



Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam  
Tầng 1, 6, 7 Tòa nhà CornerStone,  
16 Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm,  
Hà Nội, Việt Nam

 (84-24) 6276 0068

 (84-24) 6276 0069

 [www.vib.com.vn](http://www.vib.com.vn)



SCAN ĐỂ XEM  
PHIÊN BẢN  
TRỰC TUYẾN



# CHUYỂN ĐỔI & SÁNG TẠO

Báo cáo thường niên 2016



# Mục lục

|                                   |    |                                       |    |
|-----------------------------------|----|---------------------------------------|----|
| Thông tin chung VIB               | 2  | Hoạt động Ngân hàng Doanh nghiệp      | 34 |
| Quá trình hình thành & phát triển | 4  | Hoạt động Ngân hàng Doanh nghiệp      | 36 |
| Thông điệp của Tổng Giám đốc      | 6  | Nước ngoài                            |    |
| Cơ cấu tổ chức                    | 12 | Hoạt động Nguồn vốn & Ngoại hối       | 38 |
| Các sự kiện tiêu biểu năm 2016    | 24 | Hoạt động Khối Ngân hàng Công nghệ số | 42 |
| Các chỉ số tài chính tiêu biểu    | 26 | Hoạt động Quản trị Rủi ro             | 46 |
| Quản lý quan hệ cổ đông           | 28 | Hoạt động Quản trị Nguồn Nhân lực     | 48 |
| Hoạt động Ngân hàng Bán lẻ        | 32 | Báo cáo tài chính                     | 52 |

## Thông tin chung về VIB



**Tên công ty bằng tiếng Việt**  
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI  
CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM

**Tên công ty bằng tiếng Anh**  
VIETNAM INTERNATIONAL  
COMMERCIAL JOINT STOCK BANK

**Tên viết tắt**  
Vietnam International Bank (VIB)

## Tầm nhìn - Giá trị cốt lõi - Sứ mệnh

### Tầm nhìn

Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam

### Giá trị cốt lõi

- Hướng tới khách hàng
- nỗ lực vượt trội
- Trung thực
- Tinh thần đồng đội
- Tuân thủ kỷ luật

### Sứ mệnh

Đối với khách hàng: Vượt trội trong việc cung cấp các giải pháp sáng tạo nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng

Đối với nhân viên: Xây dựng văn hóa hiệu quả, tinh thần doanh nhân và môi trường làm việc hiệu quả

Đối với cổ đông: Mang lại các giá trị hấp dẫn và bền vững cho cổ đông

Đối với cộng đồng: Tích cực đóng góp vào sự phát triển cộng đồng

### Địa chỉ trụ sở chính

Tầng 1, 6, 7, Tòa nhà CornerStone, 16 Phan Chu Trinh, Phường Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam

**ĐT** (84-24) 6276 0068

**Fax** (84-24) 6276 0069

**Website** [www.vib.com.vn](http://www.vib.com.vn)

**Email** [vib@vib.com.vn](mailto:vib@vib.com.vn)

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp công ty cổ phần mã số doanh nghiệp: 0100233488 do Sở Kế hoạch & Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp ngày 14/02/1996 (đăng ký lần đầu)

**Vốn điều lệ**  
5.644.425.000.000 đồng

### Ngành nghề kinh doanh

- Tài chính
- Ngân hàng
- Bảo hiểm

### Địa bàn kinh doanh

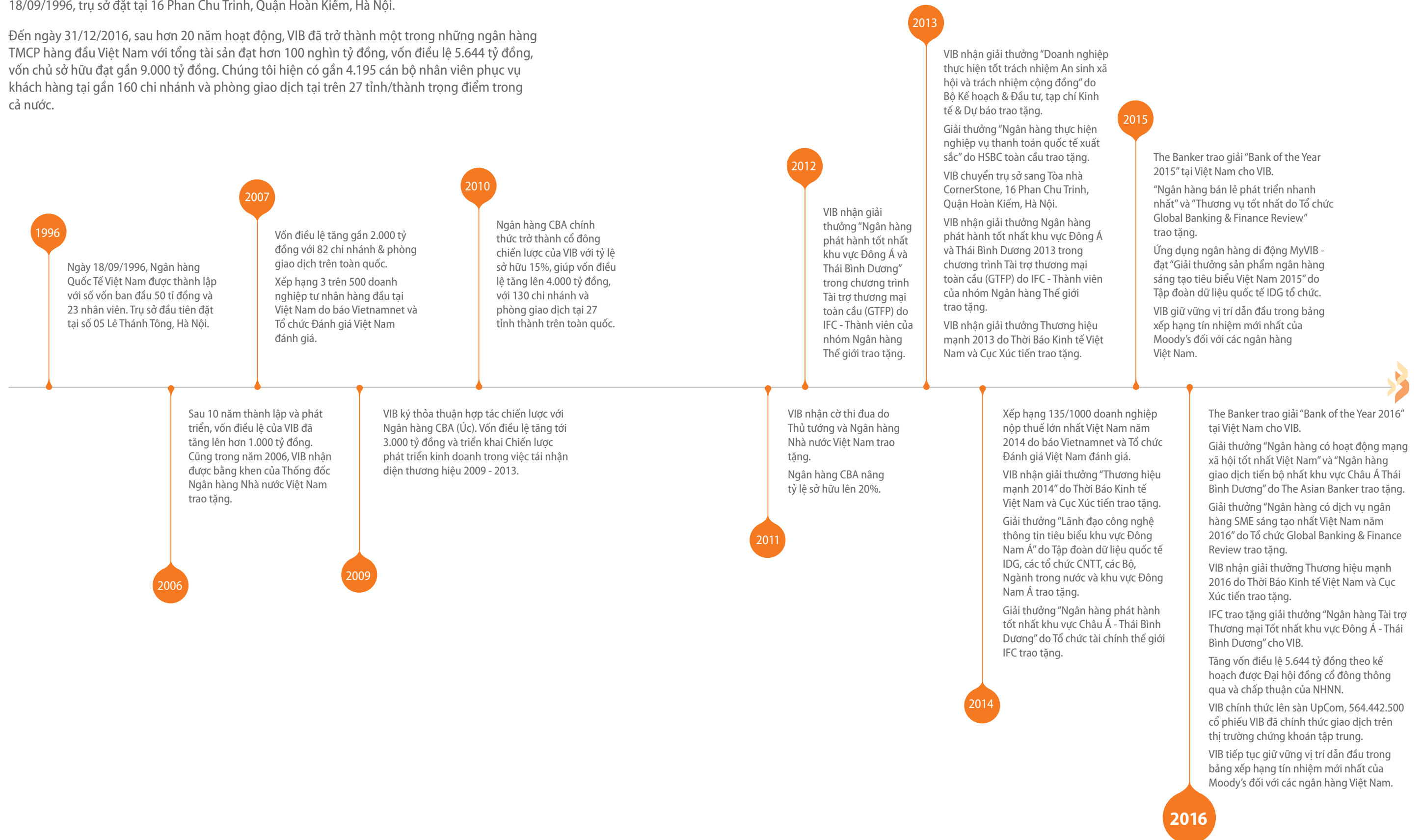
Ngân hàng có 01 trụ sở chính và 49 chi nhánh và 106 phòng giao dịch tại 27 tỉnh thành trên toàn quốc



# Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam, tên viết tắt là Ngân hàng Quốc Tế (VIB) được thành lập ngày 18/09/1996, trụ sở đặt tại 16 Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Đến ngày 31/12/2016, sau hơn 20 năm hoạt động, VIB đã trở thành một trong những ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam với tổng tài sản đạt hơn 100 nghìn tỷ đồng, vốn điều lệ 5.644 tỷ đồng, vốn chủ sở hữu đạt gần 9.000 tỷ đồng. Chúng tôi hiện có gần 4.195 cán bộ nhân viên phục vụ khách hàng tại gần 160 chi nhánh và phòng giao dịch tại trên 27 tỉnh/thành trọng điểm trong cả nước.



# Thông điệp của Tổng Giám đốc



## KIẾN TẠO GIÁ TRỊ

Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam

### Kính gửi Quý cổ đông, Khách hàng và Nhà đầu tư kính mến!

Năm 2016, Thế giới đã trải qua nhiều biến động chính trị lớn, kinh tế tăng trưởng tại nhiều khu vực thấp hơn kỳ vọng: sự kiện chiến thắng bất ngờ của ông Donald Trump trong cuộc bầu cử tổng thống tại Mỹ; Mỹ tiếp tục nâng lãi suất khi đã đủ tin thoát khỏi suy thoái kinh tế. Trước đó, sự kiện Brexit, gây ra nhiều phán đoán và nhiều thông điệp khác nhau về tương lai.

Tuy vậy, năm 2016 kinh tế Việt Nam có nhiều dấu hiệu tích cực, khuynh hướng hồi phục: Kinh tế tăng trưởng 6,21% trong cả năm 2016; Lạm phát dưới 5%; Số doanh nghiệp thành lập mới tăng 16,2% trong khi số vốn đăng ký tăng 48,1% so với năm 2015; Vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) giải ngân cao kỷ lục 15,8 tỷ USD do hiệu ứng kỳ vọng TPP; Thị trường ngoại hối ổn định sau một năm áp dụng cơ chế tỷ giá trung tâm; Thị trường bất động sản dần ấm lên, chỉ số bất động sản tăng nhẹ, nguồn cung và số lượng giao dịch đều tăng so với năm trước. Đáng lưu ý, điều hành chính sách tiền tệ trong năm 2016 được đánh giá là linh hoạt và chặt chẽ, Ngân hàng Nhà nước vẫn bám sát mục tiêu ổn định lạm phát và thận trọng với mục tiêu này. Sự tái cân bằng giữa huy động - tín dụng đã giúp mặt bằng lãi suất ổn định trong năm.

Năm qua, kỷ niệm 20 năm xây dựng và phát triển, VIB đã đạt được nhiều thành tựu to lớn trong lĩnh vực: Vận hành xuất sắc; Kết quả kinh doanh tích cực; Uy tín thương hiệu được nâng cao. Đặc biệt, tháng 04/2016 tại Đại hội cổ đông, VIB đã tạo ấn tượng mạnh tới giới cổ đông, đầu tư tại Việt Nam khi VIB là một trong số ít các ngân hàng hai năm liên tiếp trả cổ tức cao (23% và 25% bao gồm tiền mặt và cổ phiếu thưởng cho 2014 và 2015).

### Vận hành xuất sắc

Trong nhiều năm qua, VIB đã theo đuổi một đội ngũ nhân sự phù hợp với hệ giá trị chung của ngân hàng và một cấu trúc quản trị minh bạch hướng tới các chuẩn mực tốt nhất. Theo đó, trong tổng số 8 thành viên HĐQT nhiệm kỳ VII (2016 - 2019), có 2 thành viên là các chuyên gia đến từ đối tác chiến lược Commonwealth Bank of Australia (CBA) và 2 thành viên HĐQT độc lập, điều này giúp VIB được đánh giá là một trong những tổ chức tài chính có mô hình quản trị rõ ràng và nhiều chuyên gia nước ngoài tại Việt Nam.

Bên cạnh đó, ưu tiên nâng cao hiệu quả kinh doanh thông qua việc thành lập các Khối/Trung tâm kinh doanh hoặc trực tiếp hỗ trợ kinh doanh mới, để bứt và bổ nhiệm các lãnh đạo mới, cụ thể: Thành lập Khối Ngân hàng Công nghệ số; Trung tâm phát triển năng lực (CTC); Trung tâm Marketing & Truyền thông; Khối Khách hàng Doanh nghiệp SME. Bổ nhiệm 2 Phó Tổng Giám đốc, nâng tổng số 6 Phó Tổng Giám đốc kiêm nhiệm và quản lý trực tiếp các Khối/Trung tâm.

Với nền tảng trên, VIB đặt ra các nhóm giải pháp với mục tiêu rõ ràng và cụ thể trong năm 2016 như: Tiếp tục đẩy mạnh phát triển mảng bán lẻ theo đúng chiến lược xuyên suốt; Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ cho từng phân khúc khách hàng; Đẩy mạnh dịch vụ ngân hàng để tiếp cận đại chúng; Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trên cơ sở đón đầu các ứng dụng tiên tiến để đem lại nhiều tiện ích hơn cho khách hàng; Phát triển mối quan hệ với các đối tác chiến lược mới; Tăng cường hệ thống quản trị rủi ro; Chú trọng đào tạo và phát triển nhân sự... Các hoạt động đổi mới, sáng tạo tích cực, chuyển từ lượng sang chất, đã đem lại cho VIB nhiều kết quả đáng ghi nhận. Ví dụ:



- Ngoài kênh truyền thống, với thế mạnh về nền tảng công nghệ ngân hàng và sự hỗ trợ của cổ đông chiến lược ngân hàng CBA, năm 2016 VIB đã đẩy mạnh toàn diện tìm kiếm và chăm sóc khách hàng qua các kênh truyền thông đa phương tiện: VIB Website, Callcenter, Internet Banking, Ngân hàng di động (MyVIB), Facebook... đã giúp gia tăng đáng kể tổng số lượng khách hàng, đặc biệt tổng khách hàng chất lượng năm 2016 lên tới gần 400.000 khách hàng.
- Bên cạnh việc đẩy mạnh hợp tác với các đối tác như: Tổng Công ty Bảo hiểm PVI, BMW, Prudential Việt Nam nhằm đem lại sản phẩm tiện ích, giá trị gia tăng tới khách hàng, tạo nguồn doanh thu hiệu quả, bền vững. VIB còn mở rộng hợp tác chiến lược tới các doanh nghiệp nước ngoài như: Công ty THT với 100% vốn của Daewoo Engineer & Construction Co.Ltd (Daewoo E&C); CTCP Phát triển Phú Hưng Thái (thuộc Công ty TNHH Phát triển Phú Mỹ Hưng), Gamuda, Lotte, Vietnam Mobile, Capital Land, Kepeland & Hoan My Group... trong việc cung cấp các sản phẩm tài chính thế mạnh: Bảo lãnh; Tín dụng.
- Trong năm 2016, VIB tiếp tục kiên trì theo đuổi việc chuyển đổi mô hình hoạt động theo hướng phù hợp với môi trường kinh doanh tại Việt Nam, hướng theo các chuẩn mực quốc tế. VIB là 1 trong 10 ngân hàng được Ngân hàng nhà nước chọn để triển khai thí điểm chuẩn mực quản trị quốc tế Basel II, tại thời điểm được lựa chọn, VIB là ngân hàng có mức độ sẵn sàng cao với hệ số an toàn vốn theo chuẩn Basel II theo ước tính gần nhất có thể đạt trên 10%. Hiện nay hệ thống đã bắt đầu hoạt động thử nghiệm, đưa ra các báo cáo có mức độ chính xác cao, cập nhật đúng định kỳ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

## Thông điệp của Tổng Giám đốc (tiếp)

### KIẾN TẠO GIÁ TRỊ

Chúng tôi sẽ luôn tiếp tục tối ưu hoá và tự động hoá hệ thống dịch vụ khách hàng

#### Chỉ tiêu tài chính tích cực

Kết thúc năm 2016, Tổng dư nợ tín dụng VIB đạt xấp xỉ 70.000 tỷ đồng, tăng trưởng gần 25% so với năm 2015, đây là năm thứ 2 liên tiếp VIB đạt mức tăng trưởng này. Good Book cũng tăng trưởng xấp xỉ 30% trong 2 năm liên tục. Năm 2016, lợi nhuận trước dự phòng của ngân hàng đạt 1.308 tỷ đồng, lợi nhuận trước thuế đạt 702 tỷ đồng, đạt 104% so với kế hoạch do Đại hội đồng cổ đông giao từ đầu năm, cao hơn 7% so với năm 2015. Tổng tài sản của ngân hàng xấp xỉ 105.000 tỷ đồng. Công tác quản trị rủi ro, thu hồi nợ xấu tiếp tục đạt hiệu quả cao với Bad Book được giảm xuống xấp xỉ 21% trong năm. Tháng 12/2016, ngân hàng đã hoàn tất việc tăng vốn điều lệ 5.644 tỷ đồng theo kế hoạch được Đại hội đồng cổ đông thông qua và chấp thuận của NHNN, Tổng vốn chủ sở hữu của VIB đạt trên 8.743 tỷ đồng.

Ngày 09/01/2017, 564.442.500 cổ phiếu VIB đã chính thức giao dịch trên thị trường chứng khoán tập trung, tạo điều kiện cho các nhà đầu tư, hơn 1300 cổ đông hiện hữu, bao gồm 576 cổ đông là cán bộ nhân viên VIB, các nhà phân tích, các cơ quan chức năng có được thông tin đầy đủ hơn về giá cổ phiếu, giá trị vốn hoá thị trường, cũng như mức độ thanh khoản của cổ phiếu VIB, giúp họ dễ dàng hơn khi đưa ra các quyết định giao dịch. Qua đó, giúp VIB ngày càng minh bạch, dễ dàng hơn cho việc gọi vốn.

#### Uy tín VIB được nâng cao

Năm 2016 ghi đậm dấu ấn hình ảnh thương hiệu, sản phẩm, dịch vụ của VIB trên thị trường khi ngân hàng chúng ta nhận nhiều giải thưởng có uy tín từ các tổ chức quốc tế danh giá: Tiếp tục được tổ chức xếp hạng tín nhiệm Moody's đánh giá chỉ số sức

mạnh tài chính ở nhóm tốt nhất; Được IFC, thành viên của Nhóm Ngân hàng Thế giới trao tặng giải thưởng "Ngân hàng Tài trợ Thương mại Tốt nhất khu vực Đông Á và Thái Bình Dương"; Là ngân hàng duy nhất được bình chọn là "Ngân hàng SME sáng tạo nhất tại Việt Nam" bởi tạp chí Global Banking and Finance Review, Vương Quốc Anh. Đặc biệt tháng 12/2016, VIB nhận giải thưởng "Ngân hàng tiêu biểu năm 2016". Đây là năm thứ 2 liên tiếp VIB được tổ chức uy tín The Banker, thuộc nhóm truyền thông Financial Times có trụ sở tại London, vinh danh là Ngân hàng tiêu biểu của năm duy nhất của Việt Nam, và càng tự hào hơn khi chúng ta đã vượt qua nhiều ứng viên được đề cử năm nay. Đây là sự ghi nhận cho sự cố gắng, sự cống hiến tận tụy của mỗi thành viên trong việc phục vụ khách hàng, sự kiên định, sự gắn kết để đưa ngân hàng chúng ta trở thành tổ chức tài chính hàng đầu Việt Nam.

#### Định hướng 2017 - Đẩy mạnh tăng trưởng và quy mô

Năm 2017, tăng trưởng kinh tế Việt Nam được kỳ vọng sẽ có nhiều khởi sắc hơn khi độ trễ của các chính sách điều hành kích thích tăng trưởng 2016 phát huy tác dụng. Những yếu tố quan trọng có thể khuyến khích thúc đẩy hoạt động sản xuất và xuất khẩu cho các doanh nghiệp Việt Nam năm 2017, như: Việc thực hiện các hiệp định thương mại với lộ trình cắt giảm thuế quan sâu rộng hơn với nhiều sản phẩm xuất khẩu chủ lực của Việt Nam; Sự cải thiện về môi trường kinh doanh (thực hiện Nghị quyết 19 về cải cách môi trường kinh doanh), việc thông qua Luật Quy hoạch, Luật Hỗ trợ Doanh nghiệp nhỏ và vừa vào tháng 05/2017 và nhiều chính sách cải cách quan trọng thực thi Luật Doanh nghiệp, Luật Đầu tư đi vào cuộc sống sẽ là những yếu tố quan trọng, tạo niềm tin cho cộng đồng doanh nghiệp phát triển.



Năm 2017, đánh dấu năm đầu tiên VIB thực hiện quá trình chuyển đổi từ VIB 1.0 sang VIB 2.0, tập trung vào đổi mới và sáng tạo với các trọng tâm như: Hình thành CTC với các thành viên chuyên trách và nhân tài đến từ các khối; Chuyển đổi chiến lược và các mô hình kinh doanh chuyên trách; Chuyển đổi mô hình vận hành và áp dụng các giải pháp sáng tạo. Một số nhiệm vụ cụ thể cho năm 2017 như sau:

- **Tăng trưởng:** Năm 2017, VIB đặt mục tiêu tăng trưởng lợi nhuận cao hơn 10% so với mục tiêu của năm 2016, tiếp tục đặt mục tiêu tăng trưởng dư nợ 25% - 30% và tăng trưởng nguồn tiền gửi tương ứng để tạo thanh khoản mạnh cho VIB. Các con số này được đưa ra dựa trên hàng loạt sáng kiến tại mọi phân khúc khách hàng, trong đó, ngân hàng sẽ chú trọng phát triển các giải pháp sáng tạo, sử dụng công nghệ nhiều hơn để tối ưu năng suất lao động, tăng doanh thu và tiết kiệm chi phí.
- **Vận hành:** Tiếp tục rà soát, sắp xếp lại cấu trúc theo hướng tinh giản và nâng cao hiệu suất làm việc. Bên cạnh đó, VIB sẽ tiếp tục tối ưu hóa và tự động hóa các quy trình, hoàn thiện các chính sách, thủ tục. Phát triển bộ cảm nang chi nhánh online và hệ thống kiểm soát phù hợp.
- **Phát triển con người VIB:** Năm 2017, chính sách Trả lương theo kết quả đóng góp (CLP) sẽ triển khai tới các đơn vị kinh doanh trên toàn hàng, với mục tiêu tăng thu nhập hấp dẫn, tương xứng với mức độ đóng góp của đội ngũ kinh doanh cho Ngân hàng. Qua đó, không chỉ ghi nhận chính xác sự cống hiến, gắn kết của cán bộ kinh doanh, mà còn đưa VIB trở thành Ngân hàng được yêu thích về tuyển dụng. Bên cạnh đó, năm 2017, Hội đồng Quản trị, Ban điều hành tiếp tục đẩy mạnh công

tác, trao đổi trực tiếp với các Giám đốc Miền/Vùng/Giám đốc chi nhánh tại địa bàn, để rà soát các cơ hội thị trường, hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi nhất cho việc phát triển kinh doanh, cần nhắc thành lập mới một số đơn vị kinh doanh nhằm mở rộng địa bàn hoạt động của VIB.

Đặc biệt, ngân hàng tiếp tục bám sát với mục tiêu định hướng tại ĐHĐCĐ 2016 trong việc duy trì thu nhập hấp dẫn cho cổ đông với tổng mức chi trả cổ tức tiền mặt và cổ phiếu thưởng hàng năm ở mức 15% - 25%.

Tôi tin tưởng rằng, với những nền tảng đang có, sự nỗ lực và đồng lòng của Quý cổ đông, Khách hàng, Nhà đầu tư, chúng ta sẽ cùng nhau đạt được mục tiêu này và hiện thực hóa tầm nhìn đưa VIB "Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất Việt Nam".

Trân trọng cảm ơn,

Tổng Giám đốc  
Hàn Ngọc Vũ



SẴN SÀNG CHO NGÀY MAI  
VÌ TƯƠNG LAI BỀN VỮNG



# Cơ cấu tổ chức

## Hội đồng Quản trị



### Ông Đặng Khắc Vỹ

*Chủ tịch Hội đồng Quản trị  
Chủ tịch Ủy Ban Nhân sự*

Ông Đặng Khắc Vỹ là một trong những thành viên sáng lập VIB. Ông Vỹ là Ủy viên Hội đồng Quản trị (HĐQT) từ khóa I đến khóa VII và là Chủ tịch HĐQT nhiệm kỳ VI và VII.

Ông hiện nắm giữ vị trí Chủ tịch Tập đoàn Mareven Food Holding Limited - một trong những tập đoàn lớn của người Việt Nam ở nước ngoài, hoạt động tại các quốc gia Đông Âu, Tây Âu và một số quốc gia Châu Á.

Ông Vỹ là Tiến sỹ Kinh tế và đã có nhiều năm làm việc tại nhiều nước trên thế giới như Cộng hòa Liên bang Nga, Singapore,...



### Ông Đặng Văn Sơn

*Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị  
Chủ tịch Ủy ban Rủi ro*

Ông Đặng Văn Sơn tiếp tục được Đại hội đồng Cổ đông năm 2016 của VIB bầu vào HĐQT khóa VII. Trước đó, ông Sơn được bầu vào Hội đồng Quản trị từ đầu năm 2007.

Trước khi tham gia HĐQT VIB, ông Sơn đã từng làm việc nhiều năm tại Cộng hòa Liên bang Nga và tại các tổ chức khác của Việt Nam với các vai trò Chủ tịch Công ty ValMa-M; Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Thủy điện Hương Điền; Chủ tịch Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại hệ thống Quốc tế,...

Ông Sơn tốt nghiệp cử nhân Kinh tế tại Cộng hòa Liên bang Nga và Chương trình quản lý cao cấp của Hiệp hội công nghệ thông tin và quản lý Mỹ.



### Ông Đỗ Xuân Hoàng

*Thành viên Hội đồng Quản trị*

Ông Đỗ Xuân Hoàng là thành viên HĐQT VIB liên tục từ năm 2005 đến nay, năm 2007 giữ vị trí Phó Chủ tịch HĐQT. Hiện nay, ông Hoàng cũng là Tổng Giám đốc công ty Mareven Food Central, liên doanh Việt - Nhật, một trong các công ty đầu tư vào lĩnh vực FMCG hàng đầu tại Liên bang Nga và khu vực CIS.

Bên cạnh hoạt động kinh doanh, ông còn tham gia tích cực các hoạt động hỗ trợ và xây dựng cộng đồng, là thành viên sáng lập và Chủ tịch Hội Người Việt Nam tại Liên bang Nga, Ủy viên Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các khoá VI, VII, VIII.

Ông tốt nghiệp đại học năm 1991 tại Liên Xô cũ, trở thành Tiến sỹ Kinh tế Viện Hàn lâm khoa học Nga năm 1998.



### Ông Hàn Ngọc Vũ

*Thành viên Hội đồng Quản trị kiêm Tổng Giám đốc*

Ông Hàn Ngọc Vũ gia nhập VIB với vai trò Tổng Giám đốc từ cuối năm 2006 và giữ chức vụ này tới năm 2008. Năm 2008, ông Vũ được ĐHĐCĐ bầu làm Thành viên HĐQT nhiệm kỳ V, đồng thời được HĐQT lựa chọn làm Chủ tịch HĐQT trong 5 năm từ 2008 tới 2013. ĐHĐCĐ năm 2013 và 2016 tiếp tục bầu ông Vũ làm Thành viên HĐQT khóa VI và VII. Cùng năm, HĐQT đã bổ nhiệm ông Vũ quay lại giữ cương vị Tổng Giám đốc cho đến nay.

Ông Vũ có gần 30 năm kinh nghiệm hoạt động kinh doanh, trong đó có 27 năm làm việc trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, đặc biệt nhiều năm làm việc tại các ngân hàng quốc tế hàng đầu trên thế giới.

Ông Hàn Ngọc Vũ đã đảm nhiệm nhiều vị trí công tác trọng yếu trong hệ thống các ngân hàng thương mại trong nước và quốc tế, trong đó có vị trí Tổng Giám đốc ngân hàng VIB, Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp toàn quốc kiêm Giám đốc Chi nhánh Hà Nội của ngân hàng Citigroup Việt Nam, Giám đốc Kinh doanh toàn quốc kiêm Giám đốc Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh của ngân hàng Credit Lyonnais Việt Nam, Giám đốc Chi nhánh ngân hàng Calyon tại Hà Nội.

Ông Vũ được đào tạo với học vị Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh tại trường Solvay Business School - Vương quốc Bỉ, các bằng đại học của trường Metropolitan Business College - Australia và của Học viện Quan hệ Quốc tế - Việt Nam. Ông cũng tham gia các khóa học chuyên ngành như: Khóa Đào tạo Lãnh đạo của Harvard Business School và của Citigroup, Khóa Đào tạo Quản lý Rủi ro, Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại, Phân tích Tài chính, Tài trợ Dự án, Tài trợ Thương mại, ... của Citigroup và của Credit Lyonnais.

## Cơ cấu tổ chức (tiếp)

### Hội đồng Quản trị



#### Ông Coenraad Johannes Jonker

##### Thành viên Hội đồng Quản trị

Ông Coenraad Johannes Jonker được Đại hội đồng Cổ đông năm 2016 của Ngân hàng Quốc Tế bầu vào Hội đồng Quản trị khóa VII (2016 - 2019).

Ông Coenraad có hơn 20 năm kinh nghiệm làm việc và đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng tại các tổ chức tài chính - ngân hàng và bất động sản lớn tại Nam Phi và Hồng Kông như Standard Bank, Deloitte, CBA,... Hiện nay, ông Coenraad đang là Giám đốc điều hành cao cấp Khối Ngân hàng Điện tử tại CBA Hồng Kông. Việc ông Coenraad tham gia vào Hội đồng Quản trị sẽ góp phần thúc đẩy sự phát triển vượt trội cho mảng ngân hàng điện tử của VIB. Bên cạnh đó, ông còn là Thành viên Hội đồng Quản trị của nhiều công ty bất động sản tại Nam Phi như TYME, Vatoscan, Newshelf,...

Ông Coenraad là Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh (MBA) Đại học Pretoria - Nam Phi.



#### Ông Michael John Venter

##### Thành viên Hội đồng Quản trị

Ông Michael John Venter là thành viên Hội đồng Quản trị của VIB từ ngày 15/12/2014 và tiếp tục được Đại hội đồng Cổ đông năm 2016 bầu vào Hội đồng Quản trị nhiệm kỳ VII (2016 - 2019).

Ông Venter được bổ nhiệm là Giám đốc Tài chính, Khối Dịch vụ Tài chính Quốc tế từ tháng 11/2014. Trước đó ông Venter là Giám đốc Tài chính Khối Quản lý Tài sản và Phó Tổng Giám đốc Tài chính Tập đoàn Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia trong 5 năm.

Trước khi gia nhập CBA năm 2004, ông Venter là Giám đốc phụ trách Báo cáo quản lý cho AMP, ngoài ra ông từng giữ vai trò lãnh đạo tài chính cao cấp tại Ngân hàng Nedcor Bank, một trong 4 ngân hàng lớn nhất ở Nam Phi.

Ông Venter hiện là thành viên của Hiệp hội Kế toán Úc và có bằng Cao học về Kế toán của trường Đại học Tổng hợp Stellenbosch, Nam Phi.



#### Ông Ian Park

##### Thành viên độc lập Hội đồng Quản trị

Ông Ian Park được Đại hội đồng Cổ đông năm 2016 của Ngân hàng Quốc Tế bầu vào vị trí Thành viên HĐQT độc lập.

Ông Ian Park có 44 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng tại New Zealand, trong đó có 19 năm kinh nghiệm tại các vị trí quản lý cao cấp như Giám đốc Khối Ngân hàng Cá nhân, Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ và Quyền Tổng Giám đốc tại Ngân hàng ASB (Ngân hàng CBA tại New Zealand).

Từ năm 2011 đến nay, ông Ian Park đảm nhiệm vị trí Giám đốc Điều hành cao cấp Khối Ngân hàng Bán lẻ và Khách hàng Doanh nghiệp tại ASB.



#### Ông Trần Tuấn Phong

##### Thành viên độc lập Hội đồng Quản trị

Ông Trần Tuấn Phong được Đại hội đồng Cổ đông năm 2016 của VIB bầu vào vị trí Thành viên HĐQT độc lập.

Ông Phong có 20 năm kinh nghiệm trong ngành Luật làm việc tại các tổ chức Luật trong và ngoài nước, đảm nhiệm những vị trí quan trọng như Luật sư sáng lập Công ty Luật TNHH Quốc tế Việt Nam (VILAF-Hồng Đức), Chủ nhiệm Câu lạc bộ Luật sư Thương mại Quốc tế Việt Nam trực thuộc Liên đoàn Luật sư Việt Nam. Trong quá trình làm việc, ông Phong đã được nhận nhiều bằng khen và giải thưởng của Bộ Tư pháp, Liên đoàn Luật sư Việt Nam và các tổ chức, tạp chí quốc tế như International Finance Law Review, Chambers & Partners, Asia Law... vì những thành tích và đóng góp trong công tác phát triển nghề luật sư.

Ông Phong tốt nghiệp Thạc sĩ Luật tại Đại học Luật Tulane - Mỹ, cử nhân Luật tại Đại học Luật - Hà Nội và khóa học Quản trị kinh doanh cao cấp sau Đại học theo chương trình liên kết giữa Đại học Kinh tế Quốc dân và Tổ chức Hanns Seidel Foundation.

## Cơ cấu tổ chức (tiếp)

### Ban kiểm soát



#### Ông Trịnh Thanh Bình

##### Trưởng Ban kiểm soát

Ông Trịnh Thanh Bình được Đại hội đồng Cổ đông năm 2016 của VIB bầu làm Trưởng Ban kiểm soát khóa VII (2016 - 2019). Trước đó, ông Bình đã từng đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng của VIB như Phó Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc - Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ, Phó Tổng Giám đốc - Giám đốc khối Kinh doanh Thẻ.

Trước khi gia nhập VIB, ông Bình đã từng đảm nhiệm nhiều vị trí công tác như: Trưởng phòng Nghiệp vụ Hối đoái tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam; Trưởng phòng thanh toán quốc tế tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh Bắc Hà Nội.

Ông Bình đã tốt nghiệp cử nhân chuyên ngành Tài chính Ngân hàng tại Trường đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội, học vị Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh (MBA) tại Học viện Quản lý Châu Á (AIM), Phillipine, Tiến sĩ Quản trị Kinh doanh (DBA) của Đại học Quốc gia Vùng Nam Luzon (SLSU), Phillipine.



#### Ông Anthony Michael Greenhill

##### Thành viên Ban kiểm soát

Ông Anthony Michael Greenhill được Đại hội đồng Cổ đông phiên họp thường niên năm 2016 của Ngân hàng Quốc Tế bầu làm thành viên Ban Kiểm soát nhiệm kỳ VII (2016 - 2019). Trước đó, ông cũng là thành viên Ban kiểm soát nhiệm kỳ VI. Ông có 20 năm kinh nghiệm về kiểm toán, quản trị rủi ro và tư vấn.

Ông hiện là Giám đốc Kiểm soát và Kiểm toán của Tập đoàn Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia, chịu trách nhiệm quản lý mảng kiểm soát và kiểm toán Khối Dịch vụ Tài chính Quốc tế và Ngân hàng BankWest.

Trước khi làm Giám đốc Kiểm soát và Kiểm toán, ông là Giám đốc Quản trị rủi ro cho Công ty Bảo hiểm CommInsure, là công ty bảo hiểm nhân thọ và bảo hiểm chung trực thuộc tập đoàn CBA. Ông Greenhill đã từng làm việc tại PwC với vai trò tư vấn trong bộ phận kiểm soát kỹ thuật tập trung vào lĩnh vực các ngân hàng, bảo hiểm, chế tạo tại Australia.

Ông Greenhill tốt nghiệp cử nhân Công nghệ thông tin tại trường đại học Bond, và thạc sĩ Thương mại Đại học New South Wales.



#### Bà Nguyễn Lương Thị Bích Thủy

##### Thành viên Ban kiểm soát

Bà Nguyễn Lương Thị Bích Thủy được Đại hội đồng Cổ đông phiên họp thường niên năm 2016 của Ngân hàng Quốc Tế bầu làm thành viên Ban Kiểm soát nhiệm kỳ VII (2016 - 2019).

Bà Thủy chính thức gia nhập VIB năm 2004.

Bà Thủy có hơn 16 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh, tài chính & ngân hàng và giữ những vị trí quản lý chủ chốt như: Phó Giám đốc - Phụ trách Kiểm toán Nội bộ, Ngân hàng VIB; Kiểm toán & Thu hồi Nợ tại Ngân hàng Sài Gòn Thương tín. Bà Thủy cũng là thành viên Ban Kiểm soát nhiệm kỳ VI.

Bà Thủy tốt nghiệp Cử Nhân Kinh tế, Đại học Kinh tế TP.HCM và Cử nhân Luật, Đại học Luật TP.HCM.

# Cơ cấu tổ chức (tiếp)

## Ban điều hành



### Ông Hàn Ngọc Vũ

*Thành viên Hội đồng Quản trị kiêm Tổng Giám đốc*

Ông Hàn Ngọc Vũ gia nhập VIB với vai trò Tổng Giám đốc từ cuối năm 2006 và giữ chức vụ này tới năm 2008. Năm 2008, ông Vũ được ĐHĐCĐ bầu làm Thành viên HĐQT nhiệm kỳ V, đồng thời được HĐQT lựa chọn làm Chủ tịch HĐQT trong 5 năm từ 2008 tới 2013. ĐHĐCĐ năm 2013 và 2016 tiếp tục bầu ông Vũ làm Thành viên HĐQT khóa VI và VII. Cùng năm, HĐQT đã bổ nhiệm ông Vũ quay lại giữ cương vị Tổng Giám đốc cho đến nay.

Ông Vũ có gần 30 năm kinh nghiệm hoạt động kinh doanh, trong đó có 27 năm làm việc trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, đặc biệt nhiều năm làm việc tại các ngân hàng quốc tế hàng đầu trên thế giới.

Ông Hàn Ngọc Vũ đã đảm nhiệm nhiều vị trí công tác trọng yếu trong hệ thống các ngân hàng thương mại trong nước và quốc tế, trong đó có vị trí Tổng Giám đốc ngân hàng VIB, Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp toàn quốc kiêm Giám đốc Chi nhánh Hà Nội của ngân hàng Citigroup Việt Nam, Giám đốc Kinh doanh toàn quốc kiêm Giám đốc Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh của ngân hàng Credit Lyonnais Việt Nam, Giám đốc Chi nhánh ngân hàng Calyon tại Hà Nội.

Ông Vũ được đào tạo với học vị Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh tại trường Solvay Business School - Vương quốc Bỉ, các bằng đại học của trường Metropolitan Business College - Australia và của Học viện Quan hệ Quốc tế - Việt Nam. Ông cũng tham gia các khóa học chuyên ngành như: Khóa Đào tạo Lãnh đạo của Harvard Business School và của Citigroup, Khóa Đào tạo Quản lý Rủi ro, Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại, Phân tích Tài chính, Tài trợ Dự án, Tài trợ Thương mại,... của Citigroup và của Credit Lyonnais.



### Ông Trần Nhất Minh

*Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng Công nghệ số*

Ông Trần Nhất Minh được bổ nhiệm làm Phó Tổng Giám đốc, kiêm Giám đốc khối Ngân hàng Công nghệ số. Trước đó, ông phụ trách công nghệ và vận hành tại VIB.

Ông Minh đã trải qua nhiều vị trí công tác như Phó Tổng Giám đốc, Tổng Giám đốc tại các công ty của Liên bang Nga như: Công ty TNHH ProInvest, Công ty TNHH FG group, Công ty cổ phần ZAO "DHV-S". Gần đây nhất, ông Minh là Giám đốc điều hành Công ty TNHH Mareven Food Central, Top 200 công ty tư nhân lớn nhất của Liên bang Nga do tạp chí Forbes bình chọn. Ông Minh cũng là thành viên Hội đồng Quản trị khóa VI (2013 - 2016) của VIB.

Ông Minh tốt nghiệp Đại học năng lượng Mátxcova, là Tiến sĩ Công nghệ viễn thông Đại học Tổng hợp kỹ thuật về viễn thông và tin học Mátxcova, Thạc sỹ Quản trị kinh doanh - Học viện quốc tế về Quản trị kinh doanh LINK (Liên bang Nga).



### Ông Lê Quang Trung

*Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Nguồn vốn & Ngoại hối và Khối Khách hàng Doanh nghiệp nước ngoài*

Ông Lê Quang Trung có trên 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng tại các ngân hàng quốc tế lớn hoạt động tại Việt Nam. Ông Lê Quang Trung gia nhập VIB từ tháng 12/2009 và hiện đang đảm nhiệm vị trí Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối Nguồn vốn và Ngoại hối, Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp nước ngoài.

Ông Trung đã từng đảm nhiệm các chức vụ quản lý cao cấp tại các tập đoàn lớn ở trong nước và nước ngoài như: Giám đốc kinh doanh tiền tệ và vốn Ngân hàng BNP Paribas; Giám đốc kinh doanh tiền tệ Ngân hàng Citigroup Việt Nam; Giám đốc kinh doanh tiền tệ và vốn, Thành viên Ủy ban ALCO Ngân hàng Deutsche Bank AG. Ngoài công tác quản lý, ông cũng là Chuyên gia tư vấn độc lập về kinh doanh tiền tệ và vốn; Giảng viên Trung tâm đào tạo ngân hàng (MPDF) & BTC.

Ông Trung tốt nghiệp Thạc sỹ Quản trị kinh doanh tại Maastricht Business School, Hà Lan.



### Ông Loic Faussier

*Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản trị rủi ro*

Ông Loic Faussier hiện là Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản trị rủi ro VIB, phụ trách quản trị rủi ro của toàn ngân hàng, bao gồm rủi ro tín dụng khối Ngân hàng bán lẻ, khách hàng doanh nghiệp, thu hồi nợ, rủi ro thị trường và rủi ro hoạt động. Ông Loic còn là Chủ tịch VIB AMC.

Ông gia nhập VIB và giữ vai trò này từ tháng 07/2012 sau hơn 3 năm đảm nhiệm vị trí Giám đốc Quản trị Rủi ro HSBC Việt Nam.

Ông Loic có kinh nghiệm công tác tại nhiều vị trí khác nhau trong hệ thống Ngân hàng HSBC ở Paris, Hong Kong và Tokyo, Giám đốc Ngân hàng toàn cầu của HSBC Việt Nam và Giám đốc Chi nhánh của HSBC tại Hà Nội. Ông từng là Phó tùy viên tài chính phòng Thương mại của Đại sứ quán Pháp ở Bắc Kinh và từng làm việc cho Citibank ở Paris.

Ông Loic đã tốt nghiệp Học viện Chính trị Paris và tốt nghiệp chuyên ngành kinh tế - tài chính tại đại học Dauphine, Paris.

# Cơ cấu tổ chức (tiếp)

## Ban điều hành



### Ông Ân Thanh Sơn

*Phó Tổng Giám đốc  
kiêm Giám đốc Ban Pháp chế và Quản trị Doanh nghiệp*

Ông Sơn là một luật sư với 25 năm kinh nghiệm hoạt động trong lĩnh vực ngân hàng. Ông được bổ nhiệm vào vị trí Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Ban Pháp chế và quản trị doanh nghiệp VIB từ tháng 08/2013.

Trong 15 năm làm việc tại VIB, ông Sơn đã từng đảm nhiệm nhiều vị trí công tác như: Thành viên HĐQT, Tổng Giám đốc, Phó Tổng giám đốc Thường trực, Giám đốc Khối Chi nhánh và Dịch vụ, Chánh Văn phòng, Trợ lý Tổng Giám đốc, Chủ tịch Công ty AMC của VIB; trước khi về VIB, ông Sơn có 10 năm làm việc tại Ngân hàng TMCP Hàng hải Việt Nam và trải qua các vị trí: Chánh Văn phòng, Trưởng phòng Tổ chức - Nhân sự, Phó Chánh Văn phòng, Cán bộ nghiệp vụ phòng Thị trường.

Ông Sơn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh Quốc tế; Cử nhân Luật Kinh tế Trường Đại học Luật Hà Nội; Kỹ sư Kinh tế Vận tải biển Trường Đại học Hàng Hải.



### Bà Vương Thị Huyền

*Phó Tổng Giám đốc  
kiêm Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp*

Bà Vương Thị Huyền được bổ nhiệm vào vị trí Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp kể từ ngày 01/09/2013, và chính thức được bổ nhiệm vị trí Phó Tổng Giám đốc vào tháng 06/2016.

Trước khi gia nhập VIB, bà Huyền đã có 20 năm làm việc trong lĩnh vực ngân hàng trong đó có 8 năm giữ chức vụ quản lý tại các ngân hàng như Giám đốc Ban Tín dụng Dự án, Tài trợ có Cấu trúc và Xuất khẩu - Ngân hàng ANZ Việt Nam, Giám đốc chi nhánh Hà Nội - Ngân hàng Credit Agricole Corporate and Investment (Calyon), Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp Vừa và Nhỏ Vietinbank.

Bà Huyền tốt nghiệp cử nhân Học viện Ngân hàng chuyên ngành tín dụng - ngân hàng, cử nhân Đại học Ngoại ngữ Hà Nội và tốt nghiệp Thạc sĩ quản trị kinh doanh trường Đại học Columbia Southern.



### Ông Hồ Văn Long

*Phó Tổng Giám đốc  
kiêm Giám đốc Trung tâm Phát triển Năng lực*

Ông Hồ Văn Long có gần 20 năm kinh nghiệm làm việc tại các tập đoàn đa quốc gia và trong ngành tài chính ngân hàng tại Việt Nam. Sau 8 năm làm việc tại VIB, ông Long được bổ nhiệm vào vị trí Phó Tổng Giám đốc VIB phụ trách chiến lược, chuyển đổi và tài chính từ tháng 10/2016.

Trước khi được chính thức được bổ nhiệm làm Phó Tổng Giám đốc VIB, ông Long đã trải qua nhiều vị trí quản lý tại các công ty/ngân hàng như: Giám đốc Tài chính VIB từ tháng 01/2010; Phó Giám đốc Tài chính VIB; Giám đốc Tài chính Ban trụ bị thành lập Ngân hàng TMCP Ngôi sao Việt Nam; Trợ lý Tổng Giám đốc kiêm Trưởng ban dự án MIS & ABC tại Ngân hàng Techcombank; Kiểm toán viên cao cấp tại Công ty kiểm toán Ernst & Young Việt Nam và Phụ trách bộ phận kế toán tài chính của Công ty Asia Pacific Breweries Ltd.

Ông Long tốt nghiệp Cử nhân kinh tế, là thành viên của Hiệp hội Kiểm toán viên Công chứng Vương quốc Anh (ACCA) từ năm 2003 và là kiểm toán viên Nhà nước từ năm 2004.



### Ông Phan Viết Cường

*Quyền Giám đốc Khối phụ trách Khối Ngân hàng Bán lẻ*

Ông Phan Viết Cường gia nhập VIB từ tháng 12/2013 và được bổ nhiệm làm Phó Giám đốc Khối phụ trách Khối NHBL từ ngày 16/11/2016.

Ông Cường đã có nhiều năm kinh nghiệm trong ngành ngân hàng và nắm giữ nhiều vị trí quản lý cao cấp ở các tổ chức tài chính cũng như tham gia một số chương trình quốc tế về nâng cao năng lực lãnh đạo.

Ông Cường có bằng cử nhân Quản trị kinh doanh tại Đại học Ngoại thương và bằng Thạc sĩ QTKD (MBA) của Đại học Hertfordshire (Vương quốc Anh) và của Đại học Vancouver Island (British Columbia, Canada).

## Cơ cấu tổ chức (tiếp)

### Ban điều hành



#### **Bà Đặng Thị Phương Diễm**

##### *Giám đốc Khối Nghiệp vụ Tổng hợp*

Gia nhập VIB năm 2001, bà Đặng Thị Phương Diễm được biết đến là một cán bộ quản lý có đóng góp tích cực cho sự thành công của ngân hàng trong việc triển khai mô hình xử lý giao dịch tập trung. Bà Diễm chính thức được bổ nhiệm vào vị trí Giám đốc Khối Nghiệp vụ Tổng hợp từ tháng 09/2012.

Bà Diễm đã có hơn 22 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực tài chính ngân hàng và trải qua nhiều vị trí công tác khác nhau từ trực tiếp kinh doanh như Trưởng Phòng Tín dụng tại Ngân hàng Techcombank đến hỗ trợ kinh doanh như Giám đốc Tài trợ Thương mại, Giám đốc Trung tâm xử lý Giao dịch tập trung, Phó Giám đốc Khối Nghiệp vụ Tổng hợp.

Bà Diễm tốt nghiệp Thạc sỹ Kinh tế tại Trường Đại học kinh tế TP.HCM chuyên ngành Ngoại thương.



#### **Ông Hoàng Linh**

##### *Quyền Giám đốc Ban Dịch vụ Tài chính*

Ông Hoàng Linh gia nhập VIB từ ngày 29/10/2012 và được bổ nhiệm vào vị trí Quyền Giám đốc Ban Dịch vụ Tài chính từ 12/10/2016.

Trong gần 5 năm làm việc tại Ban Dịch vụ Tài chính VIB, ông Linh đã đảm nhiệm các vị trí Giám đốc phòng Kế hoạch; Quản lý quan hệ nhà đầu tư; Tham gia thực hiện các dự án M&A; Quản lý phòng Báo cáo và phân tích quản trị; Quản lý bộ phận Tài chính Khối Nguồn vốn và Ngoại hối; Khối Khách hàng Doanh nghiệp nước ngoài và Khối Ngân hàng Công nghệ số; Tham gia quản lý các dự án Basel II, dự án hệ thống thanh toán tập trung, dự án xếp hạng tín nhiệm VIB của Moody's; Quản lý Bảng cân đối Tài sản - Công nợ và mô hình giá vốn FTP.

Trước khi gia nhập VIB năm 2012, ông Linh đã có 12 năm kinh nghiệm làm việc tại các công ty/ ngân hàng như: Công ty Fullerton Financial Holdings - Vietnam (thuộc Tập đoàn Temasek Singapore), Công ty Cổ phần Chứng khoán FPT và Kiểm toán viên Công ty PricewaterhouseCoopers Việt Nam.

Ông Linh tốt nghiệp chuyên ngành Kinh tế đối ngoại, Đại học Ngoại thương.



#### **Ông Brendan Green**

##### *Giám đốc Khối Dịch vụ Công nghệ Ngân hàng*

Ông Brendan Green được bổ nhiệm vào vị trí Giám đốc Khối Dịch vụ Công nghệ Ngân hàng tháng 03/2016.

Ông Green có kinh nghiệm và kiến thức sâu rộng về Công nghệ Ngân hàng, đặc biệt về các mảng hoạch định và tư vấn chiến lược, quản lý dự án, quản lý nhà cung cấp và phân tích kinh doanh với hơn 22 năm hoạt động trong ngành dịch vụ tài chính. Trong suốt thời gian đó, Ông Green đã làm việc tại nhiều nước như Australia, Indonesia và Campuchia, đặc biệt ông đã có 10 năm làm việc tại môi trường Việt Nam.

Trong 21 năm làm việc tại Ngân hàng ANZ, ông Green đã đảm nhiệm nhiều chức vụ quản lý quan trọng như Giám đốc Mạng lưới ATM (Australia), Giám đốc Phát triển Chi nhánh Khu vực Châu Á (các nước Châu Á), Giám đốc Cải cách và Hỗ trợ Kinh doanh (Việt Nam), Giám đốc Cải cách & Kỹ Thuật (Việt Nam). Gần đây nhất, ông Green đảm nhiệm vai trò Giám đốc Dịch vụ Tư vấn Công nghệ tại PricewaterhouseCoopers Việt Nam.

Ông Green là người Australia, đã tốt nghiệp Cử nhân Thương mại, chuyên ngành Tài chính - Ngân hàng và Thạc sĩ Thương mại tại Đại học Melbourne.



#### **Ông Dương Ngọc Dũng**

##### *Giám đốc Trung tâm Marketing và Truyền thông*

Ông Dương Ngọc Dũng gia nhập VIB từ ngày 10/03/2014 và được bổ nhiệm vào vị trí Giám đốc Trung tâm Marketing và Truyền thông từ tháng 10/2016.

Ông Dũng có hơn 15 năm kinh nghiệm về marketing và thương hiệu trong lĩnh vực tư vấn, công nghệ thông tin và tài chính - ngân hàng. Ông trải qua nhiều vị trí khác nhau như: Trưởng phòng Marketing Công ty Dịch vụ Công nghệ tin học HPT (HPT Vietnam); Giám đốc Marketing và Phát triển thị trường Công ty Sao Bắc Đẩu; Giám đốc phụ trách Marketing và thương hiệu công ty Chứng khoán và Ngân hàng của nhóm công ty VietCapital.

Ông Dũng tốt nghiệp ngành Luật Kinh tế tại Đại học Đông Đô Hà Nội và Quản trị Doanh nghiệp của trường Đại học Kinh tế TP.HCM. Bên cạnh đó, ông cũng tham gia chương trình đào tạo về quản lý, thương hiệu và marketing của Viện nghiên cứu Kinh tế Việt Nam (Nhật Bản), Viện Tiếp thị ứng dụng (IAM) và của Tập đoàn dữ liệu quốc tế (IDG).

## Các sự kiện tiêu biểu 2016



### Giải thưởng “Ngân hàng Tài trợ Thương mại Tốt nhất khu vực Đông Á và Thái Bình Dương”

IFC - Thành viên của Nhóm Ngân hàng Thế giới, đã trao giải thưởng “Ngân hàng Tài trợ Thương mại Tốt nhất khu vực Đông Á và Thái Bình Dương” trong khuôn khổ chương trình Tài trợ Thương mại Toàn cầu (GTFP) cho VIB. Đây là một giải thưởng uy tín nhằm vinh danh các ngân hàng có những đóng góp to lớn trong chương trình GTFP. Chương trình này giúp mở rộng và nâng cao năng lực tài trợ thương mại của các ngân hàng nội địa đối với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu tại những thị trường mới nổi, trong đó có Việt Nam.

### Ngân hàng tiêu biểu của Năm “Bank of the Year 2016”

VIB nhận giải thưởng “Ngân hàng tiêu biểu năm 2016”. Đây là năm thứ 2 liên tiếp VIB được tổ chức uy tín The Banker, thuộc nhóm truyền thông Financial Times có trụ sở tại London, vinh danh là Ngân hàng tiêu biểu của năm duy nhất của Việt Nam, và càng tự hào hơn khi chúng ta đã vượt qua nhiều ứng viên được đề cử năm nay. Đây là sự ghi nhận cho sự cố gắng, sự cống hiến tận tụy của mỗi thành viên trong việc phục vụ khách hàng, sự kiên định, sự gắn kết để đưa ngân hàng chúng ta trở thành tổ chức tài chính hàng đầu Việt Nam.



### 1 Đẩy mạnh chiến lược Ngân hàng Công nghệ số

Phát triển mạnh mẽ ngân hàng số với việc triển khai Ứng dụng Ngân hàng di động MyVIB, trang web [www.vib.com.vn](http://www.vib.com.vn) mới trên nền tảng công nghệ hiện đại với tốc độ xử lý nhanh, giao diện thân thiện, đơn giản, thông tin hữu ích cùng tính tương tác cao với khách hàng. VIB là một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam áp dụng mô hình mở và kích hoạt tài khoản cũng như dịch vụ tiết kiệm trực tuyến tại địa điểm mà khách hàng yêu cầu với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, phục vụ tận nơi (MOS). Thành lập Khối Ngân hàng Công nghệ số, giúp VIB nhanh chóng thiết lập và phát triển năng lực kinh doanh sản phẩm thẻ tín dụng qua cả kênh kinh doanh truyền thống cũng như khai thác thị trường tiêu dùng sản phẩm kỹ thuật số đang bùng nổ tại Việt Nam và phân khúc khách hàng am hiểu kỹ thuật, đồng thời triển khai kinh doanh các sản phẩm mới về cho vay không có tài sản đảm bảo.

Năm 2016, VIB cũng đẩy mạnh chiến lược tìm kiếm và chăm sóc khách hàng trên các kênh truyền thông đa phương diện: VIB Website, Internet Banking, Ngân hàng di động (MyVIB), Facebook, Callcenter,...

### 2 Giải thưởng “Thương hiệu mạnh Việt Nam 2016”

Giải thưởng do Thời báo Kinh tế Việt Nam và Cục Xúc tiến Thương mại - Bộ Công Thương phối hợp tổ chức. Giải thưởng nhằm tôn vinh 95 doanh nghiệp Việt dẫn đầu có kết quả tăng trưởng và phát triển tốt, có thành tích ấn tượng trong hoạt động sản xuất, kinh doanh, nỗ lực vượt qua khó khăn trong bối cảnh khủng hoảng kinh tế khu vực và thế giới, không ngừng nâng cao năng lực cạnh tranh cả về nhân lực, công nghệ, chất lượng, dịch vụ và tích cực tham gia các hoạt động xã hội, cộng đồng.

### 3 Thành lập Khối Khách hàng Doanh nghiệp Nước ngoài (Global Banking Division)

Sức hút dòng vốn FDI của các tập đoàn kinh tế lớn trên thế giới sau khi Việt Nam ký kết tham gia hiệp định TPP và Cộng đồng kinh tế Asean (AEC) sẽ tạo cơ hội rất lớn cho các doanh nghiệp Việt Nam nói chung và ngân hàng nói riêng. Trước cơ hội đó, nhóm doanh nghiệp FDI sẽ đóng góp ngày một quan trọng danh mục khách hàng của VIB. Tại kỳ họp tháng 03/2016, HĐQT đã phê chuẩn đề xuất thành lập Khối KHDN Nước ngoài với mục tiêu đẩy mạnh doanh thu và tài sản chất lượng từ phân khúc này.

### 5 Giải thưởng “Ngân hàng có hoạt động mạng xã hội tốt nhất Việt Nam” và “Ngân hàng giao dịch tiến bộ nhất khu vực Châu Á Thái Bình Dương”

Trong khuôn khổ Hội nghị Thượng đỉnh Lãnh đạo các Ngân hàng Châu Á 2016 (The Asian Banker Summit 2016) do The Asian Banker tổ chức, ngân hàng VIB đã vinh dự nhận hai giải thưởng “Ngân hàng có hoạt động mạng xã hội tốt nhất Việt Nam” (Best Social Media Initiative in Vietnam) và “Ngân hàng giao dịch tiến bộ nhất khu vực Châu Á Thái Bình Dương” (The Most Improved Transaction Bank in Asia Pacific) do The Asian Banker trao tặng.

### 6 Tiếp tục nằm trong nhóm dẫn đầu bảng xếp hạng tín nhiệm mới nhất của Moody's

Trong báo cáo xếp hạng các ngân hàng Việt Nam của Tổ chức xếp hạng tín nhiệm quốc tế (Moody's) vừa công bố ngày 20/10/2016, VIB được nâng hạng tín nhiệm lên B2, tiếp tục nằm trong nhóm ngân hàng có chỉ số tín nhiệm dẫn đầu thị trường.

### 7 Thành lập Trung tâm phát triển năng lực (CTC)

Trung tâm CTC là vai trò trung tâm đầu mối phối hợp với tất cả các khối ban của VIB triển khai quá trình chuyển đổi nhằm đưa VIB từ VIB 1.0 lên VIB 2.0 thông qua việc thiết kế và triển khai chiến lược phát triển bền vững, nâng cao năng lực cạnh tranh, xây dựng một hệ thống vận hành hiệu quả và hoàn thiện văn hóa, năng lực của tổ chức.

### 9 Giải thưởng “Ngân hàng có dịch vụ ngân hàng SME sáng tạo nhất Việt Nam năm 2016”

Theo Global Banking & Finance Review, giải thưởng “Ngân hàng có dịch vụ ngân hàng SME sáng tạo nhất Việt Nam năm 2016” được trao cho VIB dựa trên sự ghi nhận về những nỗ lực không ngừng của ngân hàng trong việc cung cấp dịch vụ ngân hàng SME sáng tạo và xuất sắc. Đặc biệt là những cam kết hỗ trợ của VIB đối với cộng đồng doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp SME nói riêng.

### 10 Tăng vốn điều lệ lên 5.644 tỷ đồng

Đầu tháng 12/2016, ngân hàng đã hoàn tất việc tăng vốn điều lệ 5.644 tỷ đồng theo kế hoạch được Đại hội đồng cổ đông thông qua và chấp thuận của NHNN. Tổng vốn chủ sở hữu của VIB đạt trên 8.743 tỷ đồng.

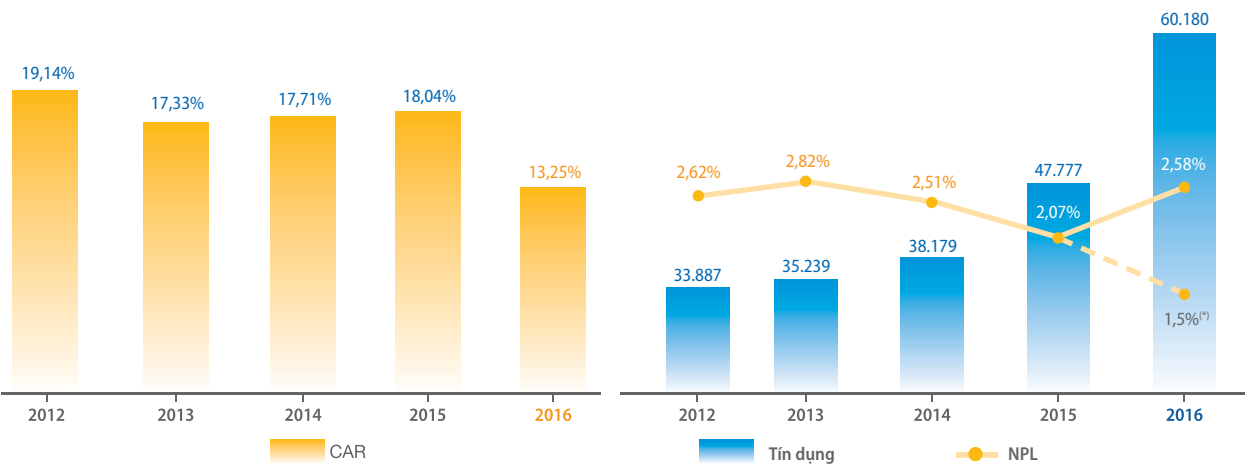
### 11 VIB chính thức lên sàn UpCom

Ngày 09/01/2017, 564.442.500 cổ phiếu VIB đã chính thức giao dịch trên thị trường chứng khoán tập trung, tạo điều kiện cho các nhà đầu tư, hơn 1300 cổ đông hiện hữu, bao gồm 576 cổ đông là cán bộ nhân viên VIB, các nhà phân tích, các cơ quan chức năng có được thông tin đầy đủ hơn về giá cổ phiếu, giá trị vốn hoá thị trường, cũng như mức độ thanh khoản của cổ phiếu VIB, giúp họ dễ dàng hơn khi đưa ra các quyết định giao dịch. Qua đó, giúp VIB ngày càng minh bạch, dễ dàng hơn cho việc gọi vốn.

Các chỉ số tài chính tiêu biểu

| Chỉ tiêu (Đơn vị: Tỷ đồng, %)  | 2012   | 2013   | 2014         | 2015         | 2016                   |
|--------------------------------|--------|--------|--------------|--------------|------------------------|
| 1. Dư nợ tín dụng (*)          | 35.872 | 37.848 | 44.004       | 54.978       | 70.088                 |
| 2. Huy động                    | 39.061 | 43.239 | 49.052       | 53.304       | 59.261                 |
| 3. Số lượng khách hàng (triệu) | 1,15   | 1,31   | 1,45         | 1,61         | 1,80                   |
| 4. Lợi nhuận trước thuế        | 701    | 81     | 648          | 655          | 702                    |
| 5. Chi phí dự phòng            | 744    | 871    | 1.188        | 509          | 606                    |
| 6. Chỉ số an toàn vốn (CAR)    | 19,14% | 17,33% | 17,71%       | 18,04%       | 13,25%                 |
| 7. Xếp hạng Moody's            | Top 7  | Top 8  | Top 1 tại VN | Top 1 tại VN | Nằm trong nhóm dẫn đầu |
| 8. Tỷ lệ nợ xấu                | 2,62%  | 2,82%  | 2,51%        | 2,07%        | 2,58%                  |

(\*) Bao gồm số dư cho vay khách hàng và TPDN



Chỉ số an toàn vốn (CAR)

(\*) % Nợ xấu nếu không tính dư nợ tăng thêm từ mua lại trái phiếu VAMC

Tăng trưởng tín dụng lành mạnh, kiểm soát nợ xấu tốt

HƯỚNG TỚI  
TĂNG TRƯỞNG THÔNG MINH

Năm thứ 2 liên tiếp được vinh danh giải thưởng

NGÂN HÀNG  
TIÊU BIỂU CỦA NĂM

Ngân hàng tiêu biểu của năm “Bank of the Year” - là giải thưởng dành cho ngân hàng xuất sắc nhất ở một quốc gia, do tạp chí The Banker - thuộc Financial Times, Vương quốc Anh đánh giá dựa trên danh sách hơn 1.000 ngân hàng ứng viên đến từ 154 quốc gia, thông qua các dữ liệu hoạt động suốt 12 tháng của năm bình chọn. Các tiêu chí bình chọn bao gồm: Hiệu quả hoạt động, Ứng dụng công nghệ, Khả năng sáng tạo và Các chiến dịch Marketing, bán hàng hiệu quả.



Do The Banker, thuộc Financial Times,  
Vương quốc Anh bình chọn



# Quản lý quan hệ cổ đông

## 1. Quản lý quan hệ cổ đông

Số lượng cổ đông: 1.316 cổ đông nắm giữ 564.442.500 cổ phiếu (tương đương 5.644.425.000.000 đồng mệnh giá).

Cơ cấu cổ đông:

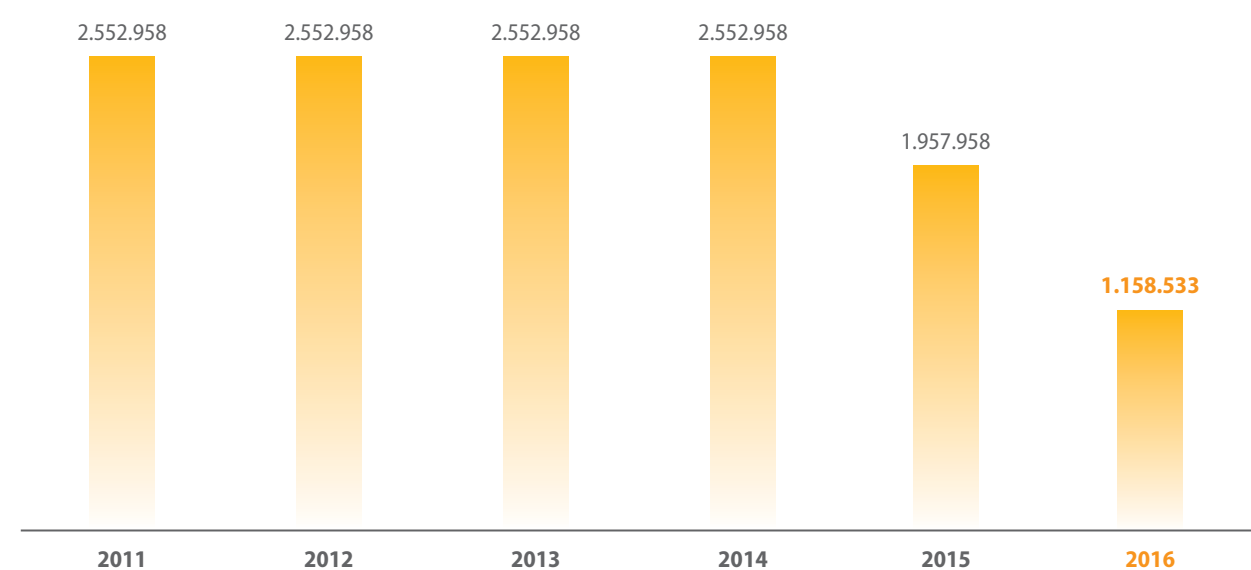
| Loại cổ đông                  | Số lượng cổ đông | Số lượng cổ phần nắm giữ | Tỷ trọng (%) / Vốn điều lệ |
|-------------------------------|------------------|--------------------------|----------------------------|
| Pháp nhân                     | 10               | 23.887.054               | 4,2%                       |
| Cổ đông chiến lược nước ngoài | 1                | 112.888.500              | 20%                        |
| Thế nhân                      | 1.305            | 427.666.946              | 75,8%                      |
| <b>Tổng cộng</b>              | <b>1.316</b>     | <b>564.442.500</b>       | <b>100%</b>                |

## 2. Vốn điều lệ



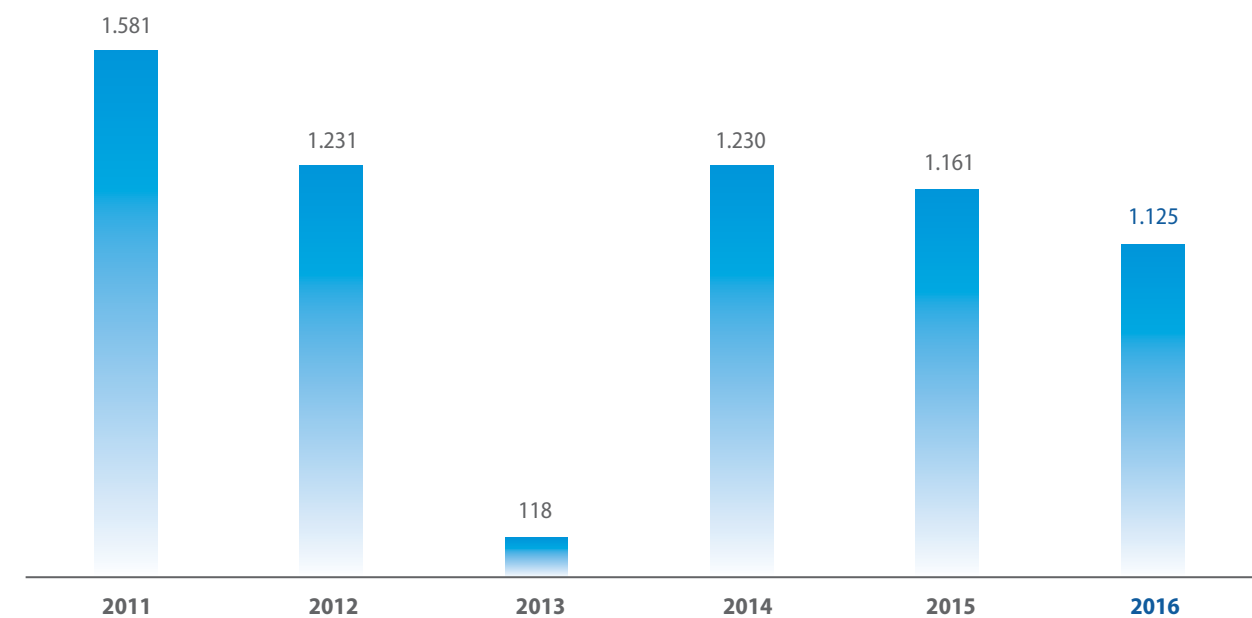
## 3. Quỹ thặng dư vốn điều lệ

ĐVT: Triệu đồng



## 4. Lãi cơ bản/cổ phiếu (EPS)

ĐVT: VNĐ



## 5. Chính sách trả cổ tức & cổ phiếu thưởng

- Cổ tức & cổ phiếu thưởng năm 2014: Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2015 đã thông qua phương án chi trả cổ tức với tỷ lệ là 9% bằng tiền mặt, cổ phiếu thưởng với tỷ lệ 14%.
- Cổ tức & cổ phiếu thưởng năm 2015: Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2016 đã thông qua phương án chi trả cổ tức với tỷ lệ là 8,5% bằng tiền mặt, cổ phiếu thưởng với tỷ lệ 16,5%.
- Chính sách chia cổ tức & cổ phiếu thưởng trong 5 năm gần đây:

| Năm                                  | 2011      | 2012       | 2013      | 2014       | 2015       |
|--------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|
| Tỷ lệ chia cổ tức bằng tiền trên VDL | 7%        | 10%        | 0%        | 9%         | 8,5%       |
| Tỷ lệ chia cổ phiếu thưởng trên VDL  |           |            |           | 14%        | 16,5%      |
| <b>Tổng cộng</b>                     | <b>7%</b> | <b>10%</b> | <b>0%</b> | <b>23%</b> | <b>25%</b> |

# MỞ RỘNG DANH MỤC KHÁCH HÀNG & TỐI ƯU HOÁ DỊCH VỤ



# Hoạt động Ngân hàng Bán lẻ

## Hoạt động kinh doanh 2016

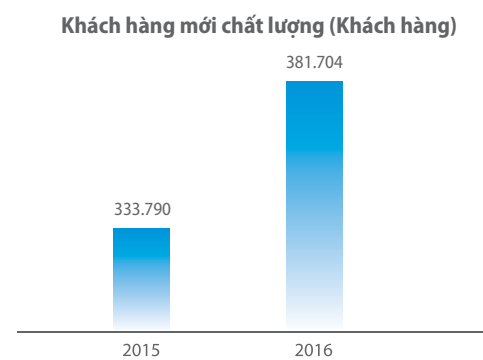
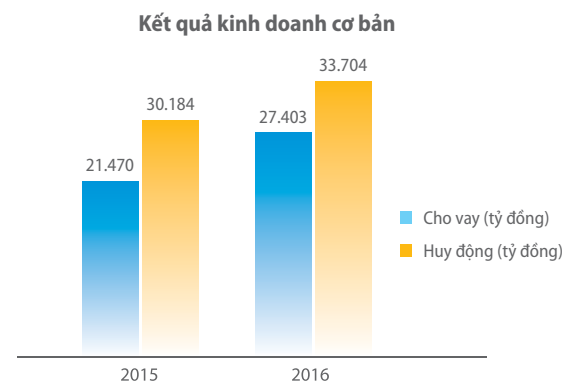
Năm 2016, Khối Ngân hàng bán lẻ (NHBL) tiếp tục duy trì đà tăng trưởng mạnh mẽ trong cả dư nợ và huy động. Bảng cân đối kế toán được cải thiện đáng kể với dư nợ Good Book tăng 5.933 tỷ đồng, tăng trưởng 28% so với năm trước; huy động tăng 3.603 tỷ đồng, tương đương mức tăng trưởng 12% so với 2015. Trong đó số dư tài khoản thanh toán tăng đến 30% và tài khoản tiết kiệm tăng 11%

Tỷ lệ nợ quá hạn đã được kiểm soát rất tốt, đưa về mức thấp kỷ lục là 1,74% vào cuối năm 2016, giảm 0,64% so với mức 2,38% năm 2015 trong khi tăng trưởng dư nợ vẫn ở mức cao 28%.

Cơ sở khách hàng của Khối cũng tăng trưởng mạnh mẽ và đạt mức hơn 1,7 triệu khách hàng, tăng 11%, trong đó khách hàng chất lượng tăng 14%.

### Cải tiến về sản phẩm dịch vụ kinh doanh

Sản phẩm là một trọng tâm của Khối trong năm 2016, với việc không ngừng chỉnh sửa sản phẩm hiện hữu, phát triển sản phẩm mới, nhằm nỗ lực cung cấp những sản phẩm, dịch vụ tài chính cạnh tranh, đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng. Khối đã hoàn thành việc rà soát toàn diện và xây dựng lại các sản phẩm dành cho khách hàng mang tính cập nhật, cạnh tranh và linh hoạt hơn.



Bên cạnh việc điều chỉnh tính năng sản phẩm, quy trình vay vốn đã được rút gọn, cùng với việc đơn giản hoá danh mục hồ sơ vay, đưa ra các chính sách mới về phê duyệt nhanh cho các khoản vay. Nhờ đó, nhiều khoản vay đã rút ngắn thời gian giải ngân đáng kể, tiêu biểu là các khoản vay mua ô tô mới với thời gian giải ngân giảm xuống chỉ còn 4 tiếng từ khi nhận đủ hồ sơ của khách hàng đến khi phát hành cam kết giải ngân.

Đặc biệt, Khối NHBL đã ban hành mới 2 sản phẩm cho vay mua ô tô cũ (tiền dùng & kinh doanh) trong Quý IV/2016, đáp ứng nhu cầu thực tế của khách hàng, với doanh số giải ngân đạt 250 tỷ đồng trong vòng 3 tháng, vượt kỳ vọng ban đầu.

Ngoài ra, Khối NHBL cũng đề cao việc nâng cao hệ số an toàn khi chuẩn hóa vòng quay vốn lưu động theo ngành nhằm giảm rủi ro sử dụng vốn sai mục đích.

### Cải tiến quy trình và dịch vụ khách hàng

Khối NHBL luôn nỗ lực cải tiến các quy trình nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, tạo sự tối ưu trong vận hành cũng như thuận tiện cho giao dịch. Trong năm 2016, Khối đã hoàn thành 4 nhóm quy trình nghiệp vụ về Tài Khoản, Tiết Kiệm, Chuyển Tiền và Séc. Với phương châm phát triển bền vững và quản lý rủi ro trong mọi tình huống, Khối đã ban hành bộ Quy trình tác nghiệp khi hệ thống Symbol bị gián đoạn, Quy trình xử lý sự cố và duy trì tính liên tục trong kinh doanh tại ĐVKD. Cải tiến lớn nhất trong năm 2016 phải kể đến nghiệp vụ nộp và rút tiền mặt vào tài khoản với hình thức in giấy rút và nộp tiền tự động trên hệ thống. Với cải tiến này, khách hàng không còn phải thực hiện thao tác thủ công điền vào giấy rút, nộp tiền, rút ngắn thời gian giao dịch và tránh các sai sót, nhầm lẫn. Hình thức này đã được khách hàng VIB ghi nhận và đánh giá cao.

### Mạng lưới chi nhánh trải rộng và không ngừng nâng cao chất lượng

Khối NHBL đã và đang hoàn thiện hệ thống chi nhánh, phòng giao dịch của VIB đẹp, nhất quán về nhận diện thương hiệu và vẫn luôn đảm bảo tính an toàn, hiệu quả trong hoạt động vận hành. Mô hình chuẩn mực được xây dựng hiện đang áp dụng cho hệ thống 156 đơn vị kinh doanh và 324 ATM tại 27 tỉnh/thành phố trên toàn quốc, đảm bảo đem đến cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất khi đến giao dịch tại VIB. Đặc biệt trong năm 2016, 34 đơn vị kinh doanh và 52 ATM được nâng cấp diện mạo, tạo tiền đề cho việc nâng cấp hệ thống trong năm 2017, 2018.

### Quản lý nợ xấu

Năm 2016, Khối NHBL ghi nhận một cột mốc trong lịch sử quản lý nợ quá hạn với tỷ lệ nợ quá hạn nhóm 2-5 đạt mức 1,74% vào

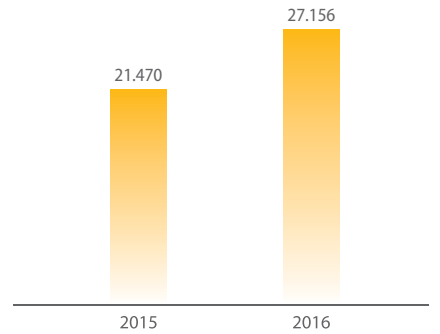
ngày 31/12/2016. Điều này một lần nữa thể hiện định hướng tăng trưởng bền vững và quản trị rủi ro xuất sắc của VIB. So với năm 2015, nợ quá hạn của Khối giảm 33 tỷ đồng, trong khi quy mô dư nợ tăng từ 21.470 tỷ đồng lên 27.403 tỷ đồng. Trung tâm kinh doanh trực tiếp dẫn đầu trong việc quản lý dư nợ với chỉ 0,4% nợ quá hạn, đặc biệt, các Trung tâm kinh doanh trực tiếp miền Nam có tỉ lệ nợ quá hạn 0% trên tổng quy mô dư nợ 1.977 tỷ đồng.

Khối NHBL cũng kết hợp với Khối Quản trị Rủi ro xây dựng văn hóa nhận diện rủi ro mạnh mẽ với quy trình nhận diện và cảnh báo rủi ro sớm thông qua ứng dụng Watch List tại tất cả các Chi nhánh/Phòng Giao dịch. Nhờ đó, Khối có thể nhận diện sớm và hiệu quả rủi ro, giảm thiểu nguy cơ tổn thất về tài chính cũng như uy tín trên thị trường.

### Giải thưởng và thành tựu

Tăng trưởng tín dụng và quản lý dư nợ tốt của khối NHBL đã góp phần giúp VIB được tổ chức đánh giá tín dụng Moody's nâng hạng lên B2 và lần thứ hai liên tiếp đạt được giải thưởng "Ngân hàng tiêu biểu của năm" do tạp chí The Banker, Financial Times, Vương Quốc Anh bình chọn. Đầu năm 2016, Thời báo kinh tế Việt Nam công bố giải thưởng Thương hiệu mạnh

### Tăng trưởng dư nợ Goodbook (tỷ VND)



Việt Nam 2015, trong đó VIB vinh dự lần thứ 9 được giải thưởng này, không thể không kể đến sự nỗ lực không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng của khối NHBL. Đồng thời, chiến lược marketing linh hoạt, tiếp cận với khách hàng qua các kênh mạng xã hội cũng đã giúp đem lại giải thưởng "Best Social Media Initiative in Vietnam" của Thời báo ngân hàng Châu Á (The Asian Banker).

## Tầm nhìn và mục tiêu 2017



Tầm nhìn của khối NHBL là trở thành ngân hàng tin cậy; hướng tới khách hàng thu nhập trung bình, khách hàng thu nhập cao và khách hàng cao cấp; tập trung vào sản phẩm vay mua ô tô, vay mua bất động sản, vay cá nhân kinh doanh, bảo hiểm và thẻ tín dụng nhằm xây dựng NHBL VIB thành một ngân hàng bán lẻ có quy mô lớn và lợi nhuận cao.

Với các mục tiêu: Tăng trưởng tín dụng 29%, Tăng trưởng huy động 24%, Lợi nhuận trước thuế đạt 230 tỷ đồng và Khách hàng chất lượng đến cuối năm đạt 450.000 khách hàng, trong năm 2017, Khối tập trung vào 5 lĩnh vực ưu tiên chính bao gồm: Sản phẩm và giá, Năng lực bán hàng và dịch vụ, Phát triển khách hàng, Quy trình và quản lý rủi ro, Con người và tổ chức.

Trong lĩnh vực Sản phẩm và giá, Khối chú trọng thiết kế các sản phẩm mang tính cạnh tranh, đơn giản và gia tăng giá trị, phù hợp với các phân khúc khách hàng mục tiêu. Đối với Năng lực bán hàng và dịch vụ, Khối sẽ áp dụng các công cụ chuẩn mực, phương pháp bán hàng và dịch vụ đã được kiểm chứng để cung cấp các trải nghiệm khách hàng tốt nhất, thu hút và phục vụ được nhiều khách hàng đồng thời gia tăng doanh số. Qua đó Khối sẽ tập trung thu hút và xây dựng trên quy mô lớn cơ sở khách hàng có thu nhập trung bình, khách hàng thu nhập cao và khách hàng cao cấp. Đồng thời, Khối cũng đơn giản hóa các công cụ và quy trình để làm phong phú các trải nghiệm khách hàng, gia tăng năng suất và quản lý rủi ro phù hợp với khẩu vị rủi ro của VIB. Tăng cường đội ngũ bán hàng chuyên nghiệp với cơ chế thu nhập dựa trên mức độ đóng góp, củng cố đội ngũ hỗ trợ chuyên trách gọn nhẹ cũng là những trọng tâm của Khối trong năm 2017.

# Hoạt động Khách hàng Doanh Nghiệp

## Hoạt động kinh doanh 2016

Khối Khách hàng Doanh nghiệp (Khối KHDN) đã hoàn thành tốt các chỉ tiêu kinh doanh năm 2016 với mức dư nợ đạt 114% kế hoạch đặt ra; Nợ quá hạn được kiểm soát chặt chẽ ở mức dưới 0,3% tổng dư nợ. Thu thuần từ phí đạt mức cao nhất trong 3 năm vừa qua, lợi nhuận trước thuế cơ bản hoàn thành kế hoạch.

Trong năm 2016, Khối Khách hàng Doanh nghiệp đã chú trọng vào tăng trưởng doanh thu bền vững, cải thiện dịch vụ khách hàng và quản trị rủi ro hiệu quả với các kết quả như sau:

Tăng trưởng doanh thu bền vững được thực hiện qua các công việc sau:

- Đẩy mạnh triển khai dự án Phát triển và Khai thác hệ sinh thái khách hàng (CCR) và các chiến dịch tăng trưởng nhằm mục tiêu phát triển mới 500 khách hàng, bán thêm, bán chéo cho 234 khách hàng trọng tâm đóng góp đáng kể cho Khối KHDN về số lượng khách hàng, thu thuần, dư nợ, huy động.

CCR trở thành một văn hóa kinh doanh và bán hàng hiệu quả của từng cán bộ kinh doanh Khối KHDN khi đánh giá, quản trị và phát triển hệ sinh thái khách hàng, thắt chặt hơn nữa quan hệ giữa khách hàng với VIB, đem lại giá trị gia tăng cho khách hàng và chuỗi khách hàng vệ tinh.

- Phát triển sản phẩm mới, cải tiến sản phẩm tập trung vào các giải pháp thu hộ và thanh toán điện tử, cải tiến và phát triển mới các sản phẩm, chương trình tín dụng, sản phẩm bảo lãnh, tài trợ thương mại. Các giải pháp trọn gói đã được xây dựng và triển khai cho các khách hàng doanh nghiệp lớn thuộc các lĩnh vực sản xuất hàng tiêu dùng nhanh, năng lượng, sản xuất công nghiệp.

- Thu xếp vốn tài trợ cấu trúc tiếp tục được chú trọng và tăng cường nhằm đáp ứng nhu cầu vốn đầu tư xây dựng cơ bản và tăng quy mô vốn hoạt động cho các doanh nghiệp nhằm mở rộng quy mô và năng lực sản xuất kinh doanh. VIB đã thu xếp vốn thành công cho nhiều dự án trọng điểm và hiệu quả của các doanh nghiệp.



- Triển khai dự án chuyển đổi mô hình kinh doanh phân khúc khách hàng doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ (SME Banking): Với mục tiêu thúc đẩy hơn nữa hiệu quả kinh doanh phân khúc khách hàng SME và thành lập Khối Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (Khối KHDN SME). Dự án SME Banking đã tập trung nguồn lực để phục vụ phân khúc khách hàng SME hiệu quả hơn với mục tiêu đưa VIB trở thành "Ngân hàng được các doanh nghiệp SME tin cậy và lựa chọn nhất" trong tương lai.

Dịch vụ khách hàng vượt trội với việc cải tiến các quy trình tác nghiệp, quy trình thẩm định và cấp tín dụng, mẫu biểu thư bảo lãnh, ủy nhiệm chi và quầy dịch vụ khách hàng doanh nghiệp. Toàn Khối tiếp tục thực hiện nhất quán các cuộc họp kinh doanh định kỳ hàng tuần, hàng tháng để cải thiện kết quả kinh doanh và chất lượng dịch vụ khách hàng. Các kênh ngân hàng điện tử đã được xây dựng, nâng cấp trong năm 2016 nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, tạo thuận tiện cho khách hàng khi giao dịch với VIB, rút ngắn thời gian tác nghiệp.

Năm 2016, Khối KHDN đã tham gia vào dự án Quy trình hoạt động chuẩn của Ngân hàng và chính thức triển khai áp dụng dự án Quản lý quan hệ khách hàng (CRM), Hệ thống khởi tạo khoản vay (LOS) và Hệ thống điện tử lưu trữ hồ sơ khách hàng (ECM).

Phòng ngừa và khắc phục rủi ro được chú trọng và nghiêm túc thực hiện qua việc cải thiện chất lượng tờ trình, kỹ năng thẩm định, phân tích báo cáo tài chính. Tăng cường trao đổi, tương tác với Khối Quản trị rủi ro tại cấp Khối, Miền/Vùng tiếp tục được duy trì để cải thiện hơn nữa thời gian thẩm định, phê duyệt và tỷ lệ phê duyệt.



## Định hướng chiến lược kinh doanh năm 2017

Năm 2017 với việc chuyển phân khúc khách hàng doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ sang Khối KHDN SME mới thành lập, Khối KHDN được cơ cấu lại và tập trung vào phân khúc KHDN quy mô lớn và vừa. Để đạt được các chỉ tiêu đã đề ra, Khối KHDN sẽ chú trọng vào 5 lĩnh vực trọng tâm sau:

- Cấp tín dụng cho khách hàng mục tiêu với việc dành hạn mức đủ lớn và các giải pháp may đo cho các khách hàng ưu tiên, cung cấp các giải pháp trọn gói cho các khách hàng quy mô vừa nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Khối KHDN sẽ tập trung nguồn lực phát triển khách hàng mới thuộc các ngành mục tiêu ưu tiên trong lĩnh vực sản xuất và dịch vụ. Các chiến dịch bán hàng và nhiều ưu đãi sẽ được áp dụng cho các khách hàng mới.
- Cải tiến sản phẩm và giải pháp tập trung vào mảng ngân hàng giao dịch với việc xây dựng các giải pháp thu hộ và thanh toán may đo, các giải pháp ngân hàng công nghệ số, phát triển sản phẩm huy động trung dài hạn, cải tiến các sản phẩm tài trợ thương mại, để gia tăng huy động, thu thuần phí và sự gắn kết và mức độ hài lòng của khách hàng, thực hiện thành công Kế hoạch khách hàng (CAP).
- Bán hàng và dịch vụ xuất sắc qua việc tiếp tục cải thiện công tác quản trị bán hàng và dịch vụ, làm việc nhóm hiệu quả và cải tiến các công cụ bán hàng để tăng hiệu suất lao động của toàn Khối. Các cuộc họp kinh doanh định kỳ và việc áp dụng hệ thống CRM sẽ tiếp tục được triển khai nhất quán và đồng bộ ở các cấp.
- Tăng cường năng lực nhân sự với việc mở thêm trung tâm kinh doanh ở phía nam để tăng cường lực lượng kinh doanh và thành lập Trung tâm Ngân hàng giao dịch với Bộ phận ngân hàng công nghệ số chuyên biệt để tạo sự thuận tiện giao dịch, độ gắn kết khách hàng và gia tăng thu thuần phí dịch vụ. Khối tiếp tục tuyển dụng bổ sung nhân sự chất lượng cao, tổ chức các khóa đào tạo, huấn luyện đội ngũ cán bộ kinh doanh các kỹ năng mềm, xây dựng lộ trình thăng tiến nghề nghiệp cho cán bộ giỏi tại các Trung tâm kinh doanh và Hội sở, thực hiện cải tiến chính sách lương và phúc lợi cho cán bộ kinh doanh dựa trên cơ sở mức độ đóng góp.
- Chuẩn hóa Quy trình & Quản trị rủi ro. Các Phòng chức năng Hội sở sẽ tiếp tục phối hợp với các Khối, Ban liên quan chuẩn hóa quy trình bán hàng và tác nghiệp, rà soát và ký lại các thỏa thuận cung cấp dịch vụ (SLA) nhằm rút ngắn thời gian cung cấp dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách hàng. Khối KHDN tiếp tục phối hợp chặt chẽ với Khối Quản trị rủi ro trong việc nhận diện sớm rủi ro và quản trị rủi ro hiệu quả.

# Hoạt động Khách hàng Doanh Nghiệp Nước ngoài



## Kết quả hoạt động 2016

Sau 8 tháng chuyển giao từ Phòng Khách hàng FDI thuộc Khối Khách hàng Doanh nghiệp để thành lập Khối Khách hàng Doanh nghiệp Nước ngoài (KHDN NN), Khối KHDN NN đã nỗ lực đạt được những kết quả khả quan: doanh thu tại thời điểm 31/12/2016 đạt 105 tỷ đồng, tăng 64% so với năm 2015 và đạt 103% kế hoạch; lợi nhuận trước thuế tăng 87% so với năm 2015 và đạt 118% kế hoạch; tổng nguồn vốn huy động tăng 40%; dư nợ tín dụng tăng 72% so với năm 2015, đến thời điểm 31/12/2016, Khối KHDN NN không phát sinh nợ xấu. Đây thực sự là thành công vượt trội, phản ánh nỗ lực của cán bộ, nhân viên của Khối.



Bên cạnh đó, việc phát triển thành công các khách hàng lớn, tiềm năng trong phân khúc khách hàng FDI như Gamuda, Phú Hưng Thái, Lotte, Vietnam Mobile, Deawoo E&C, Capital Land, Kepeland & Hoan My Group,... đã tạo dựng một nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của VIB nói chung và Khối KHDN NN nói riêng.



## Kế hoạch 2017

### Tăng trưởng mạnh về chỉ tiêu tài chính

Xây dựng các chiến dịch bán hàng, chiến lược giá phù hợp nhằm phát triển doanh thu, dư nợ và huy động. Kế hoạch trong năm 2017, doanh thu tăng 67%; lợi nhuận trước thuế tăng 40%; dư nợ tăng 108% và huy động tăng 88%.

### Mở rộng danh mục khách hàng mục tiêu & tăng trưởng khách hàng chất lượng

Nhằm tạo tiền đề cho sự tăng trưởng lâu dài, Khối KHDN NN hướng đến chiến lược mở rộng danh mục khách hàng bằng việc gia tăng đột phá về số lượng khách hàng mới, tập trung vào các khách hàng có quy mô và uy tín trên thị trường. Tăng trưởng số khách hàng chất lượng thông qua việc phát triển khách hàng chất lượng mới và tăng bán chéo sản phẩm và dịch vụ tài chính đối với khách hàng hiện hữu. Kế hoạch tăng trưởng khách hàng chất lượng trong năm 2017 là 96%.

### Tiếp tục phát triển sản phẩm mới, cải tiến sản phẩm hiện hữu

Trong năm 2017 Khối KHDN NN sẽ tập trung khai thác các sản phẩm thế mạnh, các dòng sản phẩm đặc thù như cho

vay trung dài hạn, trái phiếu doanh nghiệp, tài trợ dự án, bảo lãnh, sản phẩm phái sinh bảo hiểm rủi ro về lãi suất và tỷ giá; hợp vốn và đồng tài trợ. Đồng thời phát triển thêm các sản phẩm sử dụng công nghệ số như sản phẩm cho phép khách hàng có thể thực hiện giao dịch qua phần mềm kế toán ERP link tại chính doanh nghiệp mình, với sự mệnh mang ngân hàng số đến với Khách hàng. Tiếp tục cải tiến các sản phẩm hiện hữu nhằm gia tăng lượng khách hàng sử dụng sản phẩm và dịch vụ xuất nhập khẩu, giao dịch ngoại hối. Với tiêu chí lấy khách hàng làm trọng tâm là giá trị cốt lõi, Khối KHDN NN luôn chú trọng nâng cấp các sản phẩm để phù hợp với nhu cầu đặc thù cho từng doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài.

### Hoàn thiện cơ cấu tổ chức và đội ngũ nhân viên

Hướng đến tăng trưởng bền vững, nâng cao quản trị doanh nghiệp và hiệu quả tổ chức bằng việc thành lập thêm các trung tâm kinh doanh mới nhằm tiếp cận sâu hơn nhóm khách hàng mục tiêu, và bổ sung thêm đội ngũ nhân viên kinh nghiệm, am hiểu thị trường, để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Xây dựng hoàn chỉnh các phòng ban chức năng thuộc Khối nhằm tối ưu hóa hiệu quả làm việc và kết quả kinh doanh.

# Khối Nguồn vốn & Ngoại hối

## Hoạt động kinh doanh 2016

Năm 2016, ngành ngân hàng đã cơ bản hoàn thành các mục tiêu kế hoạch, kiểm soát lạm phát dưới 5%, ổn định kinh tế vĩ mô, hỗ trợ tăng trưởng kinh tế, đảm bảo an toàn hệ thống; tổng phương tiện thanh toán tăng phù hợp. VIB cũng nhanh chóng triển khai các hoạt động, chính sách kinh doanh nguồn vốn & ngoại hối phù hợp với tình hình thị trường.

### Quản trị Bảng cân đối Tài sản - Tạo nền tảng vững chắc trong hoạt động kinh doanh

Năm 2016, VIB quản trị bảng cân đối tài sản dựa trên cơ sở đổi mới hiệu quả và không ngừng sáng tạo nhằm tạo nền tảng vững chắc cho hoạt động kinh doanh của toàn ngân hàng. Tổng tài sản VIB năm 2016 tăng trưởng 24% so với năm 2015, tăng trưởng dư nợ đạt 25% cao hơn bình quân chung của toàn hệ thống (18,71%). Các chỉ tiêu an toàn trong hoạt động kinh doanh của VIB theo Thông tư 36/2014/TT-NHNN và 06/2015/TT-NHNN luôn đảm bảo tuân thủ và có khoảng cách rất an toàn so với quy định đặt ra:

Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR) đạt 13,25%, vượt mức tối thiểu 4%; Tỷ lệ dự trữ thanh khoản biến động xung quanh mức 30%, gấp 3 lần so với quy định tối thiểu là 10%; Tỷ lệ khả năng chi trả trong 30 ngày của đồng Việt Nam và ngoại tệ vào khoảng mức 80% và 59,7% rất tốt so với mức mà NHNN yêu cầu.

Bên cạnh đó, VIB tiếp tục thực hiện chính sách đa dạng hóa các chiến lược kinh doanh, đặc biệt chú trọng nắm giữ các tài sản rủi ro thấp với tính thanh khoản cao. Tỷ trọng tài sản có tính thanh khoản cao trên tổng tài sản của ngân hàng vẫn duy trì ổn định ở mức xấp xỉ 30%. Với cơ cấu tài sản này, thanh khoản của ngân hàng luôn duy trì ổn định, tạo dựng niềm tin khách hàng, tận dụng tốt cơ hội kinh doanh và nâng cao vị thế của mình trong hệ thống Ngân hàng Việt Nam. Đây cũng là những điểm sáng giúp VIB lần thứ 2 được nhận giải Ngân hàng tiêu biểu 2016 do The Banker trao tặng và được Tổ chức xếp hạng Tín nhiệm Quốc tế Moody's nâng hạng tín dụng cơ sở lên B2, tiếp tục nằm trong nhóm ngân hàng có chỉ số tín nhiệm dẫn đầu thị trường.

Trên cơ sở đó, VIB là một trong những đơn vị được NHNN, các định chế tài chính quốc tế (IFC, ADB...) và đối tác đánh giá cao về năng lực, uy tín và tính an toàn trong hoạt động kinh doanh. Năm 2017, với chiến lược tăng trưởng thông minh, VIB sẽ từng bước thực hiện tuân thủ theo chuẩn mực an toàn cao hơn, chặt chẽ hơn theo đề án của NHNN về việc triển khai áp dụng chuẩn mực Basel II mà VIB là một trong 10 thành viên được NHNN tín nhiệm lựa chọn tham gia thí điểm.

25%

### Tăng trưởng tín dụng

Cao hơn bình quân chung hệ thống

13,25%

### Tỷ lệ an toàn vốn (CAR)

Vượt mức tối thiểu 4% so với quy định NHNN

2,58%

### Nợ xấu

Dưới mức quy định 3% của NHNN

## Nâng cao uy tín ngân hàng & đầu tư kinh doanh thận trọng

Năm 2016 ghi nhận một năm thành công vượt trội trong mảng kinh doanh Khách hàng Định chế tài chính của Khối Nguồn vốn ngoại hối.

Mảng nghiệp vụ truyền thống với các Định chế tài chính ngân hàng trong nước và nước ngoài tiếp tục có sự tăng trưởng tốt thể hiện qua:

- Việc thiết lập quan hệ tín dụng thành công với nhiều đối tác Định chế tài chính nước ngoài mới ở các thị trường tiềm năng Trung Quốc, Hàn Quốc, Phần Lan, Myanmar, Mongolia...
- Phát triển và duy trì được mạng lưới ngân hàng đại lý rộng khắp với khoảng gần 8.000 ngân hàng đại lý và chi nhánh tại hơn 100 quốc gia và vùng lãnh thổ trên Thế giới phục vụ hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng và các đơn vị kinh doanh trong nghiệp vụ thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại...
- Nghiệp vụ huy động vốn từ nước ngoài và cho vay tài trợ thương mại trong nước năm 2016 đã đưa VIB trở thành một trong những ngân hàng thương mại tiên phong trên thị trường trong mảng nghiệp vụ này cả về nội tệ và ngoại tệ.
- VIB tiếp tục lần thứ 3 giành được các giải thưởng "Best Trade Partner Bank in East Asia Pacific" - NH Tài trợ thương mại tốt nhất khu vực Đông Á - Thái Bình Dương do Tổ chức Tài chính quốc tế - IFC trao tặng, góp phần nâng cao uy tín của VIB trên thị trường quốc tế, đem lại nhiều cơ hội phát triển kinh doanh cho VIB trong các năm tiếp theo.

Với định hướng mở rộng quan hệ và phát triển phân khúc khách hàng Định chế tài chính phi ngân hàng trên cơ sở chính sách và khẩu vị rủi ro tín dụng chặt chẽ cùng với việc nhiều sản phẩm đặc thù được thiết kế riêng biệt cho từng nhóm khách hàng, hoạt động kinh doanh và đầu tư đối với nhóm khách hàng này đã có những bước chuyển mình tích cực và phát triển vượt bậc vào những tháng cuối năm 2016.

Đây sẽ là những dấu mốc quan trọng nhằm tăng chất lượng tài sản và đa dạng hóa danh mục, sản phẩm đặt nền móng cho việc đa dạng hóa hoạt động ngân hàng theo định hướng đa năng và hiện đại của VIB trong những năm sắp tới.

Bên cạnh đó, chất lượng thẩm định tín dụng được cải thiện nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh doanh song song công tác quản trị rủi ro vẫn được chú trọng. Việc gặp gỡ, cập nhật thường xuyên tình hình kinh doanh của khách hàng, định kỳ theo quý đánh giá báo cáo tài chính và thông tin phi tài chính của các đối tác không chỉ giúp VIB kiểm soát và hạn chế tình trạng nợ xấu mà còn bảo đảm tuân thủ các quy định của VIB và NHNN.

Với nền tảng khách hàng được xây dựng từ nhiều năm qua, mảng Khách hàng Định chế tài chính cùng với nhiều mảng hoạt động khác của Khối Nguồn vốn ngoại hối hứa hẹn nhiều cơ hội kinh doanh và tiếp tục đóng góp vào kết quả đáng kể vào hoạt động kinh doanh cho VIB trong năm 2017.



# Khối Nguồn vốn & Ngoại hối (tiếp)

## Khẳng định vị thế trên thị trường Trái phiếu và Tiền tệ

Trên thị trường Trái phiếu Chính phủ, VIB là một trong 16 nhà tạo lập thị trường đầu thầu sơ cấp từ Kho bạc Nhà nước, giúp ngân hàng linh hoạt đầu tư, kinh doanh và cung cấp dịch vụ phân phối Trái phiếu Chính phủ tới khách hàng. Trên thị trường giao dịch thứ cấp, VIB luôn nằm trong Top 10 thị phần về giá trị giao dịch Trái phiếu Chính phủ nhờ những nỗ lực phát triển thị trường, đó là niềm yết giá hai chiều giữa chào mua và chào bán, tăng thanh khoản cho thị trường thứ cấp, miễn phí dịch vụ đại lý đầu thầu, phát triển thị trường phái sinh cho Trái phiếu Chính phủ. Bước sang năm 2017, VIB chính thức gia nhập nhóm các nhà tạo lập thị trường thứ cấp nhằm giúp thị trường xây dựng đường cong lợi suất chuẩn theo mục tiêu hoạt động của Hiệp hội Trái phiếu Việt Nam (VBMA).

Năm 2016, lãi suất được duy trì ổn định và thanh khoản được đảm bảo. Hoạt động của các tổ chức tín dụng dẫn đi vào quỹ đạo ổn định. Bức tranh mua bán sáp nhập cũng rõ ràng hơn. Trong bối cảnh đó, VIB tiếp tục chọn lọc khách hàng, theo dõi sát diễn biến thị trường đồng thời hướng mục tiêu vào những khách hàng tiềm năng với các hoạt động đón đầu xu hướng trong năm những năm tới.

Năm 2017, tận dụng vị thế của mình VIB đẩy mạnh mối quan hệ bao gồm các ngân hàng, định chế tài chính trong và ngoài nước. Linh hoạt kết hợp các sản phẩm truyền thống và phái sinh để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng cũng như tối ưu hóa hiệu quả sử dụng vốn.

## Hoạt động kinh doanh ngoại hối 2016

Hoạt động kinh doanh ngoại hối của VIB tiếp tục tăng trưởng mạnh về doanh số giao dịch tự doanh và giao dịch với khách hàng, với mức tăng khoảng 25% so với năm 2015. Trong đó sản phẩm hoán đổi ngoại hối có mức tăng khá ấn tượng, bằng 150% so với cùng kỳ năm trước.

Đối với phân khúc khách hàng doanh nghiệp, VIB tăng cường áp dụng các phương pháp quản trị rủi ro, nhất là đối với các giao dịch phái sinh và cấu trúc.

Mặt khác, trước bối cảnh cạnh tranh trong mảng kinh doanh ngoại hối ở phân khúc khách hàng doanh nghiệp ngày càng gay gắt, VIB đã thực hiện nhiều nỗ lực để đa dạng hóa sản phẩm và cơ sở khách hàng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, giảm bớt sự lệ thuộc vào hoạt động tín dụng trong việc phát triển mảng kinh doanh này.

Về sản phẩm, VIB đã đưa ra thị trường kịp thời sản phẩm tài trợ xuất khẩu cấu trúc, được nhiều doanh nghiệp thuộc phân khúc vừa và nhỏ đánh giá cao, đồng thời đẩy mạnh tư vấn và bán thành công một số sản phẩm phái sinh khác, giúp khách hàng phòng ngừa rủi ro và cải thiện doanh số, lợi nhuận của ngân hàng.

Về cơ sở khách hàng, VIB tập trung hơn vào nhóm khách hàng vừa và nhỏ (SME) và nhất là các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (FDI), trong đó tỷ trọng đóng góp của phân khúc khách hàng FDI tăng từ 14% năm 2015 lên 22% năm 2016.

Nhận định nền kinh tế tiếp tục tăng trưởng khoảng

**6,5%**

Các chỉ số kinh tế vĩ mô tiếp tục được ổn định theo định hướng của Chính phủ và Ngân hàng nhà nước, ưu tiên hành động trong hoạt động kinh doanh nguồn vốn - ngoại hối năm 2017



## Năm 2017, đổi mới và sáng tạo

Năm 2017, nhận định nền kinh tế tiếp tục tăng trưởng khoảng 6,5%, các chỉ số kinh tế vĩ mô tiếp tục được ổn định theo định hướng của Chính phủ và Ngân hàng nhà nước, ưu tiên hành động trong hoạt động kinh doanh nguồn vốn - ngoại hối bao gồm:

- Điều hành linh hoạt lãi suất mua bán vốn nội bộ nhằm thúc đẩy các hoạt động kinh doanh cốt lõi của ngân hàng (huy động và cho vay) đồng thời đảm bảo thanh khoản và các chỉ số an toàn ngày càng đòi hỏi cao hơn của Ngân hàng Nhà nước.
- Tham gia tích cực tạo lập thị trường trái phiếu, thị trường tương lai TPCP, thị trường ngoại hối.
- Đa dạng hóa sản phẩm kinh doanh và danh mục khách hàng nhằm hiện thực hóa các cơ hội kinh doanh trên thị trường mang lại hiệu quả cho VIB.
- Đối với khách hàng doanh nghiệp, bên cạnh việc tăng cường tương tác, cập nhật thông tin thị trường thường xuyên, VIB tiếp tục thiết kế các gói sản phẩm phái sinh và cấu trúc phù hợp với từng nhóm khách hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh hướng tới mục tiêu top 10 ngân hàng có doanh số giao dịch lớn nhất trên thị trường ngoại hối.

# Hoạt động Khối Ngân hàng Công nghệ số

## Hoạt động kinh doanh 2016

Trong bối cảnh công nghệ số phát triển mạnh mẽ trên mọi lĩnh vực, ngành nghề, lan toả vào các hoạt động đời sống xã hội, thay đổi hành vi, thói quen tiêu dùng hàng ngày của một bộ phận không nhỏ ở Việt Nam, tháng 04/2016, Ban lãnh đạo VIB quyết định tách và thành lập Khối Ngân hàng Công nghệ Số với mục tiêu đưa VIB trở thành ngân hàng hàng đầu về sản phẩm, dịch vụ công nghệ số tại Việt Nam.



Qua đó xác định đầu tư phát triển dịch vụ ngân hàng công nghệ số (NHCNS) là một trong những chiến lược được ưu tiên triển khai trong các năm tới. Cụ thể định hướng phát triển mạnh NHCNS trong năm 2016 tập trung vào một số điểm chính:

- Đa dạng hoá sản phẩm, dịch vụ trực tuyến cung cấp trên các ứng dụng ngân hàng điện tử (Internet Banking), ngân hàng di động (MyVIB) và website của VIB.
- Thiết kế giao diện đơn giản, dễ sử dụng nhằm tăng trải nghiệm người dùng.
- Ứng dụng công nghệ, quy trình tiên tiến hướng tới an toàn, bảo mật cao.

### Đa dạng hoá sản phẩm, dịch vụ cung cấp trên MyVIB, Internet Banking và VIB Website

Mở tài khoản thanh toán trực tuyến: Bắt đầu triển khai vào tháng 11/2015 và được phát triển mạnh trong năm 2016. VIB tự hào là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam cung cấp dịch vụ này một cách toàn diện. Theo đó, khách hàng chỉ cần lên website VIB hoặc tải ứng dụng MyVIB, hoàn thành đơn đăng ký trong vòng 3 phút, thực hiện xác nhận việc mở tài khoản qua OTP và nhân viên VIB sẽ đến gặp khách hàng trực tiếp tại địa điểm yêu cầu để ký hoàn tất quá trình mở tài khoản. Giao diện thân thiện, dễ sử dụng giúp khách hàng có thể thực hiện mở tài khoản tại bất cứ thời điểm nào, bất cứ nơi đâu mà không phải đến chi nhánh VIB là những điểm thu hút chính của dịch vụ. Trong năm 2016, gần 15.000 tài khoản mở trực tuyến thành công, đóng góp xấp xỉ 20% vào việc tăng trưởng khách hàng cá nhân chất lượng mới toàn hàng.

Mở tài khoản tiết kiệm kỳ hạn/ tiết kiệm mục tiêu trực tuyến: Thu hút nhiều khách hàng trẻ bởi các lợi ích nổi trội như chỉ mất vài phút để gửi /rút số thay vì hàng tiếng đồng hồ ra chi nhánh, xếp hàng và chờ đợi; được hưởng lãi suất

**Tổng số giao dịch qua kênh công nghệ số chiếm tới 60% tổng giao dịch thực hiện trên toàn hàng năm 2016.**



hấp dẫn, cùng với tính năng nhắc nhở giúp khách hàng hoàn thành mục tiêu đã đặt ra.

### Với mục tiêu đưa MyVIB trở thành công cụ thanh toán hàng đầu tại Việt Nam, trong năm 2016 VIB tiếp tục đẩy mạnh các tính năng:

Thanh toán nhanh liên ngân hàng 24/7: VIB là một trong những ngân hàng tiên phong kết nối NAPAS triển khai dịch vụ thanh toán nhanh liên ngân hàng trong tổng số 36 ngân hàng tham gia, cho phép khách hàng chuyển tiền tại bất cứ thời điểm nào (trong giờ làm việc, ngoài giờ làm việc, ngày cuối tuần) và tiền sẽ đến tài khoản người nhận ngay lập tức.

Thanh toán hoá đơn, nạp tiền điện thoại và thẻ game: VIB đã hoàn thành việc kết nối với mạng lưới rộng khắp các công ty điện lực trên toàn quốc nhằm phục vụ khách hàng có thể thanh toán tiền điện rất thuận tiện và nhanh chóng. Ngoài ra, các tính năng thanh toán hoá đơn điện thoại, nạp tiền điện thoại, thẻ game cũng thu hút mạnh mẽ lượng người dùng bởi giao diện thân thiện, tính năng nhắc nhở kỳ thanh toán đến hạn hay gộp nhiều hoá đơn vào thanh toán cùng một lúc.

Với sự đa dạng hoá các sản phẩm, dịch vụ trực tuyến hướng tới gia tăng sự thuận tiện cho người sử dụng, tổng số giao dịch qua kênh công nghệ số chiếm tới 60% tổng giao dịch thực hiện trên toàn hàng năm 2016.

# Hoạt động Khối Ngân hàng Công nghệ Số (tiếp)

## Thiết kế giao diện đơn giản, tăng trải nghiệm người dùng với các sản phẩm công nghệ số

Với đội ngũ thiết kế UX (trải nghiệm người dùng) nội bộ có kỹ năng chuyên môn tốt, kinh nghiệm phong phú từ các tổ chức quốc tế, dưới sự dẫn dắt của chuyên gia CBA, và tham gia các khóa đào tạo quốc tế về UX, nhằm đảm bảo quy trình thiết kế sản phẩm tối ưu nhất, đạt chuẩn quốc tế, VIB đã đầu tư nguồn lực vào khâu thiết kế giao diện, các thao tác thực hiện tính năng để đảm bảo tăng trải nghiệm người dùng (user-experience) tốt nhất.

Các tính năng trên MyVIB cho phép người dùng thực hiện thao tác thanh toán, chuyển khoản rất đơn giản chỉ với vài chạm màn hình. Khách hàng có thể tùy biến các thanh công cụ theo thói quen sử dụng của mình. Ngoài ra, không chỉ chuyển tiền thông thường, MyVIB cho phép khách hàng chuyển tiền đính kèm hình ảnh, lời chúc trong những dịp đặc biệt tới những người thân.

Qua đó, VIB tự hào khi Ứng dụng ngân hàng di động MyVIB đạt được các giải thưởng lớn trong và ngoài nước như “Ngân hàng có sản phẩm và dịch vụ sáng tạo, tiêu biểu Việt Nam 2016” do Tập đoàn IDG trao tặng; “Ngân hàng điện tử tốt nhất Việt Nam” (Best e-bank) and “Ứng dụng ngân hàng di động có trải nghiệm người dùng tốt nhất Việt Nam” (Best retail mobile banking experience Vietnam) do tạp chí

The Asset trao tặng; và “Ngân hàng công nghệ số tốt nhất Việt Nam” do Napas trao tặng.

## Ứng dụng công nghệ tiên tiến, luôn hướng tới an toàn, bảo mật cao

Trong thời gian gần đây, việc xảy ra hàng loạt các vụ lộ thông tin tài khoản, mất tiền của khách hàng khiến cho lòng tin của người dùng đối với các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng số của ngân hàng Việt Nam nói chung bị suy giảm. Nhận thức rõ các sự việc xảy ra và cũng cho rằng giao dịch trực tuyến sẽ luôn đi kèm những rủi ro nhất định, VIB luôn chú trọng và đặt quyền lợi của khách hàng lên vị trí hàng đầu. Ngoài việc thường xuyên nghiên cứu công nghệ, quy trình mới áp dụng trong việc phát triển, cập nhật và vận hành các ứng dụng ngân hàng công nghệ số, chúng tôi còn chú trọng đến việc xây dựng những tính năng cho phép người dùng tự bảo vệ mình như tính năng khoá/ mở thẻ tín dụng, tính năng đăng ký giao dịch thương mại điện tử ngay trên ứng dụng MyVIB. Như vậy, mỗi lần thực hiện giao dịch xong hoặc đi công tác xa hay vì lý do nào đó mất thẻ tín dụng, khách hàng chỉ cần truy cập MyVIB là có thể khoá thẻ trong vòng chưa đến một phút, hoàn toàn tránh rủi ro mất tiền từ thẻ tín dụng. Mục tiêu hạn chế rủi ro đến mức tối thiểu nhất luôn được đặt trọng tâm trong mọi thiết kế, phát hành sản phẩm, dịch vụ công nghệ số mới của Ngân hàng VIB.



## Kế hoạch 2017

Với kết quả kinh doanh 2016 khả quan, Khối NHCNS tiếp tục tập trung vào một số định hướng chính, cụ thể:

- Đẩy mạnh phát triển sản phẩm, dịch vụ trực tuyến cung cấp trên các ứng dụng ngân hàng điện tử (Internet Banking), ngân hàng di động (MyVIB) và website của VIB. Dự kiến tổng số giao dịch qua kênh công nghệ số chiếm

tới 75% tổng giao dịch thực hiện trên toàn hàng năm 2017.

- Sáng tạo dựa trên chiến lược tăng trải nghiệm người dùng thông qua giao diện đơn giản, dễ sử dụng.
- Đầu tư và triển khai các ứng dụng công nghệ, quy trình tiên tiến hướng tới an toàn, bảo mật cao khi phát triển ứng dụng công nghệ số.



## Hoạt động Quản trị Rủi ro



Năm 2016, dưới sự lãnh đạo của Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản trị rủi ro (QTRR) - Ông Loic Faussier, VIB tiếp tục cuộc hành trình xây dựng khuôn khổ và văn hóa quản trị rủi ro lành mạnh. Cuộc hành trình này dựa trên cơ sở áp dụng các quy tắc quốc tế tốt nhất, sử dụng công nghệ một cách sáng tạo và hiệu quả, am hiểu sâu về phân khúc thị trường trọng điểm cũng như sự phát triển không ngừng của đội ngũ quản lý.

Trong năm 2016, Moody's tiếp tục xếp hạng điểm tiến gửi ngân hàng dài hạn của VIB ở mức B2 và nâng hạng đánh giá tín nhiệm cơ bản của VIB từ B3 lên B2. Theo đó, yếu tố quan trọng được Moody's quan tâm trong việc nâng hạng bao gồm:

- Khả năng quản trị rủi ro tín dụng với quá trình giảm nợ và hợp nhất trong vòng hai năm qua.
- Tăng cường quản trị doanh nghiệp và rủi ro, được hỗ trợ bởi đối tác chiến lược CBA.
- Khả năng thanh khoản lành mạnh.
- Nguồn vốn dự phòng tốt.

### Thành tựu quan trọng trong năm 2016

#### Quản trị rủi ro tín dụng

VIB tiếp tục có những tiến bộ đáng kể trong việc chuyển đổi hoạt động quản lý tín dụng trong năm 2016 với việc tăng cường nhận biết rủi ro tín dụng sớm, tăng cường năng lực quản lý rủi ro hoạt động và phát triển một hệ thống vốn Basel II tự động, cụ thể:

- **Tập trung phê duyệt tín dụng cho Khách hàng doanh nghiệp (KHDN):** Được triển khai từ năm 2013 nhằm phù hợp với việc cải tiến tiếp cận khách vậ rủi ro và cải tiến cơ cấu Ủy ban Tín dụng cuối năm 2015, giúp cải thiện đáng kể trong chất lượng khởi tạo khoản vay và tình hình tổng thể của danh mục KHDN.
- **Bộ phận Nhận diện Rủi ro Tín dụng:** Tháng 01/2015 để theo dõi và can thiệp vào những khách hàng vay có rủi ro cao (thông qua báo cáo nợ cần chú ý) và khách hàng quá hạn mới, áp dụng cho cả KHDN và NHBL. VIB tiếp tục tăng cường chức năng này vào năm 2016 bằng cách mở rộng danh mục nợ cần chú ý và phân tích dữ liệu.

- **Khóa đào tạo rủi ro tín dụng và tài chính Omega:** Với sự hỗ trợ của đối tác CBA, VIB đã tiếp tục hợp tác cùng tổ chức Omega để nâng cao kỹ năng quản trị rủi ro tài chính và tín dụng của đội ngũ nhân viên kinh doanh và quản trị rủi ro. Tính đến cuối năm 2016, hơn 450 nhân viên của VIB đã hoàn thành xuất sắc chương trình đào tạo toàn diện Omega.
- **Quá trình Thu hồi nợ Đầu - Cuối:** Hiện tại đã thiết lập ổn định cho cả KHDN và NHBL, quá trình tập trung thu hồi nợ của VIB đảm bảo rằng tất cả nợ Nhóm 2 đến Nhóm 5 được quản lý bởi nhóm Thu hồi nợ - Khối QTRR phối hợp cùng các bộ phận thuộc Khối KHDN và NHBL. Trong khuôn khổ này, VIB đã tăng cường khả năng quản lý nợ sớm và tiếp cận nhất quán, mạnh mẽ việc xử lý và thu hồi nợ.

#### Quản trị rủi ro thị trường và thanh khoản

Trong năm 2016, VIB tiếp tục duy trì quản trị rủi ro thị trường và thanh khoản lành mạnh dưới sự hướng dẫn và kiểm soát chặt chẽ bởi Ủy ban Quản lý tài sản Nợ & Có (ALCO).

Những chính sách và quy trình quản trị rủi ro thị trường và thanh khoản liên tục được chỉnh sửa phù hợp với chiến lược kinh doanh và các yêu cầu quản trị của VIB cũng như tuân thủ theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước (NHNN).

Hạn mức nội bộ về quản trị rủi ro thị trường và thanh khoản thường xuyên được theo dõi và phê duyệt bởi ALCO đảm bảo tuân thủ khẩu vị rủi ro.

#### Quản trị rủi ro hoạt động

Trong năm 2016, VIB bắt đầu phát triển mô hình quản lý rủi ro hoạt động nâng cao, theo đó sẽ gia tăng đáng kể năng lực của Ba Tầng Bảo Vệ và cải thiện việc giám sát và quản lý tất cả các sự cố và vấn đề về rủi ro hoạt động. Một hệ thống CNTT quản lý hoạt động quản lý rủi ro tập trung mới sẽ được triển khai trong nửa đầu năm 2017 để hỗ trợ việc này.

### Kế hoạch quản trị rủi ro năm 2017

Năm 2017, Khối QTRR sẽ tiếp tục giải quyết danh mục nợ xấu, rủi ro cao còn tồn đọng, củng cố nhận diện rủi ro. Bên cạnh đó, Khối sẽ hỗ trợ đặc lực các mục tiêu tăng trưởng của khối kinh doanh một cách thận trọng và bền vững.

Quản lý rủi ro hoạt động sẽ vẫn là một điểm nhấn quan



#### Chương trình Basel II

VIB là một trong 10 ngân hàng được NHNN lựa chọn, là nhóm ngân hàng đầu tiên để tuân thủ Basel II.

Chương trình Basel II tại VIB được sự hỗ trợ trực tiếp của cố đồng chiến lược, Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia (CBA) - 1 trong 10 ngân hàng lớn nhất thế giới tính theo vốn hóa thị trường. Ngoài ra, CBA cũng là một trong những ngân hàng đầu tiên trên thế giới tuân thủ Basel II và III. Đây là một trong những điều kiện hết sức thuận lợi giúp VIB tiếp cận với những điểm mạnh, kiến thức và các kỹ năng trong quá trình thực hiện dự án.

Bên cạnh đó, VIB có vị trí vốn lành mạnh, khẩu vị rủi ro và chính sách dự phòng minh bạch cộng với một nền tảng công nghệ ổn định, đó là tất cả những thành phần cần thiết để thực hiện Basel II.

trọng khi tiếp tục đưa ra một hệ thống bảo vệ mạnh mẽ được xây dựng trên ba tầng bảo vệ.

VIB cũng sẽ đầu tư mạnh mẽ nhằm tăng cường hệ thống phòng chống rửa tiền ("AML") để tiếp tục dẫn đầu trong việc tuân thủ các yêu cầu về AML trong nước và quốc tế.

# Hoạt động Quản trị Nguồn nhân lực

Năm 2016 VIB tiếp tục chú trọng nâng cao hiệu quả hoạt động của công tác quản trị nguồn nhân lực, tập trung vào việc kiện toàn bộ máy tổ chức, nâng cấp hệ thống quản trị thông tin nhân sự, tự động hóa quy trình nhân sự, sửa đổi, bổ sung các cơ chế chính sách đãi ngộ công bằng và minh bạch nhằm thu hút nhân tài từ bên ngoài cũng như giữ gìn nguồn lực nội bộ để đáp ứng yêu cầu hoạt động và phát triển kinh doanh của Ngân hàng.

## Báo cáo hoạt động 2016



### Cơ cấu tổ chức

Với mục tiêu nâng cao năng suất lao động và tăng cường lực lượng trực tiếp kinh doanh, VIB đã mở thêm các kênh kinh doanh mới, đồng thời rà soát và tổ chức lại các kênh bán hàng hiện hữu theo hướng thành lập các đơn vị kinh doanh chuyên biệt. Song song, bộ máy tổ chức tại Hội sở cũng được tinh chỉnh để tối ưu hóa việc sử dụng nguồn lực và chi phí. Đặc biệt, Trung tâm Phát triển Năng lực được thành lập mới để hỗ trợ trực tiếp cho việc thực hiện chuyển đổi VIB từ VIB 1.0 lên VIB 2.0.

Năm 2016, VIB đã hoàn tất việc chuẩn hóa và số hóa toàn bộ vị trí công việc trên toàn hệ thống và được quản trị bằng hệ thống phần mềm do VIB tự phát triển nhằm đảm bảo tính đồng bộ, phản ánh đầy đủ, kịp thời và chính xác các thay đổi của tổ chức đồng thời cũng cung cấp nguồn dữ liệu thống nhất về cơ cấu tổ chức cho các hệ thống khác trong VIB sử dụng.

### Chính sách chế độ đãi ngộ

VIB tiếp tục tập trung hoàn thiện hệ thống khung chính sách Nhân sự, làm căn cứ xây dựng lộ trình nâng cấp, sửa đổi bổ sung các chính sách chế độ đãi ngộ, đảm bảo công bằng nội bộ, phản ánh đúng đóng góp của từng cá nhân đồng thời thúc đẩy văn hóa làm việc hiệu quả trong nội bộ Ngân hàng và tăng tính cạnh tranh trên thị trường. Có thể kể đến việc triển khai Mô hình trả lương theo mức độ đóng góp (CLP) cho các vị trí Bán hàng & Dịch vụ, với hơn 30% CBNV Khối NHBL hưởng lợi trực tiếp từ chính sách này và triển khai chương trình Thưởng Cổ phiếu gắn kết lâu dài (ESOP) với hơn 10% CBNV đã được nhận cổ phiếu thưởng của VIB.

### Tuyển dụng

Từ thành công của việc thúc đẩy thương hiệu “Nhà tuyển dụng được lựa chọn” được triển khai trong những năm gần đây thông qua quảng bá thương hiệu VIB trên các kênh trực tuyến, mạng xã hội, hội chợ việc làm, hợp tác với các trường

đại học và các nhà cung cấp dịch vụ tuyển dụng, trong năm 2016 đã có hơn 1.000 nhân sự mới gia nhập VIB để thay thế và bổ sung nguồn lực cho hoạt động kinh doanh liên tục mở rộng của ngân hàng. Họ là những quản lý cấp cao, cấp trung, các chuyên gia giàu kinh nghiệm từ các ngân hàng và tổ chức tài chính uy tín trong và ngoài nước và các bạn trẻ năng động, tiềm năng được đào tạo từ các trường đại học trong và ngoài nước.

Bên cạnh việc thu hút nhân tài từ bên ngoài, VIB cũng quan tâm đến tuyển dụng nội bộ nhằm tạo điều kiện cho sự phát triển nghề nghiệp và gắn kết lâu dài của CBNV. 30% trong số các vị trí trọng yếu được bổ nhiệm mới như Giám đốc Khối, Giám đốc Vùng, Giám đốc Chi nhánh, Giám đốc Trung tâm, Giám đốc Phòng Hội sở là từ đề bạt trong nội bộ ngân hàng.

### Công tác đào tạo và phát triển nghề nghiệp

Trong năm 2016 VIB đã tập trung ưu tiên cho đào tạo nhân viên mới và đội ngũ cán bộ trực tiếp kinh doanh nhằm tăng cường năng lực bán hàng và dịch vụ của CBNV. Chương trình đào tạo Hội nhập được xây dựng riêng cho nhân viên mới Khối Ngân hàng Bán lẻ (NHBL) và Khối Khách hàng

Doanh nghiệp (KHDN) đã giúp cho nhân viên mới của hai khối nắm bắt được thông tin chung về VIB và các kiến thức nghiệp vụ cơ bản ngay từ những ngày đầu gia nhập, giúp họ nhanh chóng hòa nhập và tiếp cận công việc. Đội ngũ cán bộ trực tiếp kinh doanh đã liên tục được củng cố kỹ năng và cập nhật kiến thức mới với kết quả hơn 2.000 lượt cán bộ trực tiếp kinh doanh đã tham gia các chương trình đào tạo về chính sách quy định sản phẩm mới; gần 50% Quản lý khách hàng Khối NHBL và KHDN đã được đào tạo nâng cao kỹ năng bán hàng định kỳ.

Bên cạnh đó, VIB còn tổ chức thành công nhiều khóa học nghiệp vụ cho gần 2.000 lượt cán bộ Khối/Ban Hỗ trợ. Đào tạo về kiến thức pháp luật và quy định tuân thủ cũng được chú trọng để hỗ trợ nâng cao hiểu biết và năng lực quản trị rủi ro trong VIB. Hơn 500 lượt cán bộ trực tiếp kinh doanh đã tham gia các khóa đào tạo về kiến thức pháp luật; gần 300 cán bộ quản lý khách hàng và cán bộ quản lý rủi ro đã hoàn thành chương trình đào tạo Tín dụng OMEGA theo chuẩn quốc tế. Đặc biệt, trong năm 2016 đã có 40 cán bộ tiềm năng VIB được đào tạo chương trình tạo nguồn “Giám đốc Ngân hàng tương lai” - một hoạt động cụ thể hóa chương trình phát triển nghề nghiệp của CBNV.



## Hoạt động Quản trị Nguồn nhân lực (tiếp)



### Hoạt động gắn kết nhân viên

Năm 2016 đánh dấu năm hoạt động thứ 20 của VIB và chương trình "VIB20" với nhiều hoạt động phong phú đã được VIB phối hợp với Công đoàn tổ chức thu hút sự tham gia của toàn thể thành viên VIB trên khắp 27 tỉnh thành cả nước, tạo sự hứng khởi, đoàn kết trong CBNV. Kéo dài trong cả năm 2016, hàng loạt hoạt động sôi động đã được tiến hành, gồm có các cuộc thi Sáng tác Logo và Slogan cho chương trình kỷ niệm 20 năm thành lập VIB; Thi sáng tác "VIB trong tôi" - nơi CBNV viết về những kỷ niệm, tình cảm và suy nghĩ của mình đối với Ngân hàng; Hội thi văn nghệ; Giải đấu thể thao VIB Championship với 3 bộ môn Bóng đá - Tennis - Cầu lông; Lễ kỷ niệm 20 năm thành lập VIB tổ chức tại Hội sở và các Chi nhánh. Trong năm 2016 VIB đã trao tặng giải thưởng "Gắn kết" tới 292 CBNV đạt mốc 10, 15 và 20 năm gắn bó với Ngân hàng.



Dịch vụ từ trái tim

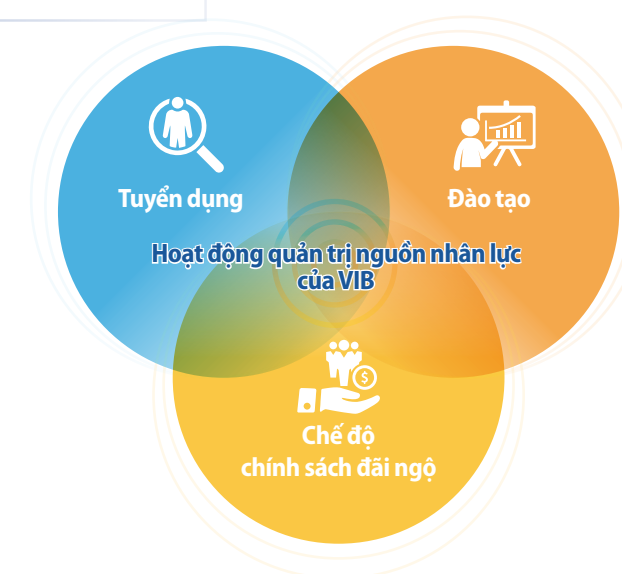
### Mục tiêu 2017

Trong năm 2017 công tác Quản trị nguồn nhân lực của VIB sẽ chú trọng vào 3 lĩnh vực: Tuyển dụng, Đào tạo và Chế độ chính sách đãi ngộ nhằm không ngừng hoàn thiện tổ chức để thích ứng với biến đổi thị trường và nâng cao khả năng cạnh tranh, đồng thời tạo ra môi trường tốt nhất giúp từng thành viên VIB có thể phát huy tối đa năng lực của mình cho sự phát triển của VIB và sự nghiệp của bản thân.

Về Tuyển dụng: hoàn thiện chính sách thu hút nhân lực cho Khối Ngân hàng bán lẻ; tự động hóa/ cải tiến một số thủ tục nhằm đổi mới quy trình, tăng chất lượng dịch vụ tuyển dụng.

Về Đào tạo: Xây dựng Lộ trình đào tạo cho CBNV; Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo chức danh cho Khối Ngân hàng Bán lẻ; Tăng cường năng lực huấn luyện/kèm cặp cho cán bộ quản lý.

Về Chính sách đãi ngộ: Tiếp tục triển khai Mô hình trả lương theo mức độ đóng góp (CLP) tới các vị trí Bán hàng & Dịch vụ; Hoàn thiện chính sách lương cho các vị trí hỗ trợ và mở rộng triển khai chương trình thưởng cổ phiếu tới CBNV.



# BÁO CÁO TÀI CHÍNH HỢP NHẤT



## Mục lục

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| • Thông tin chung                               | 54 |
| • Báo cáo Kiểm toán Độc lập                     | 57 |
| • Bảng cân đối Kế toán Hợp nhất                 | 59 |
| • Báo cáo Kết quả Hoạt động Kinh doanh Hợp nhất | 62 |
| • Báo cáo Lưu chuyển Tiền tệ Hợp nhất           | 63 |

# Thông tin chung

**Giấy phép hoạt động Ngân hàng số** 0060/NH-GP ngày 25 tháng 01 năm 1996

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Tế Việt Nam (“Ngân hàng”) là ngân hàng thương mại được thành lập tại nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam theo Giấy phép hoạt động số 0060/NH-GP ngày 25 tháng 01 năm 1996 do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp. Giấy phép hoạt động có giá trị trong 99 năm kể từ ngày cấp.

| Hội đồng Quản trị | Họ và tên                    | Chức vụ                           | Ngày bổ nhiệm/Miễn nhiệm                                                                   |
|-------------------|------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Ông Đặng Khắc Vỹ             | Chủ tịch                          | Được bầu lại ngày 28/04/2016                                                               |
|                   | Ông Đặng Văn Sơn             | Phó Chủ tịch                      | Được bầu lại ngày 28/04/2016                                                               |
|                   | Ông Hàn Ngọc Vũ              | Thành viên kiêm Tổng Giám đốc     | Được bầu lại làm Thành viên HĐQT ngày 28/04/2016                                           |
|                   | Ông Đỗ Xuân Hoàng            | Thành viên                        | Được bầu lại ngày 28/04/2016                                                               |
|                   | Ông Trần Nhất Minh           | Thành viên kiêm Phó Tổng Giám đốc | Được bầu làm Thành viên HĐQT ngày 25/04/2013<br>Miễn nhiệm Thành viên HĐQT ngày 28/04/2016 |
|                   | Ông Michael John Venter      | Thành viên                        | Được bầu lại ngày 28/04/2016                                                               |
|                   | Ông Graham Eric Putt         | Thành viên                        | Được bầu ngày 15/12/2014<br>Miễn nhiệm ngày 28/04/2016                                     |
|                   | Ông Bradley Charles Lalonde  | Thành viên độc lập                | Được bầu ngày 25/04/2013<br>Miễn nhiệm ngày 28/04/2016                                     |
|                   | Ông Coenraad Johannes Jonker | Thành viên                        | Được bầu ngày 28/04/2016                                                                   |
|                   | Ông Ian Park                 | Thành viên độc lập                | Được bầu ngày 28/04/2016                                                                   |
|                   | Ông Trần Tuấn Phong          | Thành viên độc lập                | Được bầu ngày 28/04/2016                                                                   |

| Ban Kiểm soát | Họ và tên                      | Chức vụ              | Ngày được bầu                |
|---------------|--------------------------------|----------------------|------------------------------|
|               | Ông Trịnh Thanh Bình           | Trưởng Ban kiểm soát | Được bầu lại ngày 28/04/2016 |
|               | Bà Nguyễn Lương Thị Bích Thủy  | Thành viên           | Được bầu lại ngày 28/04/2016 |
|               | Ông Anthony Michael Green Hill | Thành viên           | Được bầu lại ngày 28/04/2016 |

| Ban Điều hành | Họ và tên                | Chức vụ                                                                                                           | Ngày bổ nhiệm                                          |
|---------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|               | Ông Hàn Ngọc Vũ          | Thành viên HĐQT kiêm Tổng Giám đốc                                                                                | Bổ nhiệm TGD ngày 16/09/2013                           |
|               | Ông Trần Nhất Minh       | Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng Công nghệ số                                                       | Bổ nhiệm lại ngày 01/05/2016                           |
|               | Ông Lê Quang Trung       | Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc khối Nguồn vốn và Ngoại hối kiêm Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp Nước ngoài | Bổ nhiệm ngày 11/01/2010                               |
|               | Ông Godfrey Swain        | Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ                                                             | Bổ nhiệm ngày 01/05/2016<br>Miễn nhiệm ngày 16/11/2016 |
|               | Ông Phan Viết Cường      | Quyền Giám đốc Khối phụ trách Khối Ngân hàng Bán lẻ                                                               | Bổ nhiệm ngày 16/11/2016                               |
|               | Bà Vương Thị Huyền       | Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Khách hàng doanh nghiệp                                                      | Bổ nhiệm ngày 01/05/2016                               |
|               | Ông Loic Faussier        | Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản trị rủi ro                                                              | Bổ nhiệm ngày 30/07/2012                               |
|               | Ông Ân Thanh Sơn         | Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Ban Pháp chế và Quản trị Doanh nghiệp                                             | Bổ nhiệm lại ngày 14/08/2013                           |
|               | Ông Hồ Văn Long          | Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Trung tâm Phát triển năng lực                                                     | Bổ nhiệm ngày 12/10/2016                               |
|               | Ông Hoàng Linh           | Quyền Giám đốc Ban Dịch vụ Tài chính                                                                              | Bổ nhiệm ngày 12/10/2016                               |
|               | Bà Đặng Thị Phương Diễm  | Giám đốc Khối Nghiệp vụ Tổng hợp                                                                                  | Bổ nhiệm ngày 01/09/2012                               |
|               | Ông Kieran Edward Mulloy | Giám đốc Ban Nhân sự                                                                                              | Bổ nhiệm ngày 28/03/2016<br>Miễn nhiệm ngày 24/12/2016 |
|               | Ông Brendan Wade Green   | Giám đốc Khối Dịch vụ Công nghệ Ngân hàng                                                                         | Bổ nhiệm ngày 14/04/2016                               |
|               | Ông Hàn Ngọc Vũ          | Tổng Giám đốc                                                                                                     |                                                        |

**Người đại diện theo pháp luật**

**Trụ sở đăng ký**

**Công ty kiểm toán**

Ngân hàng có trụ sở chính tại Tầng 1, 6 và 7 Tòa nhà CornerStone - 16 Phan Chu Trinh, Phường Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam.

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2016, Ngân hàng có một (01) Hội sở chính, một trăm năm mươi sáu (156) đơn vị kinh doanh bao gồm Hội sở chính, bốn mươi chín (49) chi nhánh và một trăm lẻ sáu (106) phòng giao dịch tại các tỉnh và thành phố trên cả nước và một (1) Công ty con.

Công ty Trách nhiệm Hữu hạn Ernst & Young Việt Nam.

## Thông tin chung (tiếp)

Ban Giám đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Tế Việt Nam (được gọi tắt là “Ngân hàng”) trình bày báo cáo này và báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng và công ty con cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016.

### Trách nhiệm của Ban Giám đốc đối với Báo cáo Tài chính Hợp nhất

Ban Giám đốc của Ngân hàng chịu trách nhiệm đảm bảo báo cáo tài chính hợp nhất cho từng năm tài chính phản ánh trung thực và hợp lý tình hình tài chính hợp nhất, kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và tình hình lưu chuyển tiền tệ hợp nhất của Ngân hàng và công ty con trong năm. Trong quá trình lập báo cáo tài chính hợp nhất này, Ban Giám đốc của Ngân hàng cần phải:

- Lựa chọn các chính sách kế toán thích hợp và áp dụng các chính sách này một cách nhất quán;
- Thực hiện các đánh giá và ước tính một cách hợp lý và thận trọng;
- Nêu rõ các chuẩn mực kế toán áp dụng cho Ngân hàng có được tuân thủ hay không và tất cả những sai lệch trọng yếu so với những chuẩn mực này đã được trình bày và giải thích trong báo cáo tài chính hợp nhất; và
- Lập báo cáo tài chính hợp nhất trên cơ sở nguyên tắc hoạt động liên tục trừ trường hợp không thể cho rằng Ngân hàng sẽ tiếp tục hoạt động.

Ban Giám đốc chịu trách nhiệm đảm bảo việc các sổ sách kế toán thích hợp được lưu giữ để phản ánh tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng, với mức độ chính xác hợp lý, tại bất kỳ thời điểm nào và đảm bảo rằng các sổ sách kế toán tuân thủ chế độ kế toán đã được áp dụng. Ban Giám đốc cũng chịu trách nhiệm về việc quản lý các tài sản của Ngân hàng và do đó phải thực hiện các biện pháp thích hợp để ngăn chặn và phát hiện các hành vi gian lận và những vi phạm khác.

Ban Giám đốc cam kết đã tuân thủ những yêu cầu nêu trên trong việc lập báo cáo tài chính hợp nhất kèm theo.

### Công bố của Ban Giám đốc

Theo ý kiến của Ban Giám đốc, báo cáo tài chính hợp nhất kèm theo phản ánh trung thực và hợp lý tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng vào ngày 31 tháng 12 năm 2016, kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và tình hình lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc cùng ngày phù hợp với các Chuẩn mực kế toán Việt Nam, Hệ thống kế toán các tổ chức tín dụng Việt Nam và tuân thủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất.

### Thay mặt Ban Giám đốc



Ông Hàn Ngọc Vũ  
Tổng Giám đốc

Hà Nội, Việt Nam  
Ngày 24 tháng 03 năm 2017

## Báo cáo Kiểm toán Độc lập

Số tham chiếu: 60758165/18841558-HN

Kính gửi: **Các cổ đông**  
**Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Tế Việt Nam**

Chúng tôi đã kiểm toán báo cáo tài chính hợp nhất kèm theo của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Tế Việt Nam và các công ty con (“Ngân hàng”) được lập ngày 24 tháng 03 năm 2017 và được trình bày từ trang 59 đến trang 64, bao gồm bảng cân đối kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2016, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc cùng ngày và các thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất đi kèm.

### Trách nhiệm của Ban Giám đốc Ngân hàng

Ban Giám đốc Ngân hàng chịu trách nhiệm về việc lập và trình bày trung thực và hợp lý báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng và các công ty con theo các Chuẩn mực kế toán Việt Nam, Hệ thống kế toán các tổ chức tín dụng Việt Nam và tuân thủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam 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 Giám đốc Ngân hàng xác định là cần thiết để đảm bảo cho việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất không có sai sót trọng yếu do gian lận hoặc 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 dựa trên kết quả của cuộc kiểm toán. Chúng tôi đã tiến hành 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, 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 của Ngân hàng và các công ty con có còn sai sót trọng yếu hay không.

Công việc kiểm toán bao gồm thực hiện các thủ tục nhằm thu thập các bằng chứng kiểm toán về các số liệu và thuyết minh trên báo cáo tài chính hợp nhất. Các thủ tục kiểm toán 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 hợp nhất do gian lận hoặc nhầm lẫn. Khi thực hiện đánh giá các rủi ro này, kiểm toán viên đã xem xét kiểm soát nội bộ của Ngân hàng liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất trung thực, 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 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 Giám đốc Ngân hàng cũng như đánh giá việc trình bày tổng thể báo cáo tài chính hợp nhất.

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

# Báo cáo Kiểm toán Độc lập (tiếp)

## 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 và các công ty con tại ngày 31 tháng 12 năm 2016, cũng như kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và tình hình lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc cùng ngày, phù hợp với các Chuẩn mực kế toán Việt Nam, Hệ thống kế toán các tổ chức tín dụng Việt Nam và tuân thủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất.

### Công ty Trách nhiệm Hữu hạn Ernst & Young Việt Nam



Đặng Phương Hà  
Phó Tổng Giám đốc  
Số Giấy CNĐKHN kiểm toán:  
2400-2013-004-1



Hoàng Thị Hồng Minh  
Kiểm toán viên  
Số Giấy CNĐKHN kiểm toán:  
0761-2013-004-1

Hà Nội, Việt Nam  
Ngày 24 tháng 03 năm 2017

# Bảng cân đối Kế toán Hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2016

|                                                                      | 31/12/2016<br>triệu đồng | 31/12/2015<br>triệu đồng |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>TÀI SẢN</b>                                                       |                          |                          |
| <b>Tiền mặt, vàng bạc, đá quý</b>                                    | <b>855.741</b>           | <b>849.380</b>           |
| <b>Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước (“NHNN”)</b>                      | <b>4.015.092</b>         | <b>6.891.501</b>         |
| <b>Tiền gửi tại và cho vay các tổ chức tín dụng (“TCTD”) khác</b>    | <b>9.152.036</b>         | <b>761.777</b>           |
| Tiền gửi tại các TCTD khác                                           | 8.484.659                | 586.777                  |
| Cho vay các TCTD khác                                                | 667.377                  | 175.000                  |
| Dự phòng rủi ro cho vay các TCTD khác                                | -                        | -                        |
| <b>Chứng khoán kinh doanh</b>                                        | <b>-</b>                 | <b>-</b>                 |
| <b>Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác</b> | <b>11.331</b>            | <b>76.363</b>            |
| <b>Cho vay khách hàng</b>                                            | <b>59.164.341</b>        | <b>47.024.555</b>        |
| Cho vay khách hàng                                                   | 60.179.583               | 47.777.031               |
| Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng                                   | (1.015.242)              | (752.476)                |
| <b>Chứng khoán đầu tư</b>                                            | <b>28.698.369</b>        | <b>26.451.598</b>        |
| Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán                                   | 26.916.591               | 23.388.818               |
| Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn                              | 2.664.875                | 3.757.699                |
| Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư                                   | (883.097)                | (694.919)                |
| <b>Góp vốn, đầu tư dài hạn</b>                                       | <b>124.628</b>           | <b>135.039</b>           |
| Đầu tư dài hạn khác                                                  | 185.261                  | 210.654                  |
| Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn khác                                | (60.633)                 | (75.615)                 |
| <b>Tài sản cố định</b>                                               | <b>378.176</b>           | <b>395.754</b>           |
| <i>Tài sản cố định hữu hình</i>                                      | <i>246.239</i>           | <i>266.390</i>           |
| Nguyên giá tài sản cố định                                           | 655.935                  | 704.436                  |
| Khấu hao tài sản cố định                                             | (409.696)                | (438.046)                |
| <i>Tài sản cố định vô hình</i>                                       | <i>131.937</i>           | <i>129.364</i>           |
| Nguyên giá tài sản cố định                                           | 313.332                  | 285.776                  |
| Hao mòn tài sản cố định                                              | (181.395)                | (156.412)                |
| <b>Bất động sản đầu tư</b>                                           | <b>16.403</b>            | <b>16.605</b>            |
| Nguyên giá bất động sản đầu tư                                       | 16.403                   | 16.605                   |
| Giá trị hao mòn lũy kế                                               | -                        | -                        |
| <b>Tài sản Có khác</b>                                               | <b>2.100.840</b>         | <b>1.706.260</b>         |
| Các khoản phải thu                                                   | 583.389                  | 531.084                  |
| Các khoản lãi và phí phải thu                                        | 1.304.946                | 986.102                  |
| Tài sản thuế thu nhập hoãn lại                                       | 88                       | 340                      |
| Tài sản Có khác                                                      | 212.417                  | 188.734                  |
| Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác           | -                        | -                        |
| <b>TỔNG TÀI SẢN</b>                                                  | <b>104.516.957</b>       | <b>84.308.832</b>        |

# Bảng cân đối Kế toán Hợp nhất (tiếp)

tại ngày 31 tháng 12 năm 2016

|                                                                     | 31/12/2016<br>triệu đồng | 31/12/2015<br>triệu đồng |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>NỢ PHẢI TRẢ</b>                                                  |                          |                          |
| Các khoản nợ Chính phủ và NHNN                                      | -                        | 8.472.331                |
| Tiền gửi và vay các TCTD khác                                       | 33.261.991               | 12.699.666               |
| Tiền gửi của các TCTD khác                                          | 17.413.604               | 6.628.197                |
| Vay các TCTD khác                                                   | 15.848.387               | 6.071.469                |
| Tiền gửi của khách hàng                                             | 59.260.842               | 53.303.964               |
| Các công cụ tài chính phải sinh và các khoản công nợ tài chính khác | -                        | -                        |
| Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà TCTD chịu rủi ro            | 57.475                   | 72.926                   |
| Phát hành giấy tờ có giá                                            | 2.000.000                | -                        |
| Các khoản nợ khác                                                   | 1.193.875                | 1.149.136                |
| Các khoản lãi, phí phải trả                                         | 622.694                  | 490.930                  |
| Thuế thu nhập hoãn lại phải trả                                     | -                        | -                        |
| Các khoản phải trả và công nợ khác                                  | 571.181                  | 658.206                  |
| Dự phòng rủi ro khác                                                | -                        | -                        |
| <b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ</b>                                             | <b>95.774.183</b>        | <b>75.698.023</b>        |
| <b>VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>                                               |                          |                          |
| Vốn của TCTD                                                        | 6.802.939                | 6.802.946                |
| Vốn điều lệ                                                         | 5.644.425                | 4.845.000                |
| Thặng dư vốn cổ phần                                                | 1.158.533                | 1.957.958                |
| Cổ phiếu quỹ                                                        | (19)                     | (12)                     |
| Quỹ của TCTD                                                        | 1.256.723                | 1.185.521                |
| Lợi nhuận chưa phân phối                                            | 683.112                  | 622.342                  |
| <b>TỔNG VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>                                          | <b>8.742.774</b>         | <b>8.610.809</b>         |
| <b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>                           | <b>104.516.957</b>       | <b>84.308.832</b>        |

# Bảng cân đối Kế toán Hợp nhất (tiếp)

tại ngày 31 tháng 12 năm 2016

| CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN | 31/12/2016<br>triệu đồng | 31/12/2015<br>triệu đồng |
|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cam kết bảo lãnh vay vốn                | 25                       | -                        |
| Cam kết giao dịch hối đoái              | 22.316.209               | 21.459.354               |
| - Cam kết mua ngoại tệ                  | 3.111.344                | 4.917.009                |
| - Cam kết bán ngoại tệ                  | 2.366.038                | 3.948.180                |
| - Cam kết giao dịch hoán đổi            | 16.838.827               | 12.594.165               |
| Cam kết trong nghiệp vụ L/C             | 1.754.591                | 912.196                  |
| Bảo lãnh khác                           | 3.526.370                | 2.796.637                |
| Các cam kết khác                        | 4.202.440                | 4.237.083                |
|                                         | <b>31.799.635</b>        | <b>29.405.270</b>        |

Người lập:

Bà Trần Thị Thanh Trà  
Giám đốc  
Phòng Kế toán tổng hợp

Hà Nội, Việt Nam  
Ngày 24 tháng 03 năm 2017

Người phê duyệt:

Ông Hoàng Linh  
Quyền Giám đốc Tài chính

Người phê duyệt:



Ông Hàn Ngọc Vũ  
Tổng Giám đốc

## Báo cáo Kết quả HĐKD Hợp nhất

cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016

|                                                                                       | Năm 2016<br>triệu đồng | Năm 2015<br>triệu đồng |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự                                           | 5.291.791              | 4.794.299              |
| Chi phí lãi và các khoản chi phí tương tự                                             | (2.665.553)            | (2.450.185)            |
| <b>Thu nhập lãi thuần</b>                                                             | <b>2.626.238</b>       | <b>2.344.114</b>       |
| Thu nhập từ hoạt động dịch vụ                                                         | 391.311                | 278.915                |
| Chi phí hoạt động dịch vụ                                                             | (135.674)              | (112.812)              |
| <b>Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ</b>                                                 | <b>255.637</b>         | <b>166.103</b>         |
| <b>Lãi/(lỗ) thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối</b>                               | <b>24.814</b>          | <b>(10.503)</b>        |
| <b>Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư</b>                                        | <b>149.445</b>         | <b>88.991</b>          |
| <b>Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần</b>                                               | <b>27.556</b>          | <b>20.397</b>          |
| Thu nhập từ hoạt động khác                                                            | 345.240                | 400.962                |
| Chi phí từ hoạt động khác                                                             | (27.959)               | (80.609)               |
| <b>Lãi thuần từ hoạt động khác</b>                                                    | <b>317.281</b>         | <b>320.353</b>         |
| <b>TỔNG THU NHẬP HOẠT ĐỘNG</b>                                                        | <b>3.400.971</b>       | <b>2.929.455</b>       |
| Chi phí tiền lương                                                                    | (1.118.077)            | (867.559)              |
| Chi phí khấu hao                                                                      | (89.714)               | (86.509)               |
| Chi phí hoạt động khác                                                                | (884.837)              | (811.172)              |
| <b>TỔNG CHI PHÍ HOẠT ĐỘNG</b>                                                         | <b>(2.092.628)</b>     | <b>(1.765.240)</b>     |
| <b>Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b> | <b>1.308.343</b>       | <b>1.164.215</b>       |
| Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng                                                      | (606.127)              | (509.071)              |
| <b>TỔNG LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ</b>                                                      | <b>702.216</b>         | <b>655.144</b>         |
| Chi phí thuế TNDN hiện hành                                                           | (139.806)              | (140.446)              |
| Chi phí thuế TNDN hoãn lại                                                            | (678)                  | 6.368                  |
| <b>Tổng chi phí thuế TNDN</b>                                                         | <b>(140.484)</b>       | <b>(134.078)</b>       |
| <b>LỢI NHUẬN SAU THUẾ</b>                                                             | <b>561.732</b>         | <b>521.066</b>         |
| <b>Lãi trên mỗi cổ phiếu (VND/cổ phiếu)</b>                                           | <b>1.125</b>           | <b>1.161</b>           |

Người lập:

Bà Trần Thị Thanh Trà  
Giám đốc  
Phòng Kế toán tổng hợp

Người phê duyệt:

Ông Hoàng Linh  
Quyển Giám đốc Tài chính

Người phê duyệt:



Ông Hàn Ngọc Vũ  
Tổng Giám đốc

Hà Nội, Việt Nam  
Ngày 24 tháng 03 năm 2017

## Báo cáo Lưu chuyển Tiền tệ Hợp nhất

cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016

|                                                                                                             | Năm 2016<br>triệu đồng | Năm 2015<br>triệu đồng |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH</b>                                                              |                        |                        |
| Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được                                                       | 4.972.948              | 4.819.510              |
| Chi phí lãi và các khoản chi phí tương tự đã trả                                                            | (2.533.790)            | (2.546.366)            |
| Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được                                                                     | 255.636                | 166.103                |
| Lãi thuần từ hoạt động kinh doanh chứng khoán, ngoại tệ                                                     | 174.259                | 78.488                 |
| Thu nhập khác                                                                                               | 183.186                | 212.642                |
| Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý xoá, bù đắp bằng nguồn dự phòng rủi ro                                  | 134.095                | 107.711                |
| Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý công vụ                                                     | (2.002.915)            | (1.678.731)            |
| Tiền thuế thu nhập doanh nghiệp nộp trong năm                                                               | (158.347)              | (144.210)              |
| <b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và vốn lưu động</b>        | <b>1.025.072</b>       | <b>1.015.147</b>       |
| <b>Những thay đổi về tài sản hoạt động</b>                                                                  |                        |                        |
| (Tăng)/Giảm các khoản tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác                                         | (492.377)              | 4.290.450              |
| (Tăng)/Giảm các khoản về kinh doanh chứng khoán                                                             | (2.434.948)            | 880.630                |
| (Tăng)/Giảm các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác                                   | 65.031                 | (66.706)               |
| (Tăng)/Giảm các khoản cho vay khách hàng                                                                    | (12.402.552)           | (9.598.245)            |
| Giảm nguồn dự phòng để bù đắp tổn thất các khoản (tín dụng, chứng khoán, đầu tư dài hạn)                    | (53.930)               | (392.463)              |
| (Tăng)/Giảm khác về tài sản hoạt động                                                                       | (387.340)              | 3.829.015              |
| <b>Những thay đổi về công nợ hoạt động</b>                                                                  |                        |                        |
| Các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam                                                       | (8.472.331)            | 8.472.331              |
| Tăng/(Giảm) các khoản tiền gửi, vay các TCTD khác                                                           | 20.562.325             | (7.061.463)            |
| Tăng/(Giảm) tiền gửi của khách hàng (bao gồm cả Kho bạc Nhà nước)                                           | 5.956.878              | 4.252.055              |
| Tăng/(Giảm) phát hành giấy tờ có giá (ngoại trừ giấy tờ có giá phát hành được tính vào hoạt động tài chính) | 2.000.000              | (25)                   |
| Tăng/(Giảm) vốn tài trợ, uỷ thác đầu tư, cho vay mà TCTD chịu rủi ro                                        | (15.450)               | 19.138                 |
| Tăng/(Giảm) của công nợ khác                                                                                | (205.885)              | (2.152.929)            |
| <b>Lưu chuyển tiền thuần từ/(sử dụng vào) hoạt động kinh doanh</b>                                          | <b>5.144.493</b>       | <b>3.486.935</b>       |

# Báo cáo Lưu chuyển TT Hợp nhất (tiếp)

cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2016

|                                                                             | Năm 2016<br>triệu đồng      | Năm 2015<br>triệu đồng     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| <strong>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ</strong>                        |                             |                            |
| Mua sắm tài sản cố định                                                     | (120.436)                   | (150.871)                  |
| Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán TSCĐ                                       | 333.131                     | 34.567                     |
| Tiền chi từ thanh lý, nhượng bán TSCĐ                                       | -                           | (89)                       |
| Mua sắm bất động sản đầu tư                                                 | -                           | -                          |
| Tiền thu từ bán, thanh lý bất động sản đầu tư                               | 202                         | 17.900                     |
| Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác                                | 25.393                      | 30.465                     |
| Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn | 27.557                      | 3.449                      |
| <strong>Lưu chuyển tiền thuần từ/(sử dụng vào) hoạt động đầu tư</strong>    | <strong>265.847</strong>    | <strong>(64.579)</strong>  |
| <strong>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH</strong>                     |                             |                            |
| Tăng vốn cổ phần từ góp vốn và/hoặc phát hành cổ phiếu                      | 799.425                     | 595.000                    |
| Cổ tức trả cho cổ đông, lợi nhuận đã chia                                   | (1.181.924)                 | (977.499)                  |
| Tiền thu được do bán cổ phiếu quỹ                                           | (7)                         | (5)                        |
| <strong>Lưu chuyển tiền thuần từ/(sử dụng vào) hoạt động tài chính</strong> | <strong>(382.506)</strong>  | <strong>(382.504)</strong> |
| <strong>Lưu chuyển tiền thuần từ/(sử dụng) trong năm</strong>               | <strong>5.027.834</strong>  | <strong>3.039.852</strong> |
| <strong>Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm đầu năm</strong>   | <strong>8.327.658</strong>  | <strong>5.287.806</strong> |
| <strong>Tiền và các khoản tương đương tiền tại thời điểm cuối năm</strong>  | <strong>13.355.492</strong> | <strong>8.327.658</strong> |

Người lập:

Bà **Trần Thị Thanh Trà**  
Giám đốc  
Phòng Kế toán tổng hợp

Người phê duyệt:

Ông **Hoàng Linh**  
Quyền Giám đốc Tài chính

Người phê duyệt:



Ông **Hàn Ngọc Vũ**  
Tổng Giám đốc

Hà Nội, Việt Nam  
Ngày 24 tháng 03 năm 2017