

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2020 VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2021

Kính gửi: Quý vị Cổ đông

Ban Tổng Giám đốc SeABank trân trọng báo cáo Đại hội đồng cổ đông kết quả hoạt động kinh doanh năm 2020 và kế hoạch hành động năm 2021 như sau:

PHẦN I: TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG NĂM 2020

Năm 2020 được xem là một năm của những khó khăn và thách thức lớn đối với kinh tế thế giới nói chung, trong đó có Việt Nam. Kinh tế thế giới được dự báo suy thoái nghiêm trọng nhất trong lịch sử, tăng trưởng của các nền kinh tế lớn đều giảm sâu do ảnh hưởng tiêu cực của dịch Covid-19. Trong bối cảnh ấy, Việt Nam vẫn thực hiện thành công mục tiêu kép vừa phòng chống dịch bệnh Covid-19 thành công vừa phát triển kinh tế xã hội.

Theo đó, kinh tế Việt Nam vẫn duy trì tăng trưởng với tốc độ tăng GDP đạt 2,91%. Tổng kim ngạch xuất nhập khẩu hàng hóa năm 2020 đạt 543,9 tỷ USD, tăng 5,1% so với năm trước, xuất siêu cao nhất trong 5 năm liên tiếp đạt 19,1 tỷ USD. Năng suất lao động của toàn nền kinh tế trong năm 2020 đạt 117,9 triệu đồng/lao động, tương đương 5.081 USD/lao động, tăng 290 USD so với năm 2019. Tổng số doanh nghiệp thành lập mới và doanh nghiệp quay trở lại hoạt động trong năm qua là 179.000 doanh nghiệp, tăng 0,8%, tức trung bình mỗi tháng có 14.900 doanh nghiệp thành lập mới và quay trở lại hoạt động.

Trong năm 2020, SeABank tiếp tục có những bước tăng trưởng ổn định, hoạt động hiệu quả với lợi nhuận trước thuế đạt gần **1.729 tỷ đồng, tăng 24%** và hoàn thành **115%** kế hoạch 2020; tổng tài sản đạt **180.207 tỷ đồng**, tăng 14,5%. Hiệu suất sinh lời trên tổng tài sản bình quân (ROA) và hiệu suất sinh lời của vốn chủ sở hữu bình quân (ROE) lần lượt là 0,81% và 11,06%; tỷ lệ nợ xấu chỉ ở mức 1,86%.

Bên cạnh đó, SeABank đã hoàn thành tăng vốn điều lệ từ 9.369 tỷ đồng lên gần **12.087 tỷ đồng**, trở thành một trong 13 ngân hàng TMCP có vốn điều lệ lớn nhất Việt Nam và đã thực hiện niêm yết hơn 1,2 tỷ cổ phiếu với mã chứng khoán SSB trên HOSE trong Quý I/2021.

Ngoài việc SeABank là ngân hàng thứ 5 tại Việt Nam hoàn thành cả 3 trụ cột Basel II trước thời hạn, năm 2020 SeABank tiếp tục được Moody's giữ nguyên xếp hạng tín nhiệm B1. Đây là điểm tựa cho phép SeABank tiếp tục đi trước trên thị trường trong việc đáp ứng với những tiêu chuẩn quốc tế cao nhất, giúp SeABank quản trị và điều hành hoạt động kinh doanh một cách chủ động, minh bạch, an toàn và bền vững

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2020

1. Tổng tài sản:

Tổng tài sản đạt 180.207 tỷ đồng, tăng trưởng 14,5 % so với năm 2019 và hoàn thành 102,6% kế hoạch của cả năm 2020. Tổng tài sản của SeABank luôn được duy trì phù hợp với khả năng quản lý và sinh lời tối đa cho Ngân hàng.

Tài sản của Ngân hàng có mức tăng trưởng tốt, được phân bổ hợp lý luôn đảm bảo an toàn hoạt động.



2. Vốn chủ sở hữu và Vốn điều lệ

Vốn chủ sở hữu tại 31/12/2020 đạt 13.670 tỷ đồng, tăng gần 2.745 tỷ đồng so với 31/12/2019. Trong năm 2020, SeABank đã tiến hành trích lập các quỹ theo Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2020 và SeABank đã hoàn thành việc tăng vốn điều lệ từ 9.369 tỷ đồng lên 12.087 tỷ đồng (tăng 2.718 tỷ đồng). Việc tăng vốn điều lệ nhằm đáp ứng nhu cầu tăng trưởng kinh doanh của Ngân hàng cũng như đáp ứng được chuẩn Basel II.

3. Tiền gửi của khách hàng/ phát hành giấy tờ có giá:

Tổng tiền gửi huy động của khách hàng đạt 113.277 tỷ đồng, tăng trưởng 18,3% so với 31/12/2019 tương ứng tăng trưởng ròng 17.550 tỷ đồng và hoàn thành 115% kế hoạch tăng trưởng huy động trong năm 2020.

Để đảm bảo cân đối nguồn huy động phù hợp với việc sử dụng vốn trong năm, SeABank thực hiện giảm số dư huy động từ phát hành chứng chỉ tiền gửi và trái phiếu. Tại thời điểm 31/12/2020, số dư phát hành giấy tờ có giá đạt 7.065 tỷ đồng giảm 55% so với thời điểm 31/12/2019.

Nguồn vốn huy động trong năm luôn được duy trì ở mức phù hợp, đảm bảo đáp ứng tốt nguồn vốn cho vay, khả năng thanh khoản của Ngân hàng, cơ cấu nguồn vốn tiếp tục được cải thiện theo hướng huy động bền vững cũng như đảm bảo giảm thiểu tối đa chi phí vốn cho Ngân hàng.

4. Dư nợ cho vay khách hàng:

Tăng trưởng cấp tín dụng trong năm 2020 đạt 10,5%, trong đó dư nợ cho vay khách hàng đạt 108.869 tỷ đồng, tương ứng tăng trưởng ròng 10.255 tỷ đồng, trái phiếu doanh nghiệp đạt 6.079 tỷ đồng, tăng ròng 679 tỷ đồng.

SeABank tập trung phát triển các sản phẩm thế mạnh, đồng thời từng bước đa dạng hoạt động cho vay ở các lĩnh vực, ngành nghề. Xu hướng chuyển dịch rõ rệt từ các ngành kinh tế có hệ số rủi ro cao sang các ngành kinh tế hoạt động trong lĩnh vực nông lâm nghiệp, cho vay phát triển làng nghề, doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao, doanh nghiệp xuất nhập khẩu và doanh nghiệp nhỏ & vừa.

Năm 2020, tình hình kinh tế - xã hội gặp nhiều khó khăn khi dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp, SeABank đã linh hoạt thực hiện nhiều giải pháp phù hợp để hỗ trợ tối đa doanh nghiệp, người dân như cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi vay cho doanh nghiệp theo chủ trương của Ngân hàng nhà nước. SeABank cũng tiên phong triển khai các gói tín dụng hàng nghìn tỷ đồng với mức lãi suất ưu đãi chỉ từ 6,5% đến 7,5% để các doanh nghiệp có thể tiếp cận dòng vốn vay dễ dàng hơn.

Chất lượng tín dụng ngày càng được nâng cao do chuẩn hóa lại hệ thống kiểm soát nội bộ, bổ sung các chốt kiểm soát, tập trung hóa được nhiều nghiệp vụ từ khâu thẩm định khách hàng, phê duyệt, giải ngân cho đến khi khách hàng trả nợ.

5. Doanh thu hoạt động:

Thu nhập lãi thuần năm 2020 đạt gần 3.062 tỷ đồng. Việc gia tăng khoản thu nhập lãi chủ yếu đến từ việc tăng trưởng tín dụng của SeABank.

Cơ cấu thu nhập trong những năm gần đây bắt đầu có sự chuyển dịch tích cực theo hướng giảm dần tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng truyền thống và nâng cao dần tỷ trọng thu nhập từ các hoạt động, dịch vụ ngân hàng hiện đại khác. Sự chuyển dịch cơ cấu này gia tăng hiệu quả hoạt động của ngân hàng, giảm đầu tư kinh doanh trong lĩnh vực rủi ro cao, tăng thu từ hoạt động phi tín dụng, có tính bền vững cao và ít rủi ro hơn.

Tỷ trọng thu nhập ngoài lãi của SeABank cũng ngày càng được cải thiện. Thu thuần ngoài lãi năm 2020 đạt 1.522 tỷ đồng, chiếm 33,2% so với tổng thu thuần từ hoạt động kinh doanh. Thu nhập ngoài lãi của ngân hàng tăng trưởng tốt là thành quả từ chiến lược đẩy mạnh ngân hàng số, bancassurance, thu phí dịch vụ, thu thuần ngoại hối...

Một trong các sản phẩm tiêu biểu trong thu phí dịch vụ là sản phẩm bảo hiểm. Ngày 10/3/2020 SeABank chính thức triển khai sản phẩm Bảo hiểm Prudential và tạo được nhiều dấu ấn thành công ngay trong những tháng hợp tác triển khai đầu tiên. Chỉ trong 10 tháng triển khai, SeABank đã đạt tổng doanh thu phí đạt 126 tỷ đồng (hoàn thành 140% chỉ tiêu năm 2020), đứng top đầu trong số các ngân hàng có kết quả triển khai ban đầu tốt nhất toàn hệ thống.

6. Lợi nhuận trước thuế:

Tổng lợi nhuận trước thuế đạt 1.729 tỷ đồng, tăng 24% so với năm 2019, hoàn thành 115% kế hoạch. Chỉ số ROE năm 2020 đạt 11,06%, ROA đạt 0,8%.

Lợi nhuận của SeABank tăng là do (i) SeABank tập trung các sản phẩm cho vay biên độ sinh lời tốt, (ii) và chú trọng đến các sản phẩm phi tín dụng, tăng trưởng mạnh ở hoạt động cung cấp dịch vụ, đặc biệt phát triển các sản phẩm dịch vụ tài chính đa dạng cùng các đối tác chiến lược; (iii) đồng thời tiết giảm tối đa chi phí quản lý.

7. Tỷ lệ nợ xấu và tỷ lệ an toàn vốn:

Tỷ lệ nợ xấu tại thời điểm 31/12/2020 là 1,86%, tỷ lệ nợ xấu luôn được duy trì ở mức dưới 3% trong cả năm 2020.

SeABank đã chính thức được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam công nhận đạt chuẩn về tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu theo chuẩn mực quốc tế Basel II theo Quyết định số 2263/QĐ-NHNN ngày 29/10/2019. Việc đáp ứng các tiêu chuẩn khắt khe của Basel II cho thấy, SeABank có đủ khả năng phòng ngừa các rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường, rủi ro hoạt động và các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình hoạt động.

Tại 31/12/2020, theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN, tỷ lệ an toàn vốn hợp nhất của SeABank là 11,15%.

8. Các giải thưởng tiêu biểu

Năm 2020, với kết quả kinh doanh ấn tượng, tăng trưởng ổn định, cùng uy tín thương hiệu và sản phẩm được khẳng định, SeABank đã được vinh danh với 15 giải thưởng quốc tế và 22 giải thưởng trong nước.

Các giải thưởng tiêu biểu từ nhiều hạng mục đã thể hiện sự ghi nhận về **chất lượng sản phẩm** (Doanh nghiệp Chuyển đổi số xuất sắc nhất, Top 100 sản phẩm được Tin và Dùng cho ứng dụng SeAMobile, Ngân hàng cho vay Bất động sản tốt nhất 2020, Sản phẩm ngân hàng di động sáng tạo nhất 2020, Top 30 Công ty Ứng dụng công nghệ tốt nhất Châu Á...), **dịch vụ tận tâm** (Ngân hàng mang tới sự hài lòng và hạnh phúc cho khách hàng 2020, Dịch vụ khách hàng tốt nhất Việt Nam 2020, Ngân hàng có mạng lưới POS tốt nhất 2020...), **vì cộng đồng hướng tới phát triển bền vững** (Ngân hàng tiêu biểu vì cộng đồng, Doanh nghiệp tiêu biểu vì người lao động, Bằng khen Đã có thành tích xuất sắc trong công tác phòng, chống dịch Covid-19...).

Trong các năm qua, thương hiệu SeABank đã liên tục được thăng hạng trong Top 500 Doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam - VNR500, Top 500 Doanh nghiệp có lợi nhuận tốt nhất Việt Nam - Profit500, Top 500 Doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam - FAST500, giữ vững vị trí Top 100 Doanh nghiệp bền vững Việt Nam, Top 10 Bảng xếp hạng các Doanh nghiệp bền vững

Việt Nam trong lĩnh vực Thương mại - dịch vụ, Thương hiệu mạnh Việt Nam, Top 10 Thương hiệu mạnh Asean 2020, Thương hiệu tiêu biểu châu Á - Thái Bình Dương 2020...

Đặc biệt, lần đầu tiên, SeABank vinh dự là một trong bảy Ngân hàng được vinh danh giải thưởng danh giá “Thương hiệu Quốc gia Việt Nam 2020 - lĩnh vực Dịch vụ Tài chính Ngân hàng” do Bộ Công thương Việt Nam trao tặng và tiếp tục được trao tặng danh hiệu “Doanh nghiệp xuất sắc 2020” bởi Liên đoàn Doanh nghiệp thế giới (Worldcob).

Ghi nhận thành tích doanh nghiệp xuất sắc cùng các nỗ lực nâng cao hiệu quả nguồn nhân lực, công tác phát triển cộng đồng bền vững, Bà Lê Thu Thủy - Tổng Giám đốc SeABank đã được Hội đồng Tư vấn Kinh doanh ASEAN ghi nhận tại Giải thưởng Doanh nghiệp ASEAN 2020 - hạng mục Doanh nhân nữ tiêu biểu, cùng nhiều giải thưởng danh giá khác: Nhà quản lý giỏi ASEAN - có nhiều đóng góp cho sự nghiệp phát triển kinh tế ASEAN, Lãnh đạo đi đầu trong việc vận hành một cách sáng tạo, hiệu biết và có hệ thống...

Các giải thưởng này chắc chắn sẽ là động lực để SeABank tiếp tục giữ vững và phát huy các thế mạnh, hướng tới mục tiêu đẩy mạnh hiệu quả kinh doanh, nâng tầm thương hiệu và phát triển bền vững.

II. CÁC HOẠT ĐỘNG NỀN TẢNG KHÁC TRONG 2020

1. Tạo dựng hệ sinh thái đối tác và mạng lưới khách hàng đa dạng

Mạng lưới khách hàng phong phú và đa dạng, phủ khắp toàn quốc giúp cho SeABank đẩy mạnh phát triển dịch vụ bán lẻ cho khách hàng cá nhân và phát triển khách hàng doanh nghiệp. Hiện nay, SeABank đang phục vụ gần 1,6 triệu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp tại gần 180 điểm giao dịch trên toàn quốc.

Tiên phong ứng dụng hệ sinh thái, SeABank tiếp tục thúc đẩy hợp tác chiến lược và toàn diện với các Tập đoàn, Tổng công ty với hệ sinh thái hơn 30 triệu khách hàng tiềm năng, bao gồm Tập đoàn BRG, Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT), Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (Vietnam Post), cụ thể:

- Trong năm 2020, SeABank đã triển khai chương trình SeAOffer với việc ký kết hợp đồng hợp tác cùng 27 đơn vị thành viên của Tập đoàn BRG. Ngoài ra, SeABank cũng ra mắt thẻ BRG Golf Membership và cung cấp các giải pháp thanh toán tới đối tác thông qua việc kết nối các trung gian thanh toán (VNPay, Napas, Momo...) để cung cấp các hình thức thanh toán đa dạng cho các công ty thành viên của Tập đoàn như QR code, ecommerce...
- Theo chủ trương đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ, SeABank đã triển khai dịch vụ thu hộ gốc lãi qua VNPOST và đẩy mạnh hợp tác dịch vụ tiền mặt - tài khoản với kết quả hàng triệu giao dịch trong năm 2020.
- Ngoài ra, SeABank đã kết nối và cung cấp Cổng thanh toán cho hơn 1 triệu khách hàng sử dụng ví điện tử VNPT Pay cũng như tăng cường dịch vụ chuyển tiền liên ngân hàng IBFT trên ví VNPT Pay. Nhiều hoạt động kinh doanh hợp tác hệ sinh thái với VNPT như các hoạt động bán chéo sản phẩm, trả lương với các đơn vị thuộc VNPT, phối hợp xây dựng sản phẩm cho vay tín chấp, cấp tín dụng 100% online qua ví VNPT Pay cũng đã được hai bên tích cực triển khai.

Bên cạnh đó, SeABank cũng có hợp tác chiến lược về kinh doanh với các doanh nghiệp lớn như Prudential Việt Nam, Tổng Công ty Khí Việt Nam (PVGas), Tổng Công ty Hàng không Việt Nam

(Vietnam Airlines), Central Retail, Tổng Công ty Viễn thông MobiFone, Tổng công ty Du lịch Hà Nội (HanoiTourist)... Đây chính là nền tảng quan trọng để SeABank có thể mở rộng thị phần, tăng cường bán chéo sản phẩm dịch vụ, phát triển khách hàng mới.

2. Nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng

Từ cuối năm 2020, SeABank đã bắt đầu triển khai dự án Nâng cao trải nghiệm khách hàng với sự tư vấn của CEM Partner. Dự án là bước đi chiến lược trong việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp “Lấy khách hàng làm trung tâm” của SeABank. Theo đó, Dự án tập trung nâng cao trải nghiệm khách hàng tại nhiều hành trình quan trọng như Thẻ tín dụng; Tiết kiệm tại quầy; Ngân hàng điện tử và Cho vay...

Năm 2020 cũng đánh dấu nỗ lực của phân khúc khách hàng ưu tiên SeABank trong việc cố gắng cải thiện từng điểm chạm trong hành trình của khách hàng thông qua tất cả kênh tiếp xúc khách hàng; hoàn thiện mô hình khách hàng ưu tiên với việc dịch chuyển khách hàng về đúng phân khúc của lực lượng bán để chuẩn hóa mô hình chuyên biệt và triển khai đồng bộ toàn hệ thống. Thông qua đó, khách hàng ưu tiên tăng trưởng rõ rệt.

Hiệu quả nâng cao chất lượng dịch vụ nói riêng, trải nghiệm khách hàng nói chung một phần được thể hiện qua các con số:

- Trung bình điểm Chất lượng dịch vụ toàn hàng tăng từ **8,85 điểm** năm 2019 lên **9,03 điểm** năm 2020.
- Số lượng phàn nàn từ khách hàng đến tổng đài 24/7 bình quân/tháng của toàn hệ thống giảm bình quân dưới 2 khách hàng/ngày

3. Đầu tư về công nghệ thông tin, đẩy mạnh chiến lược hội tụ số

SeABank xác định công nghệ là một trong những yếu tố then chốt để góp phần đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, tăng tốc độ xử lý giao dịch và tạo khả năng cạnh tranh trên thị trường. SeABank là một trong số ít ngân hàng tại Việt Nam chú trọng đầu tư công nghệ tiên tiến, hiện đại nhất: phần mềm lõi core banking T24 Temenos, hệ thống Datacenter theo tiêu chuẩn quốc tế TIE III, hệ thống chuyển mạch Cisco Nexus 7000...

Theo chiến lược Hội tụ số, SeABank cũng tích cực trong việc nghiên cứu, ứng dụng các giải pháp, công nghệ mới đột phá nhằm mang lại trải nghiệm cao nhất cho khách hàng theo hướng số hóa như ứng dụng trí tuệ nhân tạo, điện toán đám mây, tự động hóa giao dịch tại quầy, xác thực khách hàng từ xa (eKYC), ứng dụng trợ lý ảo chăm sóc khách hàng...

Đảm bảo hoạt động kinh doanh ổn định, liên tục

Nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh liên tục, hệ thống CNTT luôn được duy trì ổn định, sẵn sàng, đạt cam kết SLA về chất lượng dịch vụ đặt ra với Ngân hàng. Các hệ thống, ứng dụng CNTT thường xuyên được rà soát nâng cấp để đảm bảo hoạt động liên tục và hỗ trợ hiệu quả công việc hàng ngày của đơn vị kinh doanh.

SeABank đã đầu tư về hạ tầng, công nghệ đáp ứng xu thế làm việc mới là làm việc từ xa “Work from home” thông qua giải pháp VPN, giải pháp “Họp trực tuyến - Webex” nhằm phù hợp với tình hình dịch bệnh Covid-19.

Bên cạnh Trung tâm Dữ liệu tại Hội sở chính, SeABank đã hoàn thành triển khai hạ tầng Trung tâm dữ liệu dự phòng tại GDS - KCN Thăng Long theo các tiêu chuẩn quốc tế và phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước, đảm bảo phục vụ hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Toàn bộ

hệ thống hạ tầng CNTT được giám sát, vận hành liên tục 24/7 và đáp ứng tính sẵn sàng về dịch vụ lên đến 99%.

Tăng tính bảo mật, an toàn cho hệ thống CNTT

SeABank đã xây dựng hoàn chỉnh bộ chính sách an toàn bảo mật thông tin (Bao gồm Chính sách bảo mật cho hệ thống CNTT và Chính sách bảo mật thông tin). Hệ thống bảo mật thông tin của SeABank tuân thủ theo các tiêu chuẩn quốc tế, bao gồm Chứng chỉ bảo mật quốc tế PCI-DSS 3.2 phiên bản mới nhất trước tổ chức ControlCase (trụ sở Virginia, Hoa Kỳ) và Chứng chỉ ISO 27001:2013- tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý an ninh thông tin.

Các dự án hỗ trợ kinh doanh trong năm 2020

Để tăng cường năng lực CNTT của Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện (“PTF”) – Công ty con của SeABank, SeABank đã nâng cấp và triển khai thành công hệ thống Ngân hàng lõi T24 và module Global Processing đáp ứng hoạt động kinh doanh của PTF. Đây là hệ thống hỗ trợ nhiều tính năng quan trọng giúp tăng cường xử lý giao dịch và kiểm soát rủi ro, nâng cao năng suất, giúp dễ dàng phát triển các tính năng, sản phẩm tài chính mới. Qua đó mang đến cho khách hàng của PTF những trải nghiệm tuyệt vời nhất khi sử dụng.

SeABank cũng nâng cấp thành công hệ thống thẻ Way4 lên phiên bản mới nhất 3.5 từ nhà cung cấp OpenWay với những tính năng nghiệp vụ mới và cải tiến, nhằm đáp ứng yêu cầu cho tăng trưởng kinh doanh của SeABank và nhu cầu thị trường trong tương lai.

SeABank đã triển khai Dự án Callbot - Trợ lý Ảo tổng đài, Chatbot triển khai trong năm 2020 nhằm xử lý, phản hồi thông tin cho khách hàng nhanh chóng, kịp thời, giảm tải quy trình vận hành và tăng hiệu quả bán chéo sản phẩm, tăng trải nghiệm dịch vụ khách hàng, tiết kiệm chi phí chăm sóc khách hàng. Dự án đã cung cấp một kênh mới để tương tác với khách hàng và hiện thực hóa hành trình chuyển đổi số, đồng thời mang tới cho khách hàng những trải nghiệm dịch vụ mới, tạo nên sự đột phá trong năng lực chăm sóc khách hàng.

Các dự án khác như Dự án Thuê hải quan điện tử và thông quan 24/7, Dự án Hóa đơn điện tử SeABank, Dự án Ticketing xây dựng trên nền tảng mã nguồn mở giúp quản lý công việc và SLA của các đơn vị nghiệp vụ trong Ngân hàng, tích hợp công nghệ AI, Machine learning, OCR , Big Data, triển khai hệ thống Data Lakes...và việc hoàn thành xây dựng kiến trúc Ngân hàng mở sẵn sàng đáp ứng một cách linh hoạt các yêu cầu sản phẩm mới, giúp cung cấp dịch vụ cho các đối tác thông qua xây dựng hệ sinh thái kỹ thuật số, sẵn sàng đáp ứng yêu cầu của kinh doanh, đối tác trong quá trình chuyển đổi số.

SeABank là ngân hàng đầu tiên ứng dụng trí tuệ nhân tạo để đưa ra thị trường tính năng Trợ lý tài chính tích hợp trên ngân hàng số SeAMobile/SeANet, giúp khách hàng quản lý nguồn tiền một cách hợp lý theo mô hình 6 lọ chuẩn quốc tế, tự động phân loại và cảnh báo chi tiêu. Đồng thời, khách hàng có thể dễ dàng đăng ký, kích hoạt tài khoản online với eKYC, dễ dàng mua sắm, đặt vé, thanh toán hóa đơn và liên tục cập nhật minigame trên ứng dụng ngân hàng với nhiều giải thưởng hấp dẫn...

4. Quản trị rủi ro và Kiểm soát tuân thủ

Quản trị rủi ro

SeABank luôn coi việc thúc đẩy các chuẩn mực quản trị rủi ro tiên tiến và minh bạch là một trong những nền tảng quan trọng nhất cho chiến lược phát triển bền vững. Năm 2020 SeABank đã trở thành ngân hàng thứ 5 hoàn thành đủ cả 3 trụ cột theo Basel II trước thời hạn vào tháng 6/2020, đồng thời tiếp tục được Moody's đánh giá chỉ số xếp hạng tín nhiệm ở mức B1. Đây là sự ghi nhận

dành cho những nỗ lực của Ngân hàng trong việc quản trị chất lượng tài sản, kết hợp hài hòa giữa tăng trưởng và quản trị rủi ro.

Rủi ro tín dụng

- Hoàn thiện và nâng cao năng lực của hệ thống cảnh báo sớm rủi ro tín dụng, hệ thống xếp hạng tín dụng; rà soát và điều chỉnh thường xuyên phân quyền phê duyệt tín dụng để đảm bảo theo sát chất lượng phê duyệt tín dụng; nâng cao chất lượng định giá tài sản đảm bảo (TSBĐ) thông qua việc kiểm soát chất lượng dịch vụ định giá, số hóa quy trình định giá; nâng cao năng lực thu hồi nợ đặc biệt với nhóm nợ mới quá hạn để hạn chế chuyển nhóm cao hơn.
- Bên cạnh đó, SeABank cũng đã tập trung xử lý triệt để các khoản nợ xấu đã phát sinh trước đó, đặc biệt các khoản nợ đã bán cho VAMC. Tỷ lệ nợ xấu giảm từ con số 2,31% cuối năm 2019 xuống còn 1,86% vào cuối năm 2020.

Rủi ro thị trường và thanh khoản

- Năm 2020, khung quản trị rủi ro thị trường và thanh khoản được triển khai tại SeABank theo quy định của Thông tư 13/2018/TT-NHNN (Thông tư 13). Theo đó các chính sách, quy định, hạn mức về rủi ro thị trường và thanh khoản đã được ban hành đầy đủ, công tác quản trị rủi ro thị trường và thanh khoản được giám sát và quản lý hiệu quả, thận trọng, tuân thủ quy định của NHNN và nội bộ SeABank. SeABank cũng đã hoàn thành dự án và đưa vào áp dụng hệ thống ALM quản trị rủi ro lãi suất sổ ngân hàng và rủi ro thanh khoản.

Rủi ro hoạt động

- Công tác quản trị rủi ro hoạt động tại SeABank trong năm 2020 tiếp tục được củng cố và tăng cường thông qua việc vận hành hiệu quả mô hình 03 tuyến bảo vệ, thực hiện nghiêm túc các công cụ quản lý rủi ro hoạt động đã được Ngân hàng ban hành theo Thông tư 13 và triển khai thêm công cụ KRIs. Hoạt động phòng chống gian lận cũng được củng cố thông qua việc áp dụng phần mềm quản lý gian lận giả mạo vào hoạt động thẩm định phê duyệt tín dụng và triển khai bộ tiêu chí nhận diện giao dịch thẻ tín dụng không.

Kiểm soát tuân thủ

Trong năm 2020, SeABank tăng cường nhận diện, rà soát và báo cáo theo yêu cầu của FATCA quy định tại Hiệp định liên chính phủ Việt Nam - Hoa Kỳ (IGA), cập nhật các nội dung về tuân thủ FATCA vào bộ mẫu biểu, hướng dẫn, quy trình tại SeABank.

Ý thức được tầm quan trọng của công tác quản trị tuân thủ, kiện toàn hệ thống kiểm soát nội bộ tại SeABank, trong năm 2020 Hội đồng Quản trị, Ban Tổng Giám đốc SeABank đã có các quyết sách kịp thời qua các chương trình hành động nhằm quản trị ngân hàng, nâng cao văn hoá kiểm soát, môi trường kiểm soát: Tăng cường về công nghệ, nguồn nhân lực cho Khối Pháp chế và Tuân thủ - Chốt kiểm soát tại tuyến bảo vệ thứ 2 theo mô hình ba tuyến bảo vệ quy định tại Thông tư 13. Sự điều chỉnh cơ cấu tổ chức Khối Pháp chế và Tuân thủ năm 2020 giúp hoạt động kiểm tra, giám sát tuân thủ trực tiếp/từ xa, định kỳ/đột xuất đạt được những kết quả khả quan như:

- Thực hiện kiểm tra tuân thủ toàn diện 100% các đơn vị kinh doanh trên toàn hệ thống; các đơn vị nghiệp vụ tại Hội sở trong cả nước cũng được tăng cường kiểm tra các mảng nghiệp vụ, tổ chức kiểm tra chuyên sâu chuyên đề tuân thủ; ngăn ngừa kịp thời các vi phạm tuân thủ, rủi ro trọng yếu;
- Tăng cường chuyên đề, tiêu chí, nghiệp vụ giám sát từ xa nhằm ngăn ngừa thất thoát thu phí, lãi suất, ngăn chặn tổn thất cho ngân hàng đặc biệt là các sản phẩm mới triển khai;

- Đẩy mạnh truyền thông, phối hợp với các khu vực, đơn vị kinh doanh để chia sẻ, coaching tới đội ngũ bán trực tiếp về văn hóa tuân thủ, danh mục tuân thủ và các thủ đoạn gian lận, lừa đảo mới;
- Cảnh báo tuân thủ, cảnh báo rủi ro tới khách hàng (nội bộ và bên ngoài), đối tác để ngăn ngừa, phòng tránh rủi ro, thủ đoạn lừa đảo.

Với mục tiêu không để xảy ra các rủi ro, vi phạm tuân thủ ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ và uy tín với khách hàng, SeABank liên tục cải tiến, nâng cao hiệu quả hoạt động của 3 tuyến bảo vệ nhằm kiểm soát chất lượng tín dụng, quản trị rủi ro, quản trị tuân thủ để đảm bảo quyền và lợi ích của khách hàng, đối tác khi hợp tác với SeABank.

5. Vận hành hiệu quả

Năm 2020, SeABank thực hiện cấu trúc lại toàn diện mảng Vận hành theo hướng tập trung chuyên môn hoá dịch vụ vận hành, nâng tầm quản trị dịch vụ toàn hệ thống, nỗ lực cải tiến và số hóa quy trình vận hành, nhằm đem lại trải nghiệm xuất sắc cho các khách hàng bên ngoài và nội bộ.

Thanh toán trong nước

SeABank đã thực hiện thành công dự án phối hợp thu Ngân sách nhà nước (NSNN) với Kho bạc nhà nước (KBNN) và trở thành 1 trong 9 Ngân hàng Ủy nhiệm thu NSNN cho KBNN; cung cấp dịch vụ thu thuế Hải quan 247 hoàn toàn mới đến khách hàng, qua đó cung cấp đa dạng hơn dịch vụ hỗ trợ nộp NSNN tới khách hàng.

Trong thời gian tới, SeABank tiếp tục không ngừng cải tiến hệ thống công nghệ theo xu hướng số hóa như hệ thống hỗ trợ dịch vụ Thanh toán lương, Chuyển tiền theo lô cho khách hàng; hệ thống hỗ trợ xử lý giao dịch Thanh toán điện tử liên ngân hàng theo hướng tự động...; tiếp tục mở rộng hợp tác với các đối tác thanh toán điện tử như: Vàng AJC, Napas QR, ZALOPAY, Prudential, VNPT- cho vay online... nhằm phát triển, mở rộng hệ sinh thái thanh toán và cũng để tạo tiền đề thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trên thị trường Việt Nam.

Thanh toán quốc tế

Năm 2020, hoạt động thanh toán quốc tế của SeABank được chú trọng phát triển, nâng cao về chất lượng nhằm gia tăng trải nghiệm và hài lòng của khách hàng. SeABank chính thức trở thành thành viên của SWIFT Gpi vào tháng 10/2020. Điều này giúp đẩy nhanh tốc độ xử lý giao dịch thanh toán quốc tế, tăng cường bảo mật và tính minh bạch về phí đối với các giao dịch chuyển tiền quốc tế. Đặc biệt, giải pháp cung cấp các tiện ích với khả năng theo dõi online các khoản thanh toán với thông tin minh bạch giúp SeABank rút ngắn thời gian tra soát, tiết kiệm chi phí, nhân lực và hỗ trợ chăm sóc khách hàng tốt hơn.

SeABank được Ngân hàng Phát triển Châu Á (“ADB”) lựa chọn tham gia chương trình TFP - Trade Finance Program, cung cấp hỗ trợ tài chính, cung cấp tín dụng cho các doanh nghiệp SME trong hoạt động xuất nhập khẩu, nâng cao hiệu quả sản xuất và năng lực cạnh tranh trên thị trường.

Ngoài việc duy trì sự hợp tác với các đối tác thường xuyên trong giao dịch tài trợ thương mại như Wells Fargo, ICBC, Vietcombank, Military Bank, Techcombank, VP Bank, Indovina Bank, MSB, UOB... SeABank đã đem đến cho khách hàng nhiều lựa chọn hơn, cạnh tranh hơn với các sản phẩm LC nội địa, LC UPAS - L/C trả chậm được phép trả ngay, L/C Refinancing, Trade Loan trong hoạt động tài trợ hoạt động xuất nhập khẩu. SeABank cũng hoàn thành tham gia các khóa học trong khuôn khổ Chương trình: “Đào tạo tài trợ thương mại toàn cầu của ADB” giúp nâng cao trình độ chuyên môn và bắt kịp các xu hướng thương mại toàn cầu mới.

Mở rộng mạng lưới điểm giao dịch

Trong năm 2020, SeABank thành lập và đưa vào khai trương hoạt động thêm 05 Chi nhánh mới và đưa vào khai trương hoạt động 04 Phòng giao dịch. Vì vậy, đến hết 31/12/2020, SeABank đã có 174 điểm giao dịch với 44 chi nhánh và 130 phòng giao dịch, tại 29 tỉnh thành phố lớn trên cả nước; đáp ứng chiến lược tăng trưởng quy mô giao dịch và số lượng khách hàng, đảm bảo khách hàng dễ dàng và tiếp cận nhanh chóng với các dịch vụ của Ngân hàng.

6. Phát triển Nguồn nhân lực

Đến hết năm 2020, tổng số CBNV trên toàn hệ thống của SeABank là 4.803 nhân sự. Trong bối cảnh ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, SeABank nỗ lực duy trì và tinh gọn, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hiện hữu.

Phát triển đội ngũ nhân sự đáp ứng chiến lược phát triển của Ngân hàng:

Trong năm 2020, SeABank ưu tiên duy trì và phát triển đội ngũ nhân sự ổn định, hiệu quả thông qua việc kết hợp giữa công tác tuyển dụng, thu hút nhân tài và quy hoạch, bổ nhiệm nhân sự nội bộ theo chiến lược phát triển đội ngũ (Build - Buy) của Ngân hàng, cụ thể:

- Triển khai đa dạng các kênh tuyển dụng: giải pháp Talent Solution; dịch vụ tuyển dụng của các đối tác chuyên nghiệp; các kênh đăng tuyển Social Recruiting; chương trình TTS tiềm năng kết hợp chuỗi các Talkshow tại các trường đại học,... Tính đến 31/12/2020, đã có 1.256 CBNV tiếp nhận mới gia nhập Ngân hàng.
- Tiếp tục đầu tư cho công tác quy hoạch nhân sự theo lộ trình nghề nghiệp (Career roadmap) và khung quy hoạch nhân tài (Talent pool) dựa trên đánh giá năng lực (Competency) nhằm quy hoạch đội ngũ kế cận, đáp ứng yêu cầu phát triển mạnh mẽ của Ngân hàng, đồng thời xây dựng môi trường làm việc tạo cơ hội tối đa cho sự phát triển năng lực và lộ trình phát triển cá nhân (PDP) của CBNV, bao gồm:
 - Hệ thống các chương trình đánh giá năng lực và quy hoạch, bổ nhiệm nhân sự theo lộ trình nghề nghiệp định kỳ đối với CBNV tại Hội sở và Đơn vị kinh doanh.
 - Chương trình đánh giá năng lực và quy hoạch Giám đốc SeABank tiềm năng, Trưởng nhóm Kinh doanh tiềm năng theo phương pháp Competency-Based với sự tham gia tư vấn của BTCL.

Thông qua hệ thống các hoạt động quy hoạch nhân sự, đã có gần 400 lượt CBNV được bổ nhiệm nội bộ trong năm 2020.

Chính sách đãi ngộ thúc đẩy hiệu quả:

Chính sách đãi ngộ tổng thể (Total Rewards) của SeABank tiếp tục được đầu tư với sự tư vấn của đối tác Mercer-Singapore và Talentnet với mục tiêu xây dựng chính sách đãi ngộ cạnh tranh; thúc đẩy các Đơn vị, CBNV hướng tới hiệu quả, bao gồm:

- Dự án đánh giá giá trị vị trí (PE) và tư vấn cấu trúc lương đảm bảo chính sách lương cạnh tranh, công bằng nội bộ;
- Dự án Sales Incentive / Performance Incentive đối với các Khối Kinh doanh và Chính sách Performance Bonus theo HQCV năm định hướng CBNV theo chiến lược kinh doanh và khuyến khích nâng cao hiệu suất;
- Tiếp tục mở rộng, nâng cao hệ thống chính sách phúc lợi: mở rộng phạm vi và quyền lợi của Chính sách Bảo hiểm CSSK toàn diện PVI; nâng cao ưu đãi của Chính sách ưu đãi CBNV SeAStaff Privilege; tiếp tục triển khai Chính sách nghỉ Phép năm tăng theo thâm niên làm việc và thưởng thêm ngày nghỉ Phép đối với đội ngũ CBQL,....

Hoạt động đào tạo

Năm 2020, mặc dù bị tác động bởi Covid 19 nhưng công tác đào tạo tại SeABank vẫn được triển khai theo đúng kế hoạch đề ra và đạt những kết quả đáng ghi nhận:

- 51.442 lượt tham gia đào tạo (1.548 lượt tập trung, 4.217 lượt Online, 45.677 lượt E-learning)
- 503 ngày đào tạo, 608 khóa đào tạo, 4.778 người tham gia đào tạo. Các chỉ số đào tạo đều tăng so với năm 2019, chỉ số tăng cao nhất là số lượt E-learning lên tới 418%.

2020 cũng là năm đột phá của Digital Learning, với việc áp dụng phương pháp đào tạo trực tuyến dựa trên các nền tảng công nghệ tiên tiến hiện nay, 100% các nhóm chức danh và nhóm đối tượng đã được đào tạo. Ngoài ra, các khóa đào tạo được thiết kế “may đo” dành riêng cho từng đơn vị, nhóm chức danh: SeAExpress, SeAManagers, SeAFactors, SeAGo...

Đặc biệt trong quý 4/2020, SeABank đã tập trung phát triển văn hóa Coaching góp phần gắn kết, nâng cao năng lực - chất lượng nhân sự SeABank. Sự ra đời của SeACoach một lần nữa minh chứng cho sự quan tâm, đầu tư của Ban lãnh đạo Ngân hàng cho việc xây dựng và phát triển đội ngũ nhân sự kế cận các vị trí quản lý then chốt và các dự án, chương trình chiến lược trọng điểm, góp phần đảm bảo nguồn nhân sự có chất lượng cao, sẵn sàng cho các mục tiêu phát triển dài hạn của SeABank.

7. Văn hóa tổ chức doanh nghiệp

Năm 2020 có thể xem là năm toàn hệ thống SeABank “thích ứng nhanh” với diễn biến dịch bệnh Covid-19. Khi các đơn vị kinh doanh theo sát sự điều hành, chỉ dẫn của Ban lãnh đạo Ngân hàng và Ủy ban phòng chống Covid-19 đã chuyển sang chiến lược kinh doanh trong trạng thái bình thường mới. Các chương trình phát triển văn hóa tổ chức và truyền thông nội bộ của SeABank cũng thay đổi nhanh để bắt kịp tình hình thực tế, theo đúng thông điệp năm 2020 của SeABank - Unstoppable.

Nhanh nhạy bắt kịp thời cuộc

Trước tình hình dịch bệnh Covid-19, SeABank đã có nhiều biện pháp tích cực cùng ứng phó như CBNV đeo khẩu trang khi làm việc, đo thân nhiệt hàng ngày trước khi vào trụ sở, tạm dừng làm việc ngày Thứ Bảy trên toàn hệ thống, và thực hiện chế độ làm việc từ xa, nghỉ luân phiên. Ủy ban Phòng chống Covid-19 SeABank cũng được thành lập, là đơn vị đầu mối để tiếp nhận, xử lý, đưa ra các phương án hành động và hướng dẫn các đơn vị ứng phó với dịch bệnh. Các bản tin hướng dẫn phòng chống dịch bệnh, update thông tin hàng ngày, hàng giờ cho đến những hoạt động gắn kết, phong trào thi đua đã được triển khai. Các kênh truyền thông SeASound, SeATV, SeANews, Email nội bộ và mạng xã hội góp phần rất lớn trong việc cung cấp thông tin, đồng thời trở thành diễn đàn trao đổi và lan tỏa tinh thần phòng chống dịch, lan tỏa nhiệt huyết để mỗi SeABanker vừa khỏe, vừa hoàn thành nhiệm vụ, chỉ tiêu được giao. Những cuộc thi “bắt kịp với thời cuộc” như: “Vũ điệu chống Covid” hay “Gia đình SeABank chống Covid” đã thu hút sự quan tâm và tham gia của đông đảo CBNV SeABank.

Các hoạt động hỗ trợ người dân chịu ảnh hưởng từ dịch bệnh cũng được lên kế hoạch nhanh chóng và thực hiện một cách bài bản đồng loạt tại nhiều địa phương khắp cả nước. Với lời kêu gọi từ Quỹ One Day One Smile, CBNV SeABank đã góp sức chung tay ủng hộ, cùng cả nước chống dịch Covid-19.

Không ngừng sáng tạo, đổi mới và tăng tương tác

Trước những tác động mạnh mẽ của dịch bệnh và trong điều kiện giãn cách xã hội, các hoạt động văn hóa nội bộ của SeABank đã được chuyển sang hình thức trực tuyến, giúp CBNV có thể tham

gia mọi lúc, mọi nơi. Nhiều cuộc thi online với nội dung và cách thức thi phong phú trải dài trong năm 2020 đã đồng hành và tiếp sức cùng SeABanker hoàn thành tốt nhiệm vụ và chỉ tiêu được giao như “Báo tường SeABank chào 26, “Bùng cháy tình yêu SeABank”, “Cùng SeABank chinh phục Uprace”, “Chị chị em em”, Chương trình 20/10 – Dynamic Women, Cuộc thi ảnh “SeABank My Home” ...

Tăng cường tình đoàn kết

Chương trình vinh danh thâm niên SeAProud được chính thức triển khai từ giữa năm 2020 với mong muốn tri ân những đóng góp và cống hiến của CBNV trên toàn hàng. SeAProud 2020 gửi lời tri ân đến gần 800 CBNV có thâm niên tròn 3 năm, 5 năm, 10 năm và 15 năm với tổng giá trị quà tặng gần 650 triệu đồng.

Nhiều cuộc thi như “Gia đình SeABank chống Covid-19”, “Trung thu Reply Rằm tháng Tám”, “Bé SeABank vẽ tranh cuộc sống” hay “Viết thư cho ông già Noel” ... đã được tổ chức cho các SeABanker và gia đình tham dự. Đón Tết Tân Sửu 2021, SeATet mang đến món quà “Vị trà đoàn viên” với Hũ đựng trà Chu Đậu cao cấp và Trà Ô long thượng hạng cho gia đình các SeABanker đón tết. Những niềm vui từ gia đình nhỏ đã tạo sự gắn kết thêm bền chắc với SeABank và tình cảm ấy tạo nền móng vững chắc cho những cống hiến và nỗ lực không mệt mỏi của CBNV cùng Ngân hàng.

8. An sinh xã hội

SeABank luôn hướng tới các hoạt động an sinh xã hội mang lại giá trị cho cộng đồng như một trách nhiệm trong cam kết phát triển của ngân hàng. Ngân sách dành cho hoạt động xã hội của SeABank hàng năm rất lớn và tập trung vào các hoạt động như giáo dục, vì người nghèo, từ thiện trao nhà và chung tay đẩy lùi dịch bệnh, phòng chống thiên tai.

Ưu tiên phát triển giáo dục

Bước sang năm thứ 6 đồng hành cùng trẻ em trên khắp 27 tỉnh thành cả nước, Quỹ Ươm mầm Ước mơ hiện đã hỗ trợ tổng cộng 161 em học sinh tại Hà Nội, Bắc Ninh, Hải Phòng, Đà Nẵng, Huế, Nghệ An, Hà Tĩnh, Quảng Trị, Bình Định, Đắk Lắk, TP. Hồ Chí Minh, Bình Dương, Đồng Nai, Cà Mau... Trong đó chỉ riêng năm 2020, Quỹ đã nhận đỡ đầu 28 em học sinh nghèo hiếu học và phần lớn thông qua chuỗi giải chạy vì cộng đồng SeABank Run for The Future với tổng ngân sách gần 2,2 tỷ đồng.

Bên cạnh đó, năm 2020 Quỹ Ươm mầm Ước mơ cũng ủng hộ Quỹ học bổng Thắp sáng tương lai 50 triệu đồng nhằm giúp đỡ các sinh viên ngành ngân hàng tiếp tục có cơ hội học tập và phát triển trong lĩnh vực đặc thù - ngân hàng. Đây là hoạt động thường niên của SeABank.

Ủng hộ người nghèo

Tiếp nối các hoạt động thường niên của ngân hàng thông qua Quỹ từ thiện One Day One Smile, các chương trình “Xuân yêu thương”, “SeABankers vì trẻ thơ”, “Tuần lễ công dân”, chương trình thực hiện theo chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước tại trung ương và địa phương cũng được triển khai thực hiện trong năm 2020 với tổng ngân sách hơn 2,5 tỷ đồng.

Trao nhà từ thiện cho những hoàn cảnh khó khăn

Năm 2020, tổng số căn nhà SeABank triển khai thực hiện cùng Ủy ban Nhân dân các tỉnh, thành phố địa bàn là 16 căn, gồm: Điện Biên 1 căn, Hà Giang 4 căn, Hà Nam 1 căn và 10 căn ủng hộ đồng bào nghèo tỉnh Khánh Hòa. Mỗi căn nhà được xây lên thể hiện sự tri ân, tình cảm ấm áp, chân thành của SeABank đối với những người có công với nước, sự quan tâm dành cho người dân nghèo.

Ủng hộ chính quyền, người dân phòng chống dịch bệnh, khắc phục hậu quả thiên tai

Năm 2020, toàn thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng đều bị ảnh hưởng nặng nề bởi dịch bệnh Covid-19. Đặc biệt tại Việt Nam là sự ảnh hưởng liên tiếp của 3 cơn bão lớn đã gây ra những thiệt hại nặng nề về người và của. Chung tay cùng đồng bào khắc phục hậu quả của dịch bệnh và thiên

tại, cũng như hưởng ứng lời kêu gọi của Ngân hàng Nhà nước, SeABank đã thực hiện nhiều hoạt động thiện nguyện ý nghĩa.

Phối hợp với Tập đoàn BRG, SeABank ủng hộ 5 tỷ đồng cho công tác phòng chống dịch tại Lễ Phát động toàn dân ủng hộ phòng, chống Covid-19 do Ủy ban Trung ương Mặt trận tổ quốc Việt Nam tổ chức theo lời kêu gọi của NHNN; ủng hộ 1 tỷ đồng và 20.000 khẩu trang cho UBND Tp. Đà Nẵng cùng các đơn vị trên địa bàn để phòng chống dịch bệnh; Trao tặng nhu yếu phẩm cần thiết cho những người nghèo, người có hoàn cảnh khó khăn trên khắp 25 tỉnh thành của đất nước với tổng ngân sách thực hiện chương trình là gần 1,4 tỷ đồng; Trao tặng hơn 74.000 khẩu trang 2 lớp vải kháng khuẩn chất lượng cao Hafasco cho các học sinh thành phố Hà Nội; Phối hợp Quỹ Bob & Renee Parsons Foundation trao tặng 10.000 khẩu trang hai lớp vải kháng khuẩn chất lượng cao cho học sinh huyện Thăng Bình, tỉnh Quảng Nam; Hỗ trợ gia đình các CBNV SeABank bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19 đợt thứ 2... Tổng ngân sách ủng hộ phòng, chống Covid-19 là gần 9 tỷ đồng.

Trước những hậu quả to lớn và nặng nề mà đợt mưa bão vừa qua gây ra cho người dân các tỉnh miền Trung, SeABank và Tập đoàn BRG cùng cán bộ nhân viên trong hệ sinh thái của Tập đoàn BRG đã chung tay ủng hộ gần 4,5 tỷ đồng hỗ trợ công tác khắc phục sau lũ, giúp người dân ổn định lại cuộc sống và nhanh chóng khôi phục lại các hoạt động sản xuất. Cụ thể, thông qua Ủy ban Trung ương Mặt trận tổ quốc Việt Nam trao tặng 5.000 suất quà trị giá 1 tỷ đồng cho người dân ở Thừa Thiên Huế, Quảng Trị, Quảng Bình và Quảng Nam; phối hợp cùng Ủy ban Trung ương Mặt trận tổ quốc thành phố Hải Phòng ủng hộ 2 tỷ đồng hỗ trợ người dân miền Trung; ủng hộ Bộ Tư lệnh Quân Khu 4 số tiền 500 triệu đồng; trao quà ủng hộ bà con vùng lũ tại các tỉnh Hà Tĩnh, Thừa Thiên Huế, Quảng Ngãi và Bình Định với tổng trị giá quà tặng gần 500 triệu đồng; ủng hộ 400 triệu đồng mua 50.000 gà giống giúp người dân miền Trung khôi phục sản xuất sau lũ.

“Yêu thương cho đi là yêu thương nhận lại”. Những hoạt động ý nghĩa do SeABank phát động đã lan tỏa tới nhiều tấm lòng vàng và nhận được sự hưởng ứng tham gia nhiệt tình của toàn thể SeABankers, của các khách hàng để cùng chung tay vì tương lai

PHẦN II. MỤC TIÊU VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2021

Trong năm 2021, với sự xuất hiện của vắc xin, đại dịch Covid-19 được kỳ vọng sẽ được kiểm soát tốt trên toàn thế giới. Khi đó, kinh tế thế giới và các nước có thể đạt tăng trưởng cao trong năm 2021, đặc biệt là các quốc gia đối tác thương mại, đầu tư lớn của Việt Nam, như Mỹ, EU, Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc. Sự ổn định kinh tế vĩ mô trong năm 2020 cùng với việc hội nhập sâu rộng là điểm sáng giúp nền kinh tế Việt Nam được các tổ chức uy tín quốc tế đánh giá tích cực trong trung và dài hạn. Việt Nam cũng có nhiều khả năng được hưởng lợi từ sự dịch chuyển hiện nay của các chuỗi cung ứng sang những quốc gia có chi phí thấp hơn... Trong năm 2021, tăng trưởng kinh tế được dự báo khoảng 6,5% và lạm phát, tỷ giá, lãi suất tiếp tục sự ổn định.

Dự báo năm 2021, các chính sách tiền tệ được dự báo tiếp tục linh hoạt, mặt bằng lãi suất được dự báo tiếp tục duy trì ở mức thấp để hỗ trợ nền kinh tế. Năm 2021, Ngân hàng Nhà nước đặt mục tiêu tăng trưởng tín dụng 12% nhưng có thể mở rộng lên 13-14%, cân đối phù hợp với tình hình thị trường và nền kinh tế. Nền kinh tế hồi phục tốt hơn khiến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp khởi sắc, tăng nhu cầu vay vốn tín dụng và giảm áp lực nợ xấu sẽ giúp triển vọng của ngành ngân hàng trở nên tích cực hơn trong năm 2021.

Năm 2021 cũng là năm mở đầu cho giai đoạn chiến lược 2021 - 2025 với nhiều khát vọng và mục tiêu ở phía trước, với những nền tảng vững chắc sẽ là cơ sở quan trọng giúp SeABank tiếp tục phát triển mạnh mẽ, ổn định và thành công để thực hiện sứ mệnh kết nối những giá trị cuộc sống đích thực cho khách hàng, cho đối tác, cho nhà đầu tư, cho CBNV, cho cộng đồng và cho Việt Nam.

I. MỤC TIÊU KINH DOANH NĂM 2021

1. Các định hướng trong hoạt động kinh doanh năm 2021

- Tập trung huy động CASA (không kỳ hạn) để giảm giá vốn huy động.
- Tập trung và đẩy mạnh thu phí dịch vụ và các khoản thu thuần ngoài lãi: thu thuần bảo hiểm, phí, ngoại hối, đầu tư.
- Tập trung khai thác các sản phẩm/khách hàng có biên độ và khả năng sinh lời cao kết hợp với quản trị rủi ro chặt chẽ.
- Tối ưu hóa và tiết kiệm chi phí hoạt động, tập trung đầu tư dự án công nghệ trọng điểm hướng tới chiến lược hội tụ số.
- Chú trọng tập trung nguồn lực và triển khai có hiệu quả các giải pháp xử lý nợ xấu, hạn chế nợ xấu phát sinh mới trong năm 2021, đảm bảo tín dụng an toàn, hiệu quả.

2. Các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh chính năm 2021

- Tăng trưởng tổng tài sản: dự kiến tăng trưởng 10%, đạt 198.229 tỷ đồng vào cuối năm 2020
- Tăng trưởng nguồn huy động khách hàng: tăng trưởng ròng 11.000 tỷ đồng tương ứng tăng trưởng 10% so với năm 2020.
- Tăng trưởng dư nợ tín dụng: tăng trưởng ròng 14.109 tỷ đồng tương ứng tăng 13% so với năm 2020. Tăng trưởng dư nợ tín dụng đảm bảo phù hợp với quy định của NHNN trong từng thời kỳ.
- Lợi nhuận trước thuế của Ngân hàng: kế hoạch đạt 2.413,6 tỷ đồng, tăng trưởng 39.6% so với năm 2020. Lợi nhuận sau thuế của Ngân hàng: kế hoạch đạt 1.931 tỷ đồng.
- Tỷ lệ nợ xấu kiểm soát theo quy định nhỏ hơn 3%.

a. Tổng tài sản

Tăng trưởng tổng tài sản theo hướng tăng trưởng hợp lý, đảm bảo khả năng tăng trưởng các tài sản sinh lời và giảm dần các tài sản không mang lại lợi nhuận cho SeABank.

b. Tiền gửi của khách hàng

Thực hiện chính sách huy động dựa trên nhu cầu sử dụng vốn, đảm bảo cân đối được nguồn giải ngân, đảm bảo thanh khoản.

Kiểm soát chặt chẽ giá vốn huy động bình quân trong năm; tăng trưởng huy động không kỳ hạn, tối ưu hóa nguồn huy động, đảm bảo mang lại hiệu quả sử dụng nguồn tốt nhất cho toàn hệ thống tại từng thời điểm cụ thể trong năm.

Đảm bảo tỷ lệ LDR theo quy định của NHNN.

c. Dư nợ cho vay khách hàng

Tăng trưởng dư nợ tín dụng phù hợp với chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng theo định hướng của SeABank trong năm 2021 và phù hợp với quy định của NHNN.

Chuyển đổi cơ cấu dư nợ khi chuyển trọng tâm sang khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ để hạn chế rủi ro tập trung và tăng biên độ sinh lời toàn hàng.

Tập trung phát triển sản phẩm có margin sinh lời cao.

Tập trung phát triển dư nợ ngắn hạn, tỷ trọng số dư nợ ngắn hạn dự kiến từ 35% trở lên trong tổng dư nợ cho vay TT1.

d. Thu phí dịch vụ

Đa dạng sản phẩm cho khách hàng, cải thiện và phát triển các khoản thu ngoài lãi: phí dịch vụ, bảo hiểm, ngoại hối trên khách hàng là trọng tâm kinh doanh của năm 2021.

Xây dựng các giải pháp ngân hàng giao dịch dành riêng theo từng chuỗi, hệ sinh thái của các khách hàng doanh nghiệp nhằm tăng nguồn thu phí từ khách hàng. Đồng thời, phát triển các sản phẩm ngoại hối nhằm gia tăng nguồn thu dịch vụ.

e. Quản trị chi phí hoạt động

SeABank chú trọng tối ưu hóa và tiết kiệm chi phí, đồng thời tiếp tục kiểm soát chỉ số CIR (chi phí trên tổng thu nhập thuần) của toàn hệ thống < 50% trong năm 2021. Chi phí được tối ưu hóa và tiết kiệm đảm bảo cân đối hoạt động của Ngân hàng và thực hiện các dự án chiến lược của Ngân hàng về chiến lược hội tụ số, các khoản chi đầu tư công nghệ thiết yếu và chi phí di chuyển trụ sở mới năm 2021.

II. CÁC CHIẾN LƯỢC TRỌNG YẾU NĂM 2021

Năm 2021 là năm bản lề trong chiến lược phát triển 2020-2025 của SeABank, trong đó định hướng đẩy mạnh kinh doanh thông qua các trọng tâm:

1. Tiếp tục đẩy mạnh phát triển khách hàng

Tập trung đẩy mạnh phát triển khách hàng cá nhân theo chiến lược hội tụ số: e-bank users, tăng số lượng giao dịch, khách hàng hoạt động, thẻ hoạt động, thẻ tín dụng, gia tăng số lượng khách hàng/users sử dụng sản phẩm ngân hàng số và thẻ tín dụng. Mục tiêu 2021: phát triển 500 nghìn user e-bank mới, 209 nghìn tài khoản mới, 45 nghìn thẻ tín dụng, tiếp cận ít nhất 4 sản phẩm/1 khách hàng, doanh thu khai thác trên khách hàng gồm thu thuần lãi và thu thuần ngoài lãi.

Tiếp tục mở rộng và đi vào chiều sâu khai thác phát triển khách hàng trong hệ sinh thái để mang lại hiệu quả hợp tác. Các nền tảng kết nối đã thực hiện trong năm 2020 sẽ là cơ sở để năm 2021 SeABank cung cấp các dịch vụ tài chính ngân hàng đến các Đối tác chiến lược như BRG, VNPT, VNPost,... cũng như phân phối các sản phẩm dịch vụ của các Đối tác trên hệ thống của SeABank như các sản phẩm vàng, du lịch,...

Hoàn thành giai đoạn 1 của dự án Nâng cao trải nghiệm khách hàng cho 4 hành trình tương ứng 4 sản phẩm nòng cốt của bán lẻ. Ngay sau đó SeABank sẽ tiếp tục mở rộng cho các hành trình khác sau khi đã nắm được nền tảng và tư duy “Khách hàng làm trọng tâm”.

2. Quản trị rủi ro và Kiểm soát tuân thủ

Quản trị rủi ro

Tiếp tục đầu tư nâng cấp các mô hình quản lý rủi ro tín dụng, hướng tới áp dụng phương pháp nâng cao theo Basel II; Tái thiết kế quy trình tín dụng, chuẩn hóa lại các chính sách sản phẩm tín dụng; Chuẩn hóa và làm sạch dữ liệu để làm nền tảng cho việc xây dựng các công cụ, mô hình quản trị rủi ro giúp dự báo chính xác các xu hướng rủi ro của danh mục tín dụng.

Phát triển các phương pháp và công cụ đo lường rủi ro thị trường và thanh khoản nhằm nâng cao chất lượng công tác dự báo rủi ro, tính toán mức tác động đến vốn kinh tế của Ngân hàng trong điều kiện hoạt động bình thường và căng thẳng, từ đó Ngân hàng có kế hoạch về vốn, đảm bảo an toàn hoạt động của Ngân hàng.

Năm 2021, SeABank sẽ chú trọng đầu tư vào hệ thống công nghệ để tăng cường tính tự động hóa cho công tác quản trị rủi ro hoạt động thông qua việc triển khai dự án xây dựng hệ thống ORM. Các bộ công cụ nhận diện rủi ro gian lận và các tiêu chí kiểm soát giao dịch cũng sẽ được hoàn thiện và nâng cấp hơn. Tiếp tục rà soát, đánh giá, cập nhật các xu hướng gian lận mới.

Đối với hoạt động thu hồi nợ, SeABank sẽ nâng cấp hệ thống quản lý thu hồi nợ để tận dụng thế mạnh của công nghệ 4.0 vào công tác quản lý thu hồi nợ, qua đó nâng cao hiệu quả thu hồi nợ hơn

nữa. Tiếp tục chuyên môn hóa chuyên sâu công tác quản lý thu hồi nợ theo tính chất rủi ro của các sản phẩm, khu vực, đơn vị kinh doanh... để tối ưu hiệu quả thu nợ.

Trong vòng 5 năm tới, SeABank sẽ tiếp tục áp dụng các nguyên tắc, chuẩn mực quy định của Ngân hàng Nhà nước và Ủy ban Basel II trong quản lý rủi ro và quản lý vốn vào hoạt động kinh doanh để tăng cường tính hiệu quả, an toàn, minh bạch và bền vững; đồng thời chuẩn bị các điều kiện cần thiết nhằm đáp ứng chuẩn mực Basel II theo phương pháp nâng cao.

Kiểm soát tuân thủ

Năm 2021, trong bối cảnh tình hình kinh tế toàn cầu tiếp tục bị ảnh hưởng nặng nề do dịch bệnh Covid-19, diễn biến tội phạm, lừa đảo ngày càng phức tạp, một mặt SeABank đẩy mạnh mở rộng quan hệ đối tác, ngân hàng đại lý/ Một mặt SeABank nâng cao văn hóa tuân thủ AML&FATCA thông qua cập nhật hệ thống chính sách, triển khai đào tạo và truyền thông, nâng cao vai trò của ba tuyến bảo vệ, nhận diện rủi ro để tiếp tục tuân thủ các yêu cầu về AML&FATCA trong nước và quốc tế.

SeABank đã chủ động công tác đào tạo tuân thủ, đạo đức nghề nghiệp bố trí đủ nguồn lực cho hoạt động kiểm tra, giám sát tuân thủ các đơn vị mở mới trong năm 2020 và 2021.

SeABank luôn nâng cao vai trò, chất lượng nhân sự và đầu tư hệ thống công nghệ nhằm có các công cụ quản trị trạng thái tuân thủ trên toàn hệ thống, cảnh báo sớm, phát hiện và ngăn ngừa rủi ro, tình trạng không tuân thủ phát sinh trong thời kỳ công nghệ số và cách mạng công nghệ 4.0 như hiện nay.

3. Vận hành

Năm 2021, ngoài việc tiếp tục hoàn thiện các nghiệp vụ, mảng Vận hành sẽ tiếp tục triển khai các dự án trọng điểm như: Dự án chuyển địa điểm trụ sở chính của SeABank về địa chỉ 198 Trần Quang Khải; Dự án SeATeller với việc ứng dụng Smart form và công cụ nhận diện, xác thực khách hàng tự động thông qua khuôn mặt, vân tay sẽ tiết kiệm thời gian, năng suất giao dịch và tạo trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng... SeABank tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ AI trong công tác vận hành, số hóa quy trình và đề cao văn hóa cải tiến, văn hóa tư duy dịch vụ.

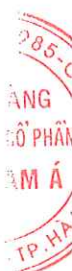
4. Phát triển công nghệ số

Nâng cao trải nghiệm khách hàng: Sử dụng công nghệ phân tích dữ liệu khách hàng nhằm nhận diện, tối ưu hóa trải nghiệm và “ cá nhân hóa ” các sản phẩm dịch vụ cung cấp cho Khách hàng. Đầu tư hệ thống nhằm tăng trải nghiệm khách hàng trên cả kênh online và giao dịch tại quầy. Từng bước áp dụng trí thông minh nhân tạo AI vào phục vụ khách hàng (ứng dụng mobile, chat bot, call bot.....tự động hóa giao dịch tại quầy)

Cung cấp công cụ tăng năng lực bán hàng và tăng năng suất lao động: Xây dựng các công cụ, ứng dụng phục vụ cán bộ bán hàng nhằm tăng năng lực bán và tăng trải nghiệm khách hàng, các ứng dụng cho cán bộ hỗ trợ nhằm xử lý nhanh hồ sơ và tăng năng suất lao động (mobile app cho nhân viên bán, cho đại lý, mobile app cho văn phòng điện tử).

Phân tích dữ liệu nâng cao: Chuẩn hóa việc quản trị dữ liệu, ứng dụng công nghệ AI, BIG Data trong việc quản lý, phân tích dữ liệu, áp dụng và ứng dụng các mô hình phân tích nhằm có cái nhìn toàn cảnh và đưa ra quyết định.

Ứng dụng trí thông minh nhân tạo: Ứng dụng trí thông minh nhân tạo AI để tự động hóa quy trình làm việc, tăng năng suất lao động và tiết kiệm nhân lực.



Số hóa và tự động hóa các quy trình: Số hóa và tự động hóa các công việc bằng các hệ thống phần mềm chuyên dụng nhằm giảm nhân lực và sai sót trong quá trình thực hiện.

Đảm bảo an toàn CNTT: Xây dựng hạ tầng, triển khai các chương trình nhằm đảm bảo an toàn cho hệ thống và tuân thủ các yêu cầu của pháp luật VN cũng như đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế ISO, PCI.

5. Quản trị Nguồn nhân lực

Phát triển nguồn nhân lực

Trong năm 2021 SeABank tiếp tục đầu tư mạnh mẽ công tác phát triển nguồn nhân lực - 1 trong các trụ cột chính theo chiến lược phát triển của Ngân hàng giai đoạn 2020 - 2021:

Cung ứng đầy đủ và kịp thời nhân sự có năng lực phù hợp, đáp ứng chiến lược chuyển đổi toàn diện của Ngân hàng thông qua việc triển khai đa dạng các giải pháp tuyển dụng hiệu quả kết hợp ứng dụng công nghệ vào quy trình tuyển dụng theo chiến lược số hóa của Ngân hàng nhằm nâng cao trải nghiệm ứng viên.

Triển khai Dự án KPIs đối với các Khối Hội sở với sự tư vấn của Mercer Singapore kết hợp kế hoạch tái cấu trúc mô hình tổ chức nhằm nâng cao hiệu suất và thúc đẩy hiệu quả kinh doanh (improve performance management) theo định hướng chiến lược của Ngân hàng về ngân hàng số và dịch vụ khách hàng.

Tiếp tục triển khai hệ thống các chương trình quy hoạch nhân sự theo lộ trình nghề nghiệp (Career roadmap) và khung quy hoạch nhân tài (Talent pool) dựa trên đánh giá năng lực (Competency) nhằm phát triển đội ngũ nhân sự có kỹ năng (skill set) đáp ứng yêu cầu của chiến lược chuyển đổi, đồng thời trao cho CBNV cơ hội, động lực phát triển cá nhân.

Chú trọng đầu tư nâng cao hiệu quả của Chính sách đãi ngộ tổng thể (Total Rewards) của SeABank theo định hướng xây dựng chính sách đãi ngộ cạnh tranh, khuyến khích và tạo động lực cho CBNV nâng cao hiệu suất theo chiến lược kinh doanh của Ngân hàng

Nâng cao chất lượng đào tạo nhân sự

Tập trung phát triển năng lực nhân sự nhằm mục tiêu xây dựng đội ngũ SeABankers xuất sắc - tinh anh – toàn ảnh:

- Đổi mới và tích hợp Lộ trình học tập cá nhân vào Lộ trình phát triển cá nhân
- Triển khai trên toàn hệ thống chương trình phát triển nhân tố SeABank – SeAFactors bao gồm các hoạt động đào tạo, kèm cặp – cố vấn và huấn luyện phát triển cá nhân (*training – mentoring – coaching*)

Đảm bảo nhân sự nguồn kế cận có chất lượng, đáp ứng yêu cầu bổ nhiệm, tuyển dụng nội bộ đối với các vị trí chức danh quản lý chủ chốt, đặc biệt tại đơn vị kinh doanh:

- Thiết kế và xây mới các chương trình đào tạo cán bộ quản lý nguồn như: Giám đốc Mảng tiềm năng; Giám đốc SeABank tiềm năng; Giám đốc Chi nhánh tiềm năng
- Gắn các hoạt động đánh giá cuối khóa, sau đào tạo với hệ thống chương trình kèm cặp, huấn luyện và đánh giá hiệu quả áp dụng

Xây dựng nền tảng D-Learning (Digital Learning) – học tập “số”:

- Xây dựng hệ thống quản lý học tập LMS trên nền tảng iCloud
- Nâng cấp SeALearning App - Ứng dụng học tập trên smart phone
- Xây dựng nguồn tri thức mở - iLearning Hub trên cơ sở các khóa học phân nhỏ (bite-sized learning) giúp học tập dễ dàng, chủ động và tận dụng ưu thế của công nghệ

6. Văn hóa tổ chức

Năm 2021 SeABank sẽ tiếp tục thực hiện nhiều hoạt động để gắn kết CBNV và lan tỏa văn hóa, giá trị cốt lõi của Ngân hàng.

Đầu năm 2021, nhân dịp kỷ niệm 27 năm thành lập, lần đầu tiên SeABank công bố bài hát thương hiệu với tiêu đề **“Kết tay đan yêu thương”** do nhạc sĩ Hồ Hoài Anh sáng tác dựa trên những giá trị văn hóa của SeABank. Bài hát với những câu từ trong sáng, gần gũi và giai điệu đi vào lòng người sẽ giúp tập thể CBNV của Ngân hàng hiểu, thấm nhuần và lan tỏa những nét văn hóa riêng của có SeABank: Đoàn kết – Đồng lòng – Yêu thương – Chia sẻ - SeABank là Nhà.

Các hoạt động chăm sóc đời sống cán bộ nhân viên trong năm 2021 tiếp tục được Ban lãnh đạo Ngân hàng chú trọng để mang đến cho các SeABanker cảm giác thân thiện, gần gũi và gắn bó, như hoạt động team-building sẽ được tổ chức vào đầu hè với thông điệp **“Be Extraordinary – Hãy trở nên phi thường”**; Chương trình SeAFamily Day trên toàn hàng vào trung thu; cuộc thi dành riêng cho các cháu như **“Bé SeABank vẽ tranh cuộc sống”** hay **“Viết thư cho ông già Noel”**; Quà SeATet dành tặng mỗi CBNV 2 phần quà để chúc Tết cả 2 bên bố mẹ của vợ và chồng...

Năm 2021, chương trình Vinh danh thâm niên CBNV – SeAProud sẽ tiếp tục được Ngân hàng thực hiện để tri ân sự gắn bó và đóng góp của những CBNV làm việc lâu dài tại SeABank. Dự kiến có 1.068 CBNV được vinh danh, đặc biệt là 4 CBNV của Ngân hàng đạt mốc gắn bó 20 năm – một dấu mốc hiếm thấy đối với các Ngân hàng TMCP, cho thấy SeABank là sự lựa chọn phù hợp để các cán bộ gắn bó lâu dài.

Một nét văn hóa sẽ được SeABank tiếp tục phát huy trong năm 2021 chính là sự chia sẻ, vì cộng đồng thông qua các hoạt động từ thiện, thiện nguyện với sự tham gia của đông đảo CBNV Ngân hàng như **“Xuân yêu thương”**, **“SeABanker vì trẻ thơ”**, **“Tuần lễ công dân”**.

Với những hoạt động gắn kết và lan tỏa thường xuyên, định kỳ, văn hóa doanh nghiệp của SeABank sẽ tiếp tục được lan tỏa và phát huy, thấm nhuần tới từng CBNV, qua đó tập thể CBNV của Ngân hàng sẽ luôn đồng lòng, chung sức vì mục tiêu chung của Ngân hàng.

Tổng Giám đốc trân trọng báo cáo Đại hội đồng cổ đông!

TỔNG GIÁM ĐỐC


Lê Thu Thủy

