



**BÁO CÁO  
THƯỜNG NIÊN  
2020**



**BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2020****MỤC LỤC**

Thông điệp của Tổng Giám đốc .....	3
------------------------------------	---

**I. Giới thiệu chung về SeABank**

1. Quá trình hình thành và phát triển 1994-2020 .....	4
2. Ngành nghề kinh doanh .....	6
3. Tầm nhìn, sứ mệnh, chiến lược và giá trị cốt lõi .....	7
4. Mô hình quản trị, tổ chức kinh doanh và bộ máy quản lý .....	7
5. Công ty con .....	8
6. Định hướng phát triển .....	9
7. Nhận biết và phòng tránh rủi ro .....	10
8. Đối tác chiến lược .....	14

**II. Báo cáo của Ban Tổng Giám đốc về tình hình hoạt động 2020**

1. Giới thiệu Ban Tổng Giám đốc .....	18
2. Báo cáo tổng quan tình hình hoạt động năm 2020 .....	18
3. Đánh giá một số mảng hoạt động chính .....	26
<i>Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ bán lẻ</i> .....	26
<i>Cầu nối cho doanh nghiệp</i> .....	31
<i>Giải pháp tài chính toàn diện cho khách hàng doanh nghiệp lớn</i> .....	34
<i>Quản trị hiệu quả hoạt động</i> .....	35
<i>Kiểm soát tuân thủ</i> .....	37
<i>Công nghệ vượt trội</i> .....	39
<i>Vận hành hiệu quả</i> .....	41
<i>Quản trị nguồn nhân lực và đào tạo</i> .....	45
<i>Phát triển thương hiệu</i> .....	48
<i>Văn hóa tổ chức</i> .....	50

**III. Báo cáo phát triển bền vững và an sinh xã hội****IV. Báo cáo đánh giá của Hội đồng Quản trị**

1. Đánh giá tổng thể về hoạt động của Ngân hàng năm 2020 .....	56
2. Đánh giá hoạt động của Ban Tổng Giám đốc trong năm 2020 .....	58
3. Định hướng hoạt động của Hội đồng Quản trị năm 2021 .....	58
4. Kế hoạch kinh doanh năm 2021 .....	59

**V. Quản trị công ty**

1. Cơ cấu và hoạt động của Hội đồng Quản trị năm 2020 .....	61
2. Cơ cấu và hoạt động của Ban kiểm soát năm 2020 .....	63
3. Thù lao và chi phí của Hội đồng Quản trị, Ban kiểm soát, Ban Tổng Giám đốc năm 2020 .....	64
4. Các giao dịch năm 2020 .....	64

**VI. Báo cáo kiểm toán 2020**

**THÔNGIỆP CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC****Kính gửi: Quý Cổ đông, đối tác và khách hàng,**

Năm 2020, do những ảnh hưởng của dịch Covid-19, kinh tế thế giới bước vào đợt suy thoái nghiêm trọng, tăng trưởng của nhiều nước ở mức âm. 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.

Đóng góp vào những thành tựu, kết quả kinh tế - xã hội của đất nước nêu trên, có sự cố gắng, nỗ lực của toàn ngành Ngân hàng. Năm qua, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) đã triển khai đồng bộ các giải pháp chính sách tiền tệ và hoạt động ngân hàng, qua đó góp phần quan trọng trong ổn định kinh tế vĩ mô, hỗ trợ tăng trưởng kinh tế hợp lý, đồng thời đảm bảo an toàn hoạt động của các tổ chức tín dụng.

Những giải pháp đồng bộ của NHNN cùng sự linh hoạt trong hoạt động điều hành cũng như quyết tâm của toàn bộ Ban lãnh đạo và cán bộ nhân viên (CBNV) đã giúp SeABank trong năm 2020 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%, 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 12.087 tỷ đồng, trở thành một trong 13 ngân hàng TMCP có vốn điều lệ lớn nhất Việt Nam. Ngày 24/03/2021, hơn 1,2 tỷ cổ phiếu SSB của SeABank đã chính thức niêm yết và giao dịch trên sàn HOSE. Kết thúc phiên giao dịch ngày 31/03/2021, giá cổ phiếu SSB đạt 28.150 đồng/cổ phiếu đưa vốn hóa thị trường của SeABank lên mức 34.026 tỷ đồng (tương đương gần 1,5 tỷ USD).

SeABank còn là ngân hàng thứ 5 tại Việt Nam hoàn thành cả 3 trụ cột Basel II trước thời hạn, được Moody's giữ nguyên xếp hạng tín nhiệm B1 năm 2020. 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.

Thay mặt Ban Lãnh đạo Ngân hàng, tôi xin bày tỏ sự cảm ơn chân thành tới các Quý vị Khách hàng, Cổ đông và Đối tác đã đồng hành và ủng hộ SeABank trong năm vừa qua. Tôi cũng đặc biệt cảm ơn những cống hiến của Ban Điều hành, các cán bộ quản lý cùng toàn thể CBNV SeABank cho sự thành công của Ngân hàng.

Bước sang 2021 - năm mở đầu cho giai đoạn chiến lược 2021 - 2025 với nhiều khát vọng và mục tiêu ở phía trước, tôi tin tưởng với những thành quả đã đạt được, nền tảng công nghệ hiện đại cùng quyết tâm của Ban Điều hành, tập thể toàn bộ CBNV 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, đối tác, cho nhà đầu tư, cho CBNV, cho cộng đồng và cho Việt Nam.

Kính chúc Quý vị sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

Trân trọng,

**Lê Thu Thủy**

Tổng Giám đốc

**I. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ SEABANK**

<b>Tên giao dịch</b>	<b>Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á</b>
Tên tiếng Anh	Southeast Asia Commercial Joint Stock Bank
Tên viết tắt	SeABank
Năm thành lập	1994
Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số	0200253985
Vốn điều lệ	12.087 tỷ đồng
Vốn chủ sở hữu	13.670 tỷ đồng
Địa chỉ	25 Trần Hưng Đạo, P.Phan Chu Trinh, Q.Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội
Hotline	1900 555 587
Số điện thoại	024.39448688
Số fax	024.39448689
Website	<a href="http://www.seabank.com.vn">www.seabank.com.vn</a>
Mã cổ phiếu	SSB

**1. Quá trình hình thành và phát triển 1994-2020**

STT	Thời gian	Sự kiện
1	3/1994	Ngân hàng TMCP Hải Phòng (tiền thân của SeABank) được thành lập tại Hải Phòng
2	9/2002	Đổi tên thành Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - SeABank
3	3/2005	Chính thức chuyển Hội sở từ Hải Phòng về 16 Láng Hạ, Ba Đình, Hà Nội, mở đầu cho việc phát triển mạnh mẽ về quy mô, mạng lưới giao dịch, tài sản, nguồn vốn, và các hoạt động ngân hàng khác.
4	12/2006	Ứng dụng thành công phần mềm quản trị lõi ngân hàng T24 Temenos hiện đại bậc nhất thế giới chỉ trong vòng 01 năm triển khai. Đây là cơ sở quan trọng để SeABank có thể ban hành các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đa dạng, hiện đại và chuyên nghiệp.
5	8/2007	VMS-MobiFone trở thành cổ đông chiến lược trong nước của SeABank
6	3/2008	Chính thức phát hành thẻ ghi nợ nội địa S24+.
7	8/2008	Société Générale (Pháp) - tập đoàn tài chính ngân hàng hàng đầu Châu Âu trở thành cổ đông chiến lược nước ngoài của SeABank
8	6/2009	Chính thức triển khai theo mô hình ngân hàng bán lẻ
9	12/2009	Chuyển Hội sở về 25 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội
10	1/2010	Công bố bộ nhận diện thương hiệu mới.

11	12/2010	Phát hành thẻ quốc tế SeABank MasterCard sử dụng công nghệ Chip EMV có độ an toàn và bảo mật cao nhất.
12	5/2011	Khai trương Văn phòng Đại diện Tp. Hồ Chí Minh đánh dấu nỗ lực vươn lên không ngừng của SeABank theo chiến lược ngân hàng bán lẻ và phát triển mạng lưới hoạt động tại khu vực miền Nam.
13	7/2011	SeABank là một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam chấp nhận tất cả các loại thẻ quốc tế gồm Visa, MasterCard, CUP, American Express, JCB và Diners Club.
14	9/2011	Thẻ ghi nợ quốc tế Visa của SeABank sử dụng công nghệ thẻ Chip EMV chính thức được phát hành, đánh dấu bước đột phá trong công nghệ thẻ của Ngân hàng.
15	12/2011	Khai trương Trung tâm Đào tạo Miền Bắc và trở thành ngân hàng tiên phong tại Việt Nam triển khai mô hình đào tạo “School Branch”.
16	1/2012	Ra mắt Dịch vụ ngân hàng tự động (Autobank) đa dịch vụ nhất, được tích hợp đầy đủ các chức năng giao dịch ngân hàng cơ bản đạt tiêu chuẩn quốc tế đầu tiên tại Việt Nam tại Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh.
17	2/2012	NHNN xếp hạng thuộc nhóm 1 và lựa chọn vào danh sách các ngân hàng thương mại cổ phần đủ điều kiện tham gia phục vụ các dự án ODA tại Việt Nam.
18	4/2012	Trở thành đại lý chính thức tại Việt Nam của công ty hàng đầu thế giới về dịch vụ chuyển tiền - Western Union.
19	10/2012	Chủ tịch Nước trao tặng SeABank Huân chương Lao động hạng Ba vì đã có thành tích xuất sắc trong công tác từ năm 2007 đến năm 2011.
20	8/2013	SeABank và MobiFone - đối tác chiến lược trong nước của SeABank, ký thỏa thuận hợp tác nhằm phát huy tối đa thế mạnh, tăng cường hiệu quả kinh doanh cũng như gia tăng lợi ích cho CBNV và khách hàng của cả hai bên.
21	10/2013	Chính phủ và NHNN trao tặng SeABank Cờ thi đua “Đơn vị dẫn đầu phong trào thi đua năm 2012” và cờ thi đua “Đơn vị đã có thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua của ngành Ngân hàng năm 2012”.
22	1/2014	Ký kết thỏa thuận hợp tác toàn diện với Công ty Cổ phần PVI.
23	1/2015	Ký kết hợp tác chiến lược toàn diện với Mercedes –Benz.
24	6/2015	Ký kết hợp tác chiến lược toàn diện với Tổng công ty Bưu chính Việt Nam - VNPost
25	3/2016	Ký kết hợp tác chiến lược với hệ thống 5 siêu thị Big C tại Hà Nội.
26	4/2016	Trở thành thành viên của cộng đồng Eurogiro - Liên minh giữa ngân hàng và tổ chức bưu điện tại các nước.
27	8/2017	Chuyển đổi mô hình hoạt động lấy khách hàng là trọng tâm với khát vọng trở thành Ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất.
28	4/2018	Công bố các giá trị cốt lõi làm tôn chỉ cho hoạt động kinh doanh bao gồm: Kết nối cộng đồng, Trách nhiệm đồng lòng, Minh bạch thông tin, Mở rộng bền vững,



		Khát vọng thành công.
29	6/2018	Tổ chức chuỗi giải chạy cộng đồng SeABank Run for The Future” gây quỹ học bổng Ươm mầm Ước mơ (UMUM) tại Hà Nội, Đà Nẵng và Tp. Hồ Chí Minh
30	6/2018	Chính thức tiếp nhận Công ty tài chính TNHH MTV Bưu điện (PTF) từ Tập đoàn VNPT.
31	12/2018	Tăng vốn điều lệ lên 7.688 tỷ đồng
32	9/2019	Tăng vốn điều lệ lên 9.369 tỷ đồng
33	10/2019	Moody's - một trong ba tổ chức xếp hạng tín nhiệm uy tín nhất thế giới đã công bố kết quả xếp hạng tín nhiệm dài hạn mức B1 cho SeABank
34	10/2019	NHNN công nhận SeABank đạt chuẩn về tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu theo chuẩn mực quốc tế Basel II theo Quyết định 2263/QĐ-NHNN trước thời hạn.
35	12/2019	Hoàn thành việc mua lại trước thời hạn toàn bộ trái phiếu đặc biệt tại VAMC.
36	1/2020	Thiết lập quan hệ hợp tác dài hạn trong 20 năm triển khai mô hình bancassurance phân phối độc quyền các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ của Prudential Việt Nam.
37	7/2020	Hoàn thành tuân thủ trụ cột Basel II trước thời hạn, là ngân hàng thứ 5 tại Việt Nam hoàn thành cả 3 trụ cột Basel II.
38	10/2020	Ra mắt ứng dụng ngân hàng số SeAMobile - Trợ lý tài chính cá nhân có tính năng chăm sóc sức khỏe tài chính đầu tiên tại Việt Nam.
39	11/2020	Được Chính phủ và Bộ Công Thương vinh danh là Thương hiệu Quốc gia 2020.
40	12/2020	Tăng vốn điều lệ lên 12.087 tỷ đồng và được chấp thuận niêm yết hơn 1,2 tỷ cổ phiếu mã chứng khoán SSB trên HOSE.

## 2. Ngành nghề kinh doanh:

Dịch vụ trung gian tiền tệ, bao gồm:

Dịch vụ huy động vốn;

Dịch vụ cho vay;

Dịch vụ chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyên nhượng và giấy tờ có giá khác;

Dịch vụ bảo lãnh ngân hàng;

Dịch vụ bao thanh toán trong nước, bao thanh toán quốc tế;

Dịch vụ phát hành thẻ tín dụng;

Dịch vụ thanh toán và ngân quỹ;

Dịch vụ ngoại hối trên thị trường trong nước và quốc tế theo quy định của pháp luật;

Dịch vụ ngân hàng đại lý;

Các dịch vụ khác theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp

Địa bàn kinh doanh: 174 điểm giao dịch tại 29 tỉnh thành phố trên cả nước.

## 3. Tầm nhìn, sứ mệnh, chiến lược và giá trị cốt lõi

**Sứ mệnh**

Phục vụ với sự tận tâm, nhiệt huyết để mang đến cuộc sống hạnh phúc hơn và một tương lai thịnh vượng cho cộng đồng.

**Tầm nhìn**

Trở thành ngân hàng được yêu thích nhất tại Việt Nam, cung cấp đầy đủ, đa dạng các sản phẩm và dịch vụ tài chính với trải nghiệm tốt nhất cho mọi đối tượng khách hàng. SeABank cam kết minh bạch thông tin và mang tới dịch vụ hoàn hảo cùng lợi ích cao nhất cho khách hàng, nhà đầu tư, đảm bảo sự phát triển bền vững của Ngân hàng.

**Chiến lược phát triển**

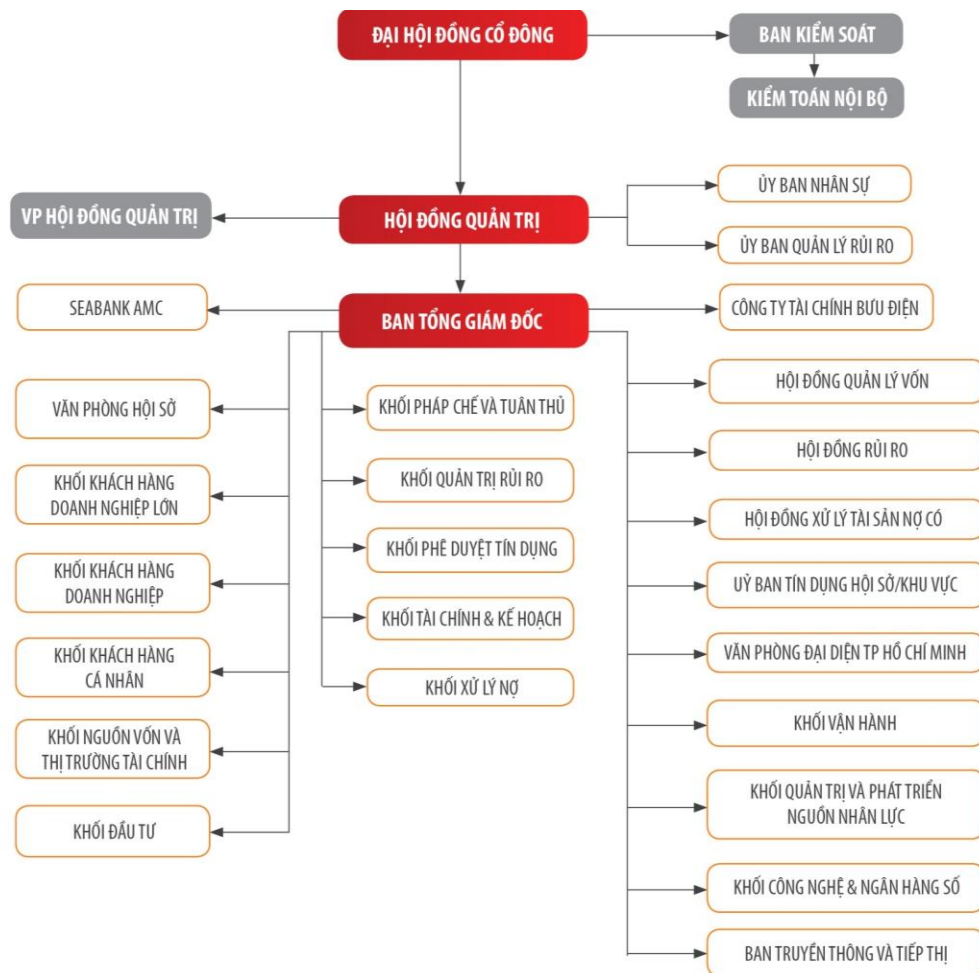
Xây dựng và phát triển SeABank trở thành ngân hàng bán lẻ tiêu biểu tại Việt Nam là chiến lược phát triển cốt lõi của SeABank trong thời gian tới. Trong chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ, SeABank sẽ tập trung đặc biệt vào khách hàng cá nhân (KHCN), bên cạnh mảng doanh nghiệp vừa và nhỏ cũng như doanh nghiệp lớn vốn đã phát triển. Các sản phẩm, dịch vụ của SeABank được thiết kế đa dạng phù hợp với nhu cầu và năng lực tài chính của từng đối tượng và phân khúc khách hàng.

**Bộ Giá trị cốt lõi**

STT	GIÁ TRỊ CỐT LÕI	ĐỊNH NGHĨA
1	<b>VÌ CỘNG ĐỒNG</b>	Kết nối, mang giá trị lợi ích cho khách hàng và cộng đồng.
2	<b>LUÔN MINH BẠCH</b>	Luôn minh bạch để xứng đáng với nghề nghiệp trong mắt khách hàng.
3	<b>ĐỒNG CHÍ HƯỚNG</b>	Tinh thần làm việc trách nhiệm, đồng lòng, vì niềm tin của khách hàng.
4	<b>SAY KHÁT VỌNG</b>	Khát vọng công hiến và khẳng định giá trị, chinh phục thành công.
5	<b>MÃI VỮNG BỀN</b>	Mở rộng phát triển bền vững phục vụ cộng đồng.

**4. Mô hình quản trị, tổ chức kinh doanh và bộ máy quản lý**

Mô hình quản trị công ty: Đại hội đồng Cổ đông, Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát và Tổng Giám đốc/Giám đốc.



## 5. Công ty con

Hết tháng 12 năm 2020, SeABank có 2 công ty con là Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản SeABank và Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện (PTF).

### ❖ Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản SeABank (SeABank AMC):

Tên doanh nghiệp	: Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản SeABank
Giấy CNĐKKD số	: 0103099985 do Sở KHĐT Tp. Hà Nội cấp lần đầu ngày 16/12/2008
Trụ sở chính	: Số 254C phố Thụy Khuê, Phường Thụy Khuê, Quận Tây Hồ, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
Vốn Điều lệ đăng ký	: 500.000.000.000 VND
Vốn Điều lệ thực góp	: 500.000.000.000 VND
Chủ sở hữu	: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á
Tỷ lệ sở hữu	: 100%
Ngành nghề kinh doanh chính	: Quản lý nợ và khai thác tài sản



Ngày 03/12/2008, SeABank đã được NHNN chấp thuận thành lập Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản trực thuộc SeABank. Theo đó, SeABank AMC ra đời nhằm phục vụ nhu cầu quản lý nợ và khai thác tài sản của SeABank thông qua việc tiếp nhận, quản lý và thu hồi các khoản nợ phải thu, nợ khó đòi từ phía ngân hàng, đảm bảo kinh doanh an toàn và bền vững của ngân hàng. Bên cạnh đáp ứng nhu cầu về xử lý nợ xấu của chính SeABank, SeABank AMC sẽ sử dụng các kỹ năng chuyên sâu của mình để phục vụ nhu cầu xử lý nợ và tài sản tồn đọng của các doanh nghiệp khác, giúp nguồn vốn trong nền kinh tế lưu chuyển minh bạch và thông thoáng hơn.

❖ **Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện (PTF):**

*(SeABank mua lại theo Quyết định số 1112/QĐ-NHNN ngày 22/5/2018 của Ngân hàng Nhà nước)*

Tên doanh nghiệp :	Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện
Giấy CNĐKKD số :	0100796508 do Sở KHĐT Tp. Hà Nội cấp lần đầu ngày 01/10/2010
Trụ sở chính :	Tầng 1 & 2, Số 3 Đặng Thái Thân, P. Phan Chu Trinh, Q. Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội
VĐL đăng ký :	1.050.000.000.000 VND
VĐL thực góp :	1.050.000.000.000 VND
Chủ sở hữu :	Ngân hàng TMCP Đông Nam Á
Tỷ lệ sở hữu :	100%
NNKD chính :	Tài chính tiêu dùng

Thành lập vào 10/1998, PTF là một trong những tổ chức tín dụng phi ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam, với 100% thuộc sở hữu của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam VNPT.

Năm 2018, được sự chấp thuận của Thống đốc NHNN, VNPT đã chuyển giao toàn bộ vốn góp tại PTF cho SeABank.

Sau khi chuyển giao và tiến hành tái cơ cấu, trong năm 2020, PTF đã tập trung xây dựng và cung cấp nhiều loại hình cho vay với thủ tục nhanh gọn; đa dạng hóa sản phẩm với lãi suất cho vay hấp dẫn để đáp ứng nhu cầu thiết yếu, đa dạng từ khách hàng. Bên cạnh đó, PTF còn tập trung phát triển mạng lưới, mở rộng đối tác kinh doanh, đặc biệt ưu tiên đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong phát triển sản phẩm dịch vụ, số hóa quy trình nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng. Để đảm bảo cơ chế vận hành an toàn và lành mạnh, PTF cũng đã tiến hành kiện toàn chất lượng đội ngũ nhân sự, xây dựng và hoàn thiện hệ thống quản trị.

PTF đang nỗ lực từng ngày để trở thành công ty tài chính tiêu dùng dẫn đầu, hỗ trợ cải thiện chất lượng cuộc sống và ổn định an sinh cho người dân, đồng thời nâng cao trải nghiệm của khách hàng thuộc hệ sinh thái BRG - SeABank.

## **6. Định hướng phát triển:**

Xây dựng và phát triển trở thành ngân hàng bán lẻ được yêu thích nhất là chiến lược phát triển cốt lõi của SeABank trong thời gian tới.

- SeABank đặt mục tiêu đến 2025 có 10 triệu khách hàng, 36% doanh thu ngoài lãi, tỷ lệ giao dịch online chiếm 50%, tỷ lệ chi phí trên doanh thu chiếm 40%, tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn dưới 3%.
- SeABank đặt mục tiêu trở thành ngân hàng dẫn đầu về sự đóng góp với cộng đồng và trở thành ngân hàng dẫn đầu về văn hóa tổ chức.

## 7. Nhận biết và phòng tránh rủi ro

Việc một hoặc nhiều sự kiện nêu dưới đây xảy ra có thể gây ảnh hưởng đến tình hình kinh doanh, tài chính hoặc kết quả hoạt động của SeABank, và có thể ảnh hưởng đến giá cổ phiếu và/hoặc mức cổ tức dự kiến của Ngân hàng.

### a. Rủi ro tín dụng:

Rủi ro tín dụng được coi là rủi ro lớn nhất đối với các NHTM Việt Nam nói chung và SeABank nói riêng bởi các hoạt động tín dụng là hoạt động chủ yếu của các NHTM Việt Nam. Hiện tại, hoạt động tín dụng thường chiếm từ 40 - 60% tổng tài sản của một NHTM và mang lại 60 - 80% thu nhập cho ngân hàng. Rủi ro tín dụng còn là loại rủi ro không thể tránh khỏi trong ngành Ngân hàng, có thể đề phòng, hạn chế, chứ không thể loại trừ. Do vậy, việc tìm ra các giải pháp nhằm hạn chế rủi ro tín dụng luôn trở thành vấn đề mang tính sống còn, là mối quan tâm hàng đầu của bất kỳ ngân hàng nào.

Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 năm 2020, NHNN đã đưa ra mức cấp tín dụng cho các ngân hàng và tổ chức tín dụng ở mức thấp hơn so với mục tiêu đặt ra đầu năm. Theo đó, việc được giao một hạn mức tăng trưởng tín dụng thấp hơn sẽ giúp hướng tín dụng vào những lĩnh vực an toàn hơn, tránh nguy cơ các ngân hàng đẩy cho vay vào các phân khúc rủi ro cao và giảm mức độ cạnh tranh về huy động tiền gửi, nhờ đó giảm lãi suất huy động và tạo điều kiện giảm lãi suất cho vay. Tuy nhiên khả năng hấp thụ vốn của nền kinh tế được dự báo sẽ khá yếu và phụ thuộc vào diễn biến của dịch bệnh và khả năng khởi động lại của nền kinh tế sau khi dịch kết thúc.

Để đối phó với các rủi ro tín dụng, SeABank đã áp dụng nhiều biện pháp khác nhau. Trước hết, việc quản lý rủi ro tín dụng được thực hiện trong suốt quá trình xem xét, thẩm định, phê duyệt, quản lý tín dụng đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, NHNN và của SeABank. Đồng thời, SeABank thực hiện xây dựng và triển khai thực hiện chiến lược quản lý rủi ro tín dụng tối thiểu theo các nội dung sau: (i) Tỷ lệ nợ xấu mục tiêu, tỷ lệ cấp tín dụng xấu mục tiêu theo đối tượng khách hàng, ngành, lĩnh vực kinh tế; (ii) Nguyên tắc xác định chi phí bù đắp rủi ro tín dụng trong phương pháp tính lãi suất, định giá sản phẩm tín dụng (pricing) theo mức độ rủi ro tín dụng của khách hàng; (iii) Nguyên tắc áp dụng các biện pháp giảm thiểu rủi ro tín dụng (bao gồm cả thẩm quyền phê duyệt các biện pháp giảm thiểu rủi ro tín dụng).

SeABank quản lý rủi ro tín dụng thông qua các hạn mức rủi ro tín dụng được ban hành cụ thể thành văn bản riêng theo từng thời kỳ bao gồm các hạn mức sau: (i) Hạn mức cấp tín dụng đối với đối tượng khách hàng, ngành, lĩnh vực kinh tế trên cơ sở khả năng trả nợ của khách hàng, rủi ro tín dụng của ngành, lĩnh vực kinh tế; (ii) Hạn mức cấp tín dụng theo sản phẩm, hình thức bảo đảm trên cơ sở rủi ro tín dụng tương ứng của sản phẩm, hình thức bảo đảm. Hạn mức rủi ro tín dụng do Tổng Giám đốc ban hành, sửa đổi, bổ sung (bao gồm cả việc điều chỉnh hạn mức rủi ro tín dụng) đảm bảo tuân thủ khẩu vị rủi ro, chiến lược quản lý rủi ro và tổng tài sản có rủi ro phân bổ cho rủi ro tín dụng, đầy đủ và cụ thể để kiểm soát rủi ro phát sinh từ hoạt động cấp tín dụng, các bộ phận, cá nhân tham gia vào hoạt động cấp tín dụng và phải được rà soát, đánh giá lại (điều chỉnh nếu cần thiết) tối thiểu một năm một lần hoặc khi có thay đổi lớn ảnh hưởng đến trạng thái rủi ro theo quy định nội bộ của SeABank. Danh mục các hạn mức rủi ro tín dụng sẽ được phổ biến cho các cá nhân, bộ phận có liên quan để thực hiện và giám sát.

### b. Rủi ro lãi suất:

Rủi ro về lãi suất trên sổ ngân hàng là rủi ro do biến động bất lợi của lãi suất đối với thu nhập, giá trị tài sản, giá trị nợ phải trả và giá trị cam kết ngoại bảng của SeABank phát sinh do: (i) Chênh lệch thời điểm ấn định mức lãi suất mới hoặc kỳ xác định lại lãi suất; (ii) Thay đổi mối quan hệ giữa các mức lãi suất của các công cụ tài chính khác nhau nhưng có cùng thời điểm đáo hạn; (iii) Thay đổi mối quan hệ giữa các mức lãi suất ở các kỳ hạn khác nhau; (iv) Tác động từ các sản phẩm quyền chọn lãi suất, các sản phẩm có yếu tố quyền chọn lãi suất.

Từ đầu năm 2020, NHNN đã và đang triển khai các giải pháp điều hành nhằm góp phần tháo gỡ khó khăn, thúc đẩy phục hồi sản xuất kinh doanh, hỗ trợ nền kinh tế, giảm thiểu tác động của dịch Covid-19. NHNN quyết định điều chỉnh giảm lãi suất điều hành, trần lãi suất tiền gửi VND các kỳ hạn dưới 6 tháng và trần lãi suất cho vay ngắn hạn VND đối với các lĩnh vực ưu tiên. Những thay đổi chính sách vĩ mô hoàn toàn có thể dẫn tới khả năng thiếu chủ động của Ngân hàng trong việc đối phó với rủi ro bởi những thay đổi của lãi suất trên thị trường và làm giảm thu nhập của Ngân hàng so với dự tính ban đầu.

Để phòng tránh loại rủi ro này, trước hết, SeABank xây dựng chiến lược quản lý rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng với các biện pháp cơ bản như: Thực hiện quản lý rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng tối thiểu theo các chỉ số về trạng thái chênh lệch kỳ định lại lãi suất; sử dụng các công cụ phòng ngừa rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng; triển khai thành công dự án xây dựng hệ thống điều chuyển vốn nội bộ FTP cho phép tối ưu hóa việc sử dụng và phân bổ nguồn vốn trong toàn hệ thống; xây dựng hệ thống dữ liệu thị trường để chủ động trong công tác phân tích ảnh hưởng của chính sách, quy định của NHNN cũng như chỉ số kinh tế Việt Nam đến lãi suất hiện hành và dự báo cho tương lai...

Ngoài ra, SeABank còn áp dụng nhiều biện pháp khác để giảm thiểu rủi ro này, như SeABank đã chủ động áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt theo tín hiệu của thị trường, thu hẹp chênh lệch kỳ hạn bình quân giữa tài sản có và tài sản nợ, đồng thời có thể sử dụng có chọn lọc các sản phẩm phái sinh. SeABank một mặt vẫn tăng cường huy động vốn, mở rộng các nguồn tín dụng có hiệu quả, mặt khác vẫn có biện pháp đảm bảo cân đối giữa nguồn vốn và sử dụng vốn; kiểm soát chặt chẽ quy mô, cơ cấu tín dụng ngắn hạn, trung và dài hạn bằng VND và ngoại tệ phù hợp với khả năng, kỳ hạn và cơ cấu vốn huy động. Bên cạnh đó, Hội đồng Quản lý tài sản nợ - tài sản có của SeABank (“ALCO”) đã sử dụng các mô hình tài chính và công cụ khác nhau để giám sát và quản lý rủi ro lãi suất. Báo cáo về thị trường trong nước và quốc tế để đưa ra những nhận định về diễn biến, xu hướng biến đổi của lãi suất trên thị trường cho các cuộc họp hàng tháng của Hội đồng ALCO. SeABank trên cơ sở phân tích diễn biến của thị trường sẽ quyết định duy trì các mức lãi suất chênh lệch thích hợp trong hoạt động huy động vốn và hoạt động cho vay để định hướng cho các hoạt động của mình. Một chiến lược khác của SeABank là phát triển các dịch vụ tiện ích, các hình thức thanh toán hiện đại để thu hút khách hàng mở tài khoản, thanh toán không dùng tiền mặt nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tăng cường khả năng cạnh tranh trong bối cảnh nhiều biến động về lãi suất trên thị trường.

### c. Rủi ro ngoại hối:

Rủi ro về ngoại hối phát sinh khi có sự chênh lệch về kỳ hạn và giá trị của các loại tiền tệ của các khoản ngoại hối mà SeABank nắm giữ và vì thế có thể làm cho ngân hàng phải gánh chịu thua lỗ khi tỷ giá ngoại hối biến động.

Để phòng ngừa rủi ro này, SeABank đã triển khai xây dựng chính sách quản lý trạng thái ngoại tệ tập trung tại Hội sở, ban hành khẩu vị rủi ro ngoại hối cụ thể hóa bằng những hạn mức nắm giữ trạng thái ngoại tệ với từng đồng tiền đồng thời xác lập cơ chế kiểm soát và quy trình vận hành các giao dịch kinh doanh ngoại tệ theo tiêu chuẩn quốc tế. Trong đó chuẩn hóa và phân tách chức năng giữa các bộ phận kinh doanh, bộ phận quản trị rủi ro và bộ phận vận hành nhằm đảm bảo tính độc lập, kiểm soát chéo nhằm giảm thiểu rủi ro. Về công cụ kiểm soát rủi ro ngoại hối, SeABank đã áp dụng mô hình tính giá trị rủi ro (VaR) và triển khai hệ thống phần mềm giao dịch ngoại tệ nội bộ giữa Hội sở và chi nhánh hướng đến quản lý trạng thái ngoại hối theo thời gian thực, đây cũng là cơ sở cho phép đội ngũ kinh doanh/quản trị rủi ro của SeABank có thể quản lý trực tiếp danh mục theo giá trị thị trường và có thể ra quyết định an toàn và hiệu quả.

Trong trường hợp thị trường có những biến động bất ngờ ngoài dự đoán, SeABank sẽ áp dụng các biện pháp phòng ngừa rủi ro cụ thể bằng các giao dịch ở thị trường tiền tệ, thị trường vốn và các giao dịch có kỳ hạn bằng các công cụ tài chính phòng ngừa rủi ro (Futures, Swaps, Options). Đối với các giao dịch cụ thể, SeABank còn sử dụng nghiệp vụ mua bán ngoại tệ để kiểm soát rủi ro ngoại hối của mình. Các biện

pháp này được áp dụng rất linh động, nhạy bén và có một vai trò rất lớn bởi vì nó có thể giúp cho nhà quản lý giải quyết tình thế ngoại hối của mình trong một khoảng thời gian rất ngắn.

Ngoài ra, SeABank triển khai xây dựng kho lưu trữ dữ liệu lịch sử của thị trường ngoại hối nhằm đưa ra định hướng, phân tích xu thế và mô hình hóa biến động của thị trường trong tương lai. Đây là một cơ sở dữ liệu hỗ trợ SeABank trong xây dựng tình huống căng thẳng của thị trường ngoại hối và giúp SeABank có định hướng về nguồn vốn an toàn cần thiết cho hoạt động của toàn hệ thống.

Cuối cùng, SeABank luôn hướng tới xây dựng một đội ngũ cán bộ có chuyên môn cao, có khả năng phân tích và dự báo tình hình biến động tỷ giá của các loại đồng tiền để đưa ra quyết định kịp thời trong việc mua, bán các hợp đồng ngoại tệ, duy trì một tỷ lệ cân xứng giữa tài sản nợ và tài sản có ngoại tệ, duy trì trạng thái ngoại hối rỗng ở mức hợp lý.

#### **d. Rủi ro thanh toán:**

Rủi ro thanh toán (rủi ro thanh khoản) là rủi ro do SeABank không có khả năng thực hiện các nghĩa vụ trả nợ khi đến hạn; hoặc SeABank có khả năng thực hiện nghĩa vụ trả nợ khi đến hạn nhưng phải trả chi phí cao hơn mức chi phí bình quân của thị trường theo quy định nội bộ của SeABank.

Rủi ro thanh khoản phát sinh chủ yếu từ xu hướng của các ngân hàng là huy động ngắn hạn và cho vay trung, dài hạn. Khi trường hợp này xảy ra, các khoản huy động về mặt kỹ thuật sẽ phải hoàn trả theo yêu cầu của người gửi tiền. Đặc biệt trong giai đoạn khủng hoảng, người gửi tiền sẽ rút tiền ra nhanh hơn việc người đi vay sẵn sàng trả nợ. Do vậy, rủi ro thanh khoản là rất thực tế và thường trực trong hoạt động kinh doanh ngân hàng.

Để giảm thiểu rủi ro thanh khoản, SeABank đã và đang áp dụng các giải pháp sau: Theo dõi, cập nhật và thường xuyên đánh giá tất cả các sự kiện xảy ra trong và ngoài SeABank gây ra các ảnh hưởng trọng yếu cho SeABank và cần phải được xem xét trong mối liên hệ tính tới thanh khoản và nguy cơ rủi ro thanh khoản của SeABank; xem xét quản lý rủi ro thanh khoản trong mối liên hệ với những rủi ro khác, bao gồm: rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường, rủi ro hoạt động, rủi ro danh tiếng...; duy trì đủ tài sản có tính thanh khoản cao để đáp ứng nhu cầu thanh khoản trong điều kiện SeABank hoạt động bình thường và có diễn biến bất lợi về thanh khoản (bao gồm cả việc xác định tổn thất, chi phí khi tiếp cận thanh khoản trên thị trường); xác định được chi phí đáp ứng nhu cầu thanh khoản và rủi ro thanh khoản trong việc định giá vốn nội bộ, đánh giá kết quả kinh doanh đối với các hoạt động kinh doanh trọng yếu (bao gồm cả nội bảng và ngoại bảng)...

#### **e. Rủi ro về luật pháp:**

Lĩnh vực tài chính, tiền tệ là một lĩnh vực nhạy cảm, chịu sự điều chỉnh bởi nhiều văn bản pháp luật, có quan hệ và ảnh hưởng sâu rộng đến bản thân các ngân hàng và đến nhiều đối tượng khách hàng, tầng lớp trong xã hội. Trong khi đó, Việt Nam đang trong quá trình mở cửa và hội nhập với nền kinh tế thế giới cho nên hệ thống văn bản pháp luật của Nhà nước không ngừng được chỉnh sửa, bổ sung, ban hành mới để hoàn thiện cho phù hợp với thông lệ quốc tế và cam kết của Việt Nam. Việc áp dụng không kịp thời, không chính xác các văn bản pháp luật để điều chỉnh sẽ dẫn đến rủi ro về mặt luật pháp đối với hoạt động ngân hàng.

Để thích nghi trong môi trường pháp lý ở Việt Nam, Khối Pháp chế & Tuân thủ SeABank - Thành viên Hiệp hội Pháp chế Doanh nghiệp luôn chủ động trong việc cập nhật và hệ thống các văn bản pháp luật, tập huấn để phổ biến các văn bản chế độ, chính sách mới của Nhà nước và của Ngân hàng tới toàn thể các cán bộ thông qua các bản tin pháp lý hàng tuần.

#### **f. Rủi ro về ngành:**

Sự phát triển của nền kinh tế kéo theo sự phát triển tất yếu ngành Ngân hàng. Việc phát triển các sản phẩm tài chính tối ưu góp phần làm tăng tốc độ luân chuyển dòng vốn trong nền kinh tế. Đồng thời,

khách hàng cũng có cơ hội được sử dụng các dịch vụ tài chính hiện đại, phù hợp nhất. Cùng với sự phát triển của ngành Ngân hàng là sự cạnh tranh khốc liệt, toàn diện giữa các ngân hàng thương mại về lãi suất huy động, lãi suất cho vay, các ưu đãi nhằm thu hút khách hàng mới và chăm sóc khách hàng cũ như giảm hoặc miễn phí giao dịch...

Với nền tảng hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, SeABank đã dần tự động hóa các quy trình hoạt động, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ cho khách hàng. Chính điều này đã giúp cho SeABank duy trì lượng khách hàng hiện tại cũng như tạo điều kiện cho SeABank tiếp cận khách hàng mới.

**g. Rủi ro về biến động giá cổ phiếu:**

Cổ phiếu của SeABank được niêm yết trên Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh (HOSE) sẽ giúp SeABank nâng cao hình ảnh, thương hiệu, tăng tính thanh khoản cho cổ phiếu, tăng tính minh bạch thông tin, chuẩn mực hóa hoạt động quản trị Ngân hàng.

Khi cổ phiếu được niêm yết, rủi ro biến động giá cổ phiếu là khó tránh khỏi, giá cổ phiếu của SeABank sẽ chịu ảnh hưởng rất lớn từ biến động chung của thị trường chứng khoán và biến động của các thị trường có liên quan như thị trường vàng, ngoại hối... cũng như những thay đổi trong chính sách điều hành của các cơ quan quản lý có liên quan như NHNN, Bộ Tài chính, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, Sở Giao dịch chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh,... Ngoài ra, giá cổ phiếu còn phụ thuộc vào thị hiếu, tâm lý hoặc khẩu vị rủi ro của các nhà đầu tư trên thị trường. Do đó, rủi ro biến động giá cổ phiếu là yếu tố khó lường trước.

**h. Rủi ro hoạt động:**

Rủi ro hoạt động là rủi ro do các quy trình nội bộ quy định không đầy đủ hoặc có sai sót, do yếu tố con người, do các lỗi, sự cố của hệ thống hoặc do các yếu tố bên ngoài làm tổn thất về tài chính, tác động tiêu cực phi tài chính đối với SeABank (bao gồm cả rủi ro pháp lý). Rủi ro hoạt động không bao gồm rủi ro chiến lược và rủi ro danh tiếng. Một số công cụ chính để quản lý rủi ro hoạt động đã triển khai tại SeABank như sau: Xây dựng chiến lược quản lý rủi ro hoạt động; thường xuyên theo dõi, đánh giá, nhận dạng rủi ro hoạt động trong các sản phẩm, dịch vụ, hệ thống, quy trình, hoạt động hiện tại hoặc mới, dự kiến sẽ triển khai; nhận diện rủi ro hoạt động, thu thập và tạo ra kho dữ liệu rủi ro hoạt động hoàn thiện làm xương sống cho công tác quản lý rủi ro hoạt động; xây dựng và thiết lập hệ thống báo cáo rủi ro hoạt động định kỳ tối thiểu 06 tháng hoặc đột xuất để làm cơ sở theo dõi, đánh giá và đề xuất cải tiến hệ thống quản trị rủi ro hoạt động tại Ngân hàng.

**i. Rủi ro từ các sự kiện bất khả kháng**

Ngoài các rủi ro nêu trên, những rủi ro khác mang tính bất khả kháng cũng có thể ảnh hưởng đến hoạt động của SeABank như: Thiên tai, dịch họa, dịch bệnh hiểm nghèo, chiến tranh, khủng bố... Những rủi ro này tạo tâm lý bất an, gây thiệt hại, ảnh hưởng đến thu nhập của các cá nhân, tổ chức là khách hàng của SeABank. Do vậy, rủi ro này tùy theo từng thời điểm có thể gây những ảnh hưởng cục bộ, theo từng lĩnh vực nhất định. Để hạn chế các rủi ro này, SeABank áp dụng nhiều chính sách đồng bộ như cho vay phân tán, chủ động mua bảo hiểm,... đồng thời yêu cầu khách hàng tùy theo lĩnh vực kinh doanh phải mua các bảo hiểm liên quan để dự phòng các sự cố không may xảy ra.

**8. Đối tác chiến lược:**

**TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM (VNPT)**

VNPT hiện nay là Tập đoàn bưu chính viễn thông hàng đầu tại Việt Nam hoạt động kinh doanh chủ yếu trong các lĩnh vực viễn thông đầu tư hạ tầng, các thiết bị viễn thông... Với hạ tầng mạng lưới viễn thông - CNTT hiện đại, tiên tiến, phủ sóng toàn bộ 63 tỉnh thành trên cả nước và kết nối trực tiếp với hơn 240 quốc gia/vùng lãnh thổ trên thế giới, VNPT là nhà cung cấp dịch vụ viễn thông -CNTT được 30 triệu



thuê bao di động, gần 10 triệu thuê bao điện thoại cố định và hàng chục triệu người sử dụng internet tại Việt Nam tin dùng.

### **BRG GROUP**

BRG Group là tập đoàn kinh doanh đa ngành hoạt động trong các lĩnh vực đầu tư, tài chính ngân hàng, bất động sản, sân golf, khách sạn, du lịch giải trí, công thương và dịch vụ với các công ty thành viên và các đơn vị liên kết có uy tín tại Việt Nam và quốc tế. BRG Group luôn không ngừng nỗ lực để thiết lập các giá trị mới vượt trội hơn và đa dạng hơn trong từng sản phẩm, dịch vụ, hoạt động trên nền tảng các giá trị cơ bản nhằm hướng tới việc tạo dựng cuộc sống chất lượng cao hơn cho cộng đồng, cho xã hội. Trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, hiện Tập đoàn BRG có 24 khách sạn đang hoạt động cũng như đang trong quá trình đầu tư xây dựng trong đó có 10 khách sạn mang thương hiệu quốc tế, hợp tác với các thương hiệu hàng đầu thế giới như Hilton, Four Seasons, Marriott, InterContinental Hotel Group... Đồng thời, BRG Group cũng là nhà phát triển sân golf lớn nhất Việt Nam hiện sở hữu 4 câu lạc bộ golf với 118 hố golf đẳng cấp quốc tế gồm BRG Kings Island Golf Resort, BRG Legend Hill Golf Resort (Hà Nội), BRG Ruby Tree Golf Resort (Hải Phòng) và BRG Danang Golf Resort (Đà Nẵng). BRG Group có tổng nhân sự gần 22.000 người trên toàn quốc.

### **PRUDENTIAL**

Prudential Việt Nam là một thành viên thuộc Tập đoàn Prudential - tập đoàn tài chính hàng đầu toàn cầu có trụ sở chính tại Vương quốc Anh. Prudential đã hoạt động tại Việt Nam trong hơn 20 năm và tập trung vào việc mở rộng thị trường bảo hiểm nhân thọ, thay đổi nhận thức của con người về bảo hiểm. Hiện Prudential Việt Nam có hơn 200.000 chuyên gia tư vấn tài chính, hơn 360 văn phòng tổng đại lý và 1,5 triệu khách hàng.

### **SOCIÉTÉ GÉNÉRALE**

Một trong 20 định chế tài chính lớn nhất thế giới với mạng lưới rộng lớn gồm 7.000 chi nhánh tại 76 quốc gia. Với danh mục sản phẩm, dịch vụ tài chính đa dạng và hiện đại, Tập đoàn Société Générale hiện có tới 32 triệu khách hàng.

### **TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE**

Là một trong ba nhà cung cấp mạng thông tin di động lớn nhất Việt Nam, MobiFone nắm trên 30% thị phần, có gần 50 triệu thuê bao với gần 30.000 trạm 2G và 20.000 trạm 3G. MobiFone có mối quan hệ với hơn 400 đối tác di động tại hơn 100 quốc gia và vùng lãnh thổ, cung cấp dịch vụ chuyển vùng quốc tế cho thuê bao.

### **TỔNG CÔNG TY KHÍ VIỆT NAM (PV GAS)**

Tổng công ty Khí Việt Nam (PV GAS) là thành viên của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam (PVN), giữ vai trò chủ đạo trong ngành công nghiệp khí Việt Nam với vị trí là nhà cung cấp khí khô duy nhất tại Việt Nam, nhà sản xuất và kinh doanh LPG số 1 tại Việt Nam.

### **TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM (VNPOST)**

VNPost là một trong những doanh nghiệp hàng đầu trong lĩnh vực thiết lập, quản lý, khai thác và phát triển mạng bưu chính công cộng, cung cấp các dịch vụ bưu chính công ích, kinh doanh các dịch vụ bưu chính, phát hành báo chí, chuyển phát trong và ngoài nước... Với mạng lưới các điểm phục vụ rộng khắp và kinh nghiệm cung cấp các dịch vụ, VNPost đã khẳng định được ưu thế vượt trội của mình về năng lực phục vụ, sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu của khách hàng trên mọi miền của đất nước.

### **MERCEDES-BENZ VIỆT NAM**

Công ty trách nhiệm hữu hạn Mercedes-Benz Việt Nam (MBV) hoạt động trong lĩnh vực sản xuất và kinh doanh các dòng xe du lịch tại thị trường Việt Nam. Trong quá trình hoạt động, Mercedes-Benz đã



không ngừng đóng góp vào sự tăng trưởng của thị trường và trở thành một nhân tố chủ chốt của ngành công nghiệp ô tô Việt Nam.

### **SUMITOMO CORPORATION**

Sumitomo Corporation là một trong những tập đoàn hàng đầu Nhật Bản được biết đến rộng rãi trên thị trường gần 100 năm qua. Là một doanh nghiệp đa ngành, Sumitomo chuyên về kinh doanh các loại sản phẩm đa dạng dùng cho nhiều lĩnh vực như thực phẩm, kim loại, tài nguyên, công nghệ thông tin, năng lượng, điện tử và hóa chất... Sumitomo Corporation Việt Nam là một phần trong mạng lưới toàn cầu do Sumitomo Corporation lập ra với ba văn phòng đặt tại Hà Nội, Hồ Chí Minh và Đà Nẵng, hoạt động tập trung trong lĩnh vực bất động sản, xây dựng và quản lý các khu công nghiệp phục vụ các doanh nghiệp Nhật và Hàn Quốc tại Việt Nam và các sản phẩm công nghiệp nặng.

### **PVI HOLDINGS**

Tổng công ty Cổ phần Bảo hiểm Dầu khí Việt Nam (PVI) - thành viên Tập đoàn Dầu khí Quốc gia Việt Nam (PVN) là doanh nghiệp dẫn đầu trong các lĩnh vực trọng yếu của thị trường bảo hiểm như Năng lượng, Hàng hải, Tài sản - Kỹ thuật... PVI là một trong những doanh nghiệp đầu tiên tại Việt Nam thực hiện cổ phần hóa và niêm yết trên sàn chứng khoán năm 2007 với mã chứng khoán PVI và sau đó tiếp tục thực hiện tái cấu trúc theo mô hình công ty mẹ - công ty con.

### **HONDA VIỆT NAM**

Được thành lập vào năm 1996, Honda Việt Nam đã không ngừng phát triển và trở thành một trong những công ty dẫn đầu trong lĩnh vực sản xuất xe gắn máy và nhà sản xuất ô tô uy tín tại thị trường Việt Nam. Honda Việt Nam đã xây dựng và phát triển thương hiệu mạnh mẽ tại thị trường Việt Nam và tạo được vị thế vững chắc bằng các sản phẩm chất lượng cao và dịch vụ hậu mãi hoàn hảo.

### **BIG C VIỆT NAM**

Big C là hệ thống siêu thị hoạt động kinh doanh theo mô hình đại siêu thị hay là trung tâm thương mại. Đây là hình thức kinh doanh bán lẻ đang được triển khai tại nhiều quốc gia trên thế giới. Siêu thị Big C đã mang đến người tiêu dùng Việt Nam những không gian mua sắm hiện đại, thoáng mát, thoải mái với chủng loại hàng hóa đa dạng, phong phú, chất lượng kiểm soát và giá cả hợp lý, đi cùng với những dịch vụ khách hàng thật hiệu quả.

### **CENTRAL GROUP VIỆT NAM**

Central Group Vietnam (CGV) là thành viên của Central Group (Thái Lan), được thành lập tại Việt Nam vào tháng 7/2011, hoạt động trong nhiều lĩnh vực khác nhau gồm: Kim khí điện máy, thể thao, thời trang, trung tâm thương mại, thương mại điện tử, siêu thị, đại siêu thị và trung tâm mua sắm. Hiện CGV hiện đang hoạt động tại Việt Nam với hơn 200 trung tâm mua sắm và cửa hàng trên toàn quốc, 2 kênh trực tuyến, cung cấp cơ hội việc làm và nghề nghiệp cho 17.000 nhân viên.

### **CÔNG TY CỔ PHẦN INTIMEX VIỆT NAM**

Intimex Việt Nam là doanh nghiệp đứng đầu trong việc xuất khẩu các mặt hàng nông sản như cà phê, hạt tiêu, cao su tại Việt Nam đồng thời sở hữu 13 siêu thị bán lẻ trên toàn quốc. Trong những năm trở lại đây, Intimex đã có sự phát triển vượt bậc trong hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu, đặc biệt xuất khẩu của công ty luôn chiếm 70% kim ngạch xuất nhập khẩu với mặt hàng xuất khẩu chủ yếu là nông sản, đặc biệt là cà phê và hạt tiêu. Bên cạnh hoạt động kinh doanh, Intimex rất chú trọng đến công tác phát triển thị trường kinh doanh. Hiện công ty đã đặt quan hệ làm ăn với hơn 100 quốc gia cũng như đang tiếp tục phát triển thêm các bạn hàng mới.

### **VIETNAM AIRLINES (VNA)**

Hãng hàng không Quốc gia Việt Nam (Vietnam Airlines) là thành viên thứ 10 của Liên minh hàng không toàn cầu - SkyTeam. Trong hơn 20 năm hoạt động, với tốc độ tăng trưởng trung bình năm luôn đạt mức hai con số, VNA đã không ngừng lớn mạnh và trở thành một hãng hàng không có uy tín trong khu vực nhờ thế mạnh về đội bay hiện đại, đường bay rộng khắp và lịch nổi chuyến thuận lợi.

### **TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM (EVN)**

Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) là tập đoàn quốc doanh chuyên kinh doanh sản xuất, truyền tải, phân phối và mua bán điện năng. EVN đã phủ sóng tới hầu hết các tỉnh thành trên toàn quốc với tổng công suất hệ là 34.000 MW. Thực hiện nhiệm vụ cung cấp điện cho nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, EVN hiện có 3 tổng công ty phát điện thuộc lĩnh vực sản xuất điện năng, 5 tổng công ty điện lực kinh doanh điện năng đến khách hàng.

### **TỔNG CÔNG TY THƯƠNG MẠI HÀ NỘI (HAPRO)**

Tổng công ty Thương mại Hà Nội (Hapro) là doanh nghiệp hoạt động đa ngành, lấy xuất khẩu làm trọng tâm, qua 16 năm hình thành và phát triển, đặc biệt là sau khi hoàn tất quá trình cổ phần hóa và trở thành thành viên của Tập đoàn BRG, thương hiệu Hapro đã và đang khẳng định là thương hiệu xuất khẩu mạnh với thị trường tại gần 80 quốc gia và vùng lãnh thổ với kim ngạch xuất khẩu hàng năm đạt hàng trăm triệu USD, tập trung vào các mặt hàng nông sản, thực phẩm chế biến và thủ công mỹ nghệ...

### **TỔNG CÔNG TY TRUYỀN TẢI ĐIỆN QUỐC GIA (EVNNPT)**

Tổng công ty Truyền tải điện Quốc gia (EVNNPT) hoạt động theo mô hình công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) với sứ mệnh đảm bảo truyền tải điện an toàn, liên tục, ổn định cho các hoạt động kinh tế, chính trị, xã hội, an ninh, quốc phòng và thị trường điện Việt Nam. Hiện, quy mô hệ thống điện truyền tải của EVNNPT đứng thứ 3 trong các nước ASEAN và đứng thứ 8 trong 24 tổ chức truyền tải điện của châu Á về chiều dài đường dây, đứng thứ 4 các nước ASEAN và đứng thứ 11 trong 24 tổ chức truyền tải điện của châu Á về dung lượng MBA.

### **MICHINOKU BANK (NHẬT BẢN)**

Được thành lập từ năm 1921, Michinoku Bank là ngân hàng có bề dày kinh nghiệm hoạt động tại Nhật Bản. Ngân hàng này có hơn 1.200 CBNV với mạng lưới gần 100 điểm giao dịch tại Nhật Bản và 1 văn phòng đại diện tại Thượng Hải (Trung Quốc) với các dịch vụ đa dạng trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng.

### **CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ TRƯỜNG HẢI (THACO)**

Công ty Cổ phần Ô tô Trường Hải (THACO) là doanh nghiệp đứng đầu trong lĩnh vực sản xuất, lắp ráp và phân phối ô tô tại Việt Nam với 25 công ty, nhà máy trực thuộc. Hoạt động kinh doanh chính của THACO là sản xuất - lắp ráp - phân phối, cung ứng dịch vụ bảo trì sửa chữa và phụ tùng ô tô; sản xuất các linh kiện phụ tùng với tỷ lệ nội địa hóa gần 50%. Với hệ thống phân phối gồm 152 showroom, đại lý, và xưởng dịch vụ trên toàn quốc, THACO đang từng bước thực hiện chiến lược phát triển thành tập đoàn công nghiệp đa ngành mang tầm khu vực ASEAN.

### **CÔNG TY POSCO VIỆT NAM**

Công ty TNHH Posco Việt Nam là thành viên của Tập đoàn POSCO (Hàn Quốc), có nhà máy cán nguội được xây dựng quy mô lớn nhất tại Đông Nam Á. Hiện tại, Posco Việt Nam cung cấp một cách ổn định nguyên liệu có chất lượng không chỉ cho thị trường Việt Nam, mà còn xuất khẩu ra các nước khác trong khu vực châu Á như Trung Quốc, Ấn Độ, Thái Lan, Indonesia, Malaysia... và nắm giữ một vị trí quan trọng trong lịch sử kinh doanh thép của gia đình Posco tại khu vực Đông Nam Á.

### **COCA-COLA VIỆT NAM**

Hoạt động tại Việt Nam từ năm 1994, Công ty TNHH Nước giải khát Coca-Cola Việt Nam đóng vai trò điều hành hoạt động, bao gồm sản xuất và phân phối các dòng sản phẩm mang thương hiệu toàn cầu này trên thị trường Việt Nam. Coca-Cola đã có những đóng góp tích cực vào nền kinh tế và hỗ trợ phát triển xã hội bền vững thông qua các hoạt động đầu tư kinh doanh, chuỗi cung ứng, mạng lưới phân phối, nguồn nhân lực và các hoạt động cộng đồng.

### **CÔNG TY CỔ PHẦN VÀNG BẠC ĐÁ QUÝ ASEAN (AJC)**

Công ty CP Vàng bạc đá quý Asean (AJC) hoạt động trong lĩnh vực khai thác, sản xuất, chế tác, kinh doanh, xuất nhập khẩu vàng, bạc, đá quý, hàng trang sức, mỹ nghệ và các loại hàng hoá khác... theo mô hình Công ty mẹ có nhiều Công ty con nằm tại nhiều tỉnh thành trong cả nước gồm 5 chi nhánh, 22 trung tâm, cửa hàng kinh doanh, phòng giao dịch và 5 đại lý mua bán vàng miếng AAA, với đội ngũ gần 400 cán bộ công nhân viên. AJC cũng là một trong những doanh nghiệp có hệ thống dây chuyền sản xuất vàng miếng hiện đại theo công nghệ của Italia, đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng vàng 99,99% với nguồn nguyên liệu được nhập khẩu từ vàng nguyên liệu của Thụy Sĩ, công nghệ sản xuất vàng miếng AAA đã được cấp chứng chỉ ISO 2007.

### **TỔNG CÔNG TY DẦU VIỆT NAM (PV OIL)**

Tổng công ty Dầu Việt Nam (PV Oil) được đánh giá là một trong những doanh nghiệp dẫn đầu về khối lượng nhập khẩu và kinh doanh xăng dầu trong nước, là đơn vị duy nhất thực hiện xuất khẩu dầu thô khai thác tại Việt Nam và bán dầu thô của PVN khai thác ở nước ngoài. Với hệ thống hơn 2.000 nhà phân phối trải rộng khắp cả nước cùng mạng lưới văn phòng đại diện ở nước ngoài, PV Oil đang ngày càng khẳng định vị thế lớn mạnh của một Tổng công ty chủ lực của PVN.

### **DIEBOLD (HOA KỲ)**

Tập đoàn Diebold là doanh nghiệp hàng đầu thế giới có lịch sử hơn 150 năm và hiện có trên 17.000 nhân viên hoạt động tại hơn 90 quốc gia trên thế giới về cung cấp các sản phẩm, giải pháp và dịch vụ trong lĩnh vực tài chính toàn cầu, ngân hàng, máy ATM cũng như tư vấn và triển khai hệ thống phần mềm, các giải pháp an ninh tích hợp dành cho tòa nhà thông minh. Tại Việt Nam, Diebold là nhà cung cấp hệ thống ngân hàng tự phục vụ đầu tiên và duy nhất cho tới nay cung cấp các sản phẩm và dịch vụ chính hãng.

### **CÔNG TY CỔ PHẦN THANH TOÁN QUỐC GIA VIỆT NAM (NAPAS)**

Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS) thành lập vào năm 2004 với mục tiêu chính là xây dựng hệ thống chuyển mạch tài chính quốc gia nhằm kết nối các hệ thống thanh toán thẻ nói chung, hệ thống ATM/POS nói riêng của các ngân hàng Việt Nam. NAPAS hiện đang quản trị và vận hành hệ thống chuyển mạch kết nối liên thông hơn 17.000 máy ATM, 270.000 máy POS, 300 doanh nghiệp thanh toán điện tử trong các lĩnh vực hàng không, viễn thông, khách sạn, du lịch; phục vụ hơn 100 triệu chủ thẻ của 46 ngân hàng thương mại trong nước và quốc tế đang hoạt động tại Việt Nam.

### **CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN BẢO MINH (BMSC)**

Với mức vốn điều lệ hiện tại là 500 tỷ đồng, Công ty Cổ phần Chứng khoán Bảo Minh (BMSC) được phép thực hiện đầy đủ các nghiệp vụ kinh doanh gồm: Môi giới chứng khoán, tư vấn đầu tư, tự doanh chứng khoán, bảo lãnh phát hành chứng khoán. Thông qua tiềm lực tài chính dồi dào, hệ thống công nghệ hiện đại, đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp được đào tạo trong và ngoài nước, BMSC đã trở thành đối tác tin cậy cho sự thành công của khách hàng đúng như phương châm của BMSC.

### **TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN MAY NHÀ BÈ (NBC)**

Tổng Công ty May Nhà Bè (NBC) là một trong những doanh nghiệp lớn của ngành may mặc Việt Nam với 37 đơn vị và xí nghiệp thành viên, 25.000 cán bộ công nhân viên hoạt động trên nhiều lĩnh vực trên cả nước. Sau hơn 40 năm hình thành và phát triển, thành công lớn nhất của NBC là tạo được uy tín với

khách hàng trong và ngoài nước về năng lực sản xuất, chất lượng sản phẩm, đồng thời xây dựng được một đội ngũ vững mạnh, đoàn kết hướng đến những mục tiêu cao hơn.

### **TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN MAY VIỆT TIẾN (VTEC)**

Tổng Công ty Cổ phần May Việt Tiến (VTEC) là một thành viên của Tập đoàn Dệt May Việt Nam hoạt động theo mô hình công ty mẹ - con với 21 đơn vị trực thuộc và các đơn vị liên doanh khác. Với việc không ngừng đổi mới công nghệ, thiết bị sản xuất, các sản phẩm của Việt Tiến đáp ứng được cả những thị trường khó tính nhất như Mỹ, Nhật Bản, châu Âu.

### **HILTON HOTELS & RESORTS**

Với hơn 550 khách sạn trên thế giới, Hilton cung cấp trải nghiệm đẳng cấp, hiện đại và đồng nhất cho khách hàng. Bên cạnh việc phát triển kinh doanh, Hilton tự hào đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng trong việc cải thiện cuộc sống của những người trẻ tuổi, thông qua 1.500 dự án dành cho cộng đồng - một phần của chiến dịch Tháng dịch vụ toàn cầu thường niên. Tại Việt Nam, Hilton đang quản lý vận hành 2 khách sạn cao cấp nằm ở trung tâm Thủ đô Hà Nội, gồm khách sạn 5 sao Hilton Hanoi Opera và khách sạn 4 sao Hilton Garden Inn.

## **II. BÁO CÁO CỦA BAN TỔNG GIÁM ĐỐC VỀ TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG NĂM 2020**

### **1. Giới thiệu Ban Tổng Giám đốc**

<b>STT</b>	<b>Họ và Tên</b>	<b>Chức vụ</b>	<b>Trình độ chuyên môn</b>
1	Bà Lê Thu Thủy	Tổng Giám đốc	Cử nhân Tài chính, Ngân hàng - Quản trị kinh doanh
2	Ông Lê Quốc Long	Phó Tổng Giám đốc Thường trực	Cử nhân tài chính kế toán Cử nhân Luật
3	Ông Vũ Đình Khoán	Phó Tổng Giám đốc	Cử nhân kinh tế
4	Bà Nguyễn Thị Thu Hương	Phó Tổng Giám đốc	Cử nhân kinh tế
5	Ông Nguyễn Ngọc Quỳnh	Phó Tổng Giám đốc	Cử nhân Kế toán
6	Ông Nguyễn Tuấn Cường	Phó Tổng Giám đốc	Kỹ sư Công nghệ thông tin
7	Bà Trần Thị Thanh Thủy	Phó Tổng Giám đốc	Thạc sĩ
8	Ông Hoàng Mạnh Phú	Phó Tổng Giám đốc	Cử nhân kinh tế
9	Bà Đặng Thu Trang	Phó Tổng Giám đốc	Cử nhân Luật

### **2. Báo cáo tổng quan tình hình hoạt động năm 2020**

Kết thúc năm tài chính 2020, SeABank đã hoàn thành vượt các chỉ tiêu kinh doanh được đặt ra tại Đại Hội đồng Cổ đông (ĐHĐCĐ) thường niên năm 2020 và có mức tăng trưởng ấn tượng so với năm 2019. Cụ thể: Lợi nhuận trước thuế gần 1.729 tỷ đồng tăng 24%, hoàn thành 115% kế hoạch 2020; Tổng tài sản 180.207 tỷ đồng, tăng 14,5%, đạt 104,5% kế hoạch; Tổng dư nợ thị trường 1 đạt 108.869 tỷ đồng, tăng 10,5%; Tổng huy động thị trường 1 đạt 113.276 tỷ đồng tăng 18,3%; Tỷ lệ chi phí trên thu nhập (CIR) hiệu quả ở mức 47,5%; Tỷ lệ nợ xấu chỉ ở mức 1,86%.

Các chỉ tiêu tài chính về tài sản, nguồn vốn, nợ phải trả và kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh năm tài chính 2020 của SeABank cụ thể như sau:

#### **a. Tình hình tài chính**

*Đơn vị: Triệu đồng*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2019</b>	<b>Năm 2020</b>
<b>1. Quy mô vốn</b>		
Vốn điều lệ	9.369.000	12.087.442
Tổng tài sản có	157.398.288	180.207.288
Tỷ lệ an toàn vốn	12,12%	11,50%
<b>2. Kết quả hoạt động kinh doanh</b>		
Số dư huy động tiền gửi	95.727.318	113.276.597
Số dư cho vay khách hàng	98.613.839	108.869.236
Doanh số huy động tiền gửi	374.534.578	304.895.035
Doanh số cho vay	77.768.124	95.057.206
Doanh số thu nợ	63.064.444	84.801.809
Nợ quá hạn	2.419.254	2.143.334
Nợ khó đòi	2.280.009	2.022.473
Hệ số sử dụng vốn		
Tỷ lệ nợ bảo lãnh quá hạn/Tổng số dư bảo lãnh	0%	0%
Tỷ lệ nợ quá hạn/Tổng dư nợ	2,45%	1,97%
Tỷ lệ nợ khó đòi/Tổng dư nợ	2,31%	1,86%
<b>3. Khả năng thanh khoản</b>		
Khả năng thanh toán ngay	14,82%	11,74%

**b. Tổng tài sản**

Tổng tài sản đạt 180.207 tỷ đồng, tăng trưởng 14,5 % so với năm 2019 và hoàn thành 104,5% 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.

**c. 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 ĐHĐCĐ thường niên năm 2020.

Trong năm 2020, 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 nhằm đáp ứng nhu cầu tăng trưởng kinh doanh của Ngân hàng cũng như đáp ứng được chuẩn Basel II.

SeABank đã hoàn thành cả ba trụ cột của Basel II trước thời hạn nhằm nâng cao năng lực quản trị điều hành, chất lượng dư nợ tín dụng, cải thiện các chỉ số an toàn của Ngân hàng, triển khai đầy đủ các công cụ để kiểm soát và đáp ứng được các quy định về tỷ lệ an toàn vốn theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN.

**d. 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 thời điểm 31/12/2019 tương ứng tăng trưởng ròng 17.550 tỷ đồng và hoàn thành 135% kế hoạch tăng trưởng số dư 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 7.064 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 huy động cho Ngân hàng.

**e. 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 đúng chủ trương của NHNN. 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.

**f. Doanh thu hoạt động:**

Thu nhập lãi thuần năm 2020 đạt gần 3.062 tỷ đồng, tăng nhẹ so với năm 2019. Việc gia tăng khoản thu nhập lãi chủ yếu đến từ việc tăng trưởng tín dụng của SeABank.

Bên cạnh lãi từ hoạt động cho vay khách hàng, SeABank còn đầu tư vào những khoản mục sinh lời khác và chứng khoán đầu tư là một trong những lựa chọn. Hoạt động đầu tư và kinh doanh chứng khoán luôn được SeABank đánh giá chi tiết, kỹ lưỡng, đảm bảo an toàn trong hoạt động và tối đa khả năng sinh lời.

Cơ cấu thu nhập trong lĩnh vực ngân hàng 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 phù hợp với xu hướng chung của các ngân hàng hiện đại: 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.

Ngoài thu nhập chính từ hoạt động thu lãi thì tỷ trọng thu nhập ngoài lãi 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 từ chiến lược đẩy mạnh ngân hàng số, kênh bancassurance, thu phí dịch vụ ngân hàng, thu thuần ngoại hối...

**g. Lợi nhuận trước thuế:**

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

Lợi nhuận của SeABank tăng do trong năm Ngân hàng ngoài thu từ hoạt động tín dụng truyền thống, tập trung các sản phẩm cho vay biên độ sinh lời tốt, Ngân hàng còn 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, đồng thời tiết giảm tối đa chi phí quản lý trong năm.



**h. 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 NHNN 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%.

**i. Tình hình đầu tư thực hiện các dự án**

Năm 2020, SeABank tiếp tục triển khai hoạt động đầu tư bao gồm đầu tư trái phiếu doanh nghiệp và giấy tờ có giá do Tổ chức tín dụng phi ngân hàng phát hành, đầu tư góp vốn mua cổ phần, đảm bảo đa dạng hóa cơ cấu danh mục đầu tư.

Trong chiến lược phát triển của Ngân hàng giai đoạn 2020-2025, công nghệ thông tin được xác định là một thế mạnh để tăng tính cạnh tranh, giúp tăng trải nghiệm của khách hàng. SeABank tự hào là ngân hàng tiên phong trong nền tảng ngân hàng số sử dụng trí tuệ nhân tạo sau khi thực hiện thành công Dự án Core AI 2020 - ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hoạt động nghiệp vụ và sản phẩm dịch vụ, nhằm nâng cao chất lượng nhiều sản phẩm của Ngân hàng, hỗ trợ trải nghiệm khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

SeABank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam cho ra mắt tính năng “Sức khỏe Tài chính” giúp khách hàng có thể dễ dàng, linh hoạt xây dựng kế hoạch tài chính của riêng mình ngay trên Ngân hàng điện tử SeAMobile, đảm bảo khách hàng đạt được các mục tiêu tài chính đã đề ra. SeABank đã đồng nhất tất cả trải nghiệm, giao diện và tính năng của ứng dụng ngân hàng điện tử SeAMobile trên mọi nền tảng máy tính, thiết bị di động với tốc độ xử lý giao dịch nhanh chóng giúp khách hàng dễ dàng thanh toán mọi loại hóa đơn (điện, nước, internet...), thanh toán vé máy bay, bảo hiểm, mua sắm, mở tài khoản tiết kiệm tiện lợi, an toàn, mọi nơi, mọi lúc. Giao dịch được hoàn tất nhờ việc xác thực bằng sinh trắc học hoặc bằng mật khẩu.

SeABank cũng triển khai Dự án Callbot - Trợ lý Ảo tổng đài, Chatbot, đây là những giải pháp tối ưu giúp Ngân hàng 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. Sở hữu tốc độ vượt trội, “Trợ lý ảo” này thực hiện đồng thời hàng nghìn cuộc trò chuyện với cuộc gọi trung bình chỉ cần dưới 120 giây với tỷ lệ thành công cuộc gọi 98%, cung cấp cho SeABank một giải pháp tối ưu để thúc đẩy quá trình chuyển đổi kỹ thuật số.

Dự án Thuế hải quan điện tử và thông quan 24/7 là giải pháp hỗ trợ các tổ chức, doanh nghiệp nộp thuế được nộp tiền mọi lúc, mọi nơi để tiến hành thủ tục thông quan hàng hóa. Khách hàng có thể chủ động nộp thuế xuất nhập khẩu vào mọi lúc, mọi nơi, mọi phương tiện miễn có kết nối internet, không bị phụ thuộc vào thời gian làm việc của cơ quan thu thuế (Ngân hàng, Kho bạc Nhà nước, Tổng cục Hải quan).

Dự án Hóa đơn điện tử SeABank được Bộ tài chính và Tổng cục Thuế công nhận và được phép sử dụng thay thế hóa đơn giấy tự in trên hệ thống của SeABank. Đồng thời Chứng thư số được cung cấp bởi đối tác Cyber Lotus uy tín và chất lượng để thực hiện ký số trên hóa đơn điện tử do SeABank phát hành.

**j. Hoạt động kinh doanh của các công ty con**

Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và Khai thác tài sản SeABank:

Trong những năm qua, SeABank AMC tập trung vào các hoạt động chính gồm: Kinh doanh, quản lý và khai thác tài sản theo hình thức tự doanh hoặc do SeABank ủy thác; Mua bán nợ; Hỗ trợ xử lý nợ xấu và đã có sự tăng trưởng ổn định.

Kết quả hoạt động kinh doanh năm 2020:

STT	Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	2020/2019
1	Tổng vốn kinh doanh	500.000.000.000	500.000.000.000	100%
2	Tổng tài sản	594.114.195.991	632.056.536.184	106%
3	Lợi nhuận sau thuế	16.192.869.309	16.799.501.361	104%

Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện (PTF):

Năm 2020 đánh dấu một năm phát triển vượt trội từ PTF với các con số kinh doanh ấn tượng:

STT	Chỉ tiêu	Năm 2020
1	Tổng tài sản	521 tỷ đồng
2	Doanh Thu	18,6 tỷ đồng
3	Dư nợ	189,6 tỷ đồng
4	Nhân sự	334 người

#### k. Cơ cấu cổ đông, thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu

Cổ phần:

- Tổng số cổ phần đang lưu hành: 1.208.744.208 cổ phần.
- Số cổ phần phổ thông: 1.208.744.208 cổ phiếu, trong đó:
- Số cổ phần ưu đãi: 0 cổ phiếu
- Số cổ phiếu quỹ: 0 cổ phiếu

Cơ cấu cổ đông:

STT	Loại cổ đông	Số lượng cổ đông	Số lượng cổ phần sở hữu	Tỷ lệ nắm giữ
1	Tổ chức	27	1.011.959.598	83,72%
	- Trong nước	27	1.011.959.598	83,72%
	- Nước ngoài	-	-	-
2	Cá nhân	1.420	196.784.610	16,28%
	- Trong nước	1.420	196.784.610	16,28%
	- Nước ngoài	-	-	-
	Tổng cộng	1.447	1.208.744.208	100%

Theo danh sách cổ đông tại ngày 31/12/2020

#### l. Tình hình thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu

**Vốn điều lệ tính đến ngày 31/12/2020:**

Trong năm 2020, được sự chấp thuận của Ngân Nhà hàng nước Việt Nam và Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, SeABank đã thực hiện tăng vốn điều lệ từ 9.369.000.000.000 đồng lên 12.087.442.080.000 đồng (tăng thêm 2.718.442.080.000 đồng).

STT	Thời điểm tăng vốn	Vốn điều lệ trước khi tăng (triệu đồng)	Vốn tăng thêm (triệu đồng)	Vốn điều lệ sau khi tăng (triệu đồng)	Hình thức tăng vốn
Vốn điều lệ tại thời điểm thành lập - Tháng 3/1994			3	3	Chào bán cho cổ đông sáng lập
1	Năm 2001	3	47,01	50,01	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
2	Năm 2002	50,01	19,99	70	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
3	Năm 2003	70	15	85	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
4	Năm 2004 - đợt 1	85	35	120	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
5	Năm 2004 - đợt 2	120	30	150	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
6	Năm 2005 - đợt 1	150	50	200	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
7	Năm 2005 - đợt 2	200	50	250	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
8	Năm 2006 - đợt 1	250	100	350	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
9	Năm 2006 - đợt 2	350	150	500	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank

STT	Thời điểm tăng vốn	Vốn điều lệ trước khi tăng (triệu đồng)	Vốn tăng thêm (triệu đồng)	Vốn điều lệ sau khi tăng (triệu đồng)	Hình thức tăng vốn
10	Năm 2007 - đợt 1	500	500	1.000.000	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
11	Năm 2007 - đợt 2	1.000.000	500	1.500.000	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
12	Năm 2007 - đợt 3	1.500.000	500	2.000.000	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
13	Năm 2007 - đợt 4	2.000.000	550	2.550.000	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
14	Năm 2007 - đợt 5	2.550.000	450	3.000.000	Chào bán cho cổ đông hiện hữu và tổ chức, cá nhân đủ điều kiện trở thành cổ đông của SeABank theo quy định của pháp luật và SeABank
15	Năm 2008	3.000.000	1.068.545,45	4.068.545,45	Chuyển đổi từ trái phiếu chuyển đổi, phát hành cho cổ đông chiến lược và chia cổ tức bằng cổ phiếu
16	Năm 2009	4.068.545,45	1.000.000	5.068.545,45	Chuyển đổi từ trái phiếu chuyển đổi
17	Năm 2010	5.068.545,45	266.110,55	5.334.656	Chia cổ tức bằng cổ phiếu
18	Năm 2013	5.334.656	131.169,89	5.465.825,89	Chia cổ tức bằng cổ phiếu
19	Năm 2018	5.465.825,89	2.222.174,11	7.688.000	<i>Chi tiết:</i>
			Chi tiết:		
			549.534,61		- Trả cổ tức bằng cổ phiếu và phát hành cổ phiếu để tăng vốn cổ phần từ nguồn vốn chủ sở hữu
			230.000,00		- Phát hành theo chương trình lựa chọn cho CBNV (thường cho người lao động và phát hành cho CBNV)
		1.442.639,50		- Chào bán chứng khoán cho cổ đông hiện hữu	

STT	Thời điểm tăng vốn	Vốn điều lệ trước khi tăng (triệu đồng)	Vốn tăng thêm (triệu đồng)	Vốn điều lệ sau khi tăng (triệu đồng)	Hình thức tăng vốn
20	Năm 2019	7.688.000	1.681.000	9.369.000	- Chào bán chứng khoán cho cổ đông hiện hữu
21	Năm 2020	9.369.000	2.718.422,08	12.087.442,08	Chi tiết:
			Chi tiết:		
			1.311.660		- Trả cổ tức bằng cổ phiếu
			1.406.782,08		- Chào bán chứng khoán cho cổ đông hiện hữu

**m. Giao dịch cổ phiếu quỹ:** Không có

### 3. Đánh giá một số mảng hoạt động chính

#### a. Đa dạng hóa sản phẩm bán lẻ

Năm 2020, dù chịu nhiều ảnh hưởng bởi dịch Covid-19 nhưng với định hướng chiến lược phát triển trọng tâm của Ngân hàng, mảng KHCN của SeABank vẫn đảm bảo được phát triển hiệu quả kinh doanh cũng như nâng cao về chất lượng dịch vụ tới khách hàng.

#### Tăng trưởng huy động KHCN

Doanh số huy động vốn của SeABank, đặc biệt là mảng KHCN vẫn tăng trưởng tương đối tốt trong năm 2020, đạt 100% chỉ tiêu đề ra. Trong bối cảnh nền kinh tế bị ảnh hưởng nặng nề bởi dịch bệnh, NHNN liên tục đưa ra các biện pháp hỗ trợ tín dụng, giảm mặt bằng lãi suất huy động, SeABank vẫn cố gắng đưa tới khách hàng những sản phẩm huy động vốn phù hợp với từng phân khúc, những chính sách, chương trình ưu đãi hấp dẫn nhất, đảm bảo quyền lợi cao nhất cho khách hàng. Bên cạnh đó, SeABank luôn đảm bảo duy trì nguồn vốn kinh doanh ổn định, an toàn thanh khoản trước các biến động của thị trường.

Đặc biệt, năm 2020 tiếp tục là năm SeABank triển khai thành công phát hành 845 tỷ đồng trái phiếu SeABond trong 3 tháng cuối năm. Doanh số sản phẩm trái phiếu khác cũng đạt được những con số tăng trưởng ấn tượng như S-Bond đạt 7.900 tỷ đồng, SeA-Invest đạt 995 tỷ đồng, góp phần không nhỏ giúp tăng doanh thu phí dịch vụ của SeABank. Với việc cung cấp danh mục sản phẩm đầu tư đa dạng, SeABank đã giúp khách hàng mở rộng thêm các cơ hội đầu tư, gia tăng lợi nhuận hiệu quả trong điều kiện thị trường nhiều biến động.

Trong năm qua, SeABank tiếp tục thực hiện chiến lược số hóa với những cải tiến, tinh chỉnh về quy định, quy trình, mẫu biểu huy động vốn, tăng tỷ lệ số hóa, rút ngắn thời gian giao dịch, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, tăng năng lực cạnh tranh và thu hút khách hàng tiền gửi hiệu quả.

Các chương trình huy động với quy mô lớn được triển khai đã thu hút được số lượng khách hàng tham gia. Cụ thể như:

- Chương trình “Xuân trong lành cùng Tết SeABank” triển khai từ 06/01 - 06/04/2020 trên toàn hàng với tổng doanh số huy động trong thời gian triển khai chương trình là 26.504 tỷ đồng, 4.778 số tiết kiệm tham gia chương trình.

- Chương trình “Sống trọn sức xanh, cùng SeABank tích lũy” triển khai từ 22/07 - 20/11/2020 với tổng doanh số huy động trong thời gian triển khai chương trình 9.560 tỷ đồng, 2.491 sổ tiết kiệm tham gia chương trình.

Các chương trình đã góp phần tạo ra những tăng trưởng ấn tượng về huy động KHCN. Cụ thể năm 2020 lũy kế huy động là **79.811 tỷ đồng**, tăng ròng **7.022 tỷ đồng**.

### **Tăng trưởng tín dụng KHCN**

Năm 2020, do ảnh hưởng của dịch Covid-19, thu nhập của nhiều đối tượng khách hàng sụt giảm, ảnh hưởng tới nguồn trả nợ khi vay vốn ngân hàng, SeABank tập trung triển khai quyết liệt các giải pháp, chính sách hỗ trợ khách hàng như: Thực hiện cơ cấu nợ, giảm lãi suất cho các khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19, mở rộng tín dụng đối với các lĩnh vực sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ, tháo gỡ khó khăn đối với hộ kinh doanh, cơ sở kinh doanh theo quy định tại Thông tư 01/2020/TT-NHNN ban hành. Bên cạnh đó, Ngân hàng đã chủ động phát triển tín dụng trên các đối tượng khách hàng có thu nhập ổn định, ít bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19: Nhóm khách hàng hưu trí; công chức, viên chức nhà nước; triển khai cho vay thông qua các chương trình hợp tác với đối tác chiến lược: VNPost, VNPT, BRG Group, Central Group...

Duy trì định hướng chú trọng tới các hoạt động an sinh xã hội, hướng tới cộng đồng và thực hiện chủ trương đẩy lùi tín dụng đen, SeABank tiếp tục đồng hành cùng các Hội phụ nữ các cấp để triển khai cho vay cho các hội viên Hội phụ nữ (SeAWomen) để phục vụ các nhu cầu tiêu dùng và phát triển kinh tế gia đình. Ngoài các hoạt động kể trên, SeABank cũng tiếp tục thực hiện chiến lược số hóa các sản phẩm cho vay để đơn giản hóa quy trình, thủ tục, rút ngắn thời gian thẩm định cho vay, thực hiện giải ngân hoàn toàn qua kênh online nhưng vẫn đảm bảo an toàn vốn vay và phù hợp với quy định của Pháp luật. Trong thời gian tới, SeABank sẽ tiếp tục phát triển số hóa, đa dạng các sản phẩm theo từng phân khúc khách hàng, đáp ứng theo nhu cầu và xu thế của thị trường với các sản phẩm như cho vay cầm cố tiền gửi; cho vay tiêu dùng cho cán bộ nhân viên VNPT qua ví điện tử VNPT Pay.

Với những hoạt động đã triển khai, trong năm 2020 Ngân hàng ghi nhận mức tăng trưởng của các sản phẩm tín dụng 116% so với năm 2019, với tổng số dư cuối kỳ đạt **23.366 tỷ đồng**.

### **Tăng trưởng thu phí KHCN**

#### *Sản phẩm thẻ và Tài khoản:*

SeABank có hệ thống sản phẩm thẻ đa dạng, phong phú đáp ứng nhu cầu cho mọi phân khúc khách hàng và là thành viên của hai tổ chức thẻ có thị phần lớn nhất trên thị trường hiện nay là VISA và MasterCard. SeABank cũng là ngân hàng luôn đi đầu về xu hướng, phát triển công nghệ với việc áp dụng các tính năng hiện đại nhất như Contactless, Samsung Pay, công nghệ bảo mật 3D Secure, công nghệ bảo mật với chip đạt chuẩn EMV đã mang tới sự tiện dụng và hài lòng cho khách hàng.

Đón bắt xu hướng kích thích tiêu dùng “không dùng tiền mặt”, nhằm gia tăng lợi ích tối đa cho khách hàng, SeABank đã triển khai bộ tính năng hoàn tiền trên hầu hết các sản phẩm thẻ, bao gồm cả thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng với các mức hoàn tiền khác nhau, tối đa lên tới không giới hạn số tiền hoàn.

Cũng trong năm 2020, với sự hợp tác của Tập đoàn BRG, SeABank đã ra mắt đồng thời thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng đồng thương hiệu BRG Elite và thẻ BRG SeAGolf Member. Thẻ BRG Elite với slogan “**Sống cùng tinh hoa**” là chiếc thẻ toàn năng giúp khách hàng tận hưởng các sản phẩm tinh hoa từ Tập đoàn BRG, vừa được giảm giá trực tiếp tại các điểm giao dịch của Tập đoàn, vừa được hoàn tiền thêm trực tiếp vào thẻ định kỳ hàng tháng dựa trên giá trị giao dịch của khách hàng. Bên cạnh đó, thẻ BRG SeAGolf Member là dòng thẻ tín dụng 2 trong 1, vừa là thẻ tín dụng của ngân hàng, vừa là thẻ nhận diện Hội viên Golf của BRG Golf với những ưu đãi đặc quyền về golf dành cho chủ thẻ.



Với các sản phẩm, chính sách cạnh tranh trên thị trường, năm 2020 đã tiếp tục đạt được những kết quả tăng trưởng tốt trong việc phát triển cả về số lượng và chất lượng thẻ. Trong năm 2020, SeABank cũng đã tiếp tục triển khai thành công các chiến dịch khai thác và phát hành thẻ tín dụng theo lô. Tổng số lượng thẻ ghi nợ quốc tế phát hành thành công là **83.934** thẻ, thẻ tín dụng phát hành thành công là **35.129** thẻ, tổng doanh thu phí thẻ **120,3 tỷ đồng**.

Song song với việc phát hành thẻ mới cho khách hàng, các chương trình ưu đãi chăm sóc dành riêng cho chủ thẻ của SeABank tiếp tục được mở rộng và phát triển. Các ưu đãi được cập nhật liên tục hàng tháng, chính sách trả góp 0% được mở rộng trên phạm vi toàn quốc với mong muốn mang lại nhiều ưu đãi hấp dẫn nhất cho khách hàng, cùng sự chăm sóc chuyên nghiệp. Cụ thể năm 2020, SeABank đã liên kết với 420 đối tác lớn, với hơn 4.000 điểm ưu đãi và hơn 30 đối tác trả góp tên tuổi trên thị trường. Các chương trình ưu đãi lớn trong năm đã mang tới cho khách hàng những ưu đãi lớn. Nổi bật là chuỗi ưu đãi trong chương trình: Wow Deals - Đại tiệc chào hè, Shopee-ing cùng thẻ SeABank, Quẹt thẻ giảm liền ưu đãi vô biên... với ưu đãi hấp dẫn nhất trên thị trường, giảm giá tới 45%. Ngoài ra là hàng loạt các ưu đãi tại các đối tác lớn trong các lĩnh vực như thương mại điện tử, du lịch, mua sắm, vận chuyển.

Dịch vụ Tài khoản với nhiệm vụ tạo doanh thu phí đã có những bước tiến mới trong năm 2020, với việc đẩy mạnh sản phẩm Tài khoản thanh toán số đẹp, đã đem tới doanh thu phí đạt 3,1 tỷ đồng; cùng với đó là việc cơ cấu và điều chỉnh lại danh mục phí của Dịch vụ tài khoản đã thu hút về gần 2,8 tỷ đồng phí chỉ trong tháng 12/2020. Dự kiến vào năm 2021, mảng dịch vụ Tài khoản sẽ tiếp tục đóng góp doanh thu phí lớn trong tổng doanh thu phí Khách hàng cá nhân.

#### *Sản phẩm Bảo hiểm nhân thọ*

Tiếp tục đẩy mạnh triển khai sản phẩm Bảo hiểm nhân thọ tới khách hàng của SeABank nhằm hoàn thiện hóa hệ thống sản phẩm cho khách hàng khi tham gia sản phẩm tại Ngân hàng, ngày 10/3/2020 SeABank chính thức triển khai sản phẩm Bảo hiểm Prudential và gặt hái được nhiều 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), hơn 13.000 khách hàng được SeABank và Prudential bảo vệ. Không chỉ gây ấn tượng với những con số đạt được, SeABank cũng có các chính sách ưu đãi khá hấp dẫn đối với các khách hàng khi tham gia Bảo hiểm nhân thọ như chính sách ưu đãi “Trả góp 0% đối với các khách hàng thanh toán phí bảo hiểm nhân thọ bằng thẻ tín dụng SeABank”; “Ưu đãi giảm lãi suất cho khách hàng vay vốn tại SeABank khi tham gia hợp đồng Bảo hiểm nhân thọ”; “Phát hành thẻ tín dụng cho khách hàng mua bảo hiểm nhân thọ qua hệ thống SeABank”; “Tặng voucher cho khách hàng đang làm việc tại các doanh nghiệp khi tham gia hợp đồng Bảo hiểm nhân thọ”.

Để đảm bảo về chất lượng tư vấn sản phẩm, các lực lượng bán của SeABank còn được tham dự các lớp đào tạo chuyên sâu như: Tìm hiểu kiến thức về sản phẩm Bảo hiểm nhân thọ; Kỹ năng giới thiệu khách hàng; Kỹ năng trình bày sản phẩm; Chia sẻ thành công của các CBNV....

#### *Sản phẩm Ngân hàng điện tử*

Xuất phát từ nhu cầu thị trường, xu thế thế giới và định hướng phát triển của Ngân hàng, 2020 là năm SeABank có những bước tiến rõ rệt trong việc chuyển đổi chiến lược số hóa và định hướng phát triển Ngân hàng số. Điều đó được thể hiện ở sự tập trung đầu tư tinh chỉnh, hoàn thiện và nâng cao sản phẩm ngân hàng số đồng thời tăng cường quảng bá, truyền thông các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng số đến với khách hàng.

Nhằm mang đến cho người dùng trải nghiệm tối ưu nhất, tháng 10/2020, SeABank đã cho ra mắt SeAMobile và SeANet phiên bản mới hoàn toàn khác biệt, đồng nhất trải nghiệm, giao diện và tính năng ở mọi nền tảng máy tính, thiết bị di động với nhiều tiện ích mới ưu việt, tiện lợi và an toàn như đăng ký dịch vụ eBank bằng tính năng eKYC, đăng nhập bằng sinh trắc học, chuyển tiền không cần nhớ số tài khoản, tiết kiệm gọi ý... đồng thời bổ sung thêm các tính năng mới hấp dẫn người dùng như khuyến mại

điện tử eVoucher, các Minigames với nhiều phần thưởng hấp dẫn, tùy chỉnh giao diện sử dụng... Đặc biệt, trên phiên bản mới này, tính năng “Sức khỏe tài chính” - chưa từng có tại bất cứ ứng dụng Mobile Banking của ngân hàng nào - đã được nâng cấp lên phiên bản mới cho phép khách hàng tự thiết lập tỷ trọng 6 lọ, tạo và theo dõi mục tiêu, đơn giản hóa các thao tác bằng phân loại giao dịch tự động, giúp khách hàng dễ dàng quản lý tình hình tài chính của mình một cách chuyên sâu. Với những tiện ích này, eBank của SeABank đã đáp ứng xu hướng thanh toán không tiền mặt hiện nay và đảo bảo các nhu cầu về tài chính trong cuộc sống một cách tiện lợi, nhanh chóng và hiện đại.

Đồng thời, trong năm qua, SeABank cũng thực hiện kết nối thành công với ví điện tử GrabPay để mang đến nhiều tiện ích hơn cho khách hàng sử dụng dịch vụ của SeABank. Khách hàng có thể liên kết thẻ hoặc tài khoản thanh toán với ví GrabPay, được hưởng các ưu đãi riêng của Grab, giúp khách hàng vô cùng tiện lợi khi thanh toán, mua sắm, đặt đồ ăn, di chuyển và giao hàng.

Song song với việc cải tiến sản phẩm, liên tiếp các chương trình khuyến mại, thúc đẩy kinh doanh được SeABank tổ chức diễn ra xuyên suốt trong năm. Mở đầu là chương trình “Giới thiệu khách hàng - Chuột vàng may mắn” nhằm thu hút khách hàng gửi tiết kiệm online, chương trình thúc đẩy nội bộ siêu hấp dẫn “Thuyền vàng eBank, đánh nhanh thắng lớn” mang lại gần 80.000 user mới, chương trình combo “Mở eBank rinh quà - Tiết kiệm vàng đầy nhà” để đẩy tỷ lệ khách hàng mở mới eBank và gửi tiết kiệm Online lên con số rất cao, chuỗi chương trình tặng eVoucher cho khách hàng nữ nhân ngày Phụ nữ Việt Nam 20/10 nhằm truyền thông nhận diện thương hiệu sản phẩm eBank với khách hàng, thúc đẩy user eBank mở mới... cùng nhiều chương trình nhỏ khác cũng góp phần tích cực thúc đẩy khách hàng đăng ký và sử dụng dịch vụ.

Với nhiều hoạt động triển khai, SeABank đã gặt hái được những kết quả ấn tượng trong việc phát triển về số lượng và chất lượng dịch vụ Ngân hàng số. Số lượng khách hàng mới đăng ký sử dụng dịch vụ eBank của SeABank tăng trưởng mạnh, tăng 170% so với năm 2019, nâng tổng số user sử dụng eBank lên con số gần 400.000. Tỷ lệ user active tăng 3%, số lượng giao dịch thực hiện trên eBank tăng hơn 200% đã giúp doanh thu phí năm 2020 tăng 114% so với năm 2019. Riêng dịch vụ Tiết kiệm online có mức tăng trưởng vượt bậc, tăng gần 500% so với năm 2019. Đây là kết quả rất khả quan, đánh dấu sự tăng trưởng nhanh chóng về dịch vụ Ngân hàng số của SeABank trên con đường hướng tới Ngân hàng số đích thực.

Sự tăng trưởng nhanh chóng về cả số lượng và chất lượng trong năm qua là minh chứng rõ ràng thể hiện tính đúng đắn của SeABank trong quá trình chuyển đổi tập trung chiến lược số hóa và định hướng phát triển Ngân hàng số.

### **Tăng cường khai thác và phát triển khách hàng trong hệ sinh thái**

Năm 2020 đã ghi lại những dấu ấn đặc biệt của hoạt động khai thác đối tác chiến lược với hàng loạt các sản phẩm, dịch vụ mới phục vụ đối tác cùng với các hoạt động thúc đẩy kinh doanh được song hành mạnh nhằm tạo nên sự phát triển vững mạnh của Ngân hàng.

Với chiến lược tập trung phát triển và mở rộng các kênh bán thông qua đối tác chiến lược và hệ sinh thái, 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. Đặc biệt, SeABank đã ra mắt thẻ đồng thương hiệu BRG Elite SeABank, phát hành được 5.678 thẻ mới trong đó có 3.679 thẻ Debit và 1.999 thẻ Credit cho CBNV của BRG. Ngoài ra, SeABank cũng như ra mắt thẻ BRG SeAGolf Members 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 BRG như QR code, ecommerce. Cùng với đó, Ngân hàng tiếp tục triển khai các hoạt động kinh doanh phối hợp với hệ sinh thái BRG, không chỉ dừng lại ở việc cung cấp tài khoản, thẻ, eBank, trả lương cho các cán bộ công nhân viên, mà còn tăng cường triển khai bán chéo các sản phẩm dịch vụ như thẻ tín dụng, cho vay tín chấp và

thể chấp, tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn, hợp đồng Bảo hiểm nhân thọ nhằm tăng hiệu quả doanh thu phí và tăng số lượng sản phẩm trên khách hàng.

Theo đúng chủ trương đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ, SeABank đã triển khai dịch vụ thu hộ gốc lãi qua Vietnam Post và đẩy mạnh hợp tác dịch vụ tiền mặt - tài khoản với kết quả 2.357.371 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 với 375.147 giao dịch. SeABank còn triển khai nhiều hoạt động kinh doanh hợp tác hệ sinh thái VNPT như các hoạt động bán chéo và trả lương với các đơn vị thuộc VNPT, phối hợp xây dựng sản phẩm cho vay tiêu dùng online không tài sản đảm bảo thông qua việc đăng ký vay vốn qua ví VNPT Pay.

### **Chuỗi hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ**

Thị trường tài chính ngân hàng vẫn luôn là một thị trường cạnh tranh và đòi hỏi sự liên tục phát triển để không ngừng đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Để không bị bỏ lại phía sau, các ngân hàng đều cố gắng làm mới mình trong cung cách phục vụ khách hàng. Với phương châm “Lấy khách hàng làm trọng tâm” - không ngừng nâng cao trải nghiệm khách hàng là ưu tiên hàng đầu của SeABank để đảm bảo luôn đem đến những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, SeABank đã và đang triển khai đồng bộ các hoạt động nâng cao trải nghiệm khách hàng, có thể kể đến như:

- **Dự án Nâng cao trải nghiệm khách hàng**

Từ cuối năm 2020, SeABank đã bắt đầu triển khai dự án Nâng cao trải nghiệm khách hàng, dưới sự tư vấn của công ty tư vấn quản trị trải nghiệm khách hàng hàng đầu Việt Nam - CEM Partner. Dự án đã nhận được sự ủng hộ nhiệt tình của các CBNV qua các buổi đào tạo, các chương trình thi đua nâng cao trải nghiệm khách hàng, là bước khởi đầu thuận lợi trong việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp “Lấy khách hàng làm trọng tâm”. Đồng thời, dự án cũng khởi động việc nâng cao trải nghiệm khách hàng tại 4 hành trình quan trọng, bao gồm: Thẻ Visa Platinum; Tiết kiệm tại quầy, eBank, SeAHome 1.

- **Phát triển khách hàng theo phân khúc**

Với mong muốn hành trình trải nghiệm của khách hàng ưu tiên thêm trọn vẹn tại SeABank, năm 2020 đã đánh dấu các nỗ lực của phân khúc trong việc cố gắng cải thiện từng điểm chạm trong hành trình hội viên của khách hàng ưu tiên 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 nhờ sự chăm sóc chuyên nghiệp của lực lượng bán chuyên biệt.

Bên cạnh lực lượng bán trực tiếp, Dịch vụ khách hàng ưu tiên tại Contact Center 24/7 - nơi lắng nghe, tiếp nhận các khiếu nại/thắc mắc của khách hàng ưu tiên bắt đầu được phục vụ bởi đội ngũ chuyên viên hỗ trợ 24/7 chuyên biệt với cá kỹ năng nâng cao, quy trình xử lý, tiêu chuẩn và SLA phục vụ riêng nhằm mang lại trải nghiệm tốt nhất và sự hài lòng tối đa của khách hàng. Dịch vụ Ngân hàng ưu tiên của SeABank đang dần làm hài lòng ngay cả với các khách hàng khó tính nhất. Đối với các hình ảnh nhận diện trực tiếp khi giao dịch, các khu vực tư vấn và giao dịch SeAPremium chuyên biệt dành riêng cho khách hàng ưu tiên liên tục được xây dựng tại các chi nhánh lớn để nâng cao trải nghiệm, giúp khách hàng ưu tiên cảm nhận sự khác biệt khi giao dịch với SeABank.

Năm 2020 là năm có nhiều biến động, mặc dù do ảnh hưởng dịch Covid-19 nhưng các chính sách chăm sóc cũng như các sản phẩm ưu đãi của khách hàng vẫn luôn được cải thiện và thực hiện xuyên suốt. Vào các dịp Lễ Tết, trung thu, sinh nhật..., SeABank luôn dành tặng những món quà mang đậm tính truyền thống với những lời nhắn gửi trân trọng cảm ơn tới khách hàng đã luôn đồng hành và gắn bó. Các sản phẩm đặc thù dành riêng cho phân khúc VIP đã được đặc biệt ưu tiên mở rộng. Khách hàng ưu tiên bắt

đầu trải nghiệm dòng sản phẩm VIP khá cạnh tranh bao gồm trái phiếu gia tăng tài sản, hạn mức IB cao tiện lợi, lãi suất vay SeAValue ưu đãi, thẻ tín dụng Platinum và thẻ SeAGolf nhiều quyền lợi hấp dẫn...

Điểm nhấn rõ nhất phải kể đến sản phẩm SeAGolf - được đánh giá là sản phẩm có tính năng và nhiều đặc quyền nhất trên thị trường hiện nay được các khách hàng rất tin dùng. Sản phẩm được các khách hàng giới thiệu rộng rãi đến bạn bè, người thân sử dụng với các chính sách hấp dẫn dành riêng cho Hội viên Dịch vụ Ngân hàng Ưu tiên – SeAPremium của SeABank.

Các hoạt động và chính sách hỗ trợ khách hàng ưu tiên trong giai đoạn dịch Covid-19 cũng luôn được chú trọng để tối đa doanh số cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng. Chiến lược dịch chuyển khách hàng ưu tiên gửi tiết kiệm trực tiếp tại quầy sang hình thức online lãi suất ưu đãi đã được khách hàng tiếp nhận khá tích cực. Các hoạt động hỗ trợ khách hàng ưu tiên giao dịch trong thời điểm dịch Covid-19 cũng đã được truyền thông rộng rãi tới các đơn vị kinh doanh. Bên cạnh đó, hàng loạt các chương trình kết hợp đối tác mang lại các quyền lợi giá trị gia tăng về chăm sóc sức khỏe cho khách hàng VIP được triển khai mạnh mẽ song song với công tác đào tạo trang bị cho đội ngũ chuyên viên chăm sóc khách hàng ưu tiên các kiến thức, kỹ năng tiếp cận và chăm sóc khách hàng trong giai đoạn Covid-19 đảm bảo an toàn và mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

- **Tiếp tục triển khai Đánh giá chất lượng dịch vụ qua các kênh chính**

Luôn coi khách hàng mới là người đánh giá cuối cùng về chất lượng dịch vụ nên bên cạnh những kênh đánh giá nội bộ như đánh giá qua camera, đánh giá trực tiếp tại điểm bán, SeABank cũng chủ động thực hiện khảo sát định kỳ lấy ý kiến khách hàng qua điện thoại về chất lượng dịch vụ cho tất cả các chức danh cũng như luôn lắng nghe và ghi nhận một cách cầu thị các ý kiến phản nản của khách hàng.

Hàng loạt các chương trình, chính sách nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ được triển khai: Điều chỉnh, cập nhật về **Quy định Chất lượng dịch vụ** nhằm đảm bảo tính phù hợp với tình hình hoạt động thực tế tại đơn vị kinh doanh cũng như phù hợp xu hướng trải nghiệm của khách hàng tại SeABank, mô hình **SeASmile Partner - Đại sứ chất lượng dịch vụ** triển khai tạo cầu nối hiệu quả giữa Hội sở và đơn vị kinh doanh trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, **Chương trình thi đua chất lượng dịch vụ** nhằm tạo thói quen và vinh danh các cá nhân, đơn vị trong việc không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ/trải nghiệm khách hàng “Hơn cả yêu”. Đặc biệt chương trình “**Dịch vụ chuẩn 5 sao**”, được khởi động từ cuối năm 2020, để lựa chọn ra những đơn vị xuất sắc nhất trong công tác dịch vụ khách hàng. Để đạt được danh hiệu cao nhất, các đơn vị phải đáp ứng rất nhiều yêu cầu khắt khe cũng như trải qua các vòng đánh giá hết sức kỹ càng từ ban tổ chức.

Các công tác cập nhật thông tin, hướng dẫn liên quan đến chất lượng dịch vụ qua **Bản tin Chất lượng dịch vụ** định kỳ hàng tuần luôn được cập nhật, với các chuyên mục như Góc thông tin chất lượng dịch vụ; Điểm tin chất lượng dịch vụ hàng tháng, Sổ tay chất lượng dịch vụ; Bản tin chất lượng dịch vụ hàng tuần đã mang đến cho đơn vị kinh doanh nhiều thông tin bổ ích để đơn vị kinh doanh tự cập nhật, tự đào tạo tạo nội bộ, từng bước nâng cao trải nghiệm khách hàng tại đơn vị.

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 phản nản từ khách hàng đến tổng đài 24/7 bình quân/tháng của toàn hệ thống giảm chỉ còn 45 phản nản/tháng.

**Thiết lập định hướng chiến lược tổng thể cùng mô hình kinh doanh tối ưu**

Với tầm nhìn “Là Ngân hàng vì con người và cộng đồng” SeABank đã hoàn thiện xây dựng định hướng chiến lược tổng thể cùng mô hình kinh doanh tối ưu:

- Chiến lược phát triển kinh doanh song song với quản trị rủi ro và nâng cao quản trị hiệu quả.



- Chiến lược đẩy mạnh doanh thu phí thông qua các sản phẩm thu phí.
- Chiến lược kinh doanh theo chuỗi hệ sinh thái và “Hội tụ số” áp dụng các công nghệ mới, tối ưu hóa và tự động hóa quy trình nhằm gia tăng mạnh mẽ cả về số lượng và chất lượng khách hàng.
- Chiến lược phát triển năng lực nhân sự, giảm tỷ lệ rời bỏ và tăng mức độ gắn kết của CBNV.
- Chiến lược phát triển gắn liền với Văn hóa tổ chức của doanh nghiệp.

Bước sang năm phát triển thứ 27, SeABank đang dần khẳng định vị thế của mình trên thị trường ngân hàng. Trải qua những khó khăn, thách thức chung của nền kinh tế, SeABank sẽ tạo nên những điều phi thường với việc phát triển kinh doanh dựa trên những định hướng chiến lược đúng đắn.

## b. Cầu nối cho doanh nghiệp

*Đứng trước bối cảnh kinh tế - xã hội gặp khó khăn vì dịch bệnh Covid-19, bằng việc chủ động triển khai, chuẩn bị kỹ càng và tranh thủ những cơ hội đầu tư kinh doanh mới, mảng khách hàng doanh nghiệp (SME) của SeABank đã tạo nên những dấu son ấn tượng trong kết quả kinh doanh năm 2020, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển đột phá trong năm 2021.*

SME SeABank liên tục nỗ lực để phát huy lợi thế, không ngừng tìm kiếm những lối đi mới hướng tới tăng trưởng bền vững, quy mô xứng tầm Ngân hàng. Những dấu ấn kinh doanh nổi bật đáng tự hào có thể kể đến: Chi tiêu dư nợ tăng ròng đạt 7.012 tỷ đồng, hoàn thành 140% kế hoạch năm 2020; tổng huy động tăng ròng đạt 3.380 tỷ đồng, hoàn thành 169% kế hoạch năm 2020. Trong đó, huy động không kỳ hạn tăng ròng tăng trưởng tới 156% kế hoạch, NFX & TOI sau DPC đều vượt mốc 100%. Niềm tin về những điều **“không gì là không thể”**, dám nghĩ lớn, làm lớn và vượt lên chính mình với những câu chuyện thành công từ các đơn vị kinh doanh đã đem lại kết quả kinh doanh vượt trội, tạo cảm hứng cho năm 2021 với mục tiêu “Đột phá kinh doanh”.

### Phát triển khách hàng

Với chiến lược phát triển kinh doanh theo các ngành kinh tế tiềm năng trên thị trường, SeABank liên tục tối ưu hóa vị thế cạnh tranh và nguồn lực, hướng tới tăng trưởng quy mô nhanh, an toàn và hiệu quả. Trong chiến lược dài hạn về quản trị thông tin dữ liệu khách hàng, SeABank đã hoàn thiện bộ code ngành quản trị và phân khúc khách hàng doanh nghiệp theo quy mô doanh thu/vốn điều lệ với 3 nhóm USME, SME và MSME:



Năm 2020, SeABank đã tổ chức triển khai mô hình kinh doanh chuyên nghiệp theo ngành trọng tâm tại các địa bàn với chính sách lương kinh doanh bổ sung hấp dẫn cho các đơn vị kinh doanh, đồng thời triển khai chuỗi các hoạt động đồng bộ từ đào tạo kỹ năng am hiểu khách hàng doanh nghiệp (KHDN), xây dựng mô hình bán chuyên nghiệp với những sản phẩm chuyên biệt theo ngành, đồng hành bán hàng cùng các đơn vị...

Một trong những kênh phát triển khách hàng được SeABank chú trọng là khai thác khách hàng từ các chuỗi và hệ sinh thái như: BRG Group, BRG Retail, Hino, Honda...; triển khai tiếp cận thêm các chuỗi Coteccons, Dược Hậu Giang... tạo tiền đề xây dựng nền tảng khách hàng vững chắc theo chuỗi và hệ sinh thái.

Năm 2020, SeABank cũng đã tăng cường mở rộng kênh phát triển khách hàng thông qua các đối tác như triển khai Hệ thống mở tài khoản thanh toán online trên website của Sở Kế hoạch & Đầu tư TP. Hà Nội, Sở KH&ĐT tỉnh Bắc Ninh và tiến tới mở rộng thêm phạm vi triển khai tại các tỉnh thành trên cả nước.

### Các hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ - tăng cường trải nghiệm của KHDN

Nhằm tăng cường trải nghiệm dành cho KHDN, đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng đều tại các đơn vị kinh doanh, SeABank đã thiết lập đường dây hotline dành riêng cho KHDN, đồng thời xây dựng Quy trình Chăm sóc KHDN chủ động với 06 dịch vụ dành cho các KHDN hiện hữu. Theo đó, KHDN sẽ được chăm sóc thường xuyên bởi đội ngũ nhân viên tư vấn chuyên nghiệp 24/7, được lắng nghe, thấu hiểu và giải quyết yêu cầu của KHDN một cách nhanh chóng, triệt để.

#### DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG GỒM:



#### WELCOME CALL

Chào mừng KHDN mới phát sinh mỗi tháng.



#### HAPPY CALL

Khảo sát chỉ số hài lòng KHDN qua các kênh giao dịch.



#### ACTIVE CALL

Hướng dẫn KHDN kích hoạt thẻ mở mới.



#### EMPATHIZE

Khảo sát ý kiến đánh giá của KH về SPDV mà KH đang sử dụng.



#### SURVEY

Khảo sát về chất lượng sử dụng thẻ KHDN.



#### LOYALTY

Khảo sát giữ chân Khách hàng.

### Sản phẩm KHDN “may đo” chuyên biệt theo từng lĩnh vực

Đối với hoạt động tín dụng, trong cam kết đồng hành cùng doanh nghiệp, SeABank luôn chủ động tìm kiếm và đưa ra các giải pháp tài chính phù hợp, giúp các doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh một cách nhanh chóng và hiệu quả. Bên cạnh các sản phẩm truyền thống dành cho doanh nghiệp như: Cho vay ngắn hạn bổ sung vốn lưu động, Cho vay trung dài hạn đầu tư tài sản cố định, Tài trợ dự án... SeABank đã tạo ra sự khác biệt bằng việc không chỉ ban hành những sản phẩm tiêu chuẩn trên thị trường mà còn ban hành những sản phẩm “may đo” chuyên biệt theo từng lĩnh vực như:



Cấp tín dụng Thi công xây lắp, Sản xuất kinh doanh nhựa, Cung cấp Vật tư - Thiết bị y tế, Dược, Vật liệu xây dựng, Tài trợ theo Hợp đồng cung ứng, Tài trợ các Dự án điện mặt trời... Những sản phẩm chuyên biệt này thể hiện sự linh hoạt và thấu hiểu của SeABank đối với nhu cầu của thị trường và nhận được sự đón nhận nhiệt tình từ nhiều khách hàng đang có quan hệ giao dịch với SeABank.

Trong năm 2020, SeABank đã triển khai hàng loạt các chương trình tín dụng cùng với chính sách phù hợp và ưu đãi vượt trội, mang lại nhiều sự lựa chọn cho khách hàng khi sử dụng sản phẩm như: Chương trình vay mua xe ô tô với lãi suất từ 6,49%/năm; Chương trình Lãi suất giảm sốc - Giải ngân siêu tốc với lãi suất từ 6,5%/năm; Gói ưu đãi cho vay ngắn hạn với lãi suất từ 7,3%/năm; Chương trình ưu đãi dành cho khách hàng xuất nhập khẩu với mức lãi suất VND chỉ từ 7,2%/năm, vay USD chỉ từ 3,5%/năm; Chương trình đồng hành cùng doanh nghiệp theo sản phẩm cho vay VND lãi suất ngoại tệ với lãi suất VND chỉ từ 5,2%/năm. Tổng hạn mức của các chương trình ưu đãi lên đến 8.500 tỷ đồng với vay VND, vay USD không giới hạn.

Các chương trình ưu đãi tín dụng với tổng doanh số giải ngân 7.814 tỷ đồng đã thu hút 762 khách hàng tham gia (trong đó có 173 khách hàng mới quan hệ với SeABank trong năm 2020), đóng góp một phần vào sự phát triển của Ngân hàng.

Trong năm 2020 và những năm tiếp theo, bên cạnh việc tiếp tục duy trì và đẩy mạnh cung cấp các sản phẩm dịch vụ, giải pháp tài chính nhằm đáp ứng hiệu quả nhu cầu sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, SeABank sẽ tiếp tục khai thác nhiều giải pháp tài chính đặc thù theo các ngành nghề kinh doanh mũi nhọn, chủ động tiếp cận doanh nghiệp theo hướng tư vấn và đồng hành lâu dài.

Bên cạnh các dịch vụ thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại truyền thống, SeABank luôn không ngừng phát triển các sản phẩm thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại mới, hợp tác với các ngân hàng quốc tế đem lại các sản phẩm tối ưu cho khách hàng, thúc đẩy hoạt động xuất nhập khẩu như các sản phẩm: Chiết khấu bộ chứng từ xuất khẩu, Tài trợ xuất khẩu trước giao hàng, L/C trả chậm được phép thanh toán ngay (L/C UPAS)... Về chính sách, khách hàng xuất nhập khẩu giao dịch tại SeABank luôn được tiếp cận nguồn vốn với lãi suất ưu đãi, cơ chế tỷ giá linh hoạt và mức phí cạnh tranh so với thị trường. Bên cạnh đó, SeABank còn chú trọng nghiên cứu và phát triển các sản phẩm đặc thù cho từng khách hàng/nhóm khách hàng thuộc một số ngành nghề xuất nhập khẩu chủ lực như thủy sản, gạo... Về mặt chất lượng dịch vụ, SeABank đã và đang áp dụng đồng thời nhiều giải pháp như: Đa dạng các hình thức thanh toán, đơn giản hóa thủ tục và hồ sơ, nâng cấp hệ thống công nghệ giúp rút ngắn thời gian tác nghiệp, đưa ra các quy chuẩn phục vụ khách hàng chuyên nghiệp, tăng cường quản trị để giảm thiểu rủi ro trong thương mại quốc tế.

Cũng trong năm 2020, trước ảnh hưởng của dịch Covid-19, SeABank đã kịp thời triển khai các giải pháp hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng, góp phần đồng hành cùng doanh nghiệp vượt qua khó khăn, ổn định và phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh. SeABank cung cấp đa dạng các kênh giao dịch, đặc biệt chú trọng các kênh giao dịch online, đáp ứng tối ưu mọi nhu cầu thanh toán và quản lý dòng tiền của doanh nghiệp như các dịch vụ chuyển tiền, nhận tiền gửi ký quỹ, các sản phẩm nộp thuế điện tử, thanh toán hóa đơn, thu hộ theo bảng kê... và đặc biệt phải kể đến những tính năng mới được khách hàng đánh giá cao như: Xác thực bảo lãnh online qua tin nhắn điện thoại, xác thực qua website SeABank hay xác thực thông qua tổng đài; dịch vụ SeANet và dịch vụ SMS & Email Banking sở hữu tốc độ xử lý giao dịch trong vòng 03s/click nhanh chóng tiện lợi giúp KHDN hoàn toàn có thể thực hiện các giao dịch gửi tiền, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, thanh toán dư nợ thẻ... trên điện thoại Smartphone.

Các sản phẩm, chương trình kinh doanh của SeABank trong những năm qua đã nhận được nhiều sự đón nhận từ phía các doanh nghiệp. Các khách hàng tin tưởng lựa chọn sử dụng không chỉ một vài sản phẩm đơn lẻ mà là chuỗi sản phẩm thiết kế linh hoạt, phù hợp với đặc thù ngành, đáp ứng toàn bộ nhu cầu trong quá trình thực hiện hợp đồng với nhiều ưu đãi và cạnh tranh trên thị trường, mang lại lợi ích tổng thể thiết thực nhất.

**c. Giải pháp tài chính toàn diện cho khách hàng doanh nghiệp lớn**

Trong năm 2020, bám sát diễn biến của thị trường với nhiều cơ hội phát triển kinh doanh cho khách hàng doanh nghiệp lớn (KHDNL), đặc biệt với kênh phân phối rộng lớn, nền tảng công nghệ hiện đại, am hiểu thị trường và nhu cầu khách hàng, SeABank đã phát triển hệ sinh thái khách hàng và các tiện ích của ngân hàng số tiếp tục phát huy vai trò là khối dẫn dắt và tạo chuỗi khai thác khách hàng, đem đến giải pháp tài chính toàn diện cho doanh nghiệp lớn.

Tỷ trọng cơ cấu đóng góp của các KHDNL vào kết quả tổng thể của phân khúc khách hàng doanh nghiệp của SeABank luôn được duy trì ổn định. Điều này thể hiện được sự tin tưởng từ các KHDNL trên thị trường trong việc lựa chọn SeABank để hợp tác và đồng hành cung cấp các giải pháp tài chính.

Kết thúc năm tài chính năm 2020, các chỉ tiêu trọng yếu và hiệu quả của mảng KHDNL đều có sự tăng trưởng so với cùng kỳ năm 2019, cụ thể:

- **Cấp tín dụng**

Hoạt động cấp tín dụng tăng trưởng theo định hướng ngành và lĩnh vực ưu tiên của SeABank, đẩy mạnh dư nợ cho vay ngắn hạn trong tổng cơ cấu cho vay KHDNL. Đa dạng hóa các loại hình cấp tín dụng, đặc biệt là các loại hình cấp tín dụng mang lại hiệu quả thu phí dịch vụ tốt như: Bảo lãnh, tài trợ thương mại, các loại hình LC.

Kết thúc năm tài chính năm 2020, dư nợ của KHDNL tại SeABank đạt 38.433 tỷ đồng, trong đó có sự thay đổi đáng kể về cơ cấu dư nợ với mức tăng trưởng dư nợ ngắn hạn 122% so với năm 2019, tỷ trọng cho vay ngắn hạn năm 2020 chiếm 33,09% trên tổng dư nợ cao hơn so với tỷ trọng của năm 2019 chỉ là 31,23% (giảm dư nợ cho vay trung dài hạn).

- **Huy động và quản lý dòng tiền**

Với việc đa dạng hóa dịch vụ và cung cấp gói tài chính phù hợp với từng khách hàng, hoạt động huy động của phân khúc KHDNL từng bước cải thiện. Kết thúc năm tài chính năm 2020, tổng huy động KHDNL đạt 27.628 tỷ đồng tăng 19,42% so với năm 2019. Bình quân huy động không kỳ hạn trong năm 2020 chiếm tỷ trọng 32,73% so với tổng bình quân huy động KHDNL.

- **Doanh thu phí và NFX**

Từ năm 2017 đến 2020, doanh thu phí dịch vụ của SeABank tăng 118% và NFX tăng 959% và còn tiếp tục cải thiện trong các năm tới nhằm tăng tỷ trọng các khoản thu nhập phi tín dụng trong cơ cấu thu nhập toàn hàng.

- **Tăng trưởng khách hàng active**

Trong năm 2020, danh mục KHDNL của SeABank ngày càng mở rộng, trong đó khách hàng active tăng 5% so với năm 2019 và tăng 29,85% so với năm 2018 đồng thời Ngân hàng tiếp tục duy trì giao dịch với nhiều đối tác lớn như: PVGas, PVI, VNPT, BAOVIET, Hapro, Thaco, Vietnam Airlines...

- **Chuyên môn hóa chức năng nhiệm vụ và đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ**

Các sản phẩm, dịch vụ dành cho KHDNL được dựa trên nền tảng cải tiến, điều chỉnh các sản phẩm - dịch vụ dành cho KHDNL hiện hữu nhằm đảm bảo sự linh hoạt về chính sách cũng như cạnh tranh về chất lượng dịch vụ, mang lại những giải pháp tài chính tối ưu cho doanh nghiệp và chuỗi hệ sinh thái xung quanh hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Từ đó, rút ngắn tối đa thời gian cung cấp dịch vụ, tạo được niềm tin và sự hài lòng cho khách hàng.

Các bước tiến, thay đổi kịp thời về quy trình, chính sách, ứng dụng công nghệ, tinh giản thủ tục, tạo thuận tiện, nhanh chóng cho khách hàng, nâng cao năng suất lao động đã tạo tiền đề thúc đẩy kinh doanh

các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, giảm thiểu thời gian phê duyệt các sản phẩm khác biệt và rút ngắn thời gian thực hiện nghiệp vụ.

#### **d. Quản trị hiệu quả hoạt động**

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.

##### **Rủi ro tín dụng**

Song song với việc tăng trưởng tín dụng, SeABank đã thực hiện nhiều biện pháp để tăng cường kiểm soát và nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng mới phát sinh bao gồm: 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, tin học 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 mọi 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 số 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 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.

##### **Quản lý và thu hồi nợ (Collection)**

SeABank thực hiện quản trị nợ chủ động và chú trọng áp dụng công nghệ vào hoạt động quản lý thu hồi nợ:

- **Xây dựng hệ thống báo cáo** nhận diện danh mục khách hàng có nghĩa vụ trả nợ, phân tích, bóc tách nhiều chiều theo từng khu vực, sản phẩm, đơn vị kinh doanh định kỳ hoặc theo yêu cầu của ban lãnh đạo, nhằm đưa ra các đánh giá và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng.
- **Triển khai mô hình cảnh báo nợ sớm (EWS)** nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng, nhận diện những khách hàng có rủi ro cao để có những tác động sớm, nhắc khách hàng nhớ ngày thanh toán và đưa phương án hỗ trợ thanh toán phù hợp.
- **Áp dụng công nghệ trong nâng cao trải nghiệm khách hàng**, sử dụng hệ thống tổng đài ảo tự động (callbot) trong việc bao phủ nhắc nợ khách hàng đến hạn nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng, tập trung, đúng kịch bản, tiết kiệm chi phí.
- **Phân nhóm danh mục nợ theo nhóm ngày quá hạn (bucket)** nhằm tối ưu:
  - ✓ Chất lượng chăm sóc khách hàng, nhắc nợ với từng kịch bản phù hợp

- ✓ Tư vấn phương án trả nợ phù hợp với năng lực tài chính của khách hàng, đồng thời hài hòa với lợi ích của Ngân hàng.

Năm 2020, trước tình hình dịch Covid-19 bùng phát gây ảnh hưởng đến toàn bộ nền kinh tế, SeABank đã chủ động quản trị thu hồi nợ thông qua việc thực hiện các biện pháp ngăn chặn, tác động khách hàng và các đơn vị kinh doanh từ trước khi khoản vay đến hạn, tăng cường rà soát thu hồi nợ khi phát sinh nợ quá hạn, chi tiết như sau:

- Đẩy mạnh phối hợp với các đơn vị kinh doanh bằng hệ thống báo cáo, cảnh báo danh mục theo từng khu vực và cán bộ bán cần lưu ý gửi cho các Giám đốc khu vực, Giám đốc đơn vị định kỳ để rà soát tình trạng khách hàng và phản hồi. Tăng cường kết nối với đơn vị trong việc đôn đốc khách hàng nắm được nghĩa vụ trả nợ. Kết quả ghi nhận đã giảm tỷ lệ quá hạn phát sinh do chậm thanh toán.
- Chủ động phân nhóm khách hàng từ khi chưa phát sinh quá hạn để có biện pháp chăm sóc phù hợp, hỗ trợ các khách hàng có thiện chí trả nợ nhưng khó khăn tạm thời, triệt để với các khách hàng có rủi ro, tiềm tàng quá hạn.
- Đẩy mạnh tập trung thu hồi nợ với khách hàng có nhóm nợ thấp (quá hạn dưới 30 ngày), hỗ trợ các khách hàng có khó khăn tiếp tục duy trì thanh toán không phát sinh nợ quá hạn lên nhóm cao hơn.
- Tăng cường tuyển dụng các cán bộ có kinh nghiệm lâu năm đối với nhóm nợ cao (quá hạn trên 30 ngày), phối hợp với các công cụ tìm kiếm thông tin truy dấu triệt để thu hồi nợ khách hàng trước khi phát sinh quá hạn 90 ngày.

Một số kết quả Collection đã đạt được trong quá trình triển khai các giải pháp thu hồi nợ:

- Kiểm soát tốt tỷ lệ dịch chuyển nhóm (Roll rate) với nhóm n
- Quá hạn dưới 90 ngày, duy trì chỉ số phát sinh nợ NPL mới ở mức thấp.
- Đảm bảo doanh số thu nợ ổn định gốc lãi mỗi tháng, đảm bảo dòng tiền thu về từ tín dụng ổn định cho ngân sách.

### **Áp dụng các chuẩn mực về vốn theo Hiệp ước Basel II**

Chuẩn mực về vốn Basel II đến nay được triển khai tại Việt Nam thông qua 2 Thông tư của NHNN Việt Nam là Thông tư 41/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 (Thông tư 41) và Thông tư 13.

Thông tư 41 quy định về tỷ lệ an toàn vốn đối với ngân hàng nhằm triển khai quy định tại trụ cột 1 và trụ cột 3 theo Basel II. Thông tư 13 quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng, trong đó có cấu phần quy định về đánh giá nội bộ mức đủ vốn (ICAAP) để thực hiện trụ cột 2 của Basel II.

Các thông tư này là cơ sở để nâng cao chất lượng hoạt động quản lý rủi ro cho các ngân hàng và là tiền đề để triển khai phương pháp kiểm tra, kiểm soát hoạt động ngân hàng trên cơ sở rủi ro.

Trong bối cảnh đó, SeABank đã nhận thức và áp dụng đầy đủ các yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước, trở thành ngân hàng thứ 5 hoàn thành đủ cả 3 trụ cột theo Basel II trước thời hạn vào tháng 6/2020.

### **Xếp hạng tín nhiệm của Moody's**

Năm 2020, SeABank tiếp tục được Moody's đánh giá chỉ số xếp hạng tín nhiệm ở mức B1 – mức đánh giá triển vọng phát triển ổn định. 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.

## **e. Kiểm soát tuân thủ**

### **Công tác Phòng chống rửa tiền/Tài trợ khủng bố và Tuân thủ Đạo luật FATCA**

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.

Về công tác tuân thủ AML: Khối Pháp chế và Tuân thủ có nhiều chương trình đào tạo E-Learning và phát hành các bản tin về chống tài trợ khủng bố, phòng chống rửa tiền giúp các đơn vị kinh doanh nâng cao tinh thần cảnh giác, ý thức tuân thủ trong công tác phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố.

Quy định phòng chống rửa tiền đã được ban hành trong tháng 6/2020 đã cập nhật đầy đủ các nội dung sửa đổi theo quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền. Các hướng dẫn chuyển tiền quốc tế, hướng dẫn về báo cáo giao dịch đáng ngờ cũng được SeABank tập trung rà soát điều chỉnh, ban hành nhằm hướng dẫn thực hiện, nâng cao trách nhiệm các bên tham gia giúp phát huy tối đa hiệu quả chốt kiểm soát nội bộ đảm bảo hoàn thành mục tiêu kinh doanh và trên hết là sự an toàn cho khách hàng, đối tác.

Năm 2021, trong bối cảnh tình hình kinh tế toàn cầu 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 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 chú trọng đầu tư kiện toàn hệ thống công nghệ và nhân lực cho công tác Phòng chống rửa tiền/Tài trợ khủng bố và Tuân thủ Đạo luật FATCA giúp nâng cao uy tín, xếp hạng của SeABank tại thị trường trong nước và quốc tế.

### **Quản trị tuân thủ**

Trên cơ sở kết quả chương trình hành động quản trị tuân thủ từ những năm trước, năm 2021, SeABank tiếp tục nâng cao chuẩn mực tuân thủ, đổi mới trong hoạt động nhằm triển khai chiến lược hoạt động nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng, trở thành Ngân hàng dẫn đầu về văn hoá tổ chức.

Có thể nói một doanh nghiệp thông thường hay đặc thù như tổ chức tín dụng đều hướng tới mục tiêu phát triển, tăng trưởng bền vững kể cả trong đoạn nền kinh tế biến động. 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;
- Tăng cường đào tạo tuân thủ, đạo đức nghề nghiệp online;
- Xây dựng bài thi sát hạch tuân thủ và pháp luật cho đội ngũ kinh doanh trực tiếp (2 kỳ/năm);
- 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.

SeABank luôn chú trọng rà soát, cải tiến quy định nội bộ đảm bảo luôn tuân thủ và đáp ứng quy định pháp luật, thông lệ quốc tế để đảm bảo an toàn hiệu quả trong hoạt động. Bộ khung tuân thủ SeABank được kiện toàn qua việc ban hành các văn bản quy định hệ thống kiểm soát nội bộ; hướng dẫn xác định vi phạm tuân thủ; quy trình kiểm soát tuân thủ; sổ tay tuân thủ...

Từ cuối năm 2020 đến năm 2021, SeABank liên tục mở mới các điểm giao dịch, đây là cơ hội kinh doanh song cũng là thách thức khi tổ chức mở rộng quy mô hoạt động và các đơn vị mở mới hầu như lực lượng nhân sự đều mới. 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.

Trước tình hình của dịch bệnh Covid-19 và khó khăn của thị trường tài chính, SeABank đã rất trách nhiệm trong việc phát triển kinh doanh song hành với tham gia các hoạt động an sinh xã hội, đồng hành cùng khách hàng thông qua các gói giải pháp cơ cấu nợ, tư vấn tài chính giúp khách hàng vượt qua khó khăn, thiệt hại do dịch bệnh.

Hiện nay xu hướng tiêu dùng, thanh toán của khách hàng đang sự thay đổi phương thức giao dịch, ưa chuộng các dịch vụ thanh toán online, ví điện tử, vay online, internet banking..., đây là cơ hội nhưng cũng là thách thức đối với hệ thống ngân hàng. Các hình thức giả mạo, lừa đảo của tội phạm ngân hàng ngày càng tinh vi, tội phạm công nghệ cao cũng phát sinh nhiều, SeABank luôn kịp thời thực hiện các cảnh báo đa kênh tới khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài về các nguy cơ rủi ro, các thủ đoạn mới có thể xảy ra nhằm giúp khách hàng cảnh giác, phòng ngừa tội phạm công nghệ cao.

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.

Để đẩy mạnh nâng cao văn hoá tuân thủ, SeABank đã ban hành bộ KPI tuân thủ cho các đơn vị kinh doanh, khu vực và các khối Hội sở. Mọi trường hợp không tuân thủ một trong các chính sách, quy định, quy chế hoặc quy trình nghiệp vụ phải chịu trách nhiệm trước SeABank, chịu các hình thức kỷ luật, chế tài tuân thủ phù hợp đảm bảo tính răn đe.

Với một tổ chức đặc thù và nhân sự đông đảo như SeABank, ý thức kỷ luật luôn phải được đặt lên hàng đầu, cơ chế thưởng, phạt luôn được thực hiện công khai, minh bạch. Đồng thời, SeABank luôn khuyến khích việc nhận các phản ánh, thông tin từ nội bộ, khách hàng để kịp thời có phát hiện, điều chỉnh nhằm ngăn ngừa mọi rủi ro, tổn thất phát sinh. Công tác phòng chống tham nhũng, tội phạm cũng được SeABank phối hợp chặt chẽ với các cơ quan ban ngành có thẩm quyền triển khai để môi trường hoạt động luôn minh bạch, công bằng.

Tinh thần “Trách nhiệm là vinh quang” đã giúp SeABank vượt qua các khó khăn đạt được mục tiêu hoạt động kinh doanh của năm 2020. Năm 2021 với thông điệp vô cùng mới mẻ, thách thức “Be Extraordinary” sẽ giúp SeABank triển khai các hoạt động mạnh mẽ hơn bao giờ hết, bao gồm cả các hành động quản trị tuân thủ mang đến cho khách hàng, cổ đông và các đối tác sản phẩm, trải nghiệm tuyệt vời, gia tăng lợi nhuận tối đa khi lựa chọn đến với SeABank.

#### **f. Công nghệ vượt trội**

Nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh liên tục, SeABank luôn duy trì hệ thống công nghệ thông tin (CNTT) 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.

Khối CNNHS đã mạnh dạn bỏ sung đầu tư về hạ tầng, công nghệ đáp ứng xu thế làm việc mới của Ngân hàng là làm việc từ xa “Work from home”. Từ đầu năm, Ngân hàng đã ngay lập tức triển khai giải pháp cho phép CBNV ngồi tại nhà vẫn có thể hoàn thành công việc như đang ngồi tại công sở thông qua giải pháp VPN, giải pháp “Họp trực tuyến - Webex”. SeABank đã hoàn thành cung cấp môi trường làm việc từ xa ổn định, liên tục cho toàn bộ CBNV trong Ngân hàng cũng như duy trì hoạt động của các hệ thống CNTT phục vụ kinh doanh.

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 tuân thủ quy định của Nhà nước để phục vụ 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%.

Ngoài ra, Ngân hàng còn thực hiện xây dựng, phát triển nhiều yêu cầu nghiệp vụ của các đơn vị kinh doanh để đưa ra các sản phẩm công nghệ mang lại giá trị giúp tăng trải nghiệm của người dùng, nâng cao chất lượng dịch vụ đem lại sự hài lòng cho khách hàng.

Với mục tiêu tăng tính bảo mật, an toàn cho hệ thống CNTT của Ngân hàng, 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 như:

- Chứng chỉ bảo mật quốc tế PCI-DSS 3.2 phiên bản mới nhất trước tổ chức ControlCase (trụ sở Virginia, Hoa Kỳ). Với việc duy trì chứng chỉ PCI-DSS phiên bản mới nhất 3.2, SeABank luôn đảm bảo độ an toàn, bảo mật nhất cho các hoạt động lưu trữ, truyền tải và xử lý giao dịch thẻ thanh toán cho khách hàng.
- Chứng chỉ ISO 27001:2013 - tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý an ninh thông tin: SeABank luôn tuân thủ và đáp ứng các tiêu chuẩn bảo mật quốc tế về bảo mật thông tin trong quản lý hệ thống công nghệ thông tin theo tiêu chuẩn thế giới.

### **Các dự án thực hiện trong năm 2020**

Trong chiến lược phát triển của Ngân hàng giai đoạn 2020-2025, CNTT được xác định là một thế mạnh để tăng tính cạnh tranh, giúp tăng trải nghiệm của khách hàng. Do vậy, CNTT được sử dụng một cách triệt để và hiệu quả trong các hoạt động của Ngân hàng.

Để tăng cường năng lực CNTT của PTF, SeABank đã thực hiện nâng cấp, 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. Hệ thống Corebanking T24 hoạt động 24/7, không có downtime ngoại trừ thời gian nâng cấp bắt buộc, đáp ứng hoạt động kinh doanh liên tục của PTF.

Bên cạnh dự án triển khai Ngân hàng lõi T24 cho PTF, SeABank cũng thực hiện thành công việc nâng cấp hệ thống thẻ Way4 lên phiên bản mới 3.5. Hệ thống được cập nhật phiên bản mới nhất từ nhà cung cấp OpenWay với những tính năng nghiệp vụ mới và cải tiến các tính năng/ứng dụng đã có nhằm đáp ứng yêu cầu cho tăng trưởng kinh doanh của SeABank và nhu cầu thị trường trong tương lai.

Năm 2020, một trong những cột mốc của chiến lược hội tụ số của SeABank là sự ra đời ứng dụng ngân hàng số SeAMobile mới dành cho KHCN. Ứng dụng SeAMobile với nhiều tính năng mới ưu việt, thân thiện đáp ứng nhu cầu của thị trường và yêu cầu của người sử dụng, mang tới trải nghiệm thú vị cho khách hàng.

Để phục vụ hoạt động kinh doanh, SeABank cũng triển khai rất nhiều các dự án, ứng dụng mới như:

- 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. Giải pháp tích hợp với kho dữ liệu tri thức giúp người dùng nội bộ tìm kiếm các tri thức, thông tin cần thiết phục vụ hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.
- SeABank cũng đẩy mạnh triển khai, tích hợp công nghệ AI, Machine learning, OCR, Big Data vào các hoạt động nghiệp vụ của Ngân hàng. Các dự án giúp tự động hóa nghiệp vụ, giảm thiểu các sai sót, rủi ro trong hoạt động của Ngân hàng như: dự án Tự động hóa giao dịch quây, dự án LOS...
- Cùng với việc triển khai hệ thống Data Lakes với mục tiêu nâng cao năng lực phân tích để hướng tới một nền văn hóa dựa trên dữ liệu: SeABank đã triển khai, áp dụng dữ liệu lớn và phân tích chuyên sâu giúp đưa ra các phân tích, kế hoạch kinh doanh và cung cấp trải nghiệm của khách hàng một cách tốt nhất.
- Hoàn thành xây dựng kiến trúc ngân hàng mở sẵn sàng đáp ứng một cách linh hoạt các yêu cầu sản phẩm mới. Kiến trúc ngân hàng mở 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.

Ngoài ra SeABank cũng đang tiếp tục xây dựng và triển khai rất nhiều các phần mềm, các dự án để đáp ứng chiến lược phát triển của Ngân hàng.

#### **g. Vận hành hiệu quả**

Năm 2020, SeABank thực hiện cấu trúc lại toàn diện Khối 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.

#### **Dịch vụ thanh toán trong nước và thanh toán quốc tế**

##### **- Dịch vụ Thanh toán trong nước**

Trong năm 2020, với việc phải giãn cách xã hội do dịch Covid-19, xu thế chuyển một phần từ kênh thanh toán truyền thống sang kênh thanh toán trực tuyến. Với mục tiêu trở thành ngân hàng dẫn đầu về Chất lượng dịch vụ, Top 3 ngân hàng về giao dịch điện tử E-payment, SeABank liên tục nghiên cứu phát triển công nghệ, để nâng tầm dịch vụ. Song song với phát triển công nghệ, SeABank đưa thêm nhiều dịch vụ mới, mở rộng các đối tác nhằm đáp ứng nhiều hơn nhu cầu cho khách hàng như: Kênh thu hộ Vietnam Post; VNPay - BRG offline; VNPay QR - SeAPround; Vietnam Post COD; Dịch vụ Momo; kênh mới Merchant Trade.

Trong năm 2020, SeABank cũng ra mắt dịch vụ Ngân hàng điện tử hoàn toàn mới với bước thành công ban đầu là ứng dụng ngân hàng số SeAMobile, giúp khách hàng có thể thực hiện có nhiều dịch vụ thanh toán trực tuyến với thao tác dễ dàng, giao dịch siêu tốc như giao dịch chuyển tiền, thanh toán hóa đơn/vé máy bay, khách sạn... với giao diện tùy biến và nhiều tính năng rất độc đáo.

Đặc biệt, SeABank đã thực hiện thành công dự án phối hợp thu NSNN với KBNN và trở thành 1 trong 9 Ngân hàng Ủy nhiệm thu NSNN cho KBNN; cung cấp dịch vụ thu thuế Hải quan 24/7 hoàn toàn mới đến khách hàng, qua đó cung cấp đa dạng hơn dịch vụ hỗ trợ nộp NSNN tới khách hàng.

Vì vậy năm 2020, số lượng giao dịch qua kênh thanh toán trực tuyến của SeABank đạt 15,1 triệu giao dịch tăng 46,3%; doanh số chuyển tiền trực tuyến tăng 129,69% so với 2019; thu phí thanh toán trực tuyến đạt 16,67 tỷ đồng, tăng 6,04% so với 2019 và chiếm 48,3% trong tổng phí dịch vụ thanh toán trong nước năm 2020.

Mặc dù trong năm, SeABank đã thực hiện giảm 50% phí dịch vụ thanh toán (trong 6 tháng) nhằm hỗ trợ người dân và doanh nghiệp trước đại dịch Covid-19, nhưng doanh thu phí dịch vụ thanh toán vẫn đạt

17,85 tỷ đồng. Kết quả đó là nhờ sự đa dạng về sản phẩm, dịch vụ thanh toán và chất lượng dịch vụ thanh toán cũng được nâng cao, tăng tỷ lệ tự động trong xử lý giao dịch.

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.

#### **- Dịch vụ 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 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. Lý do ADB lựa chọn SeABank là do trong thời gian qua, SeABank đã có những thành tích rất ấn tượng trong hoạt động bảo lãnh, tài trợ vốn, hỗ trợ tài trợ thương mại cho các doanh nghiệp SME trong lĩnh vực xuất nhập khẩu.

Năm 2020, 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.

Mặc dù, doanh số hoạt động thanh toán quốc tế trong năm 2020 đạt 27.100 tỷ đồng, giảm 18% so với năm 2019, do kim ngạch thương mại quốc tế giảm sút vì ảnh hưởng của dịch Covid-19, nhưng nhờ sự đổi mới công nghệ và mở rộng các sản phẩm, dịch vụ, nên SeABank vẫn duy trì doanh thu phí từ hoạt động thanh toán quốc tế tương đương năm 2019 - đạt 23,32 tỷ đồng.

#### **Hoạt động chăm sóc khách hàng qua các kênh giao dịch**

##### **- Kênh Hỗ trợ Khách hàng 24/7**

Với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ và các mạng xã hội, cùng với việc phải giãn cách xã hội do dịch Covid-19, khách hàng ngày càng có xu thế chuyển dần từ phương thức trực tiếp giao dịch tại quầy sang các phương thức giao dịch từ xa. Với mục tiêu trở thành Ngân hàng dẫn đầu về Chất lượng dịch vụ, bên cạnh việc hỗ trợ khách hàng qua điện thoại hotline, SMS, email truyền thống, Kênh hỗ trợ Khách hàng được mở rộng nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ đa dạng của khách hàng bao gồm: Webchat, Facebook, Chợ ứng dụng, eKYC qua Video call...

Năm 2020, SeABank cũng đã kiện toàn Kênh hỗ trợ Khách hàng 24/7 chuyên biệt dành cho từng phân khúc khách hàng bao gồm: Khách hàng đại chúng, Khách hàng ưu tiên và KHDN. Kênh hỗ trợ Khách hàng 24/7 quan tâm và chú trọng vào cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng cụ thể tại mỗi phân khúc. Văn hóa khách hàng là trung tâm để cao ghi nhận ý kiến đánh giá từ khách hàng, mỗi ý kiến góp ý từ khách

hàng chính là cơ sở để SeABank cải thiện hơn nữa nhằm mang lại cho khách hàng dịch vụ hỗ trợ vượt trội và trải nghiệm dịch vụ xuất sắc.

Chỉ tính riêng hỗ trợ khách hàng qua điện thoại, trong năm 2020, Kênh hỗ trợ Khách hàng 24/7 đã chủ động thực hiện gần 10.000 cuộc gọi ra hỗ trợ giao dịch và khảo sát ý kiến khách hàng.

#### **- Kênh hỗ trợ ngân hàng số**

Với chiến lược Hội tụ số mà SeABank đã đặt ra và đang hướng tới, hoạt động vận hành, quản trị và hỗ trợ ngân hàng số đã được SeABank thiết lập. Mọi giao dịch khách hàng thực hiện trên nền tảng ngân hàng số đều được giám sát chặt chẽ, thường xuyên. Thông qua đó, khách hàng luôn được Ngân hàng chủ động liên hệ hỗ trợ kịp thời. Với sự hỗ trợ chủ động từ kênh ngân hàng số, khách hàng đã tin tưởng và hoàn toàn yên tâm khi thực hiện giao dịch trên ứng dụng SeAMobile và SeANet của SeABank. Số lượng giao dịch và giá trị giao dịch khách hàng thực hiện trên nền tảng ứng dụng số của SeABank trong năm 2020 tăng mạnh, cụ thể: Tháng 12/2020, số lượng giao dịch đã tăng 97% và giá trị giao dịch tăng 116%, so với cùng kỳ năm 2019.

#### **- Kênh hỗ trợ quầy**

Kênh hỗ trợ nghiệp vụ chuyên biệt dành cho dịch vụ khách hàng chi nhánh được triển khai và đi vào hoạt động hiệu quả từ năm 2020, như cánh tay nối dài nghiệp vụ, góp phần nâng cao chất lượng giao dịch và gia tăng trải nghiệm khách hàng tại quầy.

Bản tin nghiệp vụ giao dịch hàng ngày được truyền thông tới toàn bộ các điểm giao dịch đã tạo sự thống nhất trong xử lý các tình huống giao dịch phát sinh. Theo đó, khách hàng cũng sẽ nhận được sự chăm sóc, hỗ trợ nghiệp vụ đồng nhất và thuận tiện, dù tới bất kỳ điểm giao dịch nào trong hệ thống SeABank.

Hạng mục cải tiến quy trình dịch vụ khách hàng được chú trọng triển khai, mang lại sự đơn giản thuận tiện khi xử lý yêu cầu hỗ trợ khách hàng, góp phần rút ngắn thời gian giao dịch và hỗ trợ khách hàng nhanh chóng. Tư duy dịch vụ, văn hóa lấy khách hàng là trung tâm được truyền thông rộng rãi và thực hành áp dụng đối với mỗi cán bộ nhân viên tại tất cả các kênh dịch vụ khách hàng, đã tạo lợi thế cạnh tranh tốt cho SeABank trên thị trường ngân hàng.

### **Vận hành thẻ**

#### **- Hoạt động phát hành thẻ năm 2020**

Với định hướng là một ngân hàng số bán lẻ hiện đại, trong năm 2020, SeABank đã cho ra mắt nhiều sản phẩm thẻ mới với các tính năng ưu việt bao gồm:

- ✓ Thẻ Visa Credit và Debit BRG Elite - siêu phẩm thẻ dành riêng cho các khách hàng sử dụng thẻ tại BRGShopping với mức chiết khấu cao và cashback thẻ lên đến 1%;
- ✓ Thẻ Visa Credit Member Golf cho phép tích hợp sản phẩm thẻ tín dụng và thẻ hội viên BRG SeAGolf Member trên cùng 1 sản phẩm;
- ✓ Ngoài ra, SeABank cũng đưa ra nhiều chương trình cải tiến sản phẩm như: Bổ sung tính năng Cashback và thay đổi nhận diện hình ảnh thẻ cho thẻ tín dụng và ghi nợ VISA, thẻ ghi nợ MasterCard Debit Gold.

Cũng trong năm 2020, SeABank đã ứng dụng hàng loạt công nghệ mới, nhằm đáp ứng tiêu chuẩn cao hơn của NHNN và các tổ chức thẻ quốc tế:

- SeABank chính thức phát hành sản phẩm thẻ chip nội địa đáp ứng tiêu chuẩn kỹ thuật VCCS theo quy định của NHNN.
- SeABank đã hoàn thành việc phát hành tất cả các sản phẩm thẻ nội địa và quốc tế ứng dụng công nghệ Contactless (không tiếp xúc).



- Tất cả các thẻ quốc tế của SeABank đã đạt chuẩn bảo mật PCI-DSS quốc tế. Đây là các tiêu chuẩn an toàn được xác lập bởi Hội đồng tiêu chuẩn bảo mật gồm các thành viên là tổ chức thẻ uy tín trên thế giới.

Trong năm 2020, SeABank đã phát hành mới 176.301 thẻ, (trong đó: 36.570 thẻ tín dụng quốc tế, 83.045 thẻ ghi nợ quốc tế và 56.686 thẻ ghi nợ nội địa). Theo đó, SeABank đã nâng tổng số thẻ lũy kế lên 1.101.027 thẻ (trong đó 132.470 thẻ tín dụng quốc tế, 224.502 thẻ ghi nợ quốc tế và 744.055 thẻ ghi nợ nội địa).

### **Hoạt động ATM, POS**

Năm 2020, SeABank đã hoàn thành chuyển đổi toàn bộ ATM và POS đáp ứng chấp nhận thẻ chip nội địa trước thời hạn quy định của NHNN tại Thông tư 41. Tính đến 31/12/2020, toàn hệ thống có 344 ATM đang hoạt động, trong đó, triển khai mở mới trong năm 2020 là 21 ATM. Doanh thu phí ATM trong năm 2020 đạt 17,6 tỷ đồng.

Đối với các máy POS, số lượng POS lũy kế toàn hàng là 893 máy, trong đó triển khai mở mới là 202 POS. Doanh thu phí POS đạt được trong năm 2020 là 19,2 tỷ đồng, tăng 40% so với năm 2019.

<b>CHỈ TIÊU</b>	<b>ATM 2020</b>	<b>POS 2020</b>
Số lượng mở mới	21 máy	202 máy
Số lượng lũy kế	344 máy	893 máy
Doanh số phí thu được	17.653.675.266 đồng	19.228.864.510 đồng

### **Mạng lưới điểm giao dịch năm 2020**

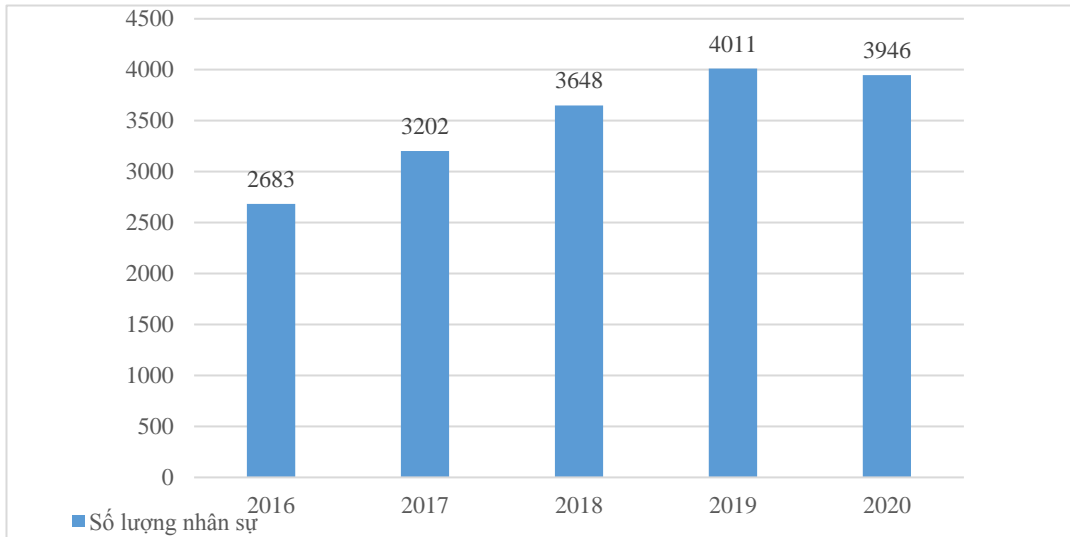
SeABank luôn quan tâm, chú trọng tới việc mở rộng mạng lưới để có thể mang sản phẩm, dịch vụ của SeABank đến gần hơn nữa với khách hàng. Trong năm 2020, SeABank thành lập và đưa vào khai trương hoạt động 05 Chi nhánh mới bao gồm: SeABank Thái Bình - SeABank Long An - SeABank Quảng Nam - SeABank Hà Nam - SeABank Lê Duẩn. Đồng thời, SeABank cũng mở mới và đưa vào khai trương hoạt động 04 Phòng giao dịch bao gồm SeABank Tố Hữu; SeABank Cái Nước; SeABank Hòa Xuân và SeABank Nguyễn Chí Thanh.

Đến hết 31/12/2020, SeABank đã có 174 điểm giao dịch tăng 09 điểm giao dịch so với cùng kỳ năm ngoái. Các điểm giao dịch của SeABank đã có mặt tại 29 tỉnh thành phố lớn trên cả nước với 44 chi nhánh và 130 phòng giao dịch, 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 tài chính của Ngân hàng.

## **h. Quản trị nguồn nhân lực và đào tạo**

### **Tuyển dụng**

Tính đến 31/12/2020, tổng số CBNV trên toàn hệ thống của SeABank là **3.946** 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.



Bên cạnh việc tăng cường đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn, năng lực làm việc và bề dày kinh nghiệm cho các đơn vị trên toàn hệ thống, SeABank liên tục triển khai chuỗi các chương trình Thực tập sinh tiềm năng, Khởi nghiệp cùng SeABank, talkshow định hướng nghề nghiệp tới các trường đại học... nhằm thu hút, phát hiện và bồi dưỡng đội ngũ nhân sự trẻ, tiềm năng cho lộ trình phát triển của Ngân hàng.

#### **Chính sách lương, thưởng và phúc lợi**

Bên cạnh việc đảm bảo các phúc lợi, đãi ngộ theo đúng quy định của Luật Lao động và Luật bảo hiểm xã hội, SeABank xây dựng chính sách đãi ngộ tổng thể (Total Rewards) gắn liền với chiến lược kinh doanh và chiến lược nhân sự nhằm đạt được chiến lược phát triển cốt lõi là trở thành ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất; với mục tiêu mang đến cho các CBNV các chính sách đãi ngộ cạnh tranh, tương xứng với đóng góp, cống hiến của từng cá nhân đối với sự phát triển của SeABank:

- **Điều chỉnh lương định kỳ:** Cấu trúc lương 3P của SeABank được xây dựng với sự tham gia tư vấn của Talentnet - Mercer dựa trên các nguyên tắc cạnh tranh với thị trường và công bằng trong nội bộ, phù hợp với chiến lược kinh doanh và chiến lược con người của Ngân hàng. Hàng năm, SeABank đều tiến hành các đợt điều chỉnh lương định kỳ và điều chỉnh lương theo các đợt nâng bậc/bổ nhiệm tập trung với các nguyên tắc xem xét trọng tâm vào vị trí đảm nhiệm, hiệu quả làm việc và thâm niên công tác của từng cá nhân để có chính sách lương cạnh tranh với thị trường và công bằng nội bộ.
- **Chính sách thưởng:** Hệ thống chính sách thưởng của SeABank được cấu trúc bao gồm nhiều chính sách thưởng khác nhau dựa trên năng lực làm việc, kết quả làm việc, thành tích và đóng góp, cống hiến của từng cá nhân cho sự phát triển của Ngân hàng. SeABank đảm bảo CBNV có thành tích tốt sẽ được khen thưởng xứng đáng và kịp thời với hệ thống các chính sách thưởng đa dạng và gắn kết trực tiếp với kết quả, hiệu quả làm việc:
  - ✓ Thưởng thi đua kinh doanh đối với các CBNV có thành tích xuất sắc theo các chương trình thi đua, thúc đẩy kinh doanh của Ngân hàng;
  - ✓ Chính sách lương kinh doanh bổ sung đối với lực lượng bán với sự tư vấn của đối tác Mercer Singapore và Talentnet nhằm thúc đẩy kết quả kinh doanh của lực lượng bán theo chiến lược phát triển của Ngân hàng, đảm bảo thu nhập cạnh tranh với thị trường;
  - ✓ Chính sách thưởng hiệu quả công việc dựa trên hiệu quả làm việc của từng đơn vị, cá nhân và mức độ đóng góp vào kết quả kinh doanh chung của Ngân hàng;

- ✓ Các chính sách thưởng thành tích đặc biệt cho các cá nhân, đơn vị hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ, chương trình, dự án được phân công, giao phó; thưởng ý tưởng và giải pháp sáng tạo...
- **Các chính sách phúc lợi:** Hệ thống chính sách phúc lợi của SeABank ngày càng được mở rộng và nâng cao nhằm mang lại giá trị đãi ngộ tốt nhất cho CBNV, đồng thời tạo được sự khác biệt về chính sách theo thâm niên, kết quả làm việc, thúc đẩy văn hóa hướng đến hiệu quả, thu hút và giữ chân nhân tài:
  - ✓ Chính sách bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện PVICare cho CBNV và người thân với phạm vi và quyền lợi bảo hiểm được mở rộng, nâng cao hàng năm;
  - ✓ Chính sách vay vốn ưu đãi dành cho CBNV SeAStaff Privileged;
  - ✓ Chính sách về chế độ nghỉ phép năm mở rộng số ngày nghỉ phép năm;
  - ✓ Các chương trình/hoạt động kết nối và gắn kết đồng nghiệp (Team Building, SeAFamily, các cuộc thi nội bộ...);
  - ✓ Các chương trình tri ân CBNV và gia đình (SeATet, Bé SeABank vẽ tranh cuộc sống...).
- **Các chế độ khác:** Các CBNV trong hệ thống được thường xuyên tham các sự kiện lớn, gia các hoạt động kết nối của SeABank được tổ chức quy mô, ấn tượng như: Lễ kỷ niệm ngày thành lập SeABank; Hội nghị Sơ kết Quý, 6 tháng; Hội nghị Tổng kết năm; các chương trình, hoạt động quy mô chào mừng những ngày lễ lớn trong năm như Ngày Quốc tế Thiếu nhi, Tết Trung thu, Giáng sinh - Năm mới; hội thao toàn hàng SeALeague, SeAWomen League và SeALeader League, hội thao SeASport, Ngày hội Gia đình - SeAFamily Day... Đặc biệt, nhằm tri ân và vinh danh các CBNV có thời gian làm việc lâu năm với ngân hàng, SeABank triển khai chương trình Vinh danh thâm niên - SeAProud với những món quà và lời chúc ý nghĩa dành tặng CBNV đạt các mốc làm việc 3, 5, 10, 15, 20 năm tại Ngân hàng.

Ngoài ra, hàng năm SeABank còn chú trọng tổ chức các hoạt động từ thiện được phát động trên toàn hệ thống với 3 quỹ từ thiện lớn (Ươm mầm Ước mơ, One Day One Smile, SeALove - Lan tỏa yêu thương) và nhiều hoạt động xã hội thường niên (Xuân yêu thương, SeABankers vì trẻ thơ, Tuần lễ Công dân, Chăn ấm đầu đông và SeABank Run For The Future) cùng các hoạt động khác nhằm mang những món quà thiết thực và ý nghĩa cho cộng đồng. Chuỗi các hoạt động kết nối đồng nghiệp, các hoạt động an sinh xã hội là một trong những niềm tự hào của SeABank về Văn hóa tổ chức - đại diện cho tinh thần, hình ảnh SeABank muốn đem tới cho khách hàng và cũng là chìa khóa quan trọng cho việc gắn kết và giữ chân nhân sự.

### **Phát triển nguồn lực:**

Công tác đánh giá, quy hoạch và phát triển nhân sự theo lộ trình nghề nghiệp luôn là một trong những mục tiêu ưu tiên hàng đầu trong chính sách nhân sự tổng thể của SeABank; hướng tới mục tiêu xây dựng môi trường làm việc nơi mỗi CBNV được tạo cơ hội tối đa để phát huy năng lực, được ghi nhận và phát triển lộ trình công danh của cá nhân cùng với sự phát triển của Ngân hàng. Trong năm 2020, các hoạt động 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) tiếp tục được triển khai đa dạng qua hệ thống các chương trình/công cụ đánh giá, sàng lọc và lựa chọn nhân sự:

- Đánh giá kiến thức: Các chương trình sát hạch nghiệp vụ định kỳ đánh giá trình độ chuyên môn và kiến thức nghiệp vụ theo từng vị trí chức danh;
- Đánh giá hiệu quả làm việc theo KPIs gắn liền với kết quả làm việc của CBNV: Ghi nhận năng lực, kết quả làm việc và mức độ đóng góp của từng cá nhân;
- Đánh giá năng lực, tiềm năng phát triển và quy hoạch, bổ nhiệm nhân sự nội bộ thông qua hệ thống các Chương trình đánh giá năng lực và quy hoạch, bổ nhiệm nhân sự theo lộ trình nghề nghiệp đối

với từng nhóm chức danh trên toàn hệ thống: đã đánh giá và quy hoạch đội ngũ nhân sự có năng lực, kinh nghiệm để bổ nhiệm vào các vị trí khuyết thiếu trong hệ thống theo lộ trình nghề nghiệp của CBNV tại đơn vị kinh doanh và Hội sở; đáp ứng sự chuyển đổi mạnh mẽ của hệ thống mạng lưới của Ngân hàng;

- Xây dựng đội ngũ tiềm năng, đào tạo phát triển, tạo nguồn cho các vị trí quản lý trong tương lai thông qua các chương trình quy hoạch như Chương trình Đánh giá năng lực và Quy hoạch đội ngũ Giám đốc SeABank tiềm năng, Chương trình Đánh giá năng lực và Quy hoạch đội ngũ Trưởng nhóm kinh doanh tiềm năng - đánh giá năng lực đội ngũ quản lý cấp trung, sơ cấp theo khung năng lực vị trí theo yêu cầu của chiến lược kinh doanh của Ngân hàng, từ đó quy hoạch đội ngũ nhân sự theo mô hình về quản lý nhân tài (Talent pool) của Ngân hàng nhằm xây dựng chính sách đãi ngộ theo năng lực đồng thời triển khai các chương trình đào tạo phát triển năng lực đội ngũ và sẵn sàng nguồn lực kế cận khi có các vị trí quản lý khuyết thiếu, đáp ứng nhu cầu của hệ thống.

Thông qua hệ thống các hoạt động quy hoạch nhân sự, đã có hàng trăm lượt CBNV được bổ nhiệm nội bộ trong năm 2019 và năm 2020 như sau:

Năm	2019	2020
Số lượng bổ nhiệm	544	387
Bổ nhiệm các vị trí Quản lý cấp cao/ cấp trung	108	47
Bổ nhiệm các vị trí Quản lý sơ cấp, Chuyên gia, Chuyên viên cao cấp, Chuyên viên chính	436	340

### Hoạt động đào tạo

Trong năm 2020, hoạt động đào tạo tại SeABank đã đạt những đáng ghi nhận như sau:

- 4.217 số lượt người tham gia đào tạo Online;
- 1.548 Số lượt người tham gia đào tạo tập trung;
- 45.677 Số lượt người tham gia đào tạo E-learning;
- 503 ngày đào tạo;
- 608 Khóa đào tạo;
- 4.778 Số người tham gia đào tạo.

So với năm 2019, cơ bản các số liệu đào tạo đều cao hơn, đặc biệt đào tạo Online - Phương pháp đào tạo mới, phù hợp với xu thế thời đại công nghiệp 4.0, gắn kết với chiến lược hội tụ số cũng đã được SeABank triển khai trong thời gian qua. SeABank là đơn vị tiên phong trong hệ thống các ngân hàng tại Việt Nam áp dụng Webex Training trong đào tạo Online. Chỉ trong 3 tuần, SeABank đã xây dựng, triển khai ngay phương pháp đào tạo này nhằm cập nhật kiến thức, kỹ năng cho các SeABanker một cách kịp thời và hiệu quả nhất khi đại dịch Covid-19 bùng phát.

Năm 2020, các chương trình, khóa đào tạo mới không chỉ tăng về lượng mà còn về nội dung, chất lượng, sát với năng lực chức danh công việc. Đặc biệt Chương trình đào tạo Quản lý cấp trung SeAManagers được chuẩn hóa, phát triển và triển khai thường niên, đây cũng là chương trình đánh dấu thương hiệu nhân sự của SeABank trên thị trường Ngân hàng. Bên cạnh đó, Chương trình đào tạo dành cho các nhân tố SeABank - SeAFactors được triển khai, cho thấy sự quan tâm, đầu tư của Ban lãnh đạo Ngân hàng cho việc xây dựng và phát triển đội ngũ nhân sự kế cận cho 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.

Song song với việc xây dựng khóa học mới, đa dạng hình thức đào tạo, SeABank đã đầu tư phát triển hạ tầng công nghệ hỗ trợ học tập. Hệ thống Quản lý học tập LMS có gần 150 khóa học e-learning, giúp tăng tốc độ, quy mô đào tạo đối với các nội dung về sản phẩm, quy trình, tuân thủ, đồng thời tạo tiền đề vững chắc để vận hành mô hình đào tạo hỗn hợp (blended training) và “Học tập linh hoạt và thích nghi” (Agile Learning & Adaptive Learning), giúp mỗi cá nhân tự lựa chọn giải pháp học tập phù hợp nhất với các yêu cầu công việc và nhu cầu phát triển sự nghiệp cá nhân.

### **i. Phát triển thương hiệu**

Với định hướng trở thành ngân hàng bán lẻ được yêu thích nhất, cung cấp đầy đủ và đa dạng các sản phẩm, dịch vụ tài chính cùng trải nghiệm tối ưu cho mọi đối tượng khách hàng, SeABank luôn cam kết minh bạch thông tin, mang tới dịch vụ hoàn hảo và lợi ích tối đa dành cho khách hàng, nhà đầu tư, từ đó đảm bảo sự phát triển bền vững của Ngân hàng.

SeABank định vị phát triển theo hướng ngân hàng hiện đại với những sản phẩm, dịch vụ, ứng dụng công nghệ tiên tiến để nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời là ngân hàng tận tâm, sáng tạo và đặc biệt dành nhiều sự quan tâm tới đối tượng khách hàng nữ giới. Bên cạnh đó, SeABank cũng tự hào là ngân hàng tiên phong về thẻ tín dụng và bảo hiểm trên thị trường, đồng thời là ngân hàng dẫn đầu về sự đóng góp đối với cộng đồng và về văn hóa tổ chức.

Quan tâm và đầu tư nhiều về trải nghiệm khách hàng, với mong muốn mang tới cho khách hàng những lợi ích tối ưu khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ tại SeABank, Ngân hàng hiện triển khai hàng loạt các dự án quy mô lớn, hướng tới trở thành ngân hàng số một về chăm sóc sức khỏe tài chính khách hàng, được khách hàng yêu mến, tin tưởng và ưu tiên lựa chọn, đồng thời là ngân hàng tiên phong đi đầu trong các hoạt động an sinh xã hội vì cộng đồng, văn hóa tổ chức và góp phần vào sự phát triển bền vững.

Tầm nhìn thương hiệu của SeABank được thể hiện cụ thể thông qua 5 giá trị cốt lõi, là kim chỉ nam cho mọi hoạt động của tổ chức: *Vì cộng đồng* - Kết nối và mang giá trị lợi ích cho khách hàng và cộng đồng, *Luôn minh bạch* - Minh bạch để xứng đáng với nghề nghiệp trong mắt khách hàng, *Đồng chí hướng* - Tinh thần làm việc trách nhiệm, đồng lòng, vì niềm tin của khách hàng, *Say khát vọng* - Khát vọng cống hiến và khẳng định giá trị, chinh phục thành công, *Mãi vững bền* - Mở rộng phát triển bền vững phục vụ cộng đồng.

Với phương châm lấy khách hàng là trọng tâm, SeABank chú trọng tăng trưởng về quy mô, sản phẩm, và chất lượng dịch vụ, đảm bảo sự linh hoạt về chính sách cạnh tranh chất lượng dịch vụ, mang lại những giải pháp tài chính tối ưu cho khách hàng, tạo dựng niềm tin và sự hài lòng. Bên cạnh đó, SeABank liên tục xây dựng, mở rộng và duy trì mạng lưới đối tác, khách hàng, phát triển hợp tác và khai thác hệ sinh thái với các đối tác lớn trên toàn quốc như: Tập đoàn BRG, Vietnam Post, PNJ, Central Group, bước đầu tiên khai thác cùng các đối tác tầm cỡ như Prudential, VNPT... đẩy mạnh sự gia tăng số lượng khách hàng sử dụng sản phẩm của SeABank, tăng cường sự nhận diện thương hiệu của Ngân hàng trên thị trường thông qua hệ thống biển quảng cáo ngoài trời, đẩy mạnh các hình thức quảng cáo liên tiếp. Đây cũng chính là các bước cơ bản trong công cuộc mở rộng phát triển bền vững mà SeABank hướng tới và thực hiện.

Bên cạnh đó, nhằm lan tỏa ý thức bảo vệ hệ sinh thái tự nhiên nói chung và hệ sinh thái trong kinh doanh nói riêng, trong suốt quá trình hoạt động, SeABank luôn chú trọng tuyên truyền ý thức bảo vệ môi trường, nâng cao nhận thức hướng đến phát triển bền vững của cả cộng đồng.

Năm 2020, các hoạt động nâng cao giá trị nhân văn, hướng tới phát triển bền vững được SeABank triển khai xuyên suốt và nhận được sự ủng hộ nhiệt tình của đông đảo khách hàng, đối tác và cộng đồng phải kể đến: giải chạy SeABank Run for The Future theo hình thức trực tuyến đã thu hút sự tham gia của hơn



125.000 VNĐ trên toàn quốc, hoạt động thu gom - phân loại rác và tuyên truyền ý thức bảo vệ môi trường được triển khai định kỳ hàng tuần... Đặc biệt, SeABank tập trung triển khai các hoạt động an sinh xã hội cho các đối tượng khó khăn: ủng hộ Chính phủ trong công tác phòng, chống dịch Covid-19, tặng nhu yếu phẩm cho người dân gặp khó khăn, tài trợ học bổng cho các bạn học sinh nghèo, trao nhà tình nghĩa cho các gia đình bị ảnh hưởng bởi thiên tai, bão lũ... với tổng ngân sách hơn 17 tỷ đồng.

Tại SeABank, mỗi CBNV chính là một đại sứ thương hiệu, là những người thấu hiểu và truyền tải đầy đủ tốt nhất các thông điệp của Ngân hàng tới người thân, gia đình và khách hàng. Mỗi SeABanker đều tin tưởng tổ chức, tự hào về môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, sáng tạo và nhiệt tình tham gia mọi hoạt động nghiệp vụ, tập thể và an sinh xã hội.

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...), **vi 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, hiểu 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.

#### **j. Văn hóa tổ chức vững mạnh**

*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 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 ngay lập tức thay đổi, bắt kịp tình hình thực tế theo đúng thông điệp năm 2020 của SeABank - Unstoppable.*

**Nhanh nhạy bắt kịp thời cuộc**

Những ngày tháng 3/2020, tình hình dịch bệnh diễn ra dồn dập và nghiêm trọng tại Việt Nam cũng như nhiều nước trên thế giới, SeABank ngay lập tức đã có nhiều biện pháp linh hoạt và tích cực cùng ứng phó với bệnh dịch nguy hiểm này.

Để ngăn ngừa virus lây lan, toàn thể CBNV SeABank đeo khẩu trang khi làm việc và tiếp xúc với khách hàng, tạm dừng chấm công bằng vân tay, đo thân nhiệt hàng ngày trước khi vào trụ sở, đặc biệt, Ban Lãnh đạo Ngân hàng quyết định tạm dừng làm việc ngày Thứ Bảy trên toàn hệ thống để tiến hành khử trùng, phòng chống dịch bệnh định kỳ. Ủy ban Phòng chống Covid-19 SeABank cũng nhanh chóng 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.

Khi có quy định về giãn cách xã hội, SeABank đã đưa ra phương án luân chuyển văn phòng làm việc hoặc đi làm luân phiên, nhằm đảm bảo an toàn cho CBNV và giữ luồng công việc ổn định, đảm bảo kinh doanh và vận hành không bị gián đoạn. 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.

Hoạt động truyền thông nội bộ cũng được đẩy cao hơn bao giờ hết. Từ các bản tin hướng dẫn phòng chống dịch bệnh, cập nhật 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.

### **Không ngừng sáng tạo, đổi mới và tăng tương tác**

Trước những tác động mạnh mẽ của dịch bệnh, các hoạt động offline trực tiếp rất khó tổ chức thực hiện. Do đó, các hoạt động phong trào văn hóa nội bộ của SeABank nhanh chóng được chuyển dịch sang hình thức trực tuyến phù hợp với tình hình thực tế, giúp CBNV có thể tham gia mọi lúc, mọi nơi. Hàng loạt hoạt động phong trào được tổ chức trên các kênh online trong những dịp đặc biệt thu hút sự quan tâm đông đảo, nhiệt tình của CBNV SeABank trên toàn quốc.

Những cuộc thi mang tính chất tập thể, nâng cao tính gắn kết tại chính các đơn vị/khu vực được hưởng ứng nhiệt tình như: Cuộc thi “Báo tường SeABank chào 26” đem đến cơ hội để các đơn vị thể hiện sự sáng tạo không giới hạn; Cuộc thi video “Bùng cháy tình yêu SeABank” cũng đã nhận về những video độc đáo, có đầu tư, mang đậm văn hóa riêng của mỗi khu vực với thông điệp chung SeABank - Unstoppable.

Hàng loạt cuộc thi online với nội dung và cách thức thi phong phú trải dài trong năm 2020 đồng hành và tiếp sức cùng SeABanker hoàn thành tốt nhiệm vụ và chỉ tiêu được giao. “Chị chị em em” – cuộc thi nhân ngày 8/3 chia sẻ những câu chuyện về người đồng nghiệp nữ mà mình yêu quý; Chương trình 20/10 – Dynamic Women, lan tỏa thông điệp người phụ nữ hiện đại, trẻ trung, chủ động với cuộc sống với ứng dụng SeAMobile phiên bản SeALady được ra mắt; Cuộc thi ảnh “SeABank My Home” thể hiện tâm tư tình cảm của SeABanker về ngôi nhà thứ hai của mình...

Hai cuộc thi viết trong năm 2020 đã khám phá ra rất nhiều cây viết tài năng của SeABank. “Viết về người tôi yêu” tựa như những lời tâm tình của SeABanker dành cho người thân yêu, tôn vinh giá trị văn hóa truyền thống của gia đình Việt. “Người thầy của tôi” là cơ hội giúp CBNV thể hiện tình cảm tri ân với “Người Thầy” của mình, dù là người thầy trong học tập, trong công việc hay trong cuộc sống.

Cũng trong năm 2020, nhiều hoạt động với hình thức mới, khác lạ như livestream Thử thách Unstoppable, thi chạy online “Cùng SeABank chinh phục Uprace” và SeARun 2020, cuộc thi đồng diễn

“Vũ điệu SeABank”, đổi mới nội dung của SeASound, SeANews hay sự ra đời của mini game “Thứ Ba Vui Vẻ” đã tạo thêm sân chơi giao lưu sôi nổi và nhận được hiệu ứng tốt từ tập thể CBNV.

### **Tăng cường tinh đoàn kết**

“Đồng chí hướng” là một trong năm giá trị cốt lõi của SeABank, đồng thời cũng là một truyền thống tốt đẹp được tập thể SeABanker phát huy suốt 27 năm qua. Năm 2020, SeABank đã có nhiều hoạt động tăng cường gắn kết nội bộ và hướng tới những giá trị gia đình mang ý nghĩa tốt đẹp.

Chương trình vinh danh thâm niên SeAProud được chính thức triển khai từ giữa năm 2020 với mong muốn phát triển văn hóa tổ chức SeABank, chăm lo, động viên tinh thần làm việc, 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.

Những cuộc thi như: “Gia đình SeABank chống Covid-19” được tổ chức trong giai đoạn luân phiên làm việc; “Trở về tháng Tám tuổi thơ” chia sẻ khoảnh khắc phá cỗ bên nhau hay chương trình SeAFamily được thay đổi cách thức tổ chức thành những món quà ấm áp và hữu ích dành tặng cho gia đình SeABank đã đem lại những giá trị tinh thần không chỉ cho SeABanker mà cho cả “hậu phương vững chắc” - những người thân yêu trong gia đình.

Bên cạnh đó, chuỗi chương trình thường niên dành riêng cho các SeABanker nhí như “Bé SeABank vẽ tranh cuộc sống” hay “Viết thư cho ông già Noel” vẫn luôn nhận được những điều bất ngờ đáng yêu và ngộ nghĩnh.

Với chủ đề “Lời tri ân”, cuộc thi “Bé SeABank vẽ tranh cuộc sống” đã gọi mở cho các em nhỏ thỏa sức sáng tạo về lòng biết ơn, tinh thần đoàn kết dân tộc qua những nét vẽ ngây ngô, giàu cảm xúc. Hơn 50 bức tranh là hơn 50 lời cảm ơn dành cho ba mẹ, người thân, các cô chú bác sỹ, y tá, bộ đội tuyến đầu chống dịch, thầy cô giáo thân yêu, cô chú phi công không ngại gian khổ...

“Viết thư cho Ông già Noel 2020” là dịp để các em nhỏ bày tỏ ước mơ của mình, báo cho “Ông già Noel” những việc tốt đã làm được trong một năm. Gần 140 bức thư là những lời kể chân thành của các em nhỏ về những thành tích học tập, những tình cảm dành cho cha mẹ, anh em...

Đón Tết Tân Sửu 2021, khi thời khắc chuyển giao năm mới đang gõ cửa mỗi nhà thì cũng chính là lúc món quà SeATet đong đầy tình cảm gõ cửa trái tim của các SeABanker và người thân gia đình. Năm 2021, SeATet mang đến món quà “Vị trà đoàn viên” với Hũ đựng trà Chu Đậu cao cấp và Trà Ô long thượng hạng với mong muốn mỗi một tách trà đong đầy cả ngàn yêu thương. Bên mỗi ấm trà Tết, chính là lúc cả gia đình sum vầy, hàn huyên ôn lại năm cũ và chia sẻ về những dự định của năm mới. Hũ đựng trà Chu Đậu với họa tiết cảnh hồng, tượng trưng cho may mắn, sự đủ đầy và nhiều tài lộc.

Những niềm vui từ gia đình nhỏ đã tạo sự gắn kết thêm bền chắc với SeABank và tình cảm ấy tạo nên móng vững chắc cho những cống hiến và nỗ lực không mệt mỏi của CBNV cùng Ngân hàng.

### **Vì SeABank là một nhà**

Với CBNV SeABank, nơi đây không chỉ là nơi để làm việc mà còn là Nơi để yêu thương. SeABank chính là nơi gắn kết những con người lại với nhau thành một tập thể vững chắc và nơi đó chính là Nhà. Tình yêu SeABank, lửa nhiệt huyết được bồi đắp mỗi ngày từ những hoạt động văn hóa, phong trào đến từng hoạt động kinh doanh. Ở SeABank, mỗi giá trị văn hóa mà người SeABanker hướng tới: sự gắn kết, vì cộng đồng, chung chí hướng, khát khao thành công và nỗ lực mỗi ngày để trở nên phi thường vì một mục tiêu chung đưa SeABank phát triển bền vững.

### III. BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VÀ AN SINH XÃ HỘI

Năm 2020, song hành cùng chỉ tiêu về kinh doanh, SeABank luôn hướng tới các hoạt động an sinh xã hội như một trách nhiệm trong cam kết phát triển của ngân hàng. Bên cạnh đó, SeABank cũng luôn tuân thủ các quy định về bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng, tiêu thụ điện nước tiết kiệm, hiệu quả.

#### 1. Tiêu thụ nước:

Nguồn cấp nước sạch cho Tòa nhà 25 Trần Hưng Đạo (gồm Khách sạn Hilton Garden Inn và Hội sở SeABank) được cấp bởi mạng lưới cấp nước sạch của Thành phố Hà Nội. Đơn vị quản lý là Công ty Cổ phần Sản Xuất Kinh doanh nước sạch số 3 Hà Nội. Nước sạch từ mạng lưới cấp nước thành phố được cấp vào bể ngầm đặt tại tầng hầm B2 của Tòa nhà, từ đó, được bơm lên các bể nước mái của 2 khối Tòa nhà. Từ các bể nước này, nước sạch được đưa tới các vị trí sử dụng tại các tầng và được đo đếm bởi đồng hồ nước.

**Lượng nước sử dụng hàng năm:** Nước sạch được sử dụng với các mục đích:

- Nước cho sinh hoạt của cán bộ nhân viên,
- Nước cho tiêu cảnh,
- Nước cho tưới cây,
- Nước cho vận hành kiểm tra hệ thống PCCC và diễn tập PCCC;
- Nước phục vụ công tác vệ sinh tòa nhà và cải tạo tiêu thụ;

Nước thải sinh hoạt không tái sử dụng do không có bể gom nước thải.

Lượng nước sử dụng hàng năm:

Năm	Tổng mức nước (m3)	Định mức nước tiêu cảnh (m3/năm)	Định mức diện tập PCCC và chạy thử bơm PCCC (m3/năm)	Định mức vệ sinh và bảo trì hệ thống vệ sinh (m3/năm)	Nước sinh hoạt (m3/năm)	Bình quân hàng tháng (m3/tháng)	Bình quân số lượng cán bộ nhân viên làm việc tại tòa nhà	Bình quân tiêu thụ nước sinh hoạt (lít/người/ngày)
2015	<b>8.198</b>	144	22	44	<b>7.988</b>	<b>665,67</b>	800	<b>34,67</b>
2016	<b>8.115</b>	144	22	44	<b>7.905</b>	<b>658,75</b>	800	<b>34,31</b>
2017	<b>6.395</b>	144	22	44	<b>6.185</b>	<b>515,42</b>	800	<b>26,84</b>
2018	<b>6.509</b>	144	22	44	<b>6.299</b>	<b>524,92</b>	800	<b>27,34</b>
2019	<b>6.454</b>	144	22	44	<b>6.244</b>	<b>520,33</b>	800	<b>27,10</b>
2020	<b>6.486</b>	144	22	44	<b>6.276</b>	<b>523,00</b>	800	<b>27,24</b>

(định mức sử dụng nước sinh hoạt đối với văn phòng dao động từ 25l-35l/người/ngày)

## 2. Tuân thủ pháp luật về bảo vệ môi trường:

Nước sinh hoạt của Văn phòng được gom và xử lý với công suất 40m<sup>3</sup>/ngày-đêm tại hệ thống đặt dưới tầng hầm B2. Sau đó được thải ra hệ thống thu gom của nước thải sinh hoạt nước thải của thành phố Hà Nội. Hệ thống xử lý nước thải của SeABank đáp ứng tiêu chuẩn xả thải ra môi trường theo QCVN 14:2008/BTNMT cột B.

Theo định kỳ, SeABank thực hiện xin cấp phép xả thải ra môi trường. Giấy phép xả thải gần nhất là Số 331/GP-UBND hiệu lực từ 12/8/2019 đến 12/8/2022 (3 năm). Hàng quý, SeABank tiến hành quan trắc nước thải ra và lập hồ sơ báo cáo định kỳ gửi Sở tài nguyên môi trường TP. Hà Nội.

Tổng số tiền do bị xử phạt vi phạm do không tuân thủ luật pháp và các quy định về môi trường: **Không bị xử phạt.**

Tổng số tiền do bị xử phạt vi phạm do không tuân thủ luật pháp và các quy định về môi trường: **0 VND.**

## 3. Chính sách liên quan đến người lao động

Chỉ tiêu	Năm 2020
<b>Tổng số cán bộ, công nhân viên bình quân (người)</b>	<b>3.983</b>
Tiền lương bình quân tháng (triệu VND)	22,02

Nhận thức được vai trò của việc đảm bảo sức khỏe, an toàn cho người lao động, SeABank luôn tuân thủ các quy định của Pháp luật và thường xuyên tổ chức các hoạt động đào tạo để cập nhật kiến thức, nâng cao ý thức của CBNV. Các hoạt động nhằm đảm bảo sức khỏe, an toàn và phúc lợi cho người lao động được thực hiện hàng năm bao gồm:

- Chương trình khám sức khỏe định kỳ cho CBNV toàn hệ thống: Định kỳ hàng năm SeABank đều triển khai khám sức khỏe định kỳ với danh mục khám sức khỏe nâng cao để mang đến chương trình chăm sóc sức khỏe chất lượng cho CBNV ngân hàng. Trong năm 2020, SeABank tiếp tục mở rộng danh mục và tăng định mức gói khám/CBNV, đồng thời lựa chọn những đối tác khám sức khỏe có chất lượng dịch vụ cao trên thị trường (Vinmec, Bệnh viện đa khoa Hà Nội...) để mang đến cho CBNV quyền lợi và trải nghiệm tốt nhất.



- Chính sách Bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện PVI mở rộng: bên cạnh các quyền lợi bảo hiểm theo quy định chung, CBNV làm việc tại SeABank còn được hưởng chính sách Bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện PVI Care được áp dụng xuyên suốt từ 2011 và không ngừng được mở rộng, bổ sung quyền lợi qua từng năm. Chính sách PVI Care của SeABank được thiết kế với các quyền lợi chăm sóc sức khỏe ưu việt, như: quyền lợi bảo hiểm ngoại trú, nội trú, chăm sóc răng; quyền lợi thai sản, hỗ trợ chi phí khi người lao động bị tai nạn, tử vong;... nhằm mang lại cho CBNV sự bảo vệ toàn diện và quyền lợi sử dụng dịch vụ y tế cao cấp.
- Hoạt động đào tạo cập nhật kiến thức, nâng cao ý thức của người lao động: Để giảm thiểu tai nạn lao động và đảm bảo sức khỏe, an toàn cho người lao động, hàng năm SeABank đều tổ chức tập huấn, đào tạo về an toàn lao động, phòng cháy chữa cháy,... tại nơi làm việc. Qua các buổi đào tạo, người lao động được cập nhật kiến thức và các tình huống thực tế về an toàn lao động từ giảng viên, chính quyền địa phương...

#### 4. Trách nhiệm đối với cộng đồng, địa phương

##### Ưu tiên phát triển giáo dục

Trẻ em là tương lai của đất nước, là nhân tài của dân tộc và việc ươm mầm những hạt giống nhỏ sẽ góp phần đẩy mạnh sự phát triển kinh tế sau này. Nhận thức được tầm quan trọng của việc phát triển hạt giống, SeABank thành lập Quỹ Ươm mầm Ước mơ, trao tặng các suất học bổng khuyến học 1 triệu đồng/tháng kéo dài trọn đời phổ thông cho các em học sinh nghèo hiếu học.

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. Gieo hạt mầm để nhận được quả ngọt, Quỹ Ươm mầm Ước mơ đã đồng hành cùng 2 em học sinh tốt nghiệp đại học, mở rộng một cánh cửa mới chào đón các em đến với những cơ hội phát triển phía trước và cùng với đó mỗi em được nhận một suất học bổng khởi nghiệp trị giá 10 triệu 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 NHNN tại trung ương và địa phương cũng được triển khai thực hiện trong năm 2020 với tổng ngân sách hơn 2,5 tỷ đồng.

Xuân yêu thương 2020 với thông điệp “**Cùng SeABank mang Tết đến mọi nhà**”, các SeABankers từ các chi nhánh và các khối Hội sở đã cùng tổ chức những chuyến đi chở đầy tình yêu thương và nhân ái tới những bệnh nhi có hoàn cảnh gia đình khó khăn, tới những mảnh đời còn bất hạnh và đến những bà con có hoàn cảnh khó khăn tại các địa phương toàn quốc. Hàng trăm suất quà đã được các SeABankers trên khắp mọi miền tổ quốc trao tận tay đến từng người dân, từng hộ gia đình trong không khí đầu xuân ấm áp.

Bên cạnh đó, nối tiếp thành công và tinh thần của những 10 năm vừa qua, nhằm xây dựng một văn hóa doanh nghiệp mạnh mẽ với sứ mệnh phát triển vì cộng đồng, SeABank tiếp tục tổ chức Tuần lễ công dân năm 2020 gắn với chủ đề “**Hơi ấm trao tay – Tình thương lan tỏa**” với nhiều hoạt động ý nghĩa như hỗ trợ quà tặng, vật phẩm cho các tỉnh miền núi phía Bắc, tổ chức hiến máu nhân đạo, hỗ trợ người dân gặp

khó khăn bởi dịch bệnh, thiên tai... Những hoạt động này đã góp phần chia sẻ về vật chất và tinh thần với những gia đình có hoàn cảnh khó khăn, trẻ em nghèo hiếu học trên cả nước, thể hiện tinh thần tương thân tương ái sâu sắc của SeABank dành cho cộng đồng.

### **Trao nhà từ thiện cho những hoàn cảnh khó khăn**

Mỗi năm, SeABank đều dành ngân sách để chi cho các hoạt động xây dựng nhà đồng đội, nhà tình nghĩa cho người dân có công, người dân có hoàn cảnh khó khăn trên khắp cả nước. 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. Đó là sự thể hiện đạo lý, truyền thống tốt đẹp “uống nước nhớ nguồn” của dân tộc; vừa quan tâm, chăm lo, giúp đỡ các gia đình chính sách vượt qua khó khăn, ổn định cuộc sống; vừa góp phần giáo dục, bồi dưỡng, tạo động lực để cán bộ, chiến sĩ nâng cao phẩm chất, đạo đức cách mạng, củng cố niềm tin, phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ chính trị được giao.

### **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 miền Trung Việt Nam còn bị ảnh hưởng liên tiếp bởi 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 tai, 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.

Hướng tới phát triển bền vững, lan tỏa tới cộng đồng thông điệp sống có trách nhiệm với môi trường, năm 2019, chuỗi hoạt động vì môi trường “Let’s Go Green with SeABank” được triển khai và nhận được sự ủng hộ nhiệt tình của toàn thể cán bộ nhân viên cùng khách hàng toàn quốc.

### **Hoạt động thu gom phân loại rác định kỳ hàng tuần tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh**

Hoạt động thu gom rác phân loại là một trong các hoạt động bảo vệ môi trường thiết thực và nổi bật của SeABank từ năm 2019 đến nay. Theo đó, SeABank kết hợp với Doanh nghiệp xã hội Revival Waste thực hiện thu gom, phân loại rác để vận chuyển tới các nhà máy tái chế rác thải.

Định kỳ hàng tuần, tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh, SeABank kêu gọi toàn bộ cán bộ nhân viên và người dân quanh khu vực giao dịch thực hiện phân loại 4 nhóm rác thải tại văn phòng và hộ gia đình (bao bì, nhựa/nilong, giấy và rác thải điện tử) và mang tới địa điểm thu gom tập kết rác thải để đơn vị vận chuyển của Revival Waste thu gom, phân loại và vận chuyển tới các nhà máy để tái chế. Hoạt động này đã rèn luyện được thói quen bảo vệ môi trường, phân loại rác thải và thói quen lựa chọn sử dụng hiệu quả của toàn thể CBNV, gia đình và người dân gần địa điểm kinh doanh của SeABank, đồng thời nhận được nhiều sự ủng hộ nhiệt tình.

Tính đến nay, SeABank đã thu gom hơn 500kg rác phân loại và được vận chuyển về các nhà máy để tái sử dụng cho nhiều hoạt động khác nhau. Trong thời gian tới, SeABank sẽ tiếp tục nhân rộng mô hình này, từng bước giúp nâng cao ý thức của các SeABanker vì môi trường.

## **5. Hoạt động thị trường vốn xanh**

Để phù hợp với xu hướng năng lượng sạch, năng lượng tái tạo và hỗ trợ các giải pháp tài chính cho các chủ đầu tư trong lĩnh vực năng lượng sạch SeABank đã xây dựng ban hành Quy định cấp tín dụng đối với các dự án điện mặt trời. Đối tượng khách hàng mà sản phẩm hướng tới là các KHDNL, các khách hàng SME và các KHCN có nhu cầu vay vốn để thực hiện đầu tư hệ thống điện mặt trời mái nhà và dự án điện mặt trời nổi lưới. Ngay khi sản phẩm được ban hành, các đơn vị kinh doanh của Ngân hàng đã và đang tích cực triển khai, giới thiệu sản phẩm đến các khách hàng tiềm năng, xem xét đánh giá các cơ hội cấp tín dụng cho khách hàng.

Ngoài ra để phù hợp với xu hướng phát triển kinh tế bền vững, gắn phát triển kinh tế với bảo vệ môi trường, SeABank cũng sẽ triển khai một số nội dung nhằm gia tăng dư nợ tín dụng xanh như:

- Tích cực tiếp cận với các khách hàng thuộc các ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh với các sản phẩm thân thiện với môi trường, tiết kiệm tài nguyên thiên nhiên, giảm phát thải khí gây ô nhiễm môi trường, giảm thiểu tác động biến đổi khí hậu như: Du lịch, nông nghiệp (đặc biệt là nông nghiệp công nghệ cao), năng lượng tái tạo..., xây dựng các gói giải pháp phù hợp với nhu cầu của khách hàng, áp dụng các chính sách giá ưu đãi để hỗ trợ chủ đầu tư và phù hợp với năng lực, điều kiện của SeABank.
- Nghiên cứu ban hành thêm các sản phẩm mới dành riêng cho các đối tượng khách hàng, ngành nghề kinh doanh có liên quan đến các lĩnh vực như năng lượng sạch, nông nghiệp công nghệ cao, du lịch... Dự kiến năm 2021, SeABank sẽ nghiên cứu và ban hành Quy định cấp tín dụng đối với các dự án điện gió.

## IV. BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CỦA HĐQT

### 1. Đánh giá tổng thể về hoạt động của Ngân hàng năm 2020

Đơn vị: Tỷ đồng

TT	Chỉ tiêu	2019	Thực hiện 2020	Tăng trưởng so với 2019	Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch
1	Tổng tài sản	157.398	180.207	14,5%	102,6%
2	Huy động tiền gửi của khách hàng	95.727	113.277	18,3%	115%
3	Cho vay khách hàng	98.614	108.869	10,4%	Phù hợp với quy định NHNN
4	Lợi nhuận trước thuế	1.391	1.729	24,3%	114,8%
5	Tỷ lệ nợ xấu	2,31%	1,86%		Hoàn thành

Theo số liệu Báo cáo tài chính kiểm toán Hợp nhất năm 2020

#### a. Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank năm 2020

Trong bối cảnh năm 2020 nền kinh tế thế giới và trong nước bị ảnh hưởng lớn bởi dịch bệnh Covid-19, SeABank đã hoàn thành vượt mức hầu hết các chỉ tiêu kinh doanh và chỉ tiêu tài chính đã được Đại hội đồng cổ đông thường niên đặt ra. Cụ thể như sau:

- Tổng tài sản đạt 180.207 tỷ đồng, tăng ròng 22.809 tỷ đồng tương đương tăng trưởng 14,5% so với năm 2019 và hoàn thành 102,6% kế hoạch năm 2020;
- Huy động tiền gửi của khách hàng đạt 113.277 tỷ đồng, tăng ròng 17.550 tỷ đồng tương đương tăng trưởng 18,3% so với năm 2019 và hoàn thành 115% kế hoạch năm 2020;
- Dự nợ cho vay khách hàng đạt 108.869 tỷ đồng, tăng ròng 10.255 tỷ đồng tương đương tăng trưởng 10,4% so với năm 2019 và đảm bảo phù hợp với quy định của NHNN;
- Lợi nhuận trước thuế đạt 1.729 tỷ đồng, tăng ròng 338 tỷ đồng tương đương tăng trưởng 24,3% so với năm 2019 và hoàn thành 114,8% kế hoạch năm 2020;
- Tỷ lệ nợ xấu của SeABank tại thời điểm 31/12/2020 là 1,86% và luôn được duy trì ở mức dưới 3% trong cả năm 2020.

#### b. Đánh giá kết quả thực hiện các mục tiêu kinh doanh năm 2020

- **Tập trung và đẩy mạnh thu phí dịch vụ và các khoản thu ngoài lãi:** Tỷ trọng thu nhập ngoài lãi của SeABank 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 các sản phẩm/dịch vụ ngân hàng số, bancassurance, thu phí dịch vụ, thu thuần ngoại hối...
- **Phát triển sản phẩm:** Năm 2020, SeABank tập trung phát triển sản phẩm mới/sản phẩm đặc thù có hiệu quả và có khả năng sinh lời cao, phù hợp với nhu cầu từng nhóm khách hàng. Bên cạnh đó, SeABank cũng chú trọng vào việc đa dạng hóa các sản phẩm cho vay và phát triển cho vay tín chấp.
- **Tối ưu hóa chi phí hoạt động:** Chi phí hoạt động năm 2020 tiếp tục được kiểm soát chặt chẽ giúp cho chỉ số CIR (chi phí trên tổng thu nhập thuần) của toàn hệ thống được duy trì ở mức dưới 50% trong năm 2020.

- **Tập trung đầu tư các dự án công nghệ trọng điểm:** SeABank tiếp tục đầu tư và phát triển các dự án nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và tích hợp nền tảng công nghệ vào các sản phẩm, dịch vụ trong năm 2020.
- **Tăng chất lượng tài sản và quản trị chặt chẽ nợ xấu:** Song hành với các mục tiêu tăng trưởng SeABank cũng chú trọng đến việc nâng cao chất lượng tài sản, quản lý và xử lý triệt để các khoản nợ xấu. Điều này giúp cho tỷ lệ nợ xấu của SeABank giảm xuống mức 1,86% tại thời điểm cuối năm 2020.

### c. **Đánh giá một số mảng hoạt động khác trong năm 2020.**

- **Quản trị rủi ro và Kiểm soát tuân thủ:** SeABank tiếp tục thúc đẩy việc thực hiện các chuẩn mực tiên tiến về quản trị rủi ro và kiểm soát nội bộ trong năm 2020 nhằm tạo nền tảng thực hiện chiến lược phát triển giai đoạn 2020 – 2025 và định hướng 2030. Trong 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.
- **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.
- **Phát triển nguồn nhân lực:** 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. Tính đến cuối năm 2020, tổng số CBNV trên toàn hệ thống của SeABank là 3.946 nhân sự.
- **Trách nhiệm với cộng đồng - xã hội:** Trên cơ sở giá trị cốt lõi “Vì cộng đồng”, năm 2020 SeABank tiếp tục thực hiện các hoạt động hướng tới cộng đồng - xã hội thông qua các chương trình phát triển giáo dục, ủng hộ người nghèo, ủng hộ đồng bào gặp thiên tai, thu gom và phân loại rác,...

## 2. **Đánh giá hoạt động của BTGD trong năm 2020**

Năm 2020, HĐQT đánh giá cao những kết quả hoạt động của SeABank và những nỗ lực của Ban Tổng Giám đốc (BTGD) trong hoạt động điều hành Ngân hàng:

- BTGD đã điều hành hoạt động của SeABank bám sát các mục tiêu, định hướng chiến lược đã được Đại hội đồng Cổ đông đề ra và các chỉ đạo của HĐQT trong năm 2020;
- BTGD hoàn thành xuất sắc các chỉ tiêu tăng trưởng tổng tài sản và lợi nhuận bên cạnh việc đảm bảo tỷ lệ nợ xấu ở mức hợp lý: Năm 2020, lợi nhuận trước thuế của SeABank đạt 1.729 tỷ đồng, tăng trưởng 24,3% và hoàn thành 114,8% kế hoạch năm.
- Trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp và sự cạnh tranh ngày càng cao, BTGD đã quyết liệt và liên tục đổi mới, sáng tạo trong hoạt động điều hành hoạt động của Ngân hàng;
- Nhân sự của BTGD tiếp tục được bổ sung, hoàn thiện và nâng cao chất lượng;
- BTGD có sự phân công, phối hợp một cách chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các thành viên và giữa BTGD với các khối, đơn vị trong toàn hệ thống.
- Đảm bảo các hoạt động của Ngân hàng tuân thủ các quy định của pháp luật và Điều lệ của SeABank.

## 3. **Định hướng hoạt động của HĐQT năm 2021**

- Tiếp tục hoàn thiện và chỉ đạo triển khai các định hướng, chiến lược, kế hoạch kinh doanh giai đoạn 2020-2025 và định hướng 2030 một cách hiệu quả, an toàn và phù hợp với thực tế hoạt động của SeABank và chính sách, chỉ đạo của Chính phủ, NHNN;



- Xây dựng và thực hiện các chiến lược kinh doanh với trọng tâm hướng đến việc trở thành ngân hàng bán lẻ tiêu biểu được yêu thích nhất Việt Nam;
- Chỉ đạo thực hiện các giải pháp mở rộng tín dụng có hiệu quả đi đôi với kiểm soát chất lượng tín dụng, bảo đảm tăng trưởng tín dụng phù hợp với quy mô, cơ cấu nguồn vốn của Ngân hàng; chỉ đạo rà soát, sửa đổi quy chế, quy trình, chính sách tín dụng phù hợp với quy định mới của NHNN trong hoạt động cho vay và đảm bảo đơn giản hóa thủ tục vay vốn;
- Chỉ đạo tiếp tục kiện toàn mô hình tổ chức; tăng cường năng lực tài chính, quản trị rủi ro, hệ thống kiểm soát, kiểm toán nội bộ; nâng cao chất lượng tài sản, chất lượng tín dụng và xử lý nợ xấu, tích cực cơ cấu lại tài sản và nguồn vốn theo hướng thu hẹp chênh lệch kỳ hạn nguồn vốn và sử dụng vốn; tăng tỷ trọng nguồn vốn có tính ổn định cao, đảm bảo tỷ lệ an toàn vốn (CAR) theo Basel II;
- Tăng cường giám sát và chỉ đạo thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật hệ thống CNTT của SeABank, và ưu tiên chỉ đạo triển khai các dự án công nghệ và vận hành tập trung để hỗ trợ hoạt động kinh doanh theo chiến lược “Hội tụ số” của Ngân hàng;
- Tiếp tục hoàn thiện hệ thống quản trị công ty theo hướng công khai, minh bạch theo quy định của pháp luật và các tiêu chuẩn tiên tiến, nhằm mang lại những lợi ích lâu dài cho cổ đông cũng như tạo cơ hội cho các nhà đầu tư tiếp cận và có thể đầu tư vào Ngân hàng trong tương lai;
- Tăng cường hoạt động của các Ủy ban trực thuộc HĐQT cũng như hoạt động giám sát cấp cao theo các quy định của pháp luật và SeABank;
- Tăng cường giám sát và đưa ra các hỗ trợ kịp thời, hiệu quả đối với BTGD nhằm khai thác, tận dụng tối đa các thời cơ, lợi thế kinh doanh của SeABank;
- Tiếp tục duy trì và mở rộng các hoạt động vì cộng đồng - xã hội, phát triển bền vững và phát triển văn hóa doanh nghiệp, đề cao tính sáng tạo và đào tạo nâng cao kỹ năng nghiệp vụ nhân sự, phát triển nguồn nhân lực có chất lượng phù hợp với chiến lược kinh doanh mới;
- Tiếp tục triển khai các hoạt động của HĐQT nhiệm kỳ 2018 - 2023.

#### **4. Kế hoạch kinh doanh năm 2021**

##### **a. Định hướng kinh doanh của SeABank năm 2021**

Năm 2020, dịch Covid-19 đang tác động mạnh đến tăng trưởng kinh tế toàn cầu và khu vực cũng như kinh tế Việt Nam. Đông Nam Á hiện là một trong những khu vực đang đứng trước nguy cơ cao nhất vì có mối quan hệ chặt chẽ với nền kinh tế địa phương khổng lồ của Trung Quốc. Chính phủ yêu cầu thực hiện “mục tiêu kép”, vừa quyết liệt phòng, chống, khống chế dịch, vừa tập trung tháo gỡ khó khăn, thúc đẩy sản xuất, kinh doanh, bảo đảm an sinh xã hội, phân đầu cao nhất thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội đã đề ra. Nghị quyết của Chính phủ đề ra một số chỉ tiêu chủ yếu: Tổng sản phẩm trong nước (GDP) tăng khoảng 6%. GDP bình quân đầu người khoảng 3.700 USD. Tốc độ tăng chỉ số giá tiêu dùng (CPI) bình quân khoảng 4%. Vì vậy, ngành Ngân hàng cần có những biện pháp thích hợp để đối mặt với khó khăn như hỗ trợ khách hàng về thời hạn trả nợ, lãi suất, giảm phí, các chính sách tín dụng phù hợp và đồng thời đề ra các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt.

Bên cạnh đó, với mặt bằng lãi suất thấp, khả năng kiểm soát dịch bệnh bằng vắc xin đã hiện hữu, nhu cầu tiêu dùng trong nước gia tăng, đầu tư công được đẩy mạnh, thị trường chứng khoán năm 2021 được kỳ vọng có mức tăng trưởng tương đối tốt, thuận lợi cho việc phát triển kinh tế.

Căn cứ trên các đánh giá về hình tình kinh tế - xã hội, với chiến lược đầy mạnh số hóa, năm 2021, mục tiêu kinh doanh của SeABank như sau:

- 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.

**b. 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%.

Đơn vị: Tỷ đồng

TT	Chỉ tiêu	Cuối kỳ		Tăng trưởng so với 2020	
		2020	2021	Tăng ròng	%
1	Tổng tài sản	180.207	198.229	18.022	10%
2	Huy động tiền gửi của khách hàng	113.277	124.277	11.000	9,7%
3	Dư nợ cho vay khách hàng	108.869	122.978	14.109	13%
4	Lợi nhuận trước thuế	1.729	2.414	685	39,6%
5	Lợi nhuận sau thuế	1.360	1.931	571	42%
6	Tỷ lệ nợ xấu	1,86%	<3%		

**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.

**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.

**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.

### **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 KHDN nhằm tăng nguồn thu phí từ khách hàng. Đồng thời, phát triển các sản phẩm ngoại hối nhằm gia tăng nguồn thu dịch vụ.

### **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.

## V. QUẢN TRỊ CÔNG TY

### 1. Cơ cấu và hoạt động của HĐQT năm 2020

#### a. Cơ cấu của HĐQT

TT	Họ và tên	Chức danh	Số lượng cổ phiếu sở hữu	Tỷ lệ cổ phiếu sở hữu
1	Ông Lê Văn Tần	Chủ tịch HĐQT	50.000	0,004%
2	Bà Nguyễn Thị Nga	Phó Chủ tịch Thường trực HĐQT	-	-
3	Bà Lê Thu Thủy	Phó Chủ tịch HĐQT kiêm Tổng Giám đốc	35.033.557	2,898%
4	Bà Khúc Thị Quỳnh Lâm	Phó Chủ tịch HĐQT	28.945	0,002%
5	Ông Hoàng Minh Tân	Thành viên HĐQT	20.000	0,002%
6	Ông Bùi Trung Kiên	Thành viên HĐQT	-	-
7	Bà Ngô Thị Nhài	Thành viên độc lập HĐQT	-	-

#### b. Hoạt động của HĐQT năm 2020

Trong năm 2020, HĐQT SeABank đã tổ chức các phiên họp cũng như lấy ý kiến các thành viên bằng văn bản để thông qua các vấn đề thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật và SeABank. Các phiên họp và lấy ý kiến bằng văn bản được tổ chức theo đúng trình tự, thủ tục với sự tham gia 100% của 6/7 thành viên HĐQT và 90,5% của 1/7 thành viên HĐQT. Chi tiết các Nghị quyết/Quyết định của HĐQT trong năm 2020 đã được SeABank công bố thông tin tại [Báo cáo tình hình quản trị công ty năm 2020](#).

#### c. Hoạt động của thành viên độc lập HĐQT năm 2020

HĐQT SeABank hiện có 01 thành viên độc lập là bà Ngô Thị Nhài. Bà Ngô Thị Nhài cũng đồng thời là thành viên của Ủy ban Quản lý rủi ro trực thuộc HĐQT. Năm 2020, thành viên độc lập HĐQT đã tham gia đầy đủ và tích cực đóng góp ý kiến tại các phiên họp/lấy ý kiến bằng văn bản của HĐQT cũng như Ủy ban Quản lý rủi ro trực thuộc HĐQT.

Năm 2020, thành viên độc lập đánh giá HĐQT SeABank đã hoạt động một cách hiệu quả, minh bạch và trách nhiệm trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật và SeABank. Đồng thời, HĐQT cũng đã hoàn thành hầu hết các kế hoạch, nhiệm vụ được ĐHCĐ thường niên năm 2020 đề ra.

#### d. Hoạt động của các tiểu ban thuộc HĐQT năm 2020

SeABank đã thành lập 2 Ủy ban giúp việc trực thuộc HĐQT theo quy định của Luật các Tổ chức tín dụng, cụ thể bao gồm:

##### o Ủy ban Quản lý rủi ro (UB QLRR):

Năm 2020, trong bối cảnh dịch COVID 19 diễn biến phức tạp, SeABank đã triển khai hoạt động kinh doanh theo hướng duy trì hoạt động kinh doanh liên tục và có tăng trưởng, đồng thời đảm bảo an toàn cho CBNV và công tác quản trị rủi ro trên toàn hệ thống. UB QLRR đã tổ chức 02 phiên họp định kỳ, phối hợp với các phòng ban có liên quan để tiếp tục xây dựng và hoàn thiện các chính sách của

SeABank, tham mưu đề xuất cho HĐQT về các chiến lược, chính sách quản lý rủi ro, các biện pháp phòng ngừa rủi ro trên nhiều mặt hoạt động như Ban hành Chiến lược rủi ro lãi suất trên sổ Ngân hàng; Quản lý rủi ro đối với Công ty con của SeABank; Sửa đổi, bổ sung Quyết định số 753/2017/QĐ-HĐQT về việc thành lập Khối Quản trị Rủi ro; Ban hành quy định chiến lược quản lý rủi ro tín dụng tại SeABank; Chiến lược quản trị rủi ro thị trường tại SeABank... và các nội dung khác thuộc thẩm quyền của UB QLRR.

UB QLRR cũng đóng vai trò tích cực trong việc xúc tiến triển khai Basel II, giúp SeABank áp dụng sớm ICAAP theo Thông tư 13. Cụ thể đã tham mưu cho HĐQT ban hành Quy định và Quy trình Đánh giá nội bộ về mức đủ vốn (ICAAP) theo Thông tư 13 tại SeABank; ban hành Quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của SeABank...

o **Ủy ban Nhân sự (UBNS):**

Năm 2020, UBNS tham gia xem xét các trường hợp bổ nhiệm cán bộ lãnh đạo cấp cao của Ngân hàng như bổ nhiệm Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Chi nhánh của một số đơn vị và một số nội dung khác thuộc thẩm quyền theo quy định.

UBNS đã hoạt động tích cực và hiệu quả trong việc đưa ra các định hướng, chính sách và chương trình về các chủ đề chính, bao gồm:

- Dự án Xây dựng hệ thống KPIs cho các Đơn vị Hội sở với sự tư vấn của Công ty Mercer Singapore;
- Dự án Xây dựng Chính sách Lương Kinh doanh (sales incentive plan) và Thưởng theo Năng suất/ Hiệu quả làm việc (Productivity/ Performance Bonus Plan) cho các Khối Kinh doanh của Ngân hàng với sự tư vấn của Công ty Mercer Singapore;
- Chương trình đánh giá, quy hoạch và bổ nhiệm CBNV tại các Khối Hội sở năm 2020;
- Chương trình đánh giá năng lực và quy hoạch Trưởng nhóm kinh doanh trực tiếp năm 2020;
- Chương trình đánh giá, xác định cấp bậc đối với đội ngũ cán bộ kinh doanh tại Đơn vị kinh doanh năm 2020;
- Chương trình đánh giá năng lực và quy hoạch nhóm Giám đốc SeABank tiềm năng;
- Chính sách Bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cho CBNV SeABank và các công ty thành viên năm 2021-2022;
- Xem xét các đề xuất của BTGD để đảm bảo tình hình hoạt động của Ngân hàng trong tình hình có đại dịch Covid trong năm 2020 như chế độ làm việc luân phiên...
- Chương trình đóng Gap lương và phụ cấp hiệu quả công việc bình quân năm 2021.

## 2. Cơ cấu và hoạt động của Ban Kiểm soát (BKS) năm 2020

### a. Cơ cấu của BKS

STT	Thành viên BKS	Chức vụ	Số lượng cổ phiếu sở hữu	Tỷ lệ cổ phiếu sở hữu
1	Bà Đoàn Thị Thanh Hương	Trưởng BKS	-	0,000%
2	Bà Vũ Thị Ngọc Quỳnh	Thành viên BKS	20.000	0,002%
3	Bà Nguyễn Thị Phụng	Thành viên BKS	20.000	0,002%

### b. Hoạt động của BKS năm 2020



STT	Thành viên BKS	Số buổi họp tham dự	Tỷ lệ tham dự họp	Tỷ lệ biểu quyết
1	Bà Đoàn Thị Thanh Hương	4	100%	100%
2	Bà Vũ Thị Ngọc Quỳnh	4	100%	100%
3	Bà Nguyễn Thị Phượng	4	100%	100%

**c. Hoạt động giám sát của BKS đối với HĐQT, BTGD điều hành và cổ đông:**

- BKS giám sát việc tuân thủ các quy định Pháp luật, NHNN và Điều lệ ngân hàng trong công tác quản trị, điều hành Ngân hàng.
- Giám sát thông qua việc hoạt động kiểm toán nội bộ đối với hệ thống Ngân hàng, công ty con, bao gồm đánh giá hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ.
- BKS giám sát việc thực hiện các mục tiêu, nghị quyết đã được ĐHĐCĐ thông qua và các kế hoạch cụ thể do HĐQT, BTGD chỉ đạo đối với các đơn vị trong Ngân hàng nhằm đảm bảo việc chỉ đạo, quản trị điều hành được sát sao, hướng tới mục tiêu chung của Ngân hàng.
- BKS thực hiện giám sát hoạt động quản trị điều hành thông qua Giám sát Bảng tổng kết tài sản và việc chấp hành các quy định của NHNN liên quan đến hệ số an toàn vốn, trích lập dự phòng rủi ro, giám sát việc chấp hành các quy định nội bộ của SeABank về chi tiêu nội bộ, huy động vốn, sử dụng vốn, giao dịch ngân quỹ, chất lượng tín dụng...
- Thẩm định báo cáo tài chính 6 tháng đầu năm và hàng năm của Ngân hàng.

**d. Sự phối hợp hoạt động giữa BKS đối với hoạt động của HĐQT, Ban Giám đốc điều hành và các cán bộ quản lý khác:**

- BKS và Kiểm toán nội bộ đã kịp thời thông báo, làm việc với HĐQT, Tổng Giám đốc và các thành viên Ban Điều hành để có các quyết định, chỉ đạo quyết liệt nhằm ngăn ngừa và xử lý các tồn tại trong hoạt động, góp phần nâng cao năng lực của hệ thống kiểm soát nội bộ, hoàn thiện các quy định, cải tiến quy trình, sản phẩm, quản trị rủi ro trong kinh doanh và nâng cao năng lực quản trị điều hành của hệ thống.
- HĐQT, Ban Điều hành đã nỗ lực khắc phục các tồn tại theo khuyến nghị của BKS và Kiểm toán nội bộ, tạo điều kiện để BKS thực hiện nhiệm vụ.

**e. Hoạt động khác của BKS:**

- Báo cáo liên quan đến công tác phòng chống rửa tiền theo yêu cầu của NHNN.
- Báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của NHNN, cơ quan Thanh tra giám sát Ngân hàng.
- Giám sát việc thực hiện Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2016-2020 của SeABank.
- Theo dõi, lập danh sách người có liên quan của Ngân hàng.

**3. Thù lao và chi phí của HĐQT, BKS, BTGD năm 2020**

TT		Năm 2020 (Triệu đồng)
<b>I</b>	<b>Tổng Thù lao và chi phí hoạt động của HĐQT, BKS</b>	<b>11.468</b>
1	Thù lao HĐQT	9.320
2	Thù lao BKS	1.880
3	Chi phí lễ tân, khánh tiết và chi phí khác của HĐQT, BKS	268
<b>II</b>	<b>Tiền lương, thưởng và phúc lợi khác của BTGD năm 2020</b>	<b>33.062</b>

**4. Một số giao dịch năm 2020****Giao dịch cổ phiếu của người nội bộ năm 2020**

Xem chi tiết tại Phụ lục số 05 tại [Báo cáo tình hình quản trị công ty năm 2020.](#)

**Giao dịch với các bên có liên quan năm 2020**

Xem chi tiết tại Phụ lục số 02 và 03 tại [Báo cáo tình hình quản trị công ty năm 2020.](#)

## **VI. BÁO CÁO KIỂM TOÁN NĂM 2020**

### **BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP**

#### **Kính gửi các Cổ đông**

#### **Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á**

Chúng tôi đã kiểm toán báo cáo tài chính hợp nhất đính kèm của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á (“Ngân hàng”) và các công ty con (gọi chung là “SeABank”), bao gồm bảng cân đối kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2020, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm kết thúc cùng ngày và các thuyết minh kèm theo được Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng phê duyệt phát hành ngày 15 tháng 03 năm 2021, được trình bày từ trang 5 đến trang 72.

#### **Trách nhiệm của Ban Tổng Giám đốc**

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng chịu trách nhiệm lập và trình bày trung thực và hợp lý báo cáo tài chính hợp nhất này theo các Chuẩn mực Kế toán Việt Nam, Chế độ Kế toán Việt Nam áp dụng cho các tổ chức tín dụng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất, và chịu trách nhiệm về kiểm soát nội bộ mà Ban Tổng Giám đốc xác định là cần thiết để đảm bảo việc lập báo cáo tài chính hợp nhất không có sai sót trọng yếu do gian lận hay nhầm lẫn.

#### **Trách nhiệm của kiểm toán viên**

Trách nhiệm của chúng tôi là đưa ra ý kiến về báo cáo tài chính hợp nhất này dựa trên kết quả kiểm toán của chúng tôi. Chúng tôi đã thực hiện công việc kiểm toán theo các Chuẩn mực Kiểm toán Việt Nam. Các chuẩn mực này yêu cầu chúng tôi tuân thủ chuẩn mực và các quy định về đạo đức nghề nghiệp và lập kế hoạch và thực hiện cuộc kiểm toán để đạt được sự đảm bảo hợp lý về việc liệu báo cáo tài chính hợp nhất có còn sai sót trọng yếu hay không.

Công việc kiểm toán bao gồm việc thực hiện các thủ tục nhằm thu thập các bằng chứng kiểm toán về các số liệu và các thuyết minh trong báo cáo tài chính. Các thủ tục được lựa chọn dựa trên xét đoán của kiểm toán viên, bao gồm đánh giá rủi ro có sai sót trọng yếu trong báo cáo tài chính do gian lận hoặc nhầm lẫn. Khi thực hiện các đánh giá rủi ro này, kiểm toán viên xem xét kiểm soát nội bộ của Ngân hàng liên quan tới việc lập và trình bày báo cáo tài chính trung thực và hợp lý nhằm thiết kế các thủ tục kiểm toán phù hợp với tình hình thực tế, tuy nhiên không nhằm mục đích đưa ra ý kiến về hiệu quả của kiểm soát nội bộ của Ngân hàng. Công việc kiểm toán cũng bao gồm việc đánh giá tính thích hợp của các chính sách kế toán được áp dụng và tính hợp lý của các ước tính kế toán của Ban Tổng Giám đốc, cũng như đánh giá việc trình bày tổng thể báo cáo tài chính.

Chúng tôi tin rằng các bằng chứng kiểm toán mà chúng tôi thu được là đầy đủ và thích hợp làm cơ sở cho ý kiến kiểm toán của chúng tôi.

#### **Ý kiến của kiểm toán viên**

Theo ý kiến của chúng tôi, báo cáo tài chính hợp nhất đã phản ánh trung thực và hợp lý, trên các khía cạnh trọng yếu, tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á và các công ty con tại ngày 31 tháng 12 năm 2020, kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và lưu chuyển tiền tệ hợp nhất của Ngân hàng và các công ty con cho năm kết thúc cùng ngày, phù hợp với các Chuẩn mực Kế toán Việt Nam, Chế độ Kế toán Việt Nam áp dụng cho các Tổ chức tín dụng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính.

#### **Vấn đề khác**

BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2020

Báo cáo tài chính hợp nhất cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Ngân hàng và các công ty con được kiểm toán bởi một công ty kiểm toán khác và công ty kiểm toán này đã đưa ra ý kiến chấp nhận toán phần đối với báo cáo tài chính đó trong báo cáo kiểm toán ngày 16 tháng 3 năm 2020.

**Công ty TNHH KPMG**

Việt Nam

Báo cáo kiểm toán số: 20-02-00250-21-4

---

Wang Toon Kim

Giấy Chứng nhận Đăng ký Hành nghề

Kiểm toán số 0557-2018-007-1

*Phó Tổng Giám đốc*

Hà Nội, ngày 15 tháng 03 năm 2021

---

Trần Đình Vinh

Giấy Chứng nhận Đăng ký Hành nghề

Kiểm toán số 0339-2018-007-1

		<b>Thuyết minh</b>	<b>31/12/2020</b> Triệu VND	<b>31/12/2019</b> Triệu VND
<b>A</b>	<b>TÀI SẢN</b>			
<b>I</b>	<b>Tiền mặt và vàng</b>	<b>4</b>	<b>1.012.228</b>	<b>1.290.009</b>
<b>II</b>	<b>Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam</b>	<b>5</b>	<b>3.374.359</b>	<b>3.231.833</b>
<b>III</b>	<b>Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng (“TCTD”) khác</b>	<b>6</b>	<b>25.741.179</b>	<b>25.399.935</b>
1	Tiền gửi tại các TCTD khác		25.641.179	24.135.256
2	Cho vay các TCTD khác		100.000	1.264.679
<b>IV</b>	<b>Chứng khoán kinh doanh</b>	<b>7</b>	<b>2.693.849</b>	<b>1.262.704</b>
1	Chứng khoán kinh doanh		2.705.920	1.310.696
2	Dự phòng rủi ro chứng khoán kinh doanh		(12.071)	(47.992)
<b>V</b>	<b>Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác</b>	<b>8</b>	<b>144.604</b>	<b>33.417</b>
<b>VI</b>	<b>Cho vay khách hàng</b>		<b>107.760.914</b>	<b>97.484.362</b>
1	Cho vay khách hàng	9	108.869.236	98.613.839
2	Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	10	(1.108.322)	(1.129.477)
<b>VIII</b>	<b>Chứng khoán đầu tư</b>		<b>32.180.304</b>	<b>20.654.282</b>
1	Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	11	31.901.137	20.368.222
2	Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn	11	319.364	319.364
3	Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư	12	(40.197)	(33.304)
<b>IX</b>	<b>Góp vốn, đầu tư dài hạn</b>	<b>13</b>	<b>102.912</b>	<b>120.759</b>
4	Đầu tư dài hạn khác		131.666	147.848
5	Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn		(28.754)	(27.089)



		<b>Thuyết minh</b>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
			<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>X</b>	<b>Tài sản cố định (“TSCĐ”)</b>		<b>862.487</b>	<b>770.572</b>
1	Tài sản cố định hữu hình	14	283.496	211.740
a	<i>Nguyên giá</i>		739.271	630.071
b	<i>Hao mòn TSCĐ</i>		(455.775)	(418.331)
3	Tài sản cố định vô hình	15	578.991	558.832
a	<i>Nguyên giá</i>		741.512	696.981
b	<i>Hao mòn TSCĐ</i>		(162.521)	(138.149)
<b>XI</b>	<b>Bất động sản đầu tư</b>		<b>240.934</b>	<b>241.518</b>
a	<i>Nguyên giá</i>		249.060	248.295
b	<i>Hao mòn bất động sản đầu tư</i>		(8.126)	(6.777)
<b>XII</b>	<b>Tài sản Có khác</b>	<b>16</b>	<b>6.093.518</b>	<b>6.908.897</b>
1	Các khoản phải thu		1.282.827	1.134.339
2	Các khoản lãi, phí phải thu		2.598.213	3.380.276
4	Tài sản Có khác		2.247.143	2.421.265
	<i>Trong đó: Lợi thế thương mại</i>		551.843	623.048
5	Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác		(34.665)	(26.983)
	<b>TỔNG TÀI SẢN</b>		<b>180.207.288</b>	<b>157.398.288</b>

	<b>Thuyết minh</b>	<b>31/12/2020 Triệu VND</b>	<b>31/12/2019 Triệu VND</b>
<b>B</b>	<b>NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		
	<b>NỢ PHẢI TRẢ</b>		
<b>I</b>	<b>Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước</b>	<b>17</b>	<b>205.702</b>
			<b>238.592</b>
<b>II</b>	<b>Tiền gửi và vay các TCTD khác</b>	<b>18</b>	<b>42.516.673</b>
			<b>31.469.651</b>
1	Tiền gửi của các TCTD khác		25.388.472
2	Vay các TCTD khác		17.128.201
<b>III</b>	<b>Tiền gửi của khách hàng</b>	<b>19</b>	<b>113.276.597</b>
			<b>95.727.318</b>
<b>V</b>	<b>Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay TCTD chịu rủi ro</b>		<b>1.020</b>
			<b>1.020</b>
<b>VI</b>	<b>Phát hành giấy tờ có giá</b>	<b>20</b>	<b>7.064.740</b>
			<b>15.679.180</b>
<b>VII</b>	<b>Các khoản nợ khác</b>	<b>21</b>	<b>3.472.178</b>
			<b>3.356.685</b>
1	Các khoản lãi, phí phải trả		3.065.150
3	Các khoản phải trả và công nợ khác		407.028
	<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ</b>		<b>166.536.910</b>
	<b>VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		
<b>VIII</b>	<b>Vốn và các quỹ</b>	<b>22</b>	<b>13.670.378</b>
			<b>10.925.842</b>
1	Vốn		12.087.442
			9.369.000
a	Vốn điều lệ		12.087.442
			9.369.000
2	Các quỹ của tổ chức tín dụng		456.110
			231.990
5	Lợi nhuận chưa phân phối		1.126.826
			1.324.852
	<b>TỔNG VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		<b>13.670.378</b>
			<b>10.925.842</b>
	<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		<b>180.207.288</b>
			<b>157.398.288</b>

Thuyết minh	31/12/2020	31/12/2019
	<u>Triệu VND</u>	<u>Triệu VND</u>

**CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN****I NGHĨA VỤ NỢ TIỀM ẨN VÀ  
CÁC CAM KẾT KHÁC**

1	Bảo lãnh vay vốn	32	-	101.349
2	Cam kết giao dịch hối đoái	32		
	<i>Cam kết mua ngoại tệ</i>		541.303	3.999.584
	<i>Cam kết bán ngoại tệ</i>		447.726	3.373.657
	<i>Cam kết mua - giao dịch hoán đổi tiền tệ</i>		30.139.120	55.137.961
	<i>Cam kết bán - giao dịch hoán đổi tiền tệ</i>		23.652.400	51.524.978
3	Cam kết trong nghiệp vụ L/C	32	657.643	572.337
4	Bảo lãnh khác	32	2.567.945	4.653.959
6	Hợp đồng hoán đổi lãi suất	32	9.805.803	4.987.983

Ngày 15 tháng 03 năm 2021

Người lập:

Người phê duyệt:

Người phê duyệt:

*Đã ký**Đã ký**Đã ký*

Nghiêm Thị Thu Nga

Nguyễn Thị Hoài Phương

Nguyễn Thị Thu Hương

*Người lập biểu**Kế toán trưởng**Phó Tổng Giám đốc*

		<b>Thuyết minh</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
			<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
1	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự		10.695.780	10.208.207
2	Chi phí lãi và các chi phí tương tự		(7.634.064)	(7.313.638)
<b>I</b>	<b>Thu nhập lãi thuần</b>	<b>25</b>	<b>3.061.716</b>	<b>2.894.569</b>
3	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ		522.679	523.230
4	Chi phí hoạt động dịch vụ		(166.481)	(187.744)
<b>II</b>	<b>Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ</b>	<b>26</b>	<b>356.198</b>	<b>335.486</b>
<b>III</b>	<b>Lãi thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối</b>	<b>27</b>	<b>74.729</b>	<b>10.301</b>
<b>IV</b>	<b>Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh</b>	<b>28</b>	<b>166.774</b>	<b>171.124</b>
<b>V</b>	<b>Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư</b>	<b>29</b>	<b>171.671</b>	<b>235.002</b>
5	Thu nhập từ hoạt động khác		1.152.398	1.676.931
6	Chi phí hoạt động khác		(404.105)	(143.225)
<b>VI</b>	<b>Lãi thuần từ hoạt động khác</b>	<b>30</b>	<b>748.293</b>	<b>1.533.706</b>
<b>VII</b>	<b>Thu nhập từ góp vốn mua cổ phần</b>		<b>4.306</b>	<b>30.625</b>
<b>VIII</b>	<b>Chi phí hoạt động</b>	<b>31</b>	<b>(2.177.375)</b>	<b>(1.988.350)</b>
<b>IX</b>	<b>Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>		<b>2.406.312</b>	<b>3.222.463</b>
<b>X</b>	<b>Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>		<b>(677.376)</b>	<b>(1.831.765)</b>
<b>XI</b>	<b>Tổng lợi nhuận trước thuế (mang sang trang sau)</b>		<b>1.728.936</b>	<b>1.390.698</b>

		<b>Thuyết minh</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
			<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>XI</b>	<b>Tổng lợi nhuận trước thuế (mang sang từ trang trước)</b>		<b>1.728.936</b>	<b>1.390.698</b>
7	Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp hiện hành		(368.471)	(292.246)
<b>XII</b>	<b>Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp</b>	<b>33</b>	<b>(368.471)</b>	<b>(292.246)</b>
<b>XIII</b>	<b>Lợi nhuận sau thuế</b>		<b>1.360.465</b>	<b>1.098.452</b>
<b>XV</b>	<b>Lãi cơ bản trên cổ phiếu (VND/cổ phiếu)</b>	<b>34</b>	<b>1.219</b>	<b>1.139</b>

Ngày 15 tháng 03 năm 2021

Người lập:

Người phê duyệt:

Người phê duyệt:

*Đã ký*

*Đã ký*

*Đã ký*

Nghiêm Thị Thu Nga

Nguyễn Thị Hoài Phương

Nguyễn Thị Thu Hương

*Người lập biểu*

*Kế toán trưởng*

*Phó Tổng Giám đốc*



	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH</b>		
01 Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được	11.477.843	9.665.869
02 Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả	(7.588.326)	(7.060.746)
03 Thu nhập thuần từ hoạt động dịch vụ nhận được	355.953	335.013
04 Chênh lệch số tiền thực thu, thực chi từ hoạt động kinh doanh (ngoại tệ, vàng và chứng khoán)	384.546	399.698
05 Thu nhập khác	722.095	1.520.787
06 Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý, bù đắp bằng nguồn rủi ro	43.904	13.455
07 Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ	(2.099.735)	(1.959.284)
08 Tiền thuế thu nhập doanh nghiệp thực nộp trong năm	(361.787)	(234.669)
<b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và nợ hoạt động</b>	<b>2.934.493</b>	<b>2.680.123</b>
<b>Những thay đổi về tài sản hoạt động</b>		
09 Giảm các khoản tiền gửi và cho vay các TCTD khác	1.164.679	1.498.510
10 (Tăng)/giảm các khoản về kinh doanh chứng khoán	(12.929.439)	5.207.761
11 Tăng các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	(111.187)	(103.647)
12 Tăng các khoản cho vay khách hàng	(10.255.397)	(12.920.027)
13 Sử dụng dự phòng	(698.532)	(2.847.294)
14 Giảm khác về tài sản hoạt động	3.335	216.866
<b>Những thay đổi về nợ hoạt động</b>		
15 Giảm các khoản nợ Chính phủ và NHNNVN	(32.890)	(7.043.560)
16 Tăng tiền gửi và vay từ các TCTD khác	11.047.022	2.220.865
17 Tăng tiền gửi của khách hàng	17.549.279	11.382.761
18 (Giảm)/tăng phát hành giấy tờ có giá	(8.614.440)	7.574.180
20 Tăng/(giảm) khác về nợ hoạt động	63.071	(88.206)
<b>I LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH</b>	<b>119.994</b>	<b>7.778.332</b>

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ</b>		
01 Mua sắm tài sản cố định	(177.467)	(53.262)
02 Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	491	-
04 Mua sắm bất động sản đầu tư	(4.864)	(8.749)
05 Tiền thu từ bán, thanh lý bất động sản đầu tư	4.344	6.696
08 Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác	17.082	141.993
09 Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn	4.306	9.454
<b>II LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ</b>	<b>(156.108)</b>	<b>96.132</b>
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH</b>		
01 Tăng vốn cổ phần từ phát hành cổ phiếu	1.406.782	1.681.000
<b>III LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH</b>	<b>1.406.782</b>	<b>1.681.000</b>
<b>IV LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TRONG NĂM</b>	<b>1.370.668</b>	<b>9.555.464</b>
<b>V TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN ĐẦU NĂM</b>	<b>28.657.098</b>	<b>19.101.634</b>
<b>VII TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN CUỐI NĂM (THUYẾT MINH 35)</b>	<b>30.027.766</b>	<b>28.657.098</b>

Ngày 15 tháng 03 năm 2021

Người lập:

Người phê duyệt:

Người phê duyệt:

*Đã ký*

*Đã ký*

*Đã ký*

Nghiêm Thị Thu Nga

Nguyễn Thị Hoài Phương

Nguyễn Thị Thu Hương

*Người lập biểu*

*Kế toán trưởng*

*Phó Tổng Giám đốc*

Các thuyết minh này là bộ phận hợp thành và cần được đọc đồng thời với báo cáo tài chính hợp nhất đính kèm.

## **1. Đơn vị báo cáo**

### **(a) Thành lập và hoạt động**

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á (“Ngân hàng”) là một ngân hàng thương mại cổ phần được thành lập và đăng ký tại nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

Ngân hàng được thành lập theo Giấy phép Hoạt động Ngân hàng số 0051/QĐ/NH-GP do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (“NHNNVN”) cấp ngày 25 tháng 3 năm 1994. Thời gian hoạt động theo giấy phép là 99 năm kể từ ngày 25 tháng 3 năm 1994.

Các hoạt động chính của Ngân hàng bao gồm huy động và nhận tiền gửi ngắn, trung và dài hạn từ các tổ chức và cá nhân; cung cấp tín dụng ngắn, trung và dài hạn dựa trên tính chất và khả năng cung ứng nguồn vốn của Ngân hàng; thực hiện các nghiệp vụ thanh toán, ngân quỹ và các dịch vụ ngân hàng khác được NHNNVN cho phép; thực hiện góp vốn, mua cổ phần, đầu tư trái phiếu và kinh doanh ngoại tệ theo quy định của pháp luật.

### **(b) Vốn điều lệ**

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2020, vốn điều lệ của Ngân hàng là 12.087.442 triệu Đồng Việt Nam (31/12/2019: 9.369.000 triệu Đồng Việt Nam). Ngân hàng đã phát hành 1.208.744.208 cổ phiếu phổ thông, với mệnh giá của mỗi cổ phiếu là 10.000 Đồng Việt Nam.

### **(c) Địa điểm và mạng lưới hoạt động**

Hội sở chính của Ngân hàng đặt tại số 25, Phố Trần Hưng Đạo, Phường Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam. Tại ngày 31 tháng 12 năm 2020, Ngân hàng có một (01) Hội sở chính, một (01) văn phòng đại diện, bốn mươi bốn (44) chi nhánh, một trăm hai mươi chín (129) phòng giao dịch trên cả nước và hai (02) công ty con (31/12/2019: một (01) Hội sở chính, một (01) văn phòng đại diện, ba mươi chín (39) chi nhánh, một trăm hai mươi sáu (126) phòng giao dịch trên cả nước và hai (02) công ty con).

### **(d) Công ty con**

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2020, Ngân hàng có hai công ty con như sau (31 tháng 12 năm 2019: hai (2) công ty con):

<b>Tên công ty</b>	<b>Giấy phép hoạt động</b>	<b>Lĩnh vực hoạt động</b>	<b>Tỷ lệ sở hữu của Ngân hàng</b>
Công ty TNHH Một thành viên Quản lý nợ và Khai thác tài sản SeABank	01040044839 do Sở kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp ngày 16 tháng 12 năm 2008 và Giấy phép số 0103099985 cấp lại ngày 10 tháng 3 năm 2011	Quản lý nợ và khai thác tài sản	100%
Công ty Tài chính TNHH Một thành viên Bưu điện	03/GP-NHNN ngày 10 tháng 10 năm 1998 ban hành theo Quyết định số 340/1998/QĐ-NHNN ngày 10 tháng 10 năm 1998 và sửa đổi bổ sung theo Quyết định số 519/QĐ-NHNN ngày 26 tháng 5 năm 2003 của Thống đốc NHNN.	Tài chính tiêu dùng	100%

**(e) Tổng số nhân viên**

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2020, Ngân hàng có 4.803 nhân viên (tại ngày 31 tháng 12 năm 2019: 4.206 nhân viên).

**2. Cơ sở lập báo cáo tài chính hợp nhất****(a) Tuyên bố về tuân thủ**

Báo cáo tài chính hợp nhất được lập theo các Chuẩn mực Kế toán Việt Nam. Chế độ Kế toán Việt Nam áp dụng cho các Tổ chức tín dụng do NHNNVN ban hành và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính. Các chuẩn mực và quy định pháp lý này có thể khác biệt trên một số khía cạnh trọng yếu so với các Chuẩn mực Báo cáo Tài chính Quốc tế cũng như các nguyên tắc và các chuẩn mực kế toán được thừa nhận rộng rãi ở các quốc gia khác. Do đó, báo cáo tài chính hợp nhất đính kèm không nhằm mục đích phản ánh tình hình tài chính, kết quả hoạt động kinh doanh và các luồng lưu chuyển tiền tệ của Ngân hàng theo các nguyên tắc và thông lệ kế toán được thừa nhận rộng rãi ở các nước và các quyền tài phán khác ngoài phạm vi Việt Nam. Hơn nữa, việc sử dụng các báo cáo này không nhằm dành cho những đối tượng sử dụng không được biết về các nguyên tắc, thủ tục và thông lệ kế toán của Việt Nam áp dụng cho các Tổ chức tín dụng.

**(b) Cơ sở đo lường**

Báo cáo tài chính hợp nhất, ngoại trừ báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất, được lập trên cơ sở dồn tích theo nguyên tắc giá gốc. Báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất được lập theo phương pháp trực tiếp.

**(c) Kỳ kế toán**

Kỳ kế toán năm của Ngân hàng là từ ngày 1 tháng 1 đến ngày 31 tháng 12.

**(d) Đơn vị tiền tệ kế toán**

Đơn vị tiền tệ kế toán của Ngân hàng là Đồng Việt Nam (“VND”). Báo cáo tài chính hợp nhất này được lập và trình bày bằng Đồng Việt Nam (“VND”), và được làm tròn đến hàng triệu đồng gần nhất (“triệu VND”).

**3. Tóm tắt các chính sách kế toán chủ yếu**

Sau đây là những chính sách kế toán chủ yếu được Ngân hàng áp dụng trong việc lập báo cáo tài chính hợp nhất này.

Ngoại trừ việc áp dụng Thông tư số 01/2020/TT-NHNN (“Thông tư 01”) do NHNNVN ban hành quy định về việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng do dịch Covid-19 như được mô tả trong thuyết minh 3(h), những chính sách kế toán được Ngân hàng áp dụng trong việc lập báo cáo tài chính hợp nhất này nhất quán với các chính sách kế toán áp dụng trong việc lập báo cáo tài chính năm gần nhất.

**(a) Cơ sở hợp nhất****(i) Công ty con**

Công ty con là các đơn vị chịu sự kiểm soát của Ngân hàng. Báo cáo tài chính của công ty con được bao gồm trong báo cáo tài chính hợp nhất kể từ ngày kiểm soát bắt đầu có hiệu lực cho tới ngày quyền kiểm soát chấm dứt.

**(ii) Các giao dịch loại trừ khi hợp nhất**

Các giao dịch và số dư trong nội bộ SeABank và các khoản thu nhập và chi phí chưa thực hiện từ các

giao dịch nội bộ được loại trừ khi lập báo cáo tài chính hợp nhất. Các chính sách kế toán của các công ty con cũng được điều chỉnh khi cần thiết nhằm đảm bảo tính nhất quán với các chính sách kế toán được Ngân hàng áp dụng.

**(iii) Hợp nhất kinh doanh**

Hợp nhất kinh doanh được hạch toán theo phương pháp mua tại ngày mua, là ngày mà quyền kiểm soát được chuyển giao cho Ngân hàng. Sự kiểm soát tồn tại khi Ngân hàng có quyền chi phối các chính sách tài chính và hoạt động của đơn vị nhằm thu được lợi ích kinh tế từ các hoạt động của đơn vị đó. Việc đánh giá quyền kiểm soát có xét đến quyền bỏ phiếu tiềm năng có thể thực hiện được tại thời điểm hiện tại.

**(iv) Lợi thế thương mại**

Lợi thế thương mại phát sinh trong việc mua lại công ty con, công ty liên kết và liên doanh. Lợi thế thương mại được xác định theo giá gốc trừ đi giá trị phân bổ lũy kế. Giá gốc của lợi thế thương mại là khoản chênh lệch giữa chi phí mua và lợi ích của SeABank trong giá trị hợp lý thuần của các tài sản, nợ phải trả và nợ tiềm tàng của đơn vị bị mua.

Lợi thế thương mại phát sinh khi mua công ty con được phân bổ theo phương pháp đường thẳng trong vòng 10 năm. Giá trị ghi sổ của lợi thế thương mại phát sinh khi mua công ty con được ghi giảm xuống bằng giá trị có thể thu hồi khi Ban Tổng Giám đốc xác định khoản lợi thế thương mại không thể thu hồi toàn bộ.

**(b) Ngoại tệ**

***Các giao dịch bằng ngoại tệ***

Tất cả các nghiệp vụ phát sinh được hạch toán theo nguyên tệ. Các khoản mục tiền tệ có gốc ngoại tệ được quy đổi sang VND theo tỷ giá bình quân mua và bán chuyển khoản giao ngay (đối với vàng quy đổi theo tỷ giá bình quân mua và bán vàng) của Ngân hàng tại thời điểm cuối ngày làm việc cuối cùng của kỳ kế toán năm nếu tỷ giá này chênh lệch nhỏ hơn 1% so với tỷ giá bình quân gia quyền mua và bán của ngày làm việc cuối cùng của kỳ kế toán năm (xem chi tiết tỷ giá các loại ngoại tệ áp dụng vào ngày 31 tháng 12 năm 2020 tại Thuyết minh 41(d)(ii)). Trường hợp tỷ giá bình quân mua và bán chuyển khoản giao ngay tại thời điểm cuối ngày làm việc cuối cùng của kỳ kế toán năm chênh lệch lớn hơn hoặc bằng 1% so với tỷ giá bình quân gia quyền mua và bán của ngày làm việc cuối cùng của kỳ kế toán năm thì Ngân hàng sử dụng tỷ giá bình quân gia quyền mua và bán của ngày làm việc cuối cùng của kỳ kế toán năm để quy đổi.

Các khoản mục phi tiền tệ có gốc ngoại tệ được quy đổi sang VND theo tỷ giá tại ngày phát sinh nghiệp vụ.

Các khoản thu nhập và chi phí bằng ngoại tệ của Ngân hàng được quy đổi sang VND theo tỷ giá vào ngày phát sinh giao dịch.

Chênh lệch tỷ giá do đánh giá lại các khoản mục tiền tệ có gốc ngoại tệ vào thời điểm kết thúc kỳ kế toán năm được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất.

**(c) Tiền và các khoản tương đương tiền**

Tiền và các khoản tương đương tiền bao gồm tiền mặt tại quỹ, vàng, tiền gửi tại NHNNVN, tín phiếu Chính phủ và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác đủ điều kiện tái chiết khấu với NHNNVN, tiền gửi tại các TCTD khác không kỳ hạn và kỳ hạn gốc đến ngày đáo hạn không quá ba tháng và chứng khoán có thời hạn thu hồi hoặc đáo hạn không quá ba tháng kể từ ngày mua.



**(d) Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác**

Tiền gửi tại các TCTD khác, trừ tiền gửi thanh toán, là tiền gửi tại các TCTD có kỳ hạn gốc không quá ba tháng. Cho vay các TCTD khác là các khoản cho vay có kỳ hạn gốc dưới một năm.

Tiền gửi và cho vay các TCTD khác được phản ánh theo sổ dư gốc trừ đi dự phòng rủi ro tín dụng.

Việc phân loại rủi ro tín dụng đối với các khoản tiền gửi và cho vay các TCTD khác và trích lập dự phòng tương ứng được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 02/2013/TT-NHNN do NHNNVN ban hành ngày 21 tháng 1 năm 2013 quy định về việc phân loại các tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của các tổ chức tín dụng và chi nhánh ngân hàng nước ngoài (“Thông tư 02”) và Thông tư số 09/2014/TT-NHNN do NHNNVN ban hành ngày 18 tháng 3 năm 2014 về việc sửa đổi và bổ sung một số điều của Thông tư 02 (“Thông tư 09”) có hiệu lực thi hành từ ngày 1 tháng 6 năm 2014. Theo đó, SeABank trích lập dự phòng cụ thể cho các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác theo phương pháp nêu tại thuyết minh 3(h).

Theo Thông tư 02, SeABank không phải trích lập dự phòng chung đối với các khoản tiền gửi và cho vay các TCTD khác.

**(e) Chứng khoán kinh doanh và chứng khoán đầu tư****(i) Phân loại**

Chứng khoán kinh doanh là những chứng khoán nợ được mua chủ yếu cho mục đích bán lại trong thời gian ngắn hoặc có bằng chứng về việc kinh doanh các chứng khoán đó nhằm mục đích thu lợi ngắn hạn.

Chứng khoán đầu tư bao gồm chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán và chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn. Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán là chứng khoán nợ được giữ trong thời gian không ấn định trước và có thể được bán trong mọi thời điểm. Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn là chứng khoán nợ có kỳ hạn cố định và các khoản thanh toán cố định hoặc có thể xác định được, mà Ngân hàng có ý định và có khả năng nắm giữ đến ngày đáo hạn.

SeABank phân loại chứng khoán đầu tư tại thời điểm mua là chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán hoặc chứng khoán đầu tư nắm giữ đến ngày đáo hạn. Theo Công văn số 2601/NHNN-TCKT do NHNNVN ban hành ngày 14 tháng 4 năm 2009, đối với khoản mục chứng khoán đầu tư, SeABank được phép phân loại lại tối đa một lần sau khi phân loại lần đầu tại thời điểm mua.

**(ii) Ghi nhận**

Ngân hàng ghi nhận chứng khoán kinh doanh và chứng khoán đầu tư vào ngày SeABank trở thành một bên đối tác của hợp đồng cung cấp các chứng khoán này (kể toán theo ngày giao dịch).

**(iii) Đo lường****Chứng khoán nợ**

Đối với chứng khoán nợ là chứng khoán kinh doanh, SeABank ghi nhận theo giá gốc trừ đi chi phí dự phòng giảm giá chứng khoán (nếu có).

Đối với chứng khoán nợ là chứng khoán đầu tư, SeABank ghi nhận ban đầu theo giá gốc, bao gồm các chi phí giao dịch và các chi phí có liên quan trực tiếp khác. Sau đó, chứng khoán nợ được ghi nhận theo giá gốc được phân bổ (chịu tác động của việc phân bổ giá trị chiết khấu và giá trị phụ trội) trừ đi dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư, bao gồm dự phòng giảm giá chứng khoán và dự phòng rủi ro trái phiếu chưa niêm yết. Giá trị phụ trội và giá trị chiết khấu phát sinh từ việc mua các chứng khoán nợ được phân bổ vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh riêng theo phương pháp đường thẳng tính từ ngày mua chứng khoán đến ngày đáo hạn của chứng khoán đó.

Dự phòng giảm giá chứng khoán được xác định dựa trên giá chứng khoán thực tế trên thị trường. Đối với trái phiếu Chính phủ, trái phiếu chính quyền địa phương, chứng khoán nợ do tổ chức tín dụng khác trong nước phát hành, giá chứng khoán thực tế trên thị trường là giá giao dịch gần nhất tại Sở Giao dịch chứng khoán trong vòng 10 ngày tính đến thời điểm lập báo cáo tài chính. Trường hợp không có giao dịch trong vòng 10 ngày tính đến thời điểm lập báo cáo tài chính thì SeABank không thực hiện trích lập dự phòng đối với khoản đầu tư này.

Đối với chứng khoán nợ của doanh nghiệp chưa niêm yết trên thị trường chứng khoán hoặc chưa đăng ký giao dịch trên thị trường giao dịch của các công ty đại chúng chưa niêm yết thì SeABank trích lập dự phòng rủi ro tín dụng của các trái phiếu này được thực hiện theo chính sách áp dụng đối với các khoản cho vay khách hàng như được đề cập trong Thuyết minh 3(h).

Dự phòng rủi ro chứng khoán được đề cập ở trên sẽ được hoàn nhập khi giá chứng khoán hoặc giá trị có thể thu hồi của chứng khoán tăng lên sau khi khoản dự phòng được ghi nhận. Khoản dự phòng chỉ được hoàn nhập đến mức tối đa bằng giá trị ghi sổ của các chứng khoán này trong trường hợp không phải lập dự phòng

Thu nhập từ lãi của chứng khoán nợ và chứng khoán vốn sau ngày mua được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất khi nhận được. Khoản tiền lãi dồn tích trước khi Ngân hàng mua chứng khoán nợ sẽ được ghi giảm giá gốc khi nhận được.

### ***Chứng khoán vốn***

Chứng khoán vốn được ghi nhận ban đầu theo giá gốc, bao gồm giá mua cộng các chi phí liên quan trực tiếp như chi phí môi giới, giao dịch, cung cấp thông tin, phí ngân hàng (nếu có). Sau đó, các chứng khoán này được ghi nhận theo giá trị thấp hơn giữa giá đang ghi nhận trên sổ sách và giá chứng khoán thực tế trên thị trường với số lỗ giảm giá được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất.

Đối với các loại chứng khoán vốn đã niêm yết, giá chứng khoán thực tế trên thị trường được tính theo giá đóng cửa tại ngày gần nhất có giao dịch tính đến ngày kết thúc kỳ kế toán năm. Trường hợp chứng khoán đã niêm yết trên thị trường mà không có giao dịch trong vòng 30 ngày trước ngày trích lập dự phòng, hoặc chứng khoán bị hủy niêm yết hoặc bị đình chỉ giao dịch hoặc bị ngừng giao dịch tại ngày trích lập dự phòng, mức trích dự phòng cho từng khoản đầu tư chứng khoán vốn được xác định như các khoản đầu tư khác tại Thuyết minh 3(f)(ii).

Đối với cổ phiếu đã đăng ký giao dịch trên thị trường giao dịch của các công ty đại chúng chưa niêm yết và các doanh nghiệp nhà nước thực hiện cổ phần hóa dưới hình thức chào bán chứng khoán ra công chúng (Upcom), giá chứng khoán thực tế trên thị trường được xác định là giá tham chiếu bình quân trong 30 ngày giao dịch liền kề gần nhất tính đến ngày kết thúc kỳ kế toán năm do Sở Giao dịch chứng khoán công bố. Trường hợp cổ phiếu của công ty cổ phần đã đăng ký giao dịch trên thị trường Upcom mà không có giao dịch trong vòng 30 ngày tính đến ngày kết thúc kỳ kế toán năm, mức trích dự phòng cho từng khoản đầu tư chứng khoán vốn được xác định như các khoản đầu tư khác tại Thuyết minh 3(f)(ii).

Đối với chứng khoán vốn chưa niêm yết, chưa đăng ký giao dịch, mức trích dự phòng cho từng khoản đầu tư chứng khoán vốn được xác định như dự phòng cho các khoản đầu tư khác tại Thuyết minh 3(f)(ii).

Trong trường hợp không có thông tin được xác định một cách đáng tin cậy để trích lập dự phòng các khoản đầu tư theo Thuyết minh 3(f)(ii), SeABank không thực hiện trích lập dự phòng đối với các khoản này.

**(iv) Dừng ghi nhận**

Chứng khoán kinh doanh và chứng khoán đầu tư được dừng ghi nhận khi các quyền nhận các luồng tiền từ các chứng khoán này đã chấm dứt hoặc Ngân hàng đã chuyển phần lớn rủi ro và lợi ích của việc sở hữu các chứng khoán này.

**(f) Góp vốn, đầu tư dài hạn**

**(i) Đầu tư dài hạn khác**

Đầu tư dài hạn khác là các khoản góp vốn dài hạn vào các công ty khác và SeABank không nắm quyền kiểm soát hoặc có ảnh hưởng đáng kể. Các khoản đầu tư dài hạn này được ghi nhận ban đầu theo giá gốc tại thời điểm đầu tư. Sau ghi nhận ban đầu, các khoản đầu tư này được xác định theo giá gốc trừ đi dự phòng giảm giá khoản đầu tư.

**(ii) Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn**

Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn được lập trong trường hợp các tổ chức kinh tế (“TCKT”) mà SeABank đang đầu tư gặp thua lỗ, ngoại trừ trường hợp lỗ được dự báo trước trong kế hoạch kinh doanh của các đơn vị trước khi đầu tư. Dự phòng giảm giá được tính bằng tổng vốn góp thực tế của các bên tại đơn vị được đầu tư trừ (-) vốn chủ sở hữu thực có nhân (x) với tỷ lệ sở hữu của SeABank tại đơn vị đó.

Dự phòng được hoàn nhập khi các giá trị có thể thu hồi của các khoản đầu tư đó tăng trở lại sau khi lập dự phòng. Khoản dự phòng chỉ được hoàn nhập trong phạm vi sao cho giá trị ghi sổ của các khoản đầu tư không vượt quá giá trị ghi sổ của các khoản đầu tư này khi giả định trong trường hợp không phải lập dự phòng.

**(g) Cho vay khách hàng**

Các khoản cho vay khách hàng được trình bày theo số dư nợ gốc trừ đi dự phòng rủi ro cho vay khách hàng.

Các khoản cho vay ngắn hạn là các khoản có thời hạn cho vay không quá 1 năm tính từ ngày giải ngân. Các khoản cho vay trung hạn có thời hạn cho vay trên 1 năm và không quá 5 năm tính từ ngày giải ngân. Các khoản cho vay dài hạn có thời hạn cho vay trên 5 năm tính từ ngày giải ngân.

Các khoản cho vay được dừng ghi nhận khi quyền lợi theo hợp đồng của SeABank đối với các dòng tiền phát sinh từ các khoản cho vay này chấm dứt, hay khi Ngân hàng chuyển giao các khoản cho vay này bằng một giao dịch mà phần lớn rủi ro và lợi ích gắn liền với khoản cho vay được chuyển giao cho bên khác.

Việc phân loại nợ và lập dự phòng rủi ro tín dụng được thực hiện theo Thông tư 02 và Thông tư 09 như trình bày tại Thuyết minh 3(h).

**(h) Phân loại nợ và mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro tín dụng**
**(i) Phân loại nợ**

Việc phân loại nợ cho các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác (trừ tiền gửi thanh toán), mua và ủy thác mua trái phiếu doanh nghiệp chưa niêm yết, cho vay khách hàng và ủy thác cấp tín dụng (gọi chung là “các khoản nợ”), các khoản nợ đã bán nhưng chưa thu được tiền được thực hiện theo phương pháp dựa trên yếu tố định lượng được quy định tại Điều 10 của Thông tư 02.

**(ii) Dự phòng rủi ro tín dụng cụ thể**

Theo quy định của thông tư 02 và Thông tư 09, SeABank thực hiện trích lập dự phòng rủi ro tín dụng cụ thể dựa trên tỷ lệ dự phòng tương ứng với kết quả phân loại nợ và số dư nợ gốc trừ đi giá trị khấu trừ của tài sản đảm bảo đã được chiết khấu. Dự phòng cụ thể tại ngày 31 tháng 12 được tính dựa trên kết quả phân loại nợ và số dư nợ gốc tại ngày làm việc cuối cùng của tháng 11.

Tỷ lệ dự phòng cụ thể đối với từng nhóm nợ cụ thể như sau:

Nhóm		Tình trạng quá hạn	Tỷ lệ dự phòng
1	Nợ đủ tiêu chuẩn	(a) Nợ trong hạn và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn; hoặc (b) Nợ quá hạn dưới 10 ngày và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi còn lại đúng thời hạn.	0%
2	Nợ cần chú ý	(a) Nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày; hoặc (b) Nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu.	5%
3	Nợ dưới tiêu chuẩn	(a) Nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày; hoặc (b) Nợ gia hạn nợ lần đầu; hoặc (c) Nợ được miễn, giảm lãi do khách hàng không có khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng; hoặc (d) Nợ thuộc một trong các trường hợp sau đây chưa thu hồi được trong thời gian dưới 30 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi: • Khoản nợ vi phạm quy định tại các khoản 1. 3. 4. 5. 6 Điều 126 Luật các tổ chức tín dụng; hoặc • Khoản nợ vi phạm quy định tại các khoản 1. 2. 3. 4 Điều 127 Luật các tổ chức tín dụng; hoặc • Khoản nợ vi phạm quy định tại các khoản 1. 2. 5 Điều 128 Luật các tổ chức tín dụng. (e) Nợ trong thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra.	20%
4	Nợ nghi ngờ	(a) Nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày; hoặc (b) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu; hoặc (c) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai; hoặc (d) Khoản nợ quy định tại điểm (d) của Nợ dưới tiêu chuẩn chưa thu hồi được trong thời gian từ 30 ngày đến 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi; hoặc (e) Nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra nhưng quá thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra đến 60 ngày mà vẫn chưa thu hồi được.	50%
5	Nợ có khả năng mất vốn	(a) Nợ quá hạn trên 360 ngày; hoặc (b) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu; hoặc (c) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai và quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai; hoặc (d) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị	100%

Nhóm	Tình trạng quá hạn	Tỷ lệ dự phòng
	quá hạn hoặc đã quá hạn; hoặc (e) Khoản nợ quy định tại điểm (d) của Nợ dưới tiêu chuẩn chưa thu hồi được trong thời gian trên 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi; hoặc (f) Nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra nhưng quá thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra trên 60 ngày mà vẫn chưa thu hồi được; hoặc (g) Nợ của khách hàng là tổ chức tín dụng được NHNNVN công bố đặt vào tình trạng kiểm soát đặc biệt, hoặc chi nhánh ngân hàng nước ngoài bị phong tỏa vốn và tài sản.	

Đối với các khoản trả thay cam kết ngoại bảng, SeABank phân loại nợ dựa trên số ngày quá hạn tính từ ngày Ngân hàng thực hiện nghĩa vụ theo cam kết:

- Nhóm 3 - Nợ dưới tiêu chuẩn: nếu quá hạn dưới 30 ngày;
- Nhóm 4 - Nợ nghi ngờ: nếu quá hạn từ 30 ngày đến dưới 90 ngày;
- Nhóm 5 - Nợ có khả năng mất vốn: nếu quá hạn 90 ngày trở lên.

Trường hợp một khách hàng có nhiều hơn một khoản nợ với SeABank mà có bất kỳ khoản nợ bị chuyển sang nhóm nợ rủi ro cao hơn thì SeABank buộc phải phân loại các khoản nợ còn lại của khách hàng đó vào nhóm nợ có rủi ro cao hơn tương ứng với mức độ rủi ro.

Khi SeABank tham gia cho vay hợp vốn không phải với vai trò là ngân hàng đầu mối, SeABank thực hiện phân loại các khoản nợ (bao gồm cả khoản vay hợp vốn) của khách hàng đó vào nhóm rủi ro cao hơn giữa đánh giá của ngân hàng đầu mối và của SeABank.

SeABank cũng thu thập kết quả phân loại nợ đối với khách hàng do Trung tâm Thông tin tín dụng thuộc NHNNVN (“CIC”) cung cấp tại thời điểm phân loại nợ để điều chỉnh kết quả tự phân loại nợ. Trường hợp nợ và cam kết ngoại bảng của khách hàng được phân loại vào nhóm nợ có mức độ rủi ro thấp hơn nhóm nợ theo danh sách do CIC cung cấp, Ngân hàng điều chỉnh kết quả phân loại nợ, cam kết ngoại bảng theo nhóm nợ được CIC cung cấp.

Từ ngày 13 tháng 3 năm 2020, SeABank đã áp dụng Thông tư số 01/2020/TT-NHNN (“Thông tư 01”) do NHNNVN ban hành quy định về việc cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng do dịch Covid-19. Theo đó, đối với các khách hàng có các khoản nợ phát sinh nghĩa vụ trả nợ gốc và/hoặc lãi trong khoảng thời gian từ ngày 23 tháng 1 năm 2020 đến ngày liền kề sau 3 tháng kể từ ngày Thủ tướng chính phủ công bố hết dịch Covid-19, và các khách hàng này không có khả năng trả nợ đúng hạn nợ gốc và/hoặc lãi theo hợp đồng, thỏa thuận cho vay đã ký do doanh thu, thu nhập sụt giảm bởi ảnh hưởng của dịch Covid-19, thì SeABank được phép cơ cấu lại thời gian trả nợ cho các khoản nợ này mà vẫn giữ nguyên nhóm nợ như đã được phân loại tại thời điểm gần nhất trước ngày 23 tháng 1 năm 2020.

Tài sản đảm bảo là động sản, bất động sản và các tài sản đảm bảo không phải là vàng miếng, chứng khoán Chính phủ được niêm yết trên Sở giao dịch chứng khoán, chứng khoán do doanh nghiệp hoặc tổ chức tín dụng khác phát hành có giá trị từ 50 tỷ VND trở lên đối với khoản nợ của khách hàng là người liên quan của Ngân hàng và các đối tượng khác theo quy định tại Điều 127 Luật các Tổ chức tín dụng và tài sản đảm bảo có giá trị từ 200 tỷ VND trở lên được định giá bởi tổ chức có chức năng thẩm định giá. Đối với các trường hợp khác, tài sản đảm bảo được định giá theo quy định và quy trình nội bộ của Ngân hàng. Tài sản đảm bảo nào không đáp ứng đầy đủ các điều kiện quy định tại Điều 12, Khoản 3 của Thông tư 02 thì giá trị khấu trừ của tài sản bảo đảm đó phải xem như bằng không.



Tỷ lệ khấu trừ tối đa đối với các tài sản đảm bảo được xác định như sau:

<b>Loại tài sản bảo đảm</b>	<b>Tỷ lệ khấu trừ tối đa</b>
Tiền gửi của khách hàng bằng Đồng Việt Nam	100%
Vàng miếng, không bao gồm vàng miếng không có giá niêm yết, tiền gửi của khách hàng bằng ngoại tệ	95%
Trái phiếu chính phủ, công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá do Ngân hàng phát hành; thẻ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu do tổ chức tín dụng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài khác phát hành:	
▪ Có thời hạn còn lại dưới 1 năm	95%
▪ Có thời hạn còn lại từ 1 năm đến 5 năm	85%
▪ Có thời hạn còn lại trên 5 năm	80%
Chứng khoán do các tổ chức tín dụng khác phát hành được niêm yết trên Sở giao dịch chứng khoán	70%
Chứng khoán do doanh nghiệp khác phát hành được niêm yết trên Sở giao dịch chứng khoán	65%
Chứng khoán chưa được niêm yết trên Sở giao dịch chứng khoán, giấy tờ có giá do doanh nghiệp có đăng ký niêm yết chứng khoán trên Sở giao dịch chứng khoán phát hành	30%
Chứng khoán chưa được niêm yết trên Sở giao dịch chứng khoán, giấy tờ có giá do doanh nghiệp không có đăng ký niêm yết chứng khoán trên Sở giao dịch chứng khoán phát hành	10%
Bất động sản	50%
Vàng miếng không có giá niêm yết, vàng khác và các loại tài sản bảo đảm khác	30%

**(iii) Dự phòng rủi ro tín dụng chung**

Theo Thông tư 02, một khoản dự phòng chung cũng được lập với mức bằng 0,75% tổng số dư của các khoản nợ trừ các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác và các khoản nợ được phân loại vào nhóm nợ có khả năng mất vốn.

**(iv) Xử lý nợ xấu**

Theo Thông tư 02 và Thông tư 09, các khoản cho vay khách hàng sẽ được xử lý bằng nguồn dự phòng khi được phân loại vào Nhóm 5 hoặc khi khách hàng vay tuyên bố phá sản hoặc giải thể (đối với trường hợp khách hàng vay là tổ chức), hoặc khi khách hàng vay chết hoặc mất tích (đối với trường hợp khách hàng vay là cá nhân).

**(v) Dự phòng đối với các cam kết ngoại bảng**

Theo Thông tư 02 và Thông tư 09, việc phân loại các khoản cam kết tín dụng ngoại bảng được thực hiện chỉ nhằm mục đích quản lý, giám sát chất lượng hoạt động cấp tín dụng. Không có dự phòng nào được lập cho các khoản cam kết tín dụng ngoại bảng, trừ khi Ngân hàng được yêu cầu phải thực hiện nghĩa vụ trả thay theo hợp đồng bảo lãnh, trong trường hợp đó, khoản trả thay được phân loại và trích

lập dự phòng theo chính sách kế toán được trình bày tại Thuyết minh 3(h)(ii).

**(i) Các công cụ tài chính phái sinh**

**(i) Các hợp đồng kỳ hạn và hoán đổi tiền tệ**

SeABank ký kết các hợp đồng phái sinh tiền tệ bao gồm: hợp đồng kỳ hạn, hợp đồng hoán đổi, hợp đồng quyền chọn nhằm tạo điều kiện cho khách hàng chuyển, điều chỉnh hoặc giảm rủi ro hối đoái hoặc các rủi ro thị trường khác đồng thời phục vụ mục đích kinh doanh của SeABank.

Các hợp đồng kỳ hạn là các cam kết mua/bán một lượng ngoại tệ với đồng VND hoặc với một ngoại tệ khác tại một ngày trong tương lai với tỷ giá kỳ hạn được xác định tại ngày giao dịch. Các hợp đồng kỳ hạn được ghi nhận theo giá trị danh nghĩa tại ngày giao dịch và được đánh giá lại theo tỷ giá tại thời điểm kết thúc kỳ kế toán. Chênh lệch từ việc đánh giá lại được ghi nhận vào khoản mục “Chênh lệch tỷ giá hối đoái” và được kết chuyển vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất vào ngày kết thúc kỳ kế toán năm. Chênh lệch giữa giá trị VND của số lượng ngoại tệ cam kết mua/bán theo tỷ giá kỳ hạn và tỷ giá giao ngay được phân bổ vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh riêng theo phương pháp đường thẳng trong thời gian hiệu lực của các hợp đồng kỳ hạn này.

Các hợp đồng hoán đổi tiền tệ là các cam kết mua và bán cùng một lượng ngoại tệ với đồng VND hoặc với một ngoại tệ khác với cùng một đối tác, trong đó ngày thanh toán của hai giao dịch là khác nhau và tỷ giá của hai giao dịch được xác định tại ngày giao dịch. Một giao dịch hoán đổi tiền tệ có thể gồm hai giao dịch giao ngay, hai giao dịch kỳ hạn hoặc một giao dịch giao ngay và một giao dịch kỳ hạn. Giao dịch hoán đổi với ngoại tệ và đồng VND phải có ít nhất một giao dịch kỳ hạn. Số tiền phụ trội hoặc chiết khấu do chênh lệch tỷ giá giao ngay tại ngày hiệu lực của hợp đồng và tỷ giá kỳ hạn này sẽ được ghi nhận ngay tại ngày hiệu lực của hợp đồng như một khoản mục tài sản nếu dương hoặc khoản mục nợ phải trả nếu âm trên bảng cân đối kế toán hợp nhất. Chênh lệch này sẽ được phân bổ theo phương pháp đường thẳng vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất trong suốt thời gian của hợp đồng hoán đổi.

Các hợp đồng quyền chọn ngoại tệ là giao dịch khách hàng trả cho SeABank một giá mua quyền chọn để SeABank bán quyền cho phép khách hàng thực hiện mua hoặc bán một lượng ngoại tệ trong tương lai với tỷ giá đã được xác định tại ngày giao dịch. Theo đó, khách hàng có quyền nhưng không có nghĩa vụ thực hiện giao dịch mua bán đã cam kết. Giá trị cam kết được theo dõi trên tài khoản ngoại bảng tại khoản mục “Cam kết giao dịch quyền chọn”. Giá mua quyền chọn được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất tại ngày giao dịch.

**(ii) Các hợp đồng hoán đổi lãi suất**

Các hợp đồng hoán đổi lãi suất là các cam kết thanh toán khoản tiền lãi tính theo lãi suất thả nổi hay lãi suất cố định được tính trên một hoặc nhiều khoản tiền vốn danh nghĩa. Giá trị khoản vốn danh nghĩa trong các hợp đồng hoán đổi lãi suất một đồng tiền được theo dõi trên tài khoản ngoại bảng tại khoản mục “Cam kết hoán đổi lãi suất”. Các khoản thu nhập và chi phí phát sinh được ghi nhận trên cơ sở dồn tích.

Đối với các hợp đồng hoán đổi lãi suất hai đồng tiền có trao đổi gốc đầu kỳ, giá trị khoản vốn danh nghĩa được ghi nhận trên bảng cân đối kế toán riêng, các khoản thu nhập và chi phí với lãi suất tương ứng phát sinh được ghi nhận trên cơ sở dồn tích.

Đối với các hợp đồng hoán đổi lãi suất hai đồng tiền chỉ trao đổi gốc cuối kỳ, giá trị khoản vốn danh nghĩa được ghi nhận trên bảng cân đối kế toán riêng như các khoản cam kết kỳ hạn ngoại tệ. Các hợp đồng này được hạch toán tương tự giống như các hợp đồng kỳ hạn. Các khoản thu nhập và chi phí với lãi suất tương ứng phát sinh được ghi nhận vào báo cáo kết quả kinh doanh hợp nhất trên cơ sở dồn tích.

**(j) Tài sản cố định hữu hình****(i) Nguyên giá**

Tài sản cố định hữu hình được phản ánh theo nguyên giá trừ đi giá trị hao mòn lũy kế. Nguyên giá ban đầu của tài sản cố định hữu hình gồm giá mua của tài sản, bao gồm cả thuế nhập khẩu, các loại thuế đầu vào không được hoàn lại và chi phí liên quan trực tiếp đến việc đưa tài sản vào trạng thái và vị trí hoạt động cho mục đích sử dụng dự kiến. Các chi phí phát sinh sau khi tài sản cố định hữu hình đã đi vào hoạt động như chi phí sửa chữa, bảo dưỡng và đại tu được hạch toán vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất của năm phát sinh chi phí. Trường hợp có thể chứng minh một cách rõ ràng các chi phí này làm tăng lợi ích kinh tế trong tương lai dự tính thu được từ việc sử dụng tài sản cố định hữu hình vượt trên mức hoạt động tiêu chuẩn đã được đánh giá ban đầu, thì các chi phí này được vốn hóa như một khoản nguyên giá tăng thêm của tài sản cố định hữu hình.

**(ii) Khấu hao**

Khấu hao được tính theo phương pháp đường thẳng dựa trên thời gian hữu dụng ước tính của tài sản cố định hữu hình. Thời gian hữu dụng ước tính như sau:

▪ Nhà cửa và vật kiến trúc	25 năm
▪ Máy móc thiết bị	3 - 5 năm
▪ Phương tiện vận tải	6 - 10 năm
▪ Thiết bị văn phòng	3 - 7 năm
▪ Tài sản cố định hữu hình khác	<u>4 - 7 năm</u>

**(k) Tài sản cố định vô hình****(i) Phần mềm máy vi tính**

Giá mua phần mềm máy vi tính mới mà phần mềm này không phải là một bộ phận gắn kết với phần cứng có liên quan thì được vốn hóa và hạch toán như tài sản cố định vô hình. Phần mềm máy vi tính khấu hao theo phương pháp đường thẳng trong vòng 3 – 15 năm.

**(ii) Quyền sử dụng đất**

Quyền sử dụng đất được thể hiện theo nguyên giá trừ giá trị hao mòn lũy kế. Nguyên giá ban đầu của quyền sử dụng đất có thời hạn bao gồm giá mua và các chi phí liên quan trực tiếp tới việc có được quyền sử dụng đất. Quyền sử dụng đất có thời hạn được khấu hao theo phương pháp đường thẳng theo thời gian thuê hoặc thời gian sử dụng.

**(l) Các tài sản Có khác**

Các tài sản Có khác, ngoài các khoản phải thu từ hoạt động tín dụng, được phản ánh theo giá gốc trừ đi dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng.

Đối với các tài sản Có khác không được phân loại là tài sản Có rủi ro tín dụng và đã quá hạn thanh toán, SeABank thực hiện trích lập dự phòng theo thời gian quá hạn hoặc theo dự kiến tổn thất có thể xảy ra trong trường hợp các khoản nợ phải thu đã quá hạn thanh toán và các khoản nợ phải thu chưa đến hạn thanh toán nhưng có khả năng không thu hồi được đúng hạn. Chi phí dự phòng phát sinh được hạch toán vào chi phí hoạt động trong năm.

Mức trích dự phòng theo thời gian quá hạn được xác định như sau:

<b>Thời gian quá hạn</b>	<b>Mức trích dự phòng</b>
▪ Từ trên sáu (06) tháng đến dưới một (01) năm	30%
▪ Từ một (01) năm đến dưới hai (02) năm	50%
▪ Từ hai (02) năm đến dưới ba (03) năm	70%
▪ Từ ba (03) năm trở lên	100%

**(m) Bất động sản đầu tư**

**(i) Nguyên giá**

Bất động sản đầu tư cho thuê được thể hiện theo nguyên giá trừ đi giá trị hao mòn lũy kế. Nguyên giá ban đầu của bất động sản đầu tư cho thuê bao gồm giá mua, chi phí quyền sử dụng đất và các chi phí liên quan trực tiếp đến việc đưa tài sản đến điều kiện cần thiết để tài sản có thể hoạt động theo cách thức đã dự kiến bởi ban quản lý. Các chi phí phát sinh sau khi bất động sản đầu tư cho thuê đã được đưa vào hoạt động như chi phí sửa chữa và bảo trì được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất trong năm mà các chi phí này phát sinh. Trong các trường hợp có thể chứng minh một cách rõ ràng rằng các khoản chi phí này làm tăng lợi ích kinh tế trong tương lai dự tính thu được từ bất động sản đầu tư cho thuê vượt trên mức hoạt động tiêu chuẩn theo như đánh giá ban đầu, thì các chi phí này được vốn hóa như một khoản nguyên giá tăng thêm của bất động sản đầu tư cho thuê.

**(ii) Khấu hao**

Khấu hao được tính theo phương pháp đường thẳng trong vòng từ 10 đến 20 năm.

**(n) Tiền gửi của khách hàng**

Tiền gửi khách hàng được ghi nhận theo giá gốc.

**(o) Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay TCTD chịu rủi ro**

Các khoản nhận ủy thác mà SeABank chịu rủi ro là các khoản nhận tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay để sử dụng theo các mục đích chỉ định, SeABank có trách nhiệm hoàn trả vốn này khi đến hạn, SeABank ghi nhận số vốn nhận được là một khoản vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, đồng thời ghi nhận các hoạt động đầu tư, cho vay vào báo cáo tài chính hợp nhất của SeABank.

**(p) Giấy tờ có giá đã phát hành**

Giấy tờ có giá đã phát hành được ghi nhận theo giá gốc trừ các khoản phân bổ phụ trội và chiết khấu. Giá gốc của giấy tờ có giá đã phát hành bao gồm số tiền thu được từ việc phát hành trừ đi các chi phí trực tiếp có liên quan đến việc phát hành.

**(q) Các khoản phải trả khác**

Các khoản phải trả khác được phản ánh theo giá gốc.

Vốn cổ phần

**Cổ phiếu phổ thông**

Cổ phiếu phổ thông được phân loại là vốn chủ sở hữu. Các chi phí phát sinh trực tiếp liên quan đến việc phát hành cổ phiếu phổ thông được ghi nhận như một khoản giảm trừ vào vốn chủ sở hữu.

**(r) Các quỹ dự trữ****(i) Các quỹ dự trữ của Ngân hàng**

Theo Nghị định số 93/2017/NĐ-CP do Chính phủ Việt Nam ban hành ngày 7 tháng 8 năm 2017 về chế độ tài chính đối với các tổ chức tín dụng. Ngân hàng phải trích lập các quỹ như sau trước khi phân phối lợi nhuận:

	<b>Tỷ lệ trích lập hàng năm</b>	<b>Số dư tối đa</b>
Quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ	5% lợi nhuận sau thuế	100% vốn cổ phần
Quỹ dự phòng tài chính	10% lợi nhuận sau thuế	Không quy định

---

Quỹ dự phòng tài chính dùng để bù khoản lỗ phát sinh trong quá trình hoạt động kinh doanh. Quỹ dự phòng tài chính và quỹ dự trữ bổ sung vốn cổ phần không được phép phân phối và được ghi nhận như một phần của vốn chủ sở hữu.

Các quỹ khác thuộc nguồn vốn chủ sở hữu được phân bổ từ lợi nhuận sau thuế. Việc phân bổ từ lợi nhuận sau thuế và việc sử dụng các quỹ khác phải được Đại Hội đồng Cổ đông phê duyệt. Các quỹ này không được quy định bởi luật pháp và được phép phân phối hết.

**(ii) Các quỹ dự trữ của công ty con****Công ty TNHH Một thành viên Quản lý nợ và Khai thác tài sản SeABank**

Theo Thông tư số 27/2002/TT-BTC do Bộ Tài chính ban hành ngày 22 tháng 3 năm 2002, Công ty được yêu cầu thực hiện trích lập các quỹ tương tự như Ngân hàng.

**Công ty Tài chính TNHH Một thành viên Bưu điện**

Theo Nghị định số 93/2017/NĐ-CP, Công ty phải trích lập các quỹ như sau trước khi phân phối lợi nhuận:

	<b>Tỷ lệ trích lập hàng năm</b>	<b>Số dư tối đa</b>
Quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ	5% lợi nhuận sau thuế	100% vốn điều lệ
Quỹ dự phòng tài chính	10% lợi nhuận sau thuế	Không quy định

---

Quỹ dự phòng tài chính dùng để bù đắp tổn thất tài chính phát sinh trong quá trình hoạt động kinh doanh. Quỹ dự phòng tài chính và quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ không được phép phân phối và được ghi nhận như một phần của vốn chủ sở hữu.



**(s) Doanh thu****(i) Thu nhập lãi**

Thu nhập lãi được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất trên cơ sở dồn tích, ngoại trừ tiền lãi từ các khoản nợ được phân loại từ Nhóm 2 đến Nhóm 5 được trình bày tại Thuyết minh 3(j) và các khoản nợ được giữ nguyên nhóm nợ đủ tiêu chuẩn do thực hiện chính sách của Nhà nước được ghi nhận khi Ngân hàng thực sự thu được. Số lãi dự thu của các khoản nợ này được xuất toán và được ghi nhận ngoại bảng. Thu nhập lãi của các khoản nợ này được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất khi thu được.

**(ii) Thu nhập từ hoạt động dịch vụ**

Thu nhập từ phí và hoa hồng được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất khi dịch vụ đã được cung cấp.

**(iii) Thu nhập từ đầu tư**

Thu nhập từ kinh doanh chứng khoán được xác định dựa trên mức chênh lệch giá bán và giá trị ghi sổ của chứng khoán nợ.

Thu nhập từ cổ tức bằng tiền được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất khi quyền nhận cổ tức của SeABank được xác lập.

Cổ tức được nhận dưới dạng cổ phiếu, cổ phiếu thưởng và quyền mua cổ phiếu cho các cổ đông hiện tại, cổ phiếu được chia từ lợi nhuận chưa phân phối không được ghi nhận là một khoản tăng giá trị khoản đầu tư và thu nhập không được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất. Khi nhận được cổ tức bằng cổ phiếu, SeABank chỉ theo dõi số lượng cổ phiếu tăng thêm trên thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất.

Cổ tức nhận được liên quan đến giai đoạn trước khi mua khoản đầu tư được ghi giảm vào giá trị ghi sổ của khoản đầu tư.

**(t) Chi phí lãi**

Chi phí lãi được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất trên cơ sở dồn tích.

**(u) Chi phí hoạt động dịch vụ**

Chi phí hoạt động dịch vụ được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất khi phát sinh.

**(v) Thuế**

Thuế thu nhập doanh nghiệp tính trên lợi nhuận của năm bao gồm thuế thu nhập hiện hành và thuế thu nhập hoãn lại. Thuế thu nhập doanh nghiệp được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất.

Thuế thu nhập hiện hành là khoản thuế dự kiến phải nộp dựa trên thu nhập chịu thuế trong năm, sử dụng các mức thuế suất có hiệu lực tại ngày kết thúc kỳ kế toán năm, và các khoản điều chỉnh thuế phải nộp liên quan đến những năm trước.

Thuế thu nhập hoãn lại được tính theo phương pháp bảng cân đối kế toán cho các chênh lệch tạm thời giữa giá trị ghi sổ cho mục đích báo cáo tài chính và giá trị sử dụng cho mục đích tính thuế của các khoản mục tài sản và nợ phải trả. Giá trị của thuế thu nhập hoãn lại được ghi nhận dựa trên cách thức dự kiến thu hồi hoặc thanh toán giá trị ghi sổ của các khoản mục tài sản và nợ phải trả sử dụng các mức thuế suất có hiệu lực hoặc cơ bản có hiệu lực tại ngày kết thúc kỳ kế toán năm.

Tài sản thuế thu nhập hoãn lại chỉ được ghi nhận trong phạm vi chắc chắn có đủ lợi nhuận tính thuế trong tương lai để tài sản thuế thu nhập này có thể sử dụng được. Tài sản thuế thu nhập hoãn lại được ghi giảm trong phạm vi không còn chắc chắn là các lợi ích về thuế liên quan này sẽ sử dụng được.

#### **(w) Các bên liên quan**

Các bên liên quan của SeABank bao gồm các trường hợp sau đây:

- Người quản lý, thành viên Ban Kiểm soát của Ngân hàng;
- Tổ chức, cá nhân sở hữu từ 5% vốn điều lệ hoặc vốn cổ phần có quyền biểu quyết trở lên tại Ngân hàng;
- Vợ, chồng, cha, mẹ, con, anh, chị, em của người quản lý, thành viên Ban Kiểm soát, thành viên góp vốn hoặc cổ đông sở hữu từ 5% vốn điều lệ hoặc vốn cổ phần có quyền biểu quyết trở lên của Ngân hàng;
- Các doanh nghiệp do các cá nhân trên nắm trực tiếp hoặc gián tiếp phần quan trọng quyền biểu quyết hoặc thông qua việc này người đó có thể có ảnh hưởng đáng kể tới doanh nghiệp. Trường hợp này bao gồm những doanh nghiệp được sở hữu bởi những người lãnh đạo hoặc các cổ đông chính của Ngân hàng và những doanh nghiệp có chung một thành viên quản lý chủ chốt với Ngân hàng;
- Cá nhân được ủy quyền đại diện phần vốn góp, cổ phần cho Ngân hàng.

#### **(x) Lãi cơ bản trên cổ phiếu**

SeABank trình bày lãi cơ bản trên cổ phiếu cho các cổ phiếu phổ thông. Lãi cơ bản trên cổ phiếu được tính bằng cách lấy lãi hoặc lỗ thuộc về cổ đông phổ thông của SeABank chia cho số lượng cổ phiếu phổ thông bình quân gia quyền lưu hành trong năm.

Lãi suy giảm trên cổ phiếu được xác định bằng cách điều chỉnh lãi hoặc lỗ thuộc về cổ đông phổ thông và số lượng cổ phiếu phổ thông bình quân đang lưu hành có tính đến các ảnh hưởng của cổ phiếu phổ thông tiềm năng, bao gồm trái phiếu có thể chuyển đổi và quyền mua cổ phiếu. Tại ngày 31 tháng 12 năm 2020 và cho năm kết thúc cùng ngày, SeABank không có cổ phiếu phổ thông tiềm năng nên việc trình bày lãi suy giảm trên cổ phiếu không áp dụng.

#### **(y) Báo cáo bộ phận**

Một bộ phận là một hợp phần có thể xác định riêng biệt của SeABank tham gia vào việc cung cấp các sản phẩm hoặc dịch vụ liên quan (bộ phận chia theo hoạt động kinh doanh), hoặc cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ trong một môi trường kinh tế cụ thể (bộ phận chia theo khu vực địa lý), mỗi bộ phận này chịu rủi ro và thu được lợi ích khác biệt với các bộ phận khác. Mẫu báo cáo bộ phận chính yếu của SeABank là dựa theo bộ phận chia theo hoạt động kinh doanh.

**(z) Các cam kết và nợ tiềm ẩn**

Tại bất cứ thời điểm nào SeABank cũng có các cam kết cấp tín dụng chưa thực hiện. Các cam kết này ở dưới dạng các khoản cho vay và thấu chi đã được phê duyệt, SeABank cũng cung cấp các bảo lãnh tài chính và thư tín dụng để bảo lãnh việc thực hiện hợp đồng của khách hàng đối với bên thứ ba. Nhiều khoản cam kết và nợ tiềm ẩn sẽ đáo hạn mà không phát sinh bất kỳ một phần hay toàn bộ một khoản tạm ứng nào. Do đó các khoản cam kết và nợ tiềm ẩn này không nhất thiết phản ánh luồng lưu chuyển tiền tệ dự kiến trong tương lai.

**(aa) Số dư bằng không**

Các khoản mục hay số dư được quy định trong Quyết định số 16/2007/QĐ-NHNN ngày 18 tháng 4 năm 2007 (“Quyết định 16”) của Thống đốc NHNNVN về chế độ báo cáo tài chính đối với các Tổ chức tín dụng và Thông tư số 49/2014/TT-NHNN ngày 31 tháng 12 năm 2014 (“Thông tư 49”) của Thống đốc NHNNVN sửa đổi, bổ sung một số điều khoản của Chế độ báo cáo tài chính đối với các tổ chức tín dụng ban hành kèm theo Quyết định 16, Quyết định số 479/2004/QĐ-NHNN ngày 29 tháng 4 năm 2004 và hệ thống tài khoản kế toán các tổ chức tín dụng ban hành kèm theo mà không được thể hiện trong báo cáo tài chính hợp nhất này thì được hiểu là có số dư bằng không.

**(bb) Các công cụ tài chính**

Nhằm mục đích duy nhất là cung cấp các thông tin thuyết minh về tầm quan trọng của các công cụ tài chính đối với tình hình tài chính và kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank, tính chất và mức độ rủi ro phát sinh từ các công cụ tài chính, SeABank phân loại các công cụ tài chính như sau:

**(i) Tài sản tài chính**

*Tài sản tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh*

Tài sản tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh là một tài sản tài chính thỏa mãn một trong các điều kiện sau:

- Tài sản tài chính được phân loại vào nhóm nắm giữ để kinh doanh. Tài sản tài chính được phân loại vào nhóm nắm giữ để kinh doanh, nếu thỏa mãn một trong các điều kiện sau:
  - tài sản được mua chủ yếu cho mục đích bán lại trong thời gian ngắn;
  - có bằng chứng về việc kinh doanh công cụ đó nhằm mục đích thu lợi ngắn hạn; hoặc
  - công cụ tài chính phái sinh (ngoại trừ các công cụ tài chính phái sinh được xác định là một hợp đồng bảo lãnh tài chính hoặc một công cụ phòng ngừa rủi ro hiệu quả).
- Tại thời điểm ghi nhận ban đầu, SeABank xếp tài sản tài chính vào nhóm tài sản tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.

*Các khoản đầu tư nắm giữ đến ngày đáo hạn*

Các khoản đầu tư nắm giữ đến ngày đáo hạn là các tài sản tài chính phi phái sinh với các khoản thanh toán cố định hoặc có thể xác định và có kỳ đáo hạn cố định mà SeABank có ý định và có khả năng giữ đến ngày đáo hạn, ngoại trừ:

- các tài sản tài chính mà tại thời điểm ghi nhận ban đầu đã được SeABank xếp vào nhóm tài sản tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh;
- các tài sản tài chính đã được SeABank xếp vào nhóm tài sản sẵn sàng để bán;
- các tài sản tài chính thỏa mãn định nghĩa về các khoản cho vay và phải thu.

*Các khoản cho vay và phải thu*

Các khoản cho vay và phải thu là các tài sản tài chính phi phái sinh với các khoản thanh toán cố định hoặc có thể xác định và không được niêm yết trên thị trường, ngoại trừ:

- các khoản mà SeABank có ý định bán ngay hoặc sẽ bán trong tương lai gần được phân loại là tài sản nắm giữ vì mục đích kinh doanh, và các loại mà tại thời điểm ghi nhận ban đầu được SeABank xếp vào nhóm tài sản tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh;
- các khoản được SeABank xếp vào nhóm tài sản sẵn sàng để bán tại thời điểm ghi nhận ban đầu; hoặc;
- các khoản mà SeABank có thể không thu hồi được phần lớn giá trị đầu tư ban đầu, không phải do suy giảm chất lượng tín dụng, và được phân loại vào nhóm tài sản sẵn sàng để bán.

*Tài sản tài chính sẵn sàng để bán*

Tài sản tài chính sẵn sàng để bán là các tài sản tài chính phi phái sinh được xác định là sẵn sàng để bán hoặc không được phân loại là:

- các tài sản tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh;
- các khoản đầu tư nắm giữ đến ngày đáo hạn; hoặc
- các khoản cho vay và phải thu.

**(ii) Nợ phải trả tài chính**

*Nợ phải trả tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh*

Nợ phải trả tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh là một khoản nợ phải trả tài chính thỏa mãn một trong các điều kiện sau:

- Nợ phải trả tài chính được phân loại vào nhóm nắm giữ để kinh doanh. Nợ phải trả tài chính được phân loại vào nhóm nắm giữ để kinh doanh, nếu:
  - khoản nợ đó được tạo ra chủ yếu cho mục đích mua lại trong thời gian ngắn;
  - có bằng chứng về việc kinh doanh công cụ đó nhằm mục đích thu lợi ngắn hạn; hoặc
  - là công cụ tài chính phái sinh (ngoại trừ các công cụ tài chính phái sinh được xác định là một hợp đồng bảo lãnh tài chính hoặc một công cụ phòng ngừa rủi ro hiệu quả).
- Tại thời điểm ghi nhận ban đầu, SeABank xếp nợ phải trả tài chính vào nhóm nợ phải trả tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.

*Nợ phải trả tài chính được xác định theo giá trị phân bổ*

Các khoản nợ phải trả tài chính không được phân loại vào nhóm nợ phải trả tài chính được xác định theo giá trị hợp lý thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh sẽ được phân loại vào nhóm các khoản nợ phải trả tài chính được xác định theo giá trị phân bổ.

Việc phân loại các công cụ tài chính kể trên chỉ nhằm mục đích trình bày và thuyết minh và không nhằm mục đích mô tả phương pháp xác định giá trị của các công cụ tài chính. Các chính sách kế toán về xác định giá trị của các công cụ tài chính được trình bày tại các thuyết minh liên quan khác.

#### 4. Tiền mặt và vàng

	<b>31/12/2020</b> <b>Triệu VND</b>	<b>31/12/2019</b> <b>Triệu VND</b>
Tiền mặt bằng VND	720.715	964.347
Tiền mặt bằng ngoại tệ	291.306	325.455
Vàng tiền tệ	207	207
	1.012.228	1.290.009

#### 5. Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước

	<b>31/12/2020</b> <b>Triệu VND</b>	<b>31/12/2019</b> <b>Triệu VND</b>
Tiền gửi tại NHNNVN bằng VND	2.062.314	3.043.446
Tiền gửi tại NHNNVN bằng ngoại tệ	1.287.045	188.387
Tiền gửi khác	25.000	-
	3.374.359	3.231.833

- (i) Theo quy định của NHNNVN về dự trữ bắt buộc, các ngân hàng được phép duy trì một số dư thả nổi tại tài khoản dự trữ bắt buộc (“DTBB”). Số dư bình quân dự trữ bắt buộc hàng tháng phải không được thấp hơn bình quân số dư tiền gửi khách hàng cá nhân và doanh nghiệp của tháng trước nhân với tỷ lệ dự trữ bắt buộc tương ứng.

Tỷ lệ DTBB tại thời điểm cuối năm như sau:

<b>Loại tiền gửi</b>	<b>Tỷ lệ dự trữ bắt buộc</b>	
	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
▪ Tiền gửi bằng ngoại tệ khác VND có thời hạn dưới 12 tháng	8,00%	8,00%
▪ Tiền gửi bằng ngoại tệ khác VND có thời hạn từ 12 tháng trở lên	6,00%	6,00%
▪ Tiền gửi bằng VND có thời hạn dưới 12 tháng	3,00%	3,00%
▪ Tiền gửi bằng VND có thời hạn từ 12 tháng trở lên	1,00%	1,00%

**6. Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Tiền gửi không kỳ hạn</b>		
Tiền gửi không kỳ hạn bằng VND	50.126	9.142.566
Tiền gửi không kỳ hạn bằng ngoại tệ	679.963	530.532
<b>Tiền gửi có kỳ hạn</b>		
Tiền gửi có kỳ hạn bằng VND	21.964.690	11.915.225
Tiền gửi có kỳ hạn bằng ngoại tệ	2.946.400	2.546.933
	25.641.179	24.135.256
<b>Cho vay các TCTD khác</b>		
Cho vay các TCTD khác bằng VND	100.000	1.264.679
	25.741.179	25.399.935

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2020 và ngày 31 tháng 12 năm 2019, toàn bộ tiền gửi có kỳ hạn và cho vay các tổ chức tín dụng khác thuộc Nhóm 1 - Nợ đủ tiêu chuẩn.

Lãi suất năm tại thời điểm cuối năm như sau:

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>% /năm</b>	<b>% /năm</b>
▪ Tiền gửi có kỳ hạn bằng VND	0,12% - 1,50%	1,5% - 4,5%
▪ Tiền gửi có kỳ hạn bằng ngoại tệ	0,25% - 0,70%	1,5% - 2,25%
▪ Cho vay bằng VND	1,50%	-

**7. Chứng khoán kinh doanh**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Chứng khoán nợ</b>		



Trái phiếu Chính phủ	1.296.581	451.416
Trái phiếu do các TCTD trong nước phát hành	659.570	-
Trái phiếu do các tổ chức kinh tế trong nước phát hành	727.508	751.162
	<u>2.683.659</u>	<u>1.202.578</u>
<b>Chứng khoán vốn</b>		
Chứng khoán do các TCKT trong nước phát hành	22.261	108.118
<b>Dự phòng rủi ro chứng khoán kinh doanh</b>		
Dự phòng chung	(4.765)	(9.451)
Dự phòng cụ thể	(7.306)	(38.541)
	<u>(12.071)</u>	<u>(47.992)</u>
	<u>2.693.849</u>	<u>1.262.704</u>

Trạng thái niêm yết tại thời điểm cuối năm như sau:

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Đã niêm yết	<u>1.619.482</u>	<u>859.174</u>

## **8. Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác**

Chi tiết giá trị các công cụ tài chính phái sinh tại ngày cuối năm như sau:

	<b>Tại ngày 31 tháng 12 năm 2020</b>	<b>Tại ngày 31 tháng 12 năm 2019</b>		
	<b>Tổng giá trị của hợp đồng</b>	<b>Tổng giá trị ghi sổ kế toán</b>	<b>Tổng giá trị của hợp đồng</b>	<b>Tổng giá trị ghi sổ kế toán</b>
	<b>(theo tỷ giá ngày hiệu lực hợp đồng)</b>	<b>(theo tỷ giá tại ngày kết thúc kỳ kế toán Tài sản)</b>	<b>(theo tỷ giá ngày hiệu lực hợp đồng)</b>	<b>(theo tỷ giá tại ngày kết thúc kỳ kế toán Tài sản)</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Giao dịch kỳ hạn tiền tệ	33.847.379	45.006	22.149.476	14.002
Giao dịch kỳ hạn lãi suất	6.391	(11)	82.486	64
Giao dịch hoán đổi tiền tệ	47.238.782	99.584	95.587.589	16.868
Giao dịch hoán đổi lãi suất	4.304.914	25	2.242.733	2.483
	<b>85.397.466</b>	<b>144.604</b>	<b>120.062.284</b>	<b>33.417</b>

## 9. Cho vay khách hàng

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Cho vay các tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước	108.463.097	98.192.147
Cho vay các tổ chức kinh tế, cá nhân nước ngoài	406.139	421.692
	<b>108.869.236</b>	<b>98.613.839</b>

Phân tích chất lượng dư nợ cho vay:

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Nhóm 1 - Nợ đủ tiêu chuẩn	106.725.902	96.194.585
Nhóm 2 - Nợ cần chú ý	120.861	139.245
Nhóm 3 - Nợ dưới tiêu chuẩn	306.776	417.278
Nhóm 4 - Nợ nghi ngờ	380.914	757.451
Nhóm 5 - Nợ có khả năng mất vốn	1.334.784	1.105.280
	<b>108.869.236</b>	<b>98.613.839</b>

Phân tích dư nợ theo thời hạn cho vay:

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Nợ ngắn hạn	53.146.830	41.016.971
Nợ trung hạn	30.973.169	30.194.592
Nợ dài hạn	24.749.237	27.402.276
	<u>108.869.236</u>	<u>98.613.839</u>

Phân tích dư nợ cho vay theo đối tượng khách hàng và theo loại hình doanh nghiệp:

	<b>31/12/2020</b>	<b>%</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>%</b>
	<b>Triệu VND</b>		<b>Triệu VND</b>	
<b>Cho vay các tổ chức kinh tế</b>				
Công ty nhà nước	1.517.713	1,39	994.110	1,01
Công ty trách nhiệm hữu hạn	37.024.433	34,01	30.260.632	30,69
Công ty cổ phần có hơn 50% vốn Nhà nước (Nhà nước chiếm cổ phần chi phối)	508.317	0,47	1.649.109	1,67
Công ty cổ phần khác	45.672.113	41,95	42.071.821	42,66
Công ty hợp danh	18.052	0,02	39.865	0,04
Doanh nghiệp tư nhân	118.876	0,11	224.071	0,23
Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài	443.275	0,41	476.930	0,48
Hợp tác xã và liên hiệp hợp tác xã	44.432	0,04	8.141	0,01
<b>Cho vay cá nhân</b>				
Hộ kinh doanh, cá nhân	23.366.417	21,46	22.886.783	23,21
<b>Cho vay khác</b>				
Thành phần kinh tế khác	155.608	0,14	2.377	0,00
	<u>108.869.236</u>	<u>100,00</u>	<u>98.613.839</u>	<u>100,00</u>

Phân tích dư nợ cho vay theo ngành nghề kinh doanh:

	<b>31/12/2020</b>	<b>%</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>%</b>
	<b>Triệu VND</b>		<b>Triệu VND</b>	
Bán buôn và bán lẻ; sửa chữa ô tô, xe máy và xe có động cơ khác	20.055.213	18,42	24.032.883	24,37
Hoạt động làm thuê các công việc trong các hộ gia đình, sản xuất sản phẩm vật chất và dịch vụ tự tiêu dùng của hộ gia đình	19.676.065	18,07	16.336.452	16,57
Dịch vụ lưu trú và ăn uống	9.452.275	8,68	9.842.996	9,98
Hoạt động chuyên môn, khoa học và công nghệ	8.577.045	7,88	7.359.612	7,46
Công nghiệp chế biến, chế tạo	7.679.934	7,05	7.285.743	7,39
Nghệ thuật, vui chơi và giải trí	6.586.426	6,05	5.063.300	5,13
Hoạt động kinh doanh bất động sản	5.875.123	5,40	4.851.996	4,92
Xây dựng	4.893.402	4,49	3.959.003	4,01
Vận tải, kho bãi	3.594.541	3,30	2.991.103	3,03
Thông tin và truyền thông	3.496.134	3,21	1.707.278	1,73
Sản xuất và phân phối điện, khí đốt, nước nóng, hơi nước và điều hòa không khí	1.173.278	1,08	2.341.238	2,37
Nông lâm nghiệp, thủy sản	386.188	0,35	807.417	0,82
Khai khoáng	613.528	0,56	1.468.489	1,49
Hoạt động tài chính và bảo hiểm	445.664	0,41	505.323	0,51
Giáo dục và đào tạo	10.157	0,01	3.359	0,03
Y tế và hoạt động trợ giúp xã hội	105.861	0,12	231.136	0,23
Hoạt động dịch vụ khác	16.248.402	14,92	9.826.511	9,96
	<b>108.869.236</b>	<b>100,00</b>	<b>98.613.839</b>	<b>100,00</b>

Phân tích cho vay theo loại tiền tệ

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Cho vay bằng VND	106.438.139	95.613.548
Cho vay bằng ngoại tệ	2.431.097	3.000.291
	<b>108.869.236</b>	<b>98.613.839</b>

Lãi suất năm tại thời điểm cuối năm như sau:

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Cho vay bằng VND	3,7%-13,24%	4,0%-13,5%

Cho vay bằng ngoại tệ

2,5%-4,5%

2,5%-5,5%

**10. Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng**

Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng bao gồm:

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Dự phòng chung (i)	742.708	709.916
Dự phòng cụ thể (ii)	365.614	419.561
	<u>1.108.322</u>	<u>1.129.477</u>

(i) Biến động dự phòng chung cho các khoản cho vay khách hàng như sau:

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Số dư đầu năm	709.916	589.907
Dự phòng trích lập trong năm	32.792	120.009
	<u>742.708</u>	<u>709.916</u>

(ii) Biến động dự phòng cụ thể cho các khoản cho vay khách hàng như sau:

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Số dư đầu năm	419.561	311.909
Dự phòng trích lập trong năm	644.585	3.092.946
Sử dụng dự phòng trong năm	(698.532)	(2.985.294)
	<u>365.614</u>	<u>419.561</u>

**11. Chứng khoán đầu tư**

(a) Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán

<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>

**Chứng khoán nợ**

Trái phiếu Chính phủ	20.800.896	11.942.813
Chứng khoán nợ do các TCTD khác trong nước phát hành	2.532.464	2.211.676
Chứng khoán nợ do các TCKT trong nước phát hành	5.032.002	4.329.000
Chứng chỉ tiền gửi do các TCTD trong nước phát hành	3.453.114	1.800.000
	<u>31.818.476</u>	<u>20.283.489</u>

**Chứng khoán vốn**

Chứng khoán Vốn do các TCKT trong nước phát hành	82.661	84.733
	<u>82.661</u>	<u>84.733</u>
	<u>31.901.137</u>	<u>20.368.222</u>

Thời hạn và lãi suất năm của các chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2020		31/12/2019	
	Kỳ hạn	Lãi suất năm	Kỳ hạn	Lãi suất năm
Trái phiếu Chính phủ	5 năm - 30 năm	2,3% - 8,8%	5 năm - 30 năm	3,5% - 11,1%
Chứng khoán nợ do các TCTD khác trong nước phát hành	1 năm - 15 năm	2,7% - 15%	2 năm - 10 năm	5,8% - 8,5%
Chứng khoán nợ do các TCKT trong nước phát hành	9 năm - 10,5 năm	9% - 10,5%	1 năm - 5 năm	9% - 10,5%
Chứng chỉ tiền gửi do các TCTD trong nước phát hành	1 năm - 15 năm	4,2% - 11,5%	1 năm - 3 năm	8,8% - 11,1%

Phân tích chất lượng trái phiếu doanh nghiệp chưa niêm yết được phân loại là tài sản có rủi ro tín dụng:

	31/12/2020	31/12/2019
	Triệu VND	Triệu VND
Nợ đủ tiêu chuẩn	<u>5.032.002</u>	<u>4.329.000</u>



**(b) Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Trái phiếu do các TCKT trong nước phát hành	319.364	319.364

Thời hạn và lãi suất năm của các chứng khoán nợ giữ đến ngày đáo hạn tại thời điểm cuối năm như sau:

	<b>31/12/2020</b>		<b>31/12/2019</b>	
	<b>Kỳ hạn</b>	<b>Lãi suất năm</b>	<b>Kỳ hạn</b>	<b>Lãi suất năm</b>
<b>Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn</b>				
Trái phiếu do các TCKT trong nước phát hành	10 năm	8,90%	10 năm	8,90%

**12. Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Dự phòng rủi ro chứng khoán sẵn sàng để bán (i)	37.802	33.304
Dự phòng rủi ro chứng khoán giữ đến ngày đáo hạn (ii)	2.395	-
	<u>40.197</u>	<u>33.304</u>

(i) Biến động dự phòng rủi ro chứng khoán sẵn sàng để bán trong năm như sau:

*Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2020*

<b>Dự phòng chung cho chứng khoán nợ sẵn sàng để bán</b>	<b>Dự phòng cụ thể cho chứng khoán nợ sẵn sàng để bán</b>	<b>Tổng</b>
<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>

Số dư đầu năm	32.468	836	33.304
Dự phòng trích lập trong năm	3.598	900	4.498
Số dư cuối năm	36.066	1.736	37.802

*Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2019*

	<b>Dự phòng chung cho chứng khoán nợ sẵn sàng để bán</b>	<b>Dự phòng cụ thể cho chứng khoán nợ sẵn sàng để bán</b>	<b>Tổng</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Số dư đầu năm	9.676	3.246	12.922
Dự phòng trích lập trong năm	22.791	(2.410)	20.381
Số dư cuối năm	32.468	836	33.304

(ii) Biến động dự phòng chung chứng khoán giữ đến ngày đáo hạn trong năm như sau:

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Số dư đầu năm	-	-
Dự phòng trích lập trong năm	2.395	-
Số dư cuối năm	2.395	-

### 13. Góp vốn, đầu tư dài hạn

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Đầu tư góp vốn dài hạn khác - giá gốc (i)	131.666	147.848
Dự phòng giảm giá góp vốn, đầu tư dài hạn	(28.754)	(27.089)
	102.912	120.759

(i) Chi tiết các khoản đầu tư dài hạn khác tại thời điểm cuối năm như sau:

	<b>31/12/2020</b>		<b>31/12/2019</b>	
	<b>Giá gốc Triệu VND</b>	<b>Tỷ lệ nắm giữ</b>	<b>Giá gốc Triệu VND</b>	<b>Tỷ lệ nắm giữ</b>
Công ty cổ phần thanh toán Quốc gia Việt Nam	3.300	1,06%	2.000	0,83%
Công ty cổ phần chứng khoán Bảo Minh	15.000	3,00%	15.000	3,00%
Công ty CP vàng bạc đá quý ASEAN (AJC)	24.102	10,00%	24.102	10,00%
Công ty CP Xăng dầu dầu khí Thừa Thiên Huế	4.800	6,00%	4.800	6,00%
Công ty CP Xăng dầu dầu khí Sài Gòn	10.000	5,00%	10.000	5,00%
Công ty CP Xăng dầu dầu khí Vũng Tàu	10.000	8,33%	10.000	8,33%
Công ty CP Sản xuất và chế biến Dầu khí Phú Mỹ	11.000	2,20%	11.000	2,20%
Công ty CP Xăng dầu dầu khí Tây Ninh	12.470	9,59%	12.470	9,59%
Công ty CP Xăng dầu dầu khí Hà Nội	7.500	3,00%	7.500	3,00%
Công ty CP Xăng dầu dầu khí Thái Bình	-	-	8.512	7,81%
Công ty CP Dịch vụ Dầu khí Thái Bình	-	-	1.640	5,86%
CTCP Đầu tư và Công nghệ VPT	-	-	2.000	6,67%
Công ty CP Dịch vụ Số liệu Toàn Cầu	2.670	2,13%	8.000	2,13%
Công ty CP Phát triển Nhân trí Việt Nam	500	11,43%	500	11,43%
Công ty CP Tư vấn Đầu tư và Xây dựng Bưu điện (PTICC)	256	0,45%	256	0,45%
Công ty CP Phát triển Dịch vụ Học tập và Giải trí trực tuyến	5.940	6,00%	5.940	6,00%
Công ty CP đầu tư Bất động sản Phương Nam	20.000	7,69%	20.000	7,69%
Quỹ Đầu tư Chứng khoán Sài Gòn A2	4.128	1,13%	4.128	1,13%
	<b>131.666</b>	<b>100,00%</b>	<b>147.848</b>	<b>100,00%</b>

**14. Tài sản cố định hữu hình**
*Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2020*

	Nhà cửa và vật kiến trúc	Máy móc thiết bị	Phương tiện vận tải	Thiết bị văn phòng	Các tài sản cố định hữu hình khác	Tổng cộng
	Triệu VND	Triệu VND	Triệu VND	Triệu VND	Triệu VND	Triệu VND
<b>Nguyên giá</b>						
Số dư đầu năm	18.249	289.466	217.576	93.512	11.268	630.071
Tăng trong năm	-	49.833	59.885	3.613	1.498	114.829
Thanh lý, nhượng bán	(122)	(238)	(1.537)	(3.732)	-	(5.629)
Số dư cuối năm	18.127	339.061	275.924	93.393	12.766	739.271
<b>Hao mòn lũy kế</b>						
Số dư đầu năm	3.539	174.373	156.905	74.331	9.183	418.331
Khấu hao trong năm	836	21.058	13.134	7.319	635	42.982
Thanh lý, nhượng bán	(122)	(238)	(1.470)	(3.708)	-	(5.538)
Số dư cuối năm	4.253	195.193	168.569	77.942	9.818	455.775
<b>Giá trị còn lại</b>						
Số dư đầu năm	14.710	115.093	60.671	19.181	2.085	211.740
Số dư cuối năm	13.874	143.868	107.355	15.451	2.948	283.496

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2020, nguyên giá các tài sản cố định hữu hình đã được khấu hao hết nhưng vẫn đang được sử dụng là 92.659 triệu VND (tại ngày 1 tháng 1 năm 2020: 88.192 triệu VND).

*Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2019*

	<b>Nhà cửa và vật kiến trúc</b>	<b>Máy móc thiết bị</b>	<b>Phương tiện vận tải</b>	<b>Thiết bị văn phòng</b>	<b>Các tài sản cố định hữu hình khác</b>	<b>Tổng cộng</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Nguyên giá</b>						
Số dư đầu năm	18.249	276.299	209.164	89.222	10.903	603.837
Tăng trong năm	-	13.167	8.949	4.831	393	27.340
Phân loại lại	-	-	66	(141)	75	-
Thanh lý, nhượng bán	-	-	(603)	(400)	(103)	(1.106)
Số dư cuối năm	18.249	289.466	217.576	93.512	11.268	630.071
<b>Hao mòn lũy kế</b>						
Số dư đầu năm	2.662	155.018	146.395	67.555	8.721	380.351
Khấu hao trong năm	877	19.355	11.113	7.140	565	39.050
Thanh lý, nhượng bán	-	-	(603)	(364)	(103)	(1.070)
Số dư cuối năm	3.539	174.373	156.905	74.331	9.183	418.331
<b>Giá trị còn lại</b>						
Số dư đầu năm	15.587	121.281	62.769	21.667	2.182	223.486
Số dư cuối năm	14.710	115.093	60.671	19.181	2.085	211.740

**15. Tài sản cố định vô hình**
*Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2020*

	<b>Quyền sử dụng đất</b>	<b>Phần mềm máy vi tính</b>	<b>Tổng cộng</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Nguyên giá</b>			
Số dư đầu năm	396.100	300.881	696.981
Mua trong năm	-	62.636	62.636
Giảm trong năm	(18.105)	-	(18.105)
Số dư cuối năm	377.995	363.517	741.512
<b>Hao mòn lũy kế</b>			
Số dư đầu năm	-	138.149	138.149
Khấu hao trong năm	-	24.372	24.372
Số dư cuối năm	-	162.521	162.521
<b>Giá trị còn lại</b>			
Số dư đầu năm	396.100	162.732	558.832
Số dư cuối năm	377.995	200.996	578.991

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2020, nguyên giá các tài sản cố định vô hình đã được khấu hao hết nhưng vẫn đang được sử dụng là 24.204 triệu VND (tại ngày 1 tháng 1 năm 2020: 11.700 triệu VND).

*Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2019*

	<b>Quyền sử dụng đất</b>	<b>Phần mềm máy vi tính</b>	<b>Tổng cộng</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Nguyên giá</b>			
Số dư đầu năm	396.100	274.958	671.058
Tăng trong năm	-	25.923	25.923
Số dư cuối năm	396.100	300.881	696.981
<b>Hao mòn lũy kế</b>			
Số dư đầu năm	-	119.032	119.032
Khấu hao trong năm	-	19.117	19.117
Số dư cuối năm	-	138.149	138.149
<b>Giá trị còn lại</b>			
Số dư đầu năm	396.100	155.926	552.026
Số dư cuối năm	396.100	162.732	558.832

**BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2020**



**16. Tài sản Có khác**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Các khoản phải thu</b>		
Các khoản phải thu nội bộ	360.036	384.859
Các khoản phải thu bên ngoài	922.791	749.480
<i>Trong đó:</i>		
▪ <i>Phải thu tiền bán chứng khoán</i>	356.606	501.609
▪ <i>Phải thu từ thư tín dụng trả chậm có thể thanh toán ngay (i)</i>	235.873	82.098
▪ <i>Các khoản phải thu bên ngoài khác</i>	<u>330.312</u>	<u>165.773</u>
	1.282.827	1.134.339
<b>Các khoản lãi, phí phải thu</b>	2.598.213	3.380.276
<b>Tài sản Có khác</b>		
Chi phí chờ phân bổ	540.036	594.666
Tài sản gán nợ cho TCTD	961.936	1.041.154
Lợi thế thương mại	551.843	623.048
Tài sản Có khác	<u>193.328</u>	<u>162.397</u>
	2.247.143	2.421.265
<b>Dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác (ii)</b>	<u>(34.665)</u>	<u>(26.983)</u>
	<u>6.093.518</u>	<u>6.908.897</u>

(i) Đây là các khoản phải thu các nhà nhập khẩu là khách hàng của Ngân hàng khi sử dụng sản phẩm LC UPAS – thư tín dụng trả chậm được phép trả ngay do Ngân hàng phát hành. Theo đó, Ngân hàng thông qua ngân hàng đối tác thanh toán cho người hưởng (nhà xuất khẩu) trước ngày đáo hạn bộ chứng từ trả chậm và hưởng phí dịch vụ thanh toán trước.

(ii) Biến động dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác như sau:

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Số dư đầu năm	26.983	14.623
Dự phòng trích lập trong năm	<u>7.682</u>	<u>12.360</u>
	<u>34.665</u>	<u>26.983</u>

**17. Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Vay NHNNVN	205.702	238.592

**18. Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Tiền gửi không kỳ hạn của các TCTD khác</b>		
Bằng VND	5.632	9.112.050
<b>Tiền gửi có kỳ hạn của các TCTD khác</b>		
Bằng VND	20.719.640	9.648.750
Bằng ngoại tệ	4.663.200	2.513.792
	<u>25.388.472</u>	<u>21.274.592</u>
<b>Vay các TCTD khác</b>		
Bằng VND	16.863.643	10.148.778
<i>Trong đó:</i>		
▪ <i>Vay chiết khấu, tài chiết khấu</i>	15.381.328	9.517.961
▪ <i>Vay cầm cố, thế chấp</i>	290.000	290.000
Bằng ngoại tệ	264.558	46.281
	<u>17.128.201</u>	<u>10.195.059</u>
	<u>42.516.673</u>	<u>31.469.651</u>

Lãi suất năm tại thời điểm cuối năm như sau:

	31/12/2020	31/12/2019
Tiền gửi có kỳ hạn bằng VND	0,11% - 1,6%	1,3% - 4,45%
Tiền gửi có kỳ hạn bằng ngoại tệ	0,1% - 0,75%	1,65 - 2,25%
Tiền vay bằng VND	0,15% - 5,66%	3,0% - 6,14%
Tiền vay bằng ngoại tệ	1,01% - 3,26%	2,96% - 4,23%

**19. Tiền gửi của khách hàng**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Tiền gửi không kỳ hạn</b>		
Tiền gửi không kỳ hạn bằng VND	9.631.981	8.594.430
Tiền gửi không kỳ hạn bằng ngoại tệ	1.462.499	1.180.071
<b>Tiền gửi có kỳ hạn</b>		
Tiền gửi có kỳ hạn bằng VND	100.005.510	81.412.651
Tiền gửi có kỳ hạn bằng ngoại tệ	1.529.638	2.400.096
<b>Tiền gửi vốn chuyên dùng</b>	359.074	1.918.520
<b>Tiền gửi ký quỹ</b>	287.895	221.550
	<b>113.276.597</b>	<b>95.727.318</b>

Tiền gửi của khách hàng theo đối tượng khách hàng như sau:

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Công ty nhà nước	10.810.173	7.807.753
Công ty trách nhiệm hữu hạn	9.205.417	5.529.914
Công ty Cổ phần có trên 50% vốn Nhà nước	4.761.087	5.011.403
Công ty cổ phần khác	12.733.275	10.441.485
Công ty hợp danh	18.698	21.829
Doanh nghiệp tư nhân	282.401	552.284
Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài	290.024	683.655
Hợp tác xã và liên hiệp hợp tác xã	118.010	38.002
Hộ kinh doanh, cá nhân	74.574.823	65.174.740
Đơn vị hành chính sự nghiệp, Đảng, đoàn thể và hiệp hội	482.689	466.253
	<b>113.276.597</b>	<b>95.727.318</b>

Lãi suất năm tại thời điểm cuối năm như sau:

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Tiền gửi không kỳ hạn bằng VND	0% - 0,2%	0% - 0,1%
Tiền gửi không kỳ hạn bằng ngoại tệ	0%	0%
Tiền gửi có kỳ hạn bằng VND	0,2%-7,92%	0,2%-8,53%
Tiền gửi có kỳ hạn bằng ngoại tệ	0%-0,98%	0%-0,98%

**20. Phát hành giấy tờ có giá**

Giấy tờ có giá đã phát hành được phân loại theo loại hình như sau:

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Trái phiếu có kỳ hạn</b>		
▪ Từ 12 tháng đến dưới 5 năm	950.000	7.550.000
▪ Trên 5 năm	1.866.000	4.966.000
<b>Chứng chỉ tiền gửi</b>	4.248.740	3.163.180
	<u>7.064.740</u>	<u>15.679.180</u>

Lãi suất năm tại thời điểm cuối năm như sau:

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>Trái phiếu có kỳ hạn</b>		
▪ Từ 12 tháng đến dưới 5 năm	7,30%	6,60% - 7,40%
▪ Trên 5 năm	8,50 - 9,00%	8,00% - 9,90%
<b>Chứng chỉ tiền gửi</b>	<u>3,50% - 8,60%</u>	<u>5,00% - 8,60%</u>

**21. Các khoản nợ khác**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Các khoản lãi, phí phải trả	3.065.150	3.019.412
Các khoản phải trả nội bộ	8.799	13.126
Các khoản phải trả bên ngoài		
▪ <i>Doanh thu chờ phân bổ</i>	492	442
▪ <i>Thuế và các khoản phải nộp Ngân sách Nhà nước</i> <i>(Thuyết minh 38)</i>	186.013	178.630
▪ <i>Các khoản phải trả khác</i>	198.097	134.313
Quỹ khen thưởng phúc lợi	13.627	10.762
	<u>3.472.178</u>	<u>3.356.685</u>

**22. Vốn và các quỹ**

Tình hình thay đổi vốn và các quỹ của SeABank cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2020 và 31 tháng 12 năm 2019 như sau:

	<b>Vốn điều lệ</b>	<b>Quỹ dự phòng tài chính</b>	<b>Quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ</b>	<b>Lợi nhuận chưa phân phối</b>	<b>Tổng cộng</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Số dư tại ngày 1 tháng 1 năm 2019</b>	7.688.000	159.479	35.316	418.710	8.301.505
Tăng vốn từ phát hành cổ phiếu	1.681.000	-	-	-	1.681.000
Lợi nhuận trong năm	-	-	-	1.098.452	1.098.452
Trích quỹ trong năm	-	116.796	58.399	(175.195)	-
Trích quỹ khen thưởng phúc lợi	-	-	-	(18.430)	(18.430)
Sử dụng quỹ trong năm	-	(138.000)	-	-	(138.000)
Biến động khác	-	-	-	1.315	1.315
<b>Số dư tại ngày 31 tháng 12 năm 2019</b>	<b>9.369.000</b>	<b>138.275</b>	<b>93.715</b>	<b>1.324.852</b>	<b>10.925.842</b>
Tăng vốn từ phát hành cổ phiếu	1.406.782	-	-	-	1.406.782
Phát hành cổ phiếu để trả cổ tức	1.311.660	-	-	(1.311.660)	-
Lợi nhuận trong năm	-	-	-	1.360.465	1.360.465
Trích quỹ trong năm	-	149.413	74.707	(224.120)	-
Trích quỹ khen thưởng phúc lợi	-	-	-	(22.301)	(22.301)
Biến động khác	-	-	-	(410)	(410)
<b>Số dư tại ngày 31 tháng 12 năm 2020</b>	<b>12.087.442</b>	<b>287.688</b>	<b>168.422</b>	<b>1.126.826</b>	<b>13.670.378</b>

**23. Vốn cổ phần**

	31/12/2020		31/12/2019	
	Số cổ phiếu	Triệu VND	Số cổ phiếu	Triệu VND
<b>Số lượng cổ phiếu đã bán ra công chúng</b>				
Cổ phiếu phổ thông	1.208.744.208	12.087.442	936.900.000	9.369.000
<b>Số cổ phiếu đang lưu hành</b>				
Cổ phiếu phổ thông	1.208.744.208	12.087.442	936.900.000	9.369.000

Mệnh giá của mỗi cổ phiếu phổ thông của Ngân hàng là 10.000 VND. Mỗi cổ phiếu phổ thông tương ứng với một phiếu biểu quyết tại các cuộc họp cổ đông của Ngân hàng. Cổ tức bằng cổ phiếu được phát hành cho cổ đông hiện hữu theo phương thức thực hiện quyền. Tất cả cổ phiếu phổ thông đều có thứ tự ưu tiên như nhau đối với tài sản còn lại của Ngân hàng.

**24. Cổ tức**

Ngày 29 tháng 4 năm 2020, Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2020 của Ngân hàng đã thông qua phương án cổ phiếu để trả cổ tức cho các cổ đông hiện hữu từ nguồn lợi nhuận sau thuế tại ngày 31 tháng 12 năm 2019 theo Báo cáo tài chính hợp nhất đã được kiểm toán năm 2019.

Theo báo cáo phát kết quả phát hành cổ phiếu để trả cổ tức ngày 9 tháng 9 năm 2020 gửi đến Ủy ban Chứng Khoán Nhà Nước, Ngân hàng đã hoàn tất việc phát hành 131,166,000 cổ phiếu để trả cổ tức.

**25. Thu nhập lãi thuần**

	2020 Triệu VND	2019 Triệu VND
<b>Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự</b>		
Thu nhập lãi tiền gửi	129.953	129.873
Thu nhập lãi cho vay	8.940.567	8.439.055
Thu lãi từ đầu tư chứng khoán	1.484.305	1.523.898
Thu nhập từ nghiệp vụ bảo lãnh	45.630	37.571
Thu khác từ hoạt động tín dụng	95.325	77.810
	<b>10.695.780</b>	<b>10.208.207</b>
<b>Chi phí lãi và các khoản chi phí tương tự</b>		
Trả lãi tiền gửi	6.478.058	5.807.484
Trả lãi tiền vay	113.501	492.120
Trả lãi phát hành giấy tờ có giá	965.548	940.210
Chi phí hoạt động tín dụng khác	76.957	73.824
	<b>7.634.064</b>	<b>7.313.638</b>
<b>Thu nhập lãi thuần</b>	<b>3.061.716</b>	<b>2.894.569</b>



**26. Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Thu nhập từ hoạt động dịch vụ từ</b>		
Dịch vụ thanh toán và tiền mặt	149.658	151.254
Dịch vụ ngân quỹ	8.123	5.611
Dịch vụ đại lý bảo hiểm	135.267	235.576
Dịch vụ khác	229.631	130.789
	<hr/> 522.679	<hr/> 523.230
<b>Chi phí hoạt động dịch vụ cho</b>		
Dịch vụ thanh toán và tiền mặt	55.884	53.943
Dịch vụ ngân quỹ	17.364	13.703
Dịch vụ khác	93.233	120.098
	<hr/> 166.481	<hr/> 187.744
<b>Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ</b>	<hr/> <hr/> 356.198	<hr/> <hr/> 335.486

**27. Lãi thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Doanh thu từ kinh doanh ngoại hối</b>		
Hợp đồng tiền tệ giao ngay	692.217	439.421
Các công cụ phái sinh tiền tệ	534.132	444.802
Thu nhập kinh doanh vàng	632	400
	<hr/> 1.226.981	<hr/> 884.623
<b>Chi phí về kinh doanh ngoại hối</b>		
Hợp đồng tiền tệ giao ngay	6.828	10.503
Các công cụ phái sinh tiền tệ	1.145.424	863.762
Chi phí kinh doanh vàng	-	57
	<hr/> 1.152.252	<hr/> 874.322
<b>Lãi thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối</b>	<hr/> <hr/> 74.729	<hr/> <hr/> 10.301

**28. Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Lãi từ mua bán chứng khoán kinh doanh	198.846	210.998
Lỗ từ mua bán chứng khoán kinh doanh	(67.993)	(75.635)
Hoàn nhập dự phòng rủi ro chứng khoán kinh doanh	35.921	35.761
	<u>166.774</u>	<u>171.124</u>

**29. Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Lãi từ mua bán chứng khoán đầu tư	255.836	270.558
Lỗ từ mua bán chứng khoán đầu tư	(77.272)	(15.174)
Trích lập dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư	(6.893)	(20.382)
	<u>171.671</u>	<u>235.002</u>

**30. Lãi thuần từ hoạt động khác**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Thu nhập hoạt động kinh doanh khác</b>		
Thu nhập từ công cụ tài chính phái sinh khác	267.810	144.916
Thu nhập khác	884.588	1.532.015
<b>Thu nhập hoạt động kinh doanh khác</b>	<u>1.152.398</u>	<u>1.676.931</u>
<b>Chi phí hoạt động kinh doanh khác</b>		
Chi phí từ công cụ tài chính phái sinh khác	(191.832)	(112.098)
Chi về hoạt động kinh doanh khác	(212.273)	(31.127)
<b>Chi phí hoạt động kinh doanh khác</b>	<u>(404.105)</u>	<u>(143.225)</u>
<b>Lãi thuần từ hoạt động khác</b>	<u>748.293</u>	<u>1.533.706</u>

**31. Chi phí hoạt động**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Chi nộp thuế và các khoản phí, lệ phí	24.061	28.474
Chi phí cho nhân viên		
▪ <i>Chi lương và phụ cấp</i>	1.096.557	963.069
▪ <i>Các khoản chi đóng góp theo lương</i>	55.773	49.233
▪ <i>Chi trợ cấp</i>	293	2.218
▪ <i>Chi khác cho nhân viên</i>	25.283	20.369
Chi về tài sản		
▪ <i>Khấu hao tài sản cố định</i>	67.355	58.167
▪ <i>Chi khác về tài sản</i>	286.354	282.337
Chi cho hoạt động quản lý công vụ		
▪ <i>Công tác phí</i>	16.350	24.387
▪ <i>Chi vật liệu và giấy tờ in</i>	44.503	45.292
▪ <i>Chi bưu phí và điện thoại</i>	33.325	23.795
▪ <i>Chi khác cho hoạt động quản lý</i>	233.042	208.410
Chi nộp phí bảo hiểm, bảo hiểm tiền gửi của khách hàng	107.923	92.653
Chi phí hoạt động khác	115.350	118.740
Phân bổ lợi thế thương mại	71.206	71.206
	<b>2.177.375</b>	<b>1.988.350</b>

**32. Nghĩa vụ nợ tiềm ẩn và các cam kết đưa ra**

	31/12/2020			31/12/2019		
	Triệu VND			Triệu VND		
	Giá trị theo hợp đồng - gộp	Tiền gửi ký quỹ	Giá trị theo hợp đồng - thuần	Giá trị theo hợp đồng - gộp	Tiền gửi ký quỹ	Giá trị theo hợp đồng - thuần
Bảo lãnh vay vốn	98.155	(98.155)	-	101.349	(74.349)	27.000
Cam kết giao dịch hối đoái						
<i>Cam kết mua ngoại tệ</i>	541.303	-	541.303	3.999.584	-	3.999.584
<i>Cam kết bán ngoại tệ</i>	447.726	-	447.726	3.373.657	-	3.373.657
<i>Cam kết mua - giao dịch hoán đổi tiền tệ</i>	30.139.120	-	30.139.120	55.137.961	-	55.137.961
<i>Cam kết bán - giao dịch hoán đổi tiền tệ</i>	23.652.400	-	23.652.400	51.524.978	-	51.524.978
Cam kết trong nghiệp vụ L/C	683.086	(25.443)	657.643	572.337	(11.783)	560.554
Bảo lãnh khác	2.713.327	(145.382)	2.567.945	4.653.959	(133.965)	4.519.994
Hợp đồng hoán đổi lãi suất	9.805.803	-	9.805.803	4.987.983	-	4.987.983

**33. Thuế thu nhập doanh nghiệp**
**(a) Ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<b>Chi phí thuế hiện hành</b>		
Năm hiện hành	368.471	292.246

**(b) Đối chiếu thuế suất thực tế**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Lợi nhuận trước thuế	1.728.936	1.390.698
Thuế tính theo thuế suất của Ngân hàng	345.787	278.140
Thu nhập không chịu thuế	(941)	(224)
Chi phí không được khấu trừ	357	357
Tài sản thuế thu nhập hoãn lại không được ghi nhận	10.164	5.901
Khác	13.104	8.072
	368.471	292.246

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Lợi nhuận trước thuế	1.728.936	1.390.698
Thuế tính theo thuế suất của Ngân hàng	345.787	278.140
Thu nhập không chịu thuế	(861)	(224)
Chi phí không được khấu trừ	357	357
Tài sản thuế thu nhập hoãn lại không được ghi nhận	10.084	5.901
Khác	13.104	8.072
	368.471	292.246

**(c) Thuế suất áp dụng**

Mức thuế suất thuế thu nhập thông thường áp dụng cho Ngân hàng là 20% cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2020 (Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2019: 20%).

**34. Lãi cơ bản trên cổ phiếu**

BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2020

**(i) Lợi nhuận thuần thuộc về cổ đông phổ thông**

	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Lợi nhuận sau thuế	1.360.465	1.098.452
Trích lập quỹ khen thưởng phúc lợi	(22.301)	(22.999)
Lợi nhuận thuần thuộc về cổ đông phổ thông	<u>1.338.164</u>	<u>1.075.453</u>

**(ii) Số cổ phiếu phổ thông bình quân gia quyền**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2019</b>
		<b>(đã điều chỉnh lại)</b>	<b>(như đã trình bày trước đây)</b>
Cổ phiếu phổ thông đã phát hành năm trước mang sang	936.900.000	768.800.000	768.800.000
Ảnh hưởng của số cổ phiếu phổ thông phát hành năm 2019	-	44.212.603	44.212.603
Ảnh hưởng của số cổ phiếu phổ thông phát hành năm 2020	29.677.321	-	-
Ảnh hưởng của số cổ phiếu phổ thông phát hành để trả cổ tức năm 2020	<u>131.166.000</u>	<u>131.166.000</u>	<u>-</u>
Số lượng bình quân gia quyền của cổ phiếu phổ thông trong năm	<u>1.097.743.321</u>	<u>944.178.603</u>	<u>813.012.603</u>



**(iii) Lãi cơ bản trên cổ phiếu**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2019</b>
	<b>VND</b>	<b>VND</b>	<b>VND</b>
		<b>(đã trình bày lại)</b>	<b>(như đã trình bày trước đây)</b>
Lãi cơ bản trên cổ phiếu	1.219	1.140	1.324

**35. Tiền và các khoản tương đương tiền**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Tiền mặt và vàng	1.012.228	1.290.009
Tiền gửi tại NHNNVN	3.374.359	3.231.833
Tiền gửi không kỳ hạn tại các TCTD khác	730.089	9.673.098
Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng với kỳ hạn gốc không quá 3 tháng	24.911.090	14.462.158
	<u>30.027.766</u>	<u>28.657.098</u>

**36. Tình hình thu nhập của cán bộ, công nhân viên**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Số lượng cán bộ, công nhân viên bình quân (người)	4.338	4.067
Thu nhập của cán bộ, công nhân viên	1.096.557	963.069
Tiền thưởng	16.197	11.112
	<u>1.112.754</u>	<u>974.181</u>
Thu nhập bình quân/tháng (triệu VND)	21,38	19,96

**37. Các giao dịch chủ yếu với các bên liên quan**

Trong quá trình hoạt động kinh doanh, SeABank có thực hiện các giao dịch với các bên liên quan.

Danh sách các bên liên quan có giao dịch và/hoặc số dư với Ngân hàng trong năm như sau:

<b>Bên liên quan</b>	<b>Mối quan hệ</b>
Công ty TNHH Khách sạn Nhà Hát	Cùng thành viên HĐQT
Công ty TNHH Thương mại Quốc tế và Dịch vụ Siêu thị Big C Thăng Long	Cùng thành viên HĐQT
Công ty Cổ phần Thăng Long GTC	Cùng thành viên HĐQT
Công ty Cổ phần Du lịch Dịch vụ Hà Nội	Cùng thành viên HĐQT
Công ty Cổ phần Tập đoàn BRG (“BRG”)	Cùng thành viên HĐQT
Tổng Công ty Máy động lực và Máy nông nghiệp Việt Nam – CTCP (“VEAM”)	Cùng thành viên HĐQT
Công ty TNHH MTV Cơ khí Trần Hưng Đạo	Công ty con của VEAM
Công ty TNHH MTV Diesel Sông Công	Công ty con của VEAM
Công ty Cổ phần Du lịch Dịch vụ Dầu khí Việt Nam	Công ty con của BRG

Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát và Ban Giám đốc

Số dư với các bên liên quan tại thời điểm cuối năm như sau:

	<b>Tài sản/(Nợ phải trả)</b>	
	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
<i>Công ty TNHH Khách sạn Nhà Hát</i>		
▪ Tiền gửi không kỳ hạn tại SeABank	(34.862)	(45.441)
▪ Tiền gửi có kỳ hạn tại SeABank	(77.415)	(107.015)
<i>Công ty TNHH Thương mại Quốc tế và Dịch vụ Siêu thị Big C Thăng Long</i>		
▪ Tiền gửi không kỳ hạn tại SeABank	(4.949)	(7.764)
▪ Tiền gửi có kỳ hạn tại SeABank	(618.106)	(618.106)
<i>Công ty Cổ phần Thăng Long GTC</i>		
▪ Tiền gửi không kỳ hạn tại SeABank	(173.126)	(8.418)
▪ Tiền gửi có kỳ hạn tại SeABank	(375.400)	(448.400)
▪ Tiền vay tại SeABank	-	5.332
<i>Công ty Cổ phần Tập đoàn BRG và Công ty con</i>		
▪ Tiền gửi không kỳ hạn tại SeABank	(139.713)	(187.317)
▪ Tiền gửi có kỳ hạn tại SeABank	(8.500)	(17.500)
▪ Tiền vay tại SeABank	-	11.795
<i>Công ty Cổ phần Du lịch Dịch vụ Hà Nội</i>		
▪ Tiền gửi không kỳ hạn tại SeABank	(5.259)	(4.382)
▪ Tiền gửi có kỳ hạn tại SeABank	(312.582)	(335.627)
<i>Tổng Công ty Máy động lực và Máy nông nghiệp Việt Nam - CTCP</i>		
▪ Tiền gửi không kỳ hạn tại SeABank	(23.565)	(1.401.514)
▪ Tiền gửi có kỳ hạn tại SeABank	(910.000)	(200.000)

Chi tiết giao dịch với các bên liên quan trong năm như sau:

	<b>Doanh thu/(Chi phí)</b>	
	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<i>Công ty TNHH Khách sạn Nhà Hát</i>		
▪Chi phí lãi tiền gửi	(3.620)	(6.129)
<i>Công ty TNHH Thương mại Quốc tế và Dịch vụ Siêu thị Big C Thăng Long</i>		
▪Chi phí lãi tiền gửi	(28.180)	(37.705)
<i>Công ty Cổ phần Thăng Long GTC</i>		
▪Chi phí lãi tiền gửi	(22.290)	(23.011)
▪Thu nhập lãi tiền vay	227	65
<i>Công ty Cổ phần Tập đoàn BRG và công ty con</i>		
▪Chi phí lãi tiền gửi	(1.540)	(1.427)
▪Thu nhập lãi tiền vay	144	2.664
<i>Công ty Cổ phần Du lịch Dịch vụ Hà Nội</i>		
▪Chi phí lãi tiền gửi	(15.526)	(14.011)
<i>Tổng Công ty Máy động lực và Máy nông nghiệp Việt Nam - CTCP và các công ty con</i>		
▪Chi phí lãi tiền gửi	(63.431)	(46.306)
Thù lao của Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát	11.200	8.400
Tiền lương, thưởng và phúc lợi khác của Tổng giám đốc và người quản lý khác	33.062	27.310

**38. Tình hình thực hiện nghĩa vụ đối với Ngân sách Nhà nước**
*Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2020*

	1/1/2020	Số phát sinh trong năm	Số đã nộp trong năm	31/12/2020
	Triệu VND	Triệu VND	Triệu VND	Triệu VND
Thuế giá trị gia tăng	3.506	37.358	(36.695)	3.923
Thuế thu nhập doanh nghiệp	169.414	368.471	(361.787)	176.098
Thuế thu nhập cá nhân	5.710	93.621	(93.339)	5.992
Các loại thuế khác	-	20.541	(20.541)	-
	178.630	519.991	(512.362)	186.013

*Năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2019*

	1/1/2019	Số phát sinh trong năm	Số đã nộp trong năm	31/12/2019
	Triệu VND	Triệu VND	Triệu VND	Triệu VND
Thuế giá trị gia tăng	6.230	35.845	(38.569)	3.506
Thuế thu nhập doanh nghiệp	111.352	292.731	(234.669)	169.414
Thuế thu nhập cá nhân	4.430	80.977	(79.697)	5.710
Các loại thuế khác	-	8.499	(8.499)	-
	122.012	418.052	(361.434)	178.630

**39. Báo cáo bộ phận**

Một bộ phận là một cấu phần có thể xác định riêng biệt của SeABank tham gia vào việc cung cấp các sản phẩm hoặc dịch vụ liên quan (bộ phận được chia theo hoạt động kinh doanh) hoặc cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ trong một môi trường kinh tế cụ thể (bộ phận được chia theo khu vực địa lý). Mỗi một bộ phận này chịu rủi ro và thu được lợi ích khác biệt so với các bộ phận khác.

**(i) Báo cáo bộ phận chính yếu theo lĩnh vực kinh doanh**

Cho mục đích quản lý, Ngân hàng và các công ty con được tổ chức thành các bộ phận dựa trên các lĩnh vực sau:

Hoạt động ngân hàng:

Các sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho khách hàng bao gồm:

- Nhận tiền gửi;
- Cấp tín dụng;
- Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản; và
- Các hoạt động ngân hàng khác.

Hoạt động công ty tài chính:

Cho vay tiêu dùng và các hoạt động tài chính khác

Hoạt động quản lý nợ và khai thác tài sản:

Hoạt động quản lý nợ và khai thác tài sản

Báo cáo bộ phận theo lĩnh vực kinh doanh tại ngày 31 tháng 12 năm 2020 và năm kết thúc cùng ngày được trình bày trong bảng sau:

<b>(Triệu VND)</b>	<b>Hoạt động ngân hàng</b>	<b>Hoạt động công ty tài chính</b>	<b>Hoạt động quản lý nợ và khai thác tài sản</b>	<b>Loại trừ các giao dịch nội bộ khi hợp nhất</b>	<b>Cộng hợp nhất</b>
<b>Doanh thu</b>					
Doanh thu lãi	10.684.113	17.738	10.165	(16.236)	10.695.780
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	493.279	371	33.038	(4.009)	522.679
Thu nhập từ hoạt động khác	2.851.074	37.096	472	(13.725)	2.874.917
	<u>14.028.466</u>	<u>55.205</u>	<u>43.675</u>	<u>(33.970)</u>	<u>14.093.376</u>
<b>Chi phí</b>					
Chi phí lãi	(7.645.430)	(19)	(4.851)	16.236	(7.634.064)
Chi phí từ hoạt động dịch vụ	(151.430)	(233)	(14.818)	-	(166.481)
Chi phí liên quan trực tiếp đến hoạt động kinh doanh	(1.672.863)	(35.852)	(430)	0	(1.709.145)
Chi phí hoạt động	(2.042.510)	(63.670)	(3.997)	(67.197)	(2.177.374)
	<u>(11.512.233)</u>	<u>(99.774)</u>	<u>(24.096)</u>	<u>(50.961)</u>	<u>(11.687.064)</u>
Kết quả kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro	2.516.233	(44.569)	19.579	(84.931)	2.406.312
Chi phí dự phòng rủi ro	(674.644)	(2.732)	-	-	(677.376)
Kết quả kinh doanh bộ phận	<u>1.841.589</u>	<u>(47.301)</u>	<u>19.579</u>	<u>(84.931)</u>	<u>1.728.936</u>
<b>Tài sản</b>					
Tiền mặt	1.012.074	-	154	-	1.012.228
Tài sản cố định	861.142	1.345	-	-	862.487
Tài sản khác	178.651.522	519.844	631.956	(1.470.749)	178.332.573
	<u>180.524.738</u>	<u>521.189</u>	<u>632.110</u>	<u>(1.470.749)</u>	<u>180.207.288</u>
<b>Nợ phải trả</b>					
Các khoản nợ Chính phủ và NHNN	205.702	-	-	-	205.702
Tiền gửi và vay TCTD khác	42.699.830	-	-	(183.157)	42.516.673
Tiền gửi của Khách hàng	113.298.248	653	-	(22.304)	113.276.597
Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư	-	1.020	-	-	1.020
Phát hành giấy tờ có giá	7.064.740	-	-	-	7.064.740
Các khoản nợ khác	3.442.763	6.886	79.659	(57.130)	3.472.178
	<u>166.711.283</u>	<u>8.559</u>	<u>79.659</u>	<u>(262.591)</u>	<u>166.536.910</u>

Báo cáo bộ phận theo lĩnh vực kinh doanh tại ngày 31 tháng 12 năm 2019 và năm kết thúc cùng ngày được trình bày trong bảng sau:

(Triệu VND)	Hoạt động ngân hàng	Hoạt động công ty tài chính	Hoạt động quản lý nợ và khai thác tài sản	Loại trừ các giao dịch nội bộ khi hợp nhất	Cộng hợp nhất
<b>Doanh thu</b>					
Doanh thu lãi	10.208.219	10.216	6.014	(16.242)	10.208.207
Thu nhập thuần từ hoạt động dịch vụ	492.493	33.999	-	(3.262)	523.230
Thu nhập từ các hoạt động khác	3.027.842	168	83.897		3.111.907
	<u>13.728.554</u>	<u>44.383</u>	<u>89.911</u>	<u>(19.504)</u>	<u>13.843.344</u>
<b>Chi phí</b>					
Chi phí lãi	(7.329.817)	(53)	(10)	16.242	(7.313.638)
Chi phí hoạt động dịch vụ	(171.136)	(16.455)	(153)	-	(187.744)
Chi phí từ các hoạt động kinh doanh khác	(1.074.969)	(501)	(55.679)	-	(1.131.149)
Chi phí hoạt động	<u>(1.881.025)</u>	<u>(7.045)</u>	<u>(32.336)</u>	<u>(67.944)</u>	<u>(1.988.350)</u>
	<u>(10.456.947)</u>	<u>(24.054)</u>	<u>(88.178)</u>	<u>(51.702)</u>	<u>(10.620.881)</u>
<b>Kết quả kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro</b>					
	3.271.607	20.329	1.733	(71.206)	3.222.463
Chi phí dự phòng rủi ro	(1.831.721)	-	(44)	-	(1.831.765)
<b>Kết quả kinh doanh bộ phận</b>	<u>1.439.886</u>	<u>20.329</u>	<u>1.689</u>	<u>(71.206)</u>	<u>1.390.698</u>
<b>Tài sản</b>					
Tiền mặt	1.289.961	48	-	-	1.290.009
Tài sản cố định	768.860	-	1.713	-	770.573
Tài sản khác	155.834.445	594.066	585.776	(1.676.581)	155.337.706
	<u>157.893.266</u>	<u>594.114</u>	<u>587.489</u>	<u>(1.676.581)</u>	<u>157.398.288</u>
<b>Nợ phải trả</b>					
Các khoản nợ Chính phủ và NHNN	238.592	-	-	-	238.592
Tiền gửi và vay TCTD khác	31.837.375	-	-	(367.724)	31.469.651
Tiền gửi của Khách hàng	95.732.770	-	1.453	(6.905)	95.727.318
Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư	-	-	1.020	-	1.020
Phát hành giấy tờ có giá	15.823.180	-	-	(144.000)	15.679.180
Các khoản nợ khác	3.308.313	44.288	25.085	(21.001)	3.356.685
	<u>146.940.230</u>	<u>44.288</u>	<u>27.558</u>	<u>(539.630)</u>	<u>146.472.446</u>

**(ii) Báo cáo bộ phận thứ yếu theo khu vực địa lý**

Hoạt động sản xuất kinh doanh của Ngân hàng và các công ty con chủ yếu được thực hiện trong lãnh thổ Việt Nam. Vì vậy, rủi ro và tỷ suất sinh lời của SeABank không bị tác động chủ yếu bởi những khác biệt do SeABank hoạt động tại nhiều khu vực địa lý khác nhau. Do đó, Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng nhận định rằng SeABank chỉ có một bộ phận theo khu vực địa lý. Theo đó, SeABank không cần phải trình bày thông tin bộ phận theo khu vực địa lý.

**40. Mức độ tập trung theo khu vực địa lý của các tài sản, công nợ và các khoản mục ngoại bảng**

Mức độ tập trung theo khu vực địa lý của các đối tác của SeABank tại thời điểm ngày 31 tháng 12 năm 2020 như sau:

	<b>Tổng dư nợ cho vay</b>	<b>Tổng tiền gửi</b>	<b>Các cam kết tín dụng</b>	<b>Công cụ tài chính phái sinh</b>	<b>Kinh doanh và đầu tư chứng khoán</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Trong nước	108.563.097	138.655.944	3.225.588	144.604	34.926.421
Nước ngoài	406.139	9.125	-	-	-
	<b>108.969.236</b>	<b>138.665.069</b>	<b>3.225.588</b>	<b>144.604</b>	<b>34.926.421</b>

Mức độ tập trung theo khu vực địa lý của các đối tác của SeABank tại thời điểm ngày 31 tháng 12 năm 2019 như sau:

	<b>Tổng dư nợ cho vay</b>	<b>Tổng tiền gửi</b>	<b>Các cam kết tín dụng</b>	<b>Công cụ tài chính phái sinh</b>	<b>Kinh doanh và đầu tư chứng khoán</b>
	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>	<b>Triệu VND</b>
Trong nước	99.456.826	117.001.910	4.752.411	33.417	21.916.986
Nước ngoài	421.692	-	-	-	-
	<b>99.878.518</b>	<b>117.001.910</b>	<b>4.752.411</b>	<b>33.417</b>	<b>21.916.986</b>



#### **41. Quản lý rủi ro tài chính**

Phần này cung cấp thông tin về các rủi ro mà SeABank có thể gặp phải và mô tả chi tiết các phương pháp mà Ban Điều hành Ngân hàng sử dụng để kiểm soát rủi ro. Các loại rủi ro tài chính quan trọng nhất mà SeABank thường gặp phải là rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản và rủi ro thị trường.

##### **(a) Chính sách quản lý rủi ro liên quan đến các công cụ tài chính**

Hội đồng Quản trị có quyền hạn và nhiệm vụ cao nhất trong việc điều hành tất cả các hoạt động của SeABank liên quan đến quản lý rủi ro, bảo đảm hoạt động kinh doanh của SeABank không ngừng phát triển an toàn và bền vững.

Để thực hiện chức năng và nhiệm vụ của mình, Hội đồng Quản trị chịu trách nhiệm ban hành các chính sách và chiến lược quản lý rủi ro phù hợp trong từng thời kỳ; xác lập các giới hạn kinh doanh an toàn; trực tiếp phê duyệt các giao dịch kinh doanh có giá trị lớn theo quy định của pháp luật và SeABank trong từng thời kỳ và quyết định cơ cấu tổ chức và các vị trí nhân sự chủ chốt.

Các chính sách, hoạt động quản lý rủi ro của Hội đồng Quản trị phải phù hợp với các quy định tại Điều lệ của Ngân hàng và Nghị quyết của Đại hội đồng Cổ đông trong từng thời kỳ.

Khối Quản trị rủi ro là cơ quan được SeABank thiết lập với nhiệm vụ xây dựng, phát triển và quản lý các chính sách, công cụ quản lý rủi ro; tổ chức và quản lý công tác quản trị rủi ro trong hoạt động của Ngân hàng.

##### **(b) Rủi ro tín dụng**

Rủi ro tín dụng mà SeABank gặp phải phát sinh từ các khoản cho vay và ứng trước của SeABank. Mức độ rủi ro tín dụng này được phản ánh theo giá trị ghi sổ của các tài sản trên bảng cân đối kế toán riêng. Ngoài ra SeABank còn gặp phải rủi ro tín dụng ngoại bảng dưới dạng các cam kết cấp tín dụng và cấp bảo lãnh.

Mức độ tập trung của rủi ro tín dụng (cho dù là nội hay ngoại bảng) phát sinh từ các công cụ tài chính tồn tại theo từng nhóm đối tác khi các nhóm này có các đặc điểm kinh tế tương tự nhau mà có thể khiến khả năng trả nợ của các nhóm đối tác này sẽ bị ảnh hưởng tương tự như nhau khi có các biến động về điều kiện kinh tế hay những điều kiện khác.

Số liệu thể hiện mức độ rủi ro tín dụng nội bảng tối đa của SeABank, không tính đến tài sản đảm bảo hay các biện pháp giảm thiểu rủi ro tín dụng, bao gồm:

**Tại ngày 31 tháng 12 năm 2020**

(Triệu VND)	Chưa quá hạn và chưa bị giảm giá	Đã quá hạn nhưng chưa bị giảm giá	Đã quá hạn và đã giảm giá	Tổng cộng
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	3.374.359	-	-	3.374.359
Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác - gộp	25.741.179	-	-	25.741.179
Cho vay khách hàng - gộp	106.576.749	156.803	2.135.684	108.869.236
Chứng khoán đầu tư - gộp	32.137.840	-	-	32.137.840
Tài sản tài chính khác - gộp	4.465.999	-	-	4.465.999
	<b>172.296.126</b>	<b>156.803</b>	<b>2.135.684</b>	<b>174.588.613</b>

**Tại ngày 31 tháng 12 năm 2019**

(Triệu VND)	Chưa quá hạn và chưa bị giảm giá	Đã quá hạn nhưng chưa bị giảm giá	Đã quá hạn và đã giảm giá	Tổng cộng
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	3.231.833	-	-	3.231.833
Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác - gộp	25.399.935	-	-	25.399.935
Cho vay khách hàng - gộp	95.953.399	241.186	2.419.254	98.613.839
Chứng khoán đầu tư - gộp	20.602.853	-	-	20.602.853
Tài sản tài chính khác - gộp	4.677.012	-	-	4.677.012
	<b>149.865.032</b>	<b>241.186</b>	<b>2.419.254</b>	<b>152.525.472</b>

Chi tiết về các tài sản đảm bảo Ngân hàng nắm giữ làm tài sản thế chấp tại thời điểm cuối năm như sau:

	2020 Triệu VND	2019 Triệu VND
Bất động sản	140.727.512	108.421.500
Động sản	13.510.422	16.749.682
Giấy tờ có giá	28.969.558	25.347.113
Các tài sản đảm bảo khác	108.944.992	137.279.821
	<b>292.152.484</b>	<b>287.798.116</b>

**BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2020**

**(c) Rủi ro thanh khoản**

Rủi ro thanh khoản phát sinh trong quá trình SeABank huy động vốn nói chung và trong quá trình quản lý các trạng thái tiền tệ của SeABank. Rủi ro thanh khoản bao gồm rủi ro do việc không có khả năng huy động được tài sản theo các thời điểm đáo hạn và lãi suất phù hợp cũng như rủi ro do việc không có khả năng thanh lý được một tài sản với một giá cả hợp lý và trong một khoảng thời gian phù hợp.

Bảng dưới đây trình bày phân tích tài sản và nợ phải trả của SeABank theo các nhóm kỳ đáo hạn tại ngày 31 tháng 12 năm 2020 và ngày 31 tháng 12 năm 2019:

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2020  
 (Triệu VND)

	Quá hạn		Trong hạn					Tổng cộng
	Trên 3 tháng	Dưới 3 tháng	Đến 1 tháng	Từ 1 đến 3 tháng	Từ 3 đến 12 tháng	Từ 1 đến 5 năm	Trên 5 năm	
<b>Tài sản</b>								
Tiền mặt và vàng	-	-	1.012.228	-	-	-	-	1.012.228
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	-	-	3.374.359	-	-	-	-	3.374.359
Tiền gửi và cho vay các TCTD khác - gộp	-	-	23.152.679	2.588.500	-	-	-	25.741.179
Chứng khoán kinh doanh - gộp	-	-	2.705.920	-	-	-	-	2.705.920
Các công cụ tài chính phái sinh	-	-	-	121.495	23.109	-	-	144.604
Cho vay khách hàng - gộp	2.020.962	114.722	4.202.222	5.100.583	51.829.478	22.797.120	22.804.149	108.869.236
Chứng khoán đầu tư - gộp	-	-	20.760.908	650.000	2.822.629	6.577.611	1.409.353	32.220.501
Góp vốn, đầu tư dài hạn - gộp	-	-	-	-	-	-	131.666	131.666
Tài sản cố định	-	-	-	-	-	-	862.487	862.487
Tài sản Có khác - gộp	-	-	375.980	1.489.039	1.509.583	2.753.581	-	6.128.183
	2.020.962	114.722	55.584.296	9.949.617	56.184.799	32.128.312	25.207.655	181.190.363
<b>Nợ phải trả</b>								
Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	-	-	25.240	60.968	119.494	-	-	205.702
Tiền gửi và vay các TCTD khác	-	-	39.779.179	2.457.464	280.030	-	-	42.516.673
Tiền gửi của khách hàng	-	-	32.262.653	18.678.351	48.458.611	13.876.982	-	113.276.597
Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay TCTD chịu rủi ro	-	-	-	-	-	1.020	-	1.020
Phát hành giấy tờ có giá	-	-	104.610	457.490	3.995.220	1.541.420	966.000	7.064.740
Các khoản nợ khác	-	-	872.941	693.975	1.529.781	375.481	-	3.472.178
<b>Nợ phải trả</b>	-	-	73.044.623	22.348.248	54.383.136	15.794.903	966.000	166.536.910
<b>Mức chênh lệch khoản ròng</b>	2.020.962	114.722	(17.460.327)	(12.398.631)	1.801.663	16.333.409	24.241.655	14.653.453

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2019  
(Triệu VND)

	Quá hạn		Trong hạn					Tổng cộng
	Trên 3 tháng	Dưới 3 tháng	Đến 1 tháng	Từ 1 đến 3 tháng	Từ 3 đến 12 tháng	Từ 1 đến 5 năm	Trên 5 năm	
<b>Tài sản</b>								
Tiền mặt và vàng	-	-	1.290.009	-	-	-	-	1.290.009
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	-	-	3.231.833	-	-	-	-	3.231.833
Tiền gửi và cho vay các TCTD khác - gộp	-	-	18.461.331	6.717.469	221.135	-	-	25.399.935
Chứng khoán kinh doanh - gộp	-	-	1.310.696	-	-	-	-	1.310.696
Các công cụ tài chính phái sinh	-	-	6.215	223.959	(200.801)	4.044	-	33.417
Cho vay khách hàng - gộp	2.280.009	139.246	2.270.079	7.252.890	44.639.950	28.183.183	13.848.482	98.613.839
Chứng khoán đầu tư - gộp	-	-	7.096.405	1.599.897	1.957.059	9.084.225	950.000	20.687.586
Góp vốn, đầu tư dài hạn - gộp	-	-	-	-	-	-	147.848	147.848
Tài sản cố định	-	-	-	-	-	-	770.572	770.572
Bất động sản đầu tư	-	-	-	-	-	-	241.518	241.518
Tài sản Có khác - gộp	-	-	503.379	630.702	1.767.734	4.034.065	-	6.935.880
	2.280.009	139.246	34.169.947	16.424.917	48.385.077	41.305.517	15.958.420	158.663.133
<b>Nợ phải trả</b>								
Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	-	-	25.240	60.968	152.384	-	-	238.592
Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	-	-	25.160.747	6.235.759	73.145	-	-	31.469.651
Tiền gửi của khách hàng	-	-	22.846.701	16.146.142	38.123.774	18.600.811	9.890	95.727.318
Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay								
TCTD chịu rủi ro	-	-	-	-	-	1.020	-	1.020
Phát hành giấy tờ có giá	-	-	19.700	99.670	3.828.950	6.774.860	4.956.000	15.679.180
Các khoản nợ khác	-	-	245.986	454.574	740.760	1.915.365	-	3.356.685
	-	-	48.298.374	22.997.113	42.919.013	27.292.056	4.965.890	146.472.446
<b>Mức chênh thanh khoản ròng</b>	2.280.009	139.246	(14.128.427)	(6.572.196)	5.466.064	14.013.461	10.992.530	12.190.687

**(d) Rủi ro thị trường****(i) Rủi ro lãi suất**

Các hoạt động của Ngân hàng chịu rủi ro về biến động lãi suất khi các tài sản thu lãi và nợ phải trả chịu lãi đáo hạn tại những thời điểm khác nhau hoặc với những giá trị khác nhau. Một số tài sản không có kỳ hạn cụ thể hoặc rất nhạy cảm với lãi suất và không tương ứng với từng khoản nợ phải trả cụ thể.

SeABank sử dụng phương pháp đo lường rủi ro lãi suất đối với toàn bộ các khoản mục tài sản Nợ - Có trên khía cạnh thu nhập từ lãi toàn hàng. SeABank cũng xây dựng và áp dụng hệ thống hạn mức, thẩm quyền phán quyết từng cấp dựa trên kết quả đo lường rủi ro cho từng danh mục.

Bảng dưới đây trình bày các tài sản và nợ phải trả của SeABank được phân loại theo thời hạn định giá lại theo hợp đồng hoặc theo ngày đáo hạn và lãi suất thực tế tại ngày kết thúc kỳ kế toán năm.

Thời hạn định lại lãi suất thực tế là thời hạn còn lại tính từ ngày kết thúc kỳ kế toán năm cho tới kỳ định lại lãi suất gần nhất của các khoản mục tài sản và nguồn vốn.

<b>Tại 31 tháng 12 năm 2020 (Triệu VND)</b>	<b>Quá hạn</b>	<b>Không hưởng lãi</b>	<b>Dưới 1 tháng</b>	<b>Từ 1 đến 3 tháng</b>	<b>Từ 3 đến 6 tháng</b>	<b>Từ 6 đến 12 tháng</b>	<b>Từ 1 đến 5 năm</b>	<b>Trên 5 năm</b>	<b>Tổng cộng</b>
<b>Tài sản</b>									
Tiền mặt và vàng	-	1.012.228	-	-	-	-	-	-	1.012.228
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	-	-	3.374.359	-	-	-	-	-	3.374.359
Tiền gửi và cho vay các TCTD khác - gộp	-	-	23.152.679	2.588.500	-	-	-	-	25.741.179
Chứng khoán kinh doanh - gộp	-	-	2.705.920	-	-	-	-	-	2.705.920
Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	-	144.604	-	-	-	-	-	-	144.604
Cho vay khách hàng - gộp	2.135.684	-	32.177.709	21.403.796	40.933.577	12.152.628	57.772	8.070	108.869.236
Chứng khoán đầu tư - gộp	-	-	3.084.482	3.408.741	9.152.124	14.670.986	1.584.804	319.364	32.220.501
Góp vốn, đầu tư dài hạn	-	131.666	-	-	-	-	-	-	131.666
Tài sản cố định	-	862.487	-	-	-	-	-	-	862.487
Tài sản Có khác - gộp	-	6.128.183	-	-	-	-	-	-	6.128.183
	<b>2.135.684</b>	<b>8.279.168</b>	<b>64.495.149</b>	<b>27.401.037</b>	<b>50.085.701</b>	<b>26.823.614</b>	<b>1.642.576</b>	<b>327.434</b>	<b>181.190.363</b>
<b>Nợ phải trả</b>									
Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	-	-	25.240	60.968	68.086	51.408	-	-	205.702
Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	-	-	39.779.179	2.457.464	280.030	-	-	-	42.516.673
Tiền gửi của khách hàng	-	-	32.262.653	18.678.351	25.143.734	23.314.877	13.876.982	-	113.276.597
Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà TCTD chịu rủi ro	-	1.020	-	-	-	-	-	-	1.020
Phát hành giấy tờ có giá	-	-	104.610	457.490	1.683.130	2.312.090	1.541.420	966.000	7.064.740
Các khoản nợ khác	-	3.472.178	-	-	-	-	-	-	3.472.178
	-	<b>3.473.198</b>	<b>72.171.682</b>	<b>21.654.273</b>	<b>27.174.980</b>	<b>25.678.375</b>	<b>15.418.402</b>	<b>966.000</b>	<b>166.536.910</b>
<b>Mức chênh lệch cầm với lãi suất</b>	<b>2.135.684</b>	<b>4.805.970</b>	<b>(7.676.533)</b>	<b>5.746.764</b>	<b>22.910.721</b>	<b>1.145.239</b>	<b>(13.775.826)</b>	<b>(638.566)</b>	<b>14.653.453</b>



<b>Tại 31 tháng 12 năm 2019 (Triệu VND)</b>	<b>Quá hạn</b>	<b>Không hưởng lãi</b>	<b>Dưới 1 tháng</b>	<b>Từ 1 đến 3 tháng</b>	<b>Từ 3 đến 6 tháng</b>	<b>Từ 6 đến 12 tháng</b>	<b>Từ 1 đến 5 năm</b>	<b>Trên 5 năm</b>	<b>Tổng cộng</b>
<b>Tài sản</b>									
Tiền mặt và vàng	-	1.290.009	-	-	-	-	-	-	1.290.009
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	-	-	3.231.833	-	-	-	-	-	3.231.833
Tiền gửi và cho vay các TCTD khác - gộp	-	-	18.461.331	6.717.469	221.135	-	-	-	25.399.935
Chứng khoán kinh doanh - gộp	-	-	1.310.696	-	-	-	-	-	1.310.696
Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	-	33.417	-	-	-	-	-	-	33.417
Cho vay khách hàng - gộp	2.425.146	-	31.430.255	22.934.182	13.890.559	16.846.089	10.540.791	546.817	98.613.839
Chứng khoán đầu tư - gộp	-	84.733	-	1.599.898	2.232.196	2.353.864	6.455.225	7.961.670	20.687.586
Góp vốn, đầu tư dài hạn	-	147.848	-	-	-	-	-	-	147.848
Tài sản cố định	-	770.572	-	-	-	-	-	-	770.572
Bất động sản đầu tư	-	241.518	-	-	-	-	-	-	241.518
Tài sản Có khác - gộp	-	6.935.880	-	-	-	-	-	-	6.935.880
<b>Tổng tài sản</b>	<b>2.425.146</b>	<b>9.503.977</b>	<b>54.434.115</b>	<b>31.251.549</b>	<b>16.343.890</b>	<b>19.199.953</b>	<b>16.996.016</b>	<b>8.508.487</b>	<b>158.663.133</b>
<b>Nợ phải trả</b>									
Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước	-	-	25.240	60.968	68.086	84.298	-	-	238.592
Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	-	-	25.163.237	6.235.759	70.655	-	-	-	31.469.651
Tiền gửi của khách hàng	-	-	22.846.701	16.146.142	11.794.445	26.329.329	18.600.811	9.890	95.727.318
Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà TCTD chịu rủi ro	-	1.020	-	-	-	-	-	-	1.020
Phát hành giấy tờ có giá	-	-	19.700	99.670	1.882.970	1.945.980	6.774.860	4.956.000	15.679.180
Các khoản nợ khác	-	3.356.685	-	-	-	-	-	-	3.356.685
<b>Tổng nợ phải trả</b>	<b>-</b>	<b>3.357.705</b>	<b>48.054.878</b>	<b>22.542.539</b>	<b>13.816.156</b>	<b>28.359.607</b>	<b>25.375.671</b>	<b>4.965.890</b>	<b>146.472.446</b>
<b>Mức chênh lệch cam với lãi suất</b>	<b>2.425.146</b>	<b>6.146.272</b>	<b>6.379.237</b>	<b>8.709.010</b>	<b>2.527.734</b>	<b>(9.159.654)</b>	<b>(8.379.655)</b>	<b>3.542.597</b>	<b>12.190.687</b>

**(ii) Rủi ro tiền tệ**

SeABank chịu rủi ro tiền tệ trong những giao dịch bằng ngoại tệ, chủ yếu bằng Đô la Mỹ. Rủi ro trong các giao dịch bằng ngoại tệ sẽ làm phát sinh lãi hoặc lỗ ngoại tệ và các khoản lãi hay lỗ ngoại tệ này được ghi nhận vào Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất.

SeABank đã thiết lập hạn mức trạng thái cho từng loại tiền tệ dựa trên hệ thống đánh giá rủi ro nội bộ của SeABank và các quy định của NHNNVN. Trạng thái đồng tiền được quản lý hàng ngày và chiến lược phòng ngừa rủi ro được SeABank sử dụng để đảm bảo trạng thái đồng tiền được duy trì trong hạn mức đã thiết lập.

Bảng dưới đây liệt kê trạng thái tiền tệ của các loại tài sản, nợ phải trả của SeABank tại ngày 31 tháng 12 năm 2020:

<b>Tại ngày 31 tháng 12 năm 2020</b> <b>(Triệu VND)</b>	<b>USD</b>	<b>EUR</b>	<b>Tiền tệ khác</b>	<b>Tổng cộng</b>
<b>Tài sản</b>				
Tiền mặt và vàng	86.182	97.259	107.866	291.307
Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước	1.287.045	-	-	1.287.045
Tiền gửi và cho vay các TCTD khác - gộp	3.298.459	271.710	56.203	3.626.372
Cho vay khách hàng - gộp	2.429.101	1.996	-	2.431.097
Tài sản Có khác - gộp	289.499	824	-	290.323
<b>Tổng tài sản</b>	<b>7.390.286</b>	<b>371.789</b>	<b>164.069</b>	<b>7.926.144</b>
<b>Nợ phải trả và vốn chủ sở hữu</b>				
Tiền gửi và vay các TCTD khác	4.927.766	-	-	4.927.766
Tiền gửi của khách hàng	2.996.152	310.302	41.662	3.348.116
Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	2.016.857	71.293	130.125	2.218.275
Các khoản nợ khác	55.072	1.138	-	56.210
<b>Tổng nợ phải trả và vốn chủ sở hữu</b>	<b>9.995.847</b>	<b>382.733</b>	<b>171.787</b>	<b>10.550.367</b>
<b>Trạng thái tiền tệ nội bảng</b>	<b>(2.605.561)</b>	<b>(10.944)</b>	<b>(7.718)</b>	<b>(2.624.223)</b>

<b>Tại ngày 31 tháng 12 năm 2019 (Triệu VND)</b>	<b>USD</b>	<b>EUR</b>	<b>Tiền tệ khác</b>	<b>Tổng cộng</b>
<b>Tài sản</b>				
Tiền mặt và vàng	122.220	97.823	105.412	325.455
Tiền gửi tại NHNNVN	188.387	-	-	188.387
Tiền gửi và cho vay các TCTD khác	2.795.458	258.506	23.493	3.077.457
Công cụ tài chính phái sinh và tài sản tài chính khác	1.372.732	-	-	1.372.732
Cho vay khách hàng - gộp	2.986.887	13.405	-	3.000.292
Tài sản Có khác - gộp	220.430	633	-	221.063
	<b>7.686.114</b>	<b>370.367</b>	<b>128.905</b>	<b>8.185.386</b>
<b>Nợ phải trả</b>				
Tiền gửi và vay các TCTD khác	2.560.079	-	-	2.560.079
Tiền gửi của khách hàng	3.442.350	292.286	1.891	3.736.527
Các khoản nợ khác	31.856	676	1.460	33.992
	<b>6.034.285</b>	<b>292.962</b>	<b>3.351</b>	<b>6.330.598</b>
<b>Trạng thái tiền tệ nội bảng</b>	<b>1.651.829</b>	<b>77.405</b>	<b>125.554</b>	<b>1.854.788</b>

Sau đây là những tỷ giá ngoại tệ chính được Ngân hàng áp dụng:

	<b>Tỷ giá ngày</b>	
	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
	<b>VND</b>	<b>VND</b>
AUD	17.822	16.264
CAD	18.165	17.790
CHF	26.198	23.934
KRW	21	
EUR	28.517	26.079
GBP	31.567	30.456
HKD	2.980	2.976
JPY	225	214
SGD	17.503	17.225
THB	769	774
USD	23.200	23.175
XAU	5.582.500	4.240.000

**42. Các sự kiện khác**

Trong năm 2020, nền kinh tế và xã hội Việt Nam chịu ảnh hưởng lớn của đại dịch Covid-19.

Đại dịch Covid-19 được xác nhận lần đầu tiên tại Việt Nam tại ngày 23 tháng 1 năm 2020. Chính phủ Việt Nam đã thực hiện nhiều biện pháp ngăn chặn, trong đó có việc thực hiện cách ly xã hội từ ngày 1 tháng 4 năm 2020. Từ ngày 23 tháng 4 năm 2020, Việt Nam cơ bản đã dừng cách ly xã hội và các hoạt động kinh tế, xã hội trong nước đã dần quay lại trạng thái bình thường. Tuy nhiên, số ca lây nhiễm trên toàn thế giới vẫn tiếp tục gia tăng. Ngày 28 tháng 1 năm 2021, Covid-19 đã bùng phát trở lại tại Quảng Ninh và Hải Dương, và đang có chiều hướng lan sang các tỉnh thành khác. Đại dịch Covid-19 ảnh hưởng lớn đến hoạt động kinh doanh của nhiều doanh nghiệp ở nhiều ngành nghề khác nhau.

Trong năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2020, Ngân hàng đã thực hiện cơ cấu lại thời gian trả nợ và miễn, giảm lãi, phí giữ nguyên nhóm nợ cho các khách hàng chịu ảnh hưởng của dịch Covid-19 theo hướng dẫn của Thông tư 01.

Ngày 15 tháng 03 năm 2021

Người lập:

Người phê duyệt:

Người phê duyệt:

*Đã ký*

*Đã ký*

*Đã ký*

Nghiêm Thị Thu Nga

Nguyễn Thị Hoài Phương

Nguyễn Thị Thu Hương

*Người lập biểu*

*Kế toán trưởng*

*Phó Tổng Giám đốc*

**Hà Nội, ngày 09 tháng 04 năm 2021****THAY MẶT HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
CHỦ TỊCH****(Đã ký)****LÊ VĂN TÀN**