



SHB NEWS

BẢN TIN CỦA NGÂN HÀNG SÀI GÒN - HÀ NỘI ■ Email: shbnews@shb.com.vn



6 THÁNG ĐẦU NĂM 2019,
LỢI NHUẬN CỦA SHB ĐẠT 1.560 TỶ ĐỒNG,
TĂNG 52% SO VỚI CÙNG KỲ

Xem bài trang 17

Ngân hàng Số:

**SHB “BẮT TAY” VỚI CÁC TẬP ĐOÀN CÔNG NGHỆ
HÀNG ĐẦU THẾ GIỚI**

Xem bài trang 28

**BỘ MỚI
SỐ 1**

THÁNG 8/2019

PHÁT HÀNH 2 THÁNG/KỲ

Nguyên Thống đốc NHNN Cao Sỹ Kiêm:

**THÀNH CÔNG CỦA SHB
NHỜ VÀO 3 YẾU TỐ CỐT LÕI**

Xem bài trang 20

KẾT NỐI THỊNH VƯỢNG

Chủ động hoạch định, làm chủ tương lai



**Dịch vụ Hợp tác Ngân hàng - Bảo hiểm
giữa SHB & DAI - ICHI VIỆT NAM**



HOTLINE - HỖ TRỢ 24/7

1800 54 54 22
1800 58 88 56



Thư của Chủ tịch HĐQT SHB
gửi Quý Khách hàng, Quý Đối tác, Cổ đông và Nhà đầu tư

Quý vị thân mến!

Thay mặt HĐQT, Ban Kiểm soát, Ban Điều hành cùng toàn thể CBNV Ngân hàng Sài Gòn – Hà Nội (SHB), tôi chân thành gửi tới Quý vị Cổ đông, Quý Đối tác - Khách hàng, các Doanh nghiệp - Doanh nhân, các Nhà đầu tư cùng toàn thể những người bạn thân thiết đã và đang đồng hành cùng SHB lời chào trân trọng, lời cảm ơn chân thành và những lời chúc tốt đẹp nhất!

Thưa Quý vị!

26 năm phát triển với tinh thần luôn luôn đổi mới, đoàn kết và sáng tạo không ngừng, SHB đã đạt được những thành tựu rất đáng tự hào: Từ một Ngân hàng Nông nghiệp – Nông thôn tại Cần Thơ với vốn điều lệ ban đầu chỉ 400 triệu đồng, 2 Điểm Giao dịch và 8 nhân viên nghiệp vụ, 26 năm nỗ lực kiến tạo, SHB đã xây dựng thành công một nền tảng tài chính vững mạnh với vốn điều lệ đạt hơn 12.000 tỷ đồng kết thúc năm 2018 - tăng hơn 30.000 lần so với khi thành lập, tổng tài sản từ 1 tỷ đồng năm 1993 tăng lên gần 300.000 tỷ đồng năm 2018, vốn tự có đạt hơn 23.000 tỷ đồng.

Từ một Ngân hàng chỉ có 8 nhân viên nghiệp vụ năm 1993, SHB trở thành một định chế tài chính lớn, nằm trong Top 5 các Ngân hàng TMCP tư nhân lớn nhất Việt Nam với hơn 8.000 CBNV, trên 500 Điểm Giao dịch tại Đông Dương.

Với mục tiêu trở thành Ngân hàng bán lẻ hiện đại đa năng hàng đầu Việt Nam, 26 năm nỗ lực với tinh thần luôn luôn khởi nghiệp, SHB đã xây dựng thành công chiến lược phát triển phù hợp với mục tiêu từng giai đoạn, có định hướng lâu dài là luôn tạo ra sự khác biệt. Nhờ vậy, SHB đã không ngừng tăng trưởng toàn diện qua từng năm, hoạt động minh bạch, an toàn và bền vững, được Ngân hàng Nhà nước

xếp loại A trong nhiều năm, được Đảng, Nhà nước tặng thưởng Huân chương Lao động Hạng Nhì, Hạng Ba, được các tổ chức tài chính, phi tài chính Quốc tế trao tặng nhiều giải thưởng Ngân hàng uy tín lớn.

Đạt được những thành tựu quan trọng đó là nhờ sự đoàn kết - quyết tâm và nỗ lực không ngừng của toàn thể CBNV SHB, sự quan tâm hỗ trợ của các cấp, các ngành và Ngân hàng Nhà nước, sự hợp tác đầu tư của Quý Cổ đông, sự tin tưởng và đồng hành của các Đối tác chiến lược, các Doanh nghiệp – Doanh nhân và người dân trong cả nước, người dân tại Lào, Campuchia.

Thưa quý vị!

Với tôn chỉ: “Đối tác tin cậy, Giải pháp phù hợp”, trong giai đoạn tới, SHB xác định những trọng tâm chiến lược mới: Tiếp tục tăng trưởng kinh doanh có chọn lọc, hiệu quả, an toàn, bền vững trên nền tảng công nghệ hiện đại của một Ngân hàng Số, chuyển dịch mạnh cơ cấu khách hàng, tiếp tục tự động hóa dịch vụ với tiện ích cao, cải thiện mạnh mẽ chất lượng dịch vụ, trở thành Ngân hàng bán lẻ hiện đại đa năng hàng đầu Việt Nam và là một Tập đoàn Tài chính mạnh theo chuẩn Quốc tế trong tương lai.

Tôi tin tưởng và hy vọng rằng, với chiến lược mới, SHB sẽ tiếp tục nhận được sự quan tâm, hỗ trợ và đồng hành của toàn thể Quý vị Khách hàng, Quý vị Cổ đông, Quý Đối tác và các Nhà đầu tư!

Xin kính chúc Quý vị sức khỏe, hạnh phúc và thành công!

Chủ tịch HĐQT SHB

(Đã ký)

ĐỖ QUANG HIỂN



ĐỌC GÌ TRONG SỐ NÀY?

- Từ 400 triệu đồng đến Top 5 các Ngân hàng TMCP lớn nhất Việt Nam Trang 10
- NGUYỄN THỐNG ĐỐC NHNN CAO SỸ KIÊM:
Thành công của SHB nhờ vào 3 yếu tố cốt lõi Trang 20
- “Người đàn ông cần mặt số 1 SHB”
Ông là ai? Trang 24
- NGÂN HÀNG SỐ:
SHB “bắt tay” với các Tập đoàn công nghệ hàng đầu thế giới Trang 28
- CHUYỂN DỊCH SỐ:
Khởi động những dự án đầu tiên Trang 32
- BẢO VỆ KHÁCH HÀNG THỜI 4.0:
SHB thiết kế “lá chắn thép” Trang 34

- “Chúng tôi nhìn thấy sự khác biệt trong văn hóa kinh doanh của SHB” Trang 40
- Tháng 7 trong tôi Trang 45
- THẺ THANH TOÁN SHB:
Những trải nghiệm bất ngờ Trang 50
- Alo - SHB xin nghe! Trang 54



CỐ VẤN NỘI DUNG: Đỗ Quang Hiến - Chủ tịch HĐQT
CHỊU TRÁCH NHIỆM XUẤT BẢN: Nguyễn Văn Lê - Tổng Giám đốc
TỔ CHỨC THỰC HIỆN: Ban Biên tập Bản tin SHB NEWS
TÒA SOẠN: 77 Trần Hưng Đạo - Quận Hoàn Kiếm - Hà Nội
TEL: 0243.9423388 * **FAX:** 0243.9410944 * **HOTLINE:** 098.667.9899
GIẤY PHÉP XUẤT BẢN: Số 08/GP-XBBT do Cục Báo chí - Bộ TT&TT cấp ngày 13/2/2019
IN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN IN VIỄN ĐÔNG

26 năm phát triển, SHB đã được Đảng, Nhà nước và Chính phủ trao tặng nhiều danh hiệu cao quý: Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ năm 2009, Huân chương Lao động hạng Ba của Chủ tịch nước nhân kỷ niệm 18 năm thành lập (2011), Huân chương Lao động hạng Nhì của Chủ tịch nước nhân kỷ niệm 20 năm thành lập (2013); Huân chương Lao động hạng Nhì (lần thứ hai) của Chủ tịch nước nhân kỷ niệm 25 năm thành lập (2018).

Nhờ những thành tích nổi bật trong hoạt động, nên trong các chuyến công du đối ngoại quan trọng của lãnh đạo cấp cao của Đảng, Nhà nước và Chính phủ, Chủ tịch HĐQT SHB, đồng thời là Chủ tịch HĐQT Tập đoàn T&T Đỗ Quang Hiển đã được tạo điều kiện tham gia tháp tùng các chuyến công du quan trọng này.

Đây không chỉ là vinh dự của cá nhân Chủ tịch Đỗ Quang Hiển mà còn là những sự kiện hoạt động đặc biệt quan trọng trong năm 2018 của 2 doanh nghiệp do Chủ tịch Đỗ Quang Hiển đứng đầu.

SHB NEWS trân trọng gửi tới Quý độc giả những sự kiện đặc biệt này.

HỢP TÁC CHIẾN LƯỢC VỚI 2 ĐỊNH CHẾ TÀI CHÍNH QUỐC TẾ TẠI NGA:

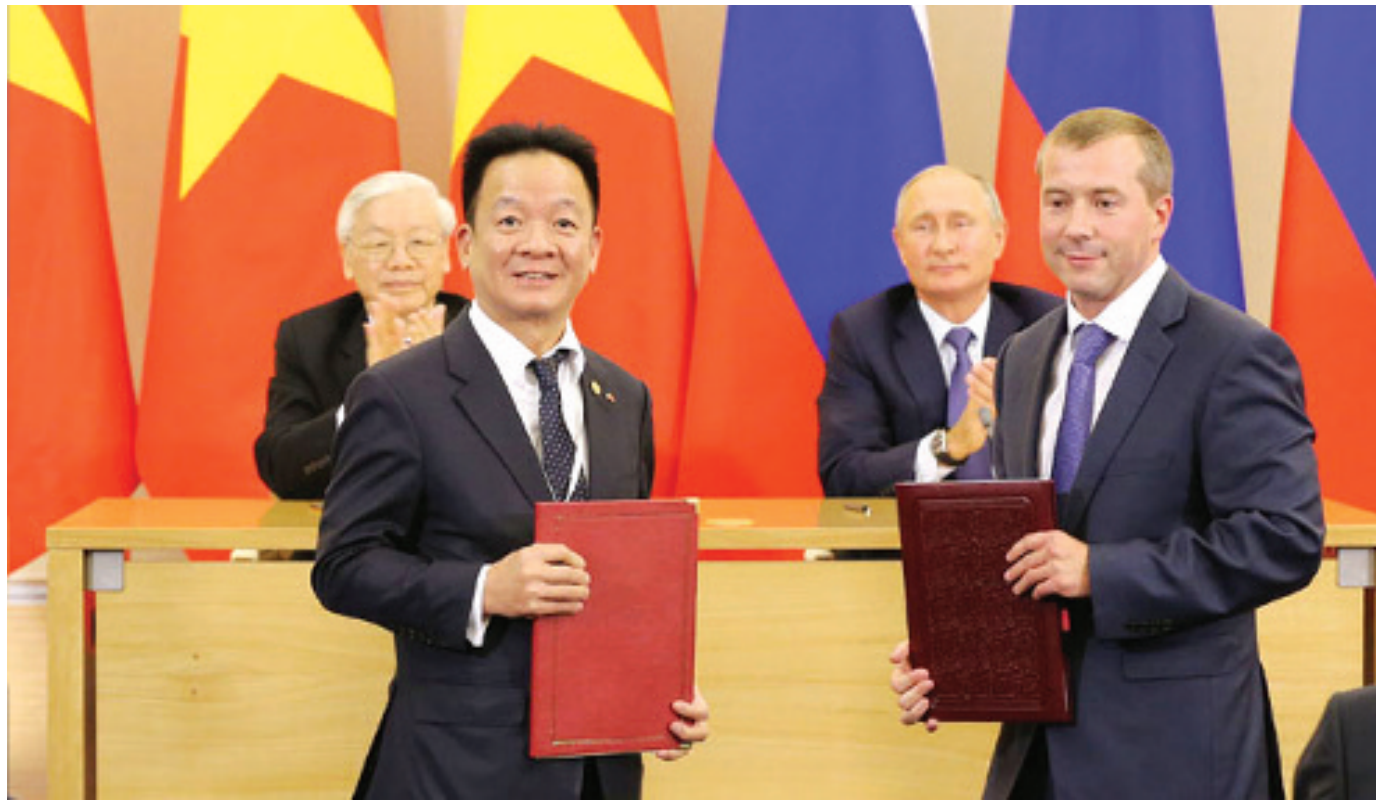
SHB TÀI TRỢ 90% NHU CẦU VỐN CHO CÁC DOANH NGHIỆP XNK THÀNH VIÊN IBEC

■ TRUNG THÀNH

Trong khuôn khổ chuyến thăm chính thức Liên bang Nga của Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Nguyễn Phú Trọng và đoàn đại biểu cấp cao Việt Nam năm 2018, ngày 6/9/2018 tại Thành phố Sochi - Liên bang Nga, Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Nguyễn Phú Trọng và Tổng thống Liên bang Nga Vladimir Putin đã chứng kiến Lễ trao thỏa thuận hợp tác chiến lược giữa Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (SHB) với 2 định chế tài chính quốc tế lớn tại Nga là Ngân hàng Đầu tư Quốc tế (IIB) và Ngân hàng Hợp tác Kinh tế Quốc tế (IBEC) với tổng giá trị ký kết hợp tác 43 triệu USD. Sau thỏa thuận hợp tác này, SHB đã cung cấp gói sản phẩm tài trợ đến 90% nhu cầu vốn cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu (XNK) là thành viên IBEC.



Tổng Bí thư, Chủ tịch nước CHXHCN Việt Nam Nguyễn Phú Trọng và Tổng thống Liên bang Nga Vladimir Putin chứng kiến Lễ trao biên bản ghi nhớ hợp tác đầu tư giữa ông Đỗ Quang Hiển - Chủ tịch HĐQT SHB và ông Nikolay Kosov - Chủ tịch HĐQT Ngân hàng IIB



Tổng Bí thư, Chủ tịch nước CHXHCN Việt Nam Nguyễn Phú Trọng và Tổng thống Liên bang Nga Vladimir Putin chứng kiến Lễ trao Hợp đồng tín dụng khung giữa ông Đỗ Quang Hiển - Chủ tịch HĐQT SHB và ông Denis Ivanov Ngân hàng Hợp tác kinh tế Quốc tế (IBEC)

SHB - IIB: Hiện thực hóa kế hoạch IIB tại Việt Nam

Tại buổi ký kết trao thỏa thuận giữa hai bên, IIB đã cung cấp cho SHB một khoản vay trị giá 20 triệu USD kỳ hạn 5 năm (và sẽ tiếp tục tăng thêm trong giai đoạn sau) nhằm giúp SHB có thêm nguồn vốn trung và dài hạn tài trợ cho các dự án xây dựng cơ sở hạ tầng của Việt Nam, các dự án liên quan đến doanh nghiệp vừa và nhỏ, năng lượng xanh. Bên cạnh đó, 2 bên sẽ cùng nhau tìm hiểu khả năng hợp tác ở nhiều lĩnh vực khác, trao đổi thông tin, chia sẻ kinh nghiệm với mục đích nâng cao hiệu quả hoạt động và xây dựng năng lực quản trị của cả 2 Ngân hàng.

Chủ tịch Ban Lãnh đạo Ngân hàng IIB -

ông Nikolay Kosov cho biết, kể từ cuối năm 2012 với sự ủng hộ của các nước thành viên, trong đó có Việt Nam, IIB đã triển khai mạnh mẽ các biện pháp quan trọng nhằm cơ cấu lại toàn diện và chuyển đổi IIB thành một ngân hàng phát triển hiện đại hoạt động theo tiêu chuẩn quốc tế, thúc đẩy phát triển hoạt động tín dụng ở cả quy mô lẫn địa bàn tài trợ, tăng cường vị thế và sự hỗ trợ của IIB đối với các nước thành viên và sự hỗ trợ lẫn nhau giữa các nước thành viên. Trong thời gian vừa qua, với những nỗ lực cơ cấu lại ngân hàng, IIB đã triển khai một loạt các biện pháp cải cách nhằm chuyển đổi IIB thành một ngân hàng phát triển hiện đại, có mức đánh giá tín nhiệm quốc tế ở mức A. Hiện nay IIB có 9 thành viên gồm các nước Bungary,

Cuba, CH Séc, Hungary, Mông cổ, Rumania, Liên bang Nga, Slovakia và Việt Nam, với tổng số vốn đóng góp của các nước thành viên là 325,96 triệu EUR; vốn điều lệ là 2 tỷ EUR, tổng tài sản của IIB tính đến cuối năm 2018 đạt 1.2 tỷ EUR.

Đối với Việt Nam, IIB mong muốn mở rộng đối tượng cho vay là các doanh nghiệp quy mô lớn bên cạnh các doanh nghiệp vừa và nhỏ vốn đang là khách hàng hiện hữu của IIB. Theo chiến lược quốc gia của IIB với Việt Nam giai đoạn 2018 – 2022, IIB dự kiến các hoạt động tại Việt Nam đạt tổng giá trị khoảng 300 triệu EUR.

IIB là tổ chức tài chính phát triển đa phương quốc tế, được thành lập vào

năm 1970, có trụ sở tại Mat-xcơ-va, Liên bang Nga. Hiện IIB tập trung chủ yếu vào việc tăng cường tiếp cận tài chính cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa thông qua các tổ chức trung gian tài chính, cung cấp tài trợ dự án và tài trợ cho hoạt động xuất nhập khẩu, đồng thời hỗ trợ mở rộng hoạt động kinh doanh quốc tế của các doanh nghiệp thành viên.

Chủ tịch IIB – ông Nikolay Kosov nhấn mạnh, Lễ ký kết hợp tác giữa SHB và IIB tại Sochi là nhằm cụ thể hóa các mục tiêu hoạt động của IIB theo đúng kế hoạch của IIB tại Việt Nam từ nay đến năm 2022.

SHB - IBEC: Nối dài hợp tác Liên minh kinh tế Á - Âu

Cũng trong ngày 6/9/2018 tại Sochi, Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Nguyễn Phú Trọng và Tổng thống Liên bang Nga Vladimir Putin đã chứng kiến Lễ trao Hợp đồng tín dụng khung giữa SHB và Ngân hàng Hợp tác Kinh tế Quốc tế (IBEC). Theo thỏa thuận giữa hai bên, IBEC sẽ cấp khoản vay cho SHB với hạn mức ban đầu là 20 triệu Euro (và tiếp tục tăng thêm trong giai đoạn sau) để thực hiện các giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại, các giao dịch xuất nhập khẩu hàng hóa giữa các nước thành viên của IBEC, hoạt động ngoại hối, huy động vốn, các hoạt động đồng tài trợ và bảo lãnh đối với các dự án hai bên cùng quan tâm.

Tại Lễ ký kết, Chủ tịch Ngân hàng IBEC - ông Denis Ivanov đã đề nghị Chủ tịch HĐQT SHB Đỗ Quang Hiển sớm thực hiện hợp đồng đã ký kết này thông qua các hoạt động thương mại xuất nhập khẩu giữa Việt Nam - Liên bang Nga và các nước thuộc khu vực kinh tế Á - Âu.

Với doanh số lên tới 5 tỷ USD/năm, đây là một thế mạnh của SHB và Ngân hàng sẽ cụ thể hóa các hoạt động thương mại xuất nhập khẩu nêu trên ngay từ tháng 10/2018.

Tại Lễ ký kết, Chủ tịch HĐQT SHB Đỗ Quang Hiển cho biết: “Việc hợp tác giữa SHB với 2 Ngân hàng lớn của Nga là IIB và IBEC đánh dấu bước khởi đầu cho sự hợp tác chiến lược toàn diện lâu dài, sâu rộng giữa các bên. Đồng thời, hoạt động này còn hiện thực hóa chủ trương của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Liên bang Nga trong việc mở ra phương thức thanh toán mới nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sự tăng trưởng thương mại, xuất nhập khẩu, đầu tư cho các doanh nghiệp giữa hai quốc gia, góp phần thúc đẩy phát triển hợp tác kinh tế giữa hai quốc gia trong thời gian tới”.

Các thỏa thuận hợp tác giữa SHB với 02 định chế lớn tại Liên bang Nga đã cụ thể hóa phát biểu của Tổng thống Nga Vladimir Putin trong tuyên bố chung rằng hai bên đã trao đổi thỏa thuận trong thanh toán đồng tiền để thúc đẩy phát triển hợp tác kinh tế thương mại giữa hai quốc gia và các nước thuộc khối kinh tế Á - Âu.

Được biết, IBEC là tổ chức tài chính quốc tế thành lập năm 1963 trong khuôn khổ Hội đồng Tương trợ Kinh tế (Khối SEV cũ), có trụ sở đặt tại Matxcova, Liên bang Nga. Nhiệm vụ chính của IBEC là thực hiện thanh toán đa phương, cấp tín dụng và cung cấp các dịch vụ ngân hàng để hỗ trợ phát triển kinh tế và thúc đẩy quan hệ kinh tế đối ngoại giữa các nước thành viên cũng như giữa các nước thành viên và các nước khác.■

“ Để triển khai kịp thời và hiệu quả sự hợp tác với 02 định chế lớn tại Liên bang Nga, ngay sau ký thỏa thuận hợp tác chiến lược, kể từ tháng 9/2018, SHB đã cung cấp gói sản phẩm tài trợ dành riêng cho các khách hàng doanh nghiệp có hoạt động xuất nhập khẩu đến (hoặc) từ các nước thành viên IBEC bao gồm: Việt Nam, Nga, Bulgaria, Mông Cổ, Ba Lan, Rumania, Slovakia, Séc và các thành viên khác với tỷ lệ tài trợ lên đến 90% nhu cầu vốn. Với hình thức cấp tín dụng đa dạng, tỷ lệ tài trợ cao, linh hoạt, gói sản phẩm tài trợ này của SHB sẽ giúp doanh nghiệp đảm bảo nhu cầu vốn kinh doanh, thúc đẩy hoạt động sản xuất, góp phần nâng cao uy tín và vị thế của doanh nghiệp trong đàm phán thương mại. Bên cạnh đó, SHB đưa ra các giải pháp hữu ích với những ưu đãi vượt trội: miễn phí mở tài khoản, miễn - giảm phí duy trì, quản lý tài khoản, giảm phí chuyển tiền, phí trả nợ trước hạn, phí tư vấn và xử lý Bộ chứng từ xuất khẩu, phí định giá, phí thuê kho dành cho doanh nghiệp.



Tổng Bí thư, Chủ tịch nước CHXHCN Việt Nam Nguyễn Phú Trọng và Tổng thống Pháp Emmanuel Macron chứng kiến Lễ ký kết Biên bản ghi nhớ hợp tác giữa Chủ tịch HĐQT Đỗ Quang Hiển và ông Jean Philippe TRIN - Chủ tịch HĐQT Công ty Bouygues Travaux Publics (thuộc Tập đoàn Bouygues) của Pháp tại Cung điện Elysees

Trong khuôn khổ chuyến thăm chính thức Cộng hòa Pháp của Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Nguyễn Phú Trọng và đoàn đại biểu cấp cao Việt Nam vào tháng 3/2018, tại Cung điện Elysees, Chủ tịch HĐQT T&T đồng thời là Chủ tịch HĐQT SHB Đỗ Quang Hiển và 2 đối tác thuộc Tập đoàn Bouygues của Pháp đã ký Biên bản ghi nhớ giữa 2 bên dưới sự chứng kiến của Tổng Bí

thư, Chủ tịch nước Nguyễn Phú Trọng và Tổng thống Cộng hòa Pháp Emmanuel Macron.

Theo đó, Tập đoàn Bouygues cam kết sẽ hợp tác trong thiết kế, xây dựng, vận hành, bảo trì, hỗ trợ thu xếp vốn và đầu tư cho dự án đường sắt đô thị số 3 tại Hà Nội - Sơn Tây và dự án nâng cấp, mở rộng Sân vận động

Hàng Đẩy với tổng giá trị đầu tư là hơn 1,6 tỷ Euro.

Các cam kết hợp tác đầu tư được ký kết trong chuyến thăm lần này cũng mở ra cơ hội đầu tư vào Việt Nam của các tập đoàn kinh tế hàng đầu thế giới, thúc đẩy hợp tác trong và ngoài nước đối với các dự án, đặc biệt là các dự án hạ tầng trọng điểm. ■



Trước sự chứng kiến của Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc cùng đại diện Chính phủ 2 nước Việt Nam và Nhật Bản, Chủ tịch HĐQT Đỗ Quang Hiển và lãnh đạo Tập đoàn Mitsui&Co trao thỏa thuận hợp tác toàn diện

Trong chuyến thăm Nhật Bản và tham dự Hội nghị Cấp cao hợp tác Mê Kông - Nhật Bản, ngày 10/10/2018, tại Diễn đàn xúc tiến đầu tư Việt Nam - Nhật Bản, trước sự chứng kiến của Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc cùng đại diện Chính phủ 2 nước Việt Nam và Nhật Bản, Chủ tịch HĐQT Đỗ Quang Hiển đã cùng trao thỏa thuận hợp tác với 2 Tập đoàn lớn của Nhật là Tập đoàn

Mitsui&Co (thuộc Tập đoàn Mitsui) và Tập đoàn Y tế Eiwakai. Theo đó, với Tập đoàn Mitsui&Co (thuộc Tập đoàn Mitsui) 3 bên đã trao thỏa thuận hợp tác toàn diện, trong đó ưu tiên hợp tác một số lĩnh vực như: thành phố thông minh, năng lượng tái tạo, nông nghiệp, y tế, giáo dục, khoáng sản, môi trường và cơ sở hạ tầng... Với Tập đoàn Y tế Eiwakai, 2 bên dự kiến

thành lập dự án liên doanh nhằm xây dựng Trung tâm y tế nhân khoa, nha khoa, khám sức khỏe và nội soi tại Hà Nội. Trung tâm được xây dựng dựa trên tiêu chuẩn Nhật Bản và Quốc tế, sử dụng các trang thiết bị tiên tiến và đội ngũ bác sĩ tay nghề cao đến từ Nhật Bản cũng như các bác sĩ được đào tạo tại Nhật Bản, nhằm mang lại chất lượng dịch vụ cao cấp cho người dân. ■

TỪ 400 TRIỆU ĐỒNG ĐẾN TOP 5 CÁC NGÂN HÀNG TMCP LỚN NHẤT VIỆT NAM

■ PHƯƠNG ANH

Ngày 13/ 11/2018 tại Hà Nội, SHB đã long trọng tổ chức Lễ Kỷ niệm 25 năm thành lập, đón nhận Huân chương Lao động hạng Nhì lần thứ hai của Chủ tịch nước CHXHCN Việt Nam và nhiều danh hiệu cao quý khác. Tham dự buổi Lễ có Ủy viên BCT, Phó Thủ tướng Chính phủ Vương Đình Huệ, Ủy viên BCH Trung ương Đảng Nguyễn Thế Kỷ, Phó Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Đào Minh Tú, Phó Chủ tịch UBND TP Hà Nội Nguyễn Thế Hùng, đại diện lãnh đạo các Bộ, ban, ngành, UBND Thành phố Hà Nội, các Đại sứ, Tham tán, Công sứ đại diện các nước Mỹ, Singapore, Lào, Campuchia, Myanmar... cùng hàng trăm khách hàng, đối tác chiến lược của SHB, các cơ quan thông tấn báo chí.

Tại Lễ Kỷ niệm 25 năm thành lập SHB, Ban Lãnh đạo Ngân hàng vinh dự và tự hào đón nhận Huân chương Lao động Hạng Nhì cùng nhiều phần thưởng cao quý khác



Ủy viên BCT, Phó Thủ tướng Chính phủ Vương Đình Huệ thay mặt Đảng và Nhà nước trao Huân chương Lao động Hạng Nhì và Cờ Thi đua của Chính phủ cho Ngân hàng SHB vì đã hoàn thành xuất sắc, toàn diện nhiệm vụ công tác, dẫn đầu phong trào thi đua năm 2017 của ngành ngân hàng



Tiền thân là Ngân hàng TMCP Nông thôn Nhon Ái được thành lập vào ngày 13/11/1993 tại Cần Thơ với tổng vốn điều lệ ban đầu 400 triệu đồng. 26 năm nỗ lực kinh doanh, SHB đã đạt được những thành tích vượt bậc, xây dựng thành công nền tảng tài chính bền vững với vốn điều lệ đạt hơn 12.000 tỷ đồng, tăng gấp hơn 30.000 lần so với khi thành lập; tổng tài sản từ 1 tỷ đồng năm 1993 tăng lên gần 300.000 tỷ đồng, vốn tự có đạt hơn 23.000 tỷ đồng.

Từ một ngân hàng chỉ có 8 nhân viên nghiệp vụ, 2 Điểm Giao dịch, SHB đã phát triển mạnh mẽ với trên 8.000 CBNV đang làm việc tại hơn 500 điểm giao dịch trong và ngoài nước, phục vụ gần 4 triệu khách hàng cá nhân, doanh nghiệp và kết nối tới 400 ngân hàng đại lý trên khắp các châu lục.

Đóng góp tích cực vào sự phát triển của kinh tế đất nước, thương hiệu của SHB đã được khẳng định trên thị trường tài chính với vị trí Top 5 các Ngân hàng TMCP tư

nhân lớn nhất Việt Nam; Top 10 tổ chức tín dụng có tầm ảnh hưởng quan trọng trong ngành tài chính ngân hàng; Top 10 ngân hàng thương mại uy tín nhất Việt Nam; Top 1.000 ngân hàng toàn cầu...

Nhiều tổ chức uy tín trong nước và quốc tế liên tục đánh giá cao SHB ở các mảng hoạt động như: Ngân hàng bán lẻ tốt nhất, Ngân hàng bán buôn tốt nhất, Ngân hàng SME tốt nhất; Sáng kiến thể tín dụng tốt nhất, Chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế xuất sắc...

26 năm xây dựng và phát triển, Đảng, Nhà nước đã ghi nhận và trao Huân chương lao động Hạng Nhì cùng rất nhiều phần thưởng cao quý khác cho SHB.

Tại Lễ Kỷ niệm 25 năm thành lập SHB, Tổng Giám đốc Nguyễn Văn Lê đã được trao tặng Huân chương Lao động hạng Nhì. 6 tập thể và cá nhân SHB đã được nhận Bằng khen của Thống đốc NHNN.

Tham dự và phát biểu tại buổi lễ, ông Đào Minh Tú - Phó Thống đốc NHNN ghi nhận và đánh giá cao những kết quả hoạt động ấn tượng của SHB và khẳng định: “Ngân hàng SHB là ngân hàng tiên phong thực hiện chủ trương cơ cấu lại hệ thống các TCTD bằng việc nhận sáp nhập Ngân hàng TMCP HABUBANK.

Sau khi nhận sáp nhập, SHB đã nỗ lực thực hiện các biện pháp cơ cấu lại theo đúng lộ trình được phê duyệt và đạt được kết quả tích cực. Đến nay, SHB trở thành 1 trong 5 ngân hàng TMCP tư nhân có quy mô lớn nhất Việt Nam được nhiều tổ chức trong nước và quốc tế trao tặng các danh hiệu, giải thưởng uy tín. Đặc biệt với bề dày hoạt động, SHB luôn hướng về các sản phẩm bán lẻ, chú trọng phát triển chương trình sản phẩm tín dụng phù hợp và duy trì tỷ trọng dư nợ cho vay nông nghiệp, nông thôn khoảng 40% trên tổng dư nợ góp phần tăng khả năng tiếp cận tín dụng và thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội khu vực nông nghiệp nông thôn, góp phần vào quá trình tái cơ cấu ngành nông nghiệp và

hạn chế cho vay nặng lãi theo đúng chủ trương của Đảng, Nhà nước và của ngành Ngân hàng. Bên cạnh đó, SHB đã tích cực cấp tín dụng cho các thành phần kinh tế, cung cấp đa dạng và thường xuyên đổi mới các sản phẩm dịch vụ tiền tệ ngân hàng, thanh toán, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Cùng với việc phát triển hoạt động kinh doanh, SHB còn là một trong những ngân hàng tích cực trong công tác an sinh xã hội với nhiều chương trình thiết thực vì cộng đồng. Thay mặt Ban Cán sự Đảng, Ban Lãnh đạo Ngân hàng Nhà nước, tôi xin nhiệt liệt biểu dương và chúc mừng thành tích xuất sắc mà các thể hệ cán bộ, nhân viên SHB đã đạt được trong suốt chặng đường 25 năm qua”.

Phó Thống đốc Ngân hàng Nhà nước kỳ vọng SHB sẽ tiếp tục phát huy vai trò của một ngân hàng TMCP có nền tảng tài chính vững mạnh thực hiện chủ trương chính sách của Đảng, Nhà nước, hướng dòng vốn tín dụng vào các lĩnh vực ưu tiên, đặc biệt là lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn; tiếp tục chú trọng, đơn giản hóa thủ tục; phát triển các sản phẩm, dịch vụ tiện ích ngân hàng hiện đại, nhằm nâng cao khả năng tiếp cận vốn tín dụng và dịch vụ ngân hàng của khách hàng.

Đồng thời, tập trung nguồn lực triển khai quyết liệt Đề án tái cấu trúc giai đoạn 2016 - 2020 nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động kinh doanh đưa ngân hàng ngày càng phát triển, an toàn, lành mạnh và bền vững;



Phó Chủ tịch UBND TP Hà Nội Nguyễn Thế Hùng trao cờ Thi đua và Bằng khen của Chủ tịch UBND TP cho các tập thể, cá nhân thuộc SHB vì đã đạt thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua, góp phần hoàn thành nhiệm vụ Khối doanh nghiệp năm 2017

góp phần hoàn thành mục tiêu tái cơ cấu và xử lý nợ xấu của toàn hệ thống ngân hàng...

Với tôn chỉ hoạt động “Đối tác tin cậy, Giải pháp phù hợp”, nhân Kỷ niệm 25 năm phát triển, SHB đã đặt mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng, hiện đại hàng đầu Việt Nam, nằm trong Top 3 Ngân hàng TMCP tư nhân có quy mô lớn nhất Việt Nam và trở thành một tập đoàn tài chính mạnh theo chuẩn quốc tế với hạ tầng công nghệ hiện đại, nhân sự chuyên nghiệp, mạng lưới rộng khắp trên toàn quốc và vươn tầm quốc tế.

Chủ tịch HĐQT SHB Đỗ Quang Hiển khẳng định: “Trải qua 25 năm hình thành và phát triển, SHB đã nỗ lực không ngừng vì sự thịnh vượng của

nền kinh tế, các doanh nghiệp, doanh nhân và khách hàng tại Việt Nam và 2 nước Lào, Campuchia. CBNV SHB luôn tự hào về truyền thống văn hóa nhân văn và các thành tựu đã đạt được trong thời gian qua.

Phát huy truyền thống tốt đẹp này, trong thời gian tới, SHB quyết tâm phấn đấu đạt được các mục tiêu cao hơn trên tất cả các hoạt động ngân hàng, tiếp tục phát triển an toàn bền vững, hiện đại theo chuẩn quốc tế, góp phần vào sự thịnh vượng của đất nước và người dân. SHB rất mong nhận được sự chỉ đạo và quan tâm ủng hộ của Đảng, Chính phủ, các bộ, ban ngành, các doanh nghiệp, doanh nhân và khách hàng”.

Chủ tịch HĐQT SHB Đỗ Quang Hiển

cũng cho biết, trong giai đoạn mới SHB sẽ quyết tâm phấn đấu đạt được các mục tiêu cao hơn trên tất cả các hoạt động ngân hàng, tiếp tục phát triển an toàn bền vững, hiện đại, tiên tiến, đạt chuẩn quốc tế, góp phần vào sự thịnh vượng của đất nước và người dân với trọng tâm chiến lược là tiếp tục tăng trưởng kinh doanh có chọn lọc, hiệu quả, an toàn, phát triển bền vững, chuyển dịch mạnh cơ cấu khách hàng, tiếp tục tự động hóa dịch vụ với tiện ích cao, cải thiện mạnh mẽ chất lượng dịch vụ, gia tăng tỷ trọng thu dịch vụ, đặc biệt chú trọng dịch vụ thanh toán ứng dụng nền tảng công nghệ số; nâng cao năng lực tài chính, đẩy mạnh phát triển hoạt động kinh doanh bán lẻ thông qua Công ty tài chính tiêu dùng SHBFC.■



ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG SHB 2019:

NGÂN HÀNG SỐ LÀ MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC

- Chi trả cổ tức 21% cho cổ đông, chốt kế hoạch lợi nhuận 3.068 tỷ đồng, tăng vốn điều lệ lên 17.571 tỷ đồng.

■ NGUYỄN THÀNH

Đại hội đồng Cổ đông thường niên lần thứ 27 (tháng 4/2019) của SHB đã thành công tốt đẹp với việc thông qua nhiều mục tiêu kinh doanh và định hướng hoạt động quan trọng của Ngân hàng năm 2019. Bên cạnh kế hoạch tăng trưởng lợi nhuận từ 2.094 tỷ đồng năm 2018 lên 3.068 tỷ đồng năm 2019, Đại hội đã quyết nghị phương án chia cổ tức 21% cho cổ đông, thành lập Ngân hàng con 100% vốn của SHB tại Bồ Biển Ngà, đầu tư mạnh mẽ cho kế hoạch Chuyển đổi Số và xác định chiến lược Ngân hàng Số SHB, áp dụng Basel II vào năm 2020.

Thông qua phương án chi trả cổ tức 21% cho cổ đông

Tại Đại hội thường niên 27, báo cáo cổ đông về kết quả kinh doanh, Tổng giám đốc Nguyễn Văn Lê cho biết: Năm 2018, tổng tài sản của Ngân hàng đạt hơn 323.000 tỷ đồng, tăng 13% so với 2017, vốn tự có đạt hơn 22.000 tỷ đồng, tăng 23,5%, lợi nhuận trước thuế đạt 2.094 tỷ, tăng 8,8% và vượt 2,1% so với kế hoạch Đại hội đồng cổ đông giao. Về kế hoạch kinh doanh năm 2019, SHB đặt mục tiêu tổng tài sản tiếp tục nằm trong Top 5 các Ngân hàng TMCP tư nhân lớn nhất Việt Nam với mức tăng bình quân từ 15 - 20%/năm, thị phần cấp tín dụng mục tiêu tăng 0,4% so với năm 2018, xếp Top 5 trong hệ thống Ngân hàng TMCP tư nhân lớn nhất Việt Nam.

Năm 2019, SHB dự kiến sẽ thu hồi 3.500 tỷ đồng nợ xấu, trích lập dự phòng rủi ro các khoản nợ đã bán cho VAMC dự kiến gần 3.000 tỷ đồng. Ngân hàng đặt mục tiêu lợi nhuận trước thuế đạt 3.068 tỷ đồng, tăng 47% so với năm 2018, vốn điều lệ tăng lên 17.571 tỷ đồng, tổng tài sản đạt 372.917 tỷ đồng, huy động vốn đạt 283.922 tỷ đồng, tăng 16,64%; dư nợ tín dụng đạt 261.592 tỷ đồng, tăng 13% và tỷ lệ chia cổ tức 2019 dự kiến 11%.

Trả lời các câu hỏi của cổ đông về kế hoạch tăng vốn điều lệ, Chủ tịch SHB Đỗ Quang Hiển cho biết, năm 2019 vốn điều lệ của SHB sẽ tăng thêm hơn 5.500 tỷ đồng, nâng tổng vốn điều lệ của Ngân hàng đạt 17.571 tỷ đồng. Việc tăng vốn có ý nghĩa quan trọng, đó là nhằm nâng cao năng lực tài chính, khả năng cạnh tranh của SHB trong bối cảnh hội nhập Quốc tế, bên cạnh việc đáp ứng theo chuẩn mực Basel II và Thông tư 41 cũng như đầu tư mạnh mẽ cho công nghệ thông tin, triển khai

chuyển đổi số và thực hiện chiến lược Ngân hàng Số của SHB.

Tại Đại hội, cổ đông đã biểu quyết thông qua phương án tăng vốn điều lệ và chi trả cổ tức bằng cổ phiếu là 21% với tỷ lệ chia cổ tức 10% cho năm 2017 và 11% cho năm 2018.

Về phương án tăng vốn, Ngân hàng dự kiến thông qua hai phương án: Một là, sẽ phát hành 252,6 triệu cổ phiếu để trả cổ tức cho năm 2017 và năm 2018 (tương đương 2.526 tỷ đồng tính theo mệnh giá). Tỷ lệ thực hiện là 21%.

Hai là, phát hành 300,7 triệu cổ phiếu để chào bán cho cổ đông và ưu tiên cổ đông hiện hữu (tương đương 3.007 tỷ đồng tính theo mệnh giá). Tỷ lệ thực hiện quyền là 4:1, đồng nghĩa mỗi cổ đông sở hữu 4 cổ phiếu sẽ được mua thêm 1 cổ phiếu mới. Dự kiến thời điểm phát hành là tháng 10/2019 và HĐQT sẽ ủy quyền cho HĐQT thực hiện. Ngân hàng sẽ dành 4.684 tỷ đồng mở rộng quy mô cho vay, 850 tỷ đồng còn lại sẽ được dùng để đầu tư hệ thống công nghệ thông tin, tài sản cố định cho việc phát triển mạng lưới kinh doanh. Như vậy, sau khi tăng vốn thành công, vốn điều lệ của SHB sẽ tăng gần 46% so với năm 2018.

Tại phiên thảo luận của Đại hội, trả lời các câu hỏi của cổ đông, Chủ tịch Đỗ Quang Hiển cho biết, việc tăng vốn điều lệ của Ngân hàng nhằm mục tiêu chậm nhất đến 2020 SHB đạt chuẩn Basel II, nâng cao tiềm lực tài chính mở rộng quy mô cho vay, đầu tư vào công nghệ thông tin, thuê các Tập đoàn công nghệ hàng đầu thế giới tư vấn và phân biện chiến lược Ngân hàng Số, sẵn sàng cho hành trình Chuyển đổi Số và trở thành Ngân hàng bán lẻ hiện đại, đa năng với các sản phẩm, dịch vụ tài chính hiện đại trên nền

tăng công nghệ cao.

“SHB cũng như nhiều Ngân hàng đang đặt kế hoạch đến năm 2020 sẽ đạt chuẩn Basel II nên việc chia cổ tức bằng tiền mặt sẽ không nâng cao được năng lực tài chính của Ngân hàng cũng như nhu cầu đầu tư cho công nghệ thông tin” – Chủ tịch Đỗ Quang Hiển phân tích. Liên quan đến tỷ lệ nợ xấu và việc trích lập dự phòng rủi ro, trả lời câu hỏi của cổ đông, Tổng Giám đốc Nguyễn Văn Lê khẳng định, năm 2018 tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng chỉ còn 2,4%. Năm 2019, SHB sẽ tích cực đơn đốc thu hồi nợ xấu, đặt kế hoạch thu 3.500 tỷ đồng và trích lập dự phòng rủi ro gần 3.000 tỷ đồng.

Xác định chiến lược Ngân hàng Số. Thành lập Ngân hàng con của SHB tại Bồ Biển Ngà

Xung quanh kế hoạch kinh doanh 2019, tại Đại hội, Chủ tịch SHB Đỗ Quang Hiển cho biết, một trong các mục tiêu rất lớn của SHB năm 2019 và các năm tiếp theo là thực hiện thành công kế hoạch Chuyển đổi số và Ngân hàng Số nhằm hiện thực hóa mục tiêu trở thành Ngân hàng bán lẻ đa năng hiện đại hàng đầu Việt Nam. Hiện tại SHB đã và đang hợp tác với các Tập đoàn Công nghệ hàng đầu thế giới để triển khai kế hoạch này.

Chủ tịch SHB Đỗ Quang Hiển nêu rõ: Hướng tới mục tiêu Top 3 các Ngân hàng TMCP tư nhân lớn nhất Việt Nam và đạt chuẩn Quốc tế Basel II, bên cạnh việc tiếp tục nâng cao năng lực quản trị điều hành, quản trị rủi ro, SHB sẽ đặc biệt chú trọng đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin và xác định chiến lược Ngân hàng số, bên cạnh việc giảm thiểu chi phí vận hành, nâng cao hiệu suất lao động, phát triển mạnh mẽ hoạt động bán lẻ, khai thác tối đa lợi thế và tiềm năng của Công ty tài chính tiêu dùng SHB (SHB FC).



Đồng thời, SHB sẽ tập trung khai thác triệt để tiềm năng thế mạnh khác biệt của mình từ quy mô hệ thống tệp khách hàng doanh nghiệp lớn sẵn có và hệ sinh thái khách hàng, bao gồm khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa, khách hàng cá nhân bằng các sản phẩm hàm lượng công nghệ cao.

Phân tích việc SHB sẽ thành lập Ngân hàng con tại khu vực Châu Phi, Chủ tịch SHB Đỗ Quang Hiến cho biết: Hiện nay số lượng các doanh nghiệp Việt Nam đầu tư vào Bờ Biển Ngà không ngừng tăng lên, chủ yếu là các dự án xây dựng nhà máy chế biến phục vụ xuất nhập khẩu giữa hai nước. Năm 2018 kim ngạch xuất nhập khẩu giữa hai thị trường đạt 1 tỷ USD, trong đó 90% là Việt Nam nhập khẩu còn 10% là xuất khẩu tới thị trường này. Bờ Biển Ngà là thị trường cung cấp nguyên liệu đầu vào quan trọng cho Việt Nam, phần lớn là hạt điều thô và bông. Do đó, nhu cầu về vốn và các hoạt động thanh toán quốc tế cũng tăng lên nhanh chóng, trong khi đó sự hiện diện của các Tổ chức tín dụng Việt Nam tại khu vực này chưa có. Đây là lý do HĐQT trình cổ đông thông qua việc thành lập Ngân hàng con 100% vốn đầu tư của SHB tại

Bờ Biển Ngà để mở rộng vào thị trường Châu Phi.

“Chúng ta nói tới Bờ Biển Ngà nhưng thực ra phải là quan hệ Việt Nam và Châu Phi hoặc ít nhất là Tây Phi. Hoạt động xuất khẩu giữa hai khu vực không chỉ là hạt điều, gạo, gỗ, bông mà còn nhiều mặt hàng nông sản khác. Nếu có ngân hàng Việt Nam ở đó, việc mở LC thanh toán xuất nhập khẩu dễ dàng hơn, tháo gỡ rào cản quan trọng nhất trong thanh toán. SHB hiện diện tại thị trường này sẽ góp phần thực hiện kế hoạch chiến lược của Chính phủ về việc thúc đẩy hợp tác kinh tế với thị trường Châu Phi” – Chủ tịch Đỗ Quang Hiến nói về lý do sẽ thành

lập Ngân hàng con 100 % vốn của SHB tại Bờ Biển Ngà.

Tại Đại hội, sau khi nghe phân tích và trả lời các câu hỏi cổ đông, Đại hội đã đồng thuận thông qua toàn bộ các Tờ trình do HĐQT trình Đại hội.

Trả lời câu hỏi của cổ đông về kết quả kinh doanh Quý 1/2019 của Ngân hàng, Tổng Giám đốc Nguyễn Văn Lê cho biết: Tính đến 31/3/2019, tổng tài sản của SHB đạt 333.000 tỷ đồng, trong đó dư nợ tín dụng đạt khoảng 247.000 tỷ đồng, tăng 6,1%, huy động vốn đạt khoảng 255.000 tỷ đồng, lợi nhuận trước thuế đạt khoảng 743,9 tỷ đồng.■

CÁC CHỈ TIÊU KINH DOANH 2019			
STT	Chỉ tiêu	Kế hoạch 2019 (Tỷ đồng)	Tăng trưởng so với 2018 (%)
1	Tổng tài sản	372.917	15,36%
2	Vốn điều lệ	17.571	45,97%
3	Huy động từ TCKT và cá nhân	283.922	16,64%
4	Số dư cấp tín dụng	261.592	13%
5	Lợi nhuận trước thuế	3.068	46,51%
6	Tỷ lệ nợ xấu	<3%	
7	Tỷ lệ an toàn vốn	> 9%	
8	ROE	0,87%	
9	ROE	16,05%	

6 tháng đầu năm 2019, lợi nhuận của SHB đạt 1.560 tỷ đồng, tăng 52% so với cùng kỳ



Nỗ lực trong hoạt động, 6 tháng đầu năm 2019, SHB đã hoàn thành kế hoạch kinh doanh do ĐHCĐ 2019 đề ra với nhiều chỉ tiêu tài chính quan trọng đều tăng trưởng tốt.

Theo đó, tổng tài sản của SHB đạt 341,9 nghìn tỷ đồng, tăng thêm 18.638 tỷ trong vòng 6 tháng đầu năm và đạt 91,6% so với kế hoạch cả năm.

Các hoạt động kinh doanh đều tăng trưởng: Thu nhập lãi thuần tăng 60%, đạt 1.742 tỷ đồng, lãi từ hoạt động dịch vụ tăng mạnh, gấp 4 lần cùng kỳ năm ngoái, đạt gần 200 tỷ đồng; cho vay khách hàng đạt 240 nghìn tỷ đồng, tăng 10,6% và huy động vốn thị trường 1 từ tổ chức kinh tế, dân cư đạt 270,4 nghìn tỷ đồng, tăng 11,1%.

Tuy hoạt động mua bán chứng khoán

đầu tư và hoạt động khác sụt giảm, chi phí dự phòng rủi ro tín dụng tăng cao nhưng nhờ thu nhập lãi thuần tăng mạnh đã giúp lợi nhuận trước thuế của SHB đạt 1.560 tỷ đồng, đạt 50,8% kế hoạch lợi nhuận cả năm. Lãi trước thuế 6 tháng đầu năm đạt 817,6 tỷ đồng, tăng 57%.

Năm 2019, SHB đặt mục tiêu lợi nhuận trước thuế 3.068 tỷ đồng, tăng 46,5% so với năm 2018.

Với mục tiêu tăng trưởng hiệu quả đi đôi với bền vững, trong giai đoạn này SHB đặt mục tiêu quyết liệt xử lý nợ xấu, tuân thủ các quy định chặt chẽ về phân loại nợ, đảm bảo phòng ngừa trước mọi rủi ro. Kết quả kinh doanh 6 tháng đầu năm của SHB đã tạo đà cho việc nâng cao các tỷ lệ an toàn trong hoạt động của ngân hàng và từng bước tiếp cận các tỷ lệ an toàn theo chuẩn mực quốc tế.■

“UỐNG NƯỚC NHỚ NGUỒN”: SHB trao tặng 20 căn nhà tình nghĩa cho các gia đình có công

Phát huy truyền thống “Uống nước nhớ nguồn”, nhân Ngày Thương binh liệt sỹ 27/7 năm nay, SHB đã trao tặng số tiền hơn 1 tỷ đồng để xây dựng 20 căn nhà tình nghĩa cho các gia đình có công với cách mạng. Cũng trong dịp này, SHB đã đồng tổ chức Đại lễ cầu siêu cho các anh hùng liệt sỹ đã hy sinh bảo vệ Tổ quốc nói chung và tại Thành cổ Quảng Trị năm 1972 nói riêng.

20 căn nhà tình nghĩa sẽ khởi công xây dựng khi nhận được sự tài trợ của SHB để sớm đón những gia đình có người thân trực tiếp tham gia vào chiến dịch tại Thành cổ Quảng Trị 1972. Đây cũng là những gia đình có hoàn cảnh khó khăn, thuộc diện hộ nghèo, cận nghèo tại địa phương cần được hỗ trợ.

Thông qua hoạt động tặng nhà tình nghĩa và Đại lễ cầu siêu, SHB muốn tri ân tới các anh hùng liệt sỹ, những cựu chiến binh và thân nhân đã tham gia vào cuộc chiến tranh vệ quốc vĩ đại của dân tộc, mang lại hòa bình, ấm no cho dân tộc.

Trước đó, vào các năm 2017 -2018, SHB cũng đã trao tặng 30 căn nhà tình nghĩa cho các gia đình chính sách đã tham gia chiến đấu bảo vệ Thành cổ Quảng Trị trên toàn quốc. Đây là một trong những hoạt động trong năm trong chính sách an sinh xã hội của SHB được tổ chức trong nhiều năm qua hướng đến đối tượng là những thương, bệnh binh, gia đình liệt sỹ.

Các chính sách an sinh xã hội, từ lâu đã trở thành một ưu tiên, song hành cùng quá trình phát triển và mở rộng hoạt động của SHB, thông qua các chương trình, hoạt động cụ thể như “Chương trình Nhà Lành đạo trẻ”, “Hộ chiếu toàn cầu”, “Xây cầu vượt lũ” v.v.■

2019

NHỮNG MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN

■ NGUYỄN VĂN LÊ
(Tổng Giám đốc SHB)

Kết thúc năm kinh doanh 2018, tổng tài sản của SHB đạt 323.339 tỷ đồng, tăng 13% so với cuối năm 2017; vốn chủ sở hữu đạt hơn 16.553 tỷ đồng; vốn điều lệ đạt 12.036 tỷ đồng; vốn tự có đạt hơn 22.010 tỷ đồng; lợi nhuận trước thuế đạt hơn 2.086 tỷ đồng; huy động thị trường tăng 15,4% so với năm 2017, cao hơn tốc độ tăng trưởng huy động vốn của toàn hệ thống tổ chức tín dụng Việt Nam. Tổng dư nợ đạt gần 217.000 tỷ đồng, tăng 9,4% so với cùng kỳ năm 2017, chiếm 5,44% thị phần tổng dư nợ cho vay toàn hệ thống tổ chức tín dụng tư nhân.

Năm 2019, dự báo kinh tế vĩ mô nói chung và hoạt động ngành ngân hàng nói riêng sẽ đối mặt với nhiều thách thức, SHB sẽ tập trung phát huy mọi nguồn lực, triển khai đồng bộ các giải pháp trong kinh doanh và quản trị điều hành, phấn đấu lọt vào Top 3 các Ngân hàng TMCP tư nhân lớn nhất Việt Nam.

Theo đó, SHB xác định các mục tiêu hoạt động chính trong năm 2019 như sau:

NHÓM MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN KINH DOANH

- Quy mô tổng tài sản tiếp tục nằm trong top 5 NHTMCP tư nhân lớn nhất VN với mức tăng bình quân từ 15- 20%/ năm.
- Quy mô huy động vốn Thị trường 1 (TCKT và dân cư) xếp thứ 4 trong nhóm các NHTMCP tư nhân lớn nhất VN.
- Năm 2019 thị phần cấp tín dụng xếp top 5 trong hệ thống NHTMCP tư nhân lớn nhất VN (không tính 4 NHTMCP NN), tăng

- 0,4% so với năm 2018.
- Tỷ lệ nợ xấu nội bảng/tổng dư nợ < 3%, tỷ lệ nợ quá hạn (nợ nhóm 2 đến nhóm 5)/tổng dư nợ < 5%.
- Tích cực đôn đốc thu hồi nợ xấu, nợ quá hạn và kế hoạch năm 2019 dự kiến sẽ thu hồi nợ xấu đạt 3.500 tỷ đồng; Đồng thời sẽ thực hiện trích lập dự phòng rủi ro đầy đủ theo quy định của NHNNVN, trong đó có trích dự phòng rủi ro các khoản nợ đã bán VAMC năm 2019 dự kiến: 2.164 tỷ đồng.
- Kế hoạch năm 2019 mục tiêu: Tỷ lệ thu dịch vụ/tổng thu nhập thuần dự kiến đạt từ 10-12%.
- Phát hành thêm vốn điều lệ và vốn tự có cấp 2 để đảm bảo hệ số an toàn vốn (CAR) đảm bảo tuân thủ theo chuẩn Basel (theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN và Thông tư 13/2017/TT-NHNN). Việc phát hành thêm vốn điều lệ là điều kiện để SHB tiếp tục duy trì tốc độ phát triển quy mô kinh doanh song song với việc tuân thủ các tỷ lệ đảm bảo an toàn trong hoạt động kinh doanh theo quy định của NHNN VN tại Thông tư 41/2016/TT-NHNN và Thông tư 13/2017/TT-NHNN có hiệu lực từ ngày 01/01/2020.

NHÓM MỤC TIÊU HOẠT ĐỘNG

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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, đặc biệt nguồn vốn có kỳ hạn dài, chi phí hợp lý.
- 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.
- 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.■

“Để phát triển hoạt động ngân hàng ở Việt Nam hiện nay và tương lai, phải đẩy mạnh đầu tư cho công nghệ thông tin và giảm thiểu các chi phí, thủ tục hành chính, giảm thời gian giao dịch với khách hàng. SHB đã và đang đổi mới mạnh mẽ mọi khâu trong quản trị điều hành, tập trung tối đa cho chuyển dịch số và Ngân hàng Số. Cá nhân tôi luôn tự nhắc mình phải đổi mới và học hỏi, học hỏi không ngừng và phải "start-up" hàng ngày”.

(Nguyễn Văn Lê -
Tổng Giám đốc SHB)

CÁC CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH CƠ BẢN DỰ KIẾN NĂM 2019

STT	Chỉ tiêu	Kế hoạch 2019	Tăng/giảm so với 2018	
			+/-	%
1	Tổng tài sản	372.917	49.641	15,36%
2	Vốn điều lệ (*)	17.571	5.534	45,97%
3	Huy động vốn từ TCKT và CN	283.922	40.502	16,64%
4	Số dư cấp tín dụng	261.592	30.094	13,00%
5	Lợi nhuận trước thuế	3.068	974	46,51%
6	Tỷ lệ nợ xấu (%)	<3%		
7	Tỷ lệ chia cổ tức dự kiến (%)	11% VDL		
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	<40%		
11	Tỷ lệ dự trữ thanh khoản	>10%		
12	ROA	0,87%		
13	ROE	16,05%		

(*) Tăng vốn điều lệ để đảm bảo tuân thủ các tỷ lệ an toàn hoạt động theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN của NHNN, năm 2019 SHB dự kiến tăng thêm 5.534 tỷ đồng vốn điều lệ từ phân phối cổ tức bằng cổ phiếu và phát hành cổ phiếu cho các cổ đông, nhà đầu tư.

Với định hướng phát triển bền vững, an toàn và hiệu quả, sự chỉ đạo sát sao của HĐQT, Ban Tổng Giám đốc, sự nỗ lực hết mình của tập thể CBNV trên toàn hệ thống trong và ngoài nước, năm 2018 SHB tiếp tục đạt được những thành công quan trọng trong hoạt động kinh doanh, hoàn thành kế hoạch do Đại hội đồng cổ đông đề ra từ đầu năm.

Năm 2019, SHB giữ vững mục tiêu top 5 và phấn đấu lọt vào top 3 các Ngân hàng TMCP tư nhân lớn nhất Việt Nam.



Từng có thời gian trực tiếp tham vấn chiến lược cho SHB, Nguyên Thống đốc Ngân hàng Nhà nước - ông Cao Sỹ Kiêm cho rằng, thành công của SHB sau 25 năm phát triển xuất phát từ 3 trụ cột chính. Đây cũng là 3 yếu tố cốt lõi mà SHB đã kiên trì theo đuổi. Nguyên Thống đốc Cao Sỹ Kiêm đã trả lời phỏng vấn SHB NEWS.

Nguyên Thống đốc NHNN Cao Sỹ Kiêm: THÀNH CÔNG CỦA SHB NHỜ VÀO 3 YẾU TỐ CỐT LÕI

■ PHAN TRANG thực hiện

Thưa ông, tháng 11/2018 SHB đã kỷ niệm 25 năm thành lập. Từ một Ngân hàng Nông thôn với vốn vắn 400 triệu đồng vốn điều lệ, 8 nhân viên nghiệp vụ và 2 Phòng Giao dịch, tổng tài sản trên 1 tỷ đồng, nay SHB cán mốc trên 300.000 tỷ tổng tài sản, trên 500 Chi nhánh/Phòng Giao dịch trong và ngoài nước, là Ngân hàng nằm trong Top 5 các Ngân hàng TMCP tư nhân lớn nhất hiện nay.

Từng là Thống đốc Ngân hàng Nhà nước (NHNN), ông có đánh giá gì về sự trưởng thành của SHB?

Trong những năm 90, thị trường tín dụng khu vực nông thôn nói chung phát triển rất kém và Ngân hàng Nhon Ái (tiền thân của SHB - PV) khi đó đóng đô ở Cần Thơ cũng trong hoàn cảnh này. Nhon Ái khi đó chưa có kinh nghiệm, đội ngũ nhân viên cũng chưa được đào tạo chuyên nghiệp nên hoạt động kém hiệu quả. Giai đoạn này, NHNN có chủ trương cho phép các Ngân hàng Nông thôn chuyển đổi mô hình hoạt động thành Ngân hàng Đô thị để phục vụ đồng đảo đối tượng khách hàng, mở rộng phạm vi hoạt động. Lúc bấy giờ, Chủ tịch HĐQT của T&T là ông Đỗ Quang Hiển có ý định “lấn sân” sang lĩnh vực tài chính ngân hàng. Tuy nhiên, để được cấp phép hoạt động Ngân hàng mới rất khó khăn nên tôi đã giới thiệu Nhon Ái cho “bầu” Hiển. Chủ tịch T&T đã vào cuộc rất quyết tâm và không lâu sau đó, Nhon Ái chuyển thành Ngân hàng Đô thị, đổi tên thành Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội (SHB) và từng bước chuyển mình mạnh mẽ.

SHB sau đó đã thành lập các công ty con, tăng vốn điều lệ, niêm yết cổ phiếu trên thị trường chứng khoán và điển hình là thương vụ nhận sáp nhập thành công Ngân hàng Nhà Hà Nội (HBB). Tôi cho rằng, sự trưởng thành mạnh mẽ của SHB trong 25 năm qua xuất phát từ 3 yếu tố cốt lõi.

Thứ nhất, đó là SHB có chiến lược kinh

“ SHB có chiến lược kinh doanh tốt, định hướng rõ ràng, hệ thống công nghệ thông tin hội nhập, đội ngũ cán bộ được tuyển lựa, đáp ứng chuyên môn và phẩm chất đạo đức. ”

doanh tốt, định hướng rõ ràng. Thứ hai là hệ thống công nghệ thông tin phù hợp với tốc độ phát triển của Ngân hàng và hội nhập với tình hình chung của toàn Ngành.

Và thứ ba là SHB có đội ngũ cán bộ được tuyển lựa, đào tạo đáp ứng về năng lực chuyên môn và phẩm chất đạo đức. Điều đó lý giải tại sao SHB có tốc độ phát triển nhanh nhưng an toàn.

Là một trong 3 Ngân hàng TMCP đầu tiên niêm yết cổ phiếu, trở thành công ty đại chúng năm 2009. Ông có bình luận gì về sự kiện này của SHB?

Theo tôi, đây là bước đi táo bạo của SHB nhưng là sự táo bạo có cơ sở. Nó thể hiện tầm nhìn xa, sự nhạy bén trong việc khẳng định thương hiệu SHB. Cần nhấn mạnh rằng, thời điểm đó SHB là Ngân hàng TMCP thứ 3 trong hệ thống ngân hàng thực hiện niêm yết cổ phiếu trên sàn với mức vốn hóa lớn. Vì thế, ngay trong ngày đầu tiên niêm yết, mã chứng khoán của SHB đã trở thành một hiện tượng được giới đầu tư săn đón. Sau sự kiện đó, uy tín và vị thế của SHB đã được nâng lên đáng kể.

Đối với thương vụ nhận sáp nhập Ngân hàng Nhà Hà nội (HBB) năm 2012 của SHB, ông có đánh giá gì?

Nhiều chuyên gia cho rằng đây là thương vụ điển hình M&A trong lĩnh vực tài chính ngân

hàng. Tôi cũng đồng thuận với họ. Tôi được biết, thời điểm SHB nhận sáp nhập HBB, lúc đó Ngân hàng này có tỷ lệ nợ xấu cao, khả năng sinh lời thấp và nguy cơ phá sản cũng rất cao. Việc SHB nhận sáp nhập HBB đồng nghĩa với việc SHB sẽ tiếp tục phải giải quyết bài toán nợ xấu rất lớn của HBB. Thực tế đã cho thấy, việc giải quyết nợ xấu thời kỳ hậu sáp nhập là một hành trình đầy gian nan, vất vả của SHB. Tuy nhiên, việc SHB nhận sáp nhập HBB cũng đem lại những lợi ích rất to lớn cho chính Ngân hàng. Đó là việc tăng tổng tài sản, mở rộng mạng lưới, bổ sung nguồn nhân lực v.v.v...

Với sự hậu thuẫn của NHNN, SHB đã nhận sáp nhập thành công, thực hiện rất tốt chủ trương tái cơ cấu các TCTD của Chính phủ và NHNN. Cần nhấn mạnh thêm, việc SHB nhận sáp nhập HBB là một bước đi đầy dũng cảm, táo bạo. Bước đi này thể hiện những tính toán chiến lược của người đứng đầu. Cá nhân tôi đã tiếp xúc, tham mưu về mặt chiến lược cho ông Đỗ Quang Hiển trước kia và nhận thấy, đó là con người rất biết nhìn xa trông rộng.

Là chuyên gia tài chính am hiểu SHB, ông có tham vấn gì cho SHB giai đoạn tới, thưa ông?

Theo tôi, SHB cần làm 3 việc: Một là, cần đổi mới, sáng tạo, cập nhật những cái hay, cái mới của thế giới, chớp thời cơ thực hiện và vượt lên các Ngân hàng khác.

Hai là, phải đào tạo nguồn nhân lực tốt nhằm đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của khách hàng, phù hợp với cách mạng công nghiệp 4.0.

Ba là, phải xây dựng được thương hiệu, gìn giữ và bảo vệ được thương hiệu bởi có thương hiệu, uy tín thì mới phát triển nhanh và vươn cao hơn nữa.

Trân trọng cảm ơn ông!

Tạp chí The Asian Banking and Finance Châu Á trao 4 giải thưởng quốc tế uy tín cho SHB

■ TRÂM ANH

Mới đây, Tạp chí uy tín hàng đầu Châu Á – The Asian Banking and Finance (ABF) đã trao cho SHB 4 giải thưởng quốc tế lớn. Các giải thưởng quốc tế này tiếp tục khẳng định vị thế vững chắc của SHB trên thị trường tài chính.

04 giải thưởng mà ABF vinh danh cho SHB bao gồm: Ngân hàng tài trợ dự án tốt nhất; Ngân hàng tài trợ thương mại tốt nhất năm 2019 (cho hạng mục giải thưởng ngân hàng bán buôn); Ngân hàng có sáng kiến thẻ ghi nợ tốt nhất; Ngân hàng có sáng kiến Online Banking tốt nhất năm 2019 (cho hạng mục giải thưởng ngân hàng bán lẻ).

Với vị thế và uy tín hàng đầu của mình, định kỳ hàng năm, ABF đã tổ chức hệ thống giải thưởng ngân hàng bán buôn và ngân hàng bán lẻ có hoạt động nổi bật theo khu vực và quốc gia. Đặc biệt, Ban Giám khảo của chương trình này gồm nhiều chuyên gia tài chính - ngân hàng uy tín (đại diện của tất cả Big4 về kiểm toán và tư vấn tài chính tại Singapore) đã đánh giá cao SHB dựa trên nhiều tiêu chí khắt khe như các chỉ số, thông tin về chính sách, năng lực, quy mô kinh doanh dịch vụ ngân hàng bán lẻ và bán buôn, các chỉ số thông tin về sáng kiến, sản phẩm mới v.v.v...

Là một ngân hàng được đánh giá khá cao tại thị trường tài chính trong nước, trong nhiều kỳ trao giải trước, SHB cũng là ngân hàng được ABF vinh danh ở nhiều hạng mục giải thưởng như: Ngân hàng tài trợ dự án tốt nhất, Ngân hàng tài trợ thương mại tốt nhất, Ngân hàng SME tốt nhất, Ngân

hàng có sản phẩm cho vay mua nhà tốt nhất, Ngân hàng có sản phẩm cho vay mua ô tô tốt nhất, Ngân hàng có sáng kiến thẻ tín dụng tốt nhất, Ngân hàng có sáng kiến bao trùm tài chính tốt nhất...

Đối với các giải thưởng mà SHB được ABF trao lần này, cụ thể trong khuôn khổ giải thưởng Tài trợ dự án tốt nhất, SHB được đánh giá cao với dự án “Thủy điện Pắc Ma” với tổng mức đầu tư 5,4 nghìn tỷ đồng, trong đó SHB tài trợ vốn vay dài hạn và hạn mức tín dụng ngắn hạn lên đến 50% tổng mức đầu tư của dự án. Dự kiến Quý I/2020, dự án sẽ bắt đầu phát điện. Đây cũng là lần thứ 4, ABF trao tặng giải thưởng Ngân hàng Tài trợ Dự án tốt nhất cho SHB kể từ năm 2015.

Về tài trợ thương mại, giá trị tài trợ thương mại của SHB năm 2018 đã tăng trưởng ấn tượng với mức tăng 8% so với năm trước, đạt mức 3,61 tỷ USD. Theo đó, SHB hiện đứng trong Top các ngân hàng TMCP cổ phần tư nhân lớn nhất về doanh số thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại. Ngoài ra, SHB là một trong những ngân hàng hàng đầu Việt Nam có doanh số LC UPAS lớn nhất. Vào tháng 9/2018, SHB đã ký kết Hợp đồng tín dụng khung với Ngân hàng Hợp tác Kinh tế Quốc tế (IBEC). Sau đó, SHB đã triển khai gói sản phẩm tài trợ dành riêng cho các khách hàng doanh nghiệp liên quan, mở ra cơ hội phát triển, thúc đẩy hợp tác song phương giữa các nước Đông Âu và Việt Nam.

Một điểm sáng khác là sáng kiến Thẻ ghi nợ tốt nhất. Theo đó, khách hàng sở hữu SHB Visa Debit có thể đăng ký chọn 01 trong 10 mẫu thiết kế khác biệt, độc đáo.

Chính từ sự sáng tạo và khác biệt này đã giúp SHB vượt qua nhiều đối thủ khác, chiến thắng ở hạng mục Ngân hàng có sáng kiến thẻ ghi nợ tốt nhất năm 2019.

Cuối cùng, ở hạng mục giải thưởng Sáng kiến Online Banking, Ban giám khảo ABF đánh giá rất cao ứng dụng SHB Mobile Banking khi có thể cung cấp cho khách hàng khả năng kiểm soát tài chính tối ưu, mọi thông tin về tài khoản, số dư, sao kê... hay các sổ tiết kiệm đã gửi, các thẻ đã mở... một cách rõ ràng nhất. Ngoài ra, toàn bộ các thẻ khách hàng đang sử dụng cũng đều được đưa vào ứng dụng và kiểm soát an toàn. Với tính năng này, khách hàng có thể theo dõi mọi giao dịch thẻ, điều chỉnh hạn mức giao dịch, rút tiền... theo nhu cầu và có thể ra lệnh khóa thẻ ngay lập tức khi bị mất thẻ, lộ thông tin thẻ.

Trong 6 tháng đầu năm 2019, ngoài 4 giải thưởng của ABF, SHB còn liên tiếp được vinh danh tại các giải thưởng trong nước và quốc tế ở các lĩnh vực khác như: Top 10 ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín nhất 4 năm liên tiếp do Vietnam Report vinh danh, Ngân hàng tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam do Tạp chí Alpha Southeast Asia bình chọn.

Các giải thưởng này một lần nữa khẳng định sự tin tưởng của khách hàng, cổ đông và đối tác và sự ghi nhận của các tổ chức uy tín dành cho SHB. ■

Tạp chí HR Asia trao danh hiệu “Doanh nghiệp có môi trường làm việc tốt nhất Châu Á” cho SHB



Ngày 10/7, tại Thành phố Hồ Chí Minh, Tạp chí HR Asia đã tổ chức lễ trao giải “Best company to work for in Asia 2019” – Doanh nghiệp có môi trường làm việc tốt nhất Châu Á 2019 cho các doanh nghiệp Việt Nam. SHB - Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội đã vinh dự được trao giải thưởng danh giá này.

“Doanh nghiệp có môi trường làm việc tốt nhất Châu Á” là giải thưởng uy tín về lĩnh vực nhân sự của Tạp chí HR Asia - Ấn phẩm đặc biệt hàng đầu Châu Á dành cho các chuyên gia nhân sự của Business Media International.

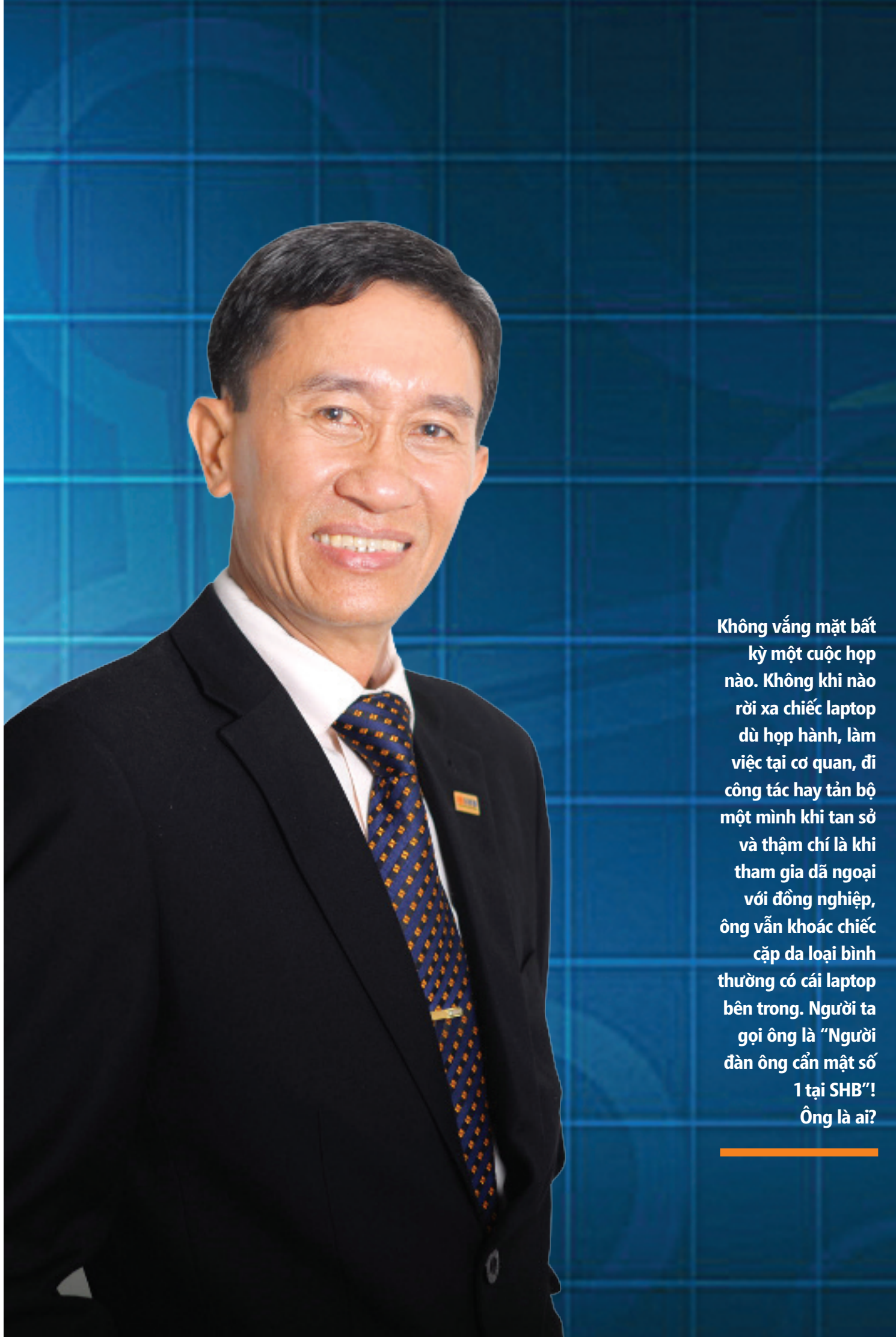
Giải thưởng được thực hiện khảo sát trên các quốc gia và vùng lãnh thổ ở Châu Á: Trung Quốc, Hong Kong, Indonesia, Malaysia, Philippines, Singapore, Việt Nam, Đài Loan, Thái Lan, UAE; bao gồm 265 doanh nghiệp với 9.850 nhân viên. Dựa trên mô hình Total Engagement Assessment Model - mô hình đánh giá tham gia tổng thể với nhóm các câu hỏi dành cho nhân viên của hơn 130

doanh nghiệp tại Việt Nam về môi trường, chính sách làm việc, cảm nhận của cá nhân, cơ hội thăng tiến, văn hóa tập thể, lãnh đạo...

Bên cạnh đó, HR Asia còn thực hiện đánh giá thông qua tham quan và phỏng vấn trực tiếp tại trụ sở với giám đốc điều hành, giám đốc nhân sự, ban lãnh đạo để hiểu rõ hơn các chính sách về môi trường làm việc tại mỗi công ty.

Nhờ những nỗ lực nhằm tạo ra một môi trường làm việc tốt nhất, đưa ra các chính sách tuyển dụng minh bạch, rõ ràng và chế độ lương, thưởng được tăng lên theo từng năm và môi trường văn hóa riêng đã giúp SHB trở thành doanh nghiệp nổi trội trên thị trường lao động.

Tạp chí HR Asia đánh giá cao SHB luôn có các chính sách đãi ngộ, khen thưởng xứng đáng với các cá nhân, tập thể nhằm tạo môi trường làm việc công bằng, khuyến khích phát huy năng lực thông qua các chỉ tiêu kinh doanh, dịch vụ, hỗ trợ, vận hành. ■



Không vắng mặt bất kỳ một cuộc họp nào. Không khi nào rời xa chiếc laptop dù họp hành, làm việc tại cơ quan, đi công tác hay tản bộ một mình khi tan sở và thậm chí là khi tham gia dã ngoại với đồng nghiệp, ông vẫn khoác chiếc cặp da loại bình thường có cái laptop bên trong. Người ta gọi ông là “Người đàn ông cần mật số 1 tại SHB”!

Ông là ai?

“NGƯỜI ĐÀN ÔNG CẦN MẬT SỐ 1 SHB” ÔNG LÀ AI?

■ PHAN TRANG ghi

Người của công việc đặc thù

Phải khó khăn lắm tôi mới hẹn gặp được ông bởi công việc của ông luôn bận rộn. Đúng ra là rất bận.

Sáng đó cuối tuần, đúng 9h ông bước vào phòng làm việc. Vừa thở dốc, vừa ngay ngắn đặt 2 chiếc laptop trên bàn, ông bảo: “Xin phép chị cho tôi thở một chút! Tôi vừa leo thang bộ từ tầng 1 lên tầng 7 do đợi thang máy quá lâu, sợ không kịp giờ hẹn với chị”!

Từng là Trưởng Ban kiểm toán nội bộ nhiều năm tại SHB và nay giữ trọng trách là Trưởng Ban Kiểm soát của Ngân hàng, ở ông luôn toát nên một phong thái điềm đạm trong cách nói chuyện, một lối sống giản dị mẫu mực của một cán bộ đầy tâm huyết.

Nếu chưa từng gặp hay làm việc với ông, người đối diện rất có thể nhầm tưởng ông là một trong những thành viên đầu

tiên đặt nền móng cho Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (SHB) bởi sự hiểu biết sâu sắc của ông về SHB cũng như lĩnh vực tài chính ngân hàng. Thế nhưng không phải như vậy!

Ông nhớ lại: Ngày 13/11/1993, Ngân hàng Nông nghiệp - Nông thôn Nhon Ái ra đời. Khi đó, ông đang công tác tại Ngân hàng Nhà nước tỉnh Hậu Giang cũ. Là Phó Chánh Thanh tra, ông có điều kiện tiếp xúc với các tổ chức tín dụng trên địa bàn, trong đó có Ngân hàng Nhon Ái.

Mặc dù được thành lập với số vốn điều lệ ít ỏi 400 triệu đồng, 8 nhân viên nghiệp vụ, 2 Điểm Giao dịch nhưng ông nhận thấy ở Nhon Ái có sự nỗ lực và quyết tâm rất lớn nhằm đưa Ngân hàng từng bước phát triển. Cũng chính vì vậy, trong quá trình làm việc với Nhon Ái, ông thường xuyên đóng góp ý kiến, được Nhon Ái tiếp thu, Ngân hàng làm ăn có lãi.

Năm 2006, Nhon Ái có bước chuyển mình

mạnh mẽ. Đó là việc chuẩn bị chuyển đổi từ Ngân hàng Nông thôn lên Đô thị và tăng vốn điều lệ. “Lúc đó, Tổng giám đốc Nguyễn Văn Lê đến nhà riêng của gia đình tôi chia sẻ về những mục tiêu, con đường của SHB trong tương lai và muốn tôi đồng hành cùng với Ngân hàng với vai trò là phụ trách kiểm toán nội bộ”, ông chia sẻ.

Nhận thấy sự nỗ lực, quyết tâm rất lớn của Ban Lãnh đạo Ngân hàng cũng như cảm nhận được mối lương duyên với SHB nên ông nhận lời và chính thức trở thành Trưởng Kiểm toán nội bộ SHB từ tháng 10/2006. Cái tên Phạm Hòa Bình xuất hiện ở một lĩnh vực hoạt động đặc thù tại SHB bắt đầu từ đó.

Ông kể, những ngày đầu nhận nhiệm vụ, bộ phận Kiểm toán nội bộ của Ngân hàng chỉ có 3 người, chưa có quy chế, quy trình hoạt động.

Ngay sau khi nhậm chức và trở thành “người SHB”, ông đã cùng cộng sự xây dựng toàn bộ quy chế, quy trình kiểm toán nội bộ, nhằm đảm bảo hoạt động của Ngân hàng an toàn, ổn định và tuân thủ nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và Ngân hàng Nhà nước.

Năm 2009, ông được bầu vào Ban Kiểm soát của Ngân hàng, là thành viên Ban Kiểm soát, kiêm Trưởng Kiểm toán nội bộ.

Đến năm 2012, ông được tín nhiệm giữ chức Trưởng Ban Kiểm soát SHB và ông liên tục được tín nhiệm chức vụ đó cho đến nay!

Ông chia sẻ: Ngân hàng là một ngành đặc thù, yêu cầu tính bảo mật rất cao. Riêng với ông, gần 30 năm gắn bó với Ngành Ngân hàng, dù ở vị trí nào, từ thanh tra cho đến kiểm toán nội bộ hay kiểm soát, đó đều là những lĩnh vực rất đặc thù trong hoạt động Ngân hàng, đòi hỏi phải có tính tuân thủ và bảo mật cao nhất.

Chính ông cũng tự nhận: “Mình là người đặc biệt cẩn trọng, tỉ mỉ, luôn tuân thủ chặt chẽ các quy định”. Có lẽ vì vậy mà giải quyết bất kỳ công việc gì, ông đều nghiên cứu kỹ lưỡng yêu cầu của công việc dựa trên cơ sở các quy định của Nhà nước, của Ngành để tham chiếu, xử lý công việc cho SHB.

Tính cẩn mật của ông còn gắn liền với hình ảnh người đàn ông luôn mang theo chiếc laptop, khi mà đi làm, đi họp, đi công tác..., ông luôn khoác nó bên mình.

Ông cho biết, các tài liệu thông tin về kiểm soát, kiểm toán nội bộ là những tài liệu đặc biệt quan trọng đối với hoạt động của một Ngân hàng. Những thông tin, dữ liệu đó nếu bị rò rỉ, thất thoát ra bên ngoài sẽ rất nguy hiểm. Tính “nguy hiểm” của nó, chỉ những ai làm công việc

đặc thù này tại các Bank mới hiểu.

Người chọn nghề hay nghiệp chọn người, thưa anh?

Tôi đặt câu hỏi với ông. “Thực ra ước mơ thời trẻ của tôi là trở thành kỹ sư cơ khí bởi lý do rất đơn giản: tôi không thích những con số” ông nói.

Năm 1983, sau khi rời quân ngũ, Phạm Hòa Bình chỉ có vền vẹn 3 tháng để ôn thi vào trường Đại học Bách Khoa TP HCM, chuyên ngành chế tạo máy. Tuy nhiên, vì thời gian quá ít ỏi nên cánh cổng trường Bách Khoa đã không mở ra với ông. Quyết tâm thi lại Bách Khoa năm thứ hai nhưng vẫn thiếu mất 2 điểm. May mắn, ông lại đủ điểm vào trường Cao cấp Ngân hàng TP HCM (nay là Học viện Ngân hàng TP HCM).

“Lúc đó cha tôi chỉ nói duy nhất một câu: Cha đang phục vụ trong ngành Ngân hàng và đây là xương sống của nền kinh tế đất nước”. Cũng từ đây, cái “duyên” với Ngân hàng đã “vận” vào ông, đi theo ông và thấm vào máu cho tới tận bây giờ.

Gần 30 năm phục vụ trong Ngành Ngân hàng, ông cho rằng có lẽ cái nghiệp nó chọn người. Càng làm ông lại càng say mê. Nhiều thành viên làm việc cùng ông cho biết, tại SHB ông luôn là người đến sớm trước giờ làm việc và cũng là người cuối

cùng rời văn phòng. Có khi thứ bảy, chủ nhật ông cũng đến văn phòng để... làm việc. “Chùng nào tôi còn sức, còn lực, chùng nào Ngân hàng còn tín nhiệm tôi sẽ cố gắng hết sức làm tròn trách nhiệm của mình”, ông tâm sự.

Đau đáu niềm riêng

Là Trưởng Ban Kiểm soát SHB nhưng ông Bình được biết đến là một lãnh đạo khiêm nhường, giản dị, gần gũi, sẵn sàng chia sẻ, chỉ bảo, tận tâm với từng đồng nghiệp. Ở ông, người ta còn bắt gặp hình ảnh của một cán bộ luôn gương mẫu và đi đầu trong mọi mặt, từ tuân thủ quy định về mặc đồng phục đến giờ giấc làm việc.

Nếu như trong công việc, ông là hình mẫu của nhiều thế hệ SHB thì với gia đình, ông luôn tự nhận mình là người chưa làm tròn bổn phận.

Tâm sự đôi nét chuyện riêng tư, ông cho biết, sau khi chuyển công tác ra Hà Nội, Ban Lãnh đạo Ngân hàng cũng tạo điều kiện để ông đưa cả gia đình ra sinh sống. Tuy nhiên, cả đời mẹ ông đã gắn bó với mảnh đất miền sông nước Cần Thơ nên không muốn xa quê. Giữa lúc đắn đo lựa chọn công việc và gia đình, chính vợ ông là người đã động viên ông tiếp tục cống hiến vì công việc, còn bà sẽ là hậu phương vững chắc của ông.

Thấm thoát, ông Phạm Hòa Bình cũng đã xa quê hương gần chục năm. Cũng trong thời gian đó, Ba ông người mà ông luôn kính trọng đã rời xa gia đình, còn mẹ ông năm nay đã bước qua tuổi 93, ngày càng già yếu, vợ ông sức khỏe cũng không được ổn định. Cô con gái duy nhất lại đi học xa nên trong lòng ông luôn đau đáu vì không ở bên phụng dưỡng mẹ già, làm tròn bổn phận của người chồng, người cha. Nói đến đây, ông không giấu nổi xúc động!

Cũng theo ông Bình, vì gia đình ở xa nên Ngân hàng thường xuyên tạo điều kiện để ông có thể về thăm trung bình tháng/lần. Tuy nhiên, có những thời điểm công việc bận rộn, có khi đến 3 tháng ông mới về thăm nhà một lần. Bởi lý do rất giản đơn, ông muốn tiết kiệm chi phí cho cơ quan, còn những thời điểm ông “tranh thủ” thời gian rảnh rỗi cuối tuần về thăm gia đình ông đều chủ động “bỏ” tiền túi của mình.

Hy sinh tình cảm gia đình, dành trọn tâm sức cho Ngân hàng nhưng chưa bao giờ ông đòi hỏi bất kỳ quyền lợi nào.

“Cá nhân tôi chỉ mong rằng thế hệ trẻ SHB hôm nay sẽ tiếp tục gìn giữ, phát huy tinh thần đoàn kết, làm việc quên mình” ông kết thúc cuộc trò chuyện với phóng viên SHB NEWS như vậy. ■

Ghi nhận công lao đóng góp của ông cho Ngành Ngân hàng nói chung và SHB nói riêng, ông đã được trao tặng nhiều phần thưởng cá nhân, trong đó năm 2012 ông vinh dự được Thống đốc Ngân hàng Nhà nước tặng Bằng khen. Trước đó, năm 2010 HĐQT SHB đã quyết định trao tặng Giấy khen của Hội đồng Quản trị cho cá nhân ông do có những thành tích xuất sắc trong công việc.



Bà Đặng Thị Phương Ba - Giám đốc Khối Công nghệ thông tin SHB

NGÂN HÀNG SỐ:

SHB “BẮT TAY” VỚI CÁC TẬP ĐOÀN CÔNG NGHỆ HÀNG ĐẦU THẾ GIỚI

CHI MAI - TUẤN ĐỨC thực hiện

Nằm trong chiến lược số hóa ngân hàng, năm 2018 sau khi “bắt tay” với IBM, Công ty Công nghệ hàng đầu thế giới xây dựng kế hoạch tổng thể về ứng dụng công nghệ thông tin (IT Master Plan) giai đoạn 5 năm (2019-2024), hiện SHB đang hợp tác với Ernst & Young (E&Y) đánh giá lại chiến lược chuyển đổi mô hình Ngân hàng số của SHB theo tầm nhìn 10 năm. Giám đốc Khối Công nghệ thông tin SHB - Bà Đặng Thị Phương Ba đã trả lời phỏng vấn SHB NEWS xung quanh vấn đề này.

Số hóa là chiến lược

“Ngân hàng Số” - Digital Banking không còn là từ khóa mới. Là thủ lĩnh Khối Công nghệ thông tin (CNTT) của một ngân hàng Top 5, bà có cảm nhận gì?

Chúng ta đều biết, Internet, nền tảng của nó cũng như công nghệ số đã thay đổi mọi thói quen cũ của chúng ta. Nó không chỉ thúc đẩy cái cách mà người ta kết nối, giao lưu, buôn bán làm ăn trên toàn cầu mà còn làm thay đổi mọi thói quen, hướng đi, nếp nghĩ, từ cuộc sống bình thường đến mọi hoạt động trong kinh doanh.

Việt Nam - một quốc gia có tỷ lệ dân số sử dụng Internet và điện thoại thông minh rất cao trên thế giới, “cuộc sống số” đã và đang “tấn công” mạnh mẽ trên mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội. Ngân hàng nói riêng và công nghệ - dịch vụ tài chính nói chung cũng đang được số hóa mạnh mẽ. Tôi tin, sẽ không có ngân

hàng nào đứng ngoài cuộc với số hóa. Vấn đề là mỗi nhà băng chọn hướng đi nào?

SHB đặt mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng hiện đại hàng đầu Việt Nam. Ngân hàng Số được SHB nhìn nhận như thế nào, thưa bà?

Mục tiêu của SHB là trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng hiện đại hàng đầu Việt Nam với tầm nhìn trở thành tập đoàn tài chính tư nhân vững mạnh theo các tiêu chuẩn quốc tế với công nghệ hiện đại, đón đầu xu hướng của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, nguồn nhân lực chuyên nghiệp, có mạng lưới trong và ngoài nước để mang lại cho các đối tác và khách hàng những sản phẩm, dịch vụ, trải nghiệm ngân hàng trọn gói, tiện lợi, tiết kiệm chi phí và chất lượng cao.

Vì vậy, số hóa ngân hàng là tất yếu và SHB xác định đây là mũi nhọn chiến lược trong thời đại số hóa.

4 trụ cột của chuyển dịch số và số hóa

Được biết, kế hoạch số hóa ngân hàng của SHB đã được bắt đầu từ sự kiện “bắt tay” với IBM đầu năm 2018. Bà có thể cho biết cụ thể?

Trong năm 2018, SHB đã chính thức hợp tác với IBM nhằm xây dựng một chiến lược tổng thể về Chuyển đổi Số và chúng tôi đã hoàn thành bản chiến lược IT Master Plan vào cuối năm 2018.

Với IT Master Plan, định hướng số hóa của SHB bao gồm bốn trụ cột chính. Trụ cột thứ nhất là lấy khách hàng làm trung tâm (Customer centricity).

Theo đó, SHB sẽ cung cấp cho khách hàng một hệ sinh thái sản phẩm ngân hàng số với những trải nghiệm tiện lợi, khác biệt, chất lượng cao và an toàn. Điều này đảm bảo khách hàng ở trọng tâm triết lý, hoạt động hoặc ý tưởng của ngân hàng; giúp tăng thị phần, hướng đến phân khúc mới, giảm chi phí, duy trì khách hàng, bán chéo, bán



thêm và nâng cao sự gắn bó với ngân hàng của khách hàng.

Điểm nhấn của trụ cột này là giải pháp ngân hàng số hợp kênh (Omni-Channel), giải pháp quản lý quan hệ khách hàng CRM và giải pháp Quản lý chiến dịch kinh doanh (Campaign Management).

Trụ cột thứ hai là Dữ liệu lớn (Big Data). Như chúng ta đã biết, dữ liệu và thông tin được ví như nguồn nguyên liệu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Do đó, Big Data là trụ cột quan trọng nằm trong chiến lược số hóa ngân hàng. SHB sẽ xây dựng nền tảng dữ liệu tập trung (Data warehouse) không chỉ trong nội bộ ngân hàng mà cả dữ liệu từ Internet và các mạng xã hội. Chúng tôi sẽ ứng dụng các chính sách, giải pháp quản trị dữ liệu (Data Governance, Master Data Management), nền tảng dữ liệu lớn Big Data, công cụ phân tích dữ liệu nâng cao (Advance Analytic) áp dụng trí tuệ nhân tạo nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, khai thác, phân tích dữ liệu phục vụ hoạt động kinh doanh và điều hành.

Thứ ba là số hóa ở mức cao nhất toàn bộ hoạt động của SHB từ tài liệu, chứng từ, quy trình hoạt động, quy trình kinh doanh. Các giao dịch của khách hàng sẽ được hệ thống xử lý xuyên suốt từ đầu đến cuối, giảm thiểu sự can thiệp của con người vào các quy trình xử lý.

SHB sẽ hướng tới mục tiêu thời gian phê duyệt một khoản vay online được tính bằng vài phút. Chúng tôi cũng sẽ triển khai ứng dụng các giải pháp công nghệ tiên tiến như bán hàng qua các kênh thiết bị số, ứng dụng Robot (RP- Robotic Process Automation), AI, Blockchain... Trụ cột cuối cùng là tối ưu hóa quy trình

Tôn chỉ của SHB là hướng đến khách hàng, lấy khách hàng làm trọng tâm. Vì vậy, mọi hành động của chúng tôi đều nhằm mang lại những lợi ích cao nhất cho khách hàng.

(Process Optimization) nhằm giảm thiểu chi phí, tối ưu hiệu quả, tăng năng suất, tăng trưởng lợi nhuận.

Theo đó, SHB đã có kế hoạch hợp tác với các công ty tư vấn hàng đầu thế giới nhằm áp dụng các tiêu chuẩn, thông lệ về quản trị tiên tiến nhất, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng CNTT nhằm tối ưu hóa quy trình. Ví dụ, thông qua dự án Chuyển đổi tài chính (Finance Transformation), SHB hướng tới không chỉ đo lường hiệu quả về mặt tài chính đến từng kênh bán hàng, từng sản phẩm, từng khách hàng... , mà còn đến từng giao dịch.

Như tôi đã nói, IT Master Plan mới chỉ là những phác thảo đầu tiên của một kế hoạch dài hơi. Hiện chúng tôi đang hợp tác với E&Y để rà soát, đánh giá lại dưới góc nhìn của các chuyên gia hàng đầu thế giới trong lĩnh vực tài chính ngân hàng với tầm nhìn hướng tới chiến lược chuyển đổi mô

hình Ngân hàng số theo tiêu chuẩn quốc tế.

An toàn và bảo mật - Thách thức không nhỏ của quá trình số hóa
Ngân hàng Số sẽ mang lại nhiều lợi ích rất thiết thực cho khách hàng, tăng tính cạnh tranh trong mọi hoạt động của ngân hàng nhưng với khách hàng, an toàn và bảo mật tuyệt đối khi sử dụng Digital Banking được ví như “quyền lực mềm” đối với các ngân hàng số hóa. SHB sẽ “giải quyết” vấn đề này như thế nào?

Tôn chỉ của SHB là hướng đến khách hàng, lấy khách hàng làm trọng tâm. Vì vậy, mọi hành động của chúng tôi đều nhằm mang lại những lợi ích cao nhất cho khách hàng. Thực hiện kế hoạch chuyển dịch số và số hóa ngân hàng, song song với việc mang đến cho khách hàng hệ sinh thái ngân hàng số hoàn hảo, SHB đặc biệt chú trọng đến việc đảm bảo an toàn dữ liệu và tài sản của khách hàng trong quá trình giao dịch với ngân hàng. Chúng tôi đã và đang đầu tư mạnh mẽ và triển khai các chính sách, tiêu chuẩn bảo mật, các giải pháp công nghệ về bảo mật tiên tiến nhất trên thế giới. Chúng tôi sẽ tập trung nhiều vào các giải pháp mang tính phân tích, dự báo, nhận diện sớm, phòng ngừa và hạn chế rủi ro từ xa. Do vậy, khách hàng hoàn toàn yên tâm khi trải nghiệm các dịch vụ Digital Banking của SHB.

Mô hình nào?

Số hóa là tất yếu và mỗi Ngân hàng lựa chọn một mô hình khác nhau nhằm đảm bảo tương thích với các mục tiêu kinh doanh. Bà có thể “tiết lộ” mô hình Digital Banking mà SHB sẽ theo đuổi?

Trên thế giới hiện nay có nhiều tổ chức tài chính đã xây dựng và vận hành Ngân hàng Số. Có những tổ chức ban đầu hoạt động rất tốt nhưng sau một thời gian thì buộc phải dừng và cũng có những đơn vị phải mất tới vài năm mới bắt đầu có chút khởi sắc. Vì thế, việc tìm ra một mô hình phù hợp là vô cùng quan trọng. Với định hướng sẽ trở thành một ngân hàng bán lẻ hiện đại, đa năng nên quá trình số hóa của SHB sẽ xoay quanh trục đó. Chúng tôi hiện đang cân nhắc giữa các lựa chọn một số mô hình: Ngân hàng Số có thể là Công ty con của SHB, là đơn vị kinh doanh độc lập thuộc SHB và có thể là một kênh giao dịch của SHB. Tuy nhiên, lựa chọn mô hình nào thì mục tiêu cuối cùng mà SHB hướng tới là đem lại lợi ích tốt nhất cho khách hàng, đối tác, nhà đầu tư và người lao động tại SHB. Chúng tôi nhất quán với

chủ trương: Mọi thay đổi đều phải gắn với thị trường và khách hàng, lấy khách hàng làm trọng tâm.

Để chuyển dịch thành công từ mô hình truyền thống trở thành Ngân hàng Số, trước hết SHB sẽ “số hóa” con người và môi trường làm việc. Theo đó, ngay trong Quý I/ 2019, Khối CNTT tại SHB là đơn vị đầu tiên thay đổi mô hình hiện có thành “Đơn vị cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin” theo thông lệ Quốc tế (Tiêu chuẩn ISO 20000 theo khung ITIL - Information Technology Infrastructure Library).

Tiếp đó, SHB triển khai xây dựng môi trường làm việc tương tác số và trong Quý II/2019, chúng tôi tiếp tục triển khai giải pháp văn phòng điện tử áp dụng trên toàn hệ thống đảm bảo mọi văn bản giấy tờ đều được luân chuyển, lưu trữ trên hệ thống, có thể theo dõi được tiến độ công việc từng vị trí, có những cảnh báo nhắc nhở nếu chậm tiến độ. Đồng thời, chúng tôi cũng đang trong quá trình xây dựng App di động riêng của SHB dành cho toàn thể CBNV SHB để gia tăng sự tương tác nội bộ, dự kiến triển khai áp dụng chính thức trong thời gian tới.■

Thực hiện kế hoạch chuyển dịch số và số hóa ngân hàng, song song với việc mang đến cho khách hàng hệ sinh thái Digital Banking hoàn hảo, SHB đặc biệt chú trọng đến việc đảm bảo an toàn dữ liệu và tài sản của khách hàng trong quá trình giao dịch với ngân hàng. Chúng tôi đã và đang đầu tư mạnh mẽ và triển khai các chính sách, tiêu chuẩn bảo mật, các giải pháp công nghệ về bảo mật tiên tiến nhất trên thế giới. Chúng tôi sẽ tập trung nhiều vào các giải pháp mang tính phân tích, dự báo, nhận diện sớm, phòng ngừa và hạn chế rủi ro từ xa. Do vậy, khách hàng hoàn toàn yên tâm khi trải nghiệm các dịch vụ Digital Banking của SHB.



Digital Banking
- Ngân hàng Số là ngân hàng mà khách hàng có thể thực hiện mọi giao dịch mà không cần tương tác với nhân viên ngân hàng. Các giao dịch có thể thực hiện qua Internet, mạng xã hội, di động, chỉ nhánh ngân số tự phục vụ (Digital branch) hoặc các trên các kênh kỹ thuật số khác. Tuy nhiên, ngân hàng số Digital Banking là ngân hàng không chỉ dành cho khách hàng. Digital Banking đòi hỏi mọi quy trình nghiệp vụ, quy trình nội bộ của ngân hàng đều được phải được số hóa ở mức cao nhất. Theo đó, hầu hết hoạt động của ngân hàng, từ tìm kiếm khách hàng, phân tích khách hàng, bán sản phẩm, thẩm định khách hàng, ra quyết định kinh doanh..., đều phải được thực hiện trên nền tảng số hóa.

Quyết liệt với Ngân hàng Số, 5 năm tới, SHB sẽ tập trung triển khai 6 nhóm giải pháp lớn thuộc lĩnh vực công nghệ thông tin (CNTT) nhằm chuyển đổi số một cách toàn diện, bao gồm: Nhóm giải pháp hướng tới khách hàng (Customer Centricity), nhóm dữ liệu lớn (Big Data), nhóm số hóa (Digital), nhóm tối ưu hóa quy trình (Process Optimization), nhóm hạ tầng công nghệ (Technology) và nhóm mô hình quản trị CNTT (IT Operating model). Ngay trong năm 2019, nhiều dự án thuộc 6 nhóm lĩnh vực này sẽ được SHB đồng loạt triển khai.

CHUYỂN DỊCH SỐ: KHỞI ĐỘNG NHỮNG DỰ ÁN ĐẦU TIÊN

■ ĐINH THẾ SONG

(Phó Giám đốc phụ trách Trung tâm Nghiên cứu & Phát triển Công nghệ ngân hàng SHB)

Trước hết, SHB đang xúc tiến làm việc với các đơn vị tư vấn hàng đầu thế giới, xây dựng lại mô hình tổ chức về CNTT và nguồn lực CNTT phù hợp để triển khai lộ trình giai đoạn 5 năm nói trên. Đây là một trong những nền tảng quan trọng giúp SHB thực hiện thành công chiến lược chuyển đổi thành Ngân hàng số toàn diện.

Thứ hai, số hóa gắn liền với mục tiêu hướng đến khách hàng, mang lại những giá trị tốt nhất cho khách hàng, do vậy SHB sẽ đầu tư mạnh mẽ vào các dự án nâng cao trải nghiệm khách hàng và đặt khách hàng vào trọng tâm của mọi hành động, suy nghĩ của ngân hàng. Dự án đầu tiên trong nhóm này đang được khởi động là hệ thống CRM hiện đại. SHB sẽ lựa chọn giải pháp của một trong những nhà cung cấp hàng đầu thế giới nhằm nâng cao hiệu quả quản lý khách hàng.

Thứ ba - Big data, cốt lõi của chuyển đổi số sẽ được SHB đặc biệt quan tâm triển khai trong năm 2019.

Hiện tại, một số dự án đầu tiên trong nhóm số hóa (Digital) đã bắt đầu khởi động như:

- Ứng dụng hệ thống văn phòng điện tử, số hóa hoạt động văn phòng, chữ ký số, quản lý, lưu trữ công văn giấy tờ xuyên suốt trong toàn hệ thống.

- Tái cấu trúc quy trình kinh doanh, giúp chuẩn hóa, đơn giản hóa, tối ưu hóa quy trình nhằm xác định quy trình thừa cần loại bỏ, quy trình nào có thể số hóa được.
- Tự động hóa các quy trình thông qua robot ảo.

Trong nhóm các dự án tối ưu hóa về quy trình, SHB sẽ tập trung mạnh vào triển khai các dự án liên quan đến Quản lý tài chính, Quản lý rủi ro và Kiểm toán nội bộ.

Đối với dự án quản lý tài chính, SHB đang xem xét lựa chọn một đơn vị tư vấn trong nhóm Big 4 đồng hành cùng SHB trong dự án chuyển đổi toàn diện về tài chính. Dự án này sẽ giúp SHB áp dụng những tiêu chuẩn, thông lệ tiên tiến nhất trong công tác quản trị tài chính nhằm nâng cao và tối ưu hóa hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

Về dự án quản lý rủi ro, hiện SHB đang hợp tác với KPMG xây dựng lộ trình triển khai Basel II. Song song với đó, SHB vừa lựa chọn liên danh nhà thầu EY-FPT-Oracle triển khai hệ thống tính toán vốn theo Basel II (RWA).

Hiện tại, SHB cũng đang xúc tiến lựa chọn đơn vị cung cấp giải pháp Quản lý kiểm toán nội bộ (Internal Audit). Ngoài ra, trong năm 2019 SHB sẽ nâng cấp hệ thống Corebanking Intellect lên phiên bản mới nhất với nhiều tính năng tiên tiến, vượt trội, hỗ trợ mạnh mẽ cho việc ứng dụng ngân hàng số tại SHB.

Đáng chú ý, trong năm 2019, SHB sẽ tập trung cho các dự án về chiến lược dịch chuyển dẫn hạ tầng CNTT lên nền tảng điện toán đám mây, triển khai các dự án an toàn bảo mật CNTT, dự án về nền tảng tích hợp mở (Open API) phục vụ cho việc phát triển hệ sinh thái ngân hàng kết hợp với các đối tác và công ty fintech. ■

BẢO VỆ KHÁCH HÀNG THỜI 4.0:

SHB THIẾT KẾ “LÁ CHẮN THÉP”

■ TUẤN ĐỨC

An ninh thông tin thời 4.0 là một trong những vấn đề hết sức quan trọng đối với các tổ chức tài chính, đặc biệt là ngân hàng. Đó là lý do SHB xây dựng và vận hành “quy chế an ninh thông tin”, là cơ sở nền tảng xây dựng hệ thống văn bản về an ninh thông tin và triển khai các giải pháp công nghệ nhằm bảo mật dữ liệu, bên cạnh các giải pháp chống thất thoát dữ liệu nhằm tối ưu hóa an ninh thông tin trên toàn hệ thống và bảo vệ tốt nhất khách hàng của mình.

Theo đó, Quy chế an ninh thông tin của SHB quy định rõ các vấn đề thiết yếu nhằm đảm bảo an toàn về an ninh thông tin tại ngân hàng, trong đó bao gồm các nguyên tắc quản lý an ninh thông tin, phân loại tài sản thông tin theo 4 mức độ: Tuyệt mật, mật, nội bộ, công khai và các biện pháp bảo mật đối với từng loại thông tin.

Bên cạnh việc ban hành Quy chế an ninh thông tin, năm 2018 SHB đã triển khai dự án giải pháp chống thất thoát dữ liệu (Data Loss Prevention - DLP). Đây là dự án dựa trên các phân tích hiện trạng quản lý và sử dụng thông tin của hệ thống SHB nhằm đưa ra các giải pháp bảo vệ và tối ưu hóa an ninh thông tin trên toàn hệ thống, đồng thời áp dụng các giải pháp mới nhằm hỗ trợ và bảo vệ khách hàng.

DLP là một trong các dự án tiếp nối các giải pháp bảo đảm an ninh thông tin do SHB triển khai từ năm 2013. Cụ thể, SHB đã triển khai thành công tiêu chuẩn ISO/IEC-27001: 2013 về quản lý an toàn thông tin và PCI-DSS - chứng chỉ bảo mật hệ thống thẻ thanh toán theo đúng định hướng của Ngân hàng Nhà nước.

Năm 2017, Tập đoàn Dữ liệu Quốc tế IDG đã vinh danh SHB là Ngân hàng an ninh thông tin tiêu biểu tại VN.

Chia sẻ thêm về tầm quan trọng của Quy chế an ninh thông tin và dự án DLP của SHB, ông Phạm Viết Dẫn - Giám đốc Khối Quản trị rủi ro (QTRR) SHB cho biết: “Các vụ việc

thất thoát và rò rỉ thông tin xảy ra trên thực tế các năm qua đã gây thiệt hại lớn cho các tổ chức trong và ngoài nước cả về tài chính, uy tín và vị thế kinh doanh. Với mục đích bảo vệ thông tin khỏi các mối đe dọa, tạo ra môi trường đảm bảo an ninh thông tin, giảm thiểu các tổn thất về tài chính, việc ban hành Quy chế an ninh thông tin và đầu tư giải pháp công nghệ DLP của SHB chính là những “lá chắn thép” trong thời đại công nghệ 4.0 mà SHB đã và đang thực hiện”.

Theo anh Dẫn, sau khi Quy chế an ninh thông tin của SHB được ban hành, Khối QTRR SHB đã triển khai nhiều biện pháp nhằm phát huy vai trò quan trọng của Quy chế đối với hoạt động của Ngân hàng. Một ví dụ: Hàng ngày trên màn hình chờ máy tính của các CBNV SHB, những chỉ dẫn về an ninh thông tin như quy tắc mật khẩu, email, kiểm soát truy cập vật lý, an ninh thông tin trong khu vực văn phòng đã được cập nhật và hướng dẫn tỉ mỉ, thường xuyên. Các bản tin tuần qua email hướng dẫn các quy tắc an ninh thông tin theo Quy chế cũng xuất hiện định kỳ, như một công cụ trong việc hướng dẫn CBNV tự thực hiện các biện pháp đảm bảo an ninh thông tin.

Ngoài ra, việc truyền thông về an ninh thông tin còn được Khối QTRR SHB thông qua các ấn phẩm về an ninh thông tin, như sử dụng các miếng dán (stiker) tại bàn làm việc, máy tính, máy in, máy scan và kẹp lò xo (wobbler) đặt tại phòng họp. Trong khuôn khổ hoạt động nâng cao nhận thức an ninh thông tin, Khối QTRR SHB đã xây

dựng chương trình đào tạo về an ninh thông tin cho toàn thể CBNV. Trong chương trình này, các “giảng viên” từ Khối QTRR sẽ đào tạo trực tuyến thông qua phần mềm E-learning hiện đại, qua đó CBNV SHB sẽ có kiến thức nền tảng, nhận thức và hiểu rõ trách nhiệm, tầm quan trọng của an ninh thông tin. Khóa đào tạo còn giúp CBNV trang bị các kỹ năng tự bảo vệ thông tin cá nhân, thông tin của Ngân hàng cũng như của khách hàng.

Giám đốc Khối QTRR SHB khẳng định, với việc triển khai toàn diện các biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn thông tin, SHB tự tin sẽ đảm bảo an toàn dữ liệu cho Ngân hàng và khách hàng, qua đó duy trì tối đa lợi ích cho khách hàng, cổ đông và CBNV toàn hệ thống.

Đỗ Thị Phương, chuyên viên Phát triển sản phẩm Thẻ Trung tâm Thẻ cho biết, sau khi thực hành Quy chế an ninh thông tin, chị đã có những nhận thức mới về tầm quan trọng của việc đảm bảo an ninh thông tin trong hoạt động Ngân hàng. Theo chị Phương, thực hiện các biện pháp an toàn trong an ninh thông tin chính là bảo vệ Ngân hàng khỏi các mối đe dọa về an ninh thông tin, giúp giảm thiểu các tổn thất về tài chính cho Ngân hàng. Không chỉ có vậy, các giải pháp an ninh thông tin của SHB còn đảm bảo sự an toàn cho khách hàng trong mọi giao dịch với Ngân hàng, gia tăng niềm tin của SHB trên thị trường tài chính. ■

SHB Finance:

TỪ XÁC LẬP KỶ LỤC ĐẾN MỤC TIÊU TOP 3

THÀNH TRUNG

“Sinh sau đẻ muộn” trên thị trường Tài chính tiêu dùng nhưng SHB Finance - Công ty Tài chính tiêu dùng SHB đã nhanh chóng xác lập tên tuổi và trở thành doanh nghiệp Tài chính tiêu dùng uy tín. Mục tiêu mà SHB Finance hướng tới là trở thành công ty tiên phong trong ứng dụng công nghệ hiện đại, tạo ra chất lượng dịch vụ hoàn hảo đáp ứng nhu cầu tài chính tiêu dùng của đông đảo khách hàng đại chúng có thu nhập thấp, thu nhập trung bình cũng như đại đa số người dân không có điều kiện tiếp cận với tín dụng ngân hàng.

Những kỷ lục

Còn nhớ, thời điểm tháng 10/2018, khi mới chỉ là “tân binh” gia nhập “làng” tài chính tiêu dùng khoảng 3 tháng nhưng SHB Finance đã gây ấn tượng trên thị trường với việc “phủ sóng” đến 10.000 khách hàng và mạng lưới dịch vụ được mở rộng tại 30 tỉnh - thành trên cả nước.

Để có con số ấn tượng đó, ngay từ khi triển khai các hoạt động kinh doanh, SHB Finance đã ứng dụng đồng bộ công nghệ hiện đại với các dịch vụ đa kênh trong phát triển khách hàng, từ tư vấn trực tiếp đến các kênh tư vấn và đăng ký vay trực tuyến, tiện lợi và nhanh chóng qua website, Fb Fanpage và Zalo. Vì thế, chỉ sau một tháng giới thiệu dịch vụ, SHB Finance đã đạt kết quả 1000 khách hàng, gần 100 tỷ đồng dư nợ sau 1,5 tháng chính thức hoạt động.

Kỷ lục đó tiếp tục được phát huy và “bùng nổ” khi kết thúc năm 2018, SHB Finance đạt mức phủ tới 90.000 khách hàng, dư nợ cho vay đạt trên 709 tỷ đồng, lợi nhuận trước thuế 11,1 tỷ đồng. Thương hiệu của SHB Finance đã được khách hàng, đối tác đón nhận và trở thành điểm sáng trên thị trường tài chính tiêu dùng về chất lượng, độ phủ và tốc độ triển khai kinh doanh.

Ông Đinh Quang Huy - Tổng Giám đốc SHB Finance cho SHB NEWS biết: Nhờ có định

hướng mục tiêu đúng đắn trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng mẹ SHB, trong đó việc đưa sản phẩm cho vay tiền mặt là sản phẩm chủ đạo trong giai đoạn vừa qua, SHB Finance đã thể hiện tốt chiến lược tập trung nhằm đáp ứng cao nhất nhu cầu của đông đảo khách hàng đại chúng với mức thu nhập trung bình từ 3 triệu đồng/tháng bằng dịch vụ đơn giản, nhanh chóng, tiện ích trên ứng dụng hiệu quả nền tảng công nghệ tiên tiến, quy trình vận hành chặt chẽ và thông suốt.

Vì vậy, dù xuất hiện trên thị trường khá muộn so với nhiều Công ty Tài chính tiêu dùng khác, SHB Finance đã có tốc độ tăng trưởng rất lớn về mọi mặt. Sau kết quả đáng ghi nhận năm 2018, kết thúc Quý 1/2019, dư nợ của SHB Finance đã đạt 1.251 tỷ đồng, sánh ngang với quy mô bán lẻ của một ngân hàng tầm trung. Lợi nhuận trước thuế của doanh nghiệp đạt 48 tỷ đồng, hoàn thành 34% kế hoạch năm 2019. Công ty đã tiếp cận và phục vụ trên 150.000 khách hàng, duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức ổn định là 2,29%. Đặc biệt, SHB Finance đã thực hiện thành công 4 đợt phát hành chứng chỉ tiền gửi với 810 tỷ đồng, nâng tổng huy động vốn đạt trên 890 tỷ đồng kể từ khi chính thức hoạt động. Nguồn vốn huy động đáng kể đó đã giúp SHB Finance nhanh chóng đáp ứng nhu cầu vay tiêu dùng cấp thiết của nhiều người dân, góp phần lành mạnh hóa thị trường vay tiêu dùng, đẩy lùi các

hoạt động tín dụng đen. Đáng chú ý là chúng chỉ tiền gửi do SHB Finance phát hành ra thị trường đã thu hút sự tham gia của nhiều nhà đầu tư là các định chế lớn, trong đó có sự tham gia của 02 Quỹ đầu tư uy tín trong nước và 01 Công ty chứng khoán.

Chia sẻ về thành công này, Tổng Giám đốc SHB Finance cho biết: Tuy là một cái tên mới trên thị trường nhưng SHB Finance luôn chủ động minh bạch thông tin với các nhà đầu tư mọi lúc, chứ không chỉ khi cần huy động vốn. Do đó, tuy các đợt phát hành chứng chỉ tiền gửi của SHB Finance khá sát nhau nhưng vẫn luôn được các nhà đầu tư là các tổ chức tài chính đón nhận.

Khác biệt trong kinh doanh, văn hóa doanh nghiệp

Tổng Giám đốc SHB Finance Đinh Quang Huy nhận định: Thị trường tài chính tiêu dùng tại VN được đánh giá là vô cùng tiềm năng với dân số hiện tại trên 96 triệu người. Tuy nhiên, cuộc cạnh tranh khốc liệt giữa các doanh nghiệp tài chính tiêu dùng được dự báo tiếp tục diễn ra mạnh mẽ. Để cạnh tranh và phát triển bền vững, SHB Finance đặc biệt chú trọng đến việc xây dựng và tuân thủ các giá trị cốt lõi của doanh nghiệp cũng như đặc trưng văn hóa riêng.

“Tốc độ, sự thuận tiện và tin cậy là những tiêu chí quan trọng để Công ty tài chính mới



“Để mỗi người dân Việt Nam có cơ hội nâng cao chất lượng cuộc sống nhờ các gói vay tiêu dùng nhanh chóng, tin cậy và minh bạch là mong muốn lớn nhất của chúng tôi khi tạo dựng SHB Finance”

(Ông Thái Quốc Minh - Chủ tịch HĐQT Công ty Tài chính tiêu dùng SHB)

như SHB Finance tạo được chỗ đứng trong tâm trí khách hàng. Hành trình dài phải bắt đầu từ những bước đi nhỏ. Chúng tôi trân trọng những kết quả ban đầu của tập thể SHB Finance và sẵn sàng cho những bước tiến dài sắp tới.” – Ông Thái Quốc Minh, Chủ tịch HĐQT SHB Finance nói với SHB NEWS.

Ông Minh cũng chia sẻ các giá trị văn hóa doanh nghiệp mà SHB Finance đã xây dựng và theo đuổi. Đó là hệ văn hóa dựa trên nền tảng của sự thấu hiểu, cải tiến, cam kết, phối hợp và chính trực của toàn hệ thống SHB Finance.

“Thấu hiểu để cộng hưởng sức mạnh và cùng nhau phát triển. Cải tiến để mang lại giá trị vượt trội. Cam kết để biến mục tiêu thành hiện thực. Phối hợp để làm việc hiệu quả. Chính trực để tạo nên sức mạnh vững chắc cho tổ chức” – ông Minh phân tích. Giám đốc nhân sự SHB Finance - ông Phạm Phú Công cho hay, SHB Finance đặt tính hiệu quả hoạt động dựa trên việc thu hút

khách hàng và quản lý khoản vay. Đây là mấu chốt khiến SHB Finance hạn chế tối đa nợ xấu, tăng trách nhiệm nhân viên bán hàng. Và để có nguồn nhân lực phù hợp với văn hóa riêng của doanh nghiệp, SHB Finance đưa ra tiêu chí rõ ràng là tuyển chọn những người tử tế, làm tài chính tiêu dùng một cách văn minh và tử tế.

“Chúng tôi đề cao tính chính trực bằng bộ quy tắc ứng xử rõ ràng trong tuyển dụng nhân sự. Nhân sự được đào tạo, kiểm tra định kỳ và nếu vi phạm sẽ bị phạt rất nặng và được truyền thông để nêu gương. Khi nhân viên thấm nhuần được tinh thần chính trực đó, SHB Finance sẽ giữ chân được họ ở lại và thu hút thêm nhiều nhân sự chính trực khác. Mục tiêu là tạo ra một môi trường để nhân viên cảm thấy mình được tôn trọng, được đóng góp ý kiến cho doanh nghiệp và họ tự hào về những đóng góp đó” – ông Phạm Phú Công nhấn mạnh. Nói về mục tiêu kinh doanh 2019 và các năm tới đây của doanh nghiệp, Tổng Giám đốc Đinh Quang Huy cho hay, SHB Finance đặt mục tiêu lọt vào Top 3 các Công ty Tài chính tiêu dùng VN vào năm 2020. Theo ông Huy, sau nhiều năm tăng trưởng bùng nổ, hiện các Công ty tài chính tiêu dùng đã không còn duy trì mức tăng trưởng cao như trước: Năm 2018, mức tăng trưởng của các công ty này chỉ còn 15% so

với 38% trong năm 2017. Tăng trưởng dư nợ tín dụng tiêu dùng năm qua đã hạ nhiệt, chỉ đạt mức 30,4% so với bình quân 59% của 5 năm gần đây. Sức cạnh tranh giữa các doanh nghiệp tài chính tiêu dùng đã gia tăng đáng kể, từ chỗ năm 2015 chỉ mới có vài công ty trên thị trường thì đến 2018 đã có 16 công ty được cấp phép, chưa kể các nền tảng cho vay khác đang phát triển rất mạnh.

Tuy nhiên, ông Đinh Quang Huy cũng khẳng định: SHB Finance có một thế mạnh riêng, đó là nền tảng khách hàng của Ngân hàng mẹ SHB với các đối tác chiến lược là những tập đoàn kinh tế lớn, bao gồm khối lượng cán bộ nhân viên đông đảo và hệ sinh thái đa dạng các doanh nghiệp, hệ thống chi nhánh bán lẻ trải khắp toàn quốc v.v.v. ...

Đây sẽ là những lợi thế hậu thuẫn quan trọng cho sự phát triển mạnh mẽ của SHB Finance.

“Với đội ngũ lãnh đạo có tầm nhìn chiến lược, giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính, tập thể nhân sự năng động, nhiệt huyết và có tinh thần trách nhiệm cao, SHB Finance cam kết trở thành Công ty Tài chính được tin dùng của đông đảo người dân ở mọi miền đất nước” – CEO của SHB Finance khẳng định.■

SHB Finance được thành lập theo Giấy phép thành lập và hoạt động số 77/GP-NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 12/12/2016, Phòng Đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội cấp Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp lần đầu ngày 28/3/2017. Hiện SHB Finance có vốn điều lệ 1.000 tỷ đồng, gần 2.500 nhân viên, là doanh nghiệp 100% vốn của SHB. Ngoài trụ sở chính tại Hà Nội, SHB Finance có Trung tâm hỗ trợ kinh doanh khu vực miền Nam tại Quận 1 - TP. Hồ Chí Minh, mạng lưới kinh doanh và dịch vụ phủ sóng hơn 30 tỉnh - thành trên cả nước.



“10 năm hoạt động, chúng tôi luôn nhất quán với chủ trương phải bám lấy địa bàn, đặc thù của địa bàn”

ÔNG LÝ ANH ĐÀO - GIÁM ĐỐC SHB CHI NHÁNH GIA LAI:

HIỂU ĐỊA BÀN SẼ CÓ “ĐẦU RA” CHO BÁN LẺ

■ MINH QUÂN thực hiện

Say sưa nói về Gia Lai với phố núi mù sương, dư vị café nồng nàn, người đàn ông đứng đầu Chi nhánh SHB Gia Lai - ông Lý Anh Đào “chốt” lại với phóng viên SHB NEWS: “Gia Lai đẹp và hấp dẫn. Người dân thì vô cùng thân thiện và mến khách nhưng chỉ ngần ấy chưa đủ để giúp Gia Lai thoát khỏi là một tỉnh nghèo bởi đầu tư cho phát triển công nghiệp và dịch vụ còn thấp, tiềm năng phát triển kinh tế cũng ở mức thấp hơn nhiều địa phương khác trong cả nước. Vì vậy mà hoạt động kinh doanh Ngân hàng ở Gia Lai cũng không dễ...”

Được biết, SHB Chi nhánh Gia Lai vừa kỷ niệm 10 năm thành lập, cũng là thời điểm đánh dấu sự có mặt của một Chi nhánh SHB tại địa bàn với nhiều khó khăn ngay từ những ngày đầu “khai khẩn”. Anh có thể chia sẻ đôi nét về câu chuyện của SHB Gia Lai?

10 năm kể từ ngày SHB chính thức khai trương Chi nhánh SHB Gia Lai, khởi đầu chúng tôi chỉ có 10 nhân sự, nay đã có trên 67 CBNV, 4 Phòng Giao dịch, phục vụ hơn 11.000 khách hàng, trong đó gần 2.500 khách hàng là cá nhân, tổ chức chức vay vốn và gần 10.000 khách hàng gửi tiền, sử dụng dịch vụ thẻ của SHB.

10 năm hiện diện, đặc thù lớn nhất tôi nhận ra là công tác huy động vốn tại Gia Lai luôn rất khó khăn, toàn tỉnh chỉ cần

đối chưa tới 40% dư nợ cho vay. Thế nhưng chúng tôi lại luôn đảm bảo và cân đối được dư nợ cho vay.

Rất điển hình là trong năm 2018, tổng nguồn vốn huy động của SHB Gia Lai đã bằng cả 5 Ngân hàng TMCP tư nhân tại đây cộng lại: ACB, Techcombank, VP Bank, HD Bank và Đông Á Bank.

Dư nợ tín dụng hàng năm của SHB Gia Lai cũng thường tăng ròng trên 15%, chiếm gần 1,6% thị phần toàn tỉnh, trong đó dư nợ mảng bán lẻ chiếm 2/3 tổng dư nợ của Chi nhánh.

Với SHB Gia Lai, thành công nổi bật của chúng tôi là phát triển rất tốt tín dụng khách hàng cá nhân. Số lượng khách hàng tăng ròng trong mấy năm gần đây bình quân gần 300

khách hàng/năm và tổng số khách hàng cá nhân hiện hữu vay vốn tại SHB đến cuối 2018 đạt gần 2.500 khách. Tính theo dư nợ bình quân điểm giao dịch thì SHB Chi nhánh Gia Lai đang đứng Top đầu khu vực Miền Trung Tây Nguyên trong số các Ngân hàng có mặt tại đây.

Chúng tôi cũng tự hào là công tác quản trị rủi ro của SHB Gia Lai trong 10 năm qua là rất tốt. Tỷ lệ nợ xấu hàng năm luôn ở mức thấp dưới chuẩn quy định. Riêng nợ xấu mảng khách hàng cá nhân hiện tại chỉ có 0,07%/ tổng dư nợ.

Theo đánh giá của địa phương, SHB Gia Lai luôn là Chi nhánh Ngân hàng có tốc độ tăng trưởng ở Top đầu tại địa bàn. Bí quyết cốt lõi ở một địa bàn kinh doanh không mấy thuận lợi này là gì, thưa ông?

Theo tôi thì bất cứ một đơn vị kinh doanh nào, để thành công phải hiểu được thị trường và địa bàn. Chẳng hạn, trong nhiều mảng kinh doanh thành công của SHB Gia Lai, mảng bán lẻ tín dụng cá nhân của chúng tôi luôn có những kết quả vượt trội so với nhiều Ngân hàng khác, đó là do chúng tôi hiểu địa bàn.

Hiểu địa bàn nên chúng tôi có “đầu ra” cho bán lẻ.

10 năm hiện diện tại đây, chúng tôi luôn nhất quán với chủ trương phải bám lấy địa bàn, đặc thù của địa bàn. Chúng tôi, từ Ban lãnh đạo đến toàn thể CBNV không chỉ tích cực mà còn kiên trì bám địa bàn, thường xuyên và trực tiếp đến tận người dân phát tờ rơi, giới thiệu sản phẩm, tổ chức gặp gỡ khách hàng để truyền thông về hoạt động của Ngân hàng hay thực hiện các chương trình khuyến mại, marketing thúc đẩy hoạt động kinh doanh.

Điển hình trong những nỗ lực đó là Phòng Giao dịch Biển Hồ thuộc Chi nhánh.

Đây là đơn vị chỉ có 8 CBNV nhưng đang quản lý gần 800 hồ sơ khách hàng vay vốn cá nhân với 250 tỷ đồng dư nợ. 10 năm hoạt động, đơn vị này chưa bao giờ để phát sinh một món nợ xấu nào, luôn quản lý chặt chẽ nợ quá hạn, gần 1.000 khách hàng tham gia gửi tiền tại đây với số dư huy động gần 140 tỷ đồng. Đây cũng là đơn vị liên tục hoàn thành chỉ tiêu lợi nhuận hàng năm. Sức mạnh của đơn vị này là bám địa bàn, tập trung khai thác đến tận tổ dân của từng thôn, bản. CBNV ở đây không chỉ tư vấn từng món vay với từng đối tượng khách hàng mà còn phục vụ họ tận tình và nhanh nhất từ sự chuyên nghiệp của bộ máy nhân sự.

Ngoài việc bám địa bàn, hiểu địa bàn, một trong những bí quyết cốt lõi của chúng tôi ngay từ những ngày đầu thành lập là xây dựng đội nhóm tốt, văn hóa riêng của đơn vị để người lao động luôn cảm thấy yên tâm, tin tưởng và sẵn sàng cống hiến cho sự thành công của đơn vị.

Trong hoạt động kinh doanh, chúng tôi luôn ý thức cao trong việc kết nối với cộng đồng thông qua các hoạt động thiện

nguyện tại địa phương và nhận được những tình cảm, những ấn tượng tốt với nhân dân trong tỉnh. Kể từ khi hoạt động tại Gia Lai tới nay, SHB Gia Lai đã tham gia 18 đợt thiện nguyện với số tiền gần 600 triệu đồng, trong đó điển hình là các đợt: Tặng gần 200 xe đạp cho con em dân tộc thiểu số nghèo vượt khó học giỏi ngay tại các vùng trọng điểm SHB phát triển cho vay khách hàng cá nhân huyện Mangyang, Đắc đoá, Tiên sơn và Biển Hồ v.v.v ...

2019 là mốc thời gian rất quan trọng của Chi nhánh SHB Gia Lai, đánh dấu sự có mặt 10 năm tại địa phương với những nỗ lực vượt khó và những thành công đáng ghi nhận. Anh có thể nói gì về hoạt động kinh doanh 2019 của Chi nhánh?

SHB Gia lai sẽ thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp kinh doanh với mục tiêu hoàn thành và vượt kế hoạch nhưng chúng tôi sẽ tập trung cao độ cho bán lẻ. Theo đó, SHB Gia Lai sẽ tập trung tăng trưởng tín dụng vào khu vực các hộ gia đình, cá thể và lựa chọn các dự án cho vay có hiệu quả, khả thi cao. Tập thể CBNV SHB Gia Lai tin tưởng vào sức trẻ 10 năm của Chi nhánh và tin tưởng vào sự thành công của 2019.

Cảm ơn ông đã trao đổi với SHB NEWS!■



Tập thể CBNV SHB Gia Lai trong ngày thành lập Chi nhánh 10 năm

“CHÚNG TÔI NHÌN THẤY SỰ KHÁC BIỆT TRONG VĂN HÓA KINH DOANH CỦA SHB”

■ QUỲNH LUYỄN - PHAN TRANG *thực hiện*

26 năm trước, khởi nghiệp với con số khiêm tốn vài trăm khách hàng và dư nợ rất nhỏ trong lĩnh vực nông nghiệp - nông thôn, hiện SHB có trên 4 triệu khách hàng trong và ngoài nước. Nguồn vốn của Ngân hàng đã “chảy” vào mọi ngõ ngách của nền kinh tế, mang lại sự tăng trưởng, phần vinh đối với hàng ngàn doanh nghiệp. Quan hệ và hợp tác với SHB, các doanh nghiệp nói gì?

Tổng Giám đốc Công ty TNHH ENKEI Việt Nam - Ông **Seiji Shirataki**:

“TÔI HOÀN TOÀN TIN TƯỞNG VÀO MỐI QUAN HỆ TỐT ĐẸP GIỮA ENKEI VIỆT NAM VÀ SHB”



Ông **SEIJI SHIRATAKI** -
Tổng Giám đốc Công ty
TNHH ENKEI Việt Nam

Thành lập năm 1950 tại Nhật Bản, chuyên sản xuất - cung cấp các sản phẩm từ nhôm như khuôn đúc và phụ tùng ô tô, sau hơn nửa thế kỷ “phủ sóng” thương mại trên khắp châu Á, Bắc Mỹ, Mỹ Latinh và châu Âu với những tên tuổi hàng đầu trong ngành công nghiệp ô tô như: Honda, Kia, Toyota, Thaco, Nissan, Subaru, Suzuki, Mitsubishi..., năm 2007, ENKEI mới có mặt tại Việt Nam tại Khu công nghiệp Thăng Long - Hà Nội.

Năm 2011, ENKEI chính thức đặt quan hệ giao dịch tiền gửi và thanh toán quốc tế với SHB.

Trả lời phỏng vấn SHB NEWS, ông Seiji Shirataki - Tổng Giám đốc Công ty TNHH ENKEI Việt Nam cho rằng, cũng giống như các doanh nghiệp khác đầu tư tại Việt Nam, ENKEI luôn mong muốn có được lợi ích tốt nhất và trong hoạt động của ENKEI tại Việt Nam. SHB là Ngân hàng đã mang đến cho ENKEI những giải pháp tối ưu trong quan hệ - hợp tác khi sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tài chính tại Việt Nam.

“Các bạn đã rất nhạy bén và linh hoạt trong việc giải quyết các thủ tục hành chính, đáp ứng kịp thời yêu cầu của ENKEI về các dịch vụ tài chính, song vẫn đảm bảo đúng quy trình, quy định hoạt động của ngân hàng” – ông nói. Theo ông, khi sử dụng các dịch vụ tài

chính, các sản phẩm Ngân hàng của SHB, ENKEI luôn nhận được sự phục vụ kịp thời và cạnh tranh. Ông cho biết, chẳng hạn như trong thanh toán ngoại tệ, lợi thế cạnh tranh của SHB là biểu phí giao dịch thấp hơn so với các Ngân hàng trong nước và Quốc tế khác tại Việt Nam. Đáng nói hơn, SHB còn có thêm nhiều ưu đãi về tỷ giá, phù hợp với yêu cầu của ENKEI.

“Chúng tôi rất hài lòng về mối quan hệ hợp tác cùng phát triển giữa hai bên trong thời gian qua” – ông cho hay.

“Chúng tôi hy vọng rằng, SHB có thể xem xét nâng hạn mức chuyển khoản cao hơn nữa để đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, trong bối cảnh ngày càng xuất hiện nhiều phương thức lừa đảo tinh vi như hiện nay, SHB cũng cần phải nâng mức cảnh báo, xem xét lại toàn bộ quy trình kiểm soát để đảm bảo an toàn tiền gửi của khách hàng.” – Tổng Giám đốc ENKEI Việt Nam đề nghị.

Tròn 10 năm có mặt tại Việt Nam, ENKEI Việt Nam có quy mô gần 400 nhân sự với tổng tài sản trị giá 34 triệu USD. ENKEI cho biết, trong thời gian tới với quy mô và năng lực tài chính ngày càng lớn mạnh, ENKEI sẽ xem xét mở rộng thêm các hoạt động giao dịch, sử dụng thêm nhiều dịch vụ tài chính của SHB. “Chúng tôi hoàn toàn tin tưởng vào mối quan hệ tốt đẹp giữa ENKEI Việt Nam và SHB” – ông nói với phóng viên SHB NEWS.■

Tổng Giám đốc Hapro - ông **Vũ Thanh Sơn**:

“BẮT KỂ NGÀY HAY ĐÊM KHI CHÚNG TÔI CẦN, SHB ĐỀU CÓ GIẢI PHÁP”



Ông **VŨ THANH SƠN** -
Tổng Giám đốc Hapro

Là khách hàng thân thiết, khách hàng truyền thống của SHB, ông Vũ Thanh Sơn – Tổng Giám đốc Hapro cho biết, ông đánh giá cao phong cách làm việc chuyên nghiệp của CBNV SHB, cụ thể là Phòng Giao dịch SHB Lạc Long Quân trong 8 năm qua đối với Hapro. “Họ đã sát cánh cùng chúng tôi trong nhiều giai đoạn kinh doanh thăng trầm, tận tình giải quyết linh hoạt và kịp thời mọi nhu cầu mà Hapro đưa ra. Bất kể ngày, đêm hay ngày nghỉ Lễ, khi chúng tôi cần đến SHB, họ đều có giải pháp!”.

Ông cũng cho biết, Hapro bắt đầu quan hệ hợp tác với SHB thông qua PGD Lạc Long Quân thuộc Chi nhánh Thăng Long từ năm 2011 với hạn mức tín dụng 100 tỷ đồng. Hạn mức này tăng dần qua các năm và hiện nay là 500 tỷ đồng, dự kiến năm 2019 SHB sẽ tăng hạn mức tín dụng cho Hapro lên 800 tỷ đồng. SHB còn đa dạng hóa các gói hỗ trợ xuất khẩu, ưu đãi lãi suất, phù hợp với ngành nghề kinh doanh của Hapro.

“Sự phát triển lớn mạnh của Hapro luôn có sự đồng hành của SHB và chúng tôi, với tư cách là một khách hàng thân thiết trong nhiều năm xin gửi lời cảm ơn chân thành và chúc SHB không ngừng phát triển, giữ vững danh hiệu là Top ngân hàng có dịch vụ tốt nhất Việt Nam! Chúng tôi cũng mong rằng, sự hợp tác - gắn bó giữa Hapro và SHB sẽ còn tiến xa hơn nữa cùng với sự lớn mạnh của 2 bên trong tương lai”, Tổng Giám đốc Hapro khẳng định.

Được biết, Hapro là doanh nghiệp hoạt động trong 2 lĩnh vực chính: kinh doanh xuất nhập khẩu và thương mại nội địa, doanh thu khoảng 5.000 tỷ đồng/năm, kim ngạch xuất nhập khẩu đạt khoảng 100 triệu USD. Hapro còn đầu tư phát triển hạ tầng thương mại, dịch vụ, cung ứng các dịch vụ: nhà hàng ăn uống, du lịch lữ hành, kho vận, trung tâm miễn thuế nội thành; sản xuất, chế biến hàng thực phẩm, gia vị, đồ uống, thủ công mỹ nghệ, may mặc.

Hiện Hapro là thương hiệu được khá nhiều người tiêu dùng biết đến.■

Tổng Giám đốc Vinaconex P&C - ông **Phạm Bảo Long**:

“SHB LÀ NGÂN HÀNG KHÁC BIỆT TRONG KINH DOANH”

Tao đổi với SHB NEWS, ông Phạm Bảo Long – Tổng Giám đốc Vinaconex P&C cho hay, Vinaconex P&C đã hợp tác với SHB ngay từ những ngày đầu Chi nhánh SHB Thăng Long mới thành lập - năm 2010. Ban đầu chỉ là quan hệ tín dụng ngắn hạn, sau đó trong quá trình hợp tác, SHB đã tìm được rất nhiều nguồn vốn hợp lý cho việc đầu tư các dự án của Vinaconex P&C nên Vinaconex P&C đã hợp tác quan hệ tín dụng trung - dài hạn với SHB Thăng Long. Hiện, dư nợ tín dụng của Vinaconex P&C tại SHB đạt gần 500 tỷ đồng. “Chúng tôi đã hợp tác với khá nhiều Ngân hàng lớn trong nước và quốc tế. Mỗi Ngân hàng có những lợi thế nhất định nhưng tôi thật sự đánh giá cao phương pháp làm việc của SHB. Các bạn làm việc rất chu đáo và trách nhiệm.

Đó cũng là lý do mà sau gần 9 năm hợp tác cùng SHB, càng ngày Vinaconex P&C càng cảm thấy muốn kết bạn tốt hơn, lâu hơn. Tôi nhớ, có những thời điểm, do yêu cầu giải quyết công việc khẩn cấp, các CBNV Chi nhánh Thăng Long đã thức đêm để giải quyết dứt điểm, hỗ trợ chúng tôi kịp thời. Nếu có khúc mắc, bất kể lúc nào, bất kỳ ở đâu, lãnh đạo 2 bên đều có

thể ngồi lại với nhau để bàn bạc, tìm phương án tháo gỡ như 2 người bạn đồng hành vì lợi ích thực sự của nhau chứ không đơn giản chỉ là trách nhiệm trong công việc hay hứa xong để đẩy như nhiều tổ chức khác” - Tổng Giám đốc Vinaconex P&C nói với SHB NEWS.

Theo vị Tổng Giám đốc này, ông nhận thấy sự khác biệt khi “chơi” với SHB!

Đó là việc không chỉ lãnh đạo Chi nhánh Thăng Long mà các lãnh đạo cấp cao của Ngân hàng như Chủ tịch, Tổng Giám đốc SHB cũng rất thân thiết, gần gũi với doanh nghiệp. Họ lắng nghe nhu cầu của doanh nghiệp, đối tác để có những điều chỉnh phù hợp với thực tế. Do đó, sản phẩm, cung cách phục vụ, phương pháp tiếp cận của SHB với bạn hàng càng ngày càng hoàn thiện và tốt hơn. Ông cho rằng, văn hóa kinh doanh của SHB đầy tính nhân văn!

“Với trách nhiệm của một đối tác, chúng tôi sẽ tiếp tục tìm kiếm các dự án, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh để luôn là đối tác “khỏe” của SHB – một Ngân hàng khác biệt và rất nhân văn trong kinh doanh”, ông khẳng định.■



Ông **PHẠM BẢO LONG** -
Tổng Giám đốc Vinaconex P&C

“Tôi thấy SHB là một Ngân hàng rất thực tế. Khi triển khai dự án, các bạn đều đi tìm hiểu cụ thể dự án, tìm hiểu cơ sở pháp lý, các thủ tục hỗ trợ, tư vấn cho chủ đầu tư làm sao để những dự án đầu tư đó đạt được hiệu quả và thành công nhất.”

THÁNG 7 TRONG TÔI!

■ QUỲNH LUYỀN

Ngã ba Đồng Lộc một ngày tháng 7, nắng cháy sập trên những chùm lá thông nhọn sắc. Hàng ngàn, hàng vạn người từ khắp mọi miền Tổ Quốc đã về đây dâng hoa tưởng niệm các anh hùng liệt sỹ. Hòa mình trong dòng người nườm nượp ấy, tôi đến đây khi Đền thờ Ngã ba Đồng Lộc vừa được khánh thành. Trong câu chuyện với “Cô gái thứ 11”, tôi bất ngờ khi biết cách đây hơn chục năm, một người đàn ông tại Hà Nội đã đề nghị được tặng Ban Quản lý di tích Đồng Lộc 05 bộ điều hòa nhiệt độ và 10 chiếc xe máy khi biết cán bộ nhân viên Ban Quản lý di tích đang rất khó khăn trong việc đi tìm kiếm kỷ vật cho bảo tàng do không có phương tiện đi lại. Đặc biệt, cá nhân anh và doanh nghiệp của anh còn thiện nguyện một số tiền không nhỏ - hơn 8 tỷ đồng xây dựng Đền thờ Ngã ba Đồng Lộc nhân dịp 50 năm ngày chiến thắng Đồng Lộc tháng 7/2018! Anh là Chủ tịch HĐQT SHB, Chủ tịch Tập đoàn T&T Đỗ Quang Hiển.

Dưới làn hương trầm vương vấn, trong hàng hàng lớp lớp các cựu chiến binh đến dâng hương trước mộ 10 nữ thanh niên xung phong, trong câu chuyện với “Cô gái thứ 11” tôi chợt nghẹn lòng khi nghe chuông Đồng Lộc ngân vang...

50 năm trước, với vị trí yết hầu, Ngã ba Đồng Lộc nằm trên hành lang giao thông nối liền Bắc - Nam, Đông - Tây, là điểm trung chuyển cho chiến trường Nam - Bắc và chiến trường Lào. Vì vậy, không quân Mỹ coi đây là “tọa độ chết”, liên tục đánh phá Đồng Lộc nhằm cắt đứt huyết mạch giao thông của quân và dân ta. Mỗi ngày, chúng ném bom 1.863 lần với 42.990 quả. Trung bình mỗi tháng, trái tim Đồng Lộc bị đánh phá 25 ngày, mỗi mét vuông đất phải hứng chịu 3 quả bom lớn.

Với tinh thần “máu có thể chảy, tim có thể ngừng, nhưng mạch máu giao thông không bao giờ tắt”, những người lính thanh niên xung phong đã ngày đêm xẻ núi, phát cây, mở đường cho xe ra tiền tuyến. Bao hố bom địch cày xới cũng được những bàn tay con gái mảnh mai lấp đầy, xóa lành vết thương cho con đường ra trận. “Bao xương máu mới làm nên Đồng Lộc” cùng với biết bao chiến sĩ quả cảm mãi mãi nằm xuống mảnh đất thiêng liêng này. Từ 16h00 ngày 24/7/1968, 10 nữ thanh niên xung phong thuộc Tiểu đội 4 Đại đội 552 đã



trở thành những đóa hoa bất tử. Các cô ra đi ở cái tuổi đẹp nhất của đời người mang theo bao khát vọng về tình yêu, lẽ sống và những hoài bão lớn lao. Đau thương, mất mát và sự hy sinh anh dũng của các cô đã làm nên một Ngã ba Đồng Lộc huyền thoại.

Hôm nay, những âm ào đạn bom đã lùi sâu vào quá khứ. Đồng Lộc mưa bom đạn đội năm nào giờ đã hồi sinh, thắm xanh màu đổi mới. Con đường 15 bị bom cày đi xới lại nay thành quốc lộ 15, trải thảm nhựa phẳng lì. Khu di tích Ngã ba Đồng Lộc được tôn tạo, trở thành một không

Anh Đỗ Quang Hiển - Chủ tịch HĐQT SHB và cô Đặng Thị Yến - nguyên Phó Ban Quản lý khu di tích Ngã ba Đồng Lộc chụp cùng chiếc xe máy anh tặng, được cô giữ như “kỷ vật”

Chị Phạm Thị Ngọc Hoa -
Giám đốc SHB Chi nhánh
Hà Tĩnh đại diện SHB dự
lễ khánh thành Đền thờ
Ngã ba Đồng Lộc



gian tưởng niệm thiêng liêng, ngày ngày đón hàng trăm, hàng nghìn lượt người thăm viếng.

Giữa hàng hàng lớp lớp các cựu chiến binh đến Đồng Lộc hôm nay, tôi tìm gặp người phụ nữ vẫn được gọi bằng cái tên triu mến “cô gái thứ 11” - cô Đặng Thị Yến, nguyên Phó Ban Quản lý khu di tích Ngã ba Đồng Lộc.

Đón tôi ngay lối dẫn vào khu di tích, cô bảo, mỗi khi làm được điều gì đó để tri ân những người đã khuất, cô cảm thấy rất nhẹ nhõm và hạnh phúc.

Cô kể: Năm 1977, sau khi học xong Trung cấp Bảo tàng, cô được về công tác ở Nhà Văn hóa huyện Can Lộc. Cũng từ đó, cô bắt đầu hành trình ngược dòng lịch sử, vào Nam ra Bắc gặp người nhà, rồi người trong cuộc để vừa sưu tầm tư liệu vừa sưu tầm những kỷ vật quý giá liên quan đến Ngã ba Đồng Lộc và các anh hùng liệt sĩ. Với cô, mỗi kỷ vật nơi đây là một câu chuyện đầy cảm động của những người

đã nằm xuống mảnh đất này. Để đưa được các hiện vật quý báu ấy về trưng bày tại khu bảo tàng Ngã ba Đồng Lộc, cô đã không quản ngại gian khó, bền bỉ và kiên trì. Dù chỉ là đôi dép cao su, vỏ bơm tiêm, chiếc lược cài, chiếc lư hương, chiếc đèn bão, chiếc nồi kho cá hay chiếc áo của o Cúc, lọn tóc của o Tấn, bức thư cuối cùng gửi cho mẹ của đội trưởng Võ Thị Tấn ngày 19/07/1968... , cô đều nâng niu, trân quý bởi đối với cô, đó chính là gia tài to lớn nhất!

Ngày 27/07/1990, một 10 nữ thanh niên xung phong được bốc cất từ xã Thiên Lộc về quy tụ thành "Nghĩa trang mười cô gái" - đứng ở nơi các cô đã hy sinh, cô Yến lại đi sưu tầm ảnh về gắn trên mộ cho các cô, xin kinh phí mua cây giống về trồng trong nghĩa trang.

Tháng 10/1999, cô Yến chính thức được về công tác tại Ban Quản lý di tích Ngã ba Đồng Lộc. Nhà ở thị trấn Nghèn cách chỗ làm việc hơn 20km nhưng ngày ngày cô vẫn đạp xe tới cơ quan từ sáng

và việc đầu tiên cô ra nghĩa trang thấp hương. Cô xem mình “như một người em gái chăm chút hương khói, mộ phần cho các chị”.

Không chỉ khó khăn trong việc đi sưu tầm tư liệu, kỷ vật, nơi làm việc của cô Yến và gần 40 cán bộ nhân viên thuộc Ban Quản lý di tích Ngã ba Đồng Lộc ngày đó cũng thiếu thốn rất nhiều, chỉ vèn vện trong hai gian nhà cấp 4 oi bức, ngột ngạt. Cô bảo, có lẽ cả đời cô gắn bó, tận tâm vì mảnh đất này, vì những người đã khuất nên cô và mọi người trong Ban Quản lý cũng thường xuyên nhận được sự giúp đỡ của những người có tâm trong xã hội. Một trong những mạnh thường quân ấy là Chủ tịch HĐQT SHB - anh Đỗ Quang Hiến.

Kể lại cho tôi nghe một câu chuyện cũ, ánh mắt cô trở nên xa xăm: “Đó là một ngày tháng 7 nắng gay gắt cách đây 15 năm, Hiến cùng gia đình về dâng hoa tưởng niệm tại Ngã ba Đồng Lộc. Sau khi thấp hương cho các anh hùng liệt sĩ, Hiến đưa vợ con vào thăm hỏi anh chị

em trong Ban Quản lý di tích. Có lẽ, thấy cơ sở vật chất tại nơi làm việc của Ban Quản lý di tích nghèo nàn quá, phương tiện đi lại tìm kiếm kỷ vật thì thiếu thốn, Hiến đã đề nghị được tặng 05 chiếc điều hòa và 10 chiếc xe máy. Ngày đó, điều hòa và xe máy giá trị lớn lắm. Khỏi phải nói, cô và các anh chị em trong Ban vô cùng vui sướng. Lần đầu tiên, các cô được làm việc trong phòng có điều hòa. Đến tận bây giờ, cô vẫn giữ chiếc xe máy ấy như một kỷ vật”.

Giọng cô Yến run run như vẫn còn nguyên niềm xúc động khi đưa cho tôi xem bức ảnh cô chụp cùng Chủ tịch Đỗ Quang Hiến trong dịp anh mang điều hòa và xe máy đến tặng Ban Quản lý di tích.

“Chủ tịch của các cháu có tâm lắm. Cô chú qua thăm trụ sở Ngân hàng cháu ngoài Hà Nội rồi đấy, số 77 Trần Hưng Đạo đúng không?”. Tôi giật mình khi chú thương binh hướng dẫn phòng Sa bàn gần đó ngoái sang câu chuyện với chúng tôi.

“Năm 2017 vào dự khai trương SHB Chi nhánh Hà Tĩnh, Hiến đã tranh thủ tới Ngã ba Đồng Lộc thấp hương tưởng niệm và thăm hỏi Ban Quản lý di tích. Thời gian đó, Đền thờ các anh hùng liệt sĩ thanh niên xung phong toàn quốc và các anh hùng liệt sĩ hy sinh tại Ngã ba Đồng Lộc đã khởi công xây dựng được khoảng 2 năm, nhưng vẫn thiếu kinh phí. Biết chuyện đó, ngay lập tức Hiến hứa sẽ ủng hộ nốt phần tiền còn lại. Bao nhiêu lo lắng được tháo gỡ cháu ạ và Đền thờ Ngã ba Đồng Lộc đã hoàn thiện như dự kiến”, cô Yến mỉm cười.

Tôi được biết, ngay sau khi về Hà Nội, Chủ tịch Đỗ Quang Hiến đã yêu cầu doanh nghiệp của anh (Ngân hàng SHB và Tập đoàn T&T chuyển hơn 8 tỷ đồng cho Ban Quản lý khu di tích Ngã ba Đồng Lộc). Một phần trong đó là của cá nhân anh.

Ngày 15/07/2018, công trình Đền thờ Ngã ba Đồng Lộc đã được khánh thành, tọa lạc trên núi. Công trình gồm có đền

chính với diện tích xây dựng 370m2, gồm tiền tế và hậu cung; 115 bậc cấp lên đền thờ làm bằng đá xanh nguyên khối đục nhám mặt; tổng thể nội thất, đồ thờ; nhà hậu, nghi môn, am hóa vàng, sân đền, lan can, bình phong, cổng phụ, công trình vệ sinh, hệ thống bồn hoa cây xanh, hệ thống điện cấp thoát nước... Cùng với Tháp chuông, Đền thờ Ngã ba Đồng Lộc được xây dựng với ý nghĩa đặc biệt, thể theo nguyện vọng tha thiết của cán bộ, chiến sĩ, nhân dân Hà Tĩnh và đồng bào cả nước, nhằm tri ân các anh hùng liệt sĩ đã ngã xuống vì nền độc lập tự do của Tổ quốc.

Bất giác ngược nhìn vòm thông trên đồi, ngắm từng chùm nắng lọt qua kẽ lá, chợt tôi cảm thấy nắng tháng 7 không còn gay gắt nữa. Tháng 7, ngày giỗ của 10 nữ thanh niên xung phong “10 bông hoa bất tử” thật đẹp! Trong tiếng chuông ngân vang mỗi sớm chiều linh thiêng và thành kính, cứ ngỡ như tiếng hát, tiếng cười trong trẻo của các cô vẫn còn vang vọng mãi... ■



Sự trưởng thành mà tôi có được CHÍNH LÀ Ở NƠI ĐÂY!

■ NGUYỄN THỊ HẠNH

(Trưởng phòng Kế toán SHB Chi nhánh Thăng Long)

Gia nhập SHB từ năm 2006 khi Ngân hàng vừa chuyển đổi mô hình thành ngân hàng đô thị, SHB ngày ấy giống như con tàu vừa mới ra khơi, còn tôi như một thủy thủ bé nhỏ.

Mười ba năm gắn bó, kể từ khi còn là nhân viên kế toán nội bộ tại CN Hà Nội, nay đã là Trưởng phòng Kế toán CN Thăng Long, tận đáy lòng, tôi muốn nói thật nhiều từ "cảm ơn" đến các anh chị lãnh đạo cấp cao nhất của Ngân hàng, đặc biệt là Giám đốc SHB Thăng Long - người đã truyền cảm hứng, rèn luyện chúng tôi thành những con người trách nhiệm, tận tâm và bản lĩnh! Cảm ơn tất cả các anh chị em đồng nghiệp đã cùng chúng tôi xây đắp ngôi nhà thứ hai SHB đầy yêu thương này. Tôi tự hào khi được đứng trong đội ngũ SHBers, tự hào trước sự lớn mạnh của Ngân hàng.

Cũng như nhiều thành viên khác của Ngân hàng, điều lớn nhất tôi có được là sự trưởng thành, sự tin nhiệm. SHB đã cho tôi sự trưởng thành, từng bước nhỏ nhưng vững chắc. Mười ba năm, kỷ niệm nhiều không kể xiết, từ những ngày CN

Hà Nội vừa mới thành lập, chỉ lác đác vài nhân sự rồi CN Thăng Long bắt đầu đi vào hoạt động với vô vàn thách thức. Nhưng có lẽ với những người làm kế toán như tôi, kỷ niệm đáng nhớ nhất vẫn là những dịp quyết toán cuối năm. Chúng tôi vui buồn với những con số, ăn chộp nhoáng, ngủ tranh thủ. Và thay vì được đi ngắm đèn hoa ngoài phố như bao người, chúng tôi đón năm mới - Tết Dương lịch ngay tại cơ quan với xôi, bánh mỳ cùng Ban Giám đốc và các bạn đồng nghiệp. Đơn giản lắm nhưng vô cùng ấm áp.

Tôi nhớ hồi HBB mới sáp nhập về với SHB, các bạn HBB rất lo lắng không biết tương lai sẽ ra sao sau sáp nhập. Nhưng thực tế, mọi người vẫn được giữ lại nếu làm tốt và hơn thế, lương còn được sắp xếp lại theo quy chế lương của SHB và tăng hơn nhiều so với thời HBB.

Tôi rất tâm đắc với câu chuyện "Người thợ đẽo đá". Do công việc rất vất vả nên anh đã xin thượng đế cho anh được trở



Tôi đã lựa chọn và gắn bó với SHB là vậy!

thành những người, những vật mà anh gặp trên đường như thương gia, mặt trời, mây, gió, núi đá, nhưng cuối cùng anh lại ước trở lại là chính mình. Câu chuyện này luôn dạy tôi rằng, mỗi người đều có một giá trị rất riêng, đừng ước ao thành người khác, đừng đứng núi này trông núi nọ, bạn sẽ mãi không bao giờ tìm thấy giá trị riêng của mình. Hãy là chính mình và làm thật tốt trách nhiệm, tự bạn sẽ tìm thấy và khẳng định được giá trị bản thân. ■



Thẻ thanh toán SHB - NHỮNG TRẢI NGHIỆM BẤT NGỜ!

■ MINH QUÂN

Bạn đã từng sở hữu các sản phẩm Thẻ nội địa cũng như Thẻ thanh toán Quốc tế của SHB? Nếu chưa, bạn nên sớm sở hữu chúng. Chắc chắn, bạn sẽ có những trải nghiệm thú vị!

Dùng thẻ mà không cần... đem theo thẻ

Đó là tiện ích khi sử dụng dịch vụ thanh toán QR qua Moca cho Thẻ ghi nợ nội địa của SHB. Sở hữu dịch vụ này, khách hàng có thể thực hiện thanh toán một cách tiện lợi ở mọi lúc mọi nơi ngay trên thiết bị di động của mình mà không cần sử dụng thẻ vật lý. Đây là sản phẩm có độ bảo mật cao với ứng dụng công nghệ tokenization mới nhất và mã QR, thông tin thẻ của khách hàng được hoàn toàn bảo mật. Việc thanh toán cũng rất đơn giản và an toàn: Khách hàng chỉ cần chụp mã QR của người bán hàng và nhập số tiền cần thanh toán để hoàn tất giao dịch chỉ trong vài giây. Ngoài ra, khách hàng có thể chủ động nạp, rút "Ví linh hoạt" dễ dàng trên Moca App và Grab để phục vụ nhu cầu chi tiêu qua "Ví Moca". Với sự bùng nổ của các chuyến xe ôm công nghệ hiện nay, khách hàng sẽ thuận lợi hơn khi sử dụng Thẻ nội địa của SHB để nạp tiền vào ví GrabPay by Moca và thanh toán các chuyến đi của mình: Chỉ cần kích hoạt ví GrabPay by Moca trong ứng dụng Grab, chọn liên kết thẻ ATM SHB và nhập thông tin thẻ (số và tên trên thẻ) để tiếp tục sử dụng số dư Grabpay hiện tại hoặc nạp thêm tiền để sử dụng các chức năng khác của Ví. Để sử dụng dịch vụ này, khách hàng là chủ thẻ SHB chỉ cần tải ứng dụng Moca miễn phí từ App Store hoặc Google Play và thực hiện cài thẻ của SHB để thanh toán.

Ngoài ra, cũng chỉ với một lần "chạm" để thanh toán hóa đơn, cuối tháng 11/2018, SHB và Samsung hợp tác triển khai dịch vụ "Thanh toán một chạm Samsung Pay". Đây là ứng dụng thanh toán trên thiết bị di động dành cho các chủ Thẻ ghi nợ nội địa SHB sử dụng điện

Khách hàng quan tâm có thể liên hệ Trung tâm Hỗ trợ Khách hàng 24/7 của SHB qua Hotline 024.62754332/ 1800588856, truy cập website www.shb.com.vn hoặc đến bất kỳ Điểm giao dịch của SHB trên toàn quốc để được hỗ trợ thêm.

thoại Samsung với nhiều tính năng hiện đại, an toàn và bảo mật. Với các thao tác đơn giản, người dùng có thể thanh toán các hóa đơn mua sắm hàng hóa, dịch vụ... dễ dàng mà không cần xuất trình thẻ, không lo ngại việc bị đánh cắp thông tin thẻ, giúp cho việc thanh toán trở nên nhanh chóng và thuận tiện hơn.

Đối với các sản phẩm Thẻ Quốc tế, năm 2018 SHB đã ra mắt nhiều sản phẩm thực sự nổi bật, điển hình như tính năng trả góp thẻ tín dụng SHB dành cho chủ thẻ tín dụng quốc tế SHB. Theo đó, khách hàng có thể mua ngay những gì mình thích với lãi suất cực sốc chỉ 0%, ngoài ra không phải trả bất cứ chi phí nào khác. Khách hàng cũng được mua trước và trả dần mỗi tháng trong vòng 3, 6, 9 hoặc 12 tháng và không cần nộp thêm bất kỳ giấy tờ chứng minh nào. Ngoài ra, việc thanh toán dư nợ trả góp cũng thuận tiện, đơn giản (tương tự như thanh toán thẻ tín dụng hàng tháng). Đây được đánh giá là sản phẩm vượt trội của SHB so với thị trường bởi lãi suất 0%, miễn phí cho chủ thẻ khi đăng ký trả góp, đồng thời phí chiết khấu thu từ đối tác cạnh tranh so với thị trường.

2019 - Dịch vụ mới, trải nghiệm mới

Năm 2019, SHB sẽ triển khai thêm nhiều tiện ích mới cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trải nghiệm Thẻ của SHB. Theo đó, SHB sẽ triển khai sản phẩm Thẻ Visa/MasterCard contactless dành cho mọi khách hàng cá nhân. Vẫn với tiêu chí thanh toán không tiếp xúc như việc dùng QR

Code hay dùng ứng dụng Moca và Samsung, với thẻ này, khách hàng cũng chỉ cần thao tác đơn giản: Chạm nhẹ thẻ vào POS để hoàn tất giao dịch mua hàng. Đây là sản phẩm mang tới sự đơn giản, tiện lợi cho chủ thẻ với thời gian giao dịch ngắn, không cần ký hóa đơn với số tiền dưới 01 triệu VND. Thẻ được tích hợp công nghệ bảo mật an toàn tuyệt đối.

Khách hàng Doanh nghiệp cũng sẽ hài lòng với sản phẩm Thẻ tín dụng Quốc tế dành cho doanh nghiệp. Đây là sản phẩm dành riêng cho doanh nghiệp được SHB chính thức triển khai từ năm 2018 với mã sản phẩm riêng, có in tên Doanh nghiệp, tên cá nhân lên trên thẻ vật lý. Sản phẩm thẻ sẽ có chính sách phí, lãi suất ưu đãi cho doanh nghiệp. Đây cũng chính là kênh hỗ trợ doanh nghiệp trong công tác chi tiêu, thanh toán các hóa đơn trong quá trình vận hành với những ưu đãi đặc biệt trong chính sách SHB sẽ ban hành sớm nhất trong năm 2019.

Hiện thực hóa chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ, trong thời gian tới, SHB sẽ tiếp tục triển khai nhiều sản phẩm dịch vụ, chương trình ưu đãi nhằm gia tăng tiện ích, khuyến khích khách hàng lựa chọn kênh thanh toán hiện đại thay vì các kênh truyền thống như trước đây. Điển hình là triển khai mở rộng dịch vụ thanh toán Samsung Pay cho các sản phẩm thẻ quốc tế SHB Visa và SHB Mastercard và chuyển đổi thẻ ghi nợ nội địa từ thẻ từ sang thẻ Chip để tăng độ bảo mật, an toàn cho chủ thẻ và tuân thủ quy định của NHNN.■



Thống kê cho thấy, tại Việt Nam số người dùng điện thoại thông minh chiếm tới gần 84% tổng số người dùng điện thoại di động và thực hiện thanh toán qua các ứng dụng trên di động đang ngày càng trở thành xu hướng tất yếu. Là ngân hàng luôn chú trọng đầu tư và đón đầu công nghệ 4.0, SHB không ngừng đổi mới, ứng dụng các công nghệ hiện đại vào các sản phẩm dịch vụ, bao gồm các nền tảng thanh toán di động, đồng thời liên kết với các đối tác thanh toán hiện đại để gia tăng tiện ích, trải nghiệm cho các khách hàng, mục tiêu cao nhất là làm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng trên nền tảng công nghệ hiện đại, bảo mật và an toàn.

SHB ra mắt sản phẩm hợp đồng tiền gửi khách hàng cá nhân

SHB vừa triển khai sản phẩm Hợp đồng tiền gửi Khách hàng cá nhân “Kỳ hạn linh hoạt – Lợi ích tối ưu”. Đây là sản phẩm tiện ích, linh hoạt, giúp khách hàng tối đa hóa khả năng sinh lợi từ nguồn tiền nhàn rỗi. Hợp đồng tiền gửi dành cho khách hàng cá nhân là sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn dành cho các cá nhân có nhu cầu gửi tiền tại SHB trong một thời hạn nhất định theo thỏa thuận giữa khách hàng và ngân hàng với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ tiền gốc và lãi cho khách hàng. Khi đó, khách hàng sẽ được phát hành Hợp đồng tiền gửi để xác nhận quyền sở hữu khoản tiền gửi tại SHB.

Với số tiền gửi tối thiểu 1 triệu đồng/50 USD/ 50 EUR hoặc ngoại tệ tương đương, các khách hàng có thể lựa chọn kỳ hạn gửi linh hoạt (ngày/tuần/tháng/năm) với lãi suất hấp dẫn và cạnh tranh. Bên cạnh đó, các khách hàng được chủ động lựa chọn thời điểm lĩnh lãi: lĩnh lãi trước, lĩnh lãi định kỳ, lĩnh lãi cuối kỳ.

Đặc biệt, trong trường hợp sử dụng vốn đột xuất, các khách hàng được dùng hợp đồng tiền gửi để sử dụng cho việc cầm cố, thế chấp để vay vốn tại SHB với lãi suất cạnh tranh.

Với phương châm luôn lấy khách hàng làm trọng tâm, SHB thường xuyên xây dựng và triển khai các chương trình khuyến mãi với nhiều hình thức, quà tặng đa dạng, phù hợp với nhu cầu và sở thích của đông đảo khách hàng. Cũng trong thời gian này, SHB hiện đang đồng thời triển khai nhiều chương trình ưu đãi như: “Kỳ hạn vàng tri ân khách hàng” với lãi suất hấp dẫn lên tới 8,2%/năm ở kỳ hạn 9 tháng của sản phẩm Tiết kiệm bậc thang theo số tiền, “Bảo hiểm đồng hành - An tâm tiết kiệm”, dành tặng lãi suất 0,6%/năm cho các khách hàng mở mới sổ tiết kiệm trả lãi trước và phát hành mới hợp đồng bảo hiểm; SHB miễn phí bảo hiểm năm đầu dành cho gói sản phẩm “Tiết kiệm An Phúc” và nhiều ưu đãi hấp dẫn khác dành cho các sản phẩm chứng chỉ tiền gửi, các chương trình khuyến mại hè...■



“Kinh doanh khởi sắc - An tâm phát tài”

SHB vừa triển khai chương trình “Kinh doanh khởi sắc - An tâm phát tài” dành cho khách hàng cá nhân với lãi suất và biên độ lãi suất ưu đãi lần lượt chỉ từ 9,5%/năm và 3,3%/năm cùng nhiều lợi ích hấp dẫn khác. Chương trình kéo dài tới hết năm 2019 hoặc tới khi hết hạn mức 5.000 tỷ đồng.

Theo đó, khách hàng cá nhân vay vốn tại SHB phục vụ mục đích sản xuất kinh doanh có sử dụng thẻ ghi nợ nội địa và một trong các dịch vụ: Thông báo biến động số dư, nhắc nợ tự động, Internet Banking/Mobile Banking... đều được tham gia và hưởng các ưu đãi. Khách hàng có khoản vay từ 1 tỷ đồng và thời hạn vay từ 24 tháng trở lên, SHB sẽ tặng

phí năm đầu bảo hiểm Daiichi Life lên tới 10.000.000 đồng hoặc 100% phí năm đầu bảo hiểm Bảo An Tín.

Bên cạnh nhu cầu vay vốn phục vụ sản xuất, kinh doanh, khách hàng sử dụng thêm 1 trong số các sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế, vay tiêu dùng, thấu chi, mua bảo hiểm của đối tác SHB sẽ được giảm thêm lãi suất từ 0,1% đến 0,5%/năm. Bên cạnh đó, khách hàng còn được hưởng nhiều ưu đãi khác như miễn phí phát hành thẻ, phí quản lý tài khoản thấu chi, phí chuyển tiền trong SHB. Ngoài ra, SHB có chính sách giảm thêm 0,1%/năm cho các khách hàng vay theo nhóm và giới thiệu thêm khách hàng khác tham gia chương trình.■

Hỗ trợ 90% vốn cho các doanh nghiệp vay mua ô tô

Nhằm hỗ trợ tối đa, kịp thời cho các doanh nghiệp trong việc tiếp cận nguồn vốn, Ngân hàng Sài Gòn – Hà Nội (SHB) vừa chính thức triển khai sản phẩm cho vay doanh nghiệp mua ô tô với mức tài trợ vốn lên tới 90% giá trị xe.

Theo đó, các doanh nghiệp có nhu cầu mua xe ô tô phục vụ mục đích đi lại, đưa đón cán bộ nhân viên và vận tải nội bộ của doanh nghiệp, không bao gồm các mục đích kinh doanh sẽ được SHB hỗ trợ nguồn vốn tối đa tới 90% giá trị xe (giá trị xe tối thiểu 400 triệu đồng).

Thời hạn vay lên đến 60 tháng và tối

thiểu 48 tháng. Với thời hạn linh hoạt này, doanh nghiệp sẽ chủ động được nguồn vốn cho các hoạt động kinh doanh khác. Tài sản đảm bảo đa dạng: xe hình thành từ vốn vay, giấy tờ có giá do SHB phát hành, bất động sản và các phương tiện vận tải khác.

Bên cạnh đó, SHB còn cam kết tinh giản tối đa hồ sơ và thủ tục vay vốn; rút ngắn thời gian giải ngân để khách hàng sớm tiếp cận được nguồn vốn và nhanh chóng sở hữu được tài sản mong muốn. Đồng thời, các khách hàng được linh hoạt lựa chọn phương án trả nợ: lãi trả hàng tháng, gốc lựa chọn trả hàng tháng/quý/6 tháng.■

SHB ra mắt tài khoản số đẹp và miễn phí nhiều dịch vụ dành cho khách hàng

Đáp ứng nhu cầu chọn số tài khoản tài lộc, phú quý, phong thủy, số đăng ký kinh doanh, ngày sinh..., SHB chính thức cho ra mắt dịch vụ tài khoản số đẹp, số tự chọn với bộ tối đa 10 số đẹp và miễn phí các dịch vụ dành cho tài khoản thanh toán của khách hàng cá nhân có số dư bình quân tháng từ 50 triệu đồng.

Theo đó, khách hàng có thể lựa chọn số tài khoản thanh toán dựa trên nhu cầu, sở thích tại tất cả các điểm giao dịch của SHB. Đặc biệt ở thời điểm hiện tại, SHB là ngân hàng duy nhất trên thị trường cung cấp dịch vụ này với quyền lợi cho phép khách hàng có thể lựa chọn tối đa 10 chữ số. Với mức chi phí chỉ từ 200.000 đồng, các khách hàng cá nhân và doanh nghiệp có thể sở hữu số tài khoản đẹp theo nhu cầu riêng tại SHB.

Việc chọn biển số xe, số điện thoại... phù hợp với năm sinh, phong thủy hay đơn giản là những con số có ý nghĩa với bản thân, gia đình như số đăng ký kinh doanh, ngày kỷ niệm, số dễ nhớ từ lâu đã trở thành một xu hướng, phong cách tiêu dùng của người Việt.

Không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ, cập nhật các tiến bộ khoa học, công nghệ, mang đến nhiều tiện ích cho khách hàng, SHB còn không ngừng đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng các nhu cầu khác nhau của từng nhóm khách hàng.

Theo đó, SHB chính thức triển khai chương trình ưu đãi dành cho tài khoản thanh toán của khách hàng cá nhân có số dư bình quân tháng từ 50 triệu đồng như miễn phí dịch vụ chuyển khoản liên ngân hàng 24/7 thông qua Internet Banking, Mobile Banking và dịch vụ rút tiền từ ATM ngân hàng khác qua thẻ ghi nợ nội địa của SHB.■



ĐẠ, SHB XIN NGHE!

■ QUỲNH TRÂM

Đó là câu trả lời rất đổi thân quen khi khách hàng gọi đến tổng đài 24/7 Contact Center của SHB!

Hàng vạn câu hỏi của khách hàng gọi đến SHB đã được trả lời từ đây. Hàng nghìn tình huống liên quan đến sử dụng các sản phẩm dịch vụ của SHB cũng đã được hướng dẫn và giải đáp thấu đáo mỗi khi khách hàng gọi đến Contact Center.

Contact Center 24/7 của SHB được trang bị hệ thống chăm sóc khách hàng Avaya Contact Center System của hãng Avaya - Tập đoàn hàng đầu thế giới về hệ thống điện thoại Internet Protocol (IP) và các ứng dụng truyền thông, được nhiều ngân hàng lớn trên thế giới lựa chọn. Hệ thống này giúp chuyển cuộc gọi nhanh chóng và thông minh trên tổng đài, hệ thống thoại tự động giúp gia tăng hiệu quả khi tương tác với khách hàng, có thể quản lý một lượng lớn các yêu cầu đồng thời của khách hàng, có báo cáo thông tin cuộc gọi để quản lý hiệu quả việc thực hiện của nhân viên, có hệ thống ghi âm giúp lưu trữ thông tin và đánh giá chất lượng

dịch vụ, rút ngắn thời gian đàm thoại, cung cấp đa dạng kênh thông tin hỗ trợ như: hotline, hotmail, chat trực tuyến tại website, liên hệ qua fanpage.

Ngoài ra, để phục vụ khách hàng tốt nhất, SHB còn tiếp nhận thông tin với khách hàng vay online trên website, đặt lịch hẹn online, phát hành thẻ online và hỗ trợ trực tiếp khách hàng doanh nghiệp về giao dịch ngân hàng điện tử thông qua công cụ Team Viewer.

Với đội ngũ nhân sự nhiều năm kinh nghiệm, hệ thống Contact Center của SHB đã và luôn sẵn sàng hỗ trợ nhanh nhất mọi thắc mắc của khách hàng, tư vấn bán chéo sản phẩm dịch vụ, hướng dẫn thủ tục làm giảm thời gian phải ra giao dịch tại ngân hàng, quản lý chất lượng dịch vụ thống nhất tại một trung tâm chăm sóc khách hàng, tạo sự thuận tiện nhất cho khách hàng khi chỉ cần liên lạc với một trung tâm sẽ được giải đáp nhiều vấn đề.

Chị Nguyễn Ngọc Lan - Phó GD Trung tâm Hỗ trợ khách hàng 24/7, Khối Ngân hàng Bán lẻ SHB cho biết, năm 2018, Trung tâm Hỗ trợ khách hàng 24/7 đã tiếp nhận và giải đáp tới khách hàng gần 200.000 cuộc gọi qua tổng đài; hỗ trợ 5.800 trường hợp qua chat online; 1.387 trường hợp qua email; hơn 1.700 trường hợp qua kênh vay online, đặt lịch hẹn on-

line, phát hành thẻ online; 253 trường hợp hỗ trợ về ngân hàng điện tử cho khách hàng doanh nghiệp qua Team Viewer và gần 790 trường hợp khách hàng qua fanpage của SHB.

Bên cạnh việc hỗ trợ các nhu cầu, giải đáp thắc mắc, hệ thống Contact Center tại SHB cũng luôn ghi nhận ý kiến đóng góp của khách hàng, lắng nghe một cách tích cực để từ đó nỗ lực cải tiến về sản phẩm và dịch vụ nhằm mang lại cho khách hàng sự hài lòng cao nhất.

Chẳng hạn, với khách hàng doanh nghiệp, từ các kiến nghị của họ qua Contact Center, SHB đã nâng cấp Team Viewer lên phiên bản cao hơn nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của họ khi giao dịch qua ngân hàng điện tử SHB.

Với khách hàng cá nhân, phiên bản này cũng được SHB nâng cấp và trở thành 1 trong 5 ngân hàng có dịch vụ Internet Banking tốt nhất hiện nay.

Chị Lan cho hay, là nơi tập trung xử lý mọi yêu cầu, thắc mắc của khách hàng 24/7, hệ thống Contact Center của SHB vẫn đang từng ngày được nâng cao theo tiêu chuẩn quốc tế. Đây cũng chính là cầu nối để SHB thấu hiểu hơn mong muốn của khách hàng, từ đó mang tới các sản phẩm dịch vụ tốt nhất vì sự hài lòng của khách hàng. ■



CÙNG BẠN ĐỌC

Ban Biên tập SHB NEWS xin chân thành cảm ơn sự cộng tác của các cộng tác viên trong và ngoài hệ thống SHB, các Khối, Trung tâm, Phòng Ban Hội sở và các Chi nhánh, Đơn vị kinh doanh trong và ngoài nước đã cung cấp thông tin, viết tin - bài cộng tác cho SHB NEWS.

Sự cộng tác của các anh, chị trên toàn hệ thống không chỉ giúp SHB NEWS trở nên phong phú, đa diện, hấp dẫn về nội dung mà còn là cơ sở để SHB NEWS tiếp tục nâng cao chất lượng, đổi mới từ nội dung đến chất lượng thẩm mỹ của ấn phẩm, thực hiện tốt nhiệm vụ là một kênh thông tin hữu ích của SHB.

Ban Biên tập SHB NEWS xin chân thành cảm ơn sự quan tâm, hỗ trợ có hiệu quả của các anh, chị và mong muốn tiếp tục nhận được sự quan tâm hơn nữa của các anh, chị!

Kính chúc các anh, chị dồi dào sức khỏe, hạnh phúc và thành công.
Xin trân trọng cảm ơn!

BAN BIÊN TẬP

? BẠN ĐỌC HỎI - SHB TRẢ LỜI ☎

Hỏi: Tôi được biết, kể từ ngày 1/7/2019, hệ thống Ngân hàng điện tử của Ngân hàng Sài Gòn - Hà Nội (SHB) bổ sung thêm 3 tính năng mới. Xin Quý Ngân hàng cung cấp cụ thể thông tin về 3 tính năng mới này?

(Nguyễn Tiến Dũng (TP. Hải Phòng), Phan Minh Hà (TP. Cần Thơ), Nguyễn An Đông (TP. HCM) và một số bạn đọc khác)

Trả lời:

Về tính năng mới của hệ thống Ngân hàng điện tử, SHB xin trả lời Quý khách như sau:

Kể từ ngày 01/07/2019, hệ thống Ngân hàng điện tử của Ngân hàng Sài Gòn - Hà Nội (SHB), bao gồm Internet Banking và Mobile Banking bổ sung thêm 3 tính năng mới ưu việt, tiện ích và an toàn dành cho khách hàng cá nhân, bao gồm: “Tự cấp lại mật khẩu”, “Xem chi tiết giao dịch ghi Nợ/Có” và “Chia sẻ danh bạ - thông tin thụ hưởng”.

- Với tính năng “Tự cấp lại mật khẩu”, khách hàng sẽ chủ động hơn khi quên mật khẩu đăng nhập SHB Mobile và SHB Online. Khách hàng không nhất thiết phải tới quầy giao dịch mà chỉ cần thực hiện các bước đơn giản ngay trên ứng dụng SHB Mobile: Tại màn hình đăng nhập SHB Mobile, chọn “Bạn quên mật khẩu”, sau đó nhập các thông tin đã đăng ký SHB Mobile, nhập mã xác thực được gửi về số điện thoại đã đăng ký SHB Mobile. Khi việc đăng ký cấp lại mật khẩu thành công, hệ thống sẽ gửi mật khẩu mới về email của khách hàng.

- Tính năng “Xem chi tiết giao dịch ghi Nợ/Có” sẽ hỗ trợ khách hàng theo dõi, kiểm tra thông tin chi tiết giao dịch tài khoản trên Internet Banking và Mobile Banking. Để sử dụng, sau khi đăng nhập thông qua SHB Internet Banking hoặc SHB Mobile, quý khách chọn menu “Tài khoản”, chọn Tài khoản thanh toán/Sao kê, tiếp đến chọn một mã giao dịch để xem chi tiết và hệ thống sẽ hiển thị chi tiết giao dịch trên màn hình.

- Đối với tính năng “Chia sẻ danh bạ - thông tin thụ hưởng trên SHB Mobile”, khách hàng dễ dàng chia sẻ danh bạ, thông tin thụ hưởng đã lưu qua các ứng dụng trên điện thoại cho bạn bè, đồng nghiệp, đối tác hay đơn giản là lưu lại vào ghi chú để phục vụ công việc. Để sử dụng, Quý khách đăng nhập SHB Mobile, mở màn hình có danh bạ - thông tin giao dịch đã lưu, sau đó vuốt sang trái để hiển thị chức năng chia sẻ. Sau khi nhấn “Chia sẻ”, hệ thống sẽ hiển thị các ứng dụng có thể chia sẻ danh bạ - thông tin thụ hưởng để Quý khách lựa chọn.

Để biết thêm thông tin chi tiết, Quý khách vui lòng truy cập website www.shb.com.vn hoặc liên hệ số Tổng đài dịch vụ khách hàng 24/7 **SHB Hotline: 1800 58 88 56**. Quý khách cũng có thể đến trực tiếp các điểm giao dịch của SHB tại các địa phương để được hướng dẫn và hỗ trợ chu đáo nhất.

Trân trọng cảm ơn Quý Khách hàng đã quan tâm đến các sản phẩm, dịch vụ của SHB!



Đối tác tin cậy, giải pháp phù hợp

Tiếp sức kinh doanh
thành công vượt trội

MICRO SME

GÓI SẢN PHẨM TÀI TRỢ SIÊU LINH HOẠT DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP SIÊU NHỎ

- Áp dụng cho Doanh nghiệp có doanh thu tối đa 30 tỷ VNĐ.
- SHB cam kết phê duyệt hồ sơ nhanh chóng, tối đa trong 24h làm việc
- Hồ sơ, thủ tục đơn giản, gọn nhẹ
- Linh hoạt lựa chọn các gói tài trợ đặc biệt phù hợp với nhu cầu Doanh nghiệp



HOTLINE - HỖ TRỢ 24/7

1800 54 54 22
1800 58 88 56

NGÂN HÀNG TỐT NHẤT VIỆT NAM

TỔ CHỨC UỶ TÍN QUỐC TẾ VINH DANH

THE ASIAN BANKER®
VIETNAM COUNTRY AWARDS 2016

BEST BRAND INITIATIVE

- “SẢN PHẨM TIỀN GỬI TỐT NHẤT VIỆT NAM”
- “SÁNG KIẾN THƯƠNG HIỆU TỐT NHẤT VIỆT NAM”

GLOBAL BANKING &
Finance
review



- “NGÂN HÀNG CÓ DỊCH VỤ TIỀN GỬI TỐT NHẤT”
- “NGÂN HÀNG CÓ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TỐT NHẤT”
- “NGÂN HÀNG BÁN LẺ TĂNG TRƯỞNG NHẤT”
- “NGÂN HÀNG SME TỐT NHẤT”
- “NGÂN HÀNG CHO VAY MUA NHÀ TỐT NHẤT”

ASIAN
BANKING & FINANCE
Asia's Premier Banking Magazine

- “NGÂN HÀNG TÀI TRỢ DỰ ÁN TỐT NHẤT VIỆT NAM”
- “NGÂN HÀNG TÀI TRỢ THƯƠNG MẠI TỐT NHẤT VIỆT NAM”



- “NGÂN HÀNG CÓ DỊCH VỤ INTERNET BANKING TỐT NHẤT”
- “NGÂN HÀNG TÀI TRỢ THƯƠNG MẠI TỐT NHẤT VIỆT NAM”

The Banker

- “TOP 100 ASEAN BANKS”
- “TOP 1000 WORLD BANKS”

IDG



- NGÂN HÀNG ỨNG DỤNG CNTT AN TOÀN HIỆU QUẢ