

## BÁO CÁO ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG

Về việc: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2018; Kế hoạch kinh doanh năm 2019 của Ngân hàng thương mại cổ phần Đại Chúng Việt Nam

### PHẦN I: KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2018

#### I. Tình hình thị trường năm 2018

- 1) Tăng trưởng GDP bình quân cả năm đạt 7,08%. CPI bình quân tăng 3,54%, thấp hơn so với mục tiêu 4% mà Quốc hội đề ra.
- 2) Lãi suất huy động tăng: Lãi suất từ 6 - <12 tháng ~ 5,5% - 7,6%/năm; lãi suất từ 12 tháng ~ 6,8% - 8,6%/năm.
- 3) NHNN tiếp tục điều chỉnh tỷ giá trung tâm, tăng 1,8% ~ 400 VNĐ/USD so với cuối năm 2017 và duy trì ở mức 22.825 VNĐ/USD.
- 4) Tăng trưởng tín dụng đạt 14%, thấp hơn nhiều so với 3 năm trước liền kề và thấp hơn mục tiêu 17% năm 2018 đề ra. Lãi suất cho vay thông thường giảm, phổ biến mức 6 - 9%/năm đối với cho vay ngắn hạn và 9 - 11%/năm đối với cho vay trung dài hạn.
- 5) Giá dầu thô quốc tế giảm mạnh khiến cho giá xăng dầu bán lẻ trong nước giảm 5 lần liên tiếp cũng ảnh hưởng không nhỏ đến kết quả hoạt động kinh doanh của các đơn vị trong ngành Dầu khí.
- 6) Hệ thống Ngân hàng tiếp tục chịu ảnh hưởng của quá trình tái cơ cấu các TCTD được thực hiện theo hướng gắn với xử lý nợ xấu; tập trung xử lý các TCTD yếu kém theo nguyên tắc thị trường, không hỗ trợ trực tiếp từ ngân sách Nhà nước.

#### II. Các hoạt động chính

##### 1. Triển khai Đề án tái cấu trúc giai đoạn 2016-2020:

Năm 2018 PVcomBank tiếp tục thực hiện các công việc theo lộ trình đã nêu tại Đề án tái cơ cấu giai đoạn 2016-2020. Với sự chỉ đạo, hỗ trợ của Ngân hàng Nhà nước (NHNN), Tập đoàn Dầu khí Việt Nam (PVN) và các Bộ ngành liên quan, PVcomBank đang triển khai các nội dung tái cơ cấu bám sát theo Đề án.

Thực hiện NQ 1058/QĐ-TTg của Thủ Tướng CP V/v phê duyệt Đề án Cơ cấu lại hệ thống các TCTD gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2016-2020, Công văn số 665/NHNN-TTGSNH.m của Phó Thống đốc NHNN về việc triển khai Đề án cơ cấu lại Tổ chức Tín dụng gắn với xử lý nợ xấu đến năm 2020, PVcomBank đã xây dựng

Đề án bổ sung Đề án tái cơ cấu giai đoạn 2016 – 2020, trong đó có lồng ghép các mục tiêu, biện pháp mới của NQ 42 và Đề án 1058. Hiện tại, Đề án bổ sung đã được trình NHNN xem xét, phê duyệt.

## **2. Cải tiến mô hình kinh doanh, nâng cao hiệu quả hoạt động:**

### **2.1 Cải tiến mô hình hoạt động:**

Việc cải tiến mô hình hoạt động luôn được PVcomBank chú trọng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và phù hợp với kế hoạch, chiến lược đã đề ra. Năm 2018, PVcomBank tiếp tục hoàn thiện mô hình tổ chức với các hoạt động cụ thể sau:

- Tái cơ cấu và sắp xếp lại mô hình tổ chức một số đơn vị đảm bảo gọn nhẹ, phù hợp.
- Xây dựng và ban hành các điều kiện, tiêu chuẩn để nâng cấp quy mô hoạt động của các đơn vị.
- Sửa đổi Quy chế tổ chức bộ máy hoạt động của PVcomBank phù hợp với Thông tư 13, Thông tư 41 của NHNN.

### **2.2 Đổi mới trong công tác nhân sự tiền lương**

Năm 2018, công tác nhân sự và tiền lương của PVcomBank đã có nhiều đổi mới, cụ thể:

- Đã ban hành Quy chế tiền lương mới, gắn thu nhập với việc thực hiện KPIs/kết quả thực hiện công việc của CBNV nhằm khuyến khích, tạo động lực cho cán bộ nỗ lực cống hiến và gắn bó lâu dài với Ngân hàng;
- Hoàn thành xây dựng bộ KPIs cho các Khối kinh doanh và Quy định giao, đánh giá công việc đối với CBNV không trực tiếp kinh doanh làm cơ sở để triển khai theo quy chế tiền lương mới ban hành.
- Sửa đổi Quy chế tổ chức, hoạt động của Hội đồng lương để luôn có sự điều chỉnh kịp thời và phù hợp, nâng cao năng suất lao động;
- Triển khai xây dựng đội ngũ nhân sự nòng cốt và các chế độ đãi ngộ để khích lệ, tạo động lực cán bộ gắn bó vì sự phát triển của Ngân hàng;
- Ban hành Quy chế quản lý cán bộ và công tác nhân sự tại PVcomBank.

### **2.3 Phát triển mạng lưới, chi nhánh, phòng giao dịch:**

PVcomBank hiện có 119 điểm giao dịch (40 Chi nhánh đa năng, 68 Chi nhánh chuẩn và 8 điểm giao dịch khách hàng ưu tiên, 2 trung tâm bán, 01 trung tâm giao dịch Hội sở).

Phát triển mạng lưới là một trong những giả định quan trọng quyết định sự thành công của Đề án tái cơ cấu PVcomBank giai đoạn 2016-2020. Ý thức được

điều đó, PVcomBank thường xuyên rà soát và báo cáo NHNN ưu tiên xem xét các đề xuất phát triển mạng lưới của PVcomBank.

Năm 2018, PVcomBank đã trình NHNN xin thành lập mới 11 phòng giao dịch, chuyển giấy phép hoạt động của 03 Chi nhánh, 02 phòng giao dịch để mở mới tại các địa bàn khác phù hợp với quy mô hoạt động của PVcomBank và nhận được sự đồng thuận của các NHNN địa phương. Hiện PVcomBank đang chờ NHNN phê duyệt.

Bên cạnh đó, PVcomBank cũng chú trọng, tập trung nâng cao hiệu quả hoạt động của mạng lưới hiện hữu. Trong năm 2018, PVcomBank đã thực hiện điều chỉnh, nâng cấp mô hình hoạt động cho một số Chi nhánh và mở rộng diện tích sử dụng cho 12 đơn vị kinh doanh để đáp ứng nhu cầu khách hàng; thực hiện di dời trụ sở cho 3 Chi nhánh...

#### **2.4 Nâng cấp hệ thống Công nghệ thông tin**

Năm 2018, hệ thống Công nghệ thông tin của PVcomBank được vận hành an toàn, ổn định, đảm bảo về hiệu năng và tính sẵn sàng, không xảy ra sự cố an toàn thông tin đáng tiếc nào gây ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, gây tổn thất về tài chính và hình ảnh của Ngân hàng.

PVcomBank tiếp tục nâng cấp hiện đại hóa hệ thống CNTT để mang đến cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất và an toàn nhất như: nâng cấp nhóm các hệ thống giao dịch khách hàng, hỗ trợ kinh doanh và các dự án ứng dụng công nghệ cao: dự án Fintech Giai đoạn 1, dự án GL ERP và tích hợp FTP với hệ thống T24...

PVcomBank tự chủ động triển khai Dự án Mini Datawarehouse để xây dựng nền tảng dữ liệu và để làm quen, nâng cao năng lực khai thác sử dụng của người dùng, đảm bảo khi triển khai dự án DWH (2019) chính thức được thành công....

Hoàn thành các công cụ để đảm bảo tuân thủ các Quy định, tiêu chuẩn của NHNN như: Nâng cấp chuẩn SWIFT 7.2; Triển khai kết nối thông tin trực tuyến theo yêu cầu của Cơ quan TTGS NHNN và Cục Công nghệ NHNN.

#### **2.5 Quản trị rủi ro**

Công tác Quản trị rủi ro luôn được PVcomBank chú trọng, trong năm 2018, Ngân hàng đã thực hiện một số nội dung nổi bật như sau:

Hoàn thành việc tính thử theo yêu cầu của Thông tư 41 về Vốn tự có, rủi ro thị trường, rủi ro hoạt động. Đánh giá đầy đủ về các nội dung đã có, nội dung PVcomBank cần bổ sung, kế hoạch triển khai Thông tư 13 về kiểm soát nội bộ trong hoạt động ngân hàng.

Kiểm soát có hệ thống các loại rủi ro trong hoạt động của Ngân hàng, trong đó, tập trung vào công tác QTRR tín dụng, thị trường, thanh khoản và QTRR hoạt động.

Xây dựng hệ thống chính sách, quy trình phê duyệt và quản trị tín dụng, hệ thống phân tích và cảnh báo sớm, các chương trình kiểm toán tín dụng và quy trình xử lý nợ tập trung nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Xây dựng hệ thống hạn mức và phân tích cảnh báo rủi ro thị trường.

Đánh giá hệ thống hoạt động kiểm soát rủi ro, xác định các điểm nóng rủi ro hoạt động trên toàn Ngân hàng.

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

## **2.6 Nâng cao chất lượng dịch vụ:**

PVcomBank tiếp tục triển khai chương trình đánh giá chất lượng dịch vụ trên toàn hệ thống và giám sát tập trung qua hệ thống camera tại Hội sở nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng của đội ngũ CNV.

Ban hành Bộ tiêu chuẩn 5S và Cẩm nang hướng dẫn thực hiện để hỗ trợ CBNV cải tiến môi trường làm việc, phát huy tinh thần tập thể, giảm thiểu lãng phí, nâng cao năng suất và chất lượng công việc, đặc biệt trong việc sắp xếp tài liệu/hồ sơ.

Tiếp tục thực hiện đo lường việc thực hiện SLA qua hệ thống Service desk để nâng cao chất lượng dịch vụ nội bộ, tăng tốc độ phục vụ khách hàng.

Triển khai Cuộc thi “Nghĩ mới, làm mới” nhằm khuyến khích CBNV đóng góp các ý tưởng/sáng kiến mới, giúp cải tiến và nâng cao hiệu quả các mặt hoạt động của PVcomBank nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn.

Với sự nỗ lực, cải tiến không ngừng, chất lượng dịch vụ của Ngân hàng đã được cải thiện rõ rệt và dần khẳng định được vị thế của PVcomBank trên thị trường tài chính ngân hàng.

## **3. Đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh**

### **3.1 Huy động vốn**

Năm 2018, PVcomBank tiếp tục triển khai hàng loạt các chương trình huy động vốn hấp dẫn dành cho khách hàng như: Bút tốc đón xuân; Nổi dài đam mê, khám phá bất tận; Tiền gửi đa kỳ hạn; Tiền gửi thấp sáng niềm tin; Quán quân Payroll 2018; Chương trình khuyến mãi kỷ niệm 5 năm sinh nhật Ngân hàng...

Với những nỗ lực đó, nguồn vốn huy động tăng trưởng mạnh và đáp ứng nhu cầu kinh doanh. Cơ cấu huy động vốn đã có sự chuyển dịch, theo hướng tăng dần tỷ trọng huy động từ TCKT, giảm tỷ trọng huy động từ cá nhân góp phần từng bước giảm chi phí vốn, nâng cao hiệu quả hoạt động. Số dư huy động vốn từ TCKT&CN

tại 31/12/2018 là 105.759 tỷ đồng, tăng 13.910 tỷ đồng so với 31/12/2017 (91.849 tỷ đồng).

### 3.2 Tín dụng

Năm 2018 Ngân hàng triển khai nhiều chương trình, sản phẩm để thúc đẩy tín dụng như: Chương trình ưu đãi lãi suất cho sản phẩm cho vay mua ô tô linh hoạt; Sản phẩm tài trợ nhà thầu xây lắp tại PVcomBank; Đồng hành cùng doanh nghiệp VIP VNĐ-2018; gói tín dụng tín chấp cho khách hàng mua kỳ nghỉ tại FLC Holiday; sản phẩm Top up; Chương trình tín dụng ưu đãi...

Kết quả hoạt động tín dụng năm 2018 như sau:

Số dư cho vay TCKT&CN tại 31/12/2018 là 69.431 tỷ đồng, tăng 11.028 tỷ đồng so với 31/12/2017 (58.403 tỷ đồng).

Tỷ lệ nợ nhóm 3-5/dư nợ: 1,81%, đáp ứng Quy định của NHNN.

Thực hiện chỉ đạo của NHNN về việc giao chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng năm 2018 của PVcomBank là 11%. PVcomBank đã nghiêm túc thực hiện và kiểm soát ở mức 10%. Kết quả này chưa phản ánh đầy đủ khả năng và cơ hội tăng trưởng của PVcomBank. Thực tế tại một số thời điểm PVcomBank có mức tăng trưởng tốt hơn, tuy nhiên để đáp ứng chỉ tiêu NHNN giao, PVcom Bank phải kiểm soát để đưa tỷ lệ về đúng quy định.

### 3.3 Đầu tư

Bên cạnh việc thực hiện tái cơ cấu đầu tư theo Đề án, năm 2018 Ngân hàng tiếp tục đầu tư vào các loại giấy tờ có giá có tính thanh khoản cao như trái phiếu Chính phủ, trái phiếu được Chính phủ bảo lãnh... Trong năm 2018, Ngân hàng đã tận dụng được cơ hội thị trường để có thu nhập cao từ kinh doanh trái phiếu Chính phủ, trái phiếu kinh doanh, góp phần đáng kể vào việc hoàn thành kế hoạch kinh doanh năm 2018 của Ngân hàng.

### 3.4 Kết quả thực hiện các chỉ tiêu chính:

Năm 2018, PVcomBank đã quyết liệt triển khai nhiều giải pháp để phân đầu hoàn thành nhiệm vụ được giao, kết quả đạt được như sau:

#### ➤ *Kết quả kinh doanh hợp nhất*

- Doanh thu: 9.593 tỷ đồng
- Lợi nhuận trước thuế: 88,2 tỷ đồng.

#### ➤ *Kết quả kinh doanh Ngân hàng Mẹ:*

- Vốn điều lệ: 9.000 tỷ đồng, bằng 100% kế hoạch năm.
- Doanh thu: 9.446 tỷ đồng, bằng 118% Kế hoạch năm (7.980 tỷ đồng).
- Lợi nhuận trước thuế: 95,4 tỷ đồng, bằng 108% Kế hoạch năm (88 tỷ đồng).

## PHẦN II: KẾ HOẠCH NĂM 2019

### I Dự báo thị trường

- (1) Mục tiêu tăng trưởng GDP: 6,6% ~ 6,8%. CPI ~ 4%.
- (2) Bảo hộ thương mại, chiến tranh thương mại, các nền kinh tế chủ chốt gia tăng cạnh tranh về kinh tế, tài chính... sẽ tác động lớn tới kinh tế toàn cầu, trong đó có Việt Nam.
- (3) Tăng trưởng tín dụng năm 2019 ở mức thấp (Mục tiêu ~14%).
- (4) Lãi suất huy động có thể tăng so với năm 2018 do các ngân hàng bị áp lực huy động vốn trung dài hạn để đáp ứng tỷ lệ vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn.
- (5) Các đồng tiền khu vực Châu Á có khả năng mất giá so với USD do ảnh hưởng của làn sóng rút vốn nước ngoài trên thị trường chứng khoán; căng thẳng thương mại giữa Trung Quốc và Mỹ...
- (6) Hệ thống ngân hàng tiếp tục chịu ảnh hưởng của quá trình tái cơ cấu các TCTD được thực hiện theo hướng gắn với xử lý nợ xấu; tập trung xử lý các TCTD yếu kém theo nguyên tắc thị trường.
- (7) Cạnh tranh gay gắt trên thị trường sẽ gây nhiều áp lực để đảm bảo hiệu quả kinh doanh của các ngân hàng.

### II Mục tiêu:

- (1) Thực hiện Tái cơ cấu theo lộ trình Đề án tái cơ cấu được phê duyệt.
- (2) Nâng cao hiệu quả kinh doanh, tăng trưởng phù hợp, đảm bảo hiệu quả, chủ động kiểm soát rủi ro.
- (3) Phấn đấu hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch năm, cụ thể như sau:

#### 1. Kế hoạch tài chính hợp nhất

STT	Chỉ tiêu	KH 2019 (tỷ VNĐ)
1	Doanh thu	9.263
2	Lợi nhuận trước thuế	100,8

#### 2. Kế hoạch tài chính Ngân hàng Mẹ

STT	Chỉ tiêu	KH 2019 (tỷ VNĐ)
1	Vốn điều lệ	9.000
2	Doanh thu	8.983
3	Lợi nhuận trước thuế	88
4	Nộp Ngân sách Nhà nước	34,8

### 3. Giải pháp thực hiện

#### 3.1. Giải pháp kinh doanh

- (1). Tiếp tục đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh, tạo nguồn lực thực hiện Đề án tái cơ cấu được phê duyệt. Phấn đấu hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch năm 2019.
- (2). Tiếp tục thực hiện tái cấu trúc, trong đó đẩy mạnh cơ cấu và xử lý nợ quá hạn, theo Đề án tái cơ cấu được phê duyệt.
- (3). Đánh giá lại mức độ phù hợp về địa điểm và phân khúc khách hàng phục vụ để xây dựng kế hoạch phát triển/điều chỉnh mạng lưới các đơn vị cho phù hợp. Tiếp tục làm việc với NHNN để đẩy nhanh tiến độ phê duyệt mạng lưới PVCB
- (4). Phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới với tính năng linh hoạt, tập trung vào phân khúc khách hàng và chính sách lãi suất phù hợp; Gia tăng dịch vụ cho thẻ (thẻ World Master, thẻ đồng thương hiệu VNA...); Xây dựng hệ thống tích điểm, loyalty dành cho khách hàng; Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.
- (5). Phát triển kênh đối tác (công ty bảo hiểm, chứng khoán, trung tâm thương mại..) để phát triển mạng lưới phân phối: Triển khai mạnh các Chương trình cho vay KHCN với các đối tác lớn ViettelPost, VNPT, ECPAY, VNA, Jetstar,... các chương trình liên kết phát hành thẻ, thúc đẩy chi tiêu thẻ tín dụng với các đối tác thương mại điện tử, hệ thống giáo dục, hãng phân phối bán lẻ hàng tiêu dùng...
- (6). Triển khai hệ thống Cảnh báo nợ sớm phiên bản mới theo hướng tự động hóa, giảm thao tác thủ công, tăng cường độ chính xác để nhận diện sớm các khách hàng rủi ro về khả năng trả nợ.
- (7). Duy trì thường xuyên các hoạt động nghiên cứu thị trường để tìm kiếm cơ hội phát triển gói sản phẩm mới và nâng cấp các gói sản phẩm hiện có. Đẩy mạnh các hoạt động marketing, thúc đẩy bán sản phẩm dịch vụ theo đặc thù từng địa bàn trọng điểm.
- (8). Tiếp tục đánh giá lại toàn bộ hệ thống các quy trình (tập trung vào các nhóm chính là quy trình cho vay; quy trình dịch vụ tại quầy ; các quy trình/ sản phẩm thu phí và các quy trình/sản phẩm thẻ tín dụng) để có sửa đổi phù hợp.

#### 3.2. Giải pháp quản lý

- (1). Tiếp tục triển khai các dự án chiến lược nhằm hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh.
- (2). Tiếp tục hoàn thiện mô hình tổ chức, công tác tổ chức, phân cấp, phân quyền, ủy quyền của Ngân hàng nhằm tạo điều kiện tốt nhất cho các đơn vị kinh doanh hoạt động hiệu quả.

- (3). Xây dựng chế độ chính sách đãi ngộ để giữ chân cán bộ có thành tích công tác, cam kết gắn bó lâu dài với Ngân hàng và thu hút nhân sự có năng lực, trình độ phù hợp đáp ứng yêu cầu nhằm thúc đẩy hoạt động kinh doanh theo đúng định hướng hoạt động của Ngân hàng năm 2019 và các năm tiếp theo.
- (4). Vận hành ổn định mô hình QTRR hiện tại của Ngân hàng, tiếp tục hoàn thiện hệ thống chính sách đảm bảo kiểm soát an toàn, hiệu quả các hoạt động của PVcomBank. Tập trung thực hiện tuân thủ Thông tư 41 và Thông tư 13 của NHNN theo lộ trình.
- (5). Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện nền tảng CNTT hiện đại, linh hoạt để hỗ trợ tốt cho phát triển dịch vụ của các phân khúc khách hàng và đáp ứng nhu cầu phát triển của Ngân hàng. Triển khai đồng bộ việc hiện đại hóa dịch vụ trên nền tảng công nghệ nhằm gia tăng tiện ích, sản phẩm mới và nâng cao trải nghiệm cho khách hàng một cách đồng nhất trên tất cả các Kênh giao dịch của Ngân hàng. Cung cấp các công cụ, tiện ích nâng cao để hỗ trợ quá trình tác nghiệp trong toàn Ngân hàng và hỗ trợ lãnh đạo Ngân hàng trong công tác Quản trị rủi ro, quản trị tài chính, ra quyết định
- (6). Tăng cường xây dựng các chương trình quảng bá, truyền thông thương hiệu nhằm mở rộng thị trường và qui mô khách hàng.
- (7). Kiểm soát, tiết giảm tối đa chi phí để nâng cao hiệu quả hoạt động. Lãnh đạo các đơn vị phổ biến, quán triệt đến CBNV nâng cao ý thức trong công tác thực hành tiết kiệm chống lãng phí.
- (8). Quyết liệt triển khai Dự án nâng cao hiệu quả hoạt động các đơn vị. Tăng cường công tác chỉ đạo, sát sao các đơn vị kinh doanh. Tập trung chủ yếu vào đo lường, đánh giá hiệu quả hoạt động của từng đơn vị và kiểm điểm vai trò của Lãnh đạo đơn vị.

Kính báo cáo!

*Nơi nhận:*

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

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



**Nguyễn Việt Hà**