

BÁO CÁO CỦA BAN ĐIỀU HÀNH

Về việc: Kết quả kinh doanh năm 2020; Kế hoạch kinh doanh năm 2021

I. KẾT QUẢ KINH DOANH NĂM 2020

Năm 2020 dịch Covid-19 bùng phát mạnh và diễn biến khó lường trên phạm vi toàn cầu đã ảnh hưởng nghiêm trọng đến mọi mặt kinh tế – xã hội của các quốc gia trên thế giới, trong đó có Việt Nam.

Với chủ trương, chính sách đúng đắn của Đảng, sự quyết tâm, nỗ lực của Chính phủ, năm 2020 Việt Nam đã thực hiện thành công mục tiêu kép: Phòng chống dịch Covid - 19 hiệu quả và duy trì phát triển kinh tế. Tăng trưởng kinh tế Việt Nam đạt mức 2,91%, là một trong số ít những nền kinh tế tăng trưởng dương ở mức cao.

Đối với ngành Ngân hàng, trong năm 2020 ngành Ngân hàng đã thực hiện hiệu quả chính sách tiền tệ và hoạt động ngân hàng, góp phần kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, hỗ trợ tăng trưởng kinh tế, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, người dân tiếp cận vốn tín dụng khôi phục nhanh chóng sản xuất, kinh doanh.

Trong bối cảnh đại dịch Covid-19, hàng loạt giải pháp hỗ trợ khách hàng đã được NHNN chỉ đạo triển khai kịp thời. Nhờ đó, mặc dù cầu tín dụng suy giảm nghiêm trọng nhưng từ quý III/2020 tăng trưởng tín dụng đã khởi sắc trở lại. Đến ngày 21/12/2020, tín dụng toàn hệ thống tăng 10,14% và đến 31/12/2020 tăng 12,13% so với cuối năm 2019.

Đối với PVcomBank, Ngân hàng đã nỗ lực triển khai các hoạt động, đảm bảo hoạt động an toàn, liên tục. Kết quả hoạt động năm 2020 của Ngân hàng như sau:

1. Các kết quả kinh doanh chính

1.1. Hoạt động huy động vốn tăng trưởng mạnh. Huy động nguồn giá rẻ không kỳ hạn có chuyển biến tốt

- Số dư huy động vốn từ TCKT&CN tại 31/12/2020 đạt 153.713 tỷ đồng, tăng 28,7% so với số dư tại thời điểm 31/12/2019.
- Số dư huy động không kỳ hạn tại 31/12/2020 là 7.338 tỷ đồng, tăng 45% so với số dư tại thời điểm 31/12/2019.

1.2. Hoạt động tín dụng tăng trưởng phù hợp, đảm bảo hiệu quả

- Số dư tín dụng (Bao gồm TPDN) tại 31/12/2020 đạt 102.452 tỷ đồng, tăng trưởng 9% so với năm 2019.
- Hiệu quả tín dụng được đảm bảo thông qua việc lựa chọn khách hàng theo TOI.
- Chất lượng nợ được kiểm soát chặt chẽ. Tỷ lệ nợ xấu đến 31/12/2020 là 2,2%.

1.3. Hoạt động dịch vụ có chuyển biến khả quan

Năm 2020, PVcomBank thực hiện được nhiều giải pháp để nâng cao trải nghiệm của khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ:

- Nâng cấp ứng dụng Mobile Banking với các tiện ích mới nhằm gia tăng trải nghiệm khách hàng trong không gian số như: Dịch vụ Tích điểm đổi quà ngay trên ứng dụng nhằm khuyến khích khách hàng giao dịch để nhận ưu đãi, quà tặng từ PVcomBank; Tư vấn tài chính Online; Cash by code...
- Ra mắt phương thức xác thực giao dịch Smart OTP để tăng cường bảo mật, rút ngắn thời gian giao dịch cho khách hàng.
- Ra mắt dòng thẻ tín dụng Lifestyle mới với các sản phẩm thẻ TD Cashback, thẻ TD Travel, thẻ TD Shopping.
- Ban hành quy định SLA cho toàn hệ thống và triển khai xây dựng bộ cam kết SLA mới, chi tiết đến từng trung tâm/phòng/bộ phận thuộc các Khối. Đo lường việc thực hiện SLA qua hệ thống Service Desk để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Với nhiều nỗ lực, doanh thu dịch vụ năm 2020 của Ngân hàng đạt 269 tỷ đồng, tăng 23% so với năm 2019.

1.4. Đảm bảo các tỷ lệ an toàn trong hoạt động

- PVcomBank đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về an toàn trong hoạt động kinh doanh theo quy định của NHNN.
- Tỷ lệ an toàn vốn đạt 9,23% (Quy định $\geq 9\%$).

1.5. Thực hiện Đề án tái cơ cấu 2016-2020 đạt một số kết quả tích cực

PVcomBank tiếp tục triển khai Đề án tái cơ cấu giai đoạn 2016-2020 và đạt một số kết quả tích cực (Chi tiết được trình bày trong báo cáo riêng tại Đại hội).

Trên cơ sở Nghị quyết số 42/2017/QH14 ngày 21/06/2017 của Quốc hội về thí điểm xử lý nợ xấu của các TCTD và Quyết định số 1058/QĐ-TTg ngày 19/07/2017 của Thủ tướng Chính phủ về xây dựng Đề án tái cơ cấu Ngân hàng gắn với xử lý nợ xấu, PVcomBank đã trình NHNN Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu đến năm 2030 của Ngân hàng.

1.6. Hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch năm 2020 được giao

- Hợp nhất:
 - + Doanh thu là 13.298 tỷ đồng, bằng 133% kế hoạch năm (9.991 tỷ đồng).
 - + Lợi nhuận trước thuế là 75,8 tỷ đồng, bằng 101% kế hoạch năm (74,9 tỷ đồng).
- Ngân hàng mẹ:
 - + Doanh thu là 13.123 tỷ đồng, bằng 137% kế hoạch năm (9.600 tỷ đồng).
 - + Lợi nhuận trước thuế là 66,4 tỷ đồng, bằng 104 % kế hoạch năm (64 tỷ đồng).

Năm 2020, PVcomBank đã tận dụng được cơ hội thị trường đối với TPCP, TPDN. Kết quả kinh doanh đã được cải thiện đáng kể. PVcomBank đã dành tối đa nguồn lực để xử lý rủi ro, giảm dần áp lực cho danh mục tái cơ cấu và đảm bảo mục tiêu lợi nhuận theo đúng định hướng đề án tái cơ cấu giai đoạn 2016-2020.

2. Các hoạt động quản lý, hỗ trợ tác nghiệp

2.1. Công tác quản trị nguồn nhân lực

Sự phát triển bền vững, hiệu quả và an toàn của Ngân hàng phụ thuộc rất nhiều vào năng lực của hệ thống và năng lực lãnh đạo của đội ngũ cán bộ chủ chốt. PVcomBank xác định cần xây dựng các giải pháp và công cụ hữu ích để nâng cao năng lực của đội ngũ nhân sự toàn ngân hàng và chú trọng đối với các chức danh chủ chốt thông qua việc tập trung vào dự án xây dựng và hoàn thiện công cụ đòn bẩy quan trọng là Khung năng lực. Đến hết năm 2020 Ngân hàng đã hoàn thiện xây dựng khung năng lực với 3 nhóm năng lực: Nền tảng; Quản lý; Chuyên môn và bắt đầu triển khai 1 số chương trình đào tạo theo khung năng lực nhằm củng cố và hoàn thiện các kiến thức, kỹ năng phù hợp với định hướng của Ngân hàng về phát triển nguồn lực nhân sự.

Trong năm 2020 Ngân hàng tiếp tục hoàn thiện các chính sách về KPIs, thực hiện trả lương theo KPIs và kết quả công việc, từng bước điều chỉnh chính sách lương theo kịp nhu cầu và thị trường.

Về đào tạo, trong năm 2020 đã có 9.765 lượt cán bộ được đào tạo theo kế hoạch. Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, PVcomBank hạn chế việc tổ chức các chương trình đào tạo tập trung, hạn chế việc di chuyển đi lại của học viên & tập trung đông người. Để đảm bảo việc các cán bộ vẫn được cập nhật kiến thức mới, trau dồi chuyên môn nghiệp vụ, Ngân hàng vẫn duy trì hoạt động đào tạo theo hình thức online/cầu truyền hình.

2.2. Công tác quản trị rủi ro

Công tác quản trị rủi ro luôn được PVcomBank chú trọng. Trong năm 2020, Ngân hàng tiếp tục hoàn thiện một số nội dung:

Quy hoạch hệ thống phân quyền trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Hoàn thiện Quy định về Khung quản lý rủi ro tín dụng. Bộ hạn mức chấp nhận rủi ro dành cho KHCN, KHDN. Hoàn thiện bộ sản phẩm KHCN hiện hữu theo bộ điều kiện. Hoàn chỉnh hệ thống chính sách về quản lý sau cho vay KHCN và KHDN.

Xây dựng hệ thống báo cáo stress test thanh khoản.

Xây dựng kế hoạch kinh doanh liên tục, kịp thời ứng phó với tình hình dịch bệnh Covid-19.

Chú trọng công tác truyền thông về hoạt động quản trị rủi ro. Các bản tin về rủi ro hoạt động xảy ra được ban hành định kỳ hàng tháng, từ đó, đưa ra các cảnh báo nhằm hạn chế các sự kiện tương tự xảy ra tại PVcomBank.

2.3. Công nghệ thông tin

Năm 2020, PVcomBank tập trung nguồn lực cho các phương án dự phòng để ứng phó với ảnh hưởng của dịch Covid-19, chuẩn bị các điều kiện kết nối mạng, hệ thống dữ liệu, thông tin trong điều kiện CBNV làm việc tại nhà hoặc cách ly theo quy định; Xây dựng các giải pháp phòng ngừa rủi ro thông tin, đảm bảo yêu cầu bảo mật thông tin và an toàn hệ thống phục vụ hoạt động liên tục, ổn định của Ngân hàng. Hiện tại, hệ thống CNTT của Ngân hàng đang được vận hành ổn định, an toàn, liên tục.

Ngân hàng đã hoàn thành xây dựng lộ trình CNTT giai đoạn 2020 - 2025 với mục tiêu chính là thực hiện thành công chuyển đổi số, gia tăng trải nghiệm của khách hàng trên nền tảng công nghệ và hỗ trợ hoạt động quản trị của Ngân hàng.

Triển khai lộ trình phát triển hệ thống CNTT năm 2020 đối với từng lĩnh vực, từng đơn vị. Triển khai các dự án, ứng dụng phục vụ cho sự phát triển của PVcomBank trong mảng Ngân hàng số, đem lại cho khách hàng những sản phẩm, dịch vụ tài chính số hóa ưu việt.

2.4. Công tác phát triển mạng lưới

PVcomBank hiện có 109 điểm giao dịch (40 CN đa năng, 68 CN chuẩn và 1 trung tâm GD Hội sở).

Ngân hàng đã triển khai dự án Quy hoạch và phát triển mạng lưới. Trong năm 2020 PVcomBank đã hoàn thiện Bộ tiêu chuẩn PTML theo đặc thù loại hình chi nhánh và bộ chỉ tiêu đánh giá kết quả tài chính. Xây dựng kế hoạch phát triển mạng lưới đến 2025.

PVcomBank đã trình NHNN hồ sơ xin chấp thuận chuyển giấy phép hoạt động của 03 chi nhánh, thành lập 16 phòng giao dịch, trong đó 11 PGD thành lập mới và 5 PGD chuyển đổi giấy phép để mở rộng mạng lưới kinh doanh.

Tập trung nâng cao hiệu quả hoạt động của mạng lưới hiện hữu, thực hiện phân loại Chi nhánh và di dời trụ sở cho một số đơn vị phù hợp tiêu chuẩn mới.

2.5. Các hoạt động khác

- Công tác an sinh xã hội

PVcomBank thực hiện tốt các công tác an sinh xã hội, cam kết tích cực đóng góp cho cộng đồng thông qua các hoạt động xã hội trực tiếp, các hoạt động tài trợ, các phong trào từ thiện, từ đó nâng cao nhận thức và trách nhiệm xã hội của mỗi thành viên trong Ngân hàng. Năm 2020, chung tay cùng cả cộng đồng đẩy lùi dịch bệnh, tập thể người lao động cùng ngân hàng đã ủng hộ, tài trợ hàng tỷ đồng trang thiết bị vật tư y tế cho các bệnh viện tuyến đầu. Bên cạnh đó, PVcomBank đã thực hiện nhiều chương trình có ý nghĩa như quyên góp ủng hộ đồng bào miền Trung chịu ảnh hưởng nặng nề bởi bão lũ, hoạt động làm đường, xây trường, dựng nhà cho những đối tượng, khu vực có hoàn cảnh thực sự khó khăn....

- Xây dựng môi trường hoạt động văn hóa, thân thiện và đoàn kết. Tổ chức các hoạt động nội bộ lớn với sự tham gia của đông đảo CBNV nhằm tạo nên sự gắn kết giữa các thành viên, tạo động lực phát huy tối đa năng lực của mỗi cá nhân, thúc đẩy tinh thần vươn lên phát triển trong công việc.

Với sự nỗ lực hoàn thiện, nâng cao chất lượng nghiệp vụ và dịch vụ, PVcomBank tiếp tục được ghi nhận, vinh danh nhiều giải thưởng, danh hiệu nổi bật như: Thẻ tín dụng sáng tạo đột phá năm 2020 (ABF); Ngân hàng có sản phẩm tiền gửi chuyên biệt tốt nhất Việt Nam 2020 (IFM); Top 500 Doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam (VNR500); Ngân hàng số sáng tạo nhất 2020 (GBO); Thẻ tín dụng tốt nhất 2020 (FDM).

II. KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2021

1. Môi trường hoạt động

Theo Nghị Quyết về phát triển kinh tế, xã hội năm 2021 của Quốc hội, mục tiêu tăng trưởng GDP Việt Nam khoảng 6%, GDP bình quân đầu người khoảng 3.700 USD/người; Tốc độ tăng chỉ số giá tiêu dùng (CPI) bình quân khoảng 4%.

Chính sách tiền tệ và hoạt động ngân hàng năm 2021:

- (i). NHNN điều hành chính sách tiền tệ chủ động, linh hoạt phối hợp chặt chẽ với chính sách tài khóa và các chính sách kinh tế vĩ mô khác nhằm kiểm soát lạm phát; hỗ trợ ổn định kinh tế vĩ mô, góp phần phục hồi tăng trưởng kinh tế, duy trì ổn định thị trường tiền tệ và ngoại hối. Định hướng tăng trưởng tín dụng khoảng 12% và sẽ được điều chỉnh phù hợp với diễn biến, tình hình thực tế. Tiếp tục tháo gỡ khó khăn về tín dụng cho người dân, doanh nghiệp bị thiệt hại do thiên tai, dịch bệnh.
- (ii). Tiếp tục thực hiện các giải pháp cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng, nhất là các TCTD yếu kém. Xây dựng, trình cấp có thẩm quyền ban hành và tổ chức triển khai thực hiện Đề án cơ cấu lại hệ thống các TCTD gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021-2025.
- (iii). Đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt, chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng, đổi mới, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, mở rộng hệ sinh thái số để phát triển sản phẩm, dịch vụ ngân hàng.
- (iv). Kiến tạo môi trường kinh doanh nói chung và trong lĩnh vực tiền tệ, ngân hàng nói riêng thông thoáng, thuận lợi hơn, hỗ trợ thúc đẩy sản xuất kinh doanh phát triển; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, bảo đảm kỷ luật, kỷ cương, thượng tôn pháp luật.

Dịch Covid -19 vẫn đang diễn biến phức tạp trên thế giới. Ở trong nước vẫn tồn tại nguy cơ dịch bùng phát trở lại làm ảnh hưởng đến đời sống con người và tăng trưởng kinh tế. Nợ xấu tiềm ẩn, trích lập dự phòng có thể là vấn đề mà các TCTD sẽ phải đối mặt trong năm 2021.

2. Chỉ tiêu kinh doanh

PVcomBank xác định năm 2021 hoạt động của Ngân hàng sẽ còn gặp nhiều khó khăn, thách thức. Ngân hàng tiếp tục thực hiện Tái cơ cấu theo lộ trình Đề án được phê duyệt và cập nhật theo phê duyệt của Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu đến năm 2030 của Ngân hàng. Các hoạt động kinh doanh năm 2021 theo hướng tăng trưởng thận trọng, chất lượng. Kiểm soát được rủi ro và dành tối đa nguồn lực để xử lý rủi ro.

Dự kiến các chỉ tiêu kinh doanh chính như sau:

- Chỉ tiêu hợp nhất:
 - + Doanh thu: 12.943 tỷ đồng.
 - + Lợi nhuận trước thuế: 88,3 tỷ đồng.
- Chỉ tiêu Ngân hàng mẹ:
 - + Doanh thu: 12.565 tỷ đồng.
 - + Lợi nhuận trước thuế: 80 tỷ đồng.

3. Các giải pháp thực hiện

3.1. Công tác tái cơ cấu

- Bám sát chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước, hoàn thiện Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu đến năm 2030 của Ngân hàng.
- Liên tục đánh giá hồ sơ, tác nghiệp, xây dựng, cập nhật các phương án xử lý đảm bảo toàn bộ các hồ sơ thuộc danh mục tái cơ cấu có phương án xử lý cụ thể, thực hiện đúng quy trình, quy định.
- Quy định và giám sát chặt chẽ hơn về thời gian chuyển trạng thái khoản nợ xấu đang được xử lý qua các bước xử lý nợ theo quy trình.
- Nâng cao năng lực cảnh báo nợ sớm tại các Khối.

3.2. Phát triển kinh doanh

- Về tín dụng:
 - + Tăng trưởng tín dụng trên cơ sở phân tích, đánh giá đúng mức rủi ro theo từng loại hình cho vay và theo định hướng của Ngân hàng Nhà nước. Tập trung khai thác theo khách hàng mục tiêu đối với từng phân khúc và vùng miền.
 - + Tiếp tục áp dụng cơ chế giải ngân theo TOI đối với từng phân khúc khách hàng để tăng hiệu quả cho vay.
 - + Hoàn thiện các nền tảng về sản phẩm và hệ thống hỗ trợ.
 - + Kiểm soát tỷ lệ nợ xấu < 3%.
- Về huy động vốn:
 - + Phát triển đa dạng nguồn vốn huy động. Cơ cấu mạnh mẽ nguồn vốn, tăng cường huy động vốn KKH để giảm chi phí vốn.
 - + Phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới với tính năng linh hoạt, tập trung vào phân khúc khách hàng mục tiêu. Xây dựng chính sách, sản phẩm theo gói nhằm đẩy mạnh và khai thác giá trị của từng nhóm khách hàng.
- Về dịch vụ:
 - + Tiếp tục nâng cao năng lực dịch vụ với việc đánh giá chất lượng dịch vụ tại quầy qua kênh Khách hàng bí mật và VOC; Triển khai các chương trình thi đua nội bộ nhằm tạo lập văn hóa dịch vụ hướng tới khách hàng; Đánh giá SLA và mức độ hài lòng của khách hàng nội bộ.
 - + Đưa các ứng dụng công nghệ phù hợp (Smart form, Smart queue...) vào áp dụng nhằm tự động hóa tối đa dịch vụ tại quầy để nâng tầm trải nghiệm cho khách hàng.
- Về phát triển mạng lưới:
 - + Tiếp tục làm việc với NHNN về việc xin phê duyệt mở mới và chuyển giấy phép hoạt động của một số Chi nhánh/Phòng giao dịch để mở mới tại các địa bàn khác phù hợp với quy mô hoạt động của PVcomBank.

- + Sắp xếp lại hệ thống Chi nhánh phù hợp với định hướng khách hàng mục tiêu và đảm bảo yêu cầu hoạt động hiệu quả.
- + Triển khai bộ tiêu chuẩn hình ảnh cho các điểm giao dịch PVcomBank theo lộ trình và kế hoạch phát triển mạng lưới đến năm 2025.
- Kênh bán và phát triển bán:
 - + Tiếp tục thực hiện định hướng đa dạng hóa các kênh bán, phát triển kênh bán phi truyền thống thông qua các liên kết đối tác, kênh phân phối điện tử và phát triển theo hướng ngân hàng số.
 - + Tập trung phát triển đội ngũ bán hàng năng động, sáng tạo, có trình độ chuyên môn, am hiểu và có khả năng tư vấn trọn gói nhu cầu của khách hàng, hướng đến việc giữ chân khách hàng trọn đời.
 - + Đẩy mạnh các hoạt động thúc đẩy bán sản phẩm dịch vụ theo đặc thù từng địa bàn, từng sản phẩm, phân khúc khách hàng.

3.3. Giải pháp quản lý

- Tiếp tục hoàn thiện mô hình tổ chức, công tác tổ chức, phân cấp, phân quyền, ủy quyền phù hợp với thực tế và định hướng phát triển của Ngân hàng.
- Tiếp tục hoàn thiện công tác quản trị rủi ro, bảo đảm công tác nhận dạng, theo dõi, báo cáo và kiểm soát rủi ro tuân thủ các quy định của NHNN.
- Triển khai lộ trình phát triển CNTT năm 2021. Chú trọng chuyển đổi số, hiện đại hóa dịch vụ trên nền tảng công nghệ nhằm gia tăng tiện ích và nâng cao trải nghiệm cho khách hàng. Xây dựng các công cụ, tiện ích nâng cao để hỗ trợ quá trình tác nghiệp và giúp lãnh đạo Ngân hàng trong công tác quản trị rủi ro, quản trị tài chính, ra quyết định.
- Xây dựng và triển khai kế hoạch nhân sự & đào tạo theo khung năng lực, đảm bảo đáp ứng kế hoạch kinh doanh 2021.
- Xây dựng các chương trình quảng bá, truyền thông thương hiệu nhằm mở rộng thị trường và quy mô khách hàng.

Kính báo cáo!

Nơi nhận:

- Cổ đông PVcomBank;
- Lưu: VT; VP HĐQT; K.TCKT

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Việt Hà