SHB
Solid partners, flexible solutions
NGÂN HÀNG TMCP
SÀI GÒN – HÀ NỘI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 10 tháng 04 năm 2018

BÁO CÁO
KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2017 VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2018

- Căn cứ vào kết quả hoạt động kinh doanh năm 2017 của Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội.

- Căn cứ vào kết quả kiểm toán năm tài chính 2017 của Công ty TNHH Kiểm toán Earn & Young Việt Nam.

Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (SHB) xin báo cáo về kết quả hoạt động kinh doanh năm 2017 và kế hoạch hoạt động kinh doanh năm 2018 như sau:

I. SƠ LƯỢC VỀ TÌNH HÌNH KINH TẾ VĨ MÔ VÀ HOẠT ĐỘNG NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG NĂM 2017

1. Sơ lược về tình hình kinh tế năm 2017[1]

Tăng trưởng kinh tế thế giới 2017 cao hơn năm 2016 và dự báo sẽ tiếp tục cải thiện trong năm 2018; Thị trường chứng khoán toàn cầu tăng trưởng tích cực trong năm 2017; Đồng USD mất giá so với các đồng tiền chủ chốt khi chỉ số USD index giảm khoảng 9% trong năm 2017; Chính sách tiền tệ của đa phần các nền kinh tế lớn tiếp tục xu hướng thắt chặt, các chương trình nới lỏng định lượng dần được thu hẹp và lãi suất tăng dần; Giá hàng hóa thế giới năm 2017 tăng chủ yếu do tăng giá năng lượng và giá kim loại;

Kinh tế trong nước 2 quý đầu năm có những diễn biến bất lợi: lạm phát tăng nhanh ngày từ những tháng đầu năm và liên tục duy trì ở mức trên 4%; thị trường ngoại tệ chịu áp lực tâm lý khi đồng USD thế giới tăng giá liên tục trong 2 tháng đầu năm cộng hưởng với thâm hụt cán cân thương mại tăng cao; tốc độ tăng trưởng kinh tế 2 quý đầu năm không đạt như kỳ vọng,... Những diễn biến này đặt ra khó khăn và thách thức đối với việc điều hành CSTT và hoạt động ngân hàng trong việc vừa kiềm chế lạm phát khoảng 4% theo mục tiêu Quốc hội đề ra vừa phải hỗ trợ tăng trưởng kinh tế phù hợp.

Kết thúc năm 2017, GDP của cả nước ước tăng 6,81%, cao hơn khoảng 0,6 điểm % so với năm 2016 nhờ sự cải thiện mạnh về tổng cung của nền kinh tế. Trong đó, khu vực dịch vụ, nông, lâm, thủy sản, công nghiệp chế biến chế tạo có mức tăng trưởng mạnh, đóng góp lớn nhất vào sự tăng trưởng của nền kinh tế. Thặng dư thương mại đạt khoảng 2,5 tỷ USD, tương đương

[1] Số liệu báo cáo của Tổng cục Thống kê, UBGSTCQG năm2017

0,6% tổng kim ngạch xuất nhập khẩu. Trong đó, kim ngạch xuất khẩu năm 2017 tăng 22,5%, kim ngạch nhập khẩu tăng 22,7% so với năm trước. Lạm phát tổng thể năm 2017 tăng khoảng 3,52% so với năm 2016, là năm thứ 4 liên tiếp lạm phát duy trì ở mức thấp dưới 5% và cho thấy nền tảng của ổn định vĩ mô đang được thiếp lập rõ nét.

2. Thị trường tài chính – tiền tệ

Năm 2017, tổng phương tiện thanh toán tăng khoảng 15,1%. Tăng trưởng tín dụng đạt 18,25%. Tín dụng giữ tốc độ tăng trưởng cao và ổn định trong 3 năm liên tiếp từ năm 2015. Thanh khoản của hệ thống ngân hàng tương đối ổn định nhờ việc NHNN mua được lượng lớn ngoại tệ. Lãi suất trên thị trường 1 ổn định kể từ năm 2015. Lãi suất huy động VNĐ kỳ hạn trên 12 tháng phổ biến ở mức 6,4-7,2%. Lãi suất cho vay đối với các lĩnh vực ưu tiên giảm khoảng 0,5-1% so với đầu năm. Đối với khu vực sản xuất kinh doanh thông thường, lãi suất cho vay ở mức 6,8-11%/năm. Thị trường ngoại hối năm 2017 khá ổn định. Tính đến tháng 12/2017, tỷ giá trung tâm USD/VNĐ ước tăng khoảng 1,5-1,7% so với đầu năm. Trong khi đó, tỷ giá NHTM giảm khoảng 0,2%, tỷ giá thị trường tự do giảm khoảng 1,5 % so với đầu năm.

II. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2017

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 31/12/2017 là 6.210 người, trong đó, 92% có trình độ đại học và trên đại học.

1.2. Công tác đào tạo

Ban lãnh đạo SHB luôn xác định con người là nhân tố quan trọng tạo nên thành công, vì vậy công tác đào tạo luôn được chú trọng. SHB đã tổ chức trên 100 chuyên đề/nội dung đào tạo cho các CBNV trên toàn hệ thống do giảng viên nội bộ 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 31/12/2017 là 487 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.

- SHB còn có 2 Công ty con là Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản (SHBAMC), Công ty Tài chính TNHH MTV SHB (SHB FC).

- Năm 2017, SHB đã được chấp thuận mở Văn phòng đại diện tại Cộng hòa Liên bang Myanmar và là thị trường nước ngoài thứ 3 có sự hiện diện của SHB. Đây cũng là bước tiến quan trọng của SHB khi không chỉ có mặt tại bán đảo Đông Dương mà còn vươn ra khu vực Đông Nam Á.

3. Tình hình hoạt động kinh doanh đến 31/12/2017

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Thực hiện đến 31/12/2017	Tăng trưởng 2017/2016
TỔNG TÀI SẢN	286.010,1	18,80%
VỐN ĐIỀU LỆ (*)	11.196,9	-
VỐN TỰ CÓ	17.829,0	8,91%
HUY ĐỘNG TỪ TCKT VÀ CÁ NHÂN	210.921,2	16,43%
DƯ NỢ CHO VAY KHÁCH HÀNG (gồm Lào, Campuchia)	198.290,6	22,12%
LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ	1.925,3	66,49%
TỶ LỆ AN TOÀN VỐN	11,29%	

(Nguồn Báo cáo tài chính hợp nhất kiểm toán năm 2017)

(*): Vốn điều lệ SHB tại 31/12/2017 không tăng so với 2016 do vốn điều lệ tăng thêm từ chia cổ tức 2016 được thực hiện vào quý 1/2018 theo phê duyệt của NHNN.

3.1. Tổng tài sản

Tổng tài sản của SHB hợp nhất đến 31/12/2017 đạt 286.010,1 tỷ đồng, tăng 45.257,4 tỷ đồng, tương ứng tăng 18,8% so với cuối năm 2016, đạt 105,93% kế hoạch.

3.2. Nguồn vốn

3.2.1. Vốn điều lệ

Vốn điều lệ đến 31/12/2017 đạt 11.196,9 tỷ đồng. SHB đã được NHNN chấp thuận tăng vốn điều lệ thêm 839 tỷ đồng từ chia cổ tức năm 2016, vốn điều lệ tăng lên 12.036 tỷ đồng vào đầu năm 2018.

Vốn tự có đạt 17.829,0 tỷ đồng, tăng 1.458,0 tỷ đồng, tăng 8,91% so với 2016.

3.2.2. Hoạt động huy động vốn

Tổng nguồn vốn huy động đạt 266.680,0 tỷ đồng, tăng 19,14% so với năm 2016.

- Nguồn vốn huy động từ tiền gửi tổ chức kinh tế và cá nhân đạt 210.921,2 tỷ đồng, tăng 29.768,4 tỷ đồng, tương ứng tăng 16,43% so với năm 2016.

- Nguồn vốn tài trợ, ủy thác đầu tư từ các tổ chức tài chính quốc tế (gồm WB, ADB, JICA, KFW,...) mà SHB đã được lựa chọn là Ngân hàng cho vay lại và Ngân hàng phục vụ là 2,16 tỷ USD với 22 dự án được triển khai trên toàn hệ thống.

3.3. Hoạt động sử dụng vốn

3.3.1. Hoạt động tín dụng

Dư nợ cho vay TCKT và cá nhân đạt 198.290,6 tỷ đồng, tăng 35.914,4 tỷ đồng, tương ứng tăng 22,12% so với cuối năm 2016.

3.3.2. Tiền gửi và cho vay tại các TCTD khác

Số dư tiền gửi và cho vay các TCTD khác là 33.513,5 tỷ đồng, tăng 3.372,0 tỷ đồng so với năm 2016.

3.3.3. Tài sản cố định

Giá trị tài sản cố định lũy kế đến thời điểm 31/12/2017 là 3.952,3 tỷ đồng, giảm 9,7 tỷ

đồng so với năm 2016. Tổng giá trị tài sản cố định của SHB chiếm tỷ lệ 34,33% vốn điều lệ và quỹ dự trữ bổ sung VĐL (≤ 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 31/12/2017, số dư các khoản đầu tư giấy tờ có giá (bao gồm trái phiếu chính phủ, trái phiếu tổ chức tín dụng, trái phiếu tổ chức kinh tế) là 22.955,1 tỷ đồng, tăng 13,1% so với năm 2016.

b/- Góp vốn, đầu tư dài hạn

Đến thời điểm 31/12/2017 giá trị góp vốn, đầu tư dài hạn là 227,3 tỷ đồng, giảm 2,1 tỷ đồng so với năm 2016.

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

SHB tuân thủ đầy đủ các quy định của NHNN về trích lập dự phòng rủi ro tín dụng, dự phòng rủi ro cho các hoạt động khác. Tổng quỹ dự phòng của SHB đến 31/12/2017 là 5.017,3 tỷ đồng.

5. Hoạt động dịch vụ Ngân hàng

Năm 2017, doanh thu từ các hoạt động dịch vụ của SHB tăng trưởng mạnh.

Tổng thu nhập thuần từ hoạt động dịch vụ đạt 1.457 tỷ đồng, tăng 1.119 tỷ đồng, tương ứng tăng 330,9% so với 2016. Tỷ trọng thu nhập thuần từ dịch vụ chiếm 22,6% tổng thu nhập thuần từ HĐKD. Trong đó, hoạt động bảo hiểm đóng góp lớn nhất vào nguồn thu dịch vụ cho SHB.

6. Kết quả hoạt động kinh doanh

Chỉ tiêu	31/12/2017 (Tỷ đồng)
1. Tổng thu nhập từ hoạt động kinh doanh	21.005,2
2. Tổng chi phí	19.079,9
3 . Lợi nhuận trước thuế	1.925,3
4. Chi phí thuế TNDN đã tạm trích	386,2
5. Lợi nhuận sau thuế	**1.539,1**

(Nguồn: Báo cáo tài chính hợp nhất kiểm toán 2017)

Năm 2017, tổng thu nhập từ hoạt động kinh doanh của SHB đạt 21.005,2 tỷ đồng, tăng 29,22% so với 2016 nhờ dịch chuyển cơ cấu thu nhập theo hướng tăng tỷ trọng thu nhập từ hoạt động dịch vụ.

Lợi nhuận trước thuế đạt 1.925,3 tỷ đồng, tăng trưởng 66,5%, là mức tăng trưởng cao nhất trong 5 năm gần đây, vượt 10% so với kế hoạch 2017 ĐHCĐ đề ra.

7. Báo cáo thực hiện Quỹ lương CBNV và Chi thù lao HĐQT và Ban Kiểm soát năm 2017

- Quỹ lương thực hiện năm 2017 là 1.356,7 tỷ đồng, đạt 97% kế hoạch.

- Chi thù lao HĐQT và BKS là 14,5 tỷ đồng, đạt 74,36% kế hoạch đã được Đại hội đồng cổ đông thông qua năm 2017. Như vậy, năm 2017, SHB chưa sử dụng hết kế hoạch thù lao của HĐQT và Ban Kiểm soát đã được Đại hội đồng cổ đông thường niên 2017 phê duyệt.

8. Tình hình hoạt động các Công ty con SHB

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

Năm 2017, SHB AMC tiếp tục tập trung vào các hoạt động chính 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 31/12/2017, tổng số CBNV của Công ty là 671 người, tăng 28 người so với năm 2016. Tổng lợi nhuận trước thuế năm 2017 của SHB AMC đạt 6,9 tỷ đồng

***8.2.* Công ty Tài chính TNHH MTV Ngân hàng TMCP Sài Gòn- Hà Nội (SHB FC)**

Công ty Tài chính TNHH MTV Ngân hàng TMCP Sài Gòn- Hà Nội (viết tắt là Công ty tài chính tiêu dùng SHB) được thành lập ngày 12/01/2017, với số vốn điều lệ 1.000 tỷ đồng.

SHBFC hoạt động trong lĩnh vực tài chính tiêu dùng với các sản phẩm đa dạng, tiện ích trên cơ sở ứng dụng công nghệ tiên tiến, hiện đại, đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của người dân Việt Nam. Năm 2017 Công ty đang nỗ lực tập trung xây dựng mô hình tổ chức, bộ máy nhân sự, quy trình, quy chế để chính thức hoạt động kinh doanh năm 2018.

8.3. Ngân hàng TNHH MTV SHB Lào

Ngân hàng TNHH MTV 100% vốn tại Lào được thành lập với vốn điều lệ 50 triệu USD, trên cơ sở chuyển đổi mô hình từ SHB Chi nhánh Lào. Sau 6 năm đi vào hoạt động, SHB Lào có 1 trụ sở và 1 chi nhánh, tổng số nhân sự là 65 người. Đến 31/12/2017, tổng tài sản đạt 1.325,3 tỉ Kíp Lào, lợi nhuận trước thuế đạt 17,1 tỷ Kíp Lào, tương đương 46,2 tỷ VNĐ.

8.4. Ngân hàng TNHH Sài Gòn – Hà Nội Campuchia

Với vốn điều lệ 50 triệu USD, SHB Campuchia là ngân hàng con 100% vốn thứ 2 của SHB tại thị trường Đông Dương sau SHB Lào. Tính đến hết 31/12/2017, SHB Campuchia có 5 điểm giao dịch gồm 1 trụ sở và 4 chi nhánh, 58 cán bộ nhân viên. Tổng tài sản đạt 246 triệu đôla Mỹ, lợi nhuận trước thuế đạt 6,6 triệu đô la Mỹ, tương đương 145,7 tỷ VNĐ.

III. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA SHB NĂM 2017

1. Những thuận lợi

- Sự **đoàn kết** nội bộ nhất trí cao giữa Hội đồng Quản trị, Ban Tổng Giám đốc cùng toàn thể CBNV SHB tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động quản trị, điều hành kinh doanh hiệu quả.
- Chỉ đạo **quyết liệt** từ CT.HĐQT nhằm đẩy mạnh hoạt động kinh doanh, phấn đấu hoàn thành kế hoạch kinh doanh năm 2017 đã được ĐHCĐ giao.
- Uy tín và thương hiệu SHB ngày càng được nhiều khách hàng, đối tác ở trong và ngoài nước biết tới.

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 2017

2.1. Hoàn thành các mục tiêu quan trọng

- Hoàn thành vượt kế hoạch lợi nhuận 2017, đảm bảo mức chi cổ tức cho các cổ đông lớn hơn kế hoạch đại hội cổ đông thông qua.
- Tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ tăng trưởng vượt bậc nhờ đa dạng hóa các sản phẩm và hợp tác chiến lược với các đối tác lớn và trở thành một trong những ngân hàng có tỷ trọng thu nhập dịch vụ lớn.

- Hoàn thành kế hoạch đưa Công ty tài chính TNHH MTV SHB (SHB FC) vào hoạt động.
- Thực hiện đúng lộ trình nâng cao năng lực quản trị rủi ro tiệm cận với các tiêu chuẩn quốc tế theo định hướng của NHNN.
- Hoàn thành nhiều dự án công nghệ hiện đại hướng tới nâng cao năng lực phục vụ khách hàng (hệ thống ngân hàng điện tử dành cho KHCN tại Lào và Cam, ứng dụng hỗ trợ trực tuyến với khách hàng, thu hộ qua POS...)

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. SHB là một trong những ngân hàng có số lượng nhân sự chuyển việc thấp nhất, có thâm niên làm việc và gắn bó lâu dài.

- 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.

- 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.

- 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 2017, 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.
- SHB là một trong 2 ngân hàng được vinh danh trong Top 30 "Doanh nghiệp quản trị công ty tốt nhất 2016- 2017" do Sở Giao dịch chứng khoán Hà Nội (HNX) bình chọn.
- Top 10 "Hàng Việt Nam được người tiêu dùng yêu thích nhất" năm 2017 do Sở Công thương, Hiệp hội DN Vừa và Nhỏ TP Hà Nội bình chọn.
- Top 20 "Nhãn hiệu nổi tiếngViệt Nam năm 2017" do Hội Sở hữu trí tuệ Việt Nam (VIPA) bình chọn.

- Top 50 Báo cáo thường niên tốt nhất do Sở Giao dịch chứng khoán Tp. Hồ Chí Minh (HOSE), Sở Giao dịch chứng khoán Hà Nội (HNX), Báo Đầu tư và Công ty Dragon Capital trao tặng.

- Top 10 Ngân hàng Thương Mại uy tín nhất Việt Nam do Công ty Vietnam Report đánh giá. Đây là minh chứng cho sự nỗ lực phát triển không ngừng của SHB theo sự ghi nhận của khách hàng và các Chuyên gia tài chính trong nước với thương hiệu của SHB.

- Top 50 Doanh nghiệp Thịnh vượng Xuất sắc Việt Nam năm 2017. Với danh hiệu này, SHB đã khẳng định vị thế vượt trội của mình trong cộng đồng doanh nghiệp thinh vượng Việt Nam.

- Giải thưởng Thương hiệu mạnh Việt Nam (lần thứ 9 liên tiếp được vinh danh) do Thời báo Kinh tế Việt Nam phối hợp cùng Cục Xúc tiến thương mại – Bộ Công thương bình chọn Thương hiệu SHB một **lần nữa khẳng định được vị thế và sự tín nhiệm của cộng đồng.**

Các giải thưởng quốc tế

- Top 500 Ngân hàng mạnh nhất châu Á do The Asian Banker bình chọn.

- Giải thưởng "Ngân hàng tốt nhất Việt Nam năm 2017" (Bank of the year 2017) do The Banker – Tạp chí uy tín trong ngành tài chính ngân hàng trên toàn thế giới bình chọn. Đây là lần thứ 3 SHB đạt giải thưởng quan trọng này.

- Giải thưởng Thanh toán Quốc tế Xuất sắc (STP Award) và là năm thứ 7 liên tiếp BNY Mellon trao tặng giải thưởng này cho SHB.

- SHB được Tạp chí Alpha Southeast Asia (AlphaSea) lần thứ hai vinh danh là "Ngân hàng SME tốt nhất Việt Nam" và là một trong 02 ngân hàng Việt Nam được vinh danh năm nay.

- Giải thưởng: "Ngân hàng tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam"; "Sản phẩm cho vay mua ô tô tốt nhất"; "Sản phẩm cho vay mua nhà tốt nhất"; "Sáng kiến thẻ tín dụng tốt nhất" do Tạp chí The Asian Banking and Finance (ABF) trao tặng.

- Giải thưởng "Ngân hàng SME Tốt nhất Việt Nam" và "Ngân hàng Cho vay Mua nhà Tốt nhất Việt Nam" năm 2017 do Tạp chí Global Banking & Finance Review bình chọn.

- SHB Campuchia Lần thứ 3 liên tiếp được bình chọn là Ngân hàng nước ngoài tiêu biểu tại Campuchia: Giải thưởng Ngân hàng tiêu biểu 2017 tại Campuchia ở 2 hạng mục giải thưởng "Ngân hàng SME tiêu biểu 2017" và "Ngân hàng có Sản phẩm – Dịch vụ sáng tạo tiêu biểu năm 2017".

- Giải thưởng " Ngân hàng An ninh thông tin tiêu biểu năm 2017" tập đoàn IDG vinh danh.

- 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 từ khách hàng của SHB luôn ổn định qua các năm và cao hơn so với bình quân thị trường. Đến cuối năm 2017, tăng trưởng huy động vốn của khách hàng là 16,43% (bình quân toàn hệ thống TCTD tăng 15% so với cuối năm 2016).

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 tiếp tục chiếm tỷ trọng lớn, 61,39% tổng huy động vốn từ tiền gửi khách hàng.

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

- 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 của Chính phủ và NHNN, hướng dòng vốn đến các đối tượng khách hàng là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp – nông thôn, doanh nghiệp có hoạt động kinh doanh hàng xuất khẩu; các doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp hoạt động trong ngành công nghiệp hỗ trợ, doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao và các doanh nghiệp khởi nghiệp,..

Trong năm qua, SHB tiếp tục triển khai nhiều chương trình, sản phẩm tín dụng trọng điểm như: Cho vay thu mua tạm trữ thóc, gạo vụ Đông Xuân, Hè Thu của Hiệp hội lương thực Việt Nam; cho vay nuôi trồng, chế biến thủy sản, xuất khẩu; cho vay sản xuất nông, lâm, ngư, diêm nghiệp, phát triển ngành nghề, đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng nông thôn. Các chương trình lớn điển hình là "Đồng hành phát triển cùng doanh nghiệp lớn", "Gói tín dụng ưu đãi Bluechip", "Cho vay thí điểm phục vụ phát triển nông nghiệp", "Cho vay kinh doanh nông sản", "Ưu đãi lãi suất – tiếp sức thành công", "Cho vay bình ổn thị trường", "Ưu đãi lãi vay – Đồng hành cùng doanh nghiệp", "Cho vay bổ sung vốn lưu động 24h",

Việc xây dựng các gói tín dụng với nhiều ưu đãi, hỗ trợ cho từng lĩnh vực, ngành hàng, nhóm đối tượng khách hàng mà SHB đã và đang thực hiện được xem như một hành động cụ thể hóa cam kết luôn đồng hành, chia sẻ gánh nặng tài chính với các khách hàng trên nền tảng "lấy khách hàng làm trọng tâm" mà ngân hàng đề ra.

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, qua tất cả các kênh giao dịch bao gồm ATM, POS, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Phone Banking...

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 tin dùng, tín nhiệm của trên 4 triệu khách hàng.

2.7. Công tác đối ngoại, hợp tác trong nước và quốc tế

- ***Công tác đối ngoại***

Năm 2017, SHB vinh dự được đón tiếp các vị lãnh đạo cấp cao đến thăm và động viên, khích lệ tinh thần. Trong đó, SHB long trọng đón Thống đốc Ngân hàng Trung ương Lào (NHTW) – ông Somphao Phaysith và ông Nguyễn Kim Anh – Phó Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN VN) cùng đoàn lãnh đạo cấp cao của hai phía NHTW Lào và NHNN VN đến thăm, làm việc tại Trụ sở SHB.

- ***Hợp tác trong nước và quốc tế***

- Năm 2017, SHB tiếp tục ký kết thỏa thuận hợp tác toàn diện với nhiều Tập đoàn lớn như Câu lạc bộ bóng đá hàng đầu thế giới Manchester City, Barcelona nhằm quảng bá hình ảnh, gia tăng vị thế của SHB và các định chế tài chính quốc tế nhằm tìm kiếm cơ hội hợp tác trong

phạm vi khu vực và thế giới. Đến nay, SHB đã có quan hệ hợp tác với 400 tổ chức định chế tài chính quốc tế.

- Hoạt động hợp tác trong nước, SHB tiếp tục ký kết với nhiều Doanh nghiệp, Tập đoàn, Tổng công ty thuộc lĩnh vực dầu khí, xăng dầu, điện lực, viễn thông,...khẳng định uy tín, tiềm lực mạnh mẽ, hoạt động an toàn, hiệu quả, bền vững của SHB đã thuyết phục các đối tác đặt niềm tin hợp tác lâu dài.

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

SHB luôn được các Bộ ngành và các tổ chức quốc tế uy tín như Ngân hàng thế giới (WB), Ngân hàng phát triển Châu Á (ADB), Cơ quan hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA), Ngân hàng tái thiết Đức (KFW),... đánh giá cao và được chỉ định làm ngân hàng phục vụ, ngân hàng cho vay lại cho nhiều dự án ODA lớn. Đến nay, tổng nguồn vốn tài trợ từ các tổ chức quốc tế và chính phủ các nước mà SHB được lựa chọn là Ngân hàng cho vay lại và Ngân hàng phục vụ lên đến 2,16 tỷ USD với 22 dự án được triển khai trên toàn hệ thống. Đặc biệt, Ngân hàng phát triển Châu Á (ADB) đánh giá cao và nâng hạn mức tài trợ thương mại toàn cầu (TFP) lên tới 150 triệu USD, khẳng định sự phát triển an toàn, bền vững của SHB.

Tham gia triển khai các dự án ODA, SHB nhận được nguồn vốn trung dài hạn ổn định với mức lãi suất thấp; có được 1 lượng lớn nguồn ngoại tệ duy trì không kỳ hạn, chủ động trong việc xác định tỷ giá mua bán ngoại tệ; có cơ hội phát triển thêm 1 lượng lớn khách hàng,... góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh

2.9. Tiếp tục mở rộng hệ thống mạng lưới

- Hệ thống mạng lưới các chi nhánh, phòng giao dịch liên tục được mở rộng nhằm phát triển quy mô, nâng cao khả năng 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.

- 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.

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

- Năm 2017, hệ thống công nghệ thông tin liên tục được nghiên cứu, 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 như Giải pháp Quản lý quan hệ khách hàng (CRM), kho dữ liệu tập trung (Data warehouse), quản lý rủi ro (Fraud),..., Dự án xây dựng hệ thống Ngân hàng điện tử, giải pháp quản lý tài liệu, nội dung ECM, Giải pháp Quản lý và Thu hồi nợ, POS thu hộ (ingenico), Phần mềm quản trị thông tin nhân sự,...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.

- 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 cặp thiết bị tường lửa/IPS riêng biệt sử dụng thiết bị của các hãng cung cấp hàng đầu thế giới.

2.11. Công tác kiểm tra, kiểm toán nội bộ

Trong năm 2017, 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. 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 ngành dọc, thống nhất từ các khối kinh doanh tới các đơn vị kinh doanh, từ các khối/ban kiểm soát, 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 ngành 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:

- 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. Hoạt động đảng, 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 đảng, đoàn thể và công tác xã hội.

- Đoàn thanh niên, công đoàn SHB triển khai nhiều chương trình 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, đóng góp vào kết quả hoạt động kinh doanh SHB.

- 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.

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

2.14. 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,... Các phong trào thi đua 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, góp phần thực hiện tốt các nhiệm vụ kinh doanh.

PHẦN II

KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2018

VÀ CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

I. KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2018

1. Dự báo tình hình kinh tế vĩ mô năm 2018

Tăng trưởng kinh tế:

• Những thuận lợi: Triển vọng tăng trưởng lạc quan của kinh tế thế giới cùng nền tảng vĩ mô trong nước tương đối ổn định và những cải thiện mạnh mẽ về cơ chế chính sách sẽ góp phần giúp Việt Nam tăng cường thu hút đầu tư FDI, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

Nhu cầu nhập khẩu của nhóm các nền kinh tế mới nổi và đang phát triển được dự báo tăng đáng kể so với năm 2017. Đây là cơ hội cho xuất khẩu của Việt Nam khu vực này trong bối cảnh hàng hóa vào khối các nước phát triển đang khó khăn hơn do những thay đổi trong chính sách thương mại từ đa phương chuyển sang song phương.

Dự báo, tăng trưởng GDP năm 2018 đạt khoảng 6,5 – 6,8%

• Những khó khăn: Mặc dù được được dự báo có triển vọng tăng trưởng tươi sáng, kinh tế thế giới năm 2018 vẫn phải đối mặt với những rủi ro do bất ổn địa chính trị. Bên cạnh đó, thương mại toàn cầu nói chung và xuất khẩu của Việt Nam nói riêng sẽ chịu tác động nhất định bởi sự thay đổi chính sách thương mại từ đa phương sang song phương của Mỹ.

Trong nước, các vấn đề nội tại của nền kinh tế vẫn là thách thức lớn như trình độ công nghệ thấp, đất đai, tài nguyên đang dần cạn kiệt trong khi năng suất, hiệu quả và năng lực cạnh tranh của nền kinh tế tuy có chuyển biến nhưng chưa thực sự đột phá.

Lạm phát:

Lạm phát năm 2018 dự báo khoảng 4%. Tuy nhiên, lạm phát năm 2018 có thể tăng cao hơn nếu giá điện tăng mạnh.

Tín dụng:

Dự báo năm 2018, tín dụng tiếp tục đà tăng trưởng ổn định, mức tăng trưởng tương đương với 3 năm gần đây, vào khoảng 17 - 18%.

Cơ cấu tín dụng có sự điều chỉnh, có xu hướng giảm tỷ trọng tín dụng trung dài hạn và tăng tỷ trọng tín dụng ngắn hạn. Tín dụng tiêu dùng dự kiến tiếp tục tăng trưởng cao và là mảng hoạt động chiến lược của nhiều ngân hàng trong năm tới. Chất lượng tín dụng được cải thiện nhờ xử lý quá trình xử lý nợ xấu được đẩy nhanh, các TCTD yếu kém đặc biệt là 3 ngân hàng 0 đồng đang có những dấu hiệu tích cực, khuôn khổ pháp lý cho xử lý tài sản xấu dần được hoàn thiện, các yếu tố kinh tế vĩ mô hỗ trợ mạnh.

Thanh khoản của hệ thống ngân hàng:

Thanh khoản hệ thống năm 2018 được dự báo tương đối ổn định. Tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn sử dụng cho vay trung dài hạn có xu hướng giảm do các TCTD đang chủ động cơ cấu lại nguồn và sử dụng nguồn, xu hướng tăng cho vay ngắn hạn và tăng huy động tiền gửi kỳ hạn dài và phát hành GTCG.

Lãi suất:

- Lãi suất huy động và cho vay VND năm 2018 dự báo khá ổn định so với năm 2017, với biên độ giao động khoảng 0,2 điểm %.

Về thị trường ngoại hối

Tỷ giá năm 2018 dự báo sẽ tiếp tục ổn định. Tỷ giá trong năm 2018 có nhiều yếu tố hỗ trợ đó là: (1) Cán cân thương mại có khả năng tiếp tục thặng dư do kinh tế thế giới và thương mại toàn cầu tại các nước mới nổi và đang phát triển tiếp tục xu thế tăng so với năm trước; (2) Dòng vốn nước ngoài vẫn có xu hướng tích cực. Do đó, tỷ giá USD/VND có thể điều chỉnh tăng khoảng 1,5-2% là khá hợp lý, tiếp tục tạo ra lợi thế cạnh tranh cho hàng xuất khẩu của Việt Nam.

Thị trường chứng khoán:

- Thị trường cổ phiếu: với triển vọng tăng trưởng GDP năm 2018 và các biện pháp cải cách quyết liệt của Chính phủ sẽ giúp các đợt thoái vốn Nhà nước, cổ phần hóa doanh nghiệp Nhà nước tiếp tục thu hút mạnh dòng vốn ngoại.

- Thị trường TPCP năm 2018 dự báo ít biến động. Khối lượng phát hành TPCP năm 2018 dự kiến thấp hơn so với năm 2017 (khoảng xấp xỉ 150 nghìn tỷ đồng), khối lượng đáo hạn năm 2018 dự kiến cũng giảm hơn so với 2017; lãi suất trúng thầu nhiều khả năng vẫn sẽ duy trì ở mức thấp.

Dự báo một số chỉ tiêu kinh tế vĩ mô chính của Việt Nam năm 2018

Chỉ tiêu	Thực hiện 2017	Kế hoạch 2018
I. Tăng trưởng GDP (%)	6,81	6,5 – 6,7
1. Nông, lâm nghiệp và thủy sản, %	**2,9**	**2,8 – 3,0**
2. Công nghiệp và xây dựng, %	**8,0**	**7,28 – 7,67**
3. Dịch vụ, %	**7,44**	**7,3 – 7,39**
4. Thuế sản phẩm trừ trợ cấp, %	**6,34**	**6,2**
II. Cán cân thương mại hàng hóa		
- Tổng kim ngạch XK (tỷ USD)	213,77	-
Tốc độ tăng xuất khẩu (%)	21,1	8 - 10
- Tổng kim ngạch NK (tỷ USD)	211,1	-
Tốc độ tăng nhập khẩu (%)	20,8	13,52
III. Vốn đầu tư (%)		
- Vốn đầu tư/GDP	33	33 - 34
IV. Lạm phát (%)	**3,53**	**4**
V. Cơ cấu tiêu dùng %		
- Tiêu dùng tư nhân	91,54	91,57
- Tiêu dùng chính phủ	8,46	8,43
VI. Một số chỉ tiêu ngành ngân hàng		
- Tăng trưởng tín dụng, %	18,25	17
- Tổng phương tiện thanh toán, %	15,11	16
- Lãi suất tái cấp vốn, %	6,25	6,25
- Lãi suất tái chiết khấu	4,25	4,25
- Lãi suất OMO, %	5,0	5,0
- Trần lãi suất huy động VNĐ, %	5,5	5,5
- Lãi suất cho vay hỗ trợ nhà ở (QĐ 2735/NHNN)		5%

Nguồn: Nghị quyết 01/NQ-CP; Tổng cục thống kê, UBGSTCQG, Trung tâm thông tin kinh tế - xã hội NCIF

2. Định hướng chính sách tiền tệ của NHNN năm 2018[2]

Trên cơ sở các mục tiêu của Quốc hội, Chính phủ và đánh giá kinh tế vĩ mô, tiền tệ, năm 2018, NHNN điều hành CSTT chủ động, linh hoạt, thận trọng, phối hợp chặt chẽ với chính sách tài khóa và các chính sách kinh tế vĩ mô khác nhằm kiểm soát lạm phát theo mục tiêu đề ra, ổn định kinh tế vĩ mô, góp phần hỗ trợ tăng trưởng kinh tế ở mức hợp lý; bảo đảm thanh khoản của các TCTD, ổn định thị trường tiền tệ, thị trường ngoại tệ. Năm 2018, định hướng tổng phương tiện thanh toán tăng khoảng 16%, tín dụng tăng khoảng 17%, có điều chỉnh phù hợp với diễn biến, tình hình thực tế.

Trên cơ sở mục tiêu, định hướng và để triển khai có hiệu quả Nghị quyết 01/N-CP ngày 1/1/2018 của Chính phủ, NHNN đã chủ động, linh hoạt ban hành Thông tư quy định cho vay bằng ngoại tệ của TCTD đối với khách hàng vay là người cư trú để tiếp tục hỗ trợ các doanh nghiệp xuất khẩu giảm chi phí vốn và Thông tư quy định các giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của TCTD, trong đó NHNN đã điều chỉnh lộ trình tỷ lệ tối đa nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng để cho vay trung dài hạn, góp phần hỗ trợ TCTD ổn định và phấn đấu giảm lãi suất cho vay.

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, 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 cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân nhằm tăng nguồn lợi nhuận đáng kể, đóng góp vào kết quả hoạt động kinh doanh 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. Phấn đấu tới năm 2020, SHB triển khai thành công Basel II.

3.2. Mục tiêu hoạt động kinh doanh của SHB năm 2018

Trên cơ sở kết quả hoạt động kinh doanh năm 2017, SHB xác định các mục tiêu chính của toàn hệ thống đến cuối năm 2018 như sau:

[2] Trích BC điều hành CSTT 2017, định hướng giải pháp 2018 của NHNN

➢ **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.

2. Tiếp tục phát triển hoạt động kinh doanh song song với các các phương án tăng vốn điều lệ, vốn tự có nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh của SHB an toàn, hiệu quả, tuân thủ các quy định an toàn hoạt động của NHNN và tiệm cận với các quy định theo chuẩn mực quốc tế.

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, đảm bảo duy trì thị phần và tỷ trọng cao cơ cấu nguồn vốn ổn định; Tiếp tục 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 là các nguồn vốn có kỳ hạn dài, chi phí hợp lý... nhằm đa dạng hóa nguồn vốn hoạt động kinh doanh; tăng trưởng thị phần tín dụng, thẻ nội địa và thẻ quốc tế và các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ tiện ích mang tính cạnh tranh cao.

4. Tập trung ưu tiên tăng trưởng cho vay khách hàng SMEs và KHCN nhằm hướng tới mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam. Quyết liệt triển khai hoạt động kinh doanh tại Công ty Tài chính tiêu dùng SHB với những giải pháp đột phá về marketting và mở rộng mạng lưới để nhanh chóng chiếm lĩnh thị trường với sứ mệnh "Cung cấp các giải pháp Tài chính tiêu dùng thông minh, dễ tiếp cận cho mọi người dân Việt" tạo đà cho việc hoàn thành mục tiêu 05 năm đầu hoạt động. Kết thúc năm 2018, SHBFC dự kiến phủ sóng tại 10 tỉnh thành trên cả nước, với quy mô nhân sự bán hàng trực tiếp lên tới 750 người, hệ thống công nghệ thông tin (LOS, LMS, Process Maker, Call Center, Data warehouse và các hệ thống phụ trợ cho kinh doanh...) hiện đại đáp ứng với quy mô tăng trưởng khách hàng mạnh mẽ những năm tiếp theo. Mục tiêu sau 05 hoạt động SHBFC đứng trong Top 03 Công ty tài chính hoạt động hiệu quả, thuận tiện và an toàn tại Việt Nam với các chỉ tiêu định lượng cụ thể: SHBFC đứng thứ 3 quy mô dư nợ cho vay tiêu dùng tiền mặt lớn nhất thị trường, giá trị doanh nghiệp tăng tối thiểu 4 lần và chỉ số ROE đạt trên 45%, hệ thống mạng lưới mở rộng tại 63 tỉnh thành trên cả nước.

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. Tăng cường thu hút dòng tiền quay về từ các phương án kinh doanh được tài trợ vốn của SHB.

6. Đẩy mạnh phát triển dịch vụ bảo hiểm thông qua hợp tác Bancassurance (phân phối bảo hiểm qua ngân hàng) trên cơ sở hợp đồng 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 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 từ dịch vụ chiếm khoảng 20% tổng thu nhập thuần từ hoạt động kinh doanh.

8. Đẩy mạnh cơ cấu lại danh mục tín dụng, nâng cao chất lượng tài sản nhằm tăng hiệu quả sinh lời; hạn chế đối với các khoản cho vay trung dài hạn, cho vay những nhóm ngành hàng có mức độ rủi ro cao và không có hiệu quả.

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 hoạt động của các đơn vị mạng lưới CN/PGD.

10. 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.**

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. Tiếp tục đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin nhằm 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; 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 nhân viên.

15. 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.

16. 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.

17. 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 2018

Các chỉ tiêu tài chính cơ bản dự kiến năm 2018

ĐVT: Tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	Kế hoạch 2018	Tăng trưởng so với 2017
			%
1	Tổng tài sản	315.494	10,31%
2	Vốn điều lệ (*)	13.240	18,25%
3	Huy động từ TCKT và cá nhân	250.617	18,82%
4	Số dư cấp tín dụng (**)	223.822	15,00%
5	Lợi nhuận trước thuế	2.050	
6	Tỷ lệ nợ xấu (%)	<3%	
7	Tỷ lệ chia cổ tức (%)	10% VĐL	
8	Tỷ lệ an toàn vốn	>9%	
9	Tỷ lệ dư nợ trên nguồn vốn huy động (LDR)	<80%	
10	Tỷ lệ sử dụng vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn	<45%	
11	Tỷ lệ dự trữ thanh khoản	>10%	
12	ROA	0,6% - 0,8%	
13	ROE	10,5% - 11,5%	

(*): Số tăng trưởng vốn điều lệ năm 2018 là 18,25% đã bao gồm tăng vốn điều lệ từ chia cổ tức năm 2016 được NHNN phê duyệt vào quý 1/2018.

(**): Tăng trưởng cấp tín dụng theo công văn phê duyệt tín dụng của NHNN cho SHB năm 2018

Các chỉ tiêu khác:

- Phát triển mạng lưới:

+ Hoàn thành khai trương 05 chi nhánh SHB (Sơn La, Vĩnh Long, Nam Định, Bình Thuận, Hải Dương);

+ Mở mới 20 PGD của các Chi nhánh SHB chưa có đủ số lượng PGD quản lý theo quy định của NHNN.

+ Mở mới các văn phòng đại diện, các kiosk bán hàng của SHBFC tại 10 tỉnh thành trong cả nước.

- *Thù lao của HĐQT, Ban Kiểm soát*: 24.6 tỷ đồng (tương đương với 1,5% lợi nhuận sau thuế năm 2018)

- *Quỹ lương*: 1.820 tỷ đồng, tăng 34% so với 2017 do số lượng nhân dự kiến tăng thêm theo kế hoạch phát triển mạng lưới chi nhánh, PGD và hoạt động kinh doanh của SHBFC.

II. KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG ĐỂ ĐẠT MỤC TIÊU KINH DOANH NĂM 2018

Năm 2018, 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 kế hoạch hành động như sau:

1. Về công tác 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.

2. Về phát triển nguồn nhân lực

- 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 quản lý 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.

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

- Xây dựng, triển khai các 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.

- 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

- Cơ cấu danh mục tín dụng tín dụng vào những ngành nghề ít rủi ro, có tiềm năng phát triển; tăng tỷ trọng cho vay ngắn hạn; khai thác tối đa năng lực, thế mạnh của từng địa phương; 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.

- Đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng KHCN với nhiều sản phẩm đa dạng, cạnh tranh, phù hợp với thu nhập của các đối tượng khách hàng, đặc biệt chú trọng phát triển tín dụng tiêu dùng, mua nhà ở, cho vay sản xuất kinh doanh,...

- 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.

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 phát 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:

+ Đôn đốc khách hàng trả nợ, xử lý tài sản bảo đảm, khởi kiện ra tòa án, bán nợ cho VAMC theo chủ trương của NHNN; 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;.

+ 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

- 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 như dịch vụ internet banking, mobile banking, các sản phẩm thẻ;...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; 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; Tiếp tục thúc đẩy công tác thu NSNN, thu phí các dịch vụ công thông qua hệ thống SHB nhằm tăng nguồn thu dịch vụ cho ngân hàng.

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 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;

- Đảm bảo tính ổn định, liên tục và sẵn sàng cao của hệ thống CNTT trên toàn 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 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;

9. Công tác quản trị rủi ro

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 nội dung quản lý rủi ro chính là 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.

10. 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.

11. Các giải pháp khác

- Đẩy mạnh công tác truyền thông hình ảnh, thương hiệu của SHB ra thị trường quốc tế 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 kết quả HĐKD năm 2017 và kế hoạch kinh doanh năm 2018 của SHB, kính trình Đại hội đồng cổ đông xem xét.

Trân trọng!

TỔNG GIÁM ĐỐC

M.S.D.N: 1800276630 - C.T.C.P
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN - HÀ NỘI
Q. HOÀN KIẾM - TP. HÀ NỘI

Nguyễn Văn Lê