

BÁO CÁO ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG

Về việc: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2016; Kế hoạch kinh doanh năm 2017 của Ngân hàng thương mại cổ phần Đại Chúng Việt Nam

PHẦN I: BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH NĂM 2016

I. Tình hình thị trường năm 2016

1. Kinh tế thế giới phục hồi chậm với nhiều biến động về địa chính trị. Trong nước, nền kinh tế tăng trưởng ở mức 6,21%, thấp hơn kỳ vọng. Lạm phát ở mức 4,74%, thấp hơn mục tiêu Quốc Hội đề ra (dưới 5%).
2. Hệ thống ngân hàng hoạt động ổn định. Huy động vốn tăng trưởng 18,4%. Tín dụng tăng 18,7%. Mặt bằng lãi suất huy động có xu hướng tăng nhẹ do các TCTD đẩy mạnh HĐV trung dài hạn và áp lực lạm phát. Lãi suất cho vay ổn định. Áp lực lãi suất trên thị trường và mức độ cạnh tranh ngày càng lớn ảnh hưởng đến việc duy trì thị phần và hiệu quả hoạt động của các TCTD, đặc biệt là các TCTD có quy mô và thị phần nhỏ.
3. Tỷ giá được điều chỉnh phù hợp với biến động thị trường. Chính sách tỷ giá linh hoạt, góp phần ổn định thị trường ngoại hối.
4. Quá trình tái cấu trúc các TCTD đã kết thúc giai đoạn 1 và tiếp tục được triển khai giai đoạn 2 (2016-2020). Các ngân hàng đang trong quá trình tái cơ cấu được sự hỗ trợ và giám sát từ NHNN và các NHTM Nhà nước. Tuy nhiên quá trình tái cơ cấu đứng trước những thách thức như xử lý nợ xấu còn chậm và còn tiềm ẩn nhiều rủi ro.

II. Các hoạt động chính

Trong điều kiện thị trường như trên, PVcomBank đã nỗ lực triển khai kế hoạch được giao. Các hoạt động chính của Ngân hàng như huy động vốn, tín dụng, đầu tư được triển khai theo đúng định hướng. Thực hiện cơ cấu, nâng cao chất lượng tài sản, nguồn vốn. Đảm bảo các tỷ lệ an toàn theo quy định. Gia tăng nguồn tiền gửi từ dân cư để thay đổi cơ cấu nguồn vốn theo hướng tích cực, ổn định bền vững... Kết quả hoạt động năm 2016 của Ngân hàng cụ thể như sau:

1. Công tác tái cơ cấu

Sau nhiều nỗ lực của PVcomBank cùng với sự hỗ trợ của Tập đoàn, NHNN và các cơ quan chức năng, Đề án tái cơ cấu của PVcomBank giai đoạn 2016 - 2020 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt. Đây là hành lang pháp lý quan trọng để Ngân

hàng tiếp tục xử lý triệt để các tồn tại và tái cấu trúc một cách toàn diện, hiệu quả, tạo điều kiện thuận lợi để triển khai các chương trình tái cấu trúc và kinh doanh trong thời gian sắp tới.

Trên cơ sở Đề án đã phê duyệt, PVcomBank đã xây dựng kế hoạch chi tiết báo cáo NHNN, Tập đoàn Dầu khí Việt Nam. Ngày 20/12/2016, Tập đoàn Dầu khí Việt Nam đã có Quyết định số 8175/QĐ-DKVN về việc thành lập Tổ công tác hỗ trợ thực hiện Đề án tái cơ cấu PVcomBank. Tổ công tác đã họp hàng tháng để cập nhật kết quả thực hiện, đồng thời hỗ trợ PVcomBank tháo gỡ khó khăn vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện Đề án.

Ngân hàng cũng tiếp tục làm việc với các Bộ ngành liên quan theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ để xử lý các đề xuất đã nêu tại Đề án. Đồng thời, phối hợp chặt chẽ với Cục thanh tra, giám sát Ngân hàng thành phố Hà Nội trong việc triển khai Đề án tái cơ cấu PVcomBank giai đoạn 2016-2020.

Với sự chỉ đạo, hỗ trợ của Ngân hàng Nhà nước, Tập đoàn Dầu khí Việt Nam và các Bộ ngành liên quan, PVcomBank đang triển khai các nội dung tái cơ cấu bám sát theo Đề án.

2. Phát triển kinh doanh

2.1 Cải tiến mô hình kinh doanh, nâng cao hiệu quả hoạt động

(1). Hoàn thiện mô hình tổ chức, phát triển mạng lưới hoạt động

Trong năm 2016, PVcomBank thực hiện điều chỉnh và bổ sung cơ cấu tổ chức của một số đơn vị theo tiêu chí tinh giản, hiệu quả, thúc đẩy hoạt động kinh doanh. Cụ thể như sau:

- Điều chỉnh, bổ sung cơ cấu tổ chức, mô hình hoạt động của một số đơn vị theo hướng thúc đẩy kinh doanh, tối ưu hóa mô hình tổ chức, vận hành.
- Loại bỏ mô hình Siêu chi nhánh phân tán và thiết lập các Nhóm kinh doanh trực tiếp để phục vụ các đơn vị trong ngành.
- Bổ sung các Trung tâm kinh doanh và các phòng ban để tập trung nguồn lực phục vụ khách hàng doanh nghiệp.
- Tiếp tục thành lập bộ phận Khách hàng ưu tiên tại các Chi nhánh. Tập trung triển khai các chính sách, sản phẩm dịch vụ cho nhóm khách hàng ưu tiên.
- PVcomBank hiện có 140 máy ATM và 116 điểm giao dịch (39 CN đa năng, 70 CN chuẩn và 7 điểm giao dịch khách hàng ưu tiên).
- Đến hết năm 2016, Ngân hàng đã thiết lập quan hệ đại lý mã khóa điện SWIFT với gần 200 ngân hàng tại 55 Quốc gia.

- Xây dựng và quảng bá thương hiệu PVcomBank song hành với chiến lược phát triển Ngân hàng. Nhân hiệu PVcomBank đã được đăng ký bảo hộ tại 51 Quốc gia và vùng lãnh thổ.
- Triển khai hợp tác và ký kết thỏa thuận hợp tác toàn diện giữa PVcomBank với nhiều đối tác lớn như VietNamAirlines, FLC, VNPT-Vinaphone, PVPower... nhằm tạo lợi thế cạnh tranh, mở rộng mạng lưới khách hàng.

(2). **Nâng cao chất lượng quản trị, vận hành hệ thống, rút ngắn thời gian xử lý công việc**

- Tổ chức phân cấp, phân quyền, ủy quyền tại các đơn vị để tránh chồng chéo, đẩy nhanh tiến trình, chất lượng xử lý công việc, nâng cao tính chủ động và tăng tính cạnh tranh của Ngân hàng.
- Thực hiện các công việc chuẩn bị cho việc đưa hệ thống CoreBanking T24 chính thức vận hành trong quý 1/2017.
- Chuẩn hóa hệ thống quy trình, quy chế, quy định nội bộ phù hợp với thực tế, đảm bảo tính tuân thủ, phát hiện và ngăn ngừa rủi ro, tạo điều kiện thuận lợi trong hoạt động kinh doanh.
- Xây dựng và hoàn thiện Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đạt chuẩn Quốc tế làm cơ sở cho việc xây dựng các mô hình đo lường rủi ro tuân thủ theo yêu cầu của Basel II.
- Tiếp tục triển khai các Sáng kiến chiến lược tại PVcomBank, tập trung vào các dự án: Ngân hàng ưu tiên; Phát triển đối tác phi ngân hàng và kênh phân phối; Rà soát, đánh giá thực trạng công tác phân cấp, phân quyền, ủy quyền tại các CN...
- 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 kết nối đến hơn 80 điểm giao dịch. Thực hiện đo lường chất lượng dịch vụ nội bộ SLA qua hệ thống Service Desk và triển khai dự án áp dụng công cụ cải tiến hiện đại Lean 6 sigma vào qui trình tác nghiệp nhằm giảm thời gian thực hiện qui trình, tránh sai sót, lãng phí.

2.2 Đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh

2.2.1 Huy động vốn

- Số dư huy động vốn từ TCKT&CN đến 31/12/2016 là 87.053 tỷ đồng, tăng 17.983 tỷ đồng so với 31/12/2015 (69.070 tỷ đồng).
- Nguồn vốn ổn định và đáp ứng thanh khoản. Tại 31/12/2016, tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu của PVcomBank ~ 11% (Quy định $\geq 9\%$).
- Quản lý và sử dụng nguồn vốn linh hoạt, hiệu quả. Xây dựng sản phẩm huy động vốn phù hợp với từng đối tượng khách hàng, đảm bảo cạnh tranh trên thị trường.

2.2.2 Tín dụng

- Dự nợ cho vay TCKT & CN tại 31/12/2016 là 49.918 tỷ đồng, tăng 9.741 tỷ đồng so với 31/12/2015 (40.177 tỷ đồng).
- Tỷ lệ nợ nhóm 3-5 tại 31/12/2016 là 1,38%, đảm bảo yêu cầu của NHNN (<3%).

2.2.3 Đầu tư

- PVcomBank đã mở rộng danh mục đầu tư trái phiếu chính phủ, trái phiếu chính phủ bảo lãnh, trái phiếu chính quyền địa phương để dự phòng thanh khoản và tăng hiệu quả sử dụng vốn. Đến 31/12/2016, số dư các loại giấy tờ có giá thanh khoản nhanh là 7.454 tỷ đồng.

2.2.4 Dịch vụ

- Nâng cấp nhiều dịch vụ mới nhằm gia tăng tiện ích cho khách hàng như SMS/Mobile Banking, Online Banking, dịch vụ thanh toán trực tuyến PV-Ecommerce...
- Triển khai hệ thống giải pháp thẻ tài chính và đưa sản phẩm thẻ tín dụng Master Card của PVcomBank ra thị trường.
- Triển khai công tác thu xếp vốn cho các dự án ngành Dầu khí. PVcomBank tiếp tục thu xếp vốn cho các dự án trong ngành như Nhà máy Nhiệt điện Thái Bình 2, Long Phú 1, Vũng Áng, NMNĐ Sông Hậu 1, NM Lọc Hóa Dầu Dung Quất, Đường ống Dẫn khí Lô B Ô Môn...
- Năm 2016, PVcomBank đã nhận được 3 giải thưởng Quốc tế uy tín: Giải thưởng Marketing và truyền thông tốt nhất của năm (Advertising Campaign of the Year - VietNam; Website sáng tạo nhất (Website of the Year – VietNam); Ngân hàng bán lẻ đổi mới hiệu quả nhất Việt Nam (Most Innovative Retail Bank VietNam 2016). Đây là động lực để PVcomBank tiếp tục nỗ lực hơn nữa vì mục tiêu mang đến chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

3. Kết quả thực hiện kế hoạch năm 2016

- **Vốn điều lệ:** 9.000 tỷ đồng, bằng 100% kế hoạch năm.
- **Doanh thu:** 6.746 tỷ đồng, bằng 123% Kế hoạch năm (5.500 tỷ đồng).
- **Lợi nhuận trước thuế:** 65,4 tỷ đồng, bằng 100,6% Kế hoạch năm (65 tỷ đồng).

PHẦN II: KẾ HOẠCH NĂM 2017

I. Dự báo thị trường năm 2017

1. Kinh tế thế giới được dự báo tăng trưởng cao hơn trong năm 2017 nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều yếu tố khó lường.
2. Trong nước, theo kế hoạch phát triển kinh tế xã hội năm 2017 của Quốc Hội, tăng trưởng kinh tế mục tiêu đạt 6,7%, lạm phát bình quân khoảng 4%. Về thị trường tiền tệ, lãi suất thị trường tiếp tục được NHNN điều hành theo hướng ổn

định, phần đầu giảm lãi suất cho vay. Tuy nhiên, áp lực lạm phát và nhu cầu vốn nhằm đáp ứng tăng trưởng tín dụng và các tỷ lệ an toàn hoạt động khiến lãi suất huy động khó giảm.

3. Quá trình cải cơ cấu hệ thống ngân hàng tiếp tục được triển khai trong năm 2017 với trọng tâm là tập trung tái cơ cấu các ngân hàng yếu kém gắn với xử lý dứt điểm nợ xấu, xây dựng và hoàn thiện khuôn khổ pháp lý.

Các yếu tố trên cho thấy năm 2017 tiếp tục đặt ra nhiều thách thức đối với PVCB để hoạt động hiệu quả, ổn định, duy trì sức cạnh tranh và vị thế của ngân hàng.

II. Kế hoạch năm 2017

1. Mục tiêu

- (1). Tiếp tục thực hiện tái cấu trúc toàn diện danh mục tài sản đảm bảo mục tiêu Đề án tái cơ cấu giai đoạn 2016-2020;
- (2). Nâng cao hiệu quả kinh doanh, tăng trưởng phù hợp, đảm bảo an toàn hiệu quả, chủ động kiểm soát rủi ro;
- (3). Đảm bảo hiệu quả hoạt động trong việc phát triển mạng lưới, chi nhánh, phòng giao dịch của ngân hàng;
- (4). Nhanh chóng hoàn thiện nền tảng CNTT hiện đại, linh hoạt để hỗ trợ tốt cho hoạt động kinh doanh và đáp ứng nhu cầu phát triển của Ngân hàng;
- (5). Hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch năm 2017.

2. Chỉ tiêu kinh doanh

Năm 2017, PVcomBank phấn đấu hoàn thành một số chỉ tiêu kinh doanh chính như sau:

- (1). Vốn điều lệ: 9.000 tỷ đồng.
- (2). Doanh thu : 6.500 tỷ đồng.
- (3). Lợi nhuận trước thuế: 87 tỷ đồng.

3. Giải pháp thực hiện

3.1 Giải pháp kinh doanh

- (1). Tập trung nguồn lực để thực hiện tái cơ cấu thành công PVCB theo Đề án tái cơ cấu 2016-2020 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.
- (2). Phát triển kinh doanh an toàn, hiệu quả:
 - Tập trung xây dựng các chương trình kinh doanh trọng điểm; chú trọng hoàn thiện chính sách sản phẩm cho từng phân khúc khách hàng trên nền tảng công nghệ hiện đại; tiếp tục triển khai những Sáng kiến chiến lược mang tính then chốt; mở rộng nhóm kinh doanh thương mại để phục vụ đa dạng nhu cầu khách hàng.

- Thiết kế các chương trình nâng cao chất lượng dịch vụ tại quầy, nâng cao năng lực cho các cán bộ bán hàng trực tiếp, thực hiện rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ theo từng sản phẩm đạt mức chuẩn của thị trường.
- Cung cấp chuỗi sản phẩm đảm bảo phục vụ khách hàng với các dịch vụ đầy đủ nhất, triển khai nhiều chương trình ưu tiên tới khách hàng trong PVN và các đơn vị trong ngành Dầu khí.
- Tăng cường khả năng tư vấn, bán chéo: 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.
- Tối ưu hóa và mở rộng mạng lưới tại các địa điểm chính của PVN và các khu vực khách hàng giàu có/trung bình khá nhằm tiếp cận và phục vụ tốt nhất cho phân khúc khách hàng mục tiêu. Tập trung phát triển và nâng cao chất lượng các kênh thay thế như ATM, Internet Banking, Mobile Banking; thúc đẩy hoạt động liên kết với các đối tác để mở rộng phạm vi địa lý/phân khúc khách hàng.

3.2 Giải pháp quản lý

- (1). Tiếp tục hoàn thiện mô hình tổ chức của Ngân hàng. Phân tách rõ mô hình tổ chức giữa các phân khúc khách hàng; tối ưu hóa và nâng cao năng lực quản lý của các Khối/Trung tâm tại Hội sở và nâng cao hiệu quả, hoạt động tại các Chi nhánh.
- (2). Rà soát nhân sự toàn hệ thống, tăng tỷ trọng nhân sự kinh doanh trực tiếp đáp ứng yêu cầu tăng trưởng và mở rộng mạng lưới của Ngân hàng.
- (3). Xây dựng cơ chế lương, thưởng gắn với hiệu quả kinh doanh, tạo động lực cho cán bộ gắn bó lâu dài với tổ chức, động viên cán bộ có tin thần làm việc tốt và mang lại nhiều lợi ích cho Ngân hàng.
- (4). Đẩy mạnh công tác đào tạo:
 - Xây dựng kế hoạch và triển khai kế hoạch đào tạo cho đội ngũ bán hàng một cách thực tiễn nhằm bổ sung kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, sản phẩm dịch vụ và kỹ năng bán hàng.
 - Tăng cường công tác huấn luyện kèm cặp tại các Khối kinh doanh gắn kết với thúc đẩy bán.
 - Phát triển đội ngũ Giảng viên nội bộ và tăng cường đào tạo kỹ năng cho đội ngũ này.
 - Tiếp tục tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn về chuyên môn nghiệp vụ ngân hàng cho đơn vị trong toàn hệ thống.
- (5). Tiếp tục cải tiến, điều chỉnh và xây dựng SLA mới cho các mảng nghiệp vụ của Ngân hàng. Đưa nội dung thực hiện SLA thành một chỉ tiêu KPIs đối với toàn hệ thống.

- (6). Tiếp tục xây dựng mô hình quản trị rủi ro hiện đại. Kiểm soát có hệ thống các loại rủi ro trong hoạt động của Ngân hàng.
- (7). Xây dựng các chương trình quảng bá, truyền thông thương hiệu để giới thiệu hình ảnh, sản phẩm dịch vụ của PVcomBank đến khách hàng.
- (8). Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện nền tảng Công nghệ thông tin 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 trong tương lai của Ngân hàng.

Kính báo cáo!

Nơi nhận:

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

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Việt Hà