



BÁO CÁO
THƯỜNG NIÊN
2020

TIN & YÊU

Cùng dựng xây và trao đi những giá trị bền vững để chinh phục Tin Yêu từ khách hàng, đối tác và cộng đồng



MỤC LỤC

THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

TỔNG QUAN PVCOMBANK

10	Địa bàn kinh doanh	72	BÁO CÁO TÀI CHÍNH NĂM 2020
11	Thông tin khái quát	82	KẾ HOẠCH KINH DOANH 2021
	Ngành nghề kinh doanh	86	MẠNG LƯỚI, ATM
12	Bộ máy quản lý		
13	Cơ cấu cổ đông		
14	Cơ cấu tổ chức		
16	Ban Lãnh đạo Ngân hàng		

BÁO CÁO QUẢN TRỊ 2020

32	Báo cáo của Hội đồng quản trị
34	Báo cáo của Ban Kiểm soát

HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG 2020

38	Các danh hiệu và giải thưởng đạt được trong năm 2020
40	Kết quả hoạt động trong lĩnh vực chính
42	• Khách hàng cá nhân
46	• Khách hàng doanh nghiệp
48	• Khách hàng doanh nghiệp lớn
52	• Nguồn vốn và kinh doanh vốn
54	Quản trị doanh nghiệp
56	• Quản trị rủi ro
60	• Quản trị nguồn nhân lực
62	• Công nghệ thông tin
64	• Vận hành
68	• Marketing - Truyền thông - Thương hiệu
71	An sinh xã hội và phát triển cộng đồng





THÔNG DIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

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

Năm 2020 được xem là một năm của những khó khăn và thách thức lớn đối với kinh tế thế giới nói chung, trong đó có Việt Nam. Kinh tế thế giới được dự báo suy thoái nghiêm trọng nhất trong lịch sử, tăng trưởng của các nền kinh tế lớn đều giảm sâu do ảnh hưởng tiêu cực của dịch Covid-19. Tuy nhiên, kinh tế Việt Nam vẫn duy trì tăng trưởng với tốc độ tăng GDP đạt 2,91% và thuộc nhóm có mức tăng trưởng cao nhất thế giới năm 2020.

Sự bùng phát của dịch bệnh Covid - 19 trên quy mô rộng, ảnh hưởng trực tiếp đến mọi mặt hoạt động của nền kinh tế - xã hội. Đối với ngành Ngân hàng, bệnh dịch đã tác động ở các khía cạnh quan trọng: (1) Lãi thuần bị thu hẹp do nhu cầu tín dụng giảm bớt, ảnh hưởng từ những biện pháp hỗ trợ khách hàng như giảm lãi suất cho vay, giãn/miễn/giảm lãi; (2) Doanh thu từ phí dịch vụ giảm do các chính sách miễn/giảm phí; (3) Tiềm ẩn nợ xấu tăng, khi các doanh nghiệp, hộ gia đình chịu tác động tiêu cực từ dịch bệnh, dẫn đến hoạt động sản xuất kinh doanh gặp khó khăn.

Các tác động tiêu cực của dịch Covid-19 đã ảnh hưởng trực tiếp tới việc thực hiện các mục tiêu của Đề án tái cơ cấu PVcomBank nói chung và mục tiêu kế hoạch năm 2020 của Ngân hàng nói riêng. Tuy nhiên, kiên định với khẩu hiệu hành động “Ngân hàng không khoảng cách”, PVcomBank đã và đang không ngừng nỗ lực, sáng tạo, hoàn thiện hệ thống sản phẩm, phấn đấu trở thành Ngân hàng chuẩn mực trong cung cấp dịch vụ để đồng hành cùng sự phát triển của khách hàng; lấy lợi ích của khách hàng - đối tác làm mục tiêu hành động, đồng thời thực hiện tốt trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp.

Năm 2020, PVcomBank đã nỗ lực hạn chế tối đa các tác động tiêu cực của bệnh dịch để kinh doanh ổn định và đạt được các mục tiêu được Đại hội đồng cổ đông thông qua, cụ thể: Tổng tài sản tính đến 31/12/2020 đạt 180.567 tỷ đồng, tăng 10% so với cùng kỳ năm 2019; Doanh thu Ngân hàng mẹ hoàn thành 137% kế hoạch năm; Lợi nhuận trước thuế Ngân hàng mẹ hoàn thành 104% kế hoạch năm. Bên cạnh đó, Ngân hàng đã triển khai Đề án tái cơ cấu giai đoạn 2016 - 2020 hiệu quả, đúng định hướng, trong đó công tác thu hồi nợ đã đạt được những kết quả nhất định. PVcomBank cũng chú trọng triển khai mạnh mẽ các dự án Nâng cao hiệu hoạt động nhằm nâng tầm chất lượng dịch vụ, tối ưu lợi ích khách hàng; nâng tầm trải nghiệm cho khách hàng đặc biệt là các sản phẩm công nghệ, thẻ...; Thúc đẩy hoàn thiện chính sách nhân sự tiền lương, bộ KPIs cho cán bộ kinh doanh đồng bộ, hiệu quả; Đẩy mạnh đào tạo cải tiến tối ưu quy trình hệ thống; tăng hiệu quả kiểm soát rủi ro, đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật. Sự nỗ lực và thành tựu của PVcombank được nhiều tổ chức uy tín ghi nhận và vinh danh bằng những giải thưởng cao quý.

Năm 2021, PVcomBank sẽ tiếp tục nắm bắt cơ hội thị trường, nâng cao hiệu quả kinh doanh, tăng trưởng phù hợp, đảm bảo hiệu quả, chủ động kiểm soát rủi ro và quyết tâm thực hiện tốt các nhiệm vụ tái cấu trúc Ngân hàng.

Thay mặt Hội đồng quản trị, tôi cam kết sẽ cùng đội ngũ Lãnh đạo Ngân hàng theo sát các kế hoạch phát triển của PVcomBank, đảm bảo thực hiện tốt các mục tiêu đã được Đại hội đồng cổ đông thông qua. Chúng tôi tin tưởng rằng, cùng với sự sát sao chỉ đạo điều hành của HĐQT, sự giám sát chặt chẽ của Ban Kiểm soát và sự nhạy bén linh hoạt của Ban Điều hành cùng sự đoàn kết đồng tâm hiệp lực của CBNV PVcomBank, Ngân hàng sẽ hoàn thành các mục tiêu đã đề ra.

Xin chân thành cảm ơn Cổ đông, Khách hàng, Đối tác đã tin tưởng và ủng hộ Hội đồng quản trị, toàn thể nhân viên Ngân hàng trong thời gian qua cũng như trong chặng đường phía trước.

TM. Hội đồng quản trị

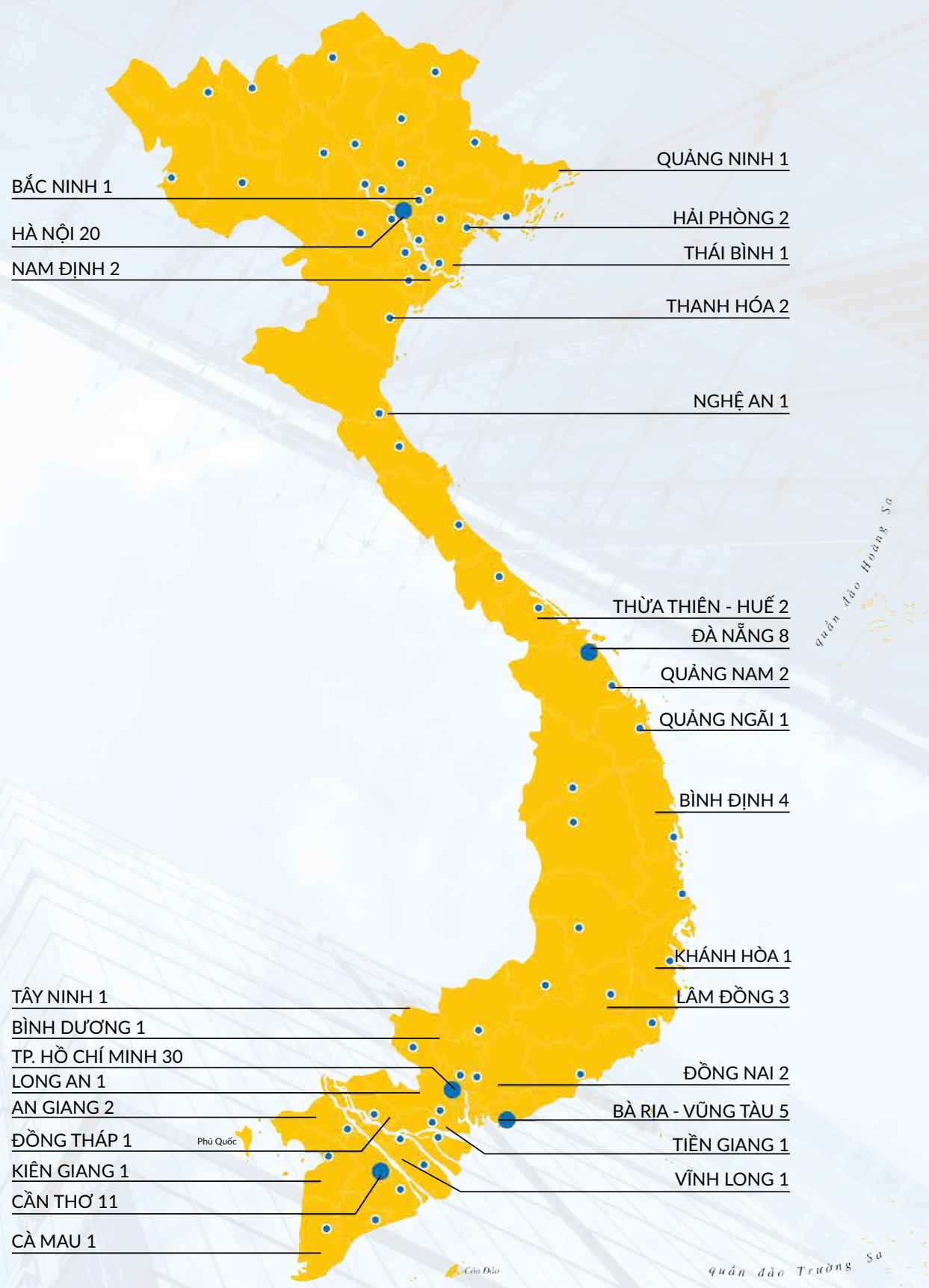
Chủ tịch


Nguyễn Đình Lâm

2021

TỔNG QUAN PVCOMBANK

ĐỊA BÀN KINH DOANH



THÔNG TIN KHÁI QUÁT

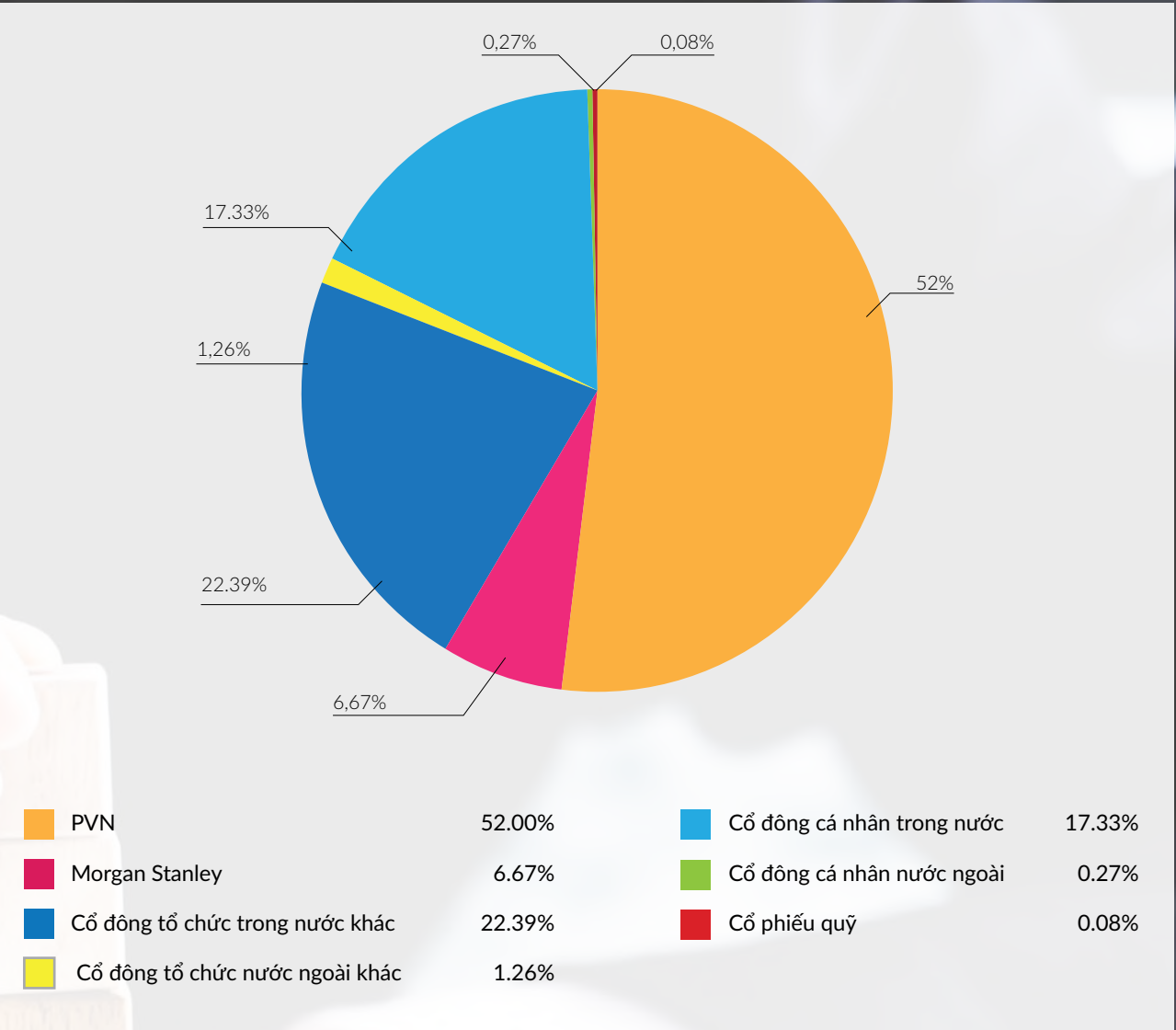
- Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương mại cổ phần Đại Chúng Việt Nam
- Tên giao dịch quốc tế: VietNam Public Joint Stock Commercial Bank
- Tên viết tắt: PVcomBank
- Mã giao dịch SWIFT: WBVNVNVX
- Vốn điều lệ: 9.000 tỷ đồng
- Trụ sở chính: Số 22 Ngô Quyền, phường Tràng Tiền, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội
- Chủ tịch HĐQT: Nguyễn Đình Lâm
- Tổng Giám đốc: Nguyễn Hoàng Nam
- Điện thoại: (84) 024 3942 6800
- Fax: (84) 024 3942 6796/97
- Website: www.pvcombank.com.vn
- Mã số doanh nghiệp: 0101057919
- Công ty kiểm toán: Công ty TNHH Hãng Kiểm toán AASC
- Mệnh giá cổ phần: 10.000 đ
- Tổng số cổ phần: 900.000.000 cổ phần

NGÀNH NGHỀ KINH DOANH CHÍNH

- Cấp tín dụng (cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, phát hành thẻ tín dụng...)
- Huy động vốn (tiền gửi tiết kiệm, trái phiếu, kỳ phiếu, tín phiếu)
- Dịch vụ tài trợ thương mại
- Dịch vụ thanh toán
- Dịch vụ tài khoản
- Dịch vụ thẻ ngân hàng
- Các dịch vụ khác theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh

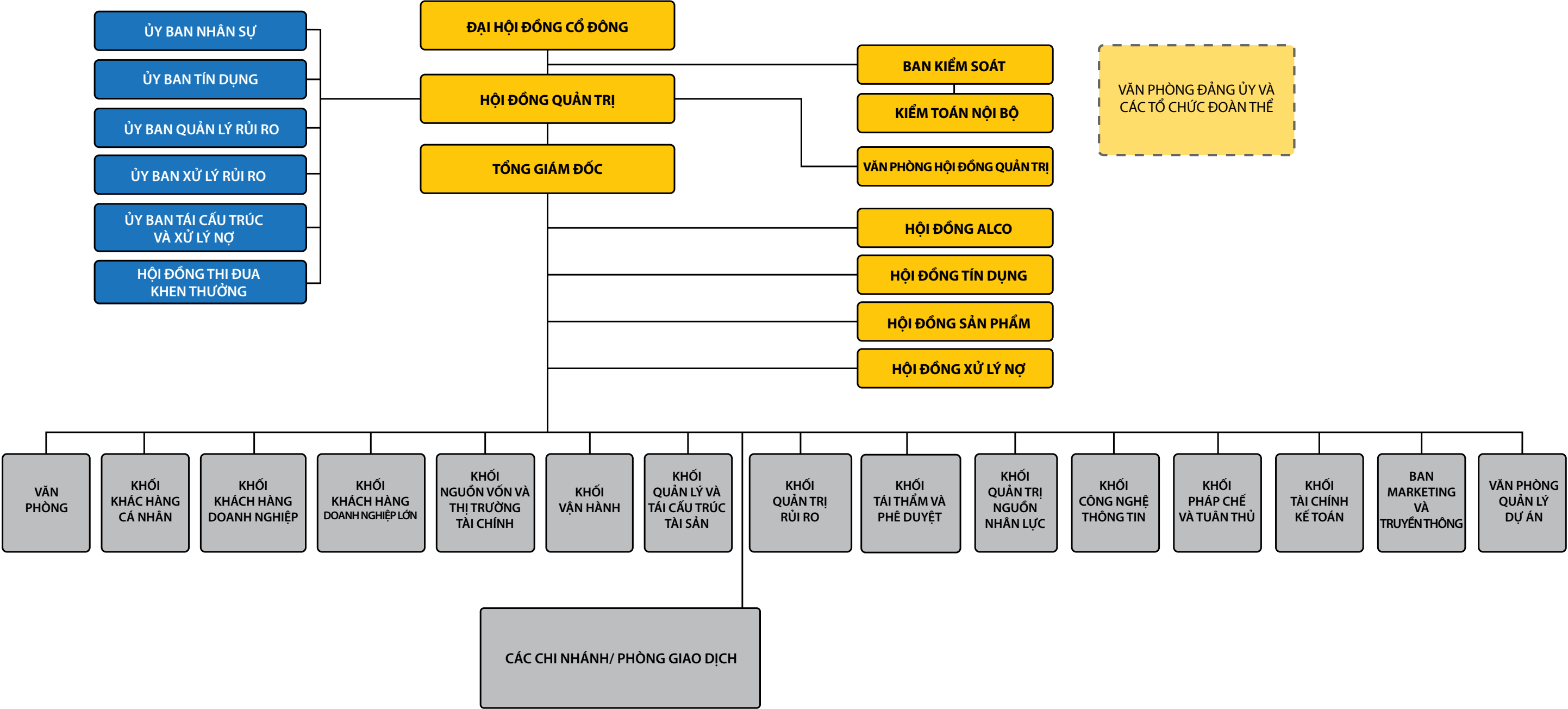
Tổ chức bộ máy của PVcomBank được cơ cấu dưới hình thức Công ty cổ phần bao gồm:

- 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 HĐQT bao gồm:
 - Ủy ban Quản lý rủi ro
 - Ủy ban Tái cấu trúc 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 HĐQT quyết định thành lập trong từng thời kỳ (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 Xử lý nợ;
 - Hội đồng sản phẩm;
 - Và các Hội đồng khác có tính chất điều hành do Tổng Giám đốc quyết định thành lập theo quy định của pháp luật hoặc khi xét thấy cần thiết nhằm tham mưu, giúp việc cho Tổng Giám đốc/Ban Điều hành trong từng thời kỳ, giai đoạn (nếu có).
 - 8. Văn phòng Hội đồng quản trị
 - 9. Các Khối/Ban/Đơn vị khác thuộc Ban Điều hành, bao gồm:
 - Văn phòng Đảng ủy và các tổ chức đoàn thể
 - 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;
 - Khối Quản trị rủi ro;
 - 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;
 - Khối Tái thẩm và Phê duyệt;
 - Văn phòng;
 - Ban Marketing và Truyền thông (Ban Marcom);
 - Văn phòng Quản lý dự án.
 - 10. Các đơn vị mạng lưới của PVcomBank
- Cơ cấu tổ chức cụ thể của các đơn vị trực thuộc Ban Điều hành sẽ thực hiện theo các Quyết định riêng do HĐQT ban hành trên cơ sở phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị và Ngân hàng trong từng thời kỳ/ giai đoạn.



Tại thời điểm : 31/12/2019

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 khác	201,479,279	22.39%
Cổ đông tổ chức nước ngoài khác	11,297,260	1.26%
Cổ đông cá nhân trong nước	156,051,295	17.33%
Cổ đông cá nhân nước ngoài	2,456,972	0.27%
Cổ phiếu quỹ	727,194	0.08%
Tổng cộng	900.000.000	100%



VĂN PHÒNG ĐẢNG ỦY VÀ CÁC TỔ CHỨC ĐOÀN THỂ

BAN LÃNH ĐẠO HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



ÔNG NGUYỄN ĐÌNH LÂM
Chủ tịch HĐQT

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

ÔNG ĐOÀN MINH Mẫn
Thành viên HĐQT

Cử nhân Kế toán, ĐH Tài chính
Kế toán Hà Nội

ÔNG TRỊNH HỮU HIỀN
Thành viên HĐQT

Cử nhân Ngân hàng, Học viện Ngân hàng
Thạc sỹ Kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân

ÔNG NGUYỄN KHUYẾN NGUỒN
Thành viên HĐQT

Cử nhân Kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân
Thạc sỹ Quản lý Tài chính, Birmingham City University

BAN LÃNH ĐẠO HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



ÔNG NGUYỄN HOÀNG NAM

Thành viên HĐQT

Cử nhân Quản trị kinh doanh, ĐH Kinh tế Quốc dân
Cử nhân Luật kinh tế, ĐH Luật Hà Nội

ÔNG LÊ ANH VĂN

Thành viên HĐQT độc lập

Kỹ sư Công nghệ hóa học, ĐH Bách khoa Hà Nội

ÔNG NGÔ NGỌC QUANG

Thành viên HĐQT

Cử nhân Tài chính tín dụng, ĐH Tài chính Kế toán

BAN LÃNH ĐẠO BAN KIỂM SOÁT



ÔNG TRIỆU VĂN NGHỊ
Trưởng Ban Kiểm soát

Cử nhân Kế toán doanh nghiệp, Học viện Tài chính

BÀ NGUYỄN THỊ HƯƠNG NGÀ
Thành viên Ban Kiểm soát

Cử nhân Kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân
Thạc sỹ Kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân

ÔNG ĐÀO VĂN CHUNG
Thành viên Ban Kiểm soát

Cử nhân Kinh tế Dầu khí, ĐH Mỏ - Địa chất Hà Nội
Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, ĐH Irvine, Hoa Kỳ

BÀ PHẠM THU THỦY
Thành viên Ban Kiểm soát

Cử nhân Kiểm toán, ĐH Kinh tế Quốc dân
Thạc sỹ Kế toán, Học viện Tài chính

BAN LÃNH ĐẠO BAN ĐIỀU HÀNH



ÔNG NGUYỄN HOÀNG NAM

Tổng Giám đốc

Cử nhân Quản trị kinh doanh, ĐH Kinh tế Quốc dân
Cử nhân Luật kinh tế, ĐH 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, ĐH Ngoại thương
Thạc sỹ Kinh tế, ĐH Kinh tế - ĐH Quốc gia Hà Nội
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, University of Miami, Hoa Kỳ

ÔNG PHẠM HUY TUYÊN

**Phó Tổng Giám đốc,
phụ trách Văn phòng**

Cử nhân Kinh tế, ĐH Tài chính Kế toán Hà Nội

ÔNG DƯƠNG XUÂN QUANG

**Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối
Khách hàng doanh nghiệp lớn**

Cử nhân Tài chính ngân sách, ĐH Tài chính Kế toán Hà Nội
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, ĐH Quốc tế RMIT

BAN LÃNH ĐẠO BAN ĐIỀU HÀNH



ÔNG ĐOÀN ĐỨC MINH

**Phó Tổng Giám đốc,
Giám đốc Khối Khách hàng doanh nghiệp**

Cử nhân Tài chính Ngân hàng, Học viện Ngân hàng
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, ĐH Kinh tế Quốc dân

ÔNG NGUYỄN ANH TUẤN

Phó Tổng Giám đốc

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

ÔNG ĐẶNG THẾ HIỂN

Giám đốc Khối Tài chính kế toán

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

BÀ NGUYỄN THÚY HẠNH

Giám đốc Khối Khách hàng Cá nhân

Cử nhân Thương mại quốc tế, ĐH Kinh tế Quốc dân
Thạc sỹ Tài chính marketing, The University of Sydney
Australia

BAN LÃNH ĐẠO BAN ĐIỀU HÀNH



ÔNG MAI XUÂN THUẦN

Giám đốc Khối Quản lý và tái cấu trúc tài sản

Cử nhân Quản trị Kinh doanh, ĐH Kinh tế quốc dân
Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh, ĐH Kinh tế quốc dân

BÀ NGUYỄN THỊ LINH CHI

Giám đốc Khối Quản trị rủi ro

Cử nhân Ngoại ngữ, ĐH Ngoại ngữ, ĐH Quốc gia Hà Nội.
Cử nhân Luật, ĐH Luật Hà Nội
Thạc sĩ Tài chính ngân hàng, ĐH ESCP – EAP & Paris
Dauphine, Pháp

ÔNG KIỀU MINH THẮNG

Giám đốc Khối Công nghệ thông tin

Kỹ sư Công nghệ thông tin, ĐH Bách khoa Hà Nội
Cử nhân Tài chính - Ngân hàng, Học viện Ngân hàng

ÔNG TRỊNH THẾ PHƯƠNG

Giám đốc Khối Tài chính và phê duyệt

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

BAN LÃNH ĐẠO BAN ĐIỀU HÀNH



BÀ VÕ THỊ HOÀNG YẾN

Phó Giám đốc phụ trách Khối Quản trị nguồn nhân lực

Cử nhân Luật, ĐH Luật Hà Nội
Cử nhân Ngân hàng - Tài chính, ĐH Kinh tế Quốc dân

BÀ NGUYỄN THỊ NGÀ

Giám đốc Khối Vận hành

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

ÔNG NGÔ VI PHONG

Phó Giám đốc phụ trách Khối Pháp chế và tuân thủ

Cử nhân Tài chính - Ngân hàng, ĐH Kinh tế Quốc dân

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

BÁO CÁO QUẢN TRỊ 2020

BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Trong bối cảnh đặc biệt, chưa từng có tiền lệ của năm 2020, Hội đồng quản trị đã phối hợp hiệu quả với Ban Điều hành để nhanh chóng cập nhật các diễn biến kinh tế toàn cầu và trong nước, chính sách hỗ trợ của Chính phủ, căn cứ tình hình thực tế của PVcomBank để vạch ra định hướng, xây dựng giải pháp chuyển “nguy” thành “cơ”. Một mặt, Hội đồng quản trị tiếp tục chỉ đạo và giám sát chặt chẽ quá trình thực hiện Đề án Tái cơ cấu giai đoạn 2016-2020 và tích cực hoàn thiện Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu đến năm 2030, trong đó lồng ghép các mục tiêu, biện pháp mới của Nghị quyết 42/2017/QH14 của Quốc hội và Quyết định 1058/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Mặt khác, Hội đồng quản trị đã chỉ đạo Ban Điều hành thực hiện đánh giá và tái cấu trúc danh mục khách hàng để kịp thời thực hiện các biện pháp hỗ trợ các khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19 cũng như chuẩn bị các phương án thúc đẩy tăng trưởng kinh doanh sau khi dịch kết thúc.

Bên cạnh đó, Hội đồng quản trị tiếp tục hoàn thiện cơ chế phân cấp, phân quyền cho các Ủy ban trực thuộc và Ban Điều hành nhằm tách bạch giữa quản trị và điều hành. Hội đồng quản trị thực hiện phê duyệt/cho ý kiến bằng văn bản với một số bộ hồ sơ trình và báo cáo của Ban Điều hành nhằm xử lý các vấn đề theo chức năng, nhiệm vụ của mình, ban hành các chính sách phát triển hệ thống quy định nội bộ, nhân sự và cơ cấu bộ máy, quản trị rủi ro, tái cơ cấu và xử lý nợ, xử lý rủi ro, kiện toàn hoạt động của các công ty thành viên, phê duyệt định hướng phát triển cho các lĩnh vực kinh doanh của Ngân hàng. Hội đồng quản trị

cũng hỗ trợ Ban Điều hành làm việc với Tập đoàn Dầu khí Việt Nam và các đơn vị thành viên nhằm giới thiệu và đẩy mạnh hơn nữa việc sử dụng dịch vụ của PVcomBank trong ngành.

Hội đồng quản trị thường xuyên kiểm điểm và chỉ đạo thực hiện Dự án nâng cao hiệu quả hoạt động PVcomBank cũng như các Dự án CNTT quan trọng nhằm tạo nền tảng và công cụ hỗ trợ cho việc điều chỉnh hoạt động của Ngân hàng về mọi mặt: cấu trúc danh mục, quy hoạch phát triển mạng lưới, năng suất lao động, quản trị rủi ro, quy trình nghiệp vụ, chất lượng dịch vụ, khung năng lực, dữ liệu báo cáo và quy hoạch hệ thống văn bản nội bộ.

Hội đồng quản trị thực thi vai trò định hướng, giám sát hoạt động của các Ủy ban trực thuộc và Ban Điều hành thông qua các phiên họp định kỳ hàng Quý cũng như đột xuất. Đồng thời, Hội đồng quản trị phối hợp hiệu quả, tiếp nhận thông tin và tiếp thu một số khuyến nghị của Ban Kiểm soát về định hướng phát triển và quản trị Ngân hàng.

Trong năm 2020, Hội đồng quản trị cũng chỉ đạo tổ chức thành công Đại hội đồng cổ đông thường niên của PVcomBank.

BÁO CÁO CỦA BAN KIỂM SOÁT

Trong năm 2020, các thành viên Ban Kiểm soát đã thực hiện đúng nhiệm vụ được giao và đảm bảo thực hiện đầy đủ trách nhiệm của mình theo quy định của pháp luật, cùng phối hợp chỉ đạo và điều hành hoạt động của bộ phận Kiểm toán nội bộ PVcomBank. Ban Kiểm soát đã chỉ đạo Kiểm toán nội bộ chỉnh sửa và ban hành các văn bản quy định hoạt động kiểm toán nội bộ cho phù hợp với quy định tại Nghị định số 05/2019/NĐ-CP và Thông tư số 13/2018/TT-NHNN.

Các cuộc họp của Ban Kiểm soát và hoạt động Kiểm toán nội bộ

Ban Kiểm soát đã tổ chức các cuộc họp định kỳ hàng quý theo quy chế hoạt động, đồng thời tổ chức các 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. Các 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 của Hội đồng quản trị theo thông báo của Văn phòng HĐQT, các cuộc họp của một số bộ phận giúp việc (Ủy

ban Quản lý rủi ro, ALCO).

Trên cơ sở kế hoạch kiểm toán năm và các chỉ đạo từ Ban Kiểm soát, Kiểm toán nội bộ đã chủ động triển khai thực hiện và hoàn thành 17 cuộc kiểm toán tại các khối, đơn vị kinh doanh, các cuộc kiểm toán chuyên đề trong toàn hệ thống trong năm 2020. 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 các rủi ro tiềm ẩn để từ đó đưa ra các kiến nghị tới HĐQT, Ban Điều hành nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản trị rủi ro, củng cố 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 2020, tình hình triển khai đề án tái cơ cấu 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 NHNN, theo dõi các tỉ lệ bảo đảm an toàn...

Trong năm 2020, HĐQT, Ban Điều hành PVcomBank đã chủ động thực hiện các nhiệm vụ tại Đề án tái cơ cấu giai đoạn 2016 - 2020 và Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông thường niên 2020. Ngoài việc tổ chức các phiên họp định kỳ hàng Quý, HĐQT cũng đã tổ chức các phiên họp để xem xét, phê duyệt các nhiệm vụ, quyền hạn thuộc thẩm quyền của Hội đồng quản trị. Trong năm 2020, PVcomBank tiếp tục hoàn thiện hệ thống chính sách về quản lý rủi ro bằng việc ban hành các văn bản hướng dẫn về Khung quản lý rủi ro và quy định về Khẩu vị rủi ro để định hướng cho các hoạt động của ngân hàng.

Các Ủy ban giúp việc cho Hội đồng quản trị tập trung vào chức năng tham mưu, giúp việc cho HĐQT, 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 HĐQT 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 HĐQT.

Phối hợp hoạt động giữa Ban Kiểm soát, HĐQT, Ban Điều hành và các đơn vị

Trong năm 2020, Ban Kiểm soát nhận tài liệu và mời tham dự các cuộc họp của HĐQT định kỳ hàng Quý từ Văn phòng HĐQT. Ban Kiểm soát cũng tham dự các cuộc họp sơ kết, tổng kết của Ngân hàng. Đồng thời, 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, HĐQT, 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 HĐQT, Tổng Giám đốc để chỉ đạo các Khối khắc phục kiến nghị của Kiểm toán nội bộ.

Đối với Cổ đông, trong đó có PVN, 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 PVN 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 PVN.



HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG 2020



CÁC DANH HIỆU VÀ GIẢI THƯỞNG ĐẠT ĐƯỢC NĂM 2020

- Thẻ tín dụng sáng tạo đột phá năm 2020 - ABF (Credit Card Initiative of the year) do Tạp chí Asian Banking Finance (ABF) trao tặng.
- Ngân hàng có sản phẩm tiền gửi chuyên biệt tốt nhất Việt Nam 2020 - IFM (Best Specialized Savings Bank - Vietnam 2020) do Tạp chí International Finance Magazine (IFM) trao tặng.
- Thẻ tín dụng tốt nhất 2020 - FDM (Best Credit Card (PVcomBank Mastercard) Vietnam 2020) do Tạp chí Finance Derivative Magazine trao tặng.
- Top 500 Doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam (Xếp thứ 123) - VNR500 do Công ty CP Báo cáo Đánh giá Việt Nam (Vietnam Report) trao tặng.
- Top 500 Doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam (Xếp thứ 360) - FAST500 do Công ty CP Báo cáo Đánh giá Việt Nam (Vietnam Report) trao tặng.
- Ngân hàng số sáng tạo nhất 2020 (Most Innovative Digital Bank - Vietnam, 2020) do Tạp chí Global Business Outlook (GBOMAG) trao tặng.

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG TRONG LĨNH VỰC CHÍNH

Báo cáo chung về tình hình triển khai kế hoạch kinh doanh 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. Thực hiện chủ trương, chính sách của Đảng và Chính phủ về thực hiện mục tiêu kép: Phòng chống dịch Covid - 19 hiệu quả và duy trì phát triển kinh tế, 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. Đối với PVcomBank, Ngân hàng đã nỗ lực triển khai các hoạt động. Các kết quả hoạt động chính như sau:

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. Nguồn huy động KKH có chuyển biến tốt. Số dư huy động không kỳ hạn tại 31/12/2020 tăng 45% so với số dư tại thời điểm 31/12/2019.

Hoạt động tín dụng tăng trưởng phù hợp, đảm bảo hiệu quả. Số dư tín dụng 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/dư nợ tại 31/12/2020 ở mức 2,2%.

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 tăng 23% so với năm 2019.

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 $\geq 9\%$).

Thực hiện Đề án tái cơ cấu 2016-2020 đạt một số kết quả tích cực. Kết quả thực hiện Đề án lũy kế đến 31/12/2020 tính theo giá trị thu hồi/xử lý nợ đạt 63,6% kế hoạch đặt ra. 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.

Hoàn thành cơ bản các chỉ tiêu kế hoạch năm 2020 được giao

Doanh thu hợp nhất đạt 13.298 tỷ đồng, bằng 133% kế hoạch năm (9.991 tỷ đồng). Lợi nhuận trước thuế hợp nhất là 75,8 tỷ đồng, bằng 101% kế hoạch năm (74,9 tỷ đồng).

Doanh thu ngân hàng mẹ đạt 13.123 tỷ đồng, bằng 137% kế hoạch năm (9.600 tỷ đồng). Lợi nhuận trước thuế ngân hàng mẹ là 66,4 tỷ đồng, bằng 104 % kế hoạch năm (64 tỷ đồng).

KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Năm 2020 có thể nói là một năm ghi lại những dấu ấn đặc biệt với những thành tựu đạt được vô cùng ấn tượng của PVcomBank trong mảng kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ dành cho khách hàng cá nhân. Mặc dù dịch Covid xuất hiện, tái diễn nhiều lần trong năm là một khó khăn và trở ngại vô cùng lớn đối với PVcomBank nói chung và Khối KHCN nói riêng, Khối KHCN đã không ngừng nỗ lực để thích nghi và vượt qua bằng sự quyết tâm sắt đá: “Một con đường - Mọi hành động”.

Với mục tiêu cung cấp cho khách hàng cá nhân những dịch vụ tài chính - ngân hàng tốt nhất, mang lại những giải pháp tài chính đa dạng,

tiện ích, phù hợp với mọi đối tượng khách hàng, Khối KHCN đã và đang phát triển các sản phẩm dịch vụ ưu việt, phù hợp cho từng phân khúc khách hàng, trở thành địa chỉ giao dịch tốt nhất được khách hàng ưu tiên lựa chọn. Điều đó đã được thể hiện rõ nét qua các con số cụ thể: Số lượng KHCN tăng trưởng mạnh, cán mốc 701.537 khách hàng sau hơn 7 năm hoạt động.



CÔNG TÁC PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM

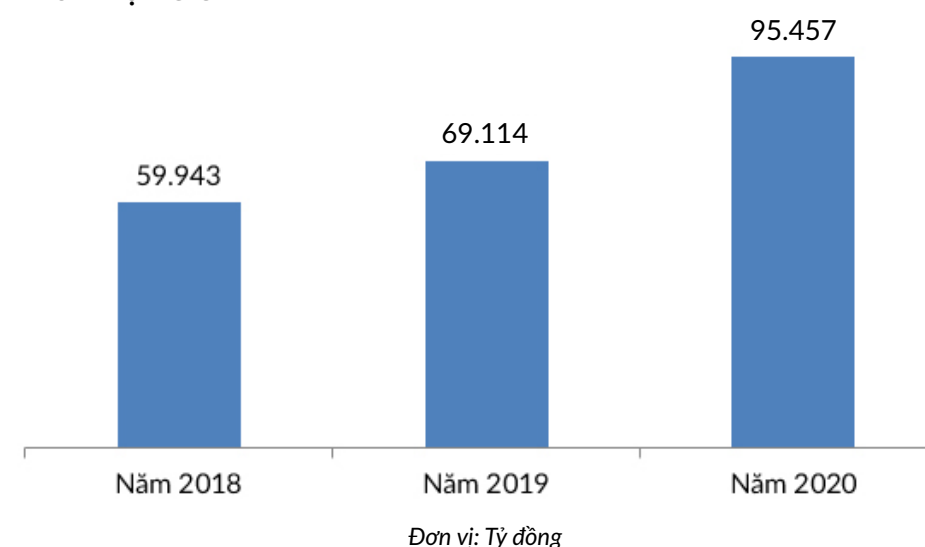
Để đạt được thành tựu đó, các sản phẩm dịch vụ được đầu tư, tinh chỉnh, hoàn thiện và nâng cao, một số sản phẩm đã được chuyển dịch dần sang xu hướng số hóa để theo kịp xu thế thị trường. Đặc biệt, PVcomBank đã hoàn thiện cơ bản việc phân tách nhóm khách hàng làm nền tảng cho việc xây dựng các gói sản phẩm ưu việt và chuyên biệt nhằm đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, mang lại cho khách hàng nhiều sự lựa chọn, đáp ứng đúng và đủ nhu cầu, nâng cao hiệu quả sử dụng sản phẩm dịch vụ của khách hàng tại PVcomBank. Các sản phẩm huy động vốn luôn được coi là sản phẩm thế mạnh của PVcomBank, thu hút lượng khách hàng lớn. Tính đến hết năm 2020, huy động không kỳ hạn (KKH) đạt ~ 2.756 tỷ đồng, tăng gần 1.269 tỷ đồng so với năm 2019, riêng số lượng khách hàng mở tài khoản thanh toán trong năm 2020 tăng ~76.148 khách hàng so với cuối năm 2019, huy động có kỳ hạn đạt 95.457 tỷ đồng, tăng trưởng 138% so với năm 2019.

PVcomBank đã nâng cấp và tinh chỉnh các sản phẩm tiền gửi dành riêng cho từng phân khúc khách hàng cá nhân như: Sản phẩm Tiền gửi Trung niên - sản phẩm tiết kiệm dành riêng cho

khách hàng từ 40 tuổi trở lên và tặng kèm gói bảo hiểm chăm sóc sức khỏe; sản phẩm Tiền gửi Thấp sáng niềm tin - sản phẩm hướng thiện, mang tính nhân văn cao...

Bên cạnh việc xây dựng các sản phẩm đáp ứng nhu cầu gửi tiền của khách hàng, PVcomBank còn triển khai liên tiếp các chương trình khuyến mại hấp dẫn dành cho khách hàng sử dụng tài khoản, tiết kiệm và thẻ; Chính sách lãi suất và phí linh hoạt, cạnh tranh, thu hút khách hàng... Song song với kênh gửi tiền truyền thống (tại quầy), PVcomBank cũng đã phát triển và triển khai kênh gửi tiền Online với doanh số giao dịch đạt 2.779,51 tỷ đồng.

HUY ĐỘNG CKH



CÔNG TÁC PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ, DỊCH VỤ THẺ

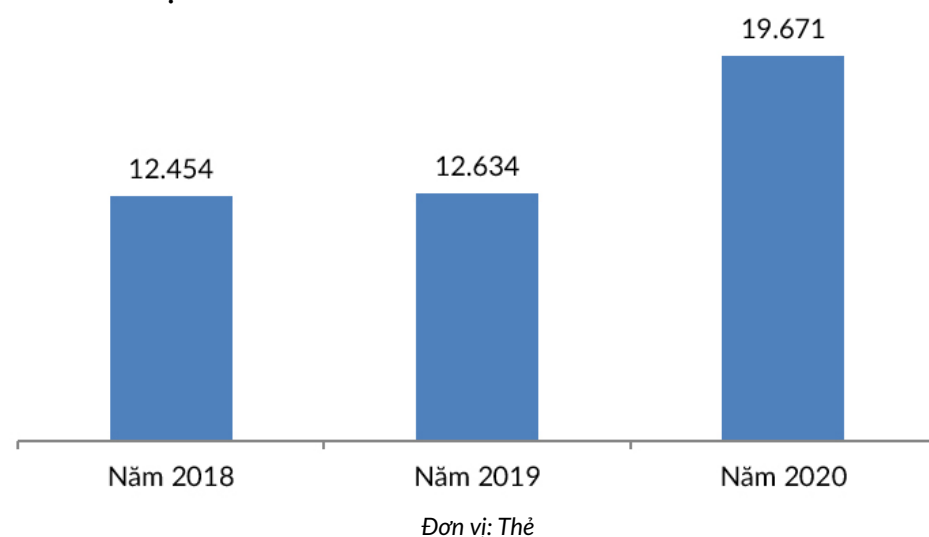
Năm 2020 là năm hành động của Ngân hàng số PVcomBank với hàng loạt các dịch vụ, tính năng được ra đời nhằm thích ứng kịp thời với sự thay đổi về thói quen, hành vi giao dịch ngân hàng của hầu hết khách hàng: chuyển từ giao dịch tại quầy sang giao dịch online do dịch Covid-19 bùng phát và diễn biến phức tạp. PVcomBank thành lập Dự án OpenBanking nhằm tập trung hóa nguồn lực cho các đại mục tiêu chuyển đổi số tại ngân hàng. Với mô hình hoạt động chuyên biệt, dự án OpenBanking hoạt động theo mô hình B2B2C, tập trung khai thác và phát triển nền tảng kỹ thuật cho phép các đối tác Fintech dễ dàng kết nối với PVcomBank. Thành tựu của OpenBanking sẽ tạo ra mô hình kinh doanh mới cho PVcomBank và gia tăng tiện ích, trải nghiệm cho khách hàng trên ứng dụng, hệ sinh thái của đối tác trung gian. Triển khai Chương trình khuyến mại “Giao dịch cực nhanh, hoàn tiền cực đã” cho khách hàng mới đăng ký sử dụng dịch vụ Ebanking và phát sinh giao dịch trong hai tháng triển khai. Chương trình hoàn tiền 10% giá trị giao dịch, tối đa 100.000VND đã thu hút được 11.658 KH mới. PVcomBank cũng cho ra mắt gói Tài khoản dành cho KHCN với chính sách phí giao dịch cực kỳ ưu đãi, miễn phí toàn bộ giao dịch, trong đó có giao dịch chuyển tiền trong và ngoài hệ thống. Việc ra mắt Gói tài khoản PVcomBank không chỉ thực hiện chủ trương của NHNN về thanh toán không tiền mặt mà còn đáp ứng nhu cầu nóng và cấp thiết trong giao dịch điện tử của thị trường và khách hàng. Nhằm khuyến khích khách hàng giao dịch, PVcomBank đã nâng

cấp ứng dụng Mobile Banking với một loạt các tiện ích mới, gia tăng trải nghiệm khách hàng trong không gian số 4.0, có thể kể tên là Dịch vụ Tích điểm đổi quà ngay trên ứng dụng, tư vấn Tài chính Online, Cash by code (rút tiền qua mã không cần thẻ ATM) và các công cụ bảo mật đăng nhập như Face ID (nhận diện khuôn mặt), Touch ID (cảm biến vân tay) và công nghệ mới là Push Notification...

Việc ra mắt phương thức xác thực giao dịch Smart OTP, dần dần thay thế những bất cập của SMS OTP đang được khách hàng đón nhận tích cực bởi giá trị trải nghiệm hiện đại, an toàn, nhanh chóng, ghi nhận qua con số có 48.250 khách hàng đăng ký và thực hiện chuyển đổi. Đây là phương thức xác thực hiện đại, tốc độ, qua mã PIN Smart OTP, Face ID, Touch ID được thực hiện trên 1 thiết bị điện thoại đăng ký của khách hàng, từ đó rút ngắn thời gian giao dịch, nâng cao tầng bảo mật cho việc xác thực giao dịch.

Việc ra mắt 03 dòng thẻ tín dụng mới được thiết kế để đáp ứng với từng nhu cầu chi tiêu của tất cả khách hàng: PVcomBank Cashback, PVcomBank Shopping và PVcomBank Travel với tính năng tích điểm, đổi quà, hoàn tiền cùng nhiều ưu đãi chuyên biệt trên mỗi dòng thẻ, mang lại nhiều lợi ích cho chủ thẻ khi chi tiêu với tính năng tích điểm ưu đãi, đổi quà hấp dẫn đã mang lại cho PVcomBank nhiều giải thưởng danh giá trong mảng thẻ trong năm 2020.

THẺ TÍN DỤNG

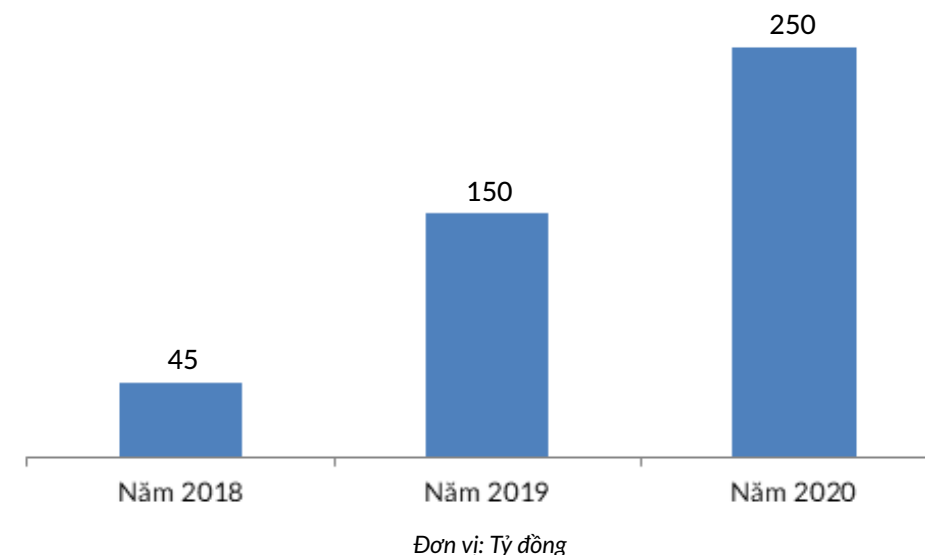


CHÚ TRỌNG CÔNG TÁC KINH DOANH VÀ PHÁT TRIỂN MẠNG LƯỚI

Năm 2020 cũng là năm được coi là dấu mốc cho các sản phẩm đầu tư khi lần đầu tiên PVcomBank cho ra đời các sản phẩm đầu tư mới: chứng chỉ quỹ và trái phiếu doanh nghiệp. Đây là sản phẩm mang lại lợi nhuận ổn định cho Ngân hàng. Do xây dựng hạn mức linh hoạt, việc phát hành sản phẩm mới đã đem lại hiệu quả rõ nét, doanh số bán năm 2020 đạt 2.388 tỷ đồng

Ngoài các sản phẩm đầu tư, kênh Bancassurance của PVcomBank đã ghi nhận những bước phát triển vượt bậc với những con số vô cùng ấn tượng với: tổng doanh số phí bảo hiểm Prudential đạt được trong năm 2020 đạt 250 tỷ đồng. Tăng trưởng 245% chỉ tiêu cam kết của dự án năm 2020, tăng trưởng 67% so với doanh số bảo hiểm năm 2019.

BẢO HIỂM



Trong năm 2020, PVcomBank nói chung và Khối KHCN nói riêng đã sớm có các chính sách hỗ trợ thiết thực để hỗ trợ doanh nghiệp và người dân khắc phục thiệt hại do ảnh hưởng của dịch Covid-19 gây ra, thông qua các chương trình và hành động cụ thể: Triển khai chương trình tín dụng ưu đãi ngắn hạn hỗ trợ KHCN và Doanh nghiệp siêu nhỏ chịu ảnh hưởng bởi Covid 19 (Hạn mức 1000 tỷ); triển khai sản phẩm Cho vay không TSDB cho giáo viên mùa dịch Covid 19; cơ cấu lại thời hạn trả nợ cho khách hàng; miễn, giảm lãi vay đã phát sinh; giảm lãi suất cho vay các kì tiếp theo.

Bên cạnh những nỗ lực không ngừng để số hóa dần các giao dịch ngân hàng, PVcomBank luôn chú trọng việc đầu tư, nâng cấp toàn bộ hệ thống Chi nhánh/Phòng Giao dịch trên toàn hệ thống nhằm mang đến cho khách hàng những trải nghiệm tuyệt vời và ấn tượng sâu sắc khi đến giao dịch trực tiếp tại quầy.

Hiện tại, PVcomBank có 108 điểm giao dịch, tăng 01 Phòng DVKH Chiến lược so với cùng kỳ năm

ngoài. 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 mới tại các địa bàn khác phù hợp với quy hoạch mạng lưới đã được phê duyệt.

KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

Năm 2020 chứng kiến bối cảnh ảm đạm của nền kinh tế toàn cầu nói chung và Việt Nam nói riêng do ảnh hưởng nặng nề từ đại dịch Covid-19. Không chỉ Chính phủ, người dân mà các doanh nghiệp cũng phải gồng mình hết sức để không bị gục ngã trước tác động quá lớn của những đợt giãn cách xã hội, tạm ngừng giao thương và suy giảm mạnh nhu cầu tiêu dùng. Tập khách hàng doanh nghiệp của PVcomBank trong năm 2020 cũng không nằm ngoài phạm vi tác động tiêu cực đó của thị trường. Tuy nhiên, bằng sự linh hoạt, chủ động trong việc triển khai Thông tư 01 của Ngân hàng Nhà nước và sự tích cực trong việc phối hợp với khách hàng để xử lý các khó khăn, mảng kinh doanh các sản phẩm dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp của PVcomBank vẫn hoàn thành xuất sắc hầu hết các chỉ tiêu kế hoạch được giao.

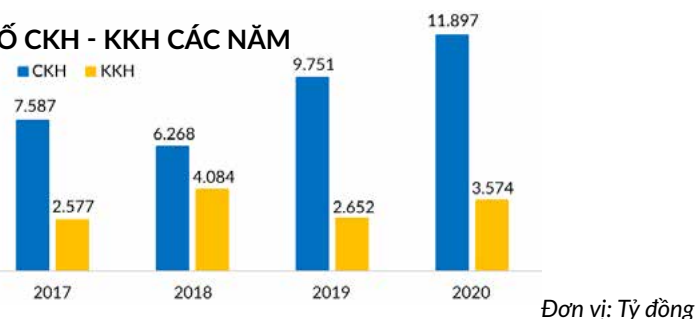
- Tổng tăng trưởng đạt 12.542 tỷ đồng (tín dụng 8.905 tỷ đồng và huy động vốn 3.637 tỷ đồng)
- Tổng quy mô cuối kỳ đạt 57.942 tỷ đồng (tín dụng 42.471 tỷ đồng và huy động vốn 15.471 tỷ đồng)
- Quy mô khách hàng lũy kế đến hết năm 2020 đạt hơn 4.800 Khách hàng

Đây là kết quả ghi nhận sự nỗ lực rất lớn của toàn bộ Ban lãnh đạo và toàn thể CBNV từ Hội sở đến hơn 30 đơn vị kinh doanh trên toàn hệ thống trong bối cảnh thị trường đầy khó khăn vừa qua.

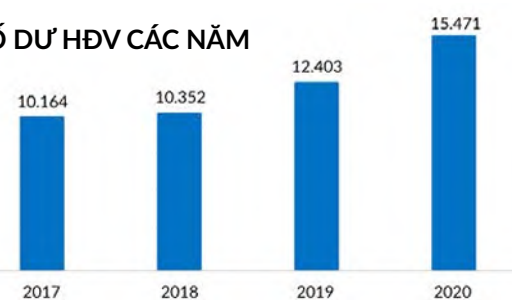
VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN

Bằng việc tích cực khai thác nguồn vốn với chi phí hợp lý số dư KKH cuối kỳ đạt 3.574 tỷ đồng và số dư CKH đạt 11.897 tỷ đồng. Tổng quy mô huy động vốn tăng trưởng 25% so với năm 2019. Cơ cấu nguồn vốn duy trì ổn định với tỷ lệ nguồn vốn CKH chiếm 77% tổng huy động vốn và tỷ lệ huy động vốn VND chiếm gần 90% tổng huy động vốn.

SỐ CKH - KKH CÁC NĂM



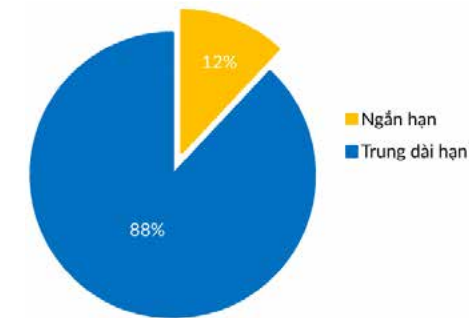
SỐ DƯ HĐV CÁC NĂM



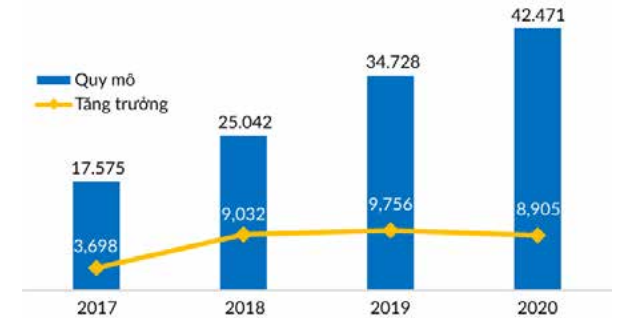
HOẠT ĐỘNG SỬ DỤNG VỐN, TÍN DỤNG

Năm 2020, Khối KHDN đã xuất sắc hoàn thành 105% kế hoạch tăng trưởng tín dụng và đạt xấp xỉ 100% kế hoạch dư nợ bình quân năm. Tăng trưởng tín dụng năm 2020 đạt 8.905 tỷ đồng và quy mô cuối kỳ đạt 42.471 tỷ đồng (tăng ~ 27% so với 2019).

CƠ CẤU TÍN DỤNG THEO KỶ HẠN



QUY MÔ VÀ TĂNG TRƯỞNG TÍN DỤNG CÁC NĂM



Ngay từ khi bùng phát dịch COVID-19 vào đầu năm 2020, Khối KHDN đã kịp thời rà soát danh mục khách hàng và nghiên cứu kỹ Thông tư 01 của NHNN và các văn bản khác để chủ động hỗ trợ cho khách hàng chịu ảnh hưởng của dịch bệnh một cách kịp thời, giảm tỉ lệ nợ quá hạn. Bên cạnh đó, Khối KHDN cũng bám sát và đôn đốc ĐVKD triển khai các biện pháp hỗ trợ, tuân thủ đúng quy định quy trình và đặc biệt là theo dõi, nắm bắt tình hình của nhóm khách hàng có dư nợ lớn để tư vấn cho khách hàng các biện pháp phù hợp.

Các biện pháp được triển khai đồng loạt thể hiện tính chủ động, đồng hành cùng doanh nghiệp của Ngân hàng trong giai đoạn khó khăn, đồng thời đảm bảo kiểm soát chặt chẽ rủi ro có thể phát sinh, dự báo được khả năng trả nợ của khách hàng sau khi dịch bệnh được đẩy lùi, tạo đà tăng trưởng cho năm 2021. Tổng dư nợ PVcomBank hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh lên tới 4.100 tỷ đồng đồng thời thực hiện giảm lãi cho một số khách hàng.

PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM

Đứng trước sự cạnh tranh gay gắt của thị trường và nhu cầu đa dạng của khách hàng, PVcomBank đã triển khai thêm nhiều sản phẩm mới tập trung vào những phân khúc khách hàng doanh nghiệp tiềm năng. Các sản phẩm tiêu biểu có thể kể đến như sản phẩm: Tài trợ nhà thầu xây lắp; PV Trade; L/C Đài Loan; tài trợ L/C xuất; L/C nội địa; L/C UPAS... Các sản phẩm mới của PVcomBank nhằm giúp các doanh nghiệp có thể tiếp cận các dịch vụ tài chính một cách thuận tiện và nhanh chóng để tập trung nâng cao, tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh với nhiều ưu điểm vượt trội. Các sản phẩm Chứng chỉ tiền gửi có kỳ hạn được triển khai trong nửa cuối năm 2020 đã nhận được sự quan tâm lớn của khách hàng và có sự tăng trưởng hiệu quả.

Đăng ký mở tài khoản trực tuyến qua hệ thống website của Sở KH&ĐT Hà Nội; Thẻ tín dụng Mastercard cho KHDN; Nâng cấp hệ thống Internet Banking; Nâng cấp phương thức bảo mật giao dịch

trực tuyến Smart OTP; Gói dịch vụ tài khoản thanh toán với nhiều ưu đãi nhằm phát triển tập khách hàng mới cũng là các sản phẩm dành cho khách hàng doanh nghiệp được PVcomBank cho ra mắt năm 2020 và sẽ tập trung phát triển mạnh mẽ trong năm 2021. Các chính sách ưu đãi phí giao dịch, Combo gói TKTT hấp dẫn đã thu hút được sự quan tâm của nhiều doanh nghiệp trong nước.

Từ những thay đổi tích cực với mong muốn đồng hành và hỗ trợ hiệu quả các khách hàng doanh nghiệp, trong năm 2020, PVcomBank đã nhận được sự tin yêu và gắn bó của các khách hàng trung thành đồng thời cũng nhận được ủng hộ và tin tưởng của các khách hàng mới. Năm 2020, PVcomBank đã có hơn 300 khách hàng doanh nghiệp mới, trong đó hơn 20 khách hàng từ kênh phát triển đối tác, tỷ lệ nhóm khách hàng vừa và nhỏ chiếm trên 90%.

KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP LỚN

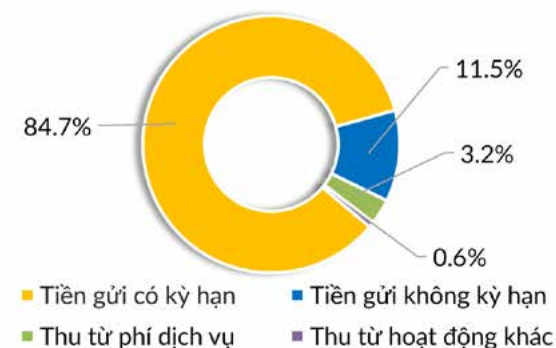
Năm 2020, nền kinh tế thế giới và trong nước chịu ảnh hưởng nặng nề của đại dịch Covid 19, chính vì vậy các khách hàng doanh nghiệp lớn của PVcomBank phải đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức. Điều này đòi hỏi PVcomBank một mặt phải đẩy mạnh tăng cường quản trị rủi ro, mặt khác phải liên tục xây dựng những chính sách linh hoạt, đồng hành và chia sẻ với khách hàng.

Bên cạnh việc đánh giá tác động của đại dịch Covid 19 lên toàn bộ danh mục tín dụng, PVcomBank đã chia theo mức độ ảnh hưởng lên 21 ngành nghề lớn và 59 ngành chi tiết, theo từng khách hàng, từng nhóm khách hàng để áp dụng những chính sách phù hợp. Đồng thời tiếp tục kiên định với mục tiêu chuyển đổi cơ cấu, tăng tỷ lệ cho vay ngắn hạn/tổng hạn mức cấp tín dụng, phù hợp với định hướng của NHNN. Năm 2020, PVcomBank cũng triển khai thành công một số chương trình, sản phẩm hỗ trợ khách hàng như: (1)Tấu chi linh hoạt lãi suất ưu đãi nhằm đáp ứng vốn thiếu hụt cho các khách hàng bị tác động của đại dịch; (2)Áp dụng các điều kiện cho

vay phù hợp với đặc thù và điều kiện của khách hàng thuộc lĩnh vực trọng yếu của PVcomBank; (3)Các chính sách cơ cấu, miễn giảm lãi theo định hướng của Ngân hàng nhà nước.

Khối Khách hàng doanh nghiệp lớn (Khối KHDNL) cũng tập trung khai thác khách hàng có quy mô doanh thu từ 500 tỷ trở lên, đặc biệt tập trung khai thác chuỗi giá trị đầu khí gồm cả công ty mẹ và các công ty con tại địa bàn quản lý theo định hướng của Hội đồng quản trị theo Nghị quyết ban hành cuối năm 2019. Với sự điều chỉnh này, danh mục khách hàng đến hết năm 2020 tăng thêm 74 khách hàng, nâng tổng số khách hàng doanh nghiệp lớn của PVcomBank lên 177 khách hàng bao gồm các đơn vị thành viên, công ty con, công ty cháu của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam và các khách hàng ngoài ngành. Trên cơ sở danh mục hiện hữu, Khối KHDNL đã thực hiện phân tích danh mục lựa chọn nhóm khách hàng mục tiêu để có kế hoạch phân bổ và tập trung nguồn lực hiệu quả. Những thay đổi này tạo nên nhiều chuyển biến tích cực về cả quy mô và chất lượng dịch vụ khách hàng.

Tỷ trọng doanh thu theo sản phẩm trên tổng thu thuần năm 2020



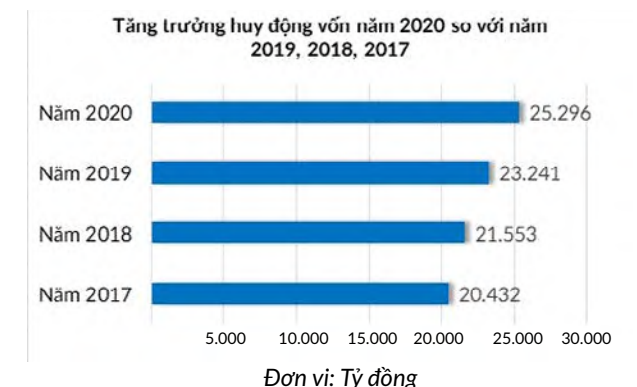
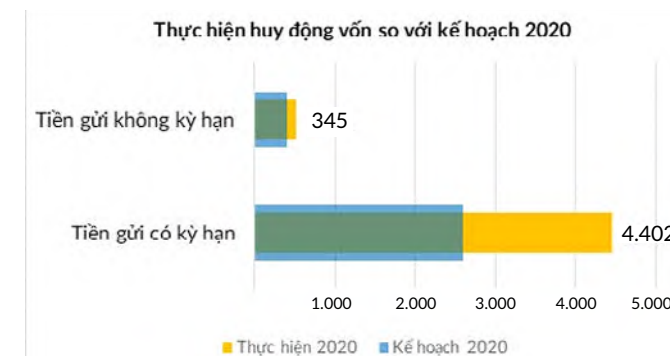
THU THUẦN

Năm 2020, phí dịch vụ duy trì ổn định, đạt 31,5 tỷ đồng, trong đó 63% từ phí bảo lãnh, 26% từ phí L/C, 4% từ ủy thác. Năm 2020, PVcomBank tiếp tục kiên định với mục tiêu chuyển dịch cơ cấu, đa dạng hóa nguồn thu, gia tăng dịch vụ để phát triển khách hàng doanh nghiệp lớn bền vững không chỉ phụ thuộc vào hoạt động tín dụng, huy động.

HOẠT ĐỘNG TIỀN GỬI

Trong bối cảnh dịch Covid 19 bùng phát, PVcomBank đã thực hiện những nỗ lực vượt bậc để duy trì và tăng trưởng cả về quy mô cũng như chất lượng tại mảng dịch vụ chủ lực này. Tính đến cuối năm 2020, tổng tiền gửi từ các khách hàng doanh nghiệp lớn đạt 25.296 tỷ đồng, vượt 35% so với kế hoạch được giao. Trong đó tiền gửi có kỳ hạn chiếm 94% (23.704 tỷ đồng), tăng 7%; tiền gửi không kỳ hạn chiếm 6.3% (1.592 tỷ đồng), tăng 68% so với năm 2019. Khối KHDNL từng bước khôi phục dịch vụ tài khoản thanh toán với các đơn vị trong ngành với thị phần doanh thu về tài khoản thanh toán tại PVcomBank năm 2020 tăng gấp đôi so với năm 2019. Đây là kết quả quan trọng, khẳng định uy tín, sự tin tưởng và mở rộng dịch vụ giao dịch của khách hàng đối với PVcomBank.

Song song với việc tìm kiếm các giải pháp để thúc đẩy huy động vốn, Khối KHDNL còn thực hiện các chính sách ưu đãi phí giao dịch cho khách hàng, bao gồm cả giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng, thanh toán giao dịch qua thẻ, qua mạng internet. Các chính sách này giúp tăng lợi ích cho khách hàng và tạo công cụ để PVcomBank tiếp cận dòng tiền thanh toán của khách hàng thuận tiện hơn. So với các năm trước, quy mô huy động vốn có sự tăng trưởng đáng kể gồm cả tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi không kỳ hạn.



HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG

Quản trị rủi ro chặt chẽ là ưu tiên hàng đầu của Khối KHDNL trong bối cảnh nền kinh tế khó khăn. Bộ phận Cảnh báo nợ sớm của Khối luôn chủ động kiểm soát danh mục để nhận diện sớm rủi ro và đảm bảo tuân thủ đúng định hướng của PVcomBank.

Đối với hoạt động tài trợ vốn, cơ cấu, chất lượng

danh mục luôn được Khối kiểm soát chặt chẽ theo chiến lược phát triển tín dụng an toàn, thận trọng, giảm tối đa rủi ro. Trong năm 2020, Khối chủ trương tiếp cận nhu cầu vốn của các khách hàng truyền thống trong ngành Dầu khí, có nền tảng kinh doanh bền vững và khả năng ứng phó cao với biến động của nền kinh tế trong nước và thế giới, tập trung cấp tín dụng phục vụ nhu cầu

sản xuất kinh doanh, đầu tư dự án của các nhóm khách hàng trong lĩnh vực sản xuất, thương mại dầu khí, phát triển chuỗi và các hoạt động liên quan.

Tính đến 31/12/2020, các khoản vay trung dài hạn chiếm 94% tổng dư nợ, cho vay ngắn hạn chiếm 6%. Chất lượng tín dụng đều ở trạng thái an toàn, hiệu quả và đảm bảo rủi ro theo đúng định hướng, không có dư nợ nhóm 3-5.

Đối với dịch vụ bảo lãnh, các đơn vị kinh doanh của Khối KHDNL nỗ lực phục vụ tối đa nhu cầu bảo lãnh các Dự án trong ngành Dầu khí như Dự án Nhiệt điện Long Phú, Nhà máy Nhiệt điện Sông Hậu 1, các dự án bảo trì các nhà máy điện,

các dự án của Bộ Quốc phòng, các dự án xây dựng đường ống dẫn khí Nam Côn Sơn giai đoạn 1, 2, và nhu cầu bảo lãnh phục vụ cho hoạt động thanh toán, sản xuất kinh doanh của các đơn vị trong ngành Dầu khí.

Tính đến 31/12/2020, tổng doanh số phát hành bảo lãnh mới đạt 1.183 tỷ đồng, số dư đạt 2.418 tỷ đồng. 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, đúng yêu cầu và tiến độ đề ra, đáp ứng các quy định hiện hành.

HOẠT ĐỘNG THU XẾP VỐN VÀ TƯ VẤN TÀI CHÍNH

Trong năm 2020, bên cạnh việc duy trì và tiếp tục thực hiện các hợp đồng tư vấn thu xếp vốn đã ký (Nhà máy Nhiệt điện Thái Bình 2, Nhà máy Nhiệt điện Long Phú 1), Khối KHDNL đã nỗ lực tìm kiếm các dự án thu xếp vốn truyền thống, đồng thời phối hợp với đơn vị thành viên PSI triển khai thêm sản phẩm tư vấn phát hành trái phiếu. Khối KHDNL đã hoàn thành ký kết Thỏa thuận Hỗ trợ công tác Thu xếp vốn Dự án Nhà máy Nhiệt điện Nhơn Trạch 3&4, hoàn thành phát hành trái

phiếu cho CTCP Thủy điện Dakrinh. Năm 2020, PVcomBank đã có thêm nhiều tiềm năng khai thác và cung cấp sản phẩm dịch vụ cho khách hàng ở những phân khúc khác nhau, hướng đến nền tảng vững chắc cho các năm tiếp theo. Kết quả kinh doanh thuộc mảng Khách hàng doanh nghiệp lớn trong năm 2020 được đánh giá rất tích cực và khả quan.





NGUỒN VỐN VÀ KINH DOANH VỐN

Năm 2020, PVcomBank luôn đảm bảo các hạn mức, tỷ lệ thanh khoản, cũng như các chỉ số an toàn vốn ở ngưỡng an toàn cao... theo yêu cầu của NHNN. Bên cạnh đó, PVcomBank xây dựng các chính sách, quản lý thanh khoản, đo lường và công tác dự báo trong quản lý thanh khoản góp phần tăng tính chủ động trong công tác cân đối nguồn, quản lý thanh khoản của Ngân hàng. Hoạt động kinh doanh Trái phiếu Chính phủ cũng là một trong những kênh kinh doanh hiệu quả của PVcomBank trong năm 2020. PVcomBank luôn là một trong những thành viên đầu tư, kinh doanh Trái phiếu Chính phủ năng động và hiệu quả của thị trường.

Trong năm 2020, PVcomBank đã thực hiện tái cơ

cấu danh mục, ghi nhận lợi nhuận tăng 167% so với năm 2019.

Năm 2020, PVcomBank đã vươn lên trở thành một trong những ngân hàng năng động nhất trên thị trường giao dịch ngoại hối liên ngân hàng. Với gần 50 tổ chức tín dụng trong và ngoài nước, PVcomBank đã triển khai giao dịch tất cả những sản phẩm cơ bản trong lĩnh vực kinh doanh ngoại hối như giao ngay, kỳ hạn, hoán đổi... Doanh số giao dịch trên thị trường liên ngân hàng của PVcomBank trong năm 2020 tăng hơn 40% so với năm 2019. Trong năm 2021, dự kiến PVcomBank sẽ tiếp tục đẩy mạnh giao dịch, tích cực tham gia nhiều hơn vào việc tạo lập thị trường, tiếp tục nâng cao vị thế và hình ảnh của mình trên thị

trường liên ngân hàng.

Về mảng kinh doanh ngoại tệ với các tổ chức kinh tế, tổng doanh số mua bán ngoại tệ của các tổ chức kinh tế trong năm 2020 tăng trưởng 120% so với năm 2019. Đặc biệt là sự tăng trưởng vượt bậc của các sản phẩm kết hợp tín dụng và phái sinh lãi suất PVFlux và PVFix, doanh số đạt hơn 250% so với năm 2019

Trong lĩnh vực quan hệ với các định chế tài chính, PVcomBank tiếp tục mở rộng và tăng cường thiết lập quan hệ ngân hàng đại lý cũng như mở rộng hạn mức với các đối tác trong và ngoài nước. Bên cạnh đó PVcomBank cũng đẩy mạnh

hợp tác với các ngân hàng 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.

QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP



Trong năm 2020, 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 NHNN theo đúng tinh thần tại Thông tư 13/2018/TT-NHNN về hệ thống kiểm soát nội bộ.

Với việc ban hành Quy định về Khẩu vị rủi ro tại PVcomBank số 23227/QĐ-PVB ngày 30/11/2020, Quy định khung về quản lý rủi ro tín dụng số 11304/QĐ-PVB ngày 17/06/2020 của HĐQT, PVcomBank đã đảm bảo được sự nhất quán tuân thủ chiến lược về QLRR tín dụng trong suốt quá trình thẩm định, phê duyệt, quản lý sau cấp tín dụng tuân thủ quy định của PVcomBank,

Ngân hàng nhà nước (NHNN) và quy định của pháp luật có liên quan. Chất lượng danh mục tài sản và hiệu quả kinh doanh về cơ bản đảm bảo mục tiêu kế hoạch đi đôi với việc kiểm soát chất lượng tín dụng chặt chẽ ở tất cả các phân khúc khách hàng duy trì tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ dưới 3%.

Các chính sách, quy trình, quy định của PVcomBank được kiểm soát thận trọng có đánh giá tác động đến hệ thống trước khi triển khai/điều chỉnh và 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 hoạt động kinh doanh thực tế của Ngân hàng.

Để đẩy mạnh hoạt động kinh doanh an toàn, PVcomBank đã hoàn thành Dự án rà soát, quy hoạch lại hệ thống sản phẩm tín dụng trên cơ sở các hạn mức chấp nhận rủi ro toàn hàng, là cơ sở, định hướng để PVcomBank xác định nhóm khách hàng mục tiêu, xây dựng sản phẩm tín dụng phù hợp và kiểm soát rủi ro sản phẩm.

Cùng với việc nâng cao chất lượng nhận diện dấu hiệu rủi ro khách hàng trước khi cấp tín dụng, trong năm 2020, PVcomBank đã chú trọng nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát sau đối với khách hàng thông qua việc chuẩn hóa lại hệ thống văn

bản quy định nội bộ, kiện toàn mô hình tổ chức, nâng cao công tác truyền thông, đào tạo toàn hệ thống để CBNV nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động quản lý sau cấp tín dụng.



CÔNG TÁC QUẢN TRỊ DANH MỤC CỦA PVCOMBANK

Trong năm 2020, công tác quản trị danh mục tập trung vào sáng kiến quy hoạch lại hệ thống báo cáo và dữ liệu quản trị danh mục nhằm chuẩn hóa hệ thống báo cáo của quản trị danh mục theo hướng bắt kịp với xu thế quản trị rủi ro của toàn ngành và hướng tới quản trị rủi ro danh mục theo Thông tư 13/2018/TT-NHNN.

Hệ thống báo cáo của Quản trị danh mục tin dụng tập trung hướng tới công tác cảnh báo

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

Trong năm 2020, hoạt động quản trị rủi ro thị trường, rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng tiếp tục được hoàn thiện. Các quy định khung về chính sách QTRR thị trường, QTRR thanh khoản, QTRR lãi suất sổ ngân hàng được xây dựng trên cơ sở quy định của NHNN, tham chiếu tới các nguyên tắc của Basel 2 và phù hợp với đặc điểm kinh doanh đã được áp dụng trong công tác quản trị rủi ro thường xuyên của Ngân hàng. Việc hoàn thiện bộ khung quy định cho các loại rủi ro giúp hoạt động kinh doanh của Ngân hàng được quản lý một cách hiệu quả, bài bản theo chuẩn mực thị trường.

Ngoài ra, hệ thống phân quyền được điều chỉnh theo quy định của Thông tư 13, hệ thống hạn mức kinh doanh, hạn mức QTRR cho hoạt động thanh khoản, lãi suất sổ ngân hàng được Tổng Giám đốc phê duyệt trên cơ sở phân quyền của HĐQT giúp hoạt động kinh doanh được thực hiện một cách linh hoạt, hiệu quả cao. Quy định

sớm, phân tích rủi ro đa chiều, phân tích hiệu quả kinh doanh dựa trên rủi ro danh mục và hướng tới từng đối tượng khách hàng. Hệ thống dữ liệu, quản trị danh mục tín dụng hướng tới việc tập trung hóa, chuẩn hóa và phân vùng dữ liệu, tập trung làm giàu, làm sạch dữ liệu phục vụ các nhu cầu phân tích quản trị nội bộ ngân hàng.

phân quyền trong hoạt động kinh doanh được rà soát và điều chỉnh, đảm bảo tính phù hợp, tuân thủ quy định pháp luật, rõ ràng, dễ tra cứu cho các đơn vị sử dụng.

Các loại hạn mức cho hoạt động tự doanh được duy trì ổn định, thể hiện tính phù hợp, hiệu quả của hệ thống hạn mức. Các chỉ tiêu định lượng được điều chỉnh định kỳ hàng năm trên cơ sở quy mô, kế hoạch hoạt động kinh doanh hoặc điều chỉnh đột xuất khi có sự thay đổi về môi trường kinh doanh. Hệ thống hạn mức chú trọng đến việc cập nhật các trạng thái kinh doanh theo giá thị trường và đo lường độ nhạy thị trường của các tài sản trong sổ kinh doanh, tạo điều kiện linh hoạt cho hoạt động kinh doanh, đồng thời kiểm soát được rủi ro một cách chặt chẽ. Hệ thống báo cáo, đo lường rủi ro thị trường cũng được cải tiến nhằm nâng cao tính chính xác, kịp thời, đồng thời hỗ trợ cho việc ra quyết định kinh doanh của các cấp lãnh đạo.

QUẢN TRỊ RỦI RO HOẠT ĐỘNG

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác quản trị rủi ro hoạt động (QTRRHĐ), trong năm 2020, PVcomBank tiếp tục tăng cường công tác kiểm tra, giám sát gắn liền với đề xuất các giải pháp tương ứng để đảm bảo an toàn hoạt động cho ngân hàng.

Năm 2020, với việc ban hành Quy định số 23227/QĐ-PVB ngày 30/11/2020 trong đó khẩu vị rủi ro hoạt động đã thể hiện rất rõ quan điểm của Hội đồng quản trị trong công tác quản lý rủi ro hoạt động, cụ thể: “PVcomBank không chấp nhận hành vi gian lận nội bộ trong hoạt động của ngân hàng”. Các quy định về hạn mức rủi ro hoạt động (RRHĐ) đã được quy định cụ thể tại Quy định khung trong công tác quản trị rủi ro hoạt động (QTRRHĐ) số 14825/QĐ-PVB ngày

28/12/2018. Hạn mức RRHĐ được PVcomBank xem xét đánh giá lại và điều chỉnh tối thiểu theo định kỳ hàng năm hoặc khi có thay đổi lớn ảnh hưởng đến trạng thái rủi ro của Ngân hàng để đảm bảo phù hợp với khẩu vị rủi ro và tình hình thực tế của PVcomBank. PVcomBank thực hiện theo dõi việc tuân thủ hạn mức trên phạm vi toàn hàng. Trường hợp tổn thất thực tế vượt hạn mức RRHĐ, PVcomBank sẽ áp dụng các biện pháp nhằm tăng cường để kiểm soát, giảm thiểu RRHĐ đó trong tương lai.

Hệ thống các chính sách, quy định, quy trình nội bộ tại PVcomBank trước khi được ban hành mới và/hoặc sửa đổi đều phải được kiểm soát rủi ro một cách thận trọng nhằm xác định và đề xuất bổ sung biện pháp quản lý rủi ro hoạt động phù hợp

mà vẫn hỗ trợ được hoạt động kinh doanh cho các Khối/Phòng/Ban.

Tiếp nối thành công của năm 2019, trong năm 2020, PVcomBank tiếp tục triển khai công cụ RCSA (tự đánh giá rủi ro hoạt động và hiệu quả chốt kiểm soát) trên phạm vi toàn ngân hàng. Kết thúc chương trình RCSA, các đơn vị đã nhận diện được các RRHĐ đã xảy ra hoặc có nguy cơ xảy ra tại đơn vị mình, góp phần nâng cao ý thức nhận diện, quản lý và giảm thiểu rủi ro. Các RRHĐ có mức độ nghiêm trọng cao đã được PVcomBank ưu tiên tập trung nguồn lực để xây dựng các biện pháp quản lý, kiểm soát rủi ro.

Nhằm ứng phó với đại dịch Covid -19 diễn biến phức tạp trong năm 2020, PVcomBank đã triển khai thực hiện công tác đảm bảo kinh doanh liên tục (KDLT) phòng chống dịch Covid-19: Lập kế hoạch KDLT trên phạm vi toàn hàng; tiến hành chạy thử 3 lần tại các cơ sở dự phòng; kịp thời đưa ra các điều chỉnh phù hợp với tình hình dịch bệnh.

Công tác giám sát RRHĐ được PVcomBank chú trọng thông qua việc thu thập và ghi nhận dữ liệu RRHĐ từ các báo cáo kiểm tra/giám sát của bên thứ ba; thông qua việc triển khai các công cụ về quản trị RRHĐ (thu thập và ghi nhận sự kiện tổn thất (LOSS); tự đánh giá RRHĐ và hiệu quả chốt kiểm soát (RCSA); theo dõi tình hình khắc phục

CÔNG TÁC XÂY DỰNG MÔ HÌNH VÀ TRIỂN KHAI BASEL NHẪM TUÂN THỦ THÔNG TƯ 41/2016/TT-NHNN TẠI PVCOMBANK

Trong năm 2020, PVcomBank tiếp tục triển khai Dự án Tuân thủ Thông tư 41 theo Quy định của NHNN. Dự án đã đánh giá được thực trạng dữ liệu, đưa ra phương án xử lý dữ liệu, kết hợp các nguồn dữ liệu sẵn có để tạo ra thông tin cần thiết phục vụ công tác tính toán tài sản rủi ro tín dụng và tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu. Để đảm bảo tính minh bạch và chính xác, dự án đang tiến hành xây dựng tham số cho các tiêu chí tính toán, tiến đến

RRHĐ) nhằm đảm bảo xây dựng được một cơ sở dữ liệu RRHĐ đầy đủ; đồng thời các RRHĐ được nhận diện và kiểm soát/giảm thiểu. Ngoài ra, PVcomBank triển khai việc đề xuất thiết lập/thiết lập các chốt kiểm soát RRHĐ tiềm ẩn thông qua việc thực hiện các sổ các Báo cáo giám sát RRHĐ theo chuyên đề, triển khai các dự án.

Trong năm 2020, thông qua việc hoàn thành triển khai dự án đồng bộ hóa thông tin KHCN, PVcomBank đã đảm bảo việc nhận diện và quản lý thông tin KHCN trên các hệ thống CNTT một cách đồng nhất và duy nhất. Từ đó, giúp kiểm soát/ngăn chặn những hành vi gian lận được thực hiện trên cơ sở thay đổi các thông tin cá nhân của khách hàng tại PVcomBank.

Cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng, công tác truyền thông, đào tạo về RRHĐ tiếp tục được PVcomBank triển khai trên phạm vi toàn hàng giúp nâng cao nhận thức và trách nhiệm của mỗi cá nhân trong công tác QTRRHĐ. Với các trường hợp cá nhân/đơn vị có sai phạm Ngân hàng sẽ tiến hành xử lý nghiêm đồng thời thực hiện phổ biến, công bố rộng rãi các hình thức xử lý này tới toàn thể CBNV nhằm tuyên truyền, răn đe.

việc xây dựng hệ thống tự động cho công tác tính toán tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu theo Thông tư 41. PVcomBank cũng đã hoàn thiện phương pháp tính vốn cho rủi ro thị trường, rủi ro hoạt động theo yêu cầu của Thông tư 41, bao gồm việc xây dựng và ban hành quy trình quản lý trạng thái rủi ro thị trường để tính vốn yêu cầu cho rủi ro thị trường, phân tách sổ kinh doanh và sổ ngân hàng phù hợp với quy định tại Thông tư 41.

QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

Mặc dù bị ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 nhưng trong năm 2020 hoạt động tuyển dụng nhân sự, công tác đào tạo tại PVcomBank vẫn đảm bảo tính liên tục, ổn định và phù hợp với tình hình thực tế, đảm bảo được chất lượng nhân sự và đào tạo không ngừng được nâng cao.

CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ VÀ CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ

Công tác tuyển dụng nhân sự tại PVcomBank luôn được chú trọng hàng đầu nhằm đảm bảo tính chủ động và đáp ứng được nhu cầu nhân sự của từng đơn vị trong bất kỳ giai đoạn nào. Công tác tuyển dụng luôn được thực hiện theo đúng quy trình, quy định nhằm đảm bảo chất lượng đầu vào.

Trong năm 2020, PVcomBank cũng xây dựng cơ chế, chính sách nhằm thu hút nhân lực có trình độ cao, nhiều kinh nghiệm, tiếp tục bổ sung, hoàn thiện các chính sách/chế độ đãi ngộ người lao động đảm bảo bám sát các quy định, văn bản pháp quy thường xuyên thay đổi do tình hình dịch bệnh. Các chính sách, sản phẩm ưu đãi dành cho đội ngũ cán bộ nòng cốt và các nhân sự có thành tích cao vẫn tiếp tục được duy trì.

Chế độ lương thưởng, bảo hiểm, đãi ngộ dành cho CBNV cũng không ngừng được cải thiện, bên cạnh đó PVcomBank tiếp tục bổ sung các chế độ, chính sách mới đặc biệt là chính sách dành cho cán bộ có thâm niên làm việc lâu năm tại Ngân hàng nhằm phù hợp với nhu cầu thực tế của người lao động, tạo điều kiện cho người lao động được yên tâm làm việc, cống hiến cho sự phát triển của Ngân hàng.

Các chính sách giao, đánh giá KPIs và chi trả lương theo KPIs được điều chỉnh bổ sung, bên cạnh đó PVcomBank vẫn tiếp tục xây dựng và phát động các chương trình thi đua thúc đẩy kinh doanh, khen thưởng nhằm nâng cao năng suất lao động, hiệu quả kinh doanh của ngân hàng,

các hoạt động này đã có những phản hồi tích cực từ phía CBNV, đảm bảo việc chi trả lương gắn với kết quả thực hiện công việc của từng nhân sự, từng chức danh.

CÔNG TÁC ĐÀO TẠO KHÔNG NGỪNG ĐƯỢC CẢI TIẾN SÁNG TẠO

Để thích ứng với điều kiện mới tình hình dịch bệnh gây ra, năm 2020, các ứng dụng đào tạo online, các hình thức đào tạo từ xa được PVcomBank tích cực áp dụng nhằm khắc phục những khó khăn trong tình hình dịch bệnh còn nhiều diễn biến phức tạp. Trong năm 2020, đã có trên 19.000 lượt học viên tham gia các chương trình đào tạo và tham gia kiểm tra đánh giá năng lực. Chất lượng các khóa học được nâng cao với điểm đánh giá bình quân của học viên tham gia đạt 4.53 điểm (thang điểm 5). Ngoài hoạt động đào tạo bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, PVcomBank cũng không ngừng phát động phong trào nghiên cứu khoa học, lao động sáng tạo tại Ngân hàng. Trong năm 2020, đã có 63 sản phẩm/ý tưởng liên quan đến việc nâng cao hiệu quả hoạt động của Ngân hàng với sự tham gia của hơn 100 CBNV được Hội đồng Khoa học và công nghệ PVcomBank công nhận là sáng kiến 2020.



CÔNG NGHỆ THÔNG TIN



Năm 2020, PVcomBank tiếp tục triển khai hiện đại hóa hệ thống CNTT đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn, quy định của Ngân hàng Nhà nước trong quản trị CNTT và quản trị Ngân hàng một cách an toàn, hiệu quả. Hoàn thiện mô hình quản trị CNTT mới theo hướng Dịch vụ CNTT và tách biệt các chức năng vai trò để đảm bảo các hệ thống được phát triển, vận hành và quản trị hiệu quả nhất.

Triển khai thành công các giải pháp công nghệ phù hợp để hỗ trợ hoạt động kinh doanh và quản trị Ngân hàng trong điều kiện dịch Covid-19 và thực hiện lộ trình chuyển đổi số và hướng tới trở thành Ngân hàng hợp kênh, Ngân hàng số như:

- **Dịch vụ Ngân hàng mở:** Tích hợp thử nghiệm dịch vụ thẻ ảo vô danh, Tài khoản thanh toán, thẻ Debit Master theo mô hình B2B2C dựa trên nền tảng API Management, Quản lý định danh và truy

cập tập trung, Xác thực giao dịch đa nhân tố.

- **Dịch vụ Ngân hàng số:** Thử nghiệm dịch vụ định danh điện tử (e-KYC) cho phép khách hàng mở tài khoản thanh toán trực tuyến và đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử trực tuyến.

- **Dịch vụ Ngân hàng điện tử:** Các ứng dụng giao dịch trực tuyến của PVcomBank tiếp tục được nâng cấp về trải nghiệm và bổ sung thêm nhiều tính năng, dịch vụ như: Loyalty, Xác thực giao dịch đa nhân tố mang lại cho khách hàng trải nghiệm ưu việt.

- **PVcomBank là trung gian thanh toán:** Phối hợp với Ngân Lượng triển khai Cổng thanh toán kết nối với NAPAS và Visa/Master cung cấp các chức năng và tiện ích thanh toán giao dịch điện tử trực tuyến cho các đối tác trên hệ sinh thái ngân hàng mở và Merchant của PVcomBank.

- **Số hóa các quy trình tác nghiệp:** Triển khai hệ thống giao dịch khách hàng 1 cửa (Smart Form), Dịch vụ trả lương Payroll, Hóa đơn điện tử.

- PVcomBank cũng đã nâng cấp phát triển hệ thống cơ sở dữ liệu, các báo cáo Quản trị hỗ trợ lãnh đạo Ngân hàng trong công tác Quản trị rủi ro, quản trị tài chính và ra quyết định.

- Triển khai nhiều giải pháp hiện đại hóa hạ tầng công nghệ đáp ứng mục tiêu chuyển đổi số và quản trị linh hoạt để giảm thiểu rủi ro gián đoạn

dịch vụ (áp dụng kiến trúc dịch vụ Micro Service, chuyển đổi các ứng dụng hiện tại của ngân hàng sang nền tảng công nghệ điện toán đám mây...).

- Áp dụng nhiều giải pháp bảo mật, an toàn thông tin tiên tiến để đảm bảo vận hành ổn định, an toàn, nâng cao chất lượng dịch vụ của Ngân hàng và đảm bảo an toàn giao dịch cho khách hàng sử dụng dịch vụ của PVcomBank.

VẬN HÀNH

Cùng với việc tập trung xây dựng và áp dụng các sáng kiến cải tiến hoạt động, song song với việc triển khai các dự án trọng điểm, năm 2020, công tác vận hành hệ thống tại PVcomBank luôn đảm bảo ổn định và mang lại hiệu quả cao.

GIAO DỊCH THANH TOÁN

Kết thúc năm 2020, các giao dịch thanh toán quốc tế (TTQT) tại PVcomBank đã đạt được một số kết quả đáng ghi nhận. Các giao dịch được xử lý hiệu quả, thông suốt với tỷ lệ điện chuẩn cao. Doanh thu phí TTQT tăng trưởng 30% so với năm 2019; tỷ lệ giao dịch đảm bảo tuân thủ cam kết chất lượng dịch vụ SLA đạt trên 98%.

Năm 2020, PVcomBank đã tập trung rà soát, sửa đổi, ban hành các văn bản nội bộ về nghiệp vụ TTQT và mở rộng mạng lưới Ngân hàng đại lý, phát triển các kênh thanh toán. Bên cạnh đó, dịch vụ tư vấn trực tiếp cho khách hàng trong nghiệp vụ thư tín dụng xuất khẩu được triển khai góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, mang lại giá trị gia tăng cho khách hàng.

Do ảnh hưởng của tình hình dịch bệnh Covid 19 nên số lượng giao dịch thanh toán trong nước

năm 2020 giảm nhẹ (2,93%) so với năm 2019. Trung tâm Thanh toán trong nước thực hiện 892.646 (Số giao dịch đi và đến), tổng giá trị giao dịch thanh toán PVcomBank tham gia điện tử liên ngân hàng đạt 2.102.053 tỷ đồng. Do việc hạn chế rủi ro thanh toán được bám sát và rà soát thường xuyên nên trong năm 2020 không có rủi ro về thanh toán được ghi nhận, các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ đều đạt cam kết SLA. Trung tâm Thanh toán trong nước với vai trò đầu mối đã hoàn thiện việc nâng cấp chuẩn định dạng thanh toán 2.5 đáp ứng yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước. Đồng thời mở và sử dụng dịch vụ kênh thanh toán với đồng ngoại tệ trên hệ thống thanh toán điện tử Liên ngân hàng, đảm bảo hoạt động thanh toán trong nước, tác nghiệp nguồn vốn và đầu tư được thực hiện nhanh chóng, an toàn, hiệu quả...

HOẠT ĐỘNG KIỂM SOÁT TÍN DỤNG (KSTD)

Cùng với việc tập trung xây dựng và áp dụng các sáng kiến cải tiến hoạt động, song song với triển khai các dự án trọng điểm, năm 2020, công tác vận hành hệ thống Kiểm soát tín dụng (KSTD) luôn đảm bảo tiêu chí an toàn, ổn định và mang lại hiệu quả.

Tính đến thời điểm hết 31/12/2020, tổng giao dịch ghi nhận trên hệ thống VHServiceDesk đạt xấp xỉ 262.000 giao dịch, giảm 18.1% so với số lượng giao dịch cùng kỳ năm 2019; giá trị giao

dịch xấp xỉ 33.618 tỷ đồng, giảm 23% so với năm 2019, nguyên nhân do ảnh hưởng của đại dịch COVID19. Tuy số lượng giao dịch giảm nhưng chất lượng xử lý giao dịch có xu hướng tăng lên, thể hiện ở tỷ lệ giao dịch đảm bảo tuân thủ SLA đạt 96.42%/Tổng giao dịch có đo lường SLA (cao hơn so với mức 96.07% của năm 2019). Bên cạnh đó tổng số nhân sự tại TT.QLTD là 289 người giảm 7 người (2.4%) so với cùng kỳ 2019.

HOẠT ĐỘNG KHO QUỸ

Để hỗ trợ hoạt động kinh doanh, trong năm 2020, bộ phận kho quỹ thuộc Khối Vận hành luôn đảm bảo cung cấp tiền mặt, ACQT, nhập xuất hồ sơ TSBĐ đáp ứng kịp thời yêu cầu của hệ thống, vận hành an toàn và hiệu quả. Tổng số tiền thu năm 2020 đạt 113.866 tỷ VNĐ (+3,7% so với 2019) và 142,3 triệu USD (+44,1% so với 2019);

Tổng giao dịch nhập kho hồ sơ TSBĐ năm 2019: 12.854 bì hồ sơ (-43,6% so với 2019). Bên cạnh đó, việc triển khai áp dụng cam kết chất lượng dịch vụ nội bộ SLA vào công việc của kho quỹ, đã làm tăng chất lượng dịch vụ lên cao, tỷ lệ giao dịch đạt SLA trên 97,3% (+2,7% so với 2019).

DỊCH VỤ TRẢ LỜI KHÁCH HÀNG

Trong năm 2020, Phòng Dịch vụ và trả lời khách hàng (DV&TLKH) luôn nỗ lực, cố gắng để hoàn thành nhiệm vụ thường xuyên và trọng tâm, duy trì sự hoạt động ổn định của tổng đài, đảm bảo hỗ trợ kịp thời cũng như mang đến cho khách hàng trải nghiệm tốt nhất khi liên hệ tới Tổng đài. Số lượng cuộc gọi thực hiện qua tổng đài năm 2020 là 182,961 (tăng 50,1% so với năm 2019: 121,835 cuộc gọi). Số lượng email xử lý năm 2020 là 16,680 (tăng 265,1% so với năm 2019: 4,568 email).

Hướng tới sự chăm sóc chuyên biệt và kịp thời nhất cho phân khúc khách hàng ưu tiên tại PVcomBank, ngày 20/04/2020, Tổng đài dành riêng cho Hội viên Dịch vụ Ngân hàng ưu tiên (1800555592) đã chính thức đi vào hoạt động. Kể từ thời điểm đó cho đến hết năm 2020 Tổng đài 1800555592 đã tiếp nhận và hỗ trợ 10,541 cuộc gọi của khách hàng tới nhánh này. Tổng đài luôn đảm bảo có ít nhất 02 line hỗ trợ dành cho KHUT trong một ca trực, ngoài ra đảm bảo việc gọi ra thường xuyên, liên tục cho tất cả những cuộc gọi nhờ tới Tổng đài.

Trong năm 2020, phòng DV&TLKH tiếp tục thực hiện dự án khảo sát sự hài lòng của khách hàng

về chất lượng dịch vụ của giao dịch viên, khách hàng ưu tiên, ngoài ra dự án cũng bổ sung thêm hạng mục khảo sát chất lượng hỗ trợ của cán bộ bán (Relationship Manager - RM).

Ngoài ra, Phòng DV&TLKH cũng tiến hành khảo sát sự hài lòng của khách hàng với chất lượng hỗ trợ của Tổng đài viên nhằm mục đích tìm hiểu mong muốn, nguyện vọng của khách hàng với mỗi cuộc gọi kết nối tới Tổng đài để từ đó nâng cao kiến thức, kỹ năng hỗ trợ của Tổng đài viên. Trong năm 2020, Tổng đài đã khảo sát thành công 1,400 khách hàng về chất lượng hỗ trợ của Tổng đài viên.

Năm 2020, cũng là năm đánh dấu việc phòng DV&TLKH thành lập và đi vào hoạt động bộ phận xử lý than phiền với mục đích hỗ trợ, giải đáp, xử lý tất cả những than phiền của khách hàng qua Tổng đài một cách chuyên nghiệp và triệt để. Bộ phận xử lý than phiền đã tiếp nhận và phối hợp với những đơn vị liên quan xử lý 1,100 trường hợp than phiền trong năm 2020, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của PVcomBank, tạo niềm tin đối với khách hàng.

Nằm trong khuôn khổ dự án Digital Banking,

theo chỉ đạo từ Ban Điều hành, bộ phận Dịch vụ tài khoản đã được thành lập tại Phòng DV&TLKH với mục tiêu chính là thực hiện hậu kiểm hồ sơ mở tài khoản thanh toán online của khách hàng. Giai đoạn đầu của dự án, bộ phận Dịch vụ tài khoản đã thực hiện test khoảng 500 trường hợp trong tháng 12/2020.

Để hỗ trợ khách hàng gửi yêu cầu tra soát những

giao dịch lỗi nhanh nhất mà không cần phải tới quầy hay gọi lên hotline, Phòng DV&TLKH là đơn vị tiếp nhận và xử lý tất cả những yêu cầu tra soát của khách hàng qua ứng dụng MobileBanking, góp phần cùng Khối khách hàng cá nhân mang dịch vụ đến tận nhà cho khách hàng.

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Để công tác quản lý chất lượng dịch vụ ngày một cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, PVcomBank liên tục triển khai các chương trình nhằm quản lý chất lượng dịch vụ: Chương trình khách hàng bí mật (thực hiện chấm 03 tháng/lần nhằm kiểm tra đánh giá việc tuân thủ thực hiện các chuẩn mực CLDV của đội ngũ Giao dịch viên trên toàn hệ thống); Chương trình giám sát camera (thực hiện hàng tháng giúp các Trưởng đơn vị nắm được tình hình vi phạm lỗi của từng nhân viên cũng như có những hành động kịp thời để khắc phục nhằm); Đo lường dịch vụ nội bộ bằng SLA (nhằm nâng cao công tác phối hợp và

cam kết chất lượng dịch vụ giữa các phòng ban nội bộ, góp phần nâng cao năng suất lao động của toàn hệ thống); Khảo sát chất lượng dịch vụ nội bộ qua kênh Service desk (nhằm tạo cho PVcomBank môi trường làm việc chuyên nghiệp, cầu thị và minh bạch thông qua ý kiến của các CBNV sau mỗi giao dịch); Chương trình đánh giá 360 độ cho nhân viên Khối Vận hành (triển khai từ tháng 3/2020 đến tháng 9/2020, hầu hết điểm trung bình của cấp quản lý từ mức 8,6/10 điểm trở lên, và cấp nhân viên từ mức 8/10 điểm trở lên).



DỊCH VỤ TẬN TÂM
NÂNG TẦM TRẢI NGHIỆM



MARKETING TRUYỀN THÔNG THƯƠNG HIỆU

Kế thừa và phát huy những tiềm lực sẵn có, hành trình lan tỏa thông điệp Tin & Yêu của PVcomBank năm 2020 tiếp tục ghi dấu những thành tựu ấn tượng trong cả 03 mảng hoạt động: Marketing – Truyền thông – Thương hiệu, tạo nền tảng vững chắc cho sự vươn mình và bứt phá kinh doanh trong những bước phát triển tiếp theo.

Hoạt động Marketing

Năm 2020 là một năm nhiều biến động với những diễn biến khó lường của đại dịch Covid-19, gây tác động không nhỏ đến hoạt động của tất cả các đơn vị, từ kinh doanh đến các phòng ban hỗ trợ. Tuy nhiên, đối mặt với các thách thức khó khăn, thích nghi với các hướng dẫn quy định được điều chỉnh liên tục từ Chính phủ và Ban Lãnh đạo về phòng chống Covid, các hoạt động Marketing vẫn được triển khai linh hoạt, bám sát nhu cầu của các khối kinh doanh, triển khai nhiều chương trình ưu đãi định hướng khách hàng chuyển dịch sang hình thức giao dịch online, đảm bảo tăng trưởng kinh doanh ổn định. Song song với đó, các thông điệp hướng dẫn về bảo vệ an toàn, tránh lây nhiễm dịch bệnh trong các giao dịch tại quầy cũng được truyền thông liên tục, giúp khách hàng yên tâm và tin tưởng khi đồng hành cùng PVcomBank.

Một số chương trình lớn đã triển khai và mang lại hiệu quả cao như: CTKM Gửi tiền nhận vàng, Khai xuân như ý; Chương trình bán Chứng chỉ tiền gửi ghi danh; chuỗi các chương trình thúc đẩy bán bảo hiểm; các hoạt động truyền thông cho Mobile Banking. Đặc biệt, chương trình đầu tiên cho phát triển số lượng khách hàng đăng ký dịch vụ Ngân hàng số “Giao Dịch Cực Nhanh, Hoàn Tiền Cực Đã” đã đạt 140% chỉ tiêu đề ra.

Các chương trình thúc đẩy cho sản phẩm tín dụng, sản phẩm Thẻ, tài khoản và dịch vụ ngân hàng ưu tiên cũng đã được triển khai tích cực và mang lại hiệu quả kinh doanh đáng kể, tiêu biểu như các chương trình: Ra mắt dịch vụ Loyalty; hoàn thành bộ nhận diện thương hiệu Premier, triển khai gian hàng tại ngày hội Thẻ Việt Nam 2020, các chương trình hợp tác với đối tác Ví điện tử MoMo hay Zalo Pay nhằm mở rộng hệ sinh thái giao dịch điện tử trong thời kỳ mới; Chương trình ra mắt QRPay; chương trình ngày hội bán bảo hiểm tại một số chi nhánh trên hệ thống...

Trong năm 2020, hoạt động Marketing thúc đẩy kinh doanh theo vùng được đẩy mạnh. Chương trình được thiết kế riêng cho Vùng 6 với sự đồng hành cam kết mạnh mẽ từ Vùng, cùng nhiều hoạt động hỗ trợ như roadshow, lễ phát động chương trình khuyến mại “Gửi tiền trúng lớn”, tạo hiệu ứng nhận diện thương hiệu tốt trên địa bàn, đồng thời tạo điều kiện cho

đội ngũ bán hàng tiếp cận khách hàng mới, chủ động giới thiệu và bán SPDV một cách tích cực hơn.

Đặc biệt, Marketing đã phối hợp cùng Khối KHCN và các phòng ban liên quan để truyền thông các Dự án lớn của Ngân hàng: Loyalty, Gói tài khoản, SmartOTP, SmartForm, Đồng bộ hóa thông tin khách hàng, Chuyển đổi hạn mức giao dịch..., khẳng định định hướng bắt nhịp xu thế 4.0 trong ngành tài chính.

Trong mảng Marketing cho khách hàng tổ chức, năm 2020 cũng là một năm PVcomBank ghi nhiều dấu ấn khác biệt khi sửa đổi và cho ra mắt nhiều sản phẩm dịch vụ mới, có thể kể đến như: Sản phẩm chứng chỉ tiền gửi doanh nghiệp, Sản phẩm PV Trade, các sản phẩm L/C, Cho vay theo L/C xuất khẩu, Tài trợ nhà thầu xây lắp, thẻ tín dụng dành cho KHDN; sản phẩm dành cho phân khúc vừa và nhỏ; sản phẩm bảo lãnh hoàn toàn ứng đảm bảo bằng một phần TSDB... Các dịch vụ mới mang tính công nghệ như đăng ký mở tài khoản online qua hệ thống Sở Kế hoạch và Đầu tư Hà Nội; Nâng cấp hệ thống Internet Banking - bổ sung các tính năng chuyên biệt để thu hút khách hàng giao dịch online; Triển khai chương trình miễn phí giao dịch để thu hút dòng tiền KKH từ các tổ chức; Xây dựng các gói combo để gia tăng số lượng SP/KH, thúc đẩy số lượng khách hàng và nâng cao tỷ lệ phí ngoài tín dụng (nhóm KH XNK hoặc bảo lãnh) cũng là những điểm sáng trong hoạt động marketing KHDN năm 2020.

Bên cạnh việc tiếp tục triển khai đồng bộ và sáng tạo các hoạt động chăm sóc khách hàng nhân dịp Tết nguyên đán, Tết trung thu và gửi E-card chúc mừng tất cả các ngày lễ trong năm, bộ phận Marketing cũng đã phối hợp triển khai các hội thảo tiếp cận khách hàng, các lễ ký kết, các chương trình hợp tác với đối tác; triển khai các chương trình thi đua bán hàng; hỗ trợ cung cấp tài liệu tiếp cận khách hàng mới, tài liệu truyền thông cho các sản phẩm và chương trình mới trong năm. Đặc biệt, trong đầu tháng 11 vừa qua đã phối hợp với Khối Nguồn vốn và TTTC chuẩn bị thành công cho sự kiện PVcomBank tham dự hội nghị cấp cao CAIBA (Hội nghị trực tuyến thường niên Hiệp hội Liên ngân hàng ASEAN – Trung Quốc (CAIBA) lần thứ 10 và cuộc họp Cơ chế Hợp tác Liên ngân hàng ASEAN+3 (Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc) - APTIBCM năm 2020).



Hoạt động Thương hiệu

Với các hoạt động quảng bá đa kênh bài bản và chuyên nghiệp, thương hiệu PVcomBank đã và đang tiếp tục có độ phủ rộng khắp các tỉnh thành, mức độ nhận biết ngày một tăng cao, kết hợp với công tác truyền thông đại chúng hỗ trợ hiệu quả cho các chiến dịch Marketing và thúc đẩy kinh doanh trên toàn hệ thống.

Điểm sáng của năm 2020 có thể kể đến là MV âm nhạc “Gần nhau cùng ước mơ” giới thiệu về sản phẩm dịch vụ cũng như giá trị nhân văn mà Ngân hàng mong muốn mang đến cho khách hàng và cuộc sống. Với cách thức thể hiện sáng tạo và thông điệp gần gũi, MV đã nhận được hưởng ứng rất lớn từ cộng đồng, làm nên một dấu ấn thương hiệu tươi mới và đầy sức sống.

Sự chuyển mình mạnh mẽ trong sắc màu thương hiệu PVcomBank trong năm vừa qua còn được ghi nhận bởi 02 dự án lớn: ra mắt Website phiên bản mới và hoàn thành bộ tiêu chuẩn nhận diện thương hiệu 2020 với nhiều đổi mới, sáng tạo đột phá về công nghệ cũng như xu thế. Bên cạnh việc đẩy mạnh các hoạt động quảng bá thương hiệu trên các kênh kỹ thuật số như facebook, zalo, youtube..., PVcomBank vẫn tiếp tục tạo nên những dấu ấn thương hiệu mạnh mẽ trong cộng đồng bằng các chương trình trang trí không gian ngoài trời trong các dịp lễ lớn như Trung thu, 20/10, Giáng sinh, Tết Nguyên Đán, 8/3... Các hoạt động như phun tuyết, cho chữ thư pháp đầu năm cùng các mô hình trang trí đẹp mắt... đã trở thành một trong những nét văn hóa đặc trưng tại Hội sở Ngân hàng được người dân thủ đô đón đợi và hưởng ứng tích cực.

Với tất cả những nỗ lực không ngừng, năm 2020 PVcomBank đã vinh dự được trao tặng hàng loạt

các giải thưởng uy tín trong và ngoài nước 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 lớn nhất Việt Nam (VNR500), Top 500 Doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam (FAST500), Ngân hàng số sáng tạo nhất 2020 (GBO), Thẻ tín dụng tốt nhất 2020 (FDM).

Trải qua hành trình 7 năm xây dựng và củng cố nền tảng, PVcomBank đã tạo được dấu ấn riêng biệt trên thị trường tài chính, có được niềm tin của khách hàng, đối tác, và khắc ghi trong tâm thức cộng đồng về một Ngân hàng luôn tận tâm đồng hành để giúp khách hàng xóa đi mọi khoảng cách giữa ước muốn và hiện thực.



Hoạt động Truyền thông & An sinh xã hội

Hoạt động truyền thông của PVcomBank trong năm 2020 có nhiều thành tích đáng kể trong cả 03 mảng hoạt động chính, bao gồm: 01. Quản trị thông tin và quan hệ đối ngoại với các cơ quan truyền thông đại chúng; 02. Phát triển các chương trình/chiến dịch truyền thông hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động kinh doanh và thương hiệu của Ngân hàng; 03. Tổ chức các sự kiện lớn của Ngân hàng cùng nhiều chương trình thi đua nhằm xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

Năm 2020, các hoạt động truyền thông được đẩy mạnh, quảng bá có hiệu quả 100% các chương trình, sản phẩm dịch vụ, tăng cường tần suất xuất hiện của thương hiệu PVcomBank trên các phương tiện truyền thông đại chúng, từ đó góp phần mang thương hiệu và thông tin sản phẩm dịch vụ đến gần hơn đối với khách hàng và công chúng.

Điểm sáng nổi bật trong công tác xây dựng văn hóa nội bộ 2020 chính là chương trình Vũ điệu đam mê, chương trình Văn – Thể – Mỹ lớn nhất trong năm, có sức ảnh hưởng lớn đến toàn thể CBNV trên toàn hệ thống. Được tổ chức năm thứ 3 liên tiếp, sân chơi nội bộ này đã và đang nhận được ngày một nhiều hơn sự ủng hộ và hưởng ứng từ các CBNV, góp phần tạo dựng sự gắn kết bền chặt cũng như mang đến một không khí sôi nổi, hứng khởi cho môi trường làm việc của Ngân hàng. Cùng với đó, chương trình đi bộ Tin & Yêu nhân kỷ niệm ngày ra mắt thương hiệu 01/10 cũng tiếp tục được tổ chức trên quy mô lớn, thu hút hơn 10.000 cán bộ cùng gia đình, người thân tham gia, tạo nên tiếng vang cũng như mức độ lan tỏa thương hiệu rộng khắp toàn quốc.

Trong bối cảnh Covid-19 gây ra nhiều hệ lụy lớn đối với nền kinh tế cũng như đời sống xã hội, mặc dù không nằm ngoài vòng xoáy chịu ảnh hưởng từ dịch bệnh, nhưng PVcomBank vẫn nỗ lực hết sức mình, đảm bảo duy trì 100% nhân sự toàn hệ thống. Với mong muốn chung tay cùng cộng đồng trong cuộc chiến chống lại đại dịch, PVcomBank đã tài trợ gần 1 tỷ đồng cho 02 bệnh viện tuyến đầu là Bệnh viện Nhiệt đới Trung ương và Bệnh viện E để mua vật tư, máy móc y tế. Các chính sách ưu đãi tài chính cũng được triển khai liên tục để hỗ trợ các đối tượng chịu nhiều ảnh hưởng từ



dịch bệnh. Chương trình quyên góp “Chung sức đồng hành, diệt nhanh Covid” cũng tiếp nhận được 315 triệu đồng để chuyển cho đồng bào Miền Trung những khu vực bị thiệt hại nặng nề nhất. Bên cạnh đó, các hoạt động an sinh xã hội khác như tài trợ học bổng cho các sinh viên có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn trong giai đoạn dịch Covid-19 với tổng giá trị hơn 400 triệu đồng; tài trợ 16 tỷ đồng cho UBND tỉnh Hưng Yên để xây 200 căn nhà tình nghĩa cho các hộ nghèo và gia đình chính sách trên địa bàn tỉnh cũng được triển khai, khẳng định trách nhiệm đối với cộng đồng cũng như tinh thần nhân văn sâu sắc mà PVcomBank luôn kiên định dựng xây dài hạn trên mọi chặng đường phát triển.



BÁO CÁO TÀI CHÍNH 2020

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT

tại ngày 31 tháng 12 năm 2020

	31/12/2020	31/12/2019
	Triệu VND	Triệu VND
TÀI SẢN		
Tiền mặt, vàng bạc, đá quý	526.786	524.921
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	6.625.639	3.703.740
Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	14.740.463	16.814.625
Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác	14.451.002	15.961.771
Cho vay các tổ chức tín dụng khác	305.000	868.393
Dự phòng rủi ro	(15.539)	(15.539)
Chứng khoán kinh doanh	4.407.904	7.544.828
Chứng khoán kinh doanh	4.409.085	7.546.603
Dự phòng rủi ro chứng khoán kinh doanh	(1.181)	(1.775)
Cho vay và ứng trước cho khách hàng	83.062.475	77.555.962
Cho vay khách hàng	84.297.402	78.526.564
Ứng trước cho khách hàng	350.220	350.220
Dự phòng rủi ro cho vay và ứng trước cho khách hàng	(1.585.147)	(1.320.822)
Hoạt động mua nợ	14.571	21.542
Mua nợ	14.681	21.705
Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ	(110)	(163)
Chứng khoán đầu tư	37.170.531	23.427.642
Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	31.313.126	18.312.738
Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn	5.981.276	5.247.857
Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư	(123.871)	(132.953)
Góp vốn, đầu tư dài hạn	72.983	25.727
Đầu tư vào công ty liên kết	-	1.500
Đầu tư dài hạn khác	101.606	54.350
Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn	(28.623)	(30.123)
Tài sản cố định	684.144	631.386
Tài sản cố định hữu hình	413.006	365.921
Nguyên giá TSCĐ	1.034.167	940.696
Hao mòn TSCĐ	(621.161)	(574.775)
Tài sản cố định vô hình	271.138	265.465
Nguyên giá TSCĐ	427.340	400.659
Hao mòn TSCĐ	(156.202)	(135.194)
Bất động sản đầu tư	39.423	40.212
Nguyên giá BĐSĐT	41.896	41.896
Hao mòn BĐSĐT	(2.473)	(1.684)
Tài sản Có khác	34.048.754	33.905.206
Các khoản phải thu	10.859.245	14.589.736
Các khoản lãi, phí phải thu	19.144.580	14.881.014
Tài sản Có khác	4.562.803	4.889.578
- Trong đó: Lợi thế thương mại	940.684	941.129
Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác	(517.874)	(455.122)
TỔNG TÀI SẢN CÓ	181.393.673	164.195.791

	31/12/2020	31/12/2019
	Triệu VND	Triệu VND
NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU		
Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	149.777	174.169
Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	12.083.245	30.311.844
Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác	10.903.265	23.268.453
Vay các tổ chức tín dụng khác	1.179.980	7.043.391
Tiền gửi của khách hàng	145.248.877	113.854.406
Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	13.932	66.723
Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro	639	680
Phát hành giấy tờ có giá	7.566.097	4.281.225
Các khoản nợ khác	5.831.747	5.080.887
Các khoản lãi, phí phải trả	2.201.431	1.814.033
Các khoản phải trả và công nợ khác	3.630.316	3.266.854
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ	170.894.314	153.769.934

Vốn chủ sở hữu	10.499.359	10.425.857
Vốn của tổ chức tín dụng	8.993.434	8.993.434
Vốn điều lệ	9.000.000	9.000.000
Thặng dư vốn cổ phần	2.000	2.000
Cổ phiếu quỹ	(8.566)	(8.566)
Quỹ của tổ chức tín dụng	891.502	877.020
Lợi nhuận chưa phân phối	337.674	282.548
Lợi ích của cổ đông không kiểm soát	276.749	272.855
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU	181.393.673	164.195.791

	31/12/2020	31/12/2019
	Triệu VND	Triệu VND
CÁC CHỈ TIÊU NGOẠI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT		
Chỉ tiêu		
Cam kết giao dịch hối đoái	51.477.177	73.323.647
Cam kết mua ngoại tệ	516.202	1.343.853
Cam kết bán ngoại tệ	516.246	1.343.406
Cam kết giao dịch hoán đổi	50.444.729	70.636.388
Cam kết trong nghiệp vụ L/C	1.188.647	690.601
Bảo lãnh khác	3.910.676	3.904.685

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH HỢP NHẤT NĂM 2020

Chỉ tiêu	Năm 2020 Triệu VND	Năm 2019 Triệu VND
Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	11.223.281	9.844.978
Chi phí lãi và các chi phí tương tự	(9.583.676)	(8.106.851)
Thu nhập lãi thuần	1.639.605	1.738.127
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	356.454	284.159
Chi phí hoạt động dịch vụ	(123.512)	(100.160)
Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ	232.942	183.999
Lỗ thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	(121.007)	(111.176)
Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh	184.441	71.237
Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư	812.799	644.673
Thu nhập từ hoạt động khác	34.263	207.136
Chi phí hoạt động khác	(77.381)	(279.453)
Lãi/(Lỗ) thuần từ hoạt động khác	(43.118)	(72.317)
Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần	89.969	246.067
Chi phí hoạt động	(2.341.647)	(2.106.759)
Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	453.984	593.851
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	(378.212)	(382.380)
Tổng lợi nhuận trước thuế	75.772	211.471
Chi phí thuế TNDN hiện hành	(2.214)	(1.905)
Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp	(2.214)	(1.905)
Lợi nhuận sau thuế	73.558	209.566
Lợi ích của cổ đông không kiểm soát	3.855	2.019
Lợi nhuận của Ngân hàng	69.703	207.547
Lãi cơ bản trên cổ phiếu (VND)	77	231

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT NĂM 2020(Theo phương pháp trực tiếp)

Chỉ tiêu	Năm 2020 Triệu VND	Năm 2019 (Phân loại lại) Triệu VND
Lưu chuyển tiền từ hoạt động kinh doanh		
Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được	6.745.324	7.425.348
Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả	(9.199.863)	(7.599.161)
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được	221.194	185.051
Chênh lệch số tiền thực thu/thực chi từ hoạt động kinh doanh (ngoại tệ, vàng bạc, chứng khoán)	971.309	1.043.953
Thu nhập khác	(52.439)	(59.135)
Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý xóa, bù đắp bằng nguồn rủi ro	8.534	1.933
Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ	(2.193.879)	(1.877.732)
Tiền thuế thu nhập thực nộp trong năm	(2.114)	(934)
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và vốn lưu động	(3.501.934)	(880.677)

Những thay đổi về tài sản hoạt động

(Tăng)/Giảm các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	551.393	(693.393)
(Tăng)/Giảm các khoản về kinh doanh chứng khoán	(10.596.289)	(1.281.834)
(Tăng)/Giảm các khoản cho vay khách hàng	(5.763.811)	(8.892.267)
Giảm nguồn dự phòng để bù đắp tổn thất các khoản	(113.940)	(63.659)
(Tăng)/Giảm khác về tài sản hoạt động	4.116.785	(5.818.859)

Những thay đổi về công nợ hoạt động

Tăng/(Giảm) các khoản nợ chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	(24.392)	(3.736.644)
Tăng/(Giảm) các khoản tiền gửi, tiền vay các tổ chức tín dụng	(18.228.598)	12.628.331
Tăng/(Giảm) tiền gửi của khách hàng (bao gồm cả Kho Bạc Nhà nước)	31.394.470	10.938.821
Tăng/(Giảm) phát hành giấy tờ có giá (ngoại trừ giấy tờ có giá phát hành được tính vào hoạt động tài chính)	192.141	693.399
Tăng/(Giảm) vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà tổ chức tín dụng chịu rủi ro	(41)	435
Tăng/(Giảm) các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	(52.791)	(17.107)
Tăng/(Giảm) khác về công nợ hoạt động	373.196	(1.194.020)
Chi từ các quỹ của tổ chức tín dụng	(1.352)	(1.114)

Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh	(1.655.163)	1.681.412
---	-------------	-----------

Lưu chuyển tiền từ hoạt động đầu tư		
Mua sắm tài sản cố định	(97.291)	(93.118)
Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	1.540	15.181
Tiền chi từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	(402)	(41)
Tiền chi đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác	(21.889)	-
Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác	-	188.726
Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn	81.469	118.329

Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động đầu tư	(36.573)	229.077
---	----------	---------

Lưu chuyển tiền từ hoạt động tài chính		
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	3.967.556	3.952.070
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	(874.825)	(364.264)

Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động tài chính	3.092.731	3.587.806
--	-----------	-----------

Lưu chuyển tiền thuần trong năm	1.400.995	5.498.295
---------------------------------	-----------	-----------

Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm đầu năm	20.044.893	14.546.598
--	------------	------------

Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm cuối năm	21.445.888	20.044.893
---	------------	------------

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN RIÊNG

tại ngày 31 tháng 12 năm 2020

Chỉ tiêu	31/12/2020 Triệu VND	31/12/2019 Triệu VND
TÀI SẢN		
Tiền mặt, vàng bạc, đá quý	525.580	523.524
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	6.625.639	3.703.740
Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	14.605.590	16.720.119
Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác	14.316.129	15.867.265
Cho vay các tổ chức tín dụng khác	305.000	868.393
Dự phòng rủi ro	(15.539)	(15.539)
Chứng khoán kinh doanh	4.270.076	7.425.841
Chứng khoán kinh doanh	4.270.076	7.425.841
Cho vay và ứng trước cho khách hàng	82.632.305	77.324.027
Cho vay khách hàng	83.862.458	78.289.855
Ứng trước cho khách hàng	350.220	350.220
Dự phòng rủi ro cho vay và ứng trước cho khách hàng	(1.580.373)	(1.316.048)
Hoạt động mua nợ	14.571	21.542
Mua nợ	14.681	21.705
Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ	(110)	(163)
Chứng khoán đầu tư	36.812.233	23.203.159
Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	31.028.528	18.043.638
Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn	5.866.263	5.247.857
Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư	(82.558)	(88.336)
Góp vốn, đầu tư dài hạn	879.614	811.734
Đầu tư vào công ty con	857.144	817.144
Đầu tư dài hạn khác	101.606	54.350
Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn	(79.136)	(59.760)
Tài sản cố định	667.271	612.837
Tài sản cố định hữu hình	403.687	356.939
Nguyên giá TSCĐ	1.004.309	912.530
Hao mòn TSCĐ	(600.622)	(555.591)
Tài sản cố định vô hình	263.584	255.898
Nguyên giá TSCĐ	402.426	375.840
Hao mòn TSCĐ	(138.842)	(119.942)
Tài sản Có khác	33.533.854	33.460.690
Các khoản phải thu	10.820.465	14.633.700
Các khoản lãi, phí phải thu	19.361.363	15.086.345
Tài sản Có khác	3.823.276	4.154.575
Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác	(471.250)	(413.930)
TỔNG TÀI SẢN CÓ	180.566.733	163.807.213

Chỉ tiêu

NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU		
Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	149.777	174.169
Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	11.896.565	30.289.944
Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác	10.903.265	23.268.453
Vay các tổ chức tín dụng khác	993.300	7.021.491
Tiền gửi của khách hàng	145.238.369	114.031.178
Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	13.932	66.723
Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro	639	680
Phát hành giấy tờ có giá	7.276.997	4.067.825
Các khoản nợ khác	5.728.371	4.980.848
Các khoản lãi, phí phải trả	2.160.389	1.797.143
Các khoản phải trả và công nợ khác	3.567.982	3.183.705
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ	170.304.650	153.611.367
Vốn chủ sở hữu	10.262.083	10.195.846
Vốn của tổ chức tín dụng	8.993.434	8.993.434
Vốn điều lệ	9.000.000	9.000.000
Thặng dư vốn cổ phần	2.000	2.000
Cổ phiếu quỹ	(8.566)	(8.566)
Quỹ của tổ chức tín dụng	874.332	860.120
Lợi nhuận chưa phân phối	394.317	342.292
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU	180.566.733	163.807.213

Chỉ tiêu	31/12/2020 Triệu VND	31/12/2019 Triệu VND
CÁC CHỈ TIÊU NGOẠI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN RIÊNG		
Cam kết giao dịch hối đoái	51.477.177	73.323.647
Cam kết mua ngoại tệ	516.202	1.343.853
Cam kết bán ngoại tệ	516.246	1.343.406
Cam kết giao dịch hoán đổi	50.444.729	70.636.388
Cam kết trong nghiệp vụ L/C	1.188.647	690.601
Bảo lãnh khác	3.910.676	3.904.685

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ RIÊNG NĂM 2020 (Theo phương pháp trực tiếp)

Chỉ tiêu	Năm 2020 Triệu VND	Năm 2019 (Phân loại lại) Triệu VND
Lưu chuyển tiền từ hoạt động kinh doanh		
Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được	6.668.909	7.383.445
Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả	(9.196.942)	(7.621.015)
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được	123.318	100.654
Chênh lệch số tiền thực thu/thực chi từ hoạt động kinh doanh (ngoại tệ, vàng bạc, chứng khoán)	957.061	1.042.544
Thu nhập khác	(27.913)	(66.857)
Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý xóa, bù đắp bằng nguồn rủi ro	8.534	1.933
Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ	(2.062.415)	(1.751.009)
Tiền thuế thu nhập thực nộp trong năm	-	(706)
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và vốn lưu động	(3.529.448)	(911.011)
Những thay đổi về tài sản hoạt động		
(Tăng)/Giảm các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	613.393	(613.393)
(Tăng)/Giảm các khoản về kinh doanh chứng khoán	(10.447.530)	(1.181.209)
(Tăng)/Giảm các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	(5.565.577)	(8.828.799)
(Tăng)/Giảm các khoản cho vay khách hàng	(113.940)	(63.659)
(Tăng)/Giảm khác về tài sản hoạt động	4.193.994	(5.525.061)
Những thay đổi về công nợ hoạt động		
Tăng/(Giảm) các khoản nợ chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	(24.392)	(3.736.644)
Tăng/(Giảm) các khoản tiền gửi, tiền vay các tổ chức tín dụng	(18.393.378)	12.606.431
Tăng/(Giảm) tiền gửi của khách hàng (bao gồm cả Kho Bạc Nhà nước)	31.207.190	10.511.711
Tăng/(Giảm) phát hành giấy tờ có giá (ngoại trừ giấy tờ có giá phát hành được tính vào hoạt động tài chính)	116.441	479.999
Tăng/(Giảm) vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà tổ chức tín dụng chịu rủi ro	(41)	435
Tăng/(Giảm) các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	(52.791)	(17.107)
Tăng/(Giảm) khác về công nợ hoạt động	393.154	(828.374)
Chi từ các quỹ của tổ chức tín dụng	(648)	(320)
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh	(1.603.573)	1.892.999
Lưu chuyển tiền từ hoạt động đầu tư		
Mua sắm tài sản cố định	(85.080)	(72.239)
Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	1.358	9.875
Tiền chi từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	(402)	(41)
Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác	(61.889)	-
Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn	-	3.794
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động đầu tư	79.674	118.634
Lưu chuyển tiền từ hoạt động tài chính	(66.339)	60.023
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	3.967.556	3.952.070
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	(874.825)	(364.264)
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động tài chính	3.092.731	3.587.806
Lưu chuyển tiền thuần trong năm	1.422.819	5.540.828
Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm đầu năm	20.028.990	14.488.162
Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm cuối năm	21.451.809	20.028.990

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH RIÊNG NĂM 2020

Chỉ tiêu	Năm 2020 Triệu VND	Năm 2019 Triệu VND
Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	11.169.845	9.818.255
Chi phí lãi và các chi phí tương tự	(9.556.807)	(8.109.254)
Thu nhập lãi thuần	1.613.038	1.709.001
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	230.723	184.223
Chi phí hoạt động dịch vụ	(106.977)	(80.952)
Lãi/(Lỗ) thuần từ hoạt động dịch vụ	123.746	103.271
Lỗ thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	(120.997)	(111.164)
Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh	169.590	62.597
Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư	809.494	644.673
Thu nhập từ hoạt động khác	55.875	90.563
Chi phí hoạt động khác	(74.650)	(166.844)
Lãi/(Lỗ) thuần từ hoạt động khác	(18.775)	(76.281)
Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần	88.174	119.228
Chi phí hoạt động	(2.219.618)	(1.973.425)
Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	444.652	477.900
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	(378.212)	(382.449)
Tổng lợi nhuận trước thuế	66.440	95.451
Chi phí thuế TNDN hiện hành	(203)	(706)
Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp	(203)	(706)
Lợi nhuận sau thuế	66.237	94.745

KẾ HOẠCH KINH DOANH 2021

Dịch Covid-19 vẫn đang diễn biến phức tạp trên thế giới và 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 thách thức lớn đối với các TCTD trong năm 2021.

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:

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



GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

Để thực hiện thành công kế hoạch năm 2021, PVcomBank dự kiến sẽ triển khai các giải pháp:

Về 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 và thực hiện tốt các nội dung, giải pháp tái cơ cấu được phê duyệt

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.
- 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/tổng dư nợ < 3%.

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.

Dịch vụ:

- Tiếp tục nâng cao năng lực dịch vụ với việc tiếp tục thực hiện 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.

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.
- Tiếp tục 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.





MẠNG LƯỚI



CÁC 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 Cổ phần Mỹ Khê Việt Nam
- Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và Khai thác tài sản - Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam (PAMC)

CÁC CHI NHÁNH, PHÒNG GIAO DỊCH

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/ PGD	Địa chỉ
Hà Nội			
	1	PVcomBank Hội sở	22 Ngô Quyền, phường Trảng Tiền, quận Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội
	2	PVcomBank Thăng Long	Tầng 1&9, tòa nhà CTM, số 139 Cầu Giấy, phường Quan Hoa, quận Cầu Giấy, Tp. Hà Nội
	3	PVcomBank Mỹ Đình	Tòa nhà The Manor – Khu đô thị mới Mỹ Đình – Phường Mễ Trì, quận Nam Từ Liêm, Tp. Hà Nội
	4	PVcomBank Đông Đô	82 Quán Thánh, phường Quán Thánh, quận Ba Đình, Tp. Hà Nội
	5	PVcomBank Hai Bà Trưng	149 Trần Đại Nghĩa, phường Bách Khoa, quận Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội
	6	PVcomBank Đống Đa	219 D&E Khâm Thiên, phường Thổ Quan, quận Đống Đa, Tp. Hà Nội
	7	PVcomBank Hà Nội	63-71 phố Láng Hạ, phường Thành Công, quận Ba Đình, Tp. Hà Nội
	8	PVcomBank Lạc Trung	11-13 phố Lạc Trung, phường Vĩnh Tuy, quận Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội
	9	PVcomBank Bùi Thị Xuân	109 Bùi Thị Xuân, phường Bùi Thị Xuân, quận Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội
	10	PVcomBank Nam Đồng	478 Xã Đàn, phường Nam Đồng, quận Đống Đa, Tp. Hà Nội
	11	PVcomBank Hoàng Quốc Việt	359 Hoàng Quốc Việt, phường Nghĩa Tân, quận Cầu Giấy, Tp. Hà Nội
	12	PVcomBank Hàng Bông	248 Hàng Bông, phường Cửa Nam, 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

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/ PGD	Địa chỉ
	14	PVcomBank Long Biên	385-387 Nguyễn Văn Cừ, phường Ngọc Lâm, quận Long Biên, Tp. Hà Nội
	15	PVcomBank Đồng Tâm	209 phố Vọng, phường Đồng Tâm, quận Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội
	16	PVcomBank Tây Hồ	279 D&E 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	6 Lê Đức Thọ (Lô A1-A4, A2-A4), phường Mỹ Đình II, quận Nam Từ Liêm, Tp. Hà Nội
	19	PVcomBank Hoàng Văn Thái	73 Hoàng Văn Thái, phường Khương Trung, quận Thanh Xuân, Tp. Hà Nội
	20	PVcomBank Hà Đông	118 Quang Trung, phường Quang Trung, quận Hà Đông, Tp. Hà Nội
TP Hồ Chí Minh			
	21	PVcomBank Hồ Chí Minh	Số 19 Phạm Ngọc Thạch, phường 6, quận 3, Tp. Hồ Chí Minh
	22	PVcomBank Châu Văn Liêm	Số 100 đường Châu Văn Liêm, phường 11, quận 5, Tp. Hồ Chí Minh
	23	PVcomBank Nguyễn Thị Thập	Số 15 Nguyễn Thị Thập, KDC Him Lam, phường Tân Hưng, quận 7, Tp. Hồ Chí Minh
	24	PVcomBank Sài Gòn	Số 343 đường Phạm Ngũ Lão, phường Phạm Ngũ Lão, quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
	25	PVcomBank Phó Đức Chính	Số 6-8 Phó Đức Chính, phường Nguyễn Thái Bình, quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
	26	PVcomBank Gia Định	Số 495-497 An Dương Vương, phường 8, quận 5, Tp. Hồ Chí Minh
	27	PVcomBank Cộng Hòa	Số 354B Cộng Hòa, phường 13, quận Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh
	28	PVcomBank Gò Vấp	Số 672A38 đường Phan Văn Trị, phường 10, quận Gò Vấp, Tp. Hồ Chí Minh
	29	PVcomBank Bình Thạnh	Số 82 Đinh Bộ Lĩnh, phường 26, quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh
	30	PVcomBank Bình Tây	Số 175 -177 Hậu Giang, phường 5, quận 6, Tp. Hồ Chí Minh
	31	PVcomBank Khánh Hội	Số 157 đường Khánh Hội, phường 3, quận 4, Tp. Hồ Chí Minh
	32	PVcomBank Thạnh Mỹ Lợi	Số 109 - 111 đường Đồng Văn Cống, khu phố 1, phường Thạnh Mỹ Lợi, quận 02, Tp. Hồ Chí Minh
	33	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
	34	PVcomBank Tân Sơn Nhì	Số 24 Gò Dầu, phường Tân Sơn Nhì, quận Tân Phú, Tp. Hồ Chí Minh

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/PGD	Địa chỉ
	35	PVcomBank Hoàng Văn Thụ	Số 435 Hoàng Văn Thụ, phường 4, quận Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh
	36	PVcomBank Lê Đại Hành	Số 361A Lê Đại Hành, phường 11, quận 11, Tp. Hồ Chí Minh
	37	PVcomBank Nguyễn Văn Trỗi	Số 307/4 Nguyễn Văn Trỗi, phường 1, quận Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh
	38	PVcomBank Bến Nghé	Số 45 ABCD Đinh Tiên Hoàng, phường Bến Nghé, quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
	39	PVcomBank Tô Hiến Thành	Số 157 Tô Hiến Thành, phường 13, quận 10, Tp. Hồ Chí Minh
	40	PVcomBank Tân Định	Số 69 Phan Đình Phùng, phường 17, quận Phú Nhuận, Tp. Hồ Chí Minh
	41	PVcomBank Võ Văn Tần	Tòa nhà Linco, 61-63A Võ Văn Tần, phường 6, quận 3, Tp. Hồ Chí Minh
	42	PVcomBank Thị Nghè	Số 54A Xô Viết Nghệ Tĩnh, phường 19, quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh
	43	PVcomBank Tân Phú	Số 502-504 Lũy Bán Bích, phường Hòa Thạnh, quận Tân Phú, Tp. Hồ Chí Minh
	44	PVcomBank Thành Thái	Số 04 Thành Thái, phường 12, quận 10, Tp. Hồ Chí Minh
	45	PVcomBank Tân Thới	Số 375-377 Trường Chinh, phường Tân Thới Nhất, quận 12, Tp. Hồ Chí Minh
	46	PVcomBank Bà Chiểu	Số 37 Lê Quang Định, phường 14, quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh
	47	PVcomBank Bình Chánh	Số 499 đường Lạc Long Quân, phường 5, quận 11, Tp. Hồ Chí Minh
	48	PVcomBank Phú Nhuận	Số 95C Phan Đăng Lưu, phường 7, quận Phú Nhuận, Tp. Hồ Chí Minh
	49	PVcomBank Thủ Đức	Số 953 đường Kha Vạn Cân, phường Linh Tây, quận Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh
	50	PVcomBank Tân Bình	Số 421-423 Lý Thường Kiệt, phường 8, quận Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh
Bắc Ninh			
	51	PVcomBank Bắc Ninh	Số 33 Lý Thái Tổ, phường Ninh Xá, Tp. Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh
Hải Phòng			
	52	PVcomBank Hải Phòng	Số 152 Hoàng Văn Thụ, phường Hoàng Văn Thụ, quận Hồng Bàng, Tp. Hải Phòng
	53	PVcomBank Lê Hồng Phong	Số 8, Lô 22 đường Lê Hồng Phong, phường Đông Khê, quận Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng
Quảng Ninh			
	54	PVcomBank Quảng Ninh	Tổ 36, khu 2, đường 25/4, phường Bạch Đằng, Tp. Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh.

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/PGD	Địa chỉ
Thái Bình			
55		PVcomBank Thái Bình	Số 458 đường Lý Bôn, phường Đề Thám, Tp. Thái Bình, tỉnh Thái Bình
Nam Định			
56		PVcomBank Nam Định	Lô 13+21 đường Đông A, khu đô thị mới Hòa Vượng, phường Lộc Hòa, Tp. Nam Định
57		PVcomBank Thành Nam	Số 112 Trần Hưng Đạo, phường Trần Hưng Đạo, TP Nam Định
Thanh Hóa			
58		PVcomBank Thanh Hóa	Số 494 Bà Triệu, phường Trường Thi, Tp. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa
59		PVcomBank Đông Thọ	Số 597 Bà Triệu, phường Đông Thọ, Tp. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa
Nghệ An			
60		PVcomBank Nghệ An	Tầng 1, tầng 7, Tòa nhà dầu khí Nghệ An - Số 7, đường Quang Trung, Tp. Vinh, tỉnh Nghệ An
Huế			
61		PVcomBank Huế	Số 48 Hùng Vương, phường Phú Nhuận, Tp. Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế
62		PVcomBank Tây Lộc	Số 190 Nguyễn Trãi, phường Tây Lộc, Tp. Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế
Đà Nẵng			
63		PVcomBank Đà Nẵng	Lô A2.1 đường 30/4, phường phường Hòa Cường Bắc, quận Hải Châu, Tp. Đà Nẵng
64		PVcomBank Thanh Khê	Số 111-113 Điện Biên Phủ, phường Chính Gián, quận Thanh Khê, Tp. Đà Nẵng
65		PVcomBank Sông Hàn	Số 27-29 Lý Tự Trọng, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, Tp. Đà Nẵng.
66		PVcomBank Ông Ích Khiêm	Số 118 đường Lê Duẩn, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, Tp. Đà Nẵng
67		PVcomBank Chợ Mới	Số 492 Hoàng Diệu, phường Bình Thuận, quận Hải Châu, Tp. Đà Nẵng
68		PVcomBank Hải Châu	Số 152 Lê Lợi, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, Tp. Đà Nẵng
69		PVcomBank Ngũ Hành Sơn	Số 155 đường Ngũ Hành Sơn, phường Mỹ An, quận Ngũ Hành Sơn, Tp. Đà Nẵng
70		PVcomBank Nguyễn Văn Linh	Số 19-21 Nguyễn Văn Linh, phường Bình Hiên, quận Hải Châu, Tp. Đà Nẵng

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/PGD	Địa chỉ
Quảng Nam			
71		PVcomBank Quảng Nam	Số 104 Phan Chu Trinh, phường An Mỹ, Tp. Tam Kỳ, tỉnh Quảng Nam
72		PVcomBank Hội An	Số 443A Hai Bà Trưng, phường Cẩm Châu, Tp. Hội An, tỉnh Quảng Nam
Quảng Ngãi			
73		PVcomBank Quảng Ngãi	Số 1 Lê Lợi, phường Chánh Lộ, Tp. Quảng Ngãi, tỉnh Quảng Ngãi
Bình Định			
74		PVcomBank Quy Nhơn	Số 51-53 Trường Chinh, phường Lý Thường Kiệt, Tp. Quy Nhơn, tỉnh Bình Định
75		PVcomBank Đập Đá	Số 322 Lê Duẩn, phường Đập Đá, thị xã An Nhơn, tỉnh Bình Định
76		PVcomBank Diêu Trì	Số 147 Trần Phú, thị trấn Diêu Trì, huyện Tuy Phước, tỉnh Bình Định
77		PVcomBank Nguyễn Thái Học - Quy Nhơn	Số 223 Nguyễn Thái Học, phường Ngô Mây, Tp. Quy Nhơn, tỉnh Bình Định
Khánh Hòa			
78		PVcomBank Khánh Hòa	Số 2 Lê Thành Phương, phường Phương Sài, Tp. Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa
Lâm Đồng			
79		PVcomBank Đà Lạt	Số 66 Đường Phan Đình Phùng, phường 2, Tp. Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng
80		PVcomBank Đức Trọng	Số 404-406 quốc lộ 20, thị xã Liên Nghĩa, huyện Đức Trọng, tỉnh Lâm Đồng
81		PVcomBank Hồ Xuân Hương	Số 52 Bà Triệu, phường 4, Tp. Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng
Bà Rịa - Vũng Tàu			
82		PVcomBank Bà Rịa - Vũng Tàu	Số 1 Lý Tự Trọng, phường 1, Tp. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
83		PVcomBank Phạm Hồng Thái	Số 14 Phạm Hồng Thái, phường 7, Tp. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
84		PVcomBank Nguyễn Thái Học - Bà Rịa Vũng Tàu	Số 1 lô K4, đường Nguyễn Thái Học, phường 7, Tp. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
85		PVcomBank Ba Mươi Tháng Tư	Số 199-201 đường 30 tháng 4 , phường Thắng Nhất, Tp. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
86		PVcomBank Vũng Tàu	Số 228 Đường Nam Kỳ Khởi Nghĩa, phường Thắng Tam, Tp. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/PGD	Địa chỉ
Đồng Nai			
	87	PVcomBank Đồng Nai	Số 74-75, KP4 Đồng Khởi, phường Tân Hiệp, Tp. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai
	88	PVcomBank Biên Hòa	Số 96/477 Khu phố 4, phường Tân Mai, Tp. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai
Bình Dương			
	89	PVcomBank Bình Dương	Số 203 Đại Lộ Bình Dương, phường Phú Thọ, Tp. Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương
Tây Ninh			
	90	PVcomBank Tây Ninh	Số 1047 đường Cách Mạng Tháng Tám, phường Hiệp Ninh, Tp. Tây Ninh, tỉnh Tây Ninh
Cần Thơ			
	91	PVcomBank Cần Thơ	Số 131 Trần Hưng Đạo, phường An Phú, quận Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ
	92	PVcomBank An Phú	Số 44 đường Nguyễn Thái Học, phường Tân An, quận Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ
	93	PVcomBank Tây Đô	Số 14C đường 30 tháng 4, phường Xuân Khánh, quận Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ
	94	PVcomBank Lý Tự Trọng	Số 127 Lý Tự Trọng, phường An Phú, quận Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ
	95	PVcomBank Hưng Phú	T1_1 chung cư Tây Nguyên Plaza, KV.Thạnh Lợi, phường Phú Thứ, quận Cái Răng, Tp. Cần Thơ
	96	PVcomBank Xuân Khánh	Số 192 đường 3/2, phường Hưng Lợi, quận Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ
	97	PVcomBank Ninh Kiều	Số 49 đường Nguyễn Văn Cừ, phường An Hòa, quận Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ
	98	PVcomBank Trà Nóc	Lô 31A Khu công nghiệp Trà Nóc, phường Trà Nóc, quận Bình Thủy, Tp. Cần Thơ
	99	PVcomBank Thốt Nốt	Số 126, QL 91, Khu vực Phụng Thạnh 1, phường Thốt Nốt, quận Thốt Nốt, Tp. Cần Thơ
	100	PVcomBank Thới Lai	Số 371C ấp Thới Thuận B, thị trấn Thới Lai, huyện Thới Lai, Tp. Cần Thơ
	101	PVcomBank Cờ Đỏ	Đường Hà Huy Giáp, Ấp Thới Hòa, thị trấn Cờ Đỏ, huyện Cờ Đỏ, Tp. Cần Thơ
Long An			
	102	PVcomBank Long An	Số 93 Nguyễn Hữu Thọ, thị trấn Bến Lức, huyện Bến Lức, tỉnh Long An
Đồng Tháp			
	103	PVcomBank Đồng Tháp	Số 51-53 Lý Thường Kiệt, phường 2, Tp. Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp

Tỉnh/TP	TT	Tên CN/PGD	Địa chỉ
Kiên Giang			
	104	PVcomBank Kiên Giang	Số 77 Nguyễn Trung Trực, phường Vĩnh Lợi, Tp. Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang
Vĩnh Long			
	105	PVcomBank Vĩnh Long	Số 54 Đường Phạm Thái Bường, phường 4, tỉnh Vĩnh Long.
Tiền Giang			
	106	PVcomBank Tiền Giang	Số 25-25A Hùng Vương, phường 7, Tp. Mỹ Tho, tỉnh Tiền Giang
An Giang			
	107	PVcomBank An Giang	Số 111 Trần Hưng Đạo, phường Mỹ Bình, Tp. Long Xuyên, tỉnh An Giang.
	108	PVcomBank Long Xuyên	Số 752 đường Hà Hoàng Hổ, phường Đông Xuyên, Tp. Long Xuyên, tỉnh An Giang
Cà Mau			
	109	PVcomBank Cà Mau	Số 45 đường Trần Hưng Đạo, phường 5, Tp. Cà Mau, tỉnh Cà Mau



TIN VÀ YÊU

