản đang trong quá trình hoàn thiện, đầu tư là 2.604 tỷ đồng. Trong đó:

- Năm 2023, Techcombank tập trung chủ yếu vào hoàn thiện các tòa nhà trụ sở tại Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh. Số tiền đầu tư hoàn thiện 2 tòa nhà trụ sở số 6 Quang Trung, 23 Lê Duẩn và các chi nhánh là 1.999 tỷ đồng.
- Số tiền đầu tư cho các hệ thống công nghệ thông tin và máy móc thiết bị là 1.598 tỷ đồng nhằm đáp ứng nhu cầu mở rộng quy mô, nâng cao hiệu quả hoạt động và cung cấp các dịch vụ và trải nghiệm cá nhân hóa cho khách hàng với những hệ thống đã đưa vào sử dụng như: Phần mềm Techcombank mobile, Online banking, iDO, Corporate Omni Channel, Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng CRM, Phần mềm phê duyệt tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp, Phần mềm Datalake.
- Bên cạnh đó, Techcombank vẫn đang tiếp tục không ngừng đầu tư vào các hệ thống công nghệ thông tin khác với số tiền 605 tỷ đồng.

Có thể thấy, trong năm 2023, Techcombank đã tích cực thực hiện đầu tư hoàn thiện các tòa nhà trụ sở để có môi trường làm việc an toàn, hiệu quả cho các cán bộ nhân viên, đáp ứng chuẩn ESG. Ngân hàng cũng không ngừng đầu tư mua mới, nâng cấp hạ tầng, công nghệ để luôn đáp ứng là ngân hàng tiên phong dẫn dắt số hóa trong lĩnh vực ngân hàng.

4. Quản trị nguồn nhân lực

Techcombank đã xác lập tầm nhìn chiến lược về nguồn nhân lực - trở thành Ngôi nhà của những Nhân tài hàng đầu trên thị trường, bởi đội ngũ nhân viên tài năng là tài sản lớn nhất và là nền tảng để xây dựng thành công của Ngân hàng. Năm 2023, Techcombank tiếp tục nỗ lực

thu hút, trao quyền và khen thưởng những nhân tài giỏi nhất trong nước và từ khắp nơi trên thế giới. Với mục tiêu này, Ngân hàng đã nâng cao hơn nữa trải nghiệm trong suốt hành trình của nhân viên với Techcombank - từ tuyển dụng và gia nhập, đào tạo và phát triển, đến khen thưởng và ghi nhận.

Ngân hàng đã thu hút được hơn 1.000 nhân viên tài năng trong năm, trong đó nhiều người được tuyển dụng trong những năm trước đã thành công gia nhập môi trường của đại gia đình Techcombank, đóng vai trò quan trọng trong việc thực thi các sáng kiến chiến lược quan trọng.

Năm 2023 đánh dấu một năm đột phá đáng kể trong hành trình học hỏi và phát triển, với các chương trình đào tạo được thiết kế riêng cho từng nhóm trong 5 phân khúc của Đội ngũ Nhân tài chủ chốt - những người có tiềm năng lãnh đạo cao hoặc/và có các kỹ năng đặc biệt. Các chương trình này được thiết kế riêng cho từng phân khúc, với các phương pháp hiện đại như game hóa và được thực hiện với sự hợp tác của HR, các khối chức năng, các bên liên quan và nhà cung cấp khác nhau. Năm 2023, Techcombank cũng thành lập Techcom Academy, đơn vị đào tạo chuyên biệt với mô hình độc đáo nhằm thúc đẩy phát triển kỹ năng quan trọng cho các phân khúc nhân sự chính trong Ngân hàng.

Techcomers cũng được hưởng lợi từ chương trình xét thưởng mới theo thành tích công việc, các lợi ích cạnh tranh về bảo hiểm và nhiều lợi ích khác từ Ngân hàng. Năm 2023, Ngân hàng đã tăng cường chế độ đãi ngộ cho nhân thông qua chương trình An Cư 1,2,3, với mong muốn hỗ trợ Techcomers tiếp cận nhà ở với chi phí phải chăng hơn bao gồm chiết khấu hấp dẫn và lãi suất vay mua nhà ưu đãi. Các chương trình đã giúp 800 nhân viên hiện thực hóa ước mơ về một ngôi nhà của riêng mình.

Hai tòa nhà hội sở mới của Ngân hàng đã mang đến cho nhân viên một không gian làm việc đầy tự hào, nhưng quan trọng hơn là môi trường làm việc bao gồm các cơ hội công bằng, minh bạch trong truyền thông, cơ chế thưởng thưởng và các phúc lợi khác nhằm hỗ trợ và thúc đẩy tối đa phát triển nghề nghiệp cho CBNV. Những nỗ lực của Ngân hàng trên hành trình trở thành Ngôi nhà của những Nhân tài hàng đầu trên thị trường đã được ghi nhận ở tầm quốc tế với hàng loạt các giải thưởng uy tín trong ngành, bao gồm: Nơi làm việc tốt nhất tại Việt Nam & Châu Á - bởi Great Place to Work; Nhà tuyển dụng của năm - lĩnh vực Ngân hàng và Thành tựu trong Công nghệ Nhân sự - bởi The Stevie Awards 2023; Nhà tuyển dụng được yêu thích trong ngành Tài chính - Ngân hàng - Chứng khoán, Top 2 Công ty được Nhân viên nội bộ bình chọn nhiều nhất và Top 4 Nhà tuyển dụng có Trải nghiệm ứng tuyển ấn tượng nhất - bởi CareerBuilder.

5. Công nghệ và số hóa

Năm 2023, các khoản đầu tư của Ngân hàng vào các nền tảng ngân hàng số dẫn đầu thị trường cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp bắt đầu gặt hái thành quả, giúp Ngân hàng mở

rộng quy mô, nâng cao hiệu quả và cung cấp các dịch vụ và trải nghiệm siêu cá nhân hóa cho khách hàng.

Việc thu hút khách hàng thông qua kênh kỹ thuật số đã thúc đẩy sự tăng trưởng số lượng khách hàng của Ngân hàng, với khoảng 1,2 triệu khách hàng mới của ngân hàng tham gia trực tiếp thông qua nền tảng số.

Tỷ lệ chi phí trên thu nhập (CIR) cũng được ước tính thấp hơn khoảng 15 điểm phần trăm khi được thực hiện thông qua kênh kỹ thuật số, so với mô hình ngân hàng truyền thống tại chi nhánh.

Tương tác số với khách hàng tăng với 94% giao dịch cá nhân trong năm được thực hiện qua kênh số, và mức đăng nhập trung bình tháng/khách hàng tiếp tục tăng sau khi tất cả khách hàng đã được chuyển hoàn toàn sang nền tảng kỹ thuật số mới của Techcombank, đạt tới ~50 lượt đăng nhập/tháng vào cuối năm. Đây là một mức rất cao, không chỉ ở Việt Nam mà còn trên thế giới.

Đến cuối năm 2023, tất cả 8,5 triệu khách hàng cá nhân e-banking của Ngân hàng đều sử dụng ứng dụng Techcombank Mobile để có trải nghiệm ngân hàng đơn giản, thuận tiện và trực quan.

Các tính năng mới đã được tiếp tục bổ sung trong ứng dụng Techcombank Mobile để nâng cao hơn nữa trải nghiệm của khách hàng:

- Cho phép các giải pháp thanh toán không dùng thẻ tiện lợi, chẳng hạn như T-Pay và Apple Pay.
- Với Personetics, Ngân hàng cung cấp các công cụ quản lý tài chính được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu và trí tuệ nhân tạo (AI) cùng những hiểu biết thông minh để nâng cao sức khỏe tài chính. Trong năm, Ngân hàng đã cung cấp hơn 100 triệu lời khuyên tài chính cho khách hàng về thói quen chi tiêu, luồng tiền ra/tiền vào, loại giao dịch v.v.
- Giao dịch Chứng chỉ tiền gửi Bảo Lộc (CDBL) dễ dàng hơn.

Ngân hàng cũng thực hiện các bước nhằm nâng cao hơn nữa ứng dụng ngân hàng di động cho doanh nghiệp, số lượng khách hàng sử dụng nền tảng tăng 55% so với cùng kỳ năm ngoái.

Việc gia nhập được đơn giản hóa thông qua chữ ký số cá nhân của người đại diện hợp pháp, kích hoạt nhiều người dùng trên một thiết bị, bổ sung các tính năng giúp thanh toán hóa đơn và chuyển khoản sang CBDL thuận tiện cùng nhiều cải tiến khác.

Ứng dụng Techcombank Business và Techcombank Mobile hiện nằm trong số các ứng dụng ngân hàng di động được đánh giá cao nhất tại Việt Nam trên các Google Play và App Store. Thành tích này cũng đã được ghi nhận ở tầm quốc tế khi Techcombank trở thành ngân hàng Việt Nam đầu tiên giành được giải thưởng Ứng dụng Ngân hàng số Tốt nhất Châu Á -

Thái Bình Dương và Nền tảng Ngân hàng số cho Doanh nghiệp Tốt nhất Thế giới, từ tạp chí uy tín có trụ sở tại Mỹ, Global Finance.

Chiến lược ‘Cloud First’ của Ngân hàng cũng đạt được dấu mốc quan trọng với hồ dữ liệu trên nền tảng điện toán đám mây đã tích hợp dữ liệu từ hơn 60% hệ thống kinh doanh của Ngân hàng. Techcombank đã di chuyển thành công 31,1% khối lượng công việc lên nền tảng điện toán đám mây và đạt được điểm tối ưu hóa chi phí từ AWS là 49,9%, nằm trong số điểm cao nhất của bất kỳ ngân hàng nào trong ASEAN.

Đồng thời, Techcombank tiếp tục nâng cấp, chuyển đổi hệ thống CNTT nội bộ và quy trình an ninh mạng, bao gồm bảo mật đám mây với mong muốn trở thành ngân hàng an toàn và hoạt động hiệu quả nhất tại Việt Nam.

6. Năng lực dữ liệu

Năm 2023, khả năng thu thập, phân tích và sử dụng dữ liệu từ các hệ thống của Ngân hàng do Khối Dữ liệu và Phân tích (DnA) đảm nhiệm đã mang lại giá trị hữu hình đồng thời thúc đẩy năng suất đáng kể. Những điểm nổi bật bao gồm:

- đóng góp đáng kể vào sự thành công của hơn 17 sáng kiến chiến lược và kinh doanh thông thường trên toàn Ngân hàng, giúp mang lại trải nghiệm thuận tiện hơn và cá nhân hóa cho khách hàng.
- xây dựng, triển khai và vận hành thành công 33 mô hình có hiệu quả cao trong việc chuyển đổi các quy trình kinh doanh và ra quyết định khác nhau, trực tiếp đóng góp khoảng 750 tỷ đồng doanh thu cho Ngân hàng.
- phân tích chi tiết dựa trên dữ liệu cũng được sử dụng để hỗ trợ hơn 70 chiến dịch kinh doanh, nhờ đó Ngân hàng tiếp cận khách hàng mục tiêu tốt hơn và cải thiện chiến lược tiếp thị.

Techcombank cũng tiếp tục mở rộng công nghệ “Data Lake” kết hợp trên đám mây nhằm tập hợp dữ liệu từ hơn 60% hệ thống kinh doanh của Ngân hàng.

“Data Lake” được tích hợp với khả năng phân tích dữ liệu dựa trên đám mây của AWS, tạo ra “Data Brain” trên toàn ngân hàng, giúp Techcombank đi đầu trong đổi mới AI. Sử dụng học máy (machine learning), “Data Brain” phân tích hàng tỷ điểm dữ liệu nhằm giúp Ngân hàng am hiểu mọi nhu cầu của khách hàng, từ giao dịch hàng ngày đến sử dụng ứng dụng di động.

Cách tiếp cận dựa trên dữ liệu này đang cách mạng hóa hoạt động của toàn hàng, cho phép Techcombank xác định khách hàng tiềm năng hiệu quả hơn, cung cấp các khoản vay tốt hơn cho khách hàng và đi trước một bước trong phòng tránh và xử lý gian lận. Việc áp dụng công nghệ tiên tiến này đang giúp Ngân hàng cung cấp dịch vụ cá nhân hóa khép kín, gia tăng trải nghiệm hài lòng của khách hàng. Với kho dữ liệu phong phú hơn trong tầm tay, các khối ngân

hàng doanh nghiệp và bán lẻ của Ngân hàng có thể đưa ra các quyết định ở mức vi mô, dựa trên dữ liệu cá nhân qua đó xác định các cơ hội kinh doanh mới.

Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) mới của Ngân hàng cũng được liên kết với 'Data Brain' và đang nâng cao các dịch vụ được cung cấp bởi các chuyên viên quan hệ khách hàng (relationship managers). Vào cuối năm 2023, 6.200 nhân viên trong toàn Ngân hàng đã sử dụng hệ thống CRM, giúp tăng 3,3 lần số lượng khách hàng tiềm năng trên mỗi nhân viên bán hàng và tăng 3,4 lần tỷ lệ chuyển đổi.

Bộ phận DnA của Techcombank cũng đang tiên phong trong việc sử dụng Gen AI và Các mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) để nâng cao hiệu quả và năng suất. Các ví dụ đáng chú ý bao gồm Smartie - chatbot trợ lý cá nhân và ZickOi - một mô hình dịch sáng tạo được thiết kế riêng cho nhân viên của Ngân hàng và được hỗ trợ bởi một LLM được xây dựng nội bộ.

7. Quản trị rủi ro

Năm 2023, các khoản đầu tư đáng kể của Techcombank vào quản trị rủi ro cho phép Ngân hàng duy trì được chất lượng tài sản lành mạnh. Trong bối cảnh áp lực lên tỷ lệ nợ xấu (NPL) cao, Ngân hàng vẫn ghi nhận tỷ lệ NPL ở mức thấp 1,2% và tỷ lệ bao phủ nợ xấu lành mạnh 102%. Tỷ lệ an toàn vốn của Ngân hàng đạt 14,4%, trong nhóm các ngân hàng có chỉ số an toàn vốn cao nhất ở Việt Nam.

Trọng tâm Khối Quản trị rủi ro của Ngân hàng năm 2023 bao gồm:

- *Quản trị rủi ro tín dụng:*

Quản trị rủi ro tín dụng đã đạt được những cải thiện đáng kể trong năm 2023, khi Ngân hàng tiếp tục tối ưu các nền tảng quản trị tín dụng và rủi ro nhằm nâng cao trải nghiệm và sự gắn kết của khách hàng đồng thời tăng cường quy trình thẩm định và kiểm soát sau vay bằng các mô hình và quy trình chính xác, hiệu quả hơn.

Tập trung quản trị rủi ro tín dụng cho doanh nghiệp siêu nhỏ nhằm hỗ trợ phân khúc khách hàng chiến lược và đang phát triển này.

- *Quản trị rủi ro thanh khoản:*

Năm 2023 đánh dấu mốc quan trọng trong quản trị rủi ro thanh khoản khi Ngân hàng áp dụng các thông lệ tiên tiến theo tiêu chuẩn Basel III:

- Phát triển và nâng cấp hệ thống dự báo quản lý tài sản nợ (ALM) tiên tiến và công cụ quản trị rủi ro thanh khoản theo Basel III (LCR & NSFR), dòng tiền điều chỉnh theo hành vi, trong cả điều kiện kinh doanh bình thường cũng như những giai đoạn căng thẳng.

- Nâng cao các giả định và kịch bản kiểm thử trong kiểm tra sức chịu đựng thanh khoản, để phù hợp hơn với mục đích quản trị và phản ánh các yếu tố căng thẳng tiềm ẩn mới có khả năng phát sinh. Thiết lập các ngưỡng cảnh báo cho kết quả kiểm tra sức chịu đựng thanh khoản, đây là một khía cạnh quan trọng trong việc tối ưu hóa bảng cân đối kế toán.
- Các cuộc diễn tập kế hoạch dự phòng thanh khoản được triển khai định kỳ nhằm tăng cường năng lực cho các đơn vị chức năng trên toàn Ngân hàng để nhanh chóng ứng phó với các sự kiện căng thẳng.
- Phát triển và ứng dụng các mô hình hành vi của khách hàng, bao gồm mô hình hành vi đối với tiền gửi không kì hạn (CASA), Tiền gửi có kỳ hạn, v.v. góp phần quan trọng vào việc nâng cao quản lý rủi ro thanh khoản.
- *Quản trị rủi ro thị trường và lãi suất trên sổ ngân hàng (IRRBB)*

Năm 2023, Techcombank đạt được thành công trong việc quản lý IRRBB toàn diện. Ngân hàng áp dụng và giám sát đầy đủ 3 loại rủi ro IRRBB bao gồm rủi ro chênh lệch lãi suất, rủi ro cơ sở và rủi ro tùy chọn.

Về rủi ro thị trường, Ngân hàng tiếp tục hoàn thiện phát triển các tiêu chuẩn định lượng sử dụng phương pháp mô hình nội bộ theo chuẩn Basel nhằm đo lường chính xác hơn hồ sơ rủi ro trên sổ kinh doanh nhằm đảm bảo vốn bù đắp các tổn thất có thể xảy ra. Ngoài ra, rủi ro tín dụng đối tác (CCR) đã được đánh giá toàn diện bằng cách tăng cường phương pháp ước tính PFE (giá trị tương lai trạng thái rủi ro của giao dịch) giúp tạo điều kiện thuận lợi cho việc cấp hạn mức CCR cho khách hàng Doanh nghiệp.

- *Quản trị rủi ro hoạt động:*

Techcombank chủ động phát triển và áp dụng các giải pháp giảm thiểu rủi ro hiệu quả, nhằm bảo vệ quyền lợi của khách hàng khi giao dịch với Ngân hàng. Trong đó bao gồm:

- Giảm thiểu rủi ro gian lận từ bên thứ ba là các tội phạm tài chính quốc tế mà đối tượng bị tấn công là Khách hàng (chiếm đoạt tài khoản, lừa đảo thẻ và các hình thức lừa đảo giao dịch khác...) thông qua Hệ thống quản lý rủi ro gian lận chủ động.
- Tăng cường nhận diện sớm rủi ro và kiến tạo các giải pháp dự phòng nhằm đảm bảo hoạt động ổn định, liên tục của nền tảng ứng dụng cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.
- Giảm thiểu rủi ro công nghệ của Ngân hàng thông qua việc củng cố hệ thống và tăng cường khả năng bảo mật thông tin.

- *Quản trị rủi ro mô hình:*

Dựa trên nền tảng quản lý rủi ro mô hình (MRM), năm 2023 đánh dấu lần đầu tiên Ngân hàng chính thức triển khai thực tiễn MRM và tiếp tục mở rộng năng lực thông qua:

- Triển khai quy định về quản lý rủi ro mô hình
 - Thực thi khung quản trị rủi ro mô hình
 - Báo cáo quản lý rủi ro mô hình hàng quý tới Ủy ban Quản lý Rủi ro (BRC) và các đơn vị có thẩm quyền để giám sát trạng thái rủi ro mô hình và đưa ra quyết định kịp thời.
- *Quy trình đánh giá mức đủ vốn nội bộ (ICAAP) Ngân hàng*

Kiểm tra sức chịu đựng là một phần không thể thiếu trong quy trình quản lý rủi ro của Techcombank, nhằm xác định các tổn thất có thể xảy ra trước các sự kiện đặc biệt bất lợi nhưng có khả năng xảy ra. Do đó, kiểm tra sức chịu đựng cho phép Ngân hàng đánh giá mức độ an toàn vốn, thanh khoản và xác định các phân khúc danh mục đầu tư có tiềm ẩn rủi ro, nhằm đưa ra kế hoạch dự phòng và các hành động giảm thiểu phù hợp.

8. Các công ty con

8.1. Công ty TNHH Một thành viên Quản lý nợ và Khai thác tài sản - Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam (AMC)

Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản AMC tham gia vào giai đoạn cuối của chu kỳ tín dụng với nhiệm vụ xử lý các khoản nợ xấu, nợ quá hạn nhận ủy thác từ Techcombank. Với đội ngũ nhân viên năng động, chuyên nghiệp, am hiểu pháp luật, AMC tự hào là một trong những công ty xử lý nợ và khai thác tài sản dẫn đầu trên thị trường xử lý nợ Việt Nam. Năm 2023, AMC đã có những đóng góp tích cực vào kết quả hoạt động của Techcombank, với tổng số tiền thu hồi nợ trong năm đạt 2.075 tỷ đồng, đóng góp trực tiếp 725 tỷ đồng vào lợi nhuận của Ngân hàng. AMC ghi nhận doanh thu 1.883,1 tỷ đồng và lợi nhuận trước thuế 769 tỷ đồng.

8.2. Công ty Cổ phần Chứng khoán Kỹ thương (TCBS)

Năm 2023, TCBS phục vụ khoảng một triệu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, với mục tiêu trở thành “Nhạc trưởng của dòng chảy vốn tại Việt Nam”. 2023 là một năm thành công của TCBS khi công ty ghi nhận thị phần môi giới cổ phiếu tăng trưởng nhanh nhất, đạt ~8% trên Sở giao dịch chứng khoán Hồ Chí Minh (HoSE). Trong năm, TCBS ghi nhận tổng doanh thu 5.255 tỷ đồng và lợi nhuận trước thuế là 3.028 tỷ đồng, ổn định so với cùng kỳ năm trước. Lợi nhuận trước thuế của TCBS là cao nhất trong ngành, khẳng định vị thế là công ty Wealthtech hàng đầu tại Việt Nam.

8.3. Công ty Cổ phần Quản lý Quỹ Kỹ Thương (TCC)

Năm 2023, doanh thu và lợi nhuận trước thuế của TCC lần lượt đạt 97,2 tỷ đồng và 120,8 tỷ đồng, với tổng tài sản đạt 926,4 tỷ đồng vào cuối tháng 12. Tổng tài sản quản lý (AUM) của các quỹ tại TCC đạt 3,286 tỷ đồng. Trang web mới của TCC đã nâng cao hình ảnh thương hiệu và công ty luôn cập nhật các thông tin mới nhất về hiệu suất hoạt động của quỹ trên các mạng xã hội.

II. PHƯƠNG ÁN KINH DOANH NĂM 2024

Dựa trên những kết quả đạt được trong vài năm qua, Techcombank sẽ tiếp tục chiến lược đã mang lại thành công cho Ngân hàng “Khách hàng là trọng tâm”, tiếp tục đi đầu, cung cấp các sản phẩm tài chính đột phá, trải nghiệm mang tính cá nhân hóa cao trên nền tảng số hóa hiệu quả, an toàn vượt trội.

1. Mục tiêu tài chính năm 2024

- | | |
|---|---|
| (i) Dư nợ tín dụng ⁽¹⁾ : | 616.031 tỷ VNĐ, tăng 16,2% (theo phê duyệt của NHNN) |
| (ii) Tổng tiền gửi khách hàng: | Phù hợp với tốc độ tăng trưởng tín dụng thực tế, nhằm tối ưu hóa bảng cân đối kế toán |
| (iii) Lợi nhuận trước thuế: | 27.100 tỷ đồng (tăng 18,4% so với cùng kỳ) |
| (iv) Tỷ lệ nợ nhóm 3-5 ⁽²⁾ : | thấp hơn 1,5% |

(1) Dư nợ tín dụng và tốc độ tăng trưởng của ngân hàng được tính toán theo quy định của NHNN

(2) Tỷ lệ nợ nhóm 3-5 của riêng Ngân hàng

Để chủ động thực hiện Kế hoạch kinh doanh, Techcombank sẽ đề xuất với cổ đông để Hội đồng quản trị xem xét, phê duyệt Kế hoạch bao gồm các mục tiêu tài chính nêu trên, đảm bảo tuân thủ hạn mức tăng trưởng tín dụng do NHNN phê duyệt và các quy định hiện hành khác trong từng thời kỳ.

2. Kế hoạch kinh doanh cụ thể

Techcombank kết thúc năm 2023 mạnh mẽ và động lực này được kỳ vọng sẽ tiếp tục vào năm 2024 khi đã phục hồi kinh tế của Việt Nam tiếp tục được cải thiện mạnh mẽ hơn.

Trong khi môi trường kinh tế và địa chính trị toàn cầu vẫn còn khả năng bất ổn, kinh tế Việt Nam được dự báo sẽ đẩy nhanh tốc độ với GDP ước tăng khoảng 6% so với năm ngoái.

Những khoản đầu tư đáng kể của Ngân hàng vào năng lực số hóa và dữ liệu dẫn đầu thị trường cho phép Techcombank đưa ra các đề xuất giá trị khách hàng đột phá, mang tính cá nhân

hóa cao. Đồng thời, tập khách hàng chất lượng được mở rộng nhanh chóng tạo cơ sở cho Techcombank tăng cường vị thế dẫn đầu, đẩy mạnh hiệu quả hoạt động khi môi trường kinh doanh cải thiện hơn (lãi suất giảm, pháp lý minh bạch, vĩ mô trong và ngoài nước phục hồi v.v.).

Năm 2024, các sáng kiến kinh doanh sẽ tiếp tục được đẩy mạnh thực thi theo kế hoạch chiến lược của Ngân hàng đã đặt ra và thực hiện xuyên suốt cho giai đoạn 2021-25. Đặc biệt, Techcombank sẽ tập trung đẩy mạnh tăng tốc trong ba lĩnh vực ưu tiên: (i) tăng tiền gửi không kỳ hạn CASA, (ii) đa dạng hóa danh mục tín dụng và (iii) tăng cường quan hệ giao dịch ngân hàng chính (MOA) đối với khách hàng cá nhân và khách hàng tổ chức.

Để tiếp tục đà phát triển của CASA, Ngân hàng sẽ đẩy nhanh việc ra mắt và áp dụng các đề xuất giá trị khách hàng độc đáo và khác biệt. Ngay từ đầu năm, Techcombank sẽ triển khai trên phạm vi rộng cho tất cả khách hàng sản phẩm Sinh lời Tự động (Auto-Earning), một sản phẩm mang tính đột phá cao, cho phép khách hàng tối ưu hóa tiền mặt nhàn rỗi và nhận được lãi suất tốt hơn bằng cách đồng ý tự động chuyển số dư tài khoản vãng lai vào sản phẩm CDBL.

Ngân hàng sẽ tiếp tục mở rộng giải pháp sáng tạo T-Pay thanh toán một chạm, khả dụng tại hơn 3.600 cửa hàng WINLife trên toàn quốc cho các khách hàng trong hệ sinh thái ‘tất cả trong một’ của WINLife.

Các hộ kinh doanh cá thể (merchants) sẽ được hưởng lợi từ các đề xuất mới như giải pháp thanh toán và thu nợ dựa trên nền tảng công nghệ số, bao gồm dịch vụ thanh toán mã QR mới cho phép họ thu tiền qua ứng dụng ngân hàng di động của khách hàng. Đối với chủ doanh nghiệp, Techcombank sẽ đưa ra đề xuất giá trị khách hàng tích hợp bao gồm nhưng không giới hạn ở chương trình khách hàng thân thiết và phần thưởng hấp dẫn, giải pháp quản lý gia sản mới và độc quyền, giải pháp quản lý tiền mặt và thanh khoản riêng biệt v.v.

Phù hợp với chiến lược đa dạng hóa hơn nữa danh mục tín dụng đối với khách hàng bán lẻ và SME, Techcombank sẽ đẩy nhanh việc triển khai Smart Credit, nền tảng kỹ thuật số để khởi tạo khoản vay không có tài sản bảo đảm.

Để đa dạng hóa hơn nữa danh mục cho vay doanh nghiệp ngoài lĩnh vực bất động sản, Techcombank sẽ ra mắt các dịch vụ tích hợp mới kết hợp tài trợ chuỗi cung ứng và chiết khấu động để tối ưu hóa thanh khoản trong chuỗi giá trị tích hợp.

Như thường lệ, tăng trưởng tín dụng trong năm 2024 sẽ tiếp tục nằm trong phạm vi được NHNN cho phép. Chi phí vốn của Ngân hàng được kỳ vọng tiếp tục giảm và NIM sẽ cải thiện, mặc dù sự cải thiện sẽ ở mức vừa phải do tác động của sự cạnh tranh khốc liệt về lãi suất. Ngân hàng kỳ vọng Thu nhập lãi ròng (NII) sẽ trở lại tốc độ tăng hai con số vào năm 2024.

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ (NFI) tiếp tục được kỳ vọng sẽ tăng trưởng mạnh mẽ khi các hoạt động của thị trường tài chính đối với các loại tài sản khác nhau như cổ phiếu và trái phiếu phục hồi. Riêng đối với mảng kinh doanh banca, trong bối cảnh còn nhiều thách thức,

Techcombank sẽ tiếp tục gia tăng lợi thế cạnh tranh bằng các dịch vụ sáng tạo và phù hợp hơn với nhu cầu của khách hàng và tối ưu hóa trải nghiệm trên hành trình khách hàng.

Xét về chi phí, tỷ lệ chi phí trên thu nhập (CIR) và NPL có thể giữ ở mức tương tự như năm 2023, trong khi chi phí tín dụng có thể ổn định hoặc thậm chí giảm nhẹ.

Nhìn chung, Techcombank đang hướng đến mức tăng trưởng hai con số về doanh thu (TOI) và lợi nhuận trước thuế. Đồng thời, Ngân hàng cũng sẽ tiếp tục chủ động làm việc với các tổ chức xếp hạng tín nhiệm hàng đầu, khẳng định chất lượng tài sản, vị thế của Ngân hàng sau 30 năm phát triển. Ngay trong quý 1/2024, tổ chức Moody's đã nâng hạng Triển vọng của Techcombank lên Ổn định, duy trì điểm tín dụng cơ bản (BCA) ở mức Ba3, là mức cao nhất trong các Ngân hàng thương mại cổ phần. Song song với đó, kế hoạch chi trả cổ tức bằng tiền mặt cho cổ đông, cùng các sản phẩm dịch vụ tài chính đột phá, hứa hẹn mang tới một năm 2024 tích cực, tươi sáng hơn dành cho khách hàng và cổ đông của Ngân hàng.

3. Ngân sách chi trả thù lao của Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát

Ngân sách trả thù lao, chi phí hoạt động và các chi phí khác của Hội đồng quản trị (BOD) và Ban kiểm soát (BKS) năm 2024 được trình bày dưới đây:

Chỉ tiêu	Thực hiện 2023	Kế hoạch 2024
Thù lao cố định	34,9 tỷ đồng	38,6 tỷ đồng
Thù lao thành tích	HĐQT, BKS không nhận thù lao thành tích	HĐQT, BKS không nhận thù lao thành tích
Chi phí hoạt động, các chi phí khác ⁽¹⁾	8,0 tỷ đồng	9,3 tỷ đồng

(1) ngân sách bao gồm trợ cấp y tế, bảo hiểm xã hội tự nguyện và bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp.

HĐQT, BKS có trách nhiệm quản lý; quyết định sửa đổi các khoản mục; xác định các vấn đề liên quan đến thù lao, chi phí hoạt động và các chi phí khác trong phạm vi phương án dự toán đã được phê duyệt; và giám sát các nguyên tắc, tiêu chuẩn và quyền lợi của các vị trí trong HĐQT, BKS phù hợp với quy định của pháp luật, Điều lệ và quy định nội bộ của Techcombank.

PHẦN II

KIỆN NGHỊ

Với nền tảng vững chắc cho sự phát triển trong tương lai và dựa trên sự hỗ trợ không ngừng nghỉ của các cổ đông, ban lãnh đạo Ngân hàng tự tin vào khả năng đạt được các mục tiêu kinh doanh của năm 2024, đưa ra định hướng hoạt động cho giai đoạn mở rộng chiến lược tiếp theo và đảm bảo rằng Ngân hàng tiếp tục vững vàng với tầm nhìn “Chuyển đổi ngành tài chính, Nâng tầm giá trị sống”.

Hội đồng quản trị cùng với Tổng giám đốc và Ban lãnh đạo kính đề nghị Đại hội đồng cổ đông:

1. Đồng ý/chấp thuận thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2023, kế hoạch kinh doanh và ngân sách năm 2024, bao gồm ngân sách thù lao của HĐQT và Ban kiểm soát năm 2024;
2. Đồng ý/chấp thuận giao Hội đồng quản trị Techcombank chịu trách nhiệm xem xét, quyết định thực hiện kế hoạch kinh doanh, ngân sách năm 2024.

TM. BAN LÃNH ĐẠO
TỔNG GIÁM ĐỐC

Jens Lottner

TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH



Hồ Hùng Anh

