30 YEARS

TECHCOMBANK

2023
TECHCOMBANK
BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN

30 Năm Vượt Trội Cùng Nhau

REACHING FOR NEW HEIGHTS

Harnessing The Power of Data, Digital, and Talent

BE GREATER

MỤC LỤC

1 TẦM NHÌN CỦA TECH 06

- THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH HĐQT
- BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

2 CÂU CHUYỆN CỦA TECH 16

- VỀ CHÚNG TÔI
- TẦM NHÌN VÀ SỨ MỆNH
- CHẶNG ĐƯỜNG LỊCH SỬ
- CƠ CẤU CỔ ĐÔNG

3 THÀNH TỰU CỦA TECH 30

- BÁO CÁO TOÀN CẢNH NGÂN HÀNG
- KHỐI NGÂN HÀNG BÁN LẺ (RBG)
- KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP (BB)
- KHỐI NGÂN HÀNG BÁN BUÔN (WB)
- KHỐI NGÂN HÀNG GIAO DỊCH TOÀN CẦU (GTS)
- CÁC CÔNG TY CON

4 CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI TECH 60

- TỔNG QUAN
- DỮ LIỆU (DnA)
- SỐ HOÁ (DO + IT)
- NHÂN TÀI (HR)

5 PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CÙNG TECH 80

- QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP
- QUẢN TRỊ RỦI RO
- VĂN HOÁ DOANH NGHIỆP
- BÁO CÁO BỀN VỮNG

6 THÀNH CÔNG NỐI TIẾP CỦA TECH 130

- BÁO CÁO TÀI CHÍNH HỢP NHẤT CHO NĂM TÀI CHÍNH KẾT THÚC NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2023

CHÚNG TÔI LÀ AI?

Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank) là một trong những ngân hàng cổ phần lớn nhất Việt Nam, hướng tới trở thành ngân hàng top 10 khu vực ASEAN vào năm 2025 dựa trên hành trình chuyển đổi số mạnh mẽ với ba trụ cột Dữ liệu – Số hóa – Nhân tài. Sự thành công của Techcombank trong 30 năm qua được dựa trên chiến lược khách hàng là trọng tâm, cam kết cung cấp cho khách hàng các giải pháp và dịch vụ ngân hàng hàng đầu. Tính đến cuối năm 2023 Techcombank phục vụ hơn 13,4 triệu khách hàng, bao gồm khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp, thông qua mạng lưới điểm giao dịch trên toàn quốc, cũng như dịch vụ ngân hàng số dẫn đầu thị trường. Phương pháp tiếp cận hệ sinh thái, hợp tác đối tác của Ngân hàng trong nhiều lĩnh vực kinh tế chủ chốt giúp tạo nên sự khác biệt cho Techcombank tại một trong những nền kinh tế phát triển nhanh nhất thế giới. Ngân hàng được niêm yết trên Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh (HoSE) với mã chứng khoán TCB.

Các điểm nhấn năm 2023

- **Tại 31/12/2023**
  13,4 triệu khách hàng
  Lượng khách hàng mới cao kỷ lục **2,6 triệu**
- **Tổng thu nhập hoạt động**
  40.061 tỷ đồng
  2019-23 Tăng trưởng kép: **16,9%**
- **Lợi nhuận trước thuế**
  22.888 tỷ đồng
  2019-23 Tăng trưởng kép: **16,5%**
- **Tổng tài sản tại 31/12/2023**
  849.482 tỷ đồng
  Tăng **21,5%** so với 2022
- **Tỷ lệ CASA**
  40%
  Dẫn đầu ngành
- **Tỷ suất sinh lời trên tài sản**
  2,4%
  Dẫn đầu ngành. Trung bình giai đoạn 2019-23: **3,0%**
- **Giao dịch cá nhân**
  94%
  Được thực hiện trên kênh số
- **Giá trị thanh toán thẻ tín dụng & ghi nợ**
  TOP 1

Các giải thưởng và ghi nhận chính trong năm

- Ngân hàng tốt nhất Việt Nam và Ngân hàng ứng dụng công nghệ sáng tạo nhất Việt Nam – *FinanceAsia*
- Ngân hàng nội địa tốt nhất Việt Nam và Ngân hàng cho doanh nghiệp tốt nhất – *Asiamoney*
- Nền tảng ngân hàng doanh nghiệp tích hợp tốt nhất toàn cầu và Ứng dụng ngân hàng di động tốt nhất khu vực Châu Á Thái Bình Dương – *Global Finance*
- Ngân hàng bán lẻ xuất sắc nhất, Ngân hàng bán lẻ tư nhân xuất sắc nhất, Mô hình Ngân hàng số tốt nhất, Ngân hàng chuyển đổi lên Cloud xuất sắc nhất Việt Nam – *The Asian Banker*
- Ngân hàng đầu tiên và duy nhất tại Việt Nam được chứng nhận "Nơi làm việc xuất sắc hàng đầu châu Á - hạng mục Doanh nghiệp lớn" – *Great Place to Work*
- Ngân hàng bán lẻ nội địa của năm, Hoạt động xã hội của năm và Giải pháp thanh toán SME của năm tại Việt Nam – *Asian Banking & Finance*
- Top 1 Thương hiệu ngân hàng tư nhân giá trị nhất Việt Nam – *Brand Finance*
- Xếp hạng tín nhiệm lần đầu A+, triển vọng "Ổn định" – *FiinRatings*

01.

TẦM NHÌN CỦA TECH

- THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH HĐQT
- BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH HĐQT

Kính gửi Quý Cổ đông, Khách hàng, Đối tác và các Techcomer trân quý,

Nền kinh tế Việt Nam đã vững bước đi qua thách thức và tiếp tục đạt được tăng trưởng ổn định trong năm 2023, bất chấp tình hình thế giới còn nhiều biến động. Nhờ tinh thần tự lực tự cường của người dân Việt Nam, cùng các chính sách quyết liệt, kịp thời của Chính phủ cũng như sự tham gia mạnh mẽ của hệ thống ngân hàng, kinh tế Việt Nam đã đạt tốc độ tăng trưởng 5,1% năm 2023, tạo động lực tích cực cho năm 2024.

Năm 2023, Techcombank kỷ niệm 30 năm thành lập, đánh dấu cột mốc phát triển quan trọng đối với Ngân hàng, với các cổ đông và với mỗi cán bộ nhân viên. Techcombank đã chuyển mình từ một ngân hàng nhỏ, được thành lập năm 1993 với vốn điều lệ 20 tỷ đồng, để trở thành ngân hàng tư nhân hàng đầu tại Việt Nam, với tổng lợi nhuận trước thuế trong 3 năm gần nhất đạt trên 3 tỷ đô la Mĩ và một thập kỷ giữ vững mức tăng trưởng lợi nhuận gần 40%/năm.

> Hội đồng Quản trị và Ban lãnh đạo Ngân hàng sẽ tiếp tục tập trung vào chiến lược "khách hàng là trọng tâm", và gặt hái thành công mục tiêu trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu Đông Nam Á vào năm 2025.

Lễ kỷ niệm 30 năm của Techcombank được lưu dấu với việc khai trương hai tòa nhà Hội sở năng lượng xanh hiện đại, mang nét di sản văn hóa đặc trưng tại thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh. Hai tòa Hội sở mới, với tiêu chuẩn làm việc đẳng cấp quốc tế, sánh ngang với các trụ sở tập đoàn lớn nhất tại các trung tâm tài chính toàn cầu, đã thể hiện cam kết mạnh mẽ của Ngân hàng trong việc tạo điều kiện tốt nhất cho mỗi nhân viên, đồng thời trở thành các tác phẩm kiến trúc tinh tế cho hai thành phố.

Trong suốt hành trình 30 năm thành lập và phát triển, Techcombank luôn đồng hành cùng người dân Việt Nam hiện thực hóa khát vọng "Vượt trội hơn mỗi ngày". Thành công của Techcombank ngày nay mang dấu ấn đậm nét niềm tin vững chắc từ khách hàng, từ cổ đông. Vì vậy, ưu tiên hàng đầu của chúng tôi là chia sẻ thành công đến khách hàng qua các giải pháp và sản phẩm tài chính ưu việt, mang lại giá trị vượt trội cho cổ đông với kết quả kinh doanh bền vững trên mỗi bước hành trình, để khai phá tiềm năng và vượt trội cùng nhau.

Năm 2023, chúng tôi tiếp tục cung cấp những dịch vụ tài chính và trải nghiệm tốt nhất đến khách hàng, với kim chỉ nam "khách hàng là trọng tâm" cho mọi hoạt động của Techcombank. Các nền tảng số hóa và ứng dụng ngân hàng di động Techcombank Mobile được đầu tư, nâng cấp tiện ích, nhằm cung cấp trải nghiệm siêu cá nhân hóa cho khách hàng, bao gồm 'trợ lý' quản lý tài chính cá nhân sử dụng trí tuệ nhân tạo. Chúng tôi đẩy nhanh việc ra mắt các giải pháp tài chính tiên phong, chẳng hạn như tính năng "Sinh lời tự động" trên tài khoản thanh toán. Cùng với đó, mạng lưới đối tác trong hệ sinh thái của Techcombank được mở rộng để mang đến giao dịch ngân hàng hàng ngày dễ dàng và thuận tiện hơn cho người dân trên khắp đất nước.

Những cam kết đó đã giúp Techcombank chào đón 2,6 triệu khách hàng mới, hơn gấp đôi con số năm 2022, nâng tổng số khách hàng của chúng tôi lên hơn 13,4 triệu.

Trong bối cảnh năm 2023 đầy thách thức, tổng thu nhập hoạt động và lợi nhuận trước thuế lần lượt giảm 1,2% và 10,5% so với cùng kỳ năm trước, tạo động lực mạnh mẽ cho Ngân hàng bước vào năm 2024. Tôi tin tưởng rằng chiến lược chuyển đổi và nền tảng số hóa vững mạnh sẽ tạo đà tăng trưởng vượt trội cho Ngân hàng trong những năm tới.

Đội ngũ nhân sự xuất sắc là bệ phóng cho những thành công ấn tượng mà Techcombank đã đạt được. Nền tảng số hóa hiện đại của Ngân hàng cho phép chúng tôi tương tác với khách hàng thường xuyên hơn, và cập nhật các dịch vụ mới nhanh hơn. Với "Bộ não dữ liệu" ("Data Brain") toàn hàng, tích hợp thông tin từ "Hồ dữ liệu" ("Data Lake") trên nền tảng điện toán đám mây và trí tuệ nhân tạo, chúng tôi có thể hiểu sâu sắc hơn về khách hàng, qua đó lần đầu tiên tại Việt Nam triển khai thành công nền tảng quản lý quan hệ khách hàng (của Salesforce), chương trình Sinh lời tự động, hay tri ân khác hàng với nền tảng Techcombank Rewards.

Là ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam với tầm nhìn "Chuyển đổi ngành tài chính, Nâng tầm giá trị sống", chúng tôi cam kết mang lại tác động tích cực đến môi trường và xã hội. 2023 là năm chúng tôi cấp nhiều tín dụng nhất cho các dự án phát triển bền vững ở Việt Nam, từ giao thông xanh đến sản xuất năng lượng sạch. Đồng thời, Ngân hàng tiếp tục chung tay cùng cộng đồng, hỗ trợ các sáng kiến xã hội với tổng mức quyên góp kỷ lục đạt gần 150 tỷ đồng. Techcombank tiếp tục đồng hành lâu dài cùng giải Marathon Techcombank Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, để lan tỏa phong cách sống xanh, sống khoẻ, và kiến tạo nên những bước chạy vượt trội cho người dân Việt Nam nói chung.

Với các nền tảng thế mạnh đã có, Techcombank bước vào năm 2024 với khát vọng vượt trội và vững tin tiến bước trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang lấy lại đà tăng trưởng và môi trường hoạt động tiếp tục được cải thiện.

Hội đồng Quản trị và Ban lãnh đạo Ngân hàng sẽ tiếp tục tập trung vào chiến lược "khách hàng là trọng tâm", và gặt hái thành công mục tiêu trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu Đông Nam Á vào năm 2025.

Với sự tin tưởng, đồng hành của các cổ đông, khách hàng và đối tác, Techcombank sẽ tiếp tục tiên phong dẫn dắt hành trình chuyển đổi số hóa ngành ngân hàng tại Việt Nam, và đóng góp vào sự phồn thịnh của đất nước và người dân Việt Nam trên hành trình phát triển rực rỡ kế tiếp.

Trân trọng cảm ơn,

Hồ Hùng Anh
Chủ tịch Hội đồng Quản trị

> Năm 2023, chúng tôi tiếp tục cung cấp những dịch vụ tài chính và trải nghiệm tốt nhất, với kim chỉ nam "khách hàng là trọng tâm" cho mọi hoạt động của Techcombank.

Hồ Hùng Anh
Chủ tịch Hội đồng Quản trị

BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

Kính gửi Quý Cổ đông, Khách hàng, Đối tác và các Techcomer trân quý,

Techcombank đã đạt được nhiều thành tựu đáng tự hào trong năm 2023 nhiều dấu ấn. Nhân kỷ niệm 30 năm thành lập, chúng tôi đã chính thức khai trương hai tòa nhà Hội sở đẳng cấp quốc tế tại những vị trí đắc địa ở Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh.

Chiến lược đầu tư vào ba trụ cột chiến lược Số hóa – Dữ liệu – Nhân tài tiếp tục được duy trì, và đã có những bước tiến đáng kể trong năm thứ 3 của kế hoạch 5 năm 2021-2025. Các khoản đầu tư đi đầu trong lĩnh vực công nghệ, dữ liệu và kỹ thuật số đã bắt đầu mang lại giá trị cho Ngân hàng và khách hàng. Năm 2023 toàn hàng tập trung thúc đẩy, ra mắt các định vị giá trị đa dạng cho khách hàng, được cá nhân hóa cho từng phân khúc như *Private, Priority và Inspire*. Ngân hàng cũng thu hút được lượng khách hàng mới kỷ lục, song song với việc duy trì mức sinh lời đứng đầu thị trường.

Bất chấp những thách thức kéo dài từ biến động kinh tế toàn cầu và tình hình trong nước, chúng tôi đã hoàn thành hoặc vượt tất cả các chỉ tiêu theo kế hoạch đã đề ra đầu năm. Điều này thể hiện sự xoay chuyển mạnh mẽ dựa trên khả năng dự đoán kịp thời diễn biến thị trường và tính nhất quán trong các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Kết quả đạt được trong năm 2023 là minh chứng cho câu nói chân lý của Goethe: “Dù chỉ bằng những viên đá trên đường, bạn cũng có thể xây nên một công trình hùng vĩ”.

Tôi cũng rất vui mừng thông báo Ban lãnh đạo Ngân hàng sẽ đề xuất chiến lược cổ tức tiền mặt, thực hiện cam kết kiến tạo giá trị dài hạn cho cổ đông. Chúng tôi cũng tự tin vào khả năng bứt tốc, tiếp tục dẫn đầu khi kinh tế Việt Nam tăng tốc trong năm 2024.

Nền tảng vững chắc để phát triển

Cho phép tôi giải thích chi tiết hơn về nền tảng Techcombank xây dựng trong năm 2023 và lý do tôi đặc biệt tự tin rằng mô hình kinh doanh của chúng tôi sẽ tạo cơ sở vững chắc cho sự phát triển trong tương lai.

Áp lực lạm phát quốc tế, xung đột giữa Nga và Ukraine, cũng như chính sách thắt chặt định lượng ở hầu hết các nền kinh tế lớn tiếp tục đẩy lãi suất toàn cầu tăng cao trong nửa đầu năm 2023. Lãi suất cao đã làm giảm biên lãi thuần (NIM trượt 12 tháng) của chúng tôi xuống 3,9%, đẩy tỷ lệ nợ xấu (NPL) lên 1,2%, đồng thời khiến tổng thu nhập hoạt động (TOI) giảm nhẹ 1,2% và lợi nhuận trước thuế (LNTT) giảm 10,5% so với năm 2022.

Dù nền lãi suất bắt đầu bình thường trở lại và thanh khoản của hệ thống được cải thiện trong nửa cuối năm, khách hàng vẫn có xu hướng ưu tiên gửi tiền có kỳ hạn do sự thiếu vắng của những cơ hội đầu tư hấp dẫn. Cho vay cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) đã bắt đầu phục hồi vào cuối năm, tăng lần lượt 5% và 10% trong quý 4/2023 so với cùng kỳ năm trước, trong đó cho vay cá nhân được thúc đẩy nhờ sự phục hồi của thị trường nhà ở và được kỳ vọng sẽ tiếp diễn trong năm 2024.

Theo chiến lược đa dạng hóa ngành nghề cho vay, năm 2023 dư nợ cho các khách hàng doanh nghiệp trong các lĩnh vực ngoài bất động sản tăng hơn 60%. Trong trung và dài hạn, chúng tôi vẫn tiếp tục theo đuổi chiến lược này, tiếp cận sâu và phục vụ nhiều hơn khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) trong các lĩnh vực kinh tế quan trọng, nhiều tiềm năng của Việt Nam. Qua đó duy trì đà tăng trưởng cũng như cải thiện hồ sơ rủi ro của Ngân hàng.

Chi phí tín dụng được kiểm soát tốt ở mức 0,8%, thuộc nhóm thấp trong toàn ngành. Một lần nữa, Techcombank có mức tăng trưởng tín dụng và tăng trưởng huy động cao hơn toàn ngành, đạt 19,2% và 26,9%.

Đối mặt với những biến động liên tục của thị trường trái phiếu và những thách thức kéo dài trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm, chúng tôi đã nỗ lực đa dạng hóa thu nhập từ hoạt động dịch vụ. Techcombank đã cải tiến chiến lược kinh doanh bảo hiểm, giúp phí bảo hiểm hàng năm (APE) của chúng tôi quay lại vị trí số 1 trong ba tháng 9-11/2023. Với khách hàng doanh nghiệp, chúng tôi đã mở rộng thêm sản phẩm đáp ứng nhu cầu ngoại hối, quản lý tiền mặt và tài chính doanh nghiệp, giúp thu nhập từ hoạt động dịch vụ (NFI) tăng 9,5% so với cùng kỳ năm trước.

Một số kết quả nổi bật

- Tỷ suất lợi nhuận trên tài sản trung bình (ROAA) giai đoạn 2019-23 cao nhất ngành.
- Tỷ lệ an toàn vốn (CAR) ở mức **14,4%**, duy trì ở mức đầu ngành, với tỷ lệ bao phủ nợ xấu lành mạnh **102%.**
- Chúng tôi cũng kết thúc năm 2023 với số dư CASA tăng trưởng ổn định ba quý liên tiếp, tiệm cận ngưỡng **40%** tại thời điểm 31/12/2023 – top đầu thị trường.

Luôn nỗ lực để phục vụ khách hàng tốt hơn

Trong năm 2023, chúng tôi bắt đầu gặt hái thành công từ chiến lược đầu tư chuyển đổi số, mang lại giá trị và trải nghiệm cho khách hàng đứng đầu tại Việt Nam.

Theo đánh giá của Ban lãnh đạo Ngân hàng, Techcombank đã đi trước ít nhất 3 năm so với các ngân hàng khác trong lĩnh vực chuyển đổi số, nhờ ứng dụng phân tích dữ liệu và trí tuệ nhân tạo (AI), chuyển đổi đám mây và xây dựng các nền tảng số hàng đầu thị trường.

Việc thu thập dữ liệu vô cùng quan trọng, nhưng sức mạnh thực sự của dữ liệu nằm ở cách chúng tôi sử dụng chúng để tạo ra giá trị kinh doanh. Cơ sở dữ liệu (“Bộ não dữ liệu”) cộng với hạ tầng số vượt trội đã giúp chúng tôi:

- Xây dựng sự hiểu biết toàn diện về khách hàng
- Đẩy nhanh việc ra mắt các định vị giá trị phù hợp
- Cung cấp nhiều trải nghiệm cá nhân hóa hơn cho khách hàng, trực tuyến và trực tiếp.

Đáng chú ý, vào năm 2023, Techcombank là Ngân hàng đầu tiên kết hợp với Salesforce triển khai thành công hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) cho các đơn vị kinh doanh toàn hàng. Nền tảng này cung cấp cái nhìn tổng thể về toàn bộ thông tin và tương tác với khách hàng (Customer360), giúp đội ngũ tư vấn tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng.

Chúng tôi cũng đã sử dụng công nghệ Experience Cloud của Adobe và hợp tác với Personetics để cung cấp trải nghiệm cá nhân hóa cho khách hàng trên nền tảng số, bao gồm tư vấn quản lý tài chính, đề xuất sản phẩm và các thông điệp tiếp thị quảng cáo được cá nhân hóa dựa trên AI.

Tôi tự hào rằng Techcombank có được lượng khách hàng số chất lượng hàng đầu với số lượng tương tác trên nền tảng số/khách hàng thuộc nhóm cao nhất trên thế giới. Đến năm 2023, khoảng 94% giao dịch ngân hàng bán lẻ đã được thực hiện trên các nền tảng số.

Chúng tôi đã làm mới các định vị giá trị cho khách hàng cao cấp thông qua các phân cấp thương hiệu *Techcombank Private* và *Techcombank Priority*.

Chúng tôi cũng tiếp tục mở rộng sang phân khúc thu nhập khá và trung bình thông qua các thương hiệu và dịch vụ tài chính mới, bao gồm *Techcombank Inspire* cho tệp khách hàng trẻ tuổi. Cuối năm 2023, số khách hàng *Inspire* đã lên tới hơn 632.000 người.

Cùng với Tập đoàn Masan, một trong những tập đoàn tiêu dùng bán lẻ lớn nhất tại Việt Nam, chúng tôi đã kiến tạo hệ sinh thái toàn diện WINLife, phục vụ các nhu cầu đa dạng của người tiêu dùng thông qua hơn 3.600 cửa hàng trên toàn quốc. Chúng tôi tiên phong triển khai phương thức thanh toán một chạm T-Pay và thu hút thêm một triệu khách hàng mới nhờ hệ sinh thái WINLife trong năm 2023.

Techcombank cũng nâng cấp sản phẩm Chứng chỉ tiền gửi Bảo Lộc để khách hàng có thể tiếp cận lợi suất và thanh khoản hấp dẫn của sản phẩm này một cách dễ dàng hơn. Số lượng khách hàng sử dụng Chứng chỉ Bảo Lộc tăng gần gấp ba lần, từ hơn 20.000 lên hơn 60.000 khách hàng mới.

Để phục vụ khách hàng doanh nghiệp tốt hơn, chúng tôi cũng đã quyết định hợp nhất Khối Ngân hàng Bán Buôn và Khối Khách hàng Doanh nghiệp thành Khối Ngân hàng Doanh nghiệp và Định chế Tài chính (CIBG) từ năm 2024. Sự hợp nhất này sẽ giúp Techcombank khai thác dữ liệu khách hàng trong các ngành kinh tế trọng yếu để phát triển nhiều dịch vụ đa dạng trong toàn bộ chuỗi giá trị - được thiết lập bởi các chuyên gia hàng đầu. Một ví dụ về sản phẩm nổi trội cho khách hàng doanh nghiệp trong năm 2023 là C-Cash - giải pháp quản lý

“Techcombank đã đạt được nhiều thành tựu trong năm 2023 nhiều dấu ấn. Kỷ niệm 30 năm thành lập cũng đánh dấu một tầm cao mới trên hành trình chuyển đổi 2021-2025 của Ngân hàng, khi những khoản đầu tư vào công nghệ, số hóa dẫn đầu của Techcombank đã bắt đầu kiến tạo trải nghiệm cá nhân hóa vượt trội cho khách hàng.

Jens Lottner
Tổng Giám đốc

nguồn vốn cho doanh nghiệp mà Techcombank hợp tác với Kyriba lần đầu tiên ra mắt trên thị trường. Sự ưu việt cùng với chi phí hợp lý cho khách hàng đã góp phần giúp chúng tôi thúc đẩy mối quan hệ với khách hàng, qua đó gia tăng cơ hội được khách hàng lựa chọn Techcombank là ngân hàng giao dịch chính.

> Trung bình mỗi khách hàng đăng nhập khoảng 50 lần vào nền tảng số mỗi tháng.

Đối với các nhà bán lẻ (merchants) và SME, chúng tôi đã đưa ra các định vị giá trị tích hợp được tinh chỉnh để không chỉ đáp ứng nhu cầu kinh doanh mà còn đáp ứng nhu cầu cá nhân của họ. Chúng tôi cũng tăng cường các dịch vụ ngân hàng giao dịch, bao gồm giải pháp thu hộ qua mã QR mới dành cho người bán (QR247), đồng thời nâng cao khả năng bảo lãnh tín dụng cho nhóm khách hàng này.

Sự gắn kết của khách hàng và uy tín mà Techcombank tạo dựng bấy lâu nay cũng giúp chúng tôi tiếp tục ghi nhận những thành tựu như chỉ số nhận biết đầu tiên (Top of mind) và chỉ số gắn kết khách hàng (Net Promoter Score) dẫn đầu thị trường. Techcombank cũng được Brand Finance công nhận là Ngân hàng tư nhân có giá trị thương hiệu tốt nhất tại Việt Nam.

Thành tựu nổi bật

Trong năm thứ 3 của hành trình "Chuyển đổi ngành tài chính, Nâng tầm giá trị sống", Techcombank đã có những bước phát triển vượt bậc trên cả 3 trụ cột Số hóa - Dữ liệu - Nhân tài.

Nhân sự:

800 cán bộ nhân viên tiếp cận nhà ở với chi phí phải chăng hơn qua chương trình An Cư 1, 2, 3.

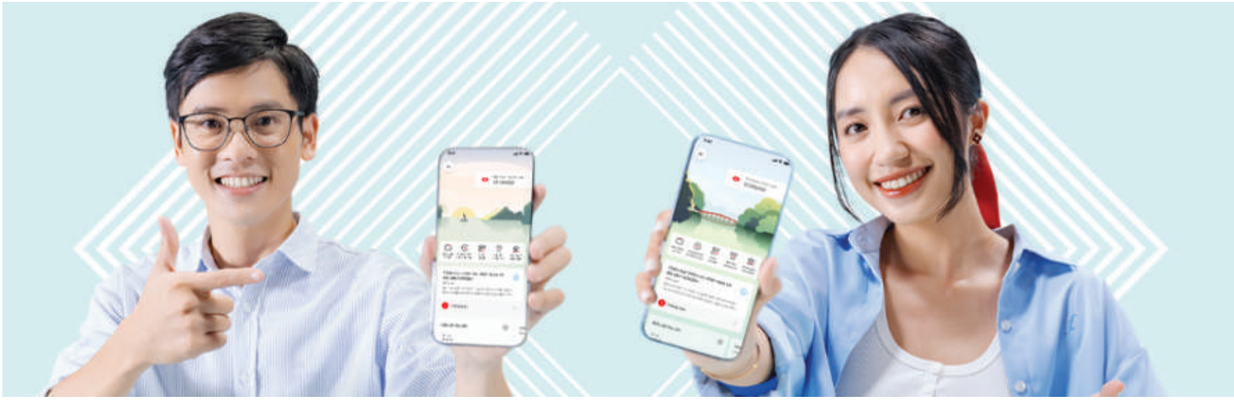
Số hoá:

>31% khối lượng công việc được chuyển lên nền tảng điện toán đám mây

đạt 49,9% điểm tối ưu hóa chi phí từ AWS - cao hơn bất kỳ ngân hàng nào tại ASEAN.

Dữ liệu

Sử dụng công nghệ máy học, "Bộ não dữ liệu" để phân tích hàng tỷ điểm dữ liệu nhằm nâng cao hiểu biết về nhu cầu của khách hàng – từ các giao dịch hàng ngày đến việc sử dụng ứng dụng di động.



Nhân sự

Techcombank tiếp tục có những bước tiến mạnh mẽ trong việc phát triển và giữ chân nhân tài.

Năm 2023, chúng tôi thu hút mới hơn 1.000 nhân sự có trình độ xuất sắc. Ngoài ra, nhiều cán bộ, nhân viên 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 trong hành trình đào tạo và phát triển của chúng tôi với các chương trình đào tạo được thiết kế riêng cho từng nhóm khác nhau trong đội ngũ nhân tài chủ chốt - những người có tiềm năng lãnh đạo cũng như có kỹ năng chuyên môn chuyên sâu mang lại giá trị cao. Các chương trình này bao gồm những phương pháp hiện đại, các giáo trình của các trường đại học hàng đầu, cũng như được kết hợp thực hiện giữa bộ phận nhân sự với các bộ phận công tác, kinh doanh giúp nâng cao chất lượng chương trình cũng như tính ứng dụng trong công việc và sự phát triển nghề nghiệp của các nhân tài Techcombank.

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 môt trường làm việc bao gồm những cơ hội công bằng, minh bạch trong truyền thông, cơ chế tưởng thưởng và các phúc lợi khác nằm hỗ trợ và thúc đẩy tối đa phát triển nghề nghiệp cho cán bộ nhân viên.

Cũng trong năm nay, Techcombank đã tăng cường chế độ đãi ngộ cho nhân viên thông qua chương trình An Cư 1, 2, 3 với mong muốn hỗ trợ cán bộ nhân viên 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 sở hữu một ngôi nhà của riêng mình.

Không những đem đến giá trị cho nhân viên của mình, chúng tôi cũng đã được công nhận ở tầm quốc tế với nhiều giải thưởng danh giá như:

- Nơi làm việc tốt nhất tại Việt Nam và Châu Á – Great Place to Work
- Nhà tuyển dụng của Năm – Ngành Ngân hàng và Thành tựu trong Công nghệ Nhân sự – Stevie Awards 2023
- Nhà tuyển dụng được yêu thích trong ngành Tài chính – Ngân hàng – Chứng khoán – CareerBuilder
- Ngân hàng được nhân viên nội bộ yêu thích – CareerBuilder
- Nhà tuyển dụng có trải nghiệm ứng tuyển ấn tượng – CareerBuilder.

Số hóa

Techcombank đã tiếp tục nâng cấp và chuyển đổi hệ thống công nghệ thông tin nội bộ và quy trình an ninh mạng.

Nỗ lực này bao gồm bảo mật đám mây nhằm củng cố hơn nữa công cuộc trở thành ngân hàng an toàn và hoạt động hiệu quả nhất tại Việt Nam. Chiến lược "Cloud First" của chúng tôi cũng đã đạt được một cột mốc quan trọng với khoảng 60% hệ thống kinh doanh của Techcombank hiện đã được chuyển lên "Data Lake" dựa trên nền tảng đám mây. Cụ thể, Techcombank đã dịch chuyển 31,1% khối lượng công việc lên nền tảng điện toán đám mây, và đạt 49,9% điểm tối ưu hóa chi phí từ AWS - cao hơn bất kỳ ngân hàng nào tại ASEAN.

Chúng tôi cũng tiếp tục bổ sung thêm các tính năng mới vào ứng dụng Techcombank Mobile, bao gồm:

- Các giải pháp thanh toán không cần thẻ tiện lợi như T-Pay và Apple Pay
- Các công cụ quản lý tài chính được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu và AI
- Giải pháp Sinh lời tự động giúp khách hàng tối đa hóa lợi nhuận từ tiền nhàn rỗi
- Dễ dàng mua bán Chứng chỉ tiền gửi Bảo Lộc (CDBL).

Tính đến cuối năm 2023, tất cả 8,5 triệu khách hàng cá nhân của Techcombank đã sử dụng ứng dụng di động và trải nghiệm các giao dịch đơn giản, thuận tiện và dễ dàng. Trung bình mỗi khách hàng đăng nhập khoảng 50 lần vào nền tảng số mỗi tháng. Chúng tôi cũng đã thực hiện nhiều phương pháp nhằm nâng cao hơn nữa ứng dụng ngân hàng di động dành cho doanh nghiệp, giúp số lượng khách hàng sử dụng nền tảng này tăng 72% so với năm trước.

Quy trình đăng ký được đơn giản hóa thông qua chữ ký số cá nhân của đại diện pháp lý, một thiết bị có thể sử dụng cho nhiều người dùng, các tính năng được thêm vào cũng cho phép thanh toán hóa và chuyển nhượng CDBL dễ dàng, cùng nhiều cải tiến khác. Điều này giúp đảm bảo việc thu hút khách hàng qua kênh kỹ thuật số giúp thúc đẩy tăng trưởng tệp khách hàng của Techcombank. Chúng tôi ước tính chi phí thu hút mỗi khách hàng thông qua kênh số được ước tính thấp hơn khoảng 15 điểm phần trăm so với tại chi nhánh.

Ứng dụng ngân hàng cá nhân và doanh nghiệp của chúng tôi hiện nằm trong số những ứng dụng ngân hàng di động được đánh giá cao nhất tại Việt Nam trên kho ứng dụng Google và Apple.

Thành quả này cũng được ghi nhận ở tầm quốc tế khi Techcombank trở thành ngân hàng Việt Nam đầu tiên giành giải thưởng từ tạp chí uy tín Global Finance:

- Ứng dụng ngân hàng di động cá nhân tốt nhất châu Á - Thái Bình Dương
- Nền tảng ngân hàng doanh nghiệp tích hợp tốt nhất toàn cầu.

Dữ liệu

Khả năng thu thập, phân tích và sử dụng dữ liệu của Khối Dữ liệu và Phân tích (DnA) tại Techcombank đã mang lại giá trị kinh tế hữu hình; ghi dấu những cột mốc quan trọng trong việc thúc đẩy năng suất và đổi mới.

Techcombank cũng tiếp tục mở rộng công nghệ Hồ Dữ liệu (Data Lake) trên nền tảng đám mây, tập hợp dữ liệu từ hơn 60% hệ thống nguồn khác nhau trong toàn hàng, qua đó đi đầu trong ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI).

Bằng cách sử dụng công nghệ máy học (machine learning), "Bộ não dữ liệu" ("Data Brain") của chúng tôi đã phân tích hàng tỷ điểm dữ liệu nhằm nâng cao hiểu biết về nhu cầu của khách hàng – từ các giao dịch hàng ngày đến việc sử dụng ứng dụng di động. Cụ thể, công nghệ này đóng góp trực tiếp vào nhiều sáng kiến chiến lược và chiến dịch kinh doanh:

- Trực tiếp tham gia đóng góp 17 dự án sáng kiến chiến lược toàn hàng và của các khối kinh doanh, vận hành nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng, đặc biệt các trải nghiệm siêu cá nhân hóa
- Phát triển 33 mô hình qua đó đẩy nhanh quy trình đưa ra quyết định và phát triển sản phẩm, tạo ra 750 tỷ đồng doanh thu cho Ngân hàng
- Hỗ trợ hơn 70 chiến dịch sử dụng dữ liệu để xác định khách hàng mục tiêu, cũng như các chương trình marketing "may đo" cho các khách hàng này.

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, và hiện thực hóa các cơ hội kinh doanh mới.

Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) mới của Ngân hàng cũng được liên kết với "Bộ não dữ liệu" và góp phần thay đổi đáng kể trong chất lượng dịch vụ của các chuyên viên quan hệ khách hàng (relationship managers). Đến 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 trí tuệ nhân tạo tạo sinh (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 chương trình dịch thuật tự động phát triển nội bộ bởi khối DnA cho riêng Ngân hàng, qua đó góp phần nâng cao năng suất, cải thiện trao đổi trong môi trường đa quốc gia của Techcombank với đội ngũ nhân viên đến từ 16 quốc gia.

CÁC TRỌNG TÂM CỦA TECHCOMBANK TRONG NĂM 2024

Mặc dù thách thức trong nước và quốc tế vẫn tồn tại, các yếu tố giúp nền kinh tế Việt Nam tăng tốc trong nửa cuối năm 2023 được dự báo sẽ tiếp tục, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế trong năm 2024. Giải ngân đầu tư nước ngoài (FDI) được dự báo sẽ tiếp tục tích cực, trong khi du lịch và xuất khẩu đang tăng tốc phục hồi. Năm 2024, tăng trưởng GDP của Việt Nam được dự báo tăng trưởng 6%, cao hơn mức 5% đạt được vào năm 2023. Đặc biệt, nền kinh tế được kỳ vọng sẽ hưởng lợi từ các chính sách quyết liệt của Chính phủ như giảm lãi suất, gia hạn giảm thuế VAT, chính sách tiền lương mới cũng như các chính sách kích thích tài khóa, đẩy mạnh đầu tư công v.v. Hơn bao giờ hết, chúng ta thấy sự đồng lòng, quyết tâm của Chính phủ trong việc duy trì quỹ đạo tăng trưởng, áp dụng các cải cách đột phá, đồng bộ về thể chế, giải quyết các nút thắt, tạo ra môi trường đầu tư ổn định, hấp dẫn cũng như các mô hình phát triển, động lực tăng trưởng mới.

> “Năm 2024, chúng tôi sẽ đẩy nhanh việc triển khai các định vị giá trị khách hàng độc đáo, khác biệt trên từng phân khúc và lĩnh vực mục tiêu mà chúng tôi có lợi thế vượt trội và vị thế cạnh tranh mạnh mẽ.

Những xu hướng dài hạn tích cực chính, cơ sở “hóa rồng” của Việt Nam vẫn đang là điểm sáng trong khu vực. Dân số vàng, thu nhập trung bình gia tăng, quá trình chuyển đổi số sâu rộng, và nhu cầu lớn cho các sản phẩm như vay mua nhà, trái phiếu, cổ phiếu và bảo hiểm cho thấy ngành ngân hàng có rất nhiều dư địa tăng trưởng.

Chúng tôi kỳ vọng đẩy mạnh động lực tăng trưởng CASA, giảm chi phí vốn, gia tăng thu nhập từ phí trong năm 2024, nhờ vào thanh khoản dồi dào trên thị trường và các loại tài sản như cổ phiếu, trái phiếu và bất động sản v.v. được dự báo phục hồi mạnh mẽ. Khi nền kinh tế Việt Nam tăng tốc, với nền tảng được đầu tư xây dựng trong các năm qua Techcombank tự tin, sẵn sàng với các ưu thế vượt trội để cạnh tranh và đạt được những thành công hơn nữa, duy trì vị thế hàng đầu trong ngành ngân hàng Việt Nam. Với kì vọng này, chúng tôi đang đi đúng hướng theo kế hoạch đã đề ra trong chiến lược 2021-25. Trong năm thứ tư của chiến lược 5 năm 2021-2025, chúng tôi đặt trọng tâm:

- Gia tăng số dư và tỷ lệ CASA; đẩy mạnh thiết lập quan hệ Ngân hàng giao dịch chính đối với khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp
- Đa dạng hóa danh mục tín dụng thông qua dịch chuyển sang phân khúc khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ
- Đa dạng hóa thu nhập từ hoạt động dịch vụ thông qua các mô hình kinh doanh được cải tiến với các sản phẩm đa dạng, phù hợp.

Chiến lược “Cloud First” có thể rút ngắn vòng đời sản phẩm, qua đó giúp Ngân hàng triển khai nhanh hơn việc ra mắt các sản phẩm và tính năng mới, đồng thời nâng cao hiệu quả chi phí, tính linh hoạt và khả năng nhân rộng (với các sản phẩm khác, hoặc với các tập khách hàng khác) của chúng tôi. Chúng tôi cũng sẽ nâng cấp nền tảng hoạt động đa kênh của mình, tập trung vào các khía cạnh như tài sản thế chấp, thu hộ, thanh toán và thẻ để duy trì thế mạnh của chúng tôi trong các lĩnh vực này.

Năm 2024, chúng tôi cũng sẽ đẩy nhanh việc triển khai các định vị giá trị khách hàng độc đáo, khác biệt trên từng phân khúc và lĩnh vực mục tiêu mà chúng tôi có lợi thế vượt trội và vị thế cạnh tranh mạnh mẽ.

Những sáng kiến với tác động tích cực tới mảng bán lẻ bao gồm:

- Làm mới phân cấp thương hiệu
- Siêu cá nhân hóa sản phẩm
- Tính năng “Sinh lời tự động” độc đáo
- Nền tảng khách hàng thân thiết Techcombank Rewards
- Các giải pháp đột phá cho nhà bán lẻ (merchant).

Đối với các khách hàng doanh nghiệp, việc thành lập Khối Ngân hàng Doanh nghiệp và Định chế Tài chính (CIBG) sẽ giúp Techcombank cung cấp trải nghiệm và dịch vụ tốt hơn cho khách hàng, phát triển sâu rộng hơn các mối quan hệ trong chuỗi giá trị đã chọn.

Trọng tâm của chúng tôi với mảng khách hàng doanh nghiệp bao gồm:

- Đa dạng hóa danh mục tín dụng sang nhóm khách hàng cá nhân, các hộ kinh doanh và doanh nghiệp vừa và nhỏ, qua đó mở rộng khả năng tiếp cận tới nhiều ngành nghề trong bối cảnh tiêu dùng nội địa ngày càng tăng.
- Đối với các hộ kinh doanh, doanh nghiệp SME và các chủ doanh nghiệp, chúng tôi sẽ tiếp tục nâng cao năng lực bảo lãnh tín dụng và định vị giá trị khách hàng mới để đáp ứng nhu cầu kinh doanh và cá nhân của họ.
- Đối với các doanh nghiệp lớn, chúng tôi sẽ tiếp tục mở rộng hoạt động cho vay, đa dạng hóa sang các lĩnh vực hàng tiêu dùng nhanh (FMCG), du lịch & giải trí, tiện ích.
- Khi thị trường bất động sản nhà ở tiếp tục cải thiện trong năm, đặc biệt tại hai khu vực chiến lược là Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chúng tôi sẽ tăng cường tài trợ vay mua nhà sơ cấp và thứ cấp, góp phần thực hiện ước mơ “an cư” của khách hàng.

Techcombank sẽ tiếp tục cải thiện các dịch vụ thẻ tín dụng, bảo hiểm, ngoại hối, quản trị tiền mặt và tài chính doanh nghiệp nhằm tăng thêm thu nhập ngoài hoạt động ngân hàng đầu tư.

Trong năm 2024, chúng tôi sẽ bắt đầu chia cổ tức bằng tiền mặt cho các cổ đông của mình, đồng thời vẫn đảm bảo tốc độ tăng trưởng nhanh hơn toàn ngành cũng như duy trì hệ số an toàn vốn đủ dầy, đảm bảo hoạt động bền vững kể cả trong các kịch bản thị trường có nhiều biến động.

Tính bền vững là “kim chỉ nam” mà Techcombank đã nỗ lực duy trì, giúp Ngân hàng vượt qua thách thức trong thời gian qua. Chính vì vậy, Ban lãnh đạo và Hội đồng Quản trị xác định sẽ tiếp tục theo đuổi phát triển ổn định với mong muốn trở thành một ngân hàng thế hệ mới. Chúng tôi vận hành theo phương châm đề cao con người, hỗ trợ cộng đồng và cải tiến quản trị mạnh mẽ, trong đó các quyết định và hành động trong tương lai phải nhân văn là điều kiện bắt buộc. Cùng với khách hàng và các đối tác Techcombank hy vọng tiếp tục là Ngân hàng dẫn đầu về sự bền vững trong hành trình “Chuyển đổi ngành tài chính, Nâng tầm giá trị sống”.

Trọng tâm 2024:

- Gia tăng số dư và tỷ lệ CASA; đẩy mạnh thiết lập quan hệ Ngân hàng giao dịch chính đối với khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp
- Đa dạng hóa danh mục tín dụng thông qua dịch chuyển sang phân khúc khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ
- Đa dạng hóa thu nhập từ hoạt động dịch vụ thông qua các mô hình kinh doanh được cải tiến với các sản phẩm đa dạng, phù hợp.

> “Chuyển đổi ngành tài chính, Nâng tầm giá trị sống

Thay cho lời kết...

Cột mốc 30 năm đánh dấu cả một chặng đường dài mà Techcombank đã đi qua. Chúng tôi đã trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu của đất nước và đã thành công đi qua một nửa hành trình chuyển đổi đáng kinh ngạc của chính mình. Từ sản phẩm, dịch vụ cho đến ứng dụng tiên tiến về phân tích dữ liệu và AI, chúng tôi luôn mong muốn đáp ứng vượt trên sự mong đợi của khách hàng và cổ đông.

Tôi vô cùng biết ơn đội ngũ nhân viên tận tâm, những con người chính là trái tim và linh hồn của Ngân hàng. Tôi cũng đánh giá cao sự hỗ trợ của các cổ đông cũng như đóng góp quan trọng trong công việc của các cơ quan quản lý.

Những tiến bộ mà chúng tôi đã đạt được và những thành tựu mà chúng tôi sẽ gặt hái được trong tương lai đều là những mảnh ghép quan trọng trên hành trình đưa Techcombank “Vượt trội hơn mỗi ngày”.

Chúc mừng Techcombank 30 năm,
Jens Lottner,
Tổng Giám đốc

02.

CÂU CHUYỆN CỦA TECH

- VỀ CHÚNG TÔI
- TẦM NHÌN VÀ SỨ MỆNH
- CHẶNG ĐƯỜNG LỊCH SỬ
- CƠ CẤU CỔ ĐÔNG VÀ HOẠT ĐỘNG QUAN HỆ NHÀ ĐẦU TƯ

VỀ CHÚNG TÔI

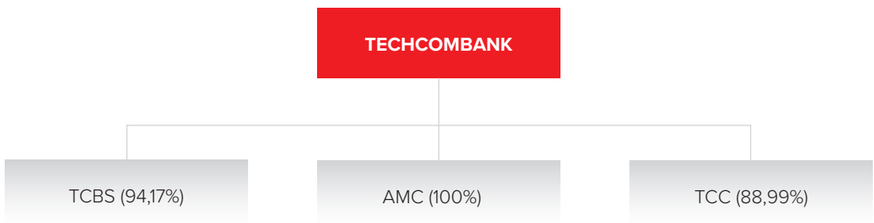
TÊN GIAO DỊCH	
Tên tiếng Việt	NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN KỸ THƯƠNG VIỆT NAM
Tên tiếng Anh	VIETNAM TECHNOLOGICAL AND COMMERCIAL JOINT-STOCK BANK
Tên giao dịch	TECHCOMBANK
Tên viết tắt	TECHCOMBANK

Ngân hàng hoạt động theo Giấy phép hoạt động Ngân hàng số 0038/GP-NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 06/03/2018 (cấp đổi lại cho Giấy phép hoạt động số 0040/NH-GP ngày 06/08/1993).

GIẤY PHÉP ĐĂNG KÝ KINH DOANH SỐ: 0100230800	
Đăng ký lần đầu:	07 tháng 09 năm 1993
Sửa đổi lần thứ 57:	03 tháng 01 năm 2024
VỐN ĐIỀU LỆ:	**VND 35.225.108.110.000**
Bằng chữ	Ba mươi lăm nghìn hai trăm hai mươi lăm tỷ, một trăm linh tám triệu, một trăm mười nghìn đồng chẵn.

THÔNG TIN CHUNG	
Địa chỉ	Tòa nhà Techcombank – 06 Quang Trung, phường Trần Hưng Đạo, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam.
Số điện thoại	(+84) (243) 944 6368
Fax	(+84) (243) 944 6395
Website	http://www.techcombank.com
Mã cổ phiếu	TCB

CƠ CẤU VÀ TỶ LỆ SỞ HỮU CỦA TECHCOMBANK TẠI CÁC CÔNG TY CON (31/12/2023)



> Techcombank mang sứ mệnh dẫn dắt hành trình số hóa của ngành tài chính, tạo động lực cho mỗi cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức phát triển bền vững và bứt phá thành công.

Techcombank được thành lập từ năm 1993 khi Việt Nam bắt đầu chuyển dịch từ nền kinh tế tập trung sang định hướng thị trường. Lớn mạnh từng ngày trong 30 năm qua với số vốn điều lệ khởi điểm chỉ 20 tỷ đồng, Techcombank hôm nay đã trở thành ngân hàng lớn thứ ba về vốn điều lệ - một thành công được chúng tôi ươm mầm từ chiến lược tập trung giải quyết nhu cầu luôn thay đổi của khách hàng.

Tới thời điểm hiện tại, Techcombank đã cung cấp nhiều loại sản phẩm và dịch vụ đa dạng cho hơn 13,4 triệu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp tại Việt Nam, thông qua mạng lưới rộng khắp gồm một trụ sở chính, hai văn phòng đại diện và 301 điểm giao dịch tại 46 tỉnh thành trên cả nước, không chỉ đáp ứng nhu cầu giao dịch ngân hàng thông thường, mà còn đảm bảo nhu cầu bảo mật và quản lý tài sản cho khách hàng.

Xác định tầm nhìn "Chuyển đổi ngành tài chính, Nâng tầm giá trị sống", Techcombank cam kết không ngừng mang tới những giá trị lớn hơn cho khách hàng và cổ đông, đáp ứng nhu cầu thay đổi mỗi ngày bằng cách tập trung vào các giải pháp tiên phong, trở thành đối tác tài chính tin cậy của mọi khách hàng. Techcombank mang sứ mệnh dẫn lối hành trình chuyển đổi số của ngành tài chính, mở đường cho các cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức vững bước trên hành trình phát triển bền vững, bứt phá thành công.

DỊCH VỤ NGÂN HÀNG

Các hoạt động chính của Ngân hàng bao gồm:

- Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán và ngân quỹ và các dịch vụ ngân hàng khác được NHNN cho phép
- Huy động và nhận tiền gửi ngắn, trung và dài hạn từ các tổ chức và cá nhân
- Thực hiện góp vốn, mua cổ phần, đầu tư trái phiếu và kinh doanh ngoại tệ theo quy định của pháp luật
- Cung cấp tín dụng ngắn, trung và dài hạn dựa trên tính chất và khả năng cung ứng nguồn vốn của Ngân hàng
- Kinh doanh ngoại tệ theo quy định của pháp luật.

1 TRỤ SỞ CHÍNH	2 VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN
301 ĐIỂM GIAO DỊCH tại 46 tỉnh thành trên cả nước	

TẦM NHÌN VÀ SỨ MỆNH

TẦM NHÌN

"Chuyển đổi ngành tài chính,
Nâng tầm giá trị sống"
Thúc đẩy mỗi người khai phá
tiềm năng và bản lĩnh hành động
cho những điều vượt trội.

SỨ MỆNH

Dẫn dắt hành trình số hóa của
ngành tài chính, tạo động lực
cho mỗi cá nhân, doanh nghiệp
và tổ chức phát triển bền vững
và bứt phá thành công.

CHẶNG ĐƯỜNG LỊCH SỬ

Năm 1993 khi Techcombank được thành lập, Việt Nam vừa mới trải qua công cuộc Đổi Mới. Cũng như nền kinh tế Việt Nam, Techcombank đã trải qua 30 năm với nhiều giai đoạn phát triển thần tốc. Nhìn chung nền kinh tế trong nước cũng như ngành tài chính ngân hàng vẫn còn non trẻ, thị trường tài chính Việt Nam vì vậy được dự báo sẽ còn rất nhiều tiềm năng phát triển trong tương lai, đặc biệt là thông qua ngân hàng số.

Với Techcombank, khi chúng tôi đặt ra tầm nhìn của mình, thành công không chỉ là đích đến cuối cùng mà còn là dấu ấn của cả một quá trình chuyển đổi. Bất chấp những thách thức trong môi trường hoạt động trong giai đoạn 2022-2023, Techcombank đã tiếp tục khẳng định vị trí ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu Việt Nam, khi lợi nhuận trước thuế cán mốc 22,9 nghìn tỷ đồng, hiệu quả hoạt động dẫn đầu ngành và đón thêm số lượng kỷ lục 2,6 triệu khách hàng mới. Với những kết quả vượt trội này, Techcombank tự tin hướng đến hoàn thành các mục tiêu được đề ra trong chiến lược 5 năm 2021-25 và vững bước trên hành trình chuyển đổi để trở thành ngân hàng số tốt nhất Việt Nam và top 10 trong khu vực ASEAN.

1993

Thành lập với vốn điều lệ 20 tỷ đồng.

2001

Triển khai hệ thống phần mềm ngân hàng lõi Globus theo tiêu chuẩn quốc tế.

2003

Tham gia hệ thống thanh toán thẻ toàn cầu thông qua thẻ F@stAccess - Connect 24.

2006

Tham gia "câu lạc bộ" các ngân hàng có tài sản trên 1 tỷ đô la Mỹ

2008

Thành viên sáng lập liên minh thẻ lớn nhất Việt Nam Smartlink

Ra mắt thẻ tín dụng Techcombank VISA.

2009

Khẳng định vị trí ngân hàng TMCP hàng đầu với vốn điều lệ lên 5.400 tỷ đồng; tổng tài sản đạt mức 95.000 tỷ đồng và là ngân hàng đầu tiên hợp tác với công ty tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới McKinsey.

2010

Techcombank là "Ngân hàng tốt nhất Việt Nam 2010" do tạp chí EuroMoney trao tặng, và được đánh giá cao với nhiều giải thưởng quốc tế.

2011

Ngân hàng TMCP lớn Việt Nam với quy mô tổng tài sản 180.000 tỷ cùng 307 chi nhánh trên toàn quốc.

2012

Ngân hàng đi đầu trong việc mang đến trải nghiệm công nghệ số thông qua dịch vụ giao dịch ATM không cần thẻ đến hơn 2,8 triệu khách hàng.

2014

Khẳng định vị thế ngân hàng dẫn đầu về chất lượng dịch vụ với 23 giải thưởng uy tín từ các tổ chức trong và ngoài nước như Global Finance, IFC, Finance Asia

Là sự lựa chọn tin cậy của 3,7 triệu khách hàng cá nhân và 48 nghìn khách hàng doanh nghiệp.

2015

Top 2 ngân hàng có doanh số thanh toán thẻ VISA lớn nhất thị trường với 4,2 triệu khách hàng.

2016

Bước vào giai đoạn bứt phá với sự ra mắt và triển khai chiến lược 2016-2020 để trở thành ngân hàng dẫn dắt đời sống tài chính của người dân Việt Nam và là ngân hàng số 1 Việt Nam

Lợi nhuận 2016 tăng trưởng gấp đôi so với năm trước, với giải thưởng "Ngân hàng tốt nhất Việt Nam" được trao tặng bởi Finance Asia, "Ngân hàng Việt Nam xuất sắc của năm" từ Asia Risk và "Doanh nghiệp có chính sách nhân sự xuất sắc" từ Vietnam HR Awards.

2017

Ngân hàng đứng đầu về chỉ số tín nhiệm tương đương mức "trần xếp hạng tín nhiệm quốc gia" do S&P công bố

Tiếp tục tăng trưởng lợi nhuận gấp đôi so với năm trước, đứng thứ hai về khả năng sinh lời do Asian Banker xếp hạng, với số lượng khách hàng đạt mốc hơn 5 triệu

Ngân hàng đứng đầu về doanh số thanh toán thẻ quốc tế VISA của Việt Nam

Ngân hàng dẫn đầu về sản phẩm Bancasssurance, tới từ hợp tác chiến lược với nhà cung cấp bảo hiểm hàng đầu Manulife

Đứng đầu về chỉ số gắn kết (EES) do cán bộ nhân viên bình chọn và đứng Top 2 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam ngành tài chính ngân hàng

Ghi dấu ấn biểu tượng Kết nối cộng đồng với Giải Marathon Quốc tế TP.HCM Techcombank.

2018

Chính thức niêm yết trên sàn Sở Giao dịch chứng khoán TP Hồ Chí Minh, với mã cổ phiếu TCB, giá trị vốn hóa tại thời điểm niêm yết 6,5 tỷ đô la Mỹ

Top 3 thương vụ IPO lớn nhất thị trường Đông Nam Á 2018

Tăng vốn điều lệ gấp 3 lần lên mức gần 34.966 tỷ đồng

Là ngân hàng cổ phần tư nhân đầu tiên vượt mức lợi nhuận 10.000 tỷ đồng Ngân hàng đứng đầu về doanh số giao dịch thẻ VISA (debit và credit) tại Việt Nam do tổ chức Thẻ Quốc tế VISA trao tặng

Giải thưởng Ngân hàng tốt nhất Việt Nam 2018 do tổ chức Euromoney bình chọn

Giải thưởng Ngân hàng Tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam 2018 do tổ chức Global Banking & Finance Review trao tặng.

2019

Khai trương VP Hội sở mới 119 Trần Duy Hưng Techcombank Agile Center

Lợi nhuận trước thuế cán mốc kỷ lục trên 12 nghìn tỷ đồng và đón thêm 1 triệu khách hàng mới

Đứng đầu ngành ngân hàng về hiệu quả hoạt động, vượt mục tiêu trước 2 năm. Có nền tảng Nhân sự xuất sắc với chỉ số OHI và EE Sở mức kỷ lục

Đứng đầu toàn thị trường về doanh số thanh toán qua thẻ, nhận 7 giải thưởng từ tổ chức VISA - số lượng giải nhiều nhất từng được trao cho một ngân hàng

Chính thức áp dụng chuẩn Basel II từ 1/7/2019, tỷ lệ CAR luôn ở mức cao gấp đôi so với chuẩn yêu cầu của NHNN

Giải thưởng "Ngân hàng xuất sắc nhất Việt Nam" do Asia Risk bình chọn, khẳng định năng lực thiết kế và cung cấp các sản phẩm phái sinh với quy mô lớn, các giải pháp tài chính cho khách hàng và hệ thống quản trị nội bộ bài bản

Giải thưởng "Ngân hàng cung cấp dịch vụ thanh toán tốt nhất Việt Nam 2019" do The Asian Banker trao tặng.

2020

Trong bối cảnh đại dịch COVID-19 bùng phát, ưu tiên nguồn lực để xây dựng cơ chế bảo vệ cán bộ nhân viên, khách hàng

Đẩy mạnh năng lực về số hóa và dữ liệu: Triển khai phương thức làm việc Agile; thành lập Khối Dữ liệu & Phân tích

Tạo ra hệ sinh thái các tiện ích toàn diện với trải nghiệm đa kênh đầu- cuối trên nền tảng số lần đầu tiên tại Việt Nam

"Giao dịch vay hợp vốn thành công nhất" tại Việt Nam năm 2020, với khoản vay hợp vốn 500 triệu đô la Mỹ

Hợp tác cùng đối tác One Mount Group, thiết lập trải nghiệm số hóa xuyên suốt trên hành trình khách hàng:

Giải pháp tài chính "Thẻ ứng vốn" cho chủ tiệm tạp hoá VinShop; trải nghiệm vay mua nhà toàn diện xuyên suốt với OneHousing

Tỷ lệ CASA 46,1% đứng số 1 thị trường - tổng huy động CASA lần đầu tiên vượt 100.000 tỷ đồng

ROA cao nhất toàn ngành ngân hàng, ở mức 3,1%

Thương hiệu số 1 về hoạt động hiệu quả từ Forbes

"Thương hiệu ngân hàng ấn tượng nhất 2020" và "Ngân hàng có sức khỏe thương hiệu tốt nhất" từ MiBrand - đối tác trong nước của Brand Finance.

2021

Ngân hàng tư nhân đầu tiên tại Việt Nam gia nhập "câu lạc bộ" tỷ đô với LNTT đạt hơn 23,2 ngàn tỷ đồng

Tiếp tục huy động thành công 800 triệu đô la Mỹ vay hợp vốn trên thị trường quốc tế cho kỳ hạn 3 năm và 5 năm

Đạt 2 giải thưởng danh giá "Ngân hàng tốt nhất Việt Nam" do Euromoney và Finance Asia trao tặng

Đạt giải thưởng "Nhà quản lý nguồn vốn xuất sắc nhất (Best Treasurer)", khu vực Châu Á Thái Bình Dương do Corporate Treasurer trao tặng.

2022

Hoàn thành huy động khoản vay hợp vốn trị giá 1 tỉ đô la Mỹ

"Ngân hàng tốt nhất Việt Nam - Best Bank in Vietnam" – Euromoney, 2 năm liên tiếp "Ngân hàng số tốt nhất cho khách hàng tại Việt Nam – Best Digital Consumer Bank – Global Finance

"Giao diện thiết kế xuất sắc - Best User Experience (UX) Design" – Good Design

#1 về khối lượng thanh toán ở tất cả các loại thẻ; #1 về số lượng thẻ phát hành mới

Ngân hàng duy nhất ở Việt Nam được vinh danh bởi SAP tại The Best Run Awards cho khu vực Đông Nam Á, "The Most Transformation – The Game Changer" – nhờ hành trình chuyển đổi số ấn tượng

Tại Mỹ, Techcombank đã trở thành ngân hàng Việt Nam đầu tiên và duy nhất giành được giải thưởng "Công nghệ tốt nhất 2022 - Best in Tech 2022" trong lĩnh vực "Integrated Learning" - Pluralsight.

2023

Thu hút 2,6 triệu khách hàng mới, cao nhất trong lịch sử Ngân hàng

Xếp hạng tín nhiệm "A+", triển vọng "Ổn định" bởi FiinRatings

Giá trị thương hiệu tăng lên 1,4 tỷ USD, là thương hiệu ngân hàng tư nhân Việt Nam giá trị nhất

#1 về thu nhập từ phí (NFI), chiếm ~15% thị phần NFI trong số các ngân hàng niêm yết

Nền tảng ngân hàng doanh nghiệp tích hợp tốt nhất toàn cầu và Ứng dụng ngân hàng di động tốt nhất khu vực Châu Á Thái Bình Dương – Global Finance;

Ngân hàng bán lẻ xuất sắc nhất và Ngân hàng bán lẻ tư nhân xuất sắc nhất tại Việt Nam – The Asian Banker

Ngân hàng tốt nhất Việt Nam – FinanceAsia; Ngân hàng nội địa tốt nhất Việt Nam – AsiaMoney.

CƠ CẤU CỔ ĐÔNG

Cơ cấu cổ đông, thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu (tại ngày 31/12/2023)

Cổ phần
Tổng số cổ phần đang lưu hành của Techcombank tại ngày 31 tháng 12 năm 2023 là **3.522.510.811** cổ phần (tương đương với vốn điều lệ **35.225.108.110.000** đồng), trong đó:

Tổng số cổ phần đang lưu hành	**3.522.510.811**
Số cổ phiếu quỹ	0
Số cổ phần bị hạn chế chuyển nhượng	627.238.740
Số cổ phần chuyển nhượng tự do	2.895.272.071

Cơ cấu cổ đông

Cổ đông lớn, cổ đông nhỏ

- Cổ đông lớn
- Các cổ đông còn lại

	Số cổ phần sở hữu	Tỷ lệ sở hữu (%)
Cổ đông lớn	524.315.499	14,8847
Các cổ đông còn lại	2.998.195.312	85,1153
Tổng	**3.522.510.811**	100

Theo điều 4.26 Luật các Tổ chức Tín dụng ban hành năm 2010, "cổ đông lớn của tổ chức tin dụng cổ phần là những cổ đồng trực tiếp hoặc gián tiếp nắm giữ từ 5% cổ phần có quyền biểu quyết trở lên của tổ chức tín dụng cổ phần đó".

Cổ đông tổ chức và cổ đông cá nhân

- Cổ đông tổ chức
- Cổ đông cá nhân

	Số cổ phần sở hữu	Tỷ lệ sở hữu (%)
Cổ đông tổ chức	1.638.514.019	46,5155
Cổ đông cá nhân	1.883.996.792	53,4845
Tổng	**3.522.510.811**	100

Cổ đông trong nước và cổ đông nước ngoài

- Cổ đông trong nước
- Cổ đông nước ngoài

	Số cổ phần sở hữu	Tỷ lệ sở hữu (%)
Cổ đông trong nước	2.730.441.768	77,5141
Cổ đông nước ngoài	792.069.043	22,4859
Tổng	**3.522.510.811**	100

Tình hình thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu

Năm 2023, Techcombank tăng vốn điều lệ từ 35.172.385.140.000 đồng lên **35.225.108.110.000** đồng.

Giao dịch cổ phiếu quỹ

Năm 2023, Techcombank không phát sinh giao dịch cổ phiếu quỹ.

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2023, Techcombank không có cổ phiếu quỹ.

Các chứng khoán khác

Không có

HOẠT ĐỘNG QUAN HỆ NHÀ ĐẦU TƯ NĂM 2023

Thông tin cổ phiếu Techcombank tại ngày 31/12/2023

- Mã chứng khoán: **TCB**
- Giá trị vốn hóa (Tỷ đồng): 112.016
- Số lượng cổ phiếu đang lưu hành: 3.522.510.811
- Vốn chủ sở hữu nước ngoài: 22,4860%

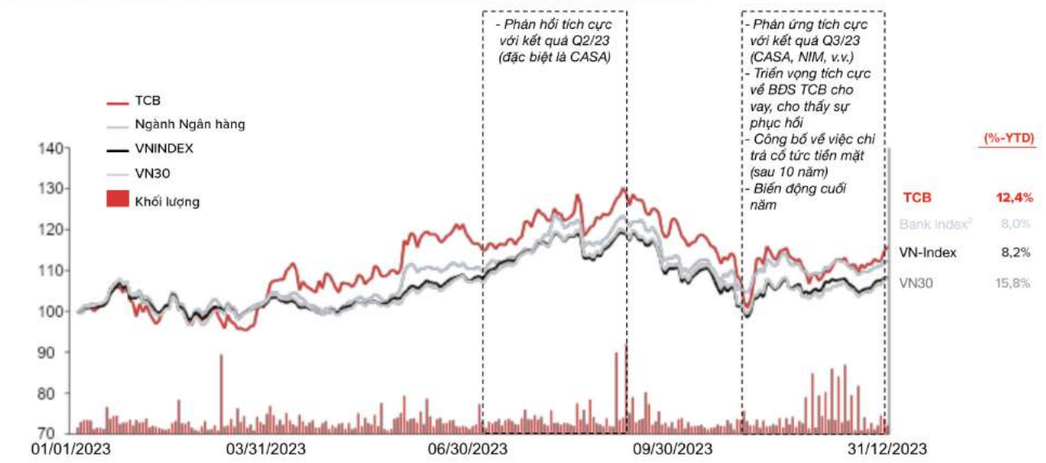
Diễn biến cổ phiếu TCB trong năm 2023

Trong năm 2023, giá cổ phiếu TCB đã tăng **23%** từ mức **25.850** đồng/cổ phiếu lên mức **31.800** đồng/cổ phiếu vào phiên giao dịch cuối cùng kết thúc năm. Số lượng giao dịch trung bình đạt **8,1** triệu cổ phiếu/ ngày. Trong khi đó, VN-Index chỉ tăng 12,2% từ mức 1.007,09 lên 1.129,93 vào ngày 31/12/2023 với số lượng giao dịch bình quân là 661,2 triệu cổ phiếu trong một ngày.

Diễn biến cổ phiếu TCB so với các chỉ số khác trong nước

TECHCOMBANK

Diễn biến giá cổ phiếu 12 tháng vừa qua[1]



(1) Tại ngày 31/12/2023
(2) Chỉ số ngành ngân hàng bao gồm ACB, BAB, BID, CTG, EIB, HDB, KLB, LPB, MBB, NVB, SHB, STB , TCB, TPB, VCB, VIB, VPB

Nguồn: FiinProX

Dấu ấn năm 2023

Giải thưởng IR Award 2023: "Top 3 Doanh nghiệp có hoạt động quan hệ nhà đầu tư do các Định chế Tài chính bình chọn" – do Vietstock trao tặng.

> Trao đổi thông tin với hơn 200 chuyên gia phân tích và nhà đầu tư và tổ chức hơn 60 cuộc họp trực tiếp tại trụ sở chính của Ngân hàng.

Mục tiêu hoạt động Quan hệ Nhà đầu tư

1	**Chủ động, minh bạch trong công bố thông tin** ◆ Công bố thông tin theo quy định tại Thông tư 96/2020/TT-BTC và hướng tới các chuẩn mực quốc tế cao hơn ◆ Luôn cập nhật và công bố thông tin bằng cả tiếng Anh và tiếng Việt ◆ Chủ động công bố thông tin có thể ảnh hưởng đến lợi ích của cổ đông và nhà đầu tư ◆ Đảm bảo thông tin chính xác, phản ánh đúng bản chất hoạt động kinh doanh.
2	**Tăng cường độ tin cậy của dữ liệu** ◆ Báo cáo tài chính theo chuẩn mực VAS và IFRS – Techcombank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam áp dụng IFRS 9 ◆ Soát xét Báo cáo tài chính 6 tháng và kiểm toán Báo cáo tài chính năm ◆ Dữ liệu công bố ra bên ngoài được xem xét theo nguyên tắc "bốn mắt" và được kiểm soát bởi trưởng bộ phận chức năng và bộ phận IR để đảm bảo tính nhất quán, chính xác và tương thích với các thông tin trên Báo cáo tài chính.
3	**Tăng cường trao đổi thông tin với nhà đầu tư** ◆ Sử dụng nhiều kênh khác nhau như họp trực tuyến, họp trực tiếp, hội nghị nhà đầu tư, v.v. để cung cấp thông tin cập nhật về hiệu quả và chiến lược kinh doanh, kinh tế vĩ mô và môi trường pháp lý của Ngân hàng, trả lời các câu hỏi của nhà đầu tư và giải quyết các mối quan tâm của họ (nếu có) ◆ Cập nhật kết quả kinh doanh hàng quý, nêu bật những thành tựu vượt trội của Ngân hàng trong quý và năm ◆ Tham dự tích cực các sự kiện nhà đầu tư/thị trường vốn trong và ngoài nước do các tổ chức tài chính uy tín tổ chức.

Hoạt động quan hệ nhà đầu tư (IR) là một phần thiết yếu của các công ty niêm yết nhằm duy trì sự minh bạch và đảm bảo việc trao đổi thông tin không bị gián đoạn giữa công ty và cộng đồng đầu tư, cổ đông cũng như đối tác.

Tại Techcombank, việc bảo vệ quyền lợi của cổ đông và nhà đầu tư luôn là một trong những ưu tiên hàng đầu:

- Chúng tôi luôn cam kết rằng thông tin được cung cấp bình đẳng giữa nhà đầu tư và cổ đông. Trong đó quyền biểu quyết, quyền phê duyệt các vấn đề quan trọng đối với Ngân hàng như: Báo cáo tài chính năm, kế hoạch kinh doanh hàng năm, chính sách cổ tức hoặc chương trình tái cơ cấu..., quyền truy cập thông tin của Ngân hàng được thực hiện đầy đủ, minh bạch.
- Các bài thuyết trình cho nhà đầu tư hàng quý, các cập nhật tình hình tài chính, thông cáo báo chí thường xuyên của TCB có sẵn bằng cả bằng tiếng Việt và tiếng Anh, có thể được tìm thấy trên trang web của Ngân hàng tại www.techcombank.com thuộc mục Quan hệ nhà đầu tư.
- Ngân hàng công bố thông tin tài chính, phi tài chính và các thông tin khác vượt ra ngoài yêu cầu theo Thông tư số 96/2020/TT-BTC của Bộ Tài chính – Hướng dẫn công bố thông tin trên thị trường chứng khoán. Theo đó, năm 2023 Ngân hàng không vi phạm bất kỳ quy định nào về công bố thông tin.
- Trong suốt năm, chúng tôi thường xuyên tổ chức các cuộc họp trực tuyến và trực tiếp, các cuộc họp hàng năm và hàng quý, hội nghị với các nhà đầu tư và chuyên gia phân tích trong và ngoài nước để cập nhật cho cổ đông/nhà đầu tư về hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng, các chiến dịch sản phẩm/dịch vụ mới, kế hoạch chia cổ tức,... Những hoạt động này đóng vai trò là cầu nối giữa cổ đông, nhà đầu tư và Ngân hàng.
- Ngoài ra, Ngân hàng kịp thời công bố các thông tin kinh doanh quan trọng thông qua một số kênh như website, phương tiện truyền thông đại chúng và thường xuyên gặp gỡ các nhà đầu tư, nhà báo,... với các hình thức đa dạng, có khả năng truy cập một cách rộng rãi, bao gồm: thông cáo báo chí, bộ tài liệu thuyết trình, video tổng hợp thông tin sự kiện, infographic...
- Chúng tôi thực hiện khảo sát hai lần một năm về mức độ hài lòng của nhà đầu tư các nhân đối với hoạt động IR nhằm thường xuyên nắm bắt sự hiểu biết về tâm lý và sở thích của nhà đầu tư. Dựa trên kết quả khảo sát, chúng tôi đã tùy chỉnh hình thức và nội dung hội nghị dành cho các nhà đầu tư cá nhân, đáp ứng chính xác những gì họ quan tâm.

Năm 2023, bộ phận IR của Techcombank đã tổ chức thành công 11 sự kiện dành cho nhà đầu tư bao gồm: 01 Đại hội đồng cổ đông vào tháng 4 năm 2023, 08 cuộc họp trực tuyến và 02 cuộc họp trực tiếp trình bày cập nhật kết quả kinh doanh thu nhập hàng quý trực tuyến cho nhà đầu tư tổ chức và cá nhân/ chuyên gia phân tích; 62 cuộc họp với nhà đầu tư cũng đã được tổ chức tại trụ sở chính của Techcombank; chúng tôi cũng tích cực tham dự nhiều hội nghị nhà đầu tư do các tổ chức tài chính hàng đầu trong và ngoài nước tổ chức như: SSI, HSC, Vietcap, Citi Bank, JPMorgan, Maybank, Goldman Sachs, HSBC.

Lịch sự kiện hoạt động IR năm 2023:

Thứ tự	Sự kiện	Thời gian
1	Trình bày kết quả kinh doanh năm 2022	Quý 1
2	Trình bày kết quả kinh doanh năm 2022 dành cho nhà đầu tư cá nhân	
3	Diễn đàn Vietnam C-Suite 2023 – tổ chức bởi Citi và SSI	
4	Vietnam Access Day – tổ chức bởi CTCP Chứng khoán Bản Việt (Vietcap)	
5	Hội nghị Nhà đầu tư Vietcap - Đài Loan năm 2023 – tổ chức bởi Công ty Cổ phần Chứng khoán Bản Việt và Sinopac	
6	Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2023	Quý 2
7	Trình bày kết quả kinh doanh quý 1 năm 2023	
8	Gặp gỡ chuyên gia phân tích	
9	Trình bày kết quả kinh doanh quý 1 năm 2023 dành cho nhà đầu tư cá nhân	
10	Hội nghị Nhà đầu tư: HSC Emerging Vietnam 2023 Investor Conference – tổ chức bởi CTCP Chứng khoán Hồ Chí Minh (HSC)	
11	Hội nghị Nhà đầu tưu Invest ASEAN 2023 – tổ chức bởi Maybank Investment Banking Group	
12	Trình bày kết quả kinh doanh quý 2 năm 2023	Quý 3
13	Gặp gỡ chuyên gia phân tích	
14	Trình bày kết quả kinh doanh quý 2 năm 2023 dành cho nhà đầu tư cá nhân	
15	Diễn đàn dành cho Nhà đầu tư lần thứ 30: 30th CITIC CLSA Investors Forum – tổ chức bởi CLSA	
16	Trình bày kết quả kinh doanh quý 3 năm 2023	Quý 4
17	Gặp gỡ chuyên gia phân tích	
18	Trình bày kết quả kinh doanh quý 3 năm 2023 dành cho nhà đầu tư cá nhân	

Với nỗ lực không ngừng nhằm đưa Techcombank đến gần hơn với cộng đồng đầu tư, năm 2023, hoạt động quan hệ nhà đầu tư của Techcombank được Vietstock vinh danh "Top 3 doanh nghiệp có hoạt động Quan hệ nhà đầu tư do Định chế Tài chính bình chọn" – Nhóm vốn hóa lớn. Đây là giải thưởng được các tổ chức tài chính đánh giá cao nhất, ghi nhận sự minh bạch và hiệu quả trong truyền thông tài chính, tính chính xác trong quản lý và hiệu suất vượt trội trong hoạt động IR của Techcombank.

Trong năm 2024, Techcombank sẽ tiếp tục củng cố các hoạt động IR nhằm tăng cường sự tương tác với cộng đồng đầu tư, nâng cao tính minh bạch, và gia tăng tính gắn kết với nhà đầu tư.

Bộ phận Quan hệ nhà đầu tư của Ngân hàng luôn cố gắng trả lời kịp thời mọi yêu cầu của nhà đầu tư và các chuyên gia phân tích. Khi có yêu cầu, vui lòng liên hệ với chúng tôi tại: ir@techcombank.com.vn.

03.

THÀNH TỰU CỦA TECH

- BÁO CÁO TOÀN CẢNH NGÂN HÀNG
- KHỐI NGÂN HÀNG BÁN LẺ (RBG)
- KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP (BB)
- KHỐI NGÂN HÀNG BÁN BUÔN (WB)
- KHỐI NGÂN HÀNG GIAO DỊCH TOÀN CẦU (GTS)
- CÁC CÔNG TY CON

BÁO CÁO TOÀN CẢNH NGÂN HÀNG

Trong năm 2023, Techcombank đã gặt hái được những kết quả tài chính vững chắc và đạt được mọi mục tiêu theo kế hoạch đề ra. Trong bối cảnh thị trường còn nhiều khó khăn, đặc biệt trong nửa đầu năm 2023, những thành tựu này là minh chứng cho chiến lược chuyển đổi đúng đắn và "sức bền" của mô hình kinh doanh Ngân hàng đã lựa chọn. Các sáng kiến tăng trưởng mới đã góp phần cải thiện mạnh mẽ hiệu quả tài chính trong nửa cuối năm, và sẽ giúp chúng tôi bứt tốc khi môi trường vĩ mô tiếp tục được cải thiện trong năm 2024.

Alexandre Macaire
Giám đốc Tài chính Tập đoàn

Dù GDP của Việt Nam ghi nhận mức tăng trưởng 5,1% trong năm 2023, nhưng nửa đầu năm chứng kiến những thách thức rất lớn từ xuất khẩu yếu, lãi suất cao, thanh khoản hạn chế v.v., ảnh hưởng tiêu cực đến cả nhu cầu và khả năng tiếp cận tín dụng nói chung của doanh nghiệp và cá nhân. Nhờ những nỗ lực và quyết sách kịp thời của Chính phủ trong bối cảnh kinh tế toàn cầu nhiều biến động, kinh tế Việt Nam đã phục hồi trong nửa cuối năm 2023 và tiếp tục có những dấu hiệu tích cực trong những tháng đầu năm 2024.

Tuy nhiên, 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 đã làm tăng tỷ lệ nợ xấu (NPL) và chi phí tín dụng nói chung. Kết quả kinh doanh của chúng tôi cũng bị ảnh hưởng bởi sự phục hồi chậm của thị trường trái phiếu, bảo hiểm và bất động sản, vốn là những lĩnh vực thế mạnh truyền thống của Techcombank.

Bất chấp những trở ngại này, Techcombank vẫn ghi nhận Tổng thu nhập hoạt động (TOI) ổn định ở mức 40,1 nghìn tỷ đồng, được hỗ trợ bởi tăng trưởng tệp khách hàng và thu nhập từ hoạt động dịch vụ. Lợi nhuận trước thuế (LNTT), tuy ghi nhận giảm 10,5% so với năm 2022, xuống 22,888 nghìn tỷ đồng nhưng vẫn 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 nhóm thấp nhất trong ngành. Trong khi đó, tỷ lệ an toàn vốn (CAR) của Techcombank ở mức 14,4% vào cuối năm 2023 và cao thứ hai trong số tất cả các ngân hàng Việt Nam.

Với kết quả đạt được trong năm 2023, Techcombank đang tiếp tục theo sát kế hoạch trong chiến lược 5 năm. Xu hướng kinh tế với nhiều yếu tố thuận lợi ở Việt Nam, kết hợp với một bảng cân đối kế toán lành mạnh và chất lượng tài sản tốt, cũng như sự trở lại của một số hoạt động kinh doanh cốt lõi như bất động sản, trái phiếu, bảo hiểm v.v. từ nửa sau của năm 2023 cộng hưởng tạo tiền đề cho kỳ vọng về kết quả kinh doanh tích cực trong năm 2024.

Những con số nổi bật

- **Lợi nhuận trước thuế**
  22,9 nghìn tỷ
  Giảm 10,5% so với năm trước, vượt kế hoạch đề ra ở mức 22 nghìn tỷ đồng
- **Tổng thu nhập hoạt động**
  40,1 nghìn tỷ
  Giảm 1,2% so với năm trước nhưng cải thiện dần đều qua các quý, trong đó, TOI quý 4/2023 đạt 11 nghìn tỷ đồng, là mức TOI theo quý cao nhất trong lịch sử của Techcombank
- **Tỷ lệ tiền gửi không kỳ hạn (CASA)**
  ~ 40%
  Cải thiện tốt vào cuối năm nhờ số dư CASA tăng 37,0% trong năm
- **Tín dụng đạt ngưỡng**
  530,148 nghìn tỷ
  Tăng 19,2% so với năm trước và phù hợp với hạn mức tín dụng được cấp bởi NHNN.
- **Tỷ lệ an toàn vốn (CAR)**
  14,4%
  Cao hơn nhiều so với yêu cầu tối thiểu đặt ra ở mức 8%
- **Tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu**
  14,8%
  Duy trì vị thế đầu ngành.
- **Tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản**
  2,4%

Kết quả hoạt động ấn tượng bất chấp biên lãi thuần chịu áp lực giảm

Động lực tăng trưởng doanh thu
Tổng thu nhập hoạt động (TOI) đạt 40,1 nghìn tỷ đồng, giảm 1,2% so với cùng kỳ năm trước, do thu nhập lãi thuần suy giảm, tuy nhiên được bù đắp bởi thu nhập từ hoạt động dịch vụ tiếp tục tăng trưởng mạnh.

Thu nhập lãi thuần (NII)
Trong năm 2023, thu nhập lãi thuần (NII) giảm 8,6% N/N xuống 27,7 nghìn tỷ. Tuy nhiên, thu nhập lãi thuần tăng trưởng trở lại trong quý 4 năm 2023, tăng 11,4% N/N sau 3 quý ghi nhận giảm. Trung bình, biên lãi thuần (NIM) cả năm giảm xuống 3,9% từ mức 5,1% một năm trước, chủ yếu do chi phí vốn tăng cao. Thanh khoản hệ thống cải thiện và lãi suất thấp hơn về cuối năm có tác động tích cực lên chi phí vốn. Đồng thời, lợi suất tài sản cũng suy giảm khá mạnh do cạnh tranh gay gắt về lãi suất cũng như tác động tạm thời của dư nợ tín dụng tăng mạnh vào cuối năm.

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ (NFI)
Techcombank tiếp tục đẩy mạnh thu nhập từ hoạt động dịch vụ, tạo ra doanh thu cao hơn tất cả ngân hàng khác tại Việt Nam. Năm 2023, **thu nhập từ hoạt động dịch vụ của chúng tôi tăng 9,5% N/N**, lên mức 10,2 nghìn tỷ đồng, nhờ kết quả ấn tượng từ dịch vụ thẻ; thư tín dụng (LC), tiền mặt và thanh toán; dịch vụ ngoại hối (FX). Bên cạnh đó, chúng tôi cũng giới thiệu các sáng kiến mới nhằm nỗ lực khôi phục hoạt động kinh doanh bảo hiểm trong điều kiện niềm tin của người tiêu dùng nói chung bị ảnh hưởng nặng nề từ một số sự kiện diễn ra trong quý 4 năm 2022.

- **Thu phí từ dịch vụ thẻ (đạt 2.148 tỷ đồng, tăng 33,7% N/N):** Định vị giá trị đột phá của Techcombank, bao gồm thẻ Signature và Platinum được thiết kế phù hợp cho từng phân khúc khách hàng, một lần nữa 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.., được công nhận bởi VISA và Mastercard. Thị phần của Techcombank về thanh toán thẻ từ thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng ở mức ấn tượng, đạt 17,2% trong sáu tháng đầu năm 2023[1].
- **Thu từ thư tín dụng (LC), kiều hối, 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 dựa trên kỹ thuật số tiên tiến, các giải pháp thanh toán và thu hộ (SmartPOS cho khách hàng doanh nghiệp trong lĩnh vực ăn uống (F&B), tiêu dùng nhanh (FMCG) và hàng điện tử), chữ ký số tức thì, QR247 v.v.), cũng như các giải pháp tiên tiến 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 và sự chênh lệch lãi suất VND-USD 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 phí từ dịch vụ bảo hiểm (đạt 667,3 tỷ đồng, giảm 61,9% N/N):** Đối mặt với những thách thức trong ngành, Techcombank tập trung vào đơn giản hóa các giải pháp được xây dựng dựa theo từng khách hàng, đồng thời thiết kế lại hành trình trải nghiệm của khách hàng, phù hợp với các biến động trên thị trường trong thời gian qua. Nhờ đó, thu từ phí bảo hiểm hồi phục mạnh mẽ trong quý 4/2023, tăng 25,2% Q/Q, góp phần đưa mức thu phí bảo hiểm hàng năm (APE) của cả năm lên 928,0 tỷ đồng (giảm 36,9% N/N). Nhờ vậy, APE của Techcombank đã lấy lại được đà tăng trưởng, liên tục giữ vị trí số 1 toàn ngành trong giai đoạn từ tháng 9 đến tháng 11 và tiếp tục ở mức cao trong tháng cuối cùng của 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 đạt 632,3 tỷ đồng, tăng 135,8% N/N và 4,1% Q/Q. Mô hình môi giới dựa trên năng lực số hóa khác biệt, cùng với các đề xuất 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 năm 2022, đứng thứ 3 toàn ngành. TCBS tiếp tục là công ty chứng khoán có lợi nhuận cao nhất trong năm.

[1]Tại thời điểm công bố BCTN (T4/2024) chưa có thống kê dữ liệu thị trường trong cả năm 2023.

Quản trị hiệu quả chi phí

Trong năm 2023, **chi phí hoạt động** ở mức 13,3 nghìn tỷ, tăng nhẹ 1,8% N/N, do đó tỉ lệ Chi phí/ thu nhập (CIR) được giữ ở mức 33,1%. Chúng tôi 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 cũng như thu hút, đào tạo nhân viên, phù hợp với những mục tiêu chiến lược đã đề ra.

Dữ liệu & Số hóa
Chúng tôi tập trung duy trì mức đầu tư cao đầu ngành vào các công nghệ Số hóa và Dữ liệu phù hợp với chiến lược chuyển đổi trong 5 năm. Năng lực số hóa vượt trội 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 điện toán đám mây, sáng kiến Hồ dữ liệu (Data Lake) và tiên phong sử dụng trí tuệ nhân tạo (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. Điều này phản ánh trong chi phí công nghệ và cơ sở hạ tầng công nghệ của ngân hàng tăng 45,9% năm 2023.

Nhân tài
Nhân tài là một trong ba trụ cột cốt lõi trong chiến lược chuyển đổi của Techcombank và Ngân hàng cũng tiếp tục đầu tư vào các chương trình đào tạo chất lượng nhất 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 Techcombank đã nhận được khoảng 915.000 giờ đào tạo vào năm 2023, tương đương khoảng 82 giờ đào tạo cho 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 tạo điều kiện tốt nhất để nhân tài phát triển.

Việc tập trung vào tuyển dụng và đào tạo nhân tài chất lượng cao, cùng với đầu tư cho công nghệ Số hóa và Dữ liệu, đã góp phần làm gia tăng năng suất đáng kể đối với mỗi nhân viên. Trên cơ sở đó chúng tôi đã đưa ra chính sách lương thưởng có tính cạnh tranh cao.

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 2023.

Chi phí tiếp thị và khuyến mãi
Chi phí tiếp thị giảm 29% so với cùng kỳ năm 2022, phù hợp với môi trường hoạt động chung, đặc biệt liên quan đến hoạt động kinh doanh bảo hiểm. Việc triển khai diễn đàn khảo sát khách hàng trực tuyến (customer experience (CX) panel) cho phép Ngân hàng xác định mục tiêu và thiết kế hiệu quả hơn các sản phẩm, chiến dịch marketing, qua đó tăng cường sự gắn kết và lòng trung thành của khách hàng.

Trọng tâm được đặt vào việc thu hút khách hàng thông qua quan hệ đối tác và kênh số, chúng tôi đã có thêm 2,6 triệu khách hàng mới.

2023 cũng là năm kỷ niệm 30 năm thành lập Ngân hàng. Ban lãnh đạo đã nhân cơ hội này để gia tăng công tác truyền thông, nâng cao dấu ấn thương hiệu thông qua việc khai trương hai tòa nhà hội sở mới mang tính bước ngoặt tại Hà Nội và TP.HCM cùng một loạt hoạt động branding khác như trang trí tòa nhà nhân dịp Noel, năm mới v.v.

Nhờ những hoạt động này, trong năm 2023, Techcombank ghi nhận điểm 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.

Tiếp tục cải thiện sức mạnh của bảng cân đối kế toán

Tổng tài sản của Ngân hàng tăng 21,5% so với cùng kỳ, đạt 849.482 tỷ đồng vào ngày 31 tháng 12 năm 2023

- Tổng tín dụng (cho vay khách hàng và trái phiếu doanh nghiệp) tăng

  21,6% N/N

  lên 561.150 tỷ đồng.

- Tiền gửi và phát hành giấy tờ có giá của khách hàng tăng

  34,3% N/N

  lên 507.157 tỷ đồng.

- Tổng vốn chủ sở hữu tăng

  16% N/N

  lên 131.616 tỷ đồng.

Chỉ tiêu (tỷ đồng)	2023	2022	Tăng trưởng	
			+/-	%
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	0	8	(8)	n/s
Tiền gửi và vay trung và dài hạn từ các tổ chức tài chính nước ngoài	37.096	42.543	(5.447)	-12,8%
Tiền gửi và vay các tổ chức tài chính, các TCTD khác	116.077	125.020	(8.943)	-7,2%
Tiền gửi của khách hàng	454.661	358.404	96.257	26,9%
Tiền gửi có kỳ hạn	273.187	225.942	47.245	20,9%
Tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi ký quỹ	181.474	132.462	49.012	37,0%
Phát hành giấy tờ có giá	84.703	34.007	50.697	149,1%
Tổng cộng nguồn vốn	**692.537**	**559.981**	**132.556**	**23,7%**
Vốn điều lệ	36.257	36.205	53	0,1%
Các quỹ	45.029	11.609	33.420	287,9%
Lợi nhuận giữ lại	49.013	64.483	(15.470)	-24%
Lợi ích của cổ đông thiểu số	1.317	1.129	188	16,6%
Vốn chủ sở hữu	**131.616**	**113.425**	**18.191**	**16,0%**

Huy động vốn - Vị thế vốn vững chắc và động lực tích cực từ CASA
Bất chấp điều kiện thanh khoản thắt chặt, dẫn đến lãi suất tiền gửi có kỳ hạn cao hơn trong năm 2023, Techcombank đã 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) thuộc nhóm thấp nhất trong 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 37,0% N/N. Tỷ lệ CASA của ngân hàng đạt 39,9% vào ngày 31 tháng 12 năm 2023, một phần được hỗ trợ bởi những yếu tố thuận lợi vào thời điểm cuối năm, đặc biệt từ nhóm khách hàng doanh nghiệp.

Động lực tăng trưởng CASA của Ngân hàng đến từ cách tiếp cận chuỗi giá trị, giúp chúng tôi 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 thêm 2,6 triệu khách hàng mới vào năm 2023, đóng góp khoảng 6,7 nghìn tỷ đồng vào tăng trưởng CASA.

Tín dụng – 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, 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 sáp nhập thành Khối Ngân hàng Doanh nghiệp và Định chế tài chính (CIBG) từ 1/1/2024) tăng trưởng 44,7% so với năm trước.

Phần lớn tăng trưởng đến từ các doanh nghiệp lớn. Tuy nhiên, dư nợ khách hàng SME cũng ghi nhận mức tăng đáng kể - 16,8% so với năm trước, trong bối cảnh kinh tế có nhiều thách thức.

Đối với các khách hàng doanh nghiệp, chúng tôi nhận thấy khách hàng trong lĩnh vực bất động sản, xây dựng và vật liệu xây dựng vẫn có nhu cầu tín dụng mạnh mẽ; Techcombank chọn lọc tài trợ các dự án có pháp lý rõ ràng và có tiến độ tốt. Dư nợ cho vay đối với lĩnh vực này tăng 38,6% so với cuối năm 2022; trong khi đó, dư nợ ở các lĩnh vực ngoài bất động sản tăng tới 60%, phản ánh nỗ lực đa dạng hóa danh mục cho vay của Ngân hàng.

Quyết định thành lập Khối Ngân hàng Doanh nghiệp và Định chế tài chính (CIBG) từ ngày 1 tháng 1 năm 2024 sẽ củng cố năng lực của Techcombank trong việc phát triển chiến lược tập trung theo ngành cũng như phát triển chuỗi giá trị trong các lĩnh vực ưu tiên mới như FMCG.

Các khách hàng mới thuộc nhóm doanh nghiệp vi mô (MSME và ESME) sẽ được chuyển sang Khối Ngân hàng Bán lẻ để có thể tối ưu hóa các kênh số hóa cũng như mạng lưới các chi nhánh để kiến tạo nên những giải pháp tổng thể tới khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu cá nhân cũng như nhu cầu kinh doanh của họ..

Cho vay cá nhân giảm nhẹ (2,3%) trong năm 2023, làm chậm nỗ lực đa dạng hóa tín dụng của Ngân hàng. Tuy nhiên, khoản vay cá nhân đã bắt đầu cải thiện trong khoảng sáu tháng cuối năm chủ yếu nhờ sự phục hồi mạnh mẽ về cho vay ký quỹ và cho vay vay mua nhà. Đặc biệt, mảng cho vay mua nhà thứ cấp ghi nhận mức tăng trưởng tích cực (tăng 48% N/N), chiếm 1/3 dư nợ cho vay mua nhà của Techcombank vào cuối năm 2023.

Chiến lược tín dụng dài hạn của chúng tôi vẫn xoay vòng danh mục tín dụng từ các doanh nghiệp lớn sang khách hàng cá nhân và SME để đa dạng hóa hơn nữa mức độ tiếp cận tín dụng, củng cố hồ sơ rủi ro và cải thiện hiệu quả sử dụng vốn.

Quản trị thanh khoản
Ngoài các giới hạn tỷ lệ thanh khoản theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Techcombank 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 (stress test) 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 này được sử dụng để hướng dẫn chiến lược thanh khoản và huy động đồng thời 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 đảm bảo năng lực của các đơn vị chức năng, nhằm ứng phó kịp thời trước các tình huống thanh khoản căng thẳng.

Tỷ lệ thanh khoản	Giới hạn 2023 %	Thực tế 31/12/2023	Giới hạn 2022 %	Thực tế 31/12/2022
Tỷ lệ dự trữ thanh khoản	≥ 10%	16,58%	≥ 10%	18,38%
Tỷ lệ khả năng chi trả 30 ngày – VNĐ	≥ 50%	95,28%	≥ 50%	77,02%
Tỷ lệ cho vay/huy động	≤ 85%	77,40%	≤ 85%	76,57%
Tỷ lệ vốn ngắn hạn cho vay trung - dài hạn	≤ 30%	26,35%	≤ 34%	28,75%

Chất lượng tài sản
Nhìn chung, trong cả năm 2023, chất lượng tài sản của Ngân hàng nằm trong mức chấp nhận rủi ro và phù hợp với dự báo về sự hình thành nợ cần chú ý/nợ xấu (B2-B5).

Tỷ lệ nợ cần chú ý (B2) giảm xuống 0,88% tại ngày 31/12/2023 (so với 2,12% tại 31/12/2022). Gần 30% số dư B2 cuối năm là do tác động của dư nợ tại các ngân hàng khác trên hệ thống trung tâm thông tin tín dụng quốc gia (CIC). Tỷ lệ B2 của riêng Ngân hàng giảm xuống mức 0,64%.

Tỷ lệ nợ xấu (B3-B5) của Ngân hàng tăng so với cuối năm 2022, nhưng đã cải thiện tích cực trong năm 2023, giảm từ 1,40% trong quý 3 xuống 1,19% trong quý 4. Đối với phân khúc Khách hàng cá nhân, tỷ lệ nợ xấu giảm nhờ việc 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 có số dư nợ nhóm 2 đến nhóm 5 giảm trong năm 2023.

Quản trị an toàn 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,.. tạo tiền đề cho lãnh đạo Ngân hàng tin tưởng vào khả năng duy trì đà tăng trưởng cao cũng như vị thế của Techcombank, đồng thời cho phép Ban lãnh đạo đề xuất chi trả cổ tức bằng tiền mặt cho năm tài chính 2023 trong kỳ Đại hội Đồng cổ đông sẽ diễn ra vào tháng 4 năm 2024.

2024 – Vươn tới những tầm cao

Techcombank đã kết thúc năm 2023 với các kết quả khích lệ và dự kiến sẽ bứt phá trong năm 2024 khi tăng trưởng kinh tế của Việt Nam được dự báo sẽ tăng tốc. Chúng tôi dự đoán tăng trưởng GDP của Việt Nam năm 2024 có thể đạt 6% ngay cả trong bối cảnh căng thẳng địa chính trị trên thế giới vẫn tiếp tục và nền kinh tế toàn cầu còn tiềm ẩn nhiều biến động.

Các khoản đầu tư vào năng lực dữ liệu và số hóa dẫn đầu thị trường, bên cạnh các định vị giá trị khách hàng được cải tiến và cơ sở khách hàng mở rộng nhanh chóng cho thấy Techcombank có đủ khả năng cạnh tranh và giành chiến thắng khi môi trường hoạt động và đặc biệt niềm tin của người tiêu dùng được cải thiện.

Trong năm 2024, các sáng kiến kinh doanh của chúng tôi sẽ tiếp tục theo sát Chiến lược 5 năm của Ngân hàng. Chúng tôi hy vọng sẽ tăng tốc ở 3 lĩnh vực ưu tiên: đa dạng hóa danh mục tín dụng, tăng trưởng thu nhập từ hoạt động dịch vụ và tăng cường quan hệ giao dịch ngân hàng chính (MOA), thúc đẩy CASA.

Để tiếp tục xây dựng động lực CASA, chúng tôi sẽ đẩy nhanh việc triển khai và áp dụng các định vị giá trị khách hàng độc đáo và khác biệt.

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.

Chúng tôi cũng sẽ tiếp tục phát triển giải pháp thanh toán một chạm T-Pay tại hơn 3.600 cửa hàng WINlife. Đây là một phần trong hệ sinh thái 'tất cả trong một' của WINLife.

Nhà bán lẻ (merchant) cũng sẽ được hưởng lợi từ các định vị giá trị mới như giải pháp thu hộ và thanh toán số, bao gồm cả dịch vụ thanh toán bằng mã QR mới của chúng tôi, cho phép thu tiền thanh toán qua ứng dụng ngân hàng di động của khách hàng.

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

Nhằm đa dạng hóa danh mục ngoài lĩnh vực bất động sản, chúng tôi sẽ ra mắt các dịch vụ tích hợp mới, kết hợp tài trợ chuỗi cung ứng và chiết khấu linh hoạt để tối ưu hóa thanh khoản trong chuỗi giá trị.

Để tiếp tục trở thành ngân hàng giao dịch chính, chúng tôi sẽ triển khai chương trình khách hàng thân thiết với nhiều dịch vụ đa dạng như: các sản phẩm quản lý tài sản mới và độc quyền, dịch vụ quản lý thanh khoản và tiền mặt độc nhất dành cho khách hàng doanh nghiệp cũng như hệ thống định vị giá trị cho khách hàng doanh nghiệp, chủ doanh nghiệp cùng các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Tăng trưởng tín dụng của chúng tôi sẽ tiếp tục phù hợp với hạn mức của NHNN. Chi phí vốn sẽ tiếp tục giảm và NIM sẽ được cải thiện, dù cho tốc độ có thể chậm lại do tác động của sự cạnh tranh gay gắt về lãi suất. Do vậy, chúng tôi kỳ vọng thu nhập lãi thuần (NII) sẽ quay trở lại mức tăng trưởng hai con số vào năm 2024.

Techcombank cũng dự báo thu nhập từ hoạt động dịch vụ sẽ tăng trưởng mạnh mẽ khi diễn biến thị trường tài chính, bao gồm cổ phiếu và trái phiếu, được cải thiện. Đối với hoạt động kinh doanh bảo hiểm, chúng tôi cho rằng sẽ vẫn còn nhiều thách thức. Trong bối cảnh đó, Ngân hàng sẽ tiếp tục chiến lược bán hàng dựa trên nhu cầu, lấy khách hàng làm trọng tâm và tối ưu hóa toàn bộ hành trình của khách hàng.

Chúng tôi cũng sẽ đặt mục tiêu duy trì tỷ lệ Chi phí hoạt động/thu nhập (CIR) và nợ xấu (NPL) ở mức tương tự như năm 2023, trong khi chi phí tín dụng có thể ổn định hoặc thậm chí giảm nhẹ.

Techcombank bước vào năm 2024 với một vị thế tích cực, bản cân đối vững chắc, chất lượng tài sản tốt, tỷ lệ CASA đứng đầu ngành và môi trường kinh doanh thuận lợi.

Đánh dấu sức mạnh bảng cân đối và khả năng sinh lời của Techcombank đã đạt đến một tầm cao mới, Ban lãnh đạo Ngân hàng đã đề xuất chính sách cổ tức bằng tiền mặt để trình Đại hội đồng cổ đông.

Nhìn chung, chúng tôi dự báo tổng thu nhập hoạt động (TOI) và lợi nhuận trước thuế (LNTT) sẽ tăng trưởng ở mức hai con số trong năm 2024. Điều này cùng kế hoạch bắt đầu trả cổ tức bằng tiền và việc ra mắt các sản phẩm dịch vụ đột phá giúp Ban lãnh đạo tự tin năm 2024 sẽ là một năm "vượt trội hơn" cho các cổ đông, khách hàng và tất cả các đối tác.

Kế hoạch tài chính cho năm 2024

Hội đồng Quản trị ngân hàng dự kiến trình Đại hội đồng cổ đông sẽ diễn ra vào ngày 20 tháng 4 năm 2024 kế hoạch kinh doanh cho năm 2024, với các chỉ tiêu chính như sau:

Dư nợ tín dụng[1]:

616.031 tỷ đồng
và
+16,2% N/N
(phù hợp với hạn mức tín dụng do NHNN cấp)

Huy động:

Phù hợp với tăng trưởng tín dụng thực tế,
nhằm tối ưu hóa hoạt động quản trị Bảng cân đối

Lợi nhuận trước thuế:

27.100 tỷ đồng
(tăng 18,4% N/N)

Tỷ lệ nợ xấu:

dưới 1,5%

[1]Dư nợ tín dụng và tăng trưởng tín dụng được tính toán dựa trên quy định từ NHNN

KHỐI NGÂN HÀNG BÁN LẺ (RBG)

"Bất chấp thách thức tại một số mảng kinh doanh, Khối Ngân hàng Bán lẻ đã ghi nhận tăng trưởng khách hàng kỷ lục, đồng thời đẩy mạnh gắn kết khách hàng, thông qua những dịch vụ đẳng cấp và nền tảng số hóa dẫn đầu."

Nguyễn Anh Tuấn
Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ

Tổng quan

Năm 2023, Khối Ngân hàng Bán lẻ (RBG) của Techcombank đạt mức tăng trưởng tích cực cùng những thành tựu ấn tượng. Tính đến cuối năm, **Ngân hàng đã thu hút 2,6 triệu khách hàng mới**, cao hơn đáng kể so với mức 1,2 triệu khách hàng mới của năm 2022.

Tổng thu nhập hoạt động (TOI) của Khối Ngân hàng Bán lẻ tăng nhẹ 1%, chủ yếu do thu nhập phí (NFI) bị ảnh hưởng từ biến động thị trường trái phiếu doanh nghiệp và bảo hiểm. Thu nhập lãi thuần (NII) tăng 8% so với năm trước, dẫn dắt bởi tăng trưởng CASA từ khách hàng cá nhân, nguồn vốn "giá rẻ" quan trọng của Ngân hàng.

Định vị thương hiệu *Inspire* ghi nhận tăng trưởng từ 200.000 lên 632.000 khách hàng. Chúng tôi cũng đã thiết kế lại các định vị giá trị cho *Techcombank Priority* và *Techcombank Private*.

Ứng dụng Techcombank Mobile ghi nhận đánh giá ấn tượng **4,8/5 trên App Store** và **4,9/5 trên Google Play**. Thành tựu này tiếp tục khẳng định tiềm lực công nghệ và cam kết mang lại sự hài lòng cho khách hàng của Techcombank.

"Số dư Chứng chỉ tiền gửi Bảo Lộc (CDBL) dành cho khách hàng cá nhân – sản phẩm đột phá của năm 2023 – đã tăng trưởng vượt trội **142%** so với 2022.

Nhờ việc triển khai nền tảng tiếp thị số của Adobe, nâng cao hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) và năng suất của đội ngũ, hạ tầng công nghệ của chúng tôi đã có những bước phát triển lớn, góp phần mang lại kết quả tích cực cho Ngân hàng.

Dấu ấn năm 2023

"Năm 2023 là một năm bận rộn của Khối RBG khi chúng tôi ra mắt và nâng cấp nhiều nền tảng số thiết kế riêng cho các phân cấp thương hiệu khác nhau, như nền tảng quản lý quan hệ khách hàng (CRM) bằng trí tuệ nhân tạo, nền tảng tiếp thị số của Adobe, chương trình khách hàng thân thiết và ứng dụng di động đạt giải thưởng danh giá.

Đẩy mạnh nền tảng số mới

- *Đẩy mạnh quan hệ khách hàng thông qua nền tảng CRM với ứng dụng AI*
  Đầu năm 2023, Techcombank hợp tác với Salesforce để triển khai hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) hiện đại nhất cho các đơn vị kinh doanh toàn Ngân hàng. Hệ thống này là mắt xích quan trọng giúp cung cấp đội ngũ bán hàng và chăm sóc khách hàng (RM) cái nhìn tổng thể về toàn bộ thông tin và tương tác với khách hàng (Customer360), góp phần gia tăng gắn kết khách hàng và tối ưu hiệu suất của đội ngũ RM. Hệ thống có khả năng cung cấp đầu mối, đầu việc có thể thực hiện ngay (actionable leads and tasks) theo thời gian thực với sự trợ giúp của các thuật toán máy học (Machine Learning), cũng như báo cáo hiệu quả thời gian thực, giúp đưa ra các quyết định chính xác và nhanh hơn cho toàn bộ các cấp trong tổ chức. Sau 1 năm triển khai, Techcombank ghi nhận 6.200 người dùng thường xuyên (hơn một nửa tổng số nhân viên của Ngân hàng).

- *Nền tảng tiếp thị số, hợp tác cùng Adobe*
  Vào năm 2023, nền tảng tiếp thị số Adobe đã giúp chúng tôi kết nối với tệp khách hàng hơn 13,4 triệu của Ngân hàng. Với việc tích hợp công cụ quản lý tương tác khách hàng và các giải pháp tiếp thị kỹ thuật số của Adobe, chúng tôi đã nâng cao đáng kể khả năng cung cấp các giải pháp và chiến dịch phù hợp.

- *Nền tảng khách hàng thân thiết Techcombank Rewards*
  Chúng tôi đã giới thiệu một nền tảng giúp khách hàng có thể tích lũy và đổi điểm tại nhiều đơn vị bán lẻ khác nhau. Nền tảng được thí điểm trong năm 2023 và đã ghi nhận nhiều tín hiệu tích cực, hỗ trợ triển khai diện rộng trong năm 2024.

- *Tinh chỉnh ứng dụng Techcombank Mobile*
  Techcombank Mobile hiện là một trong những ứng dụng ngân hàng được người dùng đánh giá cao nhất trên App Store (4,8/5) và Google Play (4,9/5). Dựa trên nền tảng Backbase, đây là ứng dụng di động đầu tiên trên thị trường Việt Nam sử dụng dữ liệu lớn để cung cấp công cụ quản lý tài chính thiết kế riêng biệt và mang tính cá nhân tới khách hàng.

Giải pháp xứng tầm cho nhóm khách hàng thu nhập cao (affluent)

Khối RBG đã tái khởi động thương hiệu *Techcombank Private* trong năm 2023, thiết kế những định vị giá trị riêng cho nhóm khách hàng cao cấp nhất của Ngân hàng.

- *Giải pháp quản lý gia sản toàn diện*
  Chiến lược quản lý tài sản của chúng tôi đã cho thấy hiệu quả vượt trội. Bất chấp những thách thức của thị trường trong nửa đầu năm, khả năng phục hồi và tư duy đổi mới đã giúp chúng tôi "lội ngược dòng" vào cuối năm, trở thành lựa chọn ưu tiên cho những khách hàng tìm kiếm giải pháp đầu tư.

Các sản phẩm quản lý tài sản của chúng tôi cũng được tích hợp liền mạch với các dịch vụ dành riêng cho khách hàng *Private* và *Priority*, từ đó đáp ứng mọi nhu cầu đầu tư và khẩu vị rủi ro của khách hàng. Các sản phẩm được thiết kế phù hợp với từng nhóm khách hàng, từ mức rủi ro thấp – lợi nhuận ổn định, cho đến các sản phẩm đầu tư có tính rủi ro cao hơn với tiềm năng lợi nhuận cao.

Nền tảng thanh khoản trực tuyến của chúng tôi cũng đơn giản hóa quy trình mua và bán cho khách hàng, giúp họ quản lý khoản đầu tư của mình thuận tiện hơn. Cải tiến công nghệ này là một cam kết của chúng tôi trong việc cung cấp các giải pháp quản lý tài sản hiệu quả và dễ tiếp cận.

- *Đặc quyền được thiết kế chuyên biệt cho khách hàng Private*
  Với sự chuẩn bị từ năm 2022, kiện toàn trong năm 2023, khách hàng Private (hạng mức khách hàng cao cấp nhất của Techcombank) được trải nghiệm những dịch vụ đẳng cấp, xứng tầm và vượt trội:
  - Đội ngũ cố vấn tài chính ưu tú, am hiểu nhu cầu của từng cá nhân khách hàng. Đây là chìa khóa quan trọng nhất trong mô hình dịch vụ khách hàng cao cấp (Private Banking) của Techcombank
  - Phòng chờ Private sang trọng tại 2 tòa nhà Hội sở mới tại Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, cùng một loạt các "Dịch vụ thảm đỏ" ưu tiên
  - Đặc quyền dịch vụ ngân hàng dành cho 3 người thân "Private Family banking"
  - Dịch vụ chăm sóc khách hàng Hotline Private 24/7 và Hotline Concierge 24/7 mọi lúc mọi nơi (trên toàn cầu)
  - Ưu đãi toàn diện trong toàn bộ gói sản phẩm, dịch vụ (thanh toán, chuyển tiền, ngoại tệ, thẻ tín dụng, tiết kiệm, bảo vệ và các sản phẩm đầu tư đa dạng)
  - Ra mắt dòng sản phẩm thẻ ghi nợ và tín dụng cao cấp nhất *Techcombank Infinite Private*.

Mở rộng tệp khách hàng có thu nhập khá
Định vị thương hiệu *Inspire*, được thiết kế độc quyền dành riêng cho khách hàng có thu nhập khá, giúp các dịch vụ tài chính cá nhân được thực hiện nhanh và độc đáo hơn. Phân khúc này đã ghi nhận lượng khách hàng tăng từ 200.000 lên 632.000 khách hàng trong năm 2023. Mức phát triển vượt bậc đã thể hiện cam kết gia tăng gắn kết quan hệ với khách hàng của Techcombank.

Đưa các doanh nghiệp vi mô vào Khối RBG
Nhằm đáp ứng các nhu cầu đa dạng của khách hàng, chúng tôi đã tái định vị nhóm khách hàng doanh nghiệp vi mô (ESME và MSME) vào Khối Ngân hàng Bán lẻ (RBG). Chúng tôi nhận thấy rằng những khách hàng này có nhu cầu quản lý tài chính tương tự như các khách hàng cá nhân.

- Thông qua mạng lưới hơn 300 chi nhánh trên toàn quốc, chúng tôi có thể mở rộng quy mô dịch vụ, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các doanh nghiệp quy mô nhỏ và các hộ kinh doanh cá thể.

- Giờ đây chúng tôi có thể giải quyết nhu cầu tài chính kép của các chủ doanh nghiệp bằng một trải nghiệm ngân hàng liền mạch thông qua hạn mức tín dụng tổng thể (omnibus). Chúng tôi cung cấp dịch vụ trọn gói, toàn diện phục vụ nhu cầu tài chính của cả cá nhân và doanh nghiệp, giúp hoạt động tài chính của chủ doanh nghiệp trở nên liền mạch và hiệu quả hơn. Mô hình này được quản lý bởi đội ngũ tư vấn tận tâm, đảm bảo hỗ trợ kịp thời và chu đáo cho từng khách hàng.

Cơ cấu tổ chức mới giúp Techcombank hỗ trợ hiệu quả các doanh nghiệp quy mô nhỏ trong quá trình phát triển, với vai trò là đối tác quan trọng trong hành trình tài chính của họ.

Gắn kết khách hàng cùng Techcombank
Năm 2023, Techcombank đã tiên phong một số cải tiến chiến lược trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ, đặt nền móng nhằm tiếp tục phương châm "khách hàng là trọng tâm" vào năm 2024:

- **Hợp tác triển khai chiến lược quảng cáo mới:** Chúng tôi cũng triển khai một loạt chiến dịch tiếp thị mới mẻ với sự hợp tác cùng nhiều đối tác khác nhau. Tất cả đều được thiết kế để tối đa hóa lợi ích cho khách hàng, đặc biệt trong việc sử dụng thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ.
- **Cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng:** nền tảng tiếp thị trực tuyến cùng Adobe cho phép chúng tôi xác định và đáp ứng nhu cầu tốt hơn cho từng phân khúc khách hàng cụ thể, tinh chỉnh từ tin nhắn đến các ưu đãi phù hợp với sở thích cá nhân của khách hàng.

- **"Để ví ở nhà, đón Apple Pay cùng Techcombank":** Trong tháng 8/2023, Techcombank chính thức giới thiệu đến khách hàng Apple Pay, một phương thức thanh toán an toàn, bảo mật và riêng tư hơn – sử dụng những công nghệ bảo mật tân tiến từ iPhone trong mọi giao dịch. Giờ đây, khách hàng Techcombank đã có thể dễ dàng tích hợp thẻ ghi nợ và tín dụng của Ngân hàng vào ứng dụng Apple Pay. Bên cạnh đó, khách hàng cũng có thể đăng ký thẻ ghi nợ trực tuyến thông qua ứng dụng Techcombank, thẻ sẽ được phát hành ngay lập tức và được thêm vào Apple Pay. Tại cuối năm 2023, khoảng 228.000 khách hàng đã đăng ký liên kết thẻ Techcombank với Apple Pay, với tổng giá trị giao dịch đạt khoảng 1,2 nghìn tỷ đồng. Đây là một minh chứng cho cam kết tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng của Techcombank, thể hiện tầm nhìn "Chuyển đổi ngành tài chính, Nâng tầm giá trị sống".

- **Gia tăng gắn kết qua những sự kiện nghệ thuật xứng tầm:** Trong năm 2023, chúng tôi đã tổ chức 2 chương trình âm nhạc đẳng cấp để tri ân khách hàng. Vào tháng 3, Techcombank đã tổ chức "Dấu ấn vàng son", sự kiện âm nhạc đầy ấn tượng giúp Ngân hàng kết nối với gần 600.000 khách hàng hiện hữu và tiềm năng trong phân khúc thu nhập cao (affluent), khuyến khích các khách hàng tiềm năng trải nghiệm chất lượng dịch vụ đẳng cấp với hành trình kỹ thuật số đầy thú vị dành cho phân khúc khách hàng cao cấp. Sự kiện đã nhận được phản hồi rất tích cực từ khán giả và khách hàng. Tiếp nối thành công trên, Techcombank tổ chức sự kiện "Thời khắc giao thời" đánh dấu kỷ niệm 10 năm thành lập phân khúc Priority. Ngoài thưởng thức những tiết mục trình diễn âm nhạc mãn nhãn, khách hàng cũng được bật mí thêm về các quyền lợi đặc biệt cho từng phân khúc khách hàng mới của Techcombank: *Private, Priority* và *Inspire*, cũng như hiểu thêm về chiến lược "khách hàng là trọng tâm" qua buổi triển lãm thú vị. Sự kiện này đã nhận tới 13.500 lượt quan tâm (buzz) trên mạng xã hội, tăng 2,5 lần so với sự kiện "Dấu ấn vàng son".

Thành công rực rỡ với quan hệ đối tác cùng WINlife
Quan hệ hợp tác của Techcombank với WINLife đã đem lại hiệu quả vượt trội, giúp chúng tôi thu hút thêm gần 1 triệu khách hàng mới thông qua mạng lưới rộng lớn gồm 3.600 cửa hàng WINlife trên toàn quốc.

Chiến lược kiện toàn sản phẩm bảo hiểm
Techcombank đã xác định lại chiến lược về dịch vụ bảo hiểm bancassurance nhằm tập trung vào chiến lược "bán theo nhu cầu", đảm bảo sản phẩm đáp ứng nhu cầu thực tế của khách hàng. Nắm bắt được xu hướng tiếp cận công nghệ nhanh chóng và sự ưa thích những dịch vụ tích hợp nhiều tính năng của người trẻ, Ngân hàng cũng tiên phong triển khai các sản phẩm bảo hiểm số hóa, bao gồm TechCare+ và An Gia Như Ý. Cả hai đều có thể được mua trực tiếp từ ứng dụng Techcombank Mobile với mức giá ưu đãi, cùng lúc đó vẫn đảm bảo khả năng bảo vệ toàn diện. Techcombank cũng là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam triển khai tổng đài chăm sóc khách hàng dành riêng cho sản phẩm bancassurance. Ngân hàng cũng đã cải tiến nền tảng iTCBlife, tích hợp với hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) để tối ưu công tác quản lý đầu mối, đơn giản hóa hành trình bán hàng, từ đó nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Trọng tâm năm 2024

Trong năm 2024, Khối Ngân hàng Bán lẻ hướng tới:

- Mở rộng và bứt phá ở các phân khúc đại chúng (mass affluent và emerging mass affluent), với các giải pháp khác biệt như Auto Earning, nền tảng khách hàng thân thiết Techcombank Rewards, cùng sản phẩm vay tín chấp

- Mô hình tích hợp giữa cá nhân chủ doanh nghiệp và doanh nghiệp, giúp cùng lúc đưa giải pháp cho doanh nghiệp và cá nhân

- Củng cố vị thế dẫn đầu với phân khúc khách hàng thu nhập cao (affluent), thông qua các giải pháp đầu tư tài chính mới đầy khác biệt, cùng năng lực tư vấn hàng đầu từ các chuyên viên quan hệ khách hàng cao cấp (PRM).

KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP (BB)

> Hơn bao giờ hết, các khách hàng doanh nghiệp của Techcombank được tận hưởng sự tiện lợi vượt trội trong giao dịch ngân hàng, từ dễ dàng mở tài khoản, tiếp cận các sản phẩm tín dụng số hóa, tới nâng tầm năng lực quản trị thanh khoản hàng đầu với công cụ C-Cash.

Phùng Quang Hưng
Phó Tổng Giám đốc kiêm
Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp

Tổng quan

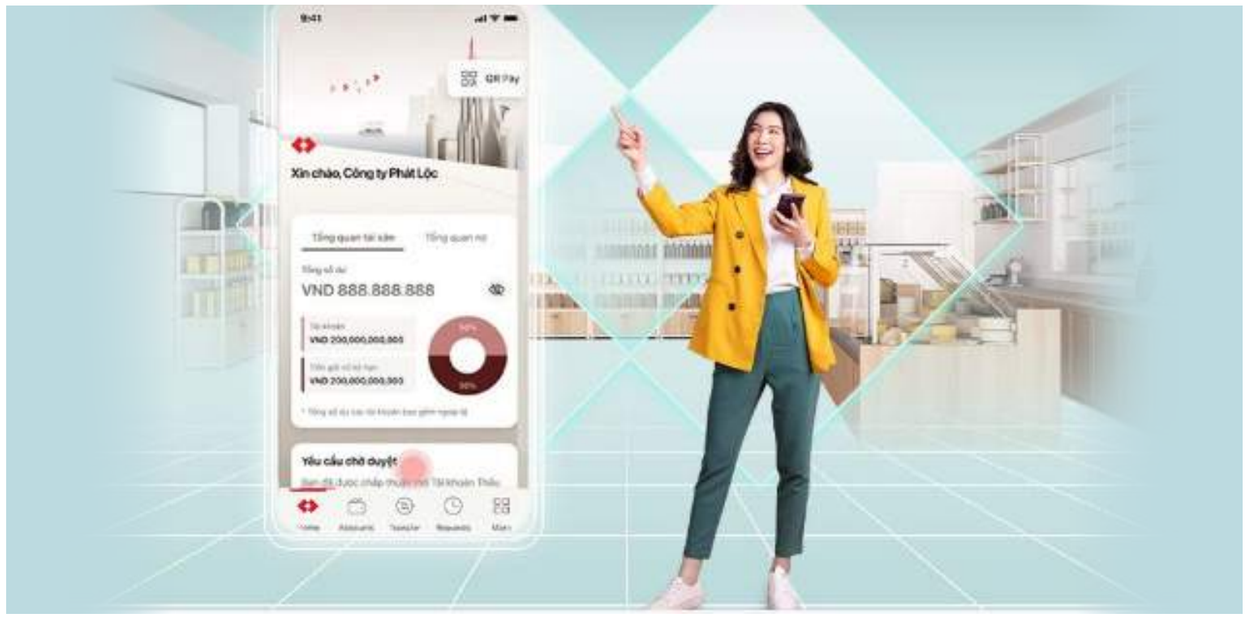
Khối Khách hàng Doanh nghiệp (BB) đã ghi nhận kết quả hoạt động kinh doanh vững mạnh trong năm 2023 nhiều thách thức, một minh chứng cho chiến lược đúng đắn của chúng tôi. **Trong năm 2023, chúng tôi thu hút được hơn 23.000 khách hàng mới, tăng hơn 122% so với năm 2022**, đồng thời đẩy mạnh năng lực kinh doanh và kiến tạo các giải pháp vượt trội. Đây là tiền đề giúp Khối BB tăng trưởng tích cực và nâng cao trải nghiệm khách hàng khi thị trường phục hồi.

Trong năm 2023, trọng tâm của Khối BB đối với doanh nghiệp vi mô (MSME) và doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) gồm:

- Dịch vụ ngân hàng đơn giản, thuận tiện
- Tiếp cận tài chính dễ dàng thông qua cho vay trực tuyến
- Tối ưu hóa dòng tiền nhàn rỗi của doanh nghiệp.

Đối với các khách hàng doanh nghiệp quy mô lớn hơn, chúng tôi tập trung vào:

- Cá nhân hóa các gói tài trợ nhằm thúc đẩy hoạt động kinh doanh
- Kiến tạo giải pháp quản lý tiền mặt và thanh khoản đẳng cấp thế giới.



Dấu ấn năm 2023

Giải pháp cho doanh nghiệp vi mô (MSME) và doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME)
Khối BB đã tận dụng năng lực số hóa hàng đầu trong thiết kế những định vị giá trị khác biệt cho nhóm khách hàng này.

1. Giao dịch hàng ngày siêu tiện lợi

Mở tài khoản mới dễ dàng
Trong năm 2023, Techcombank nâng cấp quy trình gia nhập (onboarding), đem lại trải nghiệm xuyên suốt cho các khách hàng doanh nghiệp mới. Ứng dụng công nghệ chữ ký số tức thì, chúng tôi đã rút ngắn thời gian mở tài khoản chỉ còn 15 phút.

Giao dịch dễ dàng hơn với những tính năng sáng tạo trên Techcombank Business

- **Quản lý nhiều tài khoản trên một thiết bị:** Khách hàng sở hữu nhiều doanh nghiệp khác nhau có thể linh hoạt chuyển đổi giữa các tài khoản trên ứng dụng Techcombank Business.
- **Tối ưu hóa lợi suất nhờ Chứng chỉ tiền gửi Bảo Lộc (CDBL) trên nền tảng số:** Khách hàng doanh nghiệp giờ đây có thể dễ dàng giao dịch CDBL trên Techcombank Business, giải pháp giúp tối ưu hóa dòng tiền nhàn rỗi, đồng thời đảm bảo tính thanh khoản cao.
- **Bảng dữ liệu (Dashboard) doanh thu dành cho nhà bán lẻ (merchant):** Đơn giản hóa trải nghiệm của khách hàng là những nhà bán lẻ nhờ giải pháp thanh toán QR và dashboard doanh thu tiện lợi. Chi tiết xin xem phần "Gói giải pháp BusinessOne" bên dưới.

2. Cho vay trực tuyến dễ dàng

Các doanh nghiệp quy mô nhỏ (MSME và SME) có thể dễ dàng đăng ký vay thấu chi thông qua ứng dụng Techcombank Business. Nhờ năng lực ngân hàng số dẫn đầu, Techcombank đã đơn giản hóa đáng kể thủ tục cấp tín dụng, giảm thời gian xử lí xuống chỉ còn vài giờ, so với 3 ngày như trước đây.

Công nghệ phân tích dữ liệu tiên tiến của chúng tôi cho phép phê duyệt trước các khoản cho vay không có tài sản đảm bảo lên tới 5 tỷ đồng và 20 tỷ đồng cho các khoản vay có bảo đảm.

Techcombank tiếp tục hỗ trợ các doanh nghiệp thông qua tài trợ vốn lưu động. Ứng dụng năng lực kỹ thuật số, Ngân hàng đã thiết kế giải pháp bảo lãnh ngân hàng với nhiều tính năng vượt trội. Techcombank tự hào là ngân hàng đầu tiên và duy nhất tại Việt Nam cung cấp sản phẩm này hoàn toàn trên nền tảng trực tuyến, và mở rộng giải pháp này tới nhóm khách hàng doanh nghiệp lớn hơn, đảm bảo trải nghiệm vượt trội ngay cả với số lượng và giá trị giao dịch lớn, lên tới hàng triệu USD. Chúng tôi cũng mở rộng các sản phẩm tín dụng, với giải pháp mới nhất là giải ngân khoản vay cho mục đích thanh toán điện chuyển tiền quốc tế (OTT - Overseas Telegraphic Transfer).

3. Tối ưu hóa dòng tiền nhàn rỗi của doanh nghiệp

Các doanh nghiệp MSME và SME có thể tối ưu hóa dòng tiền nhàn rỗi thông qua sản phẩm Chứng chỉ tiền gửi Bảo Lộc (CDBL). Sản phẩm đem lại lợi suất cao hơn khoảng 2% so với các công cụ tài chính tương tự trên thị trường, đồng thời đảm bảo tính thanh khoản hấp dẫn. Khách hàng hiện có thể dễ dàng giao dịch CDBL trên nền tảng Techcombank Business.

Chúng tôi đã ra mắt một nền tảng mới cho CDBL nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng trên ứng dụng, với tốc độ giao dịch được cải thiện đáng kể, mệnh giá nhỏ hơn, cũng như các báo cáo đầu tư được đơn giản hóa.

4. Gói giải pháp BusinessOne

Chúng tôi đã thêm dịch vụ MerchantOne vào gói giải pháp BusinessOne, để hỗ trợ nhà bán lẻ với các giải pháp thanh toán và thu hộ được tùy chỉnh cho từng loại hình doanh nghiệp, bao gồm:

- Gói giải pháp tích hợp cho doanh nghiệp và chủ doanh nghiệp
- Đăng ký tài khoản cùng lúc cho cá nhân và doanh nghiệp
- Phương thức thanh toán đa dạng: Mã QR cửa hàng, mã QR động và SmartPOS
- Công cụ quản lý cửa hàng hữu ích:
  - Bảng theo dõi (Dashboard) doanh thu theo thời gian thực
  - Thông báo giao dịch đồng thời cho chủ doanh nghiệp và nhân viên thu ngân
- Chương trình khách hàng thân thiết – cho phép khách hàng cá nhân của Techcombank tích lũy và đổi điểm thưởng tại những cửa hàng bán lẻ là khách hàng của chúng tôi.

> Ứng dụng Techcombank Business rất được đón nhận, với khoảng 100.000 người dùng và được đánh giá 4,9/5 trên App Store.

5. Mở rộng hợp tác

Khối BB tích cực mở rộng quan hệ đối tác nhằm kiến tạo nhiều dịch vụ ngân hàng vượt trội hơn. Một ví dụ điển hình là mối quan hệ đối tác với MISA – nhà cung cấp phần mềm kế toán hàng đầu Việt Nam, tận dụng hệ sinh thái sâu rộng của họ.

- Chúng tôi cùng nhau ra mắt các sản phẩm tài chính dành cho doanh nghiệp khởi nghiệp. Ví dụ: các giải pháp trực tuyến của Techcombank có thể kết hợp với các sản phẩm số của MISA (như phần mềm kế toán và bán hàng và hóa đơn điện tử), hỗ trợ doanh nghiệp vận hành dễ dàng, liền mạch. Khoảng một nghìn doanh nghiệp đã sử dụng nền tảng của MISA để quản lý tài chính, và chúng tôi sẽ cùng họ số hóa hoàn toàn giải pháp này trong đầu năm 2024.

- Nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt đang ngày càng tăng ở Việt Nam, đặc biệt là trong ngành F&B. Nhận thấy tiềm năng lớn từ xu hướng này, Techcombank đã tích hợp giải pháp thanh toán QR trên phần mềm quản lý nhà hàng MISA CukCuk. Do đó, các công ty trong lĩnh vực nhà hàng (F&B) đang sử dụng MISA CukCuk có thể dễ dàng quản lý doanh nghiệp với tính năng đối soát doanh thu tự động. Không chỉ vậy, tính năng thông báo tức thì giúp nhân viên thu ngân và chủ nhà hàng nhận được thông báo ngay khi giao dịch QR thành công, loại bỏ khâu chụp ảnh màn hình giao dịch. Sự hợp tác giữa Techcombank và MISA đang tháo gỡ những trở ngại cho các đơn vị kinh doanh nhà hàng và mang đến cho khách hàng một hệ sinh thái tài chính toàn diện.

Giải pháp cho doanh nghiệp quy mô vừa (Middle Market và Upper SME)

Chúng tôi cũng kiến tạo những định vị giá trị được thiết kế "may đo" dành cho các doanh nghiệp quy mô vừa.

1. Các gói tài trợ được cá nhân hóa nhằm thúc đẩy hoạt động kinh doanh

Nhằm cung cấp các dịch vụ tư vấn chất lượng nhất, chuyên viên quan hệ khách hàng của Techcombank đã nghiên cứu sâu về từng ngành nghề và xây dựng mối quan hệ với khách hàng trong các lĩnh vực đó. Chúng tôi cung cấp giải pháp tài trợ trước và sau khi giao hàng cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, đặc biệt là trong ngành may mặc, hạt điều và gỗ.

Những nỗ lực trên đã giúp **tín dụng cho nhóm khách hàng doanh nghiệp cỡ vừa (Middle Market và Upper SME) tăng 22,4% so với năm trước, đồng thời đa dạng hóa danh mục tín dụng trên nhiều ngành nghề**, bất chấp những thách thức tại các ngành xuất khẩu và bất động sản.

2. Kiến tạo giải pháp quản lý tiền mặt và thanh khoản đẳng cấp thế giới

Khối BB đã "bắt tay" với Kyriba triển khai công cụ quản lý thanh khoản C-Cash, được thí điểm thành công trong năm 2023. C-Cash giúp doanh nghiệp có cái nhìn toàn diện hơn về tình hình tài chính của họ. Dù nguồn vốn nằm ở 4-5 ngân hàng khác nhau, họ vẫn có thể nắm bắt tổng thể hoạt động tài chính của mình để đưa ra quyết định sáng suốt hơn. Giải pháp này đã giúp Techcombank gia tăng lợi thế cạnh tranh ở các mảng ngoài tín dụng, củng cố thêm lợi thế về tín dụng vốn có.

Các giải thưởng và ghi nhận chính

Cam kết hướng đến chất lượng vượt trội của Techcombank đã được công nhận qua nhiều giải thưởng uy tín trong năm 2023:

- Nền tảng ngân hàng doanh nghiệp tích hợp tốt nhất toàn cầu do Global Finance vinh danh. Đây là giải thưởng có quy mô toàn cầu mà ứng dụng ngân hàng Techcombank lần đầu tiên đạt được
- Ứng dụng ngân hàng di động sáng tạo nhất cho doanh nghiệp do Global Business Outlook bình chọn
- Ngân hàng số cho doanh nghiệp tốt nhất Việt Nam do International Finance bình chọn

Trọng tâm năm 2024

Vào năm 2024, Khối Ngân hàng Bán Buôn và Khối Khách hàng Doanh nghiệp của Techcombank sẽ được hợp nhất thành Khối Ngân hàng Doanh nghiệp và Định chế Tài chính (CIBG).

Trọng tâm của Khối CIBG trong năm 2024 xoay quanh cung cấp các dịch vụ khác biệt trên toàn bộ chuỗi giá trị, từ doanh nghiệp lớn đến doanh nghiệp vừa và nhỏ, và tập trung vào 6 lĩnh vực kinh tế chủ chốt: Bất động sản, Hàng tiêu dùng nhanh (FMCG), Tiện ích, Dịch vụ Tài chính, Công nghiệp Ô tô, Du lịch và nghỉ dưỡng.

Cụ thể, chúng tôi đặt trọng tâm:

- Tập trung triển khai giải pháp C-Cash trên toàn quốc, góp phần đưa năng lực quản trị ngân quỹ của các doanh nghiệp lên tầm quốc tế, nhờ triển khai và cải tiến những giải pháp nổi bật như dashboard quản lý thanh khoản & tiền mặt, tính năng dự phóng dòng tiền, với sự hỗ trợ của đối tác tư vấn hàng đầu.
- Tiếp tục xây dựng và tinh chỉnh các giải pháp cho từng nhóm ngành, ứng dụng am hiểu sâu sắc nhằm gia tăng lợi thế cạnh tranh của Ngân hàng.
- Tăng cường nỗ lực củng cố vị trí đầu ngành về mảng trái phiếu doanh nghiệp, vay hợp vốn và tài trợ dự án, hỗ trợ các khách hàng doanh nghiệp đạt được mục tiêu dài hạn.
- Mở rộng các giải pháp về chuỗi giá trị tới những nhóm ngành mới, giải quyết bài toán về hiệu suất kinh doanh, tối ưu hóa nguồn vốn lưu động, tăng cường sự vững mạnh của chuỗi giá trị.

Mặt khác, nhóm các doanh nghiệp có quy mô siêu nhỏ (ESME và MSME) sẽ được chuyển sang khối Ngân hàng Bán lẻ cung cấp các giải pháp số hóa dẫn dắt và đem lại các giá trị tích hợp dành cho các doanh nghiệp và chủ doanh nghiệp, tập trung vào sự đơn giản, tối ưu hóa vận hành và giá trị thặng dư. Điểm đặc biệt, các giải pháp của chúng tôi đem tới cho khách hàng bao gồm (i) Tiếp cận tín dụng dễ dàng hơn với các sản phẩm số tân tiến, bao gồm eKYC, cho vay kỹ thuật số, cho vay có bảo đảm và tín chấp, cho vay dựa trên biến động tài khoản ngân hàng của khách hàng hoặc trên dữ liệu từ đối tác, (ii) Dịch vụ an toàn và thuận tiện, được hỗ trợ bởi năng lực dữ liệu hàng đầu của Techcombank, (iii) Các dịch vụ đi kèm bao gồm lãi suất và phí hấp dẫn, công cụ thanh khoản, v.v.

KHỐI NGÂN HÀNG BÁN BUÔN (WB)

> Trong năm 2023, chúng tôi đã đạt được các cột mốc quan trọng trong chiến lược đa dạng hóa và cam kết phát triển bền vững, đồng thời nâng cấp đáng kể chất lượng dịch vụ nhằm *"Vươn tới những tầm cao mới"*.
>
> **Phan Thị Thanh Bình**
> Giám đốc Khối Ngân hàng Bán buôn

Tổng quan

Dẫu năm 2023 còn nhiều thách thức, Khối Ngân hàng Bán buôn (WB) đã hoàn thành các mục tiêu của năm và tiếp tục hướng tới những cột mốc mới trong chiến lược 5 năm của Ngân hàng. Khung quản trị rủi ro nghiêm ngặt và lựa chọn tài trợ dự án sáng suốt đã giúp chúng tôi duy trì tỷ lệ nợ xấu (NPL) của các khách hàng doanh nghiệp lớn ở mức gần 0%. Với lĩnh vực bất động sản, chúng tôi chỉ tài trợ các dự án có tính pháp lý rõ ràng, tại những vị trí chiến lược, như các khu trung tâm hành chính, thương mại hoặc các khu vực phát triển nhanh, có nhu cầu cao.

Chúng tôi cũng đã có những bước tiến tích cực trên chiến lược đa dạng hóa doanh thu ngoài lĩnh vực bất động sản trong năm qua. Nhờ vậy, dư nợ các lĩnh vực ngoài bất động sản tăng trưởng ngoạn mục hơn 60% so với cùng kỳ. Tương tự, thu nhập từ phí của khối WB ghi nhận tăng mạnh mẽ 61% so với năm 2022. Những thành tựu này là minh chứng cho cam kết mở rộng một cách cân bằng và thận trọng đối với các phân khúc khách hàng và thị trường khác nhau của Techcombank.

Dấu ấn năm 2023

Chiến lược đa dạng hóa doanh thu của chúng tôi đã tạo đà tăng trưởng mạnh mẽ trong năm 2023. Cụ thể:

Tổng thu nhập hoạt động (TOI)	Tăng trưởng (N/N)
Tiện ích	84%
Du lịch và Giải trí	28%
Hàng tiêu dùng nhanh (FMCG)	15%
Ô tô	255%
Dịch vụ tài chính	23%

Mức tăng trưởng vượt trội này là nhờ lượng tín dụng lớn hơn dành cho khách hàng ngoài lĩnh vực bất động sản:

	Tăng trưởng tín dụng[1] (N/N)
Tiện ích	57%
Du lịch và Giải trí	311%
Hàng tiêu dùng nhanh (FMCG)	14%
Ô tô	227%
Dịch vụ tài chính	35%

[1]Tăng trưởng dư nợ trung bình theo quý.

Khối WB đã nỗ lực nâng cao năng lực và hiệu suất của đội ngũ Chuyên viên quan hệ khách hàng (RM), từ đó đem đến các giải pháp tài chính toàn diện hơn bao gồm cho vay, quản lý tiền mặt, thương mại và thị trường tài chính. Các RM giờ đây có thể thảo luận chiến lược với đội ngũ điều hành những doanh nghiệp của khách hàng và đưa ra các giải pháp đem lại giá trị cao. Những hiểu biết chuyên sâu về từng nhóm ngành của các RM chính là lợi thế cạnh tranh đặc biệt của chúng tôi. Phản hồi vô cùng tích cực của khách hàng đã giúp Techcombank đạt Điểm số quảng cáo ròng (NPS) đứng thứ hai trong các ngân hàng Việt Nam.

Việc chú trọng vào năng lực của RM, đầu tư vào các công cụ thanh toán, thu hộ và giải pháp quản lý nguồn vốn tiên tiến cũng như năng lực ngoại hối và phái sinh hàng đầu đã giúp thu nhập từ phí và CASA trong các lĩnh vực trọng yếu của chúng tôi tăng trưởng mạnh mẽ.

Tăng trưởng lãi thuần từ hoạt động dịch vụ (NFI) (theo năm)	61%
Tiện ích	79%
Du lịch và Giải trí	232%
Hàng tiêu dùng nhanh (FMCG)	12%
Ô tô	287%
Dịch vụ tài chính	71%

Mức tăng trưởng vượt trội này là nhờ lượng tín dụng lớn hơn dành cho khách hàng ngoài lĩnh vực bất động sản:

Tăng trưởng số dư CASA[2] (theo năm)	128%
Tiện ích	26%
Du lịch và Giải trí	334%
Hàng tiêu dùng nhanh (FMCG)	3%
Ô tô	258%
Dịch vụ tài chính	183%

> Trong năm 2023, Khối WB cũng đóng vai trò quan trọng trong hành trình phát triển bền vững, dài hạn của Ngân hàng. Chúng tôi không chỉ đảm bảo tuân thủ các tiêu chí ESG nâng cao mà còn giúp khách hàng đi đúng lộ trình kinh doanh bền vững.

Trọng tâm năm 2024

Việc sáp nhập Khối WB và Khối Khách hàng Doanh nghiệp thành Khối Ngân hàng doanh nghiệp và Định chế tài chính (CIBG) có ý nghĩa quan trọng đối với chiến lược chuyển đổi của chúng tôi. Cách tiếp cận theo chuỗi giá trị của Techcombank tạo khác biệt lớn, đồng thời giúp chúng tôi thiết lập mối quan hệ sâu sắc hơn với khách hàng và phục vụ họ tốt hơn.

Các trọng tâm khác trong năm 2024 bao gồm:

- Nâng cao năng lực đội ngũ Chuyên viên quan hệ khách hàng (RM), nâng cao kiến thức chuyên môn về những ngành nghề mới như tài trợ chuỗi giá trị cho các nhà cung cấp và phân phối.
- Tiếp tục cung cấp các công cụ tiên tiến, hữu ích trên quy mô lớn, ví dụ như nền tảng quản lý nguồn vốn hàng đầu thế giới Kyriba.
- Tăng cường cam kết cho vay cũng như các hoạt động ngân hàng bền vững, dẫn đầu đổi mới ở nhiều lĩnh vực kinh tế mục tiêu như nông nghiệp và dệt may, năng lượng, xe điện và xây dựng xanh.

[2] Số dư CASA tại cuối kỳ.

KHỐI NGÂN HÀNG GIAO DỊCH TOÀN CẦU (GTS)

> Thấu hiểu sâu sắc nhu cầu của khách hàng, Khối GTS đã kiến tạo những giải pháp giúp họ ứng phó với biến động lớn của thị trường. Năm 2023 cũng đánh dấu bước chuyển mình của Ngân hàng với chiến lược mở rộng hệ sinh thái thông qua các sản phẩm, dịch vụ B2C như giải pháp toàn diện, sáng tạo dành cho nhà bán lẻ.
>
> **Phan Thanh Sơn**
> Phó Tổng Giám đốc kiêm
> Giám đốc Khối Ngân hàng Giao dịch toàn cầu

Dấu ấn năm 2023

Mở rộng hệ sinh thái thông qua các sản phẩm, dịch vụ B2C (Business to Customers)

Techcombank mong muốn tăng số lượng khách hàng doanh nghiệp sử dụng dịch vụ nhà bán lẻ (như WINLife) và các gói sản phẩm kết hợp. Song song với đó, chúng tôi mong muốn trở thành ngân hàng giao dịch chính của các doanh nghiệp vi mô và doanh nghiệp vừa và nhỏ, đem đến dịch vụ tài chính liền mạch cho nhóm khách hàng này.

Tham vọng này là tiền đề để chúng tôi kiến tạo giải pháp toàn diện được thiết kế riêng nhằm phục vụ nhu cầu kinh doanh của nhóm khách hàng này một cách chính xác nhất. Các dịch vụ chính bao gồm dịch vụ thanh toán thông minh qua mã QR, SmartPOS và thu hộ qua tài khoản định danh.

Trong năm 2023, Techcombank đã cung cấp dịch vụ thanh toán cho khoảng 327.000 nhà bán lẻ (merchants), trong đó gần 200.000 là khách hàng mới. Hơn nữa, dịch vụ thanh toán B2C của chúng tôi cũng đáp ứng được nhu cầu đa dạng của nhiều loại hình đối tác khác nhau, từ hộ kinh doanh cá thể, cửa hàng bán lẻ đến các chuỗi lớn như Wincommerce và Golden Gate. Chiến lược mở rộng tệp khách hàng tới các nhà bán lẻ giúp chúng tôi thâm nhập các lĩnh vực kinh tế mới như FMCG - F&B, siêu thị, cửa hàng tiện lợi, thương mại điện tử - du lịch/giải trí, logistics và nhiều lĩnh vực khác.

Tăng cường thấu hiểu nhu cầu của khách hàng, giúp họ ứng phó với biến động của thị trường

Trong năm 2023, nhu cầu phòng ngừa rủi ro ngoại hối và lãi suất của khách hàng tăng cao, đặc biệt ở nhóm doanh nghiệp xuất nhập khẩu, doanh nghiệp vay vốn nước ngoài, cùng các khách hàng cá nhân muốn học tập và làm việc ở nước ngoài.

Nắm bắt các cơ hội thị trường từ chênh lệch giữa lãi suất giữa đồng Việt Nam và đô la Mỹ, chúng tôi đã cung cấp một số giải pháp phòng ngừa rủi ro lãi suất và rủi ro ngoại hối cho khách hàng doanh nghiệp và cá nhân:

Tổng quan

Trong năm 2023, những thành tựu nổi bật của Techcombank bao gồm thu nhập phí từ hoạt động dịch vụ dẫn đầu ngành và tỷ lệ tiền gửi không kỳ hạn (CASA) tăng trưởng mạnh mẽ. Kết quả này một phần lớn đến từ việc ra mắt những gói giải pháp dịch vụ toàn diện theo hướng số hóa của Khối Ngân hàng Giao dịch toàn cầu (GTS).

Những thành tích nổi bật

- **#3** Thị phần Thư tín dụng (LC), tăng từ #4 năm 2022
- **#4** Thị phần bảo lãnh ngân hàng năm thứ 2 liên tiếp
- **#5** Thị phần dịch vụ ngoại hối (FX), là ngân hàng thương mại cổ phần tư nhân duy nhất trong Top 5
- **13%** Thị phần khối lượng giao dịch thanh toán & thu hộ của Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS)

- Ngoại hối kỳ hạn – FX Forward: dành cho cả khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp để giảm thiểu rủi ro tỷ giá tăng với chi phí thấp.
- Hoán đổi tiền tệ chéo – Cross Currency Swap (một sản phẩm phái sinh lãi suất khác) cho phép khách hàng phòng ngừa trước biến động bất lợi của tỷ giá và lãi suất trên thị trường, tận dụng lợi thế đồng đô la Mỹ mạnh, từ đó tối ưu hóa dòng tiền kinh doanh hàng ngày.

> Các giải pháp tiên tiến và đội ngũ tư vấn chuyên biệt của Khối GTS đã giúp Techcombank đạt được gần 1 nghìn tỷ đồng từ thu phí dịch vụ ngoại hối trong năm 2023, mức cao nhất trong lịch sử Ngân hàng.

Bảo lãnh thanh toán của Techcombank giúp khách hàng doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn nước ngoài

2023 đánh dấu một năm đầy thách thức đối với hoạt động huy động vốn của doanh nghiệp Việt Nam. Các công ty tìm kiếm nguồn vốn trung và dài hạn với mức lãi suất hợp lý đã gặp phải tình trạng thị trường vốn trong nước có phần trì trệ.

Trong bối cảnh trên, dịch vụ bảo lãnh thanh toán của Techcombank được khách hàng vô cùng tin tưởng nhờ uy tín cao của Ngân hàng, cũng như sự thấu hiểu sâu sắc nhu cầu khách hàng. Sản phẩm này giúp các doanh nghiệp tiếp cận các nguồn vốn quốc tế (từ ngân hàng, quỹ đầu tư, công ty cho thuê tài chính) thay thế cho huy động trong nước. Dịch vụ của chúng tôi cũng giúp các nhà đầu tư nước ngoài (đặc biệt là các nhà đầu tư mới, chưa quá rõ về thị trường Việt Nam) tự tin hơn khi đầu tư vào các doanh nghiệp trong nước.

Liên tục cải tiến sản phẩm

Ra mắt giải pháp quản trị thanh khoản C-Cash cho các doanh nghiệp trong nước
Trong quý 2/2023, Techcombank đã hợp tác với Kyriba – công ty công nghệ quản lý tài chính hàng đầu thế giới – nhằm thiết kế giải pháp quản lý nguồn vốn và dòng tiền cho doanh nghiệp, C-Cash. Giải pháp này bao gồm:

- Một nền tảng quản lý nguồn vốn toàn diện
- Bộ công cụ chuyên sâu về dòng tiền
- Các dịch vụ giá trị gia tăng khác

C-Cash giúp khách hàng doanh nghiệp

- Theo dõi toàn diện dòng tiền xuyên suốt các công ty con của họ và trên nhiều ngân hàng
- Dự báo dòng tiền nhờ vào thông tin từ các giao dịch ngân hàng (ví dụ: đầu tư, khoản vay, ngoại hối, v.v.)
- Dữ liệu ngân hàng và hoạch định tài nguyên doanh nghiệp

(ERP) được tự động đưa vào hệ thống của Kyriba, giúp tinh giản quy trình và giảm tải việc xây dựng thủ công các bảng thông tin (dashboard) về dòng tiền từ nhiều ngân hàng, cũng như dự phóng dòng tiền thường xuyên.
- Bộ công cụ tư vấn chuyên sâu về ngân quỹ giúp doanh nghiệp trong nước tiếp cận những phương thức quản trị thanh khoản tân tiến nhất.

Sự tiện lợi và hiệu quả mà nền tảng này mang lại sẽ khuyến khích các khách hàng doanh nghiệp lựa chọn Techcombank làm ngân hàng giao dịch chính (MOA).

Một số thành công bước đầu từ sản phẩm:
- Techcombank đã giới thiệu giải pháp tới hơn 220 khách hàng tổ chức
- Có thêm 70 khách hàng mới thuộc 11 tập đoàn
- Nhận được nhiều phản hồi tích cực từ khách hàng

Kiến tạo giải pháp tối ưu hóa dòng tiền nhàn rỗi sáng tạo.
Chứng chỉ tiền gửi Bảo Lộc (CDBL) là một giải pháp mang lại lợi suất hấp dẫn và tính thanh khoản cao. Khách hàng có thể dễ dàng mua và chuyển nhượng CDBL trực tuyến và trực tiếp tại quầy.

Những tính năng vượt trội của CDBL:
- **Tính linh hoạt:** có thanh khoản cao và lợi nhuận ổn định cho nguồn tiền nhàn rỗi
- **Lợi suất hấp dẫn:** lãi suất lên tới 3,3% dựa trên thời gian nắm giữ và không giống như các sản phẩm khác, CDBL không áp thuế hoặc phí giao dịch
- **Sự tiện lợi:** có thể quản lý và giao dịch 24/7 thông qua ứng dụng di động
- **Trải nghiệm người dùng:** giao diện đơn giản, trực quan giúp khách hàng dễ dàng theo dõi và quản lý danh mục tài sản

Trong năm 2023, chúng tôi đã cải tiến đáng kể sản phẩm này, cụ thể:
- Giảm mức giá trị đầu tư tối thiểu từ 100 triệu đồng xuống chỉ còn 10 triệu đồng
- Nâng cao trải nghiệm của khách hàng cá nhân trên ứng dụng Techcombank Mobile nhờ tính năng tự động tính lợi nhuận khi mua CDBL
- Với khách hàng doanh nghiệp, chúng tôi đã triển khai một nền tảng mới giúp cải thiện đáng kể tốc độ giao dịch với mệnh giá nhỏ hơn và đơn giản hóa quy trình báo cáo. Nền tảng này đã nâng cao đáng kể trải nghiệm khách hàng trên ứng dụng Techcombank Business.

Sản phẩm đã được khách hàng đón nhận nồng nhiệt:
- Tổng giá trị của chứng chỉ tiền gửi Bảo Lộc (CDBL) tính đến cuối năm 2023 đạt mức 41,6 nghìn tỷ đồng
- Tổng số khách hàng trong năm 2023 tăng 200% và đạt ~60.000 khách hàng
- Trung bình mỗi ngày có hơn 10.000 giao dịch CDBL, chứng tỏ tính thanh khoản tốt của sản phẩm

Không ngừng cải tiến năng lực công nghệ trong số hóa hành trình khách hàng

Giải pháp thu hộ cho nhà bán lẻ (merchants)
Giữa năm 2023, Techcombank đã triển khai giải pháp thanh toán qua mã QR tiện lợi và dễ sử dụng
- Chúng tôi là ngân hàng đầu tiên trên thị trường cho ra mắt tính năng thông báo tức thì đồng thời cho cả chủ hộ kinh doanh và nhân viên thu ngân ngay khi tiền về, giúp thu ngân không cần chụp ảnh màn hình thanh toán sau mỗi giao dịch, qua đó tối ưu hóa hiệu quả vận hành.
- Chúng tôi cũng triển khai tính năng báo cáo doanh thu, giúp chủ doanh nghiệp nắm bắt tình hình kinh doanh với báo cáo trực quan ngay trên ứng dụng ngân hàng, mọi lúc mọi nơi, từ đó đưa ra các quyết định nhanh và chính xác hơn.
- Nhà bán lẻ cũng có thể kết nối với Ngân hàng và sử dụng tất cả các dịch vụ merchant tiên tiến hàng đầu mọi lúc mọi nơi.

Techcombank hướng tới cung cấp nhiều tiện ích hơn nữa cho các khách hàng là nhà bán lẻ, giúp họ dễ dàng điều hành và phát triển hoạt động kinh doanh. Những tiện ích có thể kể đến như các chương trình khách hàng thân thiết, tính năng đối soát tự động và hơn thế nữa. Tất cả đều được tinh chỉnh phù hợp với từng loại hình và quy mô của doanh nghiệp.

Một minh chứng cho sự thành công của giải pháp này là quan hệ hợp tác của chúng tôi với doanh nghiệp giao hàng BEST Express. Giờ đây, khi nhận đơn hàng từ BEST Express, người mua hàng có thể thanh toán qua mã QR động, không cần sử dụng tiền mặt. Giải pháp này giúp Techcombank nhận được giải thưởng "Ngân hàng cung cấp giải pháp thu hộ qua tài khoản định danh tốt nhất khu vực Châu Á - Thái Bình Dương 2023" và "Ngân hàng quản lý tiền tệ và giao dịch tốt nhất Việt Nam 2023" do The Asian Banker bình chọn.

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Theo báo cáo The Business Value of Design của McKinsey, các công ty với năng lực thiết kế sản phẩm/dịch vụ vượt trội ghi nhận hiệu suất kinh doanh gấp đôi so với ngành.

Chúng tôi đặt ra những câu hỏi:

- Những dữ liệu nào cần được theo dõi để đo lường tác động đến lợi nhuận của doanh nghiệp?
- Cần xem xét những KPI và sử dụng các khung đo lường sự thành công về chất lượng dịch vụ như thế nào?
- Định vị của chúng tôi có gì khác biệt?

Để tìm hiểu, chúng tôi đã áp dụng mô hình RATER để đo lường sự hài lòng của khách hàng với chất lượng dịch vụ trên nhiều khía cạnh, từ đó xác định chính xác các tiêu chuẩn chất lượng cần hướng tới.

Chúng tôi bắt đầu đưa các tiêu chuẩn mới này vào quá trình thiết kế sản phẩm và dịch vụ của Techcombank, giúp cải thiện những định vị giá trị của Ngân hàng. Chiến lược "khách hàng là trọng tâm" là động lực cho tăng trưởng vượt trội của chúng tôi.

Ghi nhận xứng đáng từ khách hàng và toàn ngành

"

Chúng tôi thường nhận được những phản hồi tích cực từ các khách hàng doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ, tốc độ giao dịch cũng như đội ngũ nhân viên vô cùng tận tâm.

Chỉ số gắn kết khách hàng (NPS) của chúng tôi kết thúc năm 2023 ở vị trí số 2 toàn ngành.

Tạp chí uy tín quốc tế The Asian Banker vinh danh Techcombank là:
- Ngân hàng quản lý tiền tệ và giao dịch tốt nhất Việt Nam 2023
- Ngân hàng cung cấp giải pháp thu hộ qua tài khoản định danh tốt nhất khu vực Châu Á - Thái Bình Dương 2023

LSEG FX Matching vinh danh Techcombank là:
- Nhà tạo lập thị trường ngoại hối xuất sắc nhất Việt Nam (Best Market Maker in Vietnam)

Hiệp hội Thị trường Trái phiếu Việt Nam (VBMA) vinh danh Techcombank là:
- Nhà tạo lập thị trường giao dịch Outright nhiều nhất
- Nhà tạo lập thị trường chào giá giao dịch Outright tốt nhất
- Nhà tạo lập thị trường chào nhiều kỳ hạn giao dịch Outright thứ hai
- Nhà tạo lập thị trường giao dịch Repo nhiều thứ hai
- Nhà tạo lập thị trường chào giá giao dịch Repo tốt thứ ba
- Nhà tạo lập thị trường giao dịch FX Swap nhiều thứ hai

Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS) vinh danh Techcombank là:
- Ngân hàng tiêu biểu của năm.

Trọng tâm năm 2024

Vào năm 2024, chúng tôi sẽ:

- Tăng cường triển khai C-Cash từ Quý 2/2024, cùng với các giải pháp quản trị thanh khoản doanh nghiệp sáng tạo – dựa trên sự thành công của sản phẩm CDBL - để nhanh chóng trở thành ngân hàng giao dịch chính và tăng trưởng CASA từ khách hàng doanh nghiệp.
- Mở rộng quy mô và triển khai bán các giải pháp thu hộ C2B (Consumer to Business), dựa trên thanh toán QR và hệ thống POS đa dạng, thông minh, để thu hút CASA và dòng tiền.
- Tiếp tục đầu tư và cải tiến năng lực quản trị thanh khoản & ngân quỹ, quản lý chuỗi giá trị, từ đó củng cố nguồn CASA từ doanh nghiệp, đồng thời tăng thu nhập phí, nhờ thiết lập và đẩy mạnh quan hệ ngân hàng giao dịch chính (MOA) với các khách hàng.
- Hướng dẫn khách hàng ứng phó với những biến động khó lường của tỷ giá hối đoái cũng như lãi suất, giúp họ tự tin điều hành doanh nghiệp.

CÁC CÔNG TY CON

CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN KỸ THƯƠNG (TECHCOM SECURITIES - TCBS)

"TCBS, TCC và AMC đóng vai trò quan trọng trong thành công vượt trội của Techcombank. Bất chấp thách thức tại những mảng hoạt động chính, các công ty con đã đổi mới không ngừng, ứng dụng công nghệ tiên tiến nhằm kiến tạo những giải pháp đầu tư và quản lí tài sản dẫn đầu.

Nguyễn Xuân Minh
Giám đốc Khối Ngân hàng đầu tư

Dấu ấn năm 2023

- **Tại 31/12/2023**
  ~ 1 triệu khách hàng
- **Lợi nhuận trước thuế, ngang mức cùng kỳ năm trước**
  3.028 tỷ đồng
- **Tổng tài sản tại 31/12/2023,**
  43.788 tỷ đồng
  Tăng **68%** so với năm trước
- **LNTT/ nhân viên**
  6,27 tỷ đồng
  Cao nhất Ngành Chứng khoán Việt Nam
- **Trái phiếu doanh nghiệp được TCBS tư vấn phát hành**
  ~ 70 nghìn tỷ đồng
  Tăng **139%** so với năm trước
- **Thị phần tư vấn phát hành trái phiếu doanh nghiệp trên thị trường**
  TOP 1
- **Thị phần cho vay ký quỹ**
  TOP 1
- **Thị phần môi giới chứng khoán trên HOSE quý 4/2023**
  TOP 3

Tổng quan

Techcom Securities (TCBS) hướng tới mục tiêu trở thành "Nhạc trưởng" của dòng chảy vốn tại Việt Nam. Sự thành công của chúng tôi dựa trên chiến lược tài chính công nghệ Wealthtech, xây dựng hệ sinh thái TCInvest toàn diện cho hoạt động đầu tư và quản lý tài sản. Tính đến cuối năm 2023, TCBS đã phục vụ gần 1 triệu khách hàng, bao gồm khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp. Hành trình kiến tạo trải nghiệm đầu tư tích lũy ưu việt đã giúp TCBS tạo nên sự khác biệt, góp phần khai thác tiềm năng tăng trưởng mạnh mẽ của thị trường tài chính Việt Nam..

Dấu ấn năm 2023

Hiệu quả hoạt động
Năm 2023, lợi nhuận trước thuế (LNTT) của TCBS đạt hơn 3.028 tỷ đồng, vượt 51% kế hoạch cả năm (kế hoạch 2.000 tỷ đồng). LNTT/ nhân viên trong năm 2023 đạt 6,27 tỷ, cao hơn 3 lần so với trung bình top 10 công ty chứng khoán lớn nhất trong ngành và tăng trưởng 2,7% so với năm 2022. Việc đơn giản hóa các quy trình, thủ tục, giấy tờ và áp dụng các xu hướng Wealthtech vào hoạt động kinh doanh đã giúp TCBS nhanh chóng nắm bắt thị hiếu khách hàng, từ đó liên tục thay đổi, nâng tầm dịch vụ và nâng cao năng suất lao động của đội ngũ nhân viên.

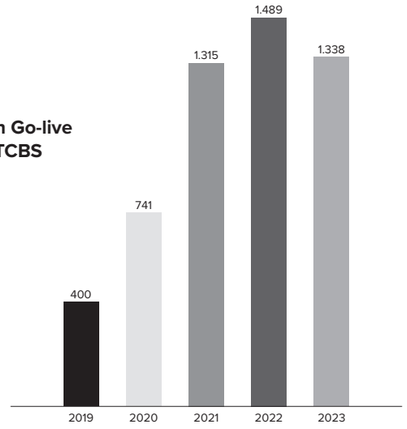
Tỷ lệ chi phí trên thu nhập (CIR) năm 2023 ở mức 14%, gần như không tăng so với năm ngoái. Công ty luôn tập trung vào mục tiêu tối ưu hóa, tiết kiệm chi phí, có thể kể đến việc đầu tư vào hệ thống hạ tầng điện toán đám mây (AWS) nhằm tối ưu hóa hiệu quả tài nguyên, đi đúng định hướng là công ty chứng khoán có nền tảng Wealthtech và phân tích dữ liệu nâng cao. Năm 2023, điểm tối ưu tài nguyên (CO Score) của TCBS do AWS đánh giá cao hơn so với mức trung bình của các công ty Việt Nam trong lĩnh vực dịch vụ tài chính và cao hơn mức trung bình của các công ty trong khu vực Đông Nam Á.

Tiêu chuẩn	Điểm CO
Trung bình khu vực Đông Nam Á	43,8%
Trung bình Việt Nam	37,9%
Trung bình các công ty Việt Nam trong lĩnh vực dịch vụ tài chính	35,7%
TCBS	**54,3%**

Năm 2023, TCBS cũng đã tiến hành gia hạn thành công khoản vay hợp vốn nước ngoài từ ngắn hạn thành trung hạn với tổng giá trị lên đến hơn 2.600 tỷ đồng và huy động thêm 2.500 tỷ đồng từ các tổ chức tín dụng trong nước, nâng tổng hạn mức tín dụng lên hơn 17.350 tỷ, trong đó hạn mức tín chấp chiếm khoảng 85%.

Nâng cao trải nghiệm số với chiến lược Wealthtech
Hơn 52% nhân sự tại công ty thuộc mảng công nghệ và đang hoạt động theo mô hình Scrum/Agile. Trong năm 2023, nhờ áp dụng hiệu quả các phương pháp và mô hình công nghệ tiên tiến, công ty đã tăng cường khả năng Go-live, với tổng 1.338 dự án được triển khai. Cùng với đó, hệ thống TCInvest đạt được hiệu suất ấn tượng, duy trì mức truy cập ổn định với hơn 12,4 triệu lượt mỗi tháng, trung bình trên **400.000** lượt mỗi ngày.

Số lượng dự án Go-live hàng năm tại TCBS
Đơn vị: Dự án



Lũy kế năm 2023, **chúng tôi đã có hơn 95.700 tài khoản mới được mở trên TCInvest, nâng tổng số khách hàng cá nhân tại TCBS lên gần 1 triệu khách hàng.**

Để đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định trong khi liên tục được nâng cấp với tần suất cao, TCBS đã không ngừng tăng cường biện pháp phòng ngừa và nhanh chóng phát hiện các rủi ro bảo mật thông tin. Năm 2023, TCBS tiếp tục duy trì điểm Microsoft Security Score đạt 83,36/100, điểm AWS Foundation Security Best Practices đạt 80,5/100.

Các chỉ số trên khẳng định TCBS là doanh nghiệp đứng đầu trong việc có năng lực và cam kết đối với bảo mật thông tin. Điều này không chỉ gia tăng lòng tin từ phía khách hàng, đối tác kinh doanh mà còn giúp TCBS giảm rủi ro mất dữ liệu, thất thoát thông tin, tăng cường khả năng phòng ngừa các cuộc tấn công mạng để tối ưu quy trình vận hành.

Giải thưởng TCBS nhận được năm 2023

Năm 2023, TCBS khẳng định vị thế tiên phong trong chuyển đổi số với 10 giải thưởng công nghệ từ các tổ chức uy tín trong và ngoài nước. Điều này cho thấy chiến lược tài chính công nghệ Wealthech của công ty đạt hiệu quả vượt trội, đồng thời là minh chứng cho tiềm lực mạnh mẽ của công ty cả về chất lượng nhân lực, năng lực công nghệ và mạng lưới đối tác rộng khắp trên thị trường.

The Asset Triple A Awards	Nhà quản lý tài sản kỹ thuật số của năm TCAnalysis - Dự án phân tích số liệu tốt nhất
Finance Asia Country Awards	Blockchain - Ứng dụng công nghệ tiên tiến nhất Việt Nam
Hiệp hội Blockchain Việt Nam	Đơn vị tiên phong ứng dụng Blockchain trong chuyển đổi số tài chính ngân hàng
Asian Technology Excellence Awards	Blockchain: Công nghệ xuất sắc châu Á
IBSi Global Fintech Innovation 2023	Nhà quản lý tài sản có tầm nhìn tốt nhất Nhà quản lý tài sản sở hữu các công cụ ứng dụng thực tiễn tốt nhất Nhà quản lý tài sản sở hữu dự án có tầm ảnh hưởng nhất) Dự án phân tích sáng tạo nhất Ứng dụng công nghệ Blockchain sáng tạo nhất trong Ngân hàng đầu tư

Trọng tâm năm 2024

Năm 2024, chúng tôi tiếp bước trên chặng đường chiến lược 5 năm của TCBS với mục tiêu trở thành "Nhạc trưởng" của dòng chảy vốn tại Việt Nam. Để giữ vững vị thế dẫn đầu ở các mảng kinh doanh cốt lõi, hướng đến chinh phục mục tiêu là công ty chứng khoán có thị phần môi giới cao nhất và tận dụng tối đa nguồn vốn dồi dào để mang lại giá trị dài hạn cho khách hàng và cổ đông, năm 2024, TCBS sẽ tiếp tục:

- Gia tăng các nguồn vốn trung hạn và dài hạn từ các tổ chức uy tín trong và ngoài nước.
- Xây dựng hệ sinh thái sản phẩm, dịch vụ đa dạng, chuyên biệt theo từng nhu cầu khác nhau của khách hàng trên nền tảng công nghệ số.
- Đầu tư mạnh vào hệ thống IT, bao gồm hệ thống KRX nhằm mang lại trải nghiệm quản lý gia sản tốt nhất cho nhà đầu tư

Năm 2024 tiếp tục là một năm quan trọng nhằm đưa TCBS trở thành công ty công nghệ quản lý gia sản (Wealthtech) có quy mô lớn nhất Việt Nam về vốn chủ sở hữu, lợi nhuận và hiệu quả hoạt động trong các mảng kinh doanh cốt lõi.

CÁC CÔNG TY CON

CÔNG TY CỔ PHẦN QUẢN LÝ QUỸ KỸ THƯƠNG (TECHCOM CAPITAL – TCC)

Phí Tuấn Thành
Tổng Giám đốc Techcom Capital

Dấu ấn năm 2023

- **Tổng tài sản đạt hơn**

  926,4 tỷ đồng

  Doanh thu và lợi nhuận trước thuế đạt lần lượt **97,2 tỷ đồng** và **120,8 tỷ đồng**

- **Xây dựng mới Website**

  https://www.techcomcapital.com.vn/

  Đổi mới và nâng cao nhận diện thương hiệu Techcom Capital qua việc xây dựng mới Website (https://www.techcomcapital.com.vn/) và thường xuyên cập nhật định kỳ hiệu quả đầu tư của các quỹ trên các kênh mạng xã hội của Techcom Capital.

- **Tổng giá trị tài sản quản lý (AUM) do TCC quản lý**

  3.286 tỷ đồng

  Trong đó AUM của quỹ mở trái phiếu TCBF đạt trên **2.500 tỷ đồng với trên 21 nghìn khách hàng**, AUM của các quỹ mở đầu tư cổ phiếu TCEF, TCFIN, TCSME, TCRES, TCFF và các danh mục ủy thác đạt **766 tỷ đồng với trên 17 nghìn nhà đầu tư**.

Các quỹ đầu tư TCC đang quản lý

Quỹ Đầu Tư Trái Phiếu Techcom (TCBF)

Loại quỹ: Quỹ mở, thành lập ở Việt Nam

Tổng tài sản quản lý: 2.520 tỷ đồng tại 31/12/2023

Chiến lược đầu tư: Quỹ TCBF đầu tư chủ yếu vào các tài sản có thu nhập cố định như các trái phiếu doanh nghiệp được phát hành bởi các công ty có xếp hạng tín nhiệm cao và/hoặc trái phiếu được bảo lãnh bởi các ngân hàng có uy tín, kỳ vọng mang lại lợi nhuận bền vững trong dài hạn thông qua tăng trưởng vốn gốc và thu nhập.

Quỹ Đầu Tư Cân Bằng Linh Hoạt Techcom (TCFF)

Loại quỹ: Quỹ mở, thành lập ở Việt Nam

Tổng tài sản quản lý: 84 tỷ đồng tại 31/12/2023

Chiến lược đầu tư: Quỹ TCFF đầu tư cân bằng giữa các tài sản là cổ phiếu và trái phiếu nhằm giúp nhà đầu tư tiếp cận các cổ phiếu có tiềm năng tăng trưởng tốt đồng thời giảm thiểu rủi ro biến động thị trường thông qua đầu tư vào trái phiếu.

Quỹ Đầu tư Cổ phiếu Techcom (TCEF)

Loại quỹ: Quỹ mở, thành lập ở Việt Nam

Tổng tài sản quản lý: 317 tỷ đồng tại 31/12/2023

Chiến lược đầu tư: Quỹ TCEF tập trung đầu tư vào cổ phiếu của những doanh nghiệp hàng đầu đang niêm yết trên sàn giao dịch chứng khoán Việt Nam với các đặc điểm sau: thị phần dẫn đầu ở những ngành nghề trọng yếu và có tiềm năng tăng trưởng dài hạn cao, năng lực quản trị tốt, tài chính vững mạnh, cơ cấu cổ đông đa dạng và bền vững...

Lợi nhuận dài hạn của quỹ kỳ vọng dự kiến gấp 2 lần lãi suất tiết kiệm trung bình 12 tháng, thực nhận theo thời gian đầu tư.

Quỹ Đầu tư Cổ phiếu Bất động sản Techcom (TCRES)

Loại quỹ: Quỹ mở, thành lập ở Việt Nam

Tổng tài sản quản lý: 65 tỷ đồng tại 31/12/2023

Chiến lược đầu tư: Quỹ TCRES giúp nhà đầu tư sở hữu cổ phần của các công ty hàng đầu, hoạt động trong lĩnh vực bất động sản và vật liệu xây dựng trên thị trường chứng khoán Việt Nam với lợi nhuận dài hạn kỳ vọng dự kiến gấp 2 lần lãi suất tiết kiệm trung bình 12 tháng, thực nhận theo thời gian đầu tư.

Quỹ Đầu tư cổ phiếu các Doanh nghiệp vừa và nhỏ Techcom (TCSME)

Loại quỹ: Quỹ mở, thành lập ở Việt Nam

Tổng tài sản quản lý: 76 tỷ đồng tại 31/12/2023

Chiến lược đầu tư: Quỹ TCSME giúp nhà đầu tư sở hữu cổ phần của các doanh nghiệp hàng đầu trong các doanh nghiệp thuộc nhóm vốn hóa vừa (midcap) và nhỏ (smallcap) trên thị trường chứng khoán Việt Nam với lợi nhuận dài hạn kỳ vọng dự kiến gấp 2 lần lãi suất tiết kiệm trung bình 12 tháng, thực nhận theo thời gian đầu tư.

Quỹ Đầu tư Cổ phiếu Ngân hàng và Tài chính Techcom (TCFIN)

Loại quỹ: Quỹ mở, thành lập ở Việt Nam

Tổng tài sản quản lý: 79 tỷ đồng tại 31/12/2023

Chiến lược đầu tư: Quỹ TCFIN đầu tư vào cổ phần của các doanh nghiệp hàng đầu, hoạt động trong lĩnh vực Ngân hàng và Dịch vụ tài chính trên sàn giao dịch chứng khoán Việt Nam.
Đây là lĩnh vực kinh tế rất quan trọng và song hành cùng sự phát triển cùng nền kinh tế Việt Nam.
Vốn hóa các công ty niêm yết chiếm tới gần 40% tổng vốn hóa của VN-Index.

Quỹ Đầu Tư Bất Động Sản (TCREIT)

Loại quỹ: Quỹ đóng niêm yết, thành lập tại Việt Nam

Tổng tài sản quản lý: 47 tỷ đồng tại 31/12/2023

Chiến lược đầu tư: Mang lợi ích dài hạn cho nhà đầu tư nhờ nguồn thu nhập đều đặn và ổn định từ bất động sản và tăng trưởng dài hạn của giá trị bất động sản, dựa trên chiến lược quản lý bất động sản năng động, hiệu quả. Ngoài ra, quỹ có thể đầu tư vào các tài sản có thu nhập cố định, chất lượng tín dụng tốt bao gồm tiền gửi ngân hàng, trái phiếu Chính phủ Việt Nam, trái phiếu doanh nghiệp, trái phiếu chính quyền địa phương, các cổ phiếu niêm yết hàng đầu trên Sở HOSE và HNX.

Trọng tâm năm 2024

Chúng tôi sẽ tiếp tục thực hiện tầm nhìn dài hạn nhằm đưa TCC trở thành công ty quản lý quỹ có quy mô hàng đầu Việt Nam về giá trị tài sản quản lý và hiệu quả hoạt động. Từ đó, chúng tôi sẽ xây dựng một cộng đồng tài chính thông minh và bền vững, nơi mọi người có cơ hội đạt được các mục tiêu tài chính của mình:

- Cung cấp các dịch vụ quản lý đầu tư và tư vấn tài chính hoàn chỉnh, dẫn dắt bởi đội ngũ nhân lực nhiều kinh nghiệm
- Nghiên cứu và ra mắt các sản phẩm quỹ, sản phẩm quản lý tài sản mới, phục vụ nhiều nhu cầu đa dạng của khách hàng.
- Tìm kiếm, đàm phán và ký kết với các đối tác tiềm năng để phát triển kênh phân phối các sản phẩm đầu tư, chứng chỉ quỹ mở... do TCC quản lý, qua đó giúp các sản phẩm đầu tư được phổ biến rộng rãi tới cộng đồng nhà đầu tư.

CÁC CÔNG TY CON

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN QUẢN LÝ NỢ VÀ KHAI THÁC TÀI SẢN – NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM (TECHCOMBANK AMC)

Trần Nhật Quang
Tổng Giám đốc Techcombank AMC

Dấu ấn năm 2023

Techcombank AMC hoạt động trong 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, Techcombank 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, Techcombank 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 3.135 tỷ đồng, trong đó đóng góp trực tiếp vào lợi nhuận của Techcombank thông qua thu nợ nhóm khách hàng đã xử lý bằng nguồn dự phòng rủi ro là 725 tỷ đồng. Techcombank AMC ghi nhận tổng doanh thu 1.883,05 tỷ đồng và lợi nhuận trước thuế 768,98 tỷ đồng.

Bộ quy tắc thu hồi nợ công bằng được ban hành và áp dụng tại Techcombank AMC đã trở thành kim chỉ nam cho toàn thể các cán bộ của Công ty. Theo đó, Techcombank AMC luôn định hướng thực hiện hoạt động xử lý nợ trên tinh thần thượng tôn pháp luật, công bằng và minh bạch. Công ty luôn lựa chọn ưu tiên xử lý nợ và hỗ trợ cho khách hàng để tối ưu hóa lợi ích của khách hàng sau quá trình xử lý nợ. Các cán bộ của Techcombank AMC luôn thực hiện tác nghiệp với tinh thần đảm bảo sự tôn trọng, trung thực và hướng tới khách hàng, đảm bảo công tác xử lý nợ được triển khai chuyên nghiệp, đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế.

Đồng hành với cam kết của Ngân hàng trong việc ứng dụng công nghệ số tiên tiến trên thế giới và tại Việt Nam, Techcombank AMC đã và đang hướng tới việc quản trị và hoàn thiện và sử dụng hệ thống thông tin dữ liệu hiệu quả hơn nữa để Techcombank AMC tiếp tục là đơn vị quản lý tài sản hàng đầu thị trường, một mắt xích thiết yếu trong toàn bộ quy trình cho vay – thu hồi nợ khép kín, chuyên nghiệp của Ngân hàng. Năm 2023, Techcombank AMC đã thực hiện:

- Xây dựng các dashboard chi tiết, cập nhật thường xuyên về tiến độ thu hồi nợ ở các dự án trọng điểm
- Kiện toàn công tác ủy quyền, kí thế chấp, thanh lý, bán tài sản v.v. đảm bảo đúng quy định của pháp luật, đồng thời đẩy nhanh tiến độ xử lý
- Xây dựng Phương án bán đấu giá với quyền tài sản, đã thực hiện thành công với 1 số dự án trong năm 2023
- Thiết kế và xây dựng thành công hàng loạt các giải pháp thu hồi nợ, cấn trừ nợ đặc biệt cho các khoản vay mua nhà cá nhân phù hợp với tình hình thực tế và cho các dự án cụ thể.

Trọng tâm năm 2024

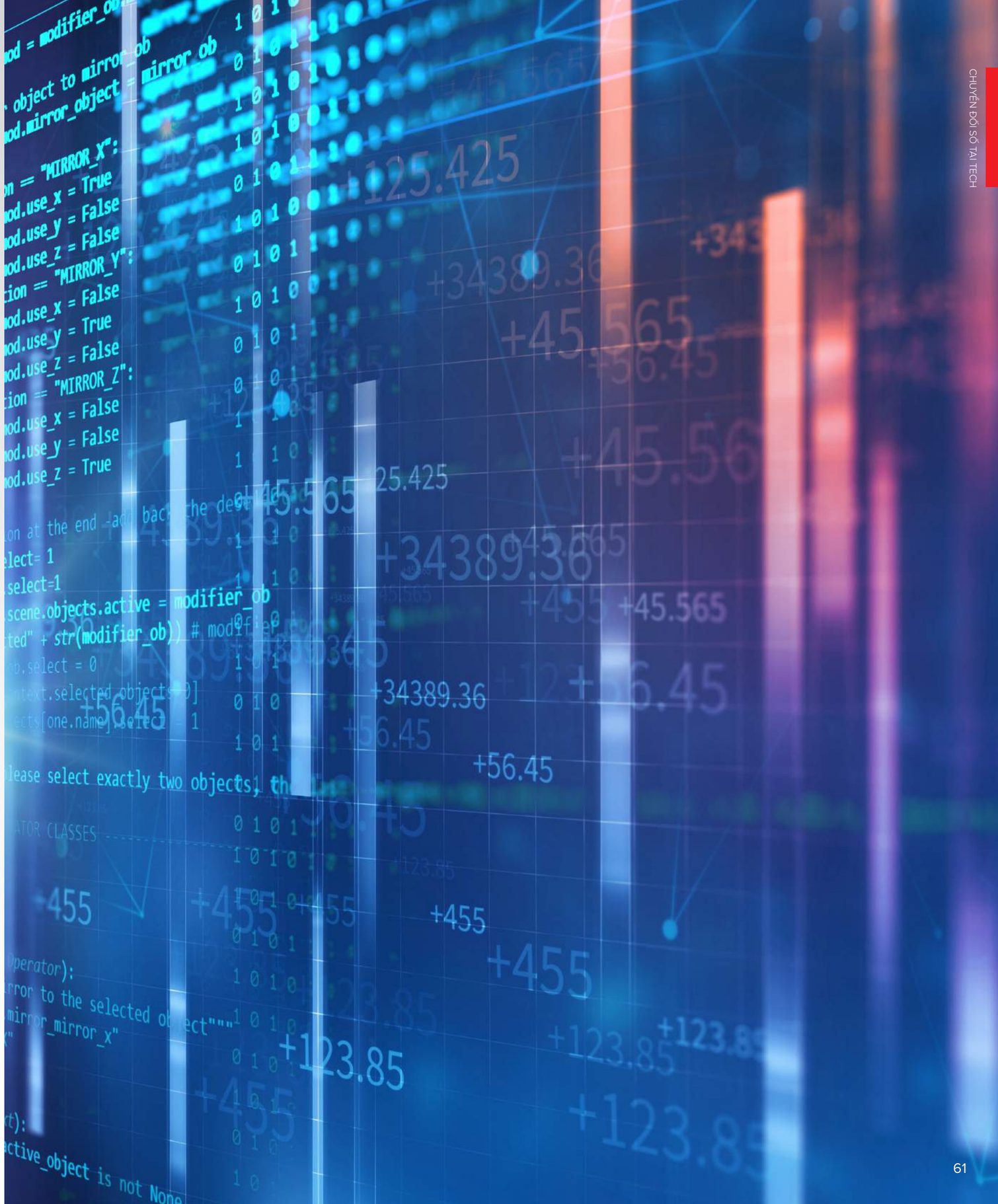
Năm 2024, Techcombank AMC sẽ tiếp tục hoàn thiện các gói giải pháp, sản phẩm đã xây dựng và triển khai thử nghiệm trong năm 2023. Công ty cũng sẽ đồng thời đầu tư, xây dựng, nâng cấp các công cụ đo lường thông qua nền tảng số hóa và dữ liệu phù hợp với Luật Tổ chức tín dụng mới được thông qua đầu năm nhằm:

- Tăng tốc độ đưa ra các quyết định chiến lược
- Đảm bảo hiệu quả kinh doanh
- Tăng cường công tác quản trị rủi ro
- Tối ưu hóa chi phí.

04.

CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI TECH

- TỔNG QUAN
- DỮ LIỆU (DnA)
- SỐ HOÁ (DO + IT)
- NHÂN TÀI (HR)



TỔNG QUAN HÀNH TRÌNH CHUYỂN ĐỔI SỐ

> Chúng tôi đang thay đổi mô hình hoạt động để đẩy nhanh các lĩnh vực tăng trưởng chiến lược; kết hợp giữa tiến bộ công nghệ, hiệu quả hoạt động, phát triển kỹ năng cho cán bộ nhân viên, và năng lực đổi mới sáng tạo dẫn đầu thị trường.
>
> **Prasenjit Chakravarti**
> Giám đốc Khối Chiến lược và Chuyển đổi Ngân hàng

Tổng quan

Thời cơ đã chín muồi
Hành trình chuyển đổi số kéo dài 5 năm với việc đầu tư mạnh mẽ vào ba trụ cột Số hóa (Digital), Dữ liệu (Data) và Nhân tài (Talent) của Techcombank đã cho thấy khả năng thích ứng và tư duy sáng tạo của chúng tôi trong bối cảnh ngành ngân hàng đang ngày càng phát triển theo hướng số hóa. Chỉ sau ba năm đầu tư một cách tập trung và chiến lược, chúng tôi đã thành công chuyển mình từ một ngân hàng với cách làm việc truyền thống trở thành một tổ chức tài chính tiên tiến với công nghệ hiện đại và đội ngũ nhân tài thế hệ mới xuất sắc.

Không đơn giản là một sự nâng cấp nhỏ, đây là cả một sự chuyển mình, tái tạo toàn diện các hoạt động và chiến lược của Ngân hàng, kết hợp giữa tiến bộ công nghệ, hiệu quả hoạt động, phát triển kỹ năng cho nhân viên, và những đổi mới công nghệ dẫn đầu thị trường.

Chúng tôi đang triển khai các định vị giá trị khác biệt cho khách hàng bằng cách sử dụng các nền tảng số, nền tảng bán hàng và dữ liệu hiện đại bậc nhất.

Chúng tôi cũng đang áp dụng mô hình Agile trên toàn hệ thống Ngân hàng, chuyển dịch từ cơ cấu tổ chức truyền thống sang cách tiếp cận làm việc nhóm hợp tác, hiệu quả hơn. Trong quá trình đó, đội ngũ nhân viên được nâng cao kỹ năng làm việc theo những thay đổi của Ngân hàng.

> Techcombank đã hoàn thành "dịch chuyển" phần lớn các nền tảng lên cloud với quy mô chưa một ngân hàng Việt Nam nào làm được.

Công nghệ trí tuệ nhân tạo tạo sinh (Generative AI) của chúng tôi cũng trở nên tân tiến hơn, giúp Ngân hàng có nhiều cơ sở chính xác để cải thiện hiệu quả nội bộ và tăng cường tương tác với khách hàng.

Techcombank đang chú trọng hơn đến các nguyên tắc về môi trường, trách nhiệm xã hội và quản trị (ESG), và sẽ tích cực tương tác với khách hàng để nắm được tác động của ESG đến hoạt động kinh doanh của họ, cũng như tìm ra phương pháp để hỗ trợ họ tốt hơn.

Techcombank đã đạt được nhiều thành tựu trong năm 2023 với nỗ lực trở thành tổ chức tài chính ưu việt của Việt Nam và một ngân hàng tiên phong toàn cầu. Mỗi khoản đầu tư của chúng tôi đều được xác định mục tiêu rõ ràng, nhằm nâng cao khả năng phục vụ và đem lại giá trị cho khách hàng. Ngân hàng vô cùng tự hào khi khách hàng của chúng tôi đã bắt đầu được hưởng lợi ích từ những nỗ lực đó. Đằng sau kết quả này là đội ngũ nhân tài của Techcombank - những con người sẽ giúp chúng tôi "Vươn tới những tầm cao mới".

Dấu ấn năm 2023

Hai lĩnh vực chính mà chúng tôi đạt được những bước tiến quan trọng trong năm qua:

Ứng dụng có chiến lược các nền tảng công nghệ
Khi tiến hành chuyển đổi, chúng tôi bắt đầu thấy những thay đổi tích cực trong mô hình kinh doanh của mình, cho phép chúng tôi mở rộng quy mô, tích hợp, đào sâu và thu hút khách hàng bằng các đề xuất giá trị mới đồng thời quản lý sự tăng trưởng và chi phí một cách hiệu quả. Một số điểm nổi bật chính trong năm 2023 bao gồm:

- **Tăng số lượng khách hàng và hiệu quả hoạt động:** Techcombank vinh dự được phục vụ thêm 2,6 triệu khách hàng mới trong khi vẫn duy trì tỷ lệ chi phí trên thu nhập ở mức ổn định. Kết hợp những thay đổi trong phương pháp làm việc, các nền tảng số và khả năng sử dụng dữ liệu, chúng tôi đã chứng minh rằng không cần gia tăng nguồn nhân lực vẫn có thể thu hút thêm nhiều khách hàng.
- **Nền tảng Salesforce cải tiến:** Nền tảng mới từ Salesforce đã giải phóng đáng kể thời gian làm việc của 6.200 nhân sự tuyến đầu tại Ngân hàng. Với khối lượng thông tin toàn diện, nền tảng này nâng cao chất lượng giao tiếp với khách hàng và đem đến trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng.

Quan hệ đối tác được tăng cường
Chúng tôi đang tiếp tục mở rộng danh mục đối tác chiến lược của mình để gia tăng tệp khách hàng, đồng thời cung cấp các giải pháp tài chính xuất độc đáo cho họ.

- **Định vị giá trị khác biệt:** Việc hợp tác chiến lược cùng WINLife, một trong những mạng lưới bán lẻ lớn nhất Việt Nam, chúng tôi đã tận dụng chuyên môn và năng lực về số hóa, dữ liệu để đưa ra các định vị giá trị khác biệt. Thông qua hệ thống 3.600 cửa hàng trên toàn quốc của WINLife, chúng tôi có thể cung cấp các ưu đãi đặc biệt dành cho khách hàng thân thiết của cả hai bên. Các kênh trực tuyến giúp chúng tôi tiết kiệm đáng kể nguồn nhân lực so với cửa hàng truyền thống.
- **Chương trình khách hàng thân thiết** mới của chúng tôi mang đến tính cá nhân hóa chưa từng có trong ngành ngân hàng. Khách hàng sẽ nhận được điểm thưởng thông qua các giao dịch với Techcombank và đổi thưởng một cách dễ dàng tại các cửa hàng, thương hiệu yêu thích như Starbucks mà không cần phải trải qua thủ tục đổi điểm phức tạp.

Vai trò AI trong hành trình chuyển đổi

Lựa chọn trí tuệ nhân tạo (AI) là nền tảng cho hành trình chuyển đổi của Techcombank, chúng tôi đã chuẩn bị cho việc tích hợp AI trong 2,5 năm qua để hợp nhất và đưa dữ liệu lên đám mây, đồng thời sắp xếp để sử dụng chúng một cách hiệu quả.

Hoạt động quan trọng này đóng vai trò tiền đề để chúng tôi triển khai các công cụ AI thế hệ tiếp theo, như Mô hình ngôn ngữ lớn (Large Language Models – LLMs). Bằng cách tích hợp AI một cách có chiến lược vào hoạt động của mình, chúng tôi có thể tận dụng tiềm năng của công nghệ này để đổI mới cả quy trình nội bộ và trải nghiệm của khách hàng.

Năng suất nội bộ với AI: Chúng tôi gia tăng năng suất nội bộ bằng cách dùng AI để tự động hóa các công việc lặp đi lặp lại. Một ví dụ điển hình là công cụ dịch thuật của Khối dữ liệu và Phân tích. Công cụ này có thể dịch chính xác các tài liệu giữa tiếng Việt và tiếng Anh, giữ nguyên định dạng gốc và tiết kiệm khoảng hai giờ cho mỗi tài liệu trên tổng số hàng nghìn tài liệu mà chúng tôi phải xử lý.

> Sử dụng công nghệ học máy (machine learning), công cụ này có thể phân tích hàng tỷ điểm dữ liệu, từ đó giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về nhu cầu của khách hàng, từ các giao dịch hàng ngày đến việc sử dụng ứng dụng di động.

AI trong quản lý thông tin: AI đang quản lý nguồn tài liệu nội bộ đa dạng của chúng tôi, bao gồm các chính sách quản trị và hướng dẫn vận hành. Việc điều hướng lượng thông tin khổng lồ này có thể khó khăn và phức tạp, nhưng các công cụ hỗ trợ bằng AI như chatbot và LLMs dễ dàng giúp nhân viên truy cập các thông tin liên quan. Ví dụ, một nhân viên mới đang tìm kiếm hướng dẫn về sản phẩm thẻ tín dụng có thể nhận được câu trả lời chính xác ngay lập tức.

Data brain - Bộ não dữ liệu: Khối Dữ liệu và Phân tích cũng giám sát Data brain - sản phẩm khẳng định vị trí tiên phong của Techcombank trong công nghệ AI. Hệ thống tiên tiến này là kết quả của sự hợp tác giữa các chuyên gia hàng đầu thế giới và các chuyên gia đầu ngành của Việt Nam. Sử dụng công nghệ học máy (machine learning), công cụ này có thể phân tích hàng tỷ điểm dữ liệu, từ đó giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về nhu cầu của khách hàng, từ các giao dịch hàng ngày đến việc sử dụng ứng dụng di động.

Data brain sử dụng dữ liệu được xử lý bằng AI từ hồ dữ liệu (Data lake) của chúng tôi để tạo ra một trung tâm thông tin có khả năng cá nhân hóa cho từng cá nhân trong số hàng chục triệu khách hàng. Trung tâm thông tin này tích hợp và trao đổi với các nền tảng khác của toàn bộ hệ thống Ngân hàng, bao gồm:

- Hệ thống quan hệ khách hàng
- Ứng dụng di động
- Các chương trình khách hàng thân thiết
- Nền tảng tiếp thị

"Data brain" đã cách mạng hóa mô hình vận hành, cho phép chúng tôi thấu hiểu khách hàng hơn, tiếp cận các khách hàng tiềm năng một cách hiệu quả hơn, đảm bảo các điều khoản vay tốt hơn cho khách hàng và tránh xa rủi ro thiếu minh bạch. Điểm đặc biệt là công nghệ tiên tiến này cũng mang lại một cảm giác cá nhân hóa giống như khi khách hàng giao dịch trực tiếp với nhân viên ngân hàng. Bằng việc dễ dàng tiếp cận nguồn dữ liệu khổng lồ, nhân viên của Techcombank có thể chủ động đưa ra quyết định, kịp thời xác định và nắm bắt cơ hội kinh doanh mới.

Các phần tiếp theo – Dữ liệu (DnA), Số hóa (DO+IT) và Nhân tài (HR) - sẽ cung cấp thêm chi tiết về những gì chúng tôi đã làm trên toàn Ngân hàng để kiến tạo hành trình chuyển đổi đáng kinh ngạc.

Trọng tâm cho năm 2024

Bước sang năm 2024, Techcombank tiến vào giai đoạn sau của hành trình chuyển đổi 5 năm. Sau khi đã hoàn tất đầu tư hạ tầng công nghệ, dữ liệu và nhân tài, chúng tôi sẽ bắt đầu gặt hái thành quả từ các khoản đầu tư đó,

> "Tập trung mở rộng quy mô nền tảng số và dữ liệu, khai thác thông tin từ dữ liệu, cũng như củng cố cam kết phát triển bền vững trong mô hình hoạt động của mình.

Mở rộng nền tảng số và dữ liệu: Chúng tôi muốn triển khai nền tảng số và dữ liệu trên quy mô lớn hơn giữa Ngân hàng, nhân viên và khách hàng. Chúng tôi đặt mục tiêu tích hợp các phương thức làm việc mới để củng cố lợi ích thương mại cho mô hình hoạt động của mình. Hoạt động của các nền tảng đang được xây dựng và kiểm soát tốt, trọng tâm chính trong năm là đảm bảo phát huy tối đa tiềm năng của chúng để thúc đẩy hoạt động của chúng tôi, bao gồm:

Sử dụng dữ liệu mang lại lợi ích cho khách hàng: Vào năm 2024, chúng tôi đặt mục tiêu tận dụng tối đa kho dữ liệu đã được sắp xếp trong hệ thống để triển khai "Data brain" trên tất cả các tương tác với khách hàng. Chúng tôi hy vọng sẽ tiếp tục thấu hiểu khách hàng và phục vụ họ tốt hơn, cũng như liên kết trực tiếp dữ liệu với kết quả kinh doanh. Theo đó, Khối DnA sẽ –

- Đưa GenAI và LLMs lên một tầm cao mới, nâng cao năng lực AI trên toàn hệ thống Ngân hàng
- Thiết lập các mô hình GenAI và LLMs trên quy mô lớn, hướng tới trở thành một "Ngân hàng tiên phong AI"
- Cải thiện năng suất và thành công của hơn 11.600 nhân viên và của khách hàng
- Nâng cao kiến thức, khả năng nhận thức và phân tích dữ liệu
- Đưa AI vào cuộc sống hàng ngày, xóa bỏ sự e ngại và khuyến khích mọi người sử dụng công nghệ này một cách an toàn, có đạo đức và minh bạch.

Tính bền vững và vị thế đầu ngành: Một khía cạnh quan trọng trong chiến lược chuyển đổi của Techcombank là sự nhận thức toàn cầu về tính bền vững. Là tổ chức tài chính hàng đầu tại Việt Nam, chúng tôi hiểu tầm quan trọng của việc tuân thủ các tiêu chuẩn bền vững của ngành và luôn nỗ lực để vượt xa hơn những tiêu chuẩn đó. Trong năm 2024, chúng tôi sẽ cố gắng nâng cao năng lực phát triển bền vững trong nội bộ cũng như củng cố vị thế của mình trong ngành. Một phần của trách nhiệm này là mang lại một nơi làm việc lành mạnh và an toàn, trao quyền và ghi nhận cống hiến của nhân viên, đồng thời tạo cơ hội phát triển cho tất cả mọi người.

Với mục tiêu đó, Khối Quản trị Nguồn nhân lực sẽ:

- Tiếp tục trao quyền cho nhân viên và nâng cao năng lực của mình
- Đầu tư hơn nữa vào các vị trí quản lý bằng cách cải tiến các chế độ đãi ngộ. Đây là những nhân sự then chốt thúc đẩy hiệu suất hoạt động và tương lai của Ngân hàng
- Đẩy mạnh văn hóa luân chuyển nội bộ thông qua các chương trình đào tạo phát triển nhân tài nhằm đa dạng hóa các lĩnh vực chuyên môn cho nhân viên cũng như mở rộng con đường sự nghiệp cho họ
- Nỗ lực không ngừng để đổi mới Techcom Agile Academy, TechcomPACE – chương trình tòa diện tích hợp các phương thức làm việc và các quy trình kinh doanh của Ngân hàng, đồng thời nâng cao năng lực quản trị nguồn nhân lực
- Tiếp tục cải thiện chất lượng cuộc sống của nhân viên bằng cách cung cấp nhiều đãi ngộ như giúp họ thuê hoặc mua nhà, ô tô, bảo vệ sức khỏe của họ và gia đình
- Duy trì chất lượng dịch vụ cao nhất cho nhân viên, đồng thời tăng cường khả năng báo cáo và phân tích dữ liệu để sẵn sàng đưa ra quyết định dựa trên những dữ liệu đó.

KHỐI DỮ LIỆU VÀ PHÂN TÍCH (DnA)

> Trong một năm 2023 đầy dấu ấn đối với Techcombank, Khối DnA tự hào dẫn đầu đổi mới, sử dụng những phân tích nâng cao, trí tuệ nhân tạo tạo sinh (Generative AI) và các mô hình ngôn ngữ lớn để cải thiện hiệu suất kinh doanh và năng suất lao động của Ngân hàng
>
> **Santhosh Mahendiran**
> Giám đốc Khối Dữ liệu và Phân tích

Tổng quan

Chiến lược dữ liệu của Techcombank xoay quanh ba mục tiêu chính: tăng trưởng doanh thu, nâng cao năng suất và thúc đẩy đổi mới. Đây là trọng tâm cho các quyết định và quy trình hoạt động của Ngân hàng.

Yếu tố giúp chúng tôi vươn lên vị trí đầu ngành là khả năng ứng dụng cơ sở dữ liệu để đưa ra quyết định, bên cạnh việc sử dụng các giải pháp công nghệ tiên tiến.

Trong một năm 2023 đầy dấu ấn đối với Techcombank, Khối DnA đã nâng cao khả năng phân tích, cải thiện các chiến dịch kinh doanh và tăng doanh thu cho Ngân hàng. Chúng tôi cũng đã tăng cường khả năng tiếp cận và quản trị dữ liệu, củng cố cam kết về minh bạch và đổi mới, tiếp nối những thành công của Ngân hàng.

Bước sang năm 2024, tập trung vào dữ liệu và phân tích là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu của Techcombank. Chúng tôi kỳ vọng gặt hái thêm những thành công mới từ năng lực dữ liệu vượt trội của Ngân hàng.

Dấu ấn năm 2023

Tăng trưởng doanh thu
Khả năng phân tích các dữ liệu phức tạp của Techcombank, bao gồm quy trình thẩm định cho vay hàng đầu và khả năng xây dựng các mô hình, đã thúc đẩy tăng trưởng doanh thu mạnh mẽ.

Vào năm 2023, Khối DnA đã hỗ trợ hơn 17 sáng kiến chiến lược và hoạt động kinh doanh như Nền tảng tiếp thị kỹ thuật số, Nền tảng quản lý quan hệ khách hàng (CRM), Nền tảng khách hàng thân thiết Techcombank Rewards, Nền tảng quản lý thanh khoản và nguồn vốn (hợp tác với Kyriba), Giải pháp cho hộ kinh doanh, WINLife, cùng nhiều sáng kiến khác.

Nhờ việc tận dụng thông tin chuyên sâu dựa trên phân tích dữ liệu, chúng tôi cũng đã hỗ trợ hơn 70 chiến dịch kinh doanh, từ đó giúp chúng tôi xác định khách hàng mục tiêu chính xác hơn và cải thiện chiến lược tiếp thị.

Doanh thu của chúng tôi cũng tăng thêm khoảng 750 tỷ đồng nhờ dữ liệu chất lượng cao và các mô hình chuyên cung cấp thông tin khách hàng tiềm năng, từ đó tăng tỷ lệ chuyển đổi, cũng như quản lý vòng đời khách hàng hiệu quả hơn.

Gia tăng năng suất
Techcombank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam và một trong những ngân hàng đầu tiên trên thế giới ứng dụng trí tuệ nhân tạo tạo sinh Generative AI (Gen AI) và Mô hình ngôn ngữ lớn (LLMs) để xây dựng chatbot và công cụ dịch thuật riêng. Công nghệ vượt trội này đã đưa Techcombank vươn lên dẫn trước các ngân hàng quy mô lớn trên thế giới.

> Bộ công cụ mới của khối DnA đã giảm thiểu đáng kể thời gian thực hiện các công việc thường ngày, cải thiện độ chính xác và chất lượng dịch vụ của Ngân hàng.

Dẫn đầu công cuộc đổi mới này là "Zickoi", một mô hình dịch thuật ứng dụng LLMs thay thế Google Dịch, có khả năng dịch thuật tiếng Anh – Việt chính xác từ nhiều ngôn ngữ khác nhau. Mô hình này cũng giữ được định dạng của tài liệu trong khi hiểu được các từ viết tắt và biệt ngữ của riêng Techcombank – vốn là điều không thể đối với các công cụ dịch thuật trước đây. Zickoi giảm thời gian dịch thuật và những sai sót có thể mắc phải. Đặc biệt, dữ liệu của mô hình này không bị chuyển ra ngoài hệ thống Techcombank, đảm bảo bảo mật thông tin tối đa.

Khối DnA cũng đã thiết kế 500 bảng báo cáo tự động (dashboard) trên tất cả các mảng đã được tối ưu hóa quy trình, giảm lỗi và cung cấp thông tin chi tiết về các dữ liệu có thể áp dụng ngay lập tức. Điều này giúp chúng tôi chuyển đổi từ thao tác trên Excel sang sử dụng dữ liệu được phân tích tự động.

Chúng tôi cũng xây dựng một công cụ mới "User Workbench" giúp hơn 200 người dùng khám phá và sử dụng dữ liệu một cách đầy đủ hơn, từ đó đưa ra các quyết định chính xác. Bên cạnh đó, Trung tâm khám phá dữ liệu Techcombank (TDDC) nay trở thành nơi quản lý dữ liệu, duy trì tính toàn vẹn, bảo mật và tuân thủ dữ liệu của hệ thống Ngân hàng. Trong khi đó, dự án Bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư, theo Nghị định 13/2023 của Chính phủ, đã đóng vai trò then chốt trong việc củng cố quyền riêng tư của khách hàng.

Dẫn đầu đổi mới
Techcombank tự hào là ngân hàng đi đầu trong đổi mới công nghệ. Trong năm 2023, chúng tôi đã sử dụng mã nguồn mở LLM của Llama để tùy chỉnh và xây dựng các công cụ và mô hình riêng.

Smartie
Chatbot trợ lý cá nhân "Smartie" là một ví dụ tiêu biểu về tư duy đổi mới của Techcombank. Công cụ này vừa là kho kiến thức tổng hợp vừa hướng dẫn chi tiết về cấu trúc và lộ trình dữ liệu của Techcombank, góp phần cách mạng hóa quy trình gia nhập và đào tạo cho nhân viên mới, gia tăng tính tương tác và hiệu quả. Khả năng học hỏi của Smartie đã đem lại những kết quả ưu việt.

'Sân chơi' dữ liệu cho Techcomers
Khối DnA đã tổ chức các cuộc thi Data Ideathon và Deep Racer, một sân chơi để Techcomer thể hiện khả năng sáng tạo và kỹ năng giải quyết vấn đề bằng cách sử dụng kỹ năng phân tích và học máy (machine learning). Cuộc thi đã ghi nhận 80 ý tưởng và dự án đột phá.

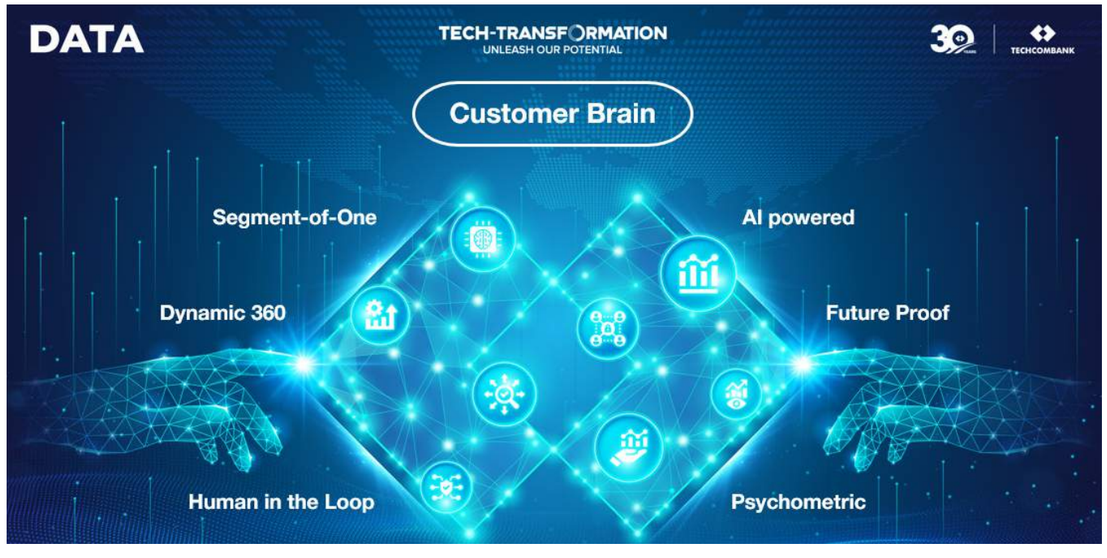
Đổi mới thông qua "Data brain"
Bộ não dữ liệu "Data brain" đã giúp Techcombank là ngân hàng đi đầu trong đổi mới trí tuệ nhân tạo (AI). Hệ thống tiên tiến này là kết quả của sự hợp tác giữa các chuyên gia đẳng cấp thế giới và các chuyên gia đầu ngành của Việt Nam. Sử dụng công nghệ học máy, công cụ này có thể phân tích hàng tỷ điểm dữ liệu, từ đó giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về nhu cầu của khách hàng, từ các giao dịch hàng ngày đến việc sử dụng ứng dụng di động. "Data brain" cũng tự cá nhân hóa theo từng tương tác cụ thể của khách hàng.

Cách tiếp cận dựa trên dữ liệu này là một cuộc cách mạng trong mô hình vận hành, mang lại cho chúng tôi khách hàng tiềm năng một cách hiệu quả hơn, đảm bảo các điều khoản vay tốt hơn cho khách hàng và giảm thiểu rủi ro thiếu minh bạch. Điều thú vị là công nghệ tiên tiến này cũng mang lại một cảm giác cá nhân hóa như các giao dịch truyền thống. Bằng việc dễ dàng tiếp cận nguồn dữ liệu khổng lồ, nhân viên Techcombank có thể đưa ra những quyết định sáng suốt và xác định cơ hội kinh doanh mới hiệu quả hơn.

Trọng tâm năm 2024

Trong năm 2024, chúng tôi mong muốn:

- Đưa Gen AI và LLMs lên một tầm cao mới, nâng cao năng lực AI trên toàn Ngân hàng
- Thiết lập các mô hình Gen AI và LLMs trên quy mô lớn, hướng tới trở thành một "Ngân hàng tiên phong AI"
- Cải thiện năng suất của gần 12.000 nhân viên cũng như hỗ trợ tốt hơn cho khách hàng
- Nâng cao kiến thức và năng lực phân tích dữ liệu của nhân viên Techcombank
- Đưa AI vào cuộc sống hàng ngày, loại bỏ sự e ngại và khuyến khích mọi người sử dụng công nghệ này một cách an toàn, trung thực và minh bạch.



VĂN PHÒNG CHUYỂN ĐỔI SỐ

"Năm 2023, Techcombank trở thành đối tác ngân hàng số đáng tin cậy của khách hàng, cung cấp trải nghiệm ngân hàng siêu cá nhân hóa, đơn giản nhưng toàn diện, đồng thời duy trì hiệu quả hoạt động ở mức cao. Sự vượt trội của chúng tôi cũng đã được công nhận ở quy mô quốc tế - Techcombank được Global Finance vinh danh với 2 giải thưởng "Nền tảng ngân hàng doanh nghiệp tích hợp tốt nhất toàn cầu" và "Ứng dụng ngân hàng di động tốt nhất khu vực Châu Á – Thái Bình Dương."

Pranav Seth
Giám đốc Văn phòng Chuyển đổi Ngân hàng số

Tổng quan

Những khoản đầu tư chiến lược vào nền tảng kỹ thuật số, thu hút khách hàng và cung cấp những trải nghiệm số vượt trội giúp lượng khách hàng mới đến với chúng tôi ngày một gia tăng, đồng thời hỗ trợ kiến tạo trải nghiệm độc đáo và siêu cá nhân hóa.

Nhờ không ngừng nghiên cứu sâu về dữ liệu và khai thác sức mạnh của trí tuệ nhân tạo (AI) và công nghệ học máy (machine learning), chúng tôi đã mang lại những trải nghiệm khác biệt cho khách hàng.

Năng lực chuyển đổi và thu hút khách hàng giúp Techcombank không ngừng gia tăng số lượng giao dịch ngân hàng trực tuyến, tối ưu chi phí và lợi nhuận. Chúng tôi tin rằng, hành trình chuyển đổi số là mắt xích quan trọng giúp Ngân hàng tối ưu hóa hiệu suất, vững vàng trên chặng đường *"Vươn tới những tầm cao mới"*.

Dấu ấn năm 2023

Phát triển quy mô và tầm ảnh hưởng
Chuyển đổi số vẫn là trọng tâm trong chiến lược tăng trưởng của Ngân hàng. Với nền tảng trực tuyến, chúng tôi không cần mức độ phủ sóng lớn của các chi nhánh vật lý, mà vẫn có thể nhanh chóng thu hút thêm các khách hàng mới. Năm nay, chúng tôi vinh dự được phục vụ thêm 2,6 triệu khách hàng mới, tăng trưởng 230% so với cùng kỳ, trong đó 1,2 triệu người tham gia qua các kênh trực tuyến và khoảng 1 triệu thông qua kênh bán lẻ WINLife của đối tác.

Điều quan trọng là chúng tôi không chỉ tăng số lượng khách hàng, mà còn kiến tạo một mô hình dịch vụ mới hiệu quả, lấy khách hàng làm trọng tâm. Tương tác số tăng trưởng mạnh mẽ, với 94% giao dịch cá nhân được thực hiện trên kênh số và 88% khách hàng doanh nghiệp hoạt động (active) trên các nền tảng kỹ thuật số. Mỗi tương tác khách hàng giúp chúng tôi hiểu và phục vụ khách hàng hiệu quả hơn, bên cạnh việc tối ưu chi phí.

Trong mảng bán lẻ, các sáng kiến kỹ thuật số đóng góp hơn 30% tổng thu nhập hoạt động và 32% lợi nhuận trước thuế. Về hiệu suất, tỷ lệ chi phí trên thu nhập (CIR) trong các dịch vụ số là 45%, tốt hơn 9% so với tỷ lệ 54% của các chi nhánh truyền thống. Cụ thể, tổng thu nhập hoạt động qua kênh số năm 2023 đạt 5.481 tỷ đồng và lợi nhuận trước thuế là 3.016 tỷ đồng.

Việc tập trung vào tính hiệu quả và khả năng mở rộng đã giúp Techcombank phát triển cũng như thu hút khách hàng nhanh chóng. Việc khuyến khích khách hàng sử dụng các giải pháp số hóa thay vì các kênh truyền thống đã giúp chi phí phục vụ (Cost-to-serve – CtS) thấp hơn đáng kể:

- CtS đối với tiền gửi không kỳ hạn (CASA) trên kênh số ở mức 27% – thấp hơn 14% so với tại chi nhánh (41%)
- CtS đối với tiền gửi có kỳ hạn trên kênh số ở mức 11% – chỉ khoảng một nửa so với tại chi nhánh (20%).

Đối với mảng ngân hàng doanh nghiệp, các kênh số đóng góp 29% tổng thu nhập hoạt động và có tỷ lệ CIR thấp hơn, ở mức 17%. 53% số khách hàng doanh nghiệp mới gia nhập Ngân hàng qua các kênh số.

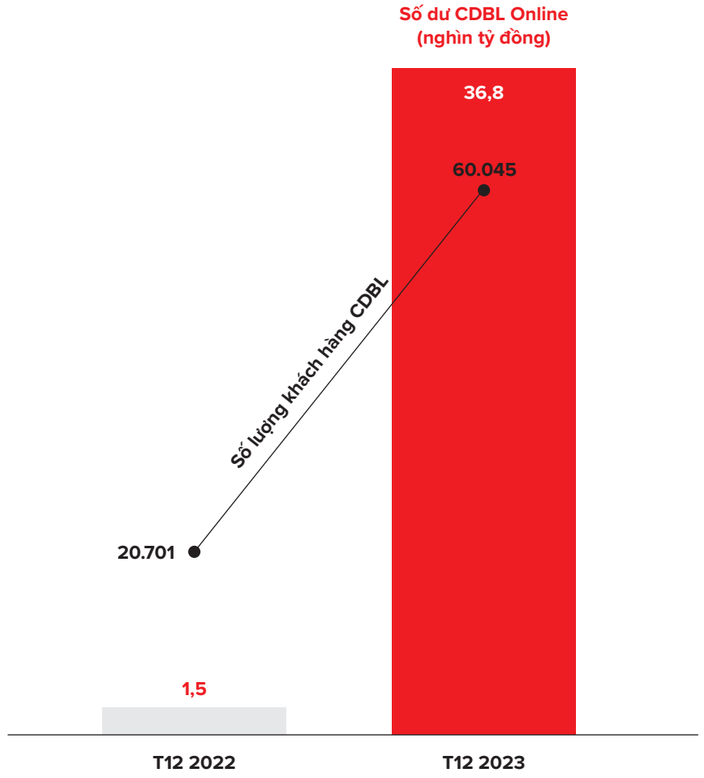
Cách tiếp cận "thuần số hóa" của Techcombank, cùng với một văn hóa làm việc linh hoạt "Agile", đã cải thiện đáng kể hiệu quả hoạt động và ngày càng thúc đẩy phương châm "lấy khách hàng làm trọng tâm", giúp chúng tôi gặt hái được những thành công mới. Định hướng này cũng tiếp tục củng cố vị thế của Techcombank là một ngân hàng hàng đầu châu Á với cam kết đổi mới và vượt trội.

Trải nghiệm đơn giản, cá nhân hóa
Hành trình chuyển đổi số của Techcombank hướng tới mục tiêu đơn giản hóa, cải thiện và cá nhân hóa trải nghiệm của khách hàng, mang tới sự hài lòng và nền tảng tài chính vững mạnh cho họ. Chúng tôi đã tiến hành:

- Giải quyết sự phức tạp thường thấy trong ngành ngân hàng bằng cách đơn giản hóa các sản phẩm và thuật ngữ giúp khách hàng dễ tiếp cận hơn
- Cơ cấu lại sản phẩm một cách thân thiện hơn với người dùng và phù hợp với nhu cầu riêng của từng khách hàng
- Liên tục cải tiến chức năng và mức độ phù hợp của các dịch vụ trực tuyến với hoạt động ngân hàng hàng ngày.

Một minh chứng cho nỗ lực tinh giản sản phẩm là việc cơ cấu lại sản phẩm quản lý tài sản của chúng tôi, chẳng hạn như *Chứng chỉ Tiền gửi Bảo Lộc (CDBL)*. Chúng tôi vừa đơn giản hóa giao diện, đồng thời giúp nhiều khách hàng tiếp cận sản phẩm này hơn bằng cách giảm số tiền đầu tư tối thiểu xuống chỉ còn 10 triệu đồng đối với khách hàng cá nhân (từ 100 triệu đồng) và 50 triệu đồng đối với khách hàng doanh nghiệp. Nhờ đó, CDBL đã chiếm hơn 64% tổng giá trị tiết kiệm cá nhân và 57% tiết kiệm doanh nghiệp.

Techcombank một lần nữa là ngân hàng tiên phong trong việc số hóa hoàn toàn quy trình bảo lãnh cho các khoản vay doanh nghiệp, khẳng định vị thế vượt trội. Không dừng lại ở tinh giản trải nghiệm ngân hàng, chúng tôi hỗ trợ đơn giản hóa các hoạt động thường nhật của khách hàng, nhờ giúp họ tận dụng hàng loạt định dạng (template) tài liệu được sử dụng trong ngành.



Kể từ khi ra mắt vào tháng 8, Techcombank đã ghi nhận tăng trưởng 50% hàng tháng về giá trị bảo lãnh số hóa và 96% số lượng đăng ký, chiếm 37% tệp khách hàng của sản phẩm bảo lãnh truyền thống.

Không chỉ tinh gọn sản phẩm, Techcombank đã tích cực đầu tư vào năng lực dữ liệu, kiến tạo trải nghiệm siêu cá nhân hóa trên mọi kênh tiếp cận, bao gồm website, ứng dụng di động và mạng xã hội. Chúng tôi hướng tới kiến tạo các tương tác, giải pháp chuyên biệt, được thiết kế riêng cho nhu cầu của họ.

- Một trong những bước tiến lớn về công nghệ của chúng tôi là triển khai nền tảng tiếp thị của Adobe, trở thành ngân hàng lớn đầu tiên giới thiệu nền tảng dữ liệu khách hàng theo thời gian thực. Chúng tôi kiến tạo trải nghiệm khách hàng vượt trội, được đề xuất tại thời gian, địa điểm, bối cảnh và định dạng phù hợp, xuyên suốt mọi kênh tương tác và điểm chạm. Dựa trên phân tích hành vi quá khứ và thị hiếu khách hàng, và thông qua nền tảng công nghệ tiếp thị hàng đầu, chúng tôi đưa tới người dùng những tương tác phù hợp nhất – bao gồm sản phẩm, dịch vụ, hay lời gợi ý. Nhờ vậy, chúng tôi đã
  - Tăng 24% tỷ lệ CASA
  - Giảm 20% chi phí chuyển đổi khách hàng (CPA)
  - Tốc độ cá nhân hóa website nhanh hơn 50%
  - Giảm 90% thời gian cập nhật nội dung ứng dụng di động
  - Tăng 8% tỉ lệ mở email tiếp thị.

- Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và công nghệ máy học (machine learning) cũng đã giúp chúng tôi thay đổi cục diện hoạt động ngân hàng, ghi nhận hơn 100 triệu lượt xem các tư vấn chuyên sâu (insights) trong năm 2023. Chúng tôi đưa những insights về sức khỏe tài chính và các thói quen chi tiêu tới các khách hàng *Private, Priority* và *Inspire*, giúp họ xây dựng sự thịnh vượng về tài chính. Giải pháp này được người dùng đón nhận tích cực, giúp chúng tôi ghi nhận đánh giá trung bình 4,5/5.

Techcombank đã triển khai thí điểm chương trình khách hàng thân thiết Techcombank Rewards, với hơn 80 đối tác, hơn 250 thương hiệu, khoảng 600 giao dịch tại ~10.000 cửa hàng bán lẻ. Điều đó không chỉ mang lại lợi ích cho khách hàng mà còn phản ánh định hướng của chúng tôi trong việc tạo ra những trải nghiệm được cá nhân hóa dựa trên phân tích dữ liệu.

Những nỗ lực kiến tạo trải nghiệm vượt trội của chúng tôi đã được phản ánh qua những con số, khách hàng tương tác với ứng dụng Techcombank Mobile khoảng 50 lần/ tháng trong năm 2023.

Khách hàng hài lòng, chuyên gia ghi nhận

Cam kết mang lại trải nghiệm đặc biệt cho người dùng của chúng tôi đã được thể hiện bằng những con số: chỉ số gắn kết khách hàng (NPS) đạt 82 vào cuối năm 2023, tăng từ 75 điểm trong quý 3/2023. Các ứng dụng Techcombank Mobile và Techcombank Business đạt điểm xếp hạng cao nhất trên thị trường, lần lượt là điểm 4,8 và 4,9 trên App Store và Google Play. Những thành tựu này khẳng định cam kết của chúng tôi trong việc cung cấp nền tảng kỹ thuật số liền mạch và thân thiện với người dùng, nâng cao mức độ tương tác và sự hài lòng của khách hàng.

Những nỗ lực và đổi mới của chúng tôi còn được ghi nhận trong toàn ngành tài chính với nhiều giải thưởng dành cho sự vượt trội và cam kết tích hợp công nghệ để mang lại trải nghiệm ngân hàng tốt nhất:

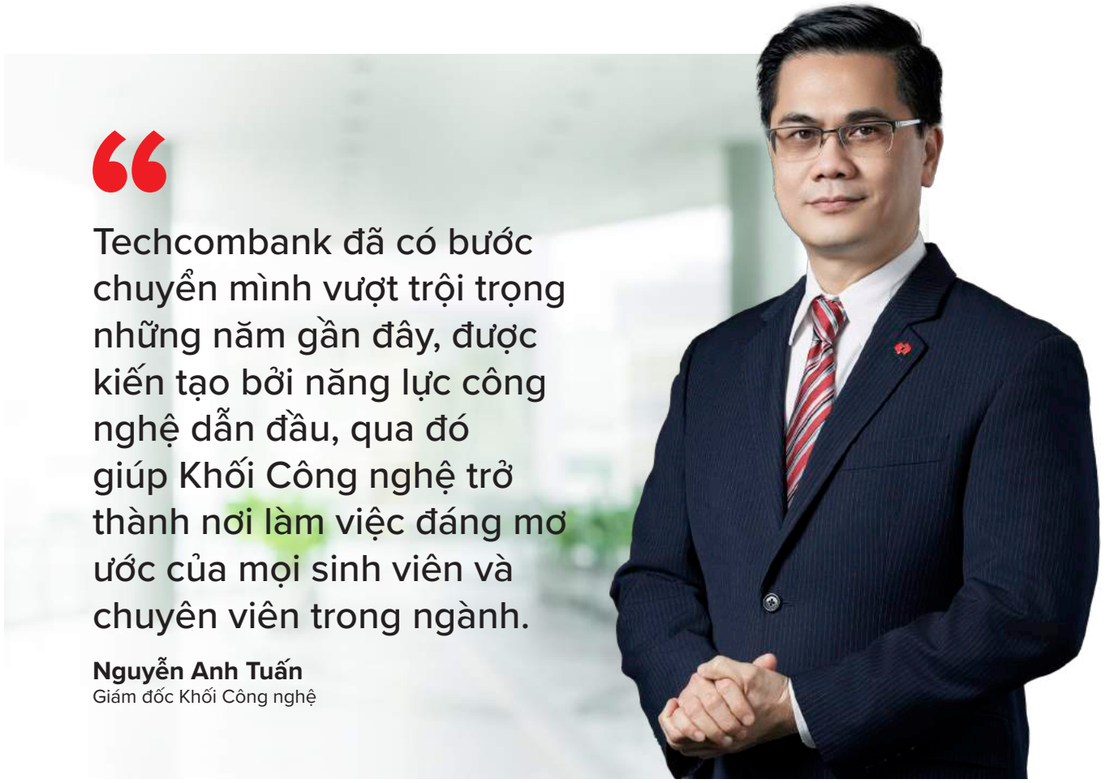
- Giải thưởng “Nền tảng ngân hàng doanh nghiệp tích hợp tốt nhất toàn cầu” và “Ứng dụng ngân hàng di động tốt nhất khu vực Châu Á – Thái Bình Dương”, trao bởi Global Finance
- Giải thưởng "Ngân hàng số tốt nhất Việt Nam 2023" bởi The Asset Triple A Digital Awards
- Giải thưởng “Nền tảng Ngân hàng số cho doanh nghiệp sáng tạo nhất” bởi Global Business Outlook
- Giải thưởng “Giao diện thiết kế xuất sắc” cho Techcombank Mobile bởi Good Design
- Giải thưởng “Công cụ công nghệ tiếp cận thị trường và phân khúc khách hàng mới”, trong khuôn khổ giải thưởng Celent Model Wealth Manager, trao bởi Celent
- Giải thưởng “Ngân hàng có sản phẩm dịch vụ sáng tạo tiêu biểu”, bởi Ngân hàng Việt Nam tiêu biểu
- Giải thưởng “Mô hình ngân hàng số tốt nhất Việt Nam”, bởi The Asian Banker
- Giải thưởng “Ngân hàng bán lẻ tư nhân xuất sắc nhất” bởi Asian Banking & Finance.

Trọng tâm năm 2024

Bám sát chiến lược và mục tiêu chuyển đổi của Ngân hàng, năm 2024, Văn phòng Chuyển đổi số của Techcombank đặt trọng tâm:

- Duy trì vị trí dẫn đầu trong lĩnh vực ngân hàng số
- Tăng cường các giải pháp gia tăng tài sản cho khách hàng
- Tiếp tục sử dụng các giải pháp đổi mới để tăng cường tương tác
- Tiếp tục cung cấp những trải nghiệm siêu cá nhân hóa để đáp ứng nhu cầu ngày càng phát triển của khách hàng, bao gồm:
  - Thương mại hóa tính năng Sinh lời tự động “Auto-Earning” để khách hàng tối ưu hóa số tiền nhàn rỗi của họ, từ đó hỗ trợ tăng CASA và tiền gửi từ khách hàng mới
  - Mở rộng khả năng tiếp cận tín dụng thông qua hạn mức linh hoạt, hỗ trợ bởi hệ thống phê duyệt tín dụng dựa trên dữ liệu
  - Ra mắt các sản phẩm quản lý tài sản mới và chiến lược quản lý gia sản được xây dựng một cách hệ thống
  - Thiết kế phương thức tiếp cận đa kênh cho nền tảng khách hàng thân thiết, đẩy mạnh cá nhân hóa trải nghiệm người dùng thông qua
    - Tăng tích điểm
    - Tùy chọn đổi thưởng
- Triển khai phân tích đa điểm (multi-touch analysis) và một hệ thống dữ liệu phân tích giúp chúng tôi hiểu hơn về hoạt động tương tác và sở thích của khách hàng, từ đó cải thiện các sản phẩm, dịch vụ, thiết lập quan hệ ngân hàng chính.

KHỐI CÔNG NGHỆ (IT)



> Techcombank đã có bước chuyển mình vượt trội trọng những năm gần đây, được kiến tạo bởi năng lực công nghệ dẫn đầu, qua đó giúp Khối Công nghệ trở thành nơi làm việc đáng mơ ước của mọi sinh viên và chuyên viên trong ngành.
>
> **Nguyễn Anh Tuấn**
> Giám đốc Khối Công nghệ

Tổng quan

Năm 2023 chứng kiến bước dịch chuyển rõ rệt trong mô hình thu hút mới và phục vụ khách hàng của Techcombank dựa trên nền tảng công nghệ. Cụ thể, chúng tôi thu hút kỷ lục 2,6 triệu khách hàng mới nhưng không phải tăng thêm số lượng chi nhánh, hay nhân sự cũng như giữ mức chi phí vận hành/doanh thu hoạt động ở mức ổn định. Kết quả này đạt được nhờ:

- Thu hút nhân tài IT, cung cấp cho họ chương trình đào tạo và môi trường làm việc tốt nhất
- Giám sát, tinh giản các quy trình trong toàn hàng
- Tăng cường sử dụng dữ liệu để tự động hóa tối đa, giảm thiểu lỗi do con người cũng như gia tăng năng suất, đặc biệt trong các dịch vụ tư vấn khách hàng.

Dấu ấn năm 2023

Nhân lực IT
Trong nhiều năm liên tục, Khối công nghệ của Techcombank đã ưu tiên lựa chọn tuyển dụng và đào tạo những nhân sự tốt nhất trong lĩnh vực công nghệ thông tin, giúp họ luôn đứng đầu trong lĩnh vực của mình thông qua các hoạt động đào tạo chất lượng, cơ hội nghề nghiệp vượt trội. Nhân viên khối IT được khuyến khích, tài trợ tham gia cập nhật các chứng chỉ công nghệ từ các tổ chức uy tín thế giới như Amazon Web Services (AWS) hay Pluralsight, cũng như các kỹ năng khác bên cạnh chuyên môn của họ. Chương trình đào tạo của Techcombank bao gồm cả các kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm:

- Mỗi nhân viên Khối IT sẽ dành khoảng 114 giờ mỗi mỗi năm để học cho việc học và đào tạo
- 14 buổi chia sẻ kiến thức hữu ích ở cấp độ Khối, 130 chương trình ở cấp bộ phận với nhiều chủ đề khác nhau
- Tài trợ nhân viên IT tham gia học và thi 142 chứng chỉ quốc tế. Trong năm đã có 44 nhân sự xuất sắc đạt được những chứng chỉ này, với tỷ lệ đạt rất cao (86%).
- Các buổi đánh giá thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng các chương trình đào tạo của Khối đạt tiêu chuẩn quốc tế – rất ít tổ chức Ngân hàng hay fintech thực hiện và đạt được mức độ này.

Lãnh đạo Tương lai của Khối công nghệ
Mỗi năm, Techcombank tuyển dụng top 5% sinh viên tốt nghiệp ngành công nghệ thông tin từ các trường đại học tốt nhất Việt Nam. Nhóm nhân tài này được tạo điều kiện và môi trường tốt nhất để thúc đẩy phát triển tiềm năng của bản thân, bao gồm việc được học các kỹ năng chuyên môn trong các mảng khác nhau của ngành công nghệ thông tin. Ví dụ: một cử nhân kỹ sư phần mềm có thể học cả về hạ tầng, điện toán đám mây và tự động hóa, để sẵn sàng để trở thành một nhà lãnh đạo công nghệ toàn diện trong tương lai.

Từ 2022, chúng tôi đã tuyển hai nhóm sinh viên về làm việc tại Techcombank. Tất cả đều tích cực tham gia vào các sáng kiến chiến lược và kế hoạch hoạt động với các vai trò khác nhau, từ Lập trình viên, Phân tích nghiệp vụ phần mềm, Kỹ sư DSO, Scrum Master và Kiến trúc sư giải pháp. Khát vọng, năng lực và sự cam kết của những sinh viên này đã được ghi nhận với điểm KPI trung bình là 8,6/10. Các nhân tài IT cũng tham gia tích cực trong các hoạt động văn hóa, thể thao kết nối với các phòng ban khác, góp phần nâng cao trải nghiệm và sự gắn kết với Ngân hàng.

Đáng chú ý, một đội 3 nhân viên của Khối IT đã giành giải nhì cuộc thi AWS Deep Racer - cuộc thi lập trình và công nghệ do AWS và Techcombank phối hợp tổ chức. Mục đích của chúng tôi là tạo ra một sân chơi đẳng cấp giữa các ngân hàng Việt Nam. Trong kế hoạch một giải đấu độc lập sẽ được tổ chức, qua đó đội chiến thắng sẽ có cơ hội tham gia cấp quốc tế tại Mỹ.

Trong đợt tuyển chọn gần nhất, 16 nhân tài đã xuất sắc vượt qua các kì sát hạch gắt gao và sẽ bắt đầu gia nhập hành trình của họ tại Techcombank từ tháng 1 năm 2024 với tổng thời gian của chương trình đào tạo cho thế hệ lãnh đạo tương lai kéo dài từ 18 tháng lên 24 tháng.

Trung tâm số hóa Thành phố Hồ Chí Minh
Trung tâm số hóa của chúng tôi tại TP. Hồ Chí Minh tiếp tục tăng trưởng ổn định trong năm 2023, đóng vai trò đầu não thu hút, phát triển công nghệ phía Nam. Trung tâm này đã tham gia vào các dự án công nghệ, cộng tác từ xa một cách chặt chẽ với đội ngũ tại Hà Nội để thực hiện thành công các cam kết của Khối và toàn hàng.

Trung tâm cũng duy trì trau dồi kỹ năng liên tục cho nhân viên thông qua các **chương trình đào tạo chính thức và hoạt động "vừa học vừa làm" với 22.000 giờ học trong năm 2023.**

Chúng tôi cũng đã triển khai các sự kiện và hoạt động cho đội ngũ tại TP. Hồ Chí Minh theo kế hoạch đặt ra bao gồm cả mức độ, quy mô cũng như chất lượng (ví dụ các hoạt động townhall, tiệc cuối năm, sinh nhật Ngân hàng v.v.). Các sự kiện ghi nhận hơn 75% cán bộ nhân viên với mức độ hài lòng trung bình đạt hơn 4,6/5,0.

Văn hóa Khối công nghệ - Gắn kết nhân viên
Trong năm 2023 lần đầu tiên Khối Công nghệ có kênh truyền thông nội bộ với tên gọi TechNet, cung cấp cho nhân viên trong toàn khối các thông tin hữu ích của toàn hàng cũng như của Khối IT, qua đó giúp họ có được tổng quan tốt hơn về ảnh hưởng và đóng góp của khối trong kết quả chung của toàn hàng.

Trong khảo sát Gắn kết (EES), khối IT đạt kết quả rất tích cực. Cụ thể, gắn kết nhân viên: 76%, Tạo điều kiện cho nhân viên: 81%, Năng suất: 69%. Tất cả các chỉ số này đều tăng so với khảo sát hai năm trước, ở mức 72%, 78% và 61%.
Một số sự kiện tiêu biểu khác trong năm 2023:

- 9 hoạt động gắn kết cấp khối
- 15 hoạt động cho các lãnh đạo và nhân viên cao cấp
- Tăng cường văn hóa doanh nghiệp thông qua các nền tảng chia sẻ như Yammer, Sharepoint v.v.

Quy trình

Chuyển đổi Công nghệ thông tin
Trong năm 2023, chúng tôi đã tinh giản, tối ưu quy trình công nghệ của mình để hiện thực hóa các kế hoạch kinh doanh, từ xác định nhu cầu của khách hàng đến việc cung cấp các giải pháp phù hợp. Việc quản lý tập trung các dịch vụ công nghệ đã giảm bớt lao động thủ công, giải phóng thời gian cho các nhiệm vụ mang lại giá trị cao hơn. Những cải tiến trong ma trận đánh giá cũng giúp cải thiện độ chính xác và minh bạch của Khối công nghệ.

Dự án Chuyển đổi IT bao gồm 3 cấu phần (modules):

- **Cơ sở dữ liệu quản lý cấu hình (Configuration Management Database, CMDB):** CMDB là một cơ sở dữ liệu lưu trữ thông tin về các tài sản phần mềm, phần cứng, cấu hình, và mối liên hệ giữa các dữ liệu này. Đây là một thành phần quan trọng trong việc quản lý tài sản và thay đổi thuộc hệ thống thông tin.
- **Hệ thống quản lý dịch vụ IT (IT Service Management, ITSM):** ITSM bao gồm hệ thống các công cụ và thông lệ tốt nhất được sử dụng để cung cấp dịch vụ IT hiệu quả (ví dụ: các quy trình quản lý vấn đề và sự cố (IPM), quản lý thay đổi, hay xử lý các yêu cầu IT).
- **Hệ thống quản lý danh mục ứng dụng (Application Portfolio Management, APM):** việc áp dụng hệ thống này cho phép chúng tôi xác định và có hướng xử lý các ứng dụng lỗi thời, hoặc ít hiệu quả, ít được sử dụng, tập trung nguồn lực phát triển các ứng dụng mang lại lợi ích cao cho khách hàng và Ngân hàng.

Cụ thể, trong năm 2023 chúng tôi đã thí điểm hệ thống quản lý dịch vụ công nghệ trên khoảng 1.000 người dùng JiraSM - nền tảng quản lý các yêu cầu liên quan đến công nghệ dành cho nhân viên Khối công nghệ. Hệ thống quy trình quản lý đề xuất thay đổi cũng đã được triển khai phục vụ những thay đổi công nghệ trong toàn Ngân hàng. Vào tháng 8, hệ thống quản trị vấn đề và sự cố đã được tập trung hóa, qua đó góp phần nâng cao khả năng ứng phó của chúng tôi.

DevSecOps
Mô hình Phát triển-Bảo mật-Vận hành (DevSecOps) đã đóng một vai trò quan trọng trong mô hình làm việc nhóm của Techcombank với việc chú trọng tự động hóa và an toàn trong năm 2023:

- **Tự động hóa:** tiếp tục xây dựng, hoàn thiện các công cụ, quy trình tự động hóa nhiều tác vụ thủ công, rút ngắn thời gian triển khai, đặc biệt tại các khâu phát triển và kiểm thử, qua đó giảm chi phí hoạt động đáng kể.
- **An toàn:** 100% sản phẩm của các dự án được kiểm duyệt tự động bởi các công cụ đảm bảo an ninh, qua đó giảm

thiểu rủi ro liên quan đến an toàn, bảo mật của sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng cung cấp và của dữ liệu khách hàng. Việc áp dụng nhiều lớp kiểm duyệt an ninh từ giai đoạn lập trình trước khi sản phẩm được tung ra cho phép Ngân hàng nâng cao đáng kể tính năng an toàn, bảo mật, nâng cao niềm tin của Khách hàng.

Chuyển dịch và ứng dụng môi trường Non-prod
Việc dịch chuyển các hệ thống non-production đóng góp vai trò quan trọng trong việc cải tiến công nghệ và quy trình hiện đại. Quá trình này bao gồm:

- Cung cấp hạ tầng và ứng dụng đầu cuối trong cả môi trường thực tế và trên cloud.
- Thiết lập định dạng dữ liệu đầu cuối, phục vụ việc chuyển đổi dữ liệu từ môi trường production sang môi trường non-production.
- Xây dựng và đảm bảo khung hoạt động với các khuôn khổ quản trị cùng chiến lược quản lý chi phí.

Trong năm 2023, chúng tôi đã rút ngắn đáng kể thời gian cung cấp tài nguyên (provision time) và giảm sự can thiệp của con người bằng việc dịch chuyển hơn 40 hệ thống mã code sang các ứng dụng tự động (provision applications).

Mô hình làm việc Agile tại Techcombank – Techcomway (TCW)
Việc mang mô hình Techcomway (TCW) vào các quy trình chuyển đổi công nghệ đã thúc đẩy năng suất và sự hợp tác trong toàn hàng. Một mô hình làm việc linh hoạt không chỉ là về quy trình, mà đó còn là tư duy năng động nhằm đưa chúng tôi tiến về phía trước. TCW cũng cho phép các đội nhóm phản ứng nhanh chóng với sự thay đổi, thúc đẩy môi trường hợp tác và thích ứng. Việc chia nhỏ các nhiệm vụ phức tạp thành các phân đoạn dễ quản lý có tác dụng cải thiện năng suất và kết quả công việc.

Một số kết quả đạt được trong năm 2023:
- Mức độ thành thạo phương pháp Agile của Khối IT tăng từ 41% trong quý 1/2023 lên 59% vào quý 3/2023
- Jira là công cụ duy nhất, thống nhất sử dụng trong toàn hàng để thiết lập, giám sát và theo dõi công việc
- Đội ngũ nhân sự khối IT thường xuyên theo dõi lịch trình, thời gian dự án theo các cấu phần (sprints) để đảm bảo chất lượng, tiến độ bao gồm kịp thời xử lý nếu một dự án phát sinh thay đổi.
- Hơn 10 cuộc họp chia sẻ kiến thức về các nguyên tắc cơ bản của mô hình Agile, cùng các phương pháp thực hành tốt nhất đã được thực hiện
- Chúng tôi cũng tổ chức những cuộc thi, sân chơi nhỏ về mô hình và cách thức vận hành Agile TCW với các bộ phận khác nhau, để cùng triển khai áp dụng hiệu quả trong toàn hàng.

Đồng bộ năng lực kỹ thuật xuất sắc (Engineering excellence)
Đồng độ kỹ thuật xuất sắc là nền tảng cho hành trình đổi mới sáng tạo của chúng tôi. Chúng tôi tạo ra một môi trường với các thực hành và thông lệ tốt nhất trong mọi vấn đề, từ xây dựng cấu trúc mã hóa tới các giải pháp giải quyết vấn đề mang tính đột phá cao.

Hệ thống lưu trữ và quản lý nguồn (source control)
Việc theo dõi hàng tháng tỷ lệ phát hành (release) đã giúp chúng tôi đảm bảo chất lượng và sự nhất quán trong việc tung ra các sản phẩm và dịch vụ. Nếu như tại thời điểm tháng 2/2023 tỷ lệ dự án ra tới thị trường đạt 54,35% thì đến cuối năm tỷ lệ này đã được nâng lên mức 72,34%, phản ánh cam kết của chúng tôi trong việc nâng cao năng suất toàn hàng. Việc sử dụng tài nguyên một cách có chiến lược đã giúp chúng tôi có thể đưa ra các sản phẩm mới thường xuyên hơn, nhanh chóng hơn, từ đó đáp ứng nhu cầu của khách hàng tốt hơn.

Chất lượng code
Chỉ số chất lượng code của chúng tôi phản ánh rõ nét việc tăng trưởng cả về chất và lượng của khối IT cho thấy công nghệ sẽ giúp tăng khối lượng và chất lượng công việc của Ngân hàng. Trong năm 2023, chúng tôi đạt mục tiêu giảm lỗi và cảnh báo 10% trên một bộ mã của các chương trình dự kiến đưa ra thị trường. Thực tế kết quả ấn tượng hơn rất nhiều, tỷ lệ giảm này đạt tới 94,8%.

Dịch vụ xuất sắc
Mục tiêu của chúng tôi là mang đến trải nghiệm công nghệ ổn định và liền mạch, luôn đặt khách hàng lên hàng đầu và đảm bảo hiệu suất nhất quán vượt hơn mong đợi.

Quản lý sự cố và độ khả dụng hệ thống:
Trong năm 2023, số lượng sự cố của chúng tôi đã giảm 68% so với năm 2022, trong đó số sự cố nghiêm trọng giảm 60%.

Tính đến thời điểm hiện tại, độ khả dụng của các dịch vụ hướng tới khách hàng là 99,98%, cao hơn một chút so với mức trung bình của các ngân hàng số ở thị trường mới nổi.

Hỗ trợ Công nghệ (IT Support)
Chúng tôi tiếp tục cải thiện các hỗ trợ công nghệ cho toàn hàng thông qua:

- Thực hiện kiểm tra và giám sát mức độ chất lượng của hoạt động hỗ trợ kỹ thuật hàng ngày
- Tổ chức các cuộc họp hàng tuần với tất cả các bộ phận của Khối IT để đánh giá hoạt động và đề xuất các cải tiến
- Đảm bảo hiệu suất tổng thể, tính khả dụng, độ tin cậy và tính bảo mật của tất cả các thiết bị cung cấp điểm chạm cuối cùng
- Tiêu chuẩn hóa phần cứng và hệ điều hành để hỗ trợ người dùng cuối cũng như quản lý vòng đời công nghệ tốt hơn
- Liên tục đào tạo và nâng cao kỹ năng cho đội ngũ kỹ thuật.

Chỉ số	2022	2023
Đáp ứng mức độ dịch vụ đã cam kết (SLA)	97,51%	**98,46%**
Thành công ngay lần đầu	97,02%	**98,51%**
Tỷ lệ hài lòng	98,41%	**99,16%**

Tuân thủ quy định và bảo mật thông tin

Nền tảng phòng chống rửa tiền (AML)
Khối IT đã nỗ lực nhằm đảm bảo nền tảng phòng chống rửa tiền của Techcombank tiếp tục tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế và phù hợp với sứ mệnh và chiến lược của Ngân hàng.

Trong ba năm qua, chúng tôi đã làm việc với một đơn vị tư vấn hàng đầu thế giới để ngăn chặn hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố và các tội phạm tài chính khác. Techcombank là ngân hàng đầu tiên của Việt Nam thực hiện nâng cấp toàn diện trong các lĩnh vực này cũng như dẫn đầu về tuân thủ quy định và quản lý rủi ro.

Trong năm 2023, chúng tôi đã tinh giản quy trình định danh khách hàng (KYC) và tăng cường thiết lập các lớp kiểm soát hành vi rửa tiền.

Những thành tựu khác trong năm:

- Trong giai đoạn tháng 6/2022 đến tháng 12/2023 chúng tôi xác định danh sách 389 tổ chức và cá nhân Ngân hàng không cung cấp dịch vụ
- Kiểm tra việc phòng chống rửa tiền theo thời gian thực đối với 150.000 giao dịch quốc tế và thực hiện 122.000 quy trình KYC mới mỗi quý.
- Giảm thời gian trung bình xử lý kiểm soát một giao dịch 50-80%.

Quản lý rủi ro công nghệ thông tin (CNTT)
Chuẩn hóa việc quản trị rủi ro CNTT theo các quy định quản trị rủi ro toàn ngân hàng, bao gồm quy trình, con người và công nghệ

Áp dụng Chỉ số Cảnh báo Rủi ro bao gồm 5 chỉ số chính giúp đo lường các rủi ro lớn và tiến độ của KPI, từ đó cảnh báo trước cho hệ thống Ngân hàng. Số rủi ro Ngân hàng tự xác định được trong năm 2023 nhiều hơn 73% so với năm 2022. Chúng tôi cũng xử lý đúng hạn 100% rủi ro CNTT, tăng đáng kể so với 93% vào năm 2022.

Khung quản trị CNTT
Chúng tôi đã sử dụng khung quản trị COBIT 2019 để thiết lập khuôn khổ quản trị CNTT, xây dựng và cập nhật 7 tài liệu ở mức độ toàn hàng và 6 tài liệu ở mức độ Khối.

Một số vấn đề tuân thủ khác
Khối IT đã kịp thời triển khai đảm bảo thực hiện tuân thủ theo Nghị định 13/2023 và 53/2022 do chính phủ ban hành về Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân và An ninh Mạng. Cụ thể,

Đối với Nghị định 53/2022: Tuân thủ toàn diện đối với tất cả 42 ứng dụng và hệ thống Techcombank trên AWS cloud và với 7/10 sản phẩm SaaS.

Chúng tôi đang tiếp tục thực hiện nhằm đạt được tuân thủ Nghị định 53 với 3 sản phẩm SaaS còn lại.

Đối với Nghị định 13/2023: Khối IT đang tích hợp Quản trị Kiến trúc Dữ liệu để thiết lập và xây các chuẩn về quyền riêng tư, từ đó định hướng các chiến lược bảo mật đảm bảo Techcombank đáp ứng toàn diện các yêu cầu tuân thủ theo quy định vào năm 2024.

An toàn hệ thống thông tin
- Đội ngũ của Trung tâm vận hành đảm bảo an ninh công nghệ (Security Operations Centre) đã chủ động nhận diện và xử lý hơn 74,3 nghìn các vi phạm và tấn công an ninh vào hệ thống của Ngân hàng. Con số này cao hơn đáng kể với mức tăng khoảng 3 lần so với năm 2022, và tăng 9 lần so với năm 2021.
- Techcombank là ngân hàng đầu tiên thực hiện các giải pháp đảm bảo an ninh trên cloud với nền tảng DDoS và CWPP, giúp bảo vệ các dịch vụ và quy trình nghiệp vụ của Ngân hàng khỏi hàng trăm vụ tấn công
- Chúng tôi hoàn thành đánh giá lại và đạt chuẩn PCI DSS cho công tác bảo mật thông tin năm 2023, cùng với kiểm toán định kỳ chuẩn mực và áp dụng ISO 27001.

Cam kết số hóa toàn hàng từ Khối Công nghệ

Ứng dụng cloud
Trong năm 2023, Techcombank đã đạt được một cột mốc quan trọng khi dịch chuyển 31,1% khối lượng công việc của Ngân hàng lên đám mây, đảm bảo mức độ sẵn sàng hoạt động là 99,9%.

Sự dịch chuyển này đã giúp việc bảo trì đạt hiệu quả cao khi kết hợp với hạ tầng xử lý theo patch của AWS, với điểm chi phí tối ưu đạt tới 49,9%, cao hơn cả mức 42% mà các ngân hàng hàng đầu trong khu vực ASEAN đạt được.

Hiệu suất hoạt động luôn là trọng tâm của Techcombank và tiếp tục được cải thiện. Trung bình mỗi nhân viên toàn thời gian hỗ trợ khoảng 4,5 ứng dụng trên đám mây – ghi nhận mức tăng đáng kể so với 2,8 ứng dụng nếu không dịch chuyển lên hạ tầng này.

Ứng dụng Techcombank Mobile (cho cá nhân) và Techcombank Business (cho doanh nghiệp)
Cả hai ứng dụng này đã và đang đạt được mức độ hài lòng và điểm số đánh giá rất cao, cũng như sự ghi nhận của các tổ chức quốc tế mà không một ngân hàng Việt nam nào khác đạt được (ví dụ như Ứng dụng ngân hàng trên di động cá nhân tốt nhất trong khu vực Châu Á Thái Bình Dương và Nền tảng tích hợp số cho khách hàng doanh nghiệp tốt nhất thế giới, trao bởi tổ chức Global Finance). Chi tiết thêm xin vui lòng xem của Khối RBG và Khối BB.

Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM)
Techcombank là Ngân hàng đầu tiên và vẫn là duy nhất triển khai thành công hệ thống quan hệ khách hàng CRM hàng đầu thế giới Salesforce. Với hơn 6.200 Techcomer sử dụng hệ thống này, năng suất và chất lượng tư vấn được nâng lên đáng kể. Chi tiết thêm xin vui lòng xem.

Nền tảng tiếp thị kỹ thuật số Adobe
Chúng tôi cũng đã triển khai thành công nền tảng công nghệ tiếp thị số hóa, tối ưu các mô hình và chương trình tiếp thị, thúc đẩy lượng truy cập của khách hàng, khuyến khích chuyển đổi, nâng cao giá trị khách hàng và qua đó gia tăng tỷ suất đầu tư trên chi phí bỏ ra. Chi tiết thêm xin vui lòng xem.

Trọng tâm năm 2024

Vào năm 2024, Khối Công nghệ sẽ tiếp tục tập trung vào ba trụ cột quan trọng chính, đó là:

Thực thi đồng bộ năng lực kỹ thuật xuất sắc:
- Tăng cường hợp tác, phối hợp nhịp nhàng giữa Khối công nghệ và các khối kinh doanh, cũng như khối vận hành
- Dẫn dắt chuyển đổi, nâng cao năng lực kĩ thuật theo các xu hướng và chuẩn mực thế giới
- Tăng cường đẩy mạnh hiệu suất hoạt động thông qua tự động hóa và ứng dụng AI

Xây dựng quy trình xuất sắc:
- Kiến trúc tổng thể (Enterprise architecture) và an toàn thông tin
  Xây dựng bộ khung với các cấu phần cụ thể đồng bộ góp phần tăng tính ổn định và hiệu suất hoạt động
  Liên tục cập nhật đổi mới sáng tạo với các xu hướng công nghệ mới nhất
  Bảo vệ hoạt động của Ngân hàng với việc nâng cao hơn mức độ và chất lượng tự động hóa
- Dịch vụ xuất sắc
  Không ngừng nâng cấp chất lượng khả năng quản trị, xử lý các dịch vụ CNTT trọng yếu
  Đảm bảo ổn định hoạt động trên cloud và trong môi trường tại chỗ

Nhân tài xuất sắc – tiếp tục nâng cao năng lực của đội ngũ lãnh đạo của Khối CNTT, đầu tư vào Nhân tài và gia tăng gắn kết của nhân viên với Ngôi nhà Techcombank.

KHỐI QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC (HR)

"Trong năm 2023, Techcombank đã có được những bước tiến lớn trong việc tuyển dụng những nhân tài xuất sắc nhất, xây dựng chương trình đào tạo phù hợp với từng cá nhân cũng như mang lại cho họ cơ hội tốt nhất để phát triển công việc và bản thân. Đồng thời, chúng tôi cũng đang gây dựng năng lực công nghệ vượt trội để đảm bảo hiệu quả hoạt động trong tương lai.

Nikki Đặng Mỹ Quyên
Giám đốc Khối Quản trị Nguồn Nhân lực

Tổng quan

Tầm nhìn chiến lược của chúng tôi về nguồn nhân lực là xây dựng Techcombank trở thành "ngôi nhà" của những nhân tài xuất sắc nhất. Trong bối cảnh môi trường kinh doanh đầy thách thức, chúng tôi luôn coi nhân tài là động lực quan trọng để đạt được chiến lược 5 năm của mình. Trong năm 2023, chúng tôi đã phát triển và giữ chân thành công những nhân sự tài năng, kiến tạo một nền tảng vững chắc cho tương lai. Điều này được thể hiện bằng kết quả khảo sát mức độ gắn kết của nhân viên rất tích cực, cùng với hàng loạt giải thưởng danh giá, bao gồm:

- "Nơi làm việc tốt nhất Châu Á & Việt Nam" do Great Place to Work bình chọn
- "Nơi làm việc tốt nhất" do Anphabe bình chọn.
- "Nhà tuyển dụng của năm - ngành ngân hàng" và "Thành tựu trong công nghệ nhân sự" do Stevie Awards bình chọn năm 2023
- "Nơi làm việc tốt nhất Châu Á" do HR Asia bình chọn trong 3 năm liên tiếp
- Nhà tuyển dụng có trải nghiệm ứng tuyển ấn tượng do CareerBuilder bình chọn

Việc không ngừng đầu tư phát triển nhân sự trong nhiều năm qua đã được đền đáp bằng tỷ lệ luân chuyển thấp trong năm 2023, cùng với tỷ lệ tuyển dụng các vị trí cấp cao từ nội bộ lên tới khoảng 80%, và các vị trí cấp trung khoảng 75% tại Techcombank.

Dấu ấn năm 2023

Phần mềm quản lý nhân sự

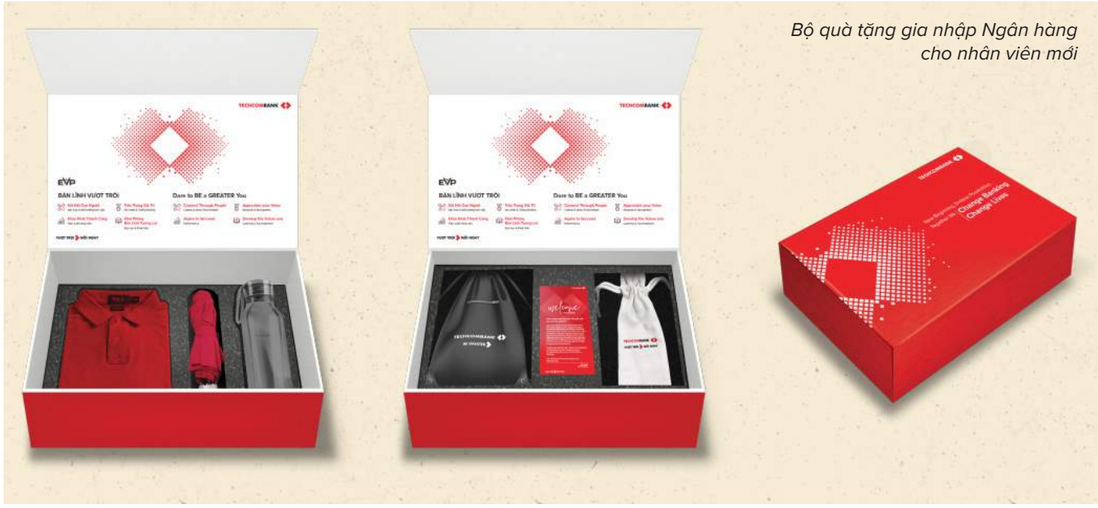
Techcombank luôn nỗ lực mang đến cho nhân viên những trải nghiệm tốt nhất trong hành trình làm việc của họ tại Ngân hàng. Nỗ lực chuyển đổi số của Khối HR được thể hiện qua sự ra đời của phần mềm quản lý nhân sự HRConnect trên nền tảng đám mây, giúp chúng tôi thực hiện online khoảng 60-70% khối lượng hoạt động nhân sự. Trong năm 2023, chúng tôi đã mở rộng hệ thống công nghệ này với 3 cấu phần mới:

- **Quản lý hiệu suất** – một công cụ số cải thiện năng suất liên tục, bao gồm một "Thư viện mục tiêu" được tự động hóa và đơn giản hóa. Trong bối cảnh Techcombank tiếp tục khám phá thêm nhiều lĩnh vực kinh doanh, phạm vi chuyên môn của nhân viên cũng có cơ hội mở rộng. Song song với việc chúng tôi cần nhiều mô hình hoạt động và nhiều vị trí mới, Ngân hàng cần phải có một cơ chế quản lý hiệu quả hoạt động không chỉ tinh giản mà còn linh hoạt để đánh giá nhân viên một cách hiệu quả trong nhiều tình huống khác nhau.

  Việc đơn giản hóa và tự động hóa quá trình đề ra mục tiêu trong công việc và quản lý hiệu suất cho nhân viên đã giúp chúng tôi đạt được tỷ lệ hài lòng 90% từ các bộ phận khác nhau. Tất cả các mục tiêu đều rõ ràng và minh bạch cho cả nhân viên và các cấp quản lý trong các kỳ đánh giá giữa và cuối năm. "Thư viện mục tiêu" hướng dẫn và hỗ trợ họ đề ra những mục tiêu có ý nghĩa, sau đó đo lường năng suất và kết quả công việc. Vì vậy, việc đánh giá hiệu suất rất minh bạch, nhân viên có thể xác định rõ ràng lĩnh vực nào cần cải thiện cũng như kết nối giữa hiệu suất và các chương trình phát triển nhân tài. Chúng tôi đưa ra một cấu trúc và nguyên tắc đo lường và đánh giá hiệu quả công việc (KPI) thống nhất cho những nhân viên không làm việc trực tiếp với khách hàng. "Thư viện mục tiêu" bao gồm những chỉ số được xây dựng sẵn cho hơn 1.000 nhân viên thuộc vị trí này. Cán bộ nhân viên có được cái nhìn tổng thể về các mục tiêu của Ngân hàng để tham khảo và đặt ra các mục tiêu rõ ràng trong năm, trong khi đội ngũ quản lý có một công cụ hiệu quả để chia sẻ và phân công các mục tiêu của đội nhóm cho tất cả các thành viên trong bộ phận. Nền tảng này cung cấp các công cụ hữu ích để nhân viên thiếp lập các kế hoạch phát triển cá nhân với quản lý của họ, từ đó giúp họ phát triển hơn trong công việc.

- **Quản lý nhân tài** – nền tảng giúp nâng cao quá trình tuyển chọn, phát triển và giữ chân nhân tài, nhằm hỗ trợ Ngân hàng chuẩn bị nguồn nhân tài xuất sắc để đạt được thành công lâu dài và giữ chân những nhân tài chủ chốt. Kế hoạch kế nhiệm của chúng tôi tập trung phát triển nhân tài nội bộ để đảm nhận các vị trí quan trọng trong Ngân hàng, đảm bảo tính liên tục và giảm thiểu rủi ro cũng như duy trì sự ổn định của tổ chức. Nền tảng quản lý nhân tài và kế hoạch kế nhiệm của chúng tôi mang lại cái nhìn rõ hơn về nguồn nhân tài trong tương lai trên toàn bộ hệ thống, thông qua việc đánh giá kỹ năng và chuyên môn của họ để xây dựng các chương trình đào tạo phát triển.

- **Lương thưởng và đãi ngộ** - giúp đội ngũ quản lý trực tiếp dễ dàng đánh giá lương thưởng. Chương trình thưởng theo hiệu suất mới của chúng tôi đã nâng cao đáng kể tinh thần và động lực làm việc của nhân viên. Chúng tôi đã tinh chỉnh quy trình khen thưởng hàng năm, nhằm cho phép cán bộ quản lý trực tiếp dễ dàng xác định ngân sách, đánh giá hiệu suất của nhân viên theo thời gian thực, đảm bảo sự công bằng trên toàn Ngân hàng. Nền tảng mới còn tiết kiệm thời gian bằng cách tự động hóa các nhiệm vụ như điều chỉnh lương, phân bổ tiền thưởng và đánh giá lương thưởng. Nhân viên cũng có thể kiểm tra tổng phần lương thưởng của mình thông qua một bảng thống kê mới. Cụ thể, vào năm 2023, chúng tôi đã làm mới chương trình thưởng hiệu quả công việc, không chỉ tăng mức thưởng chung mà còn phân bổ các bậc thưởng một cách khoa học hơn.



Bộ quà tặng gia nhập Ngân hàng cho nhân viên mới

Hệ thống quản lý nhân sự mới này cho phép chúng tôi có cái nhìn toàn diện và nhanh chóng về hành trình làm việc của các Techcomer thông qua phần mềm trực tuyến, từ đó có thể mang lại trải nghiệm tốt hơn cho họ.

Thu hút những nhân tài hàng đầu và mang đến trải nghiệm gia nhập tốt nhất cho ứng viên.

Chúng tôi tiếp tục tìm kiếm nhân tài từ khắp nơi trên thế giới, và thực hiện chương trình roadshow tại Sydney, Úc với mục tiêu thu hút nhân tài quốc tế sở hữu năng lực chuyên môn hiếm có, đặc biệt là những người Việt sinh sống tại nước ngoài muốn trở về quê hương làm việc.

Chúng tôi tin việc chủ động chia sẻ thông tin về văn hóa, môi trường, định hướng và cơ hội mà Techcombank đem lại nhằm

thu hút nhân tài phù hợp là hướng đi đúng đắn mà Ngân hàng lựa chọn. Quy trình tuyển dụng minh bạch của chúng tôi đã mang lại lợi ích cho cả Ngân hàng và các ứng viên. Kết quả ghi nhận 97% các vị trí được tuyển dụng đạt mức độ hài lòng cao với quy trình tuyển dụng của Ngân hàng từ cả ứng viên và các đơn vị thực hiện tuyển dụng.

Đối với những Techcomer mới, chúng tôi tự hào mang đến cho họ Bộ quà tặng chào nhân viên mới được thiết kế công phu, cũng như nỗ lực nâng cao trải nghiệm của họ kể từ ngày đầu gia nhập. Không chỉ bao gồm đầy đủ những vật phẩm cơ bản nhất để nhân sự mới có thể ổn định ngay tại nơi làm việc, Bộ quà tặng này còn mang đến nhiều bất ngờ, ví dụ như thể hiện cam kết của Ngân hàng với sức khỏe của nhân viên cả về thể chất lẫn tinh thần, và cam kết phát triển bền vững (ESG) thông qua việc sử dụng sản phẩm có thể tái sử dụng. Năm 2023, chúng tôi tăng thời gian đào tạo gia nhập dành cho nhân viên mới từ 0,5 ngày lên 3 ngày, giúp họ có đủ thời gian tìm hiểu các chính sách, quy trình, thông tin quan trọng của Ngân hàng, và làm quen với văn hóa Ngân hàng để có thể nhanh chóng hòa nhập vào đại gia đình Techcombank.

Các chương trình đào tạo và phát triển

Một trong những yếu tố quan trọng giúp Techcombank trở thành "ngôi nhà của những nhân tài xuất sắc nhất" là phát triển và trao quyền cho đội ngũ nhân viên hiện tại của Ngân hàng. Thời gian đào tạo trung bình của nhân viên tiếp tục tăng, cụ thể mỗi Techcomer đã dành khoảng 81,7 giờ - tương đương 2 tuần làm việc trong năm 2023 để phát triển kỹ năng công việc.

Việc Techcombank không ngừng đầu tư vào phát triển nhân sự trong nhiều năm qua đã mang lại kết quả rõ rệt: Chúng tôi không ngừng đào tạo và giúp nhân viên hình dung rõ ràng về lộ trình thăng tiến trong sự nghiệp của mình, đồng thời, giúp Ngân hàng tiết kiệm một khoản chi phí để tuyển dụng từ bên ngoài. Kết quả là, trong năm 2023, tỷ lệ tuyển dụng từ nội bộ lên tới khoảng 80% đối với các vị trí cấp cao, và khoảng 75% đối với các vị trí cấp trung tại Techcombank.

Ngoài các khóa đào tạo tổng quát được cung cấp theo yêu cầu, chúng tôi còn có các chương trình đào tạo tập trung, ví dụ nhân viên Khối Công nghệ và Dữ liệu được đánh giá để xác định những kỹ năng cần bổ sung để đạt tiêu chuẩn ngành. Chúng tôi cũng nâng cao kỹ năng cho nhân sự ở các lĩnh vực mang tính chuyển đổi như người "sở hữu" sản phẩm, hành trình khách hàng, kỹ thuật số, công nghệ marketing...

Một điểm nổi bật trong quá trình đào tạo và phát triển của chúng tôi năm qua là cấu trúc lại các phân khúc Nhân tài Chủ chốt để đảm bảo mỗi cá nhân có chương trình phát triển tương ứng. Mặc dù chiếm chưa đến 5% tổng số nhân viên của toàn Ngân hàng nhưng nhóm Nhân tài Chủ chốt có tiềm năng lãnh đạo và các kỹ năng chuyên môn có giá trị cao. Họ đã đóng vai trò quan trọng trong sự thành công của Ngân hàng và được kỳ vọng sẽ trở thành những nhà lãnh đạo tương lai và những chuyên gia trong các lĩnh vực quan trọng của Ngân hàng. Với mỗi nhóm Nhân tài Chủ chốt, chúng tôi thiết kế những chương trình riêng với môi trường đào tạo tiên tiến như:

- Techcom Manager
- Techcom Leader
- TechcomLEAP
- TechcomRISE
- The Future Gen

Trong năm 2023, chúng tôi cũng đã thành lập Techcom Academy, một bộ phận chuyên phụ trách đào tạo với mô hình độc đáo được thiết kế để giúp nhân viên phát triển các bộ kỹ năng quan trọng trong các lĩnh vực then chốt của Ngân hàng.

Với cách tiếp cận như vậy, tỷ lệ giữ chân nhân viên của chúng tôi được ghi nhận ở mức cao, đặc biệt đối với nhân viên gia nhập Ngân hàng từ 1 năm trở xuống. Tỷ lệ luân chuyển công việc cũng duy trì thấp hơn năm 2022 và sẽ có xu hướng giảm thấp hơn nữa vào quý 1 năm 2024.

Phúc lợi dành cho nhân viên

Nhận thấy những nỗ lực của các Techcomer, chúng tôi cũng đã "nâng cấp" chế độ tưởng thưởng để xứng đáng với công sức của người lao động. Chương trình thưởng theo hiệu suất mới trên hệ thống HRConnect đã nâng cao đáng kể tinh thần và động lực làm việc của nhân viên. Chúng tôi đã tinh chỉnh quy trình khen thưởng hàng năm, giúp cho phép cán bộ quản lý trực tiếp dễ dàng xác định ngân sách, đánh giá hiệu suất của nhân viên theo thời gian thực, đảm bảo sự công bằng trên toàn Ngân hàng. Nhân viên cũng sẽ có thể xem đầy đủ tổng phần lương thưởng của mình thông qua một bảng kê mới.Cụ thể, vào năm 2023, chúng tôi đã làm mới chương trình thưởng hiệu quả công việc, không chỉ tăng mức thưởng chung mà còn phân bổ các bậc thưởng một cách khoa học hơn.

Những phúc lợi mới chúng tôi dành cho cán bộ nhân viên đều được đón nhận và đánh giá cao. Một ví dụ điển hình là "An Cư 1,2,3", các chương trình hỗ trợ nhân viên hiện thực hóa giấc mơ sở hữu một căn nhà của riêng họ. Chúng tôi hợp tác với các đối tác bất động sản để mang lại mức lãi suất chiết khấu, trợ cấp cùng các giải pháp hỗ trợ thanh toán để giảm bớt gánh nặng tài chính cho nhân viên. Tính đến nay, đã có 800 Techcomer thực hiện được ước mơ sở hữu nhà của riêng mình thông qua chương trình này.

Chúng tôi ghi nhận những cống hiến và thành tích của nhân viên bằng những cách dù nhỏ nhưng ý nghĩa hàng ngày. Ví dụ, vào ngày kỷ niệm làm việc, nhân viên sẽ nhận được một tin nhắn tri ân được cá nhân hóa, thể hiện sự trân trọng của chúng tôi đối với những đóng góp của họ cho Ngân hàng và xã hội. Chúng tôi tiếp tục khuyến khích các Techcomer khích lệ lẫn nhau trong công việc. Điều quan trọng đối với chúng tôi là nhân viên của mình được ghi nhận khi họ nỗ lực hết mình hoặc giúp đỡ các thành viên khác.

Trọng tâm năm 2024

Trong năm 2024, Khối Quản trị nguồn nhân lực đặt mục tiêu:

- Tiếp tục trao quyền cho nhân viên và nâng cao năng lực của Khối Quản trị Nguồn nhân lực
- Đầu tư hơn nữa vào các vị trí quản lý bằng cách làm mới các giải pháp cho họ. Đây là những nhân tố sẽ thúc đẩy hiệu quả hoạt động và tương lai của Ngân hàng
- Đẩy mạnh văn hóa luân chuyển nội bộ thông qua các chương trình đào tạo phát triển chất lượng, tạo cơ hội phát triển cho tất cả các nhân viên, nhằm mở rộng các lĩnh vực chuyên môn cũng như mở ra con đường phát triển sự nghiệp
- Tiếp tục cải thiện chất lượng cuộc sống của Techcomer thông qua những ưu đãi về an cư, mua ô tô, hỗ trợ giáo dục cho con cái. Bên cạnh đó, tăng cường khả năng báo cáo và phân tích dữ liệu, từ đó có được thông tin chuyên sâu hơn và sẵn sàng đưa ra quyết định dựa trên những dữ liệu đó.

05.

PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CÙNG TECH

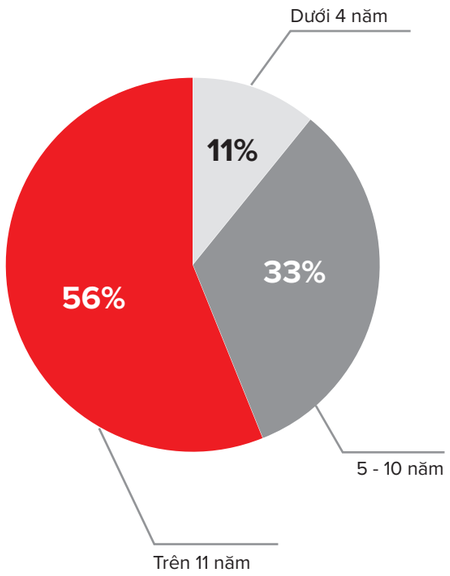
- QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP
- QUẢN TRỊ RỦI RO
- VĂN HOÁ DOANH NGHIỆP
- BÁO CÁO BỀN VỮNG

QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP

Về Quản trị - Điều hành

Trong năm 2023, theo định hướng và chỉ đạo của Hội đồng Quản trị, Techcombank luôn đảm bảo tuân thủ các quy định về quản trị công ty theo pháp luật Việt Nam, đồng thời chủ động áp dụng các thông lệ tốt về quản trị công ty trên thế giới và trong khu vực nhằm tăng cường hiệu quả quản trị cho toàn hệ thống và nâng cao nhận thức của các cán bộ quản lý và cán bộ nhân viên về các thông lệ quản trị công ty tốt nhất.
Cơ cấu Quản trị - Điều hành của Techcombank luôn hướng đến mục tiêu minh bạch và hiệu quả, đảm bảo quyền lợi của khách hàng, cán bộ nhân viên, cổ đông và nhà đầu tư, từ đó đảm bảo sự phát triển và giá trị bền vững của tổ chức.

Thâm niên của thành viên HĐQT



8 Thành viên HĐQT không điều hành

1 Thành viên HĐQT độc lập

Giới thiệu về Hội đồng Quản trị – Techcombank

Nhiệm kỳ 2019 - 2024

Ông Hồ Hùng Anh
Chủ tịch HĐQT

Tuổi	54
Tham gia HĐQT Techcombank từ:	03/2004

Kinh nghiệm
Ông Hồ Hùng Anh là Chủ tịch HĐQT Techcombank từ tháng 05/2008 đến nay. Ông bắt đầu tham gia quản trị Ngân hàng từ năm 2004 và trước đó đã có kinh nghiệm quản trị nhiều năm tại các tổ chức lớn, trong đó có tập đoàn Masan.

Bằng cấp
Ông tốt nghiệp Kỹ sư Điện kỹ thuật tại trường Đại học Bách khoa Kiev, Ucraina và Thạc sĩ chuyên ngành Quản trị nguồn nhân lực tại Trường Đại học Giao thông Đường bộ Mátxcơva (MADI).

Ông Nguyễn Đăng Quang
Phó Chủ tịch HĐQT thứ nhất

Tuổi	61
Tham gia HĐQT Techcombank từ:	01/2000

Kinh nghiệm
Tiến sĩ Nguyễn Đăng Quang là Phó Chủ tịch thứ nhất HĐQT Techcombank từ tháng 4/2016 đến nay. Trước đó, ông đóng vai trò thành viên HĐQT Techcombank từ tháng 5/2014 đến tháng 3/2016 và Phó Chủ tịch thứ nhất từ tháng 5/2008 đến tháng 4/2014. Trước khi tham gia HĐQT, Tiến sĩ Nguyễn Đăng Quang đã có hơn 20 năm kinh nghiệm điều hành và quản trị ở nhiều vị trí quản lý khác nhau tại Techcombank từ năm 1995, cũng như với tư cách thành viên HĐQT tại Tập đoàn Masan.

Bằng cấp
Ông tốt nghiệp Tiến sĩ Khoa học Kỹ thuật tại Viện Hàn Lâm Khoa học Belarus và Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh (MBA) của Đại học Kinh tế Nga Plekhanov.

Ông Nguyễn Thiều Quang
Phó Chủ tịch HĐQT

Tuổi	65
Tham gia HĐQT Techcombank từ:	06/2000

Kinh nghiệm
Ông Nguyễn Thiều Quang tham gia HĐQT từ năm 2000 và là Phó Chủ tịch HĐQT Techcombank từ tháng 5/2008 tới nay. Ông Nguyễn Thiều Quang có nhiều năm kinh nghiệm điều hành và từng nắm giữ nhiều vị trí quan trọng tại các tổ chức lớn như tập đoàn Masan, Tổng Công ty Cổ phần Xuất nhập khẩu và Xây dựng Việt Nam - Vinaconex và Công ty Cổ phần Môi trường và Xây dựng Sài Gòn - Senco.

Bằng cấp
Ông tốt nghiệp Kỹ sư xây dựng mỏ tại trường Đại học Bách khoa Donhetsk, Ucraina (nay là Đại học Kỹ thuật Quốc gia Donetsk).

Ông Nguyễn Cảnh Sơn
Phó Chủ tịch HĐQT

Tuổi	57
Tham gia HĐQT Techcombank từ:	05/2008

Kinh nghiệm

Ông Nguyễn Cảnh Sơn tham gia HĐQT Techcombank từ tháng 5/2008 và là Phó Chủ tịch HĐQT Techcombank từ tháng 4/2009 tới nay. Ông Nguyễn Cảnh Sơn có hơn 20 năm kinh nghiệm tại các vị trí thành viên HĐQT và Chủ tịch HĐQT tại các tổ chức lớn như Công ty Cổ phần Eurowindow, Công ty Cổ phần Eurowindow Holding và Công ty Cổ phần Đầu tư Trung tâm thương mại - Hà Nội Mátxcơva.

Bằng cấp

Ông tốt nghiệp Kỹ sư Xây dựng tại trường Đại học Kỹ thuật Xây dựng Mátxcơva mang tên V.V. Kubyshev (nay là Đại học Tổng hợp Xây dựng Quốc gia - Liên bang Nga).

Ông Hồ Anh Ngọc
Phó Chủ tịch HĐQT

Tuổi	42
Tham gia HĐQT Techcombank từ:	04/2021

Kinh nghiệm

Ông Hồ Anh Ngọc là Phó Chủ tịch HĐQT Techcombank từ tháng 4/2021 đến nay. Trước khi tham gia HĐQT Techcombank, ông Hồ Anh Ngọc đã có hơn 14 năm kinh nghiệm làm việc tại Techcombank và đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng tại Techcombank và Công ty con của Techcombank. Đồng thời, ông có kinh nghiệm tham gia quản lý, quản trị tại một số doanh nghiệp lớn như Công ty cổ phần One Mount Group, Công ty Cổ phần One Mount Real Estate, Công ty Cổ phần One Mount Distribition và Công ty cổ phần One Mount Consumer.

Bằng cấp

Ông tốt nghiệp Cử nhân, chuyên ngành Thương mại - Kế toán; và Thạc sĩ Kinh tế của Trường Đại học Macquarie Sydney, Úc.

Ông là thành viên CPA được cấp bởi Hiệp hội Kiểm toán Úc.

Ông Lee Boon Huat
Thành viên HĐQT không điều hành

Tuổi	67
Tham gia HĐQT Techcombank từ:	12/2012

Kinh nghiệm

Ông là Thành viên HĐQT từ tháng 5/2014 đến nay. Trước đó, Ông Lee Boon Huat là thành viên độc lập của HĐQT Techcombank tháng 12/2012 đến tháng 4/2014. Trước khi gia nhập Techcombank, ông từng đảm nhiệm nhiều vị trí quản lý tại các tổ chức tài chính lớn: Ủy ban tiền tệ Singapore, Ngân hàng HSBC, Ngân hàng Thương mại Hoàng gia Canada, Chemical Bank và Ngân hàng Standard Chartered.

Bằng cấp

Ông tốt nghiệp Cử nhân ngành Kế toán tại Viện Công nghệ Tây Australia (nay là Đại học Curtin).

Ông Saurabh Narayan Agarwal
Thành viên HĐQT không điều hành

Tuổi	43
Tham gia HĐQT Techcombank từ:	04/2019

Kinh nghiệm

Ông Saurabh Narayan Agarwal là thành viên HĐQT Techcombank từ tháng 4/2019 đến nay. Trước khi gia nhập Techcombank, ông từng đảm nhiệm vị trí quản lý tại các tổ chức tài chính lớn như: Chuyên gia phân tích cao cấp, Giám đốc Công ty McKinsey- New Delhi, Ấn Độ và New Jersey, Hoa Kỳ; và Giám đốc Warburg Pincus New York, Hoa Kỳ và Singapore.

Bằng cấp

Ông tốt nghiệp Cử nhân ngành Công nghệ, Kỹ thuật Điện và Thạc sĩ ngành Công nghệ, Vi Điện tử Học viện Công nghệ Ấn Độ Bombay, Thạc sĩ ngành Quản trị Kinh doanh (MBA) trường Quản trị Kinh doanh Harvard.

Giới thiệu Người Phụ Trách Quản Trị Ngân Hàng và Thư Ký Công ty - Techcombank

Ông Nguyễn Nhân Nghĩa
Thành viên HĐQT độc lập

Tuổi	55
Tham gia HĐQT Techcombank từ:	04/2019

Kinh nghiệm

Ông Nguyễn Nhân Nghĩa là thành viên độc lập của HĐQT Techcombank từ tháng 4/2019 đến nay. Trước khi gia nhập Techcombank, ông từng đảm nhiệm vị trí quản lý tại các tổ chức tài chính và ngân hàng như: Phó Trưởng phòng, Trưởng phòng Dự án Tài chính Nông thôn thuộc Ban Quản lý Dự án Tín dụng Quốc tế- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Phó Giám đốc - Sở giao dịch 3, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Phó Tổng Giám đốc/Tổng Giám đốc Công ty Liên doanh Quản lý Đầu tư BIDV (Vietnam Partners).

Bằng cấp

Ông tốt nghiệp Kỹ sư Thiết kế công trình trên sông trường Đại học Thủy Lợi và Thạc sĩ chuyên ngành Kinh tế Tài chính trường Đại học Tổng hợp London, Vương Quốc Anh. Chứng chỉ CFA, chương trình phân tích Tài chính chuyên nghiệp quốc tế.

Ông Nguyễn Tuấn Minh
Người Phụ Trách Quản trị Ngân hàng
Thư ký Công ty
Chánh VP HĐQT

Tuổi	57
Được bổ nhiệm Người phụ trách Quản trị ngân hàng từ:	11/2019

Kinh nghiệm

Ông Nguyễn Tuấn Minh gia nhập Techcombank từ tháng 5/2013 và có hơn 10 năm làm việc tại Techcombank với nhiều vị trí khác nhau như: Giám đốc Pháp chế, Giám đốc Khối Tuân thủ, Kiểm soát Rủi ro Hoạt động và Pháp chế, Giám đốc Cố vấn Pháp lý thuộc Khối Quản trị Ngân hàng. Trước đó, ông đã có hơn 20 năm làm chuyên gia tư vấn luật, luật sư hành nghề, luật sư nội bộ và làm quản lý cấp cao tại các công ty tư vấn của Việt Nam, các chi nhánh hãng luật quốc tế ở Việt Nam, ngân hàng thương mại và công ty chứng khoán ở Việt Nam. Ông Nguyễn Tuấn Minh được bổ nhiệm và đảm nhận vị trí người Phụ trách Quản trị Ngân hàng từ tháng 11/2019.

Bằng cấp

Ông tốt nghiệp Cử nhân Quan hệ quốc tế - Học viện Ngoại giao và Cử nhân Luật - Đại học Luật Hà Nội.

Luật sư, Thành viên Đoàn Luật sư Hà Nội.

Chức danh tại các công ty khác của thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2019-2024

Số	Họ & Tên	Chức danh	Chức danh Thành viên HĐQT nắm giữ tại các công ty khác
1	**Ông Hồ Hùng Anh**	Chủ tịch HĐQT	Không có
2	**Ông Nguyễn Đăng Quang**	Phó Chủ tịch HĐQT thứ nhất	◆ Chủ tịch HĐQT Công ty Cổ phần Tập đoàn Masan ◆ Chủ tịch HĐQT kiêm Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Masan ◆ Chủ tịch HĐQT Công ty Cổ phần Mobicast ◆ Chủ tịch HĐQT Công ty Cổ phần Phát triển Thương mại và Dịch vụ VCM ◆ Chủ tịch HĐQT HĐQT Công ty Cổ phần Phúc Long ◆ Heritage
3	**Ông Nguyễn Thiều Quang**	Phó Chủ tịch HĐQT	◆ Thành viên HĐQT Công ty Cổ phần Hàng tiêu dùng Masan ◆ Chủ tịch HĐQT Công ty Cổ phần Môi trường và Xây dựng Sài Gòn - Senco
4	**Ông Nguyễn Cảnh Sơn**	Phó Chủ tịch HĐQT	◆ Chủ tịch HĐQT kiêm Tổng giám đốc Công ty Cổ phần Eurowindow Holding ◆ Thành viên HĐQT Công ty Cổ phần Đầu tư Du lịch T&M Vân Phong ◆ Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần đầu tư trung tâm thương mại Hà Nội - Mátxcơva (Incentra) ◆ Chủ tịch HĐQT Công ty cổ phần Eurowindow
5	**Ông Hồ Anh Ngọc**	Phó Chủ tịch HĐQT	◆ Thành viên HĐQT - Công ty Cổ phần One Mount Distribition ◆ Thành viên HĐQT - Công ty cổ phần One Mount Consumer ◆ Thành viên HĐTV - Công ty TNHH Du thuyền Việt Nam
6	**Ông Lee Boon Huat**	Thành viên HĐQT	Thành viên HĐQT độc lập - Alliance Bank Bhd
7	**Ông Saurabh Narayan Agarwal**	Thành viên HĐQT	◆ Thành viên không điều hành - Nanhe Kadam-nonprofit Society ◆ Giám đốc không điều hành - Circles Asia Cayman Limited ◆ Thành viên HĐQT độc lập - Công ty Cổ phần Dịch vụ Di Động Trực tuyến ◆ Giám đốc - Lion Fintech Investments Pte. Ltd ◆ Giám đốc không điều hành - Converge Information and Communications Technology Solutions Inc. ◆ Giám đốc - Converge ICT Singapore Pte. ◆ Giám đốc - WPSG Master Holdings Pte.Ltd. ◆ Giám đốc - WOH Logistics Management ◆ Giám đốc - Advance Intelligence Group Ltd ◆ Giám đốc - Aseana Insurance Holdings Investment Pte.Ltd ◆ Ủy viên - BFI Finance ◆ Giám đốc - Globe Fintech Innovations Inc
8	**Ông Nguyễn Nhân Nghĩa**	Thành viên HĐQT độc lập	Không có

Hoạt động của Hội đồng Quản trị trong năm 2023

HĐQT giám sát hoạt động điều hành của Tổng giám đốc/Hội đồng điều hành thông qua quy định phân cấp và các quy định nội bộ của Techcombank do HĐQT ban hành. Đối với các hoạt động thuộc thẩm quyền xem xét và quyết định của ĐHĐCĐ và HĐQT, Tổng giám đốc báo cáo và trình HĐQT xem xét. Trên cơ sở đó, HĐQT đưa ra các quyết định kịp thời cho Tổng giám đốc/Hội đồng điều hành triển khai thực hiện.

Trong năm 2023, HĐQT của Techcombank tổ chức 04 buổi họp. Nội dung chi tiết về số và ngày ban hành nghị quyết được nêu chi tiết dưới đây

Số	Thành viên HĐQT	Chức vụ	Ngày bắt đầu/ không còn là thành viên HĐQT	Số buổi họp HĐQT tham dự	Tỷ lệ tham dự họp	Lý do không tham dự họp
1	**Ông Hồ Hùng Anh**	Chủ tịch HĐQT	13/04/2019	04	100%	
2	**Ông Nguyễn Đăng Quang**	Phó Chủ tịch HĐQT thứ nhất	13/04/2019	04	100%	
3	**Ông Nguyễn Thiều Quang**	Phó Chủ tịch HĐQT	13/04/2019	04	100%	
4	**Ông Nguyễn Cảnh Sơn**	Phó Chủ tịch HĐQT	13/04/2019	04	100%	
5	**Ông Hồ Anh Ngọc**	Phó Chủ tịch HĐQT	24/04/2021	04	100%	
6	**Ông Lee Boon Huat**	Thành viên HĐQT không điều hành	13/04/2019	04	100%	
7	**Ông Saurabh Narayan Agarwal**	Thành viên HĐQT không điều hành	13/04/2019	04	100%	
8	**Ông Nguyễn Nhân Nghĩa**	Thành viên HĐQT độc lập	13/04/2019	04	100%	

Các Nghị quyết HĐQT ban hành trong năm 2023

Số	Số Nghị quyết	Ngày ban hành	Nội dung chính
1	**Số 0170/2023/NQ-HĐQT**	24/03/2023	1. Xem xét thông qua kết quả hoạt động kinh doanh đến tháng 2/2023. 2. Xem xét và thông qua kế hoạch kinh doanh, ngân sách và trình ĐHĐCĐ năm 2023. 3. Xem xét và thông qua báo cáo về cập nhật chiến lược của Techcombank 4. Xem xét thông qua báo cáo Quý 1/2023 của Ban kiểm soát. 5. Xem xét và thông qua chương trình, nội dung họp trình ĐHĐCĐ thường niên năm 2023
2	**Số 0476/2023/NQ-HĐQT**	30/06/2023	1. Xem xét và thông qua kết quả hoạt động kinh doanh đến tháng 5/2023. 2. Xem xét kế hoạch kinh doanh điều chỉnh năm 2022 3. Xem xét và thông qua báo cáo về cập nhật chiến lược của Techcombank. 4. Xem xét thông qua báo cáo Quý 2/2023 của Ban kiểm soát. 5. HĐQT giao/phân công cho Mr. Lee Boon Huat - Thành viên HĐQT phụ trách về việc dẫn dắt xây dựng và phát triển công tác Môi trường - Xã hội - Quản trị (ESG) cho Techcombank.
3	**Số 0677/2023/NQ-HĐQT**	22/09/2023	1. Xem xét và thông qua Báo cáo của Tổng Giám đốc về kết quả hoạt động kinh doanh đến tháng 8/2023 của Techcombank 2. Xem xét và thông qua báo cáo của Tổng giám đốc về cập nhật chiến lược của Techcombank. 3. Xem xét và thông qua báo cáo Quý 03/2023 và kiến nghị của Ban kiểm soát. 4. Xem xét và thông qua báo cáo về việc thực hiện triển khai Môi trường - Xã hội - Quản trị (ESG) tại Techcombank.
4	**Số 0872/2023/NQ-HĐQT**	15/12/2023	1. Hội đồng Quản trị thông qua Báo cáo của Tổng Giám đốc về kết quả hoạt động kinh doanh đến tháng 12/2023 của Techcombank. 2. Hội đồng Quản trị thông qua báo cáo của Tổng giám đốc về cập nhật chiến lược của Techcombank. 3. Hội đồng Quản trị thông qua báo cáo Quý 04/2023 và kiến nghị của Ban kiểm soát. 4. Hội đồng Quản trị thông qua Kế hoạch kinh doanh và ngân sách năm 2024 theo báo cáo, đề xuất của Tổng giám đốc. Giao Chủ tịch HĐQT xem xét, rà soát, quyết định điều chỉnh (nếu thấy cần thiết) và báo cáo HĐQT thông qua tại kỳ họp tiếp theo để trình Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2024. 5. Hội đồng Quản trị thông qua về nguyên tắc, thống nhất với chủ trương Techcombank triển khai chương trình Môi trường - Xã hội - Quản trị (ESG) theo định hướng của Chính phủ. Giao cho Tổng giám đốc xem xét và thống nhất chi tiết các nội dung, vấn đề, có những ngành nào? tiểu phân khúc nào? tại sao không làm? lợi ích kinh tế là gì? lợi ích xã hội là gì? đưa ra các sáng kiến của Techcombank, các tiêu chí rõ ràng mà Techcombank dự kiến sẽ triển khai về ESG và báo cáo lại Hội đồng Quản trị.

Hoạt động của Thành viên độc lập của HĐQT

1. Thực hiện quyền, nghĩa vụ của Thành viên độc lập của HĐQT theo đúng quy chế/quy định nội bộ của Techcombank và theo Quyết định phân công của Hội đồng Quản trị/Chủ tịch HĐQT một cách cẩn trọng, trung thực góp phần thành công cho kết quả kinh doanh năm 2023 của Techcombank.

2. Tham dự đầy đủ các cuộc họp của Hội đồng Quản trị, Ủy ban Quản lý rủi ro (BRC), Ủy ban Nhân sự (NORCO) và đã đưa ra đầy đủ các ý kiến đối với các vấn đề được thông qua tại cuộc họp và các vấn đề được thông qua dưới hình thức lấy ý kiến bằng văn bản tại các Hội đồng/Ủy ban mình tham gia.

3. Thực hiện triển khai các nghị quyết, quyết định của Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2023 và theo Quyết định định phân công nhiệm vụ của Hội đồng Quản trị.

4. Thực hiện báo cáo, công bố thông tin đầy đủ theo quy định của pháp luật hiện hành khi thực hiện giao dịch cổ phiếu (mua cổ phần ESOP) đối với Người có liên quan của mình tại Techcombank.

5. Đã hoàn thành các nhiệm vụ, quyền hạn của mình trong vai trò, các vị trí được đảm nhiệm theo phân công của Hội đồng Quản trị, hỗ trợ Hội đồng Quản trị một cách hiệu quả trong việc kịp thời đưa ra các quyết định cho quá trình quản trị hoạt động kinh doanh ngân hàng.

6. Đánh giá hoạt động của Hội đồng Quản trị trong năm 2023:

Trong năm 2023, Hội đồng Quản trị đã hoạt động tích cực và rất hiệu quả; theo đó, chủ động, kịp thời ban hành các nghị quyết, quyết định nhằm triển khai hiệu quả Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông năm 2023, trong đó nổi bật là việc hoàn thành các nhiệm vụ sau:

- Cùng các Thành viên HĐQT chỉ đạo, giám sát và đôn đốc Tổng giám đốc/Hội đồng điều hành triển khai hoàn thành kế hoạch kinh doanh năm 2023 được Đại hội đồng cổ đông 2023 phê duyệt;
- Thực hiện vai trò, chức năng, nhiệm vụ của Thành viên HĐQT độc lập trong việc giám sát Tổng giám đốc thực hiện nhiệm vụ được Hội đồng Quản trị giao, phân công;
- Thực hiện xem xét và phê duyệt việc ban hành các quy định nội bộ liên quan đến tổ chức, quản trị và hoạt động nghiệp vụ của Techcombank thuộc thẩm quyền của Hội đồng Quản trị.
- Giám sát Tổng giám đốc trong việc tổ chức thực hiện hoạt động kiểm soát, vận hành và duy trì hệ thống thông tin quản lý và cơ chế trao đổi thông tin, duy trì văn hóa kiểm soát và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp trong Techcombank, giám sát việc xử lý các hành vi vi phạm nội bộ và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp;
- Đưa ra ý kiến góp ý, trao đổi về việc triển khai chiến lược hàng năm, kế hoạch phát triển chung của Techcombank;
- Đưa ra những quyết định về các vấn đề liên quan đến giải pháp phát triển thị trường, tiếp thị và công nghệ, số hóa;
- Đưa ra các quyết định chính sách quản lý rủi ro và giám sát việc thực thi các biện pháp phòng ngừa rủi ro tại Techcombank; và
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công, chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước và Chủ tịch Hội đồng Quản trị.

Danh sách thành viên HĐQT có chứng chỉ về Quản trị Công ty

Các thành viên Hội đồng Quản trị đều đã tham gia các chương trình đào tạo về Quản trị Công ty.

Các khóa đào tạo về quản trị công ty mà các thành viên Hội đồng Quản trị, Tổng Giám đốc, Thành viên Hội đồng điều hành và Thư ký công ty đã tham gia theo quy định về Quản trị Công ty: đa số thành viên HĐQT, Tổng Giám đốc và Thư ký Công ty đã hoàn thành chương trình đào tạo về quản trị công ty cho các công ty đại chúng do Trung tâm Nghiên cứu khoa học và Đào tạo Chứng khoán thuộc Ủy ban Chứng khoán nhà nước tổ chức. Ngoài ra, các cán bộ quản lý cũng được cập nhật các quy định được ban hành liên quan đến quản trị doanh nghiệp áp dụng đối với công ty đại chúng.

Hoạt động của các Ủy ban trực thuộc Hội đồng Quản trị năm 2023

Hội đồng Quản trị thành lập 02 Ủy ban theo quy định pháp luật gồm Ủy ban Quản lý Rủi ro và Ủy ban Nhân sự có chức năng tham mưu cho HĐQT về các vấn đề liên quan. Hoạt động của các Ủy ban trong năm 2023 như sau:

Ủy ban quản lý rủi ro (BRC)

Ủy ban QLRR là cơ quan được HĐQT thiết lập nhằm thực thi một số chức năng, nhiệm vụ chuyên môn do HĐQT phân công thực hiện liên quan đến kiểm tra giám sát và quản trị rủi ro (QTRR) của hoạt động ngân hàng. Trong năm 2023, Ủy ban QLRR đã xem xét, thông qua, từ đó tham mưu cho HĐQT ra quyết định đối với việc cập nhật, hoàn thiện chính sách quản trị rủi ro, bao gồm rà soát định kỳ, ban hành sửa đổi Chính sách QTRR của Techcombank; ban hành Khẩu vị rủi ro năm 2024 phù hợp với tình hình kinh tế vĩ mô, ngành ngân hàng trong năm tới đồng thời kiên định thực hiện mục tiêu chiến lược nhằm "phát triển kinh doanh bền vững, hướng tới cộng đồng, đồng thời duy trì vị thế dẫn đầu thị trường về tỷ lệ vốn, thanh khoản và các tỷ lệ an toàn ..." (trích Tuyên bố Khẩu vị rủi ro năm 2024 của Techcombank).

Ủy ban QLRR đã tích cực chỉ đạo, giám sát công tác quản trị rủi ro toàn hàng trên cơ sở giám sát việc tuân thủ các quy định của pháp luật, NHNN, giám sát việc thực thi, tuân thủ Chính sách Quản trị rủi ro, Khẩu vị rủi ro cũng như các ngưỡng, giới hạn đảm bảo an toàn trong hoạt động ngân hàng, cụ thể:

- **Về công tác quản trị rủi ro nói chung:**
  Ủy ban QLRR liên tục chỉ đạo việc nâng cao công tác quản trị rủi ro; trong đó chú trọng đến đẩy mạnh triển khai và ứng dụng các cấu phần của khung quản trị rủi ro trong công việc kinh doanh hàng ngày, nâng cao vai trò của Khối QTRR trong việc nhận diện, đánh giá các rủi ro trọng yếu (rủi ro tín dụng, thanh khoản, thị trường, hoạt động, rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng) ngay từ khi thiết kế các Sản phẩm/ Offerings, hoàn thiện hệ thống phân cấp cho các cá nhân khi triển khai làm việc theo cơ chế nhóm làm việc đa chức năng (MFT). Bên cạnh đó, để nhất quán và hoàn thiện Khung QTRR toàn hàng, Ủy ban QLRR đã thông qua và đề xuất HĐQT khung QTRR đối với các doanh nghiệp có vốn góp của TCB; đồng thời chỉ đạo nâng cao công tác QTRR đối với công ty con. Ngoài ra, với mục tiêu phát triển bền vững, UBQLRR đã có những chủ đề thảo luận về ESG trong năm, thông qua và đề xuất HĐQT phê duyệt khung quản trị rủi ro môi trường, xã hội.

- **Về quản trị danh mục tín dụng và rủi ro tín dụng:**
  (i) Trong bối cảnh diễn biến phức tạp của nền kinh tế toàn cầu và Việt Nam, Ủy ban QLRR đã chỉ đạo đánh giá, phân tích các yếu tố rủi ro chính trong kỳ, trên cơ sở biến động kinh tế vĩ mô, thị trường đến các phân khúc khách hàng. Từ đó, nâng cao các cơ chế theo dõi, cảnh báo và ứng phó sớm với các biến động bất lợi của thị trường.

  (ii) Yêu cầu các đơn vị liên quan tăng cường theo dõi, giám sát các khách hàng, thực hiện báo cáo quản trị chất lượng định kỳ để phân tích, đánh giá trạng thái khách hàng/ danh mục, kịp thời đưa ra các chỉ đạo nhằm giảm thiểu, ngăn chặn các rủi ro có thể phát sinh.

  (iii) Đề xuất, tham mưu cho cấp có thẩm quyền để chỉ đạo việc hoàn thiện định hướng tín dụng phù hợp với chiến lược kinh doanh của Ngân hàng, đẩy mạnh đầu tư vào công nghệ, chuyển đổi số và phát triển các quy trình tự động hóa trên cơ sở thận trọng, QTRR hiệu quả.

- **Về quản trị rủi ro hoạt động:** Công tác quản trị rủi ro hoạt động luôn được Ủy ban QLRR chú trọng và dành thời gian để thảo luận tại tất cả các cuộc họp định kỳ, tăng cường việc triển khai khung QTRR hoạt động trên thực tế, đảm bảo tính chủ động, nhanh chóng, quyết liệt và hướng tới hiệu quả không chỉ tại các đơn vị trực tiếp tham gia vào công tác QTRR hoạt động mà còn là định hướng chung cho toàn thể cán bộ nhân viên Techcombank. Ủy ban QLRR đặc biệt chú trọng tăng cường các cơ chế nhận diện, theo dõi, đánh giá và xử lý rủi ro hoạt động một cách nhanh chóng và kịp thời; đặc biệt yêu cầu: (i) tính chủ động của đơn vị QTRR hoạt động khi tham gia trực tiếp vào quá trình xây dựng các sản phẩm/ chương trình kinh doanh/ đề xuất cho khách hàng (offerings); (ii) hoàn thiện cơ chế ra quyết định trong xử lý rủi ro hoạt động. Đồng thời, đẩy mạnh việc đánh giá, quản lý các rủi ro mới nổi như quản lý rủi ro hoạt động đối với các đối tác, rủi ro an ninh mạng...

- **Về quản trị rủi ro thanh khoản và rủi ro thị trường:**
  (i) Ủy ban QLRR duy trì việc định kỳ theo dõi trạng thái rủi ro thanh khoản, rủi ro thị trường, rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng (IRRBB) hàng quý;

  (ii) Bên cạnh đó, Ủy ban QLRR tiếp tục tham mưu đề xuất cho cấp có thẩm quyền trong việc nâng cao quản lý rủi ro thanh khoản, rủi ro thị trường với các sản phẩm/ danh mục rủi ro của công ty con.

- **Về các loại rủi ro trọng yếu khác:** Ủy ban QLRR giám sát việc thực thi thông qua việc giám sát định kỳ các chỉ số Khẩu vị rủi ro, Hạn mức rủi ro cho các loại rủi ro trọng yếu và ngưỡng, giới hạn đảm bảo an toàn trong hoạt động ngân hàng.

Chủ tịch Ủy ban Quản lý Rủi ro
Ông Hồ Hùng Anh – Chủ tịch HĐQT

Thành viên Ủy ban Quản lý Rủi ro
- Ông Nguyễn Đăng Quang – Phó Chủ tịch HĐQT thứ nhất
- Ông Nguyễn Thiều Quang – Phó Chủ tịch HĐQT
- Ông Nguyễn Cảnh Sơn – Phó Chủ tịch HĐQT
- Ông Lee Boon Huat – Thành viên HĐQT không điều hành
- Ông Saurabh Narayan Agarwal – Thành viên HĐQT không điều hành
- Ông Nguyễn Nhân Nghĩa – Thành viên HĐQT độc lập

Ủy ban quản lý rủi ro BRC

Số	Số Nghị quyết	Ngày ban hành	Nội dung chính
1	**0169/NQ-BRC**	24/3/2023	◆ Thông qua báo cáo cập nhật và rà soát định kì Q1/2023, bao gồm: Cập nhật tình hình thực hiện các yêu cầu của Ủy ban QLRR tại kì họp Q4/2022, tổ chức thực hiện chính sách quản lý rủi ro: giám sát khẩu vị rủi ro, cập nhật hạn mức rủi ro định kì, quản lý, rà soát trạng thái, chiến lược đối với các loại rủi ro trọng yếu của Ngân hàng. Đánh giá tác động của thay đổi các văn bản pháp luật đến Techcombank. ◆ Thông qua các nội dung về khung chính sách quản trị rủi ro môi trường, xã hội nhằm đáp ứng yêu cầu của pháp luật và NHNN, phù hợp với các nội dung tư vấn của các đối tác và hoạt động của Techcombank. ◆ Thông qua báo cáo về chất lượng tín dụng toàn hàng và chi tiết cho từng phân khúc khách hàng; tiếp tục nâng cao chất lượng báo cáo, không những duy trì việc dự báo mà còn có những đánh giá phân tích chuyên sâu, đồng thời đưa ra các hành động thực tế, cần thiết để giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh. ◆ Về công tác quản tri rủi ro hoạt động: Ủy ban QLRR yêu cầu các đơn vị có liên quan thực hiện rà soát, đánh giá lại toàn bộ quá trình vận hành thủ công, quy trình vận hành tự động trên nền tảng số hóa nhằm kiểm soát rủi ro hiệu quả trong quá trình chuyển đổi số hóa, tự động hóa.
2	**0478/NQ-BRC**	30/6/2023	◆ Thông qua báo cáo cập nhật và rà soát định kì Q2/2023, bao gồm: Cập nhật tình hình thực hiện các yêu cầu của Ủy ban QLRR tại kì họp Q1/2023, tổ chức thực hiện chính sách quản lý rủi ro: giám sát khẩu vị rủi ro, cập nhật hạn mức rủi ro định kì, quản lý, rà soát trạng thái, chiến lược đối với các loại rủi ro trọng yếu của ngân hàng. Đánh giá tác động của thay đổi các văn bản pháp luật đến Techcombank. ◆ Về quản trị rủi ro nói chung: (i) Cần rà soát lại cấu trúc quản trị, hệ thống phân quyền để nâng cao hiệu quả trong công tác quản trị rủi ro (bao gồm cả rủi ro tín dụng, hoạt động, thanh khoản, thị trường) nhằm đảm bảo có cơ chế làm việc linh hoạt, kiểm soát hiệu quả; (ii) Nâng cao vai trò của tuyến phòng thủ thứ nhất và tuyến phòng thủ thứ hai trong việc đánh giá quản trị rủi ro, đảm bảo vừa ban hành Offerings nhanh chóng, đúng nhu cầu của khách hàng và thị trường vừa kiểm soát được rủi ro; (iii) đánh giá lại mô hình quản trị giữa các Khối nghiệp vụ của TCB và TCBS. ◆ Về quản trị rủi ro tín dụng: Yêu cầu (i) Tập trung nguồn lực hoàn thiện dự án thực hiện tính toán RoRWA phù hợp hơn, sẵn sàng áp dụng vào xây dựng kế hoạch kinh doanh 2024, (ii) Xây dựng kế hoạch rõ ràng, cụ thể để hoàn thiện xây dựng, theo dõi Hạn mức tín dụng tổng thể cho KHCN nhằm đáp ứng nhu cầu kinh doanh triển khai các sản phẩm bao gồm cả có tài sản bảo đảm và không có tài sản bảo đảm nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng. ◆ Về quản trị rủi ro hoạt động và tuân thủ: Yêu cầu (i) Rà soát, hoàn thiện việc đánh giá, quản trị rủi ro hoạt động khi hợp tác với các đối tác; (ii) Cần rà soát lại các hạn mức/ chỉ số liên quan đến QTRR hoạt động đối với các hoạt động gián đoạn dịch vụ, tốc độ xử lý các sự cố công nghệ thông tin cần đảm bảo quản trị được rủi ro đồng thời giữ được chỉ số và mức độ hài lòng của khách hàng (NPS), đem lại trải nghiệm vượt trội so với thị trường.

Số	Số Nghị quyết	Ngày ban hành	Nội dung chính
3	**0678/NQ-BRC**	22/09/2023	◆ Thông qua báo cáo cập nhật và rà soát định kì Q3/2023, bao gồm: Cập nhật tình hình thực hiện các yêu cầu của Ủy ban QLRR tại kì họp Q2/2023, tổ chức thực hiện chính sách quản lý rủi ro: giám sát khẩu vị rủi ro, cập nhật hạn mức rủi ro định kì, quản lý, rà soát trạng thái, chiến lược đối với các loại rủi ro trọng yếu của Ngân hàng. Đánh giá tác động của thay đổi các văn bản pháp luật đến Techcombank. ◆ Hoàn thiện khung quản trị rủi ro, đẩy mạnh triển khai và ứng dụng các cấu phần của khung quản trị rủi ro trong việc triển khai làm việc theo cơ chế Nhóm làm việc đa chức năng (Multi-Functional Team – MFT). ◆ Về quản trị rủi ro tín dụng: đẩy mạnh quản trị danh mục tín dụng từ nay đến cuối năm; đồng thời xây dựng Định hướng kinh doanh, Định hướng tín dụng đối với các phân khúc khách hàng phù hợp với các biến động của nền kinh tế vĩ mô 2024. ◆ Về quản trị rủi ro hoạt động: Yêu cầu (i) Rà soát lại công tác quản lý tài liệu, hợp đồng liên quan, đảm bảo được lưu trữ và chuyển giao phụ trách Hợp đồng một cách khoa học trong quản lý đối tác; (ii) Cập nhật các vấn đề, xu hướng về Rủi ro an ninh mạng (Cyber Security Risk) tại Techcombank.
4	**0871/NQ-BRC**	15/12/2023	◆ Thông qua báo cáo cập nhật và rà soát định kì Q4/2023, bao gồm: Cập nhật tình hình thực hiện các yêu cầu của UB QLRR tại kì họp Q3/2023, tổ chức thực hiện chính sách quản lý rủi ro: giám sát khẩu vị rủi ro, cập nhật hạn mức rủi ro định kì, quản lý, rà soát trạng thái, chiến lược đối với các loại rủi ro trọng yếu của Ngân hàng. Đánh giá tác động của thay đổi các văn bản pháp luật đến Techcombank. ◆ Về công tác quản trị rủi ro tại các công ty con: tăng cường quản trị rủi ro tại các công ty con, không những chỉ nhận diện rủi ro mà còn tập trung vào việc đưa ra các biện pháp xử lý rủi ro cụ thể, dự phòng rủi ro thanh khoản, cơ chế vận hành chi tiết đối với tất cả các loại rủi ro trọng yếu. ◆ Về việc tối ưu hóa %RoRWA và phân bổ tài sản có rủi ro: tiếp tục hoàn thiện các công cụ nền tảng, cách tính toán nhằm phân bổ tài sản có rủi ro cho từng phân khúc kinh doanh, tiểu phân khúc, lĩnh vực kinh tế; xem xét áp dụng chỉ số này cho việc dự báo theo vòng đời tài trợ dự án (project finance). ◆ Về quản trị rủi ro tín dụng: (i) Rà soát củng cố hệ thống giao dịch và dữ liệu, nâng cao công tác thu thập thông tin khách hàng nhằm tích hợp, chuẩn hóa vào mô hình; (ii) Hoàn thiện hệ thống, mô hình nhắc nợ và quản lý, thu hồi nợ; (iii) Đẩy nhanh tiến độ nghiên cứu và triển khai xây dựng kế hoạch với lộ trình triển khai rõ ràng cho các sản phẩm tiêu dùng, tín dụng vượt trội. ◆ Về quản trị rủi ro hoạt động: (i) Cần tăng cường kiểm soát rủi ro hoạt động trên các nền tảng công nghệ (Mobile App ROC, eKYC...) giao dịch trong thời gian tới, đặc biệt là trong dịp Tết nguyên đán; chủ động xây dựng các kế hoạch chủ động kiểm soát và giảm thiểu không để xảy ra các sự cố rủi ro công nghệ, rủi ro hoạt động làm ảnh hưởng đến danh tiếng của ngân hàng khi triển khai các sản phẩm mới; (ii) Đối với thay đổi của các văn bản pháp luật và văn bản nội bộ: cần được đánh giá mức độ tác động cẩn trọng; thống nhất các kế hoạch hành động đảm bảo Techcombank vừa đi trước đón đầu thị trường và không ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng và tăng hiệu quả vận hành nội bộ; (iii) Nhanh chóng hoàn thiện cơ chế báo cáo và lưu trữ thông tin, cơ chế ra quyết định khi xảy ra các sự cố/ sự kiện rủi ro hoạt động (iv) Nhanh chóng rà soát, lên kế hoạch rõ ràng, cụ thể điều chỉnh các văn bản, tài liệu, báo cáo nhằm vận hành hiệu quả khi điều chỉnh cơ cấu tổ chức.

Ủy ban Nhân sự (NORCO)
Trong năm 2023, NORCO đã chủ động nghiên cứu, tham mưu, tư vấn và đề xuất cho HĐQT về việc tổ chức triển khai chiến lược nhân sự hướng tới mục tiêu (1) Thu hút nhân tài hàng đầu (2) Xây dựng năng lực thực thi thành công vượt trội chiến lược của Ngân hàng (3) Giữ chân nhân tài có năng lực và có hiệu quả công việc tốt cũng như phù hợp với văn hóa tổ chức của Ngân hàng.

NORCO đã tổ chức 5 phiên họp để trao đổi về những nhóm vấn đề chính, bao gồm:

Phát triển nhân tài
NORCO đã thảo luận và tư vấn việc xác định nhân tài chủ chốt, các chính sách chế độ cũng như chương trình đào tạo phát triển để khai phóng tiềm năng của các cán bộ này, hướng tới việc xây dựng lực lượng kế cận cho Ngân hàng

Phát triển tổ chức
NORCO đã nghiên cứu và tư vấn về những nội dung trọng tâm để tổ chức được liên tục phát triển bền vững, như không ngừng cải tiến việc tổ chức quản trị hiệu quả hoạt động, hướng tới số hóa các hoạt động nhân sự, đảm bảo năng lực của đội ngũ quản lý, chuẩn hóa, bổ sung, làm mới các chính sách chế độ liên quan đến lương thưởng đãi ngộ.....

Đảm bảo năng lực thực thi
NORCO liên tục tham mưu và tư vấn cho HĐQT về các hoạt động nhân sự, đảm bảo chiến lược nhân sự được tổ chức triển khai đầy đủ thông qua 2 chủ đề cố định tại tất cả các phiên họp NORCO: Cập nhật tiến độ triển khai kế hoạch tổng thể về nguồn nhân lực và báo cáo các chỉ số hiệu quả hoạt động nhân sự.

NORCO cũng đã tham mưu về Kế hoạch tổng thể về quản trị nguồn nhân lực cho năm 2024 hướng tới việc chủ động giữ chân, phát triển nhân tài đồng thời không ngừng nâng cao năng lực và trải nghiệm của cán bộ nhân viên trong tổ chức

Chủ tịch Uỷ ban Nhân sự
Ông Nguyễn Nhân Nghĩa -thành viên HĐQT độc lập

Thành viên Ủy ban Nhân sự
- Ông Hồ Hùng Anh – Chủ tịch HĐQT
- Ông Jens Lottner – Tổng Giám đốc
- Bà Nikki Đặng Mỹ Quyên – Giám đốc Khối QTNNL

Ủy ban Nhân sự (NORCO)

Số	Số nghị quyết	Ngày họp	Nội dung chính
1	**01/2023/BB-NORCO**	01/03/2023	◆ Thông qua kế hoạch tổ chức các phiên họp NORCO trong năm 2023 ◆ Yêu cầu Khối QT NNL đưa ra lộ trình để hoàn thiện các báo cáo định kỳ, phản ánh đầy đủ hiệu quả hoạt động quản trị nhân sự trong ngân hàng ◆ Thông qua kế hoạch tổ chức tuyển chọn nhân tài chủ chốt với mục tiêu xác định, bồi dưỡng và phát triển lực lượng nhân tài hàng đầu sẽ dẫn dắt và triển khai chiến lược của tổ chức
2	**02/2023/BB-NORCO**	20/04/2023	◆ Ghi nhận việc Khối QT NNL đã quy hoạch được các offering theo hành trình của CBNV tại Techcombank; Yêu cầu Khối QT NNL và cán bộ quản lý trong Ngân hàng phối hợp xây dựng lộ trình triển khai, theo dõi trải nghiệm và tổ chức truyền thông hiệu quả ◆ Thông qua kết quả tuyển chọn nhân tài chủ chốt; định hướng việc thiết kế các hoạt động đào tạo phát triển đối với các nhóm nhân tài chủ chốt cần đảm bảo chất lượng, quy mô và ngân sách; ◆ Định hướng việc thiết kế và triển khai hoạt động văn hóa tổ chức và các chương trình gắn kết, nâng cao trải nghiệm của CBNV
3	**03/2023/BB-NORCO**	22/07/2023	◆ Định hướng việc tổ chức triển khai Kế hoạch tổng thể về QT NNL cần hướng tới kết quả chung của ngân hàng, như trải nghiệm KH và CBNV, đơn giản hóa quy trình, tự động hóa hoạt động; Nhấn mạnh thêm vai trò của cán bộ quản lý trong hoạt động quản lý con người ◆ Định hướng việc mở rộng chương trình thu hút và phát triển thế hệ nhân tài trẻ; phát triển lực lượng kế cận; ◆ Thông qua kế hoạch triển khai các hoạt động thúc đẩy văn hóa doanh nghiệp trong nửa cuối năm 2023

Số	Số Nghị quyết	Ngày ban hành	Nội dung chính
4	**04/2023/BB-NORCO**	21/09/2023	◆ Ghi nhận các kết quả xây dựng báo cáo quản trị hoạt động của Khối QT NNL, đồng thời yêu cầu tiếp tục phát triển thêm báo cáo quản trị cho các mảng hoạt động khác trong Khối ◆ Định hướng về việc tổ chức triển khai một số công tác trong năm 2024 như: tích cực truyền thông tới CBNV, nâng cao năng lực nhân sự vùng miền, cách thức tổ chức triển khai công việc mới, công tác đào tạo phát triển, rút ngắn thời gian thiết kế chính sách nhân sự, thường xuyên tổ chức lắng nghe ý kiến CBNV, các chương trình phát triển nhân tài trong tổ chức ...
5	**05/2023/BB-NORCO**	22/11/2023	◆ Thông qua báo cáo về hoạt động đào tạo phát triển năm 2023, định hướng hoạt động đào tạo cần hướng tới việc phát triển các năng lực mới bên cạnh các năng lực cốt lõi của tổ chức, tạo điều kiện cho các chuyên gia nội bộ ◆ Định hướng về một số mảng hoạt động: rà soát tính cập nhật của khung năng lực và đề xuất phương án triển khai đánh giá năng lực CBNV theo khung năng lực cũng như thiết kế chương trình đào tạo phù hợp để thu hẹp khoảng cách về năng lực; rà soát tính cập nhật của nội quy lao động, chuẩn mực đạo đức, bổ sung nếu cần ◆ Thông qua kế hoạch tổng thể về QT NNL năm 2024

Giới thiệu về Ban Kiểm soát

Ông Hoàng Huy Trung
Trưởng Ban Kiểm soát kiêm thành viên chuyên trách

Tuổi	51
Được bổ nhiệm là thành viên BKS từ:	12/2012

Kinh nghiệm

Ông Hoàng Huy Trung đã có nhiều năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực ngân hàng và đảm nhiệm nhiều vị trí quản lý tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Techcombank. Từ tháng 12/2012 đến nay, ông Hoàng Huy Trung là Trưởng Ban kiểm soát kiêm thành viên chuyên trách Techcombank.

Bằng cấp

Ông tốt nghiệp Thạc sĩ kinh tế chuyên ngành ngân hàng tại Trường Đại học kinh tế quốc dân và Cử nhân kinh tế chuyên ngành kế toán tại Học Viện Tài chính.

Ông Mag Rer Soc Oec Romauch Hannes
Thành viên

Tuổi	49
Được bổ nhiệm là thành viên BKS từ:	04/2012

Kinh nghiệm

Ông Mag Rer Soc Oec Romauch Hannes có nhiều năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực tài chính ngân hàng và đảm nhiệm các vị trí quản lý quan trọng tại các tổ chức tài chính, doanh nghiệp lớn. Từ tháng 4/2012 đến nay, Ông Mag Rer Soc Oec Romauch Hannes là thành viên Ban kiểm soát Techcombank.

Bằng cấp

Ông tốt nghiệp Thạc sỹ Quản trị kinh doanh chuyên ngành Tài chính, ngân hàng và Tiếp thị tại Đại học Klagenfurt, Cộng Hòa Áo.

Bà Bùi Thị Hồng Mai
Thành viên chuyên trách

Tuổi	52
Được bổ nhiệm là thành viên BKS từ:	03/2010

Kinh nghiệm

Bà Bùi Thị Hồng Mai có nhiều năm kinh nghiệm làm việcb trong lĩnh vực tài chính kế toán. Từ 03/2010 đến nay, bà là thành viên Ban kiểm soát và thành viên chuyên trách Ban kiểm soát Techcombank.

Bằng cấp

Bà tốt nghiệp Cử nhân chuyên ngành Kế toán tại Trường Đại học Tài Chính Kế toán.

Hoạt động của Ban Kiểm soát

1. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Kiểm soát:

Giám sát việc tuân thủ các quy định Pháp luật và Điều lệ ngân hàng trong công tác quản trị, điều hành Ngân hàng;

- Thực hiện chức năng kiểm toán nội bộ đối với hệ thống ngân hàng và các công ty con, bao gồm xem xét hiệu quả hoạt động của hệ thống kiểm soát nội bộ;
- Thẩm định báo cáo tài chính 6 tháng đầu năm và hàng năm của ngân hàng;
- Thực hiện việc kiểm tra, giám sát theo quy định pháp luật, Điều lệ ngân hàng khi có đề nghị của Cơ quan có thẩm quyền và/hoặc của cổ đông/nhóm cổ đông lớn.
- Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định pháp luật và Điều lệ ngân hàng.

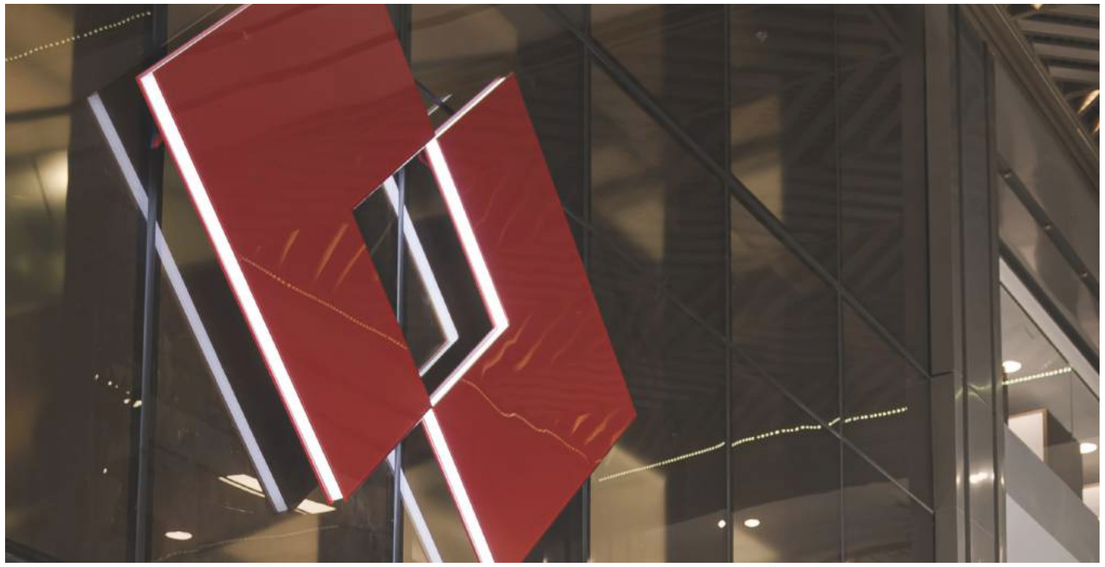
2. Nguyên tắc hoạt động, phối hợp giữa Ban Kiểm soát với Ban Lãnh đạo ngân hàng

- Ban Kiểm soát hoạt động theo nguyên tắc độc lập, đồng thời phối hợp chặt chẽ với Ban Lãnh đạo ngân hàng trong công tác quản trị, điều hành hoat động ngân hàng nhằm ngăn ngừa, phát hiện và xử lý dứt điểm các tồn tại trong hoạt động, góp phần nâng cao năng lực của hệ thống kiểm soát nội bộ, hoàn thiện các quy định, quy trình, sản phẩm, quản trị rủi ro trong kinh doanh và nâng cao năng lực quản trị điều hành của hệ thống.
- Hội đồng Quản trị, Ban Lãnh đạo ngân hàng ghi nhận và chủ động tổ chức, chỉ đạo khắc phục các tồn tại được Ban kiểm soát và Kiểm toán nội bộ nhận diện/phát hiện và kiến nghị xử lý; đồng thời tạo điều kiện để Ban Kiểm soát thực hiện nhiệm vụ.

Hoạt động của Ban Kiểm soát trong năm 2023

Ban Kiểm soát Techcombank nhiệm kỳ 2019 – 2024, gồm 03 thành viên; trong đó có 02 thành viên chuyên trách và 01 thành viên kiêm nhiệm. Tỷ lệ tham dự các cuộc họp của các thành viên Ban Kiểm soát trong năm 2023 như sau:

Số	Thành viên BKS	Chức vụ	Ngày bắt đầu là thành viên BKS	Số buổi họp BKS tham dự	Tỷ lệ tham dự họp	Lý do không tham dự họp
1	**Ông Hoàng Huy Trung**	Trưởng BKS kiêm	13/04/2019	5	100%	_
2	**Bà Bùi Thị Hồng Mai**	thành viên chuyên trách	13/04/2019	5	100%	–
3	**Ông Mag Rer Soc Oec Romauch Hannes**	Thành viên chuyên trách	13/04/2019	4	80%	Đi nước ngoài, không thể kết nối họp trực tuyến.



Kết quả của các cuộc họp của Ban Kiểm soát

Số	Số Nghị quyết	Ngày ban hành	Nội dung chính
1	**01/2023/NQBKS**	21/03/2023	◆ Xem xét và thông qua báo cáo của KTNB về kết quả hoạt động Quý I/2023, các tỷ lệ an toàn trong hoạt động ngân hàng. ◆ Xem xét và thông qua báo cáo của KTNB về kết quả giám sát hoạt động cấp tín dụng, phi tín dụng với khách hàng thuộc diện phê duyệt của HĐQT. ◆ Xem xét và thông qua nội dung báo cáo của BKS tại ĐHĐCĐ và các tài liệu liên quan.
2	**02/2023/NQBKS**	27/06/2023	◆ Xem xét và thông qua báo cáo của KTNB về kết quả hoạt động Quý II/2023, các tỷ lệ an toàn trong hoạt động ngân hàng. ◆ Xem xét kết quả giám sát hoạt động cấp tín dụng, phi tín dụng với khách hàng thuộc diện phê duyệt của HĐQT.
3	**03/2023/NQBKS**	04/08/2023	◆ Xem xét và thông qua báo cáo của KTNB về kết quả việc rà soát, đánh giá quy định nội bộ của NHTM và cấp tín dụng đối với khách hàng có dư nợ tín dụng lớn.
4	**04/2023/NQBKS**	19/09/2023	◆ Xem xét và thông qua báo cáo của KTNB về kết quả hoạt động Quý III/2023, các tỷ lệ an toàn trong hoạt động ngân hàng. ◆ Xem xét và thông qua báo cáo của KTNB về kết quả giám sát hoạt động cấp tín dụng, phi tín dụng với khách hàng thuộc diện phê duyệt của HĐQT.
5	**05/2023/NQBKS**	12/12/2023	◆ Xem xét và thông qua báo cáo của KTNB về kết quả hoạt động Quý IV/2023, các tỷ lệ an toàn trong hoạt động ngân hàng. ◆ Xem xét và thông qua báo cáo của KTNB về kết quả giám sát hoạt động cấp tín dụng, phi tín dụng với khách hàng thuộc diện phê duyệt của HĐQT. ◆ Xem xét và thông qua báo cáo của KTNB về kết quả hoạt động năm 2023 và kế hoạch hoạt động năm 2024.

Giới thiệu Ban Lãnh đạo

Ban Lãnh đạo Techcombank quy tụ các lãnh đạo có kinh nghiệm dày dặn và năng lực vượt trội để dẫn dắt việc thực thi hiệu quả các mục tiêu chiến lược trên hành trình chuyển đổi mạnh mẽ của ngân hàng trong giai đoạn 2021-2025.

Ông Jens Lottner
Tổng Giám đốc

- Tiến sĩ Lottner được bổ nhiệm làm Tổng Giám đốc Techcombank vào ngày 18 tháng 8 năm 2020.
- Trước khi gia nhập Techcombank, Tiến sĩ Lottner là Phó Chủ tịch điều hành Cấp cao tại Ngân hàng Thương mại Siam (Thái Lan) trong 5 năm. Trong nhiệm kỳ của mình tại Siam, ông đảm nhận các vị trí điều hành chủ chốt như Giám đốc Chiến lược, Giám đốc Chuyển đổi và Giám đốc Dữ liệu - thiết kế và điều phối chương trình chuyển đổi kỹ thuật số của ngân hàng hướng tới khách hàng là trọng tâm. Cương vị gần nhất mà ông nắm giữ tại Ngân hàng Thương mại Siam là Giám đốc Tài chính.
- Tiến sĩ Lottner bắt đầu sự nghiệp của mình với Công ty McKinsey & Company vào năm 1992 tại Đức, nơi ông được bổ nhiệm làm Giám đốc Hợp danh (Partner) năm 2000. Ông chuyển đến làm việc tại Malaysia vào năm 2001 và Singapore vào năm 2005, nơi ông là Giám đốc Hợp danh Cấp cao (Senior Partner) dẫn dắt hoạt động dịch vụ tài chính của McKinsey tại khu vực ASEAN cho đến năm 2012. Ông đồng thời lãnh đạo Hiệp hội Quản lý Rủi ro Châu Á Thái Bình Dương và là thành viên của Ủy ban Quản lý Châu Á Thái Bình Dương. Từ năm 2012 đến năm 2015, Tiến sĩ Lottner là Giám đốc Hợp danh cấp cao và Giám đốc Điều hành của Tập đoàn Boston Consulting Group tại Singapore, lãnh đạo các hoạt động dịch vụ tài chính trên toàn bộ khu vực ASEAN.
- Tiến sĩ Lottner có bằng Tiến sĩ Kinh tế tại Đại học Công nghệ Dresden, Đức, và có bằng Kinh tế của Đại học Bonn, Đức.

Ông Phùng Quang Hưng
- *Phó Tổng Giám đốc*
- *kiêm Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp (đến ngày 31/12/2023)*
- *kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng Doanh nghiệp và Định chế Tài chính (từ ngày 01/01/2024)*

- Ông Phùng Quang Hưng có nhiều năm kinh nghiệm lãnh đạo trong ngành tài chính - ngân hàng, ông từng giữ nhiều vị trí khác nhau ở nhiều ngân hàng quốc tế như Giám đốc Vận Hành và Công nghệ tại Ngân hàng ABN AMRO Việt Nam và Đối tác kinh doanh tại Ngân hàng National Australia London. Ông Phùng Quang Hưng gia nhập Techcombank từ tháng 1/2010 ở vị trí Giám đốc Khối Vận hành và Công nghệ, sau đó được bổ nhiệm làm Giám đốc Khối Bán hàng và Kênh phân phối (S&D), Giám đốc Khối Tư vấn Tài chính và Dịch vụ Khách hàng (CSA), Giám đốc Điều hành và Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp.
- Ông tốt nghiệp bằng Thạc sĩ Kinh tế quốc tế của Đại học Bang Washington State (Hoa Kỳ) và bằng Cử nhân ngành CNTT tại Đại học Bách Khoa, Việt Nam.

Ông Phan Thanh Sơn
- *Phó Tổng Giám đốc kiêm*
- *Giám đốc Khối Ngân hàng Giao dịch toàn cầu*

- Ông Phan Thanh Sơn được bổ nhiệm làm Phó Tổng Giám đốc và Giám đốc Khối Ngân hàng Giao dịch Toàn cầu kể từ tháng 8/2019. Trước đó, ông gia nhập Techcombank với vị trí Giám đốc Khối Nguồn vốn và Thị trường tài chính từ tháng 2/2011. Ông đã có hơn 25 năm kinh nghiệm trong thị trường tài chính và đóng vai trò quan trọng trong hoạt động phát triển thị trường ngoại hối và trái phiếu trong nước. Ông từng là Phó Tổng Giám đốc Ngân hàng Tiên Phong, giữ nhiều chức vụ về Quản lý Thị trường Toàn cầu tại các ngân hàng Standard Chartered Việt Nam, Citibank Việt Nam, Citigroup Global Markets Ltd. Hongkong.

- Ông tốt nghiệp bằng Thạc sĩ Kinh tế tại Đại học Kinh tế Quốc dân, Việt Nam.

Ông Phạm Quang Thắng
- *Phó Tổng Giám đốc kiêm*
- *Giám đốc Khối Quản trị Ngân hàng*

- Ông Phạm Quang Thắng tham gia Techcombank từ năm 1994 và có gần 30 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực ngân hàng, mà tại đó Ông đã đảm nhận các vị trí lãnh đạo chủ chốt bao gồm Kế toán trưởng Ngân hàng, Giám đốc Trung tâm Nguồn vốn.

- Từ tháng 10/2007 ông chính thức được bổ nhiệm vị trí Phó Tổng giám đốc Techcombank, kiêm nhiệm các vị trí Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp, Giám đốc Khối Phê duyệt tín dụng, Giám đốc Khối Pháp chế và Tuân thủ và Giám đốc Khối Quản trị Ngân hàng.

- Ông Phạm Quang Thắng Tốt nghiệp Thạc sĩ Đại học Công nghệ Swinburne (Úc), Cử nhân Đại học Kinh tế Quốc dân, Việt Nam.

Ông Nguyễn Anh Tuấn
- *Quyền Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ (từ ngày 01/11/2023)*

- Ông Nguyễn Anh Tuấn có nhiều năm kinh nghiệm lãnh đạo làm việc trong lĩnh vực tài chính và ngân hàng. Ông từng đảm nhận nhiều vị trí lãnh đạo tại Ngân hàng Techcombank với vai trò ở cả hai mảng khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân.

- Với 18 năm công tác tại Techcombank và trải qua nhiều vị trí trong vai trò quản lý, ông từng giữ các chức vụ Giám đốc Chi Nhánh, Giám đốc Vùng, Giám đốc Phát triển và Quản lý hợp kênh, Phó Giám đốc khối Khách hàng doanh nghiệp và Phó Giám đốc Khối Ngân hàng bán lẻ sau đó được bổ nhiệm làm Giám đốc Khối Ngân hàng bán lẻ.

- Ông tốt nghiệp bằng Thạc sỹ chuyên ngành Quản trị kinh doanh tại Đại học Khoa Học Ứng Dụng và Nghệ Thuật Northwestern (Thụy Sĩ) và bằng cử nhân Ngân hàng tài chính tại Học Viện Ngân Hàng, Việt Nam.

Bà Phan Thị Thanh Bình
- *Giám đốc Khối Ngân hàng bán buôn (đến ngày 31/12/2023)*

- Bà Phan Thị Thanh Bình được bổ nhiệm làm Giám đốc Khối Ngân hàng Bán buôn từ tháng 4/2018. Trước đó bà gia nhập Techcombank với vị trí Giám đốc Chuyển đổi Ngân hàng Bán buôn vào tháng 7/2017. Bà có hơn 20 năm kinh nghiệm làm việc tại Ngân hàng ANZ, trải qua nhiều vị trí khác nhau như Giám đốc khối Nguồn vốn và Thị trường tài chính của ANZ và Quyền Tổng Giám đốc của ANZ (Việt Nam), thành viên HĐQT của ANZ (Việt Nam, Campuchia, và Lào) và Chủ tịch HĐQT của ANZ (Lào).

- Bà tốt nghiệp Thạc sỹ tại Trường Đại học Libre de Bruxelle, Bỉ.

Ông Siva R.Krishnan
- *Phó Tổng Giám đốc kiêm*
- *Giám đốc Khối Quản trị Rủi ro (đến ngày 30/11/2023)*

- Ông Siva có hơn 25 năm kinh nghiệm làm việc tại các ngân hàng khu vực và quốc tế cũng như các công ty giải pháp công nghệ thanh toán. Kinh nghiệm của ông đa dạng và trải dài trong các lĩnh vực gồm chiến lược kinh doanh, chuyển đổi, quản trị rủi ro, khoa học dữ liệu và phát triển sản phẩm.
- Trước khi gia nhập Techcombank, Ông là Phó Chủ tịch Điều hành (mảng Quản trị rủi ro ngân hàng bán lẻ & doanh nghiệp) kiêm Giám đốc Phân tích rủi ro tín dụng tại Ngân hàng Thương mại Siam, Thái Lan.
- Trước đó, ông Siva là Phó Tổng Giám đốc và Phó Giám đốc điều hành (Quản lý rủi ro & Cơ sở hạ tầng kinh doanh, Bán lẻ & SME) của Scotia Bank và đóng vai trò chủ chốt.
- Trong việc sát nhập và tích hợp các ngân hàng liên kết như Thanachart Bank, Siam City Bank. Ông Siva được bổ nhiệm làm Phó Tổng Giám đốc từ ngày 10/1/2021.
- Ông Siva tốt nghiệp Thạc sĩ ngành Thương mại tại Đại học Madras, Ấn Độ. Ông còn là Thành viên tích cực của Hiệp hội Kế toán quản trị & chi phí, Ấn Độ và thành viên liên kết của Học viện Ngân hàng Ấn độ. Ngoài ra, ông còn có chứng chỉ tài chính của học viện Chartered Financial Analysts CFA, Ấn Độ.

Bà Nguyễn Thu Lan
- *Quyền Giám đốc Khối Quản trị Rủi ro (từ ngày 1/12/2023)*

- Bà Nguyễn Thu Lan gia nhập Techcombank năm 2001, đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng tại Techcombank và các công ty con thành viên và có những đóng góp vượt trội cho thành công của Ngân hàng trên nhiều vai trò quan trọng như Giám đốc cao cấp Quản trị rủi ro; Giám đốc Cao cấp Quản trị rủi ro và Tín dụng; Phó Giám đốc Khối Quản trị Rủi ro.
- Với hơn 22 năm kinh nghiệm, bà Lan chính thức được bổ nhiệm vị trí Quyền Giám đốc Khối Quản trị rủi ro của Ngân hàng từ ngày 1 tháng 12 năm 2023, phụ trách xây dựng và nâng cao nền tảng và năng lực quản trị rủi ro cho toàn hàng, đảm bảo duy trì vị thế của Techcombank là một trong những ngân hàng quản trị rủi ro hiệu quả nhất.
- Bà Nguyễn Thu Lan tốt nghiệp cử nhân Kinh tế, trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội. Bà cũng là cử nhân Nga văn, trường Đại học Sư phạm ngoại ngữ Hà Nội.

Ông Darren Buckley
- *Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ (đến ngày 31/10/2023)*

- Ông Darren Buckley có hơn 35 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực tài chính và ngân hàng toàn cầu và đã đảm nhận các vị trí lãnh đạo cấp cao tại London, New York, Tokyo, Thượng Hải, Singapore, và Bangkok.
- Trước khi gia nhập Techcombank, Ông Buckley đã có 29 năm làm việc tại Citibank và đảm nhận các chức vụ bao gồm Tổng Giám Đốc Citibank tại Nhật Bản (quốc gia có thị phần lớn thứ 3 của Citibank trên toàn cầu), Giám đốc Kinh doanh Quốc gia thuộc tập đoàn Citibank tại Trung Quốc, Thái Lan, Campuchia, Myanmar, và Lào. Với vai trò ở cả hai mảng khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân, Ông Buckley có bề dày thành tích trong việc phát triển các mối quan hệ chặt chẽ với khách hàng doanh nghiệp và chính phủ, đồng thời chuyển đổi hoạt động Ngân hàng Bán lẻ thông qua quan hệ đối tác bên.
- Ngoài và các mô hình kinh doanh kỹ thuật số, lấy khách hàng làm trọng tâm.
- Ông Buckley tốt nghiệp Tài chính Kinh doanh và Kinh tế tại Vương quốc Anh, và có chứng chỉ Chuyên gia Kế toán viên Công chứng Vương Quốc Anh (FCA), đồng thời là Giáo sư danh dự của hai trường đại học Trung Quốc, nguyên Phó Chủ tịch Hội đồng Thương mại Thái Lan, Chủ tịch Hiệp hội Ngân hàng Quốc tế Thái Lan (Amcham), Giám đốc Hiệp hội Ngân hàng quốc tế Nhật Bản, và Giám đốc Nippon Keizaidantai Rengoukai.

Bà Nikki Đặng Mỹ Quyên
- *Giám đốc Khối Quản trị Nguồn nhân lực*

- Bà Nikki Đặng là chuyên gia cấp cao có nhiều kinh nghiệm về quản trị ngườn nhân lực cho ngành ngân hành và dịch vụ tài chính, từng làm việc cho Tổng công ty Bảo hiểm Tiền gửi Liên bang (FDIC) – cơ quan quản lý ngân hàng chính của Hoa Kỳ. Bà đã đảm nhiệm nhiều vị trí cấp cao, bao gồm Phó Chủ tịch kiêm Giám đốc Nhân sự tại Ngân hàng California; Giám đốc Nhân sự tại National Credit Exchange; Chuyên gia Giải quyết & Tiếp nhận tại Tổng công ty Bảo hiểm Tiền gửi Liên bang (FDIC); Giám đốc điều hành tại Bank of America.
- Trước khi làm việc tại Techcombank, bà là Phó Tổng Giám đốc Điều hành kiêm Giám đốc Nhân sự tại Hanmi Bank, Ngân hàng Hàn Quốc lớn thứ 2 tại Hoa Kỳ, nơi bà lãnh đạo quá trình chuyển đổi các giải pháp công nghệ nhân sự, thiết kế chương trình phát triển Lãnh đạo Điều hành và triển khai các chương trình thưởng cổ phiếu dài hạn cho đội ngũ lãnh đạo cấp cao. Ngoài ra, bà còn đảm nhiệm vai trò Cán bộ Đa dạng chịu trách nhiệm phát triển các chương trình Đa dạng và Hòa nhập.
- Bà Nikki Đặng tốt nghiệp với Cử nhân Quản trị kinh doanh quốc tế tại Đại học bang California, Fullerton, Hoa Kỳ.

Bà Thái Minh Diễm Tú
- *Giám đốc Khối Tiếp thị*

- Bà Thái Minh Diễm Tú là một nhà lãnh đạo kinh doanh và quản lý tiếp thị dày dạn kinh nghiệm với hơn 20 năm kinh nghiệm trong vai trò quản lý kinh doanh và tiếp thị tiêu dùng cấp cao tại các công ty đa quốc gia hàng đầu trong lĩnh vực hàng tiêu dùng nhanh tại Việt Nam.

- Trước khi gia nhập Techcombank, bà đã đảm nhận nhiều vị trí điều hành cấp cao, trong đó có 10 năm làm việc tại Friesland Campina và đảm nhiệm vị trí Giám đốc Việt Nam, nhóm Dinh dưỡng Chuyên biệt và nhóm Quản lý Kinh doanh Dinh dưỡng Chuyên biệt Toàn cầu. Dưới sự lãnh đạo của bà, doanh nghiệp đã đạt được thành công đáng kể, bao gồm tăng trưởng lợi nhuận bền vững, và đạt được những cột mốc chuyển đổi số quan trọng trong việc củng cố sức khoẻ thương hiệu. Trước đó, bà Thái Minh Diễm Tú đã có 8 năm làm việc tại Unilever, với cương vị cao nhất là Giám đốc khối Kinh doanh Unilever Việt Nam của nhiều ngành hàng thuộc tập đoàn.

- Bà Thái Minh Diễm Tú có bằng Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh (MBA) của Đại học California Irvine (UCI), và tốt nghiệp chuyên ngành Quản lý Kinh doanh tại Đại học Ngoại ngữ và Công nghệ Thông tin TP. HCM.

Ông Chu Hồng Ngọc
- *Giám đốc Khối Vận hành*

- Ông Chu Hồng Ngọc đã có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Ngân hàng, Quản lý dự án. Ông lãnh đã lãnh đạo đơn vị của mình để đảm bảo Ngân hàng có những Kiểm soát vận hành phù hợp, thủ tục hành chính và các báo cáo hiệu quả từ đó cung cấp dịch vụ vận hành chất lượng và hiệu quả.

- Trước khi gia nhập Techcombank, Ông từng đảm nhiệm các vị trí Kỹ sư giám sát kỹ thuật tại Văn phòng đại diện của Công ty Oconnor's Singapore, Giám đốc dự án và quyền Giám đốc Kỹ thuật ở Công ty Millicom, Giám đốc dự án tại VP Bank thuộc Văn phòng HĐQT và Giám đốc vận hành tại VP Bank.

- Ông Chu Hồng Ngọc tốt nghiệp bằng danh dự chuyên ngành Kỹ thuật Viễn thông tại Đại học South Australia, Úc

Ông Nguyễn Anh Tuấn
- *Giám đốc Khối Công nghệ*

- Ông Tuấn có hơn 27 năm kinh nghiệm về Công nghệ Thông tin và Quản lý. Ông Tuấn đã đảm nhận nhiều vị trí điều hành cấp cao tại Citibank N.A. Trước đó, ông là Giám đốc Công nghệ Thông tin của Bộ phận Bồi Thường Bảo hiểm của Công ty Traverlers Insurance, Giám đốc Công nghệ Thông tin tại Finastra, Las Vegas Sands, Wolters Kluwer và General Electric.

- Ông Tuấn là Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh và Khoa học Máy tính, Cử nhân Khoa học Máy tính, đều tại Đại học Virginia Commonwealth, Hoa Kỳ. Ông đã hoàn thành chứng chỉ Thạc sỹ nâng cao tại Đại học George Washington, Hoa Kỳ. Ông đồng thời là một chuyên gia Quản Lý Dự án (PMP) được chứng nhận từ PMI.

Ông Santhosh Mahendiran
- *Giám đốc Khối Dữ liệu & Phân tích*

- Ông Santhosh có hơn 20 năm kinh nghiệm quốc tế, đặc biệt tại lĩnh vực dữ liệu và số hóa, cùng kinh nghiệm lãnh đạo trong lĩnh vực Công nghệ, Quản lý dữ liệu, Phân tích, Kỹ thuật số và Quản trị. Trước khi gia nhập Techcombank, ông làm việc tại Ngân hàng Standard Chartered, Singapore, vị trí Giám đốc Điều hành và Giám đốc Toàn cầu, Nền tảng công nghệ số. Trước đó, ông từng là Giám đốc toàn cầu Dữ liệu, Phân tích và AI, kiêm Quản lý dữ liệu doanh nghiệp, chịu trách nhiệm về chiến lược, thiết kế, phát triển và triển khai nền tảng EDM (Quản lý dữ liệu doanh nghiệp). Trước khi gia nhập Standard Chartered Bank, Ông Santhosh cũng giữ nhiều vai trò lãnh đạo cao cấp ở Citibank Singapore. Ông đã đảm nhận vị trí Phó chủ tịch, chịu trách nhiệm thực hiện và triển khai kho dữ liệu tại Châu u, Trung Đông, Châu Phi. Ông cũng từng dẫn dắt nhóm phát triển tiên phong về hệ thống onboarding khách hàng bằng màn hình cảm ứng đầu tiên trên thế giới cho Citibank, Nhật Bản.

- Ông Santhosh có hai bằng Thạc sỹ về Ứng dụng máy tính và Kỹ thuật phần mềm tại Đại học Madurai Kamaraj, Ấn Độ và Đại học Quốc gia Singapore. Ông đã hoàn thành chương trình lãnh đạo tại Học viện European trong trương chình Quảng trị kinh doanh (INSEAD) năm 2015.

Ông Pranav Seth
- *Giám đốc Văn phòng Chuyển đổi số*

- Ông Pranav Seth được bổ nhiệm vai trò vị trí Giám đốc Văn phòng Chuyển đổi số kể từ ngày 13/01/2021. Ông Pranav đã có hơn 18 năm kinh nghiệm là nhà lãnh đạo tài chính và chuyển đổi doanh nghiệp với thành tích đã được chứng minh trong việc xây dựng doanh nghiệp, thực hiện chuyển đổi tổ chức và kinh doanh trên quy mô lớn.

- Gần đây nhất, Ông Pranav làm việc tại Ngân hàng OCBC Singapore với vị trí Phó Chủ tịch cấp cao kiêm Giám đốc Kỹ thuật số và Đổi mới, chịu trách nhiệm cho các thách thức đổi mới của OCBC, "FRANK by OCBC", lãnh đạo nhóm đổi mới của OCBC, "The Open Vault" thúc đẩy công nghệ Fintech và hệ sinh thái các đối tác, dẫn dắt đơn vị Kinh doanh Kỹ thuật số và Chuyển đổi của Ngân hàng tiêu dùng OCBC. Ông đóng vai trò quan trọng trong ban lãnh đạo ngân hàng tiêu dùng và là thành viên chính của Hội đồng chuyển đổi kỹ thuật số của OCBC. Trước khi gia nhập Ngân hàng OCBC, Ông Pranav đảm nhiệm vị trí Giám đốc Phát triển Kinh doanh nơi ông giúp các khách hàng là các tổ chức dịch vụ tài chính và ngân hàng trong xây dựng và triển khai chiến lược, chuyển đổi kinh doanh trên quy mô lớn.

- Ông Pranav tốt nghiệp Thạc sỹ về chuyên ngành Tài Chính và Chiến Lược từ Trường Quản lý UCLA Anderson (Los Angeles), bằng Kỹ sư tại Đại học Delhi và hoàn thành chương trình Đào Tạo Cấp Cao về Chiến Lược và Tổ Chức tại trường Kinh Doanh Stanford, Hoa Kỳ.

Ông Prasenjit Chakravarti
- *Giám đốc Khối Chiến lược và Chuyển đổi Ngân hàng*

- Trước khi gia nhập Techcombank, ông Prasenjit Chakravarti đã có bề dày kinh nghiệm hơn 20 năm tại các tổ chức hàng đầu thế giới như Công ty tư vấn Accenture PLC, Công ty tư vấn McKinsey & Company và Ngân hàng Standard Chartered. Tại Ngân hàng Standard Chartered, ông là thành viên của Ủy ban Điều hành Ngân hàng Bán lẻ, ông nắm giữ vai trò lãnh đạo cao cấp toàn cầu tại các lĩnh vực quan trọng bao gồm nắm giữ vị trí Giám đốc Toàn cầu về Ngân hàng Bán lẻ, liên quan đến xác định chiến lược, định vị giá trị khách hàng, chuyển đổi tổ chức và thương mại hóa các mô hình kinh doanh đa thị trường. Trước đo, với vai trò của mình tại Accenture PLC (công ty tư vấn hàng đầu thế giới về tư vấn Chuyển đổi số và Dịch vụ Công nghệ) với tư cách là người đứng đầu mảng Tư vấn giải pháp Ngân hàng tài chính bền vững khu vực Đông Nam Á, ông đã dẫn dắt các khách hàng là các Ngân hàng lớn tại Đông Nam Á thúc đẩy các sáng kiến chuyển đổi kỹ thuật số trên các lĩnh vực Doanh nghiệp, Bán lẻ và Thanh toán. Trước đó tại Công ty McKinsey & Company, ông Chakravarti –với tư cách là Phó giám đốc hợp danh, ông đã tư vấn chuyên sâu và góp phần giải quyết vấn đề ở tầng quản trị cấp cao về Chiến lược, Công nghệ, Vận Hành của top 10 Ngân hàng, Công ty Bảo hiểm và Quản lý tài sản ở Bắc Mỹ.

- Ông Prasenjit Chakravarti tốt nghiệp Cử nhân chuyên ngành Công nghệ tại Học viện Công nghệ Ấn Độ tại Bombay, và Thạc sĩ chuyên ngành về Quản trị và Chiến lược tại Trường Kinh doanh Harvard (Harvard Business School), Hoa Kỳ.

Ông Alexandre Macaire
- *Giám đốc Tài chính tập đoàn*

- Ông Alexandre Macaire giữ cương vị Giám đốc Tài chính Tập đoàn của Techcombank, chịu trách nhiệm về hoạt động của Khối Tài chính và Kế hoạch đồng thời xây dựng, duy trì quan hệ nhà đầu tư của ngân hàng. Ông là thành viên Ban Lãnh đạo Techcombank và là thành viên Hội đồng Quản trị Công ty Cổ phần Chứng khoán Kỹ thương.

- Trước khi gia nhập Techcombank, ông Alexandre Macaire đảm nhiệm nhiều vị trí cao cấp tại HSBC trong suốt 15 năm, phụ trách các mảng Ngân hàng Đầu tư, Quản lý vốn và Tài chính. Ông cũng từng giữ vai trò Giám đốc Tài chính của Khối Wealth and Personal Banking, khu vực Châu Á Thái Bình Dương. Ông chịu trách nhiệm phát triển kinh doanh toàn khu vực, mở rộng các sản phẩm và các kênh phân phối mới, góp phần đưa HSBC hướng tới mục tiêu vị trí dẫn đầu tại khu vực về Quản lý Tài sản.

  Ông Alexandre Macaire tốt nghiệp trường Đại học Thống kê và Quản lý Kinh tế quốc gia tại Pháp và tốt nghiệp Thạc sĩ chuyên ngành Toán học, Vật lý và Chính trị tại Đại học Bách khoa và Học viện Chính trị.

Ông Nguyễn Xuân Minh
- *Giám đốc Khối Ngân hàng đầu tư*

- Ông Nguyễn Xuân Minh được bổ nhiệm giữ cương vị Giám đốc Ngân hàng Đầu tư – Chủ tịch HĐQT Công ty Cổ phần Chứng khoán Kỹ thương. Ông đã có hơn 25 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực ngân hàng đầu tư và quản lý quỹ. Ông từng là Chủ tịch HĐQT của Vietnam Asset Management Ltd., Phó Chủ tịch cao cấp của Franklin Templeton Investments tại Singapore và từng là thành viên HĐQT của nhiều công ty đại chúng tại Việt Nam.

- Ông tốt nghiệp Thạc sĩ Tài chính ứng dụng và đầu tư (Úc) và Thạc sĩ Kỹ thuật chuyên ngành Cơ khí dầu khí (Liên Bang Nga) và có chứng chỉ phân tích tài chính (CFA).

Mô hình Quản trị - Điều hành

Mô hình Quản trị - Điều hành mục tiêu của Techcombank

HĐQT Ngân hàng Techcombank đã thông qua định hướng về mô hình Quản trị Điều hành mục tiêu của Ngân hàng, hoạch định cụ thể lộ trình triển khai tới năm 2023. Trong năm 2022, các hoạt động cụ thể đã được Ngân hàng tiếp tục triển khai để thúc đẩy việc chuyển dịch từ mô hình hiện tại tới mô hình mục tiêu.

Note

- Uỷ ban trực thuộc cấp Quản trị do HĐQT thành lập để đáp ứng yêu cầu quy định pháp lý
- Ủy ban trực thuộc cấp Quản trị do HĐQT thành lập

ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG

BAN KIỂM SOÁT

KIỂM TOÁN NỘI BỘ

Hội đồng Quản trị

VĂN PHÒNG HĐQT (THƯ KÝ CÔNG TY)

ỦY BAN QUẢN LÝ RỦI RO

Ủy ban Quản lý rủi ro có chức năng:

- Đề xuất, tham mưu cho HĐQT trong công tác xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách quản lý rủi ro; giám sát công tác QTRR toàn hệ thống thông qua chính sách rủi ro, khẩu vị rủi ro và các quy định về quản lý các vấn đề rủi ro trong hoạt động của ngân hàng; xử lý, khắc phục tồn tại hạn chế về quản lý rủi ro theo yêu cầu, kiến nghị của Ngân hàng Nhà nước, tổ chức kiểm toán độc lập và các cơ quan chức năng khác
- Phân tích, đánh giá và báo cáo HĐQT về (i) mức độ rủi ro, hiệu quả quản lý rủi ro và cảnh báo về các nguy cơ, rủi ro tiềm ẩn trong hoạt động của ngân hàng, đề xuất biện pháp phòng ngừa, giảm thiểu rủi ro trong ngắn hạn & dài hạn và (ii) tính phù hợp và hiệu quả của các chính sách, quy định về QTRR của ngân hàng, đề xuất yêu cầu cần thay đổi quy trình, chính sách hiện hành, chiến lược hoạt động.
- Tham mưu cho HĐQT trong các quyết định phê duyệt các khoản đầu tư, các giao dịch có liên quan, chính sách quản trị và phương án xử lý rủi ro trong phạm vi chức năng.

ỦY BAN XỬ LÝ RỦI RO

Ủy ban Xử lý rủi ro có chức năng hỗ trợ HĐQT trong các vấn đề liên quan tới việc phân loại nợ, trích lập dự phòng, các biện pháp, phương án sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng.

ỦY BAN NHÂN SỰ

Ủy ban Nhân sự có chức năng:

- Tham mưu cho HĐQT về (i) quy mô và cơ cấu HĐQT, Người điều hành phù hợp với quy mô hoạt động và chiến lược phát triển của ngân hàng; (ii) các vấn đề về nhân sự phát sinh trong quá trình tiến hành các thủ tục bầu, bổ nhiệm, bãi nhiệm, miễn nhiệm các chức danh thành viên HĐQT, thành viên BKS và Người điều hành theo quy định pháp luật và Điều lệ TCB; (iii) các quy định nội bộ liên quan đến vấn đề nhân sự của ngân hàng thuộc thẩm quyền của HĐQT và (iv) tiêu chuẩn, điều kiện cho các chức danh thuộc thẩm quyền của HĐQT; (v) ứng viên cho vị trí đại diện chủ sở hữu và/hoặc phần vốn góp của Techcombank tại các công ty con, công ty có vốn góp của Techcombank.
- Tham mưu cho HĐQT trong việc xử lý các vấn đề về nhân sự phát sinh trong quá trình tiến hành các thủ tục tuyển dụng, điều động, bầu, bổ nhiệm, miễn nhiệm, bãi nhiệm, kỷ luật, đình chỉ các chức danh thuộc thẩm quyền của HĐQT theo quy định tại Điều lệ TCB.

ỦY BAN KIỂM TOÁN

Ủy ban Kiểm toán có chức năng tham mưu HĐQT và định hướng, giám sát Tổng Giám đốc/Ban Lãnh đạo trong các vấn đề liên quan tới lập và kiểm soát báo cáo tài chính, hệ thống kiểm soát nội bộ và các chính sách về kế toán, kiểm toán độc lập.

ỦY BAN LƯƠNG THƯỞNG

Ủy ban Lương thưởng có chức năng tham mưu HĐQT về các vấn đề liên quan đến chính sách lương thưởng, thù lao, đãi ngộ cho thành viên HĐQT, Tổng Giám đốc và các vị trí quản lý cao cấp khác, đánh giá tính hiệu quả của hệ thống thù lao, lương thưởng và các chương trình đãi ngộ cho Cán bộ nhân viên.

ỦY BAN CHIẾN LƯỢC

Ủy ban Chiến lược có chức năng:

- Tham mưu cho HĐQT trong việc xây dựng, giám sát việc triển khai thực thi chiến lược, định hướng phát triển của Techcombank, các vấn đề liên quan đến Chương trình Chuyển đổi của Ngân hàng,
- Tham mưu cho HĐQT trong việc phê duyệt mục tiêu kinh doanh, ngân sách thường niên và các hoạt động đầu tư lớn của Techcombank

TỔNG GIÁM ĐỐC

HỘI ĐỒNG RỦI RO

HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ TÀI SẢN NỢ VÀ CÓ (ALCO)

HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ VỐN

SteerCO

EXCO

CÁC HỘI ĐỒNG KHÁC TRỰC THUỘC TỔNG GIÁM ĐỐC

CÁC GIAO DỊCH, THÙ LAO VÀ CÁC KHOẢN LỢI ÍCH CỦA HĐQT, BAN KIỂM SOÁT & NGƯỜI ĐIỀU HÀNH

Số lượng và tỷ lệ sở hữu cổ phiếu Techcombank của các cổ đông là người nội bộ tại ngày 31/12/2023

Số	Họ & Tên	Chức vụ tại Techcombank	Số lượng cổ phiếu	Tỷ lệ sở hữu cổ phần
Hội đồng Quản trị				
1	**Ông Hồ Hùng Anh**	Chủ tịch HĐQT	39.309.579	1,115953%
2	**Ông Nguyễn Đăng Quang**	Phó Chủ tịch thứ nhất HĐQT	9.403.176	0,266945%
3	**Ông Nguyễn Thiều Quang**	Phó Chủ tịch HĐQT	30.256.431	0,858945%
4	**Ông Nguyễn Cảnh Sơn**	Phó Chủ tịch HĐQT	17.954.979	0,509721%
5	**Ông Hồ Anh Ngọc**	Phó Chủ tịch HĐQT	0	0,0000%
6	**Ông Lee Boon Huat**	Thành viên HĐQT	0	0,0000%
7	**Ông Saurabh Narayan Agarwal**	Thành viên HĐQT	0	0,0000%
8	**Ông Nguyễn Nhân Nghĩa**	Thành viên HĐQT độc lập	259.963	0,00738%
9	**Ông Nguyễn Tuấn Minh**	Người Phụ Trách Quản trị Ngân hàng Thư ký Công ty Chánh VP HĐQ	236.778	0,006721%
Ban Kiểm soát				
1	**Ông Hoàng Huy Trung**	Trưởng BKS kiêm thành viên chuyên trách	57.504	0,001634%
2	**Bà Bùi Thị Hồng Mai**	Thành viên chuyên trách	48	0,000001%
3	**Ông Mag Rer Soc Oec Romauch Hannes**	Thành viên BKS	0	0,0000%
Người điều hành[1]				
1	**Ông Jens Lottner**	Tổng Giám đốc	439.000	0,012462%
2	**Ông Phùng Quang Hưng**	Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp	2.127.867	0,060407%
3	**Ông Phạm Quang Thắng**	Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản trị Ngân hàng	1.518.421	0,043106%
4	**Ông Phan Thanh Sơn**	Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng giao dịch toàn cầu	2.376.574	0,067468%
5	**Ông Kalyanaraman Sivaramakrishnan**	Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản trị Rủi ro	164.654	0,004674%
6	**Ông Alexandre Macaire**	Giám đốc Tài chính tập đoàn	129.170	0,003666%
7	**Bà Thái Hà Linh**	Người được ủy quyền công bố thông tin	370.275	0,010511%
8	**Bà Nguyễn Thị Trà My**	Kế toán trưởng	8.340	0,000236%

[1] Danh sách Người điều hành căn cứ theo định nghĩa quy định tại Luật các TCTD năm 2010 và bản sửa đổi năm 2017

Thông tin về giao dịch cổ phiếu TCB của người nội bộ và người liên quan của người nội bộ

Trong năm 2023, số lượt và khối lượng giao dịch cổ phiếu TCB của cổ đông là người nội bộ như sau:

	Số lượt	Khối lượng cổ phiếu giao dịch
Mua	6	1.038.360
Bán	2	1.083.169
Tổng	8	2.121.529

Trong năm 2023, số lượt và khối lượng giao dịch cổ phiếu TCB của cổ đông là người liên quan của người nội bộ như sau:

	Số lượt	Khối lượng cổ phiếu giao dịch
Mua	5	256.416.140
Bán	1	174.130.290
Tổng	6	430.546.430

Thông tin chi tiết về từng giao dịch được công bố đầy đủ trên trang website của Techcombank:
www.techcombank.com.vn/investors/financial-information

Lương, thưởng, thù lao, các khoản lợi ích khác và chi phí của thành viên HĐQT nhiệm kỳ 2019 - 2024

Số	Thành viên HĐQT	Chức vụ	Lương/thưởng/thù lao và các khoản lợi ích
1	**Ông Hồ Hùng Anh**	Chủ tịch HĐQT	Xem Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2023 – Phần thuyết minh số 42. “Giao dịch với các bên liên quan”
2	**Ông Nguyễn Đăng Quang**	Phó Chủ tịch HĐQT thứ nhất	
3	**Ông Nguyễn Thiều Quang**	Phó Chủ tịch HĐQT	
4	**Ông Nguyễn Cảnh Sơn**	Phó Chủ tịch HĐQT	
5	**Ông Hồ Anh Ngọc**	Phó Chủ tịch HĐQT	
6	**Ông Lee Boon Huat**	Thành viên HĐQT	
7	**Ông Saurabh Narayan Agarwal**	Thành viên HĐQT	
8	**Ông Nguyễn Nhân Nghĩa**	Thành viên HĐQT độc lập	

Lương, thưởng, thù lao, các khoản lợi ích khác và chi phí của BKS nhiệm kỳ 2019-2024

Số	Thành viên HĐQT	Chức vụ	Lương/thưởng/thù lao và các khoản lợi ích
1	**Ông Hoàng Huy Trung**	Trưởng BKS kiêm thành viên chuyên trách	Xem Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2023 – Phần thuyết minh số 42 “Giao dịch với các bên liên quan”
2	**Bà Bùi Thị Hồng Mai**	Thành viên BKS chuyên trách	
3	**Mag Rer Soc Oec Romauch Hannes**	Thành viên BKS	

Lương, thưởng, thù lao, các khoản lợi ích khác và chi phí của Tổng Giám đốc

Số	Thành viên HĐQT	Chức vụ	Lương/thưởng/thù lao và các khoản lợi ích
1	**Ông Jens Lottner**	Tổng Giám đốc	Xem Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2023 – Phần thuyết minh số 42 “Giao dịch với các bên liên quan”

Hợp đồng hoặc các giao dịch với cổ đông là người nội bộ

Xem Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2023 – Phần thuyết minh số 42 “Giao dịch với các bên liên quan”.

Báo cáo về việc thực hiện các quy định về quản trị công ty

Trong năm 2023, Techcombank giữ vững việc tuân thủ thực hiện theo các quy định, hướng dẫn về quản trị công ty của các cơ quan quản lý Nhà nước, trong đó có thể kể đến:

- Luật Chứng khoán số 54/2019/QH14,
- Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14
- Luật Các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của luật các Tổ chức Tín dụng số 17/2017/QH14
- Nghị định 71/2017/NĐ-CP về Hướng dẫn quản trị công ty áp dụng đối với công ty đại chúng
- Nghị định số 155/2020/NĐ-CP hướng dẫn Luật Chứng khoán sửa đổi
- Thông tư 95/2017/TT-BTC Hướng dẫn một số điều của Nghị định 71/2017/NĐ-CP,
- Thông tư số 13/2018/TT-NHNN về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, và các quy định liên quan khác.
- Thông tư 22/2019/TT-NHNN Quy định các giới hạn, tỷ lệ đảm bảo an toàn trong hoạt động của Ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài
- Thông tư số 96/2020/TT-BTC về Hướng dẫn công bố thông tin trên thị trường chứng khoán
- Thông tư 11/2021/TT-NHNN Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài
- Bộ Nguyên tắc Quản trị Công ty theo thông lệ tốt nhất ban hành tháng 8/2019 bởi Ủy ban chứng khoán Nhà nước và Tổ chức Tài chính Quốc tế IFC

Trong cơ cấu Quản trị - Điều hành của ngân hàng Techcombank, các Ủy ban và Hội đồng ở cả cấp Quản trị và cấp Điều hành tiếp tục thực hiện tốt vai trò trách nhiệm được quy định, giúp Hội đồng Quản trị cũng như Tổng Giám đốc trong việc giám sát, điều hành ngân hàng hoạt động hàng ngày và tham mưu những vấn đề quan trọng và dài hạn của tổ chức. Cơ chế hoạt động của các Ủy ban và Hội đồng ngày càng phù hợp hơn với nội tại và sự chuyển đổi của ngân hàng Techcombank, điều này đã giúp các cấp lãnh đạo ngân hàng tăng cường tính hiệu quả trong cơ chế ra quyết định và thận trọng xem xét, rà soát các yêu tố rủi ro trong quá trình hoạt động và kinh doanh.

Techcombank đã triển khai thực hiện các công việc cụ thể nhằm thiết lập cơ chế phân cấp, ủy quyền minh bạch, rõ ràng để xác định trách nhiệm và tránh xung đột lợi ích. Theo Điều 4 của Quy chế quản trị nội bộ, ngân hàng xây dựng bảng phân quyền để quy định thẩm quyền phê duyệt của từng cấp, từng chức danh trong ngân hàng. Thẩm quyền phê duyệt căn cứ theo cơ cấu quản trị của Techcombank, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và đầy đủ theo hệ thống phân cấp của Ngân hàng.

- HĐQT quy định về thẩm quyền đối với các Ủy ban, Hội đồng thuộc HĐQT; TGĐ
- TGĐ quy định về thẩm quyền đối với các Hội đồng thuộc TGĐ, các chức danh từ Phó Tổng giám đốc, Giám đốc Khối và các chức danh tương đương trở xuống.

KHỐI QUẢN TRỊ RỦI RO (QTRR)

“Khung quản trị và kỉ luật trong thực thi quản lý rủi ro góp phần quan trọng tạo ra kết quả khả quan của toàn hàng, đặc biệt ở chất lượng tài sản, chi phí tín dụng năm 2023, bên cạnh bộ đệm vốn đầu ngành của Techcombank. Thành công này là nhờ những hệ thống, mô hình và quy trình tân tiến đảm bảo đáp ứng tiêu chuẩn của NHNN và các thông lệ quốc tế.

Nguyễn Thu Lan
Quyền Giám đốc Khối Quản trị Rủi ro

Tổng quan

Trong năm thứ ba của chiến lược 5 năm 2021-2025 của Techcombank, với tầm nhìn “Chuyển đổi ngành tài chính, Nâng tầm giá trị sống”, Khối Quản trị Rủi ro (QTRR) đã tiếp tục có những bước phát triển vượt trội. Đáp ứng quy định của cơ quan quản lý và yêu cầu từ các đối tác của Ngân hàng, chúng tôi đã hướng tới:

- Nâng cao năng lực quản trị và giám sát rủi ro bằng cách liên tục hoàn thiện xây dựng khung quản trị rủi ro của Techcombank và các công ty con
- Sử dụng dữ liệu, phân tích, áp dụng vào mô hình hóa, và hệ thống hóa để tối ưu hoạt động thẩm định, phê duyệt cũng như kiểm soát tín dụng với độ chính xác và hiệu quả cao hơn
- Củng cố khuôn khổ quản trị rủi ro mô hình, bao gồm việc phát triển và thực thi các chính sách và tiêu chuẩn mới trên toàn Ngân hàng
- Đa dạng hóa danh mục tín dụng để tối ưu rủi ro, lợi nhuận và tính bền vững lâu dài.

Đối mặt với những rủi ro hiện tại và tiềm ẩn, Techcombank cũng đã đưa ra các chiến lược, phương án giải quyết hiệu quả, hướng tới các tiêu chuẩn cao nhất về tuân thủ và tính minh bạch.

“Techcombank đã đầu tư mạnh mẽ vào nâng cao khả năng tuân thủ và quản trị rủi ro theo các tiêu chuẩn tiên tiến trong ngành, đồng thời đảm bảo hiệu quả hoạt động ở cả quản trị rủi ro tài chính và phi tài chính.

Dấu ấn năm 2023

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 hành vi trong cả điều kiện kinh doanh bình thường cũng như 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. 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. Chúng tôi cũng nâng cấp kế hoạch dự phòng thanh khoản của Ngân hàng, phù hợp với mô hình kinh doanh và cơ cấu tổ chức liên tục được tối ưu, cũng như thông lệ thị trường.
- 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 trị rủi ro thanh khoản.

Quản trị rủi ro thị trường và lãi suất trên sổ ngân hàng (IRRBB)

Quản trị rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng (IRRBB)
Năm 2023, Techcombank đạt được thành công trong việc quản trị 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:** triển khai phương pháp đo lường lãi suất thị trường/lãi suất hợp lý để phản ánh tốt hơn trạng thái rủi ro của Ngân hàng khi lãi suất thay đổi
- **Rủi ro cơ sở:** nâng cao khả năng ra quyết định trên hệ thống ALM bằng cách nâng cấp phương pháp đo lường và giám sát
- **Rủi ro tùy chọn:** áp dụng các mô hình hành vi, bao gồm CASA, rút tiền gửi có kỳ hạn sớm, trả trước khoản vay, để chúng tôi có thể đo lường tốt hơn các tác động lên IRRBB tổng thể.

Do có một số điểm không nhất quán giữa Basel và các tiêu chuẩn quy định khác về cách đo lường và kiểm soát rủi ro, chúng tôi đã đưa ra phương pháp đo lường cũng như ngưỡng rủi ro đối với Delta NII (thay đổi thu nhập lãi thuần). Vào năm 2024, phương pháp này sẽ giám sát rủi ro ngắn hạn, trong khi Delta EVE (thay đổi giá trị kinh tế của vốn chủ sở hữu) sẽ tiếp tục đo lường và giám sát rủi ro dài hạn.

Quản trị rủi ro thị trường và rủi ro tín dụng đối tác
Hướng tới đáp ứng các tiêu chuẩn định lượng Basel II/III, chúng tôi đã phát triển mô hình đo lường giá trị chịu rủi ro (VaR) để xem xét tốt hơn các sự kiện căng thẳng ở các khoảng kỳ hạn thanh khoản khác nhau. Các mô hình VaR 10 ngày và Stressed VaR (SVaR) sẽ được các bộ phận kinh doanh sử dụng vào năm 2024 để:

- Tính toán vốn dự phòng cần thiết cho rủi ro thị trường, dựa trên cách tiếp cận mô hình nội bộ (IMA) theo tiêu chuẩn Basel II/II.5
- Nắm bắt chính xác hơn hồ sơ rủi ro của sổ kinh doanh chứng khoán (trading book).

IMA nhằm đảm bảo Ngân hàng có đủ vốn để bù đắp các khoản lỗ tiềm ẩn và cải thiện khả năng phục hồi trong các hoạt động giao dịch, kinh doanh chứng khoán của chúng tôi.

Chúng tôi cũng đánh giá toàn diện mức độ rủi ro tín dụng đối tác của các khách hàng doanh nghiệp bằng cách tối ưu phương pháp ước tính PFE (giá trị tương lai trạng thái rủi ro của giao dịch), nhằm đưa ra hạn mức tín dụng đúng đắn cho những khách hàng này.

Quản trị rủi ro hoạt động
Cách thức chúng tôi quản trị rủi ro hoạt động đã được thể hiện thông qua việc chủ động xây dựng và áp dụng các giải pháp nhằm bảo vệ lợi ích của khách hàng khi thực hiện các giao dịch tài chính tại Techcombank, 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 trị rủi ro gian lận chủ động
  - Sàng lọc xử phạt theo thời gian thực (real time) và gần thực (near-real time)
  - Tiếp nhận khách hàng mới theo thời gian thực
  - Giám sát và phát hiện giao dịch bất thường một cách hiệu quả.
- Nhận diện sớm các rủi ro hoạt động tiềm ẩn trong tất cả các hoạt động nghiệp vụ của Ngân hàng, kèm theo áp dụng các chốt kiểm soát rủi ro hiệu quả, tạo cơ sở vững chắc cho thực hiện tốt các nghiệp vụ và cung cấp dịch vụ chất lượng đến các khách hàng.
- Giảm thiểu rủi ro công nghệ bằng cách tăng cường bảo mật thông tin tại chỗ và nền tảng điện toán đám mây (Cloud). Techcombank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam đã đưa tất cả các mô-đun quản lý tội phạm tài chính trên Cloud.

> “Techcombank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam đã đưa tất cả các mô-đun quản lý tội phạm tài chính trên Cloud.

Techcombank cũng đã tham gia Diễn đàn Quản trị rủi ro hoạt động với NHNN và các ngân hàng thương mại khác tại Việt Nam. Chúng tôi hoan nghênh cơ hội được chia sẻ kinh nghiệm ứng dụng công nghệ của mình và học hỏi từ những tổ chức khác. Bằng cách đưa ra các đề xuất và giải pháp, chúng tôi có thể cùng nhau nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro hoạt động trong ngành ngân hàng Việt Nam và đảm bảo lợi ích cho khách hàng.

Quản trị rủi ro mô hình
Dựa trên nền tảng quản trị rủi ro mô hình (MRM) được thiết kế năm 2022, 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 trị rủi ro mô hình toàn Ngân hàng
- Đảm bảo tầm quan trọng của MRM được công nhận trên toàn Ngân hàng
- Chuẩn hóa các định nghĩa về mô hình
- Phác thảo quy trình quản trị và phê duyệt mô hình, dựa trên các cấp độ của mô hình (model tierings).

Chúng tôi cũng đã áp dụng Chuẩn mực Quản trị Mô hình, bao gồm:

- Cách tiếp cận thống nhất đối với kho lưu trữ mô hình (model inventory)
- Hướng dẫn xác định mô hình
- Phương pháp phân loại mô hình theo cấp độ (tier) và danh mục (category)
- Định nghĩa rõ ràng về các giai đoạn trong vòng đời mô hình, trách nhiệm và Ma trận phân công trách nhiệm (RACI).

Ngoài ra, các mô hình rủi ro và phi rủi ro mới đã trải qua quá trình xác minh độc lập để xác nhận chất lượng và sự phù hợp với mục tiêu kinh doanh trước khi được phê duyệt.

Để giám sát tình trạng rủi ro mô hình và đưa ra quyết định kịp thời hơn, chúng tôi báo cáo hàng quý về quản trị rủi ro mô hình cho Hội đồng xử lý rủi ro và các cấp có thẩm quyền liên quan.

Quy trình đánh giá tính đầy đủ vốn nội bộ (ICAAP)
Quy trình đánh giá tính đầy đủ vốn nội bộ (ICAAP) so sánh nguồn vốn cần thiết với số vốn dự kiến trong nhiều tình huống khác nhau, bao gồm cả các điều kiện kinh tế vĩ mô khắc nghiệt. Quy trình này được thực hiện hàng năm hoặc đột xuất để đối phó với các điều kiện phát triển kinh tế và việc phát triển danh mục tài sản của Ngân hàng.

Bằng cách đánh giá mức độ an toàn vốn, các phân khúc danh mục tài sản tiềm ẩn rủi ro và rủi ro hệ thống, chúng tôi có thể chuẩn bị trước các kế hoạch dự phòng và giảm thiểu rủi ro. Ngoài ra, ICAAP cũng nhằm đảm bảo các kế hoạch kinh doanh của chúng tôi phù hợp với khẩu vị rủi ro của Ngân hàng.

Trọng tâm năm 2024

Tiếp tục với chiến lược chuyển đổi 5 năm, Khối QTRR sẽ tiếp tục đảm bảo hiệu quả quản trị rủi ro của Ngân hàng theo các tiêu chuẩn trong nước và quốc tế. Quá trình này bao gồm tuân thủ các tiêu chuẩn Basel III, trong bốn lĩnh vực rủi ro chính:

- Thị trường
- Thanh khoản
- Tín dụng
- Hoạt động.

Chúng tôi sẽ tiếp tục phát huy năng lực dữ liệu và mô hình tiên tiến của mình để nâng cao độ chính xác trong việc dự đoán và ngăn ngừa tổn thất trong các sự kiện khủng hoảng, đồng thời rà soát nhằm nâng cao hiệu quả trên toàn bộ Khối QTRR.

Chúng tôi sẽ nghiên cứu, lập kế hoạch, sau đó triển khai quy trình đánh giá an toàn thanh khoản nội bộ (ILAAP) để đảm bảo thanh khoản và nguồn vốn đáp ứng nhu cầu cho Ngân hàng, với chi phí hợp lý.

Chúng tôi sẽ cải thiện khả năng tuân thủ các quy định về vốn đối với hoạt động giao dịch chứng khoán bán buôn được quy định trong Đánh giá cơ bản về sổ kinh doanh (FRTB) của Basel III. Techcombank tiếp tục là ngân hàng tiên phong tại Việt Nam đảm bảo đáp ứng cả tiêu chuẩn của NHNN và Basel III.

Đối với quản trị rủi ro hoạt động, chúng tôi sẽ tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào việc giảm thiểu gian lận cũng như tăng cường chuyển đổi công nghệ trong quản trị rủi ro hoạt động để tối ưu hóa quy trình và sản phẩm, từ đó gia tăng lợi ích cho khách hàng.

[1] Trung vị của 20 ngân hàng Việt Nam (BID CTG VCB MBB TCB VPB ACB STB SHB HDB VIB TPB LPB SSB MSB OCB EIB NAB ABB BAB)

VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

> Techcombank luôn nỗ lực kiến tạo văn hoá doanh nghiệp hướng tới sự chuyên nghiệp, hợp tác, hoà hợp, trao quyền, và không ngừng đổi mới

Nikki Đặng Mỹ Quyên
Giám đốc Khối Quản trị Nguồn Nhân lực

Phát triển văn hóa doanh nghiệp
Hành trình văn hóa - được tái khởi động vào năm 2022 - là kênh truyền thông chính giúp chúng tôi lan tỏa 5 giá trị cốt lõi của Ngân hàng:

- Khách hàng là trọng tâm
- Đổi mới và sáng tạo
- Hợp tác vì mục tiêu chung
- Làm việc hiệu quả
- Phát triển bản thân

Những giá trị này được truyền đạt tới đội ngũ nhân viên của chúng tôi ngay từ những ngày đầu tiên họ gắn bó với Ngân hàng và là kim chỉ nam cho các quyết định kinh doanh, cho trải nghiệm dịch vụ cung cấp tới khách hàng và cho mối quan hệ tương tác với các đồng nghiệp. Văn hóa doanh nghiệp tạo nên bản sắc của Ngân hàng, thể hiện chúng tôi là ai và những giá trị chúng tôi hướng tới.

Nhân dịp kỷ niệm 30 năm hoạt động, chúng tôi tự hào Techcombank là một tổ chức vượt trội, uy tín, hiệu quả và mang lại giá trị cho cán bộ nhân viên. Đội ngũ nhân sự của Ngân hàng luôn thích ứng nhanh với môi trường thay đổi và sẵn sàng chia sẻ kiến thức. Những phản hồi từ các Techcomers giúp chúng tôi không ngừng cải thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng và đưa ra những sáng kiến mới nhằm củng cố Định vị Giá trị nhân viên (EVP). Chúng tôi đã tạo ra một môi trường làm việc mà ở đó mỗi nhân viên đều có thể phát triển bản thân và sự nghiệp - một môi trường làm việc họ có thể tự hào. Điều này không chỉ được công nhận bởi nội bộ nhân viên mà còn được ghi nhận bởi các giải thưởng trao bởi những tổ chức uy tín trên thế giới:

- Khảo sát mức độ gắn kết nhân viên (EES) cho thấy kết quả tích cực.
- **94%**
  nhân viên công nhận sự nhất quán của 5 giá trị cốt lõi xuyên suốt Ngân hàng
- **Giải thưởng Nơi làm việc tốt nhất Châu Á** - Hạng mục Doanh nghiệp lớn, công nhận bởi Great Place to Work
- Chỉ số Gắn kết khách hàng (NPS) của chúng tôi cải thiện theo thời gian, một minh chứng cho giá trị cốt lõi "Khách hàng là trọng tâm" của chúng tôi:
  - **69** Quý 2 (Top 5 thị trường)
  - **75** Quý 3 (Top 4 thị trường)
  - **82** Quý 4 (Top 2 thị trường)

Lãnh đạo làm gương
Tại mọi cấp độ, đội ngũ lãnh đạo của chúng tôi luôn cần là những đại diện điển hình cho văn hóa Techcombank, họ cần nắm rõ bộ giá trị cốt lõi và cách gắn những giá trị này với hoạt động của từng bộ phận, khen thưởng hoặc hướng dẫn các nhân viên khác cách họ đã và đang thực hiện những giá trị này.

Lãnh đạo cấp cao
Làm việc nhóm luôn là một phần quan trọng của văn hóa doanh nghiệp mang tính hợp tác, đa dạng và phát triển, vì vậy, chúng tôi xây dựng 16 "liên quân", bao gồm những nhân sự từ đa dạng các đơn vị và vùng miền khác nhau. Các giám đốc khối cũng tham gia vào việc xây dựng và củng cố văn hóa doanh nghiệp của Ngân hàng bằng cách quản lý "liên quân" hoặc những người báo cáo trực tiếp của họ. Mỗi giám đốc khối tham dự các buổi Họp báo cáo Văn hóa doanh nghiệp hàng quý với đội ngũ quản lý cấp cao. Họ cũng tổ chức các buổi Đối thoại với lãnh đạo (Leader talk) mỗi 3 tháng, đây là dịp để họ chia sẻ và truyền động lực tới nhân viên của mình. Diễn đàn này còn là dịp để nâng cao trình độ và đào tạo cho nhân viên.

Trao quyền cho thế hệ lãnh đạo tiếp theo

- Văn hóa doanh nghiệp được tích hợp trong các chương trình phát triển chuyên môn chất lượng mà chúng tôi cung cấp cho đội ngũ lãnh đạo tiềm năng cao (HIPO).
- Chúng tôi cũng thành lập một nhóm nhân sự đóng vai trò là đại sứ văn hóa của Ngân hàng. Được tài trợ bởi Tổng giám đốc, đội ngũ 300 nhân sự này được gọi là REDS. Họ là những nhân sự ưu tú với khả năng nhanh chóng nắm bắt và đảm nhận tầm nhìn/định hướng của đội ngũ quản lý và Hội đồng Quản trị, đồng thời truyền cảm hứng cho những nhân viên khác, cũng như giúp đỡ họ trong quá trình thăng tiến trong sự nghiệp. Đội ngũ REDS được phân chia đều vào các Liên quân với nhiệm vụ dẫn dắt những hoạt động của Hành trình văn hóa, nhằm lan tỏa giá trị cốt lõi và thúc đẩy quá trình chuyển đổi tại Ngân hàng.

Trong năm 2023, đội ngũ REDS đã tham dự các hội thảo đào tạo để nâng cao hiểu biết về văn hóa và tổ chức. Bao gồm:

- *Thay đổi tư duy* – áp dụng những thói quen mới để làm việc hiệu quả hơn (khóa học này cũng dành cho các nhân viên từ các cấp độ khác của Ngân hàng).
- *BEAN* – học cách khuyến khích thay đổi hành vi trong Ngân hàng và thực hiện các nhiệm vụ được giao (chương trình độc quyền dành cho REDS)

Chương trình được đón nhận tích cực – 77% nhân viên Ngân hàng hài lòng với các hoạt động của REDS. Chúng tôi kỳ vọng REDS sẽ gặt hái được nhiều thành công mới trong tương lai.

Lắng nghe nhân viên
Đội ngũ nhân viên tài năng là tài sản lớn nhất và là nền tảng để xây dựng thành công của Ngân hàng. Với sự am hiểu công việc và thái độ cầu tiến, họ luôn ở vị thế tốt nhất để xác định thế mạnh của Techcombank là gì và những gì chúng tôi có thể làm tốt hơn.

Chúng tôi tin rằng việc lắng nghe những ý kiến của Techcomers là chìa khóa giúp Ngân hàng cải thiện môi trường làm việc của họ và từ đó, nâng cao hiệu suất. Vì vậy, trong nỗ lực đảm bảo mang lại EVP vượt trội và tối đa giá trị cho Ngân hàng, chúng tôi tạo cơ hội cho nhân viên đưa ra phản hồi và chia sẻ mối quan ngại của họ. Một số cách điển hình mà Ngân hàng lắng nghe nhân sự:

Khảo sát mức độ gắn kết nhân viên:
Kết quả Khảo sát mức độ gắn kết nhân viên cho thấy:

- Tỷ lệ tham gia khảo sát đạt 97%
- 93% cán bộ nhân viên cảm thấy hài lòng với Văn hóa tổ chức
- Tỷ lệ hỗ trợ nhân viên đạt 87% (top 14% các công ty tại Châu Á - Thái Bình Dương)
- Tỷ lệ gắn kết nhân viên đạt 82% (top 14% các công ty tại Châu Á - Thái Bình Dương)
- Hiệu suất nhân viên đạt 77% (Top 9% các công ty tại Châu Á - Thái Bình Dương)

Những kết quả khả quan này chứng tỏ Ngân hàng đang đi đúng hướng; xây dựng văn hóa doanh nghiệp vững mạnh với đội ngũ nhân sự có năng lực và mức độ gắn kết cao, những người hướng tới những giá trị chung, đồng thời hết mình mang lại dịch vụ vượt trội cho khách hàng.

TeaTalk
TeaTalk cho phép các Giám đốc khối gặp gỡ những nhân viên được lựa chọn và lắng nghe trải nghiệm về hành trình làm việc của họ, thông qua các cuộc trò chuyện gần gũi đời thường. Sự tương tác trực tiếp, hai chiều này cho phép đội ngũ quản lý hiểu rõ hơn suy nghĩ và mong đợi của nhân viên nhằm đưa ra các giải pháp thiết thực và khả thi. Vào năm 2023:

- 23 buổi TeaTalk đã được tổ chức
- 8 Giám đốc khối đã tham dự cùng 450 Techcomers
- 86,4% người tham gia cảm thấy việc họ được khuyến khích chia sẻ một cách cởi mở và ý kiến của họ được lắng nghe.

Bằng cách luôn lắng nghe nhân viên trên nhiều kênh khác nhau, chúng tôi đã thực hiện được nhiều cải tiến đối với EVP của Ngân hàng. Một ví dụ nổi bật là chương trình An Cư 1, 2, 3. Cho đến nay, 800 nhân viên đã hiện thực hóa ước mơ sở hữu nhà của mình nhờ được Ngân hàng hỗ trợ khoản vay thế chấp ổn định ngay cả khi lãi suất thị trường đang tăng.

Thúc đẩy sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống
Cũng trong 2023, chúng tôi đã giới thiệu chương trình Team Active Saturday (TAS) mang tính đột phá. Giờ đây, nhân viên có thể sử dụng sáng Thứ Bảy cho các hoạt động gắn kết và học tập, thành lập nhóm để đưa ra các ý tưởng đổi mới hoặc cùng nhau thực hiện các hoạt động thể chất, chẳng hạn như chạy bộ.

Hoạt động TAS độc đáo vì tính linh hoạt:
- *Bất kỳ ai cũng có thể tham gia:* Các hoạt động có thể được tổ chức cho các nhóm thuộc mọi quy mô - từ tất cả các thành viên chung trong nhóm đến các nhóm phân chia hoặc cả đơn vị.
- *Bất cứ đâu:* Không có giới hạn về không gian. Các hoạt động có thể được thực hiện trong hoặc ngoài văn phòng, trực tiếp hoặc qua mạng.

TAS giúp Techcomers nuôi dưỡng 2 Giá trị cốt lõi 'Hợp tác' và 'Phát triển bản thân' thông qua:
- Cơ hội kết nối và tương tác với các Techcomer, những người không có cơ hội gặp mặt trong một tuần làm việc bình thường
- Cơ hội học tập và phát triển sáng tạo.

Vào năm 2023:
- Mỗi Techcomer tham gia trung bình 16,6 TAS.
- 39% tham gia các nhóm đa chức năng.
- 56% TAS bao gồm các kỹ năng về văn hóa, kinh doanh và chuyên môn (như hiểu biết sâu sắc về khách hàng, dữ liệu và công nghệ) và các kỹ năng mềm (như quản lý thời gian và sức khỏe tinh thần). 44% còn lại bao gồm: các hoạt động gắn kết, xây dựng nhóm và các hoạt động CSR khác.
- Phản hồi rất tích cực từ phía nhân viên.

WeKaizen
Chúng tôi đã áp dụng một cách tiếp cận mới với WeKaizen, giúp thúc đẩy 'Sự đổi mới và sáng tạo' và 'Hiệu quả công việc' - 2 giá trị cốt lõi của Ngân hàng. Mọi nhân sự đều có thể thực hiện Kaizen, Kaizen từ việc nhỏ nhất.

Vào năm 2023, chúng tôi đã tổ chức một loạt các buổi Kaizen Coach, trong đó nhân viên sẽ được tìm hiểu về cách tạo ra ý tưởng Kaizen hoặc các công cụ/công nghệ/phương pháp mới để nâng cao năng suất và hiệu quả. Một số chủ đề phổ biến nhất được chia sẻ trong các buổi Kaizen Coach bao gồm: Sản xuất tinh gọn, Agile và Power Automate, v.v.. Sau đó, các nhóm chung được yêu cầu đưa ra các ý tưởng để cải thiện hoạt động của Ngân hàng. Ý tưởng của các nhóm rất khác nhau – một số Kaizen có thể tiết kiệm vài giây hoặc vài phút cho một nhiệm vụ, trong khi những ý tưởng khác có thể tiết kiệm cho Ngân hàng hàng triệu đồng về chi phí bảo trì hoặc bằng cách tối ưu hóa quy trình làm việc.

Hơn **1.900 Kaizen** đã được lên ý tưởng và triển khai vào năm 2023. Chúng tôi cũng đã công nhận các cá nhân xuất sắc trong mỗi nhóm có Kaizen tạo ra ảnh hưởng tích cực nhất đối với hoạt động của Ngân hàng.

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Báo cáo này nhằm mục đích cung cấp thông tin về cách tiếp cận của chúng tôi đối với các chủ đề môi trường, xã hội và quản trị (ESG), cùng với tiến độ, hiệu suất và tham vọng của chúng tôi cho tương lai. Năm 2023, Ngân hàng đã xác định 5 ưu tiên hàng đầu về ESG trong chiến lược của mình nhằm thúc đẩy các hoạt động kinh doanh tăng trưởng hiệu quả và bền vững.

Những điểm nổi bật về ESG của Techcombank năm 2023

E – Môi trường

- **13,9 nghìn tỷ đồng** tín dụng xanh
- **LEED GOLD** chứng nhận công trình xanh đối với tòa nhà văn phòng hội sở tại Hà Nội và TP.HCM
- **Sáng kiến** Xây dựng môi trường làm việc thân thiện với tiêu chí sinh thái và bền vững hơn

S – Xã hội

- **148 tỷ đồng** đóng góp cho sự phát triển cộng đồng và xã hội
- **3,4 nghìn tỷ đồng** Dư nợ cho vay hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ
- **61%** Quản lý nữ Người nước ngoài từ **16** quốc gia
- **~77** Số giờ học trên mỗi nhân viên

G – Quản trị

- **Thành viên không điều hành của HĐQT** phụ trách giám sát các sáng kiến ESG
- **Cấu trúc đội ESG**
  - Nhà tài trợ ESG
  - Ban tư vấn
  - Đội ngũ nhân lực ESG
- **Đánh giá các chủ đề ESG trọng tâm** Cập nhật các chủ đề ESG quan trọng
- **191** khách hàng CIBG được theo dõi các số liệu ESG dựa trên khuôn khổ quản lý rủi ro phù hợp với quy định của NHNN

Bối cảnh

Thế kỷ 21 báo trước một kỷ nguyên mà sự bền vững không còn là sự lựa chọn mà là điều cần thiết. Khi thế giới vật lộn với những tác động ngày càng gia tăng của biến đổi khí hậu, cạn kiệt tài nguyên và bất bình đẳng xã hội, lời kêu gọi hành động đã trở nên cấp bách và phổ biến. Sự phát triển bền vững của nhân loại được đánh dấu bằng nhận thức chung rằng con đường dẫn đến sự thịnh vượng phải được xây dựng dựa trên các nguyên tắc quản lý môi trường, trách nhiệm xã hội và quản trị có đạo đức (ESG).

Trong những năm gần đây, thuật ngữ ESG đã trở nên phổ biến hơn tại Việt Nam. Người dân Việt Nam ngày càng nhận ra rằng sự phát triển phải gắn liền với mục tiêu về môi trường, trách nhiệm xã hội và quản trị hiệu quả, chính phủ Việt Nam cũng đang nỗ lực thúc đẩy một nền kinh tế tăng trưởng trên cơ sở phát thải khí nhà kính thấp; bên cạnh đó, các nhà đầu tư ngày càng yêu cầu tiền của họ phải được giải ngân vào các lĩnh vực hướng tới sự bền vững. Chính phủ Việt Nam đã ký kết các mục tiêu đầy tham vọng và tăng cường các yêu cầu pháp lý, đặc biệt là trong các lĩnh vực liên quan đến biến đổi khí hậu.

Tại Hội nghị về biến đổi khí hậu của Liên hợp quốc năm 2021 (COP26), Việt Nam đã công bố một loạt cam kết hành động về khí hậu. Những điều này sẽ có tác động đáng kể đến quá trình chuyển đổi sang trạng thái trung hòa carbon và đòi hỏi phải tái cơ cấu phần lớn nền kinh tế. Mới đây, tại COP28 tổ chức ở Dubai, Việt Nam đã tái khẳng định quyết tâm thực hiện các cam kết về mức "Phát thải ròng bằng 0" được đưa ra tại COP26 và đưa ra lộ trình cho việc đưa phát thải carbon về mức thấp. Điều này tập trung vào việc hoàn thiện khuôn khổ pháp lý xung quanh việc truyền tải điện thông minh và thỏa thuận mua bán điện trực tiếp cho năng lượng tái tạo. Để đạt được những mục tiêu này, Việt Nam đang thực hiện một loạt chiến lược và chính sách quốc gia mới nhằm giải quyết vấn đề biến đổi khí hậu và thúc đẩy phát triển bền vững.

Chính phủ Việt Nam đã đăng ký các mục tiêu đầy tham vọng và tăng cường các yêu cầu pháp lý, đặc biệt tập trung vào các lĩnh vực liên quan đến khí hậu.

Cam kết của Việt Nam

Mục tiêu Net zero trong phát thải Carbon Năm **2050**	Loại bỏ dần việc sản xuất điện bằng nhiên liệu hóa thạch Năm **2040**
Chấm dứt việc phá rừng Năm **2030**	Lên đến **27%** Giảm thiểu phát thải GHG Năm **2030**
30% Lãnh đạo là nữ ở các doanh nghiệp Năm **2030**	**Đẩy nhanh quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế có phát thải carbon thấp, đồng thời đạt được mục tiêu quốc gia trở thành nền kinh tế có thu nhập cao vào năm 2045**

Luật pháp, phát triển chính sách và quy định chính của ESG

E – Môi trường

- Quy hoạch Phát triển Điện lực 8 (PDP84) – đang tiếp tục phát triển bao gồm cả việc loại bỏ dần việc sử dụng điện than
- Chiến lược quốc gia về biến đổi khí hậu đến năm 2050
- Chiến lược bảo vệ môi trường quốc gia đến năm 2030 và tầm nhìn 2025
- Chiến lược tăng trưởng xanh quốc gia số 3 giai đoạn 2021 - 2030, tầm nhìn đến năm 2050
- Luật và hướng dẫn bảo vệ môi trường
- **Chỉ thị NHNN số 03/CT-NHNN về thúc đẩy tăng trưởng tín dụng xanh và quản lý rủi ro môi trường - xã hội trong hoạt động cấp tín dụng (2015)**
- **Quyết định của NHNN phê duyệt Đề án tăng trưởng ngân hàng xanh tại Việt Nam (Quyết định số 1604/QĐ-NHNN) (2018)**
- **Quyết định của NHNN về Kế hoạch hành động ngành ngân hàng thực hiện**
- **Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh giai đoạn 2021-2030**
- **NHNN ban hành TT 17 về quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng**
- **Nghị định về phát thải khí nhà kính và bảo vệ tầng ozone, lộ trình ban đầu cho thị trường carbon nội địa – đến năm 2024**

S – Xã hội

- Bộ luật Lao động (2019)
- Nghị định số 13/2023/ND-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân (2023)
- Dự thảo Luật Bảo vệ người tiêu dùng
- Sửa đổi Luật Các tổ chức tín dụng
- Chiến lược quốc gia về bình đẳng giới giai đoạn 2021-2030

G – Quản trị

- Luật Chứng khoán (2020); Luật Doanh nghiệp (2019)
- HOSE công bố Chỉ số phát triển bền vững (VNSI) (2017)
- Bộ Tài chính đưa ra một số hướng dẫn về công bố thông tin trên thị trường chứng khoán
- Thành lập Ban chỉ đạo thực hiện cam kết COP26
- Bộ Quy tắc Thực hành Tốt nhất về Quản trị Doanh nghiệp (2019)

Khung quản trị ESG của Techcombank

Được dẫn dắt bởi tầm nhìn của Ngân hàng về "Chuyển đổi ngành tài chính, nâng tầm giá trị sống", cùng với sứ mệnh dẫn đầu quá trình chuyển đổi số của ngành tài chính, Techcombank đang nỗ lực không ngừng để tạo ra giá trị bền vững cho khách hàng và đối tác. Chính vì vậy, ESG được tích hợp vào chiến lược phát triển dài hạn của Ngân hàng bằng việc thiết lập một khung ESG toàn diện.

TẦM NHÌN | **Chuyển đổi ngành tài chính, nâng tầm giá trị sống. Thúc đẩy mỗi người khai phá tiềm năng và bản lĩnh hành động cho những điều vượt trội.**

NHIỆM VỤ | Dẫn đầu quá trình chuyển đổi số của ngành tài chính, tạo điều kiện cho cá nhân và doanh nghiệp phát triển bền vững.

KHÁCH HÀNG	CỔ ĐÔNG	NHÂN VIÊN	QUY ĐỊNH	THỰC TIỄN XÃ HỘI VÀ NỘI BỘ
Hỗ trợ khách hàng phát triển bền vững hơn và tích hợp phát triển bền vững vào các giải pháp tài chính và cơ hội đầu tư	Cung cấp giá trị dài hạn và duy trì lợi ích cho cổ đông (ví dụ: tăng trưởng ROE bền vững)	Thúc đẩy môi trường làm việc đa dạng và toàn diện, nơi nhân viên được khuyến khích đóng góp vào các mục tiêu và sáng kiến ESG của Ngân hàng	Tuân thủ các quy định và vượt quá các tiêu chuẩn này bằng cách áp dụng các phương pháp tốt nhất trong ESG	Triển khai các chính sách và thực tiễn nội bộ giúp giảm thiểu ô nhiễm môi trường, đồng thời thúc đẩy phúc lợi xã hội

Quản trị doanh nghiệp

Techcombank đặt mục tiêu duy trì vốn, thanh khoản và tỷ lệ đòn bẩy thận trọng dẫn đầu thị trường thông qua tăng trưởng kinh doanh bền vững và có trách nhiệm với xã hội. ESG được tích hợp vào nhiều quy trình làm việc khác nhau trong các hoạt động của Ngân hàng. Các công cụ như điều lệ, hướng dẫn, quy trình và thủ tục nội bộ phù hợp với chiến lược kinh doanh dài hạn của Ngân hàng và phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế. Khung quản lý rủi ro trên toàn hệ thống cung cấp các biện pháp bảo vệ tích hợp để giúp Ngân hàng đi đúng hướng.

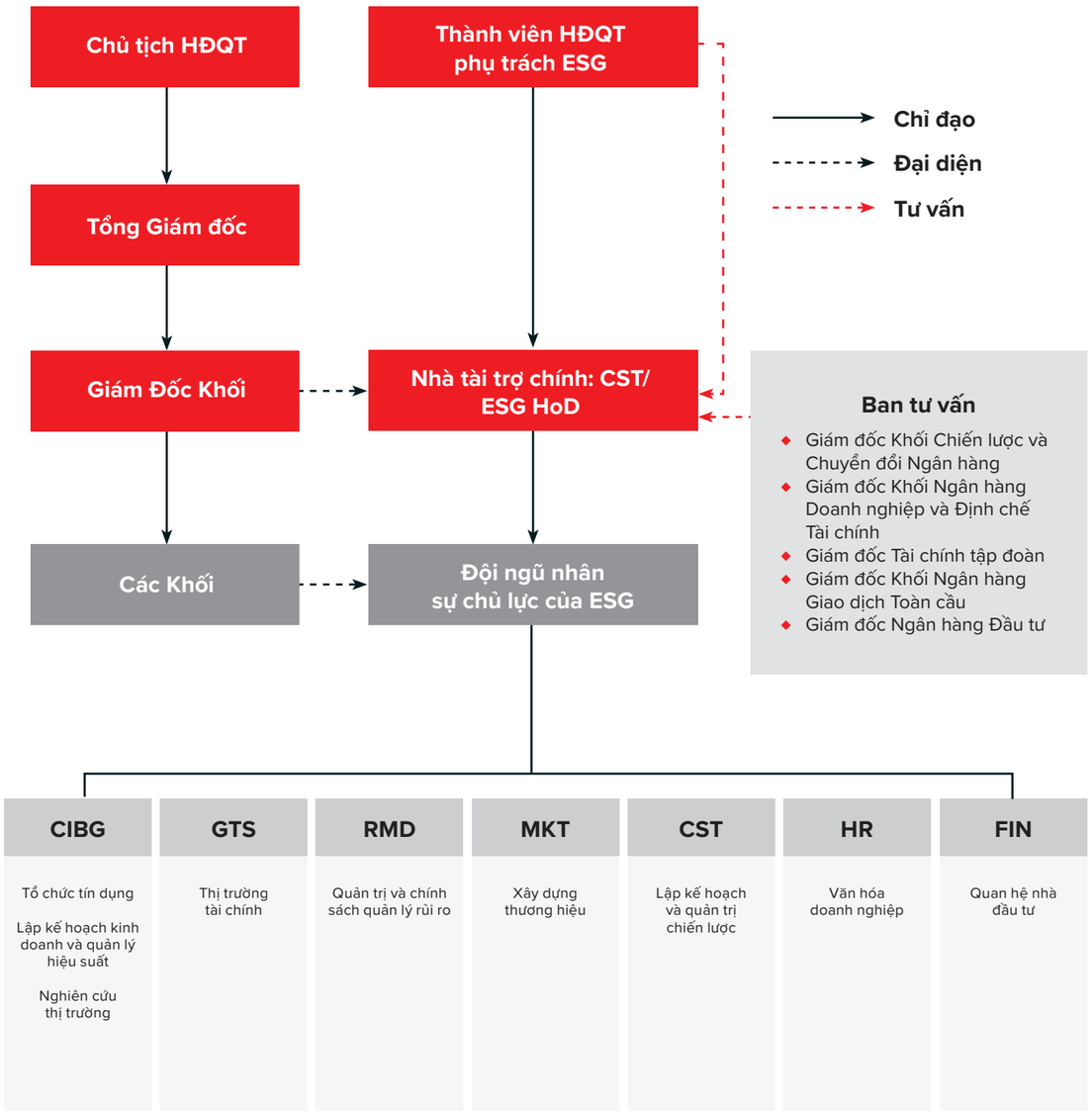
Năm 2023, Techcombank đã củng cố khuôn khổ quản trị ESG của mình bằng cách:

- Xác định rõ vai trò và trách nhiệm của HĐQT và Tổng Giám đốc trong việc quản lý và giám sát rủi ro ESG tổng thể
- Thành lập tiểu ban/thành viên HĐQT chuyên trách về lĩnh vực này
- Chỉ định một thành viên HĐQT là nhà bảo trợ để dẫn dắt và triển khai các kế hoạch ESG trong mọi lĩnh vực hoạt động của Ngân hàng và áp dụng đối với cả các khách hàng của chúng tôi.

Ngân hàng đã đề cử ông Lee Boon Huat – Thành viên không điều hành để giám sát các sáng kiến ESG. Ông Lee Boon Huat chịu trách nhiệm đảm bảo rằng các cân nhắc về ESG được đặt lên hàng đầu trong các cuộc thảo luận và quyết định của Hội đồng Quản trị, phản ánh cam kết của Techcombank đối với các hoạt động ngân hàng có trách nhiệm.

Ông Prasenjit Chakravarti – Giám đốc Khối Chiến lược và Chuyển đổi Ngân hàng – đóng vai trò là lãnh đạo điều hành các hoạt động ESG, thúc đẩy việc tích hợp tính bền vững vào kế hoạch chiến lược, các sáng kiến chuyển đổi và hoạt động kinh doanh hàng ngày của Ngân hàng. Điều này thể hiện sự nỗ lực của Techcombank trong việc điều chỉnh quá trình chuyển đổi kinh doanh của mình theo các nguyên tắc ESG, đảm bảo rằng sự phát triển của Ngân hàng vừa mang tính bền vững vừa thể hiện tinh thần trách nhiệm với xã hội.

Ông Chakravarti lãnh đạo Ban cố vấn ESG của Ngân hàng, bao gồm Giám đốc Khối tài chính, Giám đốc khối Khách hàng doanh nghiệp và Định chế tài chính, Giám đốc Khối Ngân hàng giao dịch, và Giám đốc dịch vụ Ngân hàng đầu tư. Các Giám đốc Khối làm việc cùng nhau để phát triển và thực hiện các sáng kiến ESG của Ngân hàng, theo dõi tiến độ, báo cáo về hiệu suất và giám sát nhóm ESG chuyên trách (xem sơ đồ bên dưới).



Trong năm 2023, theo sát định hướng, chỉ đạo của Hội đồng Quản trị, Techcombank luôn đảm bảo tuân thủ các quy định về quản trị công ty theo pháp luật Việt Nam, cũng như chủ động áp dụng các thông lệ quản trị tốt nhất trong khu vực và trên thế giới nhằm nâng cao hiệu quả quản trị cho toàn hệ thống và nâng cao nhận thức của các cấp quản lý và nhân viên về các thông lệ quản trị doanh nghiệp tốt nhất.
Cơ cấu và Quản trị Doanh nghiệp của Techcombank luôn hướng tới sự minh bạch và hiệu quả, đảm bảo lợi ích của khách hàng, nhân viên, cổ đông và nhà đầu tư, từ đó đảm bảo sự phát triển và giá trị bền vững của Tổ chức.

Cơ chế ứng xử với các bên liên quan

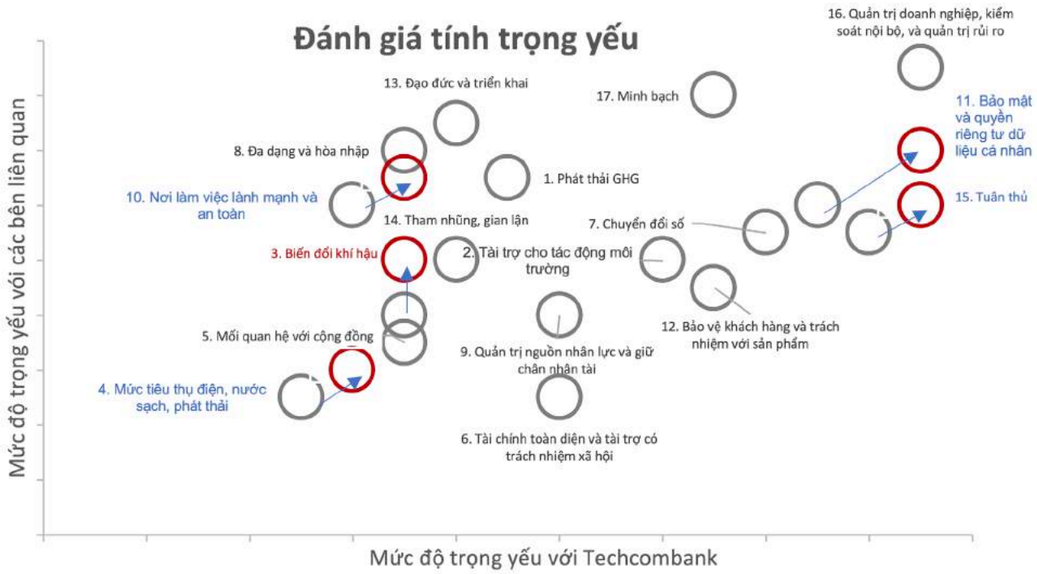
Sự tham gia của các bên liên quan là nền tảng để nâng cao trách nhiệm giải trình không chỉ trong nội bộ Techcombank mà còn trên thị trường tài chính. Nó giúp trao quyền cho nhân viên của Ngân hàng, tạo ra sự thay đổi bền vững, xây dựng mối quan hệ đôi bên cùng có lợi và khuyến khích trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp. Ngân hàng đang tiến hành đối thoại và hợp tác chặt chẽ với các bên liên quan, đối tác chính nhằm giúp Techcombank liên tục cải tiến chiến lược kinh doanh và củng cố khả năng tạo ra giá trị lâu dài.

	Nhà đầu tư	Khách hàng	Nhân viên
Hình thức tham gia	Ngân hàng nỗ lực hết mình để đảm bảo rằng các nhà đầu tư và cổ đông nhận được thông tin mà họ yêu cầu. Techcombank truyền đạt thông tin về các hoạt động của Ngân hàng một cách cởi mở và kịp thời dưới nhiều định dạng khác nhau phù hợp với các nhu cầu khác nhau, bao gồm: ◆ Thuyết trình phân tích kết quả kinh doanh hàng quý, ◆ Tham dự hội nghị nhà đầu tư do các công ty chứng khoán / ngân hàng đầu tư hàng đầu trong nước và quốc tế tổ chức, ◆ Tham dự hội thảo về các chủ đề như ngân hàng và tài chính, chuyển đổi ngân hàng số... ◆ Thực hiện các báo cáo chi tiết về hiệu quả tài chính, hoạt động kinh doanh, đóng góp xã hội, quản trị doanh nghiệp, v.v. của Ngân hàng trên website và các nền tảng truyền thông xã hội như diễn đàn, YouTube và fan page ◆ Nhận và trả lời các câu hỏi cũng như phản hồi của nhà đầu tư qua email: IR@Techcombank.com.vn ◆ Liên tục củng cố các chính sách và giao thức quản trị doanh nghiệp của mình để bảo vệ lợi ích của nhà đầu tư / cổ đông.	Giao tiếp với khách hàng thông qua: ◆ Website chính thức của Ngân hàng và các bản tin ◆ Tương tác trực tiếp với các Quản lý khách hàng cao cấp được đào tạo bài bản tại các chi nhánh/phòng giao dịch trên cả nước. ◆ Các nền tảng mạng xã hội (YouTube, fan page, forum của TCB) ◆ Đường dây nóng 24/7 của chúng tôi dành cho khách hàng (cả trong và ngoài nước) ◆ Chương trình khách hàng thân thiết và qua các phương tiện thông tin đại chúng.	Nhân viên của Techcombank là động lực thúc đẩy sự thành công của Ngân hàng. Chúng tôi đảm bảo rằng họ được trao quyền và được sự ghi nhận xứng đáng trong một môi trường làm việc thân thiện, an toàn và linh hoạt. Chúng tôi đầu tư nguồn lực vào công tác đào tạo và phát triển đội ngũ nhân sự nhằm hoàn thiện các kĩ năng để đáp ứng với những sự thay đổi (Xin xem chi tiết tại mục “Nhân tài”). Một phần trong việc mang lại cho nhân viên của chúng tôi Cơ hội học hỏi và Cơ hội phát triển, chúng tôi luôn lắng nghe kỳ vọng của họ thông qua nhiều kênh: ◆ Nền tảng tương tác nhân sự nội bộ - HRConnect ◆ Email hỗ trợ nhân sự: HR_Support@Techcombank.com.vn ◆ Đối thoại trực tiếp với nhân viên đối tác nhân sự (HRBP) ◆ Tham gia các sự kiện của Ngân hàng.
	Cơ quan quản lý	**Cộng đồng địa phương**	**Các cơ quan báo chí và truyền thông**
Hình thức tham gia	Ngân hàng luôn đảm bảo tuân thủ tất cả các chính sách, chỉ thị, luật pháp và quy định của chính phủ. Báo cáo với các cơ quan nhà nước về hiệu suất hoạt động, chiến lược phát triển và tình hình tuân thủ của Ngân hàng Là thành viên của nhiều hiệp hội uy tín như Hiệp hội ngân hàng Việt Nam, Hiệp hội thị trường trái phiếu Việt Nam, nhằm góp phần thúc đẩy sự phát triển lành mạnh của thị trường tài chính và chính sách công Làm việc với chính quyền địa phương để đưa ra giải pháp và phản hồi về các vấn đề khác nhau theo yêu cầu Có các biện pháp chống tham nhũng và luôn hoàn thành các nghĩa vụ thuế và tài chính Chúng tôi cũng đồng thời ủng hộ việc thiết lập và phát triển các chính sách nhằm thúc đẩy tăng trưởng xanh tại Việt Nam.	Trong suốt cả năm, chúng tôi điều hành các hoạt động và hỗ trợ các chương trình mang lại tác động tích cực cho người dân Việt Nam. Bao gồm: ◆ Cung cấp các dịch vụ tài chính vượt trội cho cộng đồng ◆ Quyên góp cho các tổ chức từ thiện nhằm giúp đỡ những người có hoàn cảnh khó khăn về kinh tế Tài trợ học phí cho những sinh viên xuất sắc Đóng góp cho sự phát triển kinh tế xã hội và văn hóa của địa phương. (Xin xem chi tiết tại mục “Đóng góp vì cộng đồng”)	Chủ động và cởi mở giao tiếp với truyền thông về: ◆ Hoạt động và kết quả kinh doanh Ngân hàng ◆ Các sự kiện, sản phẩm, dịch vụ và chương trình khuyến mãi, bao gồm các chương trình/giải pháp tài chính bền vững, các giải thưởng và chứng nhận từ các tổ chức uy tín Việc trao đổi thông tin được thực hiện thông qua thông cáo báo chí, phỏng vấn báo chí với các nhà quản lý cấp cao, website, các cuộc họp và hội thảo do Techcombank tổ chức, email và điện thoại.

Ngân hàng luôn ghi nhận mọi ý kiến phản hồi từ cổ đông và cố gắng đáp ứng yêu cầu của tất cả các bên nhằm hướng tới sự tăng trưởng bền vững.

Đánh giá tính trọng yếu

Techcombank định kỳ cập nhật đánh giá trọng yếu để đảm bảo tính phù hợp. Năm 2023, chúng tôi đã xác định được **44 vấn đề ESG** có tầm quan trọng nhất đối với Ngân hàng và các bên liên quan. Điều này đã được sắp xếp hợp lý thành danh sách rút gọn gồm 17 chủ đề quan trọng, tính trọng yếu của những lĩnh vực chủ chốt cũng được đánh giá và nêu bật trong nội dung được trình bày dưới đây. Những đánh giá này đã được Ủy ban Quản lý rủi ro phê duyệt.



Các ưu tiên về ESG của Ngân hàng nhất quán với những ưu tiên được xác định vào năm 2022, nhưng một số ưu tiên đã trở nên cấp bách hơn nên cách chúng tôi xếp hạng chúng đã thay đổi. Điều này được phản ánh trong chiến lược của Techcombank nhằm thúc đẩy các hoạt động bền vững và hiệu quả trên toàn Ngân hàng.

Năm chủ đề hàng đầu là:

Chủ đề #3 – Biến đổi khí hậu
Khi chúng tôi phát triển sự hiểu biết của mình về các lĩnh vực cụ thể, chúng tôi có thể hỗ trợ khách hàng của mình một cách bền vững hơn – thông qua việc xem xét ESG trong các giải pháp tài chính và cơ hội đầu tư của họ.

Chủ đề #4 – Tiêu thụ điện, nước và chất thải
Chúng tôi theo dõi mức tiêu thụ năng lượng và đưa ra các biện pháp để tối ưu hóa việc sử dụng năng lượng. Chứng nhận LEED GOLD mà chúng tôi nhận được cho hai Văn phòng hội sở tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh (xem bên dưới) có thể giúp tạo ra các tiêu chuẩn mới cho môi trường làm việc tại Việt Nam. Chúng tôi có chính sách giảm thiểu chất thải tại chỗ.

Chủ đề #10 – Sức khỏe và an toàn lao động
Nhân sự là tài sản lớn nhất của Ngân hàng và là nền tảng cho sự thành công liên tục của Techcombank. Chúng tôi sẵn sang có một nơi làm việc lành mạnh và an toàn. Môi trường làm việc xanh, thân thiện tại Trụ sở chính với thiết kế Agile giúp tối ưu hóa không gian và tạo sự kết nối cởi mở giữa các nhân viên để mỗi người đều có động lực phát triển bản thân.

Chủ đề #11 – Bảo mật và quyền riêng tư dữ liệu cá nhân
Chúng tôi tiếp tục tăng cường năng lực công nghệ, quản trị, quy trình và chính sách nội bộ để bảo vệ dữ liệu của mình khỏi bị truy cập, sử dụng, gián đoạn, sửa đổi hoặc phá hủy trái phép. Chúng tôi sử dụng nhiều biện pháp để ngăn chặn các hành động có thể làm lộ thông tin cá nhân của khách hàng, ví dụ như số thẻ hoặc số dư tài khoản của họ. Các tiêu chuẩn nghiêm ngặt về quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu là rất quan trọng để bảo vệ danh tiếng của Ngân hàng và đảm bảo chúng tôi luôn xứng đáng với sự tin tưởng của khách hàng.

Chủ đề #15 – Tuân thủ
Bên cạnh việc tuân thủ khung quản lý rủi ro và quy định pháp lý của Việt Nam, Techcombank không ngừng nỗ lực để đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế, đặt ra các tiêu chuẩn ngành mới cho thị trường tài chính trong nước.

Techcombank đang trong quá trình thực hiện việc tuân thủ Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI). GRI cung cấp một ngôn ngữ chung toàn cầu để chúng tôi có thể hiểu và báo cáo về tác động của Ngân hàng đối với nền kinh tế, môi trường và con người theo cách có thể so sánh với các thông tin đáng tin cậy, tăng tính minh bạch thể hiện sự đóng góp của chúng tôi cho sự phát triển bền vững.

Trong năm 2023, với sự định hướng các ưu tiên ESG, Techcombank:

- Đóng góp 5.048 tỷ đồng thuế doanh nghiệp vào ngân sách quốc gia, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam.
- Tăng mức độ tiếp cận tín dụng xanh đạt 13,9 nghìn tỷ đồng – trung bình chiếm khoảng 5,2% tổng dư nợ tín dụng của Ngân hàng – nguồn vốn này được phân bổ cho giao thông bền vững, năng lượng tái tạo cũng như các lĩnh vực thân thiện với môi trường khác.
- Hỗ trợ người dân và cộng đồng Việt Nam thông qua việc tổ chức các hoạt động mang tín cộng đồng như: cuộc thi chạy marathon nhằm lan tỏa thông điệp về thể chất, phát triển bản thân và tiềm năng con người.
- Cải thiện khung quản trị rủi ro Môi trường và Xã hội (E&S) – bao gồm chính sách, hướng dẫn và công cụ để tăng cường đánh giá rủi ro E&S – áp dụng đầy đủ các yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước và hợp tác với các đối tác tư vấn để giải quyết các thách thức và thay đổi trong tiêu chuẩn quốc tế.
- Bổ sung nguồn lực cho hoạt động quan hệ nhà đầu tư – tăng cường các nguồn lực trực tuyến và ngoại tuyến, đặt trọng tâm hơn vào các nhà đầu tư cá nhân.

Môi trường

Techcombank có các chính sách định hướng cách Ngân hàng quản lý môi trường trong các hoạt động chung của mình. Chúng tôi thường xuyên xem xét và cập nhật các yêu cầu pháp lý để đảm bảo khả năng tuân thủ. Một thành viên Hội đồng Quản trị chịu trách nhiệm tổ chức, phổ biến và thực hiện các chính sách/vấn đề môi trường trong toàn Ngân hàng.

Quá trình chuyển đổi số của Ngân hàng đã cải thiện năng suất và góp phần giảm thiểu tác động đến môi trường. Tác động của chúng tôi đối với thế giới tự nhiên phần lớn chỉ giới hạn ở các tòa nhà và nguồn điện mà chúng tôi sử dụng cũng như cách thức nhân viên của chúng tôi thực hiện công việc của họ. Tuy nhiên, với tư cách là người cho vay và cấp vốn cho các doanh nghiệp khác, chúng tôi hiểu rằng việc lựa chọn những dự án và sáng kiến để tài trợ có thể có tác động đáng kể đến môi trường.

Các tòa nhà hội sở chính của Techcombank

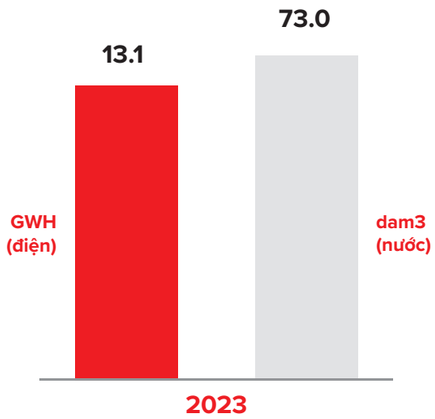
Năm 2023, Techcombank bắt đầu vận hành hai tòa nhà văn phòng tiết kiệm năng lượng mang tầm quốc tế tại số 6 Quang Trung, Hà Nội và số 23 Lê Duẩn, Thành phố Hồ Chí Minh. Tháp Techcombank tại TP.HCM đã nhận được Giải thưởng 'Tiết kiệm năng lượng trong các dự án xây dựng 2023' từ Bộ Công thương và Hiệp hội Tiết kiệm năng lượng và Hiệu quả năng lượng Việt Nam.

Mới đây, hai tòa tháp Techcombank của Techcombank đã trở thành trụ sở ngân hàng Việt Nam đầu tiên được Hội đồng Công trình Xanh Hoa Kỳ (USGBC) trao tặng Chứng nhận Dẫn đầu về Thiết kế Năng lượng và Môi trường (LEED). Chứng nhận LEED cung cấp một khuôn khổ để đánh giá các công trình xanh, lành mạnh, hiệu quả cao và tiết kiệm chi phí, mang lại lợi ích môi trường, xã hội và quản trị. Được USGBC phát triển vào năm 1995, đây là hệ thống xếp hạng công trình xanh được sử dụng rộng rãi nhất thế giới. Để đạt được mức cao nhất – Vàng (60-79 điểm) – dự án phải đáp ứng chín tiêu chí nghiêm ngặt nhất của USGBC từ thiết kế và xây dựng công trình, hoạt động thiết kế nội thất.

Sử dụng điện, nước sạch

Biểu đồ bên dưới thể hiện mức tiêu thụ điện và nước của Techcombank trong năm 2023. Hiện tại, với việc đưa vào hoạt động văn phòng trụ sở mới, chúng tôi sẽ theo dõi việc sử dụng điện và nước theo thời gian, lấy năm 2023 làm mốc cơ sở.

Mức tiêu thụ điện, nước sạch tại Hội sở chính



Xử lý rác thải

Techcombank đang không ngừng tinh gọn quy trình trong các hoạt động kinh doanh hướng tới hiệu quả, việc phụ thuộc vào vật tư tiêu hao như văn phòng phẩm và mực máy in sẽ giảm đi. Đồng thời, chúng tôi đang dần giảm thiểu một số sản phẩm vật lý như sổ tiết kiệm, sao kê tài khoản, giảm dần việc khách hàng phải đích thân tới phòng giao dịch/ chi nhánh Ngân hàng. Những nỗ lực của chúng tôi nhằm đạt được một môi trường làm việc xanh hơn và bền vững hơn, với nhiều sáng kiến phân loại rác thải khác nhau. Nhân viên Techcombank dự kiến sẽ giảm thiểu tối đa chất thải mà họ thải ra bằng cách "nói không với nhựa", đặc biệt là các sản phẩm nhựa dùng một lần. Chúng tôi khuyến khích:

- Thay chai nước nhựa bằng ly hoặc lọ thủy tinh tại các cuộc họp, bao gồm các cuộc họp điều hành
- Thay đồ dùng bằng nhựa (đũa, thìa, thìa, ống hút, v.v.) bằng đồ dùng làm từ gỗ, inox hoặc vật liệu thân thiện với môi trường
- Mang theo chai nước hoặc ly nước cá nhân để sử dụng tại văn phòng làm việc và mang theo túi vải hoặc giấy khi mua sắm
- Khi mua hàng mang đi, ưu tiên các vật dụng chứa thực phẩm thân thiện với môi trường hoặc có thể tái chế
- Tái sử dụng chai nhựa và hộp đựng thực phẩm
- Tiết kiệm nước
- Thu thập pin đã qua sử dụng
- Khác

Đi công tác

Chúng tôi rất chú ý đến lượng carbon thải ra liên quan đến các chuyến công tác của nhân viên Ngân hàng.
Ngân hàng luôn chú ý đến lượng khí thải carbon liên quan đến việc đi công tác, thông qua việc theo dõi và cải tiến chương trình công tác trong ngắn hạn và dài hạn. Chúng tôi khuyến khích phương tiện giao thông thân thiện với môi trường để giảm lượng khí thải carbon và tác động đến môi trường. Bất cứ khi nào có thể, chúng tôi khuyến khích nhân viên của mình cân nhắc các cuộc họp trực tuyến thông qua các ứng dụng Microsoft, Google Meet, Zoom ...

Số chuyến công tác năm 2023

7.201
chuyến đi

Tổng khoảng cách di chuyển

7,94
gigamét

Tổng lượng khí thải CO2 ước tính

2.020
tấn CO_2

Đưa ra quyết định đầu tư mang tính bền vững

Phân loại ngành, dự án để đánh giá, thẩm định

Khung Quản trị Môi trường và Xã hội (ESMS) tại Techcombank – đáp ứng yêu cầu của Luật bảo vệ môi trường và Thông tư Ngân hàng nhà nước & các nguyên tắc, tiêu chuẩn quốc tế:

Định hướng chiến lược về chính sách môi trường và xã hội tại Techcombank:

- Hệ thống quản lý môi trường xã hội ESMS tại Techcombank, bao gồm các đánh giá rủi ro môi trường và xã hội (E&S) được tích hợp vào các quyết định kinh doanh và quy trình quản lý rủi ro trong các hoạt động cấp tín dụng.
- Techcombank có những tuyên bố rõ ràng làm định hướng cho toàn hệ thống về chính sách khí hậu, bình đẳng giới và sử dụng đất.
- ESMS của Techcombank bao gồm các chính sách & quy trình, hướng dẫn; cơ cấu tổ chức, vai trò & trách nhiệm của các bộ phận; công cụ rà soát, phân loại và đánh giá rủi ro E&S; cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin.

Các yêu cầu quản lý rủi ro môi trường xã hội của Techcombank tích hợp trong hoạt động cấp tín dụng

- Hệ thống cấu trúc về quản lý rủi ro môi trường xã hội của Techcombank: Vai trò, trách nhiệm của từng cá nhân trong hệ thống Techcombank: Hội đồng Quản trị, Tổng Giám đốc, Hội đồng rủi ro chuyên trách về rủi ro Môi trường và Xã hội, và các Khối/ đơn vị có liên quan như Khối Quản trị Rủi ro, các Khối Kinh doanh, Khối Tài chính Kế hoạch, Khối Quản trị Ngân hàng, Khối Truyền thông và Tiếp thị.... và các chuyên gia phê duyệt, cán bộ chuyên trách về Môi trường và Xã hội.

- Yêu cầu về nhận dạng/phân loại rủi ro Môi trường và Xã hội: Các hồ sơ cấp tín dụng, cho vay sẽ được phân thành bốn (4) loại theo Luật Bảo vệ Môi trường (BVMT) năm 2020, Luật Đầu tư công năm 2019, Nghị định số 08/2022/NĐ-CP (Nhóm I, II, III, IV). Ngoài ra, các đề nghị cấp tín dụng cũng được hướng dẫn mở rộng đánh giá theo chuẩn quốc tế (Rủi ro cao – Nhóm A, rủi ro trung bình – Nhóm B, rủi ro thấp – Nhóm C).
- Yêu cầu về thẩm định, phê duyệt rủi ro Môi trường và Xã hội được tích hợp cùng với quy trình cấp tín dụng.

Yêu cầu đối với việc kiểm soát và giám sát sau giải ngân và báo cáo rủi ro Môi trường và Xã hội.

Techcombank đã cập nhật Quy định hiện hành và ban hành **"Quy định về chính sách quản lý rủi ro môi trường và xã hội tại Techcombank"** có hiệu lực kể từ ngày 1/6/2023. Theo đó hệ thống Quản lý Môi trường xã hội (ESMS) cũng được cập nhật và hoàn thiện góp phần giúp Techcombank tiếp tục khẳng định tiên phong trong việc tuân thủ các quy định của pháp luật, đồng thời đáp ứng được mục tiêu phát triển song hành giữa kinh doanh và bảo vệ môi trường xã hội bền vững, đón đầu xu thế của thị trường tài chính ngân hàng.

Các nội dung cập nhật lần này gồm có:

- Cập nhật các nội dung yêu cầu của Thông tư 17/2022/TT-NHNN về việc hướng dẫn thực hiện quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành.
- Cập nhật một số nội dung của Luật Bảo vệ môi trường liên quan đến tín dụng xanh.
- Ngoài ra, bổ sung thêm các tư vấn góp ý của đối tác/chuyên gia tư vấn quốc tế (như IFC và Ngân hàng Phát triển Châu Á ADB) vào áp dụng tại Techcombank nhằm đưa hệ thống ESMS của Techcombank hướng tới các tiêu chuẩn quốc tế.

Ngân hàng sẽ không cấp tín dụng cho các dự án nằm trong danh sách loại trừ của IFC hoặc các hoạt động có tác động tiêu cực đến môi trường, xã hội và các hoạt động kinh doanh bị cấm theo pháp luật Việt Nam.

Danh sách loại trừ của chúng tôi bao gồm:

1. Sản xuất hoặc kinh doanh các sản phẩm hoặc hoạt động bất hợp pháp theo pháp luật Nhà nước hoặc quy định của các hiệp định, thỏa thuận quốc tế hoặc trong các lĩnh vực quốc tế cấm
2. Sản xuất, buôn bán vũ khí, đạn dược
3. Sản xuất, kinh doanh đồ uống có cồn (trừ bia, rượu)
4. Sản xuất, kinh doanh thuốc lá
5. Doanh nghiệp kinh doanh đánh bạc, sòng bạc hoặc tương tự
6. Sản xuất, kinh doanh vật liệu phóng xạ
7. Nghề lưới rê trong môi trường biển sử dụng lưới dài trên 2,5 km
8. Sản xuất hoặc hoạt động liên quan đến các hình thức lao động cưỡng bức/lao động trẻ em có hại hoặc có tính bóc lột
9. Phá rừng, khai thác gỗ vì mục đích thương mại
10. Sản xuất, kinh doanh gỗ, lâm sản không đúng quy định
11. Sản xuất, kinh doanh, tàng trữ, vận chuyển, sử dụng hóa chất nguy hiểm
12. Sản xuất hoặc hoạt động ảnh hưởng đến đất đai thuộc sở hữu (hoặc đang tranh chấp) của người bản xứ mà không được sự đồng ý của họ.

Dự án gây phương hại đến quốc phòng, an ninh và lợi ích công cộng

13. Sản xuất, tàng trữ chất ma túy
14. Đầu tư kinh doanh dịch vụ bí mật điều tra xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân
15. Đầu tư vào lĩnh vực thám tử tư, điều tra

Dự án xâm hại đến lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam

16. Dự án xây dựng trong khuôn viên di tích lịch sử – văn hóa quốc gia hoặc dự án làm ảnh hưởng xấu đến kiến trúc, cảnh quan của di tích lịch sử – văn hóa quốc gia
17. Sản xuất văn hóa phẩm đồi trụy, mê tín dị đoan
18. Sản xuất đồ chơi nguy hiểm, có hại cho nhân cách, sức khoẻ hoặc giáo dục trẻ em; hoặc cho an ninh trật tự, an toàn xã hội
19. Kinh doanh mại dâm; buôn bán phụ nữ và trẻ em
20. Thử nghiệm nhân bản người.

Dự án gây tổn hại đến sức khỏe con người, hủy hoại tài nguyên, hủy hoại môi trường

21. Sản xuất hóa chất Bảng 1 (theo công ước quốc tế)
22. Sản xuất thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật bị cấm hoặc chưa được phép lưu hành tại Việt Nam
23. Sản xuất thuốc chữa bệnh cho người, vắc xin, sinh phẩm y tế, mỹ phẩm hoặc hóa chất, chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn chưa được phép tại Việt Nam.

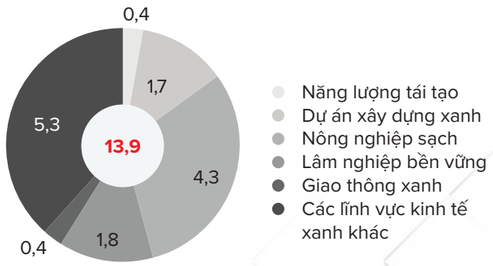
Dự án xử lý chất thải nguy hại đưa từ bên ngoài vào Việt Nam; sản xuất hóa chất độc hại hoặc sử dụng các tác nhân độc hại bị cấm theo điều ước quốc tế

24. Dự án xử lý chất thải nguy hại đưa từ bên ngoài vào Việt Nam; sản xuất hóa chất độc hại hoặc sử dụng chất độc hại bị cấm theo các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên
25. Các dự án đầu tư khác thuộc diện cấm đầu tư theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Tín dụng xanh

Trong những năm qua, cam kết của chúng tôi đối với tín dụng xanh đã tăng đáng kể. Năm 2023, Ngân hàng đã cho vay 13,9 nghìn tỷ đồng – chiếm trung bình khoảng 5,2% tổng dư nợ tín dụng của Ngân hàng. Nó được phân phối trên các lĩnh vực giao thông bền vững, nông nghiệp xanh, năng lượng sạch và tái tạo cũng như các lĩnh vực thân thiện với môi trường khác. Mức cấp tín dụng này đã tăng đáng kể từ mức 1,1 nghìn tỷ đồng năm 2022.

Tài trợ tín dụng xanh - 2023
(Nghìn tỷ đồng, %)



Trách nhiệm xã hội

Techcombank có chiến lược, quy trình quản trị được thiết lập sẵn cũng như các kế hoạch và chương trình thực hiện để quản lý tác động xã hội. Chúng tôi xác định rõ ràng các bên liên quan chính, tần suất và phương pháp tham vấn cũng như việc chúng tôi nhận được phản hồi (xem bảng Sự tham gia của các bên liên quan ở trên). Cam kết của chúng tôi về trách nhiệm xã hội bắt đầu ngay trong tổ chức của mình, sau đó mở rộng ra cộng đồng.

Một thành viên Hội đồng Quản trị của Ngân hàng chịu trách nhiệm tổ chức, phổ biến và thực hiện các chính sách/vấn đề trách nhiệm xã hội trong toàn hệ thống.

Đãi ngộ với người lao động

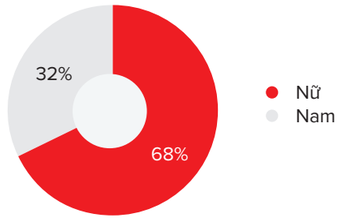
Nhân tài là một trong ba trụ cột chính trong chiến lược 5 năm của Techcombank. Chúng tôi hiểu rằng nguồn nhân lực là tài sản quý giá và tự hào khi vận hành một nơi làm việc:

- Lành mạnh và an toàn
- Đa dạng và toàn diện
  - 68% Nhân viên nữ, 61% quản lý nữ
  - 16 Quốc tịch
  - 37% Nhân viên dưới 30 tuổi
- Giao tiếp tốt
- Trao quyền và khen thưởng mọi người
- Tạo cơ hội phát triển nhân viên
- Đưa ra mức thù lao cạnh tranh
- Mang lại những lợi ích độc đáo, chẳng hạn như–
  - Gói chăm sóc sức khỏe gia đình
  - Chương trình 'Hỗ trợ An cư' – giúp nhân viên có kế hoạch tài chính thông minh, linh hoạt gắn với lộ trình phát triển sự nghiệp
  - An Cư 1, 2, 3 chương trình 'chỗ ở định cư' hỗ trợ nhân viên mua nhà
  - Trao giải cho con em xuất sắc của Techcomers
  - Đưa đón Techcomers về quê đón Tết Nguyên Đán cùng gia đình
  - Các chương trình đoàn thể.
- Cơ chế khiếu nại dành cho những nhân viên có khiếu nại.

Đa dạng và Hòa nhập

Sự đa dạng và hòa nhập có thể mang lại nhiều lợi ích cho một tổ chức như: giải quyết vấn đề nhanh hơn, ra quyết định tốt hơn, tăng cường đổi mới, gắn kết nhân viên nhiều hơn và hiệu quả tài chính tốt hơn. Techcombank chào đón và đang mở rộng các cơ hội cho lực lượng lao động đa thế hệ, đa quốc gia; cũng như khuyến khích và thúc đẩy các tiêu chuẩn bình đẳng giới. Văn hóa hòa nhập giúp chúng tôi thu hút và giữ chân những người tài từ mọi thành phần trong cộng đồng.

Cơ cấu giới tính (11,6K nhân viên)



Sự đa dạng về giới

19%
Phụ nữ trong Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Điều hành của chúng tôi

61%
Phụ nữ trong cấp quản lý

Tỷ lệ nghỉ việc và thời gian làm việc

1,7%
Tỷ lệ nghỉ việc (25,4%)

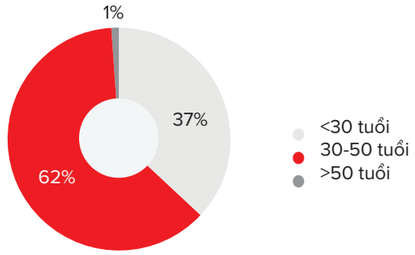
6,1 năm
Thời gian làm việc trung bình (6,3 năm tại 2022)

Quốc tịch

51 chuyên gia

16 quốc tịch

Cơ cấu tuổi (11,6K nhân viên)



Giới tính/ Tuổi tác	<30 năm	30-50 năm	>50 năm
Nữ	37,8%	61,3%	0,9%
Nam	34,6%	63,3%	2,1%

Kết quả gắn kết người lao động

82
Gắn kết Nhân viên

87
Hỗ trợ Nhân viên

77
Hiệu quả Nhân viên

Top 9% công ty đặt điểm cao nhất khu vực Châu Á Thái Bình Dương về Hiệu quả của Nhân viên và **top 14%** về Sự Gắn kết và Hỗ trợ.

Để biết thêm thông tin, xem mục Nhân tài và Văn hóa doanh nghiệp.

Tôn trọng khách hàng

Năm 2023, Techcombank đã thu hút được thêm 2,6 triệu khách hàng mới trong khi vẫn duy trì tỷ lệ chi phí trên thu nhập ổn định. Nền tảng ngân hàng số, ứng dụng di động dẫn đầu thị trường và mạng lưới rộng khắp gồm 300 chi nhánh và phòng giao dịch trên 46 trong số 63 tỉnh và thành phố, đồng nghĩa với việc Ngân hàng có thể tiếp cận được với phần lớn dân số. Chúng tôi tận dụng mạng lưới phân phối của các đối tác chiến lược của Ngân hàng gồm hơn 1.000 cửa hàng trên cả nước để mang đến dịch vụ ngân hàng vượt trội cho khách hàng.

Các chính sách và quy trình hoạt động luôn gắn liền với các tiêu chuẩn nhằm đảm bảo Ngân hàng có thể xem xét và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Chúng tôi cam kết bảo vệ dữ liệu theo đúng các quy định của pháp luật. Ngân hàng cũng đầu tư mạnh mẽ để nâng cấp năng lực trong các hoạt động e-KYC, phòng chống rửa tiền, và kiểm soát giao dịch.

Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng tập trung vào việc giảm thiểu rủi ro thông qua việc xây dựng nền tảng hệ thống phòng chống rửa tiền nhằm cung cấp mức độ bảo vệ cao nhất các dữ liệu quan trọng của Ngân hàng đồng thời cũng đảm bảo sự an toàn và bảo mật tốt nhất cho khách hàng khi họ giao dịch với chúng tôi. Trung tâm dịch vụ 24/7 của Techcombank nhằm đảm bảo có thể tiếp nhận phản hồi và hỗ trợ khách hàng bất cứ lúc nào.

Trong lĩnh vực kinh doanh, chúng tôi nỗ lực xây dựng các mối quan hệ và phát triển sự am hiểu sâu sắc và đa chiều về khách hàng để có thể trở thành cố vấn đáng tin cậy của họ, cùng nhau làm việc để giúp họ vun đắp sự thịnh vượng. Quyết định của chúng tôi về việc hợp nhất hai Khối kinh doanh: Khối Ngân hàng Bán buôn và Khối Ngân hàng Doanh nghiệp thành một Khối mới –Khối Ngân hàng Doanh nghiệp và Định chế (CIBG) từ ngày 1 tháng 1 năm 2024 sẽ nâng cao năng lực của Techcombank trong việc phát triển chiến lược theo ngành và mang đến cho khách hàng các giải pháp tài chính hướng tới các mục tiêu ESG.

Chúng tôi cũng đã tái định vị một cách chiến lược phân khúc khách hàng - Doanh nghiệp siêu nhỏ (Micro SME) và Doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) vào Khối Ngân hàng Bán lẻ (RBG). Động thái này dựa trên phân tích và đánh giá của Ngân hàng rằng những khách hàng này thường quản lý tài chính doanh nghiệp của họ bên cạnh các yêu cầu về dịch vụ ngân hàng cho chính cá nhân chủ doanh nghiệp. Mạng lưới rộng khắp gồm hơn 300 chi nhánh/ phòng giao dịch sẽ mở rộng dịch vụ ngân hàng để đáp ứng tốt hơn nhu cầu kinh doanh của các khách hàng SME, và gia đình họ. Trong năm 2023, số lượng khách hàng từ phân khúc Micro SME và SME đã tăng 17% – từ 51.307 năm 2022 lên 60.209 khách hàng vào năm 2023 – với dư nợ cho vay đối với các nhóm khách hàng này cũng duy trì ổn định ở mức tương ứng 17,8 nghìn tỷ đồng.

Chiến lược lấy khách hàng làm trọng tâm đã cho phép Ngân hàng hiểu sâu hơn về khách hàng và đưa ra các giải pháp đơn giản, dễ dàng và thuận tiện để đáp ứng nhu cầu của họ ở mọi giai đoạn (ví dụ: chi tiêu, tiết kiệm, vay mượn, bảo vệ và đầu tư).

Danh sách giải thưởng ấn tượng thể hiện sự ghi nhận của khách hàng đối với sản phẩm, dịch vụ tài chính do Techcombank mang đến.

Đóng góp vì cộng đồng

"Chuyển đổi ngành tài chính, Nâng tầm giá trị sống" là tầm nhìn của Techcombank nhằm thúc đẩy một xã hội và cộng đồng bền vững. Trong suốt năm 2023, Ngân hàng đã thực hiện các hoạt động và đầu tư vào các chương trình mang lại tác động tích cực cho người dân Việt Nam và đóng góp vào sự phát triển chung của đất nước.

Việc tổ chức giải chạy thường niên Techcombank Hà Nội Marathon lần thứ 2 (tháng 9) và Techcombank Hồ Chí Minh Marathon lần thứ 6 (tháng 12) là nền tảng để lan tỏa thông điệp xây dựng một cộng đồng khỏe mạnh và gắn kết. Hai sự kiện vào năm 2023 một lần nữa tôn vinh tinh thần "Vượt trội hơn mỗi ngày", thể hiện sức mạnh của thể thao trong việc gắn kết mọi người lại với nhau để chinh phục những thử thách mới. Chúng tôi tự hào vì đã có những đóng góp tích cực nhằm thúc đẩy thể dục thể chất và lối sống lành mạnh cho mọi người dân.

- 23.500 người tham gia hai giải chạy marathon (8.500 tại Hà Nội và 15.000 tại HCMH).
- Các vận động viên đến từ hơn 90 quốc gia.
- Các vận động viên chia sẻ mục đích đầy ý nghĩa "Chạy vì một Việt Nam vượt trội".

Trong năm 2023, Techcombank cam kết tài trợ tổng cộng 148 tỷ đồng cho các hoạt động giúp mang lại lợi ích lâu dài trên khắp Việt Nam.

- Tài trợ giáo dục (bao gồm: xây dựng trường học, tài trợ học bổng cho học sinh sinh viên,...)
- Tài trợ cho đối tượng chính sách xã hội– (bao gồm: hỗ trợ người người nghèo, xây nhà tình nghĩa, khắc phục hậu quả thiên tai...)
- Tài trợ cho mục đích an ninh quốc phòng (bao gồm ủng hộ quỹ phòng chống tội phạm)
- Tài trợ cho mục đích khác: tài trợ để thúc đẩy phát triển kinh tế và văn hóa địa phương.

Trọng tâm năm 2024

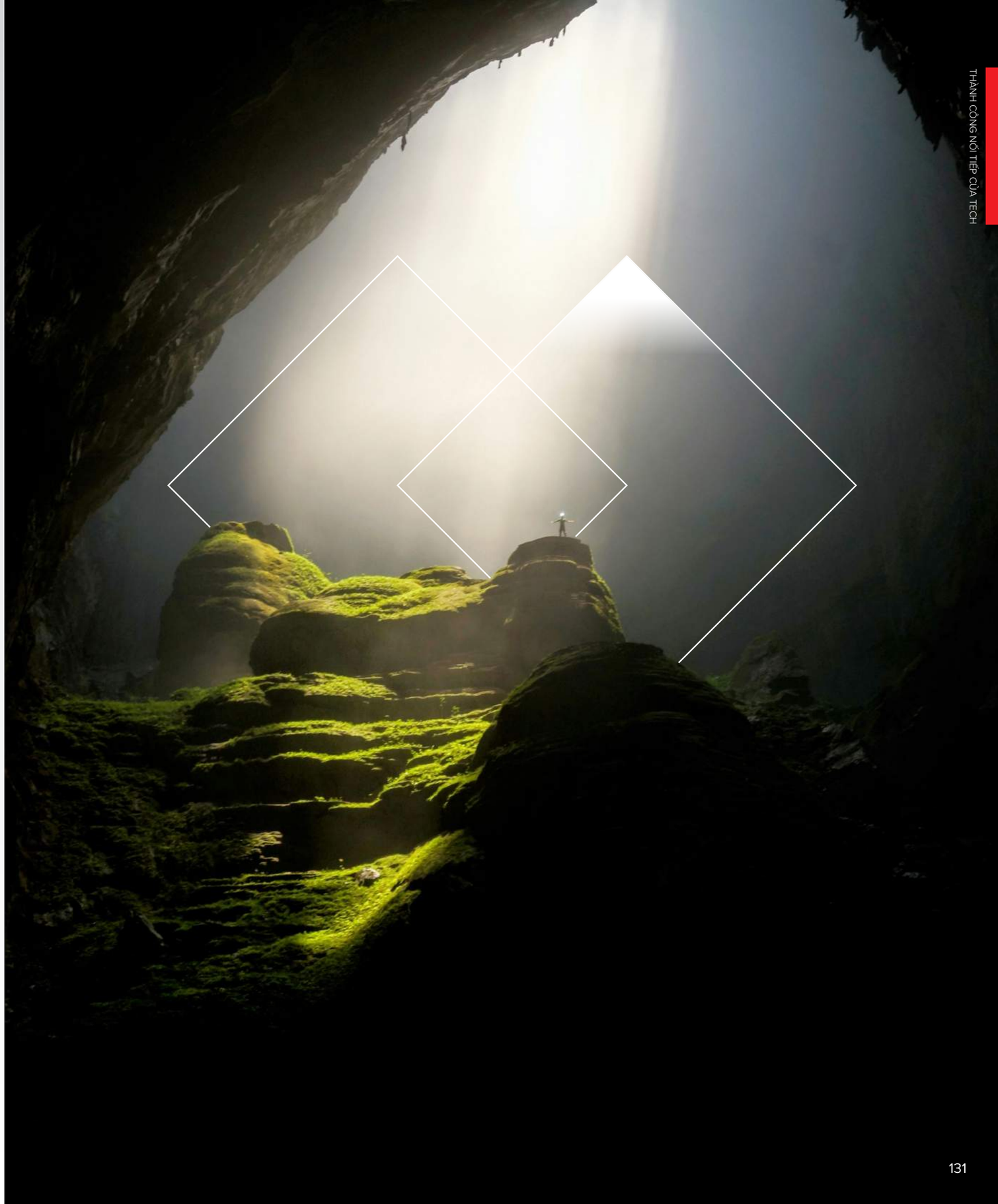
Trong năm 2024, Ngân hàng định hướng sẽ cải tiến hơn nữa cách tiếp cận ESG của mình. Chúng tôi sẽ:

- Tìm hiểu sâu hơn về các lĩnh vực bị ảnh hưởng bởi các quy định liên quan đến ESG
- cung cấp, thiết kế các giải pháp/ sản phẩm mới để phát triển lĩnh vực xanh
- Khám phá cơ hội trở thành một phần của Chỉ số Phát triển Bền vững tại Việt Nam và khu vực để thể hiện khát vọng ngày càng tăng của chúng tôi trong lĩnh vực này
- Cung cấp các chương trình đào tạo đa dạng về ESG, bao gồm cả ở cấp lãnh đạo và bộ phận chuyên môn
- Nâng cao các quy trình liên quan của Ngân hàng (ví dụ: bảo lãnh tín dụng) và nền tảng (ví dụ: dữ liệu) để đáp ứng các quy định mới từ Ngân hàng nhà nước
- Xem xét dấu ấn của Techcombank đối với mức tiêu thụ điện năng tại các trụ sở làm việc và các số liệu liên quan để tạo cơ sở so sánh trong tương lai
- Đưa ESG làm trụ cột chính trong khuôn khổ thông điệp của Ngân hàng, truyền tải các thông điệp ESG và tài trợ cho các sự kiện cộng đồng hướng tới tính bền vững.

06.

THÀNH CÔNG NỐI TIẾP CỦA TECH

- BÁO CÁO TÀI CHÍNH HỢP NHẤT CHO NĂM TÀI CHÍNH KẾT THÚC NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2023



THÔNG TIN CHUNG

NGÂN HÀNG

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam (sau đây gọi tắt là "Ngân hàng") là một ngân hàng thương mại cổ phần được thành lập và đăng ký tại nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

Ngân hàng hoạt động theo Giấy phép hoạt động Ngân hàng số 0038/GP-NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ("NHNN") cấp ngày 6 tháng 3 năm 2018 (cấp đổi lại cho Giấy phép hoạt động số 0040/NH-GP cấp ngày 6 tháng 8 năm 1993) và Giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh số 0100230800 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Hà Nội cấp ngày 3 tháng 1 năm 2024. Thời gian hoạt động của Ngân hàng là 99 năm kể từ ngày 6 tháng 8 năm 1993.

Các hoạt động chính của Ngân hàng bao gồm huy động và nhận tiền gửi ngắn, trung và dài hạn từ các tổ chức và cá nhân; cung cấp tín dụng ngắn, trung và dài hạn dựa trên tính chất và khả năng cung ứng nguồn vốn của Ngân hàng; thực hiện các nghiệp vụ thanh toán và ngân quỹ và các dịch vụ ngân hàng khác được NHNN cho phép; thực hiện đầu tư vào công ty con, công ty liên kết, công ty liên doanh và các công ty khác; đầu tư trái phiếu và kinh doanh ngoại tệ theo quy định của pháp luật.

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Các thành viên Hội đồng Quản trị của Ngân hàng cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023 và cho đến thời điểm lập báo cáo tài chính hợp nhất như sau:

Họ và tên	Chức vụ
Ông Hồ Hùng Anh	Chủ tịch
Ông Nguyễn Đăng Quang	Phó Chủ tịch thứ nhất
Ông Nguyễn Thiều Quang	Phó Chủ tịch
Ông Nguyễn Cảnh Sơn	Phó Chủ tịch
Ông Hồ Anh Ngọc	Phó Chủ tịch
Ông Lee Boon Huat	Thành viên
Ông Saurabh Narayan Agarwal	Thành viên
Ông Nguyễn Nhân Nghĩa	Thành viên độc lập

BAN KIỂM SOÁT

Các thành viên Ban Kiểm soát của Ngân hàng cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023 và cho đến thời điểm lập báo cáo tài chính hợp nhất như sau:

Họ và tên	Chức vụ
Ông Hoàng Huy Trung	Trưởng Ban Kiểm soát kiêm Thành viên chuyên trách
Bà Bùi Thị Hồng Mai	Thành viên chuyên trách
Ông Mag Rec Soc Oec Romauch Hannes	Thành viên

BAN LÃNH ĐẠO

Các thành viên Ban Lãnh đạo của Ngân hàng cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023 và cho đến thời điểm lập báo cáo tài chính hợp nhất như sau:

Họ và tên	Chức vụ
Ông Jens Lottner	Tổng Giám đốc
Ông Phùng Quang Hưng	Phó Tổng Giám đốc thường trực kiêm Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp
Ông Phạm Quang Thắng	Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản trị Ngân hàng
Ông Phan Thanh Sơn	Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng Giao dịch toàn cầu
Ông Kalyanaraman Sivaramakrishnan	Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản trị rủi ro (đến ngày 30 tháng 11 năm 2023)
Bà Nguyễn Thu Lan	Quyền Giám đốc Khối Quản trị rủi ro (từ ngày 1 tháng 12 năm 2023)
Ông Alexandre Charles Emmanuel Macaire	Giám đốc Tài chính Tập đoàn
Bà Phan Thị Thanh Bình	Giám đốc Khối Ngân hàng Bán buôn (đến ngày 31 tháng 12 năm 2023)
Ông Darren Neale Buckley	Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ (đến ngày 31 tháng 12 năm 2023)
Ông Nguyễn Anh Tuấn	Quyền Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ (từ ngày 1 tháng 11 năm 2023)
Bà Dang Nikki MyQuyen	Giám đốc Khối Quản trị Nguồn nhân lực
Ông Nguyễn Anh Tuấn	Giám đốc Khối Công nghệ
Ông Chu Hồng Ngọc	Giám đốc Khối Vận hành
Bà Thái Minh Diễm Tú	Giám đốc Khối Tiếp thị
Ông Santhosh Mahendiran	Giám đốc Khối Dữ liệu và Phân tích
Ông Pranav Seth	Giám đốc Văn phòng Chuyển đổi số
Ông Prasenjit Chakravarti	Giám đốc Khối Chiến lược và Chuyển đổi Ngân hàng

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT

Người đại diện theo pháp luật của Ngân hàng cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023 và cho đến thời điểm lập báo cáo tài chính hợp nhất là Ông Hồ Hùng Anh, chức danh Chủ tịch Hội đồng Quản trị.

Ông Jens Lottner được ủy quyền ký kết các giấy tờ và tài liệu liên quan đến hoạt động điều hành Ngân hàng, trong đó có báo cáo tài chính hợp nhất kèm theo cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023 theo Quyết định số 0058/2020/UQ-CT HĐQT ngày 6 tháng 2 năm 2020.

KIỂM TOÁN VIÊN

Công ty Trách nhiệm Hữu hạn Ernst & Young Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội là công ty kiểm toán cho Ngân hàng.

Ban Lãnh đạo của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam ("Ngân hàng") trình bày báo cáo này và báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng và các công ty con cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023.

BÁO CÁO CỦA BAN LÃNH ĐẠO

Trách nhiệm của Ban Lãnh đạo đối với Báo cáo Tài chính hợp nhất

Ban Lãnh đạo Ngân hàng chịu trách nhiệm đảm bảo báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng và các công ty con cho từng năm tài chính phản ánh trung thực và hợp lý tình hình tài chính hợp nhất, kết quả hoạt động hợp nhất và tình hình lưu chuyển tiền tệ hợp nhất của Ngân hàng và các công ty con trong năm. Trong quá trình lập báo cáo tài chính hợp nhất, Ban Lãnh đạo Ngân hàng cần phải:

- Lựa chọn các chính sách kế toán thích hợp và áp dụng các chính sách này một cách nhất quán;
- Thực hiện các đánh giá và ước tính một cách hợp lý và thận trọng;
- Nêu rõ các chuẩn mực kế toán áp dụng cho Ngân hàng có được tuân thủ hay không và tất cả những sai lệch trọng yếu so với những chuẩn mực này đã được trình bày và giải thích trong báo cáo tài chính hợp nhất; và
- Lập báo cáo tài chính hợp nhất trên cơ sở nguyên tắc hoạt động liên tục trừ trường hợp không thể cho rằng Ngân hàng sẽ tiếp tục hoạt động.

Ban Lãnh đạo Ngân hàng chịu trách nhiệm đảm bảo việc các sổ sách kế toán thích hợp được lưu giữ để phản ánh tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng, với mức độ chính xác hợp lý, tại bất kỳ thời điểm nào và đảm bảo rằng các sổ sách kế toán tuân thủ với chế độ kế toán đã được áp dụng. Ban Lãnh đạo Ngân hàng cũng chịu trách nhiệm về việc quản lý các tài sản của Ngân hàng và do đó phải thực hiện các biện pháp thích hợp để ngăn chặn và phát hiện các hành vi gian lận và những vi phạm khác.

Ban Lãnh đạo Ngân hàng cam kết đã tuân thủ những yêu cầu nêu trên trong việc lập báo cáo tài chính hợp nhất kèm theo.

Công bố của Ban Lãnh đạo

Theo ý kiến của Ban Lãnh đạo, báo cáo tài chính hợp nhất kèm theo phản ánh trung thực và hợp lý tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng và các công ty con vào ngày 31 tháng 12 năm 2023, kết quả hoạt động hợp nhất và tình hình lưu chuyển tiền tệ hợp nhất của Ngân hàng và các công ty con cho năm tài chính kết thúc cùng ngày phù hợp với các Chuẩn mực kế toán Việt Nam, Chế độ báo cáo tài chính đối với các tổ chức tín dụng Việt Nam, các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất.

Thay mặt Ban Lãnh đạo:

Mr Jens Lottner
Tổng Giám đốc

Hà Nội, Việt Nam
Ngày 22 tháng 3 năm 2024

Số tham chiếu: 11740033/E-66984200-HN

BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP

Kính gửi: **Các cổ đông Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam**

Chúng tôi đã kiểm toán báo cáo tài chính hợp nhất kèm theo của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam ("Ngân hàng") và các công ty con, được lập ngày 22 tháng 3 năm 2024 và được trình bày từ trang 6 đến trang 89, bao gồm báo cáo tình hình tài chính hợp nhất vào ngày 31 tháng 12 năm 2023, báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất, báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc cùng ngày và các thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất kèm theo.

Trách nhiệm của Ban Lãnh đạo Ngân hàng

Ban Lãnh đạo Ngân hàng chịu trách nhiệm lập và trình bày trung thực và hợp lý báo cáo tài chính hợp nhất theo các Chuẩn mực kế toán Việt Nam, Chế độ báo cáo tài chính đối với các tổ chức tín dụng Việt Nam, các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất, và chịu trách nhiệm về kiểm soát nội bộ mà Ban Lãnh đạo xác định là cần thiết để đảm bảo việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất không có sai sót trọng yếu do gian lận hoặc nhầm lẫn.

Trách nhiệm của Kiểm toán viên

Trách nhiệm của chúng tôi là đưa ra ý kiến về báo cáo tài chính hợp nhất dựa trên kết quả của cuộc kiểm toán. Chúng tôi đã tiến hành kiểm toán theo các Chuẩn mực kiểm toán Việt Nam. Các chuẩn mực này yêu cầu chúng tôi tuân thủ chuẩn mực và các quy định về đạo đức nghề nghiệp, lập kế hoạch và thực hiện cuộc kiểm toán để đạt được sự đảm bảo hợp lý về việc liệu báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng có còn sai sót trọng yếu hay không.

Công việc kiểm toán bao gồm thực hiện các thủ tục nhằm thu thập các bằng chứng kiểm toán về các số liệu và thuyết minh trên báo cáo tài chính hợp nhất. Các thủ tục kiểm toán được lựa chọn dựa trên xét đoán của kiểm toán viên, bao gồm đánh giá rủi ro có sai sót trọng yếu trong báo cáo tài chính hợp nhất do gian lận hoặc nhầm lẫn. Khi thực hiện đánh giá các rủi ro này, kiểm toán viên đã xem xét kiểm soát nội bộ của Ngân hàng liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất trung thực, hợp lý nhằm thiết kế các thủ tục kiểm toán phù hợp với tình hình thực tế, tuy nhiên không nhằm mục đích đưa ra ý kiến về hiệu quả của kiểm soát nội bộ của Ngân hàng. Công việc kiểm toán cũng bao gồm đánh giá tính thích hợp của các chính sách kế toán được áp dụng và tính hợp lý của các ước tính kế toán của Ban Lãnh đạo cũng như đánh giá việc trình bày tổng thể báo cáo tài chính hợp nhất.

Chúng tôi tin tưởng rằng các bằng chứng kiểm toán mà chúng tôi đã thu thập được là đầy đủ và thích hợp để làm cơ sở cho ý kiến kiểm toán của chúng tôi.

Ý kiến của Kiểm toán viên

Theo ý kiến của chúng tôi, báo cáo tài chính hợp nhất đã phản ánh trung thực và hợp lý, trên các khía cạnh trọng yếu, tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng và các công ty con tại ngày 31 tháng 12 năm 2023, cũng như kết quả hoạt động hợp nhất và tình hình lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc cùng ngày, phù hợp với các Chuẩn mực kế toán Việt Nam, Chế độ báo cáo tài chính đối với các tổ chức tín dụng Việt Nam, các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất.

Công ty Trách nhiệm Hữu hạn Ernst & Young Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội

Đặng Phương Hà
Phó Tổng Giám đốc
Số Giấy CNĐKHN kiểm toán: 2400-2023-004-1

Trần Thị Thu Hiền
Kiểm toán viên
Số Giấy CNĐKHN kiểm toán: 2487-2023-004-1

Hà Nội, Việt Nam
Ngày 22 tháng 3 năm 2024

BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH HỢP NHẤT

tại ngày 31 tháng 12 năm 2023

	Thuyết minh	*31/12/2023 triệu đồng*	*31/12/2022 triệu đồng*
TÀI SẢN			
Tiền mặt, vàng	**5**	**3.620.695**	**4.215.721**
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ("NHNN")	**6**	**27.140.592**	**11.475.590**
Tiền gửi và cấp tín dụng cho các tổ chức tín dụng ("TCTD") khác	**7**	**104.072.320**	**82.873.754**
Tiền gửi tại các TCTD khác	7.1	80.126.897	69.925.143
Cấp tín dụng cho các TCTD khác	7.2	24.046.523	13.049.711
Dự phòng rủi ro cấp tín dụng cho các TCTD khác	7.4	(101.100)	(101.100)
Chứng khoán kinh doanh	**8**	**4.432.778**	**961.034**
Chứng khoán kinh doanh		4.432.778	961.034
Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	**20**	**143.611**	**-**
Cho vay khách hàng		**512.513.672**	**415.752.256**
Cho vay khách hàng	9	518.641.568	420.523.705
Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	10	(6.127.896)	(4.771.449)
Hoạt động mua nợ	**11**	**82.033**	**107.725**
Mua nợ		84.335	110.221
Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ		(2.302)	(2.496)
Chứng khoán đầu tư	**12**	**104.993.945**	**103.651.920**
Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	12.1	105.356.248	104.031.921
Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư	12.3	(362.303)	(380.001)
Góp vốn, đầu tư dài hạn	**13**	**3.046.245**	**12.813**
Đầu tư dài hạn khác	13.1	3.047.394	13.962
Dự phòng giảm giá góp vốn, đầu tư dài hạn	13.2	(1.149)	(1.149)
Tài sản cố định	**14**	**8.892.697**	**8.411.382**
Tài sản cố định hữu hình	14.1	3.527.586	3.696.812
Nguyên giá tài sản cố định		5.492.566	5.156.346
Khấu hao tài sản cố định		*(1.964.980)*	*(1.459.534)*
Tài sản cố định vô hình	14.2	5.365.111	4.714.570
Nguyên giá tài sản cố định		*7.198.784*	*5.913.538*
Hao mòn tài sản cố định		*(1.833.673)*	*(1.198.968)*
Bất động sản đầu tư	**15**	**-**	**1.053.124**
Nguyên giá bất động sản đầu tư		-	1.435.699
Khấu hao bất động sản đầu tư		-	(382.575)
Tài sản Có khác	**16**	**80.543.424**	**70.517.225**
Các khoản phải thu		69.834.157	61.609.133
Các khoản lãi, phí phải thu		9.681.140	8.028.730
Tài sản thuế thu nhập doanh nghiệp hoãn lại		70.409	61.050
Tài sản Có khác		1.650.584	1.616.735
Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác		(692.866)	(798.423)
TỔNG TÀI SẢN		**849.482.012**	**699.032.544**

	Thuyết minh	*31/12/2023 triệu đồng*	*31/12/2022 triệu đồng*
NỢ PHẢI TRẢ			
Các khoản nợ Chính phủ và NHNN	**17**	**131**	**7.826**
Tiền gửi và vay Chính phủ, NHNN		131	7.826
Tiền gửi và vay các tổ chức tài chính, các TCTD khác	**18**	**153.173.002**	**167.562.969**
Tiền gửi các tổ chức tài chính, các TCTD khác	18.1	50.619.678	61.293.738
Vay các tổ chức tài chính, các TCTD khác	18.2	102.553.324	106.269.231
Tiền gửi của khách hàng	**19**	**454.660.779**	**358.403.785**
Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	**20**	**-**	**1.851.213**
Phát hành giấy tờ có giá	**21**	**84.703.300**	**34.006.619**
Các khoản nợ khác	**22**	**25.328.735**	**23.775.166**
Các khoản lãi, phí phải trả		9.418.750	6.144.022
Các khoản phải trả và công nợ khác		15.909.985	17.631.144
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ		**717.865.947**	**585.607.578**
VỐN CHỦ SỞ HỮU			
VỐN CHỦ SỞ HỮU			
Vốn		36.257.461	36.204.797
Vốn điều lệ		35.225.108	35.172.385
Thặng dư vốn cổ phần		476.356	476.415
Vốn khác		**555.997**	**555.997**
Các quỹ		**45.028.627**	**11.608.569**
Lợi nhuận chưa phân phối		**49.013.144**	**64.482.685**
Lợi ích cổ đông không kiểm soát		**1.316.833**	**1.128.915**
TỔNG VỐN CHỦ SỞ HỮU	**24**	**131.616.065**	**113.424.966**
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU		**849.482.012**	**699.032.544**

	Thuyết minh	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH HỢP NHẤT			
Bảo lãnh vay vốn		14.935.065	13.253.457
Cam kết giao dịch hối đoái		350.601.542	360.120.743
Cam kết mua ngoại tệ giao ngay		*4.593.012*	*2.450.745*
Cam kết bán ngoại tệ giao ngay		*4.415.918*	*1.361.969*
Cam kết mua - giao dịch hoán đổi tiền tệ		*171.163.643*	*178.699.591*
Cam kết bán - giao dịch hoán đổi tiền tệ		*170.428.969*	*177.608.438*
Cam kết trong nghiệp vụ thư tín dụng (L/C)		67.845.653	64.666.942
Bảo lãnh khác		57.648.065	44.870.251
Các cam kết khác		478.047.860	449.697.675
Cam kết hoán đổi tiền tệ chéo bằng ngoại tệ		*68.061.694*	*42.535.867*
Cam kết hoán đổi tiền tệ chéo bằng VND		*67.392.288*	*42.343.196*
Cam kết hoán đổi lãi suất bằng ngoại tệ		*10.734.257*	*25.100.370*
Cam kết hoán đổi lãi suất bằng VND		*13.541.644*	*15.173*
Cam kết kỳ hạn giấy tờ có giá		*12.985.841*	*13.357.717*
Hạn mức tín dụng chưa sử dụngt		*305.332.136*	*326.345.352*
Lãi cho vay và phí phải thu chưa thu được	39	2.287.980	1.858.878
Nợ khó đòi đã xử lý	40	52.224.706	46.946.553
Tài sản và chứng từ khác	41	198.926.346	172.003.576
		1.222.517.217	**1.153.418.075**

Người lập:

Bà Hoàng Thị Thu Hằng
Kế toán

Người phê duyệt:

Bà Nguyễn Thị Trà My
Kế toán trưởng

Người phê duyệt:

Ông Jens Lottner
Tổng Giám đốc

Hà Nội, Việt Nam
Ngày 22 tháng 3 năm 2024

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG HỢP NHẤT

cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023

	Thuyết minh	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng (Phân loại lại)
Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	25	56.707.759	44.752.636
Chi phí lãi và các chi phí tương tự	26	(29.016.639)	(14.462.861)
Thu nhập lãi thuần		**27.691.120**	**30.289.775**
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ		11.378.085	10.840.337
Chi phí hoạt động dịch vụ		(2.663.188)	(2.687.732)
Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ	**27**	**8.714.897**	**8.152.605**
Lãi/(lỗ) thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	**28**	**195.750**	**(275.063)**
Lãi/(lỗ) thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh	**29**	**64.620**	**(241.845)**
Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư	**30**	**925.833**	**425.553**
Thu nhập từ hoạt động khác		6.459.694	4.499.949
Chi phí hoạt động khác		(4.025.578)	(2.332.574)
Lãi thuần từ hoạt động khác	**31**	**2.434.116**	**2.167.375**
Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần	**32**	**34.756**	**8.791**
Tổng thu nhập hoạt động		**40.061.092**	**40.527.191**
Chi phí hoạt động	**33**	**(13.251.796)**	**(13.023.129)**
Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng		**26.809.296**	**27.504.062**
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	**34**	**(3.921.068)**	**(1.936.294)**
Tổng lợi nhuận trước thuế		**22.888.228**	**25.567.768**
Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp hiện hành	23.1	(4.706.721)	(5.174.932)
Thu nhập thuế thu nhập doanh nghiệp hoãn lại	23.3	9.359	43.590
Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp		**(4.697.362)**	**(5.131.342)**
Lợi nhuận sau thuế		**18.190.866**	**20.436.426**
Lợi ích cổ đông không kiểm soát		**(187.064)**	**(286.049)**
Lợi nhuận thuần của cổ đông của Ngân hàng		**18.003.802**	**20.150.377**
Lãi cơ bản trên cổ phiếu (đồng/cổ phiếu)	**35**	**5.104**	**5.725**
Lãi suy giảm trên cổ phiếu (đồng/cổ phiếu)	**35**	**(*)**	**(*)**

(*) Tại ngày 31 tháng 12 năm 2023 và ngày 31 tháng 12 năm 2022, lãi cơ bản trên cổ phiếu của Ngân hàng không bị ảnh hưởng bởi các yếu tố suy giảm.

Người lập:

Bà Hoàng Thị Thu Hằng
Kế toán

Người phê duyệt:

Bà Nguyễn Thị Trà My
Kế toán trưởng

Người phê duyệt:

Ông Jens Lottner
Tổng Giám đốc

Hà Nội, Việt Nam
Ngày 22 tháng 3 năm 2024

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT

cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023

	Thuyết minh	*2023 triệu đồng*	*2022 triệu đồng (Phân loại lại)*
LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH			
Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được		53.749.365	43.558.389
Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả		(25.941.911)	(12.185.090)
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được		9.134.752	8.076.844
Chênh lệch số tiền thực thu/(thực chi) từ hoạt động kinh doanh (ngoại tệ và chứng khoán)		1.168.505	(420.995)
Thu nhập khác		1.384.616	605.946
Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý bằng nguồn dự phòng rủi ro	31	831.790	1.311.053
Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ		(10.339.365)	(9.631.184)
Tiền thuế thu nhập thực nộp trong năm	23.1	(5.048.936)	(2.301.394)
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và vốn lưu động		**24.938.816**	**29.013.569**
Những thay đổi về tài sản hoạt động			
(Tăng)/giảm các khoản tiền gửi và cấp tín dụng cho các TCTD khác		(12.287.858)	18.490.986
(Tăng)/giảm các khoản về kinh doanh chứng khoán		(19.582.416)	13.920.515
(Tăng)/giảm các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác		(143.611)	293.768
Tăng các khoản cho vay khách hàng		(98.117.863)	(73.182.461)
Giảm nguồn dự phòng để xử lý rủi ro, bù đắp tổn thất các khoản	10	(2.667.877)	(683.006)
Tăng khác về tài sản hoạt động		(9.317.279)	(36.029.613)
Những thay đổi về công nợ hoạt động			
(Giảm)/tăng các khoản tiền gửi, tiền vay các tổ chức tài chính, các TCTD khác		(14.389.967)	55.104.278
Tăng tiền gửi của khách hàng		96.249.299	43.658.244
Tăng phát hành giấy tờ có giá (ngoại trừ giấy tờ có giá phát hành được tính vào hoạt động tài chính)		50.696.681	1.026.795
(Giảm)/tăng các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác		(1.851.213)	1.851.213
(Giảm)/tăng khác về công nợ hoạt động		(1.468.412)	2.009.069
Chi từ các quỹ	24.1	(5.013)	(4.856)
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh		**12.053.287**	**55.468.501**

	Thuyết minh	*31/12/2023 triệu đồng*	*31/12/2022 triệu đồng*
LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ			
Mua sắm tài sản cố định		(1.232.358)	(1.110.111)
Tiền thu từ thanh lý tài sản cố định		22.156	44.111
Tiền chi từ thanh lý tài sản cố định		(35)	(51)
Tiền thu từ bán bất động sản đầu tư		1.296.447	-
Tiền chi đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác		(3.033.432)	-
Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn		34.756	8.776
Lưu chuyển tiền thuần sử dụng vào hoạt động đầu tư		**(2.912.466)**	**(1.057.275)**
LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH			
Tăng vốn cổ phần từ phát hành cổ phiếu		52.664	63.178
Tiền chi thanh toán giấy tờ có giá dài hạn có đủ điều kiện tính vào vốn tự có và các khoản vốn vay dài hạn khác		-	(700.000)
Tiền thu được từ góp vốn của cổ đông không kiểm soát		854	1.894
Cổ tức trả cho cổ đông không kiểm soát		-	(74.648)
Lưu chuyển tiền thuần từ/(sử dụng vào) hoạt động tài chính		**53.518**	**(709.576)**
Lưu chuyển tiền thuần trong năm		**9.194.339**	**53.701.650**
Tiền và các khoản tương đương tiền đầu năm	**36**	**101.305.880**	**47.604.230**
Tiền và các khoản tương đương tiền cuối năm	**36**	**110.500.219**	**101.305.880**

Người lập:	Người phê duyệt:	Người phê duyệt:
Bà Hoàng Thị Thu Hằng **Kế toán**	**Bà Nguyễn Thị Trà My** **Kế toán trưởng**	**Ông Jens Lottner** **Tổng Giám đốc**

Hà Nội, Việt Nam
Ngày 22 tháng 3 năm 2024

THUYẾT MINH BÁO CÁO TÀI CHÍNH HỢP NHẤT

tại ngày 31 tháng 12 năm 2023 và cho năm tài chính kết thúc cùng ngày

1. THÔNG TIN CHUNG

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam (sau đây gọi tắt là "Ngân hàng") là một ngân hàng thương mại cổ phần được thành lập và đăng ký tại nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

Thành lập và hoạt động
Ngân hàng hoạt động theo Giấy phép hoạt động Ngân hàng số 0038/GP-NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ("NHNN") cấp ngày 6 tháng 3 năm 2018 (cấp đổi lại cho Giấy phép hoạt động số 0040/NH-GP cấp ngày 6 tháng 8 năm 1993) và Giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh số 0100230800 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Hà Nội cấp ngày 3 tháng 1 năm 2024. Thời hạn hoạt động của Ngân hàng là 99 năm kể từ ngày 6 tháng 8 năm 1993.

Các hoạt động chính của Ngân hàng bao gồm huy động và nhận tiền gửi ngắn, trung và dài hạn từ các tổ chức và cá nhân; cung cấp tín dụng ngắn, trung và dài hạn dựa trên tính chất và khả năng cung ứng nguồn vốn của Ngân hàng; thực hiện các nghiệp vụ thanh toán và ngân quỹ và các dịch vụ ngân hàng khác được NHNN cho phép; thực hiện đầu tư vào công ty con, công ty liên kết, công ty liên doanh và các công ty khác; đầu tư trái phiếu và kinh doanh ngoại tệ theo quy định của pháp luật.

Vốn điều lệ
Vốn điều lệ của Ngân hàng tại ngày 31 tháng 12 năm 2023 là 35.225.108.110.000 đồng (ngày 31 tháng 12 năm 2022: 35.172.385.140.000 đồng).

Mạng lưới hoạt động
Tại ngày 31 tháng 12 năm 2023, Ngân hàng có một (1) Hội sở chính, hai (2) văn phòng đại diện, ba trăm lẻ một (301) chi nhánh, phòng giao dịch trên cả nước và ba (3) công ty con.

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2023, Hội sở chính của Ngân hàng đặt tại số 6 Quang Trung, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Công ty con
Tại ngày 31 tháng 12 năm 2023, Ngân hàng có ba (3) công ty con như sau:

STT	Tên công ty	Giấy phép hoạt động	"Lĩnh vực hoạt động"	Tỷ lệ sở hữu của Ngân hàng
1	Công ty Cổ phần Chứng khoán Kỹ Thương	125/GP-UBCK cấp ngày 30/5/2018 và giấy phép điều chỉnh số 54/GPĐC-UBCK do Ủy ban Chứng khoán Nhà nước cấp ngày 30/6/2023	Các hoạt động chứng khoán	94,16653%
2	Công ty TNHH một thành viên Quản lý nợ và Khai thác tài sản – Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam	0104003519 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Hà Nội cấp ngày 18/6/2008 và GCN ĐKKD số 0102786255 thay đổi lần thứ 27 ngày 30/10/2023	Quản lý nợ và khai thác tài sản	100%
3	Công ty Cổ phần Quản lý Quỹ Kỹ thương	57/GP-UBCK cấp ngày 30/1/2019 và giấy phép điều chỉnh gần nhất số 114/GPĐC-UBCK do Ủy ban Chứng khoán Nhà nước cấp ngày 18/11/2022	Quản lý danh mục đầu tư chứng khoán, quản lý quỹ và cung cấp các dịch vụ tư vấn đầu tư chứng khoán.	88,99956%

Nhân viên

Tổng số cán bộ nhân viên của Ngân hàng và các công ty con vào ngày 31 tháng 12 năm 2023 là 11.614 người (ngày 31 tháng 12 năm 2022: 12.339 người).

2. KỲ KẾ TOÁN VÀ ĐƠN VỊ TIỀN TỆ SỬ DỤNG TRONG KẾ TOÁN

2.1. Kỳ kế toán
Kỳ kế toán năm của Ngân hàng bắt đầu vào ngày 1 tháng 1 và kết thúc vào ngày 31 tháng 12.

2.2 Đơn vị tiền tệ sử dụng trong kế toán
Đơn vị tiền tệ sử dụng trong công tác kế toán của Ngân hàng là đồng Việt Nam ("VND") và được làm tròn đến hàng triệu đồng gần nhất cho mục đích trình bày báo cáo tài chính hợp nhất.

3. CHUẨN MỰC VÀ HỆ THỐNG KẾ TOÁN ÁP DỤNG

3.1 Tuyên bố tuân thủ
Ban Lãnh đạo Ngân hàng cam kết đã lập báo cáo tài chính hợp nhất tuân thủ theo các Chuẩn mực kế toán Việt Nam, Chế độ báo cáo tài chính đối với các tổ chức tín dụng Việt Nam, các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất.

Theo đó, báo cáo tình hình tài chính hợp nhất, báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất, báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất và các thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất được trình bày kèm theo và việc sử dụng báo cáo này không dành cho các đối tượng không được cung cấp các thông tin về các thủ tục, nguyên tắc và thông lệ kế toán tại Việt Nam và hơn nữa không được chủ định trình bày tình hình tài chính hợp nhất, kết quả hoạt động hợp nhất và tình hình lưu chuyển tiền tệ hợp nhất theo các nguyên tắc và thông lệ kế toán được chấp nhận rộng rãi ở các nước và lãnh thổ khác ngoài Việt Nam.

3.2 Cơ sở lập báo cáo tài chính
Báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng được lập phù hợp với Chế độ báo cáo tài chính đối với các tổ chức tín dụng Việt Nam theo Quyết định số 479/2004/QĐ-NHNN ngày 29 tháng 4 năm 2004, Quyết định số 16/2007/QĐ-NHNN ngày 18 tháng 4 năm 2007, Thông tư số 10/2014/TT-NHNN ngày 20 tháng 3 năm 2014 và Thông tư số 22/2017/TT-NHNN ngày 29 tháng 12 năm 2017 bổ sung, sửa đổi Quyết định số 479/2004/QĐ-NHNN, Thông tư số 49/2014/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều khoản của Chế độ báo cáo tài chính đối với các tổ chức tín dụng ban hành kèm theo Quyết định số 16/2007/QĐ-NHNN và Hệ thống tài khoản kế toán các tổ chức tín dụng ban hành kèm theo Quyết định số 479/2004/QĐ-NHNN của Thống đốc NHNN, Hệ thống Chuẩn mực kế toán Việt Nam do Bộ Tài chính ban hành và Thông tư số 27/2021/TT-NHNN ngày 31 tháng 12 năm 2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Hệ thống tài khoản kế toán các tổ chức tín dụng ban hành kèm theo Quyết định số 479/2004/QĐ-NHNN ngày 29 tháng 4 năm 2004 và Chế độ báo cáo tài chính đối với các tổ chức tín dụng ban hành kèm theo Quyết định số 16/2007/QĐ-NHNN ngày 18 tháng 4 năm 2007 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam bao gồm:

- Quyết định số 149/2001/QĐ-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2001 về việc ban hành và công bố 4 chuẩn mực kế toán Việt Nam (đợt 1);
- Quyết định số 165/2002/QĐ-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2002 về việc ban hành và công bố 6 chuẩn mực kế toán Việt Nam (đợt 2);
- Quyết định số 234/2003/QĐ-BTC ngày 30 tháng 12 năm 2003 về việc ban hành và công bố 6 chuẩn mực kế toán Việt Nam (đợt 3);
- Quyết định số 12/2005/QĐ-BTC ngày 15 tháng 2 năm 2005 về việc ban hành và công bố 6 chuẩn mực kế toán Việt Nam (đợt 4); và
- Quyết định số 100/2005/QĐ-BTC ngày 28 tháng 12 năm 2005 về việc ban hành và công bố 4 chuẩn mực kế toán Việt Nam (đợt 5).

3.3 Cơ sở hợp nhất
Báo cáo tài chính hợp nhất bao gồm các báo cáo tài chính của Ngân hàng mẹ và các công ty con cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023. Các công ty con được hợp nhất toàn bộ kể từ ngày mua, là ngày Ngân hàng nắm quyền kiểm soát công ty con, và tiếp tục được hợp nhất cho đến ngày Ngân hàng mẹ thực sự chấm dứt quyền kiểm soát đối với công ty con. Trong trường hợp Ngân hàng thoái vốn đầu tư vào công ty con dẫn đến mất quyền kiểm soát, Ngân hàng chỉ hợp nhất kết quả hoạt động từ đầu năm đến thời điểm thoái vốn mà không hợp nhất toàn bộ tài sản thuần của công ty con. Ngoài ra, trên báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất, Ngân hàng điều chỉnh ảnh hưởng gián tiếp của các giao dịch bán công ty con đến các luồng tiền trong báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất.

Báo cáo tài chính của Ngân hàng mẹ và các công ty con sử dụng để hợp nhất được lập cho cùng một năm tài chính và được áp dụng các chính sách kế toán một cách thống nhất.

Số dư các tài khoản trên báo cáo tình hình tài chính giữa các công ty con và Ngân hàng, các khoản thu nhập và chi phí, các khoản lãi hoặc lỗ nội bộ chưa thực hiện phát sinh từ các giao dịch này được loại trừ hoàn toàn.

Lợi ích của cổ đông không kiểm soát là phần lợi ích trong lãi, hoặc lỗ, và trong tài sản thuần của công ty con không được nắm giữ bởi Ngân hàng và được trình bày riêng biệt trên báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất và trong vốn chủ sở hữu trên báo cáo tình hình tài chính hợp nhất.

3.4 Các cơ sở đánh giá và các ước tính kế toán áp dụng
Việc trình bày báo cáo tài chính hợp nhất yêu cầu Ban Lãnh đạo phải thực hiện các ước tính và giả định ảnh hưởng đến số liệu báo cáo của tài sản, nợ phải trả cũng như việc trình bày các công nợ tiềm ẩn. Các ước tính và giả định này cũng ảnh hưởng đến thu nhập, chi phí và kết quả số liệu dự phòng. Các ước tính này được dựa trên các giả định về một số yếu tố với các mức độ khác nhau về chủ quan và tính không chắc chắn. Do vậy, các kết quả thực tế có thể có thay đổi dẫn đến việc điều chỉnh các khoản mục có liên quan sau này.

4. TÓM TẮT CÁC CHÍNH SÁCH KẾ TOÁN CHỦ YẾU

4.1. Các thay đổi trong các chính sách kế toán
Các chính sách kế toán của Ngân hàng sử dụng để lập báo cáo tài chính hợp nhất được áp dụng nhất quán với các chính sách đã được sử dụng để lập báo cáo tài chính hợp nhất cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2022, trừ các thay đổi sau:

Thông tư 18/2022/TT-NHNN quy định về hoạt động mua, bán nợ của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

Ngày 26 tháng 12 năm 2022, NHNN ban hành Thông tư 18/2022/TT-NHNN ("Thông tư 18") sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 09/2015/TT-NHNN ("Thông tư 09") về hoạt động mua, bán nợ của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài. Các thay đổi của Thông tư 18 liên quan đến chính sách kế toán như sau:

- Bổ sung định nghĩa Giá trị ghi sổ nội bảng của khoản nợ được mua bán;
- Bổ sung quy định về thời hạn thanh toán số tiền mua, bán nợ của bên mua nợ cho bên bán nợ;
- Bổ sung quy định về tài sản đảm bảo đối với số tiền mà bên mua nợ chưa thanh toán đủ cho bên bán nợ theo hợp đồng mua, bán nợ;
- Bổ sung quy định về quản lý, theo dõi, phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro đối với phần nợ chưa bán trong trường hợp bán một phần khoản nợ hoặc bán một khoản nợ cho nhiều bên mua nợ; và
- Bổ sung quy định chi tiết về xử lý tài chính, hạch toán kế toán đối với khoản nợ đã mua, bán.

Thông tư 18 có hiệu lực thi hành từ ngày 9 tháng 2 năm 2023 với điều kiện chuyển tiếp: Các hợp đồng mua, bán nợ được xác lập trước ngày Thông tư 18 có hiệu lực, bên mua nợ, bên bán nợ và các bên có liên quan được tiếp tục thực hiện theo hợp đồng đã ký và các quy định của Thông tư 09. Trường hợp các bên có thỏa thuận về việc sửa đổi, bổ sung nội dung hợp đồng mua, bán nợ, việc sửa đổi, bổ sung hợp đồng mua, bán nợ phải phù hợp với quy định tại Thông tư 18.

Thông tư số 02/2023/TT-NHNN do NHNN ban hành ngày 23 tháng 4 năm 2023 quy định về việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động sản xuất kinh doanh và khách hàng gặp khó khăn trả nợ vay phục vụ nhu cầu đời sống, tiêu dùng ("Thông tư 02").

- Các nội dung chính của Thông tư 02 bao gồm:
- Phạm vi và điều kiện đối với khoản nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ;

Nguyên tắc giữ nguyên nhóm nợ và phân loại loại nợ, hạch toán lãi dự thu và trích lập dự phòng đối với khoản nợ có số dư nợ gốc và/hoặc lãi được cơ cấu lại thời hạn trả nợ.

Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 24 tháng 4 năm 2023.

4.2. Tiền và các khoản tương đương tiền
Tiền và các khoản tương đương tiền bao gồm tiền mặt tại quỹ, vàng, tiền gửi tại NHNN, tín phiếu Chính phủ và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác đủ điều kiện tái chiết khấu với NHNN, tiền gửi tại các tổ chức tài chính, các TCTD khác không kỳ hạn và đáo hạn không quá 3 tháng kể từ ngày gửi và chứng khoán có thời hạn thu hồi hoặc đáo hạn không quá 3 tháng kể từ ngày mua.

4.3. Tiền gửi và cấp tín dụng cho các tổ chức tài chính, các TCTD khác
Tiền gửi và cấp tín dụng cho các tổ chức tài chính, các TCTD khác được trình bày theo số dư nợ gốc tại ngày kết thúc năm tài chính.

Việc phân loại rủi ro tín dụng đối với các khoản tiền gửi và cấp tín dụng cho các tổ chức tài chính, các TCTD khác và trích lập dự phòng tương ứng được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 11/2021/TT-NHNN ngày 30 tháng 7 năm 2021 của NHNN ("Thông tư 11"). Theo đó, Ngân hàng trích lập dự phòng rủi ro tín dụng cho các khoản tiền gửi (trừ tiền gửi thanh toán) tại TCTD và chi nhánh ngân hàng nước ngoài và cấp tín dụng cho các tổ chức tài chính, các TCTD khác theo phương pháp nêu tại Thuyết minh 4.6.

4.4. Chứng khoán kinh doanh

4.4.1. Phân loại và ghi nhận
Chứng khoán kinh doanh bao gồm chứng khoán nợ được mua với mục đích kinh doanh. Chứng khoán kinh doanh được ghi nhận ban đầu theo giá gốc.

Thời điểm ghi nhận các khoản chứng khoán kinh doanh là thời điểm nhà đầu tư có quyền sở hữu, cụ thể như sau:

- Chứng khoán niêm yết được ghi nhận tại thời điểm khớp lệnh (T+0);
- Chứng khoán chưa niêm yết được ghi nhận tại thời điểm chính thức có quyền sở hữu theo quy định của pháp luật.

4.4.2. Đo lường
Chứng khoán nợ kinh doanh niêm yết được ghi nhận theo giá gốc trừ đi dự phòng rủi ro và dự phòng giảm giá.

Dự phòng giảm giá chứng khoán được lập dựa trên quy định tại Thông tư 48/2019/TT-NHNN ngày 8 tháng 8 năm 2019 ("Thông tư 48") và Thông tư 24/2022/TT-BTC ngày 7 tháng 4 năm 2022 ("Thông tư 24") được mô tả trong Thuyết minh 4.7.3.

Dự phòng rủi ro tín dụng của trái phiếu doanh nghiệp (bao gồm cả trái phiếu do TCTD khác phát hành) chưa niêm yết trên thị trường chứng khoán hoặc chưa đăng ký giao dịch trên hệ thống giao dịch Upcom tuân thủ theo Thông tư 11 được mô tả tại Thuyết minh 4.6.

Dự phòng chứng khoán kinh doanh được đề cập ở trên sẽ được hoàn nhập khi việc tăng lên sau đó của giá trị có thể thu hồi của chứng khoán kinh doanh là do sự kiện khách quan xảy ra sau khi khoản dự phòng được ghi nhận. Khoản dự phòng chỉ được hoàn nhập đến mức tối đa bằng giá trị ghi sổ của các chứng khoán này khi chưa lập dự phòng.

Lãi hoặc lỗ từ việc bán chứng khoán kinh doanh được ghi nhận trên báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất.

4.4.3. Dừng ghi nhận
Chứng khoán kinh doanh được dừng ghi nhận khi các quyền lợi nhận các luồng tiền từ các chứng khoán này đã chấm dứt hoặc Ngân hàng đã chuyển phần lớn rủi ro và lợi ích của việc sở hữu các chứng khoán này.

4.5. Các khoản cho vay khách hàng
Các khoản cho vay khách hàng được trình bày theo số dư nợ gốc tại ngày kết thúc năm tài chính trừ đi dự phòng rủi ro cho vay khách hàng.

Các khoản cho vay ngắn hạn là các khoản có thời hạn cho vay đến 1 năm tính từ ngày giải ngân. Các khoản cho vay trung hạn có thời hạn cho vay trên 1 năm đến 5 năm tính từ ngày giải ngân. Các khoản cho vay dài hạn có thời hạn cho vay trên 5 năm tính từ ngày giải ngân.

Việc phân loại nợ và lập dự phòng rủi ro tín dụng được thực hiện theo Thông tư 11 như trình bày trong Thuyết minh 4.6.

4.6 Phân loại nợ và mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro cho các khoản tiền gửi và cấp tín dụng cho các TCTD khác; mua và ủy thác mua trái phiếu doanh nghiệp (bao gồm cả trái phiếu do TCTD khác phát hành) chưa niêm yết; cho vay khách hàng; ủy thác cấp tín dụng; mua, bán nợ theo quy định; mua bán lại trái phiếu Chính phủ trên thị trường chứng khoán; mua kỳ phiếu, tín phiếu, chứng chỉ tiền gửi do TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khác phát hành

Ngân hàng áp dụng phương pháp định lượng quy định tại Điều 10 Thông tư 11 trong việc phân loại nợ đối với các tài sản có sau: các khoản tiền gửi và cấp tín dụng cho các TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khác; mua và ủy thác mua trái phiếu doanh nghiệp (bao gồm cả trái phiếu do TCTD khác phát hành) chưa niêm yết trên thị trường chứng khoán hoặc chưa đăng ký giao dịch trên hệ thống giao dịch Upcom; cho vay khách hàng; ủy thác cấp tín dụng; mua, bán nợ theo quy định; mua bán lại trái phiếu Chính phủ trên thị trường chứng khoán; mua kỳ phiếu, tín phiếu, chứng chỉ tiền gửi do TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khác phát hành (gọi chung là "các khoản nợ").

Theo Thông tư 11, Ngân hàng thực hiện trích lập dự phòng chung tại ngày 31 tháng 12 với mức bằng 0,75% tổng số dư tại ngày 31 tháng 12 của các khoản nợ ngoại trừ các khoản nợ được phân loại vào nhóm nợ có khả năng mất vốn, các khoản tiền gửi tại các TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và tiền gửi tại các TCTD ở nước ngoài; các khoản cho vay, mua có kỳ hạn giấy tờ có giá giữa các TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam; các khoản mua kỳ phiếu, tín phiếu, chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu do TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khác phát hành trong nước; các khoản mua bán lại trái phiếu Chính phủ.

Dự phòng cụ thể tại ngày 31 tháng 12 được xác định bằng dư nợ sau khi trừ đi giá trị tài sản đảm bảo đã được khấu trừ nhân với tỷ lệ dự phòng theo phân loại nhóm nợ tại ngày 31 tháng 12. Cơ sở xác định giá trị và giá trị khấu trừ của từng loại tài sản đảm bảo được quy định trong Thông tư 11.

Việc phân loại nợ và tỷ lệ dự phòng cụ thể đối với từng nhóm nợ cụ thể như sau:

	Nhóm nợ	Diễn giải	Tỷ lệ dự phòng
1	Nợ đủ tiêu chuẩn	Nợ trong hạn và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn; hoặc Nợ quá hạn dưới 10 ngày và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi còn lại đúng thời hạn.	0%
2	Nợ cần chú ý	Nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày; hoặc Nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu còn trong hạn.	5%
3	Nợ dưới tiêu chuẩn	(a) Nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày; hoặc (b) Nợ gia hạn nợ lần đầu còn trong hạn; hoặc (c) Nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo thỏa thuận; hoặc (d) Nợ thuộc một trong các trường hợp sau đây chưa thu hồi được trong thời gian dưới 30 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi: ◆ Khoản nợ vi phạm quy định tại các khoản 1, 3, 4, 5, 6 Điều 126 Luật các tổ chức tín dụng; hoặc ◆ Khoản nợ vi phạm quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 Điều 127 Luật các tổ chức tín dụng; hoặc ◆ Khoản nợ vi phạm quy định tại các khoản 1, 2, 5 Điều 128 Luật các tổ chức tín dụng. (e) Nợ trong thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra; hoặc (f) Nợ phải thu hồi theo quyết định thu hồi nợ trước hạn của Ngân hàng do khách hàng vi phạm thỏa thuận với Ngân hàng chưa thu hồi được trong thời gian dưới 30 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi; hoặc (g) Khi có yêu cầu của NHNN dựa trên kết quả thanh tra, giám sát và thông tin tín dụng có liên quan.	20%

	Nhóm nợ	Diễn giải	Tỷ lệ dự phòng
4	Nợ nghi ngờ	a) Nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày; hoặc b) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn đến 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu; hoặc c) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai còn trong hạn; hoặc d) Khoản nợ quy định tại điểm (d) của nợ Nhóm 3 chưa thu hồi được trong thời gian từ 30 ngày đến 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi; hoặc e) Nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra nhưng quá thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra đến 60 ngày mà vẫn chưa thu hồi được; hoặc f) Nợ phải thu hồi theo quyết định thu hồi nợ trước hạn của Ngân hàng do khách hàng vi phạm thỏa thuận với Ngân hàng chưa thu hồi được trong thời gian từ 30 ngày đến 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi; hoặc g) Khi có yêu cầu của NHNN dựa trên kết quả thanh tra, giám sát và thông tin tín dụng có liên quan.	50%
5	Nợ có khả năng mất vốn	a) Nợ quá hạn trên 360 ngày; hoặc b) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 91 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu; hoặc c) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai và quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai; hoặc d) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn; hoặc e) Khoản nợ quy định tại điểm (d) của nợ Nhóm 3 chưa thu hồi được trong thời gian trên 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi; hoặc f) Nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra nhưng quá thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra trên 60 ngày mà vẫn chưa thu hồi được; hoặc g) Nợ phải thu hồi theo quyết định thu hồi nợ trước hạn của Ngân hàng do khách hàng vi phạm thỏa thuận với Ngân hàng chưa thu hồi được trên 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi; hoặc h) Nợ của khách hàng là TCTD đang được kiểm soát đặc biệt, hoặc chi nhánh ngân hàng nước ngoài đang bị phong tỏa vốn và tài sản; hoặc i) Khi có yêu cầu của NHNN dựa trên kết quả thanh tra, giám sát và thông tin tín dụng có liên quan.	100%

Khoản nợ được phân loại vào nhóm nợ có rủi ro thấp hơn trong các trường hợp sau đây:

- Đối với khoản nợ quá hạn, Ngân hàng phân loại lại vào nhóm nợ có rủi ro thấp hơn (kể cả nhóm 1) khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau đây:
  - Khách hàng đã trả đầy đủ phần nợ gốc và lãi bị quá hạn (kể cả lãi áp dụng đối với nợ gốc quá hạn) và nợ gốc và lãi của các kỳ hạn trả nợ tiếp theo trong thời gian tối thiểu ba (3) tháng đối với nợ trung hạn, dài hạn; một (1) tháng đối với nợ ngắn hạn, kể từ ngày bắt đầu trả đầy đủ nợ gốc và lãi bị quá hạn;
  - Có tài liệu, hồ sơ chứng minh việc khách hàng đã trả nợ;
  - Ngân hàng có đủ cơ sở thông tin, tài liệu đánh giá khách hàng có khả năng trả đầy đủ nợ gốc và lãi còn lại đúng thời hạn.
- Đối với nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ, Ngân hàng phân loại lại vào nhóm nợ có rủi ro thấp hơn (kể cả nhóm 1) khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau đây:
  - Khách hàng đã trả đầy đủ nợ gốc và lãi theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại trong thời gian tối thiểu ba (3) tháng đối với nợ trung hạn, dài hạn; một (1) tháng đối với nợ ngắn hạn, kể từ ngày bắt đầu trả đầy đủ nợ gốc và lãi theo thời hạn được cơ cấu lại;
  - Có tài liệu, hồ sơ chứng minh việc khách hàng đã trả nợ;
  - Ngân hàng có đủ cơ sở thông tin, tài liệu để đánh giá khách hàng có khả năng trả đầy đủ nợ gốc và lãi còn lại đúng thời hạn đã được cơ cấu lại.

Khoản nợ được phân loại vào nhóm nợ có rủi ro cao hơn trong các trường hợp sau đây:

- Các chỉ tiêu về khả năng sinh lời, khả năng thanh toán, tỷ lệ nợ trên vốn, dòng tiền, khả năng trả nợ của khách hàng suy giảm liên tục qua ba (3) lần đánh giá, phân loại nợ liên tục;
  - Khách hàng không cung cấp đầy đủ, kịp thời và trung thực các thông tin theo yêu cầu của Ngân hàng để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng;
  - Khoản nợ đã được phân loại vào nhóm 2, nhóm 3, nhóm 4 từ một (1) năm trở lên nhưng không đủ điều kiện phân loại vào nhóm nợ có rủi ro thấp hơn;
  - Khoản nợ mà hành vi cấp tín dụng bị xử phạt vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

Trường hợp một khách hàng có nhiều hơn một khoản nợ với Ngân hàng mà có bất kỳ khoản nợ nào bị chuyển sang nhóm nợ rủi ro cao hơn thì Ngân hàng phân loại các khoản nợ còn lại của khách hàng đó vào nhóm nợ rủi ro cao hơn tương ứng với mức độ rủi ro.

Khi Ngân hàng tham gia cho vay hợp vốn không phải với vai trò là ngân hàng đầu mối, Ngân hàng thực hiện phân loại các khoản nợ (bao gồm cả khoản vay hợp vốn) của khách hàng đó vào nhóm rủi ro cao hơn giữa đánh giá của ngân hàng đầu mối và đánh giá của Ngân hàng.

Trường hợp nợ của khách hàng được phân loại vào nhóm nợ có mức độ rủi ro thấp hơn nhóm nợ theo danh sách do Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam ("CIC") cung cấp, Ngân hàng phải điều chỉnh kết quả phân loại nợ theo nhóm nợ được CIC cung cấp.

Từ ngày 13 tháng 3 năm 2020 đến ngày 30 tháng 6 năm 2022, Ngân hàng đã áp dụng chính sách cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ đối với các khoản nợ đáp ứng các điều kiện của Thông tư số 01/2020/TT-NHNN ngày 13 tháng 3 năm 2020 ("Thông tư 01"), Thông tư số 03/2021/TT-NHNN ("Thông tư 03") ngày 2 tháng 4 năm 2021 và Thông tư số 14/2021/TT-NHNN ("Thông tư 14") ngày 7 tháng 9 năm 2021 do Ngân hàng Nhà nước ban hành quy định về việc TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng bởi dịch COVID-19.

Từ ngày 24 tháng 4 năm 2023, Ngân hàng đã áp dụng chính sách cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động sản xuất kinh doanh và khách hàng gặp khó khăn trả nợ vay phục vụ nhu cầu đời sống, tiêu dùng và đáp ứng yêu cầu của Thông tư 02 do NHNN ban hành quy định về việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn.

Theo đó, Ngân hàng thực hiện phân loại nợ đối với các khoản nợ áp dụng chính sách cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ như sau:

Thời điểm phát sinh khoản nợ	Khoảng thời gian phát sinh nghĩa vụ trả nợ	Tình trạng quá hạn	Khoảng thời gian phát sinh quá hạn	Nguyên tắc giữ nguyên nhóm nợ
Trước 23/1/2020	Từ 23/1/2020 đến 30/6/2022	Trong hạn hoặc quá hạn đến 10 ngày	Từ 30/3/2020 đến 30/6/2022	Giữ nguyên nhóm nợ đã phân loại nợ theo chính sách phân loại nợ của Ngân hàng tại thời điểm gần nhất trước ngày 23/1/2020
Từ 23/1/2020 đến trước 1/8/2021			Từ 17/5/2021 đến trước 17/7/2021 hoặc từ 7/9/2021 đến 30/6/2022	Giữ nguyên nhóm nợ đã phân loại nợ theo chính sách phân loại nợ của Ngân hàng tại thời điểm gần nhất trước ngày thực hiện cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu
Trước 23/1/2020		Quá hạn	Từ 23/1/2020 đến 29/3/2020	Giữ nguyên nhóm nợ đã phân loại nợ theo chính sách phân loại nợ của Ngân hàng tại thời điểm gần nhất trước ngày 23/1/2020
Từ 23/1/2020 đến trước 10/6/2020			Từ 23/1/2020 đến trước 17/5/2021	Giữ nguyên nhóm nợ đã phân loại nợ theo chính sách phân loại nợ của Ngân hàng tại thời điểm gần nhất trước ngày khoản nợ bị chuyển quá hạn
Từ 10/6/2020 đến trước 1/8/2021			Từ 17/7/2021 đến trước 7/9/2021	
Trước 24/4/2023	Từ 24/4/2023 đến 30/6/2024	Trong hạn hoặc quá hạn đến 10 ngày	Từ 24/4/2023 đến 30/6/2024	Giữ nguyên nhóm nợ đã phân loại tại thời điểm gần nhất trước ngày thực hiện cơ cấu lại thời hạn trả nợ

Đối với số dư nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ quá hạn theo thời hạn cơ cấu lại và không tiếp tục được Ngân hàng cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ theo các quy định hiện hành, Ngân hàng thực hiện phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro theo Thông tư 11.

Trích lập dự phòng cụ thể đối với khách hàng có số dư nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ

Ngân hàng trích lập dự phòng cụ thể đối với khách hàng có số dư nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ theo công thức sau: C = A – B, trong đó:

C: Dự phòng cụ thể trích phải trích bổ sung;
A: Dự phòng cụ thể phải trích đối với toàn bộ dư nợ của khách hàng theo kết quả phân loại nợ theo Thông tư 11;
B: Tổng dự phòng cụ thể phải trích đối với phần dư nợ được giữ nguyên nhóm nợ theo quy định và dự phòng cụ thể phải trích đối với phần dư nợ còn lại của khách hàng theo kết quả phân loại nợ theo Thông tư 11.

Dự phòng cụ thể phải trích bổ sung C được Ngân hàng thực hiện trích bổ sung khi lập báo cáo tài chính đảm bảo việc trích lập tối thiểu theo quy định như sau:

- Đối với khoản nợ áp dụng chính sách cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ theo quy định tại Thông tư 01, Thông tư 03 và Thông tư 14:
  - Đến thời điểm 31/12/2022: Tối thiểu 60% số tiền dự phòng cụ thể phải trích bổ sung;
  - Đến thời điểm 31/12/2023: 100% số tiền dự phòng cụ thể phải trích bổ sung.
- Đối với khoản nợ áp dụng chính sách cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ theo quy định tại Thông tư 02:
  - Đến thời điểm 31/12/2023: Tối thiểu 50% số tiền dự phòng cụ thể phải trích bổ sung;
  - Đến thời điểm 31/12/2024: 100% số tiền dự phòng cụ thể phải trích bổ sung.

Ngân hàng trích lập dự phòng chung đối với khách hàng có số dư nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ theo Thông tư 02 theo kết quả phân loại nợ không áp dụng quy định giữ nguyên nhóm nợ.

Chính sách phân loại nợ và trích lập dự phòng đối với các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước cho khách hàng của Công ty Cổ phần Chứng khoán Kỹ Thương ("TCBS") – Công ty con của Ngân hàng

Dự phòng phải thu từ hoạt động ký quỹ và ứng trước cho nhà đầu tư của Công ty Cổ phần Chứng khoán Kỹ Thương được trình bày tại Thuyết minh 4.14 theo quy định của Thông tư 48, nhằm xem xét bản chất cụ thể của các khoản phải thu này và đảm bảo thống nhất với báo cáo của TCBS. Tăng hoặc giảm số dư tài khoản dự phòng được ghi nhận vào khoản mục "Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng" trên báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất.

.

4.7. Chứng khoán đầu tư

4.7.1. Phân loại

Chứng khoán đầu tư bao gồm chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán và chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn. Ngân hàng ghi nhận ban đầu chứng khoán đầu tư theo giá gốc và phân loại chứng khoán đầu tư thành các loại phù hợp tại thời điểm mua. Theo Công văn số 2601/NHNN-TCKT do NHNN ban hành ngày 14 tháng 4 năm 2009, đối với khoản mục chứng khoán đầu tư, Ngân hàng được phép phân loại lại tối đa một lần sau khi mua.

Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn

Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn là chứng khoán nợ có kỳ hạn cố định và các khoản thanh toán cố định hoặc có thể xác định được mà Ngân hàng có ý định và có khả năng nắm giữ đến ngày đáo hạn.

Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán

Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán là chứng khoán nợ hoặc chứng khoán vốn được giữ trong thời gian không ấn định trước và có thể được bán trong mọi thời điểm.

4.7.2. Ghi nhận

Ngân hàng ghi nhận chứng khoán đầu tư vào ngày nhận chuyển phần lớn rủi ro và lợi ích của việc sở hữu các chứng khoán này.

4.7.3. Đo lường

Chứng khoán vốn

Chứng khoán vốn sẵn sàng để bán niêm yết được ghi nhận theo giá gốc trừ đi dự phòng giảm giá chứng khoán.

Đối với chứng khoán đã niêm yết, giá chứng khoán thực tế trên thị trường được tính theo giá đóng cửa tại ngày gần nhất có giao dịch tính đến thời điểm kết thúc năm tài chính. Trường hợp chứng khoán đã niêm yết trên thị trường mà không có giao dịch trong vòng 30 ngày trước ngày trích lập dự phòng thì mức trích dự phòng được xác định cho từng khoản đầu tư chứng khoán theo trình bày tại Thuyết minh 4.9.

Đối với chứng khoán vốn sẵn sàng để bán chưa niêm yết nhưng được giao dịch trên thị trường giao dịch của các công ty đại chúng chưa niêm yết (Upcom), giá chứng khoán thực tế trên thị trường được xác định là giá tham chiếu bình quân trong 30 ngày giao dịch liền kề gần nhất trước thời điểm kết thúc năm tài chính do Sở Giao dịch chứng khoán công bố. Trường hợp không có giao dịch trong vòng 30 ngày trước thời điểm kết thúc năm tài chính thì dự phòng cho từng khoản đầu tư chứng khoán được xác định như trình bày tại Thuyết minh 4.9.

Đối với các chứng khoán vốn còn lại, giá chứng khoán được xác định mức trích dự phòng như trình bày trong Thuyết minh 4.9.

Chứng khoán nợ

Chứng khoán nợ được ghi nhận ban đầu theo giá gốc, bao gồm các chi phí giao dịch và các chi phí có liên quan trực tiếp khác. Sau đó, chứng khoán nợ được ghi nhận theo giá gốc được phân bổ (chịu tác động của việc phân bổ giá trị chiết khấu và giá trị phụ trội) trừ đi dự phòng rủi ro tín dụng và dự phòng giảm giá chứng khoán. Giá trị phụ trội và giá trị chiết khấu phát sinh từ việc mua các chứng khoán nợ được phân bổ vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất theo phương pháp đường thẳng tính từ ngày mua chứng khoán đến ngày đáo hạn của chứng khoán đó.

Lãi sau khi mua của chứng khoán nợ sẵn sàng để bán và chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn được ghi nhận trên báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất trên cơ sở dồn tích. Khoản tiền lãi dồn tích trước khi Ngân hàng mua chứng khoán nợ sẽ được ghi giảm giá trị của tài khoản lãi dự thu khi nhận được.

Chứng khoán nợ được lập dự phòng giảm giá khi giá trị ghi sổ cao hơn giá thị trường được xác định theo quy định tại Thông tư 48 và Thông tư 24. Dự phòng giảm giá được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất trên khoản mục "Lãi/(lỗ) thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư".

Đối với trái phiếu Chính phủ, trái phiếu được Chính phủ bảo lãnh và trái phiếu chính quyền địa phương, Ngân hàng không thực hiện trích lập dự phòng đối với các khoản đầu tư này.

Đối với trái phiếu doanh nghiệp đã niêm yết, đăng ký giao dịch, giá trái phiếu trên thị trường là giá giao dịch gần nhất tại Sở Giao dịch chứng khoán trong vòng 10 ngày tính đến ngày kết thúc năm tài chính. Trường hợp không có giao dịch trong vòng 10 ngày tính đến ngày kết thúc năm tài chính, Ngân hàng không thực hiện trích lập dự phòng đối với các khoản đầu tư này.

Đối với trái phiếu doanh nghiệp chưa niêm yết trên thị trường chứng khoán (bao gồm cả chứng khoán do TCTD khác phát hành) hoặc chưa đăng ký giao dịch trên thị trường giao dịch của các doanh nghiệp đại chúng chưa niêm yết, dự phòng rủi ro tín dụng được xác định theo Thông tư 11 như được trình bày tại Thuyết minh 4.6.

Các khoản chứng khoán nợ chưa niêm yết còn lại (không bao gồm trái phiếu doanh nghiệp chưa niêm yết kể trên) được ghi nhận theo giá gốc trừ đi dự phòng giảm giá được xác định theo giá trị thị trường của chứng khoán. Trong trường hợp không có giá trị thị trường của chứng khoán hoặc giá thị trường không thể xác định một cách đáng tin cậy, các chứng khoán này sẽ được ghi nhận theo giá trị sổ sách kế toán.

Dự phòng chứng khoán đầu tư sẽ được hoàn nhập khi việc tăng lên sau đó của giá trị có thể thu hồi của chứng khoán đầu tư là do sự kiện khách quan xảy ra sau khi khoản dự phòng được ghi nhận. Khoản dự phòng chỉ được hoàn nhập đến mức tối đa bằng giá trị ghi sổ của các chứng khoán này khi chưa lập dự phòng.

4.7.4. Dừng ghi nhận

Chứng khoán đầu tư được dừng ghi nhận khi các quyền lợi nhận các luồng tiền từ các chứng khoán này đã chấm dứt hoặc Ngân hàng đã chuyển giao phần lớn rủi ro và lợi ích của việc sở hữu các chứng khoán này.

4.8 Các hợp đồng mua lại và bán lại

Những chứng khoán được bán đồng thời được cam kết sẽ mua lại vào một thời điểm nhất định trong tương lai vẫn được ghi nhận trong báo cáo tài chính hợp nhất. Khoản tiền nhận được theo thỏa thuận này được ghi nhận như một khoản đi vay trên báo cáo tình hình tài chính hợp nhất và phần chênh lệch giữa giá bán và giá mua được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất theo lãi suất hợp đồng.

Những chứng khoán được mua đồng thời được cam kết sẽ bán lại vào một thời điểm nhất định trong tương lai không được ghi nhận trong báo cáo tài chính hợp nhất. Khoản tiền thanh toán theo thỏa thuận này được ghi nhận như một khoản đầu tư trên Báo cáo tình hình tài chính hợp nhất và phần chênh lệch giữa giá bán và giá mua được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất theo lãi suất hợp đồng.

4.9. Các khoản đầu tư dài hạn

4.9.1. Các khoản đầu tư dài hạn khác

Các khoản đầu tư dài hạn khác thể hiện các khoản đầu tư góp vốn vào các đơn vị khác mà Ngân hàng có từ 11% quyền biểu quyết trở xuống. Các khoản đầu tư này được ghi nhận theo giá gốc tại thời điểm đầu tư và sau đó được phản ánh theo giá gốc trừ dự phòng giảm giá (nếu có).

4.9.2. Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn khác

Trong trường hợp cổ phiếu của các đơn vị được đầu tư niêm yết hoặc đăng ký trên thị trường giao dịch của các công ty đại chúng chưa niêm yết (Upcom), dự phòng giảm giá được trích lập khi giá tham chiếu bình quân trong 30 ngày giao dịch liền kề gần nhất trước thời điểm kết thúc năm tài chính do Sở Giao dịch chứng khoán công bố nhỏ hơn giá gốc của khoản đầu tư tại ngày kết thúc năm tài chính theo quy định tại Thông tư 48.

Trong các trường hợp khác, dự phòng giảm giá cho các khoản đầu tư dài hạn khác được lập trong trường hợp các tổ chức kinh tế này bị thua lỗ, ngoại trừ trường hợp lỗ được dự báo trước trong kế hoạch kinh doanh của các đơn vị trước khi đầu tư. Dự phòng giảm giá được tính bằng tổng vốn góp thực tế của các bên tại tổ chức kinh tế trừ (-) vốn chủ sở hữu thực có nhân (x) với tỷ lệ sở hữu của Ngân hàng tại tổ chức kinh tế theo quy định tại Thông tư 48. Dự phòng được hoàn nhập khi các giá trị có thể thu hồi của chứng khoán tăng trở lại sau khi lập dự phòng. Khoản dự phòng được ghi nhận hoàn nhập trong phạm vi sao cho giá trị ghi sổ của các khoản đầu tư không vượt quá giá trị ghi sổ của các khoản đầu tư này khi giả định không có khoản dự phòng nào đã được ghi nhận.

4.10. Tài sản cố định hữu hình

4.10.1. Nguyên giá

Tài sản cố định hữu hình được thể hiện theo nguyên giá trừ đi khấu hao lũy kế. Nguyên giá ban đầu của tài sản cố định hữu hình gồm giá mua của tài sản, bao gồm cả thuế nhập khẩu, các loại thuế đầu vào không được hoàn lại và chi phí liên quan trực tiếp đến việc đưa tài sản vào trạng thái và vị trí hoạt động cho mục đích sử dụng dự kiến. Các chi phí phát sinh sau khi tài sản cố định hữu hình đã đi vào hoạt động như chi phí sửa chữa, bảo dưỡng và đại tu được hạch toán vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất của năm phát sinh chi phí. Trường hợp có thể chứng minh một cách rõ ràng các chi phí này làm tăng lợi ích kinh tế trong tương lai dự tính thu được từ việc sử dụng tài sản cố định hữu hình vượt trên mức hoạt động tiêu chuẩn đã được đánh giá ban đầu, thì các chi phí này được vốn hóa như một khoản nguyên giá tăng thêm của tài sản cố định hữu hình.

4.10.2. Khấu hao

Khấu hao được tính theo phương pháp đường thẳng dựa trên thời gian hữu dụng ước tính của tài sản cố định hữu hình. Thời gian hữu dụng ước tính như sau:

Nhà cửa, vật kiến trúc	8 - 50 năm
Máy móc thiết bị	3 - 10 năm
Phương tiện vận tải	6 - 10 năm
Tài sản cố định khác	3 - 10 năm

4.11. Tài sản cố định vô hình

4.11.1. Phần mềm vi tính

Giá mua phần mềm vi tính mới, mà phần mềm vi tính này không phải là một bộ phận không thể tách rời của phần cứng có liên quan thì được vốn hóa và được hạch toán như một tài sản cố định vô hình. Hao mòn phần mềm vi tính được phân bổ theo phương pháp đường thẳng trong vòng 4 đến 8 năm.

4.11.2. Quyền sử dụng đất

Quyền sử dụng đất có thời hạn

Quyền sử dụng đất có thời hạn được phản ánh theo nguyên giá trừ đi hao mòn lũy kế. Nguyên giá ban đầu của quyền sử dụng đất bao gồm giá toàn bộ các khoản chi ra để có quyền sử dụng đất hợp pháp cộng các chi phí đền bù giải phóng mặt bằng, san lấp mặt bằng, lệ phí trước bạ. Hao mòn được phân bổ theo phương pháp đường thẳng theo thời gian được sử dụng đất của Ngân hàng.

Quyền sử dụng đất vô thời hạn

Quyền sử dụng đất vô thời hạn được phản ánh theo nguyên giá và không được trích khấu hao. Nguyên giá ban đầu của quyền sử dụng đất bao gồm toàn bộ khoản tiền chi ra để có quyền sử dụng đất hợp pháp cộng với chi phí bao gồm đền bù giải phóng mặt bằng, san lấp mặt bằng, lệ phí trước bạ.

4.11.3. Tài sản cố định vô hình khác

Other intangible fixed assets are stated at cost less accumulated amortization. Amortization is computed on a straight-line basis for the period from 4 to 8 years.

4.12. Bất động sản đầu tư

4.12.1. Nguyên giá

Bất động sản đầu tư được thể hiện theo nguyên giá trừ đi giá trị khấu hao luỹ kế. Nguyên giá ban đầu của bất động sản đầu tư bao gồm giá mua, chi phí quyền sử dụng đất và các chi phí liên quan trực tiếp đến việc đưa tài sản đến điều kiện cần thiết để tài sản có thể hoạt động theo cách thức đã dự kiến. Các chi phí phát sinh sau khi bất động sản đầu tư đã được đưa vào hoạt động như chi phí sửa chữa và bảo trì được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất trong năm mà các chi phí này phát sinh. Trong các trường hợp có thể chứng minh một cách rõ ràng rằng các khoản chi phí này làm tăng lợi ích kinh tế trong tương lai dự tính thu được từ việc sử dụng bất động sản đầu tư vượt trên mức hoạt động tiêu chuẩn theo như đánh giá ban đầu, thì các chi phí này được vốn hoá như một khoản nguyên giá tăng thêm của bất động sản đầu tư.

4.12.2. Khấu hao

Khấu hao được tính theo phương pháp đường thẳng dựa trên thời gian hữu dụng ước tính của bất động sản đầu tư. Thời gian hữu dụng ước tính như sau:

- Nhà cửa 40 năm

4.13. Các khoản thanh toán cho thuê hoạt động

Các khoản thanh toán cho thuê hoạt động được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất theo phương pháp đường thẳng dựa trên thời hạn của hợp đồng thuê. Các khoản hoa hồng đi thuê đã nhận được ghi nhận trên báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất như một bộ phận hợp thành của tổng chi phí thuê.

4.14. Các khoản phải thu khác

Các khoản phải thu khác, ngoài các khoản phải thu từ hoạt động tín dụng của Ngân hàng được ghi nhận ban đầu theo giá gốc, trong thời gian tiếp theo, được phản ánh theo giá gốc trừ đi dự phòng phải thu khó đòi.

Các khoản nợ phải thu khác được xem xét trích lập dự phòng phải thu khó đòi theo tuổi nợ quá hạn gốc của khoản nợ hoặc theo dự kiến tổn thất có thể xảy ra trong trường hợp khoản nợ chưa đến hạn thanh toán nhưng tổ chức kinh tế lâm vào tình trạng phá sản hoặc đang làm thủ tục giải thể; người nợ mất tích, bỏ trốn, đang bị các cơ quan pháp luật truy tố, xét xử hoặc đang thi hành án hoặc đã chết. Chi phí dự phòng phát sinh được ghi nhận trên khoản mục "Chi phí hoạt động" của báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất trong năm.

Đối với các khoản nợ phải thu quá hạn thanh toán, mức trích lập dự phòng được quy định tại Thông tư 48 như sau:

Thời gian quá hạn	*Mức trích dự phòng*
Từ sáu (6) tháng đến dưới một (1) năm	30%
Từ một (1) năm đến dưới hai (2) năm	50%
Từ hai (2) năm đến dưới ba (3) năm	70%
Từ ba (3) năm trở lên	100%

4.15. Hợp nhất kinh doanh và lợi thế thương mại

Hợp nhất kinh doanh được hạch toán theo phương pháp giá mua. Giá phí hợp nhất kinh doanh bao gồm giá trị hợp lý tại ngày diễn ra trao đổi của các tài sản đem trao đổi, các khoản nợ phải trả đã phát sinh hoặc đã thừa nhận và các công cụ vốn do bên mua phát hành để đổi lấy quyền kiểm soát bên bị mua và các chi phí liên quan trực tiếp đến việc hợp nhất kinh doanh. Tài sản, nợ phải trả có thể xác định được và những khoản nợ tiềm tàng phải gánh chịu trong hợp nhất kinh doanh của bên bị mua đều ghi nhận theo giá trị hợp lý tại ngày hợp nhất kinh doanh.

Lợi thế thương mại phát sinh từ hợp nhất kinh doanh được ghi nhận ban đầu theo giá gốc, là phần chênh lệch giữa giá phí hợp nhất kinh doanh so với phần sở hữu của bên mua trong giá trị hợp lý thuần của tài sản, nợ phải trả có thể xác định được và các khoản nợ tiềm tàng đã ghi nhận. Nếu giá phí hợp nhất kinh doanh thấp hơn giá trị hợp lý thuần của tài sản, nợ phải trả của bên bị mua, phần chênh lệch đó sẽ được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất tại thời điểm mua. Sau ghi nhận ban đầu, lợi thế thương mại được xác định giá trị bằng nguyên giá trừ đi giá trị phân bổ lũy kế. Lợi thế thương mại được phân bổ theo phương pháp đường thẳng trong thời gian hữu ích được ước tính là năm (5) năm.

4.16. Dự phòng rủi ro khác

Một khoản dự phòng rủi ro ngoại trừ các khoản dự phòng rủi ro đề cập tại Thuyết minh 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 4.9 và 4.14 được ghi nhận nếu do kết quả của một sự kiện trong quá khứ, Ngân hàng có nghĩa vụ pháp lý hiện tại hoặc liên đới có thể ước tính một cách đáng tin cậy, và chắc chắn sẽ làm giảm sút các lợi ích kinh tế trong tương lai để thanh toán các khoản nợ phải trả do nghĩa vụ đó. Khoản dự phòng rủi ro được xác định bằng cách chiết khấu dòng tiền dự kiến phải trả trong tương lai với tỷ lệ chiết khấu trước thuế phản ánh đánh giá của thị trường ở thời điểm hiện tại về giá trị thời gian của tiền và rủi ro cụ thể của khoản nợ đó.

4.17. Các khoản phải trả khác

Các khoản phải trả khác được phản ánh theo giá gốc.

4.18. Vốn cổ phần

4.18.1. Vốn điều lệ

Vốn điều lệ của Ngân hàng được ghi nhận khi các quyền và nghĩa vụ của các cổ đông và Ngân hàng liên quan tới vốn điều lệ được xác lập. Vốn điều lệ được ghi nhận theo mệnh giá. Các chi phí phát sinh liên quan trực tiếp đến việc phát hành cổ phiếu được ghi giảm vào thặng dư vốn cổ phần.

4.18.2. Thặng dư vốn cổ phần

Thặng dư vốn cổ phần phản ánh phần chênh lệch (tăng hoặc giảm) do giá phát hành cổ phiếu cao hoặc thấp hơn mệnh giá (kể cả trường hợp tái phát hành cổ phiếu quỹ), cũng như các chi phí trực tiếp liên quan đến việc phát hành cổ phiếu hoặc bán cổ phiếu quỹ.

4.18.3. Cổ phiếu quỹ

Các công cụ vốn chủ sở hữu được Ngân hàng mua lại (cổ phiếu quỹ) được ghi nhận theo nguyên giá và trừ vào vốn chủ sở hữu. Ngân hàng không ghi nhận các khoản lãi/(lỗ) khi mua, bán, phát hành hoặc hủy các công cụ vốn chủ sở hữu của mình.

4.18.4. Các quỹ dự trữ và quỹ khác

Các quỹ dự trữ và quỹ khác của Ngân hàng

Ngân hàng thực hiện trích lập các quỹ dự trữ sau đây trước khi phân phối lợi nhuận theo Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12, Nghị định số 93/2017/NĐ-CP và theo Điều lệ của Ngân hàng như sau:

	Tỷ lệ phần trăm của lợi nhuận sau thuế	*Mức tối đa*
Quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ	5% lợi nhuận sau thuế	100% vốn điều lệ
Quỹ dự phòng tài chính	10% lợi nhuận sau thuế	Không quy định

Quỹ dự phòng tài chính dùng để xử lý rủi ro, xử lý, bù đắp tổn thất tài chính phát sinh trong quá trình hoạt động kinh doanh. Quỹ dự phòng tài chính và quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ không được phép phân phối và được ghi nhận như một phần của vốn chủ sở hữu.

Các quỹ khác thuộc nguồn vốn chủ sở hữu được phân bổ từ lợi nhuận sau thuế. Việc phân bổ từ lợi nhuận sau thuế và việc sử dụng các quỹ khác phải được Đại hội đồng cổ đông phê duyệt. Các quỹ này không được quy định bởi luật pháp và được phép phân phối hết.

Các quỹ dự trữ và quỹ khác của công ty con

Công ty TNHH một thành viên Quản lý nợ và Khai thác tài sản - Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam:

Theo Thông tư số 27/2002/TT-BTC do Bộ Tài chính ban hành ngày 22 tháng 3 năm 2002, Công ty được yêu cầu thực hiện trích lập các quỹ tương tự như Ngân hàng.

Công ty Cổ phần Chứng khoán Kỹ Thương và Công ty Cổ phần Quản lý Quỹ Kỹ thương:

Các quỹ khác được trích lập theo Nghị quyết của Đại hội đồng cổ đông tại cuộc họp thường niên của Đại hội đồng cổ đông.

4.19. Ghi nhận doanh thu và chi phí

4.19.1. Thu nhập lãi

Thu nhập lãi được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất trên cơ sở dồn tích đối với các khoản nợ được phân loại là nợ đủ tiêu chuẩn không phải trích lập dự phòng rủi ro cụ thể. Đối với các khoản nợ còn lại (bao gồm nợ được cơ cấu lại được giữ nguyên nhóm nợ đủ tiêu chuẩn theo Thông tư 01, Thông tư 03, Thông tư 14 và Thông tư 02), lãi của các khoản nợ này được ghi nhận trên báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất khi Ngân hàng thực nhận.

4.19.2. Thu nhập từ phí và hoa hồng

Thu nhập từ phí và hoa hồng được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất trên cơ sở dồn tích.

4.19.3. Thu nhập từ cổ tức

Thu nhập từ cổ tức bằng tiền được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất khi quyền nhận cổ tức bằng tiền của Ngân hàng được thiết lập.

Theo Thông tư số 200/2014/TT-BTC ngày 22 tháng 12 năm 2014 do Bộ Tài chính ban hành, cổ tức được nhận dưới dạng cổ phiếu, cổ phiếu thưởng và quyền mua cổ phiếu cho các cổ đông hiện tại, cổ phiếu được chia từ lợi nhuận chưa phân phối không được ghi nhận là một khoản tăng giá trị khoản đầu tư và thu nhập không được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất. Thay vào đó, chỉ có thay đổi về số lượng cổ phiếu nắm giữ bởi Ngân hàng sẽ được cập nhật và trình bày.

4.19.4 Doanh thu và chi phí mua bán nợ

Doanh thu và chi phí mua bán nợ được ghi nhận theo Thông tư 18 quy định về hoạt động mua, bán nợ của các TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

Theo hướng dẫn tại Thông tư 18, phần chênh lệch giữa giá mua, bán nợ và giá trị ghi sổ khoản nợ của bên bán nợ được xử lý như sau:

- Đối với các khoản nợ đang được hạch toán nội bảng:
  - Trường hợp giá bán nợ cao hơn giá trị ghi sổ khoản nợ thì phần chênh lệch cao hơn được hạch toán vào thu nhập trong năm của Ngân hàng.
  - Trường hợp giá bán nợ thấp hơn giá trị khoản nợ thì phần chênh lệch thấp hơn được bù đắp từ tiền bồi thường của cá nhân, tập thể (trong trường hợp tổn thất đã được xác định do cá nhân, tập thể gây ra và phải bồi thường theo quy định), tiền bảo hiểm của tổ chức bảo hiểm và quỹ dự phòng rủi ro đã được trích lập trong chi phí, phần còn thiếu được hạch toán vào chi phí khác của Ngân hàng trong năm.
- Đối với các khoản nợ đang theo dõi ngoại bảng, khoản nợ đã xuất toán ra khỏi báo cáo tình hình tài chính hợp nhất, thì số tiền bán khoản nợ được hạch toán vào thu nhập khác của Ngân hàng.

Giá trị ghi sổ khoản nợ được mua, bán gồm giá trị ghi sổ số dư nợ gốc, dư nợ lãi của khoản nợ và các nghĩa vụ tài chính khác liên quan đến khoản nợ (nếu có) đến thời điểm mua, bán nợ đối với các khoản nợ đang được hạch toán nội bảng, ngoại bảng; hoặc trên sổ sách tại thời điểm xuất toán ngoại bảng hoặc tại thời điểm mua, bán nợ đối với khoản nợ đã xuất toán ra khỏi báo cáo tình hình tài chính hợp nhất.

Giá mua, bán nợ là số tiền bên mua nợ phải thanh toán cho bên bán nợ theo hợp đồng mua, bán nợ.

Đối với khoản nợ được mua, Ngân hàng phân loại số tiền đã thanh toán để mua nợ vào nhóm có mức độ rủi ro không thấp hơn nhóm mà khoản nợ đó đã được phân loại trước khi mua. Sau đó, việc phân loại nợ và trích lập dự phòng cho các khoản mua nợ được thực hiện tương tự như các khoản cho vay khách hàng theo Thông tư 11.

Đối với các khoản nợ đã bán (trừ khoản nợ đã được sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro) nhưng chưa thu được đầy đủ tiền bán nợ thì Ngân hàng thực hiện phân loại số tiền chưa thu được như là khoản nợ chưa bán theo Thông tư 11.

4.19.5 Chi phí lãi

Chi phí lãi được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất theo cơ sở dồn tích.

4.20. Các nghiệp vụ bằng ngoại tệ

Tất cả các nghiệp vụ phát sinh của Ngân hàng được hạch toán theo nguyên tệ. Các khoản mục tiền tệ có gốc ngoại tệ được quy đổi ra đồng Việt Nam theo tỷ giá áp dụng tại ngày kết thúc năm tài chính, các khoản mục phi tiền tệ có gốc ngoại tệ được quy đổi ra đồng Việt Nam theo tỷ giá tại ngày phát sinh nghiệp vụ. Chênh lệch tỷ giá do đánh giá lại các tài sản và công nợ bằng ngoại tệ sang VND trong năm được ghi nhận và theo dõi trên khoản mục "Chênh lệch tỷ giá hối đoái" trong phần "Vốn chủ sở hữu" trên báo cáo tình hình tài chính hợp nhất và được kết chuyển hết vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất tại thời điểm cuối năm tài chính.

4.21. Thuế

Thuế thu nhập doanh nghiệp trên số lãi hoặc lỗ trong năm bao gồm thuế thu nhập hiện hành và thuế thu nhập hoãn lại. Thuế thu nhập doanh nghiệp được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất.

Thuế thu nhập hiện hành là khoản thuế dự kiến phải nộp dựa trên thu nhập chịu thuế trong năm, sử dụng các mức thuế suất có hiệu lực hoặc cơ bản có hiệu lực tại ngày kết thúc năm tài chính, và các khoản điều chỉnh thuế phải nộp liên quan đến năm trước.

Thuế thu nhập hoãn lại được tính theo phương pháp báo cáo tình hình tài chính cho các chênh lệch tạm thời giữa giá trị ghi sổ của các khoản mục tài sản và nợ phải trả cho mục đích báo cáo tài chính hợp nhất và giá trị xác định theo mục đích thuế.

Giá trị của thuế thu nhập hoãn lại được ghi nhận dựa trên cách thức thu hồi hoặc thanh toán dự kiến đối với giá trị ghi sổ của các khoản mục tài sản và nợ phải trả, sử dụng các mức thuế suất có hiệu lực hoặc cơ bản có hiệu lực tại ngày kết thúc năm tài chính.

Tài sản thuế thu nhập hoãn lại chỉ được ghi nhận tương ứng với mức lợi nhuận chịu thuế chắc chắn trong tương lai mà lợi nhuận đó có thể dùng để khấu trừ với tài sản thuế thu nhập này. Tài sản thuế thu nhập hoãn lại được ghi giảm khi không còn chắc chắn thu được các lợi ích về thuế liên quan này.

Các báo cáo thuế của Ngân hàng sẽ chịu sự kiểm tra của cơ quan thuế. Do việc áp dụng luật và các quy định về thuế đối với các loại nghiệp vụ khác nhau có thể được giải thích theo nhiều cách khác nhau, số thuế được trình bày trên báo cáo tài chính hợp nhất có thể sẽ bị thay đổi theo quyết định cuối cùng của cơ quan thuế.

4.22. Tài sản ủy thác quản lý giữ hộ

Các tài sản giữ cho mục đích ủy thác quản lý giữ hộ không được xem là tài sản của Ngân hàng và vì thế không được bao gồm trong báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng.

4.23. Các cam kết và nợ tiềm ẩn

Tại bất cứ thời điểm nào Ngân hàng cũng có các cam kết cấp tín dụng chưa thực hiện. Các cam kết này ở dưới dạng các khoản cho vay hoặc thấu chi đã được phê duyệt. Ngân hàng cũng cung cấp các bảo lãnh tài chính và thư tín dụng để bảo lãnh việc thực hiện hợp đồng của khách hàng đối với bên thứ ba. Nhiều khoản cam kết và nợ tiềm ẩn sẽ đáo hạn mà không phát sinh bất kỳ một phần hay toàn bộ một khoản tạm ứng nào. Do đó các khoản cam kết và nợ tiềm ẩn này không phản ánh luồng lưu chuyển tiền tệ dự kiến trong tương lai.

Cam kết ngoại bảng bao gồm các khoản bảo lãnh, chấp nhận thanh toán và các cam kết khác có thời gian thực hiện cụ thể.

Việc phân loại các khoản cam kết ngoại bảng được thực hiện chỉ nhằm mục đích quản lý, giám sát chất lượng hoạt động cấp tín dụng theo chính sách phân loại áp dụng đối với các khoản nợ như được trình bày tại Thuyết minh 4.6.

Theo Thông tư 11, Ngân hàng không cần phải trích lập dự phòng rủi ro cho các cam kết ngoại bảng.

4.24. Các công cụ tài chính phái sinh

4.24.1. Các hợp đồng ngoại hối

Ngân hàng ký kết các hợp đồng ngoại hối kỳ hạn và hoán đổi nhằm tạo điều kiện cho khách hàng chuyển, điều chỉnh hoặc giảm rủi ro hối đoái hoặc các rủi ro thị trường khác đồng thời phục vụ mục đích kinh doanh của Ngân hàng.

Các hợp đồng kỳ hạn là các cam kết mua, bán một lượng đồng tiền này với một đồng tiền khác với tỷ giá xác định tại thời điểm giao dịch và ngày thanh toán tối thiểu là ba (3) ngày làm việc kể từ ngày giao dịch. Các hợp đồng kỳ hạn được ghi nhận theo giá trị danh nghĩa tại ngày giao dịch và được đánh giá lại cho mục đích lập báo cáo tài chính hợp nhất theo tỷ giá tại thời điểm kết thúc năm tài chính. Lãi hoặc lỗ đã hoặc chưa thực hiện được phân bổ theo phương pháp đường thẳng vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất trong suốt thời hạn của hợp đồng.

Các hợp đồng hoán đổi tiền tệ là các cam kết, bao gồm một cam kết mua và một cam kết bán cùng số lượng một đồng tiền này với một đồng tiền khác với tỷ giá của hai cam kết xác định tại thời điểm giao dịch và ngày thanh toán của hai cam kết là khác nhau. Số tiền phụ trội hoặc chiết khấu do chênh lệch tỷ giá giao ngay tại ngày hiệu lực của hợp đồng và tỷ giá kỳ hạn này sẽ được ghi nhận ngay tại ngày hiệu lực của hợp đồng như một khoản mục tài sản nếu dương hoặc khoản mục nợ phải trả nếu âm trên báo cáo tình hình tài chính hợp nhất. Chênh lệch này sẽ được phân bổ theo phương pháp đường thẳng vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất trong suốt thời hạn của hợp đồng.

4.24.2. Các hợp đồng hoán đổi lãi suất

Giá trị cam kết trong các giao dịch hợp đồng hoán đổi lãi suất không được ghi nhận trên báo cáo tình hình tài chính hợp nhất. Chênh lệch lãi suất hoán đổi được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất trên cơ sở dồn tích.

4.24.3. Các hợp đồng hàng hóa tương lai

Ngân hàng thực hiện dịch vụ môi giới cho khách hàng để ký kết các hợp đồng hàng hóa tương lai, do vậy giá trị các hợp đồng này không được ghi nhận trên báo cáo tình hình tài chính hợp nhất. Thu nhập từ các hoạt động môi giới này được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất.

4.25. Phát hành giấy tờ có giá

Phát hành giấy tờ có giá được ghi nhận theo giá gốc và các khoản phân bổ phụ trội hoặc chiết khấu lũy kế. Giá gốc của giấy tờ có giá đã phát hành bao gồm số tiền thu được từ việc phát hành trừ đi các chi phí trực tiếp có liên quan đến việc phát hành.

4.26 Cấn trừ/(bù trừ)

Tài sản và nợ phải trả tài chính được cấn trừ và thể hiện giá trị ròng trên báo cáo tình hình tài chính hợp nhất chỉ khi Ngân hàng có quyền hợp pháp để thực hiện việc bù trừ và Ngân hàng dự định thanh toán tài sản và nợ phải trả theo giá trị ròng hoặc việc tất toán tài sản và nợ phải trả xảy ra đồng thời.

4.27. Lợi ích của nhân viên

4.27.1. Trợ cấp nghỉ hưu

Nhân viên Ngân hàng khi nghỉ hưu sẽ được nhận trợ cấp về hưu từ Bảo hiểm Xã hội thuộc Bộ Lao động và Thương binh Xã hội. Ngân hàng phải đóng bảo hiểm xã hội cho mỗi nhân viên bằng 17,5% lương cơ bản hàng tháng, phụ cấp lương và các khoản bổ sung khác. Ngoài ra, Ngân hàng không phải có một nghĩa vụ nào khác.

4.27.2. Trợ cấp thôi việc

Theo Điều 46 Bộ Luật Lao động số 45/2019/QH14 có hiệu lực ngày 1 tháng 1 năm 2021, Ngân hàng có nghĩa vụ chi trả trợ cấp thôi việc bằng một nửa tháng lương cho mỗi năm làm việc tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2008 cộng với các trợ cấp khác (nếu có) cho những nhân viên tự nguyện thôi việc. Mức lương bình quân tháng được tính để thanh toán trợ cấp thôi việc sẽ căn cứ theo mức lương bình quân của sáu tháng gần nhất tính đến thời điểm người lao động thôi việc. Theo đó, thời gian làm việc tại Ngân hàng để tính hưởng trợ cấp thôi việc là tổng thời gian làm việc thực tế tại Ngân hàng trừ đi thời gian người lao động đã tham gia bảo hiểm thất nghiệp theo quy định của pháp luật về bảo hiểm thất nghiệp và thời gian làm việc đã được người sử dụng lao động chi trả trợ cấp thôi việc.

4.27.3. Trợ cấp thất nghiệp

Theo Điều 57 Luật Việc làm số 38/2013/QH13 có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2015 và Nghị định số 28/2015/NĐ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Việc làm về bảo hiểm thất nghiệp, Ngân hàng có nghĩa vụ đóng bảo hiểm thất nghiệp với mức bằng 1% quỹ tiền lương, tiền công đóng bảo hiểm thất nghiệp của những người tham gia bảo hiểm thất nghiệp và trích 1% tiền lương, tiền công tháng đóng bảo hiểm thất nghiệp của từng người lao động để đóng cùng lúc vào Quỹ Bảo hiểm thất nghiệp.

4.28. Các công cụ tài chính

Nhằm mục đích duy nhất là cung cấp các thông tin thuyết minh về tầm quan trọng của các công cụ tài chính đối với tình hình tài chính và kết quả hoạt động và tính chất và mức độ rủi ro phát sinh từ các công cụ tài chính theo Thông tư số 210/2009/TT-BTC ngày 6 tháng 11 năm 2009 của Bộ Tài chính, Ngân hàng phân loại các công cụ tài chính như sau:

4.28.1. Tài sản tài chính

Tài sản tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động

Tài sản tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động là một tài sản tài chính thỏa mãn một trong các điều kiện sau:

- Tài sản tài chính được phân loại vào nhóm nắm giữ để kinh doanh. Tài sản tài chính được phân loại vào nhóm nắm giữ để kinh doanh, nếu:
  - Tài sản được mua chủ yếu cho mục đích bán lại trong thời gian ngắn; hoặc
  - Có bằng chứng về việc kinh doanh công cụ đó nhằm mục đích thu lợi ngắn hạn; hoặc
  - Công cụ tài chính phái sinh (ngoại trừ các công cụ tài chính phái sinh được xác định là một hợp đồng bảo lãnh tài chính hoặc một công cụ phòng ngừa rủi ro hiệu quả).
- Tại thời điểm ghi nhận ban đầu, Ngân hàng xếp tài sản tài chính vào nhóm xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động.

Các khoản đầu tư nắm giữ đến ngày đáo hạn

Các khoản đầu tư nắm giữ đến ngày đáo hạn là các tài sản tài chính phi phái sinh với các khoản thanh toán cố định hoặc có thể xác định và có kỳ đáo hạn cố định mà Ngân hàng có ý định và có khả năng giữ đến ngày đáo hạn, ngoại trừ:

- Các tài sản tài chính mà tại thời điểm ghi nhận ban đầu đã được Ngân hàng xếp vào nhóm xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động; hoặc
- Các tài sản tài chính đã được xếp vào nhóm sẵn sàng để bán; hoặc
- Các tài sản tài chính thỏa mãn định nghĩa về các khoản cho vay và phải thu.

Các khoản cho vay và phải thu

Các khoản cho vay và phải thu là các tài sản tài chính phi phái sinh với các khoản thanh toán cố định hoặc có thể xác định và không được niêm yết trên thị trường, ngoại trừ:

- Các khoản mà có ý định bán ngay hoặc sẽ bán trong tương lai gần được phân loại là tài sản nắm giữ vì mục đích kinh doanh, và các loại mà tại thời điểm ghi nhận ban đầu được xếp vào nhóm xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động; hoặc
- Các khoản được xếp vào nhóm sẵn sàng để bán tại thời điểm ghi nhận ban đầu; hoặc
- Các khoản mà có thể không thu hồi được phần lớn giá trị đầu tư ban đầu, không phải do suy giảm chất lượng tín dụng, và được phân loại vào nhóm sẵn sàng để bán.

Tài sản tài chính sẵn sàng để bán

Tài sản tài chính sẵn sàng để bán là các tài sản tài chính phi phái sinh được xác định là sẵn sàng để bán hoặc không được phân loại là:

- Các tài sản tài chính xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động; hoặc
- Các khoản đầu tư giữ đến ngày đáo hạn; hoặc
- Các khoản cho vay và các khoản phải thu.

4.28.2. Nợ phải trả tài chính

Nợ phải trả tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động

Nợ phải trả tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động là một khoản nợ phải trả tài chính thỏa mãn một trong các điều kiện sau:

Nợ phải trả tài chính được phân loại vào nhóm nắm giữ để kinh doanh. Một khoản nợ phải trả tài chính được phân loại vào nhóm nắm giữ để kinh doanh nếu:

- Khoản nợ đó được tạo ra chủ yếu cho mục đích mua lại trong thời gian ngắn; hoặc
- Có bằng chứng về việc kinh doanh công cụ đó nhằm mục đích thu lợi ngắn hạn; hoặc
- Là công cụ tài chính phái sinh (trừ các công cụ tài chính phái sinh được xác định là một hợp đồng bảo lãnh tài chính hoặc một công cụ phòng ngừa rủi ro hiệu quả).

Tại thời điểm ghi nhận ban đầu, xếp nợ phải trả tài chính vào nhóm xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động.

Nợ phải trả tài chính được xác định theo giá trị phân bổ

Các khoản nợ phải trả tài chính không được phân loại là nợ phải trả tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động sẽ được phân loại là nợ phải trả tài chính được xác định theo giá trị phân bổ.

Việc phân loại các công cụ tài chính kể trên chỉ nhằm mục đích trình bày và thuyết minh và không nhằm mục đích mô tả phương pháp xác định giá trị của các công cụ tài chính. Các chính sách kế toán về xác định giá trị của các công cụ tài chính được trình bày trong các thuyết minh liên quan khác.

4.29. Các khoản mục không có số dư

Các khoản mục không được trình bày trên báo cáo tài chính hợp nhất này theo Quyết định số 16/2007/QĐ-NHNN ngày 18 tháng 4 năm 2007 và Thông tư số 49/2014/TT-NHNN về chế độ báo cáo tài chính đối với các tổ chức tín dụng do NHNN ban hành ngày 31 tháng 12 năm 2014 và các văn bản sửa đổi, bổ sung là các khoản mục không có số dư.

4.30. Báo cáo bộ phận

Một bộ phận là một hợp phần có thể xác định riêng biệt của Ngân hàng tham gia vào việc cung cấp các sản phẩm hoặc dịch vụ liên quan (bộ phận được lập theo lĩnh vực kinh doanh), hoặc cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ trong một môi trường kinh tế cụ thể (bộ phận được lập theo khu vực địa lý). Mỗi bộ phận này chịu rủi ro và thu được lợi ích khác biệt với các bộ phận khác.

Theo Thông tư số 49/2014/TT-NHNN, các TCTD có chứng khoán trao đổi công khai và đang phát hành chứng khoán trên thị trường chứng khoán phải lập và trình bày Báo cáo bộ phận trên báo cáo tài chính hợp nhất. Báo cáo bộ phận chính yếu của Ngân hàng được lập dựa trên bộ phận chia theo lĩnh vực kinh doanh.

5. TIỀN MẶT, VÀNG

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Tiền mặt bằng VND	3.259.270	3.705.655
Tiền mặt bằng ngoại tệ	361.425	510.066
	3.620.695	**4.215.721**

6. TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Bằng VND	26.945.990	11.349.296
Bằng ngoại tệ	194.602	126.294
	27.140.592	**11.475.590**

Tiền gửi tại NHNN bao gồm quỹ dự trữ bắt buộc và tài khoản tiền gửi thanh toán.

Theo quy định của NHNN về dự trữ bắt buộc, các ngân hàng được phép duy trì một số dư thả nổi tại tài khoản dự trữ bắt buộc. Số dư bình quân dự trữ bắt buộc hàng tháng không được thấp hơn tỷ lệ dự trữ bắt buộc nhân với bình quân số dư tiền gửi của tháng trước tại Ngân hàng như sau:

	Tỷ lệ dự trữ bắt buộc	
	31/12/2023	31/12/2022
Tiền gửi bằng ngoại tệ có thời hạn dưới 12 tháng	8,00%	8,00%
Tiền gửi bằng ngoại tệ có thời hạn từ 12 tháng trở lên	6,00%	6,00%
Tiền gửi bằng VND có thời hạn dưới 12 tháng	3,00%	3,00%
Tiền gửi bằng VND có thời hạn từ 12 tháng trở lên	1,00%	1,00%

Lãi suất năm tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023	31/12/2022
Tiền gửi bằng VND		
Trong mức dự trữ bắt buộc	0,50%	0,50%
Ngoài mức dự trữ bắt buộc	0,00%	0,00%
Tiền gửi bằng ngoại tệ		
Trong mức dự trữ bắt buộc	0,00%	0,00%
Ngoài mức dự trữ bắt buộc	0,00%	0,00%

7. TIỀN GỬI VÀ CẤP TÍN DỤNG CHO CÁC TCTD KHÁC

7.1. Tiền gửi tại các TCTD khác

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Tiền gửi không kỳ hạn	**13.948.561**	**11.770.473**
Bằng VND	6.235.820	486.136
Bằng ngoại tệ	7.712.741	11.284.337
Tiền gửi có kỳ hạn	**66.178.336**	**58.154.670**
Bằng VND	41.253.046	42.981.000
Bằng ngoại tệ	24.925.290	15.173.670
	80.126.897	**69.925.143**

Lãi suất năm của các khoản tiền gửi tại các TCTD khác tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023	31/12/2022
Tiền gửi không kỳ hạn		
Bằng VND	0,00%	0,00%
Bằng ngoại tệ	0,00%	0,00%
Tiền gửi có kỳ hạn		
Bằng VND	1,20% - 4,50%	3,50% - 9,50%
Bằng ngoại tệ	5,00% - 5,55%	4,20% - 4,30%

7.2. Cấp tín dụng cho các TCTD khác

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Bằng VND	24.046.523	13.036.790
Bằng ngoại tệ	-	12.921
	24.046.523	**13.049.711**

Lãi suất năm của các khoản cấp tín dụng cho các TCTD khác tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023	31/12/2022
Bằng VND	0,30% - 9,03%	0,00% - 12,00%
Bằng ngoại tệ	-	4,64%

7.3. Chất lượng dư nợ tiền gửi và cấp tín dụng cho các TCTD khác

Phân tích chất lượng dư nợ tiền gửi (không bao gồm tiền gửi không kỳ hạn) và cấp tín dụng cho các TCTD khác tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023		31/12/2022	
	triệu đồng	%	triệu đồng	%
Nợ đủ tiêu chuẩn	90.123.759	99,89	71.103.281	99,86
Nợ có khả năng mất vốn	101.100	0,11	101.100	0,14
	90.224.859	**100,00**	**71.204.381**	**100,00**

7.4 Dự phòng rủi ro cấp tín dụng cho các TCTD khác

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Dự phòng cụ thể	101.100	101.100
	101.100	**101.100**

Biến động dự phòng rủi ro cấp tín dụng cho các TCTD khác như sau:

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Số dư đầu năm	101.100	-
Trích lập dự phòng rủi ro trong năm *(Thuyết minh 34)*	-	101.100
Số dư cuối năm	**101.100**	**101.100**

8. CHỨNG KHOÁN KINH DOANH

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Chứng khoán nợ		
Trái phiếu Chính phủ	301.416	961.034
Trái phiếu do các TCTD khác trong nước phát hành	4.131.362	-
	4.432.778	**961.034**

Phân tích chất lượng chứng khoán kinh doanh được phân loại là tài sản có rủi ro tín dụng tại thời điểm cuối năm tài chính như sau:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Nợ đủ tiêu chuẩn	4.131.362	-

Biến động dự phòng rủi ro chứng khoán kinh doanh như sau:

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Số dư đầu năm	-	3.667
Hoàn nhập dự phòng trong năm *(Thuyết minh 29)*	-	(3.667)
Số dư cuối năm	-	-

Tình trạng niêm yết của chứng khoán kinh doanh như sau:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Chứng khoán nợ		
Đã niêm yết	301.416	961.034
Chưa niêm yết	4.131.362	-
	4.432.778	**961.034**

9. CHO VAY KHÁCH HÀNG

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Cho vay các tổ chức kinh tế và cá nhân trong nước	492.615.545	403.202.460
Cho vay chiết khấu công cụ chuyển nhượng và các giấy tờ có giá	9.302.275	7.930.134
Cho vay bằng vốn tài trợ. ủy thác đầu tư	364	8.042
Các khoản trả thay khách hàng	98.422	19.625
Cho vay đối với các tổ chức kinh tế và cá nhân nước ngoài	5.795	8.840
Các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước cho khách hàng	16.619.167	9.354.604
	518.641.568	**420.523.705**

Lãi suất năm của các khoản cho vay khách hàng tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023	31/12/2022
Bằng VND	0,00% - 14,40%	0,00% - 15,70%
Bằng ngoại tệ	4,00% - 8,50%	1,50% - 8,61%

9.1. Phân tích chất lượng nợ cho vay

	31/12/2023		31/12/2022	
	triệu đồng	%	triệu đồng	%
Nợ đủ tiêu chuẩn	491.584.304	97,93	399.403.381	97,14
Nợ cần chú ý	4.438.954	0,88	8.733.115	2,12
Nợ dưới tiêu chuẩn	1.856.801	0,37	901.592	0,22
Nợ nghi ngờ	2.762.221	0,55	1.131.087	0,28
Nợ có khả năng mất vốn	1.380.121	0,27	999.926	0,24
	502.022.401	**100,00**	**411.169.101**	**100,00**
Các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước cho khách hàng	16.619.167		9.354.604	
	518.641.568		**420.523.705**	

9.2. Phân tích dư nợ theo thời gian cho vay gốc

	31/12/2023		31/12/2022	
	triệu đồng	%	triệu đồng	%
Nợ ngắn hạn	170.483.782	33,96	132.857.217	32,31
Nợ trung hạn	118.208.799	23,55	79.300.508	19,29
Nợ dài hạn	213.329.820	42,49	199.011.376	48,40
	502.022.401	**100,00**	**411.169.101**	**100,00**
Các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước cho khách hàng	16.619.167		9.354.604	
	518.641.568		**420.523.705**	

9.3 Phân tích dư nợ theo ngành nghề kinh doanh

	31/12/2023		31/12/2022	
	triệu đồng	%	triệu đồng	%
Cho vay các tổ chức kinh tế	**297.161.062**	**59,19**	**193.716.757**	**47,11**
Nông nghiệp, lâm nghiệp và thuỷ sản	2.908.684	0,58	2.095.342	0,51
Khai khoáng	1.751.323	0,35	1.451.843	0,35
Công nghiệp chế biến, chế tạo	42.054.340	8,38	28.006.736	6,81
Sản xuất và phân phối điện, khí đốt và nước nóng, hơi nước và điều hòa không khí	3.794.489	0,75	3.951.228	0,96
Cung cấp nước; hoạt động quản lý và xử lý rác thải, nước thải	31.580	0,01	28.872	0,01
Xây dựng	11.876.937	2,37	12.093.130	2,94
Bán buôn và bán lẻ; sửa chữa mô tô, ô tô, xe máy và xe có động cơ khác	44.842.420	8,93	34.129.848	8,30
Vận tải kho bãi	7.867.107	1,57	1.516.639	0,37
Dịch vụ lưu trú và ăn uống	1.293.097	0,26	245.674	0,06
Thông tin và truyền thông	784.185	0,16	362.959	0,09
Hoạt động tài chính, ngân hàng và bảo hiểm	966.379	0,19	45.852	0,01
Hoạt động kinh doanh bất động sản	176.803.981	35,21	108.805.146	26,46
Hoạt động chuyên môn, khoa học và công nghệ	507.564	0,10	259.405	0,06
Hoạt động hành chính và dịch vụ hỗ trợ	538.943	0,11	448.661	0,11
Giáo dục và đào tạo	129.156	0,03	104.111	0,03
Y tế và hoạt động trợ giúp xã hội	9.012	0,00	48.332	0,01
Nghệ thuật, vui chơi và giải trí	834.835	0,16	8.984	0,00
Hoạt động dịch vụ khác	167.030	0,03	113.995	0,03
Cho vay cá nhân	**204.861.339**	**40,81**	**217.452.344**	**52,89**
	502.022.401	**100,00**	**411.169.101**	**100,00**
Các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước cho khách hàng	16.619.167		9.354.604	
	518.641.568		**420.523.705**	

9.4 Phân tích dư nợ theo đối tượng khách hàng, loại hình doanh nghiệp

	31/12/2023		31/12/2022	
	triệu đồng	%	triệu đồng	%
Cho vay các tổ chức kinh tế	**297.161.062**	**59,19**	**193.716.757**	**47,11**
Công ty trách nhiệm hữu hạn Nhà nước	2.036.992	0,41	4.522.732	1,10
Công ty trách nhiệm hữu hạn khác	117.437.112	23,39	102.451.642	24,92
Công ty cổ phần có vốn cổ phần của Nhà nước	17.689	0,00	44.232	0,01
Công ty cổ phần khác	173.102.665	34,48	85.272.750	20,74
Doanh nghiệp tư nhân và công ty hợp danh	163.094	0,03	158.070	0,04
Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài	4.387.486	0,88	1.208.940	0,29
Hợp tác xã và liên hiệp hợp tác xã	15.602	0,00	13.423	0,00
Đơn vị hành chính sự nghiệp, Đảng, đoàn thể, hiệp hội và loại hình khác	422	0,00	44.968	0,01
Cho vay cá nhân	**204.861.339**	**40,81**	**217.452.344**	**52,89**
	502.022.401	**100,00**	**411.169.101**	**100,00**
Các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước cho khách hàng	16.619.167		9.354.604	
	518.641.568		**420.523.705**	

10. DỰ PHÒNG RỦI RO CHO VAY KHÁCH HÀNG

Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng như sau:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Dự phòng chung	3.755.848	3.076.269
Dự phòng cụ thể	2.367.273	1.509.049
Dự phòng các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước cho khách hàng	4.775	186.131
	6.127.896	**4.771.449**

Biến động dự phòng rủi ro cho vay khách hàng cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023 như sau:

	Dự phòng chung triệu đồng	Dự phòng cụ thể triệu đồng	Dự phòng các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước tiền bán cho khách hàng triệu đồng	Tổng cộng triệu đồng
Số dư đầu năm	3.076.269	1.509.049	186.131	4.771.449
Trích lập/(hoàn nhập) dự phòng rủi ro trong năm (*) *(Thuyết minh 34)*	679.579	3.529.151	(181.356)	4.027.374
Sử dụng dự phòng rủi ro trong năm	-	(2.667.877)	-	(2.667.877)
Bù đắp chênh lệch giá bán nợ	-	(3.050)	-	(3.050)
Số dư cuối năm	**3.755.848**	**2.367.273**	**4.775**	**6.127.896**

(*) Trong năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023, Ngân hàng đã trích 100% số tiền dự phòng cụ thể phải trích bổ sung đối với khách hàng có số dư nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi theo quy định tại Thông tư 03 và Thông tư 02 như trình bày trong Thuyết minh 4.6.

Biến động dự phòng rủi ro cho vay khách hàng cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2022 như sau:

	Dự phòng chung triệu đồng	Dự phòng cụ thể triệu đồng	Dự phòng các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước tiền bán cho khách hàng triệu đồng	Tổng cộng triệu đồng
Số dư đầu năm	2.480.511	1.136.266	118.886	3.735.663
Trích lập dự phòng rủi ro trong năm (Thuyết minh 34)	595.758	1.055.789	67.245	1.718.792
Sử dụng dự phòng rủi ro trong năm	-	(683.006)	-	(683.006)
Số dư cuối năm	**3.076.269**	**1.509.049**	**186.131**	**4.771.449**

11. HOẠT ĐỘNG MUA NỢ

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Mua nợ bằng VND	84.335	110.221
Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ	(2.302)	(2.496)
	82.033	**107.725**

Chi tiết giá trị của các khoản nợ đã mua như sau:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Nợ gốc đã mua	82.653	108.539
Lãi của khoản nợ đã mua	1.682	1.682
	84.335	**110.221**

Phân tích chất lượng của hoạt động mua nợ tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023		31/12/2022	
	triệu đồng	%	triệu đồng	%
Nợ đủ tiêu chuẩn	82.653	98,01	108.539	98,47
Nợ có khả năng mất vốn	1.682	1,99	1.682	1,53
	84.335	**100,00**	**110.221**	**100,00**

Biến động dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ trong năm như sau:

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Số dư đầu năm	2.496	2.690
Hoàn nhập dự phòng rủi ro trong năm *(Thuyết minh 34)*	(194)	(194)
Số dư cuối năm	**2.302**	**2.496**

12. CHỨNG KHOÁN ĐẦU TƯ

Chứng khoán đầu tư tại thời điểm cuối năm bao gồm:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	**105.356.248**	**104.031.921**
Chứng khoán nợ	104.222.477	102.946.394
Chứng khoán vốn	1.133.771	1.085.527
Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư	**(362.303)**	**(380.001)**
Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	(362.303)	(380.001)
	104.993.945	**103.651.920**

12.1 Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Chứng khoán nợ	**104.222.477**	**102.946.394**
Trái phiếu Chính phủ, chính quyền địa phương	24.410.608	37.868.964
Chứng khoán nợ do các TCTD khác trong nước phát hành	37.303.015	24.062.608
Trong đó: *Trái phiếu được Chính phủ bảo lãnh thanh toán*	*4.414.025*	*3.881.081*
Chứng khoán nợ do các tổ chức kinh tế trong nước phát hành	42.508.854	41.014.822
Chứng khoán vốn	**1.133.771**	**1.085.527**
Chứng khoán vốn do các TCTD khác trong nước phát hành	498.245	-
Chứng khoán vốn do các tổ chức kinh tế trong nước phát hành	630.015	1.080.016
Chứng chỉ quỹ	5.511	5.511
Tổng chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	**105.356.248**	**104.031.921**
Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	**(362.303)**	**(380.001)**
Dự phòng chung trái phiếu doanh nghiệp chưa niêm yết	(301.059)	(291.944)
Dự phòng cụ thể trái phiếu doanh nghiệp chưa niêm yết	(16.040)	(44.344)
Dự phòng giảm giá chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	(45.204)	(43.713)
	104.993.945	**103.651.920**

12.2 Phân tích chất lượng chứng khoán đầu tư được phân loại là tài sản có rủi ro tín dụng
Phân tích chất lượng chứng khoán đầu tư được phân loại là tài sản có rủi ro tín dụng tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023		31/12/2022	
	triệu đồng	%	triệu đồng	%
Nợ đủ tiêu chuẩn	72.949.922	99,89	56.772.648	97,18
Nợ cần chú ý	-	-	1.650.000	2,82
Nợ dưới tiêu chuẩn	80.199	0,11	-	-
	73.030.121	**100,00**	**58.422.648**	**100,00**

12.3. Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Dự phòng rủi ro trái phiếu doanh nghiệp chưa niêm yết	317.099	336.288
Dự phòng giảm giá chứng khoán đầu tư	45.204	43.713
	362.303	**380.001**

Biến động dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023 như sau:

	Dự phòng chung triệu đồng	Dự phòng cụ thể triệu đồng	Dự phòng các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước tiền bán cho khách hàng triệu đồng	Tổng cộng triệu đồng
Số dư đầu năm	291.944	44.344	43.713	380.001
Trích lập/(hoàn nhập) dự phòng trong năm *(Thuyết minh 30)*	9.115	(28.304)	1.491	(17.698)
Số dư cuối năm	**301.059**	**16.040**	**45.204**	**362.303**

Biến động dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2022 như sau:

	Dự phòng chung triệu đồng	Dự phòng cụ thể triệu đồng	Dự phòng các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước tiền bán cho khách hàng triệu đồng	Tổng cộng triệu đồng
Số dư đầu năm	456.507	227.892	21.575	705.974
(Hoàn nhập)/trích lập dự phòng trong năm *(Thuyết minh 30)*	(164.563)	(183.548)	22.138	(325.973)
Số dư cuối năm	**291.944**	**44.344**	**43.713**	**380.001**

13. GÓP VỐN, ĐẦU TƯ DÀI HẠN

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Đầu tư dài hạn khác – giá gốc	3.047.394	13.962
Dự phòng giảm giá góp vốn, đầu tư dài hạn	(1.149)	(1.149)
	3.046.245	**12.813**

13.1. Đầu tư dài hạn khác

	31/12/2023		31/12/2022	
	Tỷ lệ nắm giữ %	Giá gốc triệu đồng	Tỷ lệ nắm giữ %	Giá gốc triệu đồng
Công ty Đào tạo và Tư vấn Nghiệp vụ Ngân hàng	10,93	1.040	10,93	1.040
Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam	0,42	1.000	0,42	1.000
Công ty Cổ phần Thông tin Tín dụng Việt Nam	6,64	7.962	6,64	7.962
Hiệp hội Viễn thông Tài chính Liên ngân hàng toàn thế giới	0,00	3.300	0,00	3.300
Công ty Cổ phần Sàn Giao Dịch Bất Động sản Việt Nam	11,00	660	11,00	660
Công ty Cổ phần Đầu tư Dream City Villas Hưng Yên	9,32	2.026.827	-	-
Công Ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Newco	9,32	1.006.605	-	-
		3.047.394		**13.962**

13.2. Dự phòng giảm giá góp vốn, đầu tư dài hạn

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Số dư đầu năm	1.149	1.149
Số dư cuối năm	**1.149**	**1.149**

14. TÀI SẢN CỐ ĐỊNH

14.1. Tài sản cố định hữu hình
Biến động của tài sản cố định hữu hình trong năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023 như sau:

Đơn vị: triệu đồng

	Nhà cửa, vật kiến trúc	Máy móc thiết bị	Phương tiện vận tải	TSCĐ hữu hình khác	Tổng cộng
Nguyên giá					
Tại ngày 1/1/2023	1.948.327	2.916.009	278.131	13.879	5.156.346
Mua trong năm	15.573	190.509	24.496	-	230.578
Chuyển từ tạm ứng mua sắm tài sản cố định và chi phí xây dựng cơ bản dở dang	-	132.249	43.791	-	176.040
Thanh lý	-	(52.429)	(14.826)	-	(67.255)
Biến động khác	(1.012)	(2.131)	-	-	(3.143)
Tại ngày 31/12/2023	1.962.888	3.184.207	331.592	13.879	5.492.566
Khấu hao luỹ kế					
Tại ngày 1/1/2023	155.152	1.202.076	100.561	1.745	1.459.534
Khấu hao trong năm	41.224	495.117	33.008	1.369	570.718
Thanh lý	-	(51.215)	(13.394)	-	(64.609)
Biến động khác	(569)	(94)	-	-	(663)
Tại ngày 31/12/2023	195.807	1.645.884	120.175	3.114	1.964.980
Giá trị còn lại					
Tại ngày 1/1/2023	1.793.175	1.713.933	177.570	12.134	3.696.812
Tại ngày 31/12/2023	1.767.081	1.538.323	211.417	10.765	3.527.586

Biến động của tài sản cố định hữu hình trong năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2022 như sau:

Đơn vị: triệu đồng

	Nhà cửa, vật kiến trúc	Máy móc thiết bị	Phương tiện vận tải	TSCĐ hữu hình khác	Tổng cộng
Nguyên giá					
Tại ngày 1/1/2022	1.915.434	2.597.138	310.089	1.431	4.824.092
Mua trong năm	13	475.992	18.198	4.118	498.321
Chuyển từ tạm ứng mua sắm tài sản cố định và chi phí xây dựng cơ bản dở dang	32.88	86.776	-	9.058	128.714
Thanh lý	-	(240.818)	(50.156)	(728)	(291.702)
Biến động khác	-	(3.079)	-	-	(3.079
Tại ngày 31/12/2022	1.948.327	2.916.009	278.131	13.879	5.156.346
Khấu hao luỹ kế					
Tại ngày 1/1/2022	113.148	958.560	122.657	995	1.195.360
Khấu hao trong năm	42.004	383.721	27.932	1.478	455.135
Thanh lý	-	(40.205)	(50.028)	(728)	(190.961)
Tại ngày 31/12/2022	155.152	1.202.076	100.561	1.745	1.459.534
Giá trị còn lại					
Tại ngày 1/1/2022	1.802.286	1.638.578	187.432	436	3.628.732
Tại ngày 31/12/2022	1.793.175	1.713.933	177.570	12.134	3.696.812

Các thông tin khác về tài sản cố định hữu hình:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Nguyên giá TSCĐ hữu hình đã khấu hao hết nhưng vẫn còn sử dụng	371.525	306.246

14.2. Tài sản cố định vô hình

Biến động của tài sản cố định vô hình trong năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023 như sau:

Đơn vị: triệu đồng

	Máy móc thiết bị	Phương tiện vận tải	TSCĐ hữu hình khác	Tổng cộng
Nguyên giá				
Tại ngày 1/1/2023	2.635.698	3.265.918	11.922	5.913.538
Mua trong năm	608	1.001.172	-	1.001.780
Chuyển từ tạm ứng mua sắm tài sản cố định và chi phí xây dựng cơ bản dở dang	1.692	279.105	-	280.797
Thanh lý	-	(80)	-	(80)
Biến động khác	1.012	1.737	-	2.749
Tại ngày 31/12/2023	2.639.010	4.547.852	11.922	7.198.784
Khấu hao luỹ kế				
Tại ngày 1/1/2023	240	1.195.369	3.359	1.198.968
Khấu hao trong năm	57.614	577.773	982	636.369
Thanh lý	-	(80)	-	(80)
Biến động khác	-	(1.584)	-	(1.584)
Tại ngày 31/12/2023	57.854	1.771.478	4.341	1.833.673
Giá trị còn lại				
Tại ngày 1/1/2023	2.635.458	2.070.549	8.563	4.714.570
Tại ngày 31/12/2023	2.581.156	2.776.374	7.581	5.365.111

Biến động của tài sản cố định vô hình trong năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2022 như sau:

Đơn vị: triệu đồng

	Quyền sử dụng đất	Phần mềm vi tính	TSCĐ vô hình khác	Tổng cộng
Nguyên giá				
Tại ngày 1/1/2022	2.622.527	1.906.692	11.922	4.541.141
Mua trong năm	1.626	610.164	-	611.790
Chuyển từ tạm ứng mua sắm tài sản cố định và chi phí xây dựng cơ bản dở dang	11.545	764.278	-	775.823
Thanh lý	-	(12.529)	-	(12.529)
Biến động khác	-	(2.687)	-	(2.687)
Tại ngày 31/12/2022	2.635.698	3.265.918	11.922	5.913.538
Hao mòn luỹ kế				
Tại ngày 1/1/2022	232	942.856	2.304	945.392
Hao mòn trong năm	8	265.169	1.055	266.232
Thanh lý	-	(12.245)	-	(12.245)
Biến động khác	-	(411)	-	(411)
Tại ngày 31/12/2022	240	1.195.369	3.359	1.198.968
Giá trị còn lại				
Tại ngày 1/1/2022	2.622.295	963.836	9.618	3.595.749
Tại ngày 31/12/2022	2.635.458	2.070.549	8.563	4.714.570

Các thông tin khác về tài sản cố định vô hình:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Nguyên giá TSCĐ vô hình đã khấu hao hết nhưng vẫn còn sử dụng	466.994	346.759

15. BẤT ĐỘNG SẢN ĐẦU TƯ

Biến động của bất động sản đầu tư trong năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023 như sau:

	Nhà cửa triệu đồng
Nguyên giá	
Tại ngày 1/1/2023	1.435.699
Thanh lý	(1.435.699)
Tại ngày 31/12/2023	-
Khấu hao lũy kế	
Tại ngày 1/1/2023	382.575
Khấu hao trong năm	8.853
Thanh lý	(391.428)
Tại ngày 31/12/2023	-
Giá trị còn lại	
Tại ngày 1/1/2023	1.053.124
Tại ngày 31/12/2023	-

Biến động của bất động sản đầu tư trong năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2022 như sau:

	Nhà cửa triệu đồng
Nguyên giá	
Tại ngày 1/1/2022	1.435.699
Tại ngày 31/12/2022	1.435.699
Khấu hao lũy kế	
Tại ngày 1/1/2022	346.775
Khấu hao trong năm	35.800
Tại ngày 31/12/2022	382.575
Giá trị còn lại	
Tại ngày 1/1/2022	1.088.924
Tại ngày 31/12/2022	1.053.124

16. TÀI SẢN CÓ KHÁC

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Các khoản phải thu	**69.834.157**	**61.609.133**
Các khoản phải thu nội bộ	37.939	115.626
Các khoản phải thu bên ngoài	69.796.218	61.493.507
◆ *Đặt cọc thuê văn phòng*	*1.567.818*	*1.396.662*
◆ *Đặt cọc mua văn phòng*	*9.760.567*	*9.703.207*
◆ *Phải thu liên quan đến Chương trình Hỗ trợ lãi suất*	*74.832*	*29.366*
◆ *Tạm ứng hợp đồng*	*453.733*	*921.272*
◆ *Các khoản tiền đặt cọc cho các giao dịch vàng, hàng hóa và ngoại tệ trên thị trường tương lai*	*265.098*	*52.251*
◆ *Tạm ứng nộp Ngân sách Nhà nước*	*244.928*	-
◆ *Tạm ứng mua sắm tài sản cố định*	*1.576.912*	*520.020*
◆ *Chi phí xây dựng cơ bản dở dang*	*3.970.310*	*2.449.111*
◆ *Phải thu từ UPAS L/C (Thư tín dụng trả chậm có điều khoản trả ngay)*	*47.930.453*	*42.342.081*
◆ *Phải thu từ hợp đồng bán nợ (i)*	*280.311*	*330.311*
◆ *Phải thu từ hoạt động chứng khoán*	*2.313.348*	*3.449.677*
◆ *Phải thu từ bán bất động sản đầu tư*	*735.668*	-
◆ *Các khoản thuế phải thu (Thuyết minh 23)*	-	*3.612*
◆ *Các khoản phải thu khác từ bên ngoài*	*622.240*	*295.937*
Các khoản lãi, phí phải thu	**9.681.140**	**8.028.730**
Tài sản thuế thu nhập doanh nghiệp hoãn lại *(Thuyết minh 23.3)*	**70.409**	**61.050**
Tài sản Có khác	**1.650.584**	**1.616.735**
Vật liệu	15.826	17.489
Chi phí trả trước	1.634.683	1.598.624
Tài sản Có khác	75	622
Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác (ii)	**(692.866)**	**(798.423)**
	80.543.424	**70.517.225**

(i) Phân tích chất lượng khoản phải thu từ hợp đồng bán nợ tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Nợ có khả năng mất vốn	280.311	330.311

(ii) Dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác bao gồm dự phòng cho các khoản phải thu quá hạn, phải thu từ UPAS L/C (Thư tín dụng trả chậm có điều khoản trả ngay), và phải thu từ hợp đồng bán nợ như sau:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Dự phòng rủi ro khoản phải thu từ hợp đồng bán nợ	280.311	330.311
Dự phòng cụ thể	*280.311*	*330.311*
Dự phòng rủi ro khoản phải thu từ UPAS L/C (Thư tín dụng trả chậm có điều khoản trả ngay)	359.479	415.591
Dự phòng chung	*359.479*	*316.231*
Dự phòng cụ thể	-	*99.360*
Dự phòng rủi ro cho các tài sản Có khác	53.076	52.521
	692.866	**798.423**

Biến động dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác như sau:

	2023 VND million	2022 VND million
Số dư đầu năm	798.423	680.423
Hoàn nhập dự phòng rủi ro cho khoản phải thu từ hợp đồng bán nợ trong năm (Thuyết minh 34)	(50.000)	(119.628)
Dự phòng cụ thể	*(50.000)*	*(119.628)*
(Hoàn nhập)/trích lập dự phòng rủi ro cho khoản phải thu từ UPAS L/C (Thư tín dụng trả chậm có điều khoản trả ngay) trong năm (Thuyết minh 34)	(56.112)	236.224
Dự phòng chung	*43.248*	*136.864*
Dự phòng cụ thể	*(99.360)*	*99.360*
Trích lập dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác trong năm (Thuyết minh 33)	555	1.404
Số dư cuối năm	**692.866**	**798.423**

17. CÁC KHOẢN NỢ CHÍNH PHỦ VÀ NHNN

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Tiền gửi của Kho bạc Nhà nước Việt Nam		
Bằng VND	131	7.826
	131	**7.826**

18. TIỀN GỬI VÀ VAY CÁC TỔ CHỨC TÀI CHÍNH, CÁC TCTD KHÁC

18.1. Tiền gửi của các tổ chức tài chính, các TCTD khác

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Tiền gửi không kỳ hạn	**686.258**	**776.778**
Bằng VND	682.273	771.246
Bằng ngoại tệ	3.985	5.532
Tiền gửi có kỳ hạn	**49.933.420**	**60.516.960**
Bằng VND	41.536.000	39.340.000
Bằng ngoại tệ	8.397.420	21.176.960
	50.619.678	**61.293.738**

Lãi suất năm của các khoản tiền gửi của các tổ chức tài chính, các TCTD khác tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023	31/12/2022
Tiền gửi có kỳ hạn		
Bằng VND	0,70% - 3,60%	3,50% - 10,50%
Bằng ngoại tệ	5,00% - 5,50%	4,15% - 4,50%

18.2. Vay các tổ chức tài chính, các TCTD khác

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Bằng VND	40.924.274	21.603.024
Bằng ngoại tệ	61.629.050	84.666.207
	102.553.324	**106.269.231**

Lãi suất năm của các khoản vay các tổ chức tài chính, các TCTD khác tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023	31/12/2022
Bằng VND	3,29% - 10,40%	3,57% - 12,90%
Bằng ngoại tệ	4,68% - 8,20%	0,75% - 12,25%

19. TIỀN GỬI CỦA KHÁCH HÀNG

19.1. Thuyết minh theo loại hình tiền gửi

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Tiền gửi không kỳ hạn	**172.755.713**	**123.079.324**
Bằng VND	162.749.028	113.445.822
Bằng ngoại tệ	10.006.685	9.633.502
Tiền gửi có kỳ hạn	**273.186.988**	**225.941.947**
Bằng VND	269.337.400	222.345.948
Bằng ngoại tệ	3.849.588	3.595.999
Tiền gửi ký quỹ	**8.718.078**	**9.382.514**
Bằng VND	8.626.078	9.308.312
Bằng ngoại tệ	92.000	74.202
	454.660.779	**358.403.785**

Lãi suất năm của các khoản tiền gửi tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023	31/12/2022
Tiền gửi không kỳ hạn		
Bằng VND	0,00% - 0,50%	0,00% - 1,20%
Bằng ngoại tệ	0,00% - 0,01%	0,00% - 0,10%
Tiền gửi có kỳ hạn		
Bằng VND	3,10% - 9,50%	1,00% - 9,60%
Bằng ngoại tệ	0,00% - 0,10%	0,00% - 0,60%

19.2. Thuyết minh theo đối tượng khách hàng, loại hình doanh nghiệp

	31/12/2023		31/12/2022	
	triệu đồng	%	triệu đồng	%
Tiền gửi của các tổ chức kinh tế	**149.975.445**	**32,99**	**114.409.809**	**31,92**
Công ty trách nhiệm hữu hạn Nhà nước	9.583.900	2,11	15.402.482	4,30
Công ty trách nhiệm hữu hạn khác	53.663.203	11,80	44.480.777	12,42
Công ty cổ phần có vốn cổ phần của Nhà nước	2.060.256	0,45	84.681	0,02
Công ty cổ phần khác	72.961.181	16,05	47.740.094	13,32
Doanh nghiệp tư nhân và công ty hợp danh	56.459	0,01	144.372	0,04
Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài	9.277.941	2,04	4.414.566	1,23
Hợp tác xã và liên hiệp hợp tác xã	25.563	0,01	14.906	0,00
Đơn vị hành chính sự nghiệp, Đảng, đoàn thể và hiệp hội	2.140.205	0,47	1.984.725	0,55
Khác	206.737	0,05	143.206	0,04
Tiền gửi của cá nhân	**304.685.334**	**67,01**	**243.993.976**	**68,08**
	454.660.779	**100,00**	**358.403.785**	**100,00**

20. CÁC CÔNG CỤ TÀI CHÍNH PHÁI SINH VÀ CÁC TÀI SẢN/(CÁC KHOẢN NỢ) TÀI CHÍNH KHÁC

Đơn vị: triệu đồng

	31/12/2023		31/12/2022	
	Tổng giá trị của hợp đồng	Tổng giá trị ghi sổ kế toán thuần của tài sản/(công nợ)	Tổng giá trị của hợp đồng	Tổng giá trị ghi sổ kế toán thuần của tài sản/(công nợ)
Giao dịch kỳ hạn tiền tệ	134.803.391	532.503	104.596.820	(485.237)
Giao dịch hoán đổi tiền tệ	170.410.899	209.344	179.859.303	(1.169.554)
Giao dịch hoán đổi lãi suất	66.784.788	(598.236)	41.164.196	(196.422)
	371.999.078	**143.611**	**325.620.319**	**(1.851.213)**

Tổng giá trị của hợp đồng là giá trị được quy đổi theo tỷ giá hợp đồng.

Tổng giá trị ghi sổ kế toán là giá trị thuần được quy đổi theo tỷ giá tại ngày kết thúc năm tài chính.

21. PHÁT HÀNH GIẤY TỜ CÓ GIÁ

Giấy tờ có giá đã phát hành phân loại theo kỳ hạn như sau:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Dưới 12 tháng	**10.900.007**	**-**
Chứng chỉ tiền gửi	10.900.007	-
Từ 12 tháng đến 5 năm	**73.803.293**	**34.006.619**
Chứng chỉ tiền gửi	41.595.841	19.249.806
Trái phiếu	32.207.452	14.756.813
	84.703.300	**34.006.619**

Lãi suất năm của các khoản giấy tờ có giá tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023	31/12/2022
Dưới 12 tháng	6,50% - 8,64%	-
Từ 12 tháng đến 5 năm	2,00% - 14,60%	3,50% - 14,51%

22. CÁC KHOẢN NỢ KHÁC

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Các khoản lãi, phí phải trả	**9.418.750**	**6.144.022**
Các khoản phải trả và công nợ khác	**15.909.985**	**17.631.144**
Các khoản phải trả nội bộ	6.259	8.335
Các khoản phải trả bên ngoài	15.903.726	17.622.809
Chuyển tiền phải trả	*1.755.383*	*1.370.174*
Phải trả nhân viên	*2.573.368*	*2.366.253*
Các khoản thuế phải nộp (Thuyết minh 23)	*4.278.169*	*4.255.802*
Doanh thu chưa thực hiện	*473.843*	*544.330*
Quỹ khen thưởng, phúc lợi	*24.394*	*24.529*
Tiền thu từ việc bán tài sản đảm bảo chờ xử lý	*43.845*	*11.380*
Chi phí trích trước	*1.324.334*	*1.352.075*
Thu chi hộ giữa các TCTD	*386.570*	*1.703.887*
Vay khác	*4.414.622*	*5.272.870*
Các khoản phải trả khác	*629.198*	*721.509*
	25.328.735	**23.775.166**

23. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN NGHĨA VỤ VỚI NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC

Đơn vị: triệu đồng

	Số dư đầu năm		Phát sinh trong năm		Số dư cuối năm	
	Phải thu	Phải trả	Số phải nộp	Số đã nộp	Phải thu	Phải trả
Thuế giá trị gia tăng	-	36.440	1.075.359	(713.201)	-	398.598
Thuế thu nhập doanh nghiệp ("TNDN")	(3.612)	4.067.184	4.707.025	(5.048.936)	-	3.721.661
Các loại thuế khác	-	152.178	2.170.541	(2.164.809)	-	157.910
Thuế phải trả	**(3.612)**	**4.255.802**	**7.952.925**	**(7.926.946)**	**-**	**4.278.169**

23.1. Thuế thu nhập doanh nghiệp hiện hành

Thuế TNDN hiện hành phải trả được xác định dựa trên thu nhập chịu thuế của năm hiện tại. Thu nhập chịu thuế khác với thu nhập được báo cáo trong báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất vì thu nhập chịu thuế không bao gồm các khoản mục thu nhập được tính thuế hay chi phí được khấu trừ trong các năm khác do có sự khác biệt giữa việc ghi nhận theo chính sách kế toán của Ngân hàng và các quy định thuế hiện hành và cũng không bao gồm các khoản mục không phải chịu thuế hay không được khấu trừ cho mục đích tính thuế. Thuế TNDN hiện hành phải trả của Ngân hàng được tính theo thuế suất đã ban hành đến ngày kết thúc năm tài chính.

Các báo cáo thuế của Ngân hàng và các công ty con sẽ chịu sự kiểm tra của cơ quan thuế. Do việc áp dụng luật và các quy định về thuế có thể được giải thích theo nhiều cách khác nhau, số thuế được trình bày trên báo cáo tài chính hợp nhất có thể sẽ bị thay đổi theo quyết định cuối cùng của cơ quan thuế.

Chi phí thuế TNDN hiện hành trong năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023 và ngày 31 tháng 12 năm 2022 được ước tính như sau:

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Tổng lợi nhuận trước thuế	**22.888.228**	**25.567.768**
Điều chỉnh:		
Thu nhập từ cổ tức không chịu thuế	(34.756)	(8.776)
Điều chỉnh giảm thu nhập chịu thuế	(1.509.272)	(1.379.228)
Điều chỉnh lợi nhuận do hợp nhất báo cáo tài chính	(83.674)	69.810
Điều chỉnh tăng chi phí không được khấu trừ	2.050.338	1.684.498
Thu nhập chịu thuế TNDN	**23.310.864**	**25.934.072**
Chi phí thuế TNDN tính trên thu nhập chịu thuế hiện hành	4.662.173	5.186.814
Điều chỉnh tăng/(giảm) chi phí thuế TNDN của các năm trước vào năm nay	44.548	(11.882)
Chi phí thuế TNDN hiện hành phát sinh trong năm	**4.706.721**	**5.174.932**
Thuế TNDN phải trả đầu năm	**4.063.572**	**1.190.015**
Thuế TNDN thực nộp trong năm	(5.048.936)	(2.301.394)
Điều chỉnh phải trả thuế TNDN của các năm trước vào năm nay	304	19
Thuế TNDN phải trả cuối năm	3.721.661	4.063.572

23.2. Thuế suất áp dụng

Mức thuế suất thuế thu nhập của Ngân hàng hiện tại là 20% (2022: 20%).

23.3. Thuế thu nhập doanh nghiệp hoãn lại

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Tài sản thuế TNDN hoãn lại		
Số dư đầu năm	61.050	17.460
Thuế TNDN hoãn lại liên quan đến khoản chênh lệch tạm thời được khấu trừ thuế	9.359	43.590
Số dư cuối năm (Thuyết minh 16)	**70.409**	**61.050**

24. VỐN VÀ QUỸ

24.1. Báo cáo tình hình thay đổi vốn chủ sở hữu
Cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023:

Đơn vị: triệu đồng

	Vốn điều lệ	Thặng dư vốn cổ phần	Quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ	Quỹ dự phòng tài chính	Các quỹ khác	Tổng cộng các quỹ	Lợi nhuận chưa phân phối	Lợi ích cổ đông không kiểm soát	Vốn chủ sở hữu khác	Tổng cộng
Số dư đầu năm	**35.172.385**	**476.415**	**3.444.639**	**8.163.456**	**474**	**11.608.569**	**64.482.685**	**1.128.915**	**555.997**	**113.424.966**
Tăng vốn trong năm	52.723	(59)	-	-	-	-	-	854	-	53.518
Lợi nhuận thuần trong năm	-	-	-	-	-	-	18.003.802	187.064	-	18.190.866
Trích lập các quỹ dự trữ trong năm	-	-	31.864.059	1.561.025	-	33.425.084	(33.425.084)	-	-	-
Trích lập quỹ phúc lợi trong năm	-	-	-	-	-	-	(48.000)	-	-	(48.000)
Sử dụng các quỹ trong năm	-	-	-	(5.013)	-	(5.013)	-	-	-	(5.013)
Biến động khác	-	-	(16)	3	-	(13)	(259)	-	-	(272)
Số dư cuối năm	**35.225.108**	**476.356**	**35.308.682**	**9.719.471**	**474**	**45.028.627**	**49.013.144**	**1.316.833**	**555.997**	**131.616.065**

Cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2022:

Đơn vị: triệu đồng

	Vốn điều lệ	Thặng dư vốn cổ phần	Quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ	Quỹ dự phòng tài chính	Các quỹ khác	Tổng cộng các quỹ	Lợi nhuận chưa phân phối	Lợi ích cổ đông không kiểm soát	Vốn chủ sở hữu khác	Tổng cộng
Số dư đầu năm	**35.109.148**	**476.474**	**2.664.436**	**6.490.986**	**474**	**9.155.896**	**47.453.056**	**846.898**	**-**	**93.041.472**
Tăng vốn trong năm	63.237	(59)	-	-	-	-	-	1.894	-	65.072
Lợi nhuận thuần trong năm	-	-	-	-	-	-	20.150.377	286.049	-	20.436.426
Trích lập các quỹ dự trữ trong năm	-	-	897.122	1.794.245	-	2.691.367	(2.691.367)	-	-	-
Trích lập quỹ phúc lợi trong năm	-	-	-	-	-	-	(38.500)	-	-	(38.500)
Sử dụng các quỹ trong năm	-	-	-	(4.856)	-	(4.856)	-	-	-	(4.856)
Trả cổ tức trong năm	-	-	-	-	-	-	-	(74.648)	-	(74.648)
Công ty con kết chuyển các quỹ và lợi nhuận chưa phân phối	-	-	(116.919)	(116.919)	-	(233.838)	(390.881)	68.722	555.997	-
Số dư cuối năm	**35.172.385**	**476.415**	**3.444.639**	**8.163.456**	**474**	**11.608.569**	**64.482.685**	**1.128.915**	**555.997**	**113.424.966**

24.2. Vốn cổ phần
Chi tiết vốn cổ phần của Ngân hàng tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Vốn điều lệ	35.225.108	35.172.385
Thặng dư vốn cổ phần	476.356	476.415
	35.701.464	**35.648.800**

Số lượng cổ phiếu tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Vốn cổ phần đăng ký phát hành	**3.522.510.811**	**3.517.238.514**
Vốn cổ phần đã phát hành	**3.522.510.811**	**3.517.238.514**
Cổ phiếu phổ thông	3.522.510.811	3.517.238.514

Biến động số lượng cổ phiếu đang lưu hành trong năm như sau:

	2023	2022
Số cổ phiếu đang lưu hành		
Cổ phiếu phổ thông tại ngày 1/1	3.517.238.514	3.510.914.798
Cổ phiếu phổ thông phát hành trong năm	5.272.297	6.323.716
Cổ phiếu phổ thông tại ngày 31/12	**3.522.510.811**	**3.517.238.514**

Mệnh giá của mỗi cổ phiếu phổ thông của Ngân hàng là 10.000 đồng. Mỗi cổ phiếu phổ thông tương ứng với một phiếu biểu quyết tại các cuộc Họp cổ đông của Ngân hàng. Các cổ đông được nhận cổ tức mà Ngân hàng công bố vào từng thời điểm. Tất cả cổ phiếu phổ thông đều có thứ tự ưu tiên như nhau đối với tài sản còn lại của Ngân hàng.

24.3. Cổ tức
Việc chia cổ tức sẽ được quyết định tại Đại hội đồng cổ đông thường niên.

25. THU NHẬP LÃI VÀ CÁC KHOẢN THU NHẬP TƯƠNG TỰ

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Thu nhập lãi tiền gửi	1.873.427	1.409.942
Thu nhập lãi cho vay	45.857.719	34.247.955
Thu lãi từ đầu tư chứng khoán nợ	7.241.734	7.885.156
Thu từ nghiệp vụ bảo lãnh	970.603	577.420
Thu từ hoạt động mua nợ	8.998	10.176
Thu khác từ hoạt động tín dụng	755.278	621.987
	56.707.759	**44.752.636**

26. CHI PHÍ LÃI VÀ CÁC CHI PHÍ TƯƠNG TỰ

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Trả lãi tiền gửi	18.324.288	9.212.164
Trả lãi tiền vay	7.303.748	3.156.518
Trả lãi phát hành giấy tờ có giá	3.136.787	1.897.675
Chi phí khác cho hoạt động tín dụng	251.816	196.504
	29.016.639	**14.462.861**

27. LÃI THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng (Phân loại lại)
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	**11.378.085**	**10.840.337**
Dịch vụ thanh toán và tiền mặt	9.022.626	6.566.746
Dịch vụ ngân quỹ	274	287
Dịch vụ ủy thác và đại lý	583.047	710.835
Dịch vụ tư vấn	87.121	141.699
Dịch vụ hợp tác bảo hiểm	667.334	1.750.638
Dịch vụ bảo lãnh phát hành chứng khoán	359.130	598.252
Dịch vụ môi giới chứng khoán	423.435	753.760
Dịch vụ quản lý Quỹ	97.283	307.706
Dịch vụ khác	137.835	10.414
Chi phí hoạt động dịch vụ	**(2.663.188)**	**(2.687.732)**
Dịch vụ thanh toán và tiền mặt	(2.304.495)	(2.402.942)
Dịch vụ ngân quỹ	(61.844)	(74.639)
Dịch vụ môi giới chứng khoán	(183.783)	(154.916)
Dịch vụ tư vấn	(140)	(274)
Dịch vụ khác	(112.926)	(54.961)
	8.714.897	**8.152.605**

28. LÃI/(LỖ) THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NGOẠI HỐI

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Lãi từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	**4.610.761**	**3.819.491**
Lãi từ kinh doanh ngoại tệ giao ngay	1.133.306	1.329.040
Lãi từ các công cụ tài chính phái sinh tiền tệ	3.477.455	2.490.451
Lỗ từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	**(4.415.011)**	**(4.094.554)**
Lỗ từ kinh doanh ngoại tệ giao ngay	(594.974)	(477.916)
Lỗ từ các công cụ tài chính phái sinh tiền tệ	(3.820.037)	(3.616.638)
	195.750	**(275.063)**

29. LÃI/(LỖ) THUẦN TỪ MUA BÁN CHỨNG KHOÁN KINH DOANH

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Thu nhập từ mua bán chứng khoán kinh doanh	131.783	108.741
Chi phí cho mua bán chứng khoán kinh doanh	(67.163)	(354.253)
Hoàn nhập chi phí dự phòng giảm giá chứng khoán kinh doanh *(Thuyết minh 8)*	-	3.667
	64.620	**(241.845)**

30. LÃI THUẦN TỪ MUA BÁN CHỨNG KHOÁN ĐẦU TƯ

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Thu nhập từ mua bán chứng khoán đầu tư	2.551.469	927.729
Chi phí cho mua bán chứng khoán đầu tư	(1.643.334)	(828.149)
(Trích lập)/hoàn nhập dự phòng chung cho trái phiếu doanh nghiệp chưa niêm yết *(Thuyết minh 12.3)*	(9.115)	164.563
Hoàn nhập dự phòng cụ thể cho trái phiếu doanh nghiệp chưa niêm yết *(Thuyết minh 12.3)*	28.304	183.548
Trích lập chi phí dự phòng giảm giá chứng khoán đầu tư *(Thuyết minh 12.3)*	(1.491)	(22.138)
	925.833	**425.553**

31. LÃI THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG KHÁC

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Thu nhập từ hoạt động khác	**6.459.694**	**4.499.949**
Thu từ các công cụ tài chính phái sinh khác	2.562.614	2.550.299
Thu hồi nợ đã được xử lý bằng nguồn dự phòng rủi ro	831.790	1.311.053
Thu nhập từ bán bất động sản đầu tư	1.775.298	-
Thu nhập khác (*)	1.289.992	638.597
Chi phí hoạt động khác	**(4.025.578)**	**(2.332.574)**
Chi từ các công cụ tài chính phái sinh khác	(2.335.914)	(2.087.707)
Giá vốn từ bán bất động sản đầu tư	(1.044.271)	-
Chi phí khác (*)	(645.393)	(244.867)
	2.434.116	**2.167.375**

(*) Bao gồm thu nhập, chi phí bồi hoàn do tất toán trước hạn các hợp đồng phái sinh lãi suất.

32. THU NHẬP TỪ GÓP VỐN, MUA CỔ PHẦN

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Thu nhập cổ tức từ các khoản đầu tư dài hạn khác	34.756	8.791

33. OPERATING EXPENSES

	Thuyết minh	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng (Phân loại lại)
Lương và các chi phí liên quan	37	6.573.569	6.515.485
Chi phí in ấn, tiếp thị và khuyến mại		1.164.898	1.638.423
Chi phí thuê văn phòng và tài sản		442.277	554.689
Khấu hao và hao mòn tài sản cố định		1.215.940	757.167
Chi phí bảo dưỡng và sửa chữa tài sản		398.415	331.183
Chi phí công nghệ thông tin (*)		972.487	635.927
Chi nộp thuế và các khoản phí, lệ phí		243.014	187.371
Chi phí dụng cụ và thiết bị		142.911	136.933
Chi phí thông tin liên lạc		62.634	63.899
Chi phí điện nước, vệ sinh văn phòng		116.958	91.961
Chi phí bảo hiểm cho các khoản tiền gửi khách hàng		422.573	347.127
Công tác phí		63.794	56.869
Trích lập chi phí dự phòng các tài sản Có khác	16	555	1.404
Chi phí dịch vụ tư vấn		164.034	407.121
Chi phí hoạt động khác		1.267.737	1.297.570
		13.251.796	**13.023.129**

(*) Chi phí công nghệ thông tin không bao gồm chi phí khấu hao tài sản công nghệ thông tin và chi phí bảo trì công nghệ thông tin.

34. CHI PHÍ DỰ PHÒNG RỦI RO TÍN DỤNG

	Thuyết minh	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Chi phí dự phòng cụ thể cấp tín dụng cho các TCTD khác	7.4	-	101.100
Chi phí dự phòng chung cho vay khách hàng	10	679.579	595.758
Chi phí dự phòng cụ thể cho vay khách hàng	10	3.529.151	1.055.789
(Hoàn nhập)/trích lập chi phí dự phòng rủi ro cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước cho khách hàng	10	(181.356)	67.245
Hoàn nhập chi phí dự phòng rủi ro cho hoạt động mua nợ	11	(194)	(194)
Hoàn nhập chi phí dự phòng rủi ro cho khoản phải thu từ hợp đồng bán nợ	16	(50.000)	(119.628)
(Hoàn nhập)/trích lập chi phí dự phòng rủi ro cho khoản phải thu từ UPAS L/C (Thư tín dụng trả chậm có điều khoản trả ngay)	16	(56.112)	236.224
		3.921.068	**1.936.294**

35. LÃI TRÊN CỔ PHIẾU

Lãi cơ bản trên cổ phiếu được tính bằng cách chia lợi nhuận hoặc lỗ sau thuế phân bổ cho cổ đông sở hữu cổ phiếu phổ thông của Ngân hàng (sau khi đã điều chỉnh cho việc trích lập quỹ khen thưởng, phúc lợi) cho số lượng bình quân gia quyền của số cổ phiếu phổ thông đang lưu hành trong năm.

Lãi suy giảm trên cổ phiếu được tính bằng cách chia lợi nhuận hoặc lỗ sau thuế phân bổ cho cổ đông sở hữu cổ phiếu phổ thông của Ngân hàng (sau khi đã điều chỉnh cho cổ tức của cổ phiếu ưu đãi có quyền chuyển đổi) cho số lượng bình quân gia quyền của số cổ phiếu phổ thông đang lưu hành trong năm và số lượng bình quân gia quyền của cổ phiếu phổ thông sẽ được phát hành trong trường hợp tất cả các cổ phiếu phổ thông tiềm năng có tác động suy giảm đều được chuyển thành cổ phiếu phổ thông.

Ngân hàng sử dụng các thông tin sau để tính lãi trên cổ phiếu:

	2023	2022
Lợi nhuận thuần sau thuế phân bổ cho cổ đông sở hữu cổ phiếu phổ thông (triệu đồng)	18.003.802	20.150.377
Điều chỉnh cho quỹ phúc lợi (triệu đồng)	(48.000)	(38.500)
Lợi nhuận thuần sau thuế phân bổ cho cổ đông sở hữu cổ phiếu phổ thông để tính lãi cơ bản trên cổ phiếu (triệu đồng)	17.955.802	20.111.877
Lợi nhuận thuần sau thuế phân bổ cho cổ đông sở hữu cổ phiếu phổ thông để tính lãi cơ bản trên cổ phiếu (triệu đồng)	17.955.802	20.111.877
Bình quân gia quyền của số cổ phiếu phổ thông để tính lãi cơ bản trên cổ phiếu	3.517.772.966	3.513.028.478
Ảnh hưởng suy giảm do phát hành thêm cổ phiếu (*)	-	-
Bình quân gia quyền của số cổ phiếu phổ thông đã điều chỉnh cho các yếu tố suy giảm	**3.517.772.966**	**3.513.028.478**
Lãi trên mỗi cổ phiếu (đồng)		
Lãi cơ bản trên cổ phiếu	5.104	5.725
Lãi suy giảm trên cổ phiếu	(*)	(*)

(*) Tại ngày 31 tháng 12 năm 2023 và ngày 31 tháng 12 năm 2022, lãi cơ bản trên cổ phiếu của Ngân hàng không bị ảnh hưởng bởi các yếu tố suy giảm.

36. TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Tiền mặt, vàng	3.620.695	4.215.721
Tiền gửi tại NHNN	27.140.592	11.475.590
Chứng khoán có thời hạn đáo hạn không quá 3 tháng kể từ ngày mua	904.081	15.690.426
Tiền gửi tại các TCTD khác với kỳ hạn gốc không quá 3 tháng	78.834.851	69.924.143
	110.500.219	**101.305.880**

37. TÌNH HÌNH THU NHẬP CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN

	2023 triệu đồng	2022 triệu đồng
Số cán bộ, nhân viên tại ngày 31 tháng 12 (người)	11.614	12.339
I. Bình quân số cán bộ, nhân viên (người)	11.977	12.423
II. Thu nhập của cán bộ, nhân viên		
1. Tổng quỹ lương	5.596.413	5.554.552
2. Phụ cấp và thu nhập khác	977.156	960.933
3. Tổng thu nhập (1+2)	**6.573.569**	**6.515.485**
4. Tiền lương bình quân/tháng	39	37
5. Thu nhập bình quân/tháng	46	44

38. TÀI SẢN, GIẤY TỜ CÓ GIÁ ("GTCG") THẾ CHẤP, CẦM CỐ VÀ CHIẾT KHẤU, TÁI CHIẾT KHẤU

38.1. Tài sản, GTCG nhận thế chấp, cầm cố và chiết khấu, tái chiết khấu cho Ngân hàng

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Của khách hàng	**1.056.032.505**	**901.336.716**
Bất động sản	541.301.351	577.190.951
Động sản	24.199.153	19.939.896
Giấy tờ có giá	112.291.637	80.226.207
Các tài sản đảm bảo khác	378.240.364	223.979.662
Của các tổ chức tín dụng khác	**23.313.783**	**24.128.504**
Giấy tờ có giá	17.864.000	24.119.900
Các tài sản đảm bảo khác	5.449.783	8.604
	1.079.346.288	**925.465.220**

38.2. Tài sản, GTCG đưa đi thế chấp, cầm cố và chiết khấu, tái chiết khấu bởi Ngân hàng

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Tiền gửi	1.698.900	2.000.000
Chứng khoán đầu tư	-	1.593.200
	1.698.900	**3.593.200**

39. LÃI CHO VAY VÀ PHÍ PHẢI THU CHƯA THU ĐƯỢC

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Lãi cho vay chưa thu được	1.662.696	1.505.147
Lãi chứng khoán chưa thu được	493.465	235.789
Phí phải thu chưa thu được	131.819	117.942
	2.287.980	**1.858.878**

40. NỢ KHÓ ĐÒI ĐÃ XỬ LÝ

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Nợ gốc của khoản nợ đã xử lý rủi ro đang trong thời gian theo dõi	14.660.063	12.528.024
Nợ lãi của khoản nợ đã xử lý rủi ro đang trong thời gian theo dõi	37.563.510	34.417.396
Các khoản nợ khác đã xử lý	1.133	1.133
	52.224.706	**46.946.553**

41. TÀI SẢN VÀ CHỨNG TỪ KHÁC

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Kim loại quý, đá quý giữ hộ	36	33
Tài sản khác giữ hộ	154.571.734	161.378.019
Tài sản thuê ngoài (*)	-	-
Tài sản bảo đảm nhận thay thế cho việc thực hiện nghĩa vụ của bên bảo đảm chờ xử lý	-	623
Các chứng từ có giá trị khác đang bảo quản	44.354.576	10.624.901
	198.926.346	**172.003.576**

(*) Ngân hàng chưa xác định giá trị của khoản mục này do chưa có đủ thông tin, cũng như chưa có hướng dẫn về xác định giá trị theo Hệ thống Chuẩn mực kế toán Việt Nam và Chế độ báo cáo tài chính đối với các TCTD Việt Nam.

42. GIAO DỊCH VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN

Giao dịch với các bên liên quan là các giao dịch được thực hiện với các bên có liên quan với Ngân hàng. Một bên được coi là bên có liên quan với Ngân hàng nếu:

a) Những doanh nghiệp kiểm soát, hoặc bị kiểm soát trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua một hoặc nhiều bên trung gian, hoặc dưới quyền bị kiểm soát chung với Ngân hàng (bao gồm công ty mẹ, công ty con, các công ty con cùng tập đoàn);

b) Các công ty liên kết (quy định tại Chuẩn mực kế toán số 07 "Kế toán các khoản đầu tư vào công ty liên kết");

c) Các cá nhân có quyền trực tiếp hoặc gián tiếp biểu quyết ở Ngân hàng dẫn đến có ảnh hưởng đáng kể tới Ngân hàng, kể cả các thành viên mật thiết trong gia đình của các cá nhân này. Thành viên mật thiết trong gia đình của một cá nhân là những người có thể chi phối hoặc bị chi phối bởi người đó khi giao dịch với Ngân hàng như quan hệ: bố, mẹ, vợ, chồng, con, anh, chị em ruột;

d) Các nhân viên quản lý chủ chốt có quyền và trách nhiệm về việc lập kế hoạch, quản lý và kiểm soát các hoạt động của Ngân hàng, bao gồm những người lãnh đạo, các nhân viên quản lý của Ngân hàng và các thành viên mật thiết trong gia đình của các cá nhân này;

e) Các doanh nghiệp do các cá nhân được nêu ở đoạn (c) hoặc (d) nắm trực tiếp hoặc gián tiếp phần quan trọng quyền biểu quyết hoặc thông qua việc này người đó có thể có ảnh hưởng đáng kể tới Ngân hàng. Trường hợp này bao gồm những doanh nghiệp được sở hữu bởi những người lãnh đạo hoặc các cổ đông chính của Ngân hàng và những doanh nghiệp có chung một thành viên quản lý chủ chốt với Ngân hàng.

Số dư và các giao dịch chủ yếu với các bên liên quan tại thời điểm 31 tháng 12 năm 2023 và trong năm như sau:

Giao dịch trái phiếu

Đơn vị: triệu đồng

		2023			
Bên liên quan	**Quan hệ**	**Số dư đầu năm**	**Phát sinh tăng**	**Phát sinh giảm**	**Số dư cuối năm**
Công ty Cổ phần Tập đoàn Masan	**(i)**				
Mệnh giá trái phiếu		521.880	3.679.431	(3.654.130)	547.181
Lãi phải thu trái phiếu		13.156	34.833	(40.034)	7.955
Công ty TNHH Khai thác Chế biến Khoáng sản Núi Pháo	**(iii)**				
Mệnh giá trái phiếu		15.350	2.840.712	(2.409.895)	446.167
Lãi phải thu trái phiếu		80	4.964	(3.707)	1.337
Công ty Cổ phần Masan High-Tech Materials	**(iii)**				
Mệnh giá trái phiếu		155.474	889.177	(1.044.357)	294
Lãi phải thu trái phiếu		1.571	10.855	(12.426)	-

Giao dịch cho vay khách hàng

Đơn vị: triệu đồng

		2023			
Bên liên quan	**Quan hệ**	**Số dư đầu năm**	**Phát sinh tăng**	**Phát sinh giảm**	**Số dư cuối năm**
Công ty Cổ phần Cửa sổ nhựa Châu Âu	**(ii), (iii)**				
Số dư cho vay khách hàng		372.132	410.707	(494.288)	288.551
Lãi phải thu cho vay khách hàng		990	39.95	(39.566)	1.374
Công ty TNHH Khai thác Chế biến Khoáng sản Núi Pháo	**(iii)**				
Số dư cho vay khách hàng		894.500	1.850.777	(1.470.944)	1.274.333
Lãi phải thu cho vay khách hàng		1.213	109.886	(109.113)	1.986
Công ty TNHH Vonfram Masan	**(iii)**				
Số dư cho vay khách hàng		184.429	349.901	(386.703)	147.627
Lãi phải thu cho vay khách hàng		275	16.946	(17.013)	208
Công ty TNHH Đầu tư Sản xuất Phát triển Nông nghiệp WinEco	**(iii)**				
Số dư cho vay khách hàng		105.462	51.949	(121.360)	36.051
Lãi phải thu cho vay khách hàng		-	4.220	(4.177)	43
Công ty Cổ phần One Mount Distribution	**(ii)**				
Số dư cho vay khách hàng		662.475	1.835.746	(1.592.916)	905.305
Lãi phải thu cho vay khách hàng		1.062	63.084	(63.198)	948
Nhóm các công ty liên quan đến Công ty Cổ phần Tập đoàn Masan					
Số dư cho vay khách hàng	(iv)	129.605	148.726	(212.856)	65.475
Lãi phải thu cho vay khách hàng		223	17.847	(17.997)	73

Giao dịch tiền gửi có kỳ hạn

Đơn vị: triệu đồng

		2023			
Bên liên quan	**Quan hệ**	**Số dư đầu năm**	**Phát sinh tăng**	**Phát sinh giảm**	**Số dư cuối năm**
Công ty Cổ phần One Mount Group	**(ii)**				
Số dư tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng		-	2.000	(2.000)	-
Lãi phải trả tiền gửi khách hàng		-	-	-	-
Công ty Cổ phần One Mount Distribution	**(ii)**				
Số dư tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng		-	81.500	(81.500)	-
Lãi phải trả tiền gửi khách hàng		-	357	(357)	-
Công ty Cổ phần Dịch vụ Di động trực tuyến	**(ii)**				
Số dư tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng		50.000	50.000	(50.000)	50.000
Lãi phải trả tiền gửi khách hàng		2.142	3.943	(2.300)	3.785
Công ty Cổ phần TC Advisors	**(ii)**				
Số dư tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng		21.264	4.054	(25.318)	-
Lãi phải trả tiền gửi khách hàng		589	471	(1.060)	-
Công ty cổ phần One Mount Consumer	**(ii)**				
Số dư tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng		-	253.000	(253.000)	-
Lãi phải trả tiền gửi khách hàng		-	934	(934)	-
Công ty TNHH Hợp tác kinh doanh và phát triển ISADO	**(iii)**				
Số dư tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng		2.500	-	-	2.500
Lãi phải trả tiền gửi khách hàng		4	120	(123)	1
Công ty Cổ phần Bột giặt NET	**(iii)**				
Số dư tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng		44.500	812.300	(628.000)	228.800
Lãi phải trả tiền gửi khách hàng		154	12.695	(10.887)	1.962
Công ty Cổ phần Tập đoàn Masan	**(i)**				
Số dư tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng		240.000	6.194.182	(6.244.182)	190.000
Lãi phải trả tiền gửi khách hàng		12	15.104	(15.069)	47
Nhóm các công ty liên quan đến Công ty Cổ phần Tập đoàn Masan	**(iv)**				
Số dư tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng		1.916.135	23.284.912	(21.998.574)	3.202.473
Lãi phải trả tiền gửi khách hàng		6.352	136.136	(130.635)	11.853
Thành viên Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Lãnh đạo và các cá nhân liên quan khác					
Số dư tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng		849.935	1.479.445	(1.153.932)	1.175.448
Lãi phải trả tiền gửi khách hàng		12.000	55.427	(53.126)	14.301

Giá trị hợp đồng bảo lãnh, phát hành thư tín dụng

Đơn vị: triệu đồng

Bên liên quan	**Quan hệ**	**31/12/2023**	**31/12/2022**
Công ty Cổ phần Cửa sổ nhựa Châu Âu	(ii), (iii)	317.672	263.864
Công ty Cổ phần Mobicast	(ii)	207.375	230.175
Công ty TNHH Khai thác Chế biến Khoáng sản Núi Pháo	(iii)	125.090	221.844
Công ty TNHH Vonfram Masan	(iii)	-	23.168
Công ty Cổ phần One Mount Distribution	(ii)	49.258	228.390
Công ty Cổ phần Phúc Long Heritage	(ii)	10.493	-

Số dư tiền gửi không kỳ hạn từ khách hàng

Đơn vị: triệu đồng

Bên liên quan	**Quan hệ**	**31/12/2023**	**31/12/2022**
Công ty Cổ phần Cửa sổ nhựa Châu Âu	(ii), (iii)	1.848	3.815
Công ty Cổ phần One Mount Group	(ii)	74.543	546
Công ty Cổ phần One Mount Distribution	(ii)	23.518	104.341
Công ty Cổ phần One Mount Consumer	(ii)	161.464	41.353
Công ty Cổ phần One Mount Logistics	(ii)	7.739	-
Công ty Cổ phần Dịch vụ Di động trực tuyến	(ii)	50.690	42.477
Công ty TNHH Việt Thành – Sài Đồng	(iii)	1.143	575
Công ty Cổ phần TC Advisors	(iii)	1.487	3.982
Công ty Cổ phần Bột giặt NET	(iii)	29	139
Công ty TNHH Hợp tác kinh doanh và phát triển ISADO	(iii)	1.348	995
Công ty Cổ phần Phong Phú – Lâm Đồng	(ii)	218	1.322
Công ty Cổ phần Mobicast	(ii)	8.176	3.783
Công ty Cổ phần Eurowindow Holding	(ii)	18.282	102
Công ty Cổ phần Tập đoàn Masan	(i)	311.593	9.925
Công ty TNHH Vonfram Masan	(iii)	64.658	2.052
Công ty TNHH Đầu tư Sản xuất Phát triển Nông nghiệp WinEco	(iii)	8.359	553
Nhóm các công ty liên quan đến Công ty Cổ phần Tập đoàn Masan	(iv)	436.223	330.535
Thành viên Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Lãnh đạo và các cá nhân liên quan khác		200.765	264.914

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ

Đơn vị: triệu đồng

Bên liên quan	**Quan hệ**	**31/12/2023**	**31/12/2022**
Công ty Cổ phần Tập đoàn Masan	(i)	24.789	47.477
Công ty TNHH Khai thác Chế biến Khoáng sản Núi Pháo	(iii)	32.543	30.815
Công ty Cổ phần Masan High-Tech Materials	(iii)	4.397	1.550

Thu nhập của Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát và Ban Lãnh đạo

Đơn vị: triệu đồng

Bên liên quan	2023	2022
Thu nhập của Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát và Ban Lãnh đạo	**320.098**	**378.710**
Thu nhập của Hội đồng Quản trị và Ban Kiểm soát	36.732	36.903
Thu nhập của Ban Lãnh đạo	283.366	341.807

(i) Cổ đông có thành viên Hội đồng Quản trị hoặc Hội đồng thành viên hoặc Ban Lãnh đạo hoặc Ban Kiểm soát là thành viên trong Hội đồng Quản trị hoặc Ban Lãnh đạo hoặc Ban Kiểm soát của Ngân hàng.

(ii) Bên liên quan có thành viên Hội đồng Quản trị hoặc Hội đồng thành viên hoặc Ban Lãnh đạo hoặc Ban Kiểm soát là thành viên trong Hội đồng Quản trị hoặc Ban Lãnh đạo hoặc Ban Kiểm soát của Ngân hàng.

(iii) Bên liên quan có thành viên Hội đồng Quản trị hoặc Hội đồng thành viên hoặc Ban Lãnh đạo hoặc Ban Kiểm soát hoặc cổ đông lớn là người liên quan của thành viên Hội đồng Quản trị hoặc Ban Lãnh đạo hoặc Ban Kiểm soát của Ngân hàng.

(iv) Nhóm các công ty liên quan của Công ty Cổ phần Tập đoàn Masan có thành viên trong Hội đồng Quản trị hoặc Hội đồng thành viên hoặc Ban Lãnh đạo hoặc Ban Kiểm soát là thành viên trong Hội đồng Quản trị hoặc Ban Lãnh đạo hoặc Ban Kiểm soát của Ngân hàng; hoặc thành viên Hội đồng Quản trị hoặc Hội đồng thành viên hoặc Ban Lãnh đạo hoặc Ban Kiểm soát của những công ty này là người liên quan của thành viên Hội đồng Quản trị hoặc Ban Lãnh đạo hoặc Ban Kiểm soát của Ngân hàng.

43. MỨC ĐỘ TẬP TRUNG THEO KHU VỰC ĐỊA LÝ CỦA CÁC TÀI SẢN, CÔNG NỢ VÀ CÁC KHOẢN MỤC NGOẠI BẢNG

Mức độ tập trung các tài sản, nợ phải trả và các khoản mục ngoại bảng theo khu vực địa lý của các đối tác của Ngân hàng tại ngày 31 tháng 12 năm 2023 như sau:

	Tổng dư nợ cho vay triệu đồng	Tổng tiền gửi triệu đồng	Các cam kết tín dụng triệu đồng	Công cụ tài chính phát sinh (*) triệu đồng	Kinh doanh và đầu tư chứng khoán triệu đồng
Trong nước	542.682.296	502.562.691	436.707.732	351.398.799	109.789.026
Nước ngoài	5.795	2.717.897	9.053.187	20.600.279	-
	542.688.091	**505.280.588**	**445.760.919**	**371.999.078**	**109.789.026**

(*) Tổng giá trị giao dịch theo hợp đồng.

44. CHÍNH SÁCH QUẢN LÝ RỦI RO TÀI CHÍNH

Phần này cung cấp chi tiết về các rủi ro mà Ngân hàng có thể gặp phải liên quan đến các công cụ tài chính và mô tả chi tiết các chính sách và phương pháp mà Ban Lãnh đạo Ngân hàng sử dụng để kiểm soát các rủi ro này. Các loại rủi ro tài chính quan trọng nhất mà Ngân hàng gặp phải là rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản và rủi ro thị trường.

Hội đồng Quản trị có quyền hạn và nhiệm vụ cao nhất trong việc thiết lập và giám sát khung quản trị rủi ro tài chính của Ngân hàng nhằm bảo đảm hoạt động kinh doanh của Ngân hàng không ngừng phát triển an toàn và bền vững.

Để thực hiện chức năng và nhiệm vụ của mình, Hội đồng Quản trị chịu trách nhiệm ban hành các chính sách và chiến lược quản lý rủi ro phù hợp trong từng thời kỳ; xác lập các giới hạn kinh doanh an toàn; trực tiếp phê duyệt các giao dịch kinh doanh có giá trị lớn theo quy định của pháp luật và Ngân hàng trong từng thời kỳ và quyết định cơ cấu tổ chức và các vị trí nhân sự chủ chốt.

Các chính sách, hoạt động quản lý rủi ro của Hội đồng Quản trị phải phù hợp với các quy định tại Điều lệ của Ngân hàng và Nghị quyết của Đại hội đồng cổ đông trong từng thời kỳ.

Ủy ban Quản lý rủi ro ("BRC") là cơ quan được Hội đồng Quản trị thiết lập nhằm thực thi một số chức năng, nhiệm vụ chuyên môn do Hội đồng Quản trị phân công thực hiện liên quan đến kiểm tra giám sát và quản trị rủi ro của hoạt động Ngân hàng..

BRC có nhiệm vụ đề xuất, tham mưu Hội đồng Quản trị trong công tác xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách quản lý rủi ro; giám sát công tác quản trị rủi ro toàn hệ thống; phân tích, đưa ra cảnh báo về mức độ an toàn của Ngân hàng trước những nguy cơ tiềm ẩn rủi ro có thể ảnh hưởng và các biện pháp phòng ngừa; tham mưu cho Hội đồng Quản trị trong các quyết định phê duyệt các khoản đầu tư, các giao dịch có liên quan, chính sách quản trị và phương án xử lý rủi ro trong phạm vi chức năng.

45. RỦI RO TÍN DỤNG

Ngân hàng chịu rủi ro tín dụng trong quá trình cho vay, đầu tư cũng như khi Ngân hàng đóng vai trò trung gian thay mặt khách hàng hay các bên thứ ba khác hay khi Ngân hàng cấp bảo lãnh. Rủi ro tín dụng là rủi ro do khách hàng hoặc đối tác không thực hiện hoặc không có khả năng thực hiện một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ trả nợ hoặc thanh toán theo hợp đồng hoặc thỏa thuận với Ngân hàng. Để quản lý được mức độ rủi ro tín dụng, Ngân hàng chỉ giao dịch với các đối tác có uy tín tín dụng cao và khi thích hợp, sẽ yêu cầu có tài sản đảm bảo. Rủi ro tín dụng chính mà Ngân hàng gặp phải phát sinh từ các khoản cho vay của Ngân hàng. Mức độ rủi ro tín dụng này được phản ánh theo giá trị ghi sổ của các tài sản trên báo cáo tình hình tài chính hợp nhất. Ngoài ra, Ngân hàng còn gặp phải rủi ro tín dụng ngoại bảng dưới dạng các cam kết cấp tín dụng và cấp bảo lãnh.

Để quản lý rủi ro tín dụng Ngân hàng sử dụng các công cụ: xây dựng chính sách và ban hành các quy định liên quan công tác quản lý rủi ro tín dụng; xây dựng các quy trình tín dụng; thực hiện rà soát rủi ro tín dụng; xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng và phân loại nợ; phân cấp thẩm quyền trong hoạt động tín dụng.

Ngân hàng đã duy trì một chính sách quản lý rủi ro tín dụng đảm bảo những nguyên tắc cơ bản sau: thiết lập một môi trường quản lý rủi ro tín dụng phù hợp; hoạt động theo một quy trình cấp tín dụng lành mạnh; duy trì một quy trình quản lý, đo lường và giám sát tín dụng phù hợp; và đảm bảo kiểm soát đầy đủ đối với rủi ro tín dụng.

Số liệu thể hiện mức độ rủi ro tín dụng nội bảng tối đa của Ngân hàng, không tính đến tài sản đảm bảo hay các biện pháp giảm thiểu rủi ro tín dụng, bao gồm:

	Chưa quá hạn và chưa bị giảm giá triệu đồng	Chưa quá hạn nhưng bị giảm giá triệu đồng	Đã quá hạn nhưng chưa bị giảm giá triệu đồng	Đã quá hạn và bị giảm giá triệu đồng	Tổng cộng triệu đồng
Tiền gửi và cấp tín dụng cho các TCTD khác – gộp	104.072.320	93.367	-	7.733	104.173.420
Chứng khoán kinh doanh – gộp	4.432.778	-	-	-	4.432.778
Cho vay khách hàng – gộp	507.003.836	10.179.573	47.890	1.410.269	518.641.568
Mua nợ – gộp	82.653	-	-	1.682	84.335
Chứng khoán đầu tư – gộp (*)	104.142.278	-	-	80.199	104.222.477
Tài sản tài chính khác – gộp	60.260.421	-	741.880	335.217	61.337.518
	779.994.286	**10.272.940**	**789.770**	**1.835.100**	**792.892.096**

(*) Không bao gồm chứng khoán vốn

Ngân hàng phân loại tài sản chưa quá hạn hoặc đã quá hạn dựa vào ngày đáo hạn theo phân kỳ trả nợ của tài sản.

Các tài sản chưa giảm giá của Ngân hàng bao gồm các khoản nợ được đảm bảo đầy đủ bởi các tài sản đảm bảo của bên vay theo chính sách phân loại nợ và trích lập dự phòng như được trình bày tại Thuyết minh 4.6; các khoản phải thu và các tài sản tài chính khác không phải trích lập dự phòng theo Thông tư 48 và Thông tư 24. Các tài sản đã giảm giá là những tài sản chưa được đảm bảo đầy đủ bởi các tài sản đảm bảo của bên vay theo chính sách phân loại nợ và trích lập dự phòng như được trình bày tại Thuyết minh 4.6; các khoản phải thu và các tài sản tài chính khác phải trích lập dự phòng theo Thông tư 48 và Thông tư 24.

46. RỦI RO THỊ TRƯỜNG

46.1. Rủi ro lãi suất

Rủi ro lãi suất phát sinh khi có sự chênh lệch về thời hạn định lại lãi suất giữa tài sản có và tài sản nợ. Tất cả các hoạt động tín dụng, huy động, đầu tư của Ngân hàng đều tạo ra rủi ro lãi suất.

Dựa trên cơ sở trạng thái "nhạy cảm với lãi suất" theo từng kỳ thay đổi lãi suất, các chỉ tiêu là tài sản, nguồn vốn và các tài sản ngoại bảng được xếp vào các kỳ hạn của bảng "khe hở lãi suất" của toàn Ngân hàng.

Thời hạn định lại lãi suất đối với các khoản mục có lãi suất cố định là thời gian còn lại cho đến khi đáo hạn của tài sản, đối với lãi suất thả nổi là thời gian còn lại cho đến kỳ định lại lãi suất gần nhất.

Các giả định và điều kiện sau được áp dụng trong xây dựng bảng "khe hở lãi suất":

- Tiền mặt và vàng, góp vốn, đầu tư dài hạn, tài sản cố định và các tài sản Có khác, các khoản nợ khác được xếp loại vào khoản mục "Không nhạy cảm lãi suất";
- Tiền gửi tại NHNN, tiền gửi tại các tổ chức tài chính, các TCTD khác không kỳ hạn, các khoản nợ Chính phủ và NHNN được xếp vào khoản mục "Không nhạy cảm lãi suất";
- Thời gian định lại lãi suất của chứng khoán kinh doanh và chứng khoán đầu tư được tính dựa trên thời gian thanh toán/đáo hạn còn lại theo hợp đồng tại thời điểm kết thúc năm tài chính nếu chứng khoán đó có lãi suất cố định hoặc dựa trên thời gian định lại lãi suất nếu chứng khoán đó có lãi suất thả nổi;

- Thời gian định lại lãi suất của các khoản tiền gửi tại và cấp tín dụng cho các tổ chức tài chính, các TCTD khác; các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản/(các khoản nợ) tài chính khác; các khoản cho vay khách hàng; hoạt động mua nợ; các khoản nợ Chính phủ và NHNN; các khoản tiền gửi và vay các tổ chức tài chính, các TCTD khác và khoản mục tiền gửi của khách hàng được xác định như sau:
  - Các khoản mục có lãi suất cố định trong suốt thời gian của hợp đồng: thời gian định lại lãi suất dựa trên thời gian thanh toán/đáo hạn theo hợp đồng tính từ thời điểm kết thúc năm tài chính;
  - Các khoản mục có lãi suất thả nổi: thời gian định lại lãi suất dựa trên kỳ định lại lãi suất gần nhất theo hợp đồng tính từ thời điểm kết thúc năm tài chính;
  - Đối với tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng: thời gian định lại lãi suất sẽ tương ứng với mức độ ổn định của danh mục tiền gửi không kỳ hạn theo thời gian, dựa trên kết quả phân tích mô hình hành vi của danh mục này trong kịch bản căng thẳng vừa phải.
- Thời gian định lại lãi suất của khoản mục phát hành giấy tờ có giá dựa trên thời gian thanh toán/đáo hạn theo hợp đồng của từng loại giấy tờ có giá nếu giấy tờ có giá có lãi suất cố định hoặc dựa trên thời gian định lại lãi suất theo hợp đồng nếu là lãi suất thả nổi.

Độ nhạy đối với lãi suất

Với giả định là các biến số khác không thay đổi, các biến động trong lãi suất của các khoản mục có lãi suất thả nổi có ảnh hưởng đến lợi nhuận trước thuế và vốn chủ sở hữu của Ngân hàng và các công ty con như sau:

	Mức tăng lãi suất	Ảnh hưởng đến	
		Lợi nhuận trước thuế triệu đồng	Vốn chủ sở hữu triệu đồng
Tại ngày 31/12/2023			
USD	1,50%	(183.287)	(146.630)
VND	3,00%	6.797.842	5.438.274

Bảng dưới đây trình bày các tài sản và công nợ của Ngân hàng theo mô hình "khe hở lãi suất" tại ngày 31 tháng 12 năm 2023:

Đơn vị: triệu đồng

		Ảnh hưởng do định giá lại lãi suất trong khoảng thời gian							
	Quá hạn	Không nhạy cảm lãi suất	Đến 1 tháng	Từ 1–3 tháng	Từ 3–6 tháng	Từ 6–12 tháng	Từ 1–5 năm	Trên 5 năm	Tổng
Tài sản									
Tiền mặt, vàng	-	3.620.695	-	-	-	-	-	-	3.620.695
Tiền gửi tại NHNN	-	27.140.592	-	-	-	-	-	-	27.140.592
Tiền gửi và cấp tín dụng cho các TCTD khác (*)	7.733	13.948.561	80.886.028	3.124.000	2.496.118	3.617.613	93.367	-	104.173.420
Chứng khoán kinh doanh (*)	-	-	473.497	262.976	601.505	2.897.954	-	196.846	4.432.778
Trong đó:						-	-	-	-
Trái phiếu Chính phủ	-	-	-	-	*104.570*	-	-	*196.846*	*301.416*
Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	-	(16.150)-	(20.039.540)	(11.863.054)	5.475.011	8.337.978	18.249.366	-	143.611
Cho vay khách hàng (*)	1.458.159	-	236.624.155	75.707.645	61.559.293	68.812.934	71.600.078	2.879.304	518.641.568
Trong đó:		-	-	-	-	-	-	-	-
Các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước khách hàng	*16.829*	-	*5.404.510*	*11.028.309*	*169.519*	-	-	-	*16.619.167*
Mua nợ (*)	1.682	-	19.968	62.685	-	-	-	-	84.335
Chứng khoán đầu tư (*)	80.199	2.400.279	2.714.016	30.429.083	6.555.970	19.905.586	21.268.765	22.002.350	105.356.248
Trong đó:			-	-	-	-	*5.474.607*	*22.002.350*	*28.904.832*
Trái phiếu Chính phủ và trái phiếu được Chính phủ bảo lãnh thanh toán	*80.199*	*1.347.676*	-	-	-	-	-	-	-
Góp vốn, đầu tư dài hạn (*)	-	3.047.394	-	-	-	-	-	-	3.047.394
Tài sản cố định và bất động sản đầu tư	-	8.892.697	-	-	-		-	-	8.892.697
Tài sản Có khác (*)	1.077.097	80.159.193	-	-	-	-	-	-	81.236.290
Tổng tài sản	**2.624.870**	**139.193.261**	**300.678.124**	**97.723.335**	**76.687.897**	**103.572.065**	**111.211.576**	**25.078.500**	**856.769.628**
Nợ phải trả									
Các khoản nợ Chính phủ và NHNN	-	131	-	-	-	-	-	-	131
Tiền gửi và vay các tổ chức tài chính, các TCTD khác	-	686.258	93.933.307	21.996.835	21.040.672	15.514.556	1.374	-	153.173.002
Tiền gửi của khách hàng	-	9.794.456	126.766.160	70.918.601	82.427.009	52.304.214	112.402.402	47.937	454.660.779
Phát hành giấy tờ có giá	-	2.831	2.150.058	47.829.490	16.466.300	15.395.904	2.858.717	-	84.703.300
Các khoản nợ khác	-	25.328.735	-	-	-	**-**	**-**	**-**	**25.328.735**
Tổng nợ phải trả	-	**35.812.411**	**222.849.525**	**140.744.926**	**119.933.981**	**83.214.674**	**115.262.493**	**47.937**	**717.865.947**
Mức chênh nhạy cảm với lãi suất nội bảng	**2.624.870**	**103.380.850**	**77.828.599**	**(43.021.591)**	**(43.246.084)**	**20.357.391**	**(4.050.917)**	**25.030.563**	**138.903.681**

(*) Không bao gồm các khoản dự phòng

46.2. Rủi ro tiền tệ

Rủi ro tiền tệ là rủi ro mà giá trị của các công cụ tài chính bị biến động xuất phát từ biến động tỷ giá hối đoái. Ngân hàng được thành lập và hoạt động tại Việt Nam với đồng tiền báo cáo là VND. Đồng tiền giao dịch chính của Ngân hàng cũng là VND. Cấu trúc tài sản – nợ phải trả của Ngân hàng bao gồm các loại ngoại tệ khác nhau (như USD, EUR, AUD...) là nguyên nhân dẫn đến rủi ro tiền tệ. Ngân hàng đã thiết lập hạn mức trạng thái cho từng loại tiền tệ dựa trên hệ thống đánh giá rủi ro nội bộ của Ngân hàng và các quy định của NHNN. Trạng thái đồng tiền được quản lý hàng ngày và chiến lược phòng ngừa rủi ro được Ngân hàng sử dụng để đảm bảo trạng thái đồng tiền được duy trì trong hạn mức đã thiết lập.

Độ nhạy đối với tỷ giá
Với giả định là các biến số khác không thay đổi, bảng dưới đây thể hiện ảnh hưởng đến lợi nhuận trước thuế và vốn chủ sở hữu của Ngân hàng do các thay đổi có thể xảy ra của tỷ giá. Rủi ro do sự thay đổi tỷ giá hối đoái với các loại ngoại tệ khác của Ngân hàng là không đáng kể.

		Ảnh hưởng đến	
	Mức tăng tỷ giá	Lợi nhuận trước thuế triệu đồng	Vốn chủ sở hữu triệu đồng
Tại ngày 31/12/2023			
USD	1,00%	(60.470)	(48.376)
EUR	1,00%	90	72

Bảng dưới đây trình bày phân tích tài sản và công nợ của Ngân hàng theo nhóm tiền tệ được quy đổi sang VND tại ngày 31 tháng 12 năm 2023:

Đơn vị: triệu đồng

	USD được quy đổi	EUR được quy đổi	Các ngoại tệ khác được quy đổi	Tổng
Tài sản				
Tiền mặt, vàng	285.779	34.297	41.349	361.425
Tiền gửi tại NHNN	194.602	-	-	194.602
Tiền gửi và cấp tín dụng cho các TCTD khác (*)	29.315.040	643.618	2.679.373	32.638.031
Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	16.142.737	(14.323)	(1.908,772)	14.219.642
Cho vay khách hàng (*)	19.215.105	5.916	-	19.221.021
Tài sản Có khác (*)	16.441.482	896.141	9.911	17.347.534
Tổng tài sản	**81.594.745**	**1.565.649**	**821.861**	**83.982.255**
Nợ phải trả				
Tiền gửi và vay các tổ chức tài chính, các TCTD khác	69.128.940	896.133	5.382	70.030.455
Tiền gửi của khách hàng	12.594.299	631.828	722.146	13.948.273
Các khoản nợ khác	1.371.532	27.676	74.539	1.473.747
Tổng nợ phải trả	**83.094.771**	**1.555.637**	**802.067**	**85.452.475**
Trạng thái tiền tệ nội bảng	(1.500.026)	10.012	19.794	(1.470.220)
Trạng thái tiền tệ ngoại bảng	(4.547.011)	(1.061)	(44.940)	(4.593.012)
Trạng thái tiền tệ nội, ngoại bảng	**(6.047.037)**	**8.951**	**(25.146)**	**(6.063.232)**

(*) Không bao gồm các khoản dự phòng

46.3 Rủi ro thanh khoản

Rủi ro thanh khoản phát sinh trong quá trình Ngân hàng huy động vốn nói chung và trong quá trình quản lý các trạng thái tiền tệ của Ngân hàng. Rủi ro thanh khoản là rủi ro do Ngân hàng không có khả năng thực hiện các nghĩa vụ trả nợ khi đến hạn; hoặc Ngân hàng có khả năng thực hiện nghĩa vụ trả nợ khi đến hạn nhưng phải trả chi phí cao hơn mức chi phí bình quân của thị trường theo quy định nội bộ của Ngân hàng.

Thời gian đáo hạn của các tài sản và công nợ thể hiện thời hạn còn lại của tài sản và công nợ tính từ thời điểm kết thúc năm tài chính đến lần thanh toán cuối cùng theo quy định trong hợp đồng hoặc trong điều khoản phát hành.

Các giả định và điều kiện sau được áp dụng trong phân tích thời gian đến hạn của các tài sản và công nợ của Ngân hàng:

- Tiền gửi tại NHNN được xếp loại tiền gửi thanh toán, trong đó bao gồm tiền gửi dự trữ bắt buộc. Số dư của tiền gửi dự trữ bắt buộc phụ thuộc vào thành phần và kỳ hạn của các khoản tiền gửi khách hàng của Ngân hàng;
- Thời gian đáo hạn của chứng khoán kinh doanh và chứng khoán đầu tư được tính dựa trên ngày đáo hạn của từng loại chứng khoán. Trong đó, các khoản chứng khoán do Chính phủ phát hành/bảo lãnh, mặc dù được xếp vào các kỳ hạn dài theo kỳ hạn còn lại, nhưng là tài sản thanh khoản trên thị trường, hoàn toàn có thể chuyển thành tiền trong một khoảng thời gian ngắn mà chịu ít rủi ro về thay đổi giá trị. Thời gian đáo hạn của chứng khoán vốn – chứng khoán đầu tư của công ty con được xác định theo kế hoạch kinh doanh;
- Thời gian đáo hạn của các khoản tiền gửi tại và cấp tín dụng cho các tổ chức tài chính, các TCTD khác và các khoản cho vay khách hàng được xác định dựa vào ngày tới hạn thanh toán theo kỳ hạn trả nợ của hợp đồng. Thời gian đến hạn thực tế có thể thay đổi do các khế ước cho vay được gia hạn/trả trước;
- Thời gian đáo hạn của các khoản đầu tư góp vốn mua cổ phần được coi là hơn năm (5) năm do các khoản đầu tư này không có thời gian đáo hạn xác định;
- Thời gian đáo hạn của các khoản tiền gửi và vay của các tổ chức tài chính, các TCTD khác, các khoản tiền gửi của khách hàng, các khoản nợ Chính phủ và NHNN và tài sản Có khác được xác định dựa vào tính chất của các khoản này hoặc thời gian đáo hạn trên hợp đồng. Thời gian đến hạn thanh toán của tiền gửi thanh toán được xác định dựa trên kết quả phân tích mô hình hành vi ứng xử của khách hàng. Thời gian đáo hạn đối với các khoản tiền vay và tiền gửi kỳ hạn được xác định dựa trên ngày đến hạn hợp đồng. Trong thực tế, các khoản này có thể được quay vòng và do đó duy trì trong thời gian dài hơn thời gian đáo hạn ban đầu;
- Thời gian đáo hạn của tài sản cố định được xác định dựa vào thời gian sử dụng hữu ích còn lại của tài sản;
- Thời gian đáo hạn của khoản mục phát hành giấy tờ có giá dựa trên thời gian đáo hạn thực tế của từng loại giấy tờ có giá;
- Thời gian đáo hạn của các khoản nợ khác được xếp loại theo thời gian đáo hạn thực tế của từng khoản nợ.

Bảng dưới đây trình bày phân tích tài sản và công nợ của Ngân hàng theo nhóm kỳ đáo hạn tại ngày 31 tháng 12 năm 2023 như sau:

Đơn vị: triệu đồng

	Quá hạn		Trong hạn					
	Trên 3 tháng	Đến 3 tháng	Đến 1 tháng	Từ 1-3 tháng	Từ 3-12 tháng	Từ 1-5 năm	Trên 5 năm	Tổng
Tài sản								
Tiền mặt, vàng	-	-	3.620.695	-	-	-	-	3.620.695
Tiền gửi tại NHNN	-	-	27.140.592	-	-	-	-	27.140.592
Tiền gửi và cấp tín dụng cho các TCTD khác (*)	7.733	-	94.959.587	2.999.000	6.113.731	93.369	-	104.173.420
Chứng khoán kinh doanh (*)	-	-	473.497	262.976	3.499.459	-	196.846	4.432.778
Trong đó: *Trái phiếu Chính phủ*	-	-	-	-	*104.570*	-	*196.846*	*301.416*
Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	-	-	69.436	454.770	(5.156)	(359.492)	(15.947)	143.611
Cho vay khách hàng (*)	873.733	584.426	24.244.583	45.526.028	129.060.073	140.131.122	178.221.603	518.641.568
Trong đó: *Các khoản cho vay giao dịch ký quỹ và ứng trước cho khách hàng*	*15.916*	*913*	*5.404.510*	*11.028.309*	*169.519*	-	-	*16.619.167*
Mua nợ (*)	1.682	-	-	-	15.439	67.214	-	84.335
Chứng khoán đầu tư (*)	80.199	-	2.369.195	9.229.648	36.450.430	33.435.412	23.791.364	105.356.248
Trong đó: *Trái phiếu Chính phủ và trái phiếu được Chính phủ bảo lãnh thanh toán*	*80.199*	-	-	-	-	*5.481.062*	*23.343.571*	*28.904.832*
Góp vốn, đầu tư dài hạn (*)	-	-	-	-	-	-	3.047.394	3.047.394
Tài sản cố định và bất động sản đầu tư	-	-	157.049	8.222	55.930	3.467.829	5.203.667	8.892.697
Tài sản Có khác (*)	335.529	741.568	12.418.105	15.160.202	32.133.321	20.403.626	43.939	81.236.290
Tổng tài sản	**1.298.876**	**1.325.994**	**165.452.739**	**73.640.846**	**207.323.227**	**197.239.080**	**210.488.866**	**856.769.628**
Nợ phải trả								
Các khoản nợ Chính phủ và NHNN	-	-	131	-	-	-	-	131
Tiền gửi và vay các tổ chức tài chính, các TCTD khác	-	-	59.670.765	21.996.835	36.603.086	34.902.316	-	153.173.002
Tiền gửi của khách hàng	-	-	128.843.037	84.755.099	137.566.134	103.446.038	50.471	454.660.779
Phát hành giấy tờ có giá	-	-	6	8.408.300	2.890.533	73.404.461	-	84.703.300
Các khoản nợ khác	-	-	17.806.864	2.824.534	3..523.120	1.169.730	4.487	25.328.735
Tổng nợ phải trả	**-**	**-**	**206.320.803**	**117.984.768**	**180.582.873**	**212.922.545**	**54.958**	**717.865.947**
Mức chênh thanh khoản ròng	**1.298.876**	**1.325.994**	**(40.868.064)**	**(44.343.922)**	**26.740.354**	**(15.683.465)**	**210.433.908**	**138.903.681**

(*) Không bao gồm các khoản dự phòng

46.4 Rủi ro giá cả thị trường khác

Chứng khoán do Ngân hàng nắm giữ chịu ảnh hưởng của rủi ro giá thị trường phát sinh do tình trạng không chắc chắn về giá trị trong tương lai của các khoản đầu tư chứng khoán.

Thông tin về chứng khoán giảm giá tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2023 triệu đồng	31/12/2022 triệu đồng
Chứng khoán đầu tư – gộp	498.753	1.910.511
	498.753	**1.910.511**

47. TÀI SẢN TÀI CHÍNH VÀ NỢ PHẢI TRẢ TÀI CHÍNH

Bảng sau trình bày giá trị ghi sổ và giá trị hợp lý của các tài sản tài chính và công nợ tài chính của Ngân hàng và các công ty con tại ngày 31 tháng 12 năm 2023:

Đơn vị: triệu đồng

	Ghi nhận giá trị hợp lý thông qua kết quả hoạt độngt	Cho vay và phải thu	Sẵn sàng để bán	Tài sản/(công nợ) khác hạch toán theo giá trị phân bổ	Tổng cộng giá trị ghi sổ	Giá trị hợp lý
Các tài sản tài chính						
Tiền mặt, vàng	-	3.620.695	-	-	3.620.695	3.620.695
Tiền gửi tại NHNN	-	27.140.592	-	-	27.140.592	(*)
Tiền gửi và cấp tín dụng cho các TCTD khác	-	104.173.420	-	-	104.173.420	(*)
Chứng khoán kinh doanh	4.432.778	-	-	-	4.432.778	(*)
Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	143.611	-	-	-	143.611	(*)
Cho vay khách hàng	-	518.641.568		-	518.641.568	(*)
Mua nợ	-	84.335	-	-	84.335	(*)
Chứng khoán sẵn sàng để bán	-	-	105.356.248	-	105.356.248	(*)
Góp vốn, đầu tư dài hạn	-	-	3.047.394	-	3.047.394	(*)
Tài sản tài chính khác	-	61.337.518	-	-	61.337.518	(*)
	4.576.389	**714.998.128**	**108.403.642**	**-**	**827.978.159**	
Các công nợ tài chính						
Các khoản nợ Chính phủ và NHNN	-	-	-	131	131	(*)
Tiền gửi và vay các tổ chức tài chính, các TCTD khác	-	-	-	153.173.002	153.173.002	(*)
Tiền gửi của khách hàng	-	-	-	454.660.779	454.660.779	(*)
Phát hành giấy tờ có giá	-	-	-	84.703.300	84.703.300	(*)
Các khoản nợ tài chính khác	-	-	-	16.604.523	16.604.523	(*)
	-	**-**	**-**	**709.141.735**	**709.141.735**	

(*) Ngân hàng chưa xác định giá trị hợp lý của các khoản mục này do chưa có đủ thông tin, cũng như chưa có hướng dẫn về xác định giá trị hợp lý theo Hệ thống Chuẩn mực kế toán Việt Nam và Chế độ báo cáo tài chính đối với các TCTD Việt Nam..

48. BÁO CÁO BỘ PHẬN

Báo cáo bộ phận theo lĩnh vực kinh doanh cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023:

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Ngân hàng	Kinh doanh chứng khoán	Quản lý nợ và khai thác tài sản	Quản lý quỹ	Điều chỉnh (*)	Tổng cộng
Doanh thu	**75.100.517**	**5.237.806**	**1.979.752**	**187.256**	**(631.024)**	**81.874.307**
Doanh thu lãi	54.038.244	2.591.381	14.790	89.969	(26.625)	56.707.759
Doanh thu hoạt động dịch vụ	9.829.224	1.507.462	-	97.283	(55.884)	11.378.085
Doanh thu liên quan trực tiếp đến hoạt động kinh doanh	11.233.049	1.138.963	1.964.962	4	(548.515)	13.788.463
Chi phí	**(52.120.385)**	**(2.198.902)**	**(1.210.783)**	**(66.444)**	**531.503**	**(55.065.011)**
Chi phí lãi	(28.136.542)	(767.458)	(14.748)	-	(97.891)	(29.016.639)
Chi phí khấu hao và hao mòn TSCĐ	(1.183.447)	(22.797)	(9.696)	-	-	(1.215.940)
Chi phí liên quan trực tiếp đến hoạt động kinh doanh	(22.800.396)	(1.408.647)	(1.186.339)	(66.444)	629.394	(24.832.432)
Kết quả kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	**22.980.132**	**3.038.904**	**768.969**	**120.812**	**(99.521)**	**26.809.296**
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	(4.099.498)	(4.771)	4	-	183.197	(3.921.068)
Lợi nhuận trước thuế	**18.880.634**	**3.034.133**	**768.973**	**120.812**	**83.676**	**22.888.228**
Tài sản	**818.106.825**	**43.789.728**	**1.506.393**	**926.392**	**(14.847.326)**	**849.482.012**
Tiền mặt, vàng	3.620.695	-	-	-	-	3.620.695
Tài sản cố định và bất động sản đầu tư	8.827.171	64.590	2.797	-	(1.861)	8.892.697
Tài sản khác	805.658.959	43.725.138	1.503.596	926.392	(14.845.465)	836.968.620
Nợ phải trả	**700.651.077**	**20.167.995**	**51.916**	**17.989**	**(3.023.030)**	**717.865.947**
Nợ phải trả khách hàng bên ngoài	700.644.818	20.167.995	51.916	17.989	(3.023.030)	717.859.688

(*) Điều chỉnh đối với các giao dịch nội bộ.

49. THUYẾT MINH VỀ BIẾN ĐỘNG LỢI NHUẬN

Lợi nhuận sau thuế của Ngân hàng cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023 giảm 2.245.560 triệu đồng tương đương giảm 10,99% so với lũy kế đến ngày 31 tháng 12 năm 2022 do các nguyên nhân sau:

	Lợi nhuận sau thuế triệu đồng
Giảm lợi nhuận sau thuế do:	
(Giảm) thu nhập lãi thuần	(2.598.655)
Tăng lãi thuần từ hoạt động dịch vụ	562.292
Tăng lãi thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	470.813
Tăng lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh	306.465
Tăng lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư	500.280
Tăng lãi thuần từ hoạt động khác	266.741
Tăng thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần	25.965
(Tăng) chi phí hoạt động	(228.667)
(Tăng) chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	(1.984.774)
Giảm chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp hiện hành	468.211
(Giảm) thu nhập thuế thu nhập doanh nghiệp hoãn lại	(34.231)
Giảm lợi nhuận sau thuế	**(2.245.560)**

50. PHÂN LOẠI LẠI SỐ LIỆU TƯƠNG ỨNG

Một số dữ liệu tương ứng của năm trước đã được phân loại lại cho phù hợp với cách trình bày báo cáo tài chính hợp nhất của năm nay:

Đơn vị: triệu đồng

	2022		
	(Đã được trình bày trước đây)	Phân loại lại	2022 (Phân loại lại)
Báo cáo kết quả hoạt động hợp nhất			
Chi phí hoạt động dịch vụ	(2.312.843)	(374.889)	(2.687.732)
Chi phí hoạt động	(13.398.018)	374.889	(13.023.129)
Báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất			
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được	8.451.733	(374.889)	8.076.844
Tiền chi trả chi nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ	(10.006.073)	374.889	(9.631.184)

51. CÁC SỰ KIỆN SAU NGÀY KẾT THÚC NĂM TÀI CHÍNH

Không có sự kiện nào phát sinh sau ngày kết thúc năm tài chính có ảnh hưởng trọng yếu hoặc có thể gây ảnh hưởng trọng yếu đến hoạt động của Ngân hàng và kết quả hoạt động của Ngân hàng yêu cầu phải được điều chỉnh hay trình bày trong báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng.

52. TỶ GIÁ MỘT SỐ LOẠI NGOẠI TỆ SO VỚI VND VÀO THỜI ĐIỂM KẾT THÚC NĂM TÀI CHÍNH

	31/12/2023 đồng	31/12/2022 đồng		31/12/2023 đồng	31/12/2022 đồng
AUD	16.335	16.352	JPY	172	180
CAD	18.320	17.442	NOK	2.389	2.412
CHF	28.835	25.922	SEK	2.410	2.267
CNY	3.418	3.426	SGD	18.393	17.637
DKK	3.593	3.402	THB	706	683
EUR	26.971	25.299	USD	24.270	23.635
GBP	30.899	28.593	XAU	7.250.000	6.630.000
HKD	3.108	3.027			

Người lập:	Người phê duyệt:	Người phê duyệt:
Bà Hoàng Thị Thu Hằng **Kế toán**	**Bà Nguyễn Thị Trà My** **Kế toán trưởng**	**Ông Jens Lottner** **Tổng Giám đốc**

Hà Nội, Việt Nam
Ngày 22 tháng 3 năm 2024

BÁO CÁO QUẢN TRỊ THEO KHỐI

Đơn vị: tỷ đồng

	2022	2023	Thay đổi N/N
Tổng thu nhập hoạt động (TOI)	40.527	40.061	-1,2%
Khối Ngân hàng Bán lẻ	18.788	18.986	1,1%
Khối Khách hàng Doanh nghiệp	5.001	5.004	0,0%
Khối Ngân hàng Bán buôn	11.514	7.952	-30,9%
Nguồn vốn	3.639	6.466	77,7%
Khác	273	822	200,6%
Thu từ nợ đã xử lý bằng nguồn DPRR	1.311	832	-36,6%
Thu nhập từ lãi	**30.290**	**27.691**	**-8,6%**
Khối Ngân hàng Bán lẻ	14.549	15.710	8,0%
Khối Khách hàng Doanh nghiệp	3.054	2.846	-6,8%
Khối Ngân hàng Bán buôn	7.683	2.938	-61,8%
Nguồn vốn	4.477	5.971	33,4%
Khác	526	225	-57,2%
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	**9.299**	**10.184**	**9,5%**
Khối Ngân hàng Bán lẻ	4.110	2.909	-29,2%
Khối Khách hàng Doanh nghiệp	1.896	1.977	4,3%
Khối Ngân hàng Bán buôn	3.313	5.329	60,9%
Nguồn vốn	(3)	(0)	N/A
Khác	(17)	(32)	N/ A

Thuật ngữ	Định nghĩa
Khách hàng thu nhập cao (affluent)	Khách hàng có thu nhập hộ gia đình hàng năm trên 1,3 tỷ đồng
ALM	Quản lý tài sản Nợ - Có
AML	Phòng chống rửa tiền
APE	Phí bảo hiểm quy năm
API	Giao diện lập trình ứng dụng
APM	Theo dõi hiệu suất ứng dụng
ATM/CDM	Máy rút tiền tự động/Máy nộp tiền tự động
B1	Nợ nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn)
B2	Nợ nhóm 2 (Nợ cần chú ý)
B3	Nợ nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn)
B4	Nợ nhóm 4 (Nợ nghi ngờ)
B5	Nợ nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn)
Banca	Bảo hiểm Bancassurance
BCDE	Nền tảng ra quyết định tín dụng doanh nghiệp
CAR	Tỷ lệ an toàn vốn
CASA	Tiền gửi không kỳ hạn
CDBL	Chứng chỉ tiền gửi Bảo Lộc
CIBG	Khối Ngân hàng doanh nghiệp và Định chế tài chính
CIR	Tỷ lệ chi phí trên thu nhập
CMDB	Cơ sở dữ liệu quản lý cấu hình
Điểm CO	Điểm tối ưu chi phí
CoF	Chi phí huy động
CRM	Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng
CVP	Định vị giá trị khách hàng
CWPP	Giải pháp nền tảng bảo vệ dữ liệu công việc trên đám mây
DDoS	Tấn công từ chối dịch vụ phân tán
DSO	Phát triển – Bảo mật – Vận hành
E2E	Quy trình đầu cuối
eKYC	Xác minh danh tính khách hàng thông qua ứng dụng công nghệ điện tử
EVE	Giá trị kinh tế của vốn chủ sở hữu
FMCG	Hàng tiêu dùng nhanh
FX	Ngoại hối
HNX	Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội

Thuật ngữ	Định nghĩa
HoD	Giám đốc khối
HoSE	Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh
IB	Ngân hàng đầu tư
ICAAP	Quy trình đánh giá tính đầy đủ vốn nội bộ
ILAAP	Quy trình đánh giá an toàn thanh khoản nội bộ
IRRBB	Rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng
ITSM	Quản lý dịch vụ công nghệ thông tin
LC	Thư tín dụng
LCR	Tỷ lệ đảm bảo thanh khoản
LDR	Tỷ lệ dư nợ cho vay so với tổng tiền gửi
Khách hàng thu nhập khá hoặc trung bình (mass affluent)	Khách hàng có thu nhập hộ gia đình hàng năm từ 0,3 - 1,3 tỷ đồng
Khách hàng đại chúng (mass)	Khách hàng có thu nhập hộ gia đình hàng năm dưới 0,3 tỷ đồng
Doanh nghiệp vi mô (MSME)	Khách hàng có tổng doanh thu từ hoạt động bán hàng và dịch vụ của năm tài chính gần nhất dưới 20 tỷ đồng
NFI	Thu từ hoạt động dịch vụ
NII	Thu nhập lãi thuần
NPL	Nợ xấu
NPS	Chỉ số gắn kết khách hàng
NSFR	Tỷ lệ nguồn vốn ổn định ròng
PFE	Rủi ro tín dụng tiềm tàng
RM	Chuyên viên quan hệ khách hàng
ROA	Tỷ lệ thu nhập trên tài sản
ROE	Tỷ lệ thu nhập trên vốn chủ sở hữu
SaaS	Phần mềm dạng dịch vụ
Doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME)	Khách hàng có tổng doanh thu từ hoạt động bán hàng và dịch vụ của năm tài chính gần nhất từ 20 - 200 tỷ đồng
SOC	Giải pháp trung tâm điều hành an ninh mạng SOC
TCW	Techcomway
UPAS LC	Thư tín dụng trả chậm có điều khoản thanh toán ngay
VaR	Giá trị chịu rủi ro
AI	Trí tuệ nhân tạo
GenAI	Trí tuệ nhân tạo tạo sinh