

Hà Nội, ngày 14 tháng 04 năm 2017

BÁO CÁO
KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2016
VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2017

- Căn cứ vào kết quả hoạt động kinh doanh năm 2016 của Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội.

- Căn cứ vào kết quả kiểm toán năm tài chính 2016 của Công ty TNHH Kiểm toán KPMG Việt Nam.

Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (SHB) xin báo cáo về kết quả hoạt động kinh doanh năm 2016 và kế hoạch hoạt động kinh doanh năm 2017 như sau:

PHẦN I : KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2016

I. SƠ LƯỢC VỀ TÌNH HÌNH KINH TẾ VÀ HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG

1. Tình hình kinh tế vĩ mô Việt Nam

Năm 2016, tăng trưởng kinh tế thế giới chậm lại (ước ở mức 3,1%, so với mức 3,2% năm 2015) do giá hàng hóa giảm và năng suất chậm cải thiện, trong khi tăng trưởng thương mại tiếp tục xu hướng giảm, xuống mức 2,3% (năm 2014 là 3,9%; năm 2015 là 2,6%). Do đó, chính sách tiền tệ của các nền kinh tế phát triển tiếp tục nới lỏng, khuyến khích đầu tư gián tiếp vào các nền kinh tế mới nổi và đang phát triển.

Tổng thống Mỹ mới đắc cử đã công bố kế hoạch với một số quan điểm như: (i) bảo hộ mậu dịch, trong đó có việc rút khỏi TPP; (ii) tăng cường các biện pháp kích thích kinh tế với việc tăng chi tiêu chính phủ và cắt giảm thuế; (iii) giảm bớt kiểm soát hoạt động đầu tư tài chính. Những chính sách này có thể ảnh hưởng nhất định đến kinh tế Việt Nam trong năm 2017 như: (1) xuất khẩu hàng hóa của Việt Nam vào Mỹ (kim ngạch xuất khẩu hàng hóa vào Mỹ chiếm khoảng 19,3% tổng kim ngạch) có thể chịu ảnh hưởng; (2) khả năng nới lỏng tài khóa và Fed tăng lãi suất sẽ làm đồng USD tăng giá, gây áp lực lên tỷ giá của đồng Việt Nam cũng như lạm phát trong nước.

Tăng trưởng GDP của Việt Nam năm 2016 đạt mức 6,2%, giảm so với mức 6,7% của năm 2015, chủ yếu do tăng trưởng của khu vực nông nghiệp và khai khoáng thấp hơn nhiều so với năm 2015.

Lạm phát năm 2016 ở mức 5%, cao hơn năm 2015 (0,75%) chủ yếu do giá dịch vụ công (y tế và giáo dục) được chủ động điều chỉnh mạnh hơn.

Bội chi NSNN năm 2016 đạt mục tiêu về số tuyệt đối được Quốc hội giao (bội chi NSNN là 254 nghìn tỷ đồng). Trong đó, thu NSNN ước đạt 1.039 nghìn tỷ đồng; chi NSNN ước đạt 1.297,7 nghìn tỷ đồng. Bội chi NSNN cao nên nợ công năm 2016 tăng lên mức 64,98% GDP.

Cán cân thương mại năm 2016 thặng dư 2,8 tỷ USD (cùng kỳ năm 2015 thâm hụt 3,8 tỷ USD). Dù vậy, xét tổng thể, tốc độ tăng trưởng của cả xuất khẩu và nhập đều tăng thấp hơn cùng kỳ năm 2015.

Vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài thực hiện năm 2016 đạt 15,8 tỷ USD, tăng 9% so với năm 2015, đạt mức giải ngân vốn FDI cao nhất từ trước đến nay.

2. Hoạt động ngân hàng và tình hình thị trường tiền tệ, tín dụng

Thanh khoản: Khả năng cung ứng vốn cho nền kinh tế của hệ thống tài chính được đảm bảo chủ yếu do thanh khoản của khu vực ngân hàng được duy trì khá dồi dào. Tổng phương tiện thanh toán tăng 18,38%.

Tín dụng: Tăng trưởng tín dụng cả năm 2016 đạt 18,25% so với 2015. Tiền gửi của các TCKT và dân cư tăng 17,78%. Tỷ lệ nợ xấu bình quân toàn hệ thống TCTD giảm nhẹ từ 2,9% (năm 2015) xuống 2,8% năm 2016.

Lãi suất: Mặt bằng lãi suất trên thị trường 1 vẫn ổn định. Lãi suất cho vay 5 lĩnh vực ưu tiên của nhiều NHTM đã về sát mức 6%, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp thuộc những lĩnh vực này ổn định sản xuất kinh doanh. Lãi suất cho vay các lĩnh vực sản xuất kinh doanh thông thường ở mức 6,8-9%/năm đối với ngắn hạn, 9,3-11%/năm đối với trung và dài hạn. Lãi suất cho vay bằng đô la Mỹ (USD) phổ biến ở mức 2,8-6,0%/năm, trong đó lãi suất cho vay ngắn hạn phổ biến ở mức 2,8-4,8%/năm, lãi suất cho vay trung, dài hạn ở mức 4,9-6,0%/năm.

Thị trường ngoại hối trong năm 2016 ổn định nhờ cán cân thanh toán tổng thể thặng dư. Biến động tỷ giá vào cuối năm chủ yếu do yếu tố mùa vụ và ảnh hưởng tâm lý từ thị trường tài chính quốc tế.

II. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA SHB NĂM 2016

1. Tổ chức nhân sự và đào tạo

1.1. Tổ chức nhân sự

Tổng số cán bộ nhân viên toàn hệ thống SHB đến 31/12/2016 là 6.351 người tăng 268 người tương ứng tăng 4,4% so với năm 2015.

Số lượng cán bộ nhân viên có trình độ Đại học và trên Đại học chiếm trên 91,8% tổng số CBNV của ngân hàng.

1.2. Công tác đào tạo

Ban lãnh đạo SHB luôn xác định chất lượng nguồn nhân lực là nhân tố quan trọng tạo nên thành công, vì vậy công tác đào tạo vẫn luôn được SHB chú trọng. Trong năm 2016 SHB đã tổ chức trên 100 chuyên đề/nội dung đào tạo cho các CBNV trên toàn hệ thống do giảng viên nội bộ SHB và các đơn vị cung cấp dịch vụ bên ngoài thực hiện với tổng số lượt cán bộ được đào tạo trên 20.000 lượt học viên.

Bên cạnh công tác đào tạo, SHB tiếp tục nâng cấp và hoàn thiện Hệ thống Quản lý học tập - thi trực tuyến SHB-LMS và Hệ thống Khảo sát trực tuyến SHB-Survey nhằm tăng tính hiệu quả trong hoạt động đào tạo.

2. Phát triển mạng lưới hoạt động

Tổng số điểm giao dịch hoạt động của SHB trên toàn quốc tính đến 31/12/2016 là 455 điểm trong đó bao gồm các Chi nhánh, Phòng giao dịch, quỹ tiết kiệm, các điểm giao dịch trên 40 tỉnh thành phố tại Việt Nam, 01 ngân hàng con cùng 1 chi nhánh tại Lào và 1 ngân hàng con cùng 4 chi nhánh tại Campuchia.

Ngoài ra SHB còn có 3 Công ty con là Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản (SHBAMC), Công ty CP chứng khoán SHB (SHBS) và Công ty Tài chính TNHH MTV SHB (SHB FC) được thành lập theo phê duyệt của NHNN từ tháng 12/2016.

3. Tình hình hoạt động kinh doanh đến 31/12/2016

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Thực hiện đến 31/12/2016	Tăng trưởng 2016/2015
TỔNG TÀI SẢN	233.947,7	14,30%
VỐN ĐIỀU LỆ	11.196,9	18,04%
VỐN TỰ CÓ	16.370,9	31,91%
HUY ĐỘNG TỪ TCKT VÀ CÁ NHÂN	181.152,8	15,00%
DƯ NỢ CẤP TÍN DỤNG	166.993,3	21,90%
LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ	1.156,4	13,70%
TỶ LỆ NỢ XẤU	1,87%	
TỶ LỆ AN TOÀN VỐN	13,00%	

(Số liệu báo cáo đã được kiểm toán bởi Công ty TNHH Kiểm toán KPMG Việt Nam).

3.1. Tổng tài sản

Tổng tài sản của SHB hợp nhất đến 31/12/2016 đạt 233.947,7 tỷ đồng tăng 14,3% so với cuối năm 2015, đạt 101% so với kế hoạch năm 2016.

3.2. Nguồn vốn

3.2.1. Vốn điều lệ

-Vốn điều lệ đạt 11.196,9 tỷ đồng, tăng 1.710,9 tỷ đồng tương ứng tăng 18,04% so với cuối năm 2015 và đạt 100% so với kế hoạch đề ra.

- Vốn tự có đạt 16.370,9 tỷ đồng.

3.2.2. Hoạt động huy động vốn

Tổng nguồn vốn huy động đạt đến 31.12.2016 : 214.462,2 tỷ đồng, tăng 16% so với năm 2015, trong đó bao gồm:

a/- Nguồn vốn huy động từ tiền gửi tổ chức kinh tế và cá nhân (Thị trường I):

- Vốn huy động từ thị trường I đạt 181.152,8 tỷ đồng, tăng 15% so với năm 2015.

b/- Tiền gửi và vay các Tổ chức tín dụng (Thị trường II)

- Số dư nhận tiền gửi và vay các TCTD khác đạt :33.309,4 tỷ đồng.

c/- Nguồn vốn tài trợ, ủy thác đầu tư từ các Định chế tài chính Quốc tế:

- Hiện nay, SHB đang triển khai 20 dự án ODA với tư cách là ngân hàng cho vay lại và ngân hàng phục vụ với tổng giá trị là 1,5 tỷ USD do các Tổ chức quốc tế và Chính phủ các nước tài trợ gồm WB, ADB, JICA, KWF,...

3.3. Hoạt động sử dụng vốn

3.3.1. Hoạt động tín dụng

a/- Dự nợ tín dụng:

Dự nợ cho vay TCKT và cá nhân đạt: 162.376,2 tỷ đồng, tăng 30.949 tỷ đồng so với cuối năm 2015, đạt 102,94% kế hoạch năm 2016.

b/- Chất lượng tín dụng (theo số liệu báo cáo tài chính đã được KPMG kiểm toán):

SHB thực hiện phân loại dự nợ theo Thông tư 02/2013/TT-NHNN ngày 21/01/2013 của NHNN.

+ Nợ xấu (từ nhóm 3 đến nhóm 5) là 3.030,9 tỷ đồng chiếm 1,87% tổng dự nợ, đạt kế hoạch đề ra (Kế hoạch đại hội cổ đông thông qua nợ xấu <3%/Dự nợ).

+ Nợ quá hạn (từ nhóm 2 đến nhóm 5) là 5.270 tỷ đồng chiếm 3,24% tổng dự nợ.

3.3.2. Tiền gửi và cho vay tại các TCTD khác

Số dư tiền gửi và cho vay các TCTD khác là :30.141,6 tỷ đồng, tăng 343 tỷ đồng so với năm 2015.

3.3.3. Tài sản cố định

Giá trị tài sản cố định lũy kế đến thời điểm 31/12/2016 là 3.962 tỷ đồng, giảm 94,2 tỷ đồng so với năm 2015. Tổng giá trị tài sản cố định của SHB chiếm tỷ lệ 34,27% vốn tự có (\leq 50% theo quy định của Luật Các tổ chức tín dụng).

3.3.4. Hoạt động đầu tư, kinh doanh công cụ tài chính

a/- Đầu tư giấy tờ có giá

Đến 31/12/2016, số dư các khoản đầu tư giấy tờ có giá là 20.293,7 tỷ đồng, tăng 13,1% so với năm 2015.

b/- Góp vốn mua cổ phần

Đến thời điểm 31/12/2016 giá trị góp vốn mua cổ phần là 229,4 tỷ đồng, giảm 84 tỷ đồng so với năm 2015. SHB thực hiện thoái dần vốn góp vào một số TCKT, tổ chức tài chính, đảm bảo thực hiện đúng các quy định về góp vốn mua cổ phần của TT36/NHNN.

4. Trích lập dự phòng rủi ro trong hoạt động kinh doanh

SHB tuân thủ đầy đủ các quy định về trích lập dự phòng rủi ro tín dụng, dự phòng rủi ro cho các hoạt động khác của NHNN. Tổng quỹ dự phòng của SHB lũy kế đến 31/12/2016 là : 3.427,6 tỷ đồng.

5. Hoạt động kinh doanh ngoại tệ

- Doanh số kinh doanh ngoại tệ đến 31/12/2016 đạt trên 3 tỷ USD.

- Thu thuần từ dịch vụ kinh doanh ngoại tệ đạt 78 tỷ đồng, tăng 11,5 tỷ đồng tương ứng tăng 17,4% so với năm 2015.

6. Hoạt động bảo lãnh trong nước

- SHB đã phát triển mạnh dịch vụ bảo lãnh với nhiều hình thức như: Bảo lãnh thực hiện hợp đồng, Bảo lãnh dự thầu, Bảo lãnh thanh toán (trong nước và quốc tế), Bảo lãnh vay vốn, Bảo lãnh nộp thuế nhập khẩu, Bảo lãnh hoàn tạm ứng, Bảo lãnh phát hành chứng từ có giá, các sản phẩm dịch vụ khác.

- Tổng doanh số bảo lãnh năm 2016 đạt gần 20.000 tỷ đồng, tăng 40% so với năm 2015.

7. Hoạt động dịch vụ Ngân hàng

Năm 2016, doanh thu từ các hoạt động dịch vụ của SHB tiếp tục tăng trưởng mạnh bởi đây là nguồn thu ổn định và ít chịu ảnh hưởng của yếu tố vĩ mô so với nguồn thu từ lãi.

Tổng thu nhập từ hoạt động dịch vụ đạt 415 tỷ đồng, tăng 78,6 tỷ đồng, tương ứng tăng 23,4% so với 2015. Tỷ trọng thu nhập thuần từ dịch vụ chiếm 9% tổng thu nhập hoạt động thuần. Trong đó:

- Hoạt động thanh toán trong nước luôn đảm bảo tuyệt đối an toàn, chính xác, đảm bảo quản lý tốt nguồn vốn của khách hàng và ngân hàng.

- Hoạt động thanh toán quốc tế đảm bảo nhanh chóng, an toàn cho khách hàng hoạt động trong lĩnh vực xuất nhập khẩu với tỷ lệ điện thanh toán đạt chuẩn cao tới 99%. Năm 2016, doanh số thanh toán quốc tế đạt hơn 3 tỷ USD, hoàn thành 153,6% kế hoạch. SHB nhiều năm liền là Ngân hàng có dịch vụ Thanh toán quốc tế tốt nhất do New York Mellon (Mỹ) trao tặng.

- SHB tiếp tục được Ngân hàng phát triển Châu Á (ADB) lựa chọn là Ngân hàng phát hành trong Chương trình tài trợ thương mại toàn cầu (TFP) với hạn mức tài trợ thương mại lên tới 150 triệu đô la Mỹ.

- Doanh số kiều hối tăng 159% so với 2015, hoàn thành 145% kế hoạch.

- Số lượng thẻ nội địa và thẻ quốc tế tăng trưởng 20% so với năm 2015 với sự cải tiến liên tục các tiện ích, công nghệ bảo mật theo tiêu chuẩn quốc tế.

- Các kênh giao dịch điện tử hiện đại phát triển mạnh như SHB Online, SHB Phone, SHB SMS, SHB Mobile,... ứng dụng trên trình duyệt web của máy tính, điện thoại và máy tính bảng, cho phép khách hàng giao dịch tài khoản, gửi, rút tiết kiệm, nạp tiền điện thoại, thanh toán điện, nước, truyền hình, vé máy bay ở mọi lúc, mọi nơi.

9. Công tác thu hồi nợ xấu

Năm 2016 các đơn vị kinh doanh của SHB tập trung cao độ đối với việc thu hồi các khoản nợ xấu nợ quá hạn, nợ đến hạn; Giám sát chặt chẽ nợ quá hạn, nợ xấu mới phát sinh; chính sách tín dụng tập trung danh mục ngành hàng ít rủi ro nhằm nâng cao chất lượng tín dụng; Tăng cường kiểm toán nội bộ thực hiện quy định của pháp luật và quy định nội bộ về tín dụng; Phát hiện và có biện pháp xử lý kịp thời nguy cơ rủi ro tín dụng. Nên trong năm 2016 tỷ lệ nợ xấu của SHB :1,87%/tổng dư nợ, chất lượng tín dụng đảm bảo theo kế hoạch đề ra (kế hoạch đại hội cổ đông thông qua tỷ lệ nợ xấu <3%).

10. Kết quả hoạt động kinh doanh năm 2016.

Chỉ tiêu	31/12/2016 (Tỷ đồng)
1. Tổng thu nhập từ hoạt động kinh doanh	16.246,6

2. Tổng chi phí	15.090,2
3. Lợi nhuận trước thuế	1.156,4
4. Chi phí thuế TNDN đã tạm trích	243,4
5. Lợi nhuận sau thuế	913,0

(Nguồn: Báo cáo tài chính hợp nhất đã được kiểm toán 2016)

11. Báo cáo thực hiện Quỹ lương CBNV và Chi thù lao HĐQT và Ban Kiểm soát năm 2016

- Quỹ lương thực hiện năm 2016: 1.184,9 tỷ đồng.

- Chi thù lao HĐQT và BKS là 11,3 tỷ đồng, đạt 57,95% kế hoạch đã được Đại hội đồng cổ đông thông qua năm 2016. Như vậy, trong năm 2016 SHB chưa sử dụng hết kế hoạch thù lao của HĐQT và Ban kiểm soát đã được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2016 phê duyệt.

12. Tình hình hoạt động các Công ty con SHB

12.1. Công ty TNHH 1 thành viên quản lý nợ và khai thác tài sản SHB (SHBAMC)

Công ty TNHH Một thành viên Quản lý nợ và Khai thác tài sản Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (SHBAMC) có trụ sở tại 71B Hàng Trống, Q. Hoàn Kiếm, Hà Nội được thành lập theo quyết định số 508/2009/QĐ-NHNN, ngày 11/03/2009 của Thống đốc NHNN Việt Nam. SHBAMC có vốn điều lệ 20 tỷ đồng là đơn vị trực thuộc 100% vốn của SHB.

Trong năm 2016, SHB AMC tập trung vào các hoạt động chính là: hoạt động mua bán, quản lý tài sản xử lý nợ, hoạt động dịch vụ bảo vệ để hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh của SHB.

Tính đến 31/12/2016, tổng số CBNV của Công ty là 646 người, tăng 11 người so với năm 2015. Lợi nhuận trước thuế đạt 9,6 tỷ đồng.

12.2. Công ty cổ phần Chứng khoán SHB (SHBS)

Tổng số nhân sự của SHBS tại thời điểm 31/12/2016 là 49 người. Tổng doanh thu đạt 40,5 tỷ. Năm 2016, SHBS đang tìm thực hiện hoàn thiện các thủ tục để chuẩn bị sáp nhập với 01 Công ty chứng khoán khác do vốn điều lệ nhỏ chỉ 150 tỷ đồng nên hoạt động kinh doanh SHBS còn vướng các hạn chế của NHNN và UBCK NN.

III. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA SHB NĂM 2016

1. Những thuận lợi

- 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.

- Uy tín và thương hiệu SHB ngày càng được nhiều khách hàng, đối tác ở trong và ngoài nước biết tới.

- SHB có đội ngũ lãnh đạo và nhân viên trẻ, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kinh nghiệm quản lý và tâm huyết với sự phát triển của ngân hàng.

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

Những thuận lợi bên trong nội bộ cũng như sự thích ứng điều kiện môi trường bên ngoài đã giúp SHB hoàn thành hầu hết các mục tiêu quan trọng sau đây:

2. Những mặt làm được năm 2016

2.1. Hoàn thành các mục tiêu quan trọng

- Hoàn thành kế hoạch tăng vốn điều lệ lên 11.197 tỷ đồng, nâng cao năng lực quản trị, năng lực tài chính, giữ vững vị thế là một trong những NHTMCP tư nhân lớn nhất Việt Nam.
- Khai trương 2 ngân hàng con 100% vốn tại Lào và Campuchia sau hơn 5 năm hoạt động ở cấp độ chi nhánh.
- Chính thức nhận sáp nhập Công ty tài chính cổ phần Vinaconex-Viettel (VVF) và thành lập Công ty tài chính TNHH MTV SHB (SHB FC), tiến gần hơn tới hiện thực hóa chiến lược trở thành một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam.
- Đảm bảo lợi nhuận, cổ tức cho các cổ đông(7,5%) theo kế hoạch Đại hội cổ đông thông qua.

2.2. Công tác phát triển nguồn nhân lực

Công tác phát triển, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực luôn được ban lãnh đạo SHB chú trọng vì con người là nhân tố quan trọng tạo nên sự thành công cho SHB. Do đó, SHB luôn tạo dựng môi trường làm việc tốt nhất nhằm thu hút và giữ chân nhân tài, tạo dựng “Văn hóa SHB” chuyên nghiệp, đoàn kết, năng động, sáng tạo, nỗ lực.

- Công tác nhân sự tiếp tục được cơ cấu lại theo định hướng của Hội đồng quản trị và Ban Tổng Giám đốc nhằm tinh gọn tổ chức bộ máy, giúp khai thác hiệu quả tối đa về năng lực của từng cán bộ nhân viên.

- Công tác quy hoạch và bổ nhiệm cán bộ được chú trọng thường xuyên nhằm tạo nguồn lãnh đạo tiềm năng, giúp nâng cao năng lực quản lý điều hành của SHB.

- Xây dựng định biên nhân sự phù hợp với quy mô hoạt động của từng đơn vị kinh doanh nhằm phát huy tối đa năng suất lao động của CBNV toàn hệ thống.

- Đẩy mạnh triển khai các dự án trên toàn hệ thống như dự án phần mềm nhân sự, dự án tái cấu trúc hệ thống lương, hệ thống tiêu chí đánh giá lao động, đem lại nhiều thay đổi theo hướng chuyên nghiệp hóa để nâng cao năng lực quản trị nhân sự.

- Năm 2016, nhiều nhân sự trung và cao cấp được tuyển dụng, bổ nhiệm nhằm đáp ứng yêu cầu của hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

- Công tác đào tạo có nhiều chuyển biến với các chương trình đào tạo được thiết kế theo hướng chuẩn chức danh đối với các chức danh chính trong ngân hàng, trọng tâm là các khóa đào tạo về chuyên môn, nghiệp vụ chuyên sâu và kỹ năng mềm. Công nghệ cao được ứng dụng triệt để trong đào tạo như quản lý học tập – thi trực tuyến, khảo sát đánh giá sau khóa học trực tuyến, diễn đàn trao đổi học tập với hệ thống thư viện điện tử liên tục được nâng cấp;...

2.3. Đạt được nhiều giải thưởng trong nước và quốc tế uy tín

Năm 2016, SHB tiếp tục nhận được nhiều giải thưởng danh giá của các tổ chức uy tín trong nước và quốc tế trao tặng; Được các tổ chức uy tín quốc tế như Moody's, S&P xếp hạng tương đương với mức xếp hạng của Việt Nam và một số ngân hàng lớn; ADB đánh giá cao và nâng hạn mức tài trợ thương mại toàn cầu (TFP), khẳng định sự phát triển an toàn, bền vững của SHB.

Các giải thưởng trong nước tiêu biểu

- Top 50 Doanh nghiệp thịnh vượng xuất sắc Việt Nam do Vietnam Report bình chọn.
- Top 10 “Hàng Việt Nam được người tiêu dùng yêu thích” do Sở Công thương, Hiệp hội DN vừa và nhỏ TP Hà Nội bình chọn.
- Là Ngân hàng niêm yết được Sở GDCK Hà Nội tôn vinh trong “Top 30 doanh nghiệp minh bạch nhất HNX 2016” nhiều năm liền. Đồng thời Chứng nhận "Top 10 doanh nghiệp tín nhiệm nhất Việt Nam cùng hệ thống ngành Kinh tế" và chứng thư thẩm định tín nhiệm doanh nghiệp.
- Là ngân hàng TMCP tư nhân được vinh danh Top 100 doanh nghiệp bền vững Việt Nam 2016 do Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) phối hợp với Bộ Lao động Thương binh & Xã hội, Bộ Công thương và Bộ Tài nguyên – Môi trường, Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam và UBCKNN đánh giá, xếp hạng.
- Top 10 NHTM uy tín nhất Việt Nam 2016 do Công ty CP Báo cáo đánh giá Việt Nam (Vietnam Report) bình chọn.
- Được vinh danh trong Top 1.000 doanh nghiệp nộp thuế doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam (V1000) và Top 500 doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam với vị trí xếp hạng thứ 84/500 trong Bảng xếp hạng 500 doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam (VNA500).
- Giải thưởng “Thương hiệu Mạnh” do Thời báo Kinh tế Việt Nam phối hợp với Cục Xúc tiến Thương mại - Bộ Công thương trao tặng.

Các giải thưởng quốc tế

- Giải thưởng “Ngân hàng Ứng dụng Công nghệ thông tin an toàn hiệu quả 2016” do Tập đoàn Dữ liệu quốc tế IDG tổ chức hàng năm
- Giải thưởng “Ngân hàng tài trợ Dự án tốt nhất Việt Nam” và “Ngân hàng SME tốt nhất Việt Nam” năm 2016 do Tạp chí The Asian Banking & Finance (ABF) bình chọn và trao tặng.
- Giải thưởng “Ngân hàng nước ngoài tiêu biểu Campuchia 2016” và “Ngân hàng SME tiêu biểu Campuchia 2016” do Tập đoàn dữ liệu quốc tế IDG kết hợp với Ngân hàng Quốc gia Campuchia trao tặng.
- Giải thưởng “Sản phẩm tiền gửi tốt nhất Việt Nam 2016” và “Sáng kiến thương hiệu tốt nhất 2016” do The Asian Banker trao tặng.
- Giải thưởng “Ngân hàng có dịch vụ tiền gửi tốt nhất” và “Ngân hàng có dịch vụ Internet Banking tốt nhất” Việt Nam năm 2016 Global Banking and Finance Review trao tặng.
- SHB vinh dự là 1 trong 5 ngân hàng tại Việt Nam nhận chứng chỉ bảo mật hệ thống thể thanh toán PCI DSS phiên bản 3.1 từ đơn vị đánh giá ControlCase.
- Các giải thưởng quốc tế có uy tín khác.

2.4. Tăng trưởng huy động vốn ổn định, bền vững

- Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động thị trường I của SHB luôn ổn định qua các năm. Cơ cấu nguồn vốn huy động đa dạng, đảm bảo phục vụ nhu cầu sử dụng vốn và thanh khoản ổn định.

- Nguồn vốn huy động từ tiết kiệm dân cư luôn chiếm tỷ trọng cao, 60% trong tổng huy động vốn thị trường I, tăng 13% so với 2015. Đây là nguồn vốn ổn định lâu dài với lượng khách hàng gửi tiền tăng mạnh so với 2015.

2.5. Tăng trưởng tín dụng an toàn, phù hợp với chủ trương, chính sách của Chính Phủ và NHNN

- Năm 2016, tình hình kinh tế đã cải thiện nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro, đặc biệt từ vấn đề nợ xấu. Trong bối cảnh hoạt động của các doanh nghiệp vẫn gặp một số khó khăn, để giải ngân tín dụng an toàn và tạo nguồn thu ổn định cho ngân hàng, SHB đã thực hiện chính sách tín dụng thận trọng, trong đó tập trung phát triển các ngành, lĩnh vực thuộc 3 khâu đột phá trong Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2011 - 2020, ưu tiên vốn tín dụng cho sản xuất, phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn, xuất khẩu, công nghiệp phụ trợ, sản xuất - chế biến, doanh nghiệp nhỏ và vừa, chương trình cho vay các doanh nghiệp kinh doanh mặt hàng bình ổn giá, cho vay các dự án năng lượng tái tạo...

- Bên cạnh đó, SHB tích cực tham gia các chương trình tín dụng ưu tiên của NHNN như: Cho vay hỗ trợ nhà ở theo gói 30.000 tỷ đồng của Chính phủ; Cho vay tạm trữ lúa gạo; Cho vay phát triển thủy sản theo Nghị định 67 của Chính phủ và Thông tư 22 của NHNN; Tham gia chương trình tín dụng liên kết 4 nhà nhằm tháo gỡ khó khăn cho thị trường xây dựng, bất động sản; Tài trợ các dự án nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao; Chương trình kết nối ngân hàng - doanh nghiệp; Giải ngân vốn cho một số dự án trọng điểm của quốc gia là các dự án công trình giao thông, xây dựng cơ sở hạ tầng, dầu khí, năng lượng...

2.6. Công tác Phát triển sản phẩm.

Để hiện thực hóa mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng, hiện đại, SHB thực hiện chiến lược phát triển sản phẩm đa dạng, tiện ích, ứng dụng trên nền tảng công nghệ tiên tiến, phục vụ tối đa nhu cầu của khách hàng.

Nhiều sản phẩm mới được ban hành đảm bảo tính cạnh tranh cao từ sự nổi bật và khác biệt, dựa trên nhu cầu và đặc điểm của từng phân khúc khách hàng, từng thị trường, địa bàn và được sự tín nhiệm cao từ khách hàng. Bên cạnh đó, SHB cũng ban hành nhiều sản phẩm nhằm ủng hộ các chương trình cho vay ưu đãi theo chính sách của Chính Phủ, NHNN và các địa phương.

2.7. Phát triển khách hàng

- SHB có số lượng khách hàng giao dịch lớn với cơ cấu khách hàng đa dạng, tăng trưởng đều đặn qua từng năm, trung thành với sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Năm 2016, số lượng khách hàng cá nhân tăng gần 50%, KH doanh nghiệp tăng gần 30% so với 2015. Trong đó, số lượng KH sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử như SMS banking, Mobile banking, Ebanking,... tăng trưởng mạnh từ 30% - 100% so với năm 2015.

Đến thời điểm hiện tại, SHB đã có gần 4,5 triệu khách hàng, trong đó có rất nhiều tập đoàn, tổng công ty lớn có uy tín, các doanh nghiệp vừa và nhỏ hoạt động trên nhiều lĩnh vực kinh doanh, các các nhân, hộ gia đình tại nhiều địa bàn trong cả nước.

- Nền tảng khách hàng là cơ sở vững chắc cho SHB hoàn thành mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam, do đó, công tác phát triển khách hàng luôn được đặc biệt chú trọng. SHB không chỉ tạo dựng mối quan hệ gắn bó lâu dài với các khách hàng cũ mà còn phát triển thêm quan hệ với rất nhiều khách hàng dựa trên thương hiệu mạnh và uy tín của mình.

+ SHB luôn chú trọng xây dựng hình ảnh một ngân hàng ổn định, lành mạnh, minh bạch về tài chính, tích cực tham gia vào các hoạt động từ thiện, hướng tới cộng đồng.

+ SHB lựa chọn chiến lược “cạnh tranh bằng sự khác biệt” về đặc điểm và chất lượng sản phẩm để thu hút và phát triển khách hàng với các sản phẩm dịch vụ được thiết kế trọn gói dựa trên nhu cầu và đặc điểm của từng phân khúc khách hàng trên cơ sở ứng dụng công nghệ hiện đại.

+ Ngân hàng thường xuyên lắng nghe ý kiến, góp ý của khách hàng về sản phẩm để hiểu được nhu cầu thực sự của khách hàng, từ đó nghiên cứu, cải thiện để cho ra đời những sản phẩm mới phù hợp hơn với nhu cầu thị trường.

2.8. SHB tiếp tục được chỉ định làm ngân hàng phục vụ, ngân hàng cho vay lại cho nhiều dự án ODA

Với hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả, minh bạch, SHB luôn được các Bộ ngành, các Ban Quản lý Dự án, các tổ chức quốc tế như ADB, JICA, WORLDBANK,...tin tưởng lựa chọn là ngân hàng tham gia cho vay lại, ngân hàng phục vụ nhiều dự án ODA.

-Hiện nay, SHB đang triển khai 18 dự án ODA với tư cách là ngân hàng cho vay lại và ngân hàng phục vụ với tổng giá trị là 1,5 tỷ USD do các Tổ chức quốc tế và Chính phủ các nước tài trợ. Trong đó, nhiều dự án ODA lớn như: Dự án phát triển năng lượng tái tạo, Dự án tài trợ Doanh nghiệp vừa và nhỏ, Dự án tài chính nông thôn... Nguồn vốn từ dự án đã góp phần thực hiện các chương trình mục tiêu quốc gia của Việt Nam. Nhờ những kết quả đạt được, SHB là 1 trong 4 TCTD (trên tổng số 23 TCTD tham gia dự án) được NHNN trao bằng khen về thành tích xuất sắc.

2.9. Tiếp tục mở rộng hệ thống mạng lưới

- Hệ thống mạng lưới các chi nhánh, phòng giao dịch trong và ngoài nước liên tục được mở rộng nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh, hiện thực hóa mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam.

+ SHB chính thức khai trương ngân hàng con 100% vốn tại Lào và Campuchia. Đây là sự kiện đánh dấu bước ngoặt lớn trong lộ trình phát triển, mở rộng quy mô và hệ thống mạng lưới vươn ra quốc tế của SHB. Đồng thời, SHB được NHNN cấp phép mở văn phòng đại diện tại Myanmar.

- Bên cạnh kênh phân phối truyền thống, SHB đẩy mạnh các kênh phân phối hiện đại qua ngân hàng điện tử như ATM, POS, Internet/Mobile/SMS/Phone Banking...với các tiện ích ngày càng được bổ sung và nâng cấp nhằm tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho khách hàng. Đồng thời, SHB đẩy mạnh chiến lược liên kết với các công ty chứng khoán, bảo hiểm, bất động sản,... nhằm đa dạng hóa sản phẩm, tăng doanh thu, nâng cao năng lực cạnh tranh.

- Công tác mở rộng đi cùng với việc chú trọng sắp xếp, kiện toàn lại tổ chức mạng lưới, tổ chức chi nhánh và phòng giao dịch tinh gọn, hiệu quả, phù hợp với khả năng quản trị điều hành.

2.10. Ứng dụng hệ thống công nghệ thông tin hiện đại vào hoạt động quản trị điều hành, phát triển kinh doanh

Hệ thống công nghệ thông tin liên tục được nâng cấp nhằm hỗ trợ đắc lực cho công tác quản trị, điều hành và phát triển sản phẩm dịch vụ, đáp ứng yêu cầu cao nhất về tính sẵn sàng, liên tục của hệ thống.

- Hệ thống bảo mật an ninh được triển khai đồng bộ nhằm đảm bảo an toàn đối với hạ tầng CNTT và hoạt động ngân hàng. Toàn bộ các dịch vụ công nghệ thông tin đều được đặt trong các phân vùng mạng riêng biệt và được bảo vệ bởi cấp thiết bị tường lửa/IPS riêng biệt sử dụng thiết bị của các hãng cung cấp hàng đầu thế giới.

- Nguồn nhân lực CNTT chất lượng cao được chú trọng phát triển với đội ngũ cán bộ CNTT được tuyển chọn kỹ lưỡng, có trình độ chuyên, được đào tạo bài bản tại các trường đại học lớn trong và ngoài nước.

- Hệ thống các kênh phân phối hiện đại, áp dụng công nghệ cao với dịch vụ ngân hàng điện tử được cung cấp qua tất cả các kênh giao dịch bao gồm ATM, POS, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Phone Banking... với các tiện ích ngày càng được bổ sung và nâng cấp nhằm tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho khách hàng.

- Xây dựng các chương trình phần mềm nhằm khai thác tối đa cơ sở dữ liệu để phục vụ hoạt động kinh doanh, công tác quản lý các nguồn lực, quản trị rủi ro, nghiên cứu dự báo như: Phần mềm quản trị thông tin nhân sự, Hệ thống kết nối SHB với SHBS và SHS, Thẻ cào điện tử, Quay số trúng thưởng, Đánh giá hiệu quả kinh doanh của từng khách hàng, Ứng dụng QLRR Thẻ, Tiết kiệm online, Quản lý hạn mức online thẻ tín dụng, Chuyển tiền từ thiện,... Toàn bộ dữ liệu phục vụ báo cáo được xử lý tại một máy chủ riêng biệt, dữ liệu báo cáo được đồng bộ online theo thời gian thực, đảm bảo dữ liệu báo cáo luôn kịp thời, chính xác. Hệ thống các ứng dụng được xây dựng theo hướng phục vụ khối lượng giao dịch quy mô lớn, vì vậy luôn đáp ứng sẵn sàng nhu cầu tăng trưởng quy mô hoạt động của SHB.

2.11. Công tác kiểm tra, kiểm toán nội bộ

Trong năm 2016 công tác kiểm toán nội bộ tiếp tục được tăng cường, bao gồm cả kiểm toán toàn diện và kiểm toán theo chuyên đề để góp phần cảnh báo và phát hiện kịp thời những sai sót trong hoạt động của hệ thống, đề xuất biện pháp chỉnh sửa kịp thời và hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh.

- Các nghiệp vụ chính được chú trọng kiểm toán như tín dụng, đầu tư, ủy thác, huy động vốn, kế toán, đồng thời triển khai kiểm toán một số nội dung mới như Kiểm toán mạng lưới. Đồng thời, duy trì kiểm toán thường xuyên tại các Chi nhánh góp phần vào an toàn, hiệu quả của hoạt động SHB. Qua kết quả kiểm toán, đã đưa ra những đề xuất, kiến nghị để chỉnh sửa, khắc phục những thiếu sót, vi phạm cũng như góp phần phục vụ trong hoạt động chỉ đạo điều hành, kiểm soát rủi ro của các đơn vị.

2.12. Công tác quản lý rủi ro

- Bộ máy SHB được thiết kế đảm bảo sự quản lý chặt chẽ theo chiều dọc, thống nhất từ các khối kinh doanh tới các đơn vị kinh doanh, từ các khối/ban hỗ trợ tại Trụ sở chính tới các phòng/bộ phận hỗ trợ tại các chi nhánh/phòng giao dịch trong hệ thống. Sự thống nhất về quản lý theo chiều dọc đảm bảo sự vận hành xuyên suốt từ các cấp lãnh đạo cao nhất tới từng đơn vị kinh doanh, hạn chế rủi ro cho ngân hàng.

- Các chính sách, quy định, quy trình quản lý rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản, rủi ro thị trường, rủi ro hoạt động,...được rà soát, chỉnh sửa liên tục nhằm phát hiện, ngăn chặn kịp thời các rủi ro có thể phát sinh trong hoạt động của SHB như:

+ Rà soát, đánh giá chặt chẽ hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ áp dụng cho khách hàng doanh nghiệp, khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh;

+ Phân tích các khoản nợ có vấn đề, các khoản vay tiềm ẩn rủi ro cao, gửi thông tin cảnh báo đến các đơn vị kinh doanh để có biện pháp thu hồi nợ kịp thời;

+ Xây dựng, quản lý và triển khai đúng tiến độ các giai đoạn dự án Basel 2;

+ Thực hiện đầy đủ quy định của NHNN về công tác phòng chống rửa tiền.

2.13. Công tác ban hành mới, sửa đổi văn bản nội bộ và tư vấn pháp luật

- Các văn bản pháp luật được phổ biến kịp thời nhằm cung cấp thông tin pháp lý, nâng cao hiểu biết pháp luật cho CBNV để từ đó bảo vệ quyền lợi cho SHB, hạn chế được các rủi ro pháp lý.

- Tiến độ và chất lượng các hoạt động tư vấn pháp luật, thẩm định văn bản đã được nâng cao hơn so cùng kỳ năm 2015, góp phần thúc đẩy hoạt động kinh doanh của SHB được thông suốt mà vẫn an toàn, đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật.

2.15. Hoạt động đoàn thể - công tác xã hội

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

❖ Hoạt động từ thiện

Bên cạnh việc tập trung nguồn lực để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, Ban lãnh đạo cũng như toàn thể cán bộ nhân viên SHB vẫn luôn chú trọng tới hoạt động an sinh xã hội, hoạt động từ thiện vì cộng đồng với các chương trình đề ơn đáp nghĩa với người có công với cách mạng, ủng hộ cả về vật chất và tinh thần để chia sẻ bớt những gánh nặng, khó khăn của người nghèo, ủng hộ xây dựng bệnh viện, trường học, trao các phần quà tài trợ cho học sinh nghèo, ủng hộ đồng bào thiên tai lũ lụt trong cả nước

❖ Hoạt động Đảng bộ và Đoàn thanh niên

Đảng ủy SHB tích cực phổ biến, quán triệt và tuyên truyền sâu rộng đến cán bộ, đảng viên, người lao động nhằm động viên mọi cán bộ, đảng viên và người lao động chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội của Thủ đô.

Vận dụng một cách sáng tạo và thực hiện có hiệu quả đường lối, chủ trương của Đảng, các Nghị quyết, Chương trình công tác của BCH Đảng bộ TP Hà Nội, BCH Đảng bộ Khối Doanh nghiệp Hà Nội vào công tác lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai thực hiện kế hoạch kinh doanh, góp phần tích cực vào sự nghiệp xây dựng và bảo vệ đất nước.

- Đoàn thanh niên SHB triển khai công tác từ thiện, công tác xã hội đồng thời phát động nhiều phong trào thi đua lập thành tích tại tất cả các chi đoàn ở các đơn vị kinh doanh toàn hệ thống SHB và đóng góp vào kết quả hoạt động kinh doanh SHB năm 2016.

❖ *Hoạt động tổ chức Công đoàn*

- Thực hiện đầy đủ các chính sách, chế độ quy 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 quy định của Luật lao động và luật công đoàn.

- Công đoàn SHB thường xuyên quan tâm, chăm lo đời sống vật chất tinh thần cho cán bộ nhân viên: tổ chức tặng hoa và quà nhân dịp sinh nhật, thăm hỏi khi ốm đau, hiếu, hi,...

❖ *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 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,... 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 được Công đoàn phối hợp với chính quyền tuyên truyền, phổ biến các văn bản có liên quan tới 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 nề nếp. Hưởng ứng phong trào thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, SHB đã phát động, đề ra các biện pháp tương ứng với từng lĩnh vực hoạt động để triển khai sâu rộng trong toàn hệ thống.

2.16. Công tác thi đua khen thưởng

- Công tác thi đua khen thưởng của SHB được thực hiện theo định kỳ hàng tháng, 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 như văn hóa, thể thao, đấu tranh với các hiện tượng tiêu cực,... đã tạo nên không khí thi đua sôi nổi của người lao động trong hệ thống.

- 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 tinh 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.

3. Những khó khăn, hạn chế và các mặt chưa làm được

Bên cạnh những thuận lợi và các mặt làm được, hoạt động kinh doanh của SHB trong năm 2016 còn gặp không ít khó khăn và hạn chế như sau:

- Lợi nhuận chưa xứng tầm với quy mô hoạt động kinh doanh của ngân hàng và còn thấp so với đối thủ cạnh tranh có cùng quy mô.
- Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động dịch vụ còn khiêm tốn.

Có nhiều nguyên nhân, xong phải kể đến những khó khăn chủ yếu khiến SHB chưa đạt được một số mục tiêu đã đề ra như sau:

- *Khó khăn do nguyên nhân khách quan*

- Năm 2016, kinh tế thế giới và Việt Nam dần đi vào ổn định nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều khó khăn đã ảnh hưởng tới tình hình hoạt động kinh doanh của hệ thống ngân hàng nói chung và ngân hàng SHB nói riêng.

- Năm 2016, lãi suất huy động có xu hướng tăng và lãi suất cho vay giảm, chênh lệch lãi suất bình quân đầu vào – đầu ra thu hẹp trong khi chi phí trích lập dự phòng rủi ro cao ảnh hưởng tới lợi nhuận của hệ thống ngân hàng.

- Sự cạnh tranh của các ngân hàng ngày càng gay gắt và khốc liệt trong bối cảnh hội nhập quốc tế sâu rộng.

➤ *Khó khăn do nguyên nhân chủ quan*

- Việc tái cơ cấu khi nhận sáp nhập Habubank với nhiều vấn đề còn tồn tại cần giải quyết cùng với hoạt động mở rộng mạng lưới làm gia tăng chi phí, ảnh hưởng tới tăng trưởng lợi nhuận của SHB.

- Mặc dù kết quả huy động vốn thị trường 1 của SHB năm 2016 tăng trưởng khá cao, tuy nhiên một số Đơn vị kinh doanh chưa phát huy hết tiềm năng trên địa bàn trong công tác huy động vốn.

- Một số chi nhánh mới chưa đa dạng hóa cơ cấu danh mục tín dụng. Công tác phát triển KHCN tại một số đơn vị chưa thật sự hiệu quả và phát huy hết tiềm năng trên địa bàn.

- Nhiều Đơn vị kinh doanh chưa khai thác hết tiềm năng tại các địa bàn, phát triển chưa đồng đều giữa các khu vực, chi nhánh.

- Chưa hoàn thành được kế hoạch mở rộng mạng lưới ra các tỉnh do NHNN thắt chặt việc cấp phép thành lập Chi nhánh, PGD.

PHẦN II:
KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2017
VÀ CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

I. KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2017

1. Dự báo tình hình kinh tế vĩ mô năm 2017

Tăng trưởng kinh tế:

Những thuận lợi: Mức tăng trưởng tiềm năng (xu thế dài hạn) tiếp tục đà cải thiện kể từ năm 2013 nhờ quá trình tái cơ cấu nền kinh tế phát huy tác dụng, môi trường đầu tư kinh doanh được cải thiện, đầu tư tư nhân gia tăng, và hội nhập kinh tế ngày càng sâu rộng. Dự báo mức tăng trưởng tiềm năng sẽ tăng từ mức 6,2% năm 2016 lên 6,5% trong năm 2017

Những khó khăn: Kinh tế thế giới đối mặt với nhiều yếu tố bất định cả về chính trị lẫn thương mại. Thiên tai, biến đổi khí hậu ảnh hưởng không nhỏ đến sản xuất nông nghiệp. Việc Tổng thống đắc cử Mỹ tuyên bố rút khỏi TPP có thể tác động nhất định đến tâm lý của các nhà đầu tư nước ngoài. Sản xuất kinh doanh còn nhiều khó khăn. Tái cơ cấu nhiều ngành, lĩnh vực còn chậm.

Lạm phát sẽ gia tăng áp lực cả do tăng dư nợ tín dụng và quy mô nợ, tăng lương, tăng giá và phí các dịch vụ công, cũng như do tăng giá xăng dầu ngoại nhập. Dự báo lạm phát khoảng 5%.

Cân đối ngân sách nhà nước: Dự toán NSNN năm 2017, thu ngân sách tăng 16,7% trong khi chi ngân sách chỉ tăng 3,8% so với ước thực hiện năm 2016, bội chi NSNN ước đạt 3,5% GDP. Dự kiến nợ công/GDP năm 2017 ở mức 64,8%.

Cán cân thương mại thặng dư khoảng 2,45 tỷ USD, thấp hơn so với cùng kỳ 2016.

Dự báo một số chỉ tiêu kinh tế vĩ mô chính của Việt Nam năm 2017

Chỉ tiêu	2017	2016
1. Tăng trưởng GDP (%)	6,44	6,21
- Nông, lâm nghiệp và thủy sản	2,11	1,21
- Công nghiệp và xây dựng	8,25	8,11
- Dịch vụ	6,71	6,96
2. Cán cân thương mại hàng hóa		
- Tổng kim ngạch XK (tỷ USD)	189,45	175,9
<i>Tốc độ tăng xuất khẩu (%)</i>	8,2	7,82
- Tổng kim ngạch NK (tỷ USD)	187	173,3
<i>Tốc độ tăng nhập khẩu (%)</i>	8,59	3,99
- Chênh lệch XNK/tổng XK (%)	1,29	1,66
3. Vốn đầu tư (%)		
- Vốn đầu tư/GDP	32	32,3
4. Lạm phát (%)	5	4,74

Nguồn: Trung tâm dự báo thông tin kinh tế và xã hội Quốc gia (NCIF)

2. Kế hoạch một số chỉ tiêu ngành năm 2017

Trên cơ sở mục tiêu của Quốc hội, Chính phủ, NHNN xác định mục tiêu và các giải pháp trọng tâm về điều hành chính sách tiền tệ năm 2017 như sau:

Ngân hàng Nhà nước sẽ tiếp tục điều hành chính sách tiền tệ theo hướng kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, nhưng đồng thời vẫn phải hỗ trợ tăng trưởng kinh tế. Cùng với đó là đảm bảo an toàn hoạt động của hệ thống ngân hàng, ổn định tỷ giá, điều hành lãi suất hợp lý, xử lý nợ xấu triệt để hơn, tái cơ cấu các tổ chức tín dụng yếu kém cũng sẽ quyết liệt hơn.

Về lãi suất, NHNN xác định tiếp tục thực hiện các giải pháp điều hành nhằm phân đầu ổn định lãi suất như năm 2016 và nếu có điều kiện sẽ giảm thêm lãi suất, đặc biệt tiếp tục giảm lãi suất cho vay trung và dài hạn.

Tổng phương tiện thanh toán dự kiến tăng 16 – 18%.

Tín dụng: Sau khi tiếp tục mở tín dụng ngoại tệ để hỗ trợ doanh nghiệp trong năm 2017, Ngân hàng Nhà nước vẫn kiểm soát chặt chẽ hoạt động cho vay này, phù hợp với chủ trương chống đô la hóa trong nền kinh tế. Mục tiêu tăng trưởng tín dụng toàn hệ thống khoảng 18% có điều chỉnh phù hợp với diễn biến, tình hình thực tế.

Về tỷ giá, NHNN sẽ theo dõi sát diễn biến của kinh tế vĩ mô, tiền tệ trong nước và quốc tế để chủ động thực hiện các biện pháp và công cụ điều hành phù hợp để ổn định thị trường.

3. Kế hoạch hoạt động kinh doanh của SHB

3.1. Định hướng hoạt động giai đoạn 2016 - 2020

Quán triệt chủ trương, quan điểm của Đảng và Chính phủ, NHNN về mục tiêu tiếp tục cơ cấu lại căn bản, triệt để và toàn diện hệ thống các TCTD giai đoạn 5 năm 2016 – 2020, SHB đã bám sát những chủ trương này với chiến lược, kế hoạch phù hợp tới năm 2020.

• Phát triển kinh doanh

- Phát triển ngân hàng bán lẻ đa năng theo hướng hiện đại, có khả năng cạnh tranh lớn hơn với lợi thế và luôn tạo sự khác biệt của SHB và dựa trên nền tảng công nghệ, quản trị ngân hàng tiên tiến, phù hợp với thông lệ, chuẩn mực quốc tế về hoạt động ngân hàng;

- Đáp ứng tốt hơn nhu cầu về dịch vụ tài chính, ngân hàng của nền kinh tế cũng như hướng tới sự ổn định và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế đất nước;

- Tập trung lành mạnh hóa và tăng cường năng lực tài chính; Nâng cao năng lực quản trị điều hành; Phát triển quy mô và trình độ tương ứng với các ngân hàng trong khu vực để từng bước đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế.

- Phát triển hoạt động kinh doanh bán lẻ (cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân) tăng nguồn lợi nhuận đáng kể đóng góp vào kết quả hoạt động kinh doanh của SHB thông qua Công ty tài chính tiêu dùng SHB (SHBFC).

• Quản trị rủi ro

- Đảm bảo an toàn hoạt động tín dụng, thanh toán; Giảm thiểu tổn thất, chi phí xử lý những vấn đề rủi ro phát sinh của hệ thống;

- Nâng cao hiệu quả hoạt động cũng như đảm bảo an toàn theo chuẩn mực quốc tế và yêu cầu của Ủy ban Basel. Phân đầu tới năm 2020, SHB triển khai thành công Basel II.

3.2. Mục tiêu hoạt động kinh doanh của SHB năm 2017

Trên cơ sở kết quả hoạt động kinh doanh năm 2016 và nghiên cứu dự báo môi trường kinh doanh năm 2017, SHB xác định các mục tiêu chính của toàn hệ thống đến cuối năm 2017 như sau:

➤ **Nhóm mục tiêu phát triển kinh doanh.**

1. Tiếp tục giữ vững vị thế nằm trong Top 05 ngân hàng thương mại cổ phần tư nhân lớn nhất tại Việt Nam về vốn, tài sản và hiệu quả.
2. Tiếp tục các phương án tăng vốn điều lệ, vốn tự có nhằm nâng cao các tỷ lệ an toàn hoạt động và phục vụ cho hoạt động mở rộng kinh doanh.
3. Đẩy mạnh phát triển hoạt động kinh doanh nhằm chiếm lĩnh thị trường, tăng trưởng thị phần trong tất cả các hoạt động kinh doanh chính của ngân hàng như huy động thị trường I, tín dụng và các sản phẩm dịch vụ tiện ích mang tính cạnh tranh cao.
4. Đẩy mạnh phát triển hoạt động kinh doanh bán lẻ (cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân) thông qua Công ty tài chính tiêu dùng SHB (SHBFC) và dự kiến Công ty tài chính tiêu dùng SHB sẽ chính thức đi vào hoạt động kinh doanh đầu quý 3/2017.
5. Đẩy mạnh phát triển các dịch vụ ngân hàng bằng các sản phẩm phái sinh, các sản phẩm dịch vụ ngân hàng phù hợp với nhu cầu thị trường và cạnh tranh.
6. Phát triển sản phẩm dịch vụ bảo hiểm thông qua hợp tác Bancassurance (phân phối bảo hiểm qua ngân hàng) làm đối tác độc quyền phát triển bảo hiểm nhân thọ cho tập đoàn bảo hiểm nước ngoài có uy tín nhằm tăng nguồn thu dịch vụ từ bảo hiểm tăng thu nhập dịch vụ và đóng góp đáng kể vào lợi nhuận của SHB.
7. Thực hiện đẩy mạnh tăng nguồn thu dịch vụ ngân hàng nhằm thực hiện mục tiêu thu nhập thuần từ dịch vụ ngân hàng chiếm từ 20%-25% /tổng thu nhập.
8. Tối ưu hóa danh mục tài sản, tăng trưởng doanh thu, quản lý chi phí hiệu quả, nâng cao năng suất lao động thông qua việc thường xuyên rà soát, kiểm soát danh mục tài sản nợ/có.
9. Tiếp tục mở rộng mạng lưới hoạt động kinh doanh, đi đôi với công tác kiểm soát, giám sát chặt chẽ, nhằm phát huy tối đa hiệu quả hoạt động của các đơn vị mạng lưới CN/PGD.
10. Phát triển mạnh khách hàng cá nhân để tiến gần hơn tới mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam.
11. Tập trung quyết liệt, triển khai đồng bộ thực hiện các Hợp đồng Hợp tác chiến lược đã ký với các Tập đoàn Kinh tế lớn như: Tập đoàn Điện lực, Tập đoàn Cao su, Tập đoàn Trường Hải... và tiếp tục mở rộng ký kết các Hợp đồng hợp tác chiến lược mới với các Tổ chức, Tập đoàn Kinh tế lớn trong và ngoài nước.

➤ **Nhóm mục tiêu hoạt động**

12. Tiếp tục nâng cao năng lực quản trị điều hành, cải cách, đổi mới công tác phát triển nguồn nhân lực nhằm tạo lực lượng lao động có trình độ chuyên môn cao.
13. Nâng cao công tác quản trị rủi ro, tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát, kiểm toán nội bộ, quản trị rủi ro từng nghiệp vụ kinh doanh nhằm nâng cao khả năng cảnh báo phát hiện sớm rủi ro đối với các hoạt động của SHB.
14. Tăng cường quản lý, giám sát đôn đốc thu hồi nợ xấu, nợ có vấn đề, thiết lập quy trình quản lý nợ chặt chẽ, đi đôi với chỉ tiêu kinh doanh, nhằm đảm bảo hoạt động tăng trưởng

tín dụng đi đôi với chất lượng tín dụng

15. Tiếp tục đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao năng lực quản trị điều hành, hạn chế rủi ro đồng thời phát triển nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng đồng bộ, tiện ích và cạnh tranh, nâng cao năng suất lao động của cán bộ nhân viên.

16. Tập trung đẩy mạnh công tác là Ngân hàng phục vụ các nguồn vốn ODA của các tổ chức tài chính quốc tế; Đẩy mạnh huy động vốn từ các định chế tài chính trong nước và quốc tế cùng đặc biệt nguồn vốn có kỳ hạn dài, chi phí hợp lý.

17. Tiếp tục cơ cấu danh mục tín dụng các lĩnh vực ưu tiên theo định hướng của Chính phủ và NHNN, các ngành nghề giàu tiềm năng phát triển trên cơ sở các điều kiện kinh tế vĩ mô trong và ngoài nước.

18. Đẩy mạnh công tác truyền thông, quan hệ quốc tế nhằm quảng bá thương hiệu và nâng cao vị thế của SHB trên thị trường trong nước, khu vực và quốc tế.

19. Đẩy mạnh hoạt động của Đảng bộ, Đoàn thanh niên, Công đoàn nhằm giáo dục đạo đức tư tưởng, nâng cao tinh thần đoàn kết, gắn bó của người lao động, giữ gìn và phát triển văn hóa doanh nghiệp mang bản sắc truyền thống SHB, từ đó, tạo ra sức mạnh tập thể đóng góp vào sự phát triển bền vững của ngân hàng.

3.3. Kế hoạch chỉ tiêu tài chính năm 2017

3.3.1. Các chỉ tiêu tài chính cơ bản dự kiến thực hiện đến cuối năm 2017

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Kế hoạch 2017	Tăng trưởng so với năm 2016
Tổng tài sản (Tỷ đồng)	270.000	15,0%
Vốn điều lệ (Tỷ đồng)	12.036	7,5%
Huy động từ TCKT và cá nhân (Tỷ đồng)	217.382	20,0%
Dư nợ cho vay (Tỷ đồng)	191.603	18,0%
Lợi nhuận trước thuế (Tỷ đồng)	1.750	50%
Cổ tức dự kiến	9% VDL	
Tỷ lệ nợ xấu	<3%	
Tỷ lệ an toàn vốn	>9%	
Tỷ lệ dư nợ trên nguồn vốn huy động (LDR)	< 80%	
Tỷ lệ sử dụng nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn	< 40%	
ROA	0,7%-0,8%	
ROE	10%-11%	

3.3.2. Các chỉ tiêu hoạt động kinh doanh khác.

Mạng lưới hoạt động:

+ Hoàn thành khai trương 05 chi nhánh trong nước, bao gồm Đắk Lắk, Hà Nam, Hà Tĩnh, Bình Định, Tây Ninh

+ Hoàn thành thủ tục xin NHNN.VN cấp phép mở các chi nhánh và các PGD mới.

+ Đưa Công ty tài chính tiêu dùng SHB chính thức đi vào hoạt động trong đầu quý 3/2017.

- + Hoàn thiện thủ tục thoái vốn và sáp nhập công ty SHBS và công ty chứng khoán khác.
- + Thực hiện các thủ tục xin mở văn phòng đại diện SHB tại Myanmar.

Thù lao HĐQT, Ban Kiểm soát: 19,5 tỷ đồng.

Quỹ lương: 1.400 tỷ đồng (tăng 12,2% so với năm 2016 do số lượng nhân sự dự kiến tăng thêm theo kế hoạch phát triển mạng lưới Chi nhánh và Phòng Giao dịch).

II. CÁC GIẢI PHÁP CHUNG ĐỂ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH KINH DOANH 2017

Năm 2017, dự báo kinh tế vĩ mô nói chung và hoạt động ngành ngân hàng nói riêng có nhiều cải thiện nhưng vẫn tiềm ẩn những khó khăn và thách thức. Việc tiếp tục phát triển quy mô hoạt động, nâng cao năng lực quản trị, điều hành trong bối cảnh thị trường vẫn gặp nhiều khó khăn, tiềm ẩn nhiều rủi ro với mức độ phức tạp ngày càng cao đòi hỏi SHB phải tập trung phát huy mọi nguồn lực, đồng thời có những giải pháp để ứng phó kịp thời trước những biến đổi của nền kinh tế. Vì vậy, SHB chủ động đưa ra những giải pháp phát triển kinh doanh trong năm 2017 bao gồm một số giải pháp cụ thể như sau:

1. Về công tác dự báo và quản trị điều hành

- Tăng cường vai trò, trách nhiệm quyền hạn của các Khối, Trung tâm/Ban Hội sở chính trong việc điều hành hệ thống theo ngành dọc trên cơ sở xây dựng quy định chức năng nhiệm vụ của các Phòng ban Hội sở chính, chức năng nhiệm vụ các phòng ban tại các đơn vị kinh doanh, đồng thời gắn trách nhiệm quyền hạn, quyền lợi và chỉ tiêu kinh doanh của các Khối, Phòng Ban, Trung tâm Hội sở chính với các Phòng ban tại các đơn vị kinh doanh.

- Ban hành lại và chỉnh sửa các văn bản quy định, hướng dẫn kịp thời và đầy đủ tạo điều kiện thuận lợi cho việc quản trị, điều hành hoạt động kinh doanh trong toàn hệ thống, đồng thời quản trị được rủi ro trong kinh doanh.

- Tích cực triển khai các hoạt động kinh doanh để đảm bảo mục tiêu tăng trưởng, đảm bảo an toàn và hiệu quả hoạt động. Tăng trưởng của SHB phải đảm bảo về chất lượng theo hướng tăng tỷ trọng thu thuần từ hoạt động dịch vụ trên tổng thu nhập, tốc độ tăng thu nhập và tổng tài sản phải cao hơn tốc độ tăng chi phí điều hành, giảm dần sự phụ thuộc vào hoạt động tín dụng.

- Tăng cường công tác quản trị rủi ro trên toàn hệ thống, đặc biệt chú trọng công tác quản lý, giáo dục hạn chế xảy ra rủi ro đạo đức cán bộ.

- Tập trung nghiên cứu các chính sách vĩ mô, vi mô, ngành nghề, khách hàng để dự báo đầy đủ, kịp thời và phù hợp với xu thế, nhu cầu phát triển.

2. Về phát triển nguồn nhân lực

SHB luôn nhận thức rằng nguồn nhân lực là tài sản quý giá nhất, là yếu tố quan trọng nhất quyết định thành công trong hoạt động kinh doanh của SHB. Năm 2017, SHB tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phù hợp với chiến lược ngân hàng bán lẻ hiện đại, đa năng.

- Kiện toàn nguồn nhân lực theo mô hình cơ cấu tổ chức bộ máy đảm bảo tinh gọn và hiệu quả.

- Công tác tuyển dụng đảm bảo công khai, minh bạch, khách quan, chú trọng đến chất lượng tuyển dụng nguồn đầu vào nhằm đảm bảo nguồn nhân lực có chất lượng đáp ứng nhu cầu

phát triển kinh doanh của SHB; Đa dạng hóa nguồn hồ sơ tuyển dụng và kênh thông tin tuyển dụng; Tăng cường nhận diện thương hiệu nhà tuyển dụng SHB.

- Quy hoạch cán bộ có năng lực, kinh nghiệm, trình độ chuyên môn tốt, am tường hoạt động của SHB nhằm tạo cơ hội thăng tiến cho cán bộ nhân viên ngân hàng.

- Đào tạo một cách bài bản, chuyên nghiệp, phù hợp với thực tiễn công việc để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên; Chú trọng đào tạo vào các nhóm chuyên đề nghiệp vụ - kỹ năng dành cho cán bộ tác nghiệp, đào tạo nâng cao năng lực quản lý và tổ chức hoạt động kinh doanh đối với các quản lý cấp trung, đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng cho các cán bộ có thành tích cao; Hiện đại hóa hệ thống thư viện điện tử nhằm quản lý, chia sẻ thông tin giữa CBNV toàn hệ thống, hệ thống học-thi trực tuyến, hệ thống khảo sát trực tuyến, bản tin đào tạo.

- Đảm bảo chế độ khen thưởng kỷ luật công minh, đảm bảo các quyền lợi của người lao động đồng thời nâng cao yêu cầu về kỷ cương lao động, quy định các tiêu chí cụ thể có tính đến yếu tố khuyến khích người lao động cống hiến và gắn bó lâu dài tại SHB.

- Triển khai áp dụng rộng rãi hệ thống chỉ tiêu đánh giá kết quả công việc nhằm đảm bảo đánh giá hiệu quả công việc thống nhất chính xác, khách quan.

- Nâng cấp phần mềm nhân sự, quản trị thông tin nhân sự, tái cấu trúc hệ thống lương,... theo hướng chuyên nghiệp hóa để nâng cao năng lực quản trị nhân sự, đáp ứng yêu cầu của công tác nhân sự đối với hoạt động kinh doanh.

- Duy trì bản sắc văn hóa doanh nghiệp SHB, đảm bảo môi trường làm việc minh bạch, đoàn kết, sáng tạo.

3. Về công tác huy động nguồn vốn, quản lý và kinh doanh nguồn vốn

Trong năm 2017, SHB tiếp tục đẩy mạnh công tác huy động vốn, đặc biệt là huy động vốn thị trường 1.

- Xây dựng, triển khai những chính sách ưu đãi dịch vụ, các sản phẩm huy động vốn đa dạng, tiện ích, cạnh tranh phù hợp với phong tục tập quán của từng địa bàn, từng nhóm khách hàng mục tiêu nhằm phát triển tối đa khách hàng.

- Đẩy mạnh công tác huy động nguồn vốn từ bán chéo sản phẩm như trả lương qua tài khoản thẻ ATM, ebanking và các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cá nhân khác nhằm tăng nguồn tiền gửi không kỳ hạn và giảm lãi suất huy động bình quân.

- Tăng cường huy động tiết kiệm từ dân cư để đảm bảo sự ổn định, vững chắc của nguồn vốn hoạt động kinh doanh.

- Đẩy mạnh quản lý dòng tiền của khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả huy động vốn, giảm lãi suất bình quân đầu vào.

- Xây dựng chính sách, cơ chế riêng biệt cho những chi nhánh tại các vùng miền đặc thù để khuyến khích, gia tăng thị phần huy động.

- Đẩy mạnh hoạt động kiều hối và ngân hàng đại lý, tăng cường quan hệ để thu hút nguồn vốn tài trợ từ các tổ chức/ngân hàng quốc tế nhằm mở rộng và đa dạng hóa hoạt động của SHB.

- Chăm sóc khách hàng VIP, khách hàng lớn và các khách hàng đã có quan hệ lâu dài với SHB thường xuyên, phù hợp theo từng địa bàn.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách hàng gửi tiền, rút ngắn quy trình giao dịch, xây dựng phong cách phục vụ chuyên nghiệp tại tất cả điểm giao dịch.

4. Về công tác tín dụng

Triển vọng kinh tế năm 2017 dự báo sẽ có nhiều chuyển biến tích cực hơn so với năm 2016 nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro. Vì vậy, để thực hiện chỉ tiêu tăng trưởng theo kế hoạch năm 2017 là một áp lực lớn trong bối cảnh việc tăng trưởng tín dụng phải luôn chú trọng đảm bảo chất lượng tín dụng. Do đó, chính sách tín dụng của SHB trong năm 2017 bao gồm các nội dung cụ thể như sau:

- Cơ cấu danh mục tín dụng: Tập trung tín dụng cho ngành hàng ít rủi ro; Tăng tỷ trọng cho vay ngắn hạn

- Tiếp tục thực hiện định hướng cấp tín dụng đối với ngành nghề có tiềm năng phát triển nhằm khai thác tối đa năng lực, thế mạnh của từng địa phương. Bên cạnh đó đẩy mạnh cho vay đối với lĩnh vực phát triển nông nghiệp, nông thôn, xây dựng các công trình trọng điểm quốc gia, công nghiệp chế biến, chế tạo, các doanh nghiệp xuất khẩu, doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao, các ngành nghề được hưởng lợi từ các FTA;... Đây cũng là những đối tượng được khuyến khích phát triển tín dụng theo chủ trương của Chính phủ và NHNN, giảm thiểu rủi ro và tạo nền tảng khách hàng vững chắc cho SHB.

- Xây dựng nền tảng khách hàng chiến lược, hoàn thiện cơ chế chính sách đối với các khách hàng có năng lực tài chính tốt, sản xuất kinh doanh hiệu quả, có tín nhiệm với ngân hàng.

- Ban hành các chính sách, cơ chế tín dụng cho từng đối tượng khách hàng, theo ngành hàng và đặc thù của từng địa phương để từ đó đưa các chính sách phát triển tín dụng phù hợp và cạnh tranh trên thị trường, đồng thời giảm thiểu rủi ro.

- Đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng KHCN cho vay tiêu dùng thông qua Công ty tài chính tiêu dùng (SHBFC) với nhiều sản phẩm đa dạng, cạnh tranh, phù hợp với thu nhập của các đối tượng khách hàng,... nhằm thực hiện mục tiêu lợi nhuận từ HĐKD của Công ty tài chính tiêu dùng đóng góp đáng kể vào lợi nhuận chung của SHB.

- Quản lý chặt chẽ dòng tiền của khách hàng có dư nợ tín dụng nhằm đảm bảo tuân thủ đúng các điều kiện của hợp đồng tín dụng, giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả tín dụng.

- Giám sát chặt chẽ việc thực hiện chỉ tiêu tín dụng tại các đơn vị kinh doanh trên cơ sở phát triển tín dụng theo kế hoạch nhưng vẫn đảm bảo chất lượng tín dụng.

- Nâng cao chất lượng thẩm định, chú trọng các khâu thủ tục, hồ sơ, thực hiện các quy trình tín dụng, quản lý rủi ro, kiểm tra, kiểm soát tiền vay, chấm điểm, xếp hạng khách hàng,...

5. Về công tác quản lý chất lượng tín dụng và xử lý nợ xấu

Nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu của SHB bên cạnh phát triển hoạt động kinh doanh là công tác quản lý tín dụng nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của toàn hệ thống.

- Điều chỉnh cơ cấu chọn lọc khách hàng; Tăng cường công tác thẩm định tín dụng, triệt để nghiêm túc thực hiện đầy đủ quy trình tín dụng, kiểm tra trước trong và sau khi cho vay.

- Tăng cường kiểm toán nội bộ về thực hiện quy định của pháp luật và quy định nội bộ về tín dụng;

- Đẩy mạnh các biện pháp đồng bộ nhằm thu hồi, xử lý nợ quá hạn, nợ xấu như:

+ Quyết liệt đôn đốc và giám sát khách hàng trả nợ, xử lý tài sản bảo đảm, khởi kiện ra tòa án; Giao chỉ tiêu thu hồi nợ xấu đến cuối năm cho các đơn vị kinh doanh trên toàn hệ thống, gắn trách nhiệm của người lao động đến chất lượng tín dụng của SHB; Áp dụng các hình thức chế tài nhằm xử lý vi phạm trong hoạt động tín dụng tại các Chi nhánh, PGD, các cá nhân liên quan để xảy ra nợ quá hạn, nợ xấu;

+ Đề nghị các Cơ quan pháp luật có thẩm quyền hỗ trợ thu hồi nợ theo quy định của pháp luật.

+ Bên cạnh đó, ngân hàng cũng có các giải pháp hỗ trợ khách hàng như xem xét miễn, giảm lãi suất; Cơ cấu lại kỳ hạn trả nợ phù hợp với dòng tiền của khách hàng; Triển khai đồng bộ giải pháp tư vấn tài chính, tham gia tư vấn xây dựng chiến lược kinh doanh, hỗ trợ về tìm kiếm khách hàng tiêu thụ sản phẩm và hợp tác kinh doanh nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho doanh nghiệp.

6. Về phát triển sản phẩm, dịch vụ ngân hàng

- Không ngừng xây dựng và đẩy mạnh phát triển sản phẩm, dịch vụ phù hợp theo từng đối tượng khách hàng, đặc thù địa bàn nhằm cung cấp cho khách hàng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng tiện ích và cạnh tranh.

- Đẩy mạnh phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng cá nhân thông qua việc thiết kế các sản phẩm KHCN phù hợp với từng đối tượng CBNV là khách hàng DN lớn đang giao dịch tại SHB để bán chéo sản phẩm bán lẻ cho vay tiêu dùng của Công ty tài chính tiêu dùng SHB (SHBFC).

- Xây dựng sản phẩm phù hợp theo từng phân khúc khách hàng như công chức, viên chức, văn phòng, hưu trí, quân nhân, tiểu thương và khách hàng có vị trí xã hội tốt; Xây dựng các sản phẩm tín dụng theo ngành hàng, các dịch vụ cho một số phân khúc khách hàng riêng biệt.

- Đẩy mạnh phát triển dịch vụ và sản phẩm ngân hàng bán lẻ trên nền tảng công nghệ hiện đại; Đa dạng hóa các sản phẩm kết hợp với các đối tác là công ty chứng khoán, bảo hiểm, bất động sản,... để phát triển các sản phẩm liên kết.

- Thực hiện triển khai hiện đại hóa hệ thống ngân hàng điện tử của các đối tác nước ngoài nhằm tạo nền tảng phát triển dịch vụ lâu dài.

- Tiếp tục thúc đẩy công tác thu NSNN thông qua hệ thống SHB nhằm tăng nguồn thu dịch vụ cho ngân hàng, đặc biệt sau khi SHB đã ký thỏa thuận thu thuế điện tử với Tổng cục Thuế.

- Tăng cường các nguồn thu dịch vụ ngân hàng nhằm thực hiện mục tiêu thu nhập thuần từ dịch vụ ngân hàng chiếm tỷ trọng từ 20%-25% thu nhập toàn hệ thống SHB thông qua việc ban hành các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đa dạng hiện đại, cạnh tranh và phát triển dịch vụ bảo hiểm bằng việc hợp tác Bancassurance với đối tác Bảo hiểm uy tín quốc tế.

7. Giải pháp tăng trưởng doanh thu, kiểm soát chi phí

- Đa dạng hóa các kênh đầu tư nhằm tăng doanh thu cho ngân hàng, tối ưu hóa hoạt động kinh doanh.

- Tăng cường kiểm soát chặt chẽ các chi phí hoạt động của ngân hàng nhằm giảm tỷ lệ chi phí hoạt động so với thu nhập hoạt động thuần. Trong đó, xây dựng định biên nhân sự phù hợp với quy mô hoạt động của từng đơn vị kinh doanh nhằm phát huy tối đa năng suất lao động của CBNV, kiểm soát chi phí nhân viên trong tổng chi phí hoạt động.

8. Về công nghệ thông tin

Tiếp tục tăng cường phát huy vai trò của hệ thống công nghệ thông tin, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản trị điều hành, quản lý rủi ro, sản phẩm dịch vụ nhằm nâng cao năng suất lao động; Đa dạng hóa, đổi mới cơ cấu dịch vụ ngân hàng theo hướng tăng tỷ trọng dịch vụ trên nền tảng công nghệ hiện đại. Các giải pháp đồng bộ về công nghệ thông tin mà SHB sẽ triển khai bao gồm:

- Đảm bảo tính ổn định, liên tục và sẵn sàng cao của hệ thống CNTT SHB trên toàn hệ thống; Đẩy mạnh công tác đảm bảo an toàn thông tin, bảo mật hạ tầng mạng, bảo mật cho các dịch vụ hệ thống; Tăng cường kiểm tra, giám sát hoạt động quản trị, vận hành hệ thống để giảm thiểu các rủi ro từ bên trong; Triển khai các giải pháp kỹ thuật nhằm phát hiện và ngăn chặn các tấn công từ bên ngoài giúp hệ thống CNTT hoạt động an toàn, hiệu quả;

- Nghiên cứu các giải pháp ứng dụng CNTT mới phục vụ hoạt động ngân hàng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, phòng chống rủi ro;

- Triển khai nâng cấp hệ thống ngân hàng điện tử mới, hiện đại cho khách hàng cá nhân.

9. Công tác phát triển Thẻ và thanh toán không dùng tiền mặt

- Đẩy mạnh triển khai phát triển kinh doanh thẻ toàn hệ thống, đặc biệt với thẻ tín dụng quốc tế; Phát triển đa dạng thêm nhiều dòng thẻ tiện ích.

- Xây dựng và tổ chức triển khai các chương trình phát triển kinh doanh thẻ theo phân khúc khách hàng, tập trung hợp tác với các đối tác hiện tại là đối tác chiến lược, các hội CDV trên toàn quốc.

- Mở rộng mạng lưới ATM và POS cả về số lượng và chất lượng; Thường xuyên đánh giá hiệu quả hoạt động nhằm tăng cường khả năng phục vụ khách hàng và đa dạng hóa kênh thu phí dịch vụ thẻ.

- Xây dựng và triển khai các chương trình khuyến mại dành cho khách hàng khi mở thẻ và khuyến khích chi tiêu thẻ, các chương trình khuyến khích thi đua, cơ chế khen thưởng bán hàng nội bộ SPDV thẻ trên toàn hệ thống; Phát triển đa dạng hệ thống các điểm ưu đãi chấp nhận thẻ của SHB Link, đặc biệt ưu đãi dành cho thẻ SHB MasterCard và Visa Card.

- Cung cấp các dịch vụ giá trị gia tăng cho khách hàng thẻ qua kết hợp với dịch vụ internet banking, mobile banking.

- Tăng cường công tác tiếp thị, chăm sóc khách hàng, đặc biệt coi trọng các dịch vụ sau bán hàng; Phát triển các kênh liên kết thẻ đồng thương hiệu nội địa và quốc tế.

10. Công tác phát triển hoạt động kiều hối

- Khai thác tối đa những địa bàn có tiềm năng dịch vụ kiều hối và các khách hàng có nhu cầu chi trả kiều hối cao; Định hướng phát triển hoạt động kiều hối theo từng khu vực, theo thế mạnh nguồn khách hàng có kiều hối trên địa bàn của Chi nhánh;...

- Nghiên cứu bổ sung thêm nhiều tiện ích, đa dạng hóa các kênh chi trả kiểu hồi để thu hút khách hàng nhận tiền qua điện thoại, nhận tiền qua tài khoản, nhận tại ATM; Xây dựng các sản phẩm kiểu hồi khác biệt trên thị trường như ưu đãi khi mở thẻ, dịch vụ Topup, chuyển tiền qua thẻ, thanh toán hóa đơn, mua sắm online...

11. Công tác quản trị rủi ro

SHB tiếp tục đẩy mạnh công tác quản lý rủi ro trên toàn hệ thống nhằm giúp nhận diện, cảnh báo rủi ro phát sinh, đảm bảo hoạt động của ngân hàng được an toàn và hiệu quả với việc tập trung vào 3 công tác quản lý rủi ro chính là: Công tác quản lý rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản và thị trường, rủi ro hoạt động.

Công tác quản lý rủi ro tín dụng: Thực hiện giám sát, theo dõi, phân tích, đánh giá và kiểm soát rủi ro tín dụng thông qua tình hình hoạt động tín dụng trong toàn hệ thống và qua thông tin kinh tế vĩ mô, thị trường, ngành nghề;... Xây dựng và hoàn thiện hệ thống thông tin cảnh báo sớm rủi ro tín dụng.

Công tác quản lý rủi ro thanh khoản và thị trường: Nâng cao chất lượng công tác quản trị điều hành vốn, quản lý rủi ro thanh khoản, lãi suất theo thông lệ quốc tế; Kết hợp việc vận hành hệ thống thông tin quản lý rủi ro với việc phân tích các chỉ tiêu, tình hình hoạt động nghiệp vụ, tình hình biến động của thị trường từ đó thay đổi hạn mức nếu cần thiết.

Công tác quản lý rủi ro hoạt động: Nâng cấp hệ thống thông tin quản lý rủi ro hoạt động (ORMS), xây dựng và phát triển hồ sơ quản lý rủi ro hoạt động. Trên cơ sở kết quả đánh giá rủi ro hoạt động, kết hợp với việc nhận diện rủi ro từ các báo cáo của kiểm toán nội bộ, từ việc theo dõi thu thập các sự kiện rủi ro hoạt động bên ngoài, SHB tiến hành phân tích, đánh giá và đề xuất các biện pháp nhằm phòng ngừa, hạn chế và kiểm soát rủi ro hoạt động.

Xây dựng hệ thống phòng chống rửa tiền nhằm cảnh báo, giám sát, ngăn chặn giao dịch đáng ngờ, đồng thời triển khai các giải pháp tuân thủ đạo luật FATCA.

11. Ban hành các văn bản, quy trình, quy chế

- SHB tiếp tục chỉnh sửa, bổ sung hệ thống các văn bản, quy trình, quy chế để đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành, đồng thời đảm bảo công tác quản lý rủi ro, kiểm soát chặt chẽ hoạt động kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng...

- Nâng cao chất lượng công tác tham mưu, tư vấn về mặt pháp lý; Chủ động dự liệu, cảnh báo những vấn đề pháp lý có thể phát sinh trong quá trình hoạt động.

- Thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo, tuyên để phổ biến kịp thời các văn bản tới các đơn vị trên toàn hệ thống để nắm bắt áp dụng vào hoạt động của SHB; Nghiên cứu, đánh giá những tác động, thay đổi của chính sách, pháp luật để đưa ra các cảnh báo, kiến nghị.

12. Công tác kiểm tra, kiểm soát và kiểm toán nội bộ

- Đẩy mạnh công tác kiểm soát rủi ro thông qua các hoạt động kiểm soát từ xa và trực tiếp trên tất cả các mảng nghiệp vụ thông qua các chốt kiểm soát tại từng đơn vị kinh doanh.

- Công tác kiểm toán nội bộ được thực hiện toàn diện hoặc theo từng chuyên đề tại từng đơn vị kinh doanh theo định kỳ hàng ngày, tháng hoặc đột xuất nhằm kiểm soát rủi ro, phát hiện gian lận góp phần đưa ngân hàng hoạt động ổn định, phát triển, an toàn, hiệu quả, đúng pháp luật.

13. Các giải pháp khác

- Tập trung chú trọng công tác chăm sóc khách hàng; nghiên cứu thị trường, nghiên cứu khách hàng, đối thủ cạnh tranh để có các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ theo các chuẩn mực quốc tế.

- Đẩy mạnh công tác truyền thông hình ảnh, thương hiệu của SHB nhằm nâng cao uy tín, thương hiệu SHB cả trong và ngoài nước để tìm kiếm cơ hội mở rộng quan hệ ngân hàng đại lý, hợp tác đầu tư.

- Tích cực tham gia các chương trình an sinh xã hội như: ủng hộ từ thiện, tài trợ xây dựng bệnh viện trường học, xây dựng nhà tình nghĩa,...

- Giữ gìn và phát triển văn hóa doanh nghiệp mang bản sắc truyền thống SHB; nâng cao tinh thần đoàn kết, gắn bó của người lao động tạo ra sức mạnh tập thể đóng góp vào sự phát triển bền vững của ngân hàng.

Trên đây là báo cáo tóm tắt kết quả HĐKD năm 2016 và kế hoạch kinh doanh năm 2017 của SHB, kính trình Đại hội đồng cổ đông xem xét.

Trân trọng!



Nguyễn Văn Lê