



TIME TO RISE

SẴN SÀNG BỨT PHÁ

BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2023

SÂN SÀNG
BÚT PHÁ

Kể từ khi ra mắt thương hiệu vào năm 2013, PVcomBank đã không ngừng nỗ lực, từng bước khẳng định vị thế, uy tín trên thị trường. Không chỉ mang sứ mệnh phụng sự cổ đông, đối tác, khách hàng, PVcomBank còn tự hào là một trong những “mạch máu” quan trọng của dòng chảy tiền tệ tài chính quốc gia, góp phần đưa ngành ngân hàng nói riêng, kinh tế Việt Nam nói chung hoạt động ổn định, hiệu quả và bền vững.

10 năm “Hành trình vàng son” đầu tiên đã khép lại không chỉ với những con số tăng trưởng trên mọi phương diện kinh doanh mà còn ở niềm tin yêu từ đối tác, khách hàng, niềm tự hào của cán bộ nhân viên dành cho thương hiệu PVcomBank. Đó vừa là sự tổng kết về thành quả đạt được, đồng thời cũng là tầm nhìn đầy tham vọng ở tương lai!

Lấy con người làm trung tâm, lấy ước mơ, nguyện vọng của khách hàng làm tôn chỉ hoạt động, PVcomBank sẽ trở thành một “chuyên gia” có tầm nhìn chiến lược, tư vấn và cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện, để mở ra tương lai rực rỡ hơn từ những tiềm năng chờ được khai phóng.

Khi nội lực ngày một được kiện toàn, PVcomBank đặt thêm nhiều mục tiêu để bắt đầu cho những hoài bão lớn. Khởi tạo kỷ nguyên mới, PVcomBank đã sẵn sàng kích hoạt những “DNA số” trong tiềm năng của đội ngũ và **sẵn sàng bút phá** cho những tham vọng vươn tầm.





MỤC LỤC

06	THÔNG DIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
09	TỔNG QUAN PVCOMBANK
10	GIỚI THIỆU CHUNG
18	CƠ CẤU CỔ ĐÔNG
19	BỘ MÁY QUẢN LÝ
20	CƠ CẤU TỔ CHỨC
22	HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
26	BAN KIỂM SOÁT
28	BAN ĐIỀU HÀNH
36	NHỮNG CON SỐ ẤN TƯỢNG 2013 - 2023
39	HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG 2023
40	DẤU ẤN 2023
42	BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
44	BÁO CÁO CỦA BAN KIỂM SOÁT
46	KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG TRONG LĨNH VỰC CHÍNH
48	KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
54	KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP
58	KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP LỚN
61	NGÂN HÀNG SỐ
64	NGUỒN VỐN VÀ KINH DOANH VỐN
66	QUẢN TRỊ RỦI RO
69	QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC
72	CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
74	VẬN HÀNH
76	MARKETING - THƯƠNG HIỆU - TRUYỀN THÔNG
85	BÁO CÁO TÀI CHÍNH 2023
99	KẾ HOẠCH KINH DOANH 2024

THÔNGIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

"Bước sang năm 2024, PVcomBank đã đánh giá và dự đoán nhiều khó khăn thách thức của thế giới nói chung và thị trường tài chính nói riêng. Tuy nhiên, đó cũng là cơ hội để Ngân hàng đẩy nhanh thực hiện tái cơ cấu, gia tăng tài sản sinh lời, đảm bảo nguồn lực phát triển bền vững"

Kính gửi: Quý Cổ đông, Đối tác và Khách hàng,

Thay mặt Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Điều hành và toàn thể cán bộ nhân viên Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam, xin trân trọng gửi lời cảm ơn sâu sắc tới Quý Cổ đông, Đối tác và Khách hàng đã tin tưởng, ủng hộ và đồng hành với chúng tôi trên hành trình 10 năm qua.

Năm 2023 đã diễn ra với nhiều khó khăn, thách thức trong bối cảnh kinh tế thế giới tăng trưởng chậm, lạm phát cao, thương mại toàn cầu sụt giảm, xung đột chính trị ở nhiều khu vực leo thang. Ngân hàng trung ương nhiều nước tiếp tục neo giữ lãi suất điều hành ở mức cao. Còn trong nước, các động lực tăng trưởng xuất khẩu, đầu tư, tiêu dùng đều gặp thách thức do cấu trúc thế giới thấp, thị trường bất động sản, trái phiếu doanh nghiệp tiếp tục khó khăn, vướng mắc nên vẫn tạo áp lực đối với nhu cầu vốn từ hệ thống ngân hàng...

Trong bối cảnh kinh tế - xã hội với nhiều biến động và khó khăn, Hội đồng Quản trị đã nỗ lực bám sát các chính sách kinh tế vĩ mô, các chỉ đạo của Đảng, Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và Tập đoàn Dầu khí Việt Nam, tiếp tục triển khai Đề án Tái cơ cấu, tích cực đẩy mạnh hoạt động kinh doanh thông thường theo mô hình ngân hàng thương mại hiện đại. Tính đến ngày 31/12/2023, PVcomBank đã hoàn thành kế hoạch kinh doanh 2023 mà Đại hội đồng Cổ đông đề ra, cụ thể: Doanh thu hoàn thành 148,4% kế hoạch năm; Lợi nhuận trước thuế hoàn thành 100,3% kế hoạch năm. Cũng trong năm 2023, Ngân hàng đã thực hiện nhiều giải pháp để duy trì hoạt động ổn định bên cạnh việc tiếp tục hoàn thiện xây dựng Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu của PVcomBank giai đoạn 2019 - 2020, tầm nhìn đến 2030 trình Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền phê duyệt. Cùng với đó, Ngân hàng từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ theo chiến lược lấy khách hàng làm trọng tâm; Đẩy mạnh chuyển đổi số, tích hợp nhiều giải pháp hiện đại nhằm gia tăng tiện ích và tối ưu trải nghiệm của khách hàng; Công tác nhân sự, đào tạo tiếp tục được chú trọng; Công tác quản trị rủi ro từng bước hướng tới chuẩn hóa theo thông lệ tiên

tiến, nâng cao uy tín trên thị trường, đáp ứng được yêu cầu hoạt động an toàn - hiệu quả.

Bước sang năm 2024, PVcomBank đã đánh giá và dự đoán nhiều khó khăn thách thức của thế giới nói chung và thị trường tài chính nói riêng. Tuy nhiên, đó cũng là cơ hội để Ngân hàng đẩy nhanh thực hiện tái cơ cấu, gia tăng tài sản sinh lời, đảm bảo nguồn lực phát triển bền vững. Trong đó, PVcomBank xác định các giải pháp trọng tâm gồm: Tiếp tục thực hiện chuyển đổi số, đa dạng hóa sản phẩm trên kênh số, tối ưu hệ thống đảm bảo an toàn, bảo mật; Nâng cao hiệu quả kinh doanh, rà soát tiết giảm chi phí, kiểm soát rủi ro, tăng trưởng phù hợp; Ưu tiên tập trung các nguồn lực cho việc thực hiện tái cơ cấu, đảm bảo các mục tiêu theo Phương án cơ cấu lại; Tiếp tục duy trì chất lượng dịch vụ, tăng cường công tác đào tạo, phát triển nhân sự nhằm duy trì đội ngũ cán bộ có chuyên môn cao và tâm huyết với tổ chức.

Thay mặt Hội đồng Quản trị, tôi cam kết sẽ cùng đội ngũ lãnh đạo Ngân hàng bám sát các kế hoạch phát triển của PVcomBank. Với sự sát sao chỉ đạo của Hội đồng Quản trị, sự giám sát chặt chẽ của Ban Kiểm soát, sự nhạy bén năng động của Ban Điều hành cùng sự đoàn kết đồng tâm hiệp lực của toàn thể cán bộ nhân viên, Ngân hàng sẽ hoàn thành các mục tiêu đã đề ra.

Xin chân thành cảm ơn Quý Cổ đông, Đối tác và Khách hàng đã luôn tin tưởng, ủng hộ PVcomBank trong thời gian qua cũng như trong chặng đường phía trước.

TM. Hội đồng Quản trị
Chủ tịch



NGUYỄN ĐÌNH LÂM

TỔNG QUAN PVCOMBANK

GIỚI THIỆU CHUNG

Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương mại cổ phần
Đại Chúng Việt Nam

Tên giao dịch quốc tế: VietNam Public
Joint Stock Commercial Bank

Tên viết tắt: PVcomBank

- Mã giao dịch SWIFT: WBVNVNVX
- Vốn điều lệ: 9.000 tỷ đồng

- Trụ sở chính: Số 22 Ngô Quyền, phường Tràng Tiền, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội
- Điện thoại: (84) 024 3942 6800
- Fax: (84) 024 3942 6796/97
- Website: www.pvcombank.com.vn

- Công ty con, công ty liên kết:
 - ✓ Công ty cổ phần Chứng khoán Dầu khí (PSI)
 - ✓ Công ty cổ phần Quản lý Quỹ PVcomBank (PVCB Capital)
 - ✓ Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản (PAMC)

Hoạt động kinh doanh chính

- Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác.
- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu để huy động vốn trong nước và nước ngoài.
- Cấp tín dụng (cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, phát hành thẻ tín dụng,...)
- Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng
- Cung ứng các phương tiện thanh toán
- Cung ứng các dịch vụ thanh toán (thanh toán trong nước, thanh toán quốc tế)
- Mở tài khoản
- Các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của pháp luật

SỨ MỆNH



Mang tới những sản phẩm dịch vụ tài chính tốt nhất cho khách hàng



Không ngừng gia tăng giá trị cho các cổ đông



Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp cho đội ngũ nhân sự



Chung tay đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng

GIÁ TRỊ CỐT LÕI



Khách hàng là trung tâm



Con người là tài sản trân quý



Tính trung thực được đặt lên hàng đầu



Hiệu quả luôn luôn được coi trọng

ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG 2024 – 2026 TẦM NHÌN ĐẾN NĂM 2030

Phát triển PVcomBank với định vị thương hiệu “Trao giải pháp tài chính toàn diện” hướng tới tích hợp đa giải pháp trong tầm tay, tiếp cận khách hàng bằng hệ sinh thái đối tác, lắng nghe và thấu hiểu để đáp ứng nhu cầu.



3 NHÓM GIẢI PHÁP



Định hướng
kinh doanh



Định hướng
quản trị



Định hướng
chuyển đổi số



CHI NHÁNH, PHÒNG GIAO DỊCH

STT	Chi nhánh / Phòng giao dịch	Địa chỉ
HÀ NỘI		
1.	PVcomBank Hội sở	Số 22 Ngô Quyền, phường Tràng Tiền, quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội
2.	PVcomBank Thăng Long	Tầng 1 và 9, Tòa nhà CTM, số 139 Cầu Giấy, phường Quan Hoa, quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội
3.	PVcomBank Mỹ Đình	Số 128 Nguyễn Chánh, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội
4.	PVcomBank Đông Đô	Số 82 Quán Thánh, phường Quán Thánh, quận Ba Đình, TP. Hà Nội
5.	PVcomBank Hai Bà Trưng	Số 149 Trần Đại Nghĩa, phường Bách Khoa, quận Hai Bà Trưng, TP. Hà Nội
6.	PVcomBank Đống Đa	Số 219DE, Khâm Thiên, phường Thổ Quan, quận Đống Đa, TP. Hà Nội
7.	PVcomBank Hà Nội	Số 63-65-67-69-71 phố Láng Hạ, phường Thành Công, quận Ba Đình, TP. Hà Nội
8.	PVcomBank Lạc Trung	Số 627 Kim Ngưu + số 629 Đông Kim Ngưu, phường Vĩnh Tuy, quận Hai Bà Trưng, TP. Hà Nội
9.	PVcomBank Bùi Thị Xuân	Số 109 Bùi Thị Xuân, phường Bùi Thị Xuân, quận Hai Bà Trưng, TP. Hà Nội
10.	PVcomBank Nam Đồng	Số 478 Xã Đàn, phường Nam Đồng, quận Đống Đa, TP. Hà Nội
11.	PVcomBank Hoàng Quốc Việt	Số 359 Hoàng Quốc Việt, phường Nghĩa Tân, quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội
12.	PVcomBank Hàng Bạc	Số 138 Hàng Bạc, phường Hàng Bạc, quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội
13.	PVcomBank Trung Yên	Căn 9, lô 14 A Khu đô thị mới Trung Yên, phường Trung Hoà, quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội
14.	PVcomBank Long Biên	Số 385-387 Nguyễn Văn Cừ, phường Ngọc Lâm, quận Long Biên, TP. Hà Nội
15.	PVcomBank Đồng Tâm	Số 65 Nguyễn An Ninh, tổ 4, phường Tương Mai, quận Hoàng Mai, TP. Hà Nội
16.	PVcomBank Tây Hồ	279 D & E Phố Đội Cấn, phường Ngọc Hà, Quận Ba Đình, TP. Hà Nội
17.	PVcomBank Linh Đàm	Ô 13 lô đất BT 1 Dự án khu nhà ở Bắc Linh Đàm, phường Đại Kim, quận Hoàng Mai, TP. Hà Nội
18.	PVcomBank Từ Liêm	Ô đất A1-4 + A2-4 khu đấu giá quyền sử dụng đất, khu nhà vườn 7500m ² (ven đường Lê Đức Thọ), phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, TP. Hà Nội
19.	PVcomBank Trường Chinh	375A Trường Chinh, phường Khương Trung, quận Thanh Xuân, TP. Hà Nội
20.	PVcomBank Hà Đông	Số 118 Quang Trung, phường Quang Trung, quận Hà Đông, TP. Hà Nội

STT	Chi nhánh / Phòng giao dịch	Địa chỉ
BẮC NINH		
21.	PVcomBank Bắc Ninh	Số 33 Lý Thái Tổ, phường Ninh Xá, TP. Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh
HẢI PHÒNG		
22.	PVcomBank Hải Phòng	Số 152 Hoàng Văn Thụ, P. Hoàng Văn Thụ, quận Hồng Bàng, TP. Hải Phòng
23.	PVcomBank Lê Hồng Phong	Số 8, Lô 22 đường Lê Hồng Phong, P. Đông Khê, quận Ngô Quyền, TP. Hải Phòng
NAM ĐỊNH		
24.	PVcomBank Nam Định	Lô 13+21 đường Đông A, khu đô thị mới Hòa Vượng, phường Lộc Hòa, TP. Nam Định, tỉnh Nam Định
25.	PVcomBank Thành Nam	Số 112 Trần Hưng Đạo, phường Trần Hưng Đạo, TP. Nam Định, tỉnh Nam Định
THANH HÓA		
26.	PVcomBank Thanh Hóa	Số 19 Lê Hữu Lập, phường Lam Sơn, TP. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa
27.	PVcomBank Đông Thọ	Số 597 Bà Triệu, phường Đông Thọ, TP. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa
THÁI BÌNH		
28.	PVcomBank Thái Bình	Số 458 đường Lý Bôn, phường Đề Thám, TP. Thái Bình, tỉnh Thái Bình
QUẢNG NINH		
29.	PVcomBank Quảng Ninh	Tổ 36, khu 2, đường 25/4, phường Bạch Đằng, TP. Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh
NGHỆ AN		
30.	PVcomBank Nghệ An	Tầng 1, tầng 7 - Tòa nhà dầu khí Nghệ An – Số 7 Quang Trung, phường Quang Trung, TP. Vinh, tỉnh Nghệ An
ĐÀ NẴNG		
31.	PVcomBank Đà Nẵng	Lô A2.1 đường 30/4, phường Phường Hòa Cường Bắc, quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng
32.	PVcomBank Thanh Khê	Số 111-113 Điện Biên Phủ, phường Chính Gián, quận Thanh Khê, TP. Đà Nẵng
33.	PVcomBank Sông Hàn	Số 27-29 Lý Tự Trọng, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng
34.	PVcomBank Ông Ích Khiêm	Số 118 đường Lê Duẩn, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng
35.	PVcomBank Chợ Mới	Số 492 Hoàng Diệu, phường Bình Thuận, quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng
36.	PVcomBank Hải Châu	Số 152 Lê Lợi, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng
37.	PVcomBank Ngũ Hành Sơn	Số 155 đường Ngũ Hành Sơn, phường Mỹ An, quận Ngũ Hành Sơn, TP. Đà Nẵng



STT	Chi nhánh / Phòng giao dịch	Địa chỉ
ĐÀ NẴNG		
38.	PVcomBank Nguyễn Văn Linh	Số 19-21 Nguyễn Văn Linh, phường Bình Hiên, quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng
QUẢNG NAM		
39.	PVcomBank Quảng Nam	Số 571 Phan Châu Trinh, phường Hòa Hương, TP. Tam Kỳ, tỉnh Quảng Nam
40.	PVcomBank Hội An	Số 443A Hai Bà Trưng, phường Cẩm Châu, TP. Hội An, tỉnh Quảng Nam
QUẢNG NGÃI		
41.	PVcomBank Quảng Ngãi	Số 1 Lê Lợi, phường Chánh Lộ, TP. Quảng Ngãi, tỉnh Quảng Ngãi
THỪA THIÊN - HUẾ		
42.	PVcomBank Huế	Số 48 Hùng Vương, phường Phú Nhuận, TP. Huế, tỉnh Thừa Thiên - Huế
43.	PVcomBank Tây Lộc	Số 190 Nguyễn Trãi, phường Tây Lộc, TP. Huế, tỉnh Thừa Thiên - Huế
BÌNH ĐỊNH		
44.	PVcomBank Quy Nhơn	Số 51-53 Trường Chinh, phường Lý Thường Kiệt, TP. Quy Nhơn, tỉnh Bình Định
45.	PVcomBank Đập Đá	Số 322 Lê Duẩn, phường Đập Đá, Thị xã An Nhơn, tỉnh Bình Định
46.	PVcomBank Diêu Trì	Số 147 Trần Phú, thị trấn Diêu Trì, huyện Tuy Phước, tỉnh Bình Định
47.	PVcomBank Nguyễn Thái Học - Quy Nhơn	Số 223 Nguyễn Thái Học, phường Ngô Mây, TP. Quy Nhơn, tỉnh Bình Định
LÂM ĐỒNG		
48.	PVcomBank Đà Lạt	Số 8A đường Ba Tháng Tư, phường 3, TP. Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng
49.	PVcomBank Đức Trọng	Số 404-406 quốc lộ 20, thị xã Liên Nghĩa, huyện Đức Trọng, tỉnh Lâm Đồng
50.	PVcomBank Hồ Xuân Hương	số 40 đường Phan Đình Phùng, phường 1, TP. Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng
KHÁNH HÒA		
51.	PVcomBank Khánh Hòa	Số 2 Lê Thành Phương, phường Phương Sài, TP. Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH		
52.	PVcomBank Hồ Chí Minh	Số 19 Phạm Ngọc Thạch, phường Võ Thị Sáu, quận 3, TP. Hồ Chí Minh
53.	PVcomBank Châu Văn Liêm	Số 100 đường Châu Văn Liêm, phường 11, quận 5, TP. Hồ Chí Minh
54.	PVcomBank Nguyễn Thị Thập	Số 15 Nguyễn Thị Thập, KDC Him Lam, phường Tân Hưng, quận 7, TP. Hồ Chí Minh

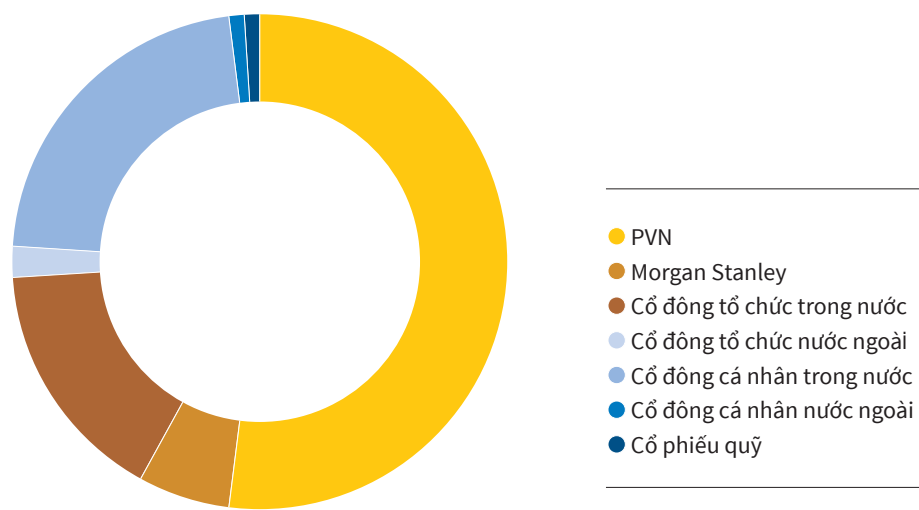
STT	Chi nhánh / Phòng giao dịch	Địa chỉ
55.	PVcomBank Sài Gòn	Số 343 đường Phạm Ngũ Lão, Phường Phạm Ngũ Lão, quận 1, TP. Hồ Chí Minh
56.	PVcomBank Phó Đức Chính	Số 6-8 Phó Đức Chính, phường Nguyễn Thái Bình, quận 1, TP. Hồ Chí Minh
57.	PVcomBank Gia Định	Số 495-497 An Dương Vương, phường 8, quận 5, TP. Hồ Chí Minh
58.	PVcomBank Cộng Hòa	Số 354B Cộng Hòa, phường 13, quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh
59.	PVcomBank Gò Vấp	Số 672A38 đường Phan Văn Trị, phường 10, quận Gò Vấp, TP. Hồ Chí Minh
60.	PVcomBank Bình Thạnh	Số 82 Đinh Bộ Lĩnh, Phường 26, quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh
61.	PVcomBank Bình Tây	Số 175 -177 Hậu Giang, phường 5, quận 6, TP. Hồ Chí Minh
62.	PVcomBank Khánh Hội	Số 157 đường Khánh Hội, phường 3, quận 4, TP. Hồ Chí Minh
63.	PVcomBank Trần Nãi	Số 216-218 đường Trần Nãi, khu phố 2, phường An Khánh, TP. Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh
64.	PVcomBank Phú Mỹ Hưng	D2-19 Mỹ Toàn 3, Phú Mỹ Hưng, đại lộ Nguyễn Văn Linh, phường Tân Phong, quận 7, TP. Hồ Chí Minh
65.	PVcomBank Tân Sơn Nhì	Số 24 Gò Dầu, phường Tân Sơn Nhì, quận Tân Phú, TP. Hồ Chí Minh
66.	PVcomBank Lê Đại Hành	Số 361A Lê Đại Hành, phường 11, quận 11, TP. Hồ Chí Minh
67.	PVcomBank Nguyễn Văn Trỗi	Số 307/4 Nguyễn Văn Trỗi, phường 1, quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh
68.	PVcomBank Song Hành	Số 67 đường Song Hành, Khu phố 5, phường An Phú, Thành phố Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh
69.	PVcomBank Tô Hiến Thành	Số 319 Tô Hiến Thành, phường 13, quận 10, TP. Hồ Chí Minh
70.	PVcomBank Tân Định	Số 69 Phan Đình Phùng, phường 17, quận Phú Nhuận, TP. Hồ Chí Minh
71.	PVcomBank Võ Văn Tần	Tòa nhà Linco, 61-63A Võ Văn Tần, phường Võ Thị Sáu, quận 3, TP. Hồ Chí Minh
72.	PVcomBank Thị Nghè	Số 54A Xô Viết Nghệ Tĩnh, phường 19, quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh
73.	PVcomBank Tân Phú	Số 502-504 Lũy Bán Bích, phường Hòa Thạnh, quận Tân Phú, TP. Hồ Chí Minh
74.	PVcomBank Thành Thái	Số 04 Thành Thái, phường 12, quận 10, TP. Hồ Chí Minh
75.	PVcomBank Tân Thới	Số 375-377 Trường Chinh, phường Tân Thới Nhất, quận 12, TP. Hồ Chí Minh
76.	PVcomBank Bà Chiểu	số 37 Lê Quang Định, phường 14, quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh
77.	PVcomBank Hoàng Văn Thụ	Số 435 Hoàng Văn Thụ, phường 4, quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh
78.	PVcomBank Bình Chánh	Số 499 đường Lạc Long Quân, phường 5, quận 11, TP. Hồ Chí Minh



STT	Chi nhánh / Phòng giao dịch	Địa chỉ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH		
79.	PVcomBank Phú Nhuận	Số 95C Phan Đăng Lưu, phường 7, quận Phú Nhuận, TP. Hồ Chí Minh
80.	PVcomBank Thủ Đức	Số 953 Kha Vạn Cân, phường Linh Tây, TP. Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh
81.	PVcomBank Tân Bình	Số 421-423 Lý Thường Kiệt, phường 8, quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh
TÂY NINH		
82.	PVcomBank Tây Ninh	Số 1047 đường Cách Mạng Tháng Tám, phường Hiệp Ninh, TP. Tây Ninh, tỉnh Tây Ninh
BÀ RỊA - VŨNG TÀU		
83.	PVcomBank Bà Rịa - Vũng Tàu	Số 1 Lý Tự Trọng, phường 1, TP. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
84.	PVcomBank Phạm Hồng Thái	Số 14 Phạm Hồng Thái, phường 7, TP. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
85.	PVcomBank Nguyễn Thái Học - Bà Rịa Vũng Tàu	Số 159 đường Nguyễn Thái Học, phường 7, TP. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu
86.	PVcomBank Ba Mươi Tháng Tư	Số 199-201 đường 30 tháng 4, Phường Thắng Nhất, TP. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
87.	PVcomBank Vũng Tàu	Số 228 Đường Nam Kỳ Khởi Nghĩa, phường Thắng Tam, TP. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
ĐỒNG NAI		
88.	PVcomBank Đồng Nai	Số 74-75, KP4 Đồng Khởi, phường Tân Hiệp, TP. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai
89.	PVcomBank Biên Hòa	Số 149/15 đường Phạm Văn Thuận, KP 2, phường Tam Hiệp, TP. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai
BÌNH DƯƠNG		
90.	PVcomBank Bình Dương	Số 478 Đại lộ Bình Dương, phường Hiệp Thành, TP. Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương
LONG AN		
91.	PVcomBank Long An	Số 93 Nguyễn Hữu Thọ, thị trấn Bến Lức, huyện Bến Lức, tỉnh Long An
CÀ MAU		
92.	PVcomBank Cà Mau	Số 45 đường Trần Hưng Đạo, phường 5, TP. Cà Mau, tỉnh Cà Mau
CẦN THƠ		
93.	PVcomBank Cần Thơ	Số 131 Trần Hưng Đạo, phường An Phú, quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ
94.	PVcomBank An Phú	Số 44 đường Nguyễn Thái Học, phường Tân An, quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ

STT	Chi nhánh / Phòng giao dịch	Địa chỉ
95.	PVcomBank Tây Đô	Số 14C đường 30 tháng 4, phường Xuân Khánh, quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ
96.	PVcomBank Lý Tự Trọng	Số 127 Lý Tự Trọng, phường An Phú, quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ
97.	PVcomBank Hưng Phú	T1_1 chung cư Tây Nguyên Plaza, KV.Thạnh Lợi, phường Phú Thứ, quận Cái Răng, TP. Cần Thơ
98.	PVcomBank Xuân Khánh	Số 192 đường 3/2, phường Hưng Lợi, quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ
99.	PVcomBank Ninh Kiều	Số 49 đường Nguyễn Văn Cừ, phường An Hòa, quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ
100.	PVcomBank Trà Nóc	Lô 31A Khu công nghiệp Trà Nóc, phường Trà Nóc, quận Bình Thủy, TP. Cần Thơ
101.	PVcomBank Thốt Nốt	Số 126, QL 91, Khu Vực Phụng Thạnh 1, phường Thốt Nốt, quận Thốt Nốt, TP. Cần Thơ
102.	PVcomBank Thới Lai	Số 371C ấp Thới Thuận B, thị trấn Thới Lai, huyện Thới Lai, TP. Cần Thơ
103.	PVcomBank Cờ Đỏ	Đường Hà Huy Giáp, ấp Thới Hòa, thị trấn Cờ Đỏ, huyện Cờ Đỏ, TP. Cần Thơ
TIỀN GIANG		
104.	PVcomBank Tiền Giang	Khu phố 6, phường 7, TP. Mỹ Tho, tỉnh Tiền Giang
ĐỒNG THÁP		
105.	PVcomBank Đồng Tháp	Số 66A đường 30/4, tổ 12, khóm 1, phường 1, TP. Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp
KIÊN GIANG		
106.	PVcomBank Kiên Giang	Số 88 đường Lạc Hồng, khu phố 04, phường Vĩnh Lạc, thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang
VĨNH LONG		
107.	PVcomBank Vĩnh Long	Số 54 Phạm Thái Bường, phường 4, TP. Vĩnh Long, tỉnh Vĩnh Long
AN GIANG		
108.	PVcomBank An Giang	Số 111 Trần Hưng Đạo, phường Mỹ Bình, TP. Long Xuyên, tỉnh An Giang
109.	PVcomBank Long Xuyên	Số 752 đường Hà Hoàng Hổ, phường Đông Xuyên, TP. Long Xuyên, tỉnh An Giang

CƠ CẤU CỔ ĐÔNG



CƠ CẤU CỔ ĐÔNG CỦA PVCOMBANK
ĐẾN 31/12/2023

CỔ ĐÔNG	CỔ PHẦN SỞ HỮU	TỈ LỆ SỞ HỮU (%)
PVN	468.000.000	52%
Morgan Stanley	60.000.000	6,67%
Cổ đông tổ chức trong nước	79.737.860	8,86%
Cổ đông tổ chức nước ngoài	11.297.260	1,26%
Cổ đông cá nhân trong nước	277.852.714	30,86%
Cổ đông cá nhân nước ngoài	2.384.972	0,27%
Cổ phiếu quỹ	727.194	0,08%
Tổng cộng	900.000.000	100%

BỘ MÁY QUẢN LÝ

TỔ CHỨC BỘ MÁY CỦA PVCOMBANK ĐƯỢC CƠ CẤU DƯỚI HÌNH THỨC CÔNG TY CỔ PHẦN

1. Đại Hội đồng Cổ đông

2. Ban Kiểm soát

3. Kiểm toán nội bộ (đơn vị thuộc Ban Kiểm soát)

4. Hội đồng Quản trị

5. Ban Điều hành

6. Các Ủy Ban/Hội đồng trực thuộc Hội đồng Quản trị bao gồm:

- Ủy ban Quản lý rủi ro
- Ủy ban Tái cơ cấu và Xử lý nợ
- Ủy ban Tín dụng
- Ủy ban Nhân sự
- Ủy ban Xử lý rủi ro
- Hội đồng thi đua khen thưởng
- Và các Ủy ban/Hội đồng khác do Hội đồng Quản trị quyết định thành lập trong từng thời kỳ/giai đoạn nhằm tham mưu, giúp việc cho Hội đồng Quản trị (nếu có).

7. Các Hội đồng trực thuộc Tổng Giám đốc bao gồm:

- Hội đồng Quản lý Tài sản nợ - Tài sản có (Hội đồng ALCO)
- Hội đồng Tín dụng
- Hội đồng Tín dụng khu vực (nếu có)
- Hội đồng Xử lý nợ
- Hội đồng sản phẩm
- Hội đồng rủi ro
- Hội đồng lương
- Hội đồng quản lý vốn
- Và các Hội đồng khác do Tổng Giám đốc quyết định thành lập trong từng thời kỳ, giai đoạn theo quy định của pháp luật hoặc khi xét thấy cần thiết nhằm tham mưu, giúp việc cho Tổng Giám đốc/Ban Điều hành (nếu có).

8. Văn phòng Hội đồng Quản trị

9. Các Khối/Ban/Đơn vị khác thuộc Ban Điều hành, bao gồm:

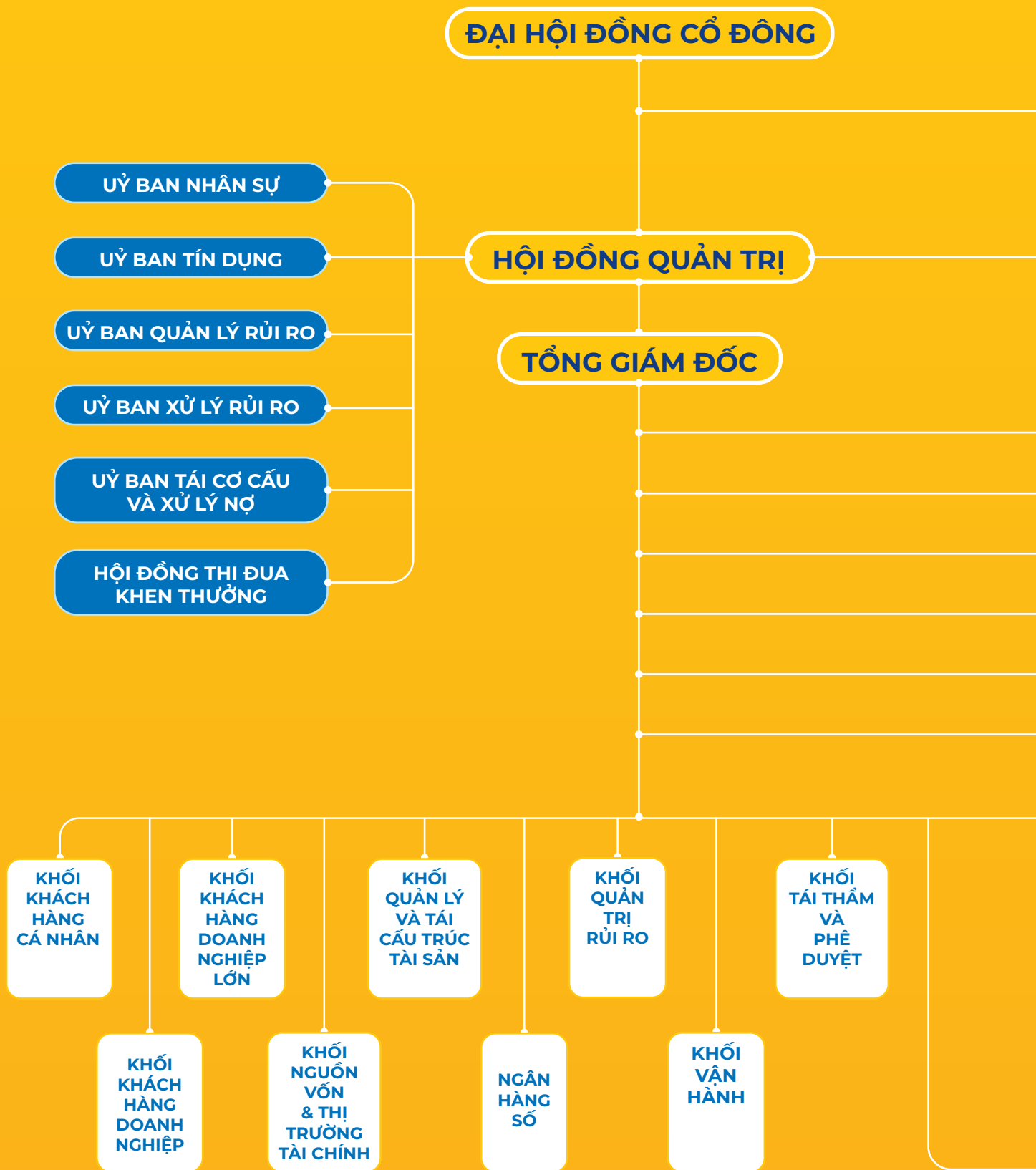
- Khối Khách hàng Cá nhân
- Khối Khách hàng Doanh nghiệp
- Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn
- Khối Nguồn vốn và Thị trường tài chính
- Khối Quản lý và Tái cấu trúc tài sản
- Ngân hàng số
- Khối Quản trị rủi ro
- Khối Tái thẩm và phê duyệt
- Khối Tài chính kế toán
- Khối Vận hành
- Khối Công nghệ thông tin
- Khối Quản trị Nguồn nhân lực
- Khối Pháp chế và tuân thủ
- Văn Phòng
- Ban Marketing và Truyền thông (Ban MarCom)
- Văn phòng Quản lý dự án
- Văn phòng Đảng ủy và các Tổ chức đoàn thể.

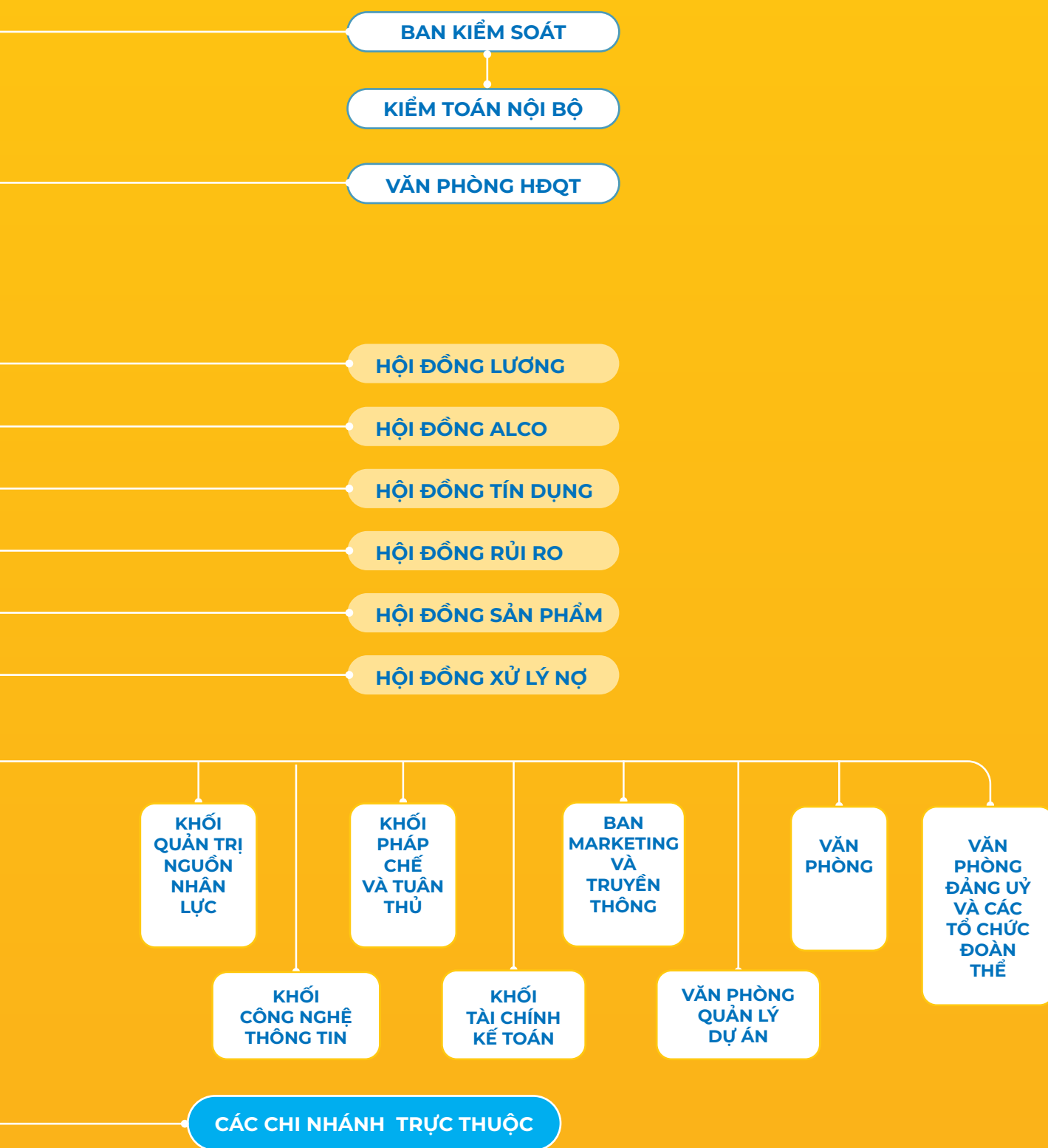
10. Chi nhánh pháp định, Phòng Giao dịch pháp định và các Đơn vị mạng lưới khác (nếu có) của PVcomBank

Cơ cấu tổ chức cụ thể của các đơn vị thực hiện theo các Quyết định riêng do Hội đồng Quản trị ban hành trên cơ sở phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị và Ngân hàng trong từng thời kỳ.



CƠ CẤU TỔ CHỨC





HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



ÔNG NGUYỄN ĐÌNH LÂM
CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

-
- Cử nhân Pháp luật quốc tế,
Đại học Luật Hà Nội
 - Thạc sỹ Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân





ÔNG NGUYỄN HOÀNG NAM
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ,
TỔNG GIÁM ĐỐC

- Cử nhân Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Cử nhân Luật kinh tế,
Đại học Luật Hà Nội



ÔNG MAI KIM HOÀNG
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ ĐỘC LẬP

- Cử nhân Kinh tế,
Đại Học Nông Nghiệp I Hà Nội
- Thạc sỹ Quản Trị Kinh Doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



ÔNG NGUYỄN KHUYẾN NGUỒN
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Cử nhân Kinh tế,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Tài chính và Quản trị,
Birmingham City University



ÔNG ĐOÀN MINH Mẫn
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Cử nhân Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh



ÔNG TRỊNH HỮU HIỀN
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Cử nhân Ngân hàng,
Học viện Ngân hàng
- Thạc sĩ Kinh tế,
Đại học Kinh tế Quốc dân



ÔNG NGÔ NGỌC QUANG
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Cử nhân Tài chính tín dụng,
Đại học Tài chính kế toán

BAN KIỂM SOÁT



ÔNG TRIỆU VĂN NGHỊ
TRƯỞNG BAN KIỂM SOÁT

- Cử nhân Kế toán doanh nghiệp,
Học viện Tài chính

ÔNG PHẠM THANH NAM
THÀNH VIÊN BAN KIỂM SOÁT

- Cử nhân Kế toán, Đại học Đại học Tài chính kế toán Hà Nội
- Cử nhân Ngoại ngữ, Đại học Ngoại ngữ
- Cử nhân Luật Kinh tế, Đại học Luật Hà Nội
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Đại học Nam Columbia, Hoa Kỳ



ÔNG ĐÀO VĂN CHUNG
THÀNH VIÊN BAN KIỂM SOÁT

- Cử nhân Luật Kinh tế, Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu nghị
- Kỹ sư Kinh tế Dầu khí, Đại học Mỏ - Địa chất Hà Nội
- Tiến sĩ Kinh tế, Học viện Khoa học xã hội

BÀ NGUYỄN THỊ HƯƠNG NGÀ
THÀNH VIÊN BAN KIỂM SOÁT

- Cử nhân Kinh tế, Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Kinh tế, Đại học Kinh tế Quốc dân



BAN ĐIỀU HÀNH



ÔNG NGUYỄN HOÀNG NAM
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
TỔNG GIÁM ĐỐC

- Cử nhân Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Cử nhân Luật kinh tế,
Đại học Luật Hà Nội



ÔNG NGUYỄN VIỆT HÀ
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC,
GIÁM ĐỐC KHỐI NGUỒN VỐN
VÀ THỊ TRƯỜNG TÀI CHÍNH

- Cử nhân Kinh tế đối ngoại,
Đại học Ngoại thương
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh,
Đại học University of Miami, Hoa Kỳ



ÔNG DƯƠNG XUÂN QUANG
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC,
GIÁM ĐỐC KHỐI KHÁCH HÀNG
DOANH NGHIỆP LỚN

- Cử nhân Kế toán bảo hiểm,
Đại học Tài chính kế toán Hà Nội
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh,
Đại học Quốc tế RMIT



ÔNG NGUYỄN ANH TUẤN
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

- Cử nhân Marketing,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh,
Đại học University of Applied Sciences
and Arts Northwestern Switzerland

BAN ĐIỀU HÀNH

ÔNG ĐẶNG THẾ HIỂN

GIÁM ĐỐC KHỐI TÀI CHÍNH KẾ TOÁN

- Cử nhân Tài chính kế toán,
Đại học Quản lý và kinh doanh Hà Nội
- Thạc sĩ Quản trị tài chính doanh nghiệp,
Đại học Toulon, Pháp



ÔNG NGUYỄN HOÀNG HẢI

GIÁM ĐỐC KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

- Cử nhân Kinh tế,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân



ÔNG MAI XUÂN THUẦN

GIÁM ĐỐC KHỐI QUẢN LÝ
VÀ TÁI CẤU TRÚC TÀI SẢN

- Cử nhân Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân

ÔNG KIỀU MINH THẮNG

GIÁM ĐỐC KHỐI CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

- Kỹ sư Kỹ thuật Điện tử viễn thông,
Đại học Bách khoa Hà Nội
- Cử nhân Điện tử viễn thông,
Đại học Bách khoa Hà Nội
- Cử nhân Luật kinh tế,
Trưởng Đại học Công nghệ
và Quản lý Hữu nghị



BAN ĐIỀU HÀNH

BÀ NGUYỄN THỊ LINH CHI GIÁM ĐỐC KHỐI QUẢN TRỊ RỦI RO

- Cử nhân Ngoại ngữ,
Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội
- Cử nhân Luật,
Đại học Luật Hà Nội
- Thạc sĩ Tài chính ngân hàng,
Đại học ESCP - EAP & Paris Dauphine, Pháp



BÀ NGUYỄN THÚY HẠNH GIÁM ĐỐC KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

- Cử nhân Thương mại quốc tế,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Tài chính Marketing,
Đại học The University of Sydney Australia

BÀ NGUYỄN THỊ NGA
GIÁM ĐỐC NGÂN HÀNG SỐ

- Cử nhân Tín dụng,
Học viện Ngân hàng
- Cử nhân Luật kinh tế,
Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn
- Thạc sĩ Quản trị kinh doanh,
Viện Quản trị kinh doanh Brussel
và Đại học Quốc gia Hà Nội



ÔNG TRỊNH THẾ PHƯƠNG
GIÁM ĐỐC KHỐI TÁI THẨM VÀ PHÊ DUYỆT

- Cử nhân Pháp luật kinh tế và Luật quốc tế,
Đại học Luật Hà Nội
- Thạc sĩ Luật,
Đại học Quốc gia Hà Nội

ÔNG NGÔ VI PHONG
GIÁM ĐỐC KHỐI PHÁP CHẾ VÀ TUÂN THỦ

- Cử nhân Tài chính ngân hàng,
Đại học Kinh tế Quốc dân



BAN ĐIỀU HÀNH

ÔNG TRẦN HOÀI NAM CHÁNH VĂN PHÒNG

- Tiến sĩ Kinh tế học,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Lịch sử kinh tế,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Cử nhân Tài chính ngân hàng,
Đại học Kinh tế Quốc dân



BÀ NGUYỄN THANH HUYỀN GIÁM ĐỐC BAN MARKETING & TRUYỀN THÔNG

- Thạc sĩ Quản lý kinh tế,
Đại học Quốc gia Hà Nội
- Cử nhân Quản trị kinh doanh,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Cử nhân Ngoại ngữ,
Đại học Sư phạm Ngoại ngữ Hà Nội



BÀ VÕ THỊ HOÀNG YẾN

GIÁM ĐỐC KHỐI QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

- Cử nhân Pháp luật Kinh tế,
Đại học Luật Hà Nội
- Cử nhân Ngân hàng - Tài chính,
Đại học Kinh tế Quốc dân



BÀ VŨ THỊ NGÀ HẰNG

GIÁM ĐỐC KHỐI VẬN HÀNH

- Cử nhân Ngoại ngữ,
Đại học Ngoại Ngữ Hà Nội
- Cử nhân Kế toán,
Đại học Kinh tế quốc dân
- Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh,
California Miramar University

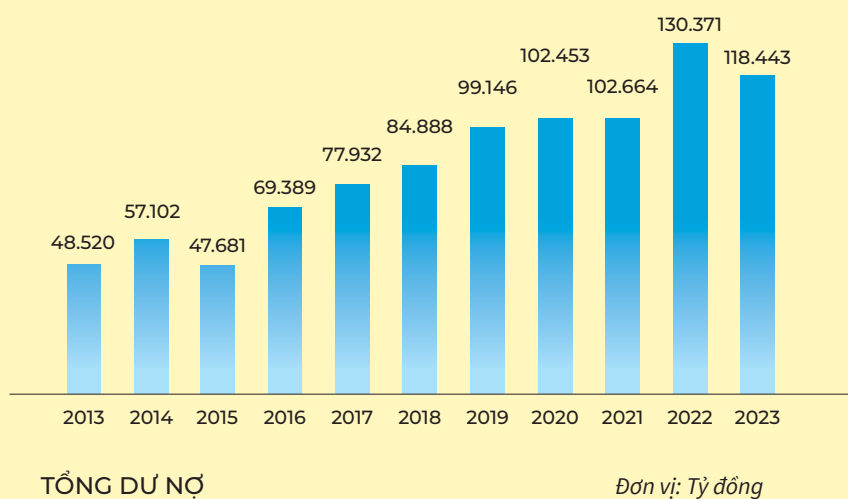
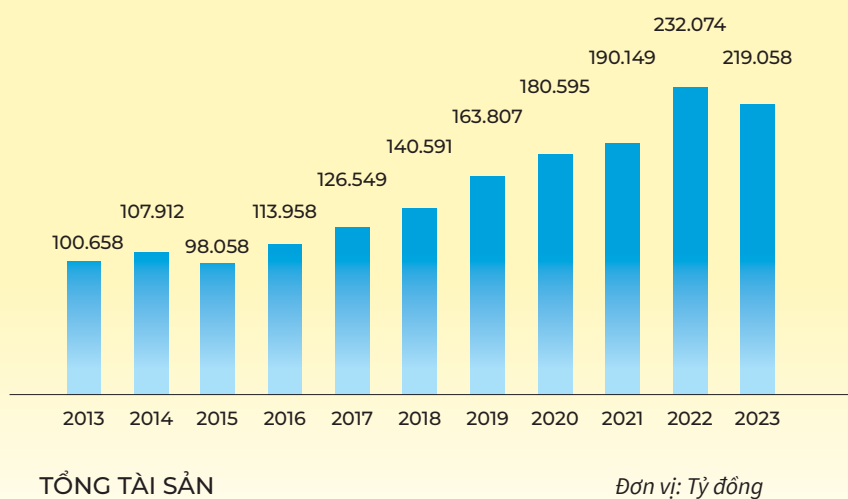
BÀ NGUYỄN THỊ THANH HUYỀN

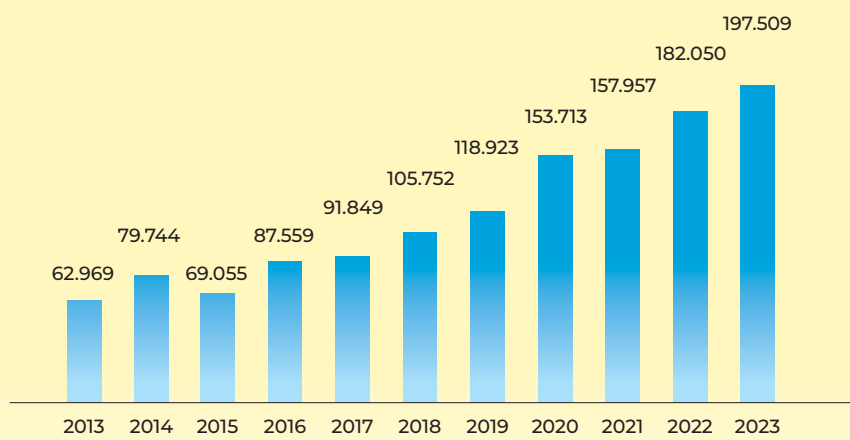
KẾ TOÁN TRƯỞNG

- Cử nhân Tài chính ngân hàng,
Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thạc sĩ Kế toán,
Đại học Kinh tế Quốc dân



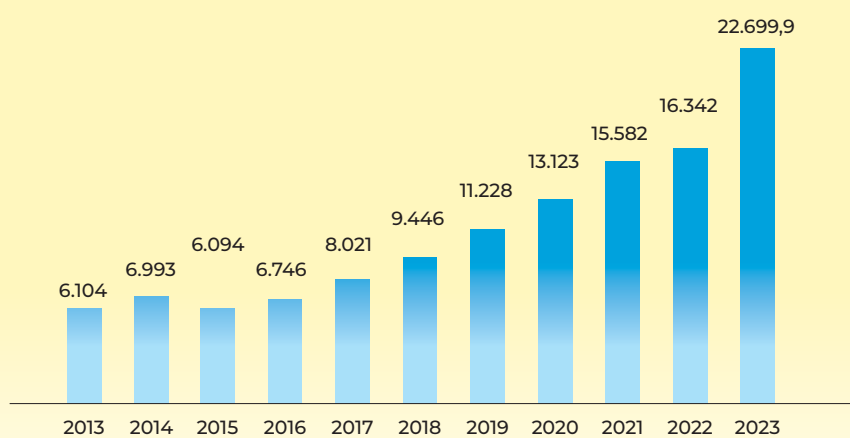
NHỮNG CON SỐ ẤN TƯỢNG 2013 - 2023





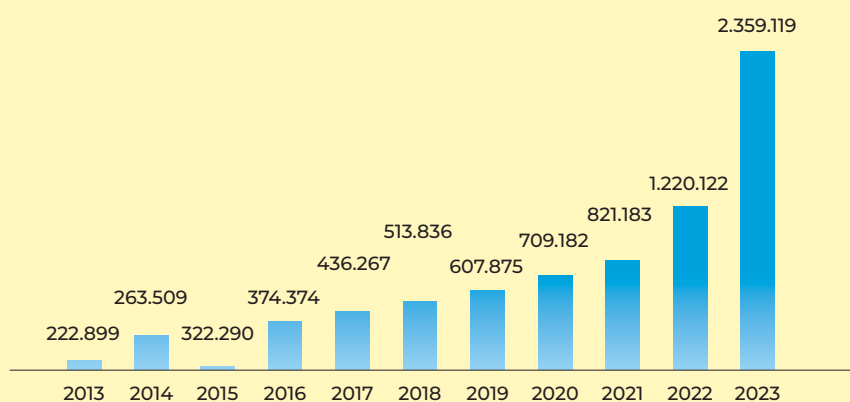
TỔNG VỐN HUY ĐỘNG
TỪ TỔ CHỨC VÀ CÁ NHÂN

Đơn vị: Tỷ đồng



TỔNG DOANH THU

Đơn vị: Tỷ đồng



SỐ LƯỢNG KHÁCH HÀNG

Đơn vị: Khách hàng

HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG 2023



DẤU ẤN 2023

CÁC HOẠT ĐỘNG, SỰ KIỆN NỔI BẬT

Đại hội đồng Cổ đông thường niên 2023 nhận được sự đồng thuận cao của các cổ đông về kế hoạch kinh doanh với mục tiêu tăng trưởng bền vững, an toàn, hiệu quả là ưu tiên hàng đầu.

Uy tín, vị thế của PVcomBank ngày càng được khẳng định cả trong và ngoài nước khi liên tục hợp tác với các tập đoàn hàng đầu như: IBM, Amazon, Temenos, HTC, Vietpay,...

PVcomBank đã tận dụng thế mạnh của mình để phát triển bền vững dựa trên các chuỗi giá trị và hệ sinh thái số đa kênh bằng nhiều hoạt động hợp tác với các tập đoàn, tổng công ty, các bệnh viện, các trường đại học, cơ sở đào tạo... như: EVN, Petrovietnam, Vietnam Post, Viettel Post, Bệnh viện Bạch Mai, Bệnh viện Việt Nam - Cu Ba, Bệnh viện Vân Đình, Đại học Kinh tế Quốc dân, Đại học Bách Khoa, Đại học Vinh...

Nằm trong kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, PVcomBank khai trương trụ sở mới nhiều chi nhánh: PVcomBank Kiên Giang, PVcomBank Hàng Bạc, PVcomBank Đồng Tâm, PVcomBank Quảng Nam...

PVcomBank là một trong những ngân hàng đầu tiên kết nối thành công với Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư, nâng tầm dịch vụ định danh, xác thực điện tử và mở tài khoản bằng phương thức eKYC cho khách hàng cá nhân.

Vượt qua 12 tiêu chuẩn khắt khe về bảo mật dữ liệu thanh toán, PVcomBank đã được Công ty TNHH Hệ thống Thông tin FPT (FPT IS) trao chứng chỉ bảo mật quốc tế PCI DSS phiên bản 3.2.1 ở cấp độ cao nhất.

Đánh dấu một thập kỷ ra mắt thương hiệu, tháng 10/2023, PVcomBank tổ chức nhiều chương trình tri ân khách hàng cùng các hoạt động, sự kiện văn hóa trên toàn hệ thống. Hệ giá trị mà PVcomBank đã tạo dựng trong 10 năm qua là nền tảng để hướng tới các mục tiêu dài hạn, tạo tiền đề cho sự phát triển bền vững và mạnh mẽ trong tương lai.



DANH HIỆU VÀ GIẢI THƯỞNG ĐẠT ĐƯỢC

1. Ngân hàng có hoạt động Marketing & Thương hiệu sáng tạo hiệu quả năm 2023

Marketing & Brand Initiative of the Year - Asian Banking and Finance Magazine (ABF)

2. Ngân hàng chuyển đổi số tốt nhất năm 2023

Digital Transformation of the Year - Asian Banking and Finance Magazine (ABF)

3. Top 500 Doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam năm 2023

Vietnam's 500 largest enterprises in 2023 (VNR500)

Công ty Cổ phần Báo cáo đánh giá Việt Nam (Vietnam Report)

4. Top 50 Doanh nghiệp xuất sắc nhất Việt Nam năm 2023

Top 50 Vietnam The Best - Công ty Cổ phần Báo cáo đánh giá Việt Nam (Vietnam Report)

5. Ngân hàng có nền tảng số dành cho SME tốt nhất Việt Nam 2023

Best Digital Banking Platform for SME's - VN 2023 International Finance Magazine (IFM)

6. Ngân hàng có chiến lược kinh doanh sáng tạo nhất Việt Nam 2023

Most Innovative Corporate Bank Strategy - VN 2023 - International Finance Magazine (IFM)

7. Top 500 ngân hàng mạnh nhất khu vực châu Á - Thái Bình Dương

Strongest banks in Asia Pacific in 2023 - The Asian Banker 500 (ABF)

8. Top 500 Doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam năm 2023

Top 500 Fastest Growing Enterprises (FAST500)

Công ty Cổ phần Báo cáo đánh giá Việt Nam (Vietnam Report)

9. Doanh nghiệp đạt chuẩn văn hóa kinh doanh Việt Nam

Enterprises meeting Vietnamese business culture standards

Vietnam Association of Business Culture Development (VNABC)

10. Top 100 Nhà tuyển dụng được yêu thích - Khối Doanh nghiệp lớn

Top 100 Favorite Employers - Large Enterprise Sector (Career Viet)



BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Năm 2023 diễn ra với nhiều khó khăn, thách thức trong bối cảnh kinh tế thế giới tăng trưởng chậm, lạm phát cao, thương mại toàn cầu sụt giảm, giá cả hàng hóa cơ bản biến động mạnh cùng những xung đột chính trị ở nhiều khu vực leo thang. Trong nước, các động lực tăng trưởng xuất khẩu, đầu tư, tiêu dùng đều gặp thách thức do cầu thế giới thấp, thị trường bất động sản, trái phiếu doanh nghiệp tiếp tục khó khăn, vướng mắc nên vẫn tạo áp lực đối với nhu cầu vốn từ hệ thống ngân hàng... Trong bối cảnh đó, Hội đồng Quản trị đã nỗ lực bám sát các chính sách kinh tế vĩ mô, các chỉ đạo của Đảng, Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và Tập đoàn Dầu khí Việt Nam, tiếp tục triển khai Đề án Tái cơ cấu, tích cực đẩy mạnh hoạt động kinh doanh thông thường theo mô hình ngân hàng thương mại hiện đại.

Nhân sự Hội đồng Quản trị PVcomBank nhiệm kỳ 2023 - 2028 được bầu tại phiên họp Đại hội đồng Cổ đông thường niên 2023 gồm 7 thành viên. Hội đồng Quản trị thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ theo quy định tại điều lệ Ngân hàng, Quy chế tổ chức và hoạt động của Hội đồng Quản trị, trên cơ sở kế hoạch công tác năm 2023 và phân công nhiệm vụ các thành viên tại Nghị quyết số 9407/NQ-PVB ngày 04/05/2023.

Năm 2023, Hội đồng Quản trị đã tổ chức 6 phiên họp định kỳ/đột xuất và/hoặc xin ý kiến các thành viên Hội đồng Quản trị bằng văn bản trước khi ban hành hơn 130 Nghị quyết, Quyết định, Chỉ thị... Trong đó, lấy công tác chuyển đổi số của PVcomBank làm trọng tâm, Hội đồng Quản trị đã phê duyệt một số nội dung chính như sau:

- Hoàn thiện hệ thống văn bản quy định nội bộ để nâng cao hiệu quả vận hành cũng như đảm bảo phù hợp với các quy định mới có hiệu lực của pháp luật và thực tiễn kinh doanh.
- Về cơ cấu tổ chức: Nhằm ổn định cơ cấu tổ chức và tập trung cho các hoạt động phát triển kinh doanh, Hội đồng Quản trị đã chỉ đạo tiếp tục duy trì ổn định mô hình tổ chức, chức năng nhiệm vụ của các đơn vị trong năm 2023.

- Về các chế độ chính sách lương, thưởng và đãi ngộ: PVcomBank tiếp tục duy trì các chính sách, chế độ đãi ngộ cho người lao động nhằm thu hút và giữ chân nhân tài; Rà soát, kiện toàn lại hệ thống chức danh đảm bảo gọn nhẹ, giảm thiểu cấp trung gian; Tiếp tục hoàn thiện, sửa đổi, bổ sung Quy chế tiền lương của Ngân hàng để ban hành triển khai chính thức từ Quý III năm 2024.

- Dự án Khung năng lực đã hoàn thiện bộ từ điển Năng lực PVcomBank cho toàn hàng sau khi đã đồng bộ Từ điển Năng lực nền tảng và Năng lực Quản lý năm 2022. Trên cơ sở này, Khung năng lực cho tất cả các chức danh về cơ bản đã được hoàn tất, làm cơ sở để thực hiện các hoạt động xác định năng lực thực tế của đội ngũ nhân sự, xây dựng bản đồ học tập, phát triển năng lực sẽ được triển khai từ năm 2024.

- Về quản trị rủi ro: Hội đồng Quản trị tiếp tục chỉ đạo hoàn thiện hệ thống quản trị rủi ro: Rà soát và điều chỉnh các văn bản chính sách, quy định, quy trình nội bộ phù hợp với sự thay đổi của pháp luật và định hướng kinh doanh của Ngân hàng; Theo dõi, kiểm soát việc ban hành sản phẩm, chương trình phục vụ kinh doanh theo phân khúc khách hàng và có chính sách ứng xử tương ứng, đảm bảo quản trị rủi ro; Tiếp tục triển khai dự án phần mềm cảnh báo nợ sớm, nhắc



nợ, thu hồi nợ giai đoạn 1; Dự án quản lý sau cấp tín dụng Giai đoạn 2; Dự án Bộ chỉ tiêu tài chính ngành; Dự án xây dựng báo cáo sản phẩm tín dụng tự động...; Triển khai xây dựng hạn mức rủi ro tín dụng cho năm 2023; Kế hoạch chi tiết triển khai tình hình chỉ số rủi ro hoạt động chính cho các Khối/Ban toàn hệ thống; Thực hiện xây dựng kế hoạch đào tạo truyền thông nâng cao nhận thức về quản trị rủi ro hoạt động cho 04 khu vực, ban hành 02 bản tin quản trị rủi ro hoạt động.

- Xử lý nợ và cấu trúc tài sản: PVcomBank đã thực hiện nhiều giải pháp cũng như tập trung nguồn lực thực hiện phương án tái cơ cấu, tăng cường công tác xử lý thu hồi nợ, kiểm soát lãi dự thu. Hội đồng Quản trị tiếp tục định hướng triển khai quyết liệt và đồng bộ các giải pháp xử lý, thu nợ quá hạn, nợ bán VAMC, nợ ngoại bảng và thoái vốn đầu tư. Kết quả, PVcomBank đã thu hồi/xử lý được 3.713,2 tỷ đồng.

- Về chuyển đổi số: Năm 2023 ghi nhận các kết quả tích cực về chuyển đổi số như: Phát triển mới và số hóa sản phẩm, dịch vụ trên các kênh bán, cung cấp thêm tiện ích cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp; Triển khai các nền tảng công nghệ số; Triển khai nền tảng dữ liệu và công cụ phân tích dữ liệu;...

- Về công nghệ thông tin: Tiếp tục triển khai hiện đại hóa các công cụ để đảm bảo chuyển đổi số, đảm bảo chất lượng dịch vụ; Xây dựng chiến lược chuyển đổi các ứng dụng quan trọng lên hạ tầng Cloud nhằm mục đích nâng cao tính sẵn sàng và khả năng mở rộng, tối ưu hóa chi phí và giảm thiểu rủi ro trong vận hành; Hiện đại hóa nền tảng An toàn thông tin phục vụ chuyển đổi số...

- Dự án Nâng cao hiệu quả hoạt động: Triển khai hợp tác toàn diện khai thác cung ứng sản phẩm và hệ sinh thái với các đối tác là các tập đoàn, tổng công ty lớn trong nhiều lĩnh vực:

EVN Miền Bắc, EVN Hà Nội, VNPT, Vietnam Post, Bảo hiểm xã hội, các đối tác giáo dục..., cải thiện kênh bán, mô hình bán, hoàn thành công cụ quản lý hiệu quả khách hàng, xác định được định hướng phát triển cho phân khúc khách hàng doanh nghiệp siêu nhỏ và hộ kinh doanh.

- Hỗ trợ hoạt động các đơn vị thành viên: Tổ chức các cuộc họp kế hoạch, định hướng phát triển kinh doanh các đơn vị thành viên năm 2024.

- Hội đồng Quản trị tiếp tục đẩy mạnh công tác phối hợp với Tập đoàn Dầu khí Việt Nam (Petrovietnam) và các đơn vị trong ngành để thúc đẩy cung cấp dịch vụ nhằm tăng tỷ lệ CASA, tăng doanh thu phí dịch vụ, cũng như giảm chi phí vốn bình quân.

- Về hoạt động kinh doanh: Hội đồng Quản trị chỉ đạo và phối hợp chặt chẽ với Ban Điều hành đảm bảo duy trì hoạt động của Ngân hàng trước sự biến động của thị trường để có các giải pháp phù hợp, đảm bảo duy trì hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả, hoàn thành chỉ tiêu 2023. Bên cạnh các nhiệm vụ kinh doanh, PVcomBank luôn thực hiện tốt các công tác an sinh xã hội, cam kết tích cực đóng góp cho cộng đồng.

Năm 2024, PVcomBank vẫn tiếp tục ưu tiên kiểm soát rủi ro chặt chẽ, đặt ra mục tiêu kinh doanh thận trọng, phù hợp với tiềm lực tài chính và dựa trên đánh giá về những yếu tố tác động của thị trường. Để hoàn thành các kế hoạch đã đề ra, PVcomBank xác định tập trung vào 5 nhóm giải pháp trọng tâm gồm: Tăng tốc chuyển đổi số; Nâng cao chất lượng dịch vụ; Nâng cao hiệu quả hệ thống quản trị rủi ro; Phát triển nguồn nhân lực và Tập trung công tác thu hồi, xử lý nợ.



BÁO CÁO CỦA BAN KIỂM SOÁT

CÁC THÀNH VIÊN BAN KIỂM SOÁT

Trong năm 2023, Ban Kiểm soát đã có sự thay đổi về các thành viên tham gia trong nhiệm kỳ 2023 - 2028 như sau:

TT	Thành viên BKS	Chức vụ	Ngày bổ nhiệm/tái bổ nhiệm
1	Ông Triệu Văn Nghị	Trưởng Ban	Bổ nhiệm ngày 30/04/2018 (tái bổ nhiệm ngày 21/04/2023)
2	Ông Đào Văn Chung	Thành viên	Bổ nhiệm ngày 30/04/2018 (tái bổ nhiệm ngày 21/04/2023)
3	Bà Nguyễn Thị Hương Nga	Thành viên	Bổ nhiệm ngày 30/04/2018 (tái bổ nhiệm ngày 21/04/2023)
4	Bà Phạm Thu Thủy	Thành viên	Bổ nhiệm ngày 30/04/2018 (miễn nhiệm ngày 21/04/2023)
5	Ông Phạm Thanh Nam	Thành viên	Bổ nhiệm ngày 21/04/2023

Trong năm 2023, các thành viên Ban Kiểm soát đã thực hiện đúng những nhiệm vụ được giao và đảm bảo thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định của pháp luật, cùng phối hợp chỉ đạo và điều hành hoạt động của bộ phận Kiểm toán nội bộ PVcomBank trong bối cảnh nền kinh tế chưa thoát ra khỏi giai đoạn khó khăn, có tính bất định cao, tiềm ẩn diễn biến phức tạp. Ban Kiểm soát đã ban hành văn bản sửa đổi, bổ sung bản mô tả công việc các chức danh thuộc Kiểm toán nội bộ PVcomBank, tiếp tục chỉ đạo việc nghiên cứu và xây dựng dự thảo các văn bản hướng dẫn hoạt động kiểm toán nội bộ phù hợp với quy định tại Nghị định số 05/2019/NĐ-CP của Chính phủ, Thông tư số 13/2018/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước cũng như các văn bản liên quan.

CÁC CUỘC HỌP CỦA BAN KIỂM SOÁT VÀ HOẠT ĐỘNG KIỂM TOÁN NỘI BỘ

Ban Kiểm soát đã tổ chức 08 cuộc họp bao gồm: cuộc họp định kỳ hàng quý theo quy chế hoạt động, đồng thời tổ chức nhiều cuộc họp khác để trao đổi, đánh giá các vấn đề liên quan đến công tác quản trị, điều hành của Ngân hàng, chỉ đạo kịp thời hoạt động Kiểm toán nội bộ. Những ý kiến, kiến nghị của Ban Kiểm soát được đưa vào các Thông báo, Báo cáo kết quả kiểm toán cũng như các ý kiến trao đổi, gửi trực tiếp đến các Ủy ban, Hội đồng, các đơn vị chuyên môn. Ban Kiểm soát đã tham gia đầy đủ các cuộc họp định kỳ hàng quý và đột xuất của Hội đồng Quản trị theo thông báo của Văn phòng Hội đồng Quản trị, các cuộc họp của một số bộ phận giúp việc cho Hội đồng Quản trị (Ủy ban Quản lý rủi ro) và Hội đồng ALCO.



Trên cơ sở kế hoạch kiểm toán năm và chỉ đạo từ Ban Kiểm soát, Kiểm toán nội bộ đã chủ động triển khai thực hiện và hoàn thành 15 cuộc kiểm toán tại các khối, đơn vị kinh doanh, các cuộc kiểm toán chuyên đề trong toàn hệ thống trong năm 2023. Các chuyên đề kiểm toán bao gồm: kiểm toán hoạt động đầu tư trái phiếu doanh nghiệp, kiểm toán chuyên đề hoạt động tín dụng cá nhân, kiểm toán hoạt động cho vay không tài sản bảo đảm tại các trung tâm bán thuộc Khối Khách hàng cá nhân, kiểm toán hoạt động thu hộ chi hộ qua kênh ngân hàng số, kiểm toán công tác quản lý chất lượng phục vụ khách hàng, kiểm toán hoạt động thanh toán quốc tế, kiểm toán công tác phân quyền và quản lý truy cập hệ thống thông tin, kiểm toán hoạt động đại lý bảo hiểm,... Thông qua hoạt động kiểm tra, giám sát, Kiểm toán nội bộ đã đưa ra các ý kiến nhận xét, đánh giá về tình hình tuân thủ quy trình, quy định của PVcomBank và quy định pháp luật; xem xét nguyên nhân của các vấn đề tồn tại cũng như đánh giá về những rủi ro tiềm ẩn để từ đó đưa ra các kiến nghị tới Hội đồng Quản trị, Ban Điều hành nhằm củng cố và nâng cao hiệu quả công tác quản trị rủi ro, đưa ra các khuyến nghị về các điểm còn tồn tại của hệ thống kiểm soát nội bộ, góp phần hạn chế, ngăn ngừa các hành vi vi phạm trên toàn hệ thống.

GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH, HOẠT ĐỘNG CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ, BAN ĐIỀU HÀNH

Ban Kiểm soát thực hiện giám sát hoạt động kinh doanh của PVcomBank theo các nội dung tại Nghị quyết Đại hội đồng Cổ đông thường niên 2023, tình hình triển khai Đề án Tái cơ cấu cũng như các nội dung đề xuất theo Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu của Ngân hàng và theo các văn bản yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước đối với các tổ chức tín dụng liên quan đến việc thực hiện chính sách tiền tệ, tín dụng, chỉ đạo Kiểm toán nội bộ thực hiện các cuộc kiểm toán tuân thủ, các chuyên đề kiểm toán theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước, theo dõi các tỉ lệ bảo đảm an toàn... Ban Kiểm soát đã thực hiện báo cáo về việc rà soát quy định nội bộ và cấp tín dụng đối với khách hàng có dư nợ lớn theo yêu cầu của NHNN tại Công văn số 2406/TTGSNH4 ngày 07/06/2023, báo cáo về hoạt động của Ban Kiểm soát và công tác Kiểm toán nội bộ tại PVcomBank theo yêu cầu tại Công văn số 3403/TTGSNH4 ngày 08/08/2023.

Trong năm 2023, Ban Lãnh đạo Ngân hàng vẫn đang tiếp tục làm việc với Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan liên quan về Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu đến năm 2030. Hội đồng Quản trị cũng đã tổ chức các phiên họp định kỳ hoặc đột xuất để xem xét, phê duyệt các nhiệm vụ, quyền hạn thuộc thẩm quyền. Các ủy ban giúp việc cho Hội đồng Quản trị tập trung vào chức năng tham mưu, giúp việc cho Hội đồng Quản trị, không thực hiện chức năng phê duyệt (trừ Ủy ban Tín dụng) để phù hợp với quy định tại thông tư số 13/2018/TT-NHNN. Ngoài trừ Thành viên Hội đồng Quản trị kiêm Tổng Giám đốc vẫn là thành viên của Ủy ban Tín dụng, PVcomBank đã tuân thủ quy định về thành viên của các Ủy ban giúp việc cho Hội đồng Quản trị. Đại hội đồng Cổ đông thường niên năm 2023 đã bầu ông Mai Kim Hoàng làm Thành viên Hội đồng Quản trị độc lập nhiệm kỳ 2023 - 2028 thay thế cho ông Lê Anh Văn đã hoàn thành nhiệm kỳ làm Thành viên Hội đồng Quản trị độc lập.

PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG GIỮA BAN KIỂM SOÁT, HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ, BAN ĐIỀU HÀNH VÀ CÁC ĐƠN VỊ

Trong năm 2023, Ban Kiểm soát được nhận tài liệu và mời tham dự các cuộc họp của Hội đồng Quản trị định kỳ hàng quý từ Văn phòng Hội đồng Quản trị. Ban Kiểm soát cũng được mời tham dự các cuộc họp sơ kết, tổng kết của Ngân hàng. Ban Kiểm soát chỉ đạo bộ phận Kiểm toán nội bộ thực hiện công tác kiểm tra, giám sát hoạt động toàn Ngân hàng trên cơ sở phân tích, đánh giá mức độ rủi ro, mức độ kiểm soát và nguồn lực hiện có của Kiểm toán nội bộ. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ này, Hội đồng Quản trị, Ban Điều hành chỉ đạo các đơn vị phối hợp, cung cấp tài liệu phục vụ hoạt động kiểm toán. Kết quả kiểm toán đã được gửi đến Hội đồng Quản trị, Tổng Giám đốc để chỉ đạo các khối khắc phục kiến nghị của Kiểm toán nội bộ.

Đối với Cổ đông, trong đó có Tập đoàn Dầu khí Quốc gia Việt Nam (Petrovietnam), bên cạnh việc duy trì liên lạc, trao đổi thông tin, tiếp thu ý kiến đóng góp của các cổ đông, thành viên Ban Kiểm soát trong vai trò người đại diện của Petrovietnam đã thực hiện đầy đủ các báo cáo định kỳ liên quan đến công tác kiểm soát, giám sát theo đúng quy định và yêu cầu của Tập đoàn.



KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG TRONG LĨNH VỰC CHÍNH



Năm 2023, kinh tế thế giới tiếp tục đối mặt với nhiều diễn biến phức tạp. Suy thoái và lạm phát tăng cao ở nhiều quốc gia. Những tác động tiêu cực đó cũng ảnh hưởng tới nền kinh tế trong nước, gây khó khăn cho các hoạt động sản xuất kinh doanh. Nhiều động lực tăng trưởng chính của nền kinh tế có dấu hiệu chậm lại, thậm chí suy giảm và đang chịu áp lực rất lớn từ bên ngoài. Thị trường bất động sản, trái phiếu doanh nghiệp tiếp tục khó khăn, chưa thể sớm giải quyết.

Nhờ việc theo dõi chặt chẽ diễn biến của thị trường, PVcomBank đã đưa ra các chính sách điều hành linh hoạt, phù hợp trong từng thời kỳ, kiên định mục tiêu tăng trưởng đi đôi với chất lượng, an toàn và hiệu quả. Nhờ đó, PVcomBank đã cơ bản hoàn thành các mục tiêu đặt ra trong năm 2023. Doanh thu, lợi nhuận trước thuế hoàn thành kế hoạch đã được Đại hội đồng Cổ đông thông qua. Quy mô hoạt động tăng trưởng có chọn lọc và bền vững, đảm bảo an toàn hoạt động.

MỘT SỐ KẾT QUẢ CHÍNH ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2023

- Doanh thu hợp nhất năm 2023 là 23.088,8 tỷ đồng, bằng 148,4% kế hoạch năm (15.559,4 tỷ đồng).
- Lợi nhuận trước thuế hợp nhất năm 2023 là 109,3 tỷ đồng, bằng 100,3% kế hoạch năm.
- Doanh thu Ngân hàng mẹ đạt 22.699,9 tỷ đồng, bằng 151,1% kế hoạch năm (15.024,5 tỷ đồng).

- Lợi nhuận trước thuế Ngân hàng mẹ đạt 93,2 tỷ đồng, bằng 116,5% kế hoạch năm (80 tỷ đồng).
- So với năm 2022, doanh số thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại tăng 20%, doanh số mua bán ngoại tệ tăng 24%.

ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG NĂM 2023

◆ Công tác huy động vốn từ tổ chức kinh tế và cá nhân

Lãi suất huy động vốn năm 2023 có nhiều biến động. Trong các tháng cuối năm 2022 và 2 tháng đầu năm 2023, lãi suất huy động liên tục tăng mạnh. Sau khi Ngân hàng Nhà nước điều chỉnh giảm các mức lãi suất điều hành, lãi suất huy động vốn đã giảm mạnh. Bám sát các diễn biến của thị trường, PVcomBank đã điều hành linh hoạt hoạt động huy động vốn. Số dư huy động vốn tăng mạnh so với năm 2022, đáp ứng nhu cầu kinh doanh, đảm bảo thanh khoản và giảm chi phí vốn của Ngân hàng. Tính đến 31/12/2023, số dư huy động vốn từ tổ chức kinh tế và cá nhân là 197.509 tỷ đồng (tăng 15.459 tỷ đồng so với số dư tại ngày 31/12/2022).

◆ Công tác tín dụng

Bám sát các chỉ đạo của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước, PVcomBank triển khai nhiều biện pháp giảm chi phí hoạt động, giảm lãi suất đối với khách hàng đang vay vốn, ban hành các chính sách ưu đãi, cắt giảm tối đa thủ tục vận hành đối với khách hàng hiện hữu tốt. Ngân hàng triển khai nhiều chương trình ưu đãi tín dụng, tập trung vào các lĩnh vực là



động lực của tăng trưởng kinh tế. Số dư tín dụng tại thời điểm 31/12/2023 là 118.443 tỷ đồng, giảm 9,1% so với số dư tại 31/12/2022.

Bên cạnh mục tiêu tăng trưởng tín dụng, PVcomBank cũng tăng cường công tác quản trị rủi ro tín dụng. Việc đánh giá chất lượng khách hàng, khả năng trả nợ, mục đích sử dụng vốn được thực hiện chặt chẽ, đảm bảo hạn chế tối đa rủi ro phát sinh. Tại ngày 31/12/2023, tỷ lệ nợ xấu là 2,65%.

◆ Nâng cao chất lượng dịch vụ

Năm 2023, PVcomBank đã đưa vào sử dụng tổng đài đa kênh tích hợp (OCC) với nhiều ưu điểm hơn so với kênh chăm sóc khách hàng truyền thống như tương tác đa kênh toàn diện, hợp nhất tất cả các kênh liên lạc phổ biến (Gọi thoại, gọi video, chat, email, SMS, Facebook, Zalo) về một giao diện, giúp cán bộ chăm sóc khách hàng tương tác và xử lý tất cả các phản hồi của khách hàng trên một phần mềm duy nhất, tiết kiệm thời gian, nâng cao năng suất lao động. Bên cạnh đó, việc triển khai hệ thống giao dịch Smart Bank với nhiều ưu điểm như: Thực hiện nghiệp vụ trên một giao diện; Tự động kiểm tra các điều kiện giao dịch hợp lệ, đưa ra cảnh báo/chặn với trường hợp Khách hàng không đủ điều kiện thực hiện giao dịch; Sử dụng biểu mẫu thông minh (in trực tiếp từ Smart Bank) giúp giảm tải công việc vận hành tại đơn vị, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Với nỗ lực của toàn hệ thống, khách hàng ngày càng tin tưởng, lựa chọn sử dụng sản phẩm dịch vụ của PVcomBank. Số lượng khách hàng tăng trưởng mạnh mẽ, đạt 2,36 triệu khách hàng, tăng 93% so với năm 2022.

◆ Đẩy mạnh chuyển đổi số

Năm 2023, PVcomBank tiếp tục làm việc với đối tác Amazon để xây dựng chiến lược chuyển đổi các ứng dụng quan trọng lên hạ tầng Cloud nhằm mục đích nâng cao tính sẵn sàng và khả năng mở rộng, tối ưu hóa chi phí và giảm thiểu rủi ro trong vận hành.

Nhằm tăng cường hiểu biết khách hàng, PVcomBank đã triển khai thành công giai đoạn 1 nền tảng phân tích dữ liệu thông qua hồ dữ liệu Cloud Data Lake (AWS); Triển khai nền tảng dữ liệu khách hàng (CDP) thông qua hồ dữ liệu Cloud Data Lake.

Trong năm 2023, PVcomBank có bước tiến mới trong việc cung cấp và tạo ra các tiện ích tối ưu, đáp ứng nhu cầu của khách hàng tổ chức với việc hoàn thành dự án PVcomBank Business phiên bản mới có các tính năng vượt trội như bảo mật cao, giao diện hiện đại, thông minh, phù hợp với nhu cầu khách hàng: Cho phép phê duyệt giao dịch, cấp mã OTP; Tích hợp các sản phẩm tài chính ngân hàng số đồng thời liên kết với hệ thống ERP của doanh nghiệp; Tích hợp giải pháp

eKYC cho phép khách hàng doanh nghiệp có thể định danh 100% trực tuyến thông qua nền tảng công nghệ ORC và AI. 2023 cũng là năm rất ý nghĩa trong hành trình chuyển đổi số khi PVcomBank là một trong số ít các ngân hàng triển khai thành công dịch vụ mở tài khoản thanh toán thông qua việc sử dụng định danh căn cước công dân gắn chip kết nối với Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư trên cả 2 nền tảng Android và iOS, giúp cho quy trình xác thực diễn ra nhanh chóng và đảm bảo độ chính xác tuyệt đối, tiết kiệm được nhiều thời gian, chi phí, giảm nhiều khâu thủ tục.

Với các thành tựu đạt được, PVcomBank đã vinh dự được Tạp chí International Finance Magazine (IFM) trao giải thưởng “Ngân hàng có nền tảng số dành cho SME tốt nhất Việt Nam 2023” và năm thứ 2 liên tiếp được Tạp chí Asian Banking and Finance Magazine (ABF) trao giải “Ngân hàng chuyển đổi số tốt nhất”.

◆ Phát triển nguồn nhân lực

Trong năm 2023, Ngân hàng tiếp tục triển khai tuyển dụng nhân sự hiệu quả thông qua các hình thức liên kết, hợp tác với các đơn vị, tổ chức; Đa dạng kênh đăng tuyển, tìm kiếm ứng viên từ các trang tìm việc hàng đầu; Thực hiện chính sách giao, đánh giá KPIs và chi trả lương theo KPIs.

Ngân hàng đã hoàn thành việc xây dựng bộ khung năng lực hoàn chỉnh. Xác định chuỗi giá trị của PVcomBank gồm 16 chức năng chính. Quy hoạch hệ thống chức danh thành 18 họ công việc; Xác định 37 nhóm công việc và 95 năng lực chuyên môn; Xây dựng Từ điển Năng lực chuyên môn và Khung năng lực cho từng vị trí chức danh trên toàn hệ thống; Xây dựng Bộ biểu hiện hành vi cho từng cấp độ phục vụ đánh giá 360 độ.

Cùng với đó, nền tảng hệ thống đào tạo nội bộ, gồm các cấu phần quan trọng đã được thiết lập như: Nền tảng học tập (LMS cho học tập trực tuyến, L&D Station cho học tập trực tiếp); Bàn đồ học tập theo Khung năng lực; Phát triển đội ngũ Giảng viên nội bộ.

◆ Công tác quản trị rủi ro

Tiếp tục hoàn thiện hệ thống quản trị rủi ro với nhiều dự án, giải pháp như: Phần mềm cảnh báo sớm, nhắc nợ và thu hồi nợ - Giai đoạn 1; Dự án quản lý sau cấp tín dụng - Giai đoạn 2; Dự án cảnh báo nợ sớm đối với KHDN; Dự án Bộ chỉ tiêu tài chính ngành; Dự án xây dựng báo cáo sản phẩm tín dụng tự động; Phần mềm quản lý TSBĐ và hạn mức; Dự án Xếp hạng tín dụng khách hàng cá nhân; Xếp hạng tín dụng khách hàng doanh nghiệp.

Từ tháng 7/2023, PVcomBank đã triển khai áp dụng quản lý tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR) theo Thông tư 41.





KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Năm 2023 đã đem đến nhiều thách thức cho ngành tài chính Việt Nam, với tác động tiêu cực từ cả yếu tố nội địa và quốc tế. Lạm phát tăng cao ở nhiều quốc gia trên thế giới. Cùng với đó, giá dầu và nguyên vật liệu cũng liên tục tăng. Việc FED tăng lãi suất mạnh để kiềm chế lạm phát ở Mỹ đã khiến giá USD bị đẩy lên mức cao nhất trong 2 thập kỷ qua.

Tuy vậy, bức tranh kinh tế của Việt Nam vẫn có những điểm sáng tích cực. Việc kiểm soát dịch Covid-19 được thực hiện tốt đã tạo điều kiện cho sự phục hồi và tăng trưởng của nền kinh tế trong nửa cuối năm 2023. Sự cải thiện này cũng được thể hiện qua việc Moody's và Fitch nâng hạng tín nhiệm của Việt Nam, đồng thời dự báo triển vọng ổn định cho nền kinh tế. Việt Nam cũng được kỳ vọng trở thành một trong những thị trường tiêu dùng lớn hàng đầu thế giới vào năm 2030.

Trong bối cảnh này, sự linh hoạt trong chiến lược kinh doanh, khả năng nắm bắt cơ hội từ thị trường và nhu cầu của khách hàng đã giúp PVcomBank biến thách thức thành cơ hội để hoàn thành các mục tiêu kinh doanh trong mảng khách hàng cá nhân.

HUY ĐỘNG VỐN TĂNG TRƯỞNG MẠNH MẼ

Trong 3 tháng đầu năm 2023, mức lãi suất tiền gửi tại PVcomBank duy trì ở mức khá cao. Tuy nhiên, từ tháng 4, Ngân hàng Nhà nước đã có 3 lần điều chỉnh giảm lãi suất điều hành cũng như trần lãi suất tiền gửi nhằm tích cực hỗ trợ doanh nghiệp, người dân phục hồi sản xuất, kinh doanh, ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát, thúc đẩy tăng trưởng. Theo đó, trong 9 tháng cuối năm 2023, PVcomBank đã điều chỉnh giảm mạnh lãi suất tiền gửi theo định hướng của Ngân hàng Nhà nước. Điều này phần nào đã ảnh hưởng tới việc huy động trên toàn hệ thống.

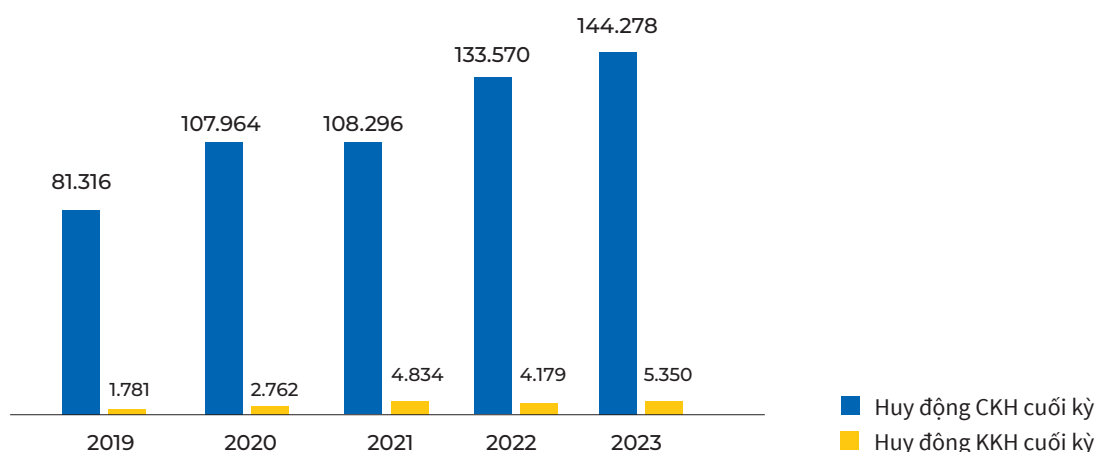
Trước những khó khăn đó, với những chiến lược đúng đắn, kịp thời trong việc điều hành và quản trị, PVcomBank đã chủ động đưa ra các giải pháp linh hoạt, phù hợp với các

phân khúc khách hàng. Nhờ đó, kết quả huy động vốn mảng khách hàng cá nhân đã đạt được những kết quả ấn tượng. Số dư huy động vốn có kỳ hạn năm 2023 đạt 144.278 tỷ đồng, hoàn thành gần 200% kế hoạch.

Tuy nhiên, năm 2023 là một năm khó khăn trong việc phát triển huy động không kỳ hạn do lãi suất huy động có kỳ hạn tăng cao đột biến ngay từ đầu năm dẫn đến việc chuyển dịch dòng tiền của khách hàng từ không kỳ hạn sang có kỳ hạn. Trong bối cảnh thị trường đó, PVcomBank đã triển khai nhiều giải pháp gia tăng khách hàng mới, triển khai nhiều ưu đãi và xây dựng thêm tính năng sản phẩm cũng như các

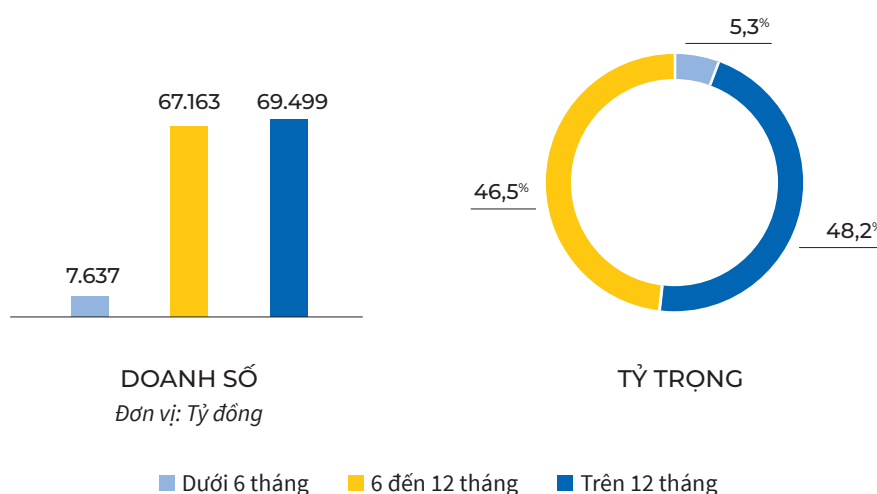
tiện ích cho khách hàng đang giao dịch tại PVcomBank. Bằng nỗ lực của toàn hệ thống, huy động không kỳ hạn bình quân tháng 12/2023 tăng trưởng 476 tỷ đồng so với cùng kỳ năm 2022.

Đặc biệt, không chỉ hoàn thành vượt kế hoạch được giao, với nỗ lực trong việc tìm ra các hướng đi riêng để tiếp cận khách hàng, phát triển thị trường, PVcomBank đã giữ vị trí TOP 10 Ngân hàng thương mại cổ phần có số dư huy động từ khách hàng cá nhân lớn nhất (không bao gồm 4 ngân hàng TMCP nhà nước).



SỐ DƯ HUY ĐỘNG CÓ KỲ HẠN – KHÔNG KỲ HẠN TỪ NĂM 2019 – 2023

Đơn vị: Tỷ đồng



CƠ CẤU TIỀN GỬI THEO KỲ HẠN 2023

HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG

Đối với hoạt động cho vay, 2023 là năm màng tín dụng cá nhân gặp nhiều khó khăn, tăng trưởng tín dụng âm.... Do biến động về lãi suất trong các tháng đầu năm tăng cao, tình hình khó khăn chung của nền kinh tế cũng như thị trường bất động sản vẫn đang giao dịch trầm lắng dẫn đến nhu cầu tín dụng giảm sút đáng kể. Các khách hàng có tiền lựa chọn trả nợ trước hạn để giảm áp lực tài chính thay vì để tiền để đầu tư kinh doanh. Các khách hàng mới cũng hạn chế vay vốn, do vậy, tăng trưởng tín dụng giảm sút.

Tuy vậy, năm 2023, PVcomBank cũng đã xây dựng được nhiều chính sách sản phẩm đặt nền móng cho việc phát triển tín dụng lâu dài và theo định hướng của Chính phủ cũng như của Ngân hàng Nhà nước. Theo đó, một số sản phẩm đã được xây dựng phục vụ hợp tác chiến lược giữa các bên, kỳ vọng đem lại kết quả tốt cho các năm sau như sản phẩm cho vay hỗ trợ nông dân trong chuỗi liên kết sản xuất của CTCP tập đoàn Lộc Trời, một số sản phẩm an sinh xã hội thông qua hợp tác với VNPT,...

Bên cạnh công tác tăng trưởng doanh số, PVcomBank cũng tập trung vào hoạt động quản lý, kiểm soát chất lượng tín dụng đảm bảo hiệu quả và an toàn. Bằng các giải pháp đồng bộ, hiệu quả như áp dụng quy trình cảnh báo nợ, chủ động nhắc nợ sớm qua nhiều kênh, tỷ lệ dư nợ chuyển nhóm nợ quá hạn, nợ xấu tại PVcomBank đã giảm đáng kể.

PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG MỚI THÔNG QUА CÁC ĐỐI TÁC CHIẾN LƯỢC

Năm 2023 là một năm bản lề trong việc phát triển khách hàng mới khi PVcomBank cán mốc hơn 2 triệu khách hàng cá nhân. Chỉ trong năm 2023, PVcomBank đã có thêm hơn 1 triệu khách hàng mới – hoàn thành 259% chỉ tiêu kinh doanh năm thông qua các sản phẩm dịch vụ cạnh tranh, các chiến dịch bán hàng tại đơn vị kinh doanh và các dự án hợp tác với nhiều đối tác chiến lược lớn trên thị trường. Trong đó phải kể đến một số đối tác lớn như:

• **Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC):** PVcomBank đã ký kết thỏa thuận hợp tác toàn diện với EVNNPC - 1 trong 5 tổng công ty phân phối điện của Tập đoàn Điện lực Việt Nam nhằm khai thác tối ưu tiềm năng của hai bên, hỗ trợ cùng nhau phát triển, mang lại hiệu quả cao trong sản xuất, kinh doanh. Năm 2023, PVcomBank đã phát triển được hơn 40.000 khách hàng tại địa bàn 7 tỉnh/thành phía Bắc, cung cấp toàn bộ các dịch vụ kết nối thanh toán tiền điện online và các sản phẩm phục vụ cho tài chính cá nhân của nhóm khách hàng kể trên. Dự kiến các năm tiếp theo PVcomBank

sẽ phục vụ thêm từ 70.000 đến 90.000 khách hàng/năm từ dự án hợp tác với EVNNPC.

• **Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT-Vinaphone):** Là một đơn vị thành viên của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, VNPT - Vinaphone hiện đang cung cấp các dịch vụ viễn thông và công nghệ thông tin của VNPT và Vinaphone trên toàn quốc. VNPT - Vinaphone đang quản lý tệp khách hàng sử dụng các dịch vụ di động và ngoài di động, trong đó nhóm khách hàng di động được đánh giá là phân khúc rất tiềm năng (tỷ lệ khách hàng sử dụng thuê bao trong nhiều năm rất cao, ở độ tuổi trưởng thành có thu nhập tốt/vị trí/địa vị trong xã hội) với quy mô lớn gần 34 triệu khách hàng, trong đó, địa bàn Hà Nội đạt quy mô gần 1,4 triệu khách hàng. Năm 2023, PVcomBank đã ký kết hợp tác với VNPT Hà Nội với mục tiêu đem lại lợi ích cho khách hàng của cả hai bên. Tỷ lệ khai thác dự kiến đạt 3 - 5% khách hàng/năm (tương đương khoảng gần 70.000 khách hàng mới/năm và tiến tới mở rộng phạm vi hợp tác tới các tỉnh thành phố khác trong 3 - 5 năm tới).

• **Tổng công ty cổ phần bưu chính Viettel (Viettel Post):** PVcomBank vinh dự là một trong các ngân hàng hợp tác toàn diện trong việc cung cấp các giải pháp tài chính cá nhân cho khách hàng của Viettel Post, các dịch vụ thu chi hộ cho đối tác nhằm số hóa quy trình chuyển phát – mang lại nhiều lợi ích hơn cho Viettel Post và khách hàng của Viettel Post.

• **Tổng Công ty Dầu Việt Nam – CTCP (PVOIL):** PVcomBank đã hợp tác với PVOIL triển khai thành công giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt qua hình thức mã QR để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các cửa hàng xăng dầu của PVOIL trên toàn quốc. Bên cạnh đó, PVcomBank cũng đẩy mạnh cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện cùng nhiều ưu đãi hấp dẫn dành riêng cho hệ sinh thái PVOIL, bao gồm: Tổng Công ty và các công ty thành viên, cán bộ nhân viên cũng như hệ thống đại lý/đối tác của PVOIL.

• **Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (Vietnam Post):** Công ty dịch vụ bưu chính thuộc sở hữu của Chính phủ Việt Nam được thành lập vào ngày 15 tháng 6 năm 2007. Đến nay, Vietnam Post là doanh nghiệp bưu chính quốc gia có nhiệm vụ duy trì và quản lý mạng bưu chính công cộng trên toàn lãnh thổ Việt Nam. Hiện tại, Vietnam Post là thành viên của Tổ chức Liên minh bưu chính thế giới (UPU) có quan hệ hợp tác với Bưu chính của hầu hết các quốc gia trên thế giới. Vietnam Post có mạng lưới rộng khắp, hơn 14.000 điểm giao dịch trên cả nước, vốn điều lệ: 8.122 tỷ đồng cùng hệ thống



hơn 70.000 cán bộ nhân viên và hơn 40 triệu khách hàng, trong đó có khách hàng an sinh xã hội, khách hàng hưu trí, người có công, khách hàng thanh toán bảo hiểm xã hội, dịch vụ khác,... Trong năm 2023, PVcomBank đã ký kết hợp tác toàn diện với Vietnam Post, đồng cũng trở thành tổ chức tín dụng đầu tiên phối hợp cùng Vietnam Post triển khai Đề án An sinh xã hội của Chính phủ. Hai bên phối hợp triển khai sản phẩm tín dụng an sinh xã hội với mong muốn mang tới các giải pháp tài chính cho khách hàng và người dân trên khắp cả nước. Việc hợp tác Vietnam Post không chỉ giúp nâng cao vị thế PVcomBank trên thị trường tài chính mà còn mang lại nhiều cơ hội về phát triển khách hàng, triển khai bán các sản phẩm, dịch vụ tài chính tới khách hàng.

• **Đối tác trong lĩnh vực bất động sản dự án:** PVcomBank ký kết hợp tác với nhiều tập đoàn bất động sản lớn, uy tín và khai thác một số dự án trọng điểm như: Dự án The Maison; Dự án C-Sky View; Dự án 389 Dream Home Nghệ An; Dự án Chung cư Bcons City- Tháp Green Topaz... Việc cung cấp các gói vay linh hoạt giúp khách hàng, người dân có thể hiện thực hóa nhu cầu về nhà ở phù hợp với khả năng tài chính. Đến nay, PVcomBank đã liên kết với khoảng hơn 200 dự án tại nhiều tỉnh, thành phố trên cả nước.

• **Đối tác trong lĩnh vực y tế:** PVcomBank đã mở rộng hợp tác với các đơn vị trong lĩnh vực y tế, cung cấp dịch vụ thu/chi hộ, triển khai các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt (kết nối hệ thống thanh toán QR code, máy POS) tại bệnh viện, cũng như xây dựng gói sản phẩm toàn diện và

linh hoạt dành cho các cán bộ nhân viên ngành y tế. Ngân hàng đã ký thỏa thuận hợp tác toàn diện với Sở Y tế Hà Nội, từ đó tạo tiền đề để tiếp cận và triển khai sản phẩm/dịch vụ tới các bệnh viện công lập trực thuộc Sở Y tế như Bệnh viện Hữu nghị Việt Nam – Cu Ba, Bệnh viện đa khoa Xanh – Pôn, Bệnh viện đa khoa Vân Đình, Bệnh viện đa khoa Huyện Mỹ Đức. Với đối tác Bệnh viện Bạch Mai – Bệnh viện trung ương tuyến đầu trong ngành y tế, PVcomBank thành lập điểm tư vấn, tiếp nhận hồ sơ phục vụ nhu cầu tài chính cho cán bộ nhân viên và bệnh nhân. Ngân hàng cũng đồng hành với Bệnh viện qua các chương trình, dự án thiết thực như: tài trợ dự án nhà thuốc và nhà chờ cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân; tài trợ tổ chức các hội thi/hội thảo, tích cực tham gia giao lưu cùng các hoạt động của bệnh viện...

• **Đối tác trong lĩnh vực giáo dục:** Trong năm 2023, PVcomBank đã mở rộng liên kết với nhiều trường đại học uy tín như Đại học Đông Đô, Đại học Gia Định,... để triển khai sản phẩm thẻ ghi nợ liên kết với thẻ sinh viên của nhà trường, đồng thời cung cấp giải pháp thu hộ học phí. Bên cạnh đó, PVcomBank cũng tích cực phối hợp với các trường đại học đã có quan hệ hợp tác lâu dài với ngân hàng như Đại học Hà Nội, Đại học Đồng Tháp,... trong việc triển khai các chương trình hướng nghiệp, tổ chức gian hàng trong ngày tựu trường, tài trợ nhà xe thông minh,... để đẩy mạnh nhận diện thương hiệu của Ngân hàng đến toàn bộ cán bộ nhân viên và sinh viên trong nhà trường.

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VÀ CÁC SẢN PHẨM THU PHÍ



• **Sản phẩm tài khoản số đẹp:**

Doanh thu phí từ tài khoản số đẹp đã có nhiều khởi sắc và thành tựu vượt trội khi hoàn thành 230% kế hoạch được giao.

• **Sản phẩm Thẻ tín dụng:** Năm bắt xu hướng tiêu dùng, phục vụ từng nhu cầu chi tiêu của khách hàng, PVcomBank phát triển bộ ba sản phẩm thẻ tín dụng Phong cách sống với nhiều tính năng và tiện ích như tích điểm đổi quà, hoàn tiền khi mua sắm tại siêu thị, cửa hàng tiện ích hay chi tiêu cho mục đích du lịch, đi lại, khách sạn, thanh toán cho các khoản bệnh viện, bảo hiểm và y tế; giảm giá trực tiếp khi chi tiêu thẻ tại các đối tác hợp tác ưu đãi của PVcomBank; trả góp lãi suất 0% với 6.000 điểm giao dịch. Từ việc phục vụ được các nhu cầu tiêu dùng thiết thực đó, PVcomBank đã đạt được những con số tăng trưởng ấn tượng trong năm 2023 với gần 50.000 thẻ tín dụng được phát hành, doanh số sử dụng đạt gần 3.500 tỷ đồng.

Đáp ứng nhu cầu của thị trường về dịch vụ chấp nhận thanh toán, đẩy mạnh và phát triển hệ thống đối tác cũng như mở rộng hệ sinh thái chấp nhận thanh toán, PVcomBank đã phát triển dịch vụ chấp nhận thanh toán giao dịch thương mại điện tử qua cổng Mastercard Payment Gateway System (MPGS) của Tổ chức thẻ quốc tế Mastercard với doanh số giao dịch lũy kế tính đến 31/12/2023 đạt gần **1.000 tỷ đồng**. Ngoài ra, PVcomBank đang triển khai Hệ thống chấp nhận thanh toán riêng của Ngân hàng với giải pháp được cung cấp bởi Tập đoàn VietPay - Nexxo - một đơn vị có bề dày kinh nghiệm về giải pháp chấp nhận thanh toán trên nhiều quốc gia như Mỹ, Qatar, Ấn Độ... Tính tới thời điểm hiện tại, hệ thống chấp nhận thanh toán của PVcomBank đã hoàn

thành lấy chứng chỉ dịch vụ chấp nhận thanh toán Ecom và POS với Tổ chức thẻ VISA, Mastercard, Napas. Dự kiến, dịch vụ sẽ được ra mắt trong Quý II/2024.

Đặc biệt, việc trở thành thành viên chính thức của các tổ chức Napas, Mastercard, Visa, JCB đã góp phần đẩy nhanh quá trình triển khai dự án thanh toán chấp nhận thẻ đa kênh với đồng thời các thương hiệu thẻ trên. Bên cạnh đó, trong năm 2023, PVcomBank đã chính thức nhận chứng chỉ chi tiêu chuẩn an ninh thông tin dành cho các đơn vị lưu trữ, truyền tải và xử lý dữ liệu thẻ PCI - DSS do FIS là đơn vị tư vấn và đánh giá.

• **Sản phẩm Bancassurance:** Năm 2023, thị trường bảo hiểm đối mặt với nhiều thách thức và có những biến động đến từ các thông tin tiêu cực trên truyền thông, dẫn đến việc người tiêu dùng mất niềm tin. Tuy nhiên, PVcomBank vẫn đảm bảo các hoạt động phát triển dịch vụ Bancassurance theo hướng ổn định cả về chất và lượng. Tổng doanh số bảo hiểm năm 2023 hoàn thành 110% so với kế hoạch. Với mục tiêu tăng trưởng đi kèm với phát triển bền vững, PVcomBank luôn lấy chất lượng bán hàng làm kim chỉ nam trong hoạt động khai thác bảo hiểm, đề cao tính tuân thủ và lấy khách hàng làm trọng tâm. Năm 2023, PVcomBank tiếp tục tổ chức đào tạo mở rộng trên toàn hàng mô hình Banca Sales Models - quy trình bán hàng theo nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng. Bên cạnh đó, PVcomBank cũng tổ chức các chuỗi lớp học về Pháp chế tuân thủ bảo hiểm dành cho cán bộ quản lý và lực lượng bán hàng nhằm hướng dẫn đơn vị kinh doanh kiểm soát rủi ro trong hoạt động trước, trong và sau bán. PVcomBank cũng là đơn vị đầu tiên xây dựng sáng kiến triển khai phối hợp giữa công tác xã hội mang ý nghĩa



CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ

Chuyển là Yêu ➔



cộng đồng và hoạt động kinh doanh thành công thông qua chương trình “Gửi trao lời thành ý – Vẹn tròn giấc mơ con”, xây dựng và hoàn thiện quy trình giải quyết khiếu nại thành công nhằm đảm bảo việc kiểm soát chặt chẽ những thông tin ảnh hưởng đến danh tiếng của Ngân hàng...

• **Chuyển tiền quốc tế và thu phí dịch vụ:** Trong năm 2023, PVcomBank đã phát triển thành công tính năng chuyển tiền quốc tế online trên ứng dụng PV Mobile Banking nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch của khách hàng mọi lúc mọi nơi một cách nhanh chóng, chính xác chỉ bằng vài thao tác đơn giản. Đây cũng là một bước chuyển mình quan trọng, bắt kịp xu hướng chuyển đổi số toàn diện của PVcomBank với mục tiêu đem đến những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Kết quả kinh doanh đạt 36,2 triệu USD, thu phí dịch vụ mua bán ngoại tệ và chuyển tiền quốc tế đạt 5,4 tỷ đồng trong năm 2023.

Với những kết quả đạt được trong năm 2023, PVcomBank sẽ tiếp tục tập trung nâng cấp hệ thống chuyển tiền quốc tế online, đồng thời ưu tiên việc rút ngắn thời gian hỗ trợ khách hàng khi thực hiện giao dịch tại quầy và triển khai mạnh mẽ các chương trình ưu đãi lớn dành cho khách hàng cá nhân, tiểu thương, hộ kinh doanh. Ngoài ra, Ngân hàng cũng sẽ đẩy mạnh phát triển khách hàng mới qua các kênh đối tác để gia tăng danh mục các sản phẩm thu phí cho Ngân hàng.

KẾ HOẠCH 2024

Năm 2024, nền kinh tế được nhận định sẽ có nhiều thách thức đối với ngành tài chính – ngân hàng. Sẵn sàng đương đầu với những khó khăn, thử thách, từ cuối năm 2023, PVcomBank đã chuẩn bị về mọi mặt nhằm tiếp tục phát triển những sản phẩm hiệu quả, triển khai các chương trình phù hợp, chủ động tìm kiếm cơ hội trong năm 2024 để hoàn thành các mục tiêu đề ra.

Theo đó, PVcomBank đã xác định mục tiêu trọng tâm cần phải thực hiện gồm: Tập trung phát triển tín dụng khách hàng bán lẻ và kiểm soát chặt chẽ chất lượng nợ; Thúc đẩy huy động vốn và tăng trưởng mạnh về CASA; Cơ cấu mạnh nguồn vốn về khách hàng, sản phẩm, kỳ hạn phân khúc nhằm cải thiện tỷ trọng nguồn vốn chi phí thấp, hướng đến mục tiêu tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường; Tiếp tục phát triển mạnh mẽ nền tảng khách hàng đặc biệt là khách hàng số, song song với việc khai thác hiệu quả danh mục khách hàng. Chú trọng tăng trưởng hiệu quả từ doanh thu thuần và doanh thu phí dịch vụ, năm 2024, PVcomBank sẽ mở rộng nghiên cứu thêm các sản phẩm phục vụ nhóm ngành giáo dục, phân phối bán lẻ, y tế và xuất khẩu lúa gạo, đồng thời tiếp tục triển khai mạnh mẽ dự án Ngân hàng số mới, hướng tới mục tiêu số hóa các sản phẩm dịch vụ như: mua bán ngoại tệ, chuyển tiền quốc tế.





KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

Như dự báo, 2023 tiếp tục là một năm tài chính có nhiều khó khăn, thách thức đối với nền kinh tế nói chung và ngành ngân hàng nói riêng. Bám sát định hướng của Ban Lãnh đạo Ngân hàng, ngay từ đầu năm, PVcomBank đã xác định mục tiêu trọng tâm cần phải thực hiện gồm: Tăng trưởng tín dụng thận trọng và kiểm soát chặt chẽ chất lượng nợ; Thúc đẩy huy động vốn và tăng trưởng mạnh về CASA; Chú trọng phát triển dịch vụ; Tập trung tăng trưởng khách hàng mới và khách hàng chuỗi. Chính nhờ sự chuẩn bị tốt từ sớm, cùng với sự chung sức đồng lòng giữa Hội sở - Đơn vị kinh doanh - Khách hàng, PVcomBank đã kết thúc năm 2023 với những kết quả kinh

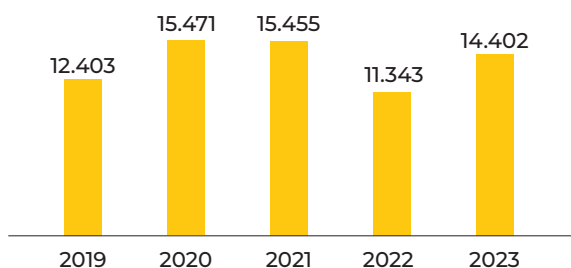
doanh đáng tự hào, đóng góp tích cực vào bức tranh lợi nhuận tổng thể của Ngân hàng:

- Tăng trưởng tín dụng đạt 23.222 tỷ đồng;
- Tổng quy mô cuối kỳ đạt 93.355 tỷ đồng (tăng trưởng 341% so với năm 2022. Trong đó: tín dụng đạt 78.953 tỷ đồng, huy động vốn đạt 14.402 tỷ đồng;
- Tổng thu thuần năm 2023 đạt 906 tỷ đồng, trong đó thu dịch vụ đạt 52 tỷ đồng;
- Lợi nhuận sau dự phòng đạt 471 tỷ đồng;
- Quy mô khách hàng lũy kế đến hết năm 2023 đạt gần 5.700 khách hàng (tăng 9% so với năm 2022).

HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN

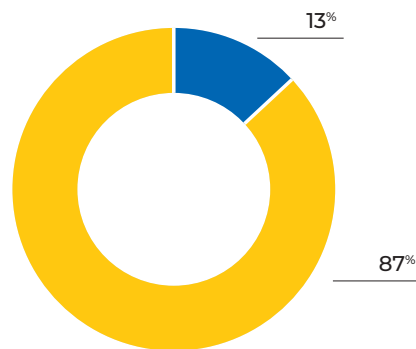
Với việc lãi suất huy động liên tục điều chỉnh giảm, hoạt động huy động vốn của các ngân hàng đều gặp nhiều khó khăn và có kết quả không mấy tích cực. Mặc dù vậy, với sự quyết tâm và chung sức đồng lòng của toàn hệ thống, PVcomBank vẫn

đạt được những con số ấn tượng như sau: Tính đến hết tháng 12/2023, tổng quy mô huy động vốn đạt 14.402 tỷ đồng tăng 21% so với năm 2022. Trong đó, số dư không kỳ hạn (KKH) cuối kỳ đạt 1.890 tỷ đồng (chiếm tỷ trọng 13%) và số dư có kỳ hạn (CKH) đạt 12.512 tỷ đồng (chiếm tỷ trọng 87%).



SỐ DƯ HUY ĐỘNG VỐN CÁC NĂM

Đơn vị: Tỷ đồng



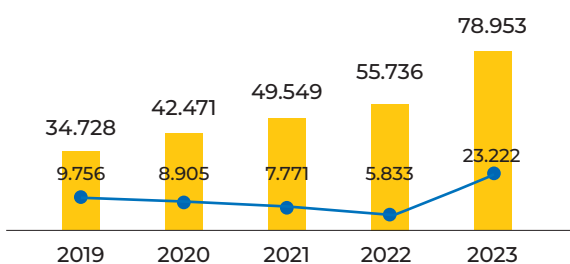
CƠ CẤU HUY ĐỘNG VỐN THEO KỲ HẠN

■ CKH ■ KKH

HOẠT ĐỘNG SỬ DỤNG VỐN, TÍN DỤNG

Năm 2023, trong bối cảnh nền kinh tế tăng trưởng ở mức thấp, xuất khẩu bị thu hẹp, các ngành sản xuất nói chung vẫn gặp nhiều khó khăn do ảnh hưởng từ thế giới. Cầu đầu tư và cầu tiêu dùng giảm; thị trường bất động sản, thị trường trái phiếu, chứng khoán gần như rơi vào tình trạng đóng băng. Trước tình hình đó, PVcomBank đã chủ động triển

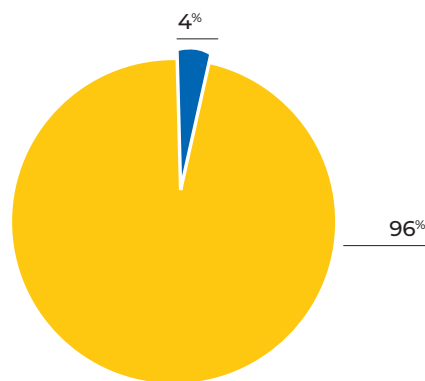
khai đồng bộ nhiều giải pháp, nhiều chương trình ưu đãi và các chính sách miễn, giảm phí kịp thời nhằm tháo gỡ khó cho doanh nghiệp, tăng khả năng hấp thụ vốn, từ đó chúng kiến sự tăng trưởng mạnh mẽ về tín dụng doanh nghiệp. Quy mô cuối kỳ đạt 78.953 tỷ đồng, tăng trưởng đạt 23.222 tỷ đồng (tăng xấp xỉ 41% so với năm 2022).



QUY MÔ VÀ TĂNG TRƯỞNG TÍN DỤNG CÁC NĂM

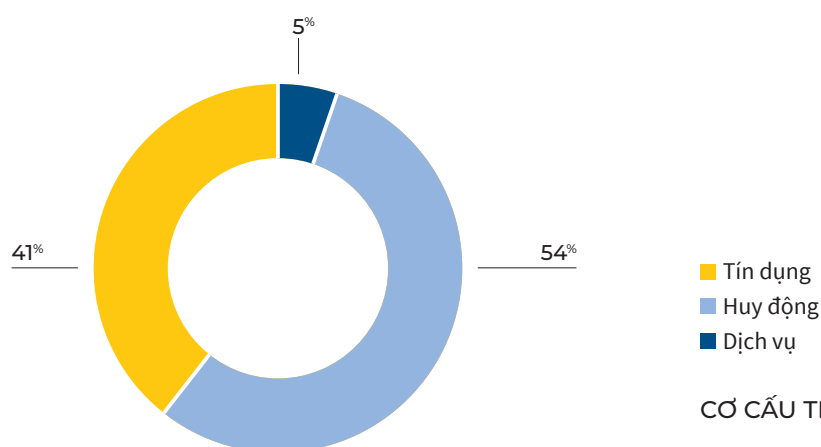
Đơn vị: Tỷ đồng

■ Quy mô — Tăng trưởng



CƠ CẤU TÍN DỤNG THEO KỲ HẠN
NĂM 2023

■ Ngắn hạn ■ Trung dài hạn



CƠ CẤU THU NHẬP THUẦN

Năm 2023, tổng thu thuần đạt 906 tỷ đồng, trong đó, doanh thu từ dịch vụ đạt 52 tỷ đồng, tương đương năm 2022.

HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

Đối với những khách hàng tổ chức trong lĩnh vực tài trợ thương mại, xuất nhập khẩu, PVcomBank đã triển khai chương trình ưu đãi hấp dẫn, đồng hành cùng doanh nghiệp vượt qua thách thức chung của thị trường: Chiến dịch “Siêu hội chuyển tiền” triển khai xuyên suốt năm 2023 với 2 giai đoạn và các gói ưu đãi nhỏ như: Ưu đãi dành cho doanh nghiệp lần đầu sử dụng dịch vụ chuyển tiền quốc tế tại PVcomBank; Ưu đãi gói combo phí theo giá trị (BizBlock); Ưu

đãi gói combo phí theo thời gian (BizMax3612)...Với nhiều giải pháp, chương trình kinh doanh trong hoạt động thanh toán quốc tế, PVcomBank hoàn thành 100% kế hoạch năm 2023. Cụ thể, chuyển tiền quốc tế đạt hơn 116 triệu USD, tài trợ thương mại đạt 100 triệu USD.

Ngoài ra, nằm trong chiến lược chuyển đổi số toàn diện, năm 2023, PVcomBank đã phối hợp triển khai nâng cấp dịch vụ Ngân hàng số dành cho khách hàng doanh nghiệp “PVcomBank Business” với nhiều tính năng hấp dẫn, cơ chế bảo mật cao (PV Advanced OTP) và hoàn toàn miễn phí dành cho tất cả các khách hàng sử dụng dịch vụ.

CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ DOANH NGHIỆP

THẤP VÔ CỰC

Mức phí Thấp nhất	Tỷ giá Ưu đãi	Tư vấn Miễn phí
----------------------	------------------	--------------------



CÁC HOẠT ĐỘNG NỔI BẬT KHÁC

Xác định phát triển khách hàng chuỗi không chỉ là nhiệm vụ trọng tâm mà còn là tầm nhìn dài hạn để đưa PVcomBank hiện thực hóa tham vọng mở rộng kết nối đối tác, phát triển kinh doanh bền vững trong một hệ sinh thái chung. Do đó, bên cạnh nhiệm vụ phát triển kinh doanh, năm 2023, PVcomBank liên tục triển khai các hoạt động hợp tác nhằm tạo sự gắn kết chặt chẽ giữa PVcomBank, đơn vị kinh doanh và địa phương, qua đó nâng cao uy tín, vị thế của Ngân hàng trên địa bàn như:

- Tham dự hội nghị thường niên năm 2023 của Hiệp hội các Quỹ đầu tư phát triển địa phương tổ chức tại TP Quy Nhơn, tỉnh Bình Định.
- Tổ chức 2 buổi tọa đàm với Trường Đại học kinh tế - Đại học Quốc Gia Hà Nội và Khoa Ngân hàng tài chính – Trường Đại học Kinh tế quốc dân nhằm thúc đẩy mối quan hệ hợp tác sâu rộng với các trường đại học trên địa bàn Hà Nội.

Theo nhận định của các chuyên gia, năm 2024, hoạt động tín dụng và lợi nhuận ngành ngân hàng được kỳ vọng sẽ tích cực hơn, dù áp lực nợ xấu vẫn hiện hữu. Để theo kịp diễn

biến của thị trường, PVcomBank đã đề ra những định hướng chiến lược xuyên suốt cùng các mục tiêu trọng tâm: Số hóa và chuyển dịch hoạt động huy động vốn sang các kỳ hạn dài; Quyết liệt giảm chi phí huy động vốn; Tăng trưởng tín dụng có chọn lọc và an toàn; Tích cực thu hồi/cơ cấu nợ, cải thiện chất lượng nợ; Giảm lãi suất cho vay và tăng mức sinh lời theo khách hàng.

Để hiện thực hóa mục tiêu đã đề ra, PVcomBank sẽ tập trung hoàn thiện hạ tầng công nghệ, đảm bảo sự an toàn tuyệt đối trong lĩnh vực tài chính; Tăng cường khả năng bán chéo, cung cấp gói chuỗi sản phẩm dịch vụ; Đưa ra các giải pháp tài chính phù hợp với từng phân khúc khách hàng; Đề xuất chính sách thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ; Triển khai các hoạt động thi đua bán hấp dẫn để thúc đẩy tăng trưởng kinh doanh...

Với nhiều giải pháp đồng bộ cùng sự đồng lòng quyết tâm chinh phục những mục tiêu kinh doanh trong năm 2024, PVcomBank sẽ tiếp tục nâng cao năng lực cạnh tranh, tăng trưởng mạnh mẽ thị phần khách hàng doanh nghiệp, ngày càng khẳng định vai trò trụ cột và đóng góp quan trọng vào sự phát triển của Ngân hàng.



KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP LỚN

2023 tiếp tục là một năm đầy khó khăn, thách thức đối với việc phát triển kinh doanh và mở rộng danh mục khách hàng. Tuy nhiên, đây cũng là năm ghi nhận những kết quả tích cực của mảng khách hàng doanh nghiệp lớn khi kết thúc năm 2023, PVcomBank đã hoàn thành vượt kế hoạch hầu hết các chỉ tiêu về quy mô, doanh thu và lợi nhuận.

HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN

Tính đến 31/12/2023, quy mô huy động bình quân đạt 32.732 tỷ đồng, vượt chỉ tiêu kế hoạch cả năm. Trong đó, tiền gửi có kỳ hạn tiếp tục tăng trưởng, đạt 131% kế hoạch và chiếm khoảng 63% tổng nguồn vốn. Mảng huy động tiếp tục mang lại thu thuần không nhỏ, chi phí vốn được tiết giảm giúp PVcomBank gia tăng khả năng cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh.

Kết quả trên không những thể hiện uy tín của PVcomBank và sự gắn bó tín nhiệm của khách hàng mà còn phản ánh chất lượng dịch vụ của Ngân hàng ngày càng tốt hơn, góp phần thu hút dòng tiền vào hệ thống. Ngoài việc tập trung khơi thông các dòng tiền giao dịch tài khoản các đơn vị trong

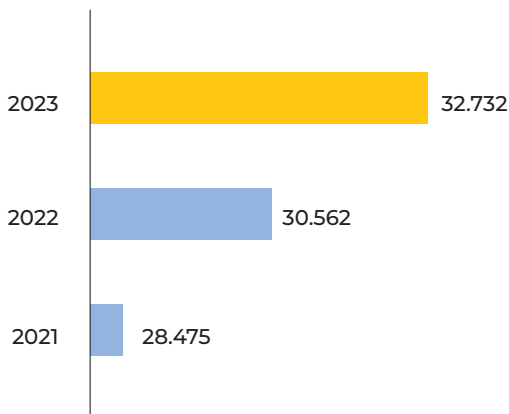
chuỗi giá trị dầu khí, PVcomBank đã nỗ lực khai thác các khách hàng mới, khách hàng ngoài ngành để đảm bảo duy trì nguồn vốn ổn định cho các hoạt động kinh doanh của PVcomBank.

HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG

Cơ cấu hoạt động cho vay tiếp tục chuyển dịch theo hướng bền vững. Bên cạnh định hướng phục vụ nhóm khách hàng mục tiêu, năm 2023, PVcomBank đã mở rộng danh mục khách hàng cũng như ngành nghề cho vay ở nhiều lĩnh vực như xuất nhập khẩu, thương mại, sản xuất... Đây đều là những ngành nghề được đánh giá có khả năng phục hồi tốt sau đại dịch Covid-19, với các khách hàng có chiến lược hướng tới phát triển bền vững, đặc biệt là các doanh nghiệp về sản xuất, phân phối điện, năng lượng, dịch vụ hỗ trợ và vận tải biển, giáo dục. Tính đến hết năm 2023, bình quân dư nợ tín dụng tăng nhẹ, chất lượng tín dụng đều ở trạng thái an toàn, đảm bảo, tỷ lệ nợ xấu hàng năm đều ở mức 0%.

Doanh số bảo lãnh luôn có sự tăng trưởng tích cực. Với vai trò Ngân hàng phát hành bảo lãnh, PVcomBank đã hỗ trợ khách hàng đảm bảo kịp thời việc vận hành các Dự án kinh tế trọng điểm theo tiến độ đề ra, đáp ứng các quy định hiện hành.

PVcomBank luôn nhận thức được những biến động trong môi trường kinh doanh xảy ra các năm gần đây. Do vậy, để đảm bảo quản trị rủi ro các khoản tín dụng, PVcomBank hướng tới các khoản vay có tài sản bảo đảm tốt và có tính thanh khoản cao. Có được kết quả tích cực như trên là nhờ sự chỉ đạo sát sao của Ban Lãnh đạo và nỗ lực theo dõi, bám sát, kiểm soát chất lượng tín dụng liên tục, chặt chẽ của các đơn vị kinh doanh. Công tác kiểm tra sau vay được thực hiện



QUY MÔ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN BÌNH QUÂN TRONG 03 NĂM 2021-2023

Đơn vị: Tỷ đồng



định kỳ và nghiêm túc theo đúng quy định của PVcomBank nói riêng và quy định của Ngân hàng Nhà nước nói chung.

HOẠT ĐỘNG THU XẾP VỐN VÀ TƯ VẤN TÀI CHÍNH

Trong năm 2023, PVcomBank tiếp tục thực hiện các hợp đồng/thỏa thuận thu xếp vốn đã ký, đồng thời triển khai mở rộng dịch vụ tư vấn thường xuyên đến các đơn vị trong ngành Dầu khí, sẵn sàng cho các Dự án đang chuẩn bị triển khai.

PVcomBank luôn đồng hành cùng khách hàng trong công tác tư vấn cấu trúc tài chính, nguồn vốn... cũng như hỗ trợ rà soát các nội dung về tài chính trong hoạt động sản xuất kinh doanh, trong các dự án của các đơn vị thành viên ngành Dầu khí.

HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ VÀ TÀI TRỢ THƯƠNG MẠI

Năm 2023 cũng đánh dấu những tăng trưởng khả quan của PVcomBank trong hoạt động Thanh toán quốc tế và Tài trợ thương mại. Doanh số chuyển tiền quốc tế năm 2023 ghi nhận tăng 48% so với năm 2022, lên tới 843 triệu USD (hoàn thành 169% kế hoạch). Doanh số bảo lãnh chiếm hơn 50% nhu cầu bảo lãnh trong nước (người thụ hưởng trong nước) của các khách hàng mục tiêu.

Tổng phí thu năm 2023 từ dịch vụ bảo lãnh/phát hành Thư tín dụng và thu phí dịch vụ khác bằng 121% kế hoạch thu phí được giao, tăng 47% so với năm 2022, trong đó 71% từ phí L/C, 26% từ phí bảo lãnh, 3% từ phí khác.

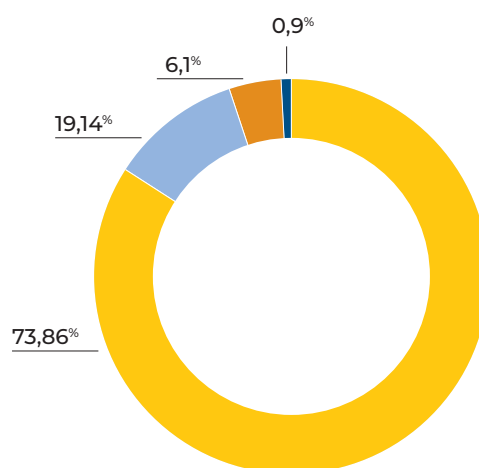
Kết quả này có được là dựa trên những giải pháp linh hoạt, vượt trội và kịp thời dành cho doanh nghiệp trong thời điểm nền kinh tế đầy biến động như UPAS LC và các giải pháp chuyên biệt khác cho doanh nghiệp xuất nhập khẩu. PVcomBank cũng liên tục bám sát khai thác các bảo lãnh có giá trị lớn, phát sinh thường xuyên nhằm khai thông mảng chuyển tiền quốc tế của một số khách hàng có nhu cầu lớn; không ngừng cải tiến dịch vụ, chính sách để gia tăng thị phần.

THU THUẦN

Với những nỗ lực đáng ghi nhận, thu thuần năm 2023 của PVcomBank đạt 120% so với kế hoạch đề ra.

Nhìn kỹ hơn vào cơ cấu thu thuần, thu từ hoạt động tiền gửi vẫn tiếp tục là động lực chính, chiếm xấp xỉ 93% cơ cấu tổng thu nhập. Bên cạnh đó, thu phí từ dịch vụ tăng trưởng so với năm 2022 - chiếm 6,1%, thu từ hoạt động khác chiếm 0,9%.

Kết quả này có được nhờ vào việc kiên định với mục tiêu tăng trưởng bền vững, chủ động và linh hoạt giải pháp, tập trung nguồn lực đồng hành cùng khách hàng. Quá trình này là kết quả tất yếu của việc đầu tư không ngừng vào con người, đào tạo nhân sự, phát triển sản phẩm, gia tăng trải nghiệm và hài lòng khách hàng.



TỶ TRỌNG DOANH THU THEO SẢN PHẨM TRÊN TỔNG THU THUẦN

- Tiền gửi không kỳ hạn
- Tiền gửi có kỳ hạn
- Thu từ phí dịch vụ
- Thu từ hoạt động khác



CÔNG TÁC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Ý thức được chất lượng dịch vụ chính là nền tảng và nhân tố quyết định đến thị phần trong bối cảnh nền kinh tế thị trường cạnh tranh khốc liệt và biến đổi không ngừng, PVcomBank không ngừng tập trung, nỗ lực hoàn thiện để theo đuổi mục tiêu, duy trì và mở rộng khai thác khách hàng.

Đặc biệt trong năm 2023, Ngân hàng tăng cường nguồn lực cho mục tiêu chuyển đổi số, nhằm gia tăng tiện ích, trải nghiệm cho khách hàng để hoàn thành các mục tiêu tài chính đề ra. PVcomBank liên tục số hóa sản phẩm dịch vụ, mở rộng các kênh giao dịch trực tuyến mới theo xu thế của thị trường như kết nối ERP, thu chi hộ tự động, báo cáo biến động số dư tự động... với các đối tác lớn, uy tín. Đồng thời cũng năm 2023, công tác truyền thông về hệ sinh thái toàn diện của PVcomBank trên kênh số bao gồm PVcomBank Business, PV Mobile Banking... đã được truyền thông đầy đủ đến khách hàng.

CÔNG TÁC PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM

Hiểu được nhu cầu và mức độ kỳ vọng của khách hàng ngày càng cao về cả chất lượng sản phẩm dịch vụ, năm 2023, PVcomBank đã đẩy mạnh triển khai nhiều chương trình, sản phẩm dịch vụ cạnh tranh, ưu đãi đa dạng, phục vụ các nhóm khách hàng theo chuỗi giá trị.

Với nhóm khách hàng thuộc hệ sinh thái của Tập đoàn Dầu khí Quốc gia Việt Nam, PVcomBank đã xây dựng giải pháp tài trợ nhu cầu vốn lưu động, phát hành bảo lãnh, thư tín dụng... cùng nhiều chính sách linh hoạt được áp dụng đồng bộ với chính sách của khách hàng hoạt động trong ngành Dầu khí.

Bên cạnh đó, PVcomBank tiếp tục tăng cường áp dụng những giải pháp bổ sung vốn kinh doanh linh hoạt, phù hợp

với các doanh nghiệp có vòng quay vốn ngắn ngày với dòng tiền luân chuyển liên tục và chi phí vốn thấp nhất có thể, giúp khách hàng đáp ứng vốn nhanh chóng, qua đó gia tăng hiệu quả kinh doanh.

Không chỉ dừng lại ở những thành quả đã đạt được, PVcomBank tiếp tục có nhiều hoạt động nghiên cứu chuyên sâu, ứng dụng công nghệ tài chính số để đồng hành cùng dự án lớn của các doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng tư vấn triển khai sáng tạo các giải pháp vốn, thanh toán, tài trợ thương mại... và để “may đo” phục vụ chuyên biệt cho từng nhu cầu cụ thể.

Bên cạnh đó, nhằm thúc đẩy kinh doanh hướng tới nhóm khách hàng mục tiêu và khách hàng mới, PVcomBank thường xuyên triển khai các chương trình thi đua, tạo động lực cho các đơn vị kinh doanh và cán bộ bán hàng.

KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2024

Bên cạnh những hoạt động cốt lõi đã thành công trong năm qua, PVcomBank sẽ đẩy mạnh hoạt động phi tín dụng, gia tăng hàm lượng số hóa trong sản phẩm, dịch vụ để tiến tới vị thế là ngân hàng phục vụ hàng đầu, đáp ứng tối đa các nhu cầu của khách hàng, cụ thể:

- Gia tăng khai thác thị phần, tập trung đẩy mạnh khai thác dòng tiền không kỳ hạn từ các khách hàng mục tiêu. Ngân hàng sẽ tận dụng và khai thác tối đa cơ hội để phát triển khách hàng, dòng tiền mới, đẩy mạnh hoạt động thúc đẩy bán vượt qua các mục tiêu ngắn hạn;
- Mở rộng hệ sinh thái khách hàng bằng các giải pháp như quản lý dòng tiền, tích hợp hệ thống, khai thác nhóm khách hàng xuất nhập khẩu.

NGÂN HÀNG SỐ

Với những sáng tạo, linh hoạt nắm bắt sự chuyển đổi nhanh nhạy trong lĩnh vực số nói chung và lĩnh vực tài chính ngân hàng nói riêng, PVcomBank đã không ngừng đẩy mạnh ứng dụng số hóa để cải tiến chất lượng sản phẩm dịch vụ, thúc đẩy giao dịch điện tử trong lĩnh vực dịch vụ và hành chính công, cung cấp cho khách hàng các giải pháp tài chính số phù hợp nhất, đơn giản nhất và góp phần phát triển nền kinh tế số, xã hội không tiền mặt. Năm 2023 ghi nhận nhiều kết quả tích cực của PVcomBank.



CƠ SỞ HẠ TẦNG

Để chuẩn bị cho một giai đoạn bứt phá trên mọi phương diện, trong đó tập trung vào mục tiêu chiến lược là chuyển đổi số, PVcomBank đã thực hiện rà soát tổng thể, đánh giá hiện trạng hạ tầng, công nghệ để xây dựng kế hoạch và giải pháp chuyển đổi/kinh doanh số hiệu quả. Một số hệ thống nền tảng triển khai đã ghi nhận nhiều kết quả:

- Hoàn thành triển khai core Vàng giai đoạn 1: Hoàn thành việc xây dựng, triển khai Core quản lý đầu tư cho sản phẩm Vàng (eGold) trên nền tảng đầu tư số - Digital Investment Platform (DIP), áp dụng công nghệ sổ cái phân tán và chuỗi khối (Distributed Ledger Technology & Blockchain).
- Hoàn thành triển khai nền tảng Internet Banking mới dành cho khách hàng doanh nghiệp (trên nền tảng giải pháp của Seatech): Hoàn thành xây dựng/Phát triển tất cả các tính năng sản phẩm phục vụ cho khách hàng.
- Hoàn thành triển khai hệ thống cổng thanh toán đa kết nối (MMS) giai đoạn 1: Đã go-live và kết nối với 1 số đối tác/dịch vụ (Vietpay/Nexxo, Ngân lượng, Bigpay, EPG, DCV finance, ASC+SSC, Mastercard, Napas- dịch vụ Cashin Ecom...).
- Xây dựng và go-live ứng dụng Mobile App mới trên cả 2 nền tảng iOS và Android, dự kiến triển khai và ra mắt chính thức cho khách hàng trong 06 tháng đầu năm 2024.
- Từ tháng 10/2023 đã thành công kết nối ERP SAP cho Tập đoàn Dầu khí Quốc gia Việt Nam, từ đó giúp khách hàng có thể giao dịch và thực hiện mọi tác vụ trên kênh Open Banking.
- Triển khai Core Banking T24 trên môi trường cloud: Hoàn thành 100% kiểm thử trên MPV1, tiếp tục triển khai MPV2 nhằm hỗ trợ phát triển và quản lý sản phẩm dịch vụ và kinh doanh trên các kênh số.
- Triển khai nền tảng Xác thực bằng sinh trắc học (Biometrics). Đã hoàn thành việc nghiệm thu tính năng trên môi trường,



hạ tầng của PVcomBank và sẵn sàng ứng dụng vào các sản phẩm, dịch vụ trong thời gian tới.

- Xây dựng hệ thống cho phép check AML tự động trong quá trình cung cấp các sản phẩm/dịch vụ tới cho người dùng cuối.
- Hoàn thành triển khai hợp tác dịch vụ QR Scan to transfer với Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS).

PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM

Trên cơ sở đánh giá tổng thể về hiện trạng hạ tầng, công nghệ, sản phẩm, PVcomBank đã triển khai xây dựng một số sản phẩm số trọng yếu cho khách hàng với mục tiêu ưu tiên chất lượng dịch vụ, năng lực kiểm soát rủi ro trên môi trường số và hiệu quả kinh doanh.

Các sản phẩm đã hoàn thành/đang phát triển phục vụ khách hàng cá nhân:

- PVcomBank triển khai thành công dịch vụ mở tài khoản thanh toán, sử dụng định danh căn cước công dân gắn chip kết nối với Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư trên cả hai nền tảng Android và iOS, mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ cho người dùng thông qua thiết bị di động hỗ trợ công nghệ NFC – đọc các thông tin trên chip. Theo đó, PVcomBank trở thành ngân hàng đầu tiên áp dụng căn cước công dân gắn chip để mở tài khoản thanh toán thông qua eKYC, đánh dấu một bước tiến nổi bật trong hành trình chuyển đổi số;



- Sản phẩm vàng giai đoạn 1 (Mua vàng Online qua ứng dụng PV Mobile Banking, Rút vàng tại cửa hàng của đối tác PNJ);
- Dịch vụ thông báo biến động số dư trên kênh Ngân hàng số;
- Dịch vụ chi hộ trong nước được triển khai cho một số đối tác lớn sử dụng dịch vụ thông báo biến động số dư như: Công ty cổ phần Amber Fintech, Công ty cổ phần Appotapay, Công ty cổ phần đầu tư Vam, Công ty TNHH công nghệ quốc tế Ecom Việt Nam, Công ty cổ phần thanh toán HQ Pay, Công ty cổ phần Nhất Phương (Eway), Công ty cổ phần truyền thông số liệu Việt Nam, Công ty cổ phần Ikonix, công ty cổ phần VTC dịch vụ di động, Công ty cổ phần công nghệ One link Việt Nam (VSS)...

- Triển khai tài khoản nhiều số hiệu, đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tác lớn như: Công ty cổ phần xăng dầu đầu khí Sài Gòn, Công ty cổ phần xăng dầu đầu khí HP, Công ty cổ phần xăng dầu đầu khí Tây Ninh, Công ty cổ phần xăng dầu đầu khí PVOIL Miền Trung, Công ty cổ phần xăng dầu đầu khí Cái Lân, Công ty cổ phần xăng dầu đầu khí Nam Định, Công ty cổ phần dầu khí Mê Kông, Công ty cổ phần xăng dầu đầu khí Thái Bình, Công ty cổ phần xăng dầu đầu khí Vũng Tàu,....

- Tính năng chuyển tiền từ thiện trên PV Mobile Banking;
- Chuyển khoản từ thẻ prepaid đến tài khoản thanh toán qua IBFT trên ứng dụng đối tác;
- Tính năng cấp lại ePin thẻ tín dụng trên Mobile Banking;
- Dịch vụ eKYC trust data của đối tác.

Các sản phẩm đã hoàn thành/đang phát triển phục vụ khách hàng doanh nghiệp:

PVcomBank đã hoàn thành phát triển hệ thống PVcomBank Business phiên bản mới khởi động từ tháng 11/2022. Đây là một bước tiến quan trọng trong việc cung cấp và tạo ra những tiện ích ưu việt nhất, đồng thời đáp ứng mọi nhu cầu cũng như mong đợi của khách hàng doanh nghiệp. Hệ thống cũng được thiết kế để dễ dàng tích hợp với các sản phẩm dịch vụ tài chính và liên kết với hệ thống ERP của doanh nghiệp. Điều này giúp tối ưu hóa quy trình nội bộ và mang lại hiệu quả quản lý tài chính tối đa cho các khách hàng.

PVcomBank Business không chỉ là hệ thống tài chính số thông thường. Việc ứng dụng cho phép phê duyệt giao dịch

và cấp mã OTP đã mang lại lợi thế vượt trội so với các sản phẩm ngân hàng điện tử khác. Với tính bảo mật cao, giao diện hiện đại và thông minh, đồng thời đáp ứng đầy đủ các chức năng quan trọng như nộp thuế, chuyển khoản theo lộ, thanh toán lương, PVcomBank Business đã và đang phát huy tối đa vai trò của một trợ lý tài chính cho các doanh nghiệp.

Với sự hợp tác chặt chẽ với các đối tác công nghệ, PVcomBank đã mở rộng hệ sinh thái tài chính số của mình. Đặc biệt, Ngân hàng đã hợp tác với VNPT để triển khai cung cấp sản phẩm dịch vụ tài chính số trên oneSME - nền tảng thương mại điện tử toàn diện hỗ trợ chuyển đổi số cho doanh nghiệp. Điều này không chỉ là một bước tiến quan trọng, mà còn là động

lực mạnh mẽ cho sự phát triển của hệ sinh thái tài chính số tại Việt Nam.

- Sản phẩm mở tài khoản thanh toán qua công cụ eKYC, cho phép khách hàng định danh 100% trực tuyến thông qua công nghệ OCR và AI. Điều này mang lại một trải nghiệm đơn giản và an toàn, đặt khách hàng là trung tâm của hành trình số hóa;
- Dịch vụ thu chi hộ;
- Dịch vụ Cổng thanh toán.

KẾT QUẢ KINH DOANH

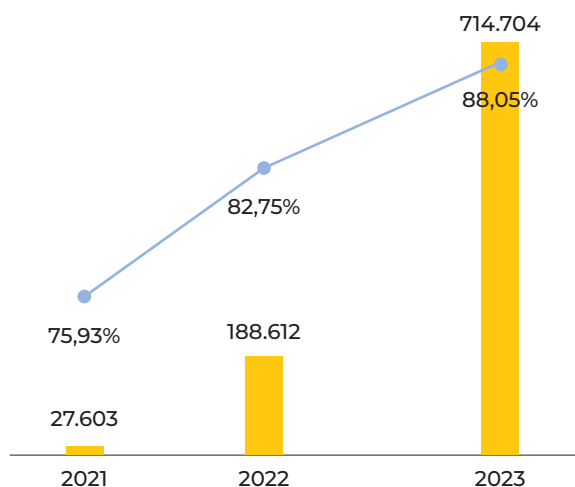
Năm 2023, PVcomBank đã đạt được một số kết quả kinh doanh nhất định, cụ thể như:

- Doanh số thu chi hộ đạt hơn 13.000 tỷ đồng;
- Doanh số giao dịch qua Thẻ Việt – sản phẩm hợp tác với đối tác Vietsens triển khai tại các bệnh viện, các điểm du lịch trong 2023 đạt xấp xỉ 440 tỷ đồng;
- Số dư CASA bình quân từ đối tác đạt 78 tỷ đồng; doanh thu phí đạt gần 7,8 tỷ đồng.

KẾ HOẠCH 2024

Năm 2024, PVcomBank sẽ tiếp tục triển khai một số nhiệm vụ trọng tâm, cụ thể như sau:

- Hoàn thiện và nâng cấp cơ sở hạ tầng, ngân hàng cốt lõi, cơ sở dữ liệu;
- Phát triển một số các sản phẩm dịch vụ tài chính cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp:
 - Pilot hệ thống IB, MB khách hàng doanh nghiệp trên nền tảng infinity;
 - Golive ứng dụng Mobile Banking mới cho khách hàng cá nhân;
 - Triển khai sản phẩm cho vay ứng lương;
 - Triển khai dịch vụ thanh toán trên ứng dụng PVOIL;
 - Triển khai bán vàng trên Open Banking;
 - Xây dựng tính năng chuyển tiền quốc tế cho khách hàng cá nhân;
 - Triển khai hệ thống xác thực giao dịch bằng Biometric;
 - Phát triển tính năng eKYC thông qua VneID;
 - Nâng cấp dịch vụ Napas - IBFT 2.0.



KẾT QUẢ TRIỂN KHAI MỞ TÀI KHOẢN BẰNG EKYC NĂM 2021-2023

- Số lượng khách hàng eKYC thành công
- Tỷ lệ eKYC thành công





NGUỒN VỐN VÀ KINH DOANH VỐN

Năm 2023, bối cảnh kinh tế trong nước và quốc tế có nhiều diễn biến phức tạp. Tuy nhiên, bằng các chính sách phù hợp, kịp thời, PVcomBank đã nắm bắt được những cơ hội để mở rộng và phát triển mạnh hoạt động quản lý nguồn vốn, kinh doanh tiền tệ và đầu tư. Song song với nhiệm vụ đảm bảo các chỉ số thanh khoản của Ngân hàng theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước, PVcomBank luôn nhạy bén với những xu hướng của thị trường tiền tệ để linh hoạt thay đổi các phương án kinh doanh nhằm tối ưu hóa hiệu quả sử dụng nguồn vốn cho Ngân hàng. Lãi gộp giao dịch kinh doanh vốn trên thị trường

liên ngân hàng của PVcomBank năm 2023 tăng trưởng 75% so với năm 2022.

Bên cạnh đó, PVcomBank đã tích cực đẩy mạnh hoạt động kinh doanh ngoại tệ, bám sát các chủ trương điều hành của Ngân hàng Nhà nước, nắm giữ danh mục phù hợp với biến động thị trường, qua đó góp phần gia tăng quy mô giao dịch ngoại tệ với khách hàng (tăng 50% so với năm 2022) cũng như hoàn thành mục tiêu lợi nhuận được giao. Trong năm 2023, PVcomBank tiếp tục là một trong những ngân hàng năng động nhất trên thị trường liên ngân hàng, có quan





hệ giao dịch với hầu hết các định chế tài chính lớn trên thị trường. Đặc biệt, PVcomBank còn phát sinh giao dịch ngoại tệ với Ngân hàng Nhà nước và Kho bạc Nhà nước, góp phần gia tăng dự trữ ngoại hối quốc gia, bình ổn thị trường tài chính cũng như đáp ứng các nhu cầu thanh toán, giao dịch ngoại tệ của Bộ Tài chính.

Màng đầu tư và kinh doanh trái phiếu Chính phủ tại PVcomBank cũng là một hoạt động ghi nhận tích cực về hiệu quả. Việc tiếp tục đầu tư và kinh doanh trái phiếu Chính phủ không chỉ góp phần gia tăng tài sản thanh khoản nhanh, đảm bảo thanh khoản toàn hàng mà còn cải thiện đáng kể lợi nhuận cho Ngân hàng.

Trong quan hệ với các định chế tài chính, PVcomBank tiếp tục phát triển mạng lưới ngân hàng đại lý cũng như mở

rộng hạn mức với các đối tác trong nước và quốc tế trong lĩnh vực tài trợ thương mại nhằm đa dạng hóa các nguồn tài trợ cho hoạt động thanh toán xuất nhập khẩu của khách hàng doanh nghiệp. Đặc biệt, PVcomBank đã hợp tác với các đối tác chuyển tiền quốc tế nhằm mở rộng, tối ưu hóa kênh chuyển tiền quốc tế cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ của PVcomBank.

Bước sang năm 2024, PVcomBank sẽ tiếp tục đẩy mạnh hoạt động kinh doanh trên thị trường liên ngân hàng để đạt được những mục tiêu đã đề ra, tăng cường tài trợ các giao dịch xuất nhập khẩu. Ngân hàng cũng sẽ đồng thời tích cực tham gia vào các hoạt động tạo lập thị trường nhằm nâng cao vị thế và hình ảnh của PVcomBank trên thị trường trong nước và quốc tế.





QUẢN TRỊ RỦI RO

QUẢN TRỊ RỦI RO TÍN DỤNG

Trong năm 2023, PVcomBank đã liên tục rà soát và kiện toàn mô hình tổ chức cũng như quy trình vận hành nhằm tăng hiệu quả kiểm soát rủi ro, đảm bảo tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước theo đúng tinh thần tại Thông tư 13/2018/TT-NHNN về hệ thống kiểm soát nội bộ.

Các chính sách, quy trình, quy định của PVcomBank được kiểm soát thận trọng và có đánh giá tác động đến hệ thống trước khi triển khai/điều chỉnh, được rà soát định kỳ và kiện toàn theo ý kiến tư vấn của các tổ chức tư vấn giàu kinh nghiệm. Hệ thống phân quyền trong hoạt động kinh doanh cũng được rà soát và chuẩn hóa theo từng lĩnh vực và cấp bậc, phù hợp thực tế của Ngân hàng.

Về các công cụ quản trị rủi ro, trong năm 2023, PVcomBank đã triển khai, hoàn thiện một số dự án nhằm hiện đại hóa công cụ quản trị rủi ro, nâng cao tiêu chuẩn quản trị rủi ro, cải tiến chất lượng danh mục, cụ thể kết quả như sau:

- Dự án quản lý sau cấp tín dụng – Giai đoạn 1 bao gồm 2 cấu phần riêng biệt: thu hồi nợ (PVcollection) và cảnh báo nợ sớm (EWS) nhằm mục tiêu xây dựng hệ thống công cụ hỗ trợ các đơn vị trong hoạt động cảnh báo nợ sớm, nhắc nợ, thu hồi nợ và xử lý nợ. Hiện tại, hai phần mềm này đã hoàn thành giai đoạn phát triển và triển khai chính thức toàn hàng từ tháng 9/2023 đối với phần mềm cảnh báo nợ sớm và từ tháng 3/2024 đối với phần mềm nhắc nợ, thu hồi nợ và xử lý nợ. Hai phần mềm này khi triển khai chính thức trên toàn hệ

thống sẽ là các công cụ hỗ trợ quản trị nợ, quản trị rủi ro hiệu quả nhờ quản lý thông tin khoản nợ từ khi được giải ngân, cảnh báo nợ sớm cho đến khi được tắt toán và xử lý nợ một cách đầy đủ, khai thác dễ dàng trên một hệ thống, không cần thông qua nhiều phân hệ khác nhau. Phần mềm cũng hỗ trợ chuẩn hóa toàn bộ nghiệp vụ, quy trình và biểu mẫu liên quan đến quá trình cảnh báo nợ sớm, nhắc nợ, thu hồi và xử lý nợ.

- Dự án xây dựng phần mềm quản lý tài sản và hạn mức (CLIMS): Nhằm quản lý đầy đủ thông tin tài sản từ khi có kết quả định giá, cho đến khi được tắt toán và xuất kho khỏi hệ thống, giám sát chặt chẽ hạn mức khách hàng, hạn mức của tài sản, cảnh báo sớm tài sản mất cân đối hạn mức, đảm bảo an toàn cho hoạt động của toàn hàng. Hệ thống quản lý tài sản bảo đảm không chỉ xoay quanh thông tin tài sản mà còn tích hợp với các phần mềm khác nhằm đồng bộ hóa quy trình hoạt động của toàn Ngân hàng như phần mềm Định giá tài sản, phần mềm khởi tạo khoản vay, phần mềm quản lý thẻ, phần mềm quản lý lưu trữ file ECM... Hiện tại Dự án đã hoàn thành kiểm thử giai đoạn 1 trên môi trường UAT và đang chuẩn bị kiểm thử giai đoạn 2 trước khi triển khai chính thức toàn hệ thống.

- Dự án Báo cáo đánh giá hiệu quả sản phẩm tự động được thực hiện với mục tiêu đồng nhất cách thức quản lý sản phẩm và đánh giá hiệu quả triển khai sản phẩm tự động với các tiêu chí quy mô sản phẩm, hiệu quả tài chính và khả năng quản trị nợ xấu, nhận diện và cảnh báo các rủi ro với những sản phẩm vượt các ngưỡng giới hạn tín dụng, giúp giảm nguồn lực và thời gian báo cáo số liệu cho Ban Điều hành. Dự kiến trong tháng 4/2024 PVcomBank sẽ thống nhất được cách thức quản lý sản phẩm và bộ mã sản phẩm để tiếp tục triển khai các bước tiếp theo.

Công tác quản trị danh mục cũng tiếp tục được hoàn thiện thông qua việc xây dựng hạn mức quản trị nội bộ nhằm cụ thể hóa khẩu vị rủi ro, chiến lược kinh doanh từng thời kỳ, hoàn thiện cấu trúc danh mục tín dụng, quản lý rủi ro tập trung và định hướng phân bổ vốn trong kinh doanh. Hạn mức rủi ro tín dụng được xây dựng từ hạn mức cấp độ toàn hàng, phân bổ đến hạn mức cấp độ khối kinh doanh và hạn mức sản phẩm/phân khúc theo từng đặc điểm của các khối kinh doanh.

Để tạo nguồn dữ liệu tin cậy thống nhất và xây dựng hệ thống báo cáo quản trị rủi ro tự động, quản lý danh mục tín dụng chủ động, trong năm 2023, PVcomBank đã tiếp tục hoàn thiện và nâng cấp hệ thống dữ liệu rủi ro tín dụng tập trung với các mục tiêu chuẩn hóa về mặt dữ liệu rủi ro tín dụng. Hệ thống báo cáo quản trị rủi ro tín dụng cũng được

hoàn thiện, bao gồm đầy đủ thông tin từ cấp toàn hàng đến khối kinh doanh, sản phẩm kinh doanh và trên nhiều tiêu chí xoay quanh dư nợ, hạn mức, tài sản đảm bảo, phân loại nợ, trích lập dự phòng... Bộ báo cáo danh mục tín dụng toàn hàng được xây dựng trên các tiêu chí nội bộ của Ngân hàng một cách nhất quán, phân cấp nhận báo cáo từ các cấp lãnh đạo đến từng sản phẩm/khối kinh doanh.

Từ tháng 7/2023, PVcomBank đã hoàn thành trụ cột I của Basel II, thực hiện tính toán tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR) theo Thông tư 41 của Ngân hàng Nhà nước, từ đó làm nền tảng để thực hiện trụ cột II (Đánh giá nội bộ về mức đủ vốn - ICAAP) và trụ cột III (Công bố thông tin) của Basel II trong năm 2024. Tỷ lệ CAR riêng lẻ từ tháng 7/2023 đến tháng 12/2023 đều đạt trên 8%, tuân thủ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. PVcomBank đã thiết lập cơ cấu tổ chức quản lý tỷ lệ an toàn vốn, ban hành đầy đủ các văn bản hướng dẫn việc quản lý, tính toán tỷ lệ an toàn vốn theo yêu cầu của Thông tư 41 cũng như xây dựng hệ thống dữ liệu phục vụ tính toán.

Trong năm 2024, Ngân hàng chủ trương tiếp tục nâng cao năng lực công tác quản trị rủi ro tín dụng, tiệm cận với các yêu cầu theo thông lệ quốc tế thông qua các công cụ quản trị rủi ro như hoàn thiện hệ thống văn bản chính sách, hoàn thiện mô hình tổ chức trong hoạt động tín dụng, xây dựng các phần mềm hỗ trợ hoạt động quản trị, điều hành: phần mềm quản lý tài sản bảo đảm, phần mềm quản trị nội dung (ECM), phần mềm quản lý sau cho vay và thu hồi nợ, phần mềm cảnh báo nợ sớm... Ngân hàng sẽ nghiên cứu các mô hình, công cụ đo lường rủi ro để có thể sớm đưa vào triển khai sau khi đã thu thập đủ nguồn dữ liệu.

QUẢN TRỊ RỦI RO THỊ TRƯỜNG, RỦI RO THANH KHOẢN, RỦI RO LÃI SUẤT TRÊN SỔ NGÂN HÀNG

Trên cơ sở nền tảng hệ thống quản trị rủi ro thị trường, rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng đã được xây dựng và hoàn chỉnh trong các năm qua, năm 2023, PVcomBank tiếp tục triển khai và hoàn thiện công tác quản trị rủi ro thị trường, rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng thông qua việc rà soát, điều chỉnh hệ thống hạn mức kinh doanh nguồn vốn và duy trì việc giám sát các hoạt động kinh doanh nguồn vốn tuân thủ các hạn mức.

Trong năm 2024, PVcomBank đặt kế hoạch tiếp tục đẩy mạnh công tác quản trị rủi ro thị trường, thanh khoản, lãi suất sổ ngân hàng; tiếp tục triển khai các công cụ quản trị rủi ro mới cho các sản phẩm mới, nâng cao năng lực quản trị rủi ro để giảm thiểu tối đa rủi ro thị trường đối với giao dịch tự doanh, rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng trên toàn hệ thống.





QUẢN TRỊ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

Trong năm 2023, PVcomBank tiếp tục chú trọng nâng cao vai trò quản trị rủi ro hoạt động của vòng kiểm soát thứ nhất, đảm bảo an toàn giao dịch cho khách hàng và Ngân hàng. Theo đó, PVcomBank tăng cường đảm bảo tính tuân thủ và kỷ luật trên toàn hệ thống, thường xuyên giám sát và xử lý giao dịch theo các dấu hiệu rủi ro được cập nhật định kỳ nhằm chủ động phát hiện, ngăn chặn, xử lý kịp thời các giao dịch đáng ngờ, các gian lận phát sinh đảm bảo an toàn giao dịch cho khách hàng; Ngoài ra, với định hướng phát triển chiến lược mảng Ngân hàng số, PVcomBank cũng tập trung nguồn lực quản trị rủi ro hoạt động nhằm đảm bảo sự tăng trưởng bền vững cho lĩnh vực này. Theo đó có một số công tác trọng điểm như sau:

- Rà soát chính sách quản trị rủi ro gian lận;
- Kiện toàn nhân sự đối với 02 bộ phận (i) Phòng chống gian lận (PCGL), (ii) Quản lý rủi ro an ninh thông tin (ANTT) nhằm chuẩn bị sẵn nguồn lực, chủ động phát hiện sớm và phòng ngừa rủi ro cho Ngân hàng;
- Tiếp tục giám sát gian lận theo bộ tiêu chí đã xây dựng nhằm phát hiện sớm rủi ro gian lận hỗ trợ các Khối/Ban có liên quan trong công tác phòng ngừa rủi ro;
- Hoàn thành công tác xây dựng khung BCP áp dụng cho các đơn vị kinh doanh trong năm 2023;
- Đánh giá, rà soát toàn bộ hoạt động vận hành, hoạt động ngân hàng số trên phạm vi toàn Ngân hàng nhằm xác định được các điểm yếu, các nội dung cần cải thiện và chuyển tới các đơn vị chức năng thực hiện các biện pháp khắc phục;
- Đánh giá thực trạng chống thất thoát dữ liệu tại PVcomBank và nghiên cứu triển khai Dự án Chống thất thoát dữ liệu - DLP (Data Loss Prevention) nhằm mục tiêu giảm thiểu nguy cơ thất thoát dữ liệu quan trọng của Ngân hàng, phát hiện, cảnh báo sớm các hành vi truy cập trái phép; Giám sát, điều tra, quy trách nhiệm đối với những đối tượng có hành vi gây thất thoát dữ liệu và hỗ trợ Ngân hàng đáp ứng các yêu cầu về bảo mật dữ liệu của tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu thẻ thanh toán PCI DSS và các quy định về bảo mật/bảo vệ dữ liệu nhạy cảm theo quy định pháp luật.

Xác định mục tiêu về việc bảo mật cơ sở dữ liệu là trọng tâm trong năm 2024, PVcomBank sẽ triển khai một số hoạt động trọng tâm trong lĩnh vực này như xây dựng quy định quản lý tài sản thông tin; Kiểm toán An toàn bảo mật Hệ thống Công nghệ thông tin.

QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

CHIẾN LƯỢC CHÍNH SÁCH, TUYỂN DỤNG VÀ QUẢN LÝ NHÂN SỰ, ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Năm 2023, PVcomBank tuyển dụng thêm 284 nhân sự, nâng tổng số cán bộ nhân viên toàn hệ thống lên gần 5.300 người.

Ngân hàng không ngừng bổ sung, hoàn thiện các chính sách, chế độ đãi ngộ cho người lao động đảm bảo bám sát các quy định, văn bản pháp quy thường xuyên thay đổi. Các chính sách nhân sự được PVcomBank áp dụng linh hoạt nhằm thu hút và giữ chân nhân tài. Trong đó nổi bật như:

- Chính sách ưu đãi dành cho đội ngũ cán bộ nòng cốt và các nhân sự có thành tích cao, chính sách bảo hiểm thân thể không ngừng được cải thiện;
- Tiếp tục bổ sung và hoàn thiện xây dựng các chính sách giao, đánh giá KPIs theo BSC và chi trả lương theo KPIs đảm bảo việc chi trả lương gắn với kết quả thực hiện công việc của từng nhân sự, từng chức danh; tiếp tục xây dựng và phát động các chương trình thi đua thúc đẩy kinh doanh, khen

thường nhằm nâng cao năng suất lao động, hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng;

- Hoàn thiện, duy trì và tiếp tục bổ sung các điều kiện, lợi ích đối với chính sách tri ân dành cho cán bộ có thâm niên làm việc lâu năm tại Ngân hàng;
- Hoàn thiện việc rà soát, xây dựng và trình lãnh đạo Ngân hàng ban hành hệ thống cấp bậc nội bộ giúp cho PVcomBank có thể dễ dàng xây dựng các chính sách phúc lợi, nhân sự khác nhau giữa các cấp bậc nội bộ này theo đúng giá trị mang lại của nhóm chức danh tương đồng đã được xếp vào các cấp bậc.
- Thực hiện mục tiêu chuẩn hóa và phát huy năng lực đội ngũ thông qua hành trình học tập nhân viên. Trong năm 2023, PVcomBank tiếp tục triển khai dự án xây dựng Khung năng lực cho đội ngũ nhân viên toàn Ngân hàng, trong đó đã hoàn thành việc xây dựng mới bộ từ điển năng lực chuyên môn theo họ nghề, điều chỉnh Từ điển năng lực Nền tảng và năng lực Quản lý, từ đó thiết lập Bản đồ năng lực theo các cấp độ yêu cầu khác nhau cho tất cả các vị trí công việc trong



hệ thống hình thành Bộ Khung năng lực hoàn chỉnh. Theo đó, Bản đồ học tập cho toàn hàng đang được xây dựng theo lộ trình và nhanh chóng áp dụng vào thực tiễn. Bộ công cụ đánh giá năng lực được xây dựng theo nhiều hình thức khác nhau và đã được áp dụng triển khai đánh giá nhằm xác định và phân tích GAP năng lực đội ngũ, có kế hoạch triển khai đóng GAP và phát triển đội ngũ phù hợp.

Tính đến thời điểm 31/12/2023, PVcomBank đã thiết kế và triển khai 144 chương trình với 302 lớp đào tạo cho 18.452 học viên, đạt 128% kế hoạch đào tạo năm 2023, tổ chức 16.711 lượt đánh giá năng lực định kỳ để kiểm tra khả năng nắm bắt kiến thức của học viên sau đào tạo.

Bên cạnh đó, nhằm nâng cao tính chủ động và hiệu quả trong công tác đào tạo, năm 2023, PVcomBank đã triển khai các dự án trọng điểm, cụ thể như sau:

- Xây dựng bản đồ học tập cho 18 chức danh thuộc Khối Khách hàng cá nhân với 124 đề cương chi tiết chương trình;
- Quy hoạch và phát triển thêm 103 Giảng viên nội bộ. Tính đến hết năm 2023, PVcomBank có 262 Giảng viên nội bộ có chứng chỉ giảng dạy tiêu chuẩn;
- Xây dựng nền tảng quản trị học tập LMS: Bắt đầu triển khai vào tháng 1/2023, nền tảng LMS đã phát triển và go-live ngay trong quý 2 năm 2023. Tính đến 31/12/2023, hệ thống đã ghi nhận 5.763 học viên, 561 bài, 523 đề thi với tổng cộng 16.272 câu hỏi trong ngân hàng câu hỏi, 36.070 lượt truy cập - trung bình hơn 100 lượt truy cập/ngày.

Quy hoạch và phát triển nhân sự tiềm năng: Đối với chương trình tiềm năng tại các khối thuộc Hội sở, Trung tâm đào tạo đã triển khai 22 chương trình cho 75 lượt cán bộ năm 2022 -2023. Đối với chương trình tiềm năng tại đơn vị kinh doanh, Trung tâm đào tạo đã triển khai chương trình tìm kiếm, lựa chọn và đào tạo, phát triển 62 cán bộ hạt giống tiềm năng thuộc Khối Khách hàng cá nhân.

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN SỰ

Tiếp nối những thành công đã đạt được, PVcomBank đã nhanh chóng xây dựng kế hoạch nhân sự và đào tạo đảm bảo đáp ứng kế hoạch kinh doanh của Ngân hàng năm 2024, tập trung vào các giải pháp như sau:

Nâng cao chất lượng tuyển dụng đầu vào:

- Chủ động xây dựng kế hoạch nhân sự để kịp thời đáp ứng nhu cầu tuyển dụng, bổ sung nhân sự của đơn vị;
- Xây dựng thương hiệu tuyển dụng để thu hút ứng viên;
- Tiếp cận nguồn nhân lực là sinh viên thực tập vì đây là những ứng viên tiềm năng mong muốn thể hiện bản thân, ham học hỏi, nhiệt huyết.



Chế độ, chính sách đãi ngộ phù hợp với từng đối tượng:

- Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện và áp dụng việc đánh giá hiệu quả công việc theo KPIs theo BSC cho toàn bộ các đơn vị thuộc Ngân hàng nhằm nâng cao năng suất lao động, đảm bảo gắn việc chi trả lương với hiệu suất lao động để thúc đẩy kinh doanh và làm cơ sở, đòn bẩy cho chính sách thưởng cuối năm cho các đơn vị
- Tiếp tục hoàn thiện sửa đổi bổ sung Quy chế tiền lương nhằm hoàn thiện cơ chế trả lương, trả thưởng phù hợp với tình hình thực tế của Ngân hàng và trên thị trường, đảm bảo xây dựng được cấu trúc lương hợp lý, cơ chế trả lương trả thưởng công bằng dựa trên kết quả hoàn thành nhiệm vụ cho cá nhân/đơn vị.
- Xây dựng và triển khai gói chính sách nhân sự đặc thù/nhóm nhân sự đặc thù tại PVcomBank nhằm nhằm khuyến khích, động viên và giữ chân nhân sự.
- Tiếp tục hoàn thiện chính sách dành cho cán bộ nòng cốt đảm bảo đa dạng, thực tiễn để thu hút và giữ chân nhân sự có thành tích và nhân sự chất lượng cao.

Tăng cường nâng cao năng lực cán bộ:

Hoạt động đào tạo của PVcomBank trong năm 2024 sẽ hướng tới các mục tiêu sau:

1. Xây dựng văn hóa học tập

Đối với việc xây dựng văn hóa học tập, PVcomBank sẽ thúc đẩy sự chuyển đổi tư duy của nhân viên từ việc coi đào tạo là một nghĩa vụ sang coi nó như một quyền lợi và phúc lợi cá nhân. Mục tiêu là tạo ra một môi trường học tập tích cực và động viên cho toàn bộ nhân viên.

2. Xây dựng Nội dung - Tài liệu đào tạo

Xây dựng tài liệu đào tạo theo bản đồ học tập đã được ban hành, đóng gói tài liệu để sẵn sàng sử dụng trong đào tạo.

3. Quy hoạch và phát triển giảng viên nội bộ

Đối với đội ngũ giảng viên nội bộ đã được phát triển và chuẩn hóa năng lực giảng dạy trong năm 2023, trong năm tới Trung tâm đào tạo sẽ hướng tới phát triển chuyên sâu để nâng cao năng lực toàn diện của đội ngũ giảng viên nội bộ, gia tăng tỷ lệ chương trình đào tạo sử dụng giảng viên nội bộ và giảm chương trình sử dụng giảng viên thuê ngoài.

4. Xây dựng bản đồ học tập

Tiếp nối việc xây dựng bản đồ học tập cho các Khối kinh doanh, trong năm 2024 Trung tâm đào tạo tiếp tục triển khai xây dựng bản đồ học tập cho các Khối hỗ trợ kinh doanh và hỗ trợ hệ thống.

5. Quy hoạch và phát triển nhân tài

Trong năm 2024, song song với việc phát triển đội ngũ nhân sự tiềm năng, PVcomBank hướng tới quy hoạch và bồi dưỡng các nhân sự tiềm năng này nhằm đáp ứng vị trí kế cận.

Phát triển hệ thống phần mềm quản trị vốn con người

Cùng đối tác phát triển hệ thống phần mềm quản trị vốn con người (HCM) với các phân hệ cho hoạt động quản lý, vận hành nhân sự và đào tạo nhằm nâng cao hiệu quả quản trị nhân sự và nâng cao trải nghiệm cho CBNV.



CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Năm 2023, PVcomBank tiếp tục hoàn thành các công việc đề ra trong lộ trình công nghệ thông tin giai đoạn 2020 - 2025 với mục tiêu "Chuyển đổi số toàn diện, gia tăng trải nghiệm cho khách hàng trên nền tảng công nghệ số, nâng cao hiệu quả hoạt động và quản trị của Ngân hàng". Với nỗ lực của toàn hệ thống, PVcomBank đã đạt được nhiều thành tựu trong việc số hóa sản phẩm dịch vụ, nền tảng công nghệ hay nâng cao trải nghiệm khách hàng.

SỐ HÓA KÊNH BÁN, SẢN PHẨM DỊCH VỤ VÀ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

- Triển khai ứng dụng Mobile Banking PVConnect trên nền tảng Ngân hàng hợp kênh Infinity, PVcomBank hướng tới mục tiêu cung cấp và gia tăng trải nghiệm khách hàng một cách toàn diện khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ trên nền tảng số;
- Tiếp tục mở rộng mô hình Ngân hàng mở (Open Banking) với việc tích hợp dịch vụ thu chi hộ với PVOil, dịch vụ tài khoản tích hợp trực tiếp với hệ thống ERP của Petrovietnam, chuyển đổi PVcomBank trở thành ngân hàng chấp nhận thanh toán qua việc triển khai hệ thống chấp nhận thanh toán với đối tác Nexxo VietPay... Các sản phẩm dịch vụ được số hóa liên tục và đa dạng nhằm cung cấp cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất: tài khoản số ngân, tài khoản là số điện thoại, tắt toán khoản vay online, cấp mã PIN online, chuyển tiền quốc tế online, trả góp linh hoạt cho thẻ tín dụng, chuyển tiền quốc tế, hệ sinh thái chăm sóc khách hàng đa kênh;...



PVCOMBANK ĐẠT CHỨNG CHỈ BẢO MẬT QUỐC TẾ PCI DSS



- Thông qua việc triển khai hệ thống giao dịch Smart Bank, tích hợp Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư (CCCD gắn chip), PVcomBank rút ngắn tối đa thời gian giao dịch, giảm thiểu rủi ro trong tác nghiệp vận hành, nâng tầm trải nghiệm cho khách hàng.

SỐ HÓA NỀN TẢNG CÔNG NGHỆ VÀ NÂNG CAO NĂNG LỰC AN TOÀN BẢO MẬT

- Với việc triển khai thành công giai đoạn 1 nền tảng phân tích dữ liệu lớn hồ dữ liệu Data Lake trên cloud của Amazon (AWS), PVcomBank đã trở thành một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam ứng dụng toàn diện phân tích dữ liệu xuyên suốt tới các hoạt động kinh doanh ở nhiều nghiệp vụ: hồ sơ dữ liệu khách hàng trung tâm 360 độ, cùng các công cụ khai thác dữ liệu, xây dựng chân dung khách hàng và mô hình phân khúc khách hàng mục tiêu đa chiều; thu thập và phân tích dữ liệu xuyên suốt theo hành trình khách hàng;...

- Hạ tầng công nghệ điện toán đám mây (Cloud AWS) tiếp tục được triển khai mở rộng, đảm bảo khả năng ổn định và mở rộng nhanh chóng đáp ứng các yêu cầu về chuyển đổi số liên tục của PVcomBank;

- Triển khai nâng cấp và hoàn thiện các công cụ mức cao để đảm bảo an ninh, an toàn hệ thống, an toàn ứng dụng, an toàn dữ liệu.

TỰ ĐỘNG HÓA QUY TRÌNH VÀ NÂNG CAO NĂNG LỰC QUẢN TRỊ

Triển khai tự động hóa quy trình quản lý sản phẩm dịch vụ, quy trình cấp tín dụng, quy trình quản lý sau cấp tín dụng; triển khai hệ thống Quản trị doanh nghiệp ERP giai đoạn 2.

Trên cơ sở đã đạt được, năm 2024, PVcomBank sẽ tiếp tục triển khai hiện đại hóa các nền tảng kỹ thuật số đáp ứng mục tiêu chuyển đổi số toàn diện: Nâng cấp nền tảng Ngân hàng mở đáp ứng mục tiêu mở rộng hệ sinh thái số và cung cấp tài chính nhúng nhanh chóng, linh hoạt cho các đối tác; Hiện đại hóa các hệ thống lõi (T24 và hệ thống thẻ) nhằm đáp ứng mục tiêu tăng trưởng 10 triệu khách hàng đến 2025, rút ngắn 50% thời gian phát triển giải pháp ra thị trường, đồng thời nâng cao mức độ vận hành ổn định và linh hoạt đáp ứng nhu cầu kinh doanh liên tục; Triển khai văn phòng số thông minh với việc số hóa toàn diện tài liệu và các quy trình nghiệp vụ nội bộ trên nền tảng tự động hóa quy trình nghiệp vụ; Áp dụng toàn diện nền tảng phân tích dữ liệu AWS cho tất cả các hoạt động kinh doanh; Tiếp tục lộ trình dịch chuyển các sản phẩm dịch vụ từ kênh truyền thống sang kênh số, cùng với phát triển hệ thống giao dịch thông minh tại quầy và các nền tảng kỹ thuật số hiện đại như chữ ký số, phòng chống gian lận, xác thực đa nhân tố... để giúp khách hàng thực hiện giao dịch nhanh chóng và an toàn, mang đến trải nghiệm tối ưu; Đẩy mạnh triển khai các giải pháp nâng cao đảm bảo an toàn, bảo mật cho hệ thống công nghệ thông tin của PVcomBank và an toàn dữ liệu, giao dịch cho khách hàng.



VẬN HÀNH

Chủ động, thích ứng một cách an toàn, hiệu quả và luôn song hành cùng hoạt động của các đơn vị kinh doanh, công tác vận hành tại PVcomBank đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận trong năm 2023.

GIAO DỊCH THANH TOÁN

Năm 2023, hoạt động thanh toán quốc tế đã đạt được kết quả ấn tượng khi ghi nhận doanh số tăng 11% và thu phí tăng 43% so với năm 2022. Với đội ngũ nhân viên vững vàng về nghiệp vụ, các giao dịch thanh toán quốc tế được xử lý hiệu quả, thông suốt, đạt tỷ lệ điện chuẩn cao, tạo lòng tin vững chắc đối với khách hàng và ngân hàng đại lý. Bên cạnh đó, PVcomBank đã thực hiện đào tạo về sản phẩm, quy trình thanh toán quốc tế cho hàng nghìn cán bộ bán hàng của các Khối kinh doanh cũng như đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ cho các nhân sự phụ trách thanh toán quốc tế tại các chi nhánh nhằm rút ngắn thời gian xử lý công việc, nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách hàng.

PVcomBank đã rất chú trọng phát triển các giải pháp công nghệ trong hoạt động thanh toán quốc tế. Cụ thể, sản phẩm chuyển tiền quốc tế online đã chính thức ra mắt trên ứng dụng PV Mobile Banking vào tháng 8/2023, mang đến những trải nghiệm tiện ích cùng nhiều ưu đãi hấp dẫn dành cho các khách hàng; Giải pháp SWIFT GPI được triển khai cho phép truy vấn thanh toán toàn cầu qua SWIFT GPI, theo dõi và truy xuất được trạng thái giao dịch từ lúc khởi tạo cho đến khi hoàn tất, minh bạch thời gian xử lý và phí giao dịch.... Việc phát triển các giải pháp công nghệ đã góp phần tối ưu hóa lợi ích, đáp ứng nhanh yêu cầu của khách hàng.

Trong năm 2023, hoạt động thanh toán trong nước tiếp tục ghi nhận tốc độ tăng trưởng cao, giá trị giao dịch tăng 22,5% so với năm 2022. Đặc biệt các giao dịch thanh toán trên kênh ngân hàng số thay đổi từ hàng triệu giao dịch/năm sang hàng triệu giao dịch/tháng. Đó chính là kết quả của xu thế đẩy mạnh hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt cũng như xu hướng chuyển đổi số. Năm 2023 vừa qua, PVcomBank tiếp nhận thêm nhiều sản phẩm, dịch vụ số trong các lĩnh vực như: thanh toán điện, nước, giáo dục, viện phí,...

Bên cạnh đó, các quy trình, quy định, hướng dẫn thực hiện thanh toán trong nước tại PVcomBank cũng đã được ban hành đầy đủ và cập nhật thường xuyên phù hợp với mô hình hoạt động, đảm bảo thực hiện tuân thủ theo các quy định

của pháp luật về thanh toán điện tử liên ngân hàng.

Ngoài ra, PVcomBank đã xây dựng, phát triển và hoàn thiện các công cụ tác nghiệp vận hành thông qua hệ thống báo cáo, báo cáo quản trị. Đặc biệt, hệ thống đối soát tự động và bán tự động được chú trọng nhằm đảm bảo kết quả đối soát giao dịch nhanh chóng, chính xác, hiệu quả, nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như mang đến sự hài lòng cho khách hàng.

HOẠT ĐỘNG KIỂM SOÁT TÍN DỤNG

Năm 2023 các giao dịch kiểm soát tín dụng luôn được thực hiện với tỷ lệ hoàn thành SLA trên 97%, đáp ứng kịp thời về tiến độ và chất lượng phục vụ khách hàng.

Để ngày càng nâng cao hơn nữa chất lượng của hoạt động kiểm soát tín dụng, PVcomBank luôn coi trọng việc kiểm soát rủi ro, thông qua việc duy trì định kỳ công tác tự hậu kiểm, nhằm phát hiện sớm và khắc phục kịp thời các sai sót tác nghiệp nếu có phát sinh.

Nằm trong định hướng chiến lược số hóa của PVcomBank, hoạt động kiểm soát tín dụng luôn hướng tới việc tối ưu các công cụ tác nghiệp, rà soát, bổ sung kịp thời các quy định, hướng dẫn thông qua những chương trình/dự án/sáng kiến đang được triển khai như: Hệ thống quản trị nội dung và quản lý quy trình nghiệp vụ (ECM); Dự án về phần mềm quản lý tài sản và hạn mức (CLIMS); Dự án phần mềm Kiểm soát sau vay; Chuẩn hóa hệ thống tài khoản đăng ký giao dịch bảo đảm theo tiêu chuẩn của Cục Quốc gia Đăng ký giao dịch bảo đảm.

HOẠT ĐỘNG KHO QUỸ

Để đáp ứng hoạt động kinh doanh liên tục cũng như tối ưu hóa hiệu quả sử dụng nguồn vốn của Ngân hàng, hoạt động kho quỹ đã vận hành một cách an toàn và hiệu quả trong việc đảm bảo cung cấp tiền mặt, ấn chỉ quan trọng và xuất nhập kho hồ sơ tài sản bảo đảm cho toàn hệ thống. Tổng giá trị thu/chi tiền mặt VNĐ trong năm 2023 giảm khoảng 0,9% so với năm 2022 (do đẩy mạnh hình thức thanh toán không dùng tiền mặt); Tổng số hồ sơ tài sản bảo đảm nhập kho

năm 2023 giảm gần 56% so với 2022. Việc triển khai áp dụng cam kết chất lượng dịch vụ nội bộ vào công việc của kho quỹ vẫn luôn được duy trì, với kết quả SLA trung bình đạt khoảng 99% trong năm 2023 (tăng 1,2% so với năm 2022).

DỊCH VỤ TRẢ LỜI KHÁCH HÀNG

Với mục tiêu hiện đại hóa quy trình và công nghệ nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng chăm sóc khách hàng, hệ thống tổng đài đa kênh tích hợp đã được đưa vào vận hành thành công từ tháng 9/2023. Đây là hệ thống tổng đài thông minh hỗ trợ tương tác đa kênh toàn diện giúp mang đến trải nghiệm đồng nhất, liền mạch, từ đó tối ưu hiệu quả bán hàng và chăm sóc khách hàng trên mọi điểm chạm của PVcomBank.

Số lượng thắc mắc của khách hàng đã được hỗ trợ qua kênh Call thoại nhanh chóng, các khiếu nại, than phiền được xử lý triệt để trong năm 2023. Số lượng hồ sơ khách hàng mở theo phương pháp định danh điện tử trong năm 2023 tăng 304,5% so với năm 2022. Lượng khách hàng được xác thực qua video call trong năm 2023 tăng 398,2% so với năm 2022.

Ngoài ra, trong năm 2023, ứng dụng chat app cũng đã được ra mắt với sự đón nhận và phản hồi tích cực từ phía khách hàng.

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Ngoài các chương trình thường niên (Khách hàng bí mật, đánh giá chất lượng dịch vụ qua kênh camera, chương trình Đỉnh cao Dịch vụ nội bộ, đo lường chất lượng dịch vụ nội bộ...), năm 2023, PVcomBank đã triển khai thêm nhiều dự án, chương trình mới nhằm phát triển văn hoá dịch vụ đồng thời nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Đối với chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng bên ngoài: PVcomBank đã hoàn thiện quy trình tổng hợp, phân tích và xử lý nội bộ thông tin phản ánh khách hàng cùng hệ thống báo cáo đi kèm. Hạng mục này giúp hàng ngàn phản ánh riêng lẻ của khách hàng được hệ thống hoá nhằm nhận diện được các vấn đề cần xử lý nội bộ một cách triệt để hoặc cải tiến, giúp PVcomBank ngày càng hoàn thiện sản phẩm, quy trình, hệ thống, chất lượng nhân sự,... mang đến cho khách hàng chất lượng dịch vụ ngày một tốt hơn.

Cũng trong năm 2023, chương trình thi đua Ngôi sao dịch vụ - Service Star đã được triển khai dành cho các cán bộ có tiếp xúc trực tiếp với khách hàng trên mọi điểm chạm (Giao dịch viên, Chuyên viên Khách hàng cá nhân, Chuyên viên Khách hàng doanh nghiệp, Call Center, Kiểm soát tín dụng Tài sản và phê duyệt) nhằm truyền tải thông điệp về một tập thể PVcomBank gắn kết, đồng lòng để tạo nên chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

Đối với chất lượng dịch vụ nội bộ: PVcomBank luôn chú trọng việc thực hiện cam kết dịch vụ nội bộ và lan toả văn hoá dịch vụ đến từng cán bộ hỗ trợ. Năm 2023, Ngân hàng đã hoàn thiện quy định về việc ban hành Cam kết Dịch vụ nội bộ và đo lường chất lượng dịch vụ nội bộ, giúp các đơn vị trên toàn hệ thống và các cán bộ nhân viên hiểu và thực hiện cung cấp dịch vụ nội bộ một cách nhất quán. Đồng thời, các đơn vị cũng đồng loạt rà soát bộ Cam kết dịch vụ nội bộ hiện hành để đảm bảo tuân thủ đúng quy định cũng như phù hợp với thực tế.

KẾ HOẠCH NĂM 2024

Trong năm 2024, công tác vận hành sẽ tiếp tục phát triển và luôn song hành, gắn kết với các mục tiêu phát triển chung của toàn Ngân hàng. Ngoài công việc tác nghiệp thường xuyên đảm bảo vận hành liên tục, an toàn và hiệu quả, một số hoạt động sẽ tiếp tục được thúc đẩy và triển khai:

- Duy trì các hoạt động vận hành và tác nghiệp một cách an toàn, hiệu quả. Tiếp tục song hành và hỗ trợ trong việc đáp ứng các nhu cầu phát triển kinh doanh và khách hàng của các Khối kinh doanh.
- Thường xuyên rà soát để cải tiến các quy trình, nghiệp vụ.
- Thực hiện có lộ trình phù hợp trong việc nâng cấp các nền tảng công nghệ để hỗ trợ nghiệp vụ và đáp ứng sự phát triển của các Khối kinh doanh: Xây dựng hệ thống Đối soát tập trung phục vụ hoạt động thanh toán trong nước; Xây dựng công cụ cập nhật trạng thái giao dịch chuyển tiền đi quốc tế trên kênh ngân hàng số; Chuyển dịch một số giao dịch của khách hàng cá nhân lên kênh Call center.
- Phối hợp với các Khối/ Ban liên quan trong việc xây dựng và triển khai các chương trình hành động để lan toả văn hóa dịch vụ PVcomBank: Ban hành bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ nhằm thống nhất ngôn ngữ, tiêu chuẩn dịch vụ chung để mọi cán bộ nhân viên đều hiểu đúng, áp dụng đúng triết lý chất lượng dịch vụ của PVcomBank; triển khai đồng bộ các chương trình truyền thông, đào tạo và các chính sách thi đua khen thưởng.
- Tiếp tục triển khai và nâng cao hiệu quả các chương trình đánh giá chất lượng dịch vụ thường niên.
- Triển khai các chương trình khảo sát khách hàng trên diện rộng nhằm thu thập ý kiến và đo lường các chỉ số chất lượng dịch vụ (CSAT, NPS...) phục vụ cho công tác quản lý chất lượng dịch vụ và nâng cao trải nghiệm khách hàng.



MARKETING THƯƠNG HIỆU TRUYỀN THÔNG

Trong năm 2023, sự gia tăng của các nền tảng số hóa như mạng xã hội, truyền thông xã hội, video hay các ứng dụng di động đã làm cho hoạt động marketing, truyền thông và phát triển thương hiệu trên kênh trực tuyến trở nên phổ biến hơn. Tận dụng lợi thế về nền tảng công nghệ, cơ sở dữ liệu và kế thừa những kết quả đạt được trong năm trước, PVcomBank đã có một năm 2023 sôi động, tích cực khi các hoạt động triển khai đã tạo được dấu ấn với khách hàng và thị trường, hướng tới định vị thương hiệu mới: “Ngân hàng với giải pháp tài chính toàn diện”.



HOẠT ĐỘNG MARKETING

Các hoạt động Marketing trong năm 2023 vẫn giữ vai trò đồng hành tích cực cùng hoạt động kinh doanh theo định hướng chung của Ngân hàng, trong đó trọng tâm là hướng tới sự kiện kỷ niệm 10 năm ra mắt thương hiệu (2013 - 2023). Thực hiện thành công chuỗi hoạt động hướng đến thông điệp chung “Mở tiềm năng – Mở tương lai”, PVcomBank không chỉ cung ứng các giải pháp tài chính toàn diện cho nhiều phân khúc khách hàng, mà còn cụ thể hóa “lời hứa” trong việc tập trung mọi nỗ lực để theo đuổi các tiềm năng.

◆ Nâng cao trải nghiệm từ các chiến dịch Marketing khách hàng cá nhân

Ngay từ đầu năm, nhiều chương trình được triển khai đã phát huy hiệu quả như: Gói tín dụng ưu đãi 2023; Huy động (Mở tiềm năng - Chinh phục ước mơ); Tài khoản và thẻ thanh toán (Mở tiềm năng - Thêm gắn kết); Thẻ tín dụng (Mở tiềm năng - Bật phong cách); Khuyến mại khi tham gia bảo hiểm Prudential (Mở tiềm năng - Yêu thương dẫn lối); Khuyến mại dành cho khách hàng ưu tiên (Mở tiềm năng - Thành công dẫn lối)... Tháng 10/2023, PVcomBank tiếp tục triển khai Mega Campaign với chương trình khuyến mại “Mở tiềm năng - Mở tương lai” đúng vào thời điểm kỷ niệm 10 năm ra mắt thương hiệu Ngân hàng, góp phần đẩy mạnh đưa sản phẩm, dịch vụ tới từng đối tượng khách hàng, nâng cao giá trị thương hiệu và hoàn thành các mục tiêu kinh doanh.

Song song với các chương trình ưu đãi, PVcomBank cũng đẩy mạnh hoạt động Marketing nhằm thúc đẩy khách hàng mở mới tài khoản qua hình thức định danh điện tử eKYC kết hợp với chương trình MGM (khách hàng giới thiệu khách hàng), góp phần gia tăng số dư tiền gửi không kỳ hạn (CASA). Ngoài ra, một số hoạt động quảng bá về sản phẩm, dịch vụ thông qua việc mở rộng hợp tác cũng ghi nhận những kết quả tích cực tại các đơn vị uy tín như Bệnh viện Bạch Mai, Bệnh viện Y Thái Bình... các tập đoàn lớn VNPT, EVN, Viettel Post...

Đặt mục tiêu chuyển đổi số toàn diện, PVcomBank trong năm 2023 tập trung đẩy mạnh truyền thông các sản phẩm mới trên không gian trực tuyến, cho thấy sự cải tiến liên tục về trải nghiệm người dùng trên ứng dụng PV Mobile Banking. Nhiều hoạt động trên kênh số đã được đổi mới về hình thức như: hiển thị dưới dạng clip ngắn animation; quảng cáo 3D trực quan, đưa gamification vào trải nghiệm... gây ấn tượng mạnh mẽ với khách hàng đại chúng, gia tăng trải nghiệm, gắn kết. Ngoài ra, việc thu thập dữ liệu dựa

trên tương tác, hành vi của người dùng thông qua các kênh website, fanpage PVcomBank cũng được ứng dụng hiệu quả để truyền thông các dịch vụ, sản phẩm của PVcomBank trên các nền tảng digital marketing... Đối với dự án ra mắt ứng dụng Ngân hàng số mới - PVConnect, PVcomBank đã bước đầu triển khai đến toàn bộ cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống.

Tận dụng mạng lưới đối tác, khách hàng, hoạt động marketing cũng được triển khai rộng rãi thông qua các chương trình, sự kiện hợp tác như: Đồng hành cùng Hội nghị thường niên năm 2023 của Hiệp hội các Quỹ đầu tư phát triển địa phương; Gặp gỡ và tọa đàm cùng sinh viên Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Kinh tế Quốc dân... Mỗi hoạt động đều để lại ấn tượng tốt đẹp về PVcomBank trong mắt khách hàng và đối tác.

Để phát huy tối đa hiệu quả của công tác marketing, việc phát triển các công cụ hỗ trợ là điều cần thiết. Thông qua ứng dụng PV Mobile Sales, thông tin về sản phẩm, dịch vụ của PVcomBank đã tiếp cận tới lực lượng bán hàng nội bộ, góp phần hỗ trợ tối đa cho hoạt động kinh doanh đạt hiệu quả cần thiết.

◆ Thúc đẩy kinh doanh hiệu quả với hoạt động Marketing cho khách hàng tổ chức

Với vai trò “cầu nối” giữa PVcomBank và doanh nghiệp, hoạt động Marketing khách hàng tổ chức trong năm 2023 đã có nhiều đổi mới, đa dạng và linh hoạt, góp phần nâng cao hình ảnh về sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của Ngân hàng trong nhận thức của khách hàng. Song song với đó, hoạt động cũng góp phần tiếp sức, hỗ trợ các đơn vị hoàn thành mục tiêu kinh doanh trọng điểm.

Năm 2023, PVcomBank triển khai Gói dịch vụ ưu đãi dành cho khách hàng doanh nghiệp có số dư bình quân tài khoản thanh toán lớn, ghi nhận hoạt động marketing hiệu quả với sự phối hợp tích cực giữa các đơn vị. Trong đó, Gói ưu đãi Standard áp dụng cho các doanh nghiệp duy trì số dư bình quân tháng ở mức tối thiểu là 200.000.000 đồng sẽ được giảm 50% phí giao dịch tiền mặt, chuyển tiền trong nước, miễn phí kiểm đếm tại PVcomBank; Gói ưu đãi Premium Standard áp dụng cho các doanh nghiệp duy trì số dư bình quân tháng ở mức tối thiểu là 500.000.000 đồng sẽ được giảm 100% phí giao dịch tiền mặt, chuyển tiền trong nước, miễn phí kiểm đếm tại PVcomBank.





Hoạt động Marketing cho doanh nghiệp cũng để lại dấu ấn khi đồng hành cùng chính sách ưu đãi cho khách hàng sử dụng dịch vụ trả lương qua tài khoản PVcomBank, áp dụng với nhiều sản phẩm: chi hộ lương, tài khoản thanh toán, dịch vụ ngân hàng trực tuyến, dịch vụ tại quầy, tín dụng không tài sản đảm bảo... Các chính sách này vừa góp phần gia tăng hiệu quả kinh doanh cho khách hàng, vừa nâng cao doanh số của Ngân hàng.

Đặc biệt, chiến dịch Siêu hội Chuyển tiền 2023 được xem là một trong những hoạt động trọng tâm của Khối Khách hàng doanh nghiệp, Khối Khách hàng cá nhân, Khối Nguồn vốn và Thị trường tài chính nhằm thúc đẩy mua bán ngoại tệ và lan toả dịch vụ chuyển tiền quốc tế của Ngân hàng. Trong đó, Marketing đóng vai trò là đầu mối trực tiếp triển khai các hoạt động tiếp cận tới khách hàng. Trong 6 tháng đầu năm, khách hàng mới khi chuyển tiền quốc tế sẽ được miễn phí chuyển tiền của PVcomBank cho 03 giao dịch đầu tiên, giảm 50% phí chuyển tiền của PVcomBank cho mọi khách hàng vào “ngày vàng” Thứ 5 hàng tuần. Giai đoạn 6 tháng cuối năm, nhận thấy thị trường có nhiều cơ hội và nhu cầu của khách hàng có nhiều thay đổi, PVcomBank linh hoạt điều chỉnh ưu đãi bằng các gói combo theo giá trị (BizBlock), theo thời gian (BizMax361) và áp dụng ưu đãi dành riêng cho doanh nghiệp xuất nhập khẩu. Kết thúc năm 2023, mảng chuyển tiền quốc tế của khách hàng doanh nghiệp đã đạt được những kết quả tích cực: hoàn thành 100% kế hoạch năm 2023, trong đó, chuyển tiền quốc tế đạt hơn 116 triệu USD, tài trợ thương mại đạt 100 triệu USD.

Marketing còn đóng vai trò tư vấn, hỗ trợ và tham gia vào các hoạt động chuyển đổi số sản phẩm dịch vụ như: Dịch vụ mở tài khoản doanh nghiệp qua eKYC trên nền tảng oneSME; Ra mắt và hoàn thiện PV Advanced OTP (ứng dụng phê duyệt và cấp mã OTP được cài đặt trên thiết bị di động) và các tính năng mới trên PVcomBank Business;... Sau thời gian nâng cấp và hoàn thiện dịch vụ Ngân hàng số dành cho Khách hàng doanh nghiệp, đã có gần 400 khách hàng đăng ký mới trong năm 2023. Về tăng trưởng khách hàng, Khối Khách hàng doanh nghiệp phát triển thêm gần 600 khách hàng mới, nâng tổng số khách hàng đạt gần 5.500 khách hàng (tăng 10% so với cùng kỳ 2022) và số lượng khách hàng active khoảng 50%.

Song song với đó, các chương trình thi đua thúc đẩy bán nội bộ, các chương trình phi tài chính cũng góp phần không nhỏ tạo ra hiệu quả trong hoạt động marketing, hỗ trợ kinh doanh khách hàng tổ chức, với một số chương trình tiêu biểu như: “Mở tiềm năng - Ghi dấu ấn” là hoạt động thi đua bán dành cho nhiều sản phẩm trọng tâm là tài khoản thanh toán, huy động, tín dụng...

Kinh tế vĩ mô trong năm 2024 được dự báo có thể xuất hiện nhiều điểm sáng thuận lợi, qua đó tạo tiền đề phục hồi mạnh mẽ cho các lĩnh vực sản xuất kinh doanh nói chung và ngành tài chính ngân hàng nói riêng. Với chiến lược phù hợp, đúng đắn, hoạt động Marketing sẽ tiếp tục đồng hành cùng các đơn vị kinh doanh bám sát chủ trương, định hướng, nhiệm vụ trọng tâm, phát huy những thành công đã đạt được trong năm 2023. Việc xây dựng kế hoạch quảng bá sản phẩm, dịch

vụ sẽ được đẩy mạnh, phát triển trên đa dạng nền tảng đồng thời triển khai đồng đều ở cả 2 phân khúc khách hàng cá nhân và khách hàng tổ chức.

HOẠT ĐỘNG THƯƠNG HIỆU

Sau gần một năm làm việc, năm 2023, dự án “Tái định vị thương hiệu PVcomBank” đã hoàn thành. Với sự phát triển về quy mô, tầm vóc cùng cơ hội bứt phá trong tương lai, việc tái định vị thương hiệu là cần thiết nhằm xây dựng PVcomBank ngày càng trở nên vững mạnh, hiện đại và uy tín mà vẫn giữ được những giá trị cốt lõi đã làm nên thành công trong một thập kỷ qua. Trong đó, PVcomBank xây dựng lại câu chuyện về Ngân hàng đại diện cho sự vững mạnh, tinh thần bền bỉ, luôn tôn trọng và phát huy giá trị được tạo dựng từ những ngày đầu thành lập. Nền tảng thương hiệu mới mà PVcomBank hướng đến sẽ là một Ngân hàng đại diện cho Chuyên môn - Kiến thức - Đồng hành - Tiềm năng, một Ngân hàng lấy “con người làm trung tâm”, một Ngân hàng với “giải pháp tài chính toàn diện”, một Ngân hàng luôn đồng hành cùng khách hàng “mở tiềm năng tương lai” để hiện thực hóa mọi ước mơ và mục tiêu trong cuộc sống. Thời điểm công bố chính thức nhận diện thương hiệu mới sẽ được triển khai trong thời gian tới.

Bên cạnh đó, hoạt động kiểm tra, kiểm soát tuân thủ thương hiệu trên toàn hệ thống vẫn diễn ra thường xuyên, đảm bảo với tỷ lệ 100% các đơn vị ứng dụng nhận diện thương hiệu phục vụ hoạt động kinh doanh và phát triển thương hiệu theo đúng quy chuẩn, phát huy tối đa hiệu quả quảng bá

thương hiệu gắn liền với Marketing sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng. Công tác thương hiệu đã thực hiện tốt vai trò hỗ trợ, đồng hành trong triển khai quảng cáo sản phẩm, dịch vụ theo phương thức truyền thống tại các điểm giao dịch trực thuộc PVcomBank thông qua hệ thống biển bảng quảng cáo ngoài trời, quảng cáo thương hiệu và sản phẩm dịch vụ trên thẻ lên tàu bay của hãng hàng không Vietnam Airlines. Song song với đó, việc tiếp tục triển khai lắp đặt hệ thống biển hiệu Ngân hàng tại các trụ sở, chi nhánh đã được triển khai xây mới phù hợp với kiến trúc đồng thời đảm bảo đúng quy chuẩn thương hiệu, góp phần tăng cường độ nhận diện thương hiệu tại các tỉnh, thành phố có mạng lưới hoạt động. Ngoài ra, việc quảng bá thương hiệu cũng gắn liền với hoạt động khai trương các chi nhánh mới tại nhiều địa bàn tiềm năng với cơ sở vật chất hiện đại, hình ảnh nhận diện thương hiệu được chuẩn hóa và đồng bộ trên toàn hệ thống, bao gồm: PVcomBank Quảng Nam; PVcomBank Đồng Tâm; PVcomBank Hàng Bạc; PVcomBank Biên Hòa; PVcomBank Kiên Giang; PVcomBank Bến Nghé...

Khi xu hướng chuyển đổi số ngày càng diễn ra mạnh mẽ trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, PVcomBank cũng không đứng ngoài cuộc. Trên cơ sở tận dụng tối đa nền tảng công nghệ hiện đại, Ngân hàng đã khai thác hiệu quả các kênh số (digital channel) trong công tác phát triển thương hiệu. Trong năm 2023, PVcomBank tiếp tục triển khai dự án Xây dựng nền tảng dữ liệu khách hàng (CDP) nhằm phục vụ mục tiêu nâng cao trải nghiệm trên tất cả các kênh tương tác (kênh chi nhánh, đối tác, trực tuyến...), hướng tới việc





cung cấp sản phẩm, dịch vụ phù hợp đối với từng kênh, đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Thông qua các dự án số hóa sản phẩm và dịch vụ tài chính đồng thời cải tiến quy trình mạnh mẽ, PVcomBank không chỉ lan tỏa thương hiệu, sản phẩm dịch vụ mà còn đánh dấu bước chuyển mình quan trọng trong lĩnh vực ngân hàng số. Việc quản trị, vận hành các kênh truyền thông số cũng ghi nhận nhiều kết quả khả quan, tăng vượt trội so với năm 2022 như: số lượt theo dõi trên các nền tảng social media (Facebook, Zalo, YouTube, Tiktok) tăng 30%; số lượt truy cập website PVcomBank tăng 20%... Đây là cơ sở quan trọng giúp PVcomBank phát triển thương hiệu, thúc đẩy khai thác, hỗ trợ khách hàng qua các nền tảng trực tuyến (social media, website, ứng dụng...), từ đó nâng cao uy tín và vị thế của Ngân hàng trên thị trường.

Trong dòng chảy số hóa hiện đại, các giá trị truyền thống vẫn được PVcomBank gìn giữ và phát huy một cách tinh tế, khéo léo. Suốt nhiều năm qua, PVcomBank luôn dành trọn không gian tại sảnh giao nhau giữa hai tuyến đường Ngô Quyền - Hai Bà Trưng (Hà Nội) để trang trí vào mỗi dịp lễ quan trọng, hòa chung với các sự kiện văn hóa của đất nước. Với sự đổi mới, sáng tạo để bắt kịp xu thế chuyển đổi số, bên cạnh những hình ảnh truyền thống quen thuộc, PVcomBank trong năm 2023 còn ứng dụng thêm công nghệ thực tế ảo (AR) vào trang trí, giúp mọi người có thể trải nghiệm tương tác với vật thể ngay trong môi trường thật.

Với mong muốn mang tới cho khách hàng những trải nghiệm mới lạ, thú vị, trong chuỗi hoạt động “Mở tiềm năng - Mở

tương lai”, PVcomBank chú trọng đến yếu tố công nghệ hiện đại và ứng dụng xu hướng Gamification. Dựa trên Bộ công cụ phát triển phần mềm SDK (Software Development Kit) phổ biến và hiện đại nhất hiện nay, khi tích hợp lên PV Mobile Banking đã giúp cho trải nghiệm người dùng được nâng cao tối đa và chân thật hơn từ “Săn điểm thưởng - Rinh quà chất”, “Hành trình 10 năm gắn kết” đến “Unbox quà xịn”.

Nhằm đồng hành cùng Chính phủ trong chương trình chuyển đổi số quốc gia, hưởng ứng triển khai Đề án 06 về “Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030”, trong năm 2023, PVcomBank tiếp tục tài trợ 130 thiết bị máy tính bảng đồng bộ với thiết bị đọc mã QR cho Công an Thành phố Hồ Chí Minh với trị giá gần 400 triệu đồng. Hưởng ứng phong trào thi đua “Vì người nghèo - Không để ai bị bỏ lại phía sau”, năm 2023, PVcomBank cũng thực hiện nhiều hoạt động đóng góp cho cộng đồng: Thông qua UBMTTQ tỉnh Hưng Yên tài trợ xây dựng 200 căn nhà ở, nhà Đại đoàn kết cho các hộ gia đình nghèo tại địa phương trị giá 16 tỷ đồng; Phối hợp cùng Báo Hà Nội mới tài trợ xây dựng nhà ở cho hộ gia đình cựu chiến binh nghèo tại Nậm Chạc, Bát Xát, Lào Cai trị giá 100 triệu đồng; Thông qua UBMTTQ tỉnh Hải Phòng trao tặng 1 căn nhà đại đoàn kết cho hộ gia đình nghèo tại Tiên Lãng, Hải Phòng với trị giá 60 triệu đồng; Hưởng ứng chương trình Vì người nghèo do Ngân hàng Nhà nước tỉnh Lâm Đồng phát động, PVcomBank đã ủng hộ 200 triệu đồng... Bên cạnh đó, PVcomBank cũng đồng hành trong công tác hỗ trợ giáo dục cho các trường

đại học như tài trợ học bổng cho sinh viên trường Cao đẳng Quảng Nam, tài trợ học bổng cho sinh viên Đại học Thủy Lợi, tài trợ học bổng và đồng phục cho sinh viên đại học Đồng Tháp... với tổng giá trị tài trợ gần 200 triệu đồng...

Đối với các hoạt động trong lĩnh vực y tế, PVcomBank hưởng ứng tích cực, góp phần nâng cao chất lượng công tác khám chữa bệnh, giúp bệnh nhân tiếp cận thêm nhiều tiện ích thông qua một số hoạt động như: tài trợ trang thiết bị văn phòng cho Bệnh viện Bạch Mai, tài trợ 3 công trình nhà thuốc bệnh viện, nhà chờ dành cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân bệnh viện Bạch Mai với tổng giá trị tài trợ gần 1,2 tỷ đồng. Ngoài ra, PVcomBank cũng tích cực hưởng ứng tham gia các chương trình, sự kiện lớn của cả nước, các chương trình hỗ trợ các tổ chức quý, hội như: Tài trợ bắn pháo hoa tại hồ Hoàn Kiếm dịp Tết Nguyên đán 2023 trị giá 2,7 tỷ đồng; Hỗ trợ kinh phí ủng hộ quần dân huyện đảo Trường Sa, nhà giàn DK-I trị giá 200 triệu đồng; Hỗ trợ chủ đề Nhơn Châu, Bình Định trang thiết bị đáp ứng điều kiện đăng kiểm; Tài trợ ghế ngồi cho người lao động nhận tài trợ thất nghiệp tại trung tâm giới thiệu việc làm tỉnh Đồng Tháp...

Với những kết quả ấn tượng đạt được trong công tác quảng bá, phát triển hình ảnh thương hiệu trong năm 2023, PVcomBank đã tạo được nhiều dấu ấn trong lòng khách hàng, công chúng, nâng cao nhận diện thương hiệu trên thị trường, được nhiều tổ chức uy tín trong nước và quốc tế vinh danh tại nhiều hạng mục giải thưởng danh giá như: Ngân hàng có chiến lược kinh doanh sáng tạo nhất Việt Nam; Ngân hàng chuyển đổi số tốt nhất năm 2023; Ngân hàng có

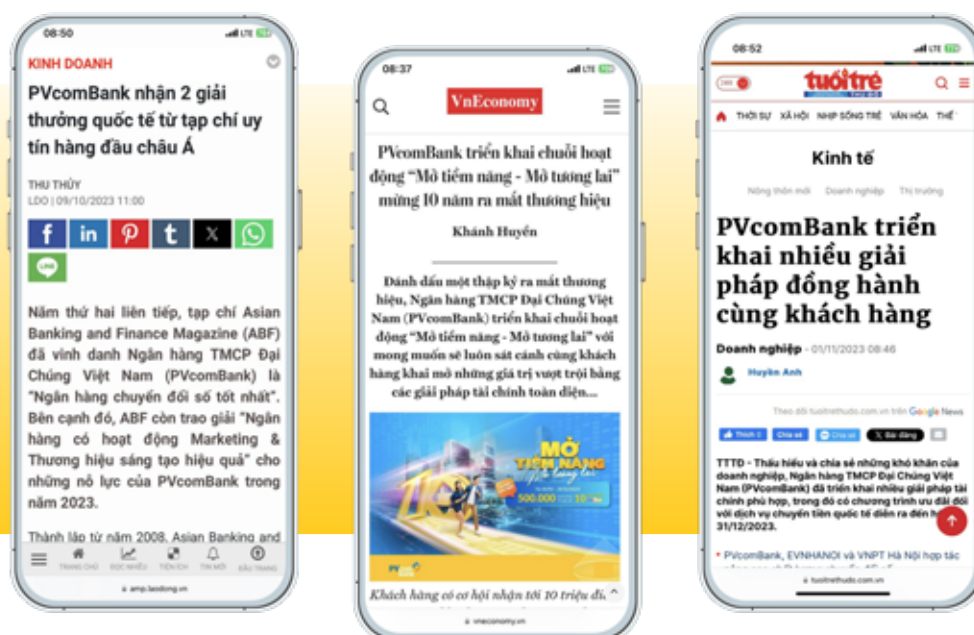
nền tảng số dành cho SME tốt nhất; Top 50 Doanh nghiệp xuất sắc nhất Việt Nam; Ngân hàng có hoạt động Marketing & Thương hiệu sáng tạo hiệu quả năm 2023... Hình ảnh thương hiệu PVcomBank ngày càng đến gần hơn với công chúng, khách hàng thông qua các hoạt động an sinh xã hội được triển khai xuyên suốt, khẳng định sứ mệnh “Chung tay đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng” của Ngân hàng.

HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG

Với vai trò truyền tải thông tin về thương hiệu, sản phẩm dịch vụ, công tác truyền thông năm 2023 đã góp phần không nhỏ trong việc gắn kết, lan tỏa hình ảnh PVcomBank đến với khách hàng, công chúng trên nhiều kênh truyền thông. Mọi hoạt động đều được triển khai đảm bảo đúng thông điệp, định hướng, bám sát và cụ thể hóa theo định vị thương hiệu mới đã được thiết lập.

PVcomBank tích cực và chủ động đẩy mạnh truyền thông tới khách hàng, công chúng, tập trung cụ thể hóa thông điệp “Mở tiềm năng – Mở tương lai” với nhiều chiến dịch xuyên suốt trong năm 2023 về thương hiệu và sản phẩm dịch vụ. Thông tin về PVcomBank được truyền thông thường xuyên, liên tục trên các kênh báo chí, các nền tảng mạng xã hội, góp phần nâng cao vị thế của Ngân hàng trên mỗi địa bàn, qua đó thúc đẩy kinh doanh cho toàn hệ thống, đưa hình ảnh của PVcomBank ra ngoài cộng đồng, khách hàng đại chúng.

Ở khía cạnh truyền thông cho sản phẩm, dịch vụ, thông điệp “Mở tiềm năng – Mở tương lai” được cụ thể bằng nhiều chương trình hướng đến khách hàng cá nhân và doanh



nghiệp, khẳng định mong muốn sát cánh cùng khách hàng khai mở giá trị vượt trội bằng các giải pháp tài chính toàn diện. Thông qua chuỗi hoạt động đa dạng từ huy động, cho vay, thẻ, tài khoản..., PVcomBank mong muốn có thể nâng tầm trải nghiệm của khách hàng trên mọi kênh tiếp cận, từ đó hướng tới mục tiêu mang lại chất lượng dịch vụ tốt nhất cho người dùng và là sự tri ân dành cho khách hàng đã luôn tin tưởng, lựa chọn PVcomBank để đồng hành.

Vượt qua chặng đường 10 năm với nhiều khó khăn, thách thức, PVcomBank từng bước khẳng định vị thế, trở thành một ngân hàng vững mạnh, uy tín trên thị trường tài chính Việt Nam. Để ghi dấu một hành trình nỗ lực không ngừng của hơn 5.000 cán bộ nhân viên chung một niềm tin, cùng một chí hướng, Ngày hội văn hóa 2023 là sự kiện có quy mô tổ chức lớn nhất kể từ khi hợp nhất, với mong muốn đưa sắc màu thương hiệu PVcomBank lan tỏa rộng rãi hơn đến với cộng đồng. Với thông điệp “Mở tiềm năng – Mở tương lai”, sự kiện cũng là dấu ấn mở ra một hành trình mới để PVcomBank hiện thực hóa khát vọng không ngừng kiến

tạo những giá trị tốt đẹp cho khách hàng, cộng đồng bằng các giải pháp tài chính toàn diện. Ngoài hoạt động đi bộ đã trở thành nét đặc trưng thường niên, điểm nhấn nổi bật trong Ngày hội văn hóa năm 2023 chính là sự kiện âm nhạc PVcomBank Concert - Hành trình vàng son với sự góp mặt của các ca sĩ nổi tiếng như Mỹ Tâm, Noo Phước Thịnh, Văn Mai Hương, Hà Lê, Rapper 24K.Right, Phạm Thu Hà, Hồng Duyên, Lê Anh Dũng. Bằng âm thanh, ánh sáng cùng những màn biểu diễn nghệ thuật đặc sắc, “Hành trình vàng son” đã kể lại câu chuyện kể về hành trình 10 năm từng bước khẳng định vị thế, uy tín và khả năng ứng biến với tình hình thị trường của PVcomBank. 10 năm - một hành trình vàng son khép lại và mở ra những cánh cửa, cơ hội mới cho tương lai huy hoàng.

Bên cạnh đó, nhiều sự kiện quan trọng khác cũng liên tục được truyền thông mạnh mẽ và hiệu quả trong năm 2023, bao gồm: Các giải thưởng trong nước và quốc tế như: Ngân hàng có hoạt động Marketing & Thương hiệu sáng tạo hiệu quả, Ngân hàng chuyển đổi số tốt nhất, Top 500 Doanh





ng nghiệp lớn nhất Việt Nam, Top 50 Doanh nghiệp xuất sắc nhất Việt Nam, Ngân hàng có nền tảng số dành cho SME tốt nhất, Ngân hàng có chiến lược kinh doanh sáng tạo nhất, Doanh nghiệp đạt chuẩn văn hóa kinh doanh Việt Nam...; Các hoạt động phát triển thương hiệu thông qua ký kết hợp tác trong nhiều lĩnh vực y tế, giáo dục, viễn thông, điện lực, xây dựng, các Quỹ đầu tư...; các chương trình an sinh xã hội...

Không chỉ tập trung tới khách hàng, công chúng, PVcomBank cũng là một trong những định chế tài chính đầu tư toàn diện cho việc xây dựng, phát triển hệ thống các kênh truyền thông nội bộ trên đa dạng các nền tảng: từ email, bản tin truyền hình, phát thanh cho đến trang tin điện tử, các ấn phẩm/tạp chí, các group trên mạng xã hội,... giúp các cán bộ nhân viên được cập nhật thông tin liên tục, đầy đủ, qua đó góp phần truyền cảm hứng, tạo động lực và tăng cường

sự gắn kết trong nội bộ. Đây là một trong những yếu tố cần thiết giúp PVcomBank phát triển môi trường làm việc chuyên nghiệp, dựa trên giá trị cốt lõi “Con người là tài sản trân quý”.

Bước sang năm 2024, PVcomBank sẽ tiếp tục thực hiện nhiều hoạt động Marketing - Thương hiệu - Truyền thông hướng tới nhiệm vụ thúc đẩy kinh doanh, đẩy mạnh quảng bá thương hiệu, gắn kết nội bộ, nâng cao chất lượng môi trường làm việc, góp phần cùng các đơn vị trên toàn hệ thống hoàn thành những mục tiêu mới, sẵn sàng bứt phá cho chặng đường phát triển vượt bậc của Ngân hàng. Trong đó, Ngân hàng đang xây dựng kế hoạch giới thiệu và ra mắt nhận diện thương hiệu mới cùng chiến lược kinh doanh với tầm nhìn dài hạn tới năm 2030.

BÁO CÁO TÀI CHÍNH 2023



BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH HỢP NHẤT

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2023

STT	Chi tiêu	Thuyết minh	31/12/2023 Triệu VND	31/12/2022 Triệu VND
A	TÀI SẢN			
I	Tiền mặt, vàng bạc, đá quý	5	596.958	697.407
II	Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	6	14.530.262	2.863.449
III	Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	7	15.311.935	27.317.885
1	Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác		12.672.795	21.784.285
2	Cho vay các tổ chức tín dụng khác		2.654.679	5.549.139
3	Dự phòng rủi ro		(15.539)	(15.539)
IV	Chứng khoán kinh doanh	8	7.661.704	11.362.580
1	Chứng khoán kinh doanh		7.679.391	11.435.213
2	Dự phòng rủi ro chứng khoán kinh doanh		(17.687)	(72.633)
V	Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	9	231.462	213.060
VI	Cho vay và ứng trước cho khách hàng		96.554.746	106.015.895
1	Cho vay khách hàng	10	98.382.015	107.713.057
2	Ứng trước cho khách hàng	11	147.313	147.313
3	Dự phòng rủi ro cho vay và ứng trước cho khách hàng	12	(1.974.582)	(1.844.475)
VII	Hoạt động mua nợ	13	15.126	14.849
1	Mua nợ		15.240	14.960
2	Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ		(114)	(111)
VIII	Chứng khoán đầu tư	14	42.966.965	40.732.891
1	Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán		35.661.957	32.909.095
2	Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn		8.276.043	8.370.149
3	Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư		(971.035)	(546.353)
IX	Góp vốn, đầu tư dài hạn	15	265.486	110.395
4	Đầu tư dài hạn khác		300.379	156.794
5	Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn		(34.893)	(46.399)
X	Tài sản cố định		725.102	790.815
1.	Tài sản cố định hữu hình	16	472.503	525.468
a	Nguyên giá TSCĐ		1.117.118	1.240.402
b	Hao mòn TSCĐ		(644.615)	(714.934)
3.	Tài sản cố định vô hình	17	252.599	265.347
a	Nguyên giá TSCĐ		472.646	485.237
b	Hao mòn TSCĐ		(220.047)	(219.890)
XII	Tài sản Có khác	18	42.158.079	43.651.914
1	Các khoản phải thu		13.577.444	15.881.210
2	Các khoản lãi, phí phải thu		26.609.609	24.214.086
4	Tài sản Có khác		2.656.683	4.382.148
	- Trong đó: Lợi thế thương mại	19	-	940.684
5	Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác		(685.657)	(825.530)
TỔNG TÀI SẢN CÓ			221.017.825	233.771.140



BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH HỢP NHẤT

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2023
(Tiếp theo)

STT	Chi tiêu	Thuyết minh	31/12/2023 Triệu VND	31/12/2022 Triệu VND
B	NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU			
I	Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	20	83.186	9.477.273
1	Tiền gửi và vay Chính phủ, NHNN		83.186	9.477.273
II	Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	21	4.325.484	25.767.787
1	Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác		3.272.924	22.737.587
2	Vay các tổ chức tín dụng khác		1.052.560	3.030.200
III	Tiền gửi của khách hàng	22	178.166.861	164.870.257
V	Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro		531	566
VI	Phát hành giấy tờ có giá	23	19.422.380	16.624.732
VII	Các khoản nợ khác		8.262.419	6.397.656
1	Các khoản lãi, phí phải trả		5.080.681	2.551.066
3	Các khoản phải trả và công nợ khác	24	3.181.738	3.846.590
	TỔNG NỢ PHẢI TRẢ		210.260.861	223.138.271
VIII	Vốn chủ sở hữu	25	10.756.964	10.632.869
1	Vốn của tổ chức tín dụng		8.993.434	8.993.434
a	Vốn điều lệ		9.000.000	9.000.000
c	Thặng dư vốn cổ phần		2.000	2.000
d	Cổ phiếu quỹ		(8.566)	(8.566)
2	Quỹ của tổ chức tín dụng		926.296	916.682
5	Lợi nhuận chưa phân phối		502.355	397.925
6	Lợi ích của cổ đông không kiểm soát		334.879	324.828
	TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU		221.017.825	233.771.140



BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH HỢP NHẤT

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2023
(Tiếp theo)

CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH HỢP NHẤT

STT	Chỉ tiêu	Thuyết minh	31/12/2023	31/12/2022
			Triệu VND	Triệu VND
2	Cam kết giao dịch hối đoái	41	60.351.019	35.372.269
a	Cam kết mua ngoại tệ		9.326.913	1.459.625
b	Cam kết bán ngoại tệ		9.502.220	1.466.105
c	Cam kết giao dịch hoán đổi		41.521.886	32.446.539
4	Cam kết trong nghiệp vụ L/C	41	1.321.860	2.593.817
5	Bảo lãnh khác	41	6.089.019	5.722.134
7	Lãi cho vay và phí phải thu chưa thu được	42	5.819.401	4.423.758
8	Nợ khó đòi đã xử lý	43	2.959.161	2.100.283
9	Tài sản và chứng từ khác	44	74.215.621	47.544.139



BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG HỢP NHẤT

Cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2023

STT	Chỉ tiêu	Thuyết minh	Năm 2023 Triệu VND	Năm 2022 Triệu VND
1	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	26	16.853.005	13.852.724
2	Chi phí lãi và các chi phí tương tự	27	(17.085.881)	(10.795.562)
I	Thu nhập lãi thuần		(232.876)	3.057.162
3	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ		594.798	652.646
4	Chi phí hoạt động dịch vụ		(278.088)	(334.459)
II	Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ	28	316.710	318.187
III	Lãi/(Lỗ) thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	29	76.869	(58.956)
IV	Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh	30	944.249	296.411
V	Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư	31	1.647.817	63.530
5	Thu nhập từ hoạt động khác		234.433	432.903
6	Chi phí hoạt động khác		(136.138)	(243.123)
VI	Lãi thuần từ hoạt động khác	32	98.295	189.780
VII	Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần	33	1.153.246	16.101
VIII	Chi phí hoạt động	34	(3.324.879)	(3.190.045)
IX	Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng		679.431	692.170
X	Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng		(570.129)	(589.984)
XI	Tổng lợi nhuận trước thuế		109.302	102.186
7	Chi phí thuế TNDN hiện hành	35	(10.711)	(17.978)
XII	Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp		(10.711)	(17.978)
XIII	Lợi nhuận sau thuế		98.591	84.208
XIV	Lợi ích của cổ đông không kiểm soát		12.297	20.114
	Lợi nhuận sau thuế của cổ đông Ngân hàng		86.294	64.094
XV	Lãi cơ bản trên cổ phiếu (VND)	36	96	71



BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT

Cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2023
(Theo phương pháp trực tiếp)

STT	Chi tiêu	Thuyết minh	Năm 2023	Năm 2022
			Triệu VND	Triệu VND
	Lưu chuyển tiền từ hoạt động kinh doanh			
01	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được		15.908.419	9.137.774
02	Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả		(14.555.383)	(10.256.528)
03	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được		316.330	331.909
04	Chênh lệch số tiền thực thu/thực chi từ hoạt động kinh doanh (ngoại tệ, vàng bạc, chứng khoán)		3.038.672	2.494.651
05	Thu nhập khác		82.762	55.700
06	Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý xóa, bù đắp bằng nguồn rủi ro		15.040	26.298
07	Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ		(3.326.422)	(3.059.644)
08	Tiền thuế thu nhập thực nộp trong năm		(3.942)	(5.584)
	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và vốn lưu động		1.475.476	(1.275.424)
	Những thay đổi về tài sản hoạt động			
09	(Tăng)/Giảm các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác		3.012.360	(4.721.225)
10	(Tăng)/Giảm các khoản về kinh doanh chứng khoán		1.097.063	(8.530.940)
11	(Tăng)/Giảm các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác		(18.402)	(213.060)
12	(Tăng)/Giảm các khoản cho vay và ứng trước cho khách hàng		9.330.760	(28.192.170)
13	Giảm nguồn dự phòng để xử lý rủi ro, xử lý, bù đắp tổn thất các khoản		(176.350)	(677.647)
14	(Tăng)/Giảm khác về tài sản hoạt động		1.443.699	4.617.714
	Những thay đổi về công nợ hoạt động			
15	Tăng/(Giảm) các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước		(9.394.088)	9.352.341
16	Tăng/(Giảm) các khoản tiền gửi, tiền vay các tổ chức tín dụng		(21.442.303)	10.435.000
17	Tăng/(Giảm) tiền gửi của khách hàng		13.296.606	15.235.825
18	Tăng/(Giảm) phát hành giấy tờ có giá (ngoại trừ giấy tờ có giá phát hành được tính vào hoạt động tài chính)		(80.490)	(565.100)
19	Tăng/(Giảm) vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà tổ chức tín dụng chịu rủi ro		(35)	(28)
20	Tăng/(Giảm) các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác		-	(48.211)
21	Tăng/(Giảm) khác về công nợ hoạt động		(694.309)	(2.089.863)
22	Chi từ các quỹ của tổ chức tín dụng		(970)	(664)
I	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh		(2.150.983)	(6.673.452)
	Lưu chuyển tiền từ hoạt động đầu tư			
01	Mua sắm tài sản cố định		(50.012)	(100.826)
02	Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định		583	2.516
03	Tiền chi từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định		(90)	(302)
07	Tiền chi đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác		(10.000)	(20.000)
08	Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác		1.877.689	15.500
09	Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn		27.449	13.460
II	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động đầu tư		1.845.619	(89.652)

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT

*Cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2023
(Theo phương pháp trực tiếp)*

STT	Chi tiêu	Thuyết minh	Năm 2023 Triệu VND	Năm 2022 Triệu VND
	Lưu chuyển tiền từ hoạt động tài chính			
02	Tiền thu từ phát hành giấy tờ có giá dài hạn có đủ điều kiện tính vào vốn tự có và các khoản vốn vay dài hạn khác		3.901.422	9.186.552
03	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		(1.023.283)	(254.199)
III	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động tài chính		2.878.139	8.932.353
IV	Lưu chuyển tiền thuần trong năm		2.572.775	2.169.249
V	Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm đầu năm		24.577.701	22.408.452
VII	Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm cuối năm	37	27.150.476	24.577.701



BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH RIÊNG

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2023

STT	Chi tiêu	Thuyết minh	31/12/2023 Triệu VND	31/12/2022 Triệu VND
A	TÀI SẢN			
I	Tiền mặt, vàng bạc, đá quý	5	596.713	696.600
II	Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	6	14.530.262	2.863.449
III	Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	7	14.306.907	26.454.531
1	Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác		11.667.767	20.920.931
2	Cho vay các tổ chức tín dụng khác		2.654.679	5.549.139
3	Dự phòng rủi ro		(15.539)	(15.539)
IV	Chứng khoán kinh doanh	8	7.484.645	11.105.956
1	Chứng khoán kinh doanh		7.487.452	11.161.216
2	Dự phòng rủi ro chứng khoán kinh doanh		(2.807)	(55.260)
V	Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	9	231.462	213.060
VI	Cho vay và ứng trước cho khách hàng		95.848.767	105.465.277
1	Cho vay khách hàng	10	97.664.887	107.152.239
2	Ứng trước cho khách hàng	11	147.313	147.313
3	Dự phòng rủi ro cho vay và ứng trước cho khách hàng	12	(1.963.433)	(1.834.275)
VII	Hoạt động mua nợ	13	15.126	14.849
1	Mua nợ		15.240	14.960
2	Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ		(114)	(111)
VIII	Chứng khoán đầu tư	14	42.882.367	40.648.293
1	Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán		35.515.363	32.762.501
2	Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn		8.276.043	8.370.149
3	Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư		(909.039)	(484.357)
IX	Góp vốn, đầu tư dài hạn	15	1.215.837	1.013.087
1	Đầu tư vào công ty con		1.007.144	1.007.144
4	Đầu tư dài hạn khác		290.379	136.794
5	Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn		(81.686)	(130.851)
X	Tài sản cố định		709.439	771.132
1.	Tài sản cố định hữu hình	16	462.608	515.543
a	Nguyên giá TSCĐ		1.078.885	1.205.779
b	Hao mòn TSCĐ		(616.277)	(690.236)
3.	Tài sản cố định vô hình	17	246.831	255.589
a	Nguyên giá TSCĐ		437.726	451.128
b	Hao mòn TSCĐ		(190.895)	(195.539)
XII	Tài sản Có khác	18	41.236.716	42.827.847
1	Các khoản phải thu		12.206.179	15.498.823
2	Các khoản lãi, phí phải thu		26.811.775	24.406.197
4	Tài sản Có khác		2.797.259	3.591.543
5	Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác		(578.497)	(668.716)
TỔNG TÀI SẢN CÓ			219.058.241	232.074.081



BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH RIÊNG

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2023
(Tiếp theo)

STT	Chi tiêu	Thuyết minh	31/12/2023 Triệu VND	31/12/2022 Triệu VND
B	NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU			
I	Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	19	83.186	9.477.273
1	Tiền gửi và vay Chính phủ, NHNN		83.186	9.477.273
II	Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	20	3.704.564	24.936.007
1	Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác		3.272.924	22.737.587
2	Vay các tổ chức tín dụng khác		431.640	2.198.420
III	Tiền gửi của khách hàng	21	177.494.798	164.678.228
V	Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro		531	566
VI	Phát hành giấy tờ có giá	22	19.188.670	16.310.532
VII	Các khoản nợ khác		8.086.310	6.264.053
1	Các khoản lãi, phí phải trả		5.068.421	2.542.964
3	Các khoản phải trả và công nợ khác	23	3.017.889	3.721.089
	TỔNG NỢ PHẢI TRẢ		208.558.059	221.666.659
VIII	Vốn chủ sở hữu	24	10.500.182	10.407.422
1	Vốn của tổ chức tín dụng		8.993.434	8.993.434
a	Vốn điều lệ		9.000.000	9.000.000
c	Thặng dư vốn cổ phần		2.000	2.000
d	Cổ phiếu quỹ		(8.566)	(8.566)
2	Quỹ của tổ chức tín dụng		904.972	895.358
5	Lợi nhuận chưa phân phối		601.776	518.630
	TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU		219.058.241	232.074.081



BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH RIÊNG

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2023
(Tiếp theo)

CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BÁO CÁO TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH RIÊNG

STT	Chỉ tiêu	Thuyết minh	31/12/2023	31/12/2022
			Triệu VND	Triệu VND
2	Cam kết giao dịch hối đoái	39	60.351.019	35.372.269
a	Cam kết mua ngoại tệ		9.326.913	1.459.625
b	Cam kết bán ngoại tệ		9.502.220	1.466.105
c	Cam kết giao dịch hoán đổi		41.521.886	32.446.539
4	Cam kết trong nghiệp vụ L/C	39	1.321.860	2.593.817
5	Bảo lãnh khác	39	6.089.019	5.722.134
7	Lãi cho vay và phí phải thu chưa thu được	40	5.819.401	4.423.758
8	Nợ khó đòi đã xử lý	41	2.959.161	2.100.283
9	Tài sản và chứng từ khác	42	74.215.621	47.544.139



BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG RIÊNG

Cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2023

STT	Chỉ tiêu	Thuyết minh	Năm 2023 Triệu VND	Năm 2022 Triệu VND
1	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	25	16.723.084	13.703.007
2	Chi phí lãi và các chi phí tương tự	26	(16.977.318)	(10.745.893)
I	Thu nhập lãi thuần		(254.234)	2.957.114
3	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ		425.049	435.651
4	Chi phí hoạt động dịch vụ		(250.253)	(244.865)
II	Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ	27	174.796	190.786
III	Lãi/(Lỗ) thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	28	76.849	(59.092)
IV	Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh	29	903.639	225.299
V	Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư	30	1.647.817	44.732
5	Thu nhập từ hoạt động khác		246.375	427.568
6	Chi phí hoạt động khác		(127.605)	(242.563)
VI	Lãi thuần từ hoạt động khác	31	118.770	185.005
VII	Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần	32	1.125.886	12.478
VIII	Chi phí hoạt động	33	(3.131.105)	(2.887.693)
IX	Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng		662.418	668.629
X	Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng		(569.180)	(584.365)
XI	Tổng lợi nhuận trước thuế		93.238	84.264
7	Chi phí thuế TNDN hiện hành	34	(478)	(15.289)
XII	Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp		(478)	(15.289)
XIII	Lợi nhuận sau thuế		92.760	68.975



BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ RIÊNG

*Cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2023
(Theo phương pháp trực tiếp)*

STT	Chi tiêu	Thuyết minh	Năm 2023 Triệu VND	Năm 2022 Triệu VND
Lưu chuyển tiền từ hoạt động kinh doanh				
01	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được		15.770.333	8.772.707
02	Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả		(14.449.973)	(10.200.068)
03	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được		171.523	200.323
04	Chênh lệch số tiền thực thu/thực chi từ hoạt động kinh doanh (ngoại tệ, vàng bạc, chứng khoán)		3.000.536	2.394.948
05	Thu nhập khác		103.237	50.925
06	Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý xóa, bù đắp bằng nguồn rủi ro		15.040	26.298
07	Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ		(3.131.146)	(2.828.971)
	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và vốn lưu động		1.479.550	(1.583.838)
Những thay đổi về tài sản hoạt động				
09	(Tăng)/Giảm các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác		3.068.960	(4.687.819)
10	(Tăng)/Giảm các khoản về kinh doanh chứng khoán		1.015.006	(8.612.426)
11	(Tăng)/Giảm các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác		(18.402)	(213.060)
12	(Tăng)/Giảm các khoản cho vay và ứng trước cho khách hàng		9.487.072	(28.597.159)
13	Giảm nguồn dự phòng để xử lý rủi ro, xử lý, bù đắp tổn thất các khoản		(176.350)	(677.647)
14	(Tăng)/Giảm khác về tài sản hoạt động		1.506.457	4.999.058
Những thay đổi về công nợ hoạt động				
15	Tăng/(Giảm) các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước		(9.394.088)	9.352.341
16	Tăng/(Giảm) các khoản tiền gửi, tiền vay các tổ chức tín dụng		(21.231.443)	9.935.270
17	Tăng/(Giảm) tiền gửi của khách hàng		12.816.571	15.203.412
19	Tăng/(Giảm) vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà tổ chức tín dụng chịu rủi ro		(35)	(28)
20	Tăng/(Giảm) các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác		-	(48.211)
21	Tăng/(Giảm) khác về công nợ hoạt động		(760.357)	(2.048.118)
22	Chi từ các quỹ của tổ chức tín dụng		(898)	(991)
I	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh		(2.207.957)	(6.979.215)
Lưu chuyển tiền từ hoạt động đầu tư				
01	Mua sắm tài sản cố định		(45.359)	(55.515)
02	Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định		583	2.516
03	Tiền chi từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định		(90)	(302)
08	Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác		1.835.498	15.500
09	Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn		27.449	9.836
II	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động đầu tư		1.818.081	(27.965)



BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ RIÊNG

Cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2023
(Theo phương pháp trực tiếp)

STT	Chi tiêu	Thuyết minh	Năm 2023 Triệu VND	Năm 2022 Triệu VND
	Lưu chuyển tiền từ hoạt động tài chính			
02	Tiền thu từ phát hành giấy tờ có giá dài hạn có đủ điều kiện tính vào vốn tự có và các khoản vốn vay dài hạn khác		3.901.421	9.186.552
03	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		(1.023.283)	(254.199)
III	Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động tài chính		2.878.138	8.932.353
IV	Lưu chuyển tiền thuần trong năm		2.488.262	1.925.173
V	Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm đầu năm		24.290.941	22.365.768
VII	Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm cuối năm	35	26.779.203	24.290.941





KẾ HOẠCH KINH DOANH 2024

Năm 2024, triển vọng của ngành ngân hàng được dự báo là tích cực với nhiều yếu tố hỗ trợ. Kinh tế Việt Nam năm 2024 sẽ tiếp tục đà tăng trưởng tích cực, dao động từ 6% - 6,5%. Nhu cầu các dịch vụ tài chính, ngân hàng tiếp tục tăng. Chi phí vốn giảm, lãi suất cho vay không còn là trở ngại lớn đối với người đi vay. Song mặt khác, các ngân hàng phải đối mặt với những vấn đề về rủi ro tín dụng tăng, tăng trưởng tín dụng thấp khi khả năng hấp thụ vốn của doanh nghiệp còn yếu. Trước nhận định đó, mục tiêu của PVcomBank trong năm 2024 là tiếp tục triển khai tái cơ cấu theo lộ trình được phê duyệt, ưu tiên tăng trưởng chất lượng, kiểm soát rủi ro.

Các chỉ tiêu kinh doanh chính như sau:

CHỈ TIÊU HỢP NHẤT
DOANH THU

19.334,5
tỷ đồng

LỢI NHUẬN
TRƯỚC THUẾ

108,5 tỷ đồng

CHỈ TIÊU NGÂN HÀNG MẸ
DOANH THU

18.933,5
tỷ đồng

LỢI NHUẬN
TRƯỚC THUẾ

80 tỷ đồng



GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

Để hoàn thành mục tiêu đề ra cho năm 2024, PVcomBank tiếp tục tập trung thực hiện các giải pháp đột phá:

Một là, tăng tốc chuyển đổi số: Trong năm 2024, nhằm đảm bảo năng lực xử lý hệ thống, thời gian ra mắt sản phẩm và đảm bảo an toàn, bảo mật cho khách hàng khi giao dịch trên kênh số, thực hiện quản trị rủi ro thông minh và quản trị tài chính hiệu quả, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, PVcomBank sẽ tập trung: Đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin (chuyển đổi/nâng cấp Core Banking, Core theme,...); Thúc đẩy mạnh mẽ công tác triển khai giải pháp tích hợp dịch vụ ngân hàng vào hệ thống quản trị khách hàng doanh nghiệp và kết nối mạng lưới thanh toán; Số hóa vận hành thông qua các giải pháp tự động hóa các quy trình nghiệp vụ, tinh giản luồng tài chính tại PVcomBank: ECM, BPM, ODM; Hoàn thiện hạ tầng dữ liệu (Data Lake); Xây dựng các hệ thống quản trị dữ liệu hiện đại, hoàn chỉnh khung chính sách quản trị và công cụ đo lường chất lượng dữ liệu, nâng cao hiệu quả ứng dụng phân tích dữ liệu trong hoạt động kinh doanh và vận hành.

Hai là, nâng cao chất lượng dịch vụ: Gia tăng sự hài lòng của khách hàng thông qua sử dụng sức mạnh của dữ liệu để phát triển sản phẩm dịch vụ, gói giải pháp tiện ích toàn diện, đáp ứng được nhu cầu và nâng cao trải nghiệm khách hàng; Hoàn thiện quy trình, thủ tục đơn giản, tự động hóa; Xây dựng chuẩn mực hành vi, chính sách minh bạch nhất quán, đồng bộ giữa các bộ phận, các bước triển khai để tạo trải nghiệm đồng nhất cho khách hàng; Đào tạo, lan tỏa tư duy dịch vụ đến toàn thể cán bộ nhân viên.

Ba là, tiếp tục nâng cao hiệu quả hệ thống quản trị rủi ro: Trong năm 2024, Ngân hàng tiếp tục triển khai mạnh mẽ việc số hóa các quy trình kinh doanh, quản trị, tổ chức và quản trị dữ liệu quản trị rủi ro; Đẩy mạnh quản trị rủi ro liên quan đến an toàn thông tin, chuyển đổi số; Triển khai tính toán stress test danh mục để tiến hành thực hiện ICAAP nhằm tiến thêm 1 bước lớn trong việc tuân thủ Basel 2.

Bốn là, phát triển con người: Tiếp tục triển khai các dự án, sáng kiến nhằm trang bị môi trường làm việc tốt nhất, chế độ đãi ngộ xứng đáng và lộ trình phát triển rõ ràng cho cán bộ nhân viên. Năm 2024, PVcomBank tập trung tiếp tục hoàn thiện cơ chế lương; Xây dựng và giao KPIs theo BSC; Xây dựng các tài liệu, công cụ để kiểm tra kiến thức, đánh giá 360 độ cán bộ nhân viên. Vận hành hệ thống học tập chủ động và chuẩn bị dữ liệu đầu vào cho Hệ thống quản trị vốn con người; Xây dựng bộ khung và lộ trình triển khai văn hóa học tập tại Ngân hàng.

Năm là, tập trung thực hiện tốt công tác thu hồi, xử lý nợ: Triển khai đồng bộ, quyết liệt các giải pháp xử lý nợ xấu như đôn đốc thu hồi nợ; bán, xử lý tài sản bảo đảm; sử dụng dự phòng rủi ro; có biện pháp hỗ trợ phù hợp cho khách hàng khắc phục khó khăn và phát triển kinh doanh; tiếp tục hỗ trợ vốn, tín dụng, miễn giảm lãi suất, cơ cấu nợ theo đúng quy định của pháp luật.



NGÂN HÀNG TMCP ĐẠI CHÚNG VIỆT NAM

☎ (84) 04 3942 6800 Fax: (84) 04 3942 6796/97

📍 22 Ngô Quyền, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

✉ pvb@pvcombank.com.vn

🌐 www.pvcombank.com.vn