



BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2011

15 năm - Dịch vụ từ trái tim

**VIB**   
Ngân hàng Quốc Tế

# BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2011

15 năm - Dịch vụ từ trái tim

## Thông điệp

Thông điệp của Chủ tịch HĐQT	04
Báo cáo của Tổng Giám đốc	06

---

## Tổng quan VIB

Tầm nhìn – Sứ mệnh – Giá trị cốt lõi	10
Cơ cấu quản trị ngân hàng	12
Sự kiện nổi bật năm 2011	22
Các con số phát triển qua 15 năm	24

---

## Báo cáo hoạt động

Dịch vụ Ngân hàng bán lẻ	28
Dịch vụ Khách hàng doanh nghiệp	32
Dịch vụ Khách hàng doanh nghiệp FDI	36
Hoạt động kinh doanh Nguồn vốn và Ngoại hối	38
Quản trị rủi ro	40
Phát triển nguồn nhân lực và công tác đào tạo	42
Tình hình triển khai các dự án chiến lược	44
Đầu tư hệ thống công nghệ thông tin	46
Xây dựng thương hiệu	47

---

## Báo cáo tài chính

Báo cáo tài chính hợp nhất	50
Thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất	59

---

Thông tin dành cho cổ đông	70
----------------------------	----

---

Mạng lưới hoạt động	72
---------------------	----

## Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng Quản trị



Chủ tịch HĐQT  
Hàn Ngọc Vũ

Năm 2011 đánh dấu 15 năm liên tục ngân hàng VIB cải tiến chất lượng dịch vụ với sự thành tâm mong muốn có được năng lực cao nhất trong việc mang lại thành công trong kinh doanh và tiện ích trong cuộc sống cho khách hàng. Tiêu đề trên trang bìa của bản Báo cáo Thường niên năm nay, “15 năm – Dịch vụ từ trái tim” phản ánh triết lý kinh doanh mang đầy tính nhân bản đó của VIB. Từ năm 2009, VIB phân bổ các nguồn lực đáng kể của ngân hàng cho việc thực hiện 26 dự án chiến lược dài hạn nhằm hoàn thiện hóa cơ sở hạ tầng cho hoạt động kinh doanh của mình, trong đó có ít nhất một nửa số dự án nhằm trực tiếp hoặc gián tiếp nâng cao chất lượng và năng lực phục vụ khách hàng, phần lớn số các dự án còn lại nhằm bảo đảm việc quản trị và đánh giá đúng đắn hiệu quả phục vụ khách hàng của từng đơn vị và cá nhân trong VIB.

Nền tảng hoạt động kinh doanh VIB được xây dựng trên cơ sở tập thể nhân viên và các cán bộ quản trị, điều hành cùng nhau chia sẻ một hệ thống các giá trị và niềm tin chung. Năm giá trị cốt lõi: hướng tới khách hàng, nỗ lực vượt trội, trung thực, tinh thần đồng đội và tuân thủ kỷ luật, chính là hệ giá trị mà ban lãnh đạo VIB đang cần mẫn truyền bá, đào tạo để nó ngày càng trở nên chất kết dính các cá nhân trong tập thể VIB, định hướng các cá nhân, một cách tự giác, có cùng hướng hành xử và có cùng mục tiêu làm việc. Hệ giá trị này đang dần trở thành NDA chung của các cá nhân trong tập thể VIB.

### Kết quả Hoạt động 2011

Trong năm 2011, động lực chính thúc đẩy hoạt động kinh doanh của VIB là tối ưu hóa việc khai thác mô hình kinh doanh dịch vụ mới của mạng lưới đơn vị kinh doanh mà ngân hàng đã bắt đầu triển khai từ năm 2009, đồng thời mang dịch vụ tốt hơn tới gần hơn với khách hàng. Tới cuối 2011, hơn 80% số lượng đơn vị kinh doanh của VIB đã chuyển hoàn toàn sang mô hình kinh doanh dịch vụ mới cả về nội dung lẫn hình thức, với bộ máy hỗ trợ tập trung được triển khai thành công tại hội sở và các vùng. Số lượng đơn vị kinh doanh của VIB tăng từ 135 lên 160, đồng thời số ATM và POS cũng tăng tương ứng từ 141 và 1.600 lên 191 và 2.600 nhằm tạo sự thuận tiện cao hơn cho khách hàng. Khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ tiếp tục là trọng tâm phục vụ của VIB, trong khi cơ hội kinh doanh với các tập đoàn kinh tế lớn trong lĩnh vực tiền gửi và ngoại hối, cũng như với doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, cũng đã mang lại nguồn doanh thu đáng kể. Trong năm 2011, VIB đã thành lập Khối FDI nhằm chuyên môn hóa khai thác kinh doanh với các khách hàng doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Số lượng khách hàng đã tăng lên 21% trong năm.

Thực hiện chuyển đổi thông qua việc tiếp tục triển khai và hoàn tất theo tiến độ các dự án chiến lược cả ngắn hạn và dài hạn đã đạt được những thành công đáng kể. Trước hết phải kể đến việc hoàn tất về cơ bản nhóm các

dự án chuyển đổi mô hình hoạt động của toàn bộ mạng lưới hoạt động kinh doanh của VIB, mà trong đó, sự phối hợp rất tốt giữa Ban dự án BTR với bộ phận hỗ trợ và đào tạo, cùng các khối và các đơn vị kinh doanh đã giúp quá trình chuyển đổi diễn ra suôn sẻ. Nhóm các dự án phục vụ quản trị nhân sự và hiệu quả hoạt động cũng đã có những kết quả rất tốt bao gồm việc hoàn tất và bàn giao áp dụng các cấu phần về KPI, phân bổ chỉ tiêu kinh doanh, tự động hóa báo cáo đo lường kết quả hoạt động, hệ thống quản trị hiệu quả. Sự chuyển đổi trong bộ máy tổ chức và hoạt động công nghệ thông tin được coi là chưa từng có trong VIB, theo đó hiệu quả phục vụ kinh doanh và văn hóa dịch vụ khách hàng nội bộ được nâng cao.

Trong môi trường kinh tế bất ổn và đầy thách thức năm 2011, VIB chọn cho mình phương án phát triển kinh doanh thận trọng với việc kiểm soát chặt chẽ tốc độ tăng trưởng tín dụng ở mức 4,2% cho cả năm, và đầu tư nguồn lực đáng kể cho tăng cường bộ máy quản trị rủi ro, đặc biệt là rủi ro tín dụng. Dự án Chuyển đổi công tác Quản lý Tín dụng đã được bắt đầu từ giữa năm 2011 với sự tham gia của nhiều chuyên gia từ CBA đang được tiến hành ráo riết và sẽ được chuyển giao từng phần trong năm 2012 cho các bộ phận liên quan tới quản trị rủi ro trong ngân hàng. VIB cũng áp dụng chính sách trích dự phòng rủi ro đầy thận trọng trong năm 2011. Trên nền tảng chất lượng hoạt động được Ngân hàng Nhà nước xếp vào Nhóm 1 (nhóm tốt nhất), ban lãnh đạo VIB vẫn quyết định trích 974 tỉ trong số lợi nhuận trước dự phòng là 1.823 tỉ đồng. Thu nhập bình quân đạt mức 1.581 đồng / cổ phiếu.

Cùng với việc tạo được niềm tin đối với cổ đông chiến lược là Commonwealth Bank of Australia (CBA), ngân hàng hàng đầu của Australia, VIB đã thực hiện đợt tăng vốn điều lệ từ 4.000 tỉ lên 4.250 tỉ đồng trong năm 2011, đưa tổng số thặng dư vốn của ngân hàng lên 2.553 tỉ và giá trị vốn chủ sở hữu tại thời điểm cuối năm 2011 đạt 8.160 tỉ đồng. Đối tác CBA đã nâng cổ phần của mình trong VIB từ mức 15% lên 20% với các cam kết mạnh mẽ về hỗ trợ nguồn lực nhân sự, chuyển giao công nghệ và hợp tác kinh doanh.

### Công tác Quản trị Doanh nghiệp

Hội đồng quản trị VIB giảm từ 9 thành viên xuống còn 8 với việc ông Hà Hoàng Dũng đề nghị được chuyển sang công tác ở Ban điều hành, phụ trách công tác quản trị rủi ro, bổ sung cho nguồn lực thiếu hụt tại Ban điều hành. Năm trong số tám thành viên của HĐQT giành phần lớn hoặc toàn bộ thời gian cho công tác quản trị VIB bao gồm việc xác định các định hướng lớn, thảo luận cho ý kiến, phê duyệt các đề xuất của Ban điều hành và theo dõi các hoạt động của ngân hàng. Hai Ủy ban của HĐQT là Ủy ban Quản lý Rủi ro và Ủy ban Nhân sự đã phát huy hiệu quả trong việc nghiên cứu chuyên sâu và tư vấn cho cả

HĐQT và Ban điều hành về lĩnh vực mà mình phụ trách. Với phần lớn các thành viên HĐQT và Ban kiểm soát có kinh nghiệm từ 15 tới 35 năm trong quản trị và / hoặc điều hành ngân hàng, trong đó có 3 thành viên là các cán bộ có kinh nghiệm từ CBA, hiện VIB đang có một bộ máy quản trị được đánh giá là hiệu quả.

### Triển vọng 2012

Năm 2011 là một năm đầy thách thức đối với VIB cũng như với mọi doanh nghiệp hoạt động trên thị trường. Những bất ổn trên thế giới tiếp tục có ảnh hưởng lớn tới nền kinh tế Việt Nam, trong đó có ảnh hưởng tới niềm tin của người gửi tiền cả cá nhân lẫn doanh nghiệp, với nhiều khả năng căng thẳng ở mức độ cao hơn trong việc huy động vốn và quản trị giá thành huy động vốn đối với các ngân hàng. Việc cạnh tranh huy động vốn, đặc biệt là từ các khách hàng cá nhân trong bối cảnh nguồn tài chính hạn hẹp của các doanh nghiệp, sẽ càng trở thành một nhu cầu chiến lược với các ngân hàng. Mặt khác, tăng trưởng tín dụng sẽ tiếp tục ở mức thấp với mong muốn bảo toàn vốn của phần lớn các tổ chức tín dụng. Với bối cảnh như vậy, VIB sẽ tiếp tục phát triển kinh doanh một cách thận trọng với trọng tâm là thực hiện các sáng kiến cải thiện hiệu quả hoạt động. Ưu tiên của VIB là duy trì một nền tảng tài chính bền vững và bộ máy hoạt động ổn định để cung cấp dịch vụ tốt cho khách hàng và thu nhập cho cổ đông.

Bất chấp những khó khăn có thể tiên liệu trước trong năm 2012, tôi hoàn toàn lạc quan về tương lai của VIB và khả năng của ngân hàng trong việc duy trì phát triển bền vững, cung cấp dịch vụ chất lượng ngày càng cao cho khách hàng, và không ngừng tích lũy giá trị cho cổ đông.

Cuối cùng, tôi muốn được gửi lời cảm ơn tới các quý vị khách hàng và các quý vị cổ đông về sự hỗ trợ không ngừng đối với VIB, và tất nhiên, lời cảm ơn tới tất cả cán bộ nhân viên của ngân hàng, là nền tảng cho sự phát triển thành công của VIB

Trân trọng cảm ơn  
Chủ tịch HĐQT

Hàn Ngọc Vũ

“ Bất chấp những khó khăn có thể tiên liệu trước trong năm 2012, tôi hoàn toàn lạc quan về tương lai của VIB và khả năng của ngân hàng trong việc duy trì phát triển bền vững, cung cấp dịch vụ chất lượng ngày càng cao cho khách hàng, và không ngừng tích lũy giá trị cho cổ đông ”





Tổng giám đốc  
Dương Thị Mai Hoa

“Chúng tôi tin tưởng rằng với sự hợp tác của cổ đông chiến lược nước ngoài, sự gắn bó của các khách hàng, đối tác và các cổ đông VIB sẽ tiếp tục khẳng định được vị thế của mình và đạt được nhiều thành quả mới.”

Kính thưa các quý vị cổ đông, khách hàng và đối tác thân thiết,

Ngày 18/9/2011, VIB kỷ niệm 15 năm thành lập ngân hàng. 15 năm là một quãng thời gian không dài nhưng lại là một mốc lịch sử quan trọng bởi nó đánh dấu số thời gian chúng tôi được đồng hành cùng hàng triệu khách hàng, cổ đông và đối tác của mình. Tôi rất may mắn khi đảm nhiệm vị trí điều hành VIB trong một năm đặc biệt như vậy, được chứng kiến VIB kế thừa những thành tựu đã có, thay đổi và chuyển mình để phát triển bền vững trong một môi trường kinh doanh đầy thử thách.

Chắc hẳn quý vị vẫn chưa quên rằng năm 2011 tiếp tục là một năm khó khăn cho ngành ngân hàng Việt Nam. Sự phục hồi chậm chạp của nền kinh tế toàn cầu, bất ổn kinh tế vĩ mô trong nước song song với chính sách tiền tệ thắt chặt của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đã tác động đến kết quả kinh doanh của hệ thống ngân hàng nói chung và VIB nói riêng. Trong bối cảnh ấy, VIB vẫn đảm bảo tuân thủ tốt những quy định của NHNN để góp phần ổn định kinh tế vĩ mô trong nước và duy trì nền tảng hoạt động vững chắc cho ngân hàng.

Trong khuôn khổ báo cáo này, Tôi xin trình bày 2 vấn đề cơ bản như sau:

**- Các kết quả kinh doanh cơ bản của VIB năm 2011**

**- Kế hoạch phát triển năm 2012.**

Năm 2011, kết quả kinh doanh của VIB ở một số chỉ tiêu còn khiêm tốn với: Tổng tài sản đạt 96.950 tỷ đồng; Huy động vốn đạt 57.489 tỷ đồng; Dư nợ đạt 43.497 tỷ đồng, tăng 4,2% so với năm 2010. Vốn chủ sở hữu đạt 8.160 tỷ đồng, tăng 23,8% so với năm 2010. Lợi nhuận trước dự phòng đạt 1.823 tỷ đồng; Lợi nhuận trước thuế đạt 849 tỷ đồng; Trích dự phòng rủi ro tín dụng là 974 tỷ đồng; Tỷ lệ an toàn vốn đạt 14,48%. Kết quả kinh doanh chưa đạt so với kỳ vọng mà Đại hội đồng cổ đông năm 2011 và Hội đồng quản trị (HĐQT), Ban điều hành (BDH) đặt ra xuất phát từ một số nguyên nhân khách quan và chủ quan như ảnh hưởng từ tình hình kinh tế vĩ mô và chính sách tiền tệ thắt chặt, cộng với việc các chỉ tiêu kinh doanh chưa được điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tiễn.

Tuy nhiên, đi sâu vào phân tích các con số, chúng ta sẽ nhìn thấy được nhiều dấu hiệu tích cực. Mặc dù tỷ lệ tăng trưởng tín dụng chỉ đạt hơn 4% nhưng đây lại là một con số phù hợp với khả năng quản trị rủi ro và là tỷ lệ đảm bảo an toàn cho VIB khi rất nhiều hệ quả của việc tăng trưởng tín dụng quá nhanh chúng ta chỉ có thể nhìn thấy sau từ 1 – 2 năm. Việc tăng vốn điều lệ và vốn chủ sở hữu đi cùng với việc đầu tư thêm 1.150 tỷ đồng của Commonwealth Bank of Australia (CBA) – cổ đông chiến lược nước ngoài chứng tỏ sức hút và tiềm năng lớn của VIB trong con mắt các nhà đầu tư nước ngoài. Tỷ lệ an toàn vốn của VIB cao hơn so với mức quy định 9% của NHNN thể hiện định hướng hoạt động an toàn luôn luôn được VIB xác định ưu tiên hàng đầu. Tỷ lệ trích dự phòng rủi ro tín dụng cao do VIB tích cực trích lập dự phòng tín dụng theo tiêu chuẩn quốc tế và phù hợp với các quy định của NHNN.

Huy động vốn thị trường I bao gồm phát hành giấy tờ có giá, đến cuối năm 2011 đạt 57.489 tỷ đồng, giảm nhẹ so với năm 2010. Trong đó, từ tháng 1 đến hết tháng 8/2011 huy động vốn từ dân cư và các tổ chức kinh tế của VIB tăng 17%. Kể từ đầu tháng 9, khi NHNN áp trần lãi suất huy động, VIB đã nghiêm túc tuân thủ các quy định của NHNN về trần lãi suất nên huy động vốn có giảm. Tuy nhiên, đến những tháng cuối năm tình hình huy động vốn của VIB đã ổn định hơn, đảm bảo thanh khoản tốt, không bị suy giảm trong khi các ngân hàng quy mô nhỏ rơi vào khó khăn mất thanh khoản.

Năm 2011 VIB đã thực hiện mở mới 25 điểm giao dịch, nâng tổng số chi nhánh, phòng giao dịch của VIB lên 160 điểm. Có 132 chi nhánh trên tổng số 160 chi nhánh của VIB đã thực hiện chuyển đổi mô hình kinh doanh và dịch vụ mới với bộ mặt công sở được thiết kế hiện đại và thuận

tiện cho khách hàng, quy trình dịch vụ cũng được cải tiến với chất lượng phục vụ ngày càng được nâng cao. Mạng lưới ATM và POS cũng được mở rộng đem đến sự thuận tiện cho khách hàng khi giao dịch với VIB. Bên cạnh đó, chỉ số nhận biết thương hiệu VIB liên tục tăng từ 62 lên 75% tính đến cuối năm 2011. VIB đã lọt vào nhóm 10 ngân hàng Việt Nam có tổng mức độ nhận biết thương hiệu cao nhất theo nghiên cứu được công bố bởi Công ty Nghiên cứu thị trường Nielsen Việt Nam.

Công tác phát triển nguồn nhân lực của VIB cũng đã đạt được nhiều kết quả khả quan trong năm 2011. VIB đã xây dựng được bộ quy tắc ứng xử mới; Xây dựng chế độ đãi ngộ hướng đến văn hóa nâng cao hiệu quả công việc; Xây dựng chiến lược phát triển nhân sự và triển khai xây dựng nhiều chương trình phát triển nhân tài. Số lượng cán bộ nhân viên của VIB tính đến hết năm 2011 là 4.259 nhân viên, tăng 20% so với cuối năm 2010.

Công tác quản trị rủi ro luôn được Ban lãnh đạo VIB đặt lên hàng đầu. Năm 2011, VIB đã tăng cường củng cố về mặt quy trình, triển khai các mô hình quản trị rủi ro theo tiêu chuẩn quốc tế và tăng cường triển khai các hoạt động quản trị rủi ro thị trường, quản trị rủi ro hoạt động và quản trị rủi ro tín dụng nhằm đảm bảo hoạt động an toàn cho ngân hàng trong tình hình thị trường có nhiều khó khăn.

Trong năm 2011, CBA đã tiếp tục đầu tư thêm 1.150 tỷ đồng nhằm nâng mức sở hữu cổ phần tại VIB từ 15% lên 20%. Ngoài việc tăng mức sở hữu cổ phần tại VIB, CBA và VIB đã triển khai chương trình hợp tác để giúp VIB phát triển hoạt động kinh doanh đặc biệt là phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ. Chương trình chuyển giao năng lực giữa VIB và CBA đã được triển khai hết sức hiệu quả trong năm với trên 20 chuyên gia CBA tham gia ở các lĩnh vực then chốt của VIB.

Trước tình hình hoạt động kinh doanh của ngành ngân hàng gặp nhiều khó khăn, VIB vẫn gia tăng được lượng khách hàng trong đó tỷ lệ khách hàng thường xuyên của khối Ngân hàng bán lẻ tăng từ 1,79 lần lên 2,32 lần. Số lượng khách hàng tăng 21% so với năm 2010.

Năm 2012, kinh tế thế giới dự báo sẽ còn rất nhiều khó khăn. Các yếu tố bất ổn và tác động xấu đến đà phục hồi của các nền kinh tế trong năm 2011 vẫn còn tiếp tục ảnh hưởng trong năm 2012. Kinh tế Việt Nam mặc dù có một số tín hiệu tích cực trong đầu năm 2012 tuy nhiên nợ xấu sẽ tiếp tục là vấn đề nóng bỏng trong năm 2012, đồng thời áp lực sáp nhập ngân hàng khi nhiều ngân hàng gặp

khó khăn trầm trọng về thanh khoản và nợ xấu.

Trên cơ sở kết quả kinh doanh năm 2011 và dự báo tình hình kinh tế năm 2012, Hội đồng quản trị và Ban Điều hành VIB đã đề ra định hướng kinh doanh được sắp xếp theo 7 đòn bẩy kinh doanh và nền tảng hệ thống như sau:

Tiếp tục kiên trì với mục tiêu trở thành ngân hàng dẫn đầu về Trải nghiệm khách hàng ở Việt Nam vào năm 2013, VIB tiếp tục triển khai nhiều hoạt động **nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng** như tiếp tục xây dựng và duy trì văn hóa bán hàng và dịch vụ tại VIB, hoàn thiện việc chuyển đổi mô hình bán hàng và dịch vụ mới trên toàn hệ thống. Tiếp tục triển khai các công cụ đo lường chất lượng dịch vụ khách hàng thông qua chương trình khách hàng bí mật, khảo sát khách hàng và đo lường dịch vụ khách hàng nội bộ.

Chú trọng công tác **phát triển nguồn nhân lực**: thông qua việc triển khai áp dụng tiêu chí đánh giá hiệu quả làm việc (KPIs) và Hệ thống Báo cáo Quản trị (MIS) trên toàn hệ thống; Xây dựng chương trình phát triển nhân tài; Triển khai chương trình đào tạo trên toàn hệ thống; Tăng năng suất lao động của nhân viên.

**Tăng trưởng doanh thu và huy động vốn**: Tiếp tục đẩy mạnh tăng trưởng doanh thu để hấp thụ vốn của cổ đông, chú trọng sản phẩm phi tín dụng; Tập trung chuẩn hóa sản phẩm theo các phân khúc khách hàng đã được lựa chọn.

**Tối ưu hóa chi phí hoạt động**: Giảm tỷ lệ chi phí hoạt động trên tổng thu thuần (CIR) theo định hướng tăng trưởng chi phí chậm hơn tăng trưởng doanh thu; Chuẩn hóa quy trình mua sắm, quy trình quản lý tài sản và triển khai các chuẩn mực ứng xử trong kinh doanh.

**Tăng cường quản lý rủi ro** với việc triển khai dự án cải tổ tín dụng; Tăng cường chức năng kiểm tra kiểm soát nội bộ; Xây dựng hệ thống công cụ quản lý rủi ro thị trường và rủi ro hoạt động; Duy trì xếp hạng tín nhiệm của Moody's.

**Phát triển mạng lưới hoạt động**: Tiếp tục phát triển mạng lưới chi nhánh/ phòng giao dịch, chú trọng phát triển tại các thành phố lớn; Xây dựng nền tảng để dẫn đầu thị trường về kênh phân phối phi vật lý.

**Phát triển thương hiệu VIB** để được nhiều khách hàng biết đến, tạo tiền đề cho phát triển kinh doanh, với mức độ nhận diện thương hiệu tiếp tục tăng 20% so với năm 2011.

**Phát triển hệ thống** thông qua việc tiếp tục triển khai các chương trình chuyển đổi theo tư vấn của BCG và các dự án xây dựng nền tảng phát triển cho ngân hàng.

Năm 2012 được dự đoán với những thách thức và khó khăn từ kinh tế toàn cầu, kinh tế trong nước khi dấu hiệu hồi phục chưa rõ nét. Các ngành kinh tế, các doanh nghiệp cũng đang chịu rất nhiều khó khăn, ảnh hưởng lớn tới hoạt động của ngành ngân hàng. Tuy nhiên, trong bối cảnh đó VIB nhận thấy nhiều cơ hội để có thể bứt phá trong giai đoạn khó khăn của thị trường.

Với định hướng phát triển bền vững, chiến lược kinh doanh dài hạn, chú trọng công tác quản lý rủi ro, tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, VIB vẫn phát triển được nền tảng khách hàng tăng cường sự gắn bó. Cùng với việc tăng cường đầu tư vào phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng trong những năm qua, Hội đồng quản trị và Ban Điều hành tin tưởng VIB sẽ vượt qua những thách thức của thị trường, gặt hái thành công trong năm 2012 và những năm tiếp theo.

Thay mặt Ban điều hành VIB, chúng tôi xin trân trọng cảm ơn Quý vị cổ đông, khách hàng và đối tác đã tin tưởng và hợp tác với VIB trong suốt thời gian qua. Chúng tôi mong sẽ tiếp tục nhận được sự đồng hành và ủng hộ của Quý vị trong năm 2012 và các năm tiếp theo.

Trân trọng cảm ơn  
Tổng Giám đốc



Dương Thị Mai Hoa

## TỔNG QUAN VIB

- Tầm nhìn - Sứ mệnh - Giá trị cốt lõi
- Cơ cấu quản trị ngân hàng
- Sự kiện nổi bật năm 2011
- Các con số phát triển qua 15 năm

## Mục tiêu

Trở thành một trong ba ngân hàng  
Thương mại Cổ phần hàng đầu tại Việt Nam.

và

Trở thành ngân hàng dẫn đầu về trải nghiệm  
khách hàng tại Việt Nam.

## 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...



## Hội đồng Quản trị



**1 Ông Hàn Ngọc Vũ**  
Chủ tịch HĐQT

Ông Hàn Ngọc Vũ được Đại hội đồng Cổ đông lần thứ 12, năm 2008 của Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam bầu làm Chủ tịch Hội đồng Quản trị khóa V (2008-2013). Trước đó, ông Vũ được Hội đồng Quản trị bổ nhiệm làm Tổng Giám đốc từ cuối năm 2006.

Ông Hàn Ngọc Vũ có gần 25 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh, trong đó có hơn 22 năm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, với kinh nghiệm nhiều năm làm việc tại các ngân hàng quốc tế hàng đầu trên thế giới. Ông được đào tạo cơ bản với các 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 các Khóa Đào tạo Lãnh đạo của Harvard Business School và của Citigroup, các 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 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 TMCP Quốc Tế Việt Nam, Giám đốc 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.



**2 Ông Đặng Khắc Vỹ**  
Ủy viên HĐQT

Ông Đặng Khắc Vỹ tiếp tục được Đại hội đồng Cổ đông lần thứ 12, năm 2008 của Ngân hàng Quốc Tế bầu vào Hội đồng Quản trị khóa V (2008-2013). Trước đó, ông là Ủy viên Hội đồng Quản trị các khóa I, II, III, IV.

Ông Đặng Khắc Vỹ là một trong những thành viên sáng lập VIB. Ông 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 Khắc Vỹ đang là Chủ tịch Tập đoàn Future Generation - một trong những tập đoàn lớn nhất của người Việt Nam ở nước ngoài, hoạt động tại các quốc gia Đông Âu, Tây Âu và một số quốc gia Châu Á. Sản phẩm của tập đoàn đã hiện diện tại hơn 20 quốc gia trên thế giới. Hiện nay, ông Vỹ là một trong những doanh nhân Việt Nam thành đạt nhất ở trong nước cũng như ở nước ngoài.



**3 Ông Đặng Văn Sơn**  
Ủy viên HĐQT

Ông Đặng Văn Sơn tiếp tục được Đại hội đồng Cổ đông lần thứ 12, năm 2008 của Ngân hàng Quốc Tế bầu vào Hội đồng Quản trị khóa V (2008-2013). Trước đó, ông được bầu vào Hội đồng Quản trị từ đầu năm 2007.

Ông Đặng Văn 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 Hoa Kỳ. Trước khi tham gia Hội đồng Quản trị VIB, ông 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...



**4 Ông Đỗ Xuân Hoàng**  
Ủy viên HĐQT

Ông Đỗ Xuân Hoàng tiếp tục được Đại hội đồng Cổ đông lần thứ 12, năm 2008 của Ngân hàng Quốc Tế bầu vào Hội đồng Quản trị khóa V (2008-2013). Trước đó, ông tham gia vào Hội đồng Quản trị VIB từ đầu năm 2005 và được Đại hội đồng Cổ đông thường niên lần thứ 11, năm 2007 bầu làm Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị.

Ông Đỗ Xuân Hoàng đã học tập và trải qua nhiều vị trí công tác tại Cộng hòa Ukraina và Cộng hòa Liên bang Nga. Ông là Tiến sỹ Kinh tế và hiện đang là Tổng Giám đốc Tập đoàn Future Generation - một trong những tập đoàn lớn nhất của người Việt Nam ở nước ngoài; Ủy viên Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam khóa VI; Thành viên Hội đồng bảo trợ Quỹ hỗ trợ cộng đồng (Ủy ban về người Việt Nam ở nước ngoài thuộc Bộ ngoại giao), Phó Chủ tịch Hội người Việt Nam tại Cộng hòa Liên bang Nga.



**5 Ông Trần Nhất Minh**  
Ủy viên HĐQT

Ông Trần Nhất Minh được Đại hội đồng Cổ đông phiên họp lần 2 năm 2010 của Ngân hàng Quốc Tế bầu vào Hội đồng Quản trị khóa V (2008-2013).

Ông tốt nghiệp Đại học Năng lượng Matxcova, là Tiến sỹ khoa học kỹ thuật Đại học tổng hợp kỹ thuật về viễn thông và tin học Matxcova, Thạc sỹ Quản trị kinh doanh - Học viện quốc tế và quản trị kinh doanh LINK, Liên bang Nga. Ông Trần Nhất 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". Hiện nay, ông là Giám đốc điều hành Công ty TNHH Mareven Food Central.

## Hội đồng Quản trị

(tiếp theo)



**6 Ông Ân Thanh Sơn**  
Ủy viên HĐQT

Ông Ân Thanh Sơn được Đại hội đồng Cổ đông lần 2 năm 2010 bầu làm thành viên Hội đồng Quản trị khóa V (2008 - 2013). Trước đó, ông được bổ nhiệm làm Tổng giám đốc từ tháng 6/2008 đến tháng 7/2011.

Ông Ân Thanh Sơn có hơn 18 năm kinh nghiệm trong ngành tài chính ngân hàng tại Việt Nam.

Ông Ân Thanh Sơn tốt nghiệp Thạc sỹ 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. Ông Ân Thanh Sơn đã từng đảm nhiệm nhiều vị trí công tác như Phó Tổng giám đốc Thường trực, Giám đốc Khối Chi nhánh và Dịch vụ, Chánh Văn phòng, Trợ lý Tổng Giám đốc tại Ngân hàng Quốc Tế (VIB); Chánh Văn phòng, Trưởng phòng Tổ chức - Nhân sự, Cán bộ nghiệp vụ phòng thị trường tại Ngân hàng TMCP Hàng hải Việt Nam.



**7 Ông Garry Lynton Mackrell**  
Ủy viên HĐQT

Ông Garry Lynton Mackrell được Đại hội đồng Cổ đông phiên họp lần 2 năm 2010 của Ngân hàng Quốc Tế bầu vào Hội đồng Quản trị khóa V (2008- 2013).

Ông Garry Lynton Mackrell có hơn 38 năm kinh nghiệm trong ngành Tài chính ngân hàng tại Úc. Ông tốt nghiệp cử nhân Khoa học Đại học Melbourne, cử nhân kinh tế học Đại học James Cook và là Thạc sỹ Thương mại Đại học New South Wales. Ông Garry Lynton Mackrell từng đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng tại Commonwealth Bank of Australia (CBA) như: Giám đốc ngân hàng, Giám đốc điều hành tập đoàn - Bộ phận dịch vụ Tài chính Quốc tế, Quản lý văn phòng Tổng giám đốc, Phó phòng Nguồn vốn... Hiện nay, ông là Giám đốc Bank West, Giám đốc ngân hàng Hàng Châu, Giám đốc ngân hàng ASB LTD kiêm giám đốc tập đoàn (Life) ASB LTD.



**8 Ông Ronald Wayne Hoy**  
Ủy viên HĐQT

Ông Ronald Wayne Hoy được Đại hội đồng Cổ đông phiên họp lần 2 năm 2010 của Ngân hàng Quốc Tế bầu vào Hội đồng Quản trị khóa V (2008- 2013).

Ông Ronald Wayne Hoy tốt nghiệp Thạc sỹ Tài chính ứng dụng Đại học Macquarie- Úc và có hơn 40 năm kinh nghiệm trong ngành Tài chính ngân hàng. Ông đã đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng tại Commonwealth Bank of Australia (CBA) như: Giám đốc Công ty TNHH CommFinance Trung Quốc (thuộc CBA), Giám đốc Công ty TNHH CommBank Trung Quốc (CBA), Giám đốc phát triển chiến lược kinh doanh CBA Hong Kong, Giám đốc Thị trường tài chính toàn cầu... Hiện nay, ông Ronald Wayne Hoy là Giám đốc Dịch vụ Tài chính quốc tế, CBA Sydney.

## Ban Kiểm Soát



**1 Ông Trịnh Thanh Bình**  
Trưởng Ban kiểm soát

Ông Trịnh Thanh Bình được Đại hội đồng Cổ đông lần thứ 12, năm 2008 của Ngân hàng Quốc Tế bầu làm Trưởng Ban kiểm soát khóa V (2008-2013). Trước đó, ông đã từng đảm nhiệm nhiều vị trí quan trọng của Ngân hàng Quốc Tế như Phó Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc - Giám đốc Khối Khách hàng Cá nhân, Phó Tổng Giám đốc - Giám đốc khối Kinh doanh Thẻ.

Ông Trịnh Thanh Bình tốt nghiệp cử nhân chuyên ngành Tài chính Ngân hàng tại Trường đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội, học vị Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh (MBA) tại Học viện Quản lý Châu Á (AIM), Phillipine. Trước khi gia nhập VIB, ông 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.



**2 Ông Phạm Quang Vinh**  
Thành viên Ban kiểm soát

Ông Phạm Quang Vinh được Đại hội đồng Cổ đông lần thứ 12, năm 2008 của Ngân hàng Quốc Tế bầu vào Ban kiểm soát khóa V (2008-2013). Trước đó, ông giữ cương vị Trưởng Ban Kiểm soát từ năm 2002 đến hết nhiệm kỳ IV.

Ông Phạm Quang Vinh tốt nghiệp các chuyên ngành Tài chính - ngân hàng, Kiểm toán tại Cộng hòa Liên bang Đức và Việt Nam với hơn 15 năm kinh nghiệm trong ngành tài chính - ngân hàng. Trước khi gia nhập Ngân hàng Quốc Tế, ông Vinh đã từng là cán bộ Chương trình Tư vấn, Tổ chức Hợp tác Kỹ thuật Đức tại Việt Nam.



**3 Ông Daniel Andrew Bilski**  
Thành viên Ban kiểm soát

Ông Daniel Andrew Bilski được Đại hội đồng Cổ đông phiên họp lần thứ 2 năm 2010 của Ngân hàng Quốc Tế bầu vào Ban kiểm soát khóa V (2008-2013).

Ông Daniel Andrew Bilski tốt nghiệp cử nhân thương mại tại trường Đại học Quốc gia Úc. Ông có hơn 19 năm kinh nghiệm trong ngành tài chính ngân hàng và từng đảm nhiệm nhiều vị trí công tác như Kiểm soát viên mảng kinh doanh Ngân hàng Deutsche - Anh, chuyên gia phân tích tài chính Sở giao dịch Sydney Future (SFS) - Úc, kiểm soát viên tài chính Ngân hàng CBA. Hiện ông Daniel là Giám đốc Nghiệp vụ tài chính Châu Á, Giám đốc CTB Australia Limited (HongKong), Giám đốc CBA Asia Limited (Singapore), Giám đốc Quay Funding PLC (Anh), Giám đốc Pontoon Funding PLC (Anh).



## Ban Điều hành



**Bà Dương Thị Mai Hoa**  
Tổng Giám đốc

Bà Dương Thị Mai Hoa có hơn 18 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực quản lý tài chính kế toán tại các Công ty 100% vốn nước ngoài, chi nhánh của các Tập đoàn đa quốc gia và chi nhánh của các ngân hàng quốc tế lớn trên thế giới hoạt động tại Việt Nam.

Bà Dương Thị Mai Hoa tốt nghiệp Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, thuộc chương trình đào tạo Thạc sỹ quản lý liên kết giữa Khoa Sau đại học trường Đại học Kinh tế Quốc dân và Trường đại học tự do Brussels, Vương quốc Bỉ; Là thành viên của Hiệp Hội Kiểm toán viên công chứng Anh quốc (Association of Chartered Certified Accountants – ACCA) từ tháng 9/2010.

Trước đó, Bà Dương Thị Mai Hoa được bổ nhiệm giữ vị trí Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng bán lẻ VIB từ tháng 3/2009. Bà cũng đã từng đảm nhiệm nhiều vị trí công tác trong lĩnh vực tài chính kế toán như Giám đốc Tài chính của VIB, Kế toán trưởng chi nhánh Ngân hàng Credit Lyonnais tại Việt Nam, Kế toán trưởng và sau đó là Giám đốc tài chính Công ty Oracle Việt Nam (thuộc Tập đoàn Oracle của Mỹ).



**Ông Lê Quang Trung**  
Phó Tổng Giám đốc  
Giám đốc Khối Nguồn vốn  
và Ngoại hối

Ông Lê Quang Trung có hơn 16 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 tốt nghiệp Thạc sỹ Quản trị kinh doanh. Ông đã từng đảm nhiệm các chức vụ quản lý cao cấp tại các tập đoàn lớn ở trong nước và nước ngoài như Trợ lý Tổng Giám đốc kiêm Cố vấn cao cấp của Giám đốc Khối Nguồn vốn và Ngoại hối VIB; Giám đốc kinh doanh tiền tệ và vốn Ngân hàng BNP Paribas; Giám đốc kinh doanh tiền tệ, Ngân hàng Citibank Việt Nam; Chuyên gia tư vấn độc lập về kinh doanh tiền tệ và vốn; Giám đốc kinh doanh tiền tệ và vốn, Thành viên Ủy ban ALCO Ngân hàng Deutsche Bank AG; Giảng viên Trung tâm đào tạo ngân hàng (MPDF) & BTC; Chuyên viên Kinh doanh Tiền tệ và tài trợ Xuất nhập khẩu Ngân hàng Eximbank.

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.



**Ông Richard Harris**  
Giám Đốc Khối Ngân hàng bán lẻ

Ông Richard Harris có 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực ngân hàng, đặc biệt là ngân hàng bán lẻ và đã trải qua các vị trí trọng yếu tại ngân hàng Commonwealth Bank of Australia (CBA) như: Giám đốc chất lượng và hiệu quả công việc kiêm Giám đốc tài chính Khối Dịch vụ và Ngân hàng bán lẻ, Giám đốc dự án ngân hàng nước ngoài- khu vực Châu Á, Giám đốc quốc gia - thị trường Nhật bản, và gần đây nhất là Giám đốc phát triển kinh doanh- mảng dịch vụ tài chính quốc tế.

Ông Richard Harris tốt nghiệp bằng kép Cử nhân kinh tế Đại học Newcastle ngành Thương mại quốc tế và Tài chính Tiền tệ Ngân hàng. Ông từng nhận được giải thưởng Neil J Dickinson dành cho Thủ khoa năm thứ nhất của khóa học.

Richard Harris được biết đến như một Giám đốc quốc gia/ Tổng giám đốc trẻ nhất trong lịch sử CBA tại thị trường Nhật Bản. Richard đã thành công trong việc xác lập, thiết kế và triển khai các sáng kiến chuyển đổi cho hoạt động Ngân hàng bán lẻ. Ông cũng đồng thời là một giám đốc tài chính quản lý chi phí lên tới 1 tỷ đô la Australia. Richard đã từng quản lý tới 1007 chi nhánh, 800 cộng tác viên, 6 trung tâm dịch vụ khách hàng tại CBA.



**Bà Vũ Thúy Quỳnh**  
Giám đốc Khối Khách hàng  
Doanh nghiệp FDI

Bà Vũ Thúy Quỳnh tốt nghiệp Đại học Ngoại ngữ Hà Nội. Trước khi gia nhập VIB, Bà Vũ Thúy Quỳnh đã có 18 năm công tác liên tục tại ANZ qua các vị trí: Điều hành Tín dụng ANZ Hà Nội, Giám đốc Khối tài trợ Thương mại và Thanh toán quốc tế ANZ Việt Nam kiêm đại diện tại Cần Thơ, Giám đốc ANZ Hà Nội kiêm Tổng Giám đốc Công ty cho thuê Tài chính ANZ – Vtrac, Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp Việt Nam của ANZ, kiêm Tổng Giám đốc Công ty cho thuê Tài chính ANZ – Vtrac, Giám đốc Khối Khách hàng Chiến lược Việt Nam của ANZ, kiêm Tổng Giám đốc Công ty cho thuê Tài chính ANZ – Vtrac ...

Bà Vũ Thúy Quỳnh gia nhập VIB và được bổ nhiệm vào vị trí Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp FDI từ tháng 2/2011.



**Ông John Rumpit**  
Giám đốc Khối Nghiệp vụ  
Tổng hợp

Ông John Rumpit theo học tại trường Đại học Victoria – Wellington năm 1980. Năm 1986, ông tham gia khóa đào tạo cao cấp về điều hành ngân hàng quốc tế tại Paris.

Ông bắt đầu làm việc cho Commonwealth Bank of Australia (CBA) từ năm 1989 sau khi công tác tại một số các ngân hàng như: Bank of New Zealand, Banque Indosuez, State Bank of Victoria từ năm 1981 - 1988 với các vị trí khác nhau như: Giám đốc cao cấp bộ phận thanh toán, Giám đốc IDSA,...

Từ năm 2007, vai trò của ông gắn liền với hoạt động của CBA tại Việt Nam với các công việc như: từ tháng 6/2007 – 8/2008: Bắt đầu công tác thành lập chi nhánh bán lẻ Ngân hàng CBA tại thành phố Hồ Chí Minh (VN); Từ tháng 8/2008 – 7/2009: Giám đốc Phòng Nghiệp vụ Tổng hợp tại CBA – HCM; Từ 7/2009: Giám đốc cao cấp bộ phận phát triển kinh doanh dịch vụ tài chính Quốc tế.

Ông John Rumpit gia nhập VIB và được bổ nhiệm vào vị trí Giám đốc Khối nghiệp vụ tổng hợp từ tháng 3/2011.



**Ông Hà Hoàng Dũng**  
Giám đốc Khối Quản trị rủi ro

Ông Hà Hoàng Dũng được bổ nhiệm vị trí Giám đốc Khối Quản lý rủi ro kể từ tháng 04/2011.

Ông Hà Hoàng Dũng tốt nghiệp Đại học Kinh tế Quốc dân, khoa Tài chính ngân hàng và đã tham dự rất nhiều khóa đào tạo thực tế tại Singapore, London và Hongkong về nghiệp vụ ngoại hối và quản trị rủi ro. Gia nhập VIB từ năm 2008, ông Hà Hoàng Dũng đã đảm nhiệm các chức vụ: Thành viên Hội đồng Quản trị, Phó Tổng Giám đốc - Giám đốc Khối Nguồn vốn và Ngoại hối, Phó Tổng Giám đốc phụ trách Đầu tư và các Dự án đặc biệt.

Trước khi gia nhập VIB, ông Hà Hoàng Dũng là Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc khối nguồn vốn chi nhánh ngân hàng Mizuho tại Việt Nam và đảm nhiệm các vị trí quản lý cao cấp tại ngân hàng Fuji.

## Ban Điều hành

(tiếp theo)



**Ông Hồ Văn Long**  
Giám đốc Tài chính

Ông Hồ Văn Long có hơn 14 năm kinh nghiệm làm việc tại các tập đoàn đa quốc gia và trong ngành tài chính ngân hàng tại Việt Nam.

Ông Hồ Văn 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. Trước khi được chính thức được bổ nhiệm làm giám đốc tài chính VIB, ông đã trải qua nhiều vị trí quản lý tại các công ty/ngân hàng như: Quyền Giám đốc Tài chính VIB; 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 Công ty kiểm toán Ernst & Young Việt Nam và Phụ trách bộ phận Tài chính kế toán Công ty TNHH Nhà máy Bia Hà Tây.

Ông Hồ Văn Long được bổ nhiệm vào vị trí Giám đốc Tài chính từ tháng 1/2010.



**Bà Cao Thị Vân Anh**  
Giám đốc Dịch vụ nhân sự

Bà Cao Thị Vân Anh tốt nghiệp Đại học Tài chính Kế toán, Đại học Ngoại ngữ Hà Nội.

Trước khi gia nhập VIB, Bà Cao Thị Vân Anh đã có nhiều kinh nghiệm quản lý nhân sự tại các doanh nghiệp như: Trưởng phòng Nhân sự - Tổng hợp Công ty Quản lý quỹ đầu tư Chiến Thắng, Trưởng phòng Nhân sự Ngân hàng TMCP TNHH một thành viên Hong Leong Bank Việt Nam, Trưởng phòng Nhân sự Ngân hàng TMCP Liên Việt, ...

Bà Cao Thị Vân Anh chính thức gia nhập VIB với vị trí Phó giám đốc Ban nhân sự từ tháng 2/2011 và đảm nhiệm vị trí Giám đốc Dịch vụ nhân sự từ tháng 4/2011.



**Bà Nguyễn Thị Hương Giang**  
Giám đốc Ban Marketing và Truyền thông

Bà Nguyễn Thị Hương Giang tốt nghiệp Cử nhân Học viện Quan hệ Quốc tế, hoàn thành các chứng chỉ Marketing và PR cho Doanh nghiệp của CFVG, Quản lý dự án chuyên nghiệp của Navigos, Quản lý Nhân sự Chuyên nghiệp của Học viện AIM.

Trước khi gia nhập VIB, Bà Nguyễn Thị Hương Giang đã có 12 năm kinh nghiệm làm việc qua nhiều vị trí tại các công ty và tổ chức nước ngoài tại Việt Nam như: Phụ trách Truyền thông – Thương hiệu và Mass Market Marketing/Channel Marketing tại Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank); Trưởng phòng Retail Sales Network của HT Mobile, Trưởng phòng Marketing của Metro Cash & Carry, Trưởng phòng Kinh doanh và Tiếp thị công ty Nettra; Trưởng phòng Marketing và Truyền thông của tổ chức phi chính phủ Asia Injury Prevention Foundation, Trưởng phòng Marketing tập đoàn Tropical Wave Corporation.

Bà Nguyễn Thị Hương Giang chính thức được bổ nhiệm làm Giám đốc Ban Marketing và Truyền thông Ngân hàng Quốc Tế từ tháng 01/2011.



**Ông Nguyễn Xuân Dũng**  
Quyền Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp

Ông Nguyễn Xuân Dũng là cử nhân chuyên ngành Tài chính ngân hàng – Học viện Ngân hàng. Ông Dũng đã từng là cán bộ quản lý của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam tại Quảng Ninh trong nhiều năm. Ông Dũng tham gia VIB từ tháng 7/2005 với chức danh Trưởng phòng Khách hàng doanh nghiệp VIB Quảng Ninh, tháng 9/2005 ông giữ cương vị Giám đốc kinh doanh VIB Quảng Ninh. Từ tháng 4/2009 ông Dũng đảm nhiệm vị trí Phó Giám đốc Khối Khách hàng doanh nghiệp VIB kiêm Giám đốc Trung Tâm Kinh Doanh và được bổ nhiệm làm Quyền Giám đốc Khối Khách hàng doanh nghiệp từ tháng 10/2011.



**Ông Lê Văn Minh**  
Giám đốc Khối Quản lý tín dụng

Ông Lê Văn Minh là cử nhân Luật và cử nhân Tài chính doanh nghiệp. Ông Minh gia nhập VIB với vị trí Giám đốc VIB Thanh Xuân (từ tháng 2/2006 đến tháng 1/2007), sau đó ông giữ vị trí Giám đốc VIB Hà Đông (từ tháng 2/2007 đến tháng 7/2008), Giám đốc Sở Giao dịch (từ tháng 8/2008 đến tháng 4/2009). Từ tháng 5/2009, Ông Minh đảm nhận chức vụ Phó Giám đốc Khối Ngân hàng bán lẻ kiêm Giám đốc Vùng Bắc Hà nội – Khối Ngân hàng bán lẻ. Ông Minh được bổ nhiệm vào vị trí Giám đốc Khối Quản lý tín dụng từ tháng 3/2012.



**Ông Benedict Gamble**  
Giám đốc Văn phòng Quản lý sự thay đổi

Ông Benedict Gamble tốt nghiệp chuyên ngành Công nghệ sinh học, Trường Đại học Teesside. Ông Benedict đã có 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng. Trước khi gia nhập VIB, ông giữ chức vụ Giám đốc Văn phòng quản lý dự án dịch vụ doanh nghiệp của Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia. Ông Benedict được bổ nhiệm làm Giám đốc Văn phòng Quản lý sự thay đổi của VIB từ tháng 12/2011.



## Cơ cấu quản trị ngân hàng

### Ban Điều hành

(tiếp theo)



**Ông Rana Peries**

Giám đốc Dịch vụ Công nghệ  
Kinh doanh

Ông Rana Peries tốt nghiệp khoa Khoa học máy tính và là thạc sĩ Công nghệ thông tin của Trường Đại học Tây Úc; Ông đã tham gia Chương trình đào tạo Phát triển kỹ năng Lãnh đạo của Ngân hàng Commonwealth Bank (CBA) do MIT Sloan School of Management tổ chức.

Ông Rana Peries đã có hơn 25 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực IT, trong đó có hơn 15 năm trong lĩnh vực dịch vụ tài chính tại Úc và nhiều nước khác. Trước khi gia nhập VIB, Ông Rana Peries là Giám đốc hạ tầng doanh nghiệp của CBA. Trước đó, ông đảm nhiệm các vị trí lãnh đạo về Hạ tầng và công nghệ tại Ngân hàng Quốc gia Australia và Colonial Financial Services (nay đã sáp nhập vào CBA) tại Úc. Ông Rana Peries cũng đã trải qua một số vị trí tư vấn quản lý trong lĩnh vực IT tại một số tổ chức dịch vụ tài chính lớn ở châu Á và châu Âu.

Ông Rana Peries gia nhập VIB từ tháng 1/2011 trong khuôn khổ Chương trình chuyển giao năng lực (CTP) giữa VIB và Commonwealth Bank of Australia (CBA).



**Bà Phạm Phương Nhi**

Giám đốc dự án chuyển  
đổi chi nhánh

Bà Phạm Phương Nhi tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính, trường North Central University, Hoa Kỳ. Trước khi gia nhập VIB, bà Nhi đã có nhiều năm công tác trong lĩnh vực ngân hàng tại Ban trụ bị thành lập Ngân hàng TMCP Đông dương Thương tín, Ngân hàng Mizuho Corporate Bank, Ngân hàng Banque National de Paris - Văn phòng đại diện tại Hà Nội. Bà Nhi gia nhập VIB từ tháng 11/2008 với vị trí Giám đốc Quản lý Dịch vụ và chăm sóc khách hàng. Sau đó bà lần lượt đảm nhiệm các vị trí Phó Giám đốc Khối Nghiệp vụ Tổng hợp VIB, Phó Giám đốc dự án chuyển đổi chi nhánh. Từ tháng 3/2012, Bà Nhi được bổ nhiệm làm Giám đốc dự án chuyển đổi chi nhánh của VIB.





“ VIB đã kỷ niệm 15 năm thành lập bằng một chuỗi hoạt động cho khách hàng và nội bộ bao gồm thi đua kinh doanh, chương trình khuyến mại cảm ơn khách hàng và các hoạt động truyền thông với thông điệp “15 năm – Dịch vụ từ trái tim”. ”



Sinh nhật 15 năm VIB



Bổ nhiệm TGD mới Dương Thị Mai Hoa



CBA tăng vốn cổ phần lên 20%



Ra mắt Dịch vụ khách hàng DN FDI



IFC nâng hạn mức cho VIB



Nhận giải thưởng từ HSBC

**1 Tháng 03/2011:** VIB nhận giải thưởng Ngân hàng thực hiện nghiệp vụ thanh toán xuất sắc nhất từ HSBC.

Đây là lần thứ 4, HSBC trao giải “Ngân hàng thực hiện nghiệp vụ thanh toán quốc tế xuất sắc” cho VIB. Giải thưởng thể hiện được mức độ chuyên nghiệp của VIB trong việc thực hiện nghiệp vụ thanh toán và chuyển tiền quốc tế.

**2 Tháng 04/2011:** VIB vinh dự nhận Cờ thi đua của Ngân hàng Nhà nước

Cờ thi đua là phần thưởng xứng đáng và nguồn động viên khích lệ kịp thời từ Ngân hàng Nhà nước đối với những nỗ lực không ngừng và đóng góp của toàn thể cán bộ nhân viên VIB đối với ngành tài chính tiền tệ nước nhà.

**3 Tháng 04/2011:** VIB nhận danh hiệu Giải thưởng Doanh nghiệp dịch vụ tốt nhất năm 2011.

VIB nhận danh hiệu Doanh nghiệp dịch vụ tốt nhất năm 2011 cho dịch vụ Tiết kiệm và ATM do bạn đọc báo Sài Gòn tiếp thị bình chọn. Đây là năm thứ ba liên tiếp VIB đạt danh hiệu này.

**4 Tháng 8/2011:** VIB vinh dự nhận Cờ thi đua của Chính phủ

Cờ Thi đua của Chính phủ được trao cho VIB vì đã có thành tích thi đua xuất sắc trong hoạt động kinh doanh. Đây là một trong những ghi nhận của Chính phủ Việt Nam đối với sự đóng góp vào sự phát triển của nền kinh tế nói chung và sự phát triển của hệ thống Ngân hàng nói riêng của VIB trong những năm gần đây.

**5 Tháng 09/2011:** VIB bổ nhiệm Tổng Giám đốc mới

Bà Dương Thị Mai Hoa đã được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận về việc bổ nhiệm vào vị trí Tổng Giám đốc VIB. Với việc được bổ nhiệm làm Tổng Giám đốc, Bà Dương Thị Mai Hoa sẽ tiếp tục với định hướng lấy khách hàng làm trọng tâm và cùng với VIB thực hiện thành công tầm nhìn “Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam”.

**6 Tháng 09/2011:** VIB kỷ niệm 15 năm thành lập

VIB đã kỷ niệm 15 năm thành lập bằng một chuỗi hoạt động cho khách hàng và nội bộ bao gồm thi đua kinh doanh, chương trình khuyến mại cảm ơn khách hàng và các hoạt động truyền thông với thông điệp “15 năm – Dịch vụ từ trái tim”.

**7 Tháng 10/2011:** Cổ đông chiến lược Commonwealth Bank of Australia (CBA) tăng tỷ lệ sở hữu cổ phần tại VIB lên 20%

CBA đã hoàn thành việc đầu tư thêm 1.150 tỷ đồng vào VIB trong hoàn cảnh đầu tư nước ngoài tại Việt Nam đang bị thu hẹp do ảnh hưởng khủng hoảng kinh tế. Việc đầu tư này nhằm tăng cường cơ sở vốn, hệ số an toàn vốn, mở rộng cơ hội kinh doanh và quy mô hoạt động cho VIB. Theo đó tỷ lệ sở hữu cổ phần của CBA tại VIB đã tăng từ 15% lên 20% vốn điều lệ của VIB.

**8 Tháng 11/2011:** VIB ra mắt Dịch vụ Khách hàng doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (FDI)

VIB chính thức giới thiệu và ra mắt dịch vụ khách hàng doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (FDI).

Với thế mạnh về: Đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, am hiểu văn hóa các quốc gia và giới ngoại ngữ; Đội ngũ chuyên gia quốc tế và mạng lưới giao dịch rộng khắp toàn cầu từ cổ đông chiến lược CBA; Cơ cấu sản phẩm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng; Mạng lưới chi nhánh rộng khắp cả nước.

**9 Tháng 11/2011:** VIB nhận giải “Ngân hàng thanh toán xuất sắc” lần thứ 8 liên tiếp của Citigroup

Giải thưởng tôn vinh những ngân hàng thực hiện nghiệp vụ chuẩn xác, chuyên nghiệp trong quá trình xử lý điện thanh toán quốc tế qua hệ thống Citigroup, đạt tỉ lệ cao về điện xử lý tự động. VIB đã đưa vào áp dụng mô hình xử lý giao dịch tập trung cho toàn bộ hoạt động thanh toán quốc tế từ năm 2006. Đây được xem là mô hình xử lý nghiệp vụ ngân hàng tiên tiến được hầu hết các ngân hàng lớn trên thế giới áp dụng cho hoạt động thanh toán quốc tế.

**10 Tháng 12/2011:** IFC nâng hạn mức cho VIB trong chương trình Tài trợ thương mại toàn cầu

IFC – Tổ chức Tài chính Quốc tế, thành viên của Nhóm Ngân hàng Thế giới, đã gia tăng hạn mức cho VIB trong Chương trình Tài trợ Thương mại Toàn cầu lên 30 triệu USD trong bối cảnh thanh khoản toàn cầu đang bị thu hẹp. Tháng 2/2012, IFC lại tiếp tục gia tăng hạn mức tài trợ thương mại cho VIB từ 30 triệu USD lên 50 triệu USD. Kết quả này được đưa ra trên cơ sở nhận định tình hình tài chính khả quan của VIB, nhu cầu tài trợ vốn của khách hàng, và khả năng giải ngân hiệu quả nguồn vốn của VIB.

# Các con số phát triển qua 15 năm

**96.950** Tỷ VND  
 Tổng tài sản của VIB, tăng bình quân **54%** trong giai đoạn 2001 - 2011

**43.497** Tỷ VND  
 Dư nợ cho vay của VIB, tăng bình quân **58%** trong giai đoạn 2001 - 2011

**57.489** Tỷ VND  
 Huy động vốn của VIB, tăng bình quân **57%** trong giai đoạn 2001 - 2011

**8.160** Tỷ VND  
 Vốn chủ sở hữu của VIB, tăng bình quân **57%** trong giai đoạn 2001 - 2011

**4.250** Tỷ VND  
 Vốn điều lệ của VIB, tăng bình quân **50%** trong giai đoạn 2001 - 2011

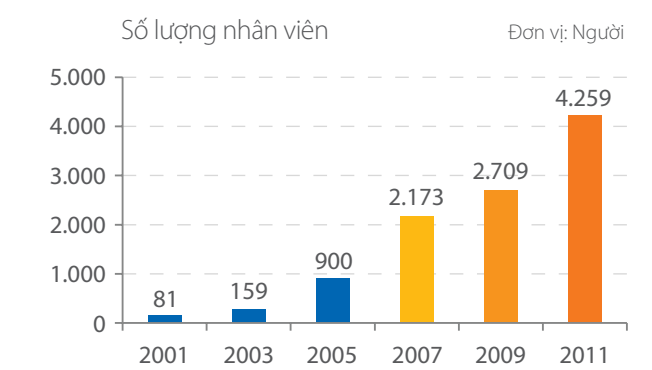
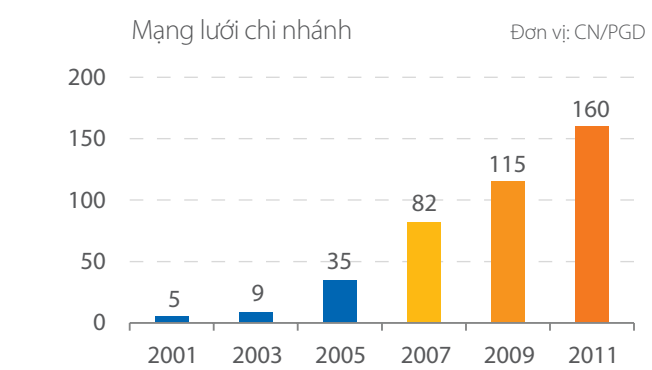
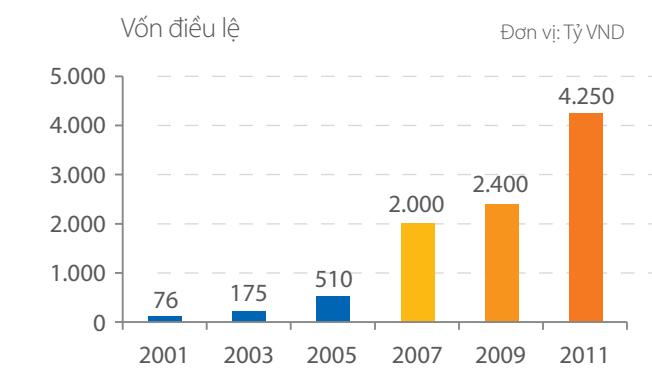
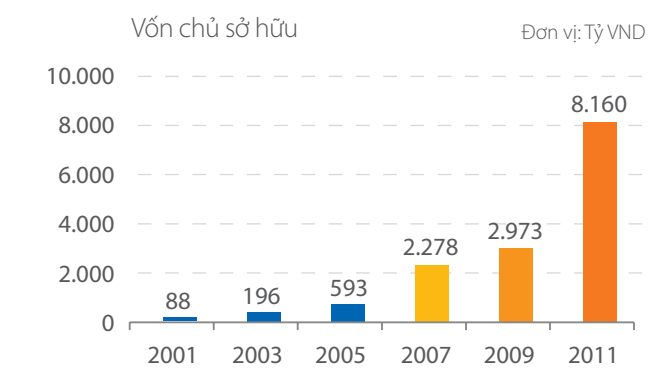
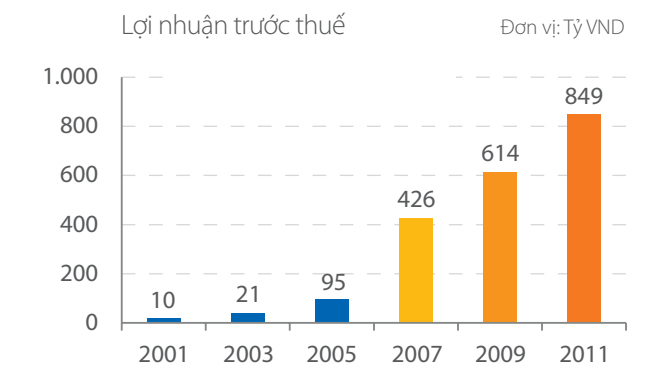
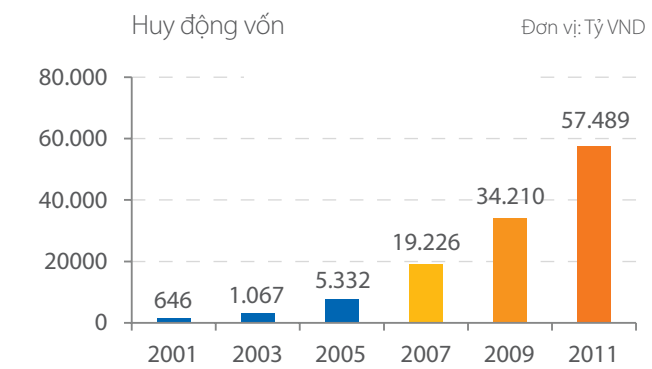
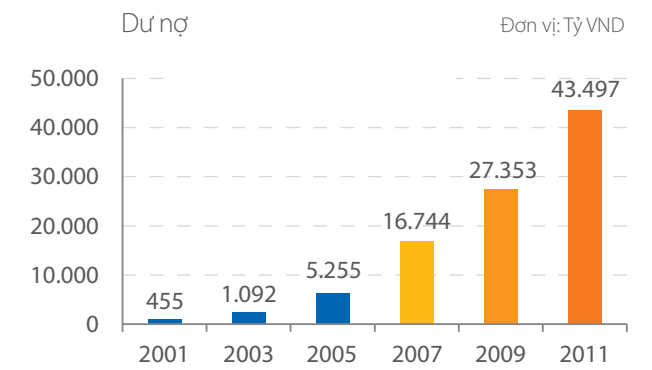
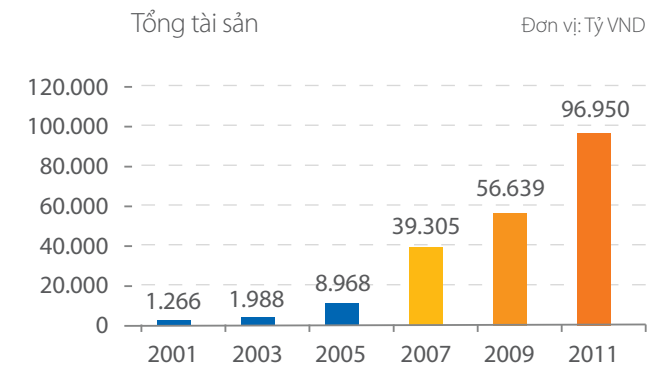
**849** Tỷ VND  
 Lợi nhuận trước thuế của VIB, tăng bình quân **56%** trong giai đoạn 2001 - 2011

**160** CN, PGD  
 Số lượng chi nhánh, phòng giao dịch của VIB, tăng bình quân **41%** trong giai đoạn 2001 - 2011

**4.259** Người  
 Số lượng cán bộ nhân viên của VIB, tăng bình quân **49%** trong giai đoạn 2001 - 2011

**191** ATM  
 Số lượng máy ATM của VIB

**2.600** POS  
 Số lượng máy chấp nhận thanh toán thẻ của VIB





" Hơn 15 năm qua, chúng tôi nỗ lực phục vụ khách hàng hơn cả những gì mà họ mong đợi, với sự chân thật, liêm chính và chuyên nghiệp. Đó là cách mà VIB phát triển kinh doanh. "

## BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG

- Dịch vụ Ngân hàng bán lẻ
- Dịch vụ Khách hàng doanh nghiệp
- Dịch vụ Khách hàng doanh nghiệp FDI
- Hoạt động kinh doanh Nguồn vốn và Ngoại hối
- Quản trị rủi ro
- Phát triển nguồn nhân lực & công tác đào tạo
- Tình hình triển khai các dự án chiến lược
- Đầu tư hệ thống công nghệ thông tin
- Công tác xây dựng thương hiệu



## Dịch vụ Ngân hàng bán lẻ

“ Năm 2011 tiếp tục là một năm khó khăn đối với thị trường ngân hàng bán lẻ nói chung do tác động từ tình hình kinh tế, các chính sách điều hành của nhà nước, tâm lý của khách hàng và cạnh tranh giữa các ngân hàng. Trong bối cảnh đó, VIB đã nỗ lực triển khai hàng loạt các sáng kiến trong kinh doanh, cải tổ cơ cấu hoạt động, đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng hệ thống mạng lưới chi nhánh nhằm xây dựng dịch vụ Ngân hàng bán lẻ hướng theo tiêu chuẩn quốc tế. ”

### Nâng cao năng lực cạnh tranh thông qua chuyển đổi chiến lược

Năm 2011, với khoản vốn góp thặng dư và chương trình chuyển giao năng lực (CTP) từ CBA, VIB tiếp tục đầu tư vào phát triển công nghệ, hệ thống mạng lưới, sản phẩm ngân hàng bán lẻ và chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao thị phần bán lẻ của VIB.

Tháng 8 năm 2011, VIB chính thức bổ nhiệm ông Richard Harris – chuyên gia CBA sang Việt Nam theo chương trình chuyển giao năng lực (CTP) đảm nhận chức vụ Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ. Ông Richard Harris đã có trên 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực ngân hàng. Ông đã gặt hái được rất nhiều thành công trong việc xác lập, thiết kế và triển khai các sáng kiến chuyển đổi cho hoạt động Ngân hàng Bán lẻ tại nhiều thị trường như Australia, Nhật Bản, Hong Kong và Indonesia. Cùng với đó, VIB đã áp dụng nhiều thay đổi quan trọng trong cơ cấu tổ chức các Phòng ban và đơn vị kinh doanh. VIB tiếp tục chuyển đổi thành công mô hình bán hàng và dịch vụ mới và đầu tư mạnh mẽ mở rộng hệ thống mạng lưới dịch vụ để đến gần khách hàng hơn, nâng cao khả năng phục vụ nhu cầu khách hàng một cách tối đa. Hệ thống đánh giá và quản trị hiệu quả làm việc đã được triển khai giúp cán bộ nhân viên đánh giá chính xác được hiệu quả công việc mà họ đạt được nhằm xây dựng văn hóa lấy hiệu quả công việc làm trọng tâm và lấy sự hài lòng của khách hàng làm thước đo thành công.

### Đa dạng hóa sản phẩm Ngân hàng bán lẻ và chương trình ưu đãi cho khách hàng

Năm 2011, VIB đã đầu tư không ngừng cải thiện hệ thống

sản phẩm dịch vụ để đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách hàng. Trong năm qua, một trong số sản phẩm cho vay then chốt VIB giới thiệu ra thị trường bán lẻ là sản phẩm Nguồn vốn phục vụ nhu cầu dân cư. Với sản phẩm này, VIB tiếp tục hỗ trợ các doanh nghiệp, cá nhân, hộ gia đình, hợp tác xã tiếp cận nguồn vốn để phục vụ sản xuất kinh doanh thông qua việc triển khai chương trình RDF (Dự án tài chính nông thôn). Tính đến hết tháng 12/2011, tổng dư nợ dự án RDF của VIB đạt 249 tỷ đồng, tăng gần 100% so với cùng kỳ năm 2010. VIB đứng trong nhóm 5 định chế tài chính giải ngân dự án RDF xuất sắc nhất và là định chế tài chính duy nhất được lựa chọn để phái đoàn Ngân hàng Thế giới (World Bank) đến thăm tiểu dự án giải ngân tại Thủy Nguyên, Hải Phòng. Bên cạnh đó, VIB đã giới thiệu và hoàn thiện nhiều sản phẩm nhằm hỗ trợ cá nhân kinh doanh và doanh nghiệp siêu nhỏ tiếp cận nguồn vốn ngân hàng. Trong năm 2011, VIB đưa ra chương trình Cho vay cá nhân kinh doanh với lãi suất ưu đãi giảm 1%/năm so với lãi suất cho vay thông thường với hạn mức 1.000 tỷ đồng. Bên cạnh đó, nhằm giúp khách hàng tiếp cận vốn nhanh và ưu đãi nhất, VIB đã điều chỉnh sản phẩm “Cho vay kinh doanh cá nhân” dành cho khách hàng là các cá nhân, chủ hộ kinh doanh có nhu cầu vay vốn. Theo đó, VIB chia sản phẩm này thành hai nhóm: cho vay bổ sung vốn sản xuất kinh doanh và cho vay đầu tư tài sản cố định. Với cam kết đồng hành cùng khách hàng và tuân thủ chặt chẽ quy định của Ngân hàng Nhà nước, VIB giữ tỉ lệ cho vay phi sản xuất ở mức 15,3% vào cuối năm 2011.

Về mặt huy động, thị trường vốn tiếp tục chứng kiến sự cạnh tranh quyết liệt giữa các ngân hàng. Trong hoàn cảnh đó, VIB định hướng duy trì nguồn khách hàng hiện tại và phát triển khách hàng mới thông qua việc cung



cấp dịch vụ khách hàng vượt trội, đảm bảo lợi ích lâu dài cho khách hàng đồng thời tuân thủ triệt để Chỉ thị 01 của Ngân hàng Nhà nước về đảm bảo trần lãi suất. VIB đã triển khai nhiều chương trình khuyến mãi với quà tặng hấp dẫn trong suốt năm 2011 để thu hút khách hàng như chương trình khuyến mại “Niềm vui chia sẻ, năm mới đủ đầy”, chương trình “Mát mùa hè, Ngọt yêu thương”, chương trình “Chung vui sinh nhật cùng hàng triệu khách hàng” và chương trình “Ba cơ hội trong tay, nhận ngay quà Tết” phục vụ nhân dịp Tết Âm lịch.

Là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên áp dụng mô hình kênh phân phối phi vật lý cùng với định hướng trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu thị trường và cung cấp dịch vụ không hạn chế về không gian và thời gian cho khách hàng, năm 2011, VIB đã không ngừng nỗ lực mở rộng phạm vi phục vụ khách hàng thông qua kênh giao dịch trực tuyến và mạng lưới ATM. VIB đã lắp đặt mới thành công 50 máy ATM, nâng tổng số máy ATM của VIB lên 191 vào cuối năm 2011. Tính đến thời điểm 15/12/2011, VIB là 1 trong 2 ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam có dịch vụ chống gian lận thẻ dành cho ATM (anti-skimming). Được sự hỗ trợ từ đội ngũ chuyên gia cao cấp từ CBA, VIB đã đưa ra một lộ trình và kế hoạch phát triển dịch vụ Internet banking và Mobile banking trong năm 2012, nhằm đưa VIB trở thành ngân hàng dẫn đầu thị trường về tính năng của mảng dịch vụ này.

Để khuyến khích khách hàng giao dịch không dùng tiền mặt, VIB đã liên tục giới thiệu các chương trình khuyến khích thanh toán thẻ và giao dịch trực tuyến cho khách hàng như “Khuyến mãi mùa thu” phối hợp cùng Vietnam Airlines, “Thứ Sáu khuyến mãi với Jetstar Pacific”, “Giảm 10% giá trị hóa đơn” cho khách hàng thực hiện thanh toán cước phí thuê bao di động trả sau Mobifone qua

Ngân hàng trực tuyến VIB4U, “Mua Kindle Fire từ eBay Việt Nam” giá ưu đãi qua Ngân hàng trực tuyến VIB4U hay các chương trình khuyến mãi dành cho thẻ VIB Chip MasterCard tại Parkson và Siêu thị điện máy Nguyễn Kim.... Các chương trình này đã thu hút sự quan tâm và tham gia của đông đảo khách hàng.

Không chỉ dừng lại ở đó, với việc xây dựng thành công mô hình quan hệ đối tác giữa khách hàng – ngân hàng – nhà cung cấp sản phẩm dịch vụ tại thị trường Việt Nam, trong năm 2011, VIB tiếp tục triển khai nhiều chương trình ưu đãi dành cho khách hàng mua xe ô tô tại các đối tác chiến lược Toyota Hải Phòng, Toyota Cần Thơ, Euro Auto tại Hà Nội và TP Hồ Chí Minh. Bên cạnh đó, VIB còn hợp tác chặt chẽ với các đối tác bất động sản lớn như Capital Land Hoàng Thành để hỗ trợ khách hàng có cơ hội sở hữu căn hộ tại các dự án như Kenton Residences, Mulberry Lane.



### Tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

Song song với việc đa dạng hóa sản phẩm, chất lượng dịch vụ cũng được xem là một trong những yếu tố quan trọng nhất thu hút khách hàng đến giao dịch tại một ngân hàng. Năm 2011 được nhận định là năm có môi trường kinh doanh khó khăn khi Ngân hàng Nhà nước liên tục áp dụng các biện pháp mạnh mẽ thắt chặt tăng trưởng tín dụng và việc chạy đua huy động vốn giữa các ngân hàng trên thị trường trong nỗ lực kiểm soát lạm phát của nền kinh tế chung. Trước tình hình đó, VIB đã nhanh chóng nắm bắt xu hướng phát triển chung, kịp thời chuyển hướng tập trung nguồn lực cho công tác nâng cao chất lượng dịch vụ với mục tiêu nâng cao sức cạnh tranh của thương hiệu VIB trên thị trường ngân hàng bán lẻ trong nước.

Điểm nhấn quan trọng trong công tác nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của VIB là chương trình "Khách hàng bí mật". Mục đích của chương trình nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ của các kênh phục vụ khách hàng chính như: Đơn vị kinh doanh bán lẻ và Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7 hàng tháng.

Qua số liệu thu thập và phân tích của chương trình, VIB nhận diện rõ những điểm mạnh, yếu trong chất lượng dịch vụ của mình và tìm kiếm giải pháp cải thiện. Tính đến hết Q4/ 2011, chương trình đã được triển khai nhân rộng tại 145 chi nhánh trên cả nước với kết quả rất đáng khích lệ: tổng số điểm "Khách hàng bí mật" trung bình các chi nhánh đạt được là 86% trong đó 47 chi nhánh đã đạt điểm 90% trở lên. Kết quả này thể hiện sự cố gắng nỗ lực rất lớn của các đơn vị kinh doanh.

Không chỉ dừng lại ở việc đánh giá trực tiếp tại các đơn vị, cuối năm 2011, chương trình "Khách hàng bí mật" còn được nhân rộng triển khai đối với Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7. Cuộc khảo sát "bí mật" đầu tiên được thực hiện cho Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7 từ tháng 11/2011 nhờ đó giúp cán bộ nhân viên VIB tập trung cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng và nâng cao hiệu quả làm việc.



### Tiếp tục mở rộng hệ thống mạng lưới theo chuẩn Quốc tế

Công tác phát triển mạng lưới chi nhánh tiếp tục được Ban lãnh đạo VIB chú trọng nhằm nâng cao độ nhận biết thương hiệu VIB trên thị trường, nâng cao tính cạnh tranh và tăng thị phần so với các ngân hàng cạnh tranh.

Tính đến hết năm 2011, hệ thống mạng lưới giao dịch của VIB đã đạt 160 chi nhánh và phòng giao dịch, tăng hơn 30 chi nhánh so với thời điểm cuối năm 2010. Trong đó hơn 130 chi nhánh đã được hoàn thiện theo mô hình kinh doanh và dịch vụ mới với thiết kế hiện đại tạo không gian giao dịch tiện nghi, thuận tiện đem lại cảm giác thoải mái cho khách hàng.

Số lượng chi nhánh mới, xây mới/ chuyển địa điểm trong nửa cuối năm 2011 tăng khoảng 500% so với 6 tháng đầu năm. Địa điểm được lựa chọn mở mới hoặc chuyển các đơn vị và ATM đều được xem xét đánh giá kỹ lưỡng và nhận định là những địa điểm có nhiều cơ hội kinh doanh tiềm năng để khai thác.

Năm 2012 được nhận định sẽ là năm còn khó khăn và thách thức hơn nhiều đối với lĩnh vực tài chính ngân hàng. Với định hướng ngân hàng bán lẻ, VIB sẽ tiếp tục củng cố nền móng hoạt động, thực hiện thành công chiến lược kinh doanh và hướng đến trở thành ngân hàng dẫn đầu thị trường về chất lượng dịch vụ và hình ảnh chi nhánh và là ngân hàng số 1 Việt Nam về tính năng dịch vụ Internet banking và Mobile banking.





## Dịch vụ khách hàng Doanh nghiệp

“ Trên cơ sở nền tảng được xây dựng qua 2 năm 2009 và 2010, năm 2011 VIB đã bắt đầu bút phá và khẳng định vị thế trên thị trường với việc phục vụ hơn 5.000 khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) mới, nâng tổng số khách hàng doanh nghiệp của VIB lên hơn 20.000 doanh nghiệp. Bên cạnh đó, VIB cũng không ngừng nâng cao năng lực trong việc phục vụ các khách hàng doanh nghiệp lớn có chọn lọc. Các chính sách sản phẩm và dịch vụ được phát triển, thiết kế phù hợp nhằm phục vụ theo đặc thù nhu cầu của các doanh nghiệp, trong đó chất lượng dịch vụ được tập trung ưu tiên đặt lên hàng đầu. ”

### Phát triển mạnh phân khúc Khách hàng doanh nghiệp SME

Năm 2011 là năm sáng kiến về nhận diện và phân khúc khách hàng mục tiêu do BCG – Công ty tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới tư vấn được VIB vận dụng tích cực vào thực tiễn kinh doanh mảng dịch vụ Khách hàng doanh nghiệp. Theo đó, định hướng kinh doanh mảng khách hàng này được thay đổi trở thành kinh doanh có trọng tâm theo phân khúc khách hàng mục tiêu và theo thế mạnh của VIB.

Đặc biệt, tại các vùng miền trọng tâm, hoạt động kinh doanh được thay đổi rõ nét nhất, đó là kinh doanh theo định hướng phân khúc khách hàng mục tiêu theo ngành xuất nhập khẩu quy mô vừa và nhỏ. Trên cơ sở đó, mỗi cán bộ kinh doanh khối KHDN đã nhận biết được nhu cầu của khách hàng và nỗ lực để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

Sự khó khăn chung của nền kinh tế đã ảnh hưởng rất lớn tới các doanh nghiệp nói chung, đặc biệt là các doanh nghiệp SME. Trong thời điểm nền kinh tế khó khăn, các doanh nghiệp SME khó tiếp cận với các nguồn vốn của ngân hàng, VIB đã triển khai rất nhiều gói ưu đãi lãi suất đặc biệt cho đối tượng khách hàng này như: Vốn Xuần 3.000 tỷ đồng, Gói ưu đãi 5.000 tỷ đồng, Gói ưu đãi lãi suất 100 triệu USD, 60 triệu USD... dành cho doanh nghiệp xuất nhập khẩu. VIB cũng tập trung dành những gói ưu đãi lãi suất cho những ngành hàng đặc thù trọng tâm như gói ưu đãi 1.500 tỷ đồng dành cho ngành Gỗ, 2.000 tỷ đồng dành cho ngành Gạo & Thủy sản, 2.000 tỷ đồng cho ngành thực phẩm..

Không những hiểu và đáp ứng nhu cầu về vốn lưu động của các doanh nghiệp SME, VIB còn hỗ trợ về nguồn vốn trung dài hạn với những ưu đãi rất lớn về lãi suất, thời gian ân hạn linh hoạt, thời hạn cho vay phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp.

Để đáp ứng nhu cầu thiếu hụt tài chính tạm thời của doanh nghiệp SME, VIB cũng cung cấp dịch vụ Thấu chi tài khoản với những tiện ích vượt trội như hạn mức thấu chi lớn, thủ tục vay vốn dễ dàng, thuận tiện, giảm tối đa lãi vay phải trả thông qua hệ thống thu nợ tự động của VIB.

Nhằm mang đến cho doanh nghiệp nhiều cơ hội kinh doanh hơn, luôn chủ động về nguồn vốn, VIB là một trong những ngân hàng tiên phong trong cung cấp dịch vụ Bao thanh toán nội địa tại thị trường Việt Nam. Sau hơn 6 năm triển khai và cung cấp dịch vụ bao thanh toán nội địa cho các doanh nghiệp, số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ và dư nợ sản phẩm liên tục tăng trưởng. Hiện VIB đã cung cấp dịch vụ bao thanh toán thường xuyên cho hơn 350 doanh nghiệp (100% là doanh nghiệp SMEs) và đáp ứng nhu cầu về vốn với giá trị hơn 2.200 tỷ đồng mà không yêu cầu tài sản bảo đảm.

### Dịch vụ Thanh toán quốc tế hiện đại

Với mô hình thanh toán tập trung hiện đại, VIB liên tục cải tiến chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của các doanh nghiệp xuất nhập khẩu. Năm 2011, VIB tiếp tục đầu tư về công nghệ, trang thiết bị và đội ngũ cán bộ giàu kinh nghiệm với mạng lưới ngân hàng đại lý uy tín rộng khắp trên toàn cầu. Với nguồn vốn ngoại tệ dồi dào, VIB đã cung cấp dịch vụ thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại có chất lượng cao cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu như chuyển tiền quốc tế nhanh, phát hành, thanh toán và tài trợ thư tín dụng nhập khẩu, thông báo và thanh toán thư tín dụng xuất khẩu, nhờ thu xuất nhập khẩu và phát hành bảo lãnh đối ứng nước ngoài. Các doanh nghiệp có thể thực hiện các giao dịch thanh toán quốc tế nhanh chóng, hiệu quả với độ an toàn bảo mật cao đạt tiêu chuẩn quốc tế thông qua dịch vụ ngân hàng trực tuyến VIB4U. VIB cũng đã được các đối tác định chế tài chính nước ngoài là các ngân hàng uy tín hàng đầu thế giới như Citibank Group, JPMorgan Chase và Wells Fargo, HSBC đánh giá cao và trao tặng giải

## Khách hàng doanh nghiệp

Với sự nỗ lực không ngừng, VIB mong muốn mang đến sự thành công, thịnh vượng và phát triển cho Doanh nghiệp.

### Chúng tôi luôn sẵn sàng để giúp bạn...

- ▶ Quản lý dòng tiền một cách hiệu quả nhất
- ▶ Hỗ trợ vốn tối ưu dành cho Doanh nghiệp Xuất nhập khẩu
- ▶ Cung cấp dịch vụ Bao thanh toán nội địa
- ▶ Giao dịch ngân hàng mọi lúc, mọi nơi
- ▶ Hỗ trợ các Doanh nghiệp có nhu cầu về ngoại tệ
- ▶ Cung cấp các giải pháp tài chính đáp ứng mọi nhu cầu về vốn lưu động



thường về thanh toán quốc tế xuất sắc.

Đặc biệt, năm 2011 với sự tiếp sức của cổ đông chiến lược CBA, VIB đã tiếp tục khẳng định sức mạnh trong hoạt động thanh toán quốc tế và tạo nhiều cơ hội kết nối các doanh nghiệp Xuất Nhập Khẩu Việt Nam với các đối tác trong nước và quốc tế.

Bên cạnh đó, các giải pháp tối ưu về FX cho các doanh nghiệp Xuất Nhập Khẩu là một phần không thể thiếu trong việc VIB cung cấp giải pháp trọn gói về thanh toán & tài trợ Xuất Nhập Khẩu. Các giải pháp này bao gồm cung cấp báo cáo phân tích biến động của thị trường về tỷ giá, tư vấn phòng ngừa rủi ro tỷ giá, đảm bảo đáp ứng 100% nhu cầu, giá cả cạnh tranh nhất trên thị trường. Các giải pháp này giúp các doanh nghiệp XNK luôn chủ động và nắm bắt nhanh các cơ hội kinh doanh khi thị trường diễn biến rất phức tạp.

### Quản lý dòng tiền ngày càng hiệu quả cho doanh nghiệp

Những gói giải pháp quản lý dòng tiền gồm quản lý các khoản phải thu, quản lý các khoản phải chi và quản lý tài khoản tập trung được VIB thiết kế để phục vụ theo đặc thù của từng doanh nghiệp với phương châm: Khách hàng chỉ cần giao dịch với duy nhất một ngân hàng cho tất cả yêu cầu quản lý thanh khoản.

Đối với dịch vụ Quản lý các khoản phải thu: VIB chính thức triển khai dịch vụ Thu hộ tiền điện EVN với thủ tục nhanh chóng và nhiều ưu đãi hấp dẫn, góp phần tạo ra kênh thu tiền điện mới cho EVN, cũng như mang tới rất nhiều sự thuận tiện cho khách hàng. Bên cạnh phát triển tiện ích mới trên, VIB tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ thu hộ tiền mặt định kỳ cho hệ thống doanh nghiệp Parkson, Sabeco và PVOIL nhằm quản lý dòng tiền dễ dàng, linh hoạt cho các doanh nghiệp.

Đối với dịch vụ Quản lý các khoản phải chi: Năm 2011 đánh dấu việc triển khai đa dạng các dịch vụ: Thanh toán lương Payroll qua tài khoản; Thanh toán cổ tức cho cổ đông công ty; Thanh toán thuế nội địa và thuế hải quan. Đặc biệt, 2011 là bước khởi động cho việc kết nối thành công cổng thông tin điện tử giữa VIB và Tổng cục thuế, Tổng cục Hải quan. Theo đó, khách hàng của VIB sẽ yên tâm thanh toán thuế nội địa và thuế hải quan tại các điểm giao dịch của VIB một cách nhanh chóng và chính xác.

Đối với dịch vụ Quản lý Tài khoản tập trung: Với lợi thế công nghệ hiện đại, VIB ngày càng khẳng định tính chuyên nghiệp trong việc tập trung và phân tách tiền tự động đem lại hiệu quả kiểm soát tài chính tốt nhất. Các khách hàng đang sử dụng dịch vụ này tại VIB gồm Tổng công ty dầu Việt Nam PVOIL, Công ty lọc hóa dầu Bình Sơn, Công ty bảo hiểm AAA....

Trong năm 2012, VIB sẽ kết hợp với Tổng Cục Thuế, Tổng cục Hải quan, Kho Bạc Nhà nước để triển khai dự án thu ngân sách Nhà nước. Với dịch vụ Thu ngân sách nhà nước của VIB, Doanh nghiệp sẽ được tiếp cận phương thức nộp thuế đơn giản, thuận tiện; được phục vụ nhanh chóng, chính xác, kịp thời trong việc hoàn thành nghĩa vụ thuế, được thông quan hàng hóa sớm nhất. Bên cạnh đó, doanh nghiệp còn được hỗ trợ thực hiện các thủ tục lập Tờ khai thuế và Bảng kê khai thuế, được tư vấn về các chính sách thuế và các quy trình, thủ tục nộp thuế, giúp doanh nghiệp tối ưu hóa dòng tiền nộp thuế qua VIB, tiết kiệm thời gian, chi phí và nguồn nhân lực để tập trung phát triển hoạt động kinh doanh.

Ngoài những nỗ lực phục vụ doanh nghiệp ngày một tốt hơn, VIB còn xây dựng những chính sách, ưu đãi để cung cấp một dịch vụ toàn diện cho cán bộ nhân viên doanh nghiệp với Dịch vụ Gói trả lương đa tiện ích Payroll. Tính đến cuối năm 2011, đã có hơn 600 doanh nghiệp mới sử





VIB tôn vinh các khách hàng Doanh nghiệp tiêu biểu

dụng dịch vụ này, nâng tổng số doanh nghiệp sử dụng Payroll lên 2.000 doanh nghiệp.

Năm 2012, VIB hướng tới tiếp tục cung cấp và phát triển mạnh dịch vụ thu hộ cho các đối tác là các nhà cung cấp điện, nước, viễn thông, bảo hiểm,...

#### Ngân hàng trực tuyến VIB4U – giao dịch mọi lúc mọi nơi

Số lượng doanh nghiệp sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến VIB4U ngày càng tăng lên. Năm 2011 có gần 1.000 doanh nghiệp mới sử dụng, nâng tổng số doanh nghiệp sử dụng dịch vụ này tại VIB lên 5.000 doanh nghiệp. Bên cạnh việc không ngừng nỗ lực cải tiến chất lượng, công nghệ để phục vụ khách hàng SME, năm 2011 đánh dấu một bước tiến lớn của dịch vụ Ngân hàng trực tuyến VIB4U với việc triển khai thành công dịch vụ đối với các khách hàng doanh nghiệp lớn, điển như: Tổng Công ty bảo hiểm AAA, Tổng Công ty Tin học HPT, Parkson Việt nam. Đồng thời, VIB cũng đưa ra các giải pháp đồng bộ, tích hợp quản lý dòng tiền và thanh khoản của doanh nghiệp dưới dạng gói sản phẩm, đáp ứng các mô hình công ty Mẹ - Con, Tổng Công ty - Công ty thành viên. Trong năm 2012, VIB tiếp tục đầu tư toàn diện dịch vụ Ngân hàng trực tuyến VIB4U và đưa dịch vụ này trở thành kênh giao dịch tiện ích và hiệu quả cho khách hàng.

#### Hoạt động Marketing đến khách hàng doanh nghiệp

Năm 2011 là năm hoạt động marketing đã vận dụng triệt các chiến lược do BCG tư vấn. Trên cơ sở nhận diện khách hàng mục tiêu, xác định được nhu cầu của khách hàng, hoạt động marketing tập trung mang lại giá trị tổng thể cho khách hàng thể hiện ngay ở từng thông điệp marketing, bộ công cụ marketing... Theo đó một loạt các chương trình được triển khai khá bài bản, chú trọng cho sản phẩm, dịch vụ trọn gói dành riêng cho các phân khúc khách hàng mục tiêu và từng vùng miền trọng tâm như các chương trình “VIB cùng Doanh nghiệp chào xuân 2011”, chương trình “Vốn xuân 3000 tỷ”... và các chương trình cho ngành hàng trọng tâm như “VIB hỗ trợ Doanh nghiệp thực phẩm khẳng định thương hiệu Việt”, ngành Gạo, Gõ...

Nhân kỷ niệm 15 năm thành lập, VIB đã triển khai chương trình “Ưu đãi lớn mừng sinh nhật thứ 15 – chung vui sinh nhật cùng hàng triệu khách hàng” với hàng nghìn ưu đãi, quà tặng, hàng triệu tấm thiệp được trân trọng trao tới khách hàng và đặc biệt là hàng triệu giao dịch đã được thực hiện trong chương trình và được hưởng ưu đãi hấp dẫn.

Ngoài ra, để khuyến khích tinh thần và tạo động lực cho các cán bộ kinh doanh, VIB đã vận dụng sáng kiến của BCG triển khai các chương trình thưởng trực tiếp như: chương trình Người phát triển khách hàng mục tiêu và thu phí dịch vụ tốt nhất; Người huy động VND/USD có kỳ hạn. Trong đó nổi bật là chương trình “WB’s champion – nhà vô địch khối KHDN” vào dịp sinh nhật 15 năm của VIB đã phát động một phong trào thi đua sôi nổi trên toàn hệ thống và góp phần đem lại một kết quả kinh doanh tốt cho VIB.



#### VIB không ngừng nâng cao vị thế với các đối tác trong và ngoài nước

Năm 2011, VIB đã đẩy mạnh tìm kiếm các đối tác tiềm năng, mở rộng quan hệ hợp tác với không chỉ các ngân hàng trong nước mà với rất nhiều các ngân hàng nước ngoài, các tổ chức chính phủ và phi chính phủ trên thế giới. Đặc biệt trong năm 2011, VIB đã rất thành công trong việc tăng cường hợp tác với một số các tổ chức tài chính quốc tế tầm cỡ như: ký kết thỏa thuận và được gia tăng hạn mức lên 50 triệu USD trong GTFP (Chương trình tài trợ thương mại toàn cầu), ADB tăng hạn mức lên cho VIB 35 triệu USD...

Năm 2011 đánh dấu sự kiện lớn của VIB – kỷ niệm sinh nhật lần thứ 15. Đây là một dịp để VIB thể hiện và cung cấp cho khách hàng những ‘trải nghiệm’ về một ngân hàng có chất lượng dịch vụ hàng đầu. Đó là những hình ảnh không gian giao dịch chuyên nghiệp và ấn tượng tại các chi nhánh, là chất lượng phục vụ của cán bộ nhân viên VIB, là phong cách phục vụ chuyên nghiệp với tiêu chuẩn quốc tế, là chất lượng phục vụ call center được nâng lên rõ rệt... Tất cả những điều đó đã làm nên một VIB “khác biệt và ấn tượng”, mang lại sự hài lòng và tin cậy cho khách hàng doanh nghiệp.

Năm 2011, VIB đã nỗ lực tiếp tục xây dựng nền tảng bền vững, tạo được sự bứt phá trong phát triển phân khúc khách hàng trọng tâm SMEs, tạo đà cho năm 2012 và thực hiện mục tiêu đưa VIB trở thành “Ngân hàng được các Doanh nghiệp SME tin cậy & lựa chọn nhất, đặc biệt trong lĩnh vực xuất nhập khẩu”.

Với những nền tảng vững chắc đã được xây dựng, năm 2012, tiếp tục nỗ lực không ngừng để nhận được sự tin cậy, ủng hộ của doanh nghiệp. Điều đó sẽ đạt được bằng chất lượng dịch vụ vượt trội, tinh thần phục vụ tận tâm và những giải pháp tài chính trọn gói cho các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp SMEs hoạt động trong lĩnh vực xuất nhập khẩu.

## Dịch vụ Khách hàng doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (FDI)



“ Trong năm 2009 và 2010, trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam gặp nhiều khó khăn do tác động của kinh tế thế giới, nguồn giải ngân vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài tại Việt Nam vẫn duy trì ở mức ổn định và đóng góp một phần quan trọng vào tổng vốn đầu tư toàn xã hội. ”

Năm 2010, các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (FDI) đã đóng góp 18,7% vào tổng sản phẩm quốc nội GDP, và 53,7% vào kim ngạch xuất khẩu của Việt Nam. (Nguồn: Tổng cục thống kê và Cục đầu tư nước ngoài). Nhận định đây là một phân khúc khách hàng hoạt động hiệu quả, có tốc độ tăng trưởng cao, và có khả năng mang lại cơ hội phát triển kinh doanh tốt, năm 2011 đánh dấu một bước triển khai chiến lược của VIB trong việc xây dựng một định hướng kinh doanh mới là phát triển phân khúc khách hàng doanh nghiệp FDI.

Sau hơn 6 tháng triển khai thử nghiệm, ngày 11/11/2011, Dịch vụ Khách hàng doanh nghiệp FDI của VIB chính thức ra mắt trên thị trường thông qua sự kiện “Ra mắt Khối Khách hàng doanh nghiệp FDI”. Tại buổi lễ ra mắt, VIB cũng đã ký kết hai hợp đồng hợp tác toàn diện với Công ty Bảo hiểm phi nhân thọ Fubon Việt Nam và Công ty TNHH Lotte Corallis Việt Nam.

Năm 2011, VIB đã tập trung vào phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, thiết lập mô hình kinh doanh và chuẩn dịch vụ đáp ứng được nhu cầu tiêu chuẩn quốc tế của khách hàng doanh nghiệp FDI tại Việt Nam. Đội ngũ nhân sự giàu kinh nghiệm từ chính VIB cũng như các ngân hàng nước ngoài, có khả năng ngoại ngữ chuyên nghiệp và hiểu biết chuyên sâu về các sản phẩm ngân hàng, có thể tạo ra những giá trị gia tăng đáp ứng nhu cầu khách hàng. Với chiến lược duy trì dịch vụ khách hàng

vượt trội, VIB luôn luôn chú trọng đến khả năng đáp ứng của sản phẩm và cung cấp những giải pháp thiết kế riêng cho khách hàng. Nhận định nguồn vốn đầu tư từ Đài Loan và Mỹ chiếm tỷ trọng lớn (khoảng 12% và 6%) trong cơ cấu vốn FDI vào Việt Nam hàng năm, VIB đã bước đầu thiết lập bộ phận khách hàng Đài Loan và bộ phận khách hàng Âu-Mỹ với các chuyên gia bản địa, và tiến tới sẽ thiết lập các bộ phận phục vụ riêng cho các nhóm khách hàng tiềm năng từ các quốc gia khác.

Sau 2 tháng chính thức ra mắt, dịch vụ Khách hàng doanh nghiệp FDI của VIB đã được khách hàng tiếp nhận một cách tích cực. Tính đến cuối năm 2011, đã có 50 khách hàng doanh nghiệp FDI mới đăng ký sử dụng dịch vụ và mở tài khoản, với số dư huy động từ các khách hàng này đạt 344 tỷ VND, và tổng doanh số mua bán ngoại tệ đạt 27 triệu USD.

Với những thành công ban đầu, VIB tự tin đã có thể khẳng định được thế mạnh riêng của một ngân hàng thương mại cổ phần đối với phân khúc khách hàng có vốn đầu tư nước ngoài.

Nếu năm 2011 là bước xây dựng nền móng và khởi động cho Dịch vụ Khách hàng doanh nghiệp FDI, thì năm 2012 là năm VIB hướng tới việc phát triển thị phần đối với nhóm khách hàng FDI thông qua việc:

• Nâng cao độ nhận biết thương hiệu trong cộng đồng doanh nghiệp FDI;

• Tiếp tục duy trì và không ngừng hoàn thiện dịch vụ khách hàng vượt trội;

• Phát triển đội ngũ cán bộ quản lý khách hàng;

• Tập trung phát triển các sản phẩm tài khoản tiền gửi thanh toán nội địa, tận dụng tối đa mạng lưới chi nhánh rộng rãi và hệ thống ngân hàng trực tuyến thuận tiện;

• Tối ưu hóa các kênh phân phối, tiếp tục lắp đặt máy ATM tại các vị trí chiến lược trong các khu công nghiệp, khu chế xuất và đặt quầy phục vụ khách hàng FDI tại một số chi nhánh trọng điểm;

• Đầu tư vào phát triển một số sản phẩm phục vụ cho hoạt động kinh doanh của khách hàng doanh nghiệp FDI như sản phẩm thu thuế hải quan, thu thuế nội địa, tài trợ xuất nhập khẩu, gói trả lương, tài trợ vốn lưu động/vốn trung dài hạn,....

Với việc giới thiệu và đầu tư phát triển dịch vụ khách hàng doanh nghiệp FDI, VIB đã đi tiên phong trong việc kết hợp dịch vụ tiêu chuẩn quốc tế và sự am hiểu địa phương nhằm cung cấp các sản phẩm linh hoạt và cạnh tranh cho các doanh nghiệp FDI, đồng hành cùng khách hàng phát triển sự nghiệp kinh doanh tại Việt Nam.





## Hoạt động kinh doanh Nguồn vốn và Ngoại hối

“ Năm 2011, hoạt động kinh doanh nguồn vốn và ngoại hối tiếp tục là mảng kinh doanh trọng tâm, đảm bảo thanh khoản cho VIB và đóng góp cho ngân hàng 387 tỷ lợi nhuận trước thuế, quản lý bảng tổng kết tài sản với gần 100.000 tỷ đồng. ”



### Nỗ lực vượt bậc trong kinh doanh ngoại hối

Là một trong 10 ngân hàng hàng đầu hoạt động kinh doanh ngoại hối trên thị trường liên ngân hàng góp phần tạo lập thanh khoản cho thị trường, năm 2011 doanh số giao dịch của VIB là 24,6 tỷ USD trong đó doanh số bộ phận liên ngân hàng tăng mạnh và đạt 14,7 tỷ USD (tương đương 234% kế hoạch năm 2011). Lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh ngoại hối vượt kế hoạch năm 2011 và đạt 109%.

Năm 2011, VIB cũng thành lập Bộ phận Kinh doanh ngoại tệ G7 và sản phẩm phái sinh nhằm đa dạng hóa các sản phẩm và hoạt động kinh doanh. Ngoài ra, hoạt động kinh doanh ngoại tệ mặt cũng tiếp tục phát triển mạnh tại Hà Nội và Hồ Chí Minh với số lượng khách hàng ngày một gia tăng.

### Áp dụng mô hình cung cấp dịch vụ ngoại hối mới cho khách hàng doanh nghiệp

Năm 2011, VIB đã triển khai dự án bán chéo sản phẩm ngoại hối nhằm mang lại một dịch vụ tốt hơn và nhiều tiện ích hơn cho các khách hàng doanh nghiệp. Theo đó,

- Khách hàng được tư vấn thị trường và cập nhật giá thường xuyên từ các chuyên gia kinh doanh ngoại hối của VIB.
- Khách hàng được cấu trúc giao dịch phù hợp với nhu cầu, bảo hiểm rủi ro tỷ giá tránh thua lỗ do sự biến động bất thường của tỷ giá ngoại tệ.
- Khách hàng được chăm sóc và cung cấp một gói sản phẩm toàn diện đáp ứng các nhu cầu đa dạng về dịch vụ ngân hàng.

Dự án bán chéo sản phẩm ngoại hối đã được thí điểm tại 2 vùng Đồng bằng Sông Cửu Long và Đăklăk với sự ra đời của 2 bộ phận kinh doanh ngoại hối tại Cần Thơ và Đăklăk chuyên phục vụ khách hàng tại địa phương với kết quả khả quan ở việc thích ứng mô hình tốt và doanh số/lợi nhuận tăng trên 190% so với cùng kỳ năm 2010.

Dự án sẽ được nhân rộng tại VIB vào quý 1 năm 2012 và mang lại dịch vụ vượt trội về sản phẩm ngoại hối cho khách hàng doanh nghiệp của VIB.

### Quản trị bảng cân đối tài sản và điều hành chính sách lãi suất linh hoạt

Năm 2011, VIB tiếp tục hoàn thiện và điều chỉnh linh hoạt cơ chế mua bán vốn nội bộ (FTP), tạo điều kiện để điều hòa nguồn vốn và điều hành lãi suất, quản trị thanh khoản một cách chủ động, hiệu quả hơn nhằm ứng phó với những biến động của thị trường và chính sách tiền tệ.

Ý thức được tầm quan trọng của công tác quản trị hệ thống, VIB đã có kế hoạch quản trị thanh khoản cụ thể phù hợp với kế hoạch kinh doanh của ngân hàng, đồng thời thực hiện chính sách đa dạng hóa các phương án đầu tư, kinh doanh, chú trọng nắm các tài sản có rủi ro thấp, tính thanh khoản cao cũng như linh hoạt trong việc huy động nguồn. VIB không chỉ huy động vốn từ các nguồn trong nước mà còn tiếp cận các nguồn từ các định chế tài chính quốc tế như IFC, ADB... Trên cơ sở đó, chất lượng Tài sản Có và Tài sản Nợ của ngân hàng được nâng cao, thanh khoản duy trì ổn định ngay cả trong giai đoạn căng thẳng thanh khoản của thị trường, giúp VIB tạo dựng niềm tin nơi khách hàng và tận dụng tốt các cơ hội kinh doanh, nâng cao vị thế của mình.

Các chỉ tiêu an toàn vốn theo Thông tư 13 và Thông tư 19 của NHNN được đảm bảo tốt trong năm 2011 và cao hơn nhiều so với mức quy định cụ thể như: Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR) đạt 14,48% cao hơn quy định của NHNN là 5,48%; Tỷ lệ khả năng chi trả cho ngày hôm sau đạt 26,39% so với quy định của NHNN là tối thiểu 15%; Tỷ lệ khả năng chi trả 7 ngày của VND, USD quy đổi (bao gồm USD và các loại ngoại tệ khác trừ EUR và GBP quy đổi USD) tương ứng 168,52% và 256,04% cao hơn so với mức tối thiểu 100% mà NHNN quy định.

Với những đánh giá tích cực, VIB được Ngân hàng Nhà nước xếp vào nhóm 1 về chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng năm 2012 và đứng trong nhóm 12 ngân hàng hàng đầu Việt Nam (G12).

### Tối ưu hóa tài sản hiện hữu của VIB và mở rộng kinh doanh mua bán có kì hạn giấy tờ có giá

VIB luôn cơ cấu một lượng tài sản có tính thanh khoản cao trong tổng tài sản của ngân hàng nhằm đảm bảo thanh khoản và các chỉ số an toàn hoạt động theo quy định của NHNN cũng như tạo lợi nhuận cho ngân hàng. Các tài sản này ngoài chức năng dự trữ thanh khoản thứ cấp còn được tận dụng tối ưu hóa cho mục đích kinh doanh nhằm sinh lợi cao nhất thông qua các nghiệp vụ trên thị trường trái phiếu, thị trường ngoại hối và thị trường tiền tệ. Cùng với đó, VIB phát triển mạnh các giao dịch mua bán kỳ hạn giấy tờ có giá để sử dụng tài sản cũng như mở rộng hạn mức đối tác trong bối cảnh hạn mức tín chấp thắt chặt.

### Quản trị rủi ro song song với phát triển kinh doanh trên thị trường tiền tệ

Trong năm 2011, một loạt các ngân hàng rơi vào tình trạng mất thanh khoản, không thanh toán được các hợp đồng tiền gửi đến hạn. Quan hệ vay - gửi trên thị trường tiền tệ chuyển từ quan hệ tín chấp sang quan hệ vay - gửi có tài sản đảm bảo.

Với hệ thống quản trị rủi ro chặt chẽ, cảnh báo sớm rủi ro thanh khoản, rủi ro đối tác cộng thêm kinh nghiệm vượt qua khủng hoảng trong lịch sử kinh tế thế giới của đối tác chiến lược CBA, VIB sớm nhận diện rủi ro đối tác từ đó có phản ứng kịp thời bao gồm: Thu hẹp các khoản tiền gửi tại các công ty tài chính, giảm bớt khối lượng vốn gửi tại các ngân hàng nhỏ, những ngân hàng có tình hình tài chính kém lành mạnh, có sự mất cân đối trong huy động thị trường 1 và giải ngân, đặc biệt là các ngân hàng có

danh mục giải ngân tập trung vào các ngành có hệ số quay vòng vốn thấp như bất động sản,... để hạn chế tối đa rủi ro có thể xảy ra.

Cùng với hoạt động quản trị rủi ro chặt chẽ, VIB cũng chủ động nắm bắt những cơ hội thị trường phù hợp với chính sách quản trị nội bộ để tạo lợi nhuận cho ngân hàng và kinh doanh tiền tệ vẫn là một kênh kinh doanh truyền thống mang lại lợi nhuận cao cho VIB.

Trong năm 2012, VIB tiếp tục thực hiện chính sách kinh doanh thận trọng trên thị trường tiền tệ, cân đối giữa rủi ro đối tác và mục tiêu kinh doanh, hỗ trợ thanh khoản cho hệ thống.

### Định hướng kinh doanh 2012

Năm 2012 được nhận định tiếp tục là một năm nhiều thách thức đối với nền kinh tế Việt Nam nói chung và ngành ngân hàng nói riêng. Tuy nhiên, những thách thức cũng gắn liền với những cơ hội, chính vì vậy, VIB đã xây dựng một kế hoạch tăng trưởng 42% so với năm 2011 ở mảng kinh doanh nguồn vốn và ngoại hối với những điểm trọng tâm như sau:

- Tiếp tục phát triển đội ngũ kinh doanh ngoại hối, triển khai mô hình bán chéo sản phẩm ngoại hối ra toàn hàng để cung cấp sản phẩm - dịch vụ có tính chuyên nghiệp cao cho khách hàng.
- Đẩy mạnh hoạt động mua bán có kì hạn trái phiếu với các ngân hàng, định chế tài chính.
- Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh ngoại hối nằm trong nhóm 5 nhà tạo lập thị trường về USD/VND
- Đầu tư và kinh doanh Trái phiếu Chính phủ & các loại giấy tờ có giá.
- Nghiên cứu phát triển các hoạt động về phái sinh tạo điều kiện cho VIB huy động/ hedging (Bảo hiểm rủi ro) các khoản trung và dài hạn.
- Tái cấu trúc danh mục đầu tư chứng khoán.



## Quản trị rủi ro

“ Trong bối cảnh nợ xấu của các ngân hàng Việt Nam gia tăng nhanh chóng ảnh hưởng đến hoạt động an toàn của hệ thống, vấn đề Quản trị rủi ro đã được Ban lãnh đạo VIB đặt lên hàng đầu trong năm 2011. Giữ được chất lượng tín dụng tốt, kiểm soát được nợ xấu và ngăn chặn được rủi ro hoạt động do các hành vi gian lận, lừa đảo, vi phạm đạo đức nghề nghiệp v.v... VIB sẽ trở nên an toàn hơn để đảm bảo phát triển bền vững trong những năm tới. Cùng với sự hỗ trợ thông qua chuyển giao năng lực từ cổ đông chiến lược CBA – một trong những Ngân hàng an toàn hàng đầu thế giới - VIB đang ngày càng hoàn thiện về cấu trúc, khung và chính sách quản trị rủi ro. ”

### Các kết quả đạt được năm 2011

#### Quản lý rủi ro tín dụng

Nhận diện được những rủi ro và nguy cơ từ thị trường có thể ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp đến hoạt động cấp tín dụng và gây ra nguy cơ tổn thất cho VIB, Hội đồng quản trị và Ban điều hành VIB đã chú trọng đẩy mạnh công tác quản trị rủi ro tín dụng trên toàn hệ thống. Dự án Rà soát Danh mục tín dụng của VIB đã được thực hiện bởi Công ty Kiểm toán Earn & Young và dưới sự giám sát của các chuyên gia tư vấn đến từ CBA. Phạm vi công việc của dự án là rà soát toàn bộ danh mục tín dụng và kiểm tra các quy trình cấp tín dụng của VIB nhằm cung cấp những đánh giá độc lập về danh mục tín dụng của ngân hàng, xác định những điểm yếu làm suy giảm chất lượng tín dụng và tăng nợ xấu cần phải khắc phục trong thời gian tới.

Từ báo cáo đánh giá của dự án, VIB đã triển khai nhiều hoạt động tăng cường quản trị rủi ro tín dụng như: Tiến hành xây dựng khẩu vị rủi ro tín dụng phù hợp, rà soát hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ, quy trình thẩm định và phê duyệt, quy trình thẩm định và quản lý Tài sản bảo đảm để tăng cường kiểm soát tín dụng đầu nguồn; song song với việc rà soát và cải tiến quy trình giám sát tín dụng, xây dựng quy chế tuân thủ, quy trình quản lý nợ và thu hồi nợ nhằm cải thiện chất lượng quản trị tín dụng cuối nguồn. Cùng với những nỗ lực của tất cả các cán bộ quản trị tín dụng, đặc biệt là đội ngũ thu hồi nợ, kết quả trong năm 2011, tổng nợ xấu thu hồi được là gần 600 tỷ đồng, vượt kế hoạch được giao.

Năm 2011, VIB đã quyết định triển khai Dự án cải tổ quản trị tín dụng (CMTP) với sự hỗ trợ của các chuyên gia CBA. Đây là dự án có ý nghĩa quan trọng trong công tác quản trị rủi ro tín dụng của VIB năm 2011 và các năm tiếp theo.

#### Quản lý rủi ro hoạt động (QLRRHĐ)

Mô hình QLRRHĐ tại VIB được triển khai theo mô hình 3 tầng bảo vệ:

- Tầng bảo vệ thứ nhất: Được thực hiện tại các đơn vị trực tiếp kinh doanh và các bộ phận hỗ trợ vận hành.
- Tầng bảo vệ thứ hai: Được thực hiện tại các đơn vị quản lý trong đó phòng QLRRHĐ được tăng cường vai trò quản lý và là đơn vị chịu trách nhiệm chính, làm đầu mối phối hợp quản lý, kiểm tra hoạt động của các đơn vị trực tiếp kinh doanh.
- Tầng bảo vệ thứ ba: Được thực hiện bởi bộ phận kiểm toán nội bộ, thực hiện chức năng kiểm soát rủi ro độc lập, không tham gia hoạt động tác nghiệp và quản lý điều hành.

VIB đã đạt được nhiều thành tựu đáng kể trong công tác QLRRHĐ năm 2011 như: Tổ chức rà soát, chỉnh sửa các quy trình quy định nội bộ nhằm phòng ngừa lỗ hổng gây rủi ro hoạt động; Chỉnh sửa bộ quy trình quy định hoạt động phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và trừng phạt kinh tế thương mại (AML/ CTF/ETS) nhằm tuân thủ theo các quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước; Triển khai thành công Dự án Kế hoạch duy trì tính liên tục trong kinh doanh nhằm có phương án dự phòng khi có sự cố xảy ra. Ngoài ra, VIB còn xây dựng thành công hệ thống cảnh báo tự động thời gian thực nhằm tăng cường kiểm soát rủi ro thể.

#### Quản lý rủi ro thị trường

Rủi ro thị trường trong hoạt động của tổ chức tín dụng là rủi ro tiềm ẩn có tác động tiêu cực đến thu nhập và vốn của tổ chức tín dụng đó do những biến động bất lợi của các yếu tố thị trường như lãi suất, tỷ giá, giá chứng khoán và giá hàng hóa...

Đối với VIB, việc nhận diện rủi ro và đưa ra các phương án tối ưu nhằm giảm thiểu rủi ro luôn là mục tiêu được quan tâm, đặc biệt là trong những năm gần đây. Hoạt động quản lý rủi ro thị trường ở VIB đã và đang có những bước chuyển mình mạnh mẽ từ việc quản lý rủi ro phần lớn gắn với mục đích tuân thủ sang mục tiêu tạo giá trị và góp phần tạo ra các chiến lược kinh doanh hiệu quả hơn. Với những công cụ quản lý rủi ro hiệu quả, hạn mức được kiểm soát chặt chẽ, cảnh báo kịp thời các rủi ro tiềm ẩn, VIB đã thực hiện tốt công tác quản lý rủi ro thị trường trong năm 2011 và vững vàng vượt qua những thách thức của nền kinh tế.

Đối với hoạt động ngoại hối, các hạn mức trạng thái cho từng loại tiền tệ và hạn mức cắt lỗ cũng được thiết lập và thay đổi cho phù hợp với từng giai đoạn. Việc quản lý rủi ro kinh doanh ngoại hối đã đi đến từng mảng hoạt động cụ thể (như ngoại hối liên ngân hàng, ngoại hối chi nhánh, giao dịch ngoại tệ mặt...) thay vì chỉ đơn thuần kiểm soát hạn mức trạng thái theo các cấp hội sở và chi nhánh.

Bên cạnh đó, việc đánh giá rủi ro thị trường và tác động tới các tỷ lệ an toàn đối với các đề xuất kinh doanh, sản phẩm mới, sản phẩm sửa đổi bổ sung; tư vấn các giải pháp nhằm hạn chế các rủi ro được nhận diện cũng được thực hiện thường xuyên, giúp các đơn vị kinh doanh cũng như các cấp lãnh đạo có cái nhìn tổng thể hơn trước khi đưa ra quyết định.

### Định hướng công tác quản trị rủi ro năm 2012

#### Quản lý rủi ro tín dụng

Trong chương trình quản lý rủi ro tín dụng năm 2012, với mục tiêu tăng trưởng tín dụng an toàn, kiểm soát nợ quá hạn và nợ xấu đạt tỉ lệ cho phép, VIB định hướng sẽ tập trung vào các điểm quan trọng sau: Xây dựng khung quản trị rủi ro/khẩu vị rủi ro tín dụng cho từng loại rủi ro có thể gặp phải, chi tiết đến từng phân khúc khách hàng/ngành hàng, phù hợp với tình hình thị trường và đặc thù hoạt động của VIB; Kiểm soát nợ nhóm 1 rủi ro cao và nợ

nhóm 2 bằng việc xây dựng mô hình trung tâm quản lý nợ nhằm đưa ra các công cụ cảnh báo, tập trung ngăn chặn và thu hồi nợ; Nâng cao chất lượng công tác thẩm định và lựa chọn khách hàng thông qua việc đào tạo và triển khai Bộ mẫu biểu tín dụng mới; Tăng cường công tác kiểm tra và giám sát sau giải ngân; Chỉnh sửa và triển khai Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ; Rà soát và xây dựng hệ thống báo cáo tín dụng;...

Với sự tư vấn của đội ngũ chuyên gia tín dụng giàu kinh nghiệm từ CBA, cộng với những nỗ lực làm việc của toàn bộ cán bộ nhân viên quản trị tín dụng, Dự án Cải tổ quản trị tín dụng (CMTP) đang được kỳ vọng sẽ mang lại mô hình quản lý tín dụng mới tiên tiến giúp nâng cao năng lực quản trị rủi ro tín dụng và tăng trưởng tín dụng có chất lượng cao tại VIB trong năm 2012.

#### Quản lý rủi ro hoạt động

Năm 2012, VIB tiếp tục triển khai hệ thống Kiểm soát nội bộ theo mô hình ba tầng bảo vệ, tăng cường công tác quản trị rủi ro trong việc đảm bảo an toàn và hiệu quả hoạt động cho Ngân hàng, với các hạng mục triển khai như: Tiến hành triển khai thí điểm Quy trình tự đánh giá rủi ro và kiểm soát cho khối Ngân hàng bán lẻ; Rà soát – đánh giá lỗ hổng và đề xuất phương án thắt chặt rủi ro hoạt động trong đánh giá, tăng cường quản lý rủi ro thẻ tín dụng; Thành lập Dự án rà soát và củng cố hệ thống kiểm soát nội bộ, đảm bảo tuân thủ thông tư 44/2011 của NHNN và tiếp tục triển khai dự án Kế hoạch duy trì tính liên tục trong kinh doanh.

#### Quản lý rủi ro Thị trường

VIB tiếp tục nâng cao năng lực quản trị rủi ro thị trường thông qua công tác xây dựng kế hoạch và triển khai các giải pháp công nghệ quản trị rủi ro thị trường chuyển giao từ cổ đông chiến lược CBA. Đồng thời, triển khai các dự án nâng cao năng lực quản lý rủi ro thị trường, đi kèm với việc ban hành các chính sách văn bản quy trình quy định hướng tới các chuẩn mực của Basel.

## Phát triển nguồn nhân lực và công tác đào tạo

“Việc đón đầu và nuôi dưỡng nhân tài chính là một trong những yếu tố tạo nên thành công của VIB trong việc tiếp cận và thu hút nguồn nhân lực trẻ, giàu tính sáng tạo và đam mê công việc.”



### Tăng trưởng nhanh về số lượng nhân sự

Năm 2011 đánh dấu sự tăng trưởng nhanh chóng về nhân sự của VIB với số lượng hơn 4.000 CBNV tính đến hết ngày 31/12/2011. Cùng với việc đầu tư mạnh mẽ mở rộng hệ thống đơn vị kinh doanh để chiếm lĩnh thị phần và thu hút thêm khách hàng tại nhiều tỉnh thành trên toàn quốc, VIB đã tuyển dụng thêm một số lượng lớn nhân sự trên toàn quốc để phục vụ hoạt động kinh doanh tại các chi nhánh/phòng giao dịch mới. Trong số đó, hơn 88% nhân sự có bằng đại học, cao đẳng, 6% có bằng cao học. Đây là nguồn lao động trẻ, có trình độ và tinh thần cầu tiến, được xác định là nguồn lực cốt lõi cho việc triển khai các chiến lược kinh doanh của ngân hàng.

Năm 2012, VIB sẽ tiếp tục củng cố chất lượng nhân sự, tập trung củng cố hệ thống cơ cấu, chức năng nhiệm vụ đồng bộ với chiến lược phát triển của ngân hàng.

### Chuyển mình trong hoạt động tái cấu trúc Ngân hàng

Trong năm 2011, với sự hỗ trợ của các chuyên gia CBA, đội ngũ nhân sự của VIB đã được tiến hành tuyển dụng, đào tạo và nâng cao trình độ để hòa nhập và đáp ứng yêu cầu của đội ngũ chuyên gia nước ngoài. Các dự án, trong đó có dự án Nhân sự đã và đang được triển khai để hoàn thiện các quy chế, chính sách nhân sự, chế độ phúc lợi xây dựng theo đúng chuẩn quốc tế đảm bảo sự công bằng, minh bạch và thu hút nhân tài. Trên thị trường tuyển dụng nhân sự, VIB đã trở thành một hình ảnh đại diện cho 1 ngân hàng năng động, sung sức và luôn hướng tới sự thay đổi để hoàn thiện hơn.

### Phát triển công tác đào tạo

Năm 2011 đánh dấu bước chuyển mình trong công tác đào tạo của VIB với việc các chuyên gia đào tạo của CBA đã hợp tác và chuyển giao năng lực trong công tác đào tạo cho VIB, xây dựng những nền móng cơ bản và vững vàng nhất cho hoạt động đào tạo của ngân hàng. Các chương trình đào tạo, lộ trình nghề nghiệp và các bộ kỹ năng làm

việc cho cán bộ nhân viên các cấp đã được thực hiện một cách khẩn trương.

Hai Trung tâm đào tạo với đầy đủ các trang thiết bị theo tiêu chuẩn quốc tế tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh được đưa vào sử dụng đã phần nào đáp ứng được nhu cầu đào tạo của các cán bộ VIB trên khắp cả nước với tổng số hơn 5000 lượt đào tạo trong năm 2011. Bên cạnh các trang thiết bị và phòng học hiện đại, các chương trình đào tạo cũng liên tục được cải tiến, cập nhật để phù hợp với tình hình kinh doanh thực tế tại VIB. Các khóa học mới liên tục được giới thiệu và đưa vào giảng dạy không chỉ bởi các giảng viên nội bộ mà còn có sự đóng góp nhiệt tình của các giảng viên kiêm chức – những cán bộ VIB đầy kinh nghiệm và tâm huyết với công tác đào tạo nguồn nhân lực. Các chương trình đào tạo dành cho lãnh đạo và các chương trình đào tạo chuyên sâu cũng được đưa vào thí điểm nhằm đánh giá và tạo tiền đề cho những chương trình trọng điểm dự kiến sẽ được triển khai trong năm 2012. Điểm đổi mới sau mỗi chương trình đào tạo là việc xem xét và rút kinh nghiệm đào tạo từ các bản đánh giá của học viên để có những thay đổi thích hợp và kịp thời. Những giáo trình, tài liệu đào tạo của VIB được xây dựng dựa trên những giáo trình chuẩn của quốc tế và có bổ sung các ý tưởng của các giảng viên nội bộ để có thể chuẩn hóa theo nhu cầu đào tạo của VIB. Từ cán bộ nhân viên mới đến đội ngũ lãnh đạo cấp cao, VIB luôn cung cấp các khóa đào tạo cần thiết để có thể cung cấp đầy đủ kiến thức, kỹ năng giúp cho họ hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình, có thể đi qua từ khóa đào tạo hội nhập ban đầu đến các khóa đào tạo về kỹ năng mềm, kiến thức chuyên môn, phần mềm máy tính, và tiếng Anh chuyên ngành.... Đây chính là điểm mạnh tạo nên sự khác biệt của VIB trên thị trường và trong hoạt động phát triển nguồn nhân lực, và là một quyền lợi phi vật chất dành cho cán bộ nhân viên VIB.

Ngoài các chương trình đào tạo do các giảng viên nội bộ giảng dạy, VIB còn ký hợp đồng hợp tác với các tổ chức giáo dục và đào tạo lớn, có uy tín và kinh nghiệm, đáp

ứng được nhu cầu đào tạo theo chuẩn mực quốc tế mà VIB đang hướng đến để giúp cán bộ nhân viên bổ sung và cập nhật các kiến thức mới trong công việc.

Trong năm 2012, mục tiêu của VIB là đào tạo trên 12.000 lượt trên toàn ngân hàng, trong đó khoảng 60 cán bộ tiềm năng sẽ tốt nghiệp Chương Trình Đào Tạo Giám Đốc Chi Nhánh sẽ là nguồn nhân lực đảm bảo cho sự phát triển mạng lưới các chi nhánh mới trong tương lai. Cũng trong năm nay, VIB sẽ khởi động chương trình Hệ thống Quản lý Đào tạo, E-learning và Chương Trình Quản Lý Tài năng. Việc ra đời của Hệ thống Quản lý Đào tạo nhằm tối ưu hóa công tác quản lý đào tạo, giảm chi phí nguồn nhân lực, thời gian, hỗ trợ chuẩn hóa hệ thống dữ liệu về đào tạo trong VIB, và đặc biệt giúp đa dạng hóa các phương thức đào tạo: đào tạo trực tuyến, đào tạo kết hợp, đào tạo tại chỗ, cũng như huấn luyện kèm cặp trong công việc. Chương Trình Quản Lý Tài năng là chương trình phát triển những cá nhân có năng lực đặc biệt và có nhiều đóng góp tích cực cho VIB. Mục đích chính của chương trình là xây dựng nguồn nhân lực vững chắc cho các kế hoạch phát triển kinh doanh của ngân hàng trong năm 2012 và các năm tiếp theo. Bên cạnh việc đầu tư mạnh mẽ vào xây dựng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực có trình độ cao theo chuẩn mực quốc tế, để có thể phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp nhất, VIB cũng hướng tới xây dựng môi trường làm việc mà mỗi cán bộ nhân viên được phát huy tối đa năng lực và nhiệt tình của mình đóng góp vào thành công chung của VIB tại thị trường ngân hàng Việt Nam.

### Hoạt động Xây dựng và phát triển nguồn nhân lực

Xây dựng và phát triển nguồn lực là một hoạt động đòi hỏi sự đầu tư dài hạn với cam kết cao. Trong những năm vừa qua, VIB đã chú trọng đầu tư cho công tác xây dựng phát triển nguồn nhân lực để đáp ứng yêu cầu phát triển kinh doanh và chiến lược chuyển đổi của ngân hàng.

Việc đón đầu và nuôi dưỡng nhân tài chính là một trong những yếu tố tạo nên thành công của VIB trong việc tiếp cận và thu hút nguồn nhân lực trẻ, giàu tính sáng tạo và đam mê công việc. Trong năm 2011, VIB đã triển khai các hoạt động phát triển Nguồn nhân lực một cách hiệu quả như: Triển khai các chương trình hợp tác toàn diện với các Trường Đại học/Trung tâm đào tạo hàng đầu tại Việt Nam như: Đại học Ngoại thương, Học viện Ngân hàng, Trung tâm đào tạo và quản lý Pháp-Việt với tư cách là nhà tài trợ chính nhiều hoạt động cho nhà trường và trung tâm; Tham gia và tài trợ hội chợ việc làm, các diễn đàn trao đổi nghiệp vụ, hội thảo về nhân sự. Thông qua các hoạt động này, VIB đã tạo dựng được hình ảnh là nơi sẵn sàng tiếp nhận những tài năng, là "Nhà tuyển dụng được lựa chọn" đối với các ứng viên tiềm năng của VIB.



## Tình hình triển khai dự án chiến lược



### Tình hình triển khai các dự án chuyển đổi chiến lược của VIB

Theo tư vấn của Tập đoàn tư vấn Boston Consultant Group (BCG), năm 2009 VIB đã xây dựng Chiến lược kinh doanh mới nhằm mở rộng và tận dụng các cơ hội của thị trường. Để theo đuổi mục tiêu trên, VIB đã triển khai Chương trình Chuyển đổi thông qua việc thực hiện một loạt các sáng kiến chiến lược. Nhiều dự án đã được triển khai và đưa vào áp dụng thực tế, góp phần tăng cường nền tảng hoạt động của VIB. Kết quả triển khai một số dự án tính đến hết năm 2011:

**Dự án Chuyển đổi Chi nhánh** đã thực hiện chỉnh trang bộ mặt công sở mới và áp dụng mô hình Bán hàng và Dịch vụ mới tại hơn 140 Chi nhánh/Phòng giao dịch trên toàn quốc, giúp xây dựng nên một hình ảnh đặc trưng của VIB đồng thời cung cấp đến các khách hàng của VIB những trải nghiệm mới.

“...VIB đã triển khai Chương trình Chuyển đổi thông qua việc thực hiện một loạt các sáng kiến chiến lược. Nhiều dự án đã được triển khai và đưa vào áp dụng thực tế, góp phần tăng cường nền tảng hoạt động của VIB...”

**Dự án Xác định và thiết lập các phân khúc khách hàng cá nhân** đã hoàn thành việc xác định các phân khúc khách hàng cá nhân theo dòng sản phẩm, theo nhóm tuổi và hoàn thành phiên bản 1 phân khúc khách hàng cá nhân theo vùng nhằm giúp Khối Ngân hàng bán lẻ phát triển sản phẩm, dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

**Dự án Xây dựng chương trình phát triển sản phẩm** đã hoàn thành Quy trình tổng thể xây dựng chương trình phát triển sản phẩm mới cho hai khối Khách hàng Bán lẻ và Khách hàng Doanh nghiệp giúp công tác phát triển sản phẩm của 2 khối này trở nên nhanh chóng và bài bản hơn.

**Dự án Kế hoạch duy trì tính liên tục trong kinh doanh giai đoạn 1 (BCP)** đã hoàn tất việc xây dựng Chính sách Quản lý tính liên tục trong kinh doanh đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn Quốc tế - Basel II liên quan đến công tác quản lý rủi ro vận hành.

**Dự án Triển khai Dự phòng mạng và An ninh mạng (giai đoạn 1):** Việc cải tạo cơ sở hạ tầng của hệ thống mạng và an ninh mạng trong trung tâm dữ liệu và các chi nhánh đã được tiến hành nhằm tăng cường năng lực dự phòng mạng và quản trị an ninh mạng của ngân hàng.

**Dự án Xây dựng Hệ thống Quản trị hiệu quả làm việc** đã triển khai thành công hệ thống Mô tả công việc (JDs) và Tiêu chí đánh giá hiệu quả làm việc (KPIs) cho các vị trí trên toàn VIB và áp dụng cơ chế thưởng hiệu quả cho đội ngũ nhân viên trực tiếp kinh doanh. Việc áp dụng các kết quả của dự án vào thực tế hoạt động đã giúp tăng cường trách nhiệm và sự gắn kết của nhân viên với ngân hàng, góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng của VIB.

**Dự án Xây dựng Hệ thống Báo cáo quản trị (MIS)** đã xây dựng báo cáo quản trị hàng tuần và hàng tháng cho cán bộ nhân viên trực tiếp kinh doanh nhằm hỗ trợ và đo lường kết quả làm việc ở các mức cá nhân, chi nhánh và vùng.

**Dự án Thử nghiệm Mạng nội bộ VIB (Intranet)** đã xây dựng được phiên bản 1 của mạng nội bộ VIB và tiếp tục hoàn thiện nội dung, chức năng để nâng cao trải nghiệm cho người sử dụng.





## Đầu tư hệ thống công nghệ thông tin



“ Công nghệ thông tin luôn luôn là nền tảng quan trọng và cốt lõi cho sự phát triển của ngân hàng. Nhận thức được vai trò của công nghệ thông tin, đồng thời hướng tới trở thành một ngân hàng hiện đại, cung cấp các sản phẩm – dịch vụ tiện ích cho khách hàng, VIB đã đầu tư nguồn lực con người và vật chất để phát triển hệ thống công nghệ thông tin phục vụ cho việc phát triển kinh doanh và phục vụ khách hàng được tốt hơn. ”

Năm 2011, VIB đã tập trung triển khai một số dự án quan trọng về công nghệ thông tin, cho phép các chi nhánh/phòng giao dịch cung cấp các dịch vụ tốt hơn, nhanh hơn cho khách hàng của VIB. Bao gồm:

- Ra mắt website mới của VIB tại địa chỉ www.vib.com.vn. Không chỉ là một trang thông tin đơn thuần, website mới của VIB tích hợp nhiều công cụ tính toán, cung cấp những thông tin sản phẩm, công cụ lựa chọn sản phẩm giúp khách hàng dễ dàng tìm hiểu thông tin và có những quyết định đầu tư tài chính tốt nhất.
- Với sự hỗ trợ của các chuyên gia CBA, VIB đã xây dựng mạng nội bộ VIBnet với nhiều công cụ và tính năng hiện đại. Mạng nội bộ là công cụ truyền thông nội bộ cung cấp thông tin giúp cho các bộ nhân viên tại chi nhánh phục vụ khách hàng được tốt hơn.
- Hoàn thiện hạ tầng công nghệ bao gồm: thiết kế hệ thống, phát triển ứng dụng, phát triển kết nối thực hiện kiểm tra chất lượng sản phẩm để triển khai thành công dịch vụ Thanh Toán hóa đơn cho phép khách hàng của EVN, khách hàng cục Hải Quan Việt Nam và Kho Bạc Nhà

nước trả tiền hóa đơn thông qua các chi nhánh của VIB. Trong năm 2012, VIB sẽ tiếp tục thực hiện kết nối với nhiều đối tác, cho phép khách hàng linh hoạt hơn trong việc quản lý các khoản chi trả và giao dịch tài khoản của mình.

- Đầu tư nâng cấp tính bảo mật và ổn định cho hệ thống ngân hàng điện tử và mạng chi nhánh để đảm bảo cung cấp dịch vụ an toàn và ổn định cho khách hàng
- Triển khai Hệ thống Báo cáo quản trị (MIS) cho phép các cán bộ nhân viên tại chi nhánh có thể đo lường và quản lý mục tiêu bán hàng và những kết quả kinh doanh của mình.
- Thành lập bộ phận tập trung hỗ trợ khách hàng để giúp các chi nhánh phục vụ khách hàng được tốt hơn.

Trong năm 2012, VIB sẽ tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào hệ thống công nghệ thông tin, đặc biệt là công nghệ sản phẩm như hệ thống ngân hàng trực tuyến để đem đến những tính năng hiện đại cho khách hàng khi sử dụng sản phẩm – dịch vụ của VIB.

## Công tác Xây dựng thương hiệu

“ Năm 2011, VIB đã đạt được nhiều dấu ấn đáng ghi nhận về truyền thông ra công chúng bên cạnh sự phát triển và mở rộng hoạt động kinh doanh. Các sự kiện lớn được truyền thông mạnh mẽ đã tạo ấn tượng tốt về mặt hình ảnh và thương hiệu VIB đối với công chúng. Trong đó sự kiện VIB kỷ niệm 15 năm thành lập với chiến dịch truyền thông “Dịch vụ từ trái tim” mà điểm nhấn là sê-ri phim quảng cáo được phát sóng trên các kênh truyền hình lớn đã thu được kết quả tích cực, mang đến những hiệu ứng tích cực về hình ảnh VIB đến các khách hàng. Có 75% khách hàng được hỏi đều cho biết thích hoặc rất thích thông điệp này chứng tỏ định vị thương hiệu VIB đã được khẳng định. ”

Tính đến cuối năm 2011, VIB đã lọt vào nhóm 10 ngân hàng Việt Nam có tổng mức độ nhận biết thương hiệu cao nhất với tỷ lệ nhận biết là 75% - theo nghiên cứu mới nhất được công bố bởi Công ty nghiên cứu thị trường Nielsen Việt Nam.

Trong năm 2011, đã có hơn 2.100 tin/bài về VIB được đăng trên các phương tiện truyền thông đại chúng. Số lượng tin bài tăng 28% so với năm 2010. Trong đó, có hơn 1.600 tin/bài đăng trên báo giấy và báo mạng; hơn 500 lượt đưa tin/phóng sự/ hình ảnh trên truyền hình và sóng phát thanh.

Với những nỗ lực xây dựng và phát triển thương hiệu, trong năm 2011 VIB đã vinh dự nhận được nhiều danh hiệu và giải thưởng uy tín bao gồm: nhận cờ thi đua của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước vì đã có thành tích xuất sắc trong công tác thi đua, danh hiệu Thương hiệu mạnh Việt Nam 2011 lần thứ 6 liên tiếp do Thời báo Kinh tế Việt Nam và Cục Xúc tiến thương mại (Bộ Công thương) trao tặng, Danh hiệu Doanh nghiệp có dịch vụ tốt nhất về tiết kiệm và ATM do độc giả báo Sài Gòn Tiếp thị bình chọn.



" Ngân hàng của chúng  
tôi hiểu rằng trong cuộc  
sống, có nhiều thứ còn ý  
nghĩa hơn cả tiền bạc "

Chị NguyễnThị Thu Thảo  
- Sử dụng dịch vụ Ngân hàng cá nhân

VIB   
Ngân hàng Quốc Tế



## BÁO CÁO TÀI CHÍNH

- Báo cáo tài chính hợp nhất

---

- Thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất



## Báo cáo Tài chính hợp nhất

### NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM

#### Thông tin về Ngân hàng

#### GIẤY PHÉP HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG

Số: **0060/NH-GP** Cấp ngày 25 tháng 1 năm 1996  
Giấy phép hoạt động Ngân hàng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp và có thời hạn 99 năm kể từ ngày cấp.

#### GIẤY CHỨNG NHẬN ĐĂNG KÝ KINH DOANH

Số: **0100233488** Cấp ngày 14 tháng 2 năm 1996  
Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của Ngân hàng đã được điều chỉnh nhiều lần, và lần điều chỉnh cuối cùng là giấy phép chứng nhận đăng ký kinh doanh số 0100233488 ngày 20 tháng 10 năm 2011. Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh do Sở Kế hoạch và Đầu tư Hà Nội cấp.

#### HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Ông <b>Hàn Ngọc Vũ</b>	Chủ tịch
Ông <b>Đặng Khắc Vỹ</b>	Thành viên
Ông <b>Đặng Văn Sơn</b>	Thành viên
Ông <b>Hà Hoàng Dũng</b>	Thành viên (miễn nhiệm từ 28/6/2011)
Ông <b>Đỗ Xuân Hoàng</b>	Thành viên
Ông <b>Trần Nhất Minh</b>	Thành viên
Ông <b>Ronald Wayne Hoy</b>	Thành viên
Ông <b>Garry Lynton Mackrell</b>	Thành viên
Ông <b>Ân Thanh Sơn</b>	Thành viên (bổ nhiệm từ 28/6/2011)

#### BAN ĐIỀU HÀNH

Bà <b>Dương Thị Mai Hoa</b>	Tổng Giám đốc (bổ nhiệm từ 16/8/2011)
Ông <b>Ân Thanh Sơn</b>	Tổng Giám đốc (miễn nhiệm từ 16/8/2011)
Ông <b>Lê Quang Trung</b>	Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc khối Nguồn vốn và Thị trường ngoại hối
Ông <b>Richard Harris</b>	Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ
Ông <b>Nguyễn Xuân Dũng</b>	Quyền Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp
Ông <b>John Rumpit</b>	Giám đốc Khối Nghiệp vụ Tổng hợp

#### BAN ĐIỀU HÀNH (tiếp theo)

Bà <b>Nguyễn Thị Hương Giang</b>	Giám đốc Ban Marketing và Truyền thông
Ông <b>Rana Peries</b>	Giám đốc Dịch vụ Công nghệ Kinh doanh
Ông <b>Hồ Văn Long</b>	Giám đốc Ban Tài chính
Ông <b>Hà Hoàng Dũng</b>	Giám đốc Khối Quản lý rủi ro
Ông <b>Lê Văn Minh</b>	Giám đốc Khối Quản lý tín dụng (bổ nhiệm từ 1/3/2012)
Bà <b>Cao Thị Vân Anh</b>	Giám đốc Ban Nhân sự
Bà <b>Vũ Thúy Quỳnh</b>	Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp FDI
Ông <b>Benedict Gamble</b>	Giám đốc Văn phòng Quản lý Sự thay đổi
Bà <b>Phạm Phương Nhi</b>	Quyền Giám đốc Dự án Chuyển đổi chi nhánh

#### NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT

Ông **Hàn Ngọc Vũ** Chủ tịch Hội đồng Quản trị

#### TRỤ SỞ ĐĂNG KÝ

Tầng 8, 9 và 10 Toà nhà Viettower, 198B Tây Sơn  
Phường Trung Liệt, Quận Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam

#### CÔNG TY KIỂM TOÁN

Công ty TNHH KPMG Việt Nam





## BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc tế Việt nam

Kính gửi các Cổ đông

### NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM

#### Phạm vi kiểm toán

Chúng tôi đã kiểm toán bảng cân đối kế toán hợp nhất đính kèm của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc tế Việt Nam ("Ngân hàng") và các công ty con (gọi chung là "VIB") tại ngày 31 tháng 12 năm 2011 và báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm kết thúc cùng ngày và các thuyết trình kèm theo, được Ban Điều hành Ngân hàng phê duyệt phát hành ngày 24 tháng 3 năm 2012. Việc lập và trình bày các báo cáo tài chính hợp nhất này thuộc trách nhiệm của Ban Điều hành Ngân hàng. Trách nhiệm của chúng tôi là đưa ra ý kiến về các báo cáo tài chính hợp nhất này căn cứ trên kết quả kiểm toán của chúng tôi.

Chúng tôi đã thực hiện công việc kiểm toán theo các Chuẩn mực Kiểm toán Việt Nam. Các chuẩn mực này yêu cầu chúng tôi phải lập kế hoạch và thực hiện công việc kiểm toán để có được sự đảm bảo hợp lý rằng các báo cáo tài chính không chứa đựng các sai sót trọng yếu. Công việc kiểm toán bao gồm việc kiểm tra, trên cơ sở chọn mẫu, các bằng chứng xác minh cho các số liệu và các thuyết trình trong báo cáo tài chính. Công việc kiểm toán cũng bao gồm việc đánh giá các nguyên tắc kế toán được áp dụng và các ước tính quan trọng của Ban Điều hành Ngân hàng, cũng như việc đánh giá cách trình bày tổng quát của các báo cáo tài chính. Chúng tôi cho rằng công việc kiểm toán đã đưa ra những cơ sở hợp lý làm căn cứ cho ý kiến của chúng tôi.

#### Ý kiến kiểm toán

Theo ý kiến của chúng tôi, các báo cáo tài chính hợp nhất đã phản ánh trung thực và hợp lý, trên các khía cạnh trọng yếu, tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc tế Việt Nam và các công ty con tại ngày 31 tháng 12 năm 2011, kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm kết thúc cùng ngày, phù hợp với các Chuẩn mực Kế toán Việt Nam, Hệ thống Kế toán Việt Nam áp dụng cho các Tổ chức Tín dụng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành và các quy định pháp lý có liên quan.

#### Công ty TNHH KPMG Việt Nam

Giấy chứng nhận đầu tư số: 011043000345

Báo cáo kiểm toán số: 11-02-189



Trần Anh Quân  
Chứng chỉ kiểm toán viên số 0306/KTV  
Phó Tổng Giám đốc

Hà Nội,

29 -03- 2012

Nguyễn Thùy Dương  
Chứng chỉ kiểm toán viên số 0893/KTV

## BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT

Tại ngày 31/12/2011

Đơn vị: Triệu VND

	31/12/2011	31/12/2010
<b>A TÀI SẢN</b>		
<b>I Tiền mặt và vàng</b>	<b>1.182.590</b>	<b>1.425.940</b>
<b>II Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam</b>	<b>858.275</b>	<b>1.257.600</b>
<b>III Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác</b>	<b>28.665.399</b>	<b>25.304.089</b>
1 Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác	27.307.399	24.794.519
2 Cho vay các tổ chức tín dụng khác	1.358.000	512.275
3 Dự phòng rủi ro cho vay các tổ chức tín dụng khác	-	(2.705)
<b>VI Cho vay khách hàng</b>	<b>42.809.646</b>	<b>41.257.639</b>
1 Cho vay khách hàng	43.497.212	41.730.941
3 Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	(687.566)	(473.302)
<b>VII Chứng khoán đầu tư</b>	<b>20.435.754</b>	<b>18.949.671</b>
1 Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	20.452.551	18.958.331
3 Dự phòng giảm giá chứng khoán đầu tư	(16.797)	(8.660)
<b>VIII Góp vốn, đầu tư dài hạn</b>	<b>222.729</b>	<b>241.315</b>
4 Đầu tư dài hạn khác	282.497	259.997
5 Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn	(59.768)	(18.682)
<b>IX Tài sản cố định</b>	<b>293.434</b>	<b>223.037</b>
1 Tài sản cố định hữu hình	192.508	149.195
a Nguyên giá	448.923	352.023
b Giá trị hao mòn lũy kế	(256.415)	(202.828)
3 Tài sản cố định vô hình	100.926	73.842
a Nguyên giá	180.758	124.852
b Giá trị hao mòn lũy kế	(79.832)	(51.010)
<b>X Bất động sản đầu tư</b>	<b>37.919</b>	-
a Nguyên giá bất động sản đầu tư	37.919	-
<b>XI Tài sản Có khác</b>	<b>2.443.795</b>	<b>5.167.638</b>
1 Các khoản phải thu	978.722	4.046.319
2 Các khoản lãi, phí phải thu	1.341.818	979.243
3 Tài sản thuế thu nhập hoãn lại	594	1.516
4 Tài sản có khác	224.859	140.560
5 Dự phòng cho các tài sản Có nội bảng khác	(102.198)	-
<b>TỔNG TÀI SẢN</b>	<b>96.949.541</b>	<b>93.826.929</b>

## BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT

(Tiếp theo)

Đơn vị: Triệu VND

	31/12/2011	31/12/2010
<b>B NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		
<b>NỢ PHẢI TRẢ</b>		
<b>I Các khoản nợ Chính phủ và NH Nhà nước Việt Nam</b>	<b>898.152</b>	<b>3.601.857</b>
<b>II Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác</b>	<b>28.697.353</b>	<b>22.653.495</b>
1 Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác	26.717.899	21.605.730
2 Vay các tổ chức tín dụng khác	1.979.454	1.047.765
<b>III Tiền gửi của khách hàng</b>	<b>44.149.126</b>	<b>44.990.328</b>
<b>IV Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác</b>	<b>8.011</b>	<b>30.471</b>
<b>V Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro</b>	<b>361.696</b>	<b>209.875</b>
<b>VI Phát hành giấy tờ có giá</b>	<b>13.339.532</b>	<b>14.573.375</b>
<b>VII Các khoản nợ khác</b>	<b>1.335.605</b>	<b>1.174.367</b>
1 Các khoản lãi, phí phải trả	924.377	752.142
3 Các khoản phải trả và công nợ khác	387.032	395.471
4 Dự phòng cho các cam kết ngoại bảng	24.196	26.754
<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ</b>	<b>88.789.475</b>	<b>87.233.768</b>
<b>VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		
<b>VIII Vốn và các quỹ</b>	<b>8.160.066</b>	<b>6.593.161</b>
1 Vốn	6.802.951	5.652.951
a Vốn cổ phần	4.250.000	4.000.000
c Thặng dư vốn cổ phần	2.552.958	1.652.958
g Vốn khác	(7)	(7)
2 Các quỹ	692.687	151.966
5 Lợi nhuận chưa phân phối	664.428	788.244
<b>TỔNG VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>8.160.066</b>	<b>6.593.161</b>
<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>96.949.541</b>	<b>93.826.929</b>

Đơn vị: Triệu VND

	31/12/2011	31/12/2010
<b>CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN</b>		
<b>I NGHĨA VỤ NỢ TIỀM ẨN</b>		
2 Bảo lãnh khác	2.037.715	2.790.124
3 Thư tín dụng	776.857	949.588
<b>II CAM KẾT KHÁC</b>		
1 Cam kết cho vay chưa giải ngân	<b>1.468.353</b>	<b>2.175.305</b>

Người duyệt:



**Hồ Văn Long**  
Giám đốc Tài chính



**Dương Thị Mai Hoa**  
Tổng Giám đốc



## BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH HỢP NHẤT

Tại ngày 31/12/2011

		Đơn vị: Triệu VND	
		Năm 2011	Năm 2010
1	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	11.835.087	6.821.796
2	Chi phí lãi và các chi phí tương tự	(8.100.793)	(4.727.048)
<b>I</b>	<b>Thu nhập lãi thuần</b>	<b>3.734.294</b>	<b>2.094.748</b>
3	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	322.282	303.864
4	Chi phí hoạt động dịch vụ	(131.285)	(72.514)
<b>II</b>	<b>Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ</b>	<b>190.997</b>	<b>231.350</b>
<b>III</b>	<b>Lãi thuần từ kinh doanh ngoại hối và vàng</b>	<b>53.948</b>	<b>97.562</b>
<b>V</b>	<b>(Lỗ)/Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư</b>	<b>(62.540)</b>	<b>12.798</b>
5	Thu nhập từ hoạt động khác	52.848	119.359
6	Chi phí hoạt động khác	(458.468)	(40.649)
<b>VI</b>	<b>(Lỗ)/Lãi thuần từ hoạt động khác</b>	<b>(405.620)</b>	<b>78.710</b>
<b>VII</b>	<b>Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần</b>	<b>7.942</b>	<b>19.196</b>
<b>VIII</b>	<b>Chi phí hoạt động</b>	<b>(1.696.284)</b>	<b>(1.190.830)</b>
<b>IX</b>	<b>Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>1.822.737</b>	<b>1.343.534</b>
<b>X</b>	<b>Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>(973.837)</b>	<b>(292.301)</b>
<b>XI</b>	<b>Tổng lợi nhuận trước thuế</b>	<b>848.900</b>	<b>1.051.233</b>
7	Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp hiện hành	(208.983)	(261.820)
8	Lợi ích thuế thu nhập doanh nghiệp hoãn lại	(922)	1.516
<b>XII</b>	<b>Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp</b>	<b>(209.905)</b>	<b>(260.304)</b>
<b>XIII</b>	<b>Lợi nhuận sau thuế</b>	<b>638.995</b>	<b>790.929</b>
<b>XIV</b>	<b>Lãi cơ bản trên cổ phiếu (VND/cổ phiếu)</b>	<b>1.581</b>	<b>2.389</b>

Người duyệt:



**Hồ Văn Long**  
Giám đốc Tài chính



**Dương Thị Mai Hoa**  
Tổng Giám đốc

## BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT

Tại ngày 31/12/2011

		Đơn vị: Triệu VND	
		Năm 2011	Năm 2010
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH</b>			
01	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được	11.472.512	6.562.330
02	Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả	(7.928.558)	(4.486.750)
03	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được	190.997	231.350
04	Chênh lệch số tiền thực thu từ hoạt động kinh doanh ngoại tệ, vàng và chứng khoán	40.631	119.020
05	Thu nhập khác	(405.620)	78.710
07	Tiền chi trả chi nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ	(1.587.996)	(1.097.575)
08	Tiền thuế thu nhập thực nộp trong năm	(328.408)	(236.912)
<b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và công nợ hoạt động</b>		<b>1.453.558</b>	<b>1.170.173</b>
<b>Những thay đổi về tài sản hoạt động</b>			
09	Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	80.958	(2.723.736)
10	Chứng khoán đầu tư và chứng khoán kinh doanh	(1.494.220)	(10.132.907)
11	Các công cụ tài chính phái sinh và các công cụ tài chính khác	-	3.119
12	Cho vay khách hàng	(1.766.271)	(14.378.259)
13	Giảm nguồn dự phòng để bù đắp tổn thất các khoản nợ xấu	(662.638)	(68.162)
14	Tài sản hoạt động khác	3.008.481	(3.667.008)
<b>Những thay đổi về công nợ hoạt động</b>			
15	Các khoản nợ Chính phủ và NHNN Việt Nam	(2.703.705)	(54.648)
16	Tiền gửi và vay từ các tổ chức tín dụng khác	6.043.858	7.718.320
17	Tiền gửi của khách hàng	(841.202)	12.625.430
18	Phát hành giấy tờ có giá	(1.233.843)	12.728.145
19	Các khoản vốn tài trợ, ủy thác, đầu tư cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro	151.821	186.180
20	Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	(22.460)	30.471
21	Công nợ hoạt động khác	45.979	12.748
22	Chi từ các quỹ	(5.640)	(4.720)
<b>I</b>	<b>LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH</b>	<b>2.054.676</b>	<b>3.445.146</b>

## BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT

(Tiếp theo)

Đơn vị: Triệu VND

	Năm 2011	Năm 2010
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ</b>		
01 Mua sắm tài sản cố định	(121.525)	(44.768)
02 Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	(33.786)	-
04 Mua sắm bất động sản đầu tư	(37.919)	-
07 Tiền chi đầu tư góp vốn vào các đơn vị khác	(22.500)	(40.218)
09 Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn	7.942	21.021
<b>II LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ</b>	<b>(207.788)</b>	<b>(63.965)</b>
<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH</b>		
01 Tăng vốn cổ phần từ phát hành cổ phiếu	1.150.000	3.226.419
04 Cổ tức trả cho cổ đông	(200.000)	(389.684)
05 Tiền thu/(chi) ra mua cổ phiếu ngân quỹ	-	25.143
<b>III LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH</b>	<b>950.000</b>	<b>2.861.878</b>
<b>IV LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TRONG NĂM</b>	<b>2.796.888</b>	<b>6.243.059</b>
<b>V TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN TẠI THỜI ĐIỂM ĐẦU NĂM</b>	<b>17.457.458</b>	<b>11.214.399</b>
<b>VI TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN TẠI THỜI ĐIỂM CUỐI NĂM</b>	<b>20.254.346</b>	<b>17.457.458</b>

Người duyệt:



**Hồ Văn Long**  
Giám đốc Tài chính



**Dương Thị Mai Hoa**  
Tổng Giám đốc

## Thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất cho năm

Kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2011

### 1. ĐƠN VỊ BÁO CÁO

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc tế Việt Nam (sau đây gọi tắt là "Ngân hàng") là một ngân hàng thương mại cổ phần được thành lập và đăng ký tại nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

Ngân hàng được thành lập theo Giấy phép hoạt động Ngân hàng số 006/NH-GP do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ("NHNNVN") cấp ngày 25 tháng 1 năm 1996 và Giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh số 055772 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Hà Nội cấp ngày 14 tháng 2 năm 1996.

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

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2011, vốn cổ phần của Ngân hàng là 4.250.000.000.000 đồng Việt Nam. Mệnh giá của một cổ phần là 10.000 đồng.

Hội sở chính của Ngân hàng đặt tại tầng 8, 9 và 10 Tòa nhà Viettower, 198B Tây Sơn, Đống Đa, Hà Nội. Tại ngày 31 tháng 12 năm 2011, Ngân hàng có 151 đơn vị kinh doanh bao gồm một Hội sở chính, một (1) Sở giao dịch, bốn mươi tám (48) chi nhánh, chín mươi bảy (97) phòng giao dịch, bốn (4) quỹ tiết kiệm trên cả nước và hai (2) công ty con.

Báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng tại thời điểm và cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2011 bao gồm báo cáo tài chính của Ngân hàng và các công ty con (sau đây gọi chung là của "VIB").

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2011,  
**NGÂN HÀNG CÓ HAI (2) CÔNG TY CON NHƯ SAU:**

Các công ty con	Giấy phép hoạt động	Hoạt động chính	% sở hữu của Ngân hàng
Công ty TNHH một thành viên Quản lý nợ và khai thác tài sản – Ngân hàng Thương mại cổ phần Quốc tế Việt nam	0104009004 ngày 29 tháng 12 năm 2009 cấp bởi Sở Kế hoạch và Đầu tư Hà Nội	Quản lý Nợ và Tài sản	100%
Công ty TNHH VIBank – Ngô Gia Tự	0101751475 ngày 26 tháng 1 năm 2005 cấp bởi Sở Kế hoạch và Đầu tư Hà Nội	Đầu tư xây dựng công trình dân dụng	55%

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2011, **VIB CÓ 4.259 NHÂN VIÊN**

Ngày 31 tháng 12 năm 2010: 3.242 nhân viên



## 2. TÓM TẮT CÁC CHÍNH SÁCH KẾ TOÁN CHỦ YẾU

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

### A) CƠ SỞ LẬP BÁO CÁO TÀI CHÍNH HỢP NHẤT

#### (i) Cơ sở kế toán chung

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

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

#### (ii) Cơ sở hợp nhất

*Các công ty con*

Các công ty con là những công ty mà Ngân hàng có khả

năng quyết định các chính sách tài chính và chính sách hoạt động. Báo cáo tài chính của các công ty con được hợp nhất từ ngày quyền kiểm soát của các công ty này được trao cho Ngân hàng. Báo cáo của các công ty con sẽ không được hợp nhất từ ngày Ngân hàng không còn kiểm soát các công ty này.

VIB hạch toán việc hợp nhất kinh doanh theo phương pháp mua. Giá phí mua bao gồm giá trị hợp lý tại ngày diễn ra trao đổi của các tài sản, các công cụ vốn do bên mua phát hành và các khoản nợ phải trả đã phát sinh hoặc đã thừa nhận cộng với các chi phí liên quan trực tiếp đến việc mua công ty con. Các tài sản đã mua hoặc các khoản nợ phải trả được thừa nhận trong việc hợp nhất kinh doanh được xác định khởi đầu theo giá trị hợp lý tại ngày mua, bất kể phần lợi ích của cổ đông thiểu số là bao nhiêu.

*Các giao dịch loại trừ khi hợp nhất*

Các số dư nội bộ, giao dịch và lợi nhuận chưa thực hiện trên giao dịch nội bộ giữa các công ty con và Ngân hàng được loại trừ khi lập báo cáo tài chính hợp nhất. Lỗ chưa thực hiện cũng được loại trừ, ngoại trừ trường hợp giao dịch thể hiện sự giảm giá của tài sản được chuyển giao. Các chính sách kế toán của các công ty con cũng được thay đổi khi cần thiết nhằm đảm bảo tính nhất quán với các chính sách kế toán được Ngân hàng áp dụng.

### B) NĂM TÀI CHÍNH

Năm tài chính của VIB từ ngày 1 tháng 1 đến ngày 31 tháng 12.

### C) CÁC THAY ĐỔI TRONG CHÍNH SÁCH KẾ TOÁN VÀ THUYẾT MINH

*Thông tư số 210/2009/TT-BTC của Bộ Tài chính hướng dẫn trình bày thuyết minh thông tin về công cụ tài chính.*

Ngày 6 tháng 11 năm 2009, Bộ Tài chính đã ban hành Thông tư số 210/2009/TT-BTC hướng dẫn áp dụng Chuẩn mực Báo cáo Tài chính Quốc tế về trình bày báo cáo tài chính và thuyết minh thông tin đối với công cụ tài chính ("Thông tư 210") có hiệu lực cho các năm tài chính bắt đầu từ hoặc sau ngày 1 tháng 1 năm 2011.

VIB đã áp dụng Thông tư 210 và bổ sung thêm các thuyết minh mới để phù hợp với các yêu cầu của thông tư này trong báo cáo tài chính hợp nhất cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2011.

### D) CÁC GIAO DỊCH NGOẠI TỆ

Theo hệ thống kế toán của Ngân hàng, tất cả các nghiệp vụ phát sinh được hạch toán theo nguyên tệ. Các khoản mục tài sản và nợ phải trả có gốc tiền tệ khác với VND được quy đổi sang VND theo tỷ giá liên ngân hàng tại ngày kết thúc năm tài chính. Các khoản mục phi tiền tệ có gốc ngoại tệ phát sinh trong năm được quy đổi sang VND theo tỷ giá hối đoái tại ngày giao dịch. Các giao dịch

thu nhập và chi phí bằng ngoại tệ được hạch toán bằng VND theo tỷ giá mua bán giao ngay tại ngày phát sinh giao dịch.

Chênh lệch tỷ giá của hoạt động kinh doanh ngoại tệ cuối kỳ được hạch toán vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất.

### E) TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN

Theo hệ thống kế toán của Ngân hàng, tất cả các nghiệp vụ phát sinh được hạch toán theo nguyên tệ. Các khoản mục tài sản và nợ phải trả có gốc tiền tệ khác với VND được quy đổi sang VND theo tỷ giá liên ngân hàng tại ngày kết thúc năm tài chính. Các khoản mục phi tiền tệ có gốc ngoại tệ phát sinh trong năm được quy đổi sang VND theo tỷ giá hối đoái tại ngày giao dịch. Các giao dịch

thu nhập và chi phí bằng ngoại tệ được hạch toán bằng VND theo tỷ giá mua bán giao ngay tại ngày phát sinh giao dịch.

Chênh lệch tỷ giá của hoạt động kinh doanh ngoại tệ cuối kỳ được hạch toán vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất.

### F) CÁC KHOẢN ĐẦU TƯ

#### (i) Chứng khoán kinh doanh

Chứng khoán kinh doanh có thể là chứng khoán nợ, chứng khoán vốn, hoặc các chứng khoán khác là các chứng khoán được Ngân hàng mua hẳn và dự định bán ra trong thời gian ngắn nhằm mục đích thu lợi từ việc hưởng chênh lệch giá.

Chứng khoán kinh doanh được ghi nhận ban đầu theo giá gốc. Sau đó, chứng khoán kinh doanh được ghi nhận trên nguyên tắc thấp hơn giữa giá trị trên sổ sách và giá trị trường. Lãi hoặc lỗ từ việc bán chứng khoán kinh doanh được ghi nhận trên báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.

#### (ii) Chứng khoán đầu tư

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

*Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán*

Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán là chứng khoán nợ, chứng khoán vốn hoặc chứng khoán khác được giữ trong

thời gian không ấn định trước và có thể được bán trong mọi thời điểm.

*Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn*

Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn là chứng khoán nợ có kỳ hạn cố định và các khoản thanh toán cố định hoặc có thể xác định được, mà VIB có ý định và có khả năng nắm giữ đến ngày đáo hạn.

Chứng khoán đầu tư được ghi nhận ban đầu theo giá gốc, bao gồm các chi phí giao dịch và các chi phí có liên quan trực tiếp khác. Sau đó, chứng khoán đầu tư được ghi nhận theo giá trị phân bổ (chịu tác động của việc phân bổ giá trị chiết khấu và giá trị phụ trội). Giá trị phụ trội và giá trị chiết khấu phát sinh từ việc mua các chứng khoán nợ được phân bổ vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh riêng theo phương pháp đường thẳng tính từ ngày mua chứng khoán đến ngày đáo hạn của chứng khoán đó.

#### (iii) Góp vốn, đầu tư dài hạn

*Đầu tư vào công ty liên doanh, công ty liên kết*

Công ty liên kết là doanh nghiệp mà VIB có khả năng gây ảnh hưởng đáng kể, nhưng không nắm quyền chi phối đối với các chính sách và hoạt động. Ảnh hưởng đáng kể tồn tại khi VIB nắm giữ từ 20% đến 50% quyền biểu

quyết trong doanh nghiệp. Công ty liên doanh là công ty mà VIB có quyền đồng kiểm soát, được thiết lập bằng thỏa thuận hợp đồng và đòi hỏi sự nhất trí giữa các bên liên doanh đối với các quyết định tài chính và hoạt động.

Các khoản đầu tư vào công ty liên kết được ghi nhận theo nguyên tắc giá gốc trừ đi dự phòng giảm giá các khoản đầu tư trong các báo cáo tài chính hợp nhất.

#### Các khoản đầu tư dài hạn khác

### G) DỰ PHÒNG GIẢM GIÁ ĐẦU TƯ DÀI HẠN

Theo Thông tư 12/2006/TT-BTC do Bộ Tài chính ("BTC") ban hành ngày 21 tháng 2 năm 2006, các tổ chức tín dụng cần lập dự phòng rủi ro cho các khoản đầu tư dài hạn (bao gồm dự phòng giảm giá đầu tư chứng khoán) theo các quy định áp dụng cho các doanh nghiệp.

Dự phòng giảm giá cho các khoản đầu tư vào các tổ chức

Các khoản đầu tư dài hạn khác bao gồm chứng khoán vốn, các khoản góp vốn đầu tư dài hạn khác có thời hạn nắm giữ, thu hồi hoặc thanh toán trên 1 năm (ngoài chứng khoán đầu tư và các khoản góp vốn, đầu tư vào công ty liên doanh và liên kết).

Sau khi được ghi nhận ban đầu theo giá gốc, các khoản đầu tư dài hạn khác được ghi nhận theo giá gốc trừ đi các khoản phân bổ và dự phòng giảm giá đầu tư, nếu có. Giá gốc được tính theo phương pháp bình quân gia quyền.

kinh tế (các công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, hợp danh, liên doanh và các đầu tư dài hạn khác) phải được lập trong trường hợp các tổ chức kinh tế này gặp thua lỗ (ngoại trừ trường hợp lỗ được dự báo trước trong kế hoạch kinh doanh của các đơn vị trước khi đầu tư).

### H) CÁC KHOẢN CHO VAY KHÁCH HÀNG VÀ CÁC TỔ CHỨC TÍN DỤNG KHÁC

Các khoản cho vay khách hàng và các tổ chức tín dụng khác được trình bày theo số dư nợ gốc trừ đi dự phòng rủi ro cho vay khách hàng.

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

Theo Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN của NHNNVN ngày 22 tháng 4 năm 2005 ("Quyết định 493"), được sửa đổi và bổ sung bằng Quyết định số 18/2007/QĐ-NHNN của NHNNVN ngày 25 tháng 4 năm 2007 ("Quyết định 18"), dự phòng cụ thể cần được lập cho các khoản cho vay trên cơ sở hàng quý dựa trên việc xếp hạng cho các khoản cho vay.

Dự phòng cụ thể các khoản cho vay tại ngày kết thúc niên độ kế toán (ngày 31 tháng 12 năm 2011) được xác định dựa trên việc sử dụng các tỷ lệ dự phòng sau đây đối với khoản nợ vay gốc tại ngày 30 tháng 11 năm 2011 sau khi đã trừ đi giá trị tài sản đảm bảo.

Cơ sở xác định giá trị và giá trị khấu trừ của từng loại tài sản đảm bảo được quy định trong Quyết định 493 và Quyết định 18.

VIB cũng phải trích lập và duy trì khoản dự phòng chung bằng 0,75% tổng giá trị số dư nợ cho vay khách hàng và các tổ chức tín dụng được phân loại từ Nhóm 1 đến Nhóm 4 tại ngày lập bảng cân đối kế toán. Khoản dự phòng chung này sẽ được lập đủ trong vòng 5 năm kể từ ngày Quyết định 493 có hiệu lực. Tại ngày 31 tháng 12 năm 2011, VIB đã trích lập dự phòng chung ở mức 0,75% các số dư nói trên tại ngày 30 tháng 11 năm 2011 (ngày 31 tháng 12 năm 2010: 0,75% các số dư nói trên tại ngày 30 tháng 11 năm 2010).

Theo Quyết định 493, các khoản cho vay khách hàng được xử lý bằng dự phòng khi các khoản cho vay khách hàng đã được phân loại vào Nhóm 5 hoặc khi người vay tuyên bố phá sản hoặc giải thể (đối với trường hợp khách hàng vay là tổ chức hoặc doanh nghiệp), hoặc khi người vay chết hoặc mất tích (đối với trường hợp khách hàng vay là cá nhân).

Nhóm	Tình trạng quá hạn	Tỷ lệ dự phòng
1 Nợ đủ tiêu chuẩn	• Các khoản nợ cho vay trong hạn hoặc quá hạn dưới 10 ngày.	0%
2 Nợ cần chú ý	• Quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày; hoặc • Được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ nhất (nếu khách hàng được đánh giá là đủ khả năng hoàn trả cả gốc lẫn lãi theo thời hạn đã được cơ cấu lại lần thứ nhất áp dụng đối với các khách hàng là doanh nghiệp và tổ chức).	5%
3 Nợ dưới tiêu chuẩn	• Quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày; • Được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ nhất ngoại trừ các khoản cho vay có thời hạn trả nợ được cơ cấu lại đã được phân loại vào Nhóm 2 ở trên; hoặc • Các khoản cho vay được miễn, giảm tiền lãi do khách hàng không có khả năng thanh toán tiền lãi theo hợp đồng.	20%
4 Nợ nghi ngờ	• Quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày; • Được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ nhất và quá hạn dưới 90 ngày tính theo thời hạn trả nợ đã được cơ cấu lại lần thứ nhất; • Được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai.	50%
5 Nợ có khả năng mất vốn	• Quá hạn trên 360 ngày; • Được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ nhất và quá hạn từ 90 ngày trở lên tính theo thời hạn trả nợ đã được cơ cấu lại lần thứ nhất; • Được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai và đã bị quá hạn tính theo thời hạn trả nợ đã được cơ cấu lại lần thứ hai • Được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba; hoặc • Các khoản nợ khoanh, hay nợ chờ xử lý.	100%

### I) DỰ PHÒNG CHO CÁC KHOẢN MỤC NGOẠI BẢNG

Theo Quyết định 18, VIB được yêu cầu phải phân loại các khoản bảo lãnh, chấp nhận thanh toán và các cam kết cho vay không hủy ngang vô điều kiện vào 5 nhóm (Thuyết minh 2(i)) và lập dự phòng cụ thể tương ứng. Tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể cho các số dư trên giống với tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể cho các khoản cho vay khách hàng.

Ngoài ra, theo Quyết định 493, Ngân hàng cũng phải trích lập và duy trì khoản dự phòng chung bằng 0,75% tổng

giá trị số dư các cam kết bảo lãnh, chấp nhận thanh toán và các cam kết cho vay không hủy ngang vô điều kiện tại ngày lập bảng cân đối kế toán. Khoản dự phòng chung này sẽ được lập đủ trong vòng 5 năm kể từ ngày Quyết định 493 có hiệu lực. Tại ngày 31 tháng 12 năm 2011, VIB đã trích lập dự phòng chung ở mức 0,75% các số dư nói trên tại ngày 30 tháng 11 năm 2011 (ngày 31 tháng 12 năm 2010: 0,75% các số dư nói trên tại ngày 30 tháng 11 năm 2010).

## J) CÁC CÔNG CỤ TÀI CHÍNH PHÁI SINH

Các công cụ tài chính phái sinh được ghi nhận vào các tài khoản trên bảng cân đối kế toán tại ngày hiệu lực của các hợp đồng và được đánh giá lại theo tỷ giá hối đoái cuối kỳ. Lãi hoặc lỗ thực hiện từ các công cụ tài chính phái sinh được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động

kinh doanh hợp nhất. Lãi hoặc lỗ chưa thực hiện được ghi nhận trong tài khoản chênh lệch tỷ giá hối đoái trên bảng cân đối kế toán và được kết chuyển vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất tại thời điểm cuối năm.

## K) TÀI SẢN CỐ ĐỊNH HỮU HÌNH

### (i) Nguyên giá

Tài sản cố định hữu hình được thể hiện theo nguyên giá trừ đi khấu hao lũy kế. Nguyên giá ban đầu của tài sản cố định hữu hình gồm giá mua của tài sản, bao gồm cả thuế nhập khẩu, các loại thuế đầu vào không được hoàn lại và chi phí liên quan trực tiếp đến việc đưa tài sản vào trạng thái và vị trí hoạt động cho mục đích sử dụng dự kiến và chi phí tháo dỡ và di dời tài sản và khôi phục hiện trường tại địa điểm đặt tài sản. Các chi phí phát sinh sau khi tài sản cố định hữu hình đã đi vào hoạt động như chi phí sửa chữa, bảo dưỡng và đại tu được hạch toán vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của năm chi phí phát sinh. Trường hợp có thể chứng minh một cách rõ ràng các chi phí này làm tăng lợi ích kinh tế trong tương lai dự tính thu được từ việc sử dụng tài sản cố định hữu hình vượt trên

mức hoạt động tiêu chuẩn đã được đánh giá ban đầu, thì các chi phí này được vốn hóa như một khoản nguyên giá tăng thêm của tài sản cố định hữu hình.

### (ii) Khấu hao

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

- Nhà cửa, vật kiến trúc 25 năm
- Thiết bị văn phòng 5 - 10 năm
- Phương tiện vận tải 6 năm
- Tài sản cố định khác 2 - 7 năm

## L) TÀI SẢN CỐ ĐỊNH VÔ HÌNH

### (i) Phần mềm vi tính

Giá mua phần mềm vi tính mới, mà phần mềm vi tính này không phải là một bộ phận không thể tách rời của phần cứng có liên quan thì được vốn hóa và được hạch toán như một tài sản cố định vô hình. Phần mềm vi tính được phân bổ theo phương pháp đường thẳng trong vòng 5 -7 năm.

### (ii) Quyền sử dụng đất

#### *Quyền sử dụng đất có thời hạn*

Quyền sử dụng đất có thời hạn được phản ánh theo nguyên giá trừ giá trị phân bổ lũy kế. Nguyên giá ban đầu của quyền sử dụng đất bao gồm giá mua đất và các chi phí phát sinh để đảm bảo quyền sử dụng đất. Phân bổ

được tính theo phương pháp đường thẳng trong vòng thời hạn sử dụng đất.

#### *Quyền sử dụng đất vô thời hạn*

Quyền sử dụng đất vô thời hạn được phản ánh theo nguyên giá và không được phân bổ. Nguyên giá ban đầu của quyền sử dụng đất bao gồm giá mua đất và các chi phí phát sinh để đảm bảo quyền sử dụng đất.

### (iii) Tài sản cố định vô hình khác

Tài sản cố định vô hình khác được phản ánh theo nguyên giá trừ đi phân bổ lũy kế. Phân bổ lũy kế được tính theo phương pháp đường thẳng.

## M) CÁC KHOẢN PHẢI THU KHÁC

Các khoản nợ phải thu khác ngoài các khoản phải thu từ hoạt động tín dụng của VIB được ghi nhận ban đầu theo giá gốc và luôn được phản ánh theo giá gốc trong thời gian tiếp theo.

Các khoản nợ phải thu khác được xem xét trích lập dự phòng rủi ro theo tuổi nợ quá hạn của khoản nợ hoặc

theo dự kiến tổn thất có thể xảy ra trong trường hợp khoản nợ chưa đến hạn thanh toán nhưng tổ chức kinh tế lâm vào tình trạng phá sản hoặc đang làm thủ tục giải thể; người nợ mất tích, bỏ trốn, đang bị các cơ quan phát luật truy tố, xét xử hoặc đang thi hành án hoặc đã chết. Chi phí dự phòng phát sinh được hạch toán vào chi phí hoạt động trong kỳ.

*Đối với các khoản nợ phải thu quá hạn thanh toán, VIB áp dụng mức trích lập dự phòng theo hướng dẫn của Thông tư số 228/2009/TT-BTC do Bộ Tài chính ban hành ngày 7 tháng 12 năm 2009 như sau:*

Thời gian quá hạn	Mức trích dự phòng
Từ trên sáu (06) tháng đến dưới một (01) năm	30%
Từ một (01) năm đến dưới hai (02) năm	50%
Từ hai (02) năm đến dưới ba (03) năm	70%
Trên ba (03) năm	100%

## N) DỰ PHÒNG

Dự phòng, ngoại trừ các khoản dự phòng tại Thuyết minh 2 (i), 2(j) và 2(n) được ghi nhận khi, do kết quả của một sự kiện trong quá khứ, VIB có một nghĩa vụ pháp lý hoặc liên đới mà có thể được ước tính một cách tin cậy và có nhiều khả năng VIB phải sử dụng các lợi ích kinh tế trong

tương lai để thanh toán nghĩa vụ đó. Dự phòng được xác định bằng cách chiết khấu các luồng tiền dự tính trong tương lai theo tỷ lệ chiết khấu trước thuế phản ánh được các đánh giá hiện tại của thị trường về giá trị thời gian của tiền và những rủi ro cụ thể của khoản nợ đó.

## O) DỰ PHÒNG TRỢ CẤP THỜI VIỆC

Theo Bộ luật Lao động Việt Nam, khi nhân viên làm việc cho VIB từ 12 tháng trở lên ("nhân viên đủ điều kiện") tự nguyện chấm dứt hợp đồng lao động của mình thì bên sử dụng lao động phải thanh toán tiền trợ cấp thôi việc cho nhân viên đó tính dựa trên số năm làm việc và mức lương tại thời điểm thôi việc của nhân viên đó. Dự phòng trợ cấp thôi việc được lập trên cơ sở mức lương hiện tại của nhân viên và thời gian họ làm việc cho VIB.

Theo Luật Bảo hiểm Xã hội, kể từ ngày 1 tháng 1 năm 2009, VIB và các nhân viên phải đóng vào quỹ bảo hiểm thất nghiệp do Bảo hiểm Xã hội Việt Nam quản lý. Mức

đóng bởi mỗi bên được tính bằng 1% của mức thấp hơn giữa lương cơ bản của nhân viên và 20 lần mức lương tối thiểu chung được Chính phủ quy định trong từng thời kỳ. Với việc áp dụng chế độ bảo hiểm thất nghiệp, VIB không phải lập dự phòng trợ cấp thôi việc cho thời gian làm việc của nhân viên sau ngày 1 tháng 1 năm 2009. Tuy nhiên, trợ cấp thôi việc phải trả cho các nhân viên đủ điều kiện hiện có tại thời điểm 31 tháng 12 năm 2008 sẽ được xác định dựa trên số năm làm việc của nhân viên được tính đến 31 tháng 12 năm 2008 và mức lương bình quân của họ trong vòng sáu tháng trước thời điểm thôi việc.



## O) DỰ PHÒNG TRỢ CẤP THỜI VIỆC

Theo Bộ luật Lao động Việt Nam, khi nhân viên làm việc cho VIB từ 12 tháng trở lên (“nhân viên đủ điều kiện”) tự nguyện chấm dứt hợp đồng lao động của mình thì bên sử dụng lao động phải thanh toán tiền trợ cấp thôi việc cho nhân viên đó tính dựa trên số năm làm việc và mức lương tại thời điểm thôi việc của nhân viên đó. Dự phòng trợ cấp thôi việc được lập trên cơ sở mức lương hiện tại của nhân viên và thời gian họ làm việc cho VIB.

Theo Luật Bảo hiểm Xã hội, kể từ ngày 1 tháng 1 năm 2009, VIB và các nhân viên phải đóng vào quỹ bảo hiểm thất nghiệp do Bảo hiểm Xã hội Việt Nam quản lý. Mức

đóng bởi mỗi bên được tính bằng 1% của mức thấp hơn giữa lương cơ bản của nhân viên và 20 lần mức lương tối thiểu chung được Chính phủ quy định trong từng thời kỳ. Với việc áp dụng chế độ bảo hiểm thất nghiệp, VIB không phải lập dự phòng trợ cấp thôi việc cho thời gian làm việc của nhân viên sau ngày 1 tháng 1 năm 2009. Tuy nhiên, trợ cấp thôi việc phải trả cho các nhân viên đủ điều kiện hiện có tại thời điểm 31 tháng 12 năm 2008 sẽ được xác định dựa trên số năm làm việc của nhân viên được tính đến 31 tháng 12 năm 2008 và mức lương bình quân của họ trong vòng sáu tháng trước thời điểm thôi việc.

## P) CÁC KHOẢN PHẢI TRẢ KHÁC

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

## Q) VỐN CỔ PHẦN

### (i) Cổ phiếu phổ thông

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

### (ii) Hạng dư vốn cổ phần

Khi nhận được vốn từ các cổ đông, chênh lệch giữa giá phát hành và mệnh giá cổ phiếu được ghi nhận vào tài

khoản thặng dư vốn cổ phần trong vốn chủ sở hữu.

### (iii) Cổ phiếu quỹ

Khi Ngân hàng mua lại cổ phiếu đã phát hành, tổng số tiền thanh toán, bao gồm các chi phí liên quan trực tiếp cho việc mua lại cổ phiếu, sau khi trừ các ảnh hưởng về thuế, sẽ được ghi giảm vào vốn chủ sở hữu. Cổ phiếu mua lại được ghi nhận là cổ phiếu quỹ và được trình bày là một khoản giảm trừ trong vốn chủ sở hữu.

## R) CÁC QUỸ DỰ TRỮ

### Ngân hàng

Theo Nghị định 146/2005/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 23 tháng 11 năm 2005, trước khi phân phối lợi nhuận, Ngân hàng phải lập các quỹ dự trữ sau:

	Phân phối hàng năm	Số dư tối đa
Quỹ dự trữ bổ sung vốn cổ phần	5% lợi nhuận sau thuế	Vốn cổ phần
Quỹ dự phòng tài chính	10% lợi nhuận sau thuế còn lại	25% vốn cổ phần

Quỹ khen thưởng và phúc lợi được phân bổ từ lợi nhuận sau thuế theo nghị quyết của Đại Hội đồng Cổ đông và được dùng chủ yếu để chi trả cho các cán bộ công nhân viên Ngân hàng. Các quỹ này không được quy định bởi luật pháp và được phép phân phối hết.

Các quỹ khác thuộc nguồn vốn chủ sở hữu được phân bổ từ lợi nhuận sau thuế. Việc phân bổ từ lợi nhuận sau thuế

và việc sử dụng các quỹ khác phải được Đại hội đồng Cổ đông phê duyệt. Các quỹ này không được quy định bởi luật pháp và được phép phân phối hết.

Trong năm 2011, Ngân hàng đã thực hiện trích lập đầy đủ các quỹ dự trữ từ lợi nhuận sau thuế cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2010 theo quyết định của Đại hội cổ đông.

### Các công ty con

Công ty TNHH một thành viên Quản lý nợ và khai thác tài sản – Ngân hàng Thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam

Theo Thông tư số 27/2002/TT-BTC do Bộ Tài chính ban hành ngày 22 tháng 3 năm 2002, việc trích lập các quỹ trước khi phân phối lợi nhuận còn lại được công ty thực hiện tương tự như Ngân hàng.

Công ty TNHH VIBank-Ngô Gia Tự:

Việc trích lập các quỹ trước khi phân phối lợi nhuận còn lại của công ty được thực hiện theo tỷ lệ mà Ngân hàng áp dụng. Đến 31 tháng năm 2010, lợi nhuận còn lại của công ty đang âm (<0) nên công ty không thực hiện trích lập quỹ trong năm 2011.

## S) GHI NHẬN DOANH THU

### (i) Thu nhập lãi

Thu nhập lãi được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất trên cơ sở dồn tích, ngoại trừ tiền lãi chưa thu từ các khoản cho vay được phân loại từ Nhóm 2 đến Nhóm 5 nêu trong Thuyết minh 2(i) được ghi nhận khi VIB thực thu được lãi.

### ii) Thu nhập phí và hoa hồng

Các khoản thu nhập phí và hoa hồng được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất trên cơ sở dự thu, dự chi.

### iii) Thu nhập từ cổ tức

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

Theo Thông tư 244/2009/TT-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2009 có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2010, cổ tức nhận dưới dạng cổ phiếu, các khoản được chia bằng cổ phiếu từ lợi nhuận của các công ty cổ phần không được ghi nhận trong báo cáo tài chính mà chỉ được ghi tăng số lượng cổ phiếu của công ty đó do VIB nắm giữ.

## T) CHI PHÍ LÃI

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

#### U) CÁC KHOẢN THANH TOÁN THUẾ HOẠT ĐỘNG

Các khoản thanh toán thuế hoạt động được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất theo phương pháp đường thẳng dựa trên thời hạn của hợp

đồng thuế. Các khoản hoa hồng đi thuê đã nhận được ghi nhận trên báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất như một bộ phận hợp thành của tổng chi phí thuế.

#### V) THUẾ

Thuế thu nhập doanh nghiệp trên số lãi hoặc lỗ trong năm bao gồm thuế thu nhập hiện hành và thuế thu nhập hoãn lại. Thuế thu nhập doanh nghiệp được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.

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

Thuế thu nhập hoãn lại được tính theo phương pháp bảng cân đối kế toán cho các chênh lệch tạm thời giữa giá trị ghi sổ của các khoản mục tài sản và nợ phải trả cho

mục đích báo cáo tài chính và giá trị xác định theo mục đích thuế. Giá trị của thuế thu nhập hoãn lại được ghi nhận dựa trên cách thức thu hồi hoặc thanh toán dự kiến đối với giá trị ghi sổ của các khoản mục tài sản và nợ phải trả, sử dụng các mức thuế suất có hiệu lực hoặc cơ bản có hiệu lực tại ngày kết thúc niên độ kế toán.

Tài sản thuế thu nhập hoãn lại chỉ được ghi nhận tương ứng với mức lợi nhuận chịu thuế chắc chắn trong tương lai mà lợi nhuận đó có thể dùng để khấu trừ với tài sản thuế thu nhập này. Tài sản thuế thu nhập hoãn lại được ghi giảm khi không còn chắc chắn thu được các lợi ích về thuế liên quan này.

#### W) LÃI CƠ BẢN TRÊN CỔ PHIẾU

Ngân hàng trình bày lãi cơ bản trên cổ phiếu (EPS) cho các cổ phiếu phổ thông. Lãi cơ bản trên cổ phiếu được tính bằng cách lấy lãi hoặc lỗ thuộc về cổ đông phổ thông của

Ngân hàng chia cho số lượng cổ phiếu phổ thông bình quân gia quyền lưu hành trong năm.

#### X) CÁC BÊN LIÊN QUAN

Các bên liên quan là các doanh nghiệp, các cá nhân, trực tiếp hay gián tiếp qua một hoặc nhiều trung gian, có quyền kiểm soát VIB; hoặc chịu sự kiểm soát của VIB; hoặc cùng chung sự kiểm soát với VIB. Các bên liên kết, các cá nhân trực tiếp hoặc gián tiếp nắm quyền biểu quyết của VIB mà có ảnh hưởng đáng kể đối với VIB, những người quản lý chủ chốt như giám đốc, viên chức của VIB, những

thành viên thân cận trong gia đình của các cá nhân hoặc các bên liên kết này hoặc những công ty liên kết với các cá nhân này cũng được coi là bên liên quan. Trong việc xem xét mối quan hệ của từng bên liên quan, bản chất của mối quan hệ sẽ được xem xét chứ không chỉ ở hình thức pháp lý.



"VIB đã ở bên chúng tôi suốt 15 năm như một thành viên trong gia đình. Luôn gần gũi và đáng tin cậy."

Ông bà **Phí Ngọc Inh**  
- Sử dụng sản phẩm Tiền gửi Tiết kiệm

## Tính đến 31/12/2011

### 1. THÔNG TIN CỔ ĐÔNG

**1.351** cổ đông nắm giữ **425.000.000** cổ phiếu (tương đương 4.250.000.000.000 đồng mệnh giá).

Loại cổ đông	Số lượng cổ đông	Số lượng cổ phần nắm giữ	Tỷ trọng (%)/Vốn điều lệ
Pháp nhân Quốc doanh trong nước	1	2.262	0,0005%
Pháp nhân Dân doanh trong nước	13	71.961.116	16,9320%
Cổ đông chiến lược nước ngoài	1	85.000.000	20,0000%
Thẻ nhân trong nước	1,336	268.036.622	63,0675%
<b>Tổng cộng</b>	<b>1,351</b>	<b>425.000.000</b>	<b>100%</b>

### 2. VỐN ĐIỀU LỆ

- Vốn điều lệ: **4.250** tỷ đồng. Trong đó có **701** cổ phiếu Quý.

- Trong năm 2011, VIB đã tiến hành 01 đợt tăng Vốn điều lệ từ **4.000** tỷ đồng lên **4.250** tỷ đồng thông qua việc chào bán cổ phần riêng lẻ cho cổ đông chiến lược nước ngoài: Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia (CBA). Số lượng cổ phần chào bán: **25.000.000** cổ phiếu, tương đương **250** tỷ đồng mệnh giá.

- Kết thúc đợt tăng vốn, tỷ lệ sở hữu cổ phần của CBA tại VIB được tăng từ **15%** lên **20%** Vốn điều lệ.

### 3. QUỸ THẶNG DƯ VỐN ĐIỀU LỆ

	Năm 2007	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Số tiền (triệu VND)	65.142	65.142	26.539	1.652.958	2.552.958

### 4. LÃI CƠ BẢN / CỔ PHIẾU (EPS)

	Năm 2007	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
EPS (VND)	2.510	844	2.128	2.389	1.581



### 5. CHÍNH SÁCH TRẢ CỔ TỨC TRONG NĂM 2011:

Tháng 7/2011, HĐQT đã gửi Phiếu xin ý kiến và được ĐHCĐ thông qua Phương án phân phối lợi nhuận năm 2010. Theo đó:

- Tổng số tiền sử dụng để chi trả cổ tức là 200 tỷ đồng với mức chi trả cổ tức bằng tiền mặt là 5%.

- Thời gian chốt danh sách là 12/08/2011, thời gian bắt đầu chi trả cổ tức là từ ngày 12/09/2011. Phương án này đáp ứng được yêu cầu của cổ đông về cổ tức, đồng thời duy trì hệ số an toàn vốn (CAR) ở mức độ hợp lý trong bối cảnh thị trường có nhiều biến động.

Chính sách trả cổ tức trong 5 năm gần đây:

Năm	2007		2008	2009		2010	2011
	Đợt 1	Đợt 2		Đợt 1	Đợt 2		
Cổ tức bằng tiền mặt	15%	1,556%		13,2%	2,51%		5%
Cổ tức bằng cổ phiếu/ cổ phiếu thưởng			10,79%			0,83%	



# Mạng lưới hoạt động

Tính đến hết ngày 31/12/2011, VIB có:

01 Hội sở

01 Sở Giao dịch

158 Chi nhánh, PGD & Quỹ tiết kiệm

VIB có mặt tại:

27 tỉnh/thành trên cả nước



Miền Bắc	CN	PGD	QTK
1. Hà Nội	9	28	2
2. Hải Phòng	2	5	
3. Hải Dương	1	1	1
4. Thái Bình	1	1	
5. Quảng Ninh	2	6	
6. Thái Nguyên	1	1	
7. Vĩnh Phúc	1	1	
8. Phú Thọ	1		
9. Thanh Hóa	1	2	

Miền Trung	CN	PGD	QTK
10. Nghệ An	1	2	1
11. Huế	1	2	
12. Đà Nẵng	2		
13. Quảng Ngãi	1	1	
14. Bình Định	1		
15. Đắk Lắk	1	2	
16. Khánh Hòa	1	1	
17. Lâm Đồng	1		

Miền Nam	CN	PGD	QTK	TTT
18. Đồng Nai	1	4		
19. Bà Rịa - Vũng Tàu	1	3		
20. Bình Dương	1	1		
21. Tây Ninh	1			
22. TP. HCM	11	41		1
23. An Giang	1			
24. Kiên Giang	1			
25. Cần Thơ	1	2		
26. Đồng Tháp	1	1		
27. Cà Mau	1			

**CN:** Chi nhánh  
**PGD:** Phòng giao dịch  
**QTK:** Quỹ tiết kiệm  
**TTT:** Trung tâm Thê

**Ngân hàng Quốc Tế (VIB)**

Địa chỉ: Tầng 8, 9, 10 Tòa nhà Viet Tower,  
198B Tây Sơn, Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: (+84 4) 6 276 0068 - Fax: (+84 4) 6 276 0069

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