



NGÂN HÀNG TMCP  
SÀI GÒN HÀ NỘI

## BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2009 VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2010

- Căn cứ vào kết quả hoạt động kinh doanh năm 2009 của Ngân hàng TMCP Sài Gòn-Hà Nội.

- Căn cứ vào kết quả kiểm toán năm tài chính 2009 của Công ty TNHH Ernst & Young Việt Nam.

Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (SHB) xin báo cáo trước Đại hội đồng cổ đông tình hình thực hiện kết quả hoạt động kinh doanh năm 2009 và kế hoạch hoạt động kinh doanh năm 2010 như sau:

### PHẦN I : KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2009

#### ***1. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH:***

##### **1. Mạng lưới hoạt động:**

Năm 2009 là năm phát triển mạnh của SHB về số lượng chi nhánh và phòng giao dịch. Tính đến thời điểm 31/12/2009, SHB đã có mặt trên 16 tỉnh, thành phố của cả nước với tổng số điểm giao dịch của SHB trên toàn quốc là 95 điểm với 01 Trụ sở chính, 16 chi nhánh và 78 Phòng giao dịch, tăng so với thời điểm cuối năm 2008: 07 chi nhánh và 31 phòng Giao dịch.

Các Tỉnh, Thành phố SHB có Chi nhánh và phòng Giao dịch gồm: Hà Nội, Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Nghệ An, Quảng Ninh, Đà Nẵng, Quảng Nam, Lâm Đồng, Khánh Hòa, Gia Lai, Cần Thơ, Bình Dương, Đồng Nai, An Giang, Kiên Giang và Hưng Yên.

##### **2. Tổ chức nhân sự và đào tạo:**

###### ***2.1. Công tác tổ chức – nhân sự:***

Song song với việc phát triển mạnh hệ thống mạng lưới hoạt động, số lượng cán bộ nhân viên của SHB cũng phát triển tương ứng nhằm đáp ứng nhu cầu mở thêm các

Chi nhánh và Phòng Giao dịch mới, đồng thời nhằm tăng cường cán bộ quản lý cho Hội sở tại Hà Nội.

Tổng số CBNV tính đến ngày 31/12/2009 là 1.341 người, tăng 499 người so với năm 2008, vượt 7,8% so với kế hoạch năm.

Về cơ cấu tổ chức, SHB đã xây dựng theo mô hình hiện đại, hoạt động theo khối, nhằm tập trung hiệu quả nguồn lực đảm bảo công tác quản trị, điều hành được thuận lợi, an toàn và hiệu quả.

Với quan điểm nhân sự là yếu tố quan trọng quyết định đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của SHB nên SHB đã rất chú trọng đến chất lượng cán bộ, tuyển chọn nhân sự với yêu cầu thi tuyển đầu vào tiêu chuẩn cao về trình độ, sức khỏe, phẩm chất đạo đức. Đến 31/12/2009, số cán bộ nhân viên có trình độ đại học và trên đại học là 1.123 người, chiếm 83,7% trong tổng số lao động của toàn hàng. Trình độ cán bộ nhân viên cụ thể như sau:

- Tiến sĩ : 05 người; chiếm tỷ lệ 0,37%
- Thạc sĩ : 36 người; chiếm tỷ lệ 2,68% .
- Đại học : 1.082 người; chiếm tỷ lệ 80,69% .
- Cao đẳng : 60 người; chiếm tỷ lệ 4,47% .
- Trung cấp, sơ cấp : 91 người; chiếm tỷ lệ 6,79% .
- Phổ thông trung học, trung học : 67 người; chiếm tỷ lệ 5,00% .

### **2.2. Công tác tuyển dụng:**

Năm 2009, SHB đã tổ chức thực hiện 34 đợt tuyển dụng trên toàn hệ thống SHB đảm bảo tuyển dụng đủ số lượng, đúng người đúng việc, kịp thời. Số nhân sự được phê duyệt tuyển dụng toàn hệ thống trong năm 2009 là 709 người, trong đó tuyển dụng thông qua các đợt thi tuyển là 607 người và tuyển dụng trực tiếp là 102 người.

### **2.3. Công tác đào tạo:**

Nhiệm vụ đào tạo nguồn nhân lực là mục tiêu trọng tâm của SHB trong năm 2009 nhằm không ngừng nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn và chất lượng của cán bộ, công tác đào tạo đã được chú trọng và gắn liền với tốc độ phát triển nguồn nhân lực của SHB. Trong năm 2009 SHB đã tổ chức được 70 khóa đào tạo bên ngoài và tập huấn nội bộ với 1.349 lượt cán bộ tham gia. Trong đó:

- Đào tạo nội bộ cho đối tượng tân tuyển, tập huấn nội bộ (giảng viên nội bộ và thuê ngoài): 25 khóa, với 595 lượt cán bộ tham gia.

- Đào tạo nâng cao kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ (giảng viên thuê ngoài): 17 khóa, với 617 lượt cán bộ tham gia.

- Đào tạo bên ngoài do các Trung tâm đào tạo tổ chức, SHB phối hợp cử cán bộ nghiệp vụ tham gia: 28 khóa với 137 lượt cán bộ tham gia.

### 3. Tình hình hoạt động kinh doanh đến 31/12/2009:

#### 3.1. Tổng tài sản:

Tổng tài sản của SHB đến 31/12/2009 là 27.469,2 tỷ đồng, tăng 13.087,9 tỷ đồng tương ứng tăng 91% so với cuối năm 2008, tăng 5.469,2 tỷ đồng tương ứng vượt 24,86% kế hoạch điều chỉnh năm 2009 Đại hội đồng cổ đông thông qua.

- Vốn điều lệ: 2.000 tỷ đồng không tăng so với năm 2008.
- Thặng dư cổ phần và cổ phiếu quỹ: 43,044 tỷ đồng.

#### 3.2. Hoạt động huy động nguồn vốn :

Tổng số dư nguồn vốn huy động từ tổ chức và cá nhân đến 31/12/2009 là 24.647,4 tỷ đồng, tăng 12.878,8 tỷ đồng tương ứng tăng 109,43% so với cuối năm 2008.

*Cơ cấu tổng nguồn vốn huy động theo kỳ hạn và theo nguồn:*

Khoản mục	Năm 2008		Năm 2009	
	Số dư (Tr.đ)	Tỷ trọng	Số dư (Tr.đ)	Tỷ trọng
<b>Phân theo kỳ hạn</b>	<b>11.768.699</b>	<b>100%</b>	<b>24.647.435</b>	<b>100%</b>
Ngắn hạn	10.705.026	90,96%	23.319.685	94,61%
Trung hạn, dài hạn	1.063.673	9,04%	1.327.750	5,39%
<b>Phân theo nguồn</b>	<b>11.768.699</b>	<b>100%</b>	<b>24.647.435</b>	<b>100%</b>
Trong nước	11.768.699	100%	24.647.435	100%
Nước ngoài	0	0,00%	0	0,00%

*(Nguồn: BCTC đã được kiểm toán)*

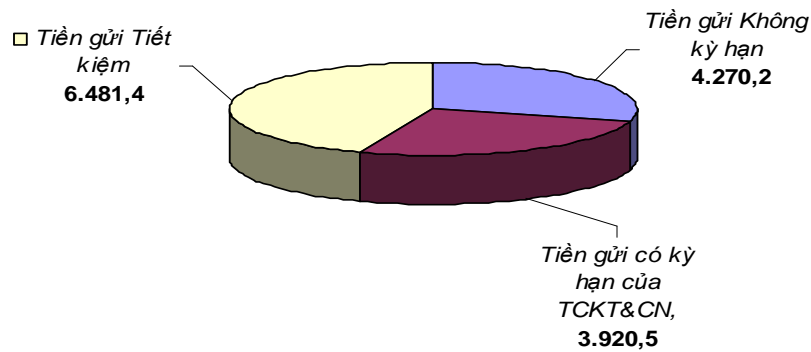
Trong đó bao gồm:

#### ❖ *Số dư huy động tiền gửi từ Tổ chức và cá nhân:*

Năm 2009 là một năm nhiều biến động đối với nền kinh tế Việt Nam, lãi suất cơ bản, tỷ giá ngoại tệ và vàng có nhiều thay đổi nên đã ảnh hưởng đến tình hình huy động vốn của các ngân hàng. Mặc dù đầu năm 2009 tình hình có phần đi vào ổn định nhưng vào giai đoạn cuối năm thì tình hình huy động vốn lại rơi vào trạng thái căng thẳng. Tuy nhiên, do dự báo khó khăn của nguồn vốn trong những tháng cuối năm, SHB đã thực hiện chiến lược đẩy mạnh huy động vốn Thị trường I (Tổ chức kinh tế và dân cư) ngay từ đầu năm 2009 đặc biệt là tiền gửi có kỳ hạn của Tổ chức kinh tế và Tiết kiệm dân cư bằng nhiều chương trình huy động vốn linh hoạt, hấp dẫn. Từ đó, nguồn vốn huy động đã tăng đáng kể so với năm trước, cụ thể:

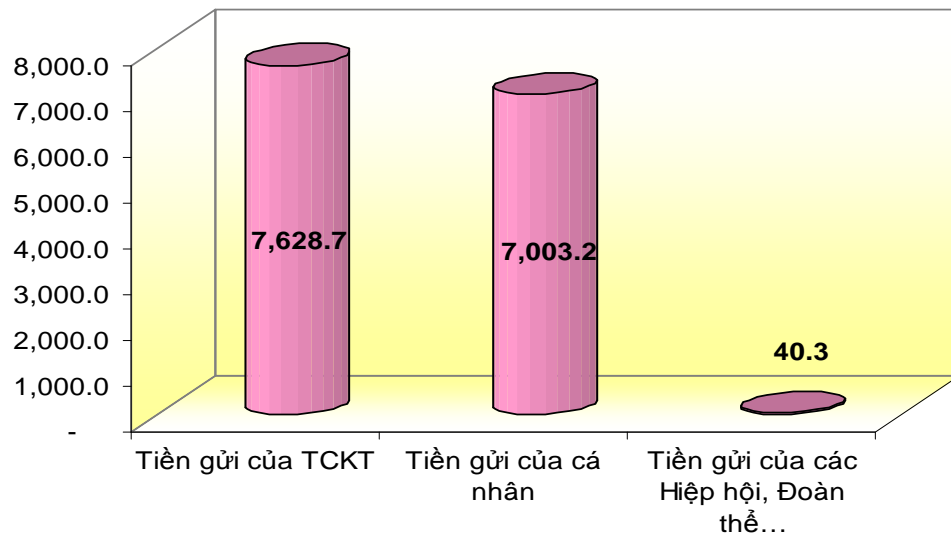
Số dư huy động tiền gửi tại thị trường I đạt 14.672,14 tỷ đồng, tăng 5.164 tỷ đồng tương ứng tăng 54,31% so với cuối năm 2008 và đạt 101,2% kế hoạch điều chỉnh năm 2009.

- *Cơ cấu huy động Thị trường I theo loại hình huy động (tỷ đồng):*



- Cơ cấu huy động Thị trường 1 theo đối tượng, loại hình doanh nghiệp:

**Huy động TT1 theo đối tượng khách hàng (Tỷ đồng)**



❖ **Số dư vốn tài trợ, ủy thác đầu tư:**

Số dư vốn tài trợ của Ngân hàng Thế giới (WB) đến 31/12/2009 là 31,884 tỷ đồng tăng 6,411 tỷ đồng so với cuối năm 2008.

❖ **Số dư tiền gửi của các TCTD khác:**

Số dư huy động vốn từ các TCTD khác đến 31/12/2009 đạt 9.943,4 tỷ đồng tăng 7.708,3 tỷ đồng tương ứng tăng 344,8% so với cuối năm 2008, vượt 192% kế hoạch điều chỉnh.

**3.3. Hoạt động sử dụng vốn:**

**3.3.1. Hoạt động tín dụng:**

❖ **Dư nợ tín dụng**

Trong bối cảnh biến động của nền kinh tế xã hội, thị trường vốn và thị trường trong nước, SHB đã không ngừng nâng cao năng lực tái cơ cấu và hoàn thiện bộ máy

hoạt động, sửa đổi quy chế và quy trình nghiệp vụ tín dụng nhằm thích ứng với điều kiện từng vùng miền, ngành nghề kinh doanh, đưa ra các sản phẩm dịch vụ cho vay hấp dẫn linh hoạt đến nhiều đối tượng khách hàng. Ngoài ra, SHB luôn kiểm soát chất lượng tín dụng, tập trung đầu tư vốn trên cơ sở thận trọng, an toàn. Nhờ đó, hoạt động tín dụng của SHB đã đạt được sự tăng trưởng bền vững.

Dư nợ tín dụng đến 31/12/2009 là 12.828,7 tỷ đồng, tăng 6.576,1 tỷ đồng tương ứng tăng 105,2% so với cuối năm 2008 và đạt 116% so với kế hoạch điều chỉnh năm 2009.

Trong tổng dư nợ tín dụng đến 31/12/2009, dư nợ cho vay Hỗ trợ lãi suất là 2.630 tỷ đồng, số tiền lãi đã hỗ trợ khách hàng 49,1 tỷ đồng với số lượng khách hàng vay được hỗ trợ lãi suất là 540 khách hàng.

- *Cơ cấu dư nợ cho vay theo thời gian*

Khoản mục	Năm 2008		Năm 2009	
	Giá trị (tr.đ)	Tỷ trọng	Giá trị (tr.đ)	Tỷ trọng
Cho vay ngắn hạn	3.892.067	62,25%	7.555.672	58,89%
Cho vay trung hạn	1.551.912	24,82%	3.924.482	30,59%
Cho vay dài hạn	808.720	12,93%	1.348.594	10,52%
<b>Tổng</b>	<b>6.252.699</b>	<b>100%</b>	<b>12.828.748</b>	<b>100%</b>
<b>Dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>25.541</b>		<b>127.084</b>	

(Nguồn: BCTC đã được kiểm toán)

❖ *Chất lượng dư nợ cho vay*

SHB luôn thực hiện phân loại các khoản nợ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, theo đó các khoản nợ được xếp vào 5 nhóm căn cứ vào tình hình trả nợ và các yếu tố định tính: Nợ đủ tiêu chuẩn, Nợ cần chú ý, Nợ dưới tiêu chuẩn, Nợ nghi ngờ, Nợ có khả năng mất vốn.

Theo quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN ngày 22 tháng 4 năm 2005 và Quyết định số 18/2007/QĐ-NHNN ngày 25 tháng 4 năm 2007, đối với các khoản nợ quá hạn, tổ chức tín dụng phân loại lại vào nhóm nợ có rủi ro thấp hơn khi Ngân hàng đánh giá là có đủ khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi; và khách hàng có tài liệu, hồ sơ chứng minh các nguyên nhân làm khoản nợ này quá hạn được xử lý, khắc phục. Ngân hàng chủ động tự quyết định phân loại các khoản nợ vào các nhóm nợ rủi ro cao hơn tương ứng với mức độ rủi ro khi xảy ra một trong các trường hợp sau đây:

- Khi có những diễn biến bất lợi từ tác động tiêu cực đến môi trường kinh doanh và lĩnh vực kinh doanh;
- Các chỉ tiêu tài chính của khách hàng hoặc khả năng trả nợ của khách hàng bị suy giảm;
- Khách hàng không cung cấp cho Ngân hàng các thông tin tài chính kịp thời, đầy đủ và chính xác để các Ngân hàng đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng.

**Bảng phân loại nợ theo quyết định 493 của NHNN.VN**

Khoản mục	Năm 2008		Năm 2009	
	Giá trị (Tr.đ)	Tỷ trọng	Giá trị (Tr.đ)	Tỷ Trọng
Nợ đủ tiêu chuẩn	5.968.921	95,46%	12.414.107	96,76%
Nợ cần chú ý	165.824	2,65%	56.445	0,44%
Nợ dưới tiêu chuẩn	49.696	0,79%	50.895	0,40%
Nợ nghi ngờ	56.612	0,91%	148.830	1,16%
Nợ có khả năng mất vốn	11.646	0,19%	158.471	1,24%
<b>Tổng</b>	<b>6.252.699</b>	<b>100%</b>	<b>12.828.748</b>	<b>100%</b>

*(Nguồn: BCTC đã được kiểm toán)*

Trong những năm vừa qua, công tác quản lý nợ luôn được coi trọng tại SHB. Hàng ngày, hệ thống tín dụng sẽ nhắc nhở các cán bộ tín dụng về các khoản nợ đến hạn, các khoản nợ sắp đến hạn, và các khoản nợ quá hạn. Cán bộ tín dụng sẽ liên lạc với khách hàng thanh toán các khoản nợ đúng hạn, đồng thời đôn đốc khách hàng trả các khoản nợ quá hạn. Nhờ đó, SHB luôn đảm bảo tỷ lệ nợ an toàn cao, nợ đủ tiêu chuẩn luôn cao hơn 95%, nợ có khả năng mất vốn luôn nhỏ hơn 2%.

**3.3.2. Tiền gửi tại các TCTD khác:**

Số dư tiền gửi tại các TCTD khác đến 31/12/2009 là 6.357,3 tỷ đồng tăng 3.411,4 tỷ đồng tương ứng tăng 115,8% so với thời điểm cuối năm 2008.

**3.3.3. Tài sản cố định:**

**❖ Tài sản cố định hữu hình và tài sản cố định vô hình**

Chỉ tiêu	Năm 2008			Năm 2009		
	NG (Tr.đ)	GTCL (Tr.đ)	Tỷ lệ (%)	NG (Tr.đ)	GTCL (Tr.đ)	Tỷ lệ (%)
<b>TSCĐ hữu hình</b>						
Nhà cửa vật kiến trúc	42.591	38.953	91,46%	45.809	39.869	87,03%
Máy móc thiết bị	12.199	9.933	81,42%	19.460	15.110	77,64%
Phương tiện vận tải	35.102	30.526	86,96%	54.873	43.902	80,00%
Thiết bị dụng cụ quản lý	21.821	16.814	77,05%	35.501	24.161	68,06%
Tài sản khác	1.100	941	85,55%	3.554	2.998	84,36%
<b>Tổng</b>	<b>112.813</b>	<b>97.167</b>		<b>159.197</b>	<b>126.040</b>	
<b>TSCĐ vô hình</b>						
Giá trị quyền sử dụng đất	705.385	705.221	99,98%	705.386	705.064	99,95%
Phần mềm máy tính	3.136	2.603	83,00%	4.556	3.856	84,64%
Tài sản vô hình khác	20.000	19.000	95,00%	20.000	18.667	93,34%
<b>Tổng</b>	<b>728.521</b>	<b>726.824</b>		<b>729.942</b>	<b>727.587</b>	

*(Nguồn: BCTC đã được kiểm toán)*



Giá trị tài sản cố định lũy kế đến thời điểm 31/12/2009 là 853,6 tỷ đồng tăng 29,7 tỷ đồng tương ứng tăng 3,6% so với cuối năm 2008.

Những bất động sản là tài sản cố định hiện nay của SHB có giá trị cao gấp nhiều lần so với giá trị ban đầu SHB đầu tư như :

- Giá trị quyền sử dụng đất và tòa nhà gắn liền trên đất tại số 77 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội (*Trụ sở chính SHB hiện nay*) với diện tích: 304m<sup>2</sup>

- Giá trị quyền sử dụng đất và tòa nhà trên đất tại số 41-43-45 Pasteur, P. Nguyễn Thái Bình, Q.1 TP. Hồ Chí Minh với diện tích: 588,5m<sup>2</sup> nguyên giá ban đầu là :81,56trđ/m<sup>2</sup> trong khi đó giá thị trường hiện nay khoảng: 270trđ-280trđ/m<sup>2</sup>.

- Giá trị quyền sử dụng đất và tòa nhà gắn liền trên đất tại 138 đường 3/2, P. Hưng Lợi, Q. Ninh Kiều. TP Cần Thơ (*trụ sở của SHB Chi nhánh Cần Thơ*) với diện tích: 623m<sup>2</sup>, nguyên giá ban đầu: 11,73tr/m<sup>2</sup> và giá thị trường hiện nay khoảng: 50trđ/m<sup>2</sup>

- Giá trị quyền sử dụng đất và tòa nhà gắn liền trên đất tại số 89-91 Nguyễn Văn Linh, TP. Đà Nẵng (*trụ sở của SHB Chi nhánh Đà Nẵng*) với diện tích : 209,4m<sup>2</sup> nguyên giá mua ban đầu là: 45trđ/m<sup>2</sup> và giá thị trường giao dịch hiện nay khoảng 100trđ/m<sup>2</sup>.

- Giá trị quyền sử dụng đất tại Tuyên Sơn, TP. Đà Nẵng (đất ở lâu dài) (*Dự kiến xây dựng Trung tâm thương mại. dịch vụ và nhà ở cao cấp SHB- Đà Nẵng*) với diện tích: 41.531m<sup>2</sup> với nguyên giá: 3,10trđ/m<sup>2</sup> trong khi đó giá thị trường đang giao dịch hiện nay khoảng 13trđ/m<sup>2</sup>.

- Giá trị quyền sử dụng đất tại khu Tuyên Sơn, Thành phố Đà Nẵng với diện tích: 6.157,8m<sup>2</sup>, nguyên giá ban đầu: 2,98trđ/m<sup>2</sup> trong khi đó giá thị trường đang giao dịch hiện nay khoảng: 13tr9/m<sup>2</sup>.

- Giá trị quyền sử dụng đất tại Đà Sơn, Hòa Khánh Nam, Liên Chiểu, TP. Đà Nẵng có diện tích: 199.640m<sup>2</sup> nguyên giá mua ban đầu: 39.000đ/m<sup>2</sup> và giá trị thị trường giao dịch hiện nay khoảng : 3trđ/m<sup>2</sup>.

- Giá trị quyền sử dụng đất tại Hòa Minh, Liên Chiểu, TP. Đà Nẵng (đất ở lâu dài).(*Dự kiến xây dựng Khu đô thị. thương mại. dịch vụ và nhà ở cao cấp SHB – Đà Nẵng*), với diện tích: 14.075m<sup>2</sup> với nguyên giá : 1,96trđ/m<sup>2</sup> trong khi đó giá thị trường hiện nay khoảng 5trđ/m<sup>2</sup>.

#### **3.3.4. Hoạt động kinh doanh các công cụ tài chính:**

Tổng số tiền SHB đã kinh doanh các công cụ tài chính tính đến 31/12/2009 là: 5.151,9 tỷ đồng tăng 61,8% so với năm 2008 với danh mục chủ yếu như sau:

- Trái phiếu chính phủ, Trái phiếu kho bạc Nhà nước, Trái phiếu do TCTD phát hành: 1.646,2 tỷ đồng, với mục tiêu là công cụ tham gia thị trường mở với lãi suất thấp nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn ngắn hạn, đảm bảo thanh khoản, đảm bảo an toàn cho hoạt động kinh doanh của SHB.

- Kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi của các ngân hàng thương mại (NHNo&PTNT Hà Nội): 500 tỷ đồng với mục đích kinh doanh nguồn vốn hiệu quả và vẫn đảm thanh khoản khi có nhu cầu sử dụng vốn.

- Chứng khoán vốn do TCTD và TCKT phát hành: 19,94 tỷ đồng

- Trái phiếu của các Tập đoàn, Tổng công ty lớn nhằm mục đích sinh lời do có lãi suất cao (Lilama, Công ty Xây dựng số 1, Phú Hoàng Anh,...): 2.716 tỷ đồng.

\* Hoạt động góp vốn đầu tư dài hạn: 269,799 tỷ đồng:

Các công ty SHB thực hiện góp vốn đầu tư dài hạn hoạt động trên nhiều lĩnh vực gồm sản xuất, kinh doanh xuất, nhập khẩu thương mại, thủy sản, nông sản, tư vấn, đầu tư tài chính, xây dựng, kinh doanh bất động sản.

Hoạt động của các công ty này ngày càng phát triển và sẽ mang lại nguồn thu nhập sau này rất lớn cho SHB.

Ngoài ra hiện nay các công ty SHB góp vốn kinh doanh bất động sản đang thực hiện đầu tư, xây dựng nhiều dự án quy mô lớn làm Trung tâm thương mại, văn phòng và căn hộ cao cấp tại Hà Nội (số 93 Láng Hạ với diện tích gần 5.200m<sup>2</sup>; khu Tập thể Láng Hạ - Láng Trung có diện tích gần 35.000m<sup>2</sup>); tại Long An (Dự án Phú Long Hậu, diện tích hơn 300ha); tại đường Pasteur, quận 1 Tp. Hồ Chí Minh (diện tích gần 2.000m<sup>2</sup>); khu du lịch sinh thái vùng Hồ Xuân Khanh diện tích gần 85 ha tại Sơn Tây, Hà Nội; khu du lịch sinh thái nhà vườn Rạch Vẹm tại Phú Quốc (150 ha), Trung tâm huấn luyện bóng đá tại Đà Nẵng (20 ha) và một số dự án tại Tp.HCM,....

Đây là những dự án lớn và tiềm năng sẽ sinh lời cao trong thời gian tới.

### **3.4. Hoạt động thanh toán quốc tế:**

- Doanh số TTQT năm 2009 đạt 373,4 triệu USD tăng 220,1 triệu USD tương ứng tăng 143,6 % so với năm 2008.

- Tổng số giao dịch thực hiện trong năm 2009 là 2.337 giao dịch, tăng 1.679 giao dịch tương ứng tăng 2,5 lần so với năm trước, trong đó bao gồm 501 bộ L/C và 1.836 bộ chuyển tiền.

- Thu nhập thuần từ TTQT năm 2009 là 13.245 triệu đồng, tăng 11.927 triệu đồng tương ứng tăng hơn 10 lần so với năm trước.

### **3.5. Hoạt động thẻ ATM:**

Dịch vụ thẻ của SHB đáp ứng các tính năng: truy vấn, in sao kê, rút tiền, chuyển khoản (liên chi nhánh) mua bán hàng hóa đối với TK tiền gửi của khách hàng thẻ. SHB đang triển khai dịch vụ thẻ ghi nợ nội địa có thương hiệu Thẻ Solid SHB với phương thức kết nối là Switch to Gateway.

Tổng số thẻ ATM phát hành trong năm 2009 là 14.538 thẻ, tăng 4.521 thẻ tương ứng tăng 45,13% so với cuối năm 2008. Tổng giao dịch toàn hệ thống SHB năm 2008 là 185.429 giao dịch, trong đó giao dịch tài chính là 134.811 (chiếm 72,7% tổng giao dịch), giao dịch khác là 50.618 (chiếm 27,3% tổng giao dịch). Tổng số thẻ ATM phát hành trong



năm 2009 là 14.538 thẻ tăng 4.521 thẻ tương ứng tăng 45,13% so với năm 2008, đạt 60,07% kế hoạch năm.

Số dư Tiền gửi bình quân tài khoản thẻ: ~1.900.000 đ/tài khoản thẻ.

### **3.6. Hoạt động kinh doanh tiền tệ liên NH ( thị trường II ) và kinh doanh ngoại tệ:**

Trong trong bối cảnh nền kinh tế của Việt Nam nói chung và ngành ngân hàng nói riêng vẫn còn chịu ảnh hưởng mạnh mẽ của suy thoái kinh tế toàn cầu và những biến động mạnh của tỷ giá, lãi suất trong năm 2009, SHB vẫn kịp thời nắm bắt được cơ hội đầu tư và tích cực kinh doanh nguồn vốn trên thị trường II với doanh số giao dịch đạt xấp xỉ 80.000 tỷ đồng, đẩy mạnh kinh doanh ngoại tệ toàn hệ thống năm 2009 đạt doanh số 1,1 tỷ USD và kết quả hoạt động kinh doanh về nguồn vốn và ngoại tệ đạt kết quả như sau :

Thu nhập thuần từ kinh doanh nguồn vốn thị trường II là: 29,2 tỷ đồng.

Thu nhập thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại tệ : 52,487 tỷ đồng vượt 9,7% so với kế hoạch năm 2009.

*DVT: Triệu đồng*

<b>Khoản mục</b>	<b>Năm 2008</b>	<b>Năm 2009</b>
Thu nhập từ hoạt động kinh doanh ngoại tệ	32.378	168.270
Chi phí hoạt động kinh doanh ngoại tệ	6.355	115.783
Thu nhập thuần kinh doanh ngoại tệ	26.023	52.487

*(Nguồn: BCTC đã được kiểm toán)*

Hoạt động kinh doanh ngoại tệ tuy chưa đóng góp nhiều vào tổng doanh thu và lợi nhuận của Ngân hàng nhưng đang dần khẳng định vị trí quan trọng trong các hoạt động của Ngân hàng. Tốc độ tăng trưởng của Thu nhập thuần kinh doanh ngoại tệ từ năm 2007 đến 2008 lần lượt là hơn 10 lần và hơn 9 lần; năm 2009 tăng hơn 2 lần, đạt 52.487 triệu đồng. Trong những năm qua, mặc dù đạt được tăng trưởng mạnh từ hoạt động kinh doanh ngoại tệ nhưng SHB cũng luôn đảm bảo tuân thủ các quy định về kinh doanh ngoại tệ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

### **3.7. Hoạt động kiểm tra, kiểm soát**

Hệ thống giao dịch của Chi nhánh SHB được kết nối trực tuyến online toàn hệ thống với Hội sở, đảm bảo cho công tác giám sát, báo cáo thống kê, quản trị được kịp thời. Hệ thống tin học được các chuyên viên tin học thường xuyên giám sát, đảm bảo hệ thống luôn được giao dịch thông suốt, hệ thống tin học được bố trí máy chủ riêng thực hiện cơ chế dự phòng độc lập (back - up) dữ liệu để luôn đảm bảo an toàn cơ sở dữ liệu của Ngân hàng.

Các lĩnh vực hoạt động của ngân hàng đều được Hội đồng quản trị, Ban Tổng Giám đốc ban hành Quy chế, Quy định, Quy trình để đảm bảo cơ chế về quản lý rủi ro, quy chế về phân cấp uỷ quyền, các cơ chế về thẩm định, chấp thuận cho phép, như: Quy chế hoạt động của Ban điều hành; Quy chế quản lý nhân sự; Quy chế tổ chức và hoạt động của các chi nhánh; Quy định chức năng nhiệm vụ của các phòng ban tại Hội sở; Quy chế giao nhận, bảo quản, vận chuyển tiền mặt, tài sản quý và giấy tờ có giá; Quy chế tổ chức và hoạt động của Hội đồng tín dụng và Ban tín dụng; Quy chế cho vay; Quy chế bảo lãnh; Các quy định về nhận tài sản bảo đảm, định giá tài sản bảo đảm; Quy trình phát hành thẻ ATM, Quy chế về phân cấp uỷ quyền; Quy chế về chế độ tài chính; Quy chế, quy trình thanh toán; Quy chế huy động vốn; Quy chế về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro...

SHB cũng đã xây dựng hệ thống đo lường nhận dạng rủi ro toàn hệ thống như: Xây dựng bộ phận đo lường, nhận định, đánh giá rủi ro tín dụng thuộc phòng Quản lý tín dụng; bộ phận đo lường đánh giá rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất... Thường xuyên rà soát đánh giá các sản phẩm dịch vụ, các mục tiêu kinh doanh để đảm bảo các rủi ro được nhận dạng kịp thời từ đó có chỉnh sửa quy trình, quy chế cho phù hợp.

Hoạt động kiểm tra kiểm soát nội bộ được thực hiện thường xuyên theo định kỳ và đột xuất toàn diện trên tất cả các lĩnh vực ở tất cả các đơn vị trực thuộc SHB. Hoạt động kiểm tra, kiểm soát đã góp phần cảnh báo những sai sót trong hoạt động của hệ thống để có những chỉnh sửa kịp thời và hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh tại các chi nhánh và toàn hệ thống SHB.

Trong năm 2009 Phòng kiểm toán nội bộ và phòng Kiểm tra kiểm soát nội bộ đã phối hợp thực hiện 19 cuộc kiểm tra tại các Chi nhánh và phòng GD của SHB gồm cả kiểm tra toàn diện và kiểm tra theo chuyên đề.

Qua công tác giám sát từ xa và kiểm tra, kiểm soát tại chỗ một số đơn vị đã phát hiện những thiếu sót, vi phạm trong các hoạt động ngân hàng: hoạt động tín dụng, kế toán, an toàn kho quỹ và tìm ra các nguyên nhân dẫn đến thiếu sót, vi phạm và đề xuất những biện pháp khắc phục kịp thời.

### ***3.9. Kết quả hoạt động kinh doanh 31.12.2009:***

Lợi nhuận trước thuế của toàn hàng năm 2009 đạt 415,19 tỷ đồng, tăng 145,79 tỷ đồng tương ứng tăng 54,2% so với năm 2008, đạt 102,5% kế hoạch điều chỉnh năm 2009.

Cụ thể:

DVT: tỷ VND

<b>KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2009</b>	<b>SỐ TIỀN</b>
<b>1. Tổng thu nhập</b>	<b>2.017,19</b>
<b>2. Tổng chi phí</b>	<b>1.602,00</b>
<b>3. Lợi nhuận trước thuế</b>	<b>415,19</b>
4. Thuế thu nhập doanh nghiệp(25%)	96,785
<b>5. Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp</b>	<b>318,405</b>

(Nguồn: BCTC đã được kiểm toán)

Trong đó chi phí Thù lao HĐQT và Ban Kiểm soát: 4,38 tỷ đồng

### **3.10. Chất lượng hoạt động kinh doanh năm 2009:**

- Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu: 17,06% đảm bảo > 8% theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

- Tỷ lệ sử dụng nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn: 18,4% đảm bảo < 30% theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

- Tỷ lệ khả năng chi trả VNĐ 7 ngày: 112,18% > 100% theo quy định của NHNN

- Tỷ lệ khả năng chi trả VNĐ 1 tháng: 48,1% > 25% theo quy định của NHNN

- Tỷ suất lợi nhuận trước thuế/vốn CSH bình quân : 17,8%

- Tỷ suất lợi nhuận trước thuế/tổng tài sản bình quân: 2,35%

- Giá trị sổ sách của 1 cổ phần (Book value) : 12.115đ/cp

- Lợi nhuận ròng/1 CP (EPS) = 1.596 đồng/CP

## **4. Hoạt động của các công ty trực thuộc và có liên quan của SHB:**

### **4.1. Công ty có 100% vốn của SHB:**

#### **❖ Công ty TNHH 1 thành viên Quản lý nợ quản lý nợ và khai thác tài sản SHB**

SHB có 01 Công ty trực thuộc là Công ty TNHH Một thành viên Quản lý nợ và Khai thác tài sản Ngân hàng TMCP Sài Gòn-Hà Nội (SHB.AMC) có trụ sở tại 28 Giang Văn Minh, Ba Đình, Hà Nội được thành lập theo quyết định số 508/2009/QĐ-NHNN, ngày 11/03/2009 của Thống đốc NHNN Việt Nam. SHB.AMC có vốn điều lệ 20 tỷ đồng, được tổ chức hoạt động theo mô hình công ty TNHH một thành viên do SHB chủ sở hữu.

SHB.AMC ra đời nhằm phục vụ nhu cầu quản lý nợ và khai thác tài sản của SHB, làm lành mạnh và minh bạch hóa tình hình tài chính ngân hàng, đảm bảo kinh doanh an

toàn và bền vững. Công ty có đầy đủ chức năng của một công ty quản lý nợ, bao gồm: tiếp nhận, quản lý các khoản nợ tồn đọng và tài sản bảo đảm nợ vay liên quan đến các khoản nợ để xử lý, thu hồi vốn nhanh nhất; chủ động bán các tài sản bảo đảm nợ vay thuộc quyền định đoạt của ngân hàng thương mại theo giá thị trường; cơ cấu lại nợ tồn đọng; xử lý các tài sản bảo đảm nợ vay; mua bán, xử lý nợ tồn đọng của các Tổ chức tín dụng khác, các công ty quản lý nợ và khai thác tài sản của ngân hàng thương mại khác theo quy định của pháp luật.

Bên cạnh đáp ứng nhu cầu về xử lý nợ và quản lý tài sản của SHB, SHB.AMC sẽ sử dụng các kỹ năng chuyên sâu của mình để phục vụ nhu cầu xử lý nợ và tài sản tồn đọng của các Tổ chức tín dụng khác và kết quả kinh doanh của công ty đến 31/12/2009 là rất khả quan, doanh thu thuần đạt 38,7 tỷ đồng.

#### **4.2. Công ty thành viên, công ty liên kết**

##### **❖ Công ty CP Chứng khoán Sài Gòn – Hà Nội:**

Công ty CP Chứng khoán Sài Gòn -Hà nội (SHS) thành lập theo Quyết định số 66/UBCK-CP ngày 14 tháng 9 năm 2007 và giấy phép sửa đổi 116/UBCK-GPĐC ngày 14 tháng 4 năm 2008 của Ủy ban chứng khoán. Năm 2009 là một năm có nhiều chuyển biến quan trọng đối với SHS. Trong năm này, SHS đã tăng vốn thành công từ 350 tỷ đồng lên 410 tỷ đồng, sau đó hoàn tất hồ sơ để tăng vốn điều lệ lên 1.000 tỷ VND trình UBCKNN và đã nhận được giấy phép phát hành. Việc tăng vốn dự kiến sẽ được hoàn thành trong 4 tháng đầu năm 2010, đưa SHS trở thành một trong những công ty chứng khoán có quy mô vốn điều lệ lớn nhất trên thị trường. Kết quả hoạt động kinh doanh năm 2009 của SHS là khá ấn tượng với tổng doanh thu gần 197 tỷ VND, tăng 210% so với năm 2008, từ tất cả các mảng hoạt động như môi giới chứng khoán, bảo lãnh, đại lý phát hành chứng khoán, tư vấn tài chính doanh nghiệp, đầu tư và hợp tác đầu tư chứng khoán... Lợi nhuận sau thuế đạt 84,7 tỷ VND, gấp 4 lần so với năm 2008, EPS đạt 2.209 đồng/CP. Công ty đã tạm ứng cổ tức bằng tiền mặt đợt 1 cho cổ đông ở mức 6,8% và trong tháng 5/2010 SHS cũng sẽ thanh toán cổ tức đợt 2 cho các cổ đông với tỷ lệ 11,2% bằng tiền mặt nâng tỷ lệ cổ tức năm 2009 lên mức 18%.

Kế hoạch kinh doanh năm 2010 của SHS cũng đã được thông qua, trong đó tổng doanh thu dự kiến đạt 488 tỷ VND, lợi nhuận trước thuế dự kiến đạt 238 tỷ VND, thu nhập trên cổ phiếu (EPS) ước đạt 2.145 VND/CP. Trong năm 2010, SHS đặt mục tiêu đưa công ty vào top 10 công ty chứng khoán có thị phần môi giới lớn nhất, phần đầu đạt từ 2 % thị phần toàn thị trường, top 10 công ty chứng khoán có thị phần tư vấn lớn nhất, sẽ áp dụng tối đa CNTT trong công tác chuyên môn nhằm nâng cao hiệu quả công việc, tăng tính bảo mật, an toàn và giảm thiểu rủi ro cho nhà đầu tư. Tính đến hết 31/12/2009, tổng số tài khoản mở tại SHS là 6.452 tài khoản (gồm cả tài khoản cá nhân và tài khoản

tổ chức). Hoạt động tư vấn tài chính của công ty trong năm vừa qua cũng có những bước tiến vượt bậc với nhiều hợp đồng bảo lãnh phát hành, tư vấn niêm yết... thực hiện cho các doanh nghiệp lớn. Hoạt động nghiên cứu và phân tích của SHS ngày càng được các nhà đầu tư đón nhận và đánh giá cao với chương trình thuyết trình định kỳ cho nhà đầu tư, các hội thảo tư vấn đầu tư với sự tham gia của diễn giả trong và ngoài nước, các bản tin và báo cáo phân tích doanh nghiệp, nhận định thị trường..., góp phần nâng cao uy tín và vị thế của SHS trên TTCKVN.

❖ **Công ty CP Quản lý Quỹ Sài Gòn – Hà nội (SHF).**

Công ty CP Quản lý Quỹ Sài Gòn – Hà nội được thành lập theo Quyết định số 32/UBCK-CP ngày 24 tháng 4 năm 2008 và giấy phép sửa đổi số 24/UBCK-GPĐC ngày 03 tháng 10 năm 2008 của Ủy ban chứng khoán. SHF hoạt động trong lĩnh vực quản lý quỹ đầu tư và danh mục đầu tư. Dù mới thành lập lại rơi vào thời điểm khủng hoảng kinh tế chung nhưng năm 2009 SHF đã vượt qua được nhiều khó khăn và đạt được kết quả khả quan trong hoạt động kinh doanh.

Kết thúc năm tại 31/12/2009, một số chỉ tiêu tài chính SHF đạt được như sau:

Nguồn vốn kinh doanh: 50 tỷ đồng  
Tổng tài sản : 85,7 tỷ đồng (tăng 68% so với cuối năm 2008)  
Lợi nhuận trước thuế: 36,7 tỷ đồng  
Lợi nhuận sau thuế: 28 tỷ đồng  
ROA: 32,8%  
ROE: 39,5%  
EPS: 5.614 đồng

Do khó khăn chung của nền kinh tế nên trong năm 2009, SHF chưa thể tiến hành việc huy động và lập quỹ đầu tư, với sự phục hồi của nền kinh tế và sự khởi sắc của thị trường chứng khoán, nghiệp vụ này sẽ được thực hiện trong năm 2010. Đối với hoạt động quản lý danh mục đầu tư, năm 2009 SHF đã ký kết thực hiện 33 hợp đồng và thu được hơn 4 tỷ đồng tiền phí.

Trong năm 2009 SHF cũng đã tiến hành tạm ứng cổ tức đợt 1 cho các cổ đông hiện hữu với tỷ lệ 15%.

❖ **Công ty CP Bảo hiểm SHB – Vinacomin (SVIC).**

Công ty cổ phần Bảo hiểm SHB – Vinacomin hoạt động theo giấy phép thành lập và hoạt động số 56 GP/KDBH ngày 10 tháng 12 năm 2008 do Bộ Tài chính cấp. Thời gian hoạt động theo Giấy phép là 99 năm với số vốn điều lệ là 300 tỷ đồng.

Năm 2009 là năm đầu tiên Công ty bắt đầu hoạt động kinh doanh song Công ty đã phát triển mở rộng mạng lưới hoạt động, thành lập các chi nhánh tại 10 tỉnh thành trên cả nước. Vượt qua những khó khăn của năm đầu hoạt động đặc biệt là khó khăn trong năm khủng hoảng chung của nền kinh tế, Công ty đã đạt được những kết quả dương rất tích cực:

Tổng tài sản: 391,7 tỷ đồng

Doanh thu thuần hoạt động kinh doanh bảo hiểm: 73,4 tỷ đồng

Lợi nhuận trước thuế: 10,9 tỷ đồng

Lợi nhuận sau thuế: 8,2 tỷ đồng

ROA: 2,1%

ROE: 2,68%

EPS: 275 đồng

Trong năm 2010, với sự hỗ trợ của Tập đoàn Công nghiệp Than & Khoáng sản Việt nam (TKV), Công ty sẽ tiếp tục khai thác tập trung vào rủi ro trong ngành than và các đối tác có quan hệ hợp tác với TKV, trên tinh thần duy trì khai thác với định hướng phát triển bền vững, cạnh tranh lành mạnh, không chạy theo doanh thu thông qua cạnh tranh giảm phí.

## **II. ĐÁNH GIÁ TỔNG QUAN:**

### **1. Những thuận lợi và các mặt làm được:**

#### **1.1. Thuận lợi:**

##### **1.1.1. Thuận lợi khách quan:**

- Tình hình nền kinh tế Thế giới đã có được những kết quả phát triển khả quan hơn sau khi Chính phủ nhiều nước đã thực hiện các gói giải pháp để ngăn chặn suy thoái kinh tế, kích cầu đầu tư và tiêu dùng với tổng trị giá hơn 10.000 tỷ USD, chiếm gần 20% GDP toàn cầu năm 2008.

- Chính phủ Việt Nam đã chủ động vượt qua khó khăn, sớm ngăn chặn được đà suy giảm, từng bước bảo đảm ổn định kinh tế vĩ mô và tạo môi trường thuận lợi cho phát triển kinh tế- xã hội thông qua các chương trình kích cầu (cho vay hỗ trợ lãi suất 4%/năm thông qua hệ thống NHTM, cho vay 0% hỗ trợ các DN thu mua lúa gạo của nông dân, cho vay hỗ trợ các DN trả lương 0% qua VDB, cho vay tín chấp các DNVVN thông qua bảo lãnh VDB, miễn giảm thuế thu nhập doanh nghiệp cho các DNVVN, miễn thuế thu nhập cá nhân 06 tháng đầu năm 2009.....). Với những giải pháp cụ thể và linh hoạt đã tạo điều kiện thuận lợi cho các DN trong nước phục hồi và phát triển mở rộng sản xuất kinh doanh, góp phần vào phát triển nền kinh tế trong năm 2009. Điều này thể hiện qua GDP của Việt nam năm 2009 tăng 5,3%, là một trong những nước có tốc độ tăng trưởng dương GDP trên Thế giới và có tốc độ tăng trưởng GDP cao nhất khu vực Đông Nam Á.

- Chính sách điều hành tiền tệ của NHNN linh hoạt và phù hợp với tín hiệu thị trường, nhằm tích cực phục vụ chủ trương kích cầu, ngăn chặn suy giảm kinh tế, đảm bảo an sinh xã hội, quản lý lạm phát, an toàn nợ và ổn định chung trên thị trường tiền tệ.

Cụ thể đã tác động tới SHB ở các điểm nổi bật sau:

+ Triển khai khẩn trương và có hiệu quả gói kích cầu thông qua các NHTM bằng chương trình cho vay hỗ trợ lãi suất cho các khách hàng. Chương trình hỗ trợ lãi suất của



Chính phủ đã trực tiếp tác động đến quá trình sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp như giảm chi phí vay vốn, hạ giá thành sản phẩm, gia tăng khả năng cạnh tranh với sản phẩm cùng loại trên thị trường trong nước, trong khu vực và trên Thế giới,... nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh.

Qua đó, đã tạo điều kiện cho hệ thống NH phát triển thêm khách hàng trong đó có SHB tăng trưởng dư nợ tín dụng, cơ cấu lại danh mục đầu tư tín dụng cho phù hợp với xu thế hiện tại của nền kinh tế trong và ngoài nước, thu hút, chọn lọc thêm nhiều khách hàng tốt, uy tín về quan hệ giao dịch tại SHB.

+ Trong những quý đầu năm 2009, NHNN đã linh hoạt điều chỉnh giảm và tăng các mức lãi suất chủ đạo: giảm lãi suất cơ bản bằng VND xuống còn 7%/năm, lãi suất tái cấp vốn còn 7%/năm và lãi suất tái chiết khấu còn 5%/năm; giảm tỷ lệ dự trữ bắt buộc đối với tiền gửi VND không kỳ hạn và có kỳ hạn dưới 12 tháng xuống 3%, kỳ hạn từ 12 tháng trở lên xuống 1%; Ban hành cơ chế lãi suất thỏa thuận đối với việc cho vay đáp ứng nhu cầu tiêu dùng; Điều chỉnh nới rộng biên độ tỷ giá giữa VND và USD từ  $\pm 3\%$  lên  $\pm 5\%$ . Qua đó, SHB đã có thể giảm và tăng lãi suất huy động và cho vay phù hợp mục tiêu điều tiết lượng vốn huy động và cho vay theo hướng nới lỏng một cách thận trọng, linh hoạt.

- Những tháng đầu năm 2009 với sự biến động của thị trường chứng khoán giảm sút, thị trường bất động sản đóng băng, vàng biến động liên tục vì vậy các kênh đầu tư này không hấp dẫn nhà đầu tư, do vậy tạo điều kiện thuận lợi cho các NHTM thu hút vốn huy động trong dân cư trong đó SHB có mức tăng trưởng huy động vốn khá cao giai đoạn này.

- Thương hiệu SHB ngày càng nổi tiếng trên toàn quốc, đặc biệt thông qua quảng bá thương hiệu đội bóng SHB Đà Nẵng.

- Cổ phiếu SHB đã chính thức niêm yết giao dịch trên sở giao dịch chứng khoán Hà Nội vào ngày 20/04/2009 đã tạo tiền đề cho hoạt động kinh doanh của SHB ngày càng phát triển, cổ đông, nhà đầu tư, khách hàng tín nhiệm SHB ngày càng cao.

### ***1.1.2. Thuận lợi từ nội bộ:***

- Sự đoàn kết nội bộ nhất trí cao trong Hội đồng Quản trị, Ban TGD, cùng toàn thể CBNV SHB đã tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động quản trị, điều hành kinh doanh của SHB được hiệu quả.

- Sự chỉ đạo kịp thời sâu sát của HĐQT, ban TGD đối với các đơn vị kinh doanh nên việc điều hành kinh doanh toàn hệ thống linh hoạt thích ứng với diễn biến thay đổi của kinh tế vĩ mô, chính sách điều hành tiền tệ của NHNN VN.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ CBNV luôn được Ban lãnh đạo quan tâm và tạo điều kiện tối đa.

- Đẩy mạnh CNTT ngân hàng, cho ra đời nhiều sản phẩm E-banking tiện ích đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

- Công tác kiểm toán, kiểm tra, kiểm soát nội bộ được chú trọng nên phát hiện kịp thời những sai sót chủ quan và khách quan trong hoạt động kinh doanh của SHB nhằm hạn chế rủi ro phát sinh trong hoạt động kinh doanh.

- SHB luôn nhận được sự hỗ trợ của 02 cổ đông lớn và là đối tác chiến lược là Tập đoàn TKV và VRG và các đối tác chiến lược.

- Đội ngũ lãnh đạo có trình độ nghiệp vụ chuyên môn, nhiệt huyết trong công việc.

- Lực lượng cán bộ, nhân viên hùng hậu, trẻ, khỏe đầy sung sức có thể nỗ lực vì sự nghiệp chung.

Những thuận lợi khách quan và nội bộ trên đã tạo điều kiện cho SHB phát triển mở rộng thêm nhiều đối tượng khách hàng là các DNVVN, các doanh nghiệp xuất nhập khẩu, đặc biệt là các DNNN qui mô lớn ngoài các công ty thành viên thuộc Tập đoàn Than và Khoáng sản và Tập đoàn công nghiệp Cao su như: Tổng công ty Lilama, Tổng công ty Truyền tải điện Việt Nam, Tổng Công ty và các thành viên của Tổng công ty Sông Hồng, các công ty thành viên của Tổng công ty Dầu khí, Công ty xăng dầu hàng không Việt Nam, Vinacafe, Tổng công ty xây dựng số 01, Tổng công ty lương thực Miền Nam, các công ty thành viên Licogi, Sông Đà, .....

Ngoài ra các DN tư nhân lớn cũng quan hệ giao dịch sử dụng dịch vụ sản phẩm NH của SHB như: Vinacapital, Tập đoàn Trường Hải, Tập đoàn Hòa Phát, Tổng công ty Cafe Thái Hòa, Tập đoàn Gentraco, Cafatex, Kinh Đô....

Khách hàng cá nhân là đối tượng khách hàng được hướng tới theo chiến lược phát triển Ngân hàng bán lẻ của SHB cũng tăng trưởng mạnh ở tất cả các dịch vụ của Ngân hàng.

## ***1.2. Những mặt làm được***

### ***1.2.1. Cổ phiếu SHB đã chính thức niêm yết trên Sở Giao dịch chứng khoán Hà Nội ngày 20/4/2009:***

Sau khi cổ phiếu được niêm yết trên Sở Giao dịch chứng khoán Hà Nội và được sự tín nhiệm của đông đảo nhà đầu tư, cổ đông nên số lượng giao dịch hàng ngày rất cao điều này được thể hiện qua việc SHB đã được UBCKNN trao giải thưởng là 01 trong 03 cổ phiếu có tính thanh khoản cao nhất tại sàn Hà Nội năm 2009 (vượt qua cổ phiếu ACB về số lượng giao dịch) và Giải thưởng thương hiệu chứng khoán uy tín 2009.

### ***1.2.2. Công tác hiện đại hóa Ngân hàng:***

Năm 2009, SHB thực hiện đầu tư hệ thống Corebanking mới (Intellect – của Ấn Độ) và hệ thống Core Thẻ (SmartVista – của Nga) với công nghệ hiện đại nhất hiện nay. Các hệ thống này sẽ góp phần nâng cao tính cạnh tranh cho SHB trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ và hướng tới mục tiêu là ngân hàng bán lẻ đa năng hàng đầu.

Hệ thống công nghệ corebanking Intellect đã golive vào ngày 01/05/2010, với hệ thống corebaking hiện đại này giúp SHB tăng cường khả năng quản trị điều hành, các giao dịch thực hiện trên hệ thống luôn được giám sát chặt chẽ giúp hạn chế và giảm

thiếu rủi ro trong hoạt động. Hệ thống cũng cung cấp các công cụ cho phép SHB có thể quản lý, theo dõi tức thời mọi hoạt động kinh doanh giúp Lãnh đạo đưa ra các quyết định kịp thời, chính xác.

Với hệ thống Corebanking mới, SHB sẽ đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng với thời gian nhanh chóng, an toàn và thuận lợi nhất, khắc phục được hạn chế của hệ thống Smartbank cũ; đồng thời cung cấp thêm nhiều dịch vụ sản phẩm hiện đại, tiện ích cao cấp cho khách hàng đặc biệt là những sản phẩm về ngân hàng điện tử như: dịch vụ thấu chi tài khoản, dịch vụ thanh toán tự động, dịch vụ trăn số dư tài khoản, nạp tiền điện tử, mua thẻ trả trước, thanh toán trả sau, mua hàng qua mạng, chuyển tiền liên ngân hàng, tiết kiệm điện tử, thanh toán tự động... Các dịch vụ và tiện ích này giúp khách hàng có thể thực hiện giao dịch mọi nơi, mọi lúc với chiếc điện thoại hay chiếc máy tính kết nối internet. Tất cả các dịch vụ eBanking của SHB đều đảm bảo tính an toàn, bảo mật rất cao theo tiêu chuẩn quốc tế

Hệ thống Core Thẻ giúp SHB tự phát hành các loại Thẻ như thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng quốc tế mà không phải thông qua một ngân hàng khác. Việc đưa hệ thống Thẻ vào hoạt động sẽ giúp SHB có thể tận dụng được mạng lưới khách hàng cá nhân đông đảo và rộng khắp là cán bộ nhân viên của các cổ đông chiến lược, đối tác chiến lược như Tập đoàn Than Khoáng Sản, Tập đoàn Công nghiệp Cao su, Tổng Công ty Lắp máy Lilama, ....

Thực hiện phát triển các sản phẩm, dịch vụ trên nền tảng công nghệ hiện đại không chỉ giúp thỏa mãn hơn nữa nhu cầu của khách hàng mà còn giúp Ngân hàng đa dạng hóa các nguồn thu từ dịch vụ và nâng tỉ trọng doanh thu dịch vụ trong tổng doanh thu của Ngân hàng. Đây chính là nguồn thu bền vững, tăng trưởng cao và ít rủi ro. Điều này thể hiện cam kết của SHB đối với các cổ đông trong việc hướng tới một ngân hàng bán lẻ đa năng dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại.

### ***1.2.3. Công tác Tổ chức, quản lý nhân sự và đào tạo :***

- SHB thực hiện hoàn thiện cơ cấu tổ chức bộ máy theo mô hình mới hiện đại, tinh gọn, chặt chẽ và tối ưu phù hợp với chiến lược phát triển của Ngân hàng.

- Xây dựng mới và hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận kinh doanh, quản lý, hỗ trợ tại Trụ sở chính và tại các Chi nhánh nhằm phát huy tối đa năng lực của từng đơn vị và tạo ra sự phối hợp đồng bộ, hiệu quả nhất của toàn hệ thống SHB.

- Xây dựng, đào tạo đội ngũ cán bộ nhân viên có đạo đức nghề nghiệp, có kiến thức và kỹ năng chuyên môn để cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

- Tạo lập, đào tạo văn hóa doanh nghiệp của SHB tới từng người lao động.

- Trang bị đầy đủ cho người lao động cũ và mới tuyển dụng tại SHB các kiến thức, kỹ năng cơ bản và nâng cao về hoạt động ngân hàng bằng các khóa đào tạo bên ngoài và trong nội bộ.

- Thông qua việc khảo sát đánh giá nhu cầu đào tạo dưới sự tài trợ của Cục kinh tế liên bang Thụy Sĩ (SECO) SHB đã xây dựng kế hoạch đào tạo một cách chuyên nghiệp trong ngắn hạn và dài hạn cho cán bộ từ cấp quản lý điều hành đến CBNV.

- Đảm bảo đầy đủ quyền lợi của người lao động về các chế độ lương, thưởng, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và các phúc lợi khác.

#### **1.2.4. Công tác phát triển hệ thống mạng lưới:**

Trong năm 2009, SHB đã thực hiện khai trương, đi vào hoạt động 07 Chi nhánh là SHB Lâm Đồng, SHB Khánh Hòa, SHB Gia Lai, SHB Kiên Giang, SHB An Giang, SHB Hưng Yên và SHB Quảng Nam và 28 phòng Giao dịch.

#### **1.2.5. Hoạt động nguồn vốn và kinh doanh ngoại tệ:**

- Quản lý nguồn vốn được thực hiện tập trung tại Trụ sở chính. Hoạt động này luôn đảm bảo cơ cấu nguồn vốn và sử dụng vốn tuân thủ các quy định về an toàn vốn và thanh khoản trong kinh doanh ngân hàng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và của SHB như: Tỷ lệ khả năng chi trả cho từng đồng tiền trong 7 ngày và trong 1 tháng đều đạt mức cao hơn quy định, tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu trên 8%; các quy định về quản lý tài sản Nợ - Có; quy định về sử dụng nguồn vốn hiệu quả của SHB.

- Với dự báo khó khăn của nguồn vốn trong những tháng cuối năm, SHB đã thực hiện chiến lược đẩy mạnh huy động vốn Thị trường 1 ngay từ đầu năm 2009 đặc biệt là tiền gửi có kỳ hạn của Tổ chức kinh tế và Tiết kiệm dân cư bằng nhiều chương trình huy động vốn linh hoạt, hấp dẫn. Kết quả đạt được rất khả quan và đã tạo ra nguồn vốn dồi dào để phục vụ cho hoạt động tín dụng của Ngân hàng.

- Hoạt động kinh doanh ngoại tệ của SHB trong năm 2009 tăng trưởng mạnh và luôn đảm bảo tuân thủ các quy định về kinh doanh ngoại tệ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

#### **1.2.6. Hoạt động tín dụng:**

Trong 06 tháng cuối năm 2009 đặc biệt là quý 4/2009, phần lớn các NHTMQD, NHTMCP lớn đều hạn chế giải ngân tín dụng do vượt hạn mức tăng trưởng tín dụng theo qui định của NHNN hoặc hạn chế về nguồn vốn VNĐ do sự khan hiếm của thị trường nhằm đảm bảo thanh khoản của những tháng cuối năm 2009 trong khi đó SHB đã dự báo trước diễn biến thị trường nên đã chủ động được nguồn vốn, đảm bảo thanh khoản và đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng trong giai đoạn này nên đã tạo được sự tín nhiệm, uy tín của các DN lớn đồng thời tạo điều kiện để SHB xây dựng được nền tảng khách hàng cơ bản vững chắc về khối lượng khách hàng lớn, uy tín, bền vững và là tiền đề để phát triển mạnh dịch vụ NH trong những năm tới.

Trong năm 2009, SHB luôn đảm bảo tăng trưởng tín dụng phù hợp với tốc độ tăng trưởng của nguồn vốn. Thực hiện sử dụng nguồn vốn ngắn hạn cho trung và dài hạn đảm bảo tỷ lệ <30% theo qui định của NHNN.

Thực hiện đầy đủ và chặt chẽ công tác thẩm định, kiểm tra, kiểm soát trước, trong và sau khi cho vay đối với từng khách hàng vay vốn để nâng cao chất lượng tín dụng và kiểm soát chặt chẽ tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu của ngân hàng. Triệt để thực hiện thu hồi các khoản nợ quá hạn.

Thực hiện trích lập dự phòng chung và dự phòng cụ thể đầy đủ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước lũy kế đến 31/12/2009 là **127,084 tỷ đồng** (cuối năm 2008 là 25,54 tỷ đồng).

Phát triển đẩy mạnh cho vay các ngành nghề sản xuất kinh doanh ổn định, xuất khẩu cao và có nhiều tiềm năng như: than, cao su, xây dựng, thủy sản, gạo, nông sản, thép, ô tô và hạn chế dần cho vay kinh doanh bất động sản, cho vay kinh doanh chứng khoán theo chỉ đạo của NHNN.

Tăng cường phát triển khách hàng là các doanh nghiệp vừa và nhỏ có hoạt động sản xuất kinh doanh ổn định và tham gia xuất nhập khẩu để phát triển cho vay xuất, nhập khẩu nhằm bổ sung thêm nguồn vốn ngoại tệ và phát triển hoạt động thanh toán quốc tế, ngoại hối của Ngân hàng.

Xây dựng hạn mức tín dụng và qui định cho vay theo từng sản phẩm ngành nghề phù hợp với sự phát triển của kinh tế thị trường theo từng giai đoạn.

### **1.2.7. Các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng của SHB**

#### **❖ Sản phẩm tiền gửi :**

- **Tiền gửi thanh toán cá nhân và doanh nghiệp:** Phục vụ nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt của khách hàng để thực hiện các giao dịch thanh toán qua ngân hàng. Khách hàng có thể mở tài khoản thanh toán bằng VNĐ, USD và ngoại tệ khác.
- **Tiền gửi có kỳ hạn:** Đáp ứng nhu cầu tiền gửi ngân hàng để được hưởng lãi căn cứ vào số tiền gửi và kỳ hạn gửi của khách hàng, bao gồm nhiều loại hình tiết kiệm đa dạng như là: Tiết kiệm rút gốc linh hoạt VNĐ, tiết kiệm bậc thang theo số tiền VNĐ/USD, tiết kiệm bậc thang theo kỳ hạn USD, tiết kiệm EUR,... và các loại hình tiết kiệm với ngoại tệ khác.
- **Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn:** là loại tiền gửi khách hàng có thể gửi và rút bất cứ lúc nào và hưởng lãi thực tế theo ngày gửi, bao gồm các loại tiền VNĐ, USD và ngoại tệ khác.
- **Tiết kiệm dự thưởng:** Tùy vào điều kiện hoạt động và từng thời điểm, SHB có thể áp dụng hình thức tiết kiệm dự thưởng, khi đó người gửi tiền không những được hưởng lãi từ khoản tiền gửi mà còn có cơ hội trúng thưởng giá trị.
- **Tiết kiệm gia tăng:** là loại hình tiết kiệm đi theo sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn, theo đó ngoài lãi suất khách hàng được hưởng trên khoản tiền gửi khách hàng còn được cộng thêm lãi suất thưởng và nhận nhiều quà tặng ưu đãi. Hiện nay SHB đang cung cấp nhiều sản phẩm với những ưu đãi đặc biệt như: Trao may mắn gắn niềm tin Mới, Gửi tiền có tiền nhận liền niềm vui, Kỳ hạn duy nhất lãi suất cao nhất, Tri ân nhà giáo,...



- **Tiết kiệm lãi suất điều chỉnh:** là loại hình tiết kiệm khi lãi suất tăng sẽ được tự động điều chỉnh tăng theo, khi lãi suất giảm sẽ giữ nguyên mức lãi suất ban đầu theo sổ. Loại hình tiết kiệm này đem đến lợi ích tối đa cho khách hàng khi lãi suất thay đổi.
- **Các chứng chỉ tiền gửi:** là các loại hình huy động khác mà ngân hàng cung cấp vào từng thời kỳ cụ thể để tạo ra sự lựa chọn đa dạng cho khách hàng và tăng vốn huy động cho ngân hàng.
- **Các chương trình tiết kiệm cho từng phân đoạn khách hàng:** SHB cũng thường xuyên cung cấp các sản phẩm tiết kiệm đặc thù cho từng nhóm khách hàng của Ngân hàng như tiết kiệm cho người cao tuổi với việc liên kết bảo hiểm, tiết kiệm do phụ nữ, tiết kiệm cho giáo viên.

❖ **Sản phẩm cho vay:**

**Doanh nghiệp**

- **Cho vay bổ sung vốn lưu động:** tài trợ cho khách hàng có nhu cầu bổ sung vốn lưu động cho quá trình sản xuất kinh doanh, cung ứng dịch vụ, thanh toán tiền mua nguyên vật liệu hay thanh toán tiền hàng hóa mua của các nhà cung cấp trong nước. SHB thiết kế bộ sản phẩm Cho vay bổ sung vốn lưu động đặc thù theo từng ngành hàng với phương thức tính lãi đa dạng, thời hạn linh hoạt.
- **Cho vay tài trợ tài sản cố định:** tài trợ cho khách hàng có nhu cầu bổ sung vốn để đầu tư mới hoặc sửa chữa, nâng cấp máy móc thiết bị, phương tiện vận tải, văn phòng làm việc, nhà xưởng, nhà kho, ...
- **Cho vay đầu tư/dự án:** tài trợ cho khách hàng khi có nhu cầu vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và các dự án phục vụ mục đích hợp pháp khác.
- **Cho vay tài trợ Xuất khẩu:** là tài trợ cho khách hàng có nhu cầu vay vốn để chế biến, sản xuất hoặc mua nguyên vật liệu, hàng hóa , ... phục vụ cho đơn hàng xuất khẩu. Với dòng sản phẩm này, SHB đang cung cấp ra thị trường các sản phẩm riêng biệt như Tài trợ xuất khẩu trước giao hàng, Chiết khấu bộ chứng từ xuất khẩu, cho vay cầm cố bằng L/C xuất, tài trợ xuất khẩu lãi ưu đãi với việc cho vay VNĐ lãi suất USD.
- **Cho vay tài trợ Nhập khẩu:** tài trợ cho khách hàng có nhu cầu vay vốn để chế biến, sản xuất hoặc thu mua nguyên vật liệu, ... phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh hoặc mục đích khác. SHB cũng cung cấp các sản phẩm tài trợ nhập khẩu theo từng ngành hàng mục tiêu.



- **Chương trình ưu đãi khách hàng thân thiết** nhằm phục vụ nhóm khách hàng thân thiết và sử dụng nhiều dịch vụ của SHB với các ưu đãi đặc biệt như 01 chuyến du lịch, giảm lãi cho vay, giảm phí dịch vụ.

## **Cá nhân**

- **Cho vay mua ô tô:**
  - + Sản phẩm Ô tô năng động: Tài trợ vốn cho khách hàng có nhu cầu mua xe phục vụ sản xuất, kinh doanh, làm phương tiện đi lại hoặc mục đích hợp pháp khác.
  - + Sản phẩm Ô tô doanh nhân: Dành riêng cho đối tượng khách hàng là các cá nhân có tình hình tài chính ổn định; có thu nhập tương đối cao và có nhu cầu muốn mua xe ô tô mới phục vụ cho mục đích sinh hoạt thông thường.
  - + Sản phẩm Ô tô Trường Hải: Dành riêng cho đối tượng khách hàng là cá nhân hoặc doanh nghiệp có nhu cầu vay mua xe ô tô phục vụ mục đích sản xuất, kinh doanh, làm phương tiện đi lại hoặc các mục đích hợp pháp khác tại các đơn vị của Công ty cổ phần Ô tô Trường Hải.
- **Cho vay mua nhà/xây dựng sửa chữa nhà:**
  - + Sản phẩm Nhà đẹp: Tài trợ vốn cho khách hàng có nhu cầu vay mua nhà, nền nhà không thuộc các dự án và đã có đầy đủ giấy tờ sở hữu hợp pháp.
  - + Sản phẩm Căn hộ mơ ước: Tài trợ vốn cho khách hàng có nhu cầu vay mua nhà là căn hộ chung cư, biệt thự, nhà liền kề... thuộc các dự án tại các Khu đô thị mới, Khu chung cư.
  - + Sản phẩm Ngôi nhà thịnh vượng dành cho khách hàng có hoài bão lập nghiệp và kinh doanh trên cơ sở hỗ trợ tài chính của Ngân hàng để mua căn nhà phù hợp
  - + Sản phẩm Xây dựng sửa chữa nhà: Tài trợ vốn cho khách hàng có nhu cầu xây dựng sửa chữa nhà để ở hoặc các mục đích hợp pháp khác.
  - + Sản phẩm Hoán đổi nhà dành cho Khách hàng muốn đến ngôi nhà phù hợp hơn
- **Hỗ trợ du học trọn gói:** bao gồm nghiệp vụ cho vay và các dịch vụ hỗ trợ du học khác để phục vụ mục đích chứng minh tài chính hoặc chi trả học phí cho các khách hàng có nhu cầu du học trong và ngoài nước.
- **Cho vay cán bộ - công nhân viên:** Tài trợ vốn cho khách hàng dưới hình thức vay tín chấp nhằm phục vụ sinh hoạt tiêu dùng trên cơ sở nguồn trả nợ từ tiền lương, trợ cấp và các khoản thu nhập hợp pháp khác. Bao gồm:

- + Cho vay tín chấp Cán bộ nhân viên
- + Cho vay tín chấp Quản lý điều hành
- + Ngoài ra SHB cũng có bộ sản phẩm phục vụ đời sống nhằm nâng cao hơn cuộc sống tiện nghi của khách hàng
- **Cho vay hỗ trợ sản xuất kinh doanh:** tài trợ vốn cho khách hàng để bổ sung vốn lưu động thường xuyên, thời vụ hoặc để phục vụ các mục đích sản xuất kinh doanh khác.
- **Thấu chi tài khoản:** Tài trợ vốn cho khách hàng thông qua việc cho khách hàng được sử dụng vượt quá số dư trên tài khoản tiền gửi của mình tại SHB. Bao gồm:
  - + Thấu chi tài khoản có tài sản đảm bảo.
  - + Thấu chi tài khoản không có tài sản đảm bảo: Thấu chi tài khoản dành cho cán bộ nhân viên, Cổ đông của SHB và dành cho Cán bộ quản lý điều hành hoặc Chủ doanh nghiệp.
- **Cho vay cầm cố giấy tờ có giá:** Bao gồm Cho vay cầm cố giấy tờ có giá và Cho vay Chiết khấu giấy tờ có giá.

#### ❖ **Dịch vụ chuyển tiền**

- **Chuyển tiền trong nước:** Thực hiện dịch vụ chuyển và nhận tiền theo yêu cầu của khách hàng tại các tỉnh thành trên toàn lãnh thổ Việt Nam:
  - + Chuyển tiền trong cùng hệ thống;
  - + Chuyển tiền ngoài hệ thống;
  - + Chuyển tiền ngân hàng liên kết dịch vụ.
- **Chuyển tiền ra nước ngoài:** Thực hiện các dịch vụ nhằm hỗ trợ khách hàng chuyển tiền, ngoại tệ ra nước ngoài để sử dụng vào mục đích công tác, thanh toán tiền hàng, du học,...
- **Chuyển tiền từ nước ngoài về Việt Nam:** nhận tiền chuyển về của khách hàng đang sinh sống, làm việc ở nước ngoài cho người thân thông qua các công ty kiều hối, công ty chuyển tiền, hoặc trực tiếp vào tài khoản ngoại tệ của SHB.
- **Dịch vụ chuyển tiền siêu tốc - Etransfer:**

Dịch vụ chuyển tiền siêu tốc cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch chuyển khoản giữa các tài khoản mở tại SHB mà không cần phải đến Ngân hàng. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch qua 2 kênh giao dịch: SMSBanking và InternetBanking

### ❖ *Dịch vụ bảo lãnh*

Là việc Ngân hàng cam kết thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng với nhiều loại hình sau:

- ***Bảo lãnh thực hiện hợp đồng:*** Đảm bảo khả năng và kế hoạch thực hiện hợp đồng của khách hàng nếu hợp đồng được ký kết.
- ***Bảo lãnh dự thầu:*** SHB cam kết bảo lãnh cho doanh nghiệp đang chuẩn bị tham gia vào đợt đấu thầu, cam kết thực hiện nghĩa vụ của khách hàng trong việc tham gia trong đấu thầu các dự án, giúp cho doanh nghiệp có đủ điều kiện và có uy tín lớn khi tham gia vào một giao dịch đấu thầu mà việc phải có bảo lãnh của Ngân hàng là bắt buộc theo yêu cầu của chủ thầu.
- ***Bảo lãnh thanh toán:*** Bảo lãnh với bên thứ ba về việc cam kết sẽ thanh toán thay cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ của mình khi đến hạn.
- ***Bảo lãnh vay vốn:*** SHB phát hành bảo lãnh cho bên thứ ba khác về việc cam kết trả nợ thay cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không trả nợ, hoặc không trả nợ đầy đủ, đúng hạn.
- ***Bảo lãnh nộp thuế nhập khẩu:*** SHB cam kết với cơ quan thu thuế (bên nhận bảo lãnh) về việc thực hiện nghĩa vụ nộp thuế thay cho khách hàng không thực hiện nghĩa vụ nộp thuế nhập khẩu cho cơ quan thu thuế trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được thông báo chính thức của cơ quan thu thuế về số thuế phải nộp.
- ***Bảo lãnh hoàn tạm ứng:*** Cam kết thanh toán phần ứng trước khách hàng đã nhận được trong trường hợp khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ hợp đồng ký kết.
- ***Bảo lãnh phát hành chứng từ có giá:*** một lĩnh vực hoạt động của ngân hàng nhằm hỗ trợ cho công ty phát hành của mình, hoặc chủ sở hữu phát hành và phân phối các chứng từ có giá (cổ phiếu, trái phiếu, các loại chứng chỉ tiền gửi,...) bằng việc thoả thuận mua bán chứng khoán để bán lại hoặc bán chứng khoán thay mặt người phát hành hay người chủ sở hữu.
- ***Ngoài ra, SHB còn tiến hành thực hiện bảo lãnh quốc tế:*** Thư tín dụng dự phòng (Stand by L/C) và Thư bảo lãnh (Letter of Guarantee), SHB cam kết với đối tác nước ngoài của doanh nghiệp về việc thực hiện hợp đồng, dự thầu, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ,... trong trường hợp doanh nghiệp vi phạm các nghĩa vụ thỏa thuận.

### ❖ *Dịch vụ thẻ*

Với nền tảng công nghệ thẻ hiện đại Thẻ ghi nợ Solid card của Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (Solid Card SHB), là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt và an toàn, hiện đại, tiện ích với nhiều dịch vụ gia tăng. Khách hàng gửi tiền vào thẻ và sử dụng bằng tiền của mình. Ngoài ra chủ thẻ Solid Card SHB có thể sử dụng dịch vụ thấu chi trên thẻ.

### ❖ *Dịch vụ thanh toán*

- *Dịch vụ thanh toán trong nước;*
- *Dịch vụ thanh toán quốc tế;*
  - Chuyển tiền bằng điện (T/T);
  - Nhờ thu;
  - Tín dụng chứng từ,...
- *Thanh toán điện tử - Ezpay:* Dịch vụ thanh toán trực tuyến EZPAY là dịch vụ cho phép khách hàng của SHB thực hiện các giao dịch thanh toán, mua thẻ trả trước, nạp tiền điện thoại, đặt vé ... mọi lúc mọi nơi mà không cần phải đến Ngân hàng. Với thao tác đơn giản, giao dịch an toàn và không mất nhiều thời gian cho khách hàng. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch qua 02 kênh giao dịch: SMSBanking và InternetBanking.
- *Thanh toán hộ cước VNPT. HCM:* Đây là dịch vụ dành cho khách hàng có nhu cầu để SHB đóng hộ tiền cước điện thoại và Internet hàng tháng mà không phải lo lắng bị cắt vì đóng trễ. Khách hàng sẽ chủ động đóng tiền cước mà không phải mất thời gian chờ đợi nhân viên VNPT thu hàng tháng.
- *Thanh toán hộ cước VNPT. Đà Nẵng:* Với dịch vụ này, SHB đóng hộ tiền cước Vinaphone, Gphone, Daphone, Megavnn và điện thoại cố định hàng tháng cho khách hàng mà khách hàng không phải lo lắng bị cắt vì đóng trễ. Khách hàng sẽ chủ động đóng tiền cước mà không phải mất thời gian chờ đợi nhân viên VNPT thu hàng tháng.
- *Thanh toán tiền điện tại SHB:* SHB cũng liên kết với các cơ quan như Công ty Điện lực Hồ Chí Minh,... nhằm giúp khách hàng có thể thanh toán tiền điện tại các điểm giao dịch của SHB, tại kênh Internet hoặc tại kênh điện thoại di động.
- *Thanh toán mua bán hàng qua mạng:* SHB liên kết các đơn vị bán hàng qua mạng để cung cấp cho khách hàng dịch vụ mua bán hàng qua mạng qua một số trang mua bán điện tử. Qua đó, Khách hàng có tài khoản tại SHB có thể dễ dàng mua hàng hóa tại Việt nam và trên thế giới.

#### ❖ *Các sản phẩm dịch vụ khác*

- ***Kinh doanh ngoại tệ:*** nhận thu đổi các loại ngoại tệ của khách hàng vắng lai, mua bán các loại ngoại tệ trên tài khoản của khách hàng khi có yêu cầu, thực hiện mua bán ngoại tệ trên thị trường ngoại hối trong nước và quốc tế.
- ***Chi trả lương cán bộ - công nhân viên:*** Đảm bảo việc thanh toán lương cho CBCNV nhanh chóng, an toàn, đúng hạn; Đảm bảo bí mật các thông tin về lương và thu nhập của nhân viên; Tiết kiệm thời gian, nhân lực và giảm thiểu các rủi ro do tiền bạc lưu thông trên đường; Được miễn phí mở tài khoản và làm thẻ; Tiền lương trong Tài khoản liên tục sinh lời. Ngoài ra, tạo hình ảnh một Doanh nghiệp hiện đại và chuyên nghiệp.
- ***Dịch vụ PhoneBanking:*** Dịch vụ PhoneBanking sẽ là một Call Center tự động, mang đến cho khách hàng các thông tin về sản phẩm dịch vụ Ngân hàng, thông tin tài khoản cá nhân. Chỉ cần gọi Tổng đài 1900545482 từ điện thoại cố định hoặc di động và thực hiện theo hướng dẫn, Quý khách sẽ có được những thông tin trên mọi lúc - mọi nơi. Với hệ thống PhoneBanking khách hàng sẽ tiết kiệm được thời gian, không cần đến Ngân hàng vẫn nắm được các giao dịch phát sinh trên tài khoản của mình 24/7. Ngoài ra, khách hàng đăng ký dịch vụ PhoneBanking và muốn gửi thông tin qua điện thoại di động, mail hoặc Fax (theo lựa chọn của khách hàng). Khách hàng chỉ cần nhập số điện thoại hoặc số Fax và làm theo hướng dẫn của Tổng đài viên. Đối với trường hợp gửi thông tin qua mail, khách hàng cần đăng ký trước tại Đơn đăng ký dịch vụ và làm theo hướng dẫn của Tổng đài viên.
- ***Đường dây nóng 24/24:*** Đường dây nóng 24/24h là một Call Center qua điện thoại phục vụ khách hàng khi có nhu cầu vay vốn và tìm hiểu các dịch vụ/sản phẩm khác của Ngân hàng. Ngoài ra Call Center có thể xử lý 1 hoặc nhiều số đích, mỗi số đích là mỗi khu vực được phân vùng khác nhau giúp khách hàng có thể liên hệ đúng Chi nhánh mà không cần phải đến trực tiếp Ngân hàng để tư vấn.
- ***Dịch vụ Ngân quỹ:*** là việc SHB thực hiện việc kiểm đếm các loại tiền cho khách hàng, cất, lưu giữ hộ khách hàng, kiểm định và cất trữ các loại tài sản (vàng, bạc), các loại giấy tờ có giá, thu đổi tiền.
- ***Thu chi hộ tiền bán hàng:*** Thay mặt khách hàng làm nghiệp vụ thu nhận, kiểm đếm, phân loại, vận chuyển,... và báo có vào tài khoản hoặc chi tiền thanh toán cho đối tác của khách hàng.
- ***Dịch vụ chuyển đổi ngoại tệ:*** phục vụ nhu cầu của khách hàng về đa dạng hóa danh mục đầu tư, hạn chế rủi ro cũng như tìm kiếm lợi nhuận thông qua sự biến động của tỷ giá các loại ngoại tệ.

- **Hỗ trợ du học:** tư vấn du học, xác nhận năng lực tài chính, cung cấp tín dụng du học, chuyển tiền ra nước ngoài, tiết kiệm tích lũy giáo dục,...
- **Ngoài ra, SHB còn cung cấp các dịch vụ:** tư vấn đầu tư, nhận ủy thác đầu tư, quản lý tài sản, chiết khấu, mua bán chứng từ có giá và các dịch vụ khác của ngân hàng trong khuôn khổ quy định của Ngân hàng Nhà nước.

### **1.2.8. Công tác thanh toán quốc tế:**

- Qua hơn một năm kể từ khi chính thức triển khai dịch vụ thanh toán Quốc tế đến nay, SHB đã thiết lập quan hệ đại lý với 154 ngân hàng trên Thế giới. Mạng lưới ngân hàng đại lý của SHB đã tương đối rộng khắp bao gồm các khu vực: châu Á, châu Âu, châu Mỹ và Mỹ la tinh...

- Bên cạnh việc phát triển khách hàng TTQT, nghiệp vụ TTQT của SHB luôn được sự tín nhiệm cao của các ngân hàng đại lý, tỷ lệ điện TTQT đạt chuẩn SWIFT đạt 98%. SHB đã được Ngân hàng đại lý có uy tín trên thế giới là Wachovia bank cấp chứng nhận Ngân hàng TTQT xuất sắc năm 2009 và được tạp chí Global Finance trao giải “*Best Trade Finance Banks and Providers của Việt Nam*”. Đây là giải thưởng rất uy tín trên thế giới và SHB là Ngân hàng được lựa chọn duy nhất tại VN.

- Trong năm 2009, ngoài hai loại tài khoản ngoại tệ tiền USD và EUR, SHB đã mở thêm nhiều tài khoản bằng các loại ngoại tệ khác nhau để phục vụ đa dạng nhu cầu của khách hàng như tài khoản SGD, JPY, AUD, GBP, HKD và 02 tài khoản đa tệ khác. Bên cạnh đó, SHB cũng đang hoàn tất những bước cuối cùng trong việc đàm phán để thực hiện việc thanh toán biên mậu bằng đồng CNY.

- Thực hiện cung cấp một số sản phẩm đặc biệt như: “chuyển tiền No deduct” (người nhận tiền nhận được nguyên vẹn số tiền chuyển) từ Ngân hàng Citibank, Wachovia, OCBC, Commerzbank, Bank of New York, Sumitomo Mitsui banking; sản phẩm “chuyển tiền đa tệ” (chuyển tiền bằng USD, EUR, SGD chi trả bằng nhiều loại ngoại tệ khác nhau); sản phẩm kiểm tra chứng từ có bảo đảm của Wachovia, sản phẩm thu hộ bộ chứng từ hàng xuất với một giá duy nhất và trọn gói...

### **1.2.9. Phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử (eBanking):**

- Hệ thống công nghệ thông tin luôn được quản trị, vận hành tốt đảm bảo sự an toàn, bảo mật và thuận lợi cho hoạt động của SHB.

- SHB đã phát triển và đưa vào sử dụng nhiều phần mềm ứng dụng với nhiều tiện ích góp phần làm tăng tốc độ xử lý, giảm thời gian thực hiện, tiết kiệm chi phí và nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng của SHB. Một số phần mềm cung cấp các dịch vụ eBanking cho khách hàng đang được sử dụng như:

+ SMS Banking, Internet Banking, Phone Banking: cho phép khách hàng truy vấn các thông tin của tài khoản và thẻ như số dư tài khoản, giao dịch của tài khoản, lãi suất,



tỷ giá hối đoái; thực hiện các giao dịch chuyển khoản trong nội bộ Ngân hàng qua điện thoại, qua internet mà không cần phải trực tiếp đến ngân hàng.

+ Internet banking kết nối với Công ty Chứng khoán để khách hàng đăng ký mở tài khoản trực tuyến, truy vấn, in sao kê, liệt kê giao dịch, phong tỏa, giải tỏa, chuyển khoản, hạch toán theo lô,... các dịch vụ về mua bán chứng khoán.

+ Phần mềm chuyển tiền điện tử siêu tốc E-transfer .

+ Phần mềm thanh toán trực tuyến Ezpay (thẻ trả trước);

+ Phần mềm cung cấp dịch vụ thanh toán cước điện thoại của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông ở TP. Hồ Chí Minh và Đà Nẵng.

+ Phần mềm thu tiền điện của Tập đoàn Điện lực tại TP. Hồ Chí Minh

+ Phần mềm kết nối với trang Web Nganluong.vn, để cung cấp sản phẩm “Mua hàng cùng SHB – Nganluong”.

#### ***1.2.10. Hoạt động phát triển thương hiệu:***

- Hoạt động phát triển thương hiệu trong năm 2009 của SHB được phát triển mạnh, các thông tin, tuyên truyền về tình hình hoạt động của SHB được công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng một cách rộng rãi và kịp thời đã làm cho thương hiệu của SHB càng trở nên thân thuộc với khách hàng trên cả nước.

- Tổ chức thành công các sự kiện của SHB, các hoạt động cộng đồng, tạo hình ảnh tốt về SHB, thương hiệu SHB được khắc họa, lan tỏa sâu, rộng trong cộng đồng.

- Đồng thời thương hiệu của SHB ngày càng nâng cao thông qua đội bóng SHB – Đà Nẵng đoạt Cup Quốc gia và chức Vô địch quốc gia năm 2009 . Thành công của đội bóng góp phần nâng cao thương hiệu của SHB trên cả nước và đóng góp rất lớn vào sự phát triển kinh doanh của SHB trong năm 2009.

#### ***1.2.11. Công tác hướng dẫn triển khai chính sách và quy định của pháp luật nhà nước, ban hành và chỉnh sửa các quy trình, quy chế của SHB:***

Hướng tới mục tiêu trở thành một trong những Tập đoàn tài chính lớn, SHB luôn định hướng hoạt động trên cơ sở phù hợp với sự phát triển của thị trường, phù hợp với các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh luôn an toàn, hiệu quả góp phần ổn định và phát triển thị trường tài chính trong nước. Thực hiện mục tiêu đó, trong những năm qua và đặc biệt là trong năm 2009, SHB rất chú trọng công tác hướng dẫn, triển khai các chính sách, quy định của pháp luật Nhà nước; Ban hành và chỉnh sửa các Quy chế, Quy định, Quy trình hướng dẫn thực hiện các nghiệp vụ và quản trị rủi ro trong quá trình hoạt động, cụ thể:

- Về việc triển khai chính sách hỗ trợ lãi suất:

Để thực hiện các Quyết định số 131/QĐ-TTg ngày 23/01/2009, Quyết định số 443/QĐ-TTg ngày 04/4/2009 và Quyết định số 497/QĐ-TTg ngày 17/4/2009 của Thủ tướng Chính phủ và các Thông tư hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước về việc triển khai hỗ trợ lãi suất được kịp thời, hiệu quả, SHB đã nhanh chóng, chủ động triển khai soạn

thảo các văn bản hướng dẫn về cho vay hỗ trợ lãi suất ngắn hạn; cho vay hỗ trợ lãi suất trung, dài hạn; hỗ trợ lãi suất vay vốn mua máy móc, thiết bị vật tư phục vụ sản xuất nông nghiệp và vật liệu xây dựng nhà ở khu vực nông thôn; Quy định về cho vay có bảo lãnh của Ngân hàng phát triển Việt Nam ... nhờ đó hoạt động hỗ trợ lãi suất tại SHB thu được kết quả đáng khích lệ và luôn đảm bảo tuân thủ đúng quy định của pháp luật.

- Về việc ban hành, chỉnh sửa các văn bản pháp quy hướng dẫn thực hiện nghiệp vụ:

Trong năm 2009, SHB đã tiến hành rà soát, nghiên cứu, ban hành mới và sửa đổi, bổ sung nhiều Quy chế, Quy định, Quy trình nghiệp vụ trên tất cả các lĩnh vực hoạt động gồm: Lĩnh vực sản phẩm, dịch vụ; Tín dụng; Nguồn vốn và kinh doanh tiền tệ; Quản trị rủi ro; Tổ chức nhân sự; kiểm toán, kiểm tra kiểm soát nội bộ; công nghệ thông tin; Thanh toán quốc tế; Kế toán, ...

Với việc luôn quan tâm hướng dẫn, triển khai các chính sách chế độ của Nhà nước và của pháp luật; bổ sung, chỉnh sửa các văn bản pháp quy của nội bộ kịp thời, hoạt động kinh doanh của SHB luôn tuân thủ các quy định của Nhà nước, của Ngành Ngân hàng, sự phối hợp của các đơn vị trong hệ thống được chính xác, thống nhất và hiệu quả.

#### **1.2.12. Công tác kiểm tra kiểm soát:**

Tổ chức bộ máy Kiểm toán, Kiểm tra, kiểm soát nội bộ sâu rộng xuống từng Chi nhánh, vùng, miền dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Tổng Giám đốc và Ban Kiểm soát.

Hoạt động kiểm tra kiểm soát nội bộ được chú trọng thực hiện thường xuyên theo định kỳ và đột xuất toàn diện trên tất cả các lĩnh vực ở tất cả các đơn vị trực thuộc SHB. Hoạt động kiểm tra, kiểm soát đã góp phần cảnh báo những sai sót trong hoạt động của hệ thống để có những chỉnh sửa kịp thời và hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh tại các chi nhánh và toàn hệ thống SHB.

Trong năm 2009 Phòng Kiểm toán nội bộ và phòng Kiểm tra kiểm soát nội bộ đã phối hợp thực hiện 19 cuộc kiểm tra tại các Chi nhánh và phòng GD của SHB gồm cả kiểm tra toàn diện và kiểm tra theo chuyên đề.

Qua công tác giám sát từ xa và kiểm tra, kiểm soát tại chỗ một số đơn vị đã phát hiện những thiếu sót, vi phạm trong các hoạt động ngân hàng: hoạt động tín dụng, kế toán, an toàn kho quỹ và tìm ra các nguyên nhân dẫn đến thiếu sót, vi phạm và đề xuất những biện pháp khắc phục kịp thời.

#### **1.2.13. Công tác phát triển quan hệ quốc tế:**

Năm 2009, SHB đẩy mạnh phát triển quan hệ hợp tác quốc tế thông việc gặp gỡ, làm việc xúc tiến việc hợp tác trong hoạt động kinh doanh, tham gia mua cổ phần gồm vốn vào SHB đồng thời vay vốn từ các định chế tài chính nước ngoài với nhiều Tổ chức nước ngoài gồm các Ngân hàng, Tổ chức tài chính phát triển quốc tế để thiết lập quan hệ hợp tác lâu dài, trao đổi kinh nghiệm quản trị ngân hàng như ADB, IFC (World Bank), FMO (Hà Lan), DEG (Đức) SEB bank (Thụy Điển), Bank of America (Mỹ), Mekong capital, Bank of New York và nhiều Quỹ quốc tế khác ....

SHB đã gặp gỡ nhiều Ngân hàng, Quỹ đầu tư là các nhà đầu tư có năng lực tài chính, kinh nghiệm quản trị ngân hàng quan tâm đến việc đầu tư vào SHB để thực hiện lựa chọn cổ đông chiến lược nước ngoài.

Năm 2009, SHB đã dành được một số giải thưởng quốc tế lớn góp phần tăng uy tín của SHB trên thị trường trong nước và quốc tế như:

- Giải thưởng: “**Ngân hàng tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam năm 2010**” do Tạp chí Global Finance – Tạp chí tài chính ngân hàng thế giới có trụ sở tại Mỹ bình chọn. Lễ trao giải sẽ được tổ chức vào ngày 9/10/2010, bên lề Hội nghị Thường niên IMF/WB tại Washington DC, Mỹ.
- Giải thưởng: “**Ngân hàng Tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam năm 2010**”. Do Tạp chí Finance Asia – Tạp chí tài chính ngân hàng châu Á có trụ sở tại Hongkong. Lễ trao giải sẽ được tổ chức ngày 1/9/2010 tại Hongkong.

Để tăng thêm nguồn vốn dài hạn, ổn định, ngoài việc nhận vốn tài trợ của World bank qua dự án Tài chính Nông thôn, SHB còn làm việc với một số tổ chức Tài chính quốc tế khác để nhận nguồn vốn tài trợ như: Công ty Tài chính phát triển Đức thuộc Ngân hàng Phát triển CHLB Đức,...

Đồng thời SHB ký hợp đồng với tổ chức xếp hạng quốc tế Moody’s để thực hiện đánh giá xếp hạng, đưa SHB vào danh sách xếp hạng tín nhiệm quốc tế các ngân hàng Việt Nam năm 2009. Dự kiến sẽ nhận được kết quả xếp hạng trong quý 3 năm 2010.

#### **1.2.14. Hoạt động đoàn thể, xã hội và thi đua khen thưởng:**

Ngoài việc thực hiện tốt các công tác chuyên môn, nghiệp vụ, SHB rất chú trọng đến các hoạt động đoàn thể và xã hội.

##### **❖ Công tác xã hội.**

Là một doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực tài chính-ngân hàng, SHB luôn xác định hướng ứng, tham gia các hoạt động công tác xã hội vừa là nghĩa vụ vừa là trách nhiệm đối với xã hội, với tinh thần “Lá lành đùm lá rách”, SHB đã thực hiện nhiều hoạt động từ thiện xã hội như: Ủng hộ bệnh viên ung bướu Đà Nẵng (20 tỷ đồng), Quỹ khuyến học An Giang, Quỹ khuyến học Asean, ủng hộ gia đình nạn nhân sập cầu Cần Thơ, ủng hộ đồng bào bị bão lụt các tỉnh miền trung, ủng hộ quỹ “Vì người nghèo”, tặng học bổng cho sinh viên, học sinh nghèo hiếu học, Quỹ đền ơn đáp nghĩa, Hội người cao tuổi, Hội người bảo trợ người tàn tật và trẻ em mồ côi, xây dựng nhà tình nghĩa, Quỹ hỗ trợ người nhiễm HIV/AIDS, ủng hộ nạn nhân sóng thần Indonesia, ... và những công tác từ thiện xã hội khác tại các phường, xã nơi Ngân hàng có đặt Trụ sở chính, Trụ sở của các đơn vị trực thuộc với số tiền lên đến nhiều tỷ đồng...

❖ ***Hoạt động Đảng, đoàn thể.***

Hoạt động tổ chức Đảng: Thực hiện chủ trương của Đảng đối với công tác Đảng trong doanh nghiệp ngoài quốc doanh và Chỉ thị của Bộ Chính trị về "Tăng cường công tác xây dựng đảng và các đoàn thể nhân dân trong các doanh nghiệp tư nhân và doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài", thể theo nguyện vọng của Đảng viên trong toàn Hệ thống SHB, được sự chấp thuận của Ban Thường vụ Đảng ủy Khối Doanh nghiệp Hà Nội, Đảng bộ SHB được thành lập trực thuộc Đảng bộ Khối doanh nghiệp Hà Nội từ tháng 12/2009 và có 16 cơ sở Đảng tại các Chi nhánh toàn hệ thống SHB trực thuộc Đảng Bộ SHB, hiện tại gồm 54 Đảng viên sinh hoạt tại Trụ sở chính và toàn bộ các đơn vị trực thuộc. Tiến tới Đại hội đại biểu ĐCS Việt Nam được tổ chức vào Quý I/2011, Đảng bộ đã tiến hành tổ chức Đại hội Đảng bộ SHB lần thứ I và cử đoàn Đại biểu đi dự Đại hội Đảng bộ cấp trên.

❖ ***Hoạt động tổ chức Công đoàn:***

SHB đã thành lập tổ chức Công đoàn Cơ sở đã được quyết định chuẩn y của Công đoàn Ngân hàng Việt Nam.

Công đoàn đã tham gia xây dựng tổ chức thực hiện và giám sát việc thực hiện các chế độ chính sách, chế độ qui định có liên quan trực tiếp đến cán bộ nhân viên như: tiền lương, tiền thưởng, Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm Y tế, khen thưởng, kỷ luật đúng theo qui định của Luật lao động và luật công đoàn.

Vào dịp sinh nhật của các đoàn viên công đoàn, các ngày lễ, tết, Ban chấp hành công đoàn đều có hoa, quà động viên tinh thần Người lao động.

❖ ***.Công tác phòng chống cháy nổ, vệ sinh môi trường và công tác phòng chống tham nhũng, chống lãng phí.***

Công tác phòng cháy chữa cháy, an toàn trật tự cơ quan và vệ sinh môi trường là nội dung công tác thường xuyên được chú trọng từ những quy định nội bộ, đến sự chỉ đạo, nhắc nhở, đôn đốc đặc biệt vào những dịp nghỉ Lễ, Tết, mùa khô, ..., bằng hàng loạt các biện pháp triển khai cụ thể và đem lại hiệu quả cao.

Công tác phòng chống tham nhũng, chống lãng phí. Phối hợp với chính quyền Ban chấp hành công đoàn SHB đã tuyên truyền, phổ biến văn bản của Công đoàn có liên quan các nội dung chống tội phạm hình sự, tệ nạn xã hội. Đấu tranh phòng chống tham nhũng, tiêu cực trong hoạt động đã đi vào nền nếp SHB đã cụ thể hóa bằng việc ban hành 10 tiêu chí hành động chống tham nhũng trong toàn SHB. Hưởng ứng phong trào thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, SHB đã phát động phong trào, đề ra các biện pháp tương ứng với từng lĩnh vực hoạt động của SHB để triển khai sâu rộng trong toàn hệ thống.

### **❖ Các phong trào thi đua:**

SHB đã thực hiện phát động nhiều phong trào thi đua trong toàn hệ thống, khuyến khích, động viên người lao động tham gia nhằm phát huy tinh thần đoàn kết, phát huy sáng kiến, phát triển dịch vụ của mọi cán bộ nhân viên SHB. Một số phong trào như: Người tốt, việc tốt; Sáng kiến đổi mới; Thi về Quy trình nghiệp vụ; Văn hóa doanh nghiệp, sáng kiến tiết giảm chi phí; Đơn vị kinh doanh huy động vốn thị trường I tăng trưởng tốt nhất, đơn vị chất lượng tín dụng tốt nhất, đơn vị hoạt động kinh doanh hiệu quả nhất;.... đã đạt kết quả đáng khích lệ.

Ngoài ra SHB còn phát động nhiều đợt thi đua ngắn ngày : Chào mừng 50 năm thành lập NHNN.VN, chào mừng 16 năm thành lập SHB, thi đua chào mừng 1.000 năm Thăng Long Hà Nội, các phong trào thi đua sáng kiến phát triển sản phẩm dịch vụ khách hàng cá nhân, doanh nghiệp.....nhiều tấm gương điển hình đã được nêu gương, khen thưởng.

Bên cạnh đó SHB chỉ đạo các đơn vị tại Trụ sở chính và các Chi nhánh trên từng địa bàn tham gia tích cực hưởng ứng tham gia các phong trào do các địa phương phát động, ví dụ: Thành phố. Cần Thơ, Thành phố Hà Nội phát động các phong trào lao động giỏi; sáng tạo; xanh sạch đẹp, bảo đảm an toàn vệ sinh lao động; Tiết kiệm chi phí, Chống lạm phát; Chủ trương chống suy giảm kinh tế; ...

### **❖ Công tác thi đua khen thưởng**

Công tác thi đua khen thưởng của SHB được thực hiện đi vào nền nếp trong hoạt động theo định kỳ hàng năm. Đến nay định kỳ xét khen thưởng, khen thưởng hàng quý đối với những tập thể, cá nhân có thành tích trong hoạt động kinh doanh, tham gia tích cực vào các phong trào chung của hệ thống SHB như đấu tranh với các biểu hiện, hiện tượng tiêu cực, các phong trào văn hóa, thể thao, ... đã tạo nên không khí thi đua sôi nổi của người lao động trong hệ thống, giữa các đơn vị trong hệ thống, có sự phối hợp tham gia tích cực của các tổ chức đoàn thể. Các phong trào thi đua của SHB thật sự đi vào chiều sâu, lấy khen thưởng làm đòn bẩy thúc đẩy thi đua, lấy kết quả thi đua làm cơ sở xem xét khen thưởng, kết hợp khen thưởng động viên tin thần kèm theo vật chất đúng người đúng việc, đúng thời điểm tạo ra không khí thi đua sôi nổi trong toàn hệ thống SHB đã góp phần thực hiện tốt các nhiệm vụ kinh doanh.

#### **1.2.15. Các giải thưởng uy tín trong nước SHB đạt được trong năm 2009 :**

Với sự phát triển hoạt động kinh doanh SHB ngày càng khẳng định vị thế của mình trong hệ thống ngân hàng Việt Nam đồng thời đóng góp vào sự phát triển kinh tế đất nước. Điều này SHB khẳng định qua các giải thưởng đạt được trong năm 2009 như sau :

- Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ.

- Cờ thi đua của Ngân hàng Nhà nước VN.
- Bằng khen của UBND thành phố Hà Nội
- Thương hiệu mạnh Việt Nam 03 năm liên tiếp ( 2007, 2008, 2009).
- SHB – Top 20 Ngân hàng lớn nhất Việt Nam; SHB-Top 30 sản phẩm dịch vụ tài chính ngân hàng tin và dùng năm 2009 (ban tổ chức xét các chỉ tiêu 2008).
- Thương hiệu nổi tiếng 03 năm liền (2007, 2008, 2009).
- Sao vàng đất Việt ( 02 năm liền).
- Top 03 Cổ phiếu có tính thanh khoản cao nhất TTCK sàn HN.
- Thương hiệu chứng khoán uy tín.

## **2. Những khó khăn và các mặt chưa làm được:**

**2.1. Những khó khăn:** Bên cạnh những thuận lợi và các mặt làm được, hoạt động kinh doanh của SHB trong năm 2009 còn gặp không ít khó khăn và hạn chế như sau :

### **2.1.1. Khó khăn khách quan:**

- Chịu ảnh hưởng của những biến động chung của nền kinh tế toàn cầu, tình hình kinh tế trong nước phát triển khá phức tạp và biến động mạnh: giá vàng trong nước tăng đột biến, có lúc còn cao hơn giá vàng thế giới; thị trường chứng khoán biến động liên tục; bất động sản đóng băng, thanh khoản yếu... không tạo được sự ổn định cho nhà đầu tư yên tâm.

- Sự căng thẳng về nguồn vốn bắt đầu từ cuối quý 3/2009, lãi suất huy động liên tục tăng cao, mức cạnh tranh về tăng lãi suất tiền gửi hết sức căng thẳng giữa các ngân hàng. Lãi suất thị trường Liên ngân hàng đã có lúc lên tới trên 20%-30%/năm.

- Lãi suất cơ bản không tăng trong một thời gian khá dài từ tháng 2 đến tháng 11 trong khi lãi suất huy động tiền gửi của Tổ chức kinh tế và dân cư của các NHTM gia tăng nhanh gần bằng với lãi suất trần cho vay do vậy chênh lệch đầu ra so với đầu vào thấp làm cho lợi nhuận thuần từ hoạt động tín dụng là hoạt động truyền thống của ngân hàng bị giảm thấp.

- Tình hình khan hiếm USD xảy ra thường xuyên trên thị trường do các doanh nghiệp xuất khẩu không bán ngoại tệ cho ngân hàng nên gây khó khăn cho các NHTM nói chung và SHB nói riêng trong việc đáp ứng nguồn ngoại tệ USD cho khách hàng thanh toán L/C và nhu cầu mua USD cho mục đích hợp pháp khác.

- Sự cạnh tranh về các dịch vụ của các ngân hàng ngày càng gay gắt và khốc liệt giữa các NHTM Việt Nam, đặc biệt là các ngân hàng lớn đã chiếm giữ nhiều thị phần với các ngân hàng TMCP vừa và nhỏ.

### **2.1.2. Khó khăn do nguyên nhân chủ quan :**

- Mạng lưới hệ thống SHB so với các NHTM khác còn ít nên tính cạnh tranh chưa cao.



- Công tác dự báo trung dài hạn đặc biệt là nguồn vốn và ngoại tệ có nhiều biến động nên hạn chế đến kết quả kinh doanh cũng như hạn chế tính chủ động cho các đơn vị kinh doanh trong hệ thống SHB.

- Nhân sự mới tuyển dụng để đáp ứng nhu cầu phát triển nhanh và mạnh của hệ thống SHB đa số còn trẻ, nhiều nhiệt huyết tuy nhiên còn ít kinh nghiệm công tác.

Hệ thống Smartbank còn hạn chế không đáp ứng được nhu cầu phát triển mạng lưới của SHB, giao dịch còn chậm ảnh hưởng tới uy tín của SHB với khách hàng.

## ***2.2. Các mặt chưa làm được và hạn chế :***

Do diễn biến phức tạp và khó lường của nền kinh tế trong năm 2009 ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động ngành NH nên khó dự đoán trước tình hình cũng như các chính sách điều hành của NHNN cùng với một số nguyên nhân chủ quan, hoạt động NH trong năm 2009 còn một số hạn chế:

- Việc phát hành trái phiếu chuyển đổi 1.500 tỷ đồng không thực hiện kịp thời trong năm 2009 do vậy ảnh hưởng đến kế hoạch sử dụng vốn của SHB ( kế hoạch hoạt động kinh doanh năm 2009 có tính toán đến việc sử dụng vốn từ 1.500 tỷ đồng phát hành trái phiếu chuyển đổi). Tuy nhiên kết quả HĐKD cuối năm 2009 vẫn đạt kế hoạch điều chỉnh do Đại hội đồng cổ đông giao.

- Kết quả huy động thị trường I trong năm 2009 có mức tăng trưởng khá cao tuy nhiên chưa tương xứng với qui mô và tiềm năng của SHB.

## **PHẦN II: KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2010 VÀ CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

### ***I. KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2010:***

#### **1. Mục tiêu:**

Trong năm 2010, Kế hoạch hoạt động kinh doanh của SHB với các mục tiêu cơ bản như sau:

1/. Phát triển mở rộng hoạt động kinh doanh vững chắc, an toàn và minh bạch trong hoạt động, chú trọng và nâng cao vai trò của bộ phận Back office trong từng nghiệp vụ kinh doanh.

2/. Xây dựng cơ cấu tổ chức bộ máy nhân sự trên cơ sở corebanking mới hiện đại Intellect đã golive vào đầu tháng 05/2010 và theo mô hình ngân hàng bán lẻ hiện đại, nhằm nâng cao hiệu quả và phát huy khả năng quản trị điều hành toàn hệ thống.

3/. Nâng vốn điều lệ của SHB lên 3.500 tỷ đồng, tổng tài sản từ trên 27.000 tỷ đồng lên 45.000 tỷ đồng, mở rộng mạng lưới hoạt động kinh doanh lên trên 120 điểm giao dịch trên toàn quốc nhằm thực hiện mục tiêu SHB thuộc Top 5 các NHTMCP có Trụ sở chính trên địa bàn Hà Nội và Top 10 hệ thống NHTMCP Việt Nam.

4/. Công tác huy động vốn từ thị trường 1 đặc biệt là nguồn vốn huy động trong dân cư là công tác trọng tâm trong hoạt động kinh doanh 2010 bên cạnh việc phát triển tín dụng.

5/- Đẩy mạnh phát triển khách hàng cá nhân nhằm hướng đến mục tiêu đến năm 2012 SHB trở thành NHTMCP bán lẻ hiện đại đa năng và dự kiến cơ cấu dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân chiếm tối thiểu 40%/ tổng dư nợ toàn hệ thống.

6/- Với hiện thống corebanking Intellect hiện đại đã golive thành công vào đầu tháng 05/2010, SHB sẽ cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ đa dạng tiện ích và đồng bộ tạo sự khác biệt trên thị trường, đồng thời nâng cao năng lực quản trị và điều hành trên các nghiệp vụ trong toàn hệ thống.

7/- Đẩy mạnh tăng cường phát triển dịch vụ NH như : bảo lãnh, dịch vụ đầu tư, TTQT và các dịch vụ NH khác, nhằm tăng nguồn thu nhập nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của SHB và dự kiến nguồn thu nhập dịch vụ chiếm 20%/lợi nhuận năm 2010.

8/. Các chỉ tiêu hoạt động kinh doanh đều đảm bảo an toàn và đúng theo qui định của NHNN trong năm 2010 SHB tiếp tục được NHNN xếp loại A.

9/. Tăng cường công tác quan hệ Quốc tế nhằm nâng cao vị thế hình ảnh, uy tín của SHB trên thị trường nước ngoài.

10/. Chú trọng công tác đầu tư tài chính, đầu tư góp vốn các công ty thành viên. Đẩy nhanh tiến độ thực hiện một số dự án đầu tư bất động sản đem lại hiệu quả lớn cho ngân hàng, đồng thời lập dự án tiến độ đưa các quỹ đất vào khai thác, kinh doanh có hiệu quả.

11/. Đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát mọi hoạt động kinh doanh để phát hiện kịp thời những sai sót vi phạm trong hoạt động kinh doanh của từng bộ phận nghiệp vụ nhằm hạn chế tối đa mọi rủi ro có thể xảy ra trong hoạt động kinh doanh.

12/. Xây dựng và ban hành quy định cụ thể “văn hóa SHB” để tạo ra một môi trường văn hóa làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả đồng thời khẳng định uy tín, thương hiệu bản sắc văn hóa doanh nghiệp riêng của SHB.

## **2. Kế hoạch cụ thể:**

***2.1. Hoàn thành công tác phát hành cổ phiếu tăng vốn điều lệ lên 3.500 tỷ đồng và niêm yết 1.500 tỷ đồng trái phiếu chuyển đổi lên Sở giao dịch chứng khoán Hà Nội.***

### ***2.2. Các chỉ tiêu tài chính cơ bản dự kiến thực hiện đến cuối năm 2010***

- Tổng tài sản dự kiến đạt : 45.000 tỷ đồng, tăng 63,8% so với năm 2009.

#### ***\* Nguồn vốn:***

- Vốn điều lệ: 3.500 tỷ đồng, tăng 75% so với năm 2009

- Trái phiếu chuyển đổi: 1.500 tỷ đồng (Nguồn vốn 1.500 tỷ đồng từ phát hành trái phiếu chuyển đổi sẽ chuyển đổi vào tháng 04 năm 2011 để đưa vốn điều lệ của SHB lên 5.000 tỷ đồng).

- Huy động từ Tổ chức kinh tế & cá nhân: 31.800 tỷ đồng, tăng 116,7% so với năm 2009.

- Vốn tài trợ từ dự án Tài chính nông thôn (World Bank): 200 tỷ đồng, tăng 168,5 tỷ đồng so với năm 2009.

#### ***\* Sử dụng vốn:***

- Cho vay TCKT và Cá nhân: 23.500 tỷ đồng, tăng 83,2% so với năm 2009.

- Đầu tư tài chính và kinh doanh tiền tệ thông qua các công cụ tài chính khác ( trái phiếu chính phủ, TCTD, TCKT, góp vốn): 8.420 tỷ đồng tăng 63,4% so với năm 2009.

- Tài sản cố định: 1.750 tỷ đồng tăng 105% so với năm 2009 chiếm 50% vốn điều lệ của SHB.

#### ***\* Chi phí hoạt động quản lý :***

- Tổng chi phí hoạt động chưa bao gồm dự phòng rủi ro tín dụng : 702 tỷ đồng

*Trong đó:* - *Quỹ lương là: 350 tỷ đồng.*

- *Chi phí thù lao HĐQT và Ban Kiểm soát: 9 tỷ đồng.*

- Dự phòng rủi ro tín dụng trích thêm năm 2010: 200 tỷ đồng (*trong đó dự phòng chung là 120 tỷ đồng, dự phòng rủi ro cụ thể: 80 tỷ đồng*) và dự kiến số dư lũy kế dự phòng rủi ro trong hoạt động tín dụng đến cuối năm 2010 của SHB khoảng 327 tỷ đồng.

\* Lợi nhuận và cổ tức:

- Lợi nhuận trước thuế: 650 tỷ đồng.
- Cổ tức dự kiến: **14,5%**(tính theo vốn điều lệ bình quân năm 2010 là : 2.625 tỷ đồng).

**2.3. Các chỉ tiêu đánh giá an toàn và chất lượng trong hoạt động kinh doanh năm 2010:**

- Tỷ lệ an toàn vốn: 18% - 20%.
- Tỷ lệ sử dụng nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn: < 30%.
- Tỷ lệ nợ xấu (từ nhóm 3- nhóm 5)/tổng dư nợ tối đa: 2 %
- Tỷ lệ nợ quá hạn (từ nhóm 2- nhóm 5)/ tổng dư nợ tối đa: 3%
- Tỷ suất lợi nhuận trước thuế/vốn CSH bình quân: 22% - 24%
- Tỷ suất lợi nhuận trước thuế /tổng tài sản bình quân: 2,2% - 2,4%

**2.4. Công tác nhân sự và đào tạo:**

- Tiếp tục triển khai việc tổ chức lại bộ máy theo mô hình mới của SHB.
- Tiếp tục tổ chức tuyển dụng cán bộ, nhân viên cho các chi nhánh, phòng giao dịch mới và bổ sung cho nhu cầu của các đơn vị đã đi vào hoạt động. Số lượng nhân sự dự kiến tuyển dụng trong năm 2010 là 713 người, nâng tổng số nhân sự dự kiến toàn hệ thống SHB đến 31/12/2010 là 2.054 người.

**2.5. Kế hoạch phát triển mạng lưới:**

Trong năm 2010, kế hoạch phát triển mạng lưới dự kiến như sau:

\* Chi nhánh và phòng giao dịch trong nước:

- Thành lập thêm 11 chi nhánh là : SHB Sóc Trăng, SHB Thanh Hóa, SHB Lạng Sơn, SHB Lào Cai, SHB Bà Rịa-Vũng Tàu, SHB Bình Định, SHB Quảng Ngãi, SHB Huế, SHB Thái Nguyên, SHB Đồng Tháp và SHB Tiền Giang.

- Mở thêm 15 phòng Giao dịch tại các Chi nhánh trên toàn quốc.

\* Chi nhánh nước ngoài :

- Dự kiến mở 01 Chi nhánh tại Vương quốc Campuchia.

**II. CÁC GIẢI PHÁP CHUNG ĐỂ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2010.**

1/. Tập trung đẩy mạnh công tác huy động vốn từ thị trường I bằng các chương trình khuyến mại lớn qui mô toàn quốc, các sản phẩm huy động đa dạng với mục tiêu tăng trưởng trên 60% nguồn vốn huy động từ thị trường I và nguồn vốn huy động thị trường I phải đáp ứng toàn bộ nhu cầu sử dụng vốn, hạn chế sử dụng vốn từ thị trường liên NH.

2/. Điều hành hoạt động kinh doanh chủ động, linh hoạt và thận trọng trên cơ sở dự báo tình hình biến động kinh tế vĩ mô, chính sách tiền tệ của NHNN nhằm định hướng và chỉ đạo kịp thời mọi hoạt động kinh doanh đảm bảo an toàn hệ thống, đảm bảo thanh khoản và thích ứng với những biến động thị trường tiền tệ theo từng thời điểm.

3/. Xây dựng ban hành hạn mức tín dụng cho từng ngành nghề kinh doanh để phát triển khách hàng tín dụng, khách hàng huy động vốn, khách hàng sử dụng nhiều dịch vụ sản phẩm NH trong năm 2010 trên cơ sở dự báo tình hình kinh tế vĩ mô. Chú trọng phát triển tín dụng đối với các ngành nghề kinh doanh có tiềm năng phát triển tốt, hạn chế tối đa tín dụng đối với các ngành nghề nhiều rủi ro mà NHNN khuyến cáo.

4/. Xây dựng, ban hành qui định bằng văn bản và thông qua hệ thống CNTT (gắn với corebanking) về việc phân bổ thu nhập, chi phí hợp lý và chi tiết cho từng nghiệp vụ phát sinh trên cơ sở đó đánh giá được hiệu quả kinh doanh của từng người lao động trong hệ thống SHB để có hình thức khen thưởng kịp thời.

5/. Chú trọng công tác kiểm tra, giám sát mọi nghiệp vụ hoạt động kinh doanh thông qua việc kiểm tra, kiểm soát, kiểm toán thường xuyên hơn, nhiều hơn nhằm phát hiện kịp thời những sai sót, sai phạm trong quá trình kinh doanh của từng bộ phận nghiệp vụ tại SHB.

6/. Xây dựng kế hoạch tuyển dụng, đào tạo, quy hoạch cán bộ nguồn nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển hoạt động kinh doanh của SHB và bổ sung một cách kịp thời, chủ động trong trường hợp cán bộ điều hành chuyên công tác hoặc không đáp ứng năng lực chuyên môn.

7/. Ban hành chính sách qui định rõ ràng tiêu chí, tiêu chuẩn cán bộ ban điều hành và công bố rộng rãi toàn hệ thống SHB nhằm tạo động lực cho người lao động tại SHB phấn đấu thể hiện khả năng trình độ nghiệp vụ chuyên môn, có cơ hội thăng tiến trong công việc.

8/. Chuẩn hóa và ban hành toàn bộ lại giáo trình đào tạo nội bộ một cách khoa học và hiệu quả đồng thời qui định rõ tiêu chí cũng như đối tượng của các giảng viên kiêm nhiệm nhằm nâng cao hiệu quả công tác đào tạo nội bộ SHB.

9/. Xây dựng và ban hành chính sách khen thưởng, kỷ luật, chế tài rõ ràng công bố trong toàn hệ thống SHB để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho công tác điều hành.

10/. Đẩy mạnh công tác quan hệ Quốc tế trong năm 2010 để SHB tham gia là thành viên của hiệp hội NH Châu Á, mở rộng quan hệ tín dụng, thương mại với ADB, IFC, FMO và các NH nước ngoài khác. Đồng thời, tham gia nhiều giải thưởng Quốc tế uy tín.

11/. Tranh thủ sự hỗ trợ của 02 cổ đông lớn và là đối tác chiến lược của SHB là TKV và VRG để phát triển mạnh mẽ và cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ NH đến các công ty thành viên của 02 Tập đoàn kinh tế này.

12/- Khai thác toàn diện có hiệu quả công nghệ mới hiện đại hóa theo chuẩn mực quốc tế : Nhằm đáp ứng nhu cầu mở rộng mạng lưới, phát triển thêm các sản phẩm dịch vụ đa dạng, nâng cao hiệu quả quản trị điều hành hoạt động kinh doanh trong năm 2010, SHB đã đưa vào vận hành (golive) hệ thống Core banking vào đầu tháng 5/2010. Hệ thống CNTT mới này sẽ là nền tảng cho sự phát triển nhanh và bền vững của SHB trong tương lai, cho phép SHB cung cấp các sản phẩm dịch vụ mới tới khách hàng, đẩy nhanh tốc độ tăng trưởng và nâng cao khả năng sinh lời của các hoạt động kinh doanh của SHB.

- Triển khai dự án công nghệ thẻ mới golive đầu tháng 5/2010.

- Triển khai hệ thống Hội nghị truyền hình tại Hội sở và các Chi nhánh trên toàn quốc triển khai quý 3/2010.

13/- Công tác nhân sự và đào tạo: Lập kế hoạch tuyển dụng nhân sự quản lý dự trữ, sẵn sàng kế thừa khi thiếu hụt tại các đơn vị thuộc hệ thống SHB.

- Triển khai kế hoạch đào tạo theo phân tích khuyến nghị của BTC và SECO trong ngắn hạn và dài hạn.

- Đẩy mạnh công tác đào tạo nội bộ, tập huấn nội bộ. Tăng cường đào tạo hội nhập, văn hóa doanh nghiệp cho cán bộ tân tuyển nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển của ngân hàng.

- Đẩy mạnh công tác đào tạo kỹ năng quản lý, điều hành, quản trị rủi ro cho cán bộ quản lý, cán bộ nguồn, cán bộ quy hoạch để tăng cường đội ngũ nhân sự kế cận đáp ứng nhu cầu phát triển của ngân hàng.

- Đào tạo nâng cao nghiệp vụ chuyên môn đáp ứng nhu cầu thích ứng và hội nhập kinh tế Quốc tế.

- Liên kết hợp tác đào tạo với các cơ sở đào tạo trong nước và nước ngoài.

14/- Công tác chính sách sản phẩm và thị trường: Quản lý và quy hoạch các sản phẩm đang áp dụng, điều chỉnh lại các sản phẩm cho vay để phù hợp hơn với thị trường.

- Xây dựng bản tin sản phẩm và thị trường gửi tới toàn nhân viên ngân hàng.

- Quản lý giá phí dịch vụ sản phẩm. Điều chỉnh giá phí sản phẩm phù hợp với thị trường.

- Thiết lập kênh phân phối sản phẩm: Tiếp tục xây dựng các kênh phân phối các sản phẩm bán lẻ, xây dựng các kênh phân phối qua Hiệp hội ngành hàng, các công ty Bảo hiểm, công ty chứng khoán, công ty tài chính. Đẩy mạnh việc thống kê các doanh nghiệp trên địa bàn thông qua Hiệp hội doanh nghiệp, Hiệp hội ngành nghề để từng bước tiếp cận, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ, quảng bá thương hiệu của SHB nhằm thu

hút khách hàng là các DNVVN, các hộ kinh doanh cá thể theo đặc thù thế mạnh của từng địa phương.

- Tiếp tục xúc tiến và tiếp thị sản phẩm, tổ chức giới thiệu sản phẩm theo các kênh phân phối nhằm xây dựng được khối lượng khách hàng bền vững có qui mô lớn là các Tập đoàn kinh tế, các Tổng công ty Nhà nước, các Công ty tập đoàn kinh tế tư nhân...nhằm đảm bảo tính ổn định trong việc tăng trưởng hoạt động kinh doanh của SHB.

#### 15/- Công tác huy động và quản lý nguồn vốn:

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác huy động vốn từ dân cư, tập trung vào việc mở rộng thêm một số loại hình sản phẩm huy động cùng với việc mở rộng mạng lưới.

- Tiếp cận và mở rộng quan hệ với các Tập đoàn kinh tế và các tổ chức kinh tế nhằm tranh thủ huy động nguồn vốn nhàn rỗi.

- Thường xuyên theo sát diễn biến thị trường lãi suất huy động tiết kiệm để kịp thời có các điều chỉnh chính sách huy động cho phù hợp với diễn biến thị trường và cơ cấu nguồn vốn và sử dụng vốn của SHB.

- Quản lý chặt chẽ các rủi ro liên quan đến lãi suất, tỷ giá và thanh khoản của SHB.

#### 16/- Công tác tín dụng:

- Tăng cường công tác kiểm tra hoạt động tín dụng toàn hệ thống SHB nhằm để phát hiện kịp thời các sai sót trong việc thực hiện quy chế, quy trình tín dụng của SHB đặc biệt chú trọng công tác kiểm tra sau khi cho vay .

- Chú trọng đẩy mạnh phát triển tín dụng đối với các khách hàng khối DNNN, khối khách hàng xuất khẩu thủy sản, lương thực,...

- Thực hiện thẩm định, đánh giá khách hàng vay vốn, phương án kinh doanh, khả năng kinh doanh, năng lực tài chính, tài sản đảm bảo, hồ sơ pháp lý và khả năng trả nợ của khách hàng theo đúng quy định của SHB và quy định của pháp luật.

- Thực hiện phân loại nợ và trích lập dự phòng theo đúng quy định NHNN.

- Thực hiện triệt để công tác xử lý, thu hồi nợ quá hạn đối với các khoản nợ quá hạn tồn đọng. Đồng thời xây dựng các Quy định và chế tài đối với việc thực hiện không đúng quy định của SHB và Nhà nước làm phát sinh các khoản nợ quá hạn gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng.



17/- Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ:

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát mọi lĩnh vực hoạt động tới từng chi nhánh, phòng GD trực thuộc SHB.

- Thực hiện các cuộc kiểm tra thường xuyên và đột xuất trên tất cả các hoạt động kinh doanh để kịp thời cảnh báo những hạn chế, vi phạm, thiếu sót nhằm nâng cao hoạt động giám sát, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

18/- Công tác thi đua khen thưởng, công tác phòng chống tham nhũng, chống tiêu cực, chú trọng khuyến khích công tác tiết kiệm chống lãng phí trên toàn hệ thống.

- Tiếp tục thực hiện các chỉ đạo của Đảng, Nhà nước và ngành ngân hàng về “Đổi mới công tác thi đua khen thưởng” nhằm không ngừng đổi mới nội dung, chất lượng công tác thi đua khen thưởng của SHB cho phù hợp với điều kiện thực tế, phát huy hơn nữa vai trò là động lực thúc đẩy hoạt động kinh doanh, tập hợp sự đoàn kết, ý chí tập thể và sức sáng tạo của toàn thể cán bộ nhân viên SHB.

- Xây dựng phong trào thi đua và kế hoạch hành động toàn hệ thống về lĩnh vực hoạt động tiền tệ ngân hàng theo chỉ đạo của NHNN.VN nhằm triển khai và thực hiện tốt nghị định 18/NQ-CP ngày 06-04-2010 về những giải pháp bảo đảm ổn định kinh tế vĩ mô không để lạm phát cao và tốc độ tăng trưởng kinh tế 6,5% của Thủ Tướng Chính Phủ.

- Xây dựng kế hoạch hoạt động và phát triển phong trào thi đua đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng trong các đơn vị kinh doanh mà địa bàn hoạt động có khu vực nông nghiệp nông thôn nhằm thực hiện theo nội dung thông tư số:14/2010/TT-NHNN ngày 14/06/2010 của Thống đốc NHNN Việt Nam về việc hướng dẫn chi tiết thực hiện Nghị định số 41/2010/NĐ-CP ngày 12/04/2010 của Chính Phủ về chính sách tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp nông thôn.

- Thường xuyên quán triệt sâu rộng ý nghĩa của công tác thi đua khen thưởng tới toàn thể cán bộ nhân viên, kết hợp với tổ chức triển khai Luật thi đua khen thưởng cũng như các văn bản chỉ đạo của Đảng, Nhà nước và Ngành ngân hàng một cách nghiêm túc, đồng bộ với chất lượng cao trên toàn hệ thống SHB;

- Bổ sung, sửa đổi các quy định, quy chế liên quan đến công tác Thi đua - Khen thưởng của SHB, đồng thời kiện toàn bộ máy tổ chức chỉ đạo công tác Thi đua - Khen thưởng trong toàn hệ thống cho phù hợp với điều kiện thực tế.

- Tiếp tục cải tiến phương thức, nội dung, chỉ tiêu thi đua - khen thưởng của SHB nhằm triển khai hiệu quả và kịp thời các chủ trương, chỉ đạo của Đảng, Nhà nước và của ngành. Mặt khác gắn kết các nội dung thi đua với các mục tiêu kinh doanh của mỗi đơn vị kinh doanh và toàn hệ thống trong từng giai đoạn, từng thời kỳ; thực hiện kịp thời

việc khen thưởng đúng người, đúng việc. Không chỉ khen thưởng định kỳ mà chú trọng tới khen thưởng đột xuất cho các tập thể và cá nhân có thành tích trong công tác để công tác thi đua khen thưởng thực sự trở thành động lực và đòn bẩy khuyến khích người lao động.

- Thực hiện kịp thời khen thưởng đúng người, đúng việc, không khen thưởng định kỳ, hình thức mà chú trọng khen thưởng đột xuất cho các tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác để phong trào thi đua khen thưởng thực sự trở thành động lực, đòn bẩy khuyến khích người lao động trong toàn hệ thống SHB.

- Tiếp tục triển khai mạnh mẽ các phong trào đấu tranh chống tham nhũng, chống tiêu cực, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí để hàng năm mỗi đơn vị kinh doanh phải có sáng kiến đề xuất.

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2009 và kế hoạch hoạt động kinh doanh năm 2010 của Ban Tổng Giám đốc SHB, kính trình Đại hội đồng cổ đông.

Trân trọng!

**TỔNG GIÁM ĐỐC**