



BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2012

Tăng trưởng thận trọng và phát triển bền vững

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

Thiết kế bởi Ban Marcom

VIB
Ngân hàng Quốc Tế

Ngân hàng Quốc Tế



Tầng 1, KeangNam Landmark Tower, đường Phạm Hùng, Từ Liêm, Hà Nội / Tel: (04) 3837 8249 / Fax: (04) 3837 8250

Thông điệp

04 Thông điệp của Chủ tịch HĐQT

08 Báo cáo của Quyền Tổng Giám đốc

Tổng quan VIB

14 Tầm nhìn - Sứ mệnh - Giá trị cốt lõi

16 Cơ cấu quản trị Ngân hàng

24 Sự kiện nổi bật 2012

Báo cáo hoạt động

28 Khối Ngân hàng Bán lẻ

32 Khối Khách hàng Doanh nghiệp

36 Khối Nguồn vốn và Ngoại hối

40 Quản trị Rủi ro

44 Nhân sự

48 Công nghệ Ngân hàng

52 Công tác Phát triển Thương hiệu

Quản lý Quan hệ cổ đông

58 Nội dung

Báo cáo Tài chính hợp nhất

60 Nội dung



Chủ tịch HĐQT
Hàn Ngọc Vũ

Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng Quản trị

“... 5 năm qua, VIB đã có những bước tiến chắc chắn và rõ nét trên thị trường tài chính Việt Nam. Tôi tin tưởng rằng, với nền tảng hệ thống đang có, VIB sẽ trở thành một trong những tổ chức tài chính hoạt động an toàn, hiệu quả và minh bạch hàng đầu tại Việt Nam...”

Đối với VIB, 2012 đánh dấu mốc hoàn thành nhiệm kỳ khóa V (2008 -2013) của HĐQT, và cũng là năm thứ 5 triển khai chiến lược phát triển được Ban lãnh đạo Ngân hàng xây dựng cùng với nhà tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới Boston Consulting Group (BCG).

Nhìn lại 5 năm hoạt động vừa qua, mặc dù bối cảnh kinh tế với rất nhiều khó khăn và thách thức, môi trường cạnh tranh trong lĩnh vực tài chính ngân hàng ngày một gay gắt, VIB vẫn đạt được những thành tựu to lớn trong việc tăng trưởng bền vững trên các chỉ số kinh doanh cơ bản, xây dựng nền tảng cơ cấu quản trị và hoạt động phù hợp với mô hình tiên tiến thế giới, xây dựng mô hình kinh doanh và dịch vụ mới, mô hình không gian chi nhánh, hình ảnh thương hiệu mới đạt chuẩn quốc tế... Những thành tựu đạt được của VIB đến ngày hôm nay dựa trên một tập thể cán bộ quản trị, điều hành năng động làm việc trên những giá trị cốt lõi cùng hướng tới những lợi ích chung của ngân hàng. Cùng với đó là sự đồng lòng, góp sức của toàn thể cán bộ nhân viên luôn hướng tới tầm nhìn “Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam”.

Kính thưa Quý vị,

Trong cuốn Báo cáo thường niên này, tôi xin điểm lại một số nét cơ bản của VIB trong 5 năm vừa qua và những kỳ vọng, định hướng nhiệm kỳ tiếp theo của Hội đồng Quản trị VIB.

• Xác định tam giác chiến lược Quản trị Tăng trưởng - Quản trị Rủi ro - Quản trị Hiệu quả

Năm 2008 là năm bắt đầu cuộc khủng hoảng tài chính với quy mô toàn cầu. Đối với Việt Nam, năm 2011 – 2012 nền kinh tế tài chính dường như vẫn đang trong thời kỳ gánh chịu những tác động đỉnh điểm của cuộc khủng hoảng này. Những bất ổn của nền kinh tế vĩ mô (tình trạng nợ xấu, phá sản...), cùng chính sách thắt chặt tiền tệ đã tác động mạnh đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp nói chung và các ngân hàng nói riêng. Trong bối cảnh đó, HĐQT và Ban Điều hành đã xác định cho VIB định hướng phát triển và tăng trưởng thận trọng để phù hợp với diễn biến của thị trường, đảm bảo phát triển an toàn cho cả hệ thống và duy trì nền tảng vững chắc cho ngân hàng. Tam giác chiến lược Quản trị Tăng trưởng – Quản trị Rủi ro – Quản trị Hiệu quả đã được sâu sắc hóa trong mọi nỗ lực giúp VIB tối ưu hoá hoạt động kinh doanh, tạo sự khác biệt mà vẫn đảm bảo tăng trưởng và lợi nhuận trong bối cảnh khó khăn như hiện nay. Tam giác chiến lược này đã được xây dựng thành những chương trình hành động, xuyên suốt và được truyền thông một cách liên tục tới các cấp quản lý của ngân hàng nhằm đảm bảo sự thực thi được đồng

nhất và đem lại kết quả hết sức đáng khích lệ cho VIB trong vòng 5 năm qua.

• Kết quả kinh doanh trong 5 năm vừa qua

Nhìn tổng thể, giai đoạn 5 năm vừa qua đánh dấu bước chuyển biến mạnh mẽ của VIB trên nhiều chỉ số cơ bản: Tổng tài sản đạt 65.023 tỷ đồng tăng 87% so với năm 2008; Huy động vốn đạt 40.062 tỷ đồng tăng 64% so với năm 2008; Dự nợ đạt 33.887 tỷ đồng tăng 71%; Lợi nhuận trước thuế tăng trưởng 205% so với năm 2008; Nợ xấu luôn đảm bảo ở dưới mức 3% theo quy định của NHNN. Với chính sách tăng trưởng thận trọng và an toàn, tỷ lệ an toàn vốn luôn ở mức cao từ 10% đến gần 20% (năm 2012, tỷ lệ 19,43% cao hơn so với quy định của NHNN là 10,43%), trong đó trích dự phòng rủi ro tín dụng là 744 tỷ đồng tăng 10 lần so với năm 2008.

Năm 2012, VIB cũng đã chủ động giảm tốc để tối thiểu hóa những ảnh hưởng tiêu cực cho giá trị bền vững của ngân hàng trong bối cảnh kinh tế hết sức âm ảm với rất nhiều bất chắc. VIB gần như là ngân hàng đầu tiên đã chủ động rút ra khỏi các hoạt động mang tính rủi ro ngày càng tăng trên thị trường liên ngân hàng, một hành động đã giúp cho VIB tránh được tổn thất lớn mà nhiều đối tác đã phải gánh chịu ở những quý cuối của năm. VIB cũng chủ động kiểm soát hoạt động cấp tín dụng với khẩu vị rủi ro tín dụng mới và bộ máy quản trị rủi ro tín dụng được tăng cường, đồng thời nâng cao mức trích lập dự phòng rủi ro nhằm đảm bảo sự an toàn cho cả hệ thống. Mặc dù có sự suy giảm ở một số chỉ số kinh doanh, nhưng VIB lại duy trì được thanh khoản của ngân hàng thuộc loại tốt nhất trên thị trường và các chỉ số an toàn cao trong hoạt động với hệ số an toàn vốn (CAR) luôn ở mức trên 14% (vượt mức 9% theo quy định của NHNN), tỷ lệ nợ xấu thấp dưới 3%.

Trong suốt 5 năm qua, để đạt được những thành tựu nền tảng đến thành tựu về chỉ số kinh doanh, HĐQT và Ban Điều hành đã xác định cần đưa VIB hoạt động theo hướng chuẩn mực quốc tế, do vậy VIB đã quyết định lựa chọn cho mình cổ đông chiến lược là Commonwealth Bank of Australia, một trong những ngân hàng hàng đầu trên thế giới, và song hành cùng những nhà tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới như BCG, Interbrand, IBM, John Ryan, Hay Group... nhằm giúp tăng cường năng lực trong các lĩnh vực chiến lược của ngân hàng như Chiến lược kinh doanh, không gian bán lẻ, thương hiệu, công nghệ và nhân sự...

• Vốn Chủ sở hữu liên tục tăng trưởng

Quá trình tăng trưởng liên tục để mở rộng thị phần và phục vụ được nhiều khách hàng với chất lượng cao hơn

đòi hỏi một nhu cầu lớn về vốn để tăng cường khả năng đáp ứng cho khách hàng mà vẫn đảm bảo hệ số an toàn hoạt động theo quy định của NHNN. Việc đảm bảo nhu cầu vốn là một thách thức lớn tại thị trường Việt Nam trong bối cảnh nền kinh tế khó khăn. Từ năm 2008 đến nay, VIB đã quản trị tốt và mở rộng được quan hệ với các cổ đông và các nhà đầu tư, tạo điều kiện thuận lợi cho việc nâng mức vốn chủ sở hữu của ngân hàng từ 2.293 tỷ đồng lên 8.371 tỷ đồng trong giai đoạn từ năm 2008 đến hết 2012. Việc nâng cao năng lực vốn cũng là kết quả tốt đẹp của sự hợp tác chiến lược giữa VIB và cổ đông Commonwealth Bank of Australia (CBA) với tỷ lệ sở hữu cổ phần ban đầu là 15% vào tháng 9/2010, tương đương với việc góp 2.250 tỷ đồng vốn chủ sở hữu vào VIB. Không chỉ đầu tư về vốn, Ban lãnh đạo hai bên còn đạt được thỏa thuận chuyển giao năng lực (CTP) trị giá 25 triệu USD trong 5 năm tạo điều kiện cho VIB nâng cao hơn nữa năng lực điều hành và kinh doanh, quản lý rủi ro và tăng cường sức mạnh cạnh tranh. Năm 2011, CBA tiếp tục đầu tư thêm 1.150 tỷ đồng vào VIB nâng tỷ lệ sở hữu của cổ đông chiến lược lên 20%, tổng số vốn này tương đương 3.400 tỷ đồng và giúp vốn chủ sở hữu của VIB tăng lên 50%, tạo nền tảng quan trọng cho VIB tiếp tục phát triển, mặt khác sự tăng trưởng về vốn trong giai đoạn này là một thành công của VIB trong việc đảm bảo nhu cầu vốn của ngân hàng trước những thách thức chủ quan và khách quan.

• Quản trị doanh nghiệp theo mô hình tiên tiến, lành mạnh và minh bạch

Đại hội thường niên năm 2008, Ngân hàng VIB đã lựa chọn và bầu ra HĐQT & Ban Kiểm soát nhiệm kỳ 2008-2012, trong đó số lượng thành viên chuyên trách làm việc toàn bộ thời gian cho Ngân hàng tăng từ 1 lên 3 thành viên. Đến tháng 12/2012, số lượng thành viên làm việc toàn bộ thời gian cho ngân hàng lên đến 5 trên tổng số 8 thành viên, được phân công nhiệm vụ phù hợp với năng lực và thế mạnh của mỗi thành viên. Đặc biệt, các thành viên đều có từ 15 - 35 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh, tài chính ngân hàng tại các tổ chức, định chế tài chính uy tín trong và ngoài nước.

HĐQT VIB giữ vai trò quan trọng trong công tác quản trị của ngân hàng bao gồm việc xác định các định hướng lớn, thảo luận, cho ý kiến và phê duyệt các đề xuất của Ban Điều hành cũng như phê duyệt các hoạt động của ngân hàng. Hai Ủy ban của HĐQT là Ủy ban Quản lý Rủi ro và Ủy ban Nhân sự đã đưa ra định hướng giúp Ban

Điều hành triển khai hiệu quả. Ban Kiểm soát gồm nhiều thành viên có kinh nghiệm và tham gia tích cực vào các hoạt động giám sát, kiểm soát của ngân hàng.

Với số lượng gần 4.000 cán bộ nhân viên (tăng trưởng 52% từ 2008 – 2012), công tác quản trị con người và xây dựng văn hóa doanh nghiệp theo chuẩn quốc tế luôn được HĐQT và Ban Điều hành VIB hết sức chú trọng. Trong bối cảnh nền kinh tế trong nước và nước ngoài liên tục rơi vào khủng hoảng, khó khăn, ngành ngân hàng cũng đã bộc lộ những vấn đề, nổi bật là vấn đề đạo đức nghề nghiệp của cán bộ nhân viên, HĐQT và Ban Điều hành đã thống nhất trong việc thay đổi một trong năm giá trị cốt lõi của ngân hàng là Trung thực và cho ra đời bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp, giúp nhân viên định hướng và thực hiện vận dụng bộ quy tắc này trong công việc hàng ngày, từng bước xây dựng môi trường làm việc lành mạnh và minh bạch.

Giai đoạn 2008-2012 cũng ghi dấu một bước phát triển quan trọng về nguồn lực nhân sự của VIB với việc Commonwealth Bank of Australia (CBA) – một ngân hàng có trên 100 năm kinh nghiệm, là một tổ chức tài chính hàng đầu tại Úc, đồng thời, là một trong hai mươi ngân hàng an toàn nhất thế giới và hiện đứng trong nhóm 10 ngân hàng lớn nhất toàn cầu về giá trị vốn hóa thị trường đã chính thức cử các chuyên gia kinh nghiệm sang làm việc tại VIB ở các lĩnh vực chủ chốt từ ngân hàng bán lẻ, rủi ro, công nghệ thông tin, quản trị dự án, chiến lược... Ngoài các chuyên gia của CBA, hệ thống điều hành của VIB cũng có sự tham gia của các chuyên gia tầm cỡ khu vực đến từ các ngân hàng lớn trên thế giới như Citi, HSBC, ANZ, Standard Charter Bank vào các vị trí chủ chốt như Khối Nguồn vốn, Khối Quản trị rủi ro, Khối khách hàng doanh nghiệp, Trung tâm Đào tạo ... Trong bối cảnh ngành ngân hàng phát triển mạnh mẽ, các đối thủ cạnh tranh phát triển mau lẹ và đòi hỏi ngày càng khắt khe từ các cơ quan chủ quản, việc có được một đối tác chiến lược tin cậy, hỗ trợ tăng cường năng lực của hệ thống là đòi hỏi sống còn, VIB đã tìm được một đối tác như vậy và là một trong số ít các ngân hàng vận dụng hiệu quả vai trò của cổ đông chiến lược nước ngoài đối với sự phát triển của mình.

• Triển vọng năm 2013 và kỳ vọng bút phá cho nhiệm kỳ tiếp theo

Năm 2013 được đánh giá là một năm tiếp tục khó khăn của nền kinh tế. Chính phủ vẫn kiên trì thực hiện chính sách tiền tệ thắt chặt, ưu tiên ổn định vĩ mô, lạm phát được kiểm chế mức thấp hợp lý. Việc giải quyết được nợ xấu ngân hàng, khơi thông thị trường bất động sản và thực hiện tái cấu trúc doanh nghiệp Nhà nước là động lực quan trọng thúc đẩy tăng trưởng kinh tế Việt Nam năm 2013. Đối với ngân hàng và các tổ chức tín dụng, năm 2013 tiếp tục là một năm nhiều thách thức nhưng được kỳ vọng sẽ không tác động tiêu cực hơn năm 2012 vừa qua. Việc giải quyết nợ xấu và tái cấu trúc ngân hàng vẫn là những vấn đề được quan tâm hàng đầu đối với ngành ngân hàng. Cải thiện tình hình tăng trưởng tín dụng được hầu hết các ngân hàng ưu tiên, trong đó các ngân hàng tiếp tục tập trung vốn cho các lĩnh vực, ngành quan trọng nhằm thúc đẩy nền kinh tế phát triển (nông nghiệp, nông thôn; xuất khẩu; công nghiệp phụ trợ) và hạn chế cấp tín dụng để đầu tư kinh doanh bất động sản và kinh doanh chứng khoán.

Với bối cảnh đó, VIB sẽ duy trì một chính sách kinh doanh thận trọng, tăng trưởng có chọn lọc hướng tới một phân khúc khách hàng tập trung hơn, chú trọng đầu tư cho các sản phẩm phi tín dụng, ưu tiên bổ sung nguồn lực vào địa bàn có tỉ trọng đóng góp cao cho nền kinh tế, quản lý chặt chẽ hiệu quả chi phí trên từng đồng thu nhập, tiếp tục quá trình hoàn thiện bộ máy quản lý rủi ro theo tiêu chuẩn quốc tế. Định hướng kinh doanh này sẽ được hỗ trợ bởi các nỗ lực trong việc duy trì và củng cố hệ thống quản trị doanh nghiệp chuẩn mực, cũng như trong việc phát triển nguồn lực con người với văn hóa hướng tới khách hàng, hướng tới hiệu quả với độ liên chính cao. Thương hiệu của VIB sẽ giúp nâng cao khả năng thành công của các nỗ lực kinh doanh của VIB, và ngược lại, chất lượng của dịch vụ & hệ thống được tạo ra bởi các nỗ lực này lại nâng thương hiệu của VIB lên một tầm cao mới.

Năm 2013 cũng sẽ đánh dấu việc VIB hoàn tất và đưa vào hoạt động dự án tòa nhà văn phòng CornerStone tại 16 Phan Chu Trinh. Theo kế hoạch, Quý 2/ 2013, Hội sở chính của VIB sẽ được chính thức khai trương tại toà nhà này. Đây là một công trình hiện đại, đạt tiêu chuẩn hạng A, nằm tại trung tâm tài chính của Hà Nội, gần với Ngân hàng Nhà nước và Bộ Tài chính, rất phù hợp và xứng tầm để VIB đặt Hội sở của mình.

Với việc năm 2013 sẽ là năm kết thúc nhiệm kỳ HĐQT khóa V (2008 – 2013) của VIB, một nhiệm kỳ với những thành tựu quan trọng, cũng như chứng kiến nhiều thách thức và khó khăn chưa từng thấy, tôi xin được thay mặt cho HĐQT VIB dành lời cảm ơn đến tất cả các quý vị khách hàng, các cán bộ nhân viên VIB, cũng như các thành viên HĐQT, Ban Kiểm soát, Ban Điều hành đã cùng đồng hành và góp sức cho sự phát triển của VIB trong suốt chặng đường vừa qua. Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến các quý vị cổ đông và đối tác đã cùng chúng tôi xây dựng VIB như ngày hôm nay.

Với những nền tảng đã tạo dựng cùng chiến lược đúng đắn đã đề ra, tôi hoàn toàn lạc quan và tin tưởng vào sự thành công và phát triển bền vững của VIB.

Trân trọng cảm ơn
Chủ tịch HĐQT



Hàn Ngọc Vũ



Quyên TGD
Lê Quang Trung

Báo cáo của Quyên Tổng Giám đốc

“... Kiên trì với định hướng phát triển thận trọng, đặt mục tiêu an toàn lên hàng đầu, VIB đã và đang trở nên bền vững hơn, trước mọi biến động của nền kinh tế...”

Kính thưa Quý vị Cổ đông, Khách hàng và Đối tác,

Năm 2012 là một năm khó khăn đối với nền kinh tế nói chung và ngành ngân hàng nói riêng, trong bối cảnh như vậy, chiến lược phát triển thận trọng, an toàn mà HĐQT, Ban Điều hành ngân hàng VIB đã xây dựng và theo đuổi trong các năm qua đã thể hiện được tính đúng đắn và hiệu quả. Tam giác “Quản trị Tăng trưởng – Quản trị Rủi ro – Quản trị Hiệu quả” được Ban lãnh đạo VIB tiếp tục xác định là khung chiến lược cho công tác quản trị và điều hành trong năm 2013.

Tăng trưởng doanh thu

Trong tình trạng thắt chặt tín dụng từ phía Ngân hàng Nhà nước (NHNN) và cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng thương mại cổ phần, VIB cũng đã đạt được những thành tựu nhất định về tăng trưởng doanh thu thông qua các nỗ lực: Thay đổi phân khúc khách hàng trọng tâm, Đa dạng hóa sản phẩm, Thúc đẩy nguồn thu từ dịch vụ, điều chỉnh linh hoạt chính sách giá, cụ thể là:

- Chiến dịch Ngân hàng có tài khoản thanh toán tốt nhất tại Việt Nam tạo được tiếng vang lớn trên thị trường, kèm theo đó là sự ra đời của các kênh giao dịch hiện đại Mobile Banking và Internet Banking, giúp VIB tăng trưởng 11% khách hàng chất lượng và tăng trưởng 509% số lượng người sử dụng ngân hàng điện tử.
- Dự án Thu hộ do hai Khối KHDN và Khối NHBL phối hợp triển khai đã đạt được nhiều kết quả tích cực: Chương trình Thu Thuế nội địa với doanh số đạt gần 50.000 tỷ đồng, chiếm gần 8% thị phần của thu thuế nhà nước; Chương trình Thu hộ dịch vụ tiền điện của EVN đã triển khai thành công ở khu vực phía Nam, đang triển khai khẩn trương tại phía Bắc & Hà Nội, và cùng lúc triển khai dịch vụ Thu hộ cho Viettel.
- Là một phần của chiến lược thay đổi về cơ sở khách hàng (Change Customer Base), dự án Tăng trưởng Khách hàng tín dụng mục tiêu của Khối KHDN và Khối KHDN FDI đã đạt được nhiều thành công. Tính đến ngày 31/12/2012, dự án đã giải ngân được 3.461 tỷ đồng, đạt 133% so với kế hoạch đề ra. Số lượng khách hàng chất lượng mới của khối KHDN cũng tăng lên 104% so với mục tiêu đề ra.
- Trong năm 2012, VIB là một trong số ít các ngân hàng đã thực hiện được chính sách khác biệt về giá trên cơ sở nâng cao tính linh hoạt, minh bạch về lãi suất và thực hiện nhiều ưu đãi về phí nhằm gia tăng sự hài lòng của khách hàng

Nâng cao năng suất hiệu quả lao động

Là mục tiêu và dự án quan trọng được thực hiện xuyên suốt trong năm 2012, dựa trên các chỉ số và phân tích kỹ thuật, VIB đã chỉ ra hai nhân tố chính trong việc thúc đẩy việc nâng cao năng suất lao động là: Chất lượng nguồn nhân lực và Tác phong làm việc của nhân sự. Xác định điều này, VIB đã tiến hành triển khai thực hiện các dự án, hoạt động nhằm nâng cao năng suất lao động, tối ưu hóa chi phí hoạt động và đã đạt được những thành tựu đáng kể.

- Lần đầu tiên, VIB áp dụng mô hình triển khai hệ thống chỉ tiêu kinh doanh (KPIs) và hệ thống báo cáo quản trị MIS cho toàn bộ các khối ban đến từng vị trí công việc cho gần 4.000 cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống, chính sách lương thưởng rõ ràng và minh bạch phù hợp với từng năng lực của cán bộ nhân viên.
- Hoàn thành việc chuyển đổi hệ thống (BTR) tại 132/160 chi nhánh trên toàn quốc: thông qua dự án BTR, sẽ tối ưu và chuyên biệt hóa chuyên môn của từng cán bộ/ phòng tại đơn vị kinh doanh, từ đó nâng cao năng suất hiệu quả làm việc của toàn hệ thống nói chung, và các đơn vị kinh doanh nói riêng.
- Năm 2012, VIB thực hiện mạnh mẽ việc thay đổi, cơ cấu lại bộ phận, tái cấu trúc hệ thống phòng/ban, tối ưu hóa nguồn lực tại: Hội sở Hà Nội và TP.HCM, các đơn vị kinh doanh lớn và vừa... nhằm tạo ra một hệ thống làm việc hiệu quả, nâng cao năng lực cạnh tranh bên trong và bên ngoài tổ chức, khuyến khích tinh thần của cán bộ nhân viên, giảm chi phí hoạt động.

Công tác Quản trị rủi ro

Với bối cảnh bất động sản đóng băng và nợ xấu tiếp tục tăng, tình hình công tác Quản trị rủi ro (QTRR) được VIB đặt lên ưu tiên hàng đầu trong năm qua. Năm 2012, dưới sự hỗ trợ của đối tác chiến lược Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia (CBA) – Top ngân hàng an toàn hàng đầu thế giới, VIB đã thực hiện điều chỉnh khẩu vị rủi ro tín dụng phù hợp với tình hình thị trường, nhằm kiểm soát nợ xấu, nâng cao chất lượng danh mục nợ.

- Chuyên môn hóa và tối ưu hóa nguồn nhân lực nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác quản lý rủi ro, VIB đã thực hiện mạnh mẽ việc tái cơ cấu phòng Quản trị rủi ro theo cấu trúc chuẩn của các ngân hàng quốc tế: Kết hợp 2 trung tâm Quản lý Rủi ro và Quản lý tín dụng trong việc tạo ra một Khối Quản trị rủi ro bao

gồm 10 trung tâm/phòng ban, dưới sự chỉ đạo trực tiếp của chuyên gia kinh nghiệm từ ngân hàng nước ngoài về quản trị rủi ro.

- Cùng sự hỗ trợ, tư vấn của các chuyên gia CBA, VIB đã thực hiện những cải tiến tích cực trong quy trình và chính sách quản trị rủi ro, bao gồm: Phê duyệt tín dụng; Quy trình đánh giá TSDB; Xây dựng quy trình Thu hồi nợ Đầu – Cuối; thiết lập quy trình phát hiện sớm các khách hàng có tiềm năng nợ xấu... Những quy trình và cải cách này, không chỉ giúp VIB kiểm soát, rà soát và cảnh báo những rủi ro tín dụng tiềm ẩn, mà còn thúc đẩy sự tăng trưởng tín dụng chất lượng tốt cho VIB.
- Song song đó, VIB đã rà soát lại danh mục nợ và chủ động rút khỏi những danh mục rủi ro cao. Đối với thị trường liên ngân hàng, VIB chủ động hạn chế tham gia giao dịch, chỉ giao dịch với các ngân hàng tốt, và tập trung đầu tư vào Trái phiếu chính phủ, để nâng cao công tác sử dụng hiệu quả đồng vốn, tính thanh khoản và quản lý tốt chất lượng tài sản ngân hàng. Đối với khách hàng, thực hiện cơ cấu lại danh mục đầu tư tín dụng, trong đó tập trung vào tái đánh giá cơ sở khách hàng, ngành công nghiệp có nguy cơ tiềm ẩn xấu để thu hồi nợ kịp thời.
- Tiếp tục giữ vững và đẩy mạnh mô hình Quản lý rủi ro hoạt động theo mô hình 3 tầng bảo vệ “Đơn vị kinh doanh – phòng Quản trị rủi ro – Kiểm toán nội bộ”. Thông qua mô hình này, VIB tăng cường vai trò quản lý và kiểm tra hoạt động tín dụng trên toàn hệ thống, đồng thời có thể phòng ngừa lỗ hổng do các hình thức rủi ro khác gây ra: Phòng chống rửa tiền, Chống tài trợ khủng bố.
- Nâng cao công tác truyền thông nội bộ trong việc nhận diện vấn đề gian lận và chống tham nhũng trên toàn hệ thống, cũng là một trong các hoạt động nổi bật trong năm qua. Chương trình đã được triển khai liên tục, dưới sự chỉ đạo quyết liệt và mạnh mẽ từ HĐQT và Ban Lãnh đạo VIB, đã giảm thiểu tình trạng cán bộ nhân viên vi phạm các giá trị cốt lõi của ngân hàng.

Luôn lấy khách hàng làm trọng tâm cho mọi hoạt động

“Trở thành ngân hàng có trải nghiệm khách hàng tốt nhất tại Việt Nam” không chỉ là mục tiêu mà còn là kim chỉ nam cho các chương trình nâng cao sự hài lòng của khách hàng về VIB. Năm 2012 là năm thứ hai VIB đã triển khai một loạt chương trình quản lý sự hài lòng của khách hàng nhằm đo lường, khảo sát để tìm hiểu mong muốn

và nhu cầu của khách hàng bên ngoài và khách hàng nội bộ. Trên cơ sở đó, chúng ta hiểu rõ nhu cầu để xây dựng sản phẩm, dịch vụ mới, cải tiến các quy trình nhanh chóng, giúp khách hàng bên ngoài và khách hàng nội bộ ngày càng thỏa mãn hơn các dịch vụ do VIB cung cấp.

- Đối với khách hàng bên ngoài: VIB đã thực hiện khảo sát và nghiên cứu lấy ý kiến trực tiếp từ khách hàng thông qua Chương trình Khách hàng bí mật (Mystery Shopping) hàng tháng. Kết quả (tính đến 11/2012) đã phần nào tương đồng với nỗ lực của gần 4000 cán bộ nhân viên, điểm trung bình toàn hàng trong năm 2012 là 87,77%, tăng 10% so với năm 2011, trong đó, mức độ hài lòng của khách hàng cá nhân là 8,68%, tăng 21% so với năm 2011, mức độ hài lòng của khách hàng doanh nghiệp (tính đến 2/2012) là 8,34%, tăng 17% so với năm 2011.
- Đối với khách hàng nội bộ: Dựa trên nền tảng chuyển giao từ CBA, chương trình đánh giá sự hài lòng khách hàng nội bộ (ICSM) đã được triển khai tại VIB từ năm 2011. Thống kê kết quả cho thấy, số cán bộ nhân viên tham gia đánh giá năm 2012 là 74% so với năm 2011 là 35%, qua đó các phòng ban hỗ trợ đã cải tiến quy trình, chất lượng dịch vụ và dần thay đổi văn hoá phục vụ khách hàng nội bộ, giúp cho Đơn vị kinh doanh tập trung nguồn lực tối đa cho kinh doanh.

Như Quý vị đã biết, năm 2012 với những biến động bất lợi vĩ mô, đình trệ của nền kinh tế, chính sách tiền tệ chặt chẽ và thận trọng của NHNN, nên kết quả kinh doanh của VIB năm 2012 đạt được còn khá khiêm tốn so với những năm trước ở một số chỉ số cơ bản sau:

- Tổng tài sản đạt 65.023 tỷ đồng, giảm 33% so với năm 2011. Tổng tài sản giảm do ngân hàng đã chủ động giảm thiểu rủi ro trên thị trường liên ngân hàng thông qua việc giảm các hoạt động và số dư của thị trường liên ngân hàng phù hợp với khẩu vị rủi ro mới. Việc giảm quy mô của tài sản rủi ro trong bối cảnh nợ xấu toàn hệ thống tăng cao như hiện nay không phải là xấu mà sẽ tăng thêm sự ổn định cho ngân hàng.
- Dư nợ cho vay khách hàng tại thời điểm cuối năm 2012 là 33.887 tỷ đồng, giảm 22% so với năm 2011, do VIB đã tập trung dư nợ cho vay đối với các lĩnh vực được ưu tiên, đồng thời giảm mạnh dư nợ ở các lĩnh vực và nhóm khách hàng có rủi ro cao.
- Huy động vốn khách hàng giảm 30% so với 2011, đạt mức 40.062 tỷ đồng, việc huy động vốn giảm là do VIB tuân thủ quy định về trần lãi suất huy động và không nhận trước thuế chỉ giảm 17% và đạt gần 701 tỷ đồng.

- Tỷ lệ an toàn vốn (CAR) đạt 19,43% (cao hơn so với mức quy định 9% của NHNN).

Có thể thấy, kết quả kinh doanh chưa đạt so với kỳ vọng của Hội đồng Quản trị đặt ra, tuy nhiên, đi sâu vào phân tích cho thấy, những chỉ số trên phù hợp với chỉ số chung của toàn ngành ngân hàng hiện đang gặp nhiều khó khăn và định hướng chiến lược của ngân hàng trong giai đoạn hiện tại:

- Các chỉ số trích lập dự phòng cao, tỷ lệ an toàn vốn cao, nợ có khả năng mất vốn giảm gần một nửa so với năm 2011.... Điều này phù hợp với chủ trương chú trọng quản trị rủi ro và việc tăng cường mạnh mẽ triển khai các hoạt động quản trị rủi ro thị trường, quản trị rủi ro tín dụng, quản trị rủi ro hoạt động của VIB.
- Lợi nhuận trước thuế giảm 17% do VIB thực hiện chiến lược thận trọng nhằm phù hợp với diễn biến thị trường, mà vẫn đảm bảo thực hiện nghiêm túc chủ trương và chính sách tiền tệ từ phía NHNN.

Năm 2012 thực sự là một năm đầy thách thức, nhưng VIB đã vững vàng vượt qua và đã được ghi nhận bởi NHNN và rất nhiều các tổ chức nước ngoài uy tín (WorldBank, IFC, FMO, ADB...), các cơ quan truyền thông đánh giá cao tích cực về tính minh bạch trong hoạt động kinh doanh. Đầu năm 2013, VIB tự hào được chứng nhận là Top 500 Doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam (Theo nghiên cứu báo Vietnamnet); và được chứng nhận “Doanh nghiệp thực hiện tốt trách nhiệm an sinh xã hội và phát triển cộng đồng” vì những đóng góp tích cực cho các hoạt động an sinh của xã hội.

Năm 2013 được dự báo sẽ tiếp tục là năm khó khăn của thị trường tài chính Việt Nam, khi dấu hiệu phục hồi chưa thực sự rõ nét, Chính phủ và NHNN vẫn kiên trì với chính sách tiền tệ chặt chẽ và thận trọng. Trên cơ sở kết quả kinh doanh năm 2012 và bối cảnh thị trường năm 2013, đồng thời kiên định với mục tiêu đưa VIB “Trở thành ngân hàng dẫn đầu về trải nghiệm khách hàng tại Việt Nam”, HĐQT và Ban Điều hành VIB đã đề ra 6 lĩnh vực tập trung cơ bản như sau:

- Nâng cao dịch vụ khách hàng vượt trội.
- Tăng trưởng doanh thu bền vững.
- Cải thiện chất lượng nội bộ.
- Tối ưu hóa hoạt động.
- Đẩy mạnh công tác quản trị rủi ro.
- Đảm bảo an toàn & cân đối thanh khoản.

Với hệ thống chặt chẽ và vững chắc, tôi tin tưởng rằng, VIB sẽ ngày càng phát triển bền vững dựa trên những giá trị cốt lõi của ngân hàng, sự tin tưởng của Quý khách hàng. Những thành quả mà VIB đã đạt được trong 5 năm qua, thay mặt Ban Điều hành, tôi xin trân trọng cảm ơn tới HĐQT đã định hướng đúng đắn trong công tác quản trị và điều hành VIB. Tôi xin trân trọng cảm ơn Quý vị Cổ đông, Khách hàng, Cơ quan Quản lý Nhà nước và Đối tác đã tin tưởng, giúp đỡ và hợp tác với VIB trong suốt thời gian qua. Tôi mong rằng sẽ tiếp tục nhận được sự đồng hành và ủng hộ của Quý vị trong chặng đường phát triển tiếp theo của VIB.

Trân trọng cảm ơn
Quyền Tổng Giám đốc



Lê Quang Trung



TỔNG QUAN VIB

14 TẦM NHÌN - SỨ MỆNH - GIÁ TRỊ CỐT LÕI

16 CƠ CẤU QUẢN TRỊ NGÂN HÀNG

24 CÁC SỰ KIỆN NỔI BẬT 2012

Mục tiêu

Trở thành Ngân hàng có trải nghiệm khách hàng tốt nhất 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 VIB 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 hơn 25 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh, trong đó có hơn 20 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 Khối Khách hàng Doanh nghiệp toàn quốc kiêm Giám đốc Chi nhánh Hà Nội của ngân hàng Citigroup Việt Nam, Giám đốc Kinh doanh toàn quốc kiêm Giám đốc Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh của ngân hàng Credit Lyonnais Việt Nam, Giám đốc Chi nhánh ngân hàng Calyon tại Hà Nội.



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 VIB 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 2, năm 2008 của VIB 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 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 vào Hội đồng Quản trị VIB, ông Đặng Văn Sơn từng làm việc nhiều năm ở Cộng hòa liên bang Nga và tại các tổ chức khác của Việt Nam với 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 & 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 VIB 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 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.

Hiện ông Đỗ Xuân Hoàng 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
Kiêm Phó TGD Thường trực

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

Ông Minh tốt nghiệp Đại học năng lượng Matxcova, là Tiến sĩ 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. Tại VIB, ông đang là Thành viên HĐQT, kiêm Phó Tổng Giám đốc Thường trực.



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

Hội đồng Quản trị

(tiếp theo)



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 VIB 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 ngân hàng 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, tại Úc.



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 VIB 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 ngân hàng 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 VIB 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 VIB như Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối Khách hàng Cá nhân, Giám đốc Khối Kinh doanh Thẻ.

Ông Trịnh Thanh Bình đã tốt nghiệp cử nhân chuyên ngành Tài chính Ngân hàng tại Trường đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội, học vị Thạc 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 VIB 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 VIB, 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 VIB 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



Ông Lê Quang Trung
Quyền 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.

Ông Lê Quang Trung gia nhập VIB từ tháng 12/2009 và hiện đang đảm nhiệm vị trí Quyền Tổng giám đốc, kiêm Giám đốc Khối Nguồn vốn và Ngoại hối.



Ông Loic Faussier
Phó Tổng Giám đốc,
Giám đốc Khối Quản trị Rủi ro

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

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

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



Ông Vivek Chand
Phó Tổng Giám đốc
Giám đốc Khối Khách hàng
Doanh nghiệp

Ông Vivek đã có kinh nghiệm công tác tại 8 quốc gia trong khu vực và đã gắn bó với ngân hàng ANZ hơn 13 năm ở các vị trí khác nhau.

Ông Vivek đã tốt nghiệp Thạc sỹ Quản trị kinh doanh và Cử nhân thương mại tại trường Đại học Delhi, Ấn Độ. Trước khi gia nhập VIB, ông Vivek từng đảm nhiệm các vị trí: Phó chủ tịch Ngân hàng Chinatrust (Đài Loan), Giám đốc Khối đầu tư, Giám đốc Ngân hàng bán lẻ - Ngân hàng Standard Chartered Bank (Singapore), Giám đốc Khối khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ - Ngân hàng Standard Chartered First Bank (Seoul, Hàn Quốc), và Giám đốc chiến lược và Phát triển kinh doanh Toàn cầu Khối Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ - Ngân hàng Standard Chartered Bank (Singapore).

Ông Vivek Chand được bổ nhiệm là Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối KHDN từ ngày 3/12/2012.



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 Úc. Richard đã từng quản lý tới 1.007 chi nhánh, 800 cộng tác viên, 6 trung tâm dịch vụ khách hàng tại CBA.



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, là kiểm toán viên Nhà nước từ năm 2004. Trước khi 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.

Ban Điều hành

(tiếp theo)



Bà Nguyễn Thị Thu Giao
Giám đốc Ban Nhân sự

Bà Nguyễn Thị Thu Giao đã có 15 năm kinh nghiệm với vị trí Giám đốc Nhân sự cho các tập đoàn đa quốc gia tại Việt Nam như Kimberly Clark Việt Nam (công ty hàng tiêu dùng - Mỹ), Interflour Vietnam Ltd (Công ty thực phẩm Úc), và gần đây nhất là Astrazeneca (công ty Dược phẩm Châu Âu).

Bà Giao tốt nghiệp Cử nhân Anh văn Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

Bà Nguyễn Thị Thu Giao gia nhập VIB và chính thức được Ban lãnh đạo VIB bổ nhiệm giữ vị trí Giám đốc Ban Nhân sự từ ngày 02/07/2012.



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

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 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.

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.



Bà Đặng Thị Phương Diễm
Giám đốc Khối Nghiệp vụ Tổng hợp

Bà Đặng Thị Phương Diễm đã có hơn 18 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, và trải qua nhiều vị trí công tác khác nhau như Trưởng Phòng Tín dụng tại Ngân hàng Techcombank. Tại VIB, bà đã từng đảm nhiệm các vị trí: Giám đốc Tài trợ Thương mại, Giám đốc Trung tâm xử lý Giao dịch tập trung, Phó Giám đốc Khối Nghiệp vụ Tổng hợp.

Bà Diễm tốt nghiệp Thạc Sĩ kinh tế tại Trường Đại học kinh tế Tp.HCM chuyên ngành Ngoại thương và được chuyển thẳng vào học Nghiên cứu sinh để hoàn thành luận án Tiến sĩ kinh tế.

Bà Đặng Thị Phương Diễm chính thức được bổ nhiệm vào vị trí Giám đốc Khối Nghiệp vụ Tổng hợp từ ngày 01/09/2012.



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

Ông Benedict Gamble 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 tốt nghiệp chuyên ngành Công nghệ sinh học, Trường Đại học Teesside.

Ông Benedict Gamble được bổ nhiệm làm Giám đốc Văn phòng Quản lý sự thay đổi của VIB từ tháng 12/2011.



Ông David Goddard
Giám đốc Chiến lược & Phát triển Kinh doanh

Ông David Goddard đã có nhiều năm kinh nghiệm trong nhiều lĩnh vực: ngân hàng, quản lý quỹ và tư vấn thương mại quốc tế, trong đó có 10 năm làm việc tại ngân hàng Commonwealth Bank of Australia (CBA) và 3 năm làm việc tại Ngân hàng Macquarie Bank.

Ông David Goddard tốt nghiệp Thạc sĩ ngành Tài chính ứng dụng và Đầu tư tại Học viện Chứng khoán Úc và tốt nghiệp Cử nhân kinh tế (Khoa học xã hội) tại Đại học Sydney, Úc.

Trước khi gia nhập VIB, ông từng giữ chức vụ Giám đốc điều hành trong các lĩnh vực khác nhau tại CBA như: Giám đốc Quản lý tài chính cho hệ thống phân phối của Ngân hàng bán lẻ, Giám đốc Chiến lược của Ngân hàng Bán lẻ. Gia nhập VIB từ tháng 4/2011, David Goddard giữ chức Giám đốc Tài chính các dự án. Ông được bổ nhiệm làm Giám đốc Chiến lược và phát triển Kinh doanh tại VIB từ tháng 6/2012.

Các sự kiện nổi bật 2012



Tháng 2

Được Ngân hàng Nhà nước xếp vào Ngân hàng nhóm 1 - Nhóm được tăng trưởng tín dụng cao nhất

Dựa trên nhiều tiêu chí về tài sản, năng lực điều hành, thanh khoản, huy động vốn... Ngân hàng Nhà nước đã xếp VIB vào nhóm 1- nhóm được tăng trưởng tín dụng cao nhất 17%. Điều này thể hiện sự đánh giá cao và tích cực của Ngân hàng Nhà nước dành cho VIB trên thị trường tài chính ngân hàng Việt Nam.



Chỉ cần 1 giây
để đóng tiền điện tại VIB

Tháng 3

Triển khai dịch vụ thanh toán hóa đơn tiền điện – bước đi đầu tiên xây dựng tài khoản thanh toán tốt nhất Việt Nam

Tiện ích quan trọng này được VIB hợp tác cùng EVN triển khai tại thành phố Hồ Chí Minh từ tháng 3/2012. Tới tháng 12/2012, VIB đã mở rộng dịch vụ thanh toán hóa đơn tiền điện tới các tỉnh thành Bà Rịa - Vũng Tàu, Bình Dương, Đồng Tháp, Đồng Nai, Tây Ninh, Thành phố Hồ Chí Minh, Vĩnh Phúc, các quận Cầu Giấy, Đống Đa, Hà Đông của Hà Nội. Trong năm 2013, VIB sẽ tiếp tục mở rộng dịch vụ tới nhiều tỉnh thành khác trên toàn quốc.



Miễn phí rút tiền
tại ATM của tất cả ngân hàng

Tháng 6

Giới thiệu tài khoản giao dịch tốt nhất Việt Nam

Cùng với tiện ích thanh toán hóa đơn ngày càng mở rộng, VIB đã miễn phí rút tiền tại hơn 14.000 cây ATM của tất cả các ngân hàng nội địa tại Việt Nam từ tháng 6/2012. Đây là chương trình gây tiếng vang trên thị trường và mang lại thành công lớn cho VIB với số tăng trưởng khách hàng ấn tượng. Một dịch vụ quan trọng khác cũng được giới thiệu trong tháng 6/2012 là Mobile Banking phiên bản mới – giúp khách hàng giao dịch ngân hàng từ xa 24/7 dễ dàng và an toàn.



Hoàn thành nghĩa vụ nộp thuế
trong vòng 5 phút

Tháng 7

Triển khai chương trình “Thu ngân sách Nhà nước” trên toàn quốc

Trên cơ sở kết nối trực tuyến với cổng thông tin điện tử của Tổng Cục Thuế và Kho bạc Nhà nước, VIB giúp các doanh nghiệp hoàn thành nghĩa vụ nộp thuế ngay tại thời điểm thực hiện giao dịch tại VIB, giúp doanh nghiệp có thể chủ động thời gian nộp thuế. Sau 6 tháng triển khai thí điểm tại một số chi nhánh, dịch vụ này đã thu hút sự quan tâm đặc biệt của nhiều khách hàng doanh nghiệp với tổng thu Ngân sách Nhà nước qua VIB đạt trên 5.000 tỷ đồng.



Tháng 7

VIB ký kết thỏa ước tín dụng với FMO

Thỏa ước tín dụng với FMO thông qua chương trình “Tài trợ thương mại toàn cầu” của Ngân hàng phát triển Châu Á (ADB) thể hiện đánh giá cao của FMO trong việc sử dụng vốn minh bạch, giải ngân hiệu quả của VIB tới các doanh nghiệp. FMO là tổ chức tài chính phát triển Hà Lan thành lập với mục tiêu hỗ trợ khu vực tư nhân tại các thị trường mới nổi phát triển bền vững.



Tháng 11

VIB công khai lãi suất cho vay trên website và các chi nhánh

Hướng tới việc trở thành ngân hàng công khai và minh bạch nhất tại Việt Nam, tháng 11/2012, VIB là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam công khai lãi suất cho vay trần đối với từng dòng sản phẩm trên toàn hệ thống (website, tại các chi nhánh). Bên cạnh đó, VIB còn đưa ra mô hình 3 bước đơn giản tới khách hàng để được giải ngân nhanh chóng.



Tháng 12

Ra mắt dịch vụ Internet Banking thế hệ mới

Thực hiện mục tiêu trở thành ngân hàng có tài khoản thanh toán tốt nhất Việt Nam, tháng 12/2012, VIB chính thức giới thiệu dịch vụ Internet Banking thế hệ mới – kênh giao dịch ngân hàng từ xa đơn giản, an toàn và tin cậy, giúp khách hàng luôn chủ động trong việc quản lý thông tin tài khoản và thực hiện các giao dịch ngân hàng qua Internet 24/7 dễ dàng.



Tháng 12

Nhận giải thưởng “Ngân hàng phát hành tốt nhất khu vực Đông Á – Thái Bình Dương” của IFC

IFC, thành viên của Nhóm Ngân hàng Thế giới, đã trao giải thưởng “Ngân hàng phát hành tốt nhất khu vực Đông Á và Thái Bình Dương trong Chương trình Tài trợ Thương mại Toàn cầu (GTFP)” cho VIB. Đây là một giải thưởng uy tín nhằm vinh danh các ngân hàng có những thành công đặc biệt khi tham gia GTFP, chương trình giúp mở rộng và nâng cao năng lực tài trợ thương mại của các ngân hàng nội địa đối với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu tại những thị trường mới nổi, trong đó có Việt Nam. Cùng với sự kiện này, IFC đã chính thức tăng hạn mức tài trợ thương mại cho VIB lên 80 triệu USD. Như vậy, chỉ sau hơn một năm tham gia GTFP, VIB đã ba lần được IFC gia tăng hạn mức. Lần gần đây nhất là vào tháng 2/2012, VIB được tăng hạn mức từ 30 triệu USD lên 50 triệu USD. Tổng doanh số giải ngân cho VIB thông qua bảo lãnh của IFC đến tháng 11/2012 đạt 125 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.



BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG

28 KHỐI NGÂN HÀNG BÁN LẺ

32 KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

36 KHỐI NGUỒN VỐN VÀ NGOẠI HỐI

40 QUẢN TRỊ RỦI RO

44 NHÂN SỰ

48 CÔNG NGHỆ NGÂN HÀNG

52 CÔNG TÁC PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU

58 QUẢN LÝ QUAN HỆ CỔ ĐÔNG

60 BÁO CÁO TÀI CHÍNH



Hoạt động Khối Ngân hàng Bán lẻ

Kiên trì với định hướng và không ngừng nỗ lực triển khai nhiều hoạt động kinh doanh nhằm hướng tới mục tiêu trở thành “Ngân hàng giao dịch tốt nhất trên thị trường” trong lĩnh vực Ngân hàng Bán lẻ.

Xây dựng nền tảng vững chắc cho sự phát triển của Dịch vụ Ngân hàng Bán lẻ

Trước những thách thức của ngành ngân hàng Việt Nam trong năm 2012, hoạt động Ngân hàng Bán lẻ của VIB vẫn có những bước tiến khá vững chắc. Ban lãnh đạo VIB và Khối Ngân hàng Bán lẻ đã có những đánh giá nghiêm túc và triển khai một kế hoạch hành động xuyên suốt cả năm. Trước hết, cơ cấu tổ chức của Khối Ngân hàng Bán lẻ tiếp tục được kiện toàn cùng với nhiều vị trí lãnh đạo chủ chốt được tuyển dụng. Hệ thống chỉ tiêu kinh doanh (KPIs) cho toàn Khối và báo cáo đánh giá nhân sự cho 2.000 nhân viên được xây dựng thành công. Ngoài ra, VIB cũng tăng cường công tác quản trị hệ thống thông qua việc khởi động chương trình hỗ trợ Kiểm soát rủi ro và tuân thủ Quy trình nghiệp vụ (Risk and Control); thành lập Trung tâm Thu hồi nợ - Khách hàng cá nhân, tiến hành thử nghiệm phê duyệt tín dụng tập trung...

Song song với định hướng về mặt tổ chức, năm 2012, VIB đã đầu tư đúng hướng và tập trung vào nhiều lĩnh

vực ưu tiên như: phát triển Tài khoản thanh toán tốt nhất tại Việt Nam, triển khai dự án Chuyển đổi tín dụng, ra mắt thị trường các dịch vụ Ngân hàng điện tử gồm Mobile Banking, Internet Banking... Những điều chỉnh nhạy bén và kịp thời đó đã tạo nền tảng giúp Khối Ngân hàng Bán lẻ đứng vững trước những tác động lớn từ suy thoái kinh tế toàn cầu trong năm vừa qua.

2012 – năm khởi sắc của Tài khoản thanh toán và dịch vụ Ngân hàng điện tử (eBanking)

Nhạy bén với xu hướng phát triển ngân hàng theo tiêu chuẩn quốc tế, và dựa trên công nghệ chuyển giao năng lực của ngân hàng Commonwealth Bank of Australia (CBA), VIB nhanh chóng thực hiện đầu tư và phát triển Tài khoản thanh toán và Dịch vụ Ngân hàng điện tử (eBanking) – đây được coi là nhân tố quan trọng mang lại tiện ích gia tăng và sự hài lòng nhất cho khách hàng. Tính đến 31/12/2012, số dư tài khoản thanh toán tăng 25% (từ T4/2012); số lượng khách hàng mới chất lượng cũng tăng đáng kể lên thêm 114.939 khách hàng. Trên cơ sở phát triển của Tài khoản thanh toán, VIB cũng

đã hợp tác với Viettel để triển khai thu cước viễn thông và các công ty điện lực (EVN) để đáp ứng nhu cầu thanh toán hóa đơn tiền điện của Khách hàng tại nhiều tỉnh, thành phố lớn trên cả nước như TP. Hồ Chí Minh, Đồng Nai, Tây Ninh, Bà Rịa - Vũng Tàu, Đồng Tháp, Vĩnh Phúc...

Năm 2012 cũng được đánh giá là năm đột phá của VIB về lĩnh vực Ngân hàng điện tử (eBanking) thông qua việc cho ra đời hai dịch vụ Mobile Banking và Internet Banking. VIB đã triển khai thành công giai đoạn 1 của dự án eBanking với sự kiện ra mắt dịch vụ Mobile Banking (tháng 6/2012) dành cho Khách hàng sử dụng dòng điện thoại thông minh (smartphone) và Internet Banking thế hệ mới (tháng 12/2012) cho Khách hàng sử dụng máy tính và Internet. Ngoài ra, VIB cũng hợp tác với đối tác Viettel cho ra mắt dịch vụ Mobile Bankplus, hướng tới các Khách hàng sử dụng mạng di động Viettel trên điện thoại thông thường.

Có thể khẳng định rằng, trong năm 2012, VIB đã có những bước tiến dài trong nỗ lực đem lại cho Khách hàng dịch vụ Ngân hàng điện tử tốt nhất trên thị trường. Lựa chọn Mobile Banking hay Internet Banking của VIB, Khách hàng sẽ có những trải nghiệm thú vị về những tính năng vượt trội như: quản lý tài khoản, chuyển khoản giữa các tài khoản khách hàng, nội bộ VIB và thanh toán nợ thẻ tín dụng, thanh toán tiền điện hay hóa đơn, nạp tiền điện thoại... Những dịch vụ này được ví như “trợ lý” đắc lực về tài chính, giúp Khách hàng tiết kiệm thời gian, trải nghiệm những công nghệ ngân hàng hiện đại. Với những giá trị tiện ích trên, dịch vụ Ngân hàng điện tử ngày càng được khách hàng đón nhận và sử dụng một cách tích cực với kết quả kinh doanh rất ấn tượng: số lượng khách hàng đăng ký sử dụng eBanking đạt 45.000 (tăng 450%) và khách hàng sử dụng thường xuyên (active user) từ 2.000 lên 10.000 (tăng 500%).

Chuyển đổi tín dụng bán lẻ và nhiều ưu đãi dành cho khách hàng

Trước những biến động của nền kinh tế Việt Nam trong những tháng đầu năm 2012, tăng trưởng tín dụng đã gặp không ít khó khăn. Để mang đến cho khách hàng mức giá và sản phẩm tín dụng có sức cạnh tranh trên thị trường, dự án tăng trưởng tín dụng có tài sản đảm bảo đã được triển khai. Chuỗi hội thảo “VIB – lựa chọn vay vốn hàng đầu” nhằm thúc đẩy tăng trưởng tín dụng được triển khai mạnh mẽ và toàn diện tại 5 tỉnh, thành phố lớn như Hà Nội, Hồ Chí Minh, Cần Thơ, Đà Nẵng và Quảng Ninh. Qua đó, VIB đã cải tiến công cụ quản lý bán hàng và quy trình cho vay cá nhân, bảo đảm từ lúc nộp đơn đề nghị vay vốn đến lúc giải ngân với thời gian thực hiện nhanh và hiệu quả. Đặc biệt, lần đầu tiên, VIB đã

niêm yết tại các Đơn vị kinh doanh (ĐVKD) và công khai minh bạch lãi suất tín dụng với các khách hàng vay...

Ngoài ra, các Gói ưu đãi lãi suất liên tục được đưa ra để kích cầu tín dụng như: Gói ưu đãi 1.000 tỷ đồng Cho vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà ở; Gói ưu đãi 2.000 tỷ đồng Cho vay cá nhân kinh doanh. VIB cũng tăng cường hợp tác với các hãng ô tô hàng đầu, uy tín, có đại diện phân phối chính thức tại Việt Nam như Toyota, Mercedes-Benz, Audi, BMW, Honda, Ford... để đưa ra Gói ưu đãi 200 tỷ đồng cho vay mua sắm ô tô với lãi suất ưu đãi cho Khách hàng.



**Tận hưởng lãi suất không đổi
11,79%/năm trong 12 tháng**

CHO VAY BẤT ĐỘNG SẢN VÀ CÁ NHÂN KINH DOANH

VIB giúp bạn hoàn toàn yên tâm với lãi suất thấp không đổi trong 12 tháng đầu của khoản vay

Năm 2012, thực hiện chủ trương của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) trong việc phát triển nông thôn, VIB tiếp tục hỗ trợ các doanh nghiệp, cá nhân, hộ gia đình, hợp tác xã tiếp cận nguồn vốn phục vụ sản xuất kinh doanh thông qua chương trình Tài chính nông thôn (RDF). Tính đến 31/12/2012, sau 10 năm triển khai, VIB đã giải ngân tổng cộng 436 tỷ đồng từ nguồn vốn của dự án. Với kết quả này, VIB được đánh giá là một trong những định chế tài chính sử dụng xuất sắc nguồn vốn RDF - Ngân hàng Thế Giới.

Bên cạnh những thay đổi và chương trình thúc đẩy tăng trưởng tín dụng, VIB cũng triển khai nhiều chương trình

khuyến mại nhằm thu hút nguồn vốn từ dân cư tại nhiều thời điểm trong năm như: mùa hè 2012 với “80 ngày chọn quà ứng ý” và đón Tết với “Gửi tiết kiệm tại VIB, an tâm đón xuân bình yên”. Nhiều ưu đãi đặc biệt dành cho Khách hàng của VIB cũng liên tục được tung ra thị trường trong năm 2012 như “Cơ hội mua vali Polo World giá chỉ 349.000 đồng tại Parkson dành cho chủ thẻ VIB MasterCard”, “Nạp tiền điện thoại, rinh smartphone”.

Mạng lưới giao dịch theo tiêu chuẩn Quốc tế

Mạng lưới chi nhánh của VIB tiếp tục có những thay đổi rất đáng kể với 132/160 Đơn vị kinh doanh đã thực hiện thành công Dự án chuyển đổi hệ thống chi nhánh (BTR-Branch Transformation Roll-out) trong việc xây dựng ĐVKD theo mô hình chuẩn kinh doanh và dịch vụ mới, đặc biệt là triển khai diện mạo công sở mới, với không gian giao dịch tiện nghi và hiện đại theo tiêu chuẩn quốc tế, đã góp phần mang lại hình ảnh mới, tốt đẹp hơn trong lòng khách hàng. Bên cạnh đó, mạng lưới ATM và POS đã tăng tương đồng lên đến gần 200 ATM và 2700 máy POS, VIB là một trong những ngân hàng tiên phong trong việc rút tiền miễn phí tại 14.000 cây ATM của tất cả các ngân hàng nội địa trên toàn quốc. Chương trình này đã nhận được những phản hồi rất tích cực từ phía các Khách hàng trong năm 2012. Điều đó khẳng định hướng đi đúng đắn và luôn đảm bảo quyền lợi của Khách hàng giao dịch qua ATM.

Chất lượng dịch vụ khách hàng liên tục được cải thiện

Với mục tiêu trở thành “Ngân hàng giao dịch tốt nhất”, năm 2012 đã chứng kiến những nỗ lực và cải thiện rất mạnh mẽ về chất lượng dịch vụ Khách hàng của VIB.

Tiến hành thử nghiệm từ năm 2011, chương trình “Khách hàng bí mật” tiếp tục được triển khai trong năm 2012 và góp phần đáng kể trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ Ngân hàng Bán lẻ tại các ĐVKD. Đánh giá kết quả của chương trình trên toàn hệ thống đã cho thấy số lượng ĐVKD đạt điểm xuất sắc (từ 90 trở lên) đã tăng đáng kể trong năm 2012 (từ 35 ĐVKD vào tháng 1/2012 lên tới 93 ĐVKD vào tháng 12/2012). Số lượng ĐVKD cần cải thiện chất lượng dịch vụ đã giảm qua từng kỳ đánh giá, kết quả quý 4/2012 đã không còn ĐVKD nào nằm trong danh sách này. Đặc biệt, tháng 12/2012 đã ghi nhận bước tiến rất lớn của chương trình với điểm “Khách hàng bí mật” trung bình của toàn hệ thống đạt mức cao nhất cả năm là 92,1 điểm. Chương trình tiếp tục hứa hẹn là một kênh hiệu quả để đánh giá và hoàn thiện chất lượng dịch vụ Khách hàng của VIB trong những năm tiếp theo.

Một điểm nhấn đáng chú ý khác trong công tác nâng cao chất lượng dịch vụ Khách hàng đó là sự hoạt động hiệu quả của Trung tâm dịch vụ Khách hàng 24/7. Với vai trò là cầu nối giữa ngân hàng và khách hàng trong việc phản hồi về sản phẩm và dịch vụ, Trung tâm dịch vụ Khách hàng 24/7 đã góp phần quan trọng trong việc giải đáp và chuyển tải kịp thời những ý kiến của Khách hàng tới các ĐVKD và những bộ phận liên quan. Với phương châm “Lắng nghe với tinh thần cầu thị”, trong năm qua, Trung tâm dịch vụ Khách hàng 24/7 đã trả lời được 5.671 câu hỏi, thắc mắc và khiếu nại từ phía Khách hàng. Các ý kiến, câu trả lời đều được phản ánh đầy đủ và chân thực trong Bản tin “Tiếng nói Khách hàng” cập nhật hàng tháng tới các ĐVKD. Từ đó, Trung tâm dịch vụ Khách hàng đã gián tiếp giúp các ĐVKD cải thiện chất lượng dịch vụ để ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng từ phía khách hàng.

Miễn phí rút tiền tại ATM của tất cả ngân hàng

Mở tài khoản, nhận ngay 2 ưu đãi

- Miễn phí rút tiền tại hơn **14.000** máy ATM của các ngân hàng nội địa
- Thanh toán an toàn qua Mobile Banking 24/7
- Cơ hội sở hữu bộ sưu tập Apple sành điệu



Từ 15/06 – 15/09/2012





Hoạt động Khối Khách hàng Doanh nghiệp

Nâng cao công tác quản trị hệ thống; Đẩy mạnh phát triển sản phẩm toàn diện; Hướng tới khách hàng mục tiêu - là 3 mục tiêu chính của Khối Khách hàng Doanh nghiệp trong năm 2012.

Năm 2012, sự biến động của nền kinh tế vĩ mô toàn cầu, đã ảnh hưởng mạnh mẽ tới hoạt động kinh doanh và sản xuất các ngân hàng, doanh nghiệp tại Việt Nam. Nhằm thích ứng với tình hình đó, VIB đã nhanh chóng triển khai hàng loạt các chiến lược kinh doanh mới, đảm bảo giá trị cao nhất cho doanh nghiệp, cho VIB, mà vẫn tuân thủ chấp hành các chính sách tiền tệ, chủ trương từ phía Ngân hàng Nhà nước (NHNN).

Tập trung phát triển phân khúc khách hàng mục tiêu theo chiến lược kinh doanh của Khối KHDN

Năm 2012, VIB đã phân loại và phát triển các khách hàng mục tiêu, trong đó cải thiện các mối quan hệ với nhóm khách hàng doanh nghiệp hàng đầu trong thị trường, điển hình như TCT Hàng không Việt Nam, TCT Xăng Dầu Việt Nam, Vinacomin, Tập đoàn Kinh Đô... và mở rộng phạm vi với các đối tác của những tập đoàn lớn này. Đây là lần đầu tiên VIB cấp cơ sở tín dụng dài hạn để tài trợ việc mua một máy bay (Airbus A321) của TCT Hàng không Việt Nam. Đặc biệt, đối với nhóm khách hàng là doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (doanh nghiệp

FDI), VIB đã xây dựng cơ bản các nhóm đối tượng khách hàng rõ ràng, dựa trên các tiêu chí phân tích về văn hóa, môi trường và yếu tố con người: nhóm Khách hàng Đài Loan, nhóm Khách hàng Nhật Bản, nhóm Khách hàng Âu - Mỹ...

Nhóm khách hàng của Định chế tài chính: VIB liên tục cải tiến danh tiếng của mình trên thị trường tài chính trong và ngoài nước. Năm 2012, VIB đã đạt được những nguồn tín dụng ưu đãi từ các Công ty tài chính phát triển của các nước Phần Lan (FMO) dưới hình thức chương trình tài trợ Thương mại toàn cầu (GTFP) của Ngân hàng phát triển Châu Á (ADB) và được trao tặng những giải thưởng cao quý về thanh toán quốc tế. Ngoài ra, VIB đã được công nhận như là một thành viên tích cực trong việc giải ngân cho những doanh nghiệp nhỏ và vừa trong các Chương trình tài chính - Giai đoạn 3 (SMEFPIII). Đến cuối năm 2012, VIB đã thiết lập mối quan hệ đại lý với 756 ngân hàng /chi nhánh ngân hàng tại hơn 60 nước trên thế giới, tăng gần 40% so với năm 2011.

DOANH NGHIỆP

NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC

DỊCH VỤ THU NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC

Hoàn thành nghĩa vụ nộp thuế trong vòng 5 phút

Phát triển các sản phẩm và dịch vụ phức hợp

Dựa trên sự hiểu biết về nhu cầu của khách hàng, VIB đã liên tục cải tiến sản phẩm, các chính sách sản phẩm để cung cấp cho khách hàng với các gói tài chính đầy đủ, cho phép các doanh nghiệp tối ưu hóa hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp để ổn định và phát triển.

Gói tín dụng ưu đãi phù hợp với chính sách của Ngân hàng Nhà nước về lãi suất ưu đãi cho các doanh nghiệp, VIB tiếp tục cung cấp nhiều gói tín dụng ưu đãi với tổng số vốn lên đến 500 triệu USD và 10 nghìn tỷ đồng với giá ưu đãi. Một số gói bao gồm 2 nghìn tỷ đồng cho doanh nghiệp thực phẩm và đồ uống; 1,5 nghìn tỷ đồng cho các doanh nghiệp hoạt động tại TP Hồ Chí Minh...v. Bên cạnh đó, VIB tiếp tục nghiên cứu cải thiện hệ thống, quy trình và thủ tục để đảm bảo khách hàng được truy cập nhanh hơn với các khoản vay. Cho vay mục tiêu là một trong những dự án điển hình với giải ngân cho vay VND khoảng 5 nghìn tỷ đồng.

Tài trợ thương mại và thanh toán quốc tế: VIB tiếp tục cải thiện và đầu tư trong các dịch vụ chất lượng tốt nhất nhằm đáp ứng tốt nhất các nhu cầu đa dạng của các nhà nhập khẩu và xuất khẩu trong diện rộng của hoạt động tài trợ thương mại và dịch vụ thương mại. VIB đã không chỉ được đánh giá cao bởi các nhà nhập khẩu và xuất khẩu của địa phương, mà còn được vinh danh với các giải thưởng có giá trị và các giải thưởng thanh toán

quốc tế từ các tổ chức tài chính toàn cầu như Citigroup, JPMorgan Chase, Wells Fargo và HSBC.

Giải pháp tối ưu về Ngoại hối: Bằng việc triển khai bàn FX trực tuyến giữa Chi nhánh - Trụ sở chính với đội ngũ chuyên gia cao cấp, VIB đã sẵn sàng cung cấp các giải pháp FX, báo cáo phân tích FX, dự báo FX thích hợp, và tư vấn về phòng, chống rủi ro tỷ giá. Đáng chú ý, doanh thu FX của các ngân hàng có vốn đầu tư nước ngoài đã tăng 693% so với năm 2011.

Bứt phá trong cung cấp giải pháp Quản lý dòng tiền: Giải pháp quản lý dòng tiền bao gồm cả quản lý các khoản phải thu, quản lý khoản phải trả, phải nộp và quản lý tài khoản tập trung đã được VIB đáp ứng tốt cho phù hợp với các đặc thù của mỗi doanh nghiệp. VIB đã liên tục cải thiện chất lượng dịch vụ thu hộ tiền mặt cho Parkson, Sabeco và PVOil để giúp các doanh nghiệp quản lý nguồn tiền mặt của họ một cách dễ dàng, linh hoạt và hiệu quả.

Thành tựu của các dịch vụ Thu hộ thuế: trong năm 2012, VIB đã thành công kết nối với các cổng thông tin điện tử của Tổng cục Thuế và Tổng cục Hải quan cung cấp dịch vụ thanh toán thuế cho khách hàng (thu ngân sách nhà nước). Dịch vụ này đã đánh dấu thành tích xuất sắc của VIB với gần 50 nghìn tỷ đồng của khoản thuế và chiếm 8% thị phần vào cuối năm 2012.

Ngân hàng điện tử: Số lượng khách hàng doanh nghiệp sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của VIB ngày càng tăng lên. Năm 2012, có gần 1.000 doanh nghiệp đăng ký sử dụng mới, tăng 20% so với năm 2011, nâng tổng số doanh nghiệp sử dụng dịch vụ này tại VIB lên gần 5.000 doanh nghiệp.

Ngoài việc cung cấp các gói tài chính đầy đủ cho các loại hình doanh nghiệp khác nhau, trong năm 2012, VIB đã tổ chức nhiều hội thảo cho các doanh nghiệp để cung cấp cho họ thông tin thị trường kịp thời và hữu ích giúp Doanh nghiệp kinh doanh tốt hơn trong thị trường địa phương. Các hội thảo đã nhận được sự hưởng ứng tham dự của hàng trăm doanh nghiệp.

Chú trọng vào phát triển con người

Ngoài việc tăng năng suất, VIB tiếp tục tập trung vào việc phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong toàn hệ thống.

Nâng cao hình ảnh và tính chuyên nghiệp của nhân viên VIB: Tính đến thời điểm cuối năm 2012, VIB đã cung cấp gần 400 khóa đào tạo (5.000 học viên) với 26 chủ đề đến hơn 550 nhân viên của bộ phận ngân hàng bán buôn. Thông qua các khóa học, mục tiêu của VIB và chiến lược cũng như thông tin về sản phẩm mới đã được liên tục truyền đạt và cập nhật đến các nhân viên và các chi nhánh.

Với một nền tảng vững chắc được xây dựng vào năm 2012 và đặc biệt là định hướng lãnh đạo rõ ràng của bộ máy lãnh đạo VIB vào năm 2013, Khối Khách hàng Doanh nghiệp đang thực hiện những thay đổi phù hợp. Điều này cũng sẽ tạo sức mạnh cho VIB phát triển mạnh nhằm lấy được niềm tin và hỗ trợ từ các doanh nghiệp.



Lễ công nhận VIB là Ngân hàng phát hành tốt nhất Đông Á và Thái Bình Dương & Công bố tăng hạn mức Tài trợ thương mại lên 80 triệu USD



Hoạt động Khối Nguồn vốn và Ngoại hối

Năm 2012, VIB được đánh giá là 1 trong 10 ngân hàng hàng đầu hoạt động vốn an toàn và uy tín trên thị trường. Trong đó hoạt động kinh doanh nguồn vốn và ngoại hối tiếp tục đảm bảo thanh khoản, đóng góp cho ngân hàng 569 tỷ lợi nhuận trước thuế, đạt 100% kế hoạch đề ra.

Hoạt động khối Nguồn vốn và Ngoại hối năm 2012

Thị trường vốn - Vượt trội trong giải pháp kinh doanh

Trong bối cảnh thực trạng kinh tế vĩ mô khó khăn: CPI tăng, lãi suất cao, chính sách tiền tệ chặt chẽ, nợ xấu liên ngân hàng khiến giao dịch thị trường liên ngân hàng sụt giảm mạnh, tín dụng không tăng trưởng do rủi ro quá cao... Đánh giá thực trạng nền kinh tế, Khối đã đề xuất tập trung đầu tư vào các loại Trái phiếu Chính phủ trung, ngắn hạn và các nghiệp vụ khác như Repo/Reversed Repo cũng được đẩy mạnh với số dư lên đến ngàn tỷ đồng. Ngoài ra, khối cũng chủ động chuyển hướng sang kênh đầu tư công cụ nợ nhằm đảm bảo tính an toàn, sự cân bằng vốn mà vẫn mang lại lợi nhuận kinh doanh tối ưu cho VIB.

Diễn biến thị trường thay đổi tương đồng với chiến lược kinh doanh của khối nên khi lãi suất thị trường giảm xuống còn 5%-6%/năm trên thị trường liên ngân hàng

và lãi suất Trái phiếu chính phủ (TPCP) chỉ còn 8%-9% cho các kì hạn 2-5 năm. Kết quả kinh doanh năm 2012, phòng Thị trường vốn đạt 130% kế hoạch, mang lại hiệu quả cao cho VIB, và chứng minh chủ trương và chiến lược của Khối hoàn toàn đúng đắn.

Quản trị bảng cân đối tài sản và điều hành chính sách thanh khoản và lãi suất một cách linh hoạt

Trong năm 2012, VIB tiếp tục hoàn thiện và điều chỉnh cơ chế giá mua bán vốn nội bộ (FTP) nhằm tăng tính chủ động, linh hoạt và hiệu quả trong công tác điều hòa nguồn vốn, điều hành lãi suất, quản trị thanh khoản với những biến động của thị trường và chính sách tiền tệ. Ngoài ra, VIB đã tiến hành thực hiện chính sách đa dạng hóa các phương án đầu tư, kinh doanh theo hướng tập trung nắm các tài sản có rủi ro thấp, thanh khoản cao cũng như tăng cường huy động nguồn dài hạn từ các định chế tài chính quốc tế như IFC; FMO; ADB; World-

Bank... Trên cơ sở đó, chất lượng Tài sản Có và Tài sản Nợ của ngân hàng được nâng cao và thanh khoản duy trì ổn định.

Các chỉ tiêu an toàn vốn theo Thông tư 13 và Thông tư 19 của NHNN được đảm bảo tốt trong năm 2012 và cao hơn nhiều so với mức quy định cụ thể như: Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR) đạt 19,43% vượt quy định của NHNN đến 10,4%; Tỷ lệ khả năng chi trả cho ngày hôm sau đạt 31,1% 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 143,2% và 175% cao hơn so với mức tối thiểu 100% mà NHNN quy định.

Trên cơ sở đó, VIB được Ngân hàng Nhà nước, các định chế tài chính quốc tế và đối tác đánh giá cao về năng lực, uy tín và tính an toàn trong hoạt động kinh doanh của mình.

Linh hoạt sử dụng các công cụ thị trường tiền tệ

Năm 2012 là một năm đầy khó khăn đối với kinh tế thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng: nợ xấu tính đến 30/09/2012 chiếm khoảng 8,82% tổng dư nợ, hàng tồn kho bất động sản có giá trị hơn 40 ngàn tỷ đồng. Thị trường liên ngân hàng giao dịch cũng sụt giảm do nợ quá hạn tăng cao. Đứng trước thị trường nhiều khó khăn nhưng với lợi thế sẵn có của hệ thống quản trị rủi ro, cảnh báo sớm rủi ro thanh khoản, rủi ro đối tác, VIB linh hoạt sử dụng các công cụ thị trường tiền tệ (như Tín phiếu kho bạc, Tín phiếu NHNN, Chứng chỉ tiền gửi của các tổ chức tín dụng có xếp hạng tốt...) tạo ra danh mục tài sản có với mức độ an toàn vốn cao phù hợp với biến động thị trường.

Tập trung kinh doanh các sản phẩm ngoại hối truyền thống

Thị trường ngoại hối 2012 tương đối ổn định, tỷ giá được quản lý tốt giảm hơn 1% so với đầu năm và dao động ở biên độ hẹp. Cơ hội kinh doanh tỷ giá rất hạn chế, tuy nhiên với nỗ lực vượt bậc, VIB tiếp tục nằm trong danh sách 12 ngân hàng hàng đầu hoạt động kinh doanh ngoại hối trên thị trường liên ngân hàng, góp phần giữ ổn định và cải thiện thanh khoản thị trường ngoại hối. Cụ thể: Doanh số giao dịch năm 2012 của VIB đạt 20 tỷ USD trong đó doanh số trên thị trường liên ngân hàng đạt 10,72 tỷ USD (tăng 7% so với kế hoạch năm 2012). Bên cạnh đó, lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh ngoại hối lên tới 68 tỷ VND, đạt 68% kế hoạch năm 2012.

Định hướng kinh doanh năm tới của VIB vẫn chủ đạo là đa dạng hóa các sản phẩm và hoạt động kinh doanh



đồng thời đẩy mạnh phát triển hoạt động kinh doanh ngoại tệ phục vụ khách hàng (KH) tại Hà Nội và Hồ Chí Minh.

Đẩy mạnh hoạt động bán chéo sản phẩm

Tiếp tục phát huy mô hình cung cấp dịch vụ Treasury cho KH Doanh nghiệp từ năm 2011. Năm 2012, Khối Nguồn vốn thành lập phòng Kinh doanh hỗ trợ trực tiếp tới những khách hàng lớn, KH tiềm năng trên thị trường và của VIB, theo đúng giá trị cốt lõi đầu tiên mà toàn thể nhân viên VIB phấn đấu - Hướng tới khách hàng. Những hỗ trợ trên là bước đột phá trong việc cung cấp dịch vụ Treasury cho KH, bao gồm: cập nhật, phân tích tình hình

thị trường, tư vấn, thiết kế các sản phẩm cấu trúc... dựa trên nhu cầu của từng KH.

Phòng Kinh doanh được thành lập đã phối hợp tốt với Khối KH Doanh nghiệp và Khối FDI bán chéo sản phẩm Treasury trên toàn hệ thống VIB, đáp ứng nhu cầu của KH, nâng cao khả năng cạnh tranh về dịch vụ Treasury của VIB trên thị trường.

Quản trị rủi ro

VIB tiếp tục nâng cao năng lực quản trị rủi ro, cẩn trọng trong các quyết định kinh doanh, lựa chọn đối tác kinh doanh.

• Với sự tư vấn của CBA, Khối Nguồn vốn và Ngoại hối cùng Khối Quản trị Rủi ro xây dựng các khung quản trị

rủi ro thị trường cho toàn ngân hàng nói chung và khung quản trị rủi ro cho từng dòng sản phẩm FX, trái phiếu...

• Tăng cường kiểm soát nội bộ ngay từ tuyến bảo vệ rủi ro đầu tiên tại các phòng kinh doanh: Bổ sung thêm 01 khâu kiểm soát trong các bước phê duyệt giao dịch thường ngày, sử dụng công cụ hỗ trợ xác định thời gian chính xác của mỗi giao dịch, nhằm hạn chế sai sót và đảm bảo mọi giao dịch được diễn ra an toàn.

• Trong năm 2013, VIB tiếp tục thực hiện chính sách kinh doanh thận trọng, cân đối giữa rủi ro đối tác, rủi ro thanh khoản và mục tiêu kinh doanh.

Định hướng năm 2013

Năm 2013 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, Khối Nguồn vốn Ngoại hối đã xây dựng một kế hoạch kinh doanh với những điểm trọng tâm như sau:

- Quản trị tốt rủi ro thanh khoản của hệ thống.
- Tập trung đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh có rủi ro thấp và lợi nhuận phù hợp.
- Lựa chọn đối tác kinh doanh an toàn, hiệu quả.
- Tập trung phát triển, hoàn thiện các sản phẩm và dịch vụ phục vụ KHDN và KH CN.
- Giảm các hoạt động tự doanh.



Hoạt động Quản trị Rủi ro

Dần dần thay đổi văn hóa của Khối Quản trị rủi ro từ “kiểm soát” sang “hợp tác” mà không ảnh hưởng đến chất lượng rủi ro tín dụng.

Quản trị rủi ro và Nợ xấu luôn là một trong những vấn đề nhận được nhiều sự quan tâm của Chính phủ và ngành ngân hàng trong những năm vừa qua. Năm bắt được cốt lõi của vấn đề, năm 2012 VIB đã thực hiện nhiều chiến lược và định hướng nhanh chóng, chặt chẽ nhằm đảm bảo an toàn cho toàn hệ thống, trong đó hoạt động nổi bật là sự kết hợp giữa hai trung tâm Quản lý rủi ro và Quản lý tín dụng trong việc tạo ra 1 khối Quản trị rủi ro (QTRR) bao gồm 10 trung tâm/phòng ban. Với mô hình hoạt động mới này, sẽ phân định nhiệm vụ rõ ràng hơn giữa các phòng ban, gia tăng trách nhiệm và hiệu quả hơn trong công tác quản lý rủi ro tín dụng và phi tín dụng của VIB.

Đặc biệt, VIB đã chính thức bổ nhiệm ông Loic Faussier – một chuyên gia có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực quản trị rủi ro tại các tổ chức, định chế tài chính nước ngoài, giữ chức vụ Phó Tổng giám đốc, kiêm Giám đốc Khối Quản trị rủi ro. Năm 2012, với kinh nghiệm dày dặn, chuyên môn vững chắc, và quản lý chuyên nghiệp, ông không chỉ dẫn dắt, tạo nhiều điều kiện cho đồng nghiệp trong khối được đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn, mà còn thay đổi & sáng tạo nhiều quy trình, chính sách, hệ thống trong việc quản trị rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh cho VIB.

Các kết quả đạt được trong năm 2012

Nhìn lại năm 2012, VIB đã đạt được nhiều thành tựu đáng kể trong công tác quản trị rủi ro như: cải tiến và nâng cao các quy trình nhằm tăng cường kỷ cương, thắt chặt khuôn khổ quản lý tín dụng, điều chỉnh chính sách hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước (NHNN),

đảm bảo an toàn hệ thống, đem lại hiệu quả cho hoạt động kinh doanh cho VIB và khách hàng.

Quản lý rủi ro tín dụng (QLRRTD)

Dưới sự hỗ trợ của các chuyên gia từ Commonwealth Bank of Australia (CBA) – Top ngân hàng an toàn thế giới, VIB đã có những cải tiến tích cực trong quy trình và chính sách quản trị rủi ro, tiêu biểu như:

- **Xây dựng cấu trúc Ủy Ban Tín Dụng mới** với thẩm quyền hạn mức tín dụng mới (đã được phê duyệt bởi HĐQT).

- **Quy trình đánh giá TSDB:** Thiết lập chính sách mới đòi hỏi sự định giá của AMC nội bộ hoặc bên thứ 3 có thẩm quyền là 1 công ty định giá đối với bất kỳ tài sản đảm bảo vượt giới hạn.

- **Xây dựng quy trình THN đầu-cuối:** Được thiết lập cho Khối KHDN và đang thử nghiệm thí điểm cho KHCHN (một số CN tiêu biểu). Hiện nay đang bắt đầu thực hiện cấu trúc đầu mối đối với Thu hồi nợ KHDN (toàn quốc) và KHCHN (thời điểm hiện tại ở những chi nhánh chọn lọc ở Hà Nội và Hải Phòng), cùng với quản lý nợ khách hàng Nhóm 2 – 5 do Nhóm Thu hồi nợ của Khối Quản trị rủi ro phối hợp với các chi nhánh KHDN/FDI và KHCHN.

Bên cạnh đó với mô hình mới, Khối QTRR sẽ giúp VIB khắc phục những tồn tại trong quá trình thẩm định tín dụng để giảm thiểu rủi ro cũng như đưa ra những cảnh báo về những rủi ro tiềm ẩn bằng 1 số công tác như sau:

- Ngăn các khoản nợ quá hạn tăng lên và thu hồi các khoản nợ xấu bằng việc cải thiện chất lượng của phê duyệt tín dụng và các quy trình phát hiện sớm nợ xấu tiềm ẩn cũng như thu hồi nợ.
- Hỗ trợ Khối Kinh doanh tăng trưởng doanh thu một cách đúng đắn và bền vững thông qua việc cải thiện quá trình xem xét phê duyệt....

Quản lý rủi ro thị trường (QLRRTT)

Rủi ro thị trường được coi là rủi ro tiềm ẩn, có tác động tiêu cực đến thu nhập và vốn của tổ chức tín dụng thông qua các yếu tố ảnh hưởng đến thị trường như: lãi suất, tỷ giá, giá chứng khoán và giá hàng hóa... Năm 2012, VIB đã đạt được sự tiến bộ lớn trong QLRR thị trường với việc thực hiện hàng loạt hành động và dự án nhằm phát triển năng lực quản trị rủi ro thị trường như: Xây dựng những nguyên tắc quản trị rủi ro thị trường theo các tiêu chuẩn Basel, bao gồm cả kinh doanh ngoại hối và thu nhập cố định, phát triển và tiêu chuẩn hóa công cụ quản lý rủi ro; cùng với việc đào tạo chuyên sâu đội ngũ nhân viên... Hơn thế nữa, văn hóa rủi ro trong QLRR thị trường nói chung và VIB nói riêng đã được cải thiện đáng kể cho cả ba tầng lớp bảo vệ và từng tầng lớp bảo vệ, tất cả các giai đoạn trong QTRR được thực hiện đầy đủ, từ nhận diện và đánh giá rủi ro cho tới quản trị rủi ro, giảm thiểu và báo cáo rủi ro.

Quản lý rủi ro hoạt động (QLRRHĐ)

Là một trong số ít các NHCP tiên phong định hướng mô hình QLRRHĐ tại VIB được triển khai theo mô hình 3 tầng bảo vệ:

Tầng lớp bảo vệ thứ nhất

- Các Đơn vị Kinh doanh
- Các Bộ phận hỗ trợ vận hành

Tầng lớp bảo vệ thứ hai

- Các Đơn vị Quản lý, bao gồm QLRRHĐ

Tầng lớp bảo vệ thứ ba

- Kiểm toán nội bộ

Thông qua mô hình bảo vệ này, VIB sẽ tăng cường vai trò quản lý và kiểm tra hoạt động của các đơn vị kinh doanh nói riêng và của toàn hệ thống nói chung, đồng thời có thể phòng ngừa lỗ hổng do các hình thức rủi ro gây ra, phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố. Giúp cho hoạt động của VIB được tuân thủ theo các quy định hiện hành của NHNN Việt Nam.

Ngoài ra, VIB còn xây dựng thành công hệ thống cảnh báo tự động thời gian thực nhằm tăng cường kiểm soát rủi ro thẻ.

Định hướng năm 2013

Năm 2013, với tình hình kinh tế còn nhiều bất ổn, chưa có dấu hiệu phục hồi, nợ xấu vẫn là vấn đề cấp bách với các tổ chức tín dụng, VIB sẽ tiếp tục đặt công tác quản trị rủi ro lên hàng đầu, nhằm đảm bảo sự an toàn, phát triển ổn định cho toàn hệ thống, mà vẫn phù hợp với chiến lược hoạt động kinh doanh và thị trường.

Đối với QLRR Thị trường, VIB tiếp tục xây dựng kế hoạch và triển khai các giải pháp công nghệ quản trị rủi ro thị trường chuyển giao từ cổ đồng 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.

Đối với QLRR, VIB sẽ 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, tiếp tục triển khai các dự án mới dưới sự tư vấn và giám sát 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 sẽ giúp nâng cao năng lực quản trị rủi ro và tăng trưởng tín dụng có chất lượng cao tại VIB trong năm 2013.





Hoạt động Nhân sự

Nâng cao năng suất lao động hiệu quả, tái cấu trúc, và chú trọng phát triển chất lượng nhân sự để hiện thực hóa mục tiêu trở thành Nhà tuyển dụng được ưa thích nhất trên thị trường.

Lấy con người làm trọng tâm cho mọi định hướng phát triển hoạt động kinh doanh, năm 2012, VIB tiếp tục chú trọng việc phát triển con người thông qua việc tăng cường công tác đào tạo, từng bước triển khai chương trình phát triển nhân tài, xây dựng chế độ và đãi ngộ hướng đến văn hóa nâng cao hiệu quả công việc với sự tư vấn của công ty nhân sự hàng đầu thế giới.

Hoạt động xây dựng và phát triển nguồn nhân lực, tái cấu trúc tổ chức

Kết quả khảo sát Sự hài lòng của nhân viên năm 2012 cho thấy sự đúng đắn trong định hướng chiến lược quản trị nguồn nhân lực của VIB. Bốn yếu tố vượt trội của VIB so với thị trường được Công ty tư vấn Nhân sự TowerWatson (Mỹ) ghi nhận, đó là:

- Văn hóa tổ chức được cán bộ nhân viên (CBNV) ghi nhận rằng VIB sẽ thay đổi tốt hơn và có tốc độ thay đổi phù hợp.
- Tổ chức công việc được thực hiện một cách có tổ chức, hệ thống rõ ràng và hiệu quả. Sự chia sẻ thông tin

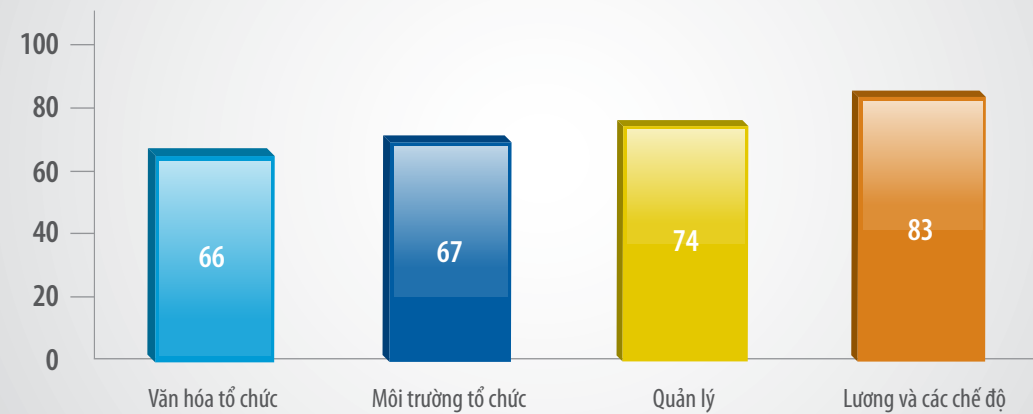
được thực hiện một cách hiệu quả trong toàn hệ thống.

- Ban lãnh đạo hiểu được những vấn đề nhân viên gặp phải trong công việc.
- Hệ thống lương thưởng công bằng minh bạch trong toàn bộ hệ thống.

Năm 2012, VIB đã tiến hành giai đoạn hai của chương trình chuyển đổi kể từ năm 2010. Với sự hỗ trợ của đội ngũ chuyên gia Commonwealth Bank of Australia (CBA), Ban Lãnh đạo VIB đã tiến hành các dự án tái cấu trúc các hoạt động của nhiều khối ban nhằm tối ưu hóa năng suất lao động, nâng cao chất lượng công việc, hỗ trợ thúc đẩy phát triển kinh doanh. Các chương trình cải tiến quy trình làm việc và ứng dụng công nghệ tự động hóa đã bước đầu được triển khai hỗ trợ giảm thiểu áp lực công việc hành chính giấy tờ. Từ đó hiệu suất làm việc của CBNV đã được cải thiện một cách cơ bản.

Năm 2012, VIB lần đầu tiên áp dụng triển khai hệ thống chỉ tiêu kinh doanh cho toàn bộ các khối ban đến từng vị trí công việc cho hơn 4.000 CBNV trên toàn hệ thống. Một chính sách thưởng hiệu quả công việc được thực

2012 EES - Những lĩnh vực có phản hồi cao nhất



Hiện song hành gắn liền với chỉ tiêu kinh doanh đã tạo nên sự khác biệt rõ rệt trong chính sách đãi ngộ giữa các xếp loại hiệu quả công việc. Song song với việc thu hút một lực lượng lớn các nhân tài gia nhập đội ngũ nhân sự của VIB, năm 2012 cũng đã đánh dấu một bước ngoặt trong công tác phát triển nguồn nhân lực của VIB khi mà hơn 50 cán bộ tiềm năng tham gia chương trình “Giám đốc tương lai” được bổ nhiệm vào các vị trí lãnh đạo từ các cấp chi nhánh trở lên trên toàn hệ thống.

Các chương trình phát triển nguồn lực được tập trung một cách có hiệu quả hơn thông qua các chương trình hợp tác chiều sâu với một số 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. Các hoạt động hợp tác đã góp phần thu hút được nhiều nhân tài ngành tài chính ngân hàng, góp phần dẫn đưa VIB hiện thực hóa mục tiêu trở thành “Nhà tuyển dụng được lựa chọn” trên thị trường Việt Nam.

Trên thị trường tuyển dụng, VIB đã trở thành một hình ảnh đại diện cho một ngân hàng chuyên nghiệp, năng động, và luôn hướng tới sự thay đổi. Năm 2013, VIB sẽ tiếp tục chuẩn hóa cấu trúc tổ chức của toàn hàng cũng như của các khối ban nghiệp vụ theo mô hình quản trị tân tiến. Đồng thời tiếp tục đầu tư vào các ứng dụng công nghệ tự động hóa để giải phóng nguồn nhân lực khỏi các công việc hành chính, góp phần nâng cao hơn nữa hiệu suất lao động trên toàn hàng.

Hoạt động đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Năm 2012 đã chứng kiến những bước tiến nổi bật về công tác đào tạo và phát triển CBNV trên toàn hệ thống VIB. Tổng số lượt CBNV tham gia đào tạo nội bộ tăng gấp

3 lần so với năm 2011 (5.000 lượt), vượt chỉ tiêu so với kế hoạch đề ra. Với 428 khóa đào tạo kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ, 292 khóa đào tạo kỹ năng mềm phục vụ công việc, CBNV đã được trang bị các kỹ năng và kiến thức cơ bản phục vụ cho công việc hàng ngày.

Nhiều chương trình dành cho cấp quản lý cũng được triển khai như: Kỹ năng lãnh đạo căn bản, chuyên sâu, Đào tạo Giám đốc Vùng, Kỹ năng huấn luyện kèm cặp ... Ngoài ra, việc thiết kế và triển khai thành công chương trình đào tạo “Giám đốc Chi nhánh tương lai” là bước khởi đầu cho các chương trình đào tạo chuyên sâu nhằm phát triển đội ngũ tài năng cho VIB trong tương lai.

Bên cạnh đó, VIB đã xây dựng các quy trình, chính sách đào tạo giúp cho công tác đào tạo được thực hiện nhanh chóng hơn và giúp CBNV cùng các đơn vị dễ dàng phối hợp trong các khâu của hoạt động quản lý và triển khai đào tạo.

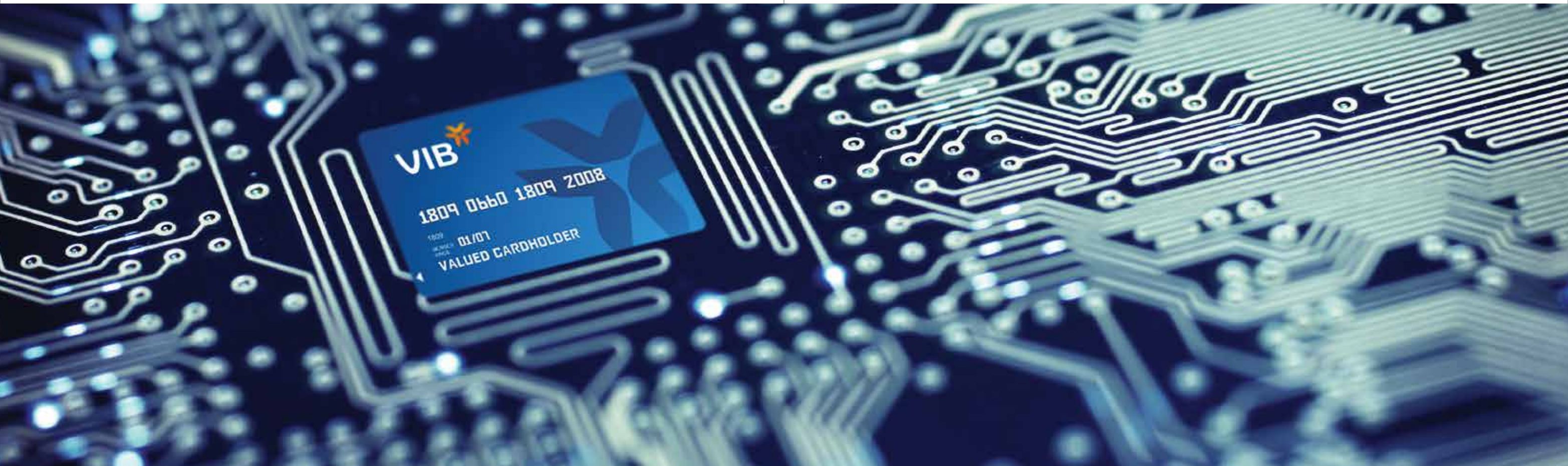
Trong năm 2013, VIB định hướng tiếp tục cải tiến và hoàn thiện các quy trình chính sách đào tạo nhằm đơn giản hơn nữa các nhu cầu từ CBNV của Ngân hàng. Các chương trình đào tạo trực tuyến E-learning cũng sẽ được xây dựng và triển khai trên toàn hệ thống giúp CBNV dễ dàng tiếp cận các chương trình học tập căn bản hơn, góp phần cải thiện và đồng nhất nội dung đào tạo. Ngoài ra, các chương trình đào tạo nội bộ trên lớp cũng sẽ được triển khai tập trung vào nâng cao kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ của CBNV khối kinh doanh, phát triển các kỹ năng mềm cần thiết giúp nâng cao hiệu quả công việc. Năm 2013, VIB cũng sẽ triển khai chương trình Phát triển và Quản lý Tài năng với các giải pháp đào tạo và phát triển giúp các CBNV có tiềm năng của VIB có cơ hội học tập và rèn luyện, tạo nguồn cán bộ có chất lượng cao phục vụ cho nhu cầu tương lai cũng như giúp nâng cao hơn nữa hiệu quả làm việc của CBNV.

Các kết quả nổi bật về đào tạo và phát triển năm 2012

Tổng	17.288 lượt đào tạo
	779 khóa đào tạo
Đào tạo nước ngoài	9 CBNV
Chương trình chuyển giao năng lực tại CBA Úc (CTP)	4 CBNV
Chương trình đào tạo “Giám đốc Chi nhánh Tương lai”	69 CBNV 50 học viên giữ chức vụ GĐCN/GĐ TTKD
Chương trình đào tạo ngoại khóa	28 CBNV
Tổng chi phí hoạt động đào tạo	Hơn 4 tỷ đồng



Chung một quyết tâm đưa VIB vững mạnh và phát triển



Hoạt động Công nghệ Ngân hàng

Đảm bảo an toàn hệ thống, nâng cao công tác cảnh báo rủi ro, nỗ lực vượt trội trong việc cung cấp và thay đổi tích cực giải pháp công nghệ tài chính.

Ebanking – Ngân hàng điện tử hiện đại

Năm 2012, VIB được coi là một trong những ngân hàng có hệ thống công nghệ ngân hàng vượt trội với sự thành công của rất nhiều dự án trọng điểm, tiêu biểu là dự án E-banking, đây là dự án quan trọng, không chỉ giúp VIB nối liền khoảng cách thực hiện tầm nhìn “Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam”, mà còn đem lại nhiều tiện ích, giá trị gia tăng đến cho khách hàng. Với những dấu ấn thành công ấn tượng của dự án, VIB được xem là:

- Ngân hàng đầu tiên ở Việt Nam để khách hàng tham gia trong quá trình thiết kế
- Ngân hàng cổ phần đầu tiên cung cấp khả năng thanh toán hóa đơn tiền điện qua điện thoại
- Ngân hàng Việt Nam đầu tiên cho phép khách hàng phản hồi khi đăng nhập (log in) để cải thiện dịch vụ

Bên cạnh đó, sự nỗ lực và học hỏi không ngừng của cán bộ nhân viên thuộc trung tâm công nghệ ngân hàng (BTS) đã nghiên cứu và phát triển ra mắt thành công giải

pháp bảo vệ mật mã (OTP) thay thế cho giải pháp thương mại trước đó. Với giải pháp này, VIB có thể tiết kiệm cho đơn vị kinh doanh hơn 1 triệu USD trong vòng 5 năm. Có thể nói, năm 2012, BTS là một nhân tố quan trọng góp phần vào những thành công của các dự án liên quan đến công nghệ đã được giới thiệu, và nhận được nhiều sự ủng hộ của khách hàng: Mobile Banking, Internet Banking, Thu Ngân Sách Nhà nước, Bankplus, Thu tiền điện, Thu cước Viettel...

Nâng cao công tác an ninh công nghệ

Một trong những mục tiêu quan trọng cũng được VIB đặt lên hàng đầu trong lĩnh vực công nghệ ngân hàng là việc đảm bảo an ninh công nghệ. Ngoài việc tiếp tục đẩy mạnh chuyển giao năng lực và công nghệ từ Commonwealth Bank of Australia (CBA) – Top đầu ngân hàng an toàn nhất thế giới, trong vấn đề quản trị rủi ro, VIB thực hiện cải tiến rõ nét dự án Tuân thủ an ninh thông qua việc đưa ra các quy trình, chính sách, tiêu chuẩn mới:



Đội dự án Ebanking đạt giải thưởng CEO Award của CBA Quý 4/2012

- Quy trình quản lý thay đổi IT
- Quy trình quản lý rủi ro IT
- Quy trình quản lý khóa mã hóa
- Chính sách an ninh IT
- Tiêu chuẩn quản lý định danh & truy cập
- Chính sách lưu trữ, thu hồi và tiêu hủy an toàn dữ liệu thẻ

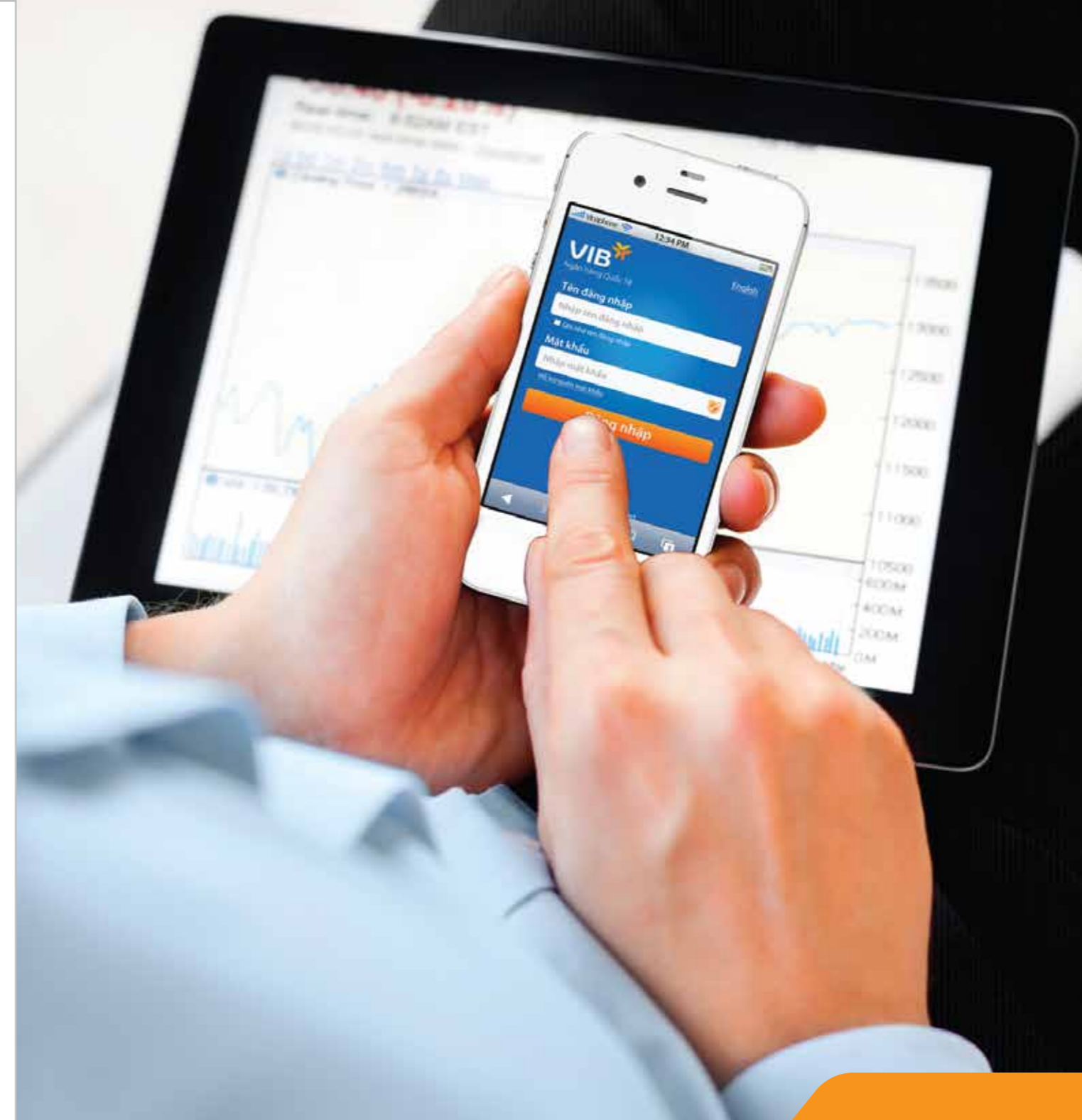
Đảm bảo an toàn dữ liệu cho toàn hệ thống, dự án Trung tâm dữ liệu và phục hồi thảm họa đã tạo ra bước tiến trong việc giảm thiểu những rủi ro vận hành cho ngân hàng. Trong suốt năm 2012, dự án đã ký kết hợp tác xây dựng một trung tâm dữ liệu mới với chuẩn mực Tier3, đây sẽ là trung tâm dữ liệu chính của Ngân hàng kể từ năm 2013. Trung tâm dữ liệu mới này là một cơ sở vật chất theo tiêu chuẩn quốc tế và sẽ thay thế cho trung tâm dữ liệu cũ (đặt tại Lý Thường Kiệt). Trung tâm dữ liệu cũ sẽ trở thành trung tâm khắc phục thảm họa (DR).

Sáng tạo và nỗ lực vượt trội trong cung cấp giải pháp

Nắm bắt được xu hướng công nghệ ngân hàng của thế giới, VIB đã tiến hành đưa vào sử dụng một nền tảng công nghệ ESB (Enterprise Service Bus) – một nền tảng công nghệ hoàn toàn mới trong lĩnh vực Công nghệ Ngân hàng tại Việt Nam, việc xây dựng và phát triển nền tảng ESB được coi như đặt viên gạch đầu tiên trong quá trình xây dựng kiến trúc hướng dịch vụ (SOA) – dịch vụ mới mà rất nhiều ngân hàng Việt Nam chưa thực hiện được. Với ESB, VIB có thể giảm thiểu sự phụ thuộc lẫn

nhau của các thành phần trong hệ thống công nghệ ngân hàng, có khả năng tích hợp các dịch vụ và ứng dụng mới ra thị trường với thời gian nhanh nhất, giá thành thấp nhất và ảnh hưởng ít nhất đến với các hệ thống hiện tại. VIB tự hào là một trong số ít ngân hàng đã tự phát triển và triển khai ứng dụng ESB thành công với nguồn nhân lực sẵn có.

Khép lại năm 2012, Liên minh quốc tế BTS & IFS (Trung tâm công nghệ của VIB & CBA) đã vinh dự giành giải nhất cuộc thi Top Coder. Cuộc thi do Trung tâm dịch vụ khách hàng - Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia tổ chức và điều hành nhằm tìm ra những đội xuất sắc nhất trong việc đưa ra những giải pháp sáng tạo và hướng tới khách hàng với mục tiêu đem lại lợi ích cho khách hàng. Cuộc thi quy tụ hơn 200 thí sinh đến từ CBA, các tổ chức là đối tác CBA, rất nhiều trong số đó là những nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin nổi tiếng trên thế giới.



MOBILE BANKING

Giao dịch tài khoản qua Mobile Banking

- Giao diện duy nhất được thiết kế thân thiện dựa trên trải nghiệm khách hàng
- Tiện ích thanh toán liên tục được mở rộng
- An toàn và bảo mật cao với công nghệ tiên tiến của Todos và Verisign



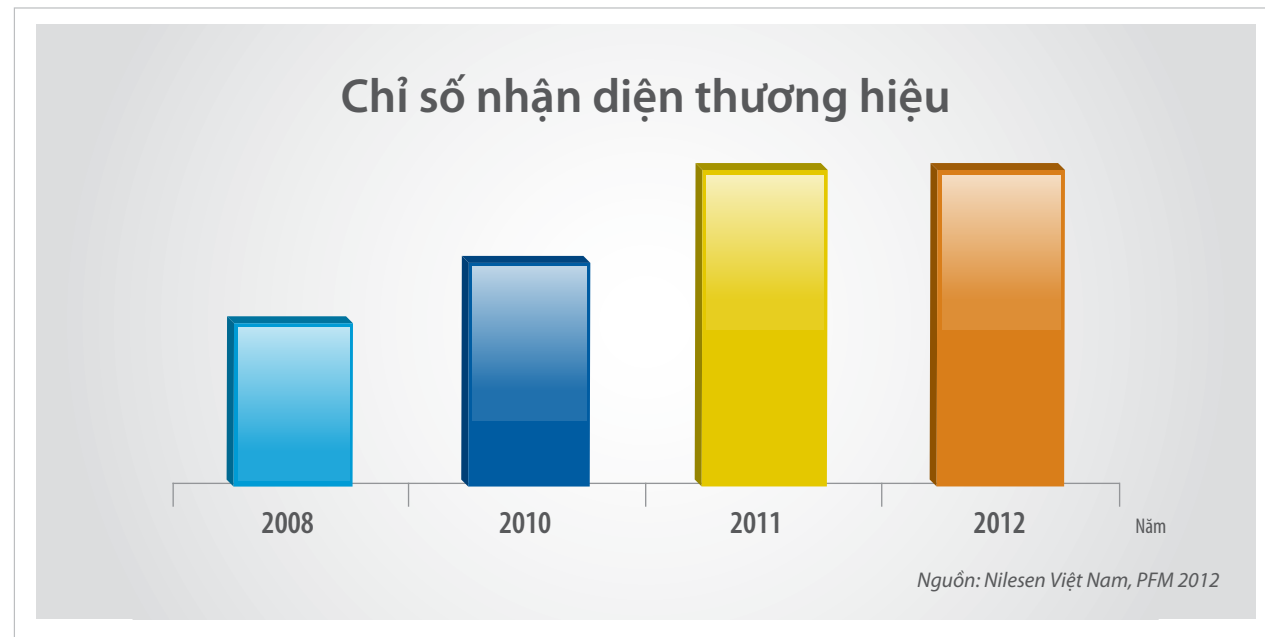
Công tác Phát triển Thương hiệu

Với “Chiến lược xây dựng thương hiệu bài bản, Thông điệp truyền thông rõ ràng, Hình ảnh luôn sáng tạo và đổi mới”, thương hiệu VIB không chỉ được gắn liền với hình ảnh về chất lượng dịch vụ tốt trong tâm trí khách hàng, mà còn đang tạo ra một xu hướng về hoạt động phát triển thương hiệu ngân hàng tại thị trường Việt Nam.

Thương hiệu - Nhân tố tích cực tạo nên thành công của VIB

Ngay từ ngày đầu thành lập, VIB đã xác định rõ mục tiêu trở thành một ngân hàng Việt Nam hoạt động theo các chuẩn mực ngân hàng quốc tế, phát triển một thương hiệu mạnh theo hướng gắn bó chặt chẽ với khách hàng. Trong suốt 16 năm hình thành và phát triển, VIB đã trải qua 3 lần thay đổi hình ảnh thương hiệu, trong đó, ghi dấu ấn đậm nét nhất là lần thay đổi thương hiệu vào năm 2009. Không đơn thuần là sự thay đổi về hình ảnh hay thông điệp truyền thông, với VIB, thay đổi chiến lược thương hiệu đồng nghĩa với sự thay đổi cốt lõi về mọi mặt, từ suy nghĩ, thái độ ứng xử hàng ngày của cán bộ nhân viên đến từng sản phẩm dịch vụ, nhằm mang lại nhiều giá trị hơn nữa cho khách hàng.

Trong nhiệm kỳ vừa qua của Hội đồng Quản trị (2008 – 2013), hoạt động phát triển thương hiệu đã đạt được những thành tựu nổi bật. Qua các kết quả nghiên cứu Sức khỏe thương hiệu được thực hiện định kỳ bởi các công ty nghiên cứu hàng đầu thế giới tại Việt Nam, tổng chỉ số nhận biết thương hiệu của VIB đã tăng trưởng hết sức ấn tượng trong các năm với tỷ lệ tăng trưởng năm 2012 tăng 94% so với năm 2008 (cụ thể từ 37% năm 2008 tăng lên 71.2% năm 2012). Đồng thời, thương hiệu VIB luôn nằm trong top 5 ngân hàng thương mại cổ phần có tổng nhận biết thương hiệu cao nhất. Riêng khu vực Hà Nội, VIB luôn duy trì mức độ nhận biết ở mức 97,8% trong năm 2012. Những thành tựu đạt được của công tác phát triển thương hiệu là nhân tố tích cực góp phần vào phát triển kinh doanh của VIB trong vòng 5 năm qua.



Để có được hình ảnh thương hiệu VIB như ngày hôm nay, hoạt động phát triển thương hiệu luôn xác định tập trung ở các khía cạnh: hình ảnh thương hiệu, chất lượng dịch vụ khách hàng, năng lực nội bộ và đối tác phát triển thương hiệu. Đây là những lĩnh vực quan trọng giúp hình ảnh thương hiệu VIB luôn chuyên nghiệp, thân thiện và là lựa chọn hàng đầu trong mắt khách hàng mục tiêu.

Phát triển hình ảnh thương hiệu

Là 1 trong 26 sáng kiến được tư vấn bởi nhà tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới BCG trong giai đoạn 2008 – 2012, VIB đã thành công trong việc phối hợp cùng Interbrand – đối tác chiến lược hàng đầu thế giới - xây dựng hệ thống hướng dẫn nhận diện thương hiệu mới theo chuẩn quốc tế, áp dụng hình ảnh mới vào các ấn phẩm, công cụ truyền thông đối nội và đối ngoại và hình ảnh thương hiệu tại các không gian giao dịch với khách hàng.

Năm 2009 là cột mốc quan trọng, đánh dấu sự 'lột xác' hoàn toàn với hình ảnh thương hiệu VIB hoàn toàn mới, một hình ảnh thương hiệu được giới chuyên môn, đối tác và khách hàng đánh giá cao về tính quốc tế, tính hiện đại, chuyên nghiệp và là ngân hàng đi đầu trong các sáng tạo và cải tiến mới.

Phối hợp với nhà tư vấn hình ảnh không gian chi nhánh John Rayan (nhà thiết kế hàng đầu tại Mỹ), VIB đã xây dựng hình ảnh chi nhánh chuẩn và áp dụng cho tất cả các ĐVKD mới hoặc được cải tạo. Hệ thống nhận diện tại

chi nhánh nổi bật, bao gồm cả nội thất và ngoại thất, làm tăng khả năng nhận biết từ xa và rất khác biệt so với các ngân hàng bạn. VIB là ngân hàng tiên phong trong việc tạo ra mô hình không gian bán lẻ phù hợp với chuẩn quốc tế thân thiện, sáng tạo, tạo điều kiện tối đa cho khả năng giao tiếp giữa khách hàng và nhân viên VIB. Điều này tạo ấn tượng với khách hàng về sự hiện đại, lịch sự và phù hợp với chuẩn mực quốc tế. Quý 3 năm 2012, theo báo cáo của công ty nghiên cứu thị trường quốc tế tại Việt Nam đánh giá VIB cao nhất trong số 5 ngân hàng TMCP hàng đầu về sự thân thiện tại các điểm giao dịch tại TPHCM.

Trên các phương tiện thông tin đại chúng, VIB được khách hàng biết tới là một ngân hàng sáng tạo, trách nhiệm và uy tín. Các chiến dịch quảng cáo, truyền thông liên tục trong 5 năm vừa qua đã góp phần quan trọng trong xây dựng nên hình ảnh này của Ngân hàng, tiêu biểu như chiến dịch thương hiệu 15 năm **"Dịch vụ từ trái tim – 2011"**, **"Miễn phí rút tiền trên 14.000 ATM – 2012"**... Các chiến dịch sáng tạo khác cũng đã góp phần khẳng định vị thế của VIB cũng như tạo nên xu hướng mới trong ngành ngân hàng như: VIB là ngân hàng đầu tiên niêm yết lãi suất cho vay công khai trên website và chi nhánh, Ngân hàng đầu tiên xây dựng trang web riêng hướng dẫn khách hàng sử dụng Internet banking, Ngân hàng đầu tiên triển khai thu tiền điện tại Hà Nội hay Thu ngân sách nhà nước cho doanh nghiệp chỉ trong vòng 5 phút...

Một điểm giúp cho việc kiểm soát nhận diện thương hiệu trở nên thành công và chuyên nghiệp là VIB đã thực

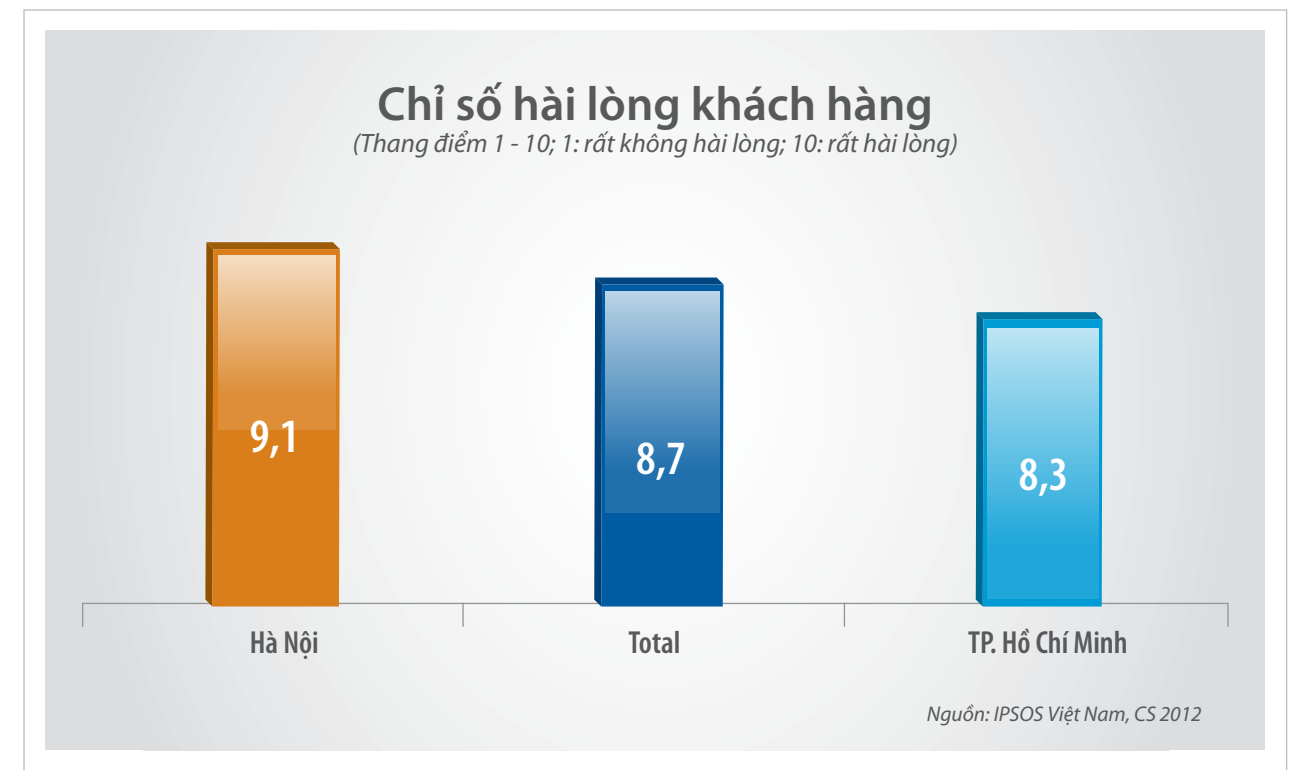
hiện kiểm soát việc tuân thủ nhận diện thương hiệu chặt chẽ, đảm bảo hình ảnh, thông điệp và tính cách thương hiệu của VIB đồng nhất trên mọi phương tiện truyền thông. VIB làm việc định kỳ làm việc với nhà tư vấn Interbrand nhằm đánh giá hệ thống các công cụ truyền thông đã xuất bản, cập nhật những điểm tích cực và các đề xuất của nhà tư vấn để hoàn thiện tốt hơn.

Thương hiệu của Chất lượng dịch vụ khách hàng

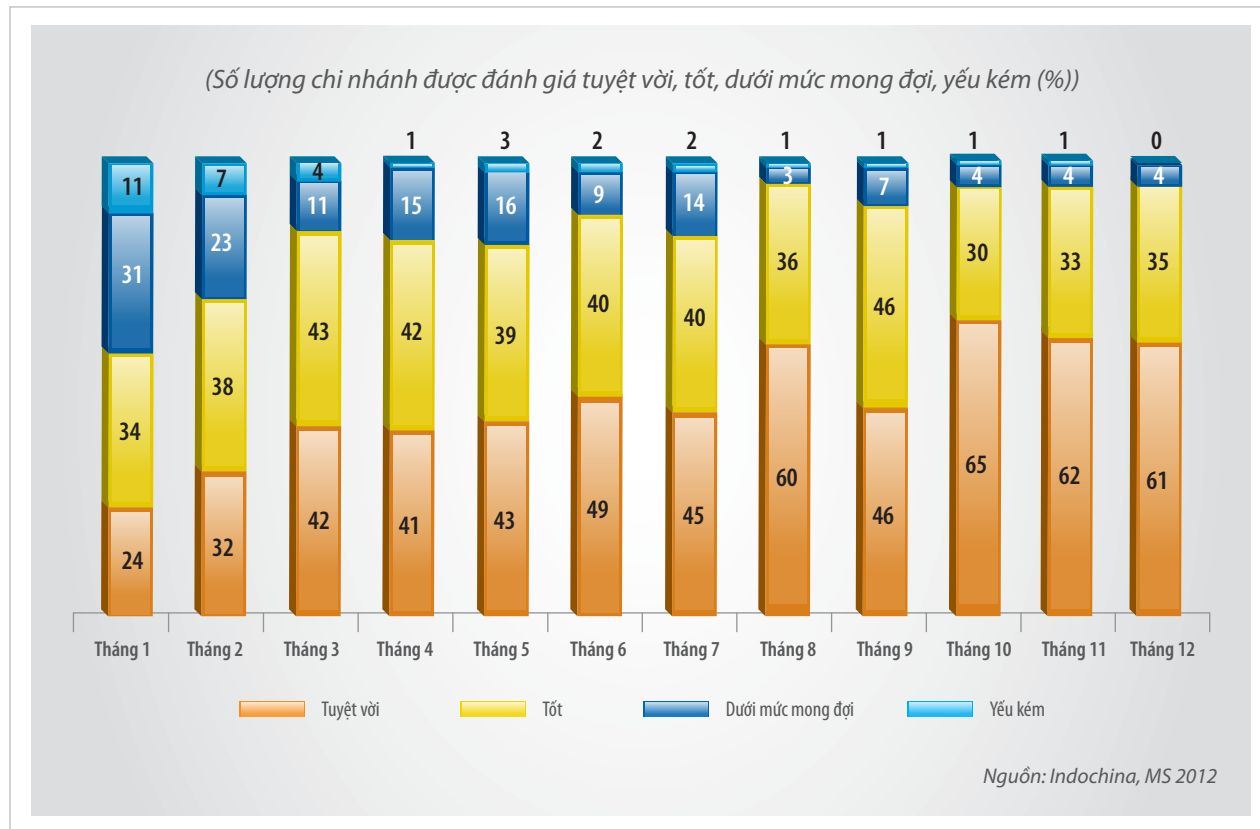
Một thương hiệu chỉ được yêu thích và nhắc nhớ khi thương hiệu đó khắc họa được cá tính và điểm khác biệt rõ nét trong tâm trí khách hàng. VIB đã xác định tầm nhìn dài hạn của mình là "Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam", vậy để hiện thực hóa tầm nhìn này, chất lượng dịch vụ khách hàng vượt trội đã được Hội đồng Quản trị và Ban Điều hành VIB xác định sẽ là chiến lược quan trọng, lâu dài giúp VIB dần trở thành ngân hàng có chất lượng dịch vụ được hài lòng nhất, điều đó sẽ tạo nên sự khác biệt mang tính lâu dài và bền vững, đóng góp không nhỏ vào sự thành công của VIB trong 5 năm qua và thời gian tới.

Kể từ khi đối tác chiến lược CBA tham gia vào các hoạt động điều hành của VIB, một trong những lĩnh vực mà cả VIB và đối tác tập trung cùng xác định, đó là thay đổi văn hóa dịch vụ khách hàng theo hướng chuẩn mực quốc tế. Từ đó một loạt các chương trình đo lường về chất lượng dịch vụ khách hàng đã ra đời nhằm giúp từng đơn vị kinh doanh và từng Phòng/Ban tại Hội sở hiểu được nhu cầu, mong muốn của khách hàng bên ngoài cũng như khách hàng nội bộ, từ đó xác định điểm cần cải thiện và xây dựng kế hoạch hành động cụ thể để thay đổi.

Qua các kết quả từ năm 2011 đến nay cho thấy, chỉ số hài lòng (Customer Satisfaction Index) được thực hiện bởi TNS và IPSOS, hai công ty nghiên cứu thị trường hàng đầu thế giới đo lường sự hài lòng của khách hàng hiện tại của VIB đã đạt 8,7 (trên thang điểm 10), cao hơn chuẩn của các nước trong khu vực. Chỉ số đánh giá của khách hàng bí mật (Mystery Shopping) đối với các đơn vị kinh doanh cũng liên tục được cải thiện từ 79,7 năm 2011 đến đến 87,9 năm 2012.



Chương trình nghiên cứu sự hài lòng khách hàng

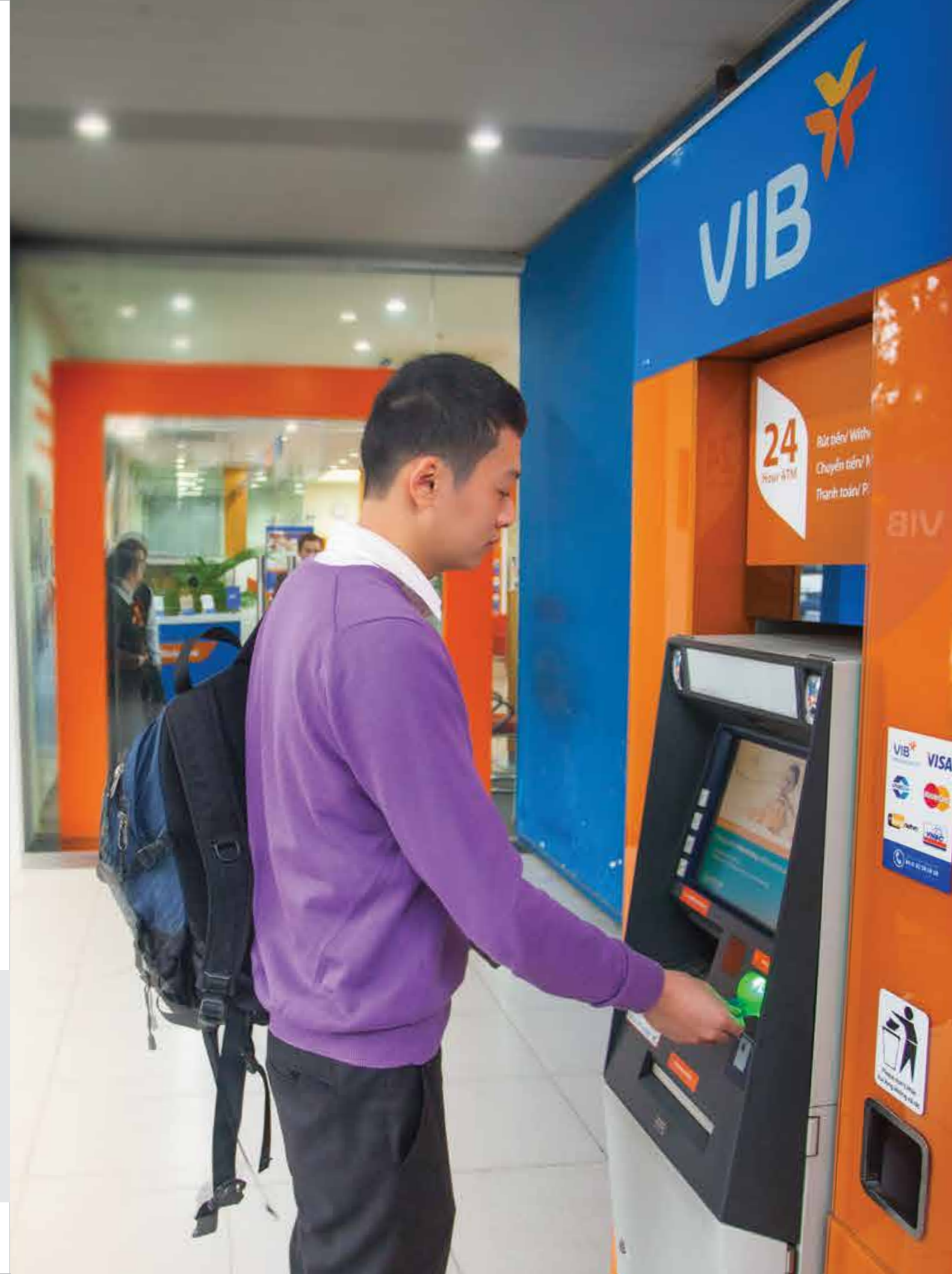


Đối với nội bộ VIB, các chương trình “Đánh giá chất lượng dịch vụ nội bộ (ICSM)” đã được ra đời kể từ năm 2011, đây là chương trình VIB nhận chuyển giao từ đối tác chiến lược CBA và được đánh giá là lần đầu tiên được triển khai tại hệ thống ngân hàng tại Việt Nam. Chương trình này đã có tác động mạnh mẽ đến các Khối phòng hỗ trợ khi họ sẽ được khách hàng nội bộ đánh giá về chất lượng dịch vụ của mình. Qua các kỳ đánh giá, số lượng ý kiến khách quan, công bằng ngày một tăng (tăng 83% từ 43.783 ý kiến đánh giá năm 2011 lên 80.084 ý kiến đánh giá trong năm 2012), giúp các phòng ban hỗ trợ xác định điểm cần cải thiện, từ đó xây dựng lộ trình để hoàn thiện chất lượng dịch vụ của mình.

Với những chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng, VIB lần đầu tiên áp dụng hệ thống chỉ số này là một trong những chỉ số đo lường hiệu quả làm việc (KPIs) cho tất cả các cán bộ nhân viên của VIB. Đây là minh chứng rõ ràng nhất cho những nỗ lực của VIB về chú trọng đầu tư vào chất lượng dịch vụ khách hàng. Hơn 80% khách hàng tín nhiệm VIB ở sự uy tín và thủ tục thuận tiện, tiêu biểu với các sản phẩm tiết kiệm, cho vay và thẻ ghi nợ nội địa. Chất lượng dịch vụ tốt mang lại mức độ gắn bó cao với VIB của các nhóm khách hàng, trong đó 89% dự định tiếp tục sử dụng, 87% khẳng định sẽ giới thiệu cho bạn bè người thân sử dụng dịch vụ của VIB.

Kết quả của những nỗ lực không ngừng nghỉ, trong 5 năm qua VIB cũng đạt rất nhiều giải thưởng uy tín: Top 3 doanh nghiệp tư nhân lớn nhất Việt Nam, 6 năm liền nhận danh hiệu thương hiệu mạnh, ngân hàng phát hành tốt nhất Đông Á – Thái Bình Dương của IFC – WB, Doanh nghiệp tốt nhất về tiết kiệm và ATM do độc giả báo Sài Gòn Tiếp Thị bình chọn, cờ thi đua của NHNN... Ngoài ra, VIB cũng tham gia rất nhiều hoạt động hỗ trợ phát triển tài năng, tài trợ học sinh, sinh viên và các hoạt động xã hội khác...

Cuối cùng, chúng tôi muốn khẳng định rằng VIB đang tiến lên phía trước. Sự thay đổi này không chỉ thể hiện ở hình ảnh mà còn là hiệu quả công việc và những giá trị mà chúng tôi nỗ lực đem lại cho khách hàng. Mọi công việc hàng ngày của từng thành viên VIB đều hàm chứa các giá trị mà thương hiệu VIB đại diện.





Quản lý Quan hệ Cổ đông

Thông tin Cổ đông

- Số lượng cổ đông: 1.283 cổ đông nắm giữ 425.000.000 cổ phiếu (tương đương 4.250.000.000.000 đồng mệnh giá).
- Cơ cấu cổ đông:

Loại cổ đông	Số lượng cổ đông	Số lượng cổ phần nắm giữ	Tỷ trọng (%)/ Vốn điều lệ
Pháp nhân Quốc doanh	1	2.262	0,0005%
Pháp nhân Dân doanh	12	85.732.496	20,1724%
Cổ đông chiến lược nước ngoài	1	85.000.000	20,0000%
Thể nhân	1.269	254.265.242	59,8271%
Tổng cộng	1.283	425.000.000	100%

Vốn điều lệ

- Vốn điều lệ: 4.250 tỷ đồng. Trong đó có 701 cổ phiếu Quý.
- Trong năm 2012: VIB không thực hiện tăng vốn điều lệ.

Quỹ thặng dư Vốn điều lệ

	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Số tiền (triệu VND)	65.142	26.539	1.652.958	2.552.958	2.552.958

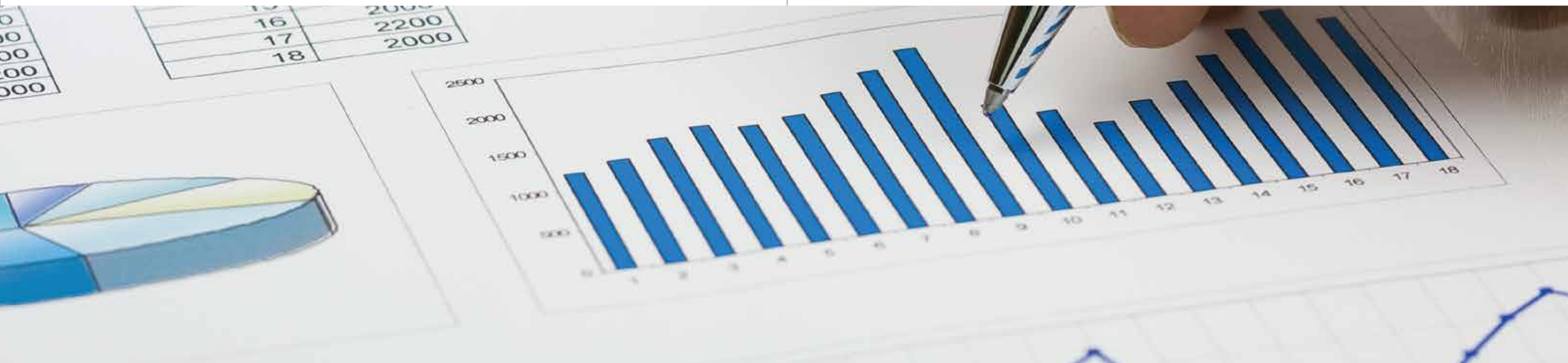
Lãi cơ bản / cổ phiếu (EPS)

	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
EPS (VND)	844	2.128	2.389	1.581	1.231

Chính sách trả cổ tức trong năm 2012

- Cổ tức năm 2011: ĐHĐCĐ thường niên năm 2012 đã thông qua phương án chi trả cổ tức với tỷ lệ 7% bằng tiền mặt. VIB đã thực hiện trả cổ tức cho cổ đông từ ngày 2/6/2012.
- Cổ tức năm 2012: Phương án chi trả cổ tức năm 2012 sẽ được trình lên ĐHĐCĐ thường niên năm 2013 (tháng 4/2013) để xem xét quyết định.
- Chính sách trả cổ tức trong 5 năm gần đây:

Năm	2011	2010	2009			2008	2007	
Thời gian chi trả	2012	2011	2010	2010	2010	2009	2008	2007
Bằng tiền mặt (VND)	7%	5%	2,510%	13,2%	N/A	N/A	1,556%	15%
Bằng cổ phiếu/ cổ phiếu thường	N/A	N/A	0,830%	N/A	N/A	10,079%	N/A	N/A



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 Hàn Ngọc Vũ	Chủ tịch
Ông Đặng Khắc Vỹ	Thành viên
Ông Đặng Văn Sơn	Thành viên
Ông Đỗ Xuân Hoàng	Thành viên
Ông Trần Nhất Minh	Thành viên
Ông Ronald Wayne Hoy	Thành viên
Ông Garry Lynton Mackrell	Thành viên
Ông Ân Thanh Sơn	Thành viên

BAN ĐIỀU HÀNH

Ông Lê Quang Trung	Quyền Tổng Giám đốc (được bổ nhiệm từ ngày 31/01/2013), Giám đốc Khối Nguồn vốn và Thị trường ngoại hối
Bà Dương Thị Mai Hoa	Tổng Giám đốc (miễn nhiệm từ ngày 31/01/2013)
Ông Trần Nhất Minh	Phó Tổng Giám đốc (được bổ nhiệm từ ngày 15/06/2012)
Ông Loic Fraussier	Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối Quản lý rủi ro (được bổ nhiệm từ ngày 30/07/2012)

BAN ĐIỀU HÀNH
(tiếp theo)

Ông Vivek Chand	Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp (được bổ nhiệm từ ngày 03/12/2012)
Ông Richard Harris	Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ
Bà Đặng Thị Phương Diễm	Giám đốc Khối Nghiệp vụ Tổng hợp (được bổ nhiệm từ ngày 01/09/2012)
Bà Nguyễn Hương Giang	Giám đốc Ban Marketing và Truyền thông
Ông Hồ Văn Long	Giám đốc Ban Tài chính
Bà Nguyễn Thị Thu Giao	Giám đốc Ban Nhân sự (được bổ nhiệm từ ngày 01/03/2012)
Ông Benedict Gamble	Giám đốc Văn phòng Quản lý Sự thay đổi
Ông David Goddard	Giám đốc Ban Chiến lược và Phát triển Kinh doanh (được bổ nhiệm từ ngày 19/04/2012)

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 bằng 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 2012 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 minh kèm theo, được Hội đồng Quản trị Ngân hàng phê duyệt phát hành ngày 26 tháng 3 năm 2013 ("báo cáo tài chính hợp nhất"). Việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất này thuộc trách nhiệm của Ban Điều hành của Ngân hàng. Trách nhiệm của chúng tôi là đưa ra ý kiến về 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 báo cáo tài chính hợp nhất 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 hợp nhất. 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 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, 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 2012, 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 Đăng ký số: 011043000345
Báo cáo kiểm toán số: 11-02-189/5


Trần Đình Vinh
Chứng chỉ kiểm toán viên số 0339/KTV
Phó Tổng Giám đốc

Hà Nội, ngày 26 tháng 3 năm 2013



Nguyễn Minh Hiếu
Chứng chỉ kiểm toán viên số N.1572/KTV

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT

Tại ngày 31/12/2012

	Đơn vị: Triệu VND	
	31/12/2012	31/12/2011
A TÀI SẢN		
I Tiền mặt và vàng	721.140	1.182.590
II Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	1.932.929	858.275
III Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	7.375.719	28.665.399
1 Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác	6.420.325	27.307.399
2 Cho vay các tổ chức tín dụng khác	968.480	1.358.000
3 Dự phòng rủi ro cho vay các tổ chức tín dụng khác	(13.086)	-
VI Cho vay khách hàng	33.313.035	42.809.646
1 Cho vay khách hàng	33.887.202	43.497.212
3 Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	(574.167)	(687.566)
VII Chứng khoán đầu tư	13.795.143	20.435.754
1 Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	13.812.584	20.452.551
3 Dự phòng giảm giá chứng khoán đầu tư	(17.441)	(16.797)
VIII Góp vốn, đầu tư dài hạn	183.553	222.729
4 Đầu tư dài hạn khác	249.878	282.497
5 Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn	(66.325)	(59.768)
IX Tài sản cố định	403.744	293.434
1 Tài sản cố định hữu hình	195.384	192.508
a Nguyên giá	507.738	448.923
b Giá trị hao mòn lũy kế	(312.354)	(256.415)
3 Tài sản cố định vô hình	208.360	100.926
a Nguyên giá	307.184	180.758
b Giá trị hao mòn lũy kế	(98.824)	(79.832)
X Bất động sản đầu tư	24.403	37.919
a Nguyên giá bất động sản đầu tư	24.403	37.919
XI Tài sản Có khác	7.273.740	2.443.795
1 Các khoản phải thu	6.038.719	978.722
2 Các khoản lãi, phí phải thu	1.116.114	1.341.818
3 Tài sản thuế thu nhập hoãn lại	330	594
4 Tài sản có khác	220.775	224.859
5 Dự phòng cho các tài sản Có nội bằng khác	(102.198)	(102.198)
TỔNG TÀI SẢN	65.023.406	96.949.541

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT

(Tiếp theo)

	Đơn vị: Triệu VND	
	31/12/2012	31/12/2011
B NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU		
NỢ PHẢI TRẢ		
I Các khoản nợ Chính phủ và NH Nhà nước Việt Nam	1.913.899	898.152
II Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác	11.244.628	28.697.353
1 Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác	3.616.236	26.717.899
2 Vay các tổ chức tín dụng khác	7.628.392	1.979.454
III Tiền gửi của khách hàng	39.061.259	44.149.126
IV Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	10.039	8.011
V Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro	390.163	361.696
VI Phát hành giấy tờ có giá	1.000.599	13.339.532
VII Các khoản nợ khác	2.967.115	1.335.605
1 Các khoản lãi, phí phải trả	444.440	924.377
2 Các khoản phải trả và công nợ khác	14.247	-
3 Dự phòng cho các cam kết ngoại bảng	2.492.554	387.032
4 Dự phòng cho các cam kết ngoại bảng	15.874	24.196
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ	56.587.702	88.789.475
VỐN CHỦ SỞ HỮU		
VIII Vốn và các quỹ	8.371.463	8.160.066
1 Vốn	6.802.951	6.802.951
a Vốn cổ phần	4.250.000	4.250.000
c Thặng dư vốn cổ phần	2.552.958	2.552.958
g Vốn khác	(7)	(7)
2 Các quỹ	1.038.179	692.687
5 Lợi nhuận chưa phân phối	530.333	664.428
TỔNG VỐN CHỦ SỞ HỮU	8.371.463	8.160.066
LỢI ÍCH CỦA CỔ ĐÔNG THIỂU SỐ	64.241	-
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ, VỐN CHỦ SỞ HỮU VÀ LỢI ÍCH CỦA CỔ ĐÔNG THIỂU SỐ	65.023.406	96.949.541

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT

(Tiếp theo)

Đơn vị: Triệu VND

	31/12/2012	31/12/2011
CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN		
I NGHĨA VỤ NỢ TIỀM ẨN		
2 Bảo lãnh khác	1.328.731	2.037.715
3 Thư tín dụng	725.621	776.857
II CAM KẾT KHÁC		
1 Cam kết cho vay chưa giải ngân	2.132.416	1.468.353


 Hồ Văn Long
 Giám đốc Tài chính

Người duyệt

 Lê Quang Trung
 Quyền Tổng Giám đốc

26-03-2013

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH HỢP NHẤT

Tại ngày 31/12/2012

Đơn vị: Triệu VND

	Năm 2012	Năm 2011
1 Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	8.710.770	11.835.087
2 Chi phí lãi và các chi phí tương tự	(5.722.070)	(8.100.793)
I Thu nhập lãi thuần	2.988.700	3.734.294
3 Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	233.141	322.282
4 Chi phí hoạt động dịch vụ	(106.201)	(131.285)
II Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ	126.940	190.997
III Lãi thuần từ kinh doanh ngoại hối và vàng	38.199	53.948
V (Lỗ)/Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư	(31.110)	(62.540)
5 Thu nhập từ hoạt động khác	414.010	52.848
6 Chi phí hoạt động khác	(284.163)	(458.468)
VI (Lỗ)/Lãi thuần từ hoạt động khác	129.847	(405.620)
VII Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần	8.410	7.942
VIII Chi phí hoạt động	(1.816.259)	(1.696.284)
IX Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	1.444.727	1.822.737
X Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	(743.964)	(973.837)
XI Tổng lợi nhuận trước thuế	700.763	848.900
7 Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp hiện hành	(165.863)	(208.983)
8 Lợi ích thuế thu nhập doanh nghiệp hoãn lại	(14.511)	(922)
XII Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp	(180.374)	(209.905)
XIII Lợi nhuận sau thuế	520.389	638.995
XIV Lợi ích của cổ đông thiểu số	(2.824)	-
Lợi nhuận sau thuế thuộc về các cổ đông của Ngân hàng	523.213	638.995
XV Lãi cơ bản trên cổ phiếu (VND/cổ phiếu)	1.231	1.581


 Hồ Văn Long
 Giám đốc Tài chính

Người duyệt

 Lê Quang Trung
 Quyền Tổng Giám đốc

26-03-2013

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT

Tại ngày 31/12/2012

	Đơn vị: Triệu VND	
	Năm 2012	Năm 2011
LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH		
01 Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được	8.936.474	11.472.512
02 Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả	(6.202.007)	(7.928.558)
03 Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được	126.940	190.997
04 Chênh lệch số tiền thực thu từ hoạt động kinh doanh ngoại tệ, vàng và chứng khoán	14.290	40.631
05 Thu nhập/(chi phí) khác	129.847	(405.620)
07 Tiền chi trả chi nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ	(1.792.664)	(1.587.996)
08 Tiền thuế thu nhập thực nộp trong năm	(106.481)	(328.408)
Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và công nợ hoạt động	1.106.399	1.453.558
Những thay đổi về tài sản hoạt động		
09 Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác	5.481.620	80.958
10 Chứng khoán đầu tư và chứng khoán kinh doanh	6.639.967	(1.494.220)
11 Các công cụ tài chính phái sinh và các công cụ tài chính khác	-	-
12 Cho vay khách hàng	5.986.099	(1.766.271)
13 Giảm nguồn dự phòng để bù đắp tổn thất các khoản nợ xấu	(432.866)	(662.638)
14 Tài sản hoạt động khác	(1.809.853)	3.008.481
Những thay đổi về công nợ hoạt động		
15 Các khoản nợ Chính phủ và NHNN Việt Nam	1.015.747	(2.703.705)
16 Tiền gửi và vay từ các tổ chức tín dụng khác	(17.452.725)	6.043.858
17 Tiền gửi của khách hàng	(5.087.867)	(841.202)
18 Phát hành giấy tờ có giá	(12.338.933)	(1.233.843)
19 Các khoản vốn tài trợ, ủy thác, đầu tư cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro	28.467	151.821
20 Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	2.028	(22.460)
21 Công nợ hoạt động khác	2.050.087	45.979
22 Chi từ các quỹ	-	(5.640)
I LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH	(14.811.830)	2.054.676

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT

(Tiếp theo)

	Đơn vị: Triệu VND	
	Năm 2012	Năm 2011
LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ		
01 Mua sắm tài sản cố định	(132.077)	(159.444)
02 Tiền thu từ thanh lý, nhượng bán tài sản cố định	5.092	4.133
04 Mua sắm bất động sản đầu tư	13.516	(37.919)
07 Tiền chi đầu tư góp vốn vào các đơn vị khác	32.619	(22.500)
09 Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn	8.410	7.942
II LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ	(72.440)	(207.788)
LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH		
01 Tăng vốn cổ phần từ phát hành cổ phiếu	-	1.150.000
04 Cổ tức trả cho cổ đông	(297.500)	(200.000)
III LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH	(297.500)	950.000
IV LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TRONG NĂM	(15.181.770)	2.796.888
V TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN TẠI THỜI ĐIỂM ĐẦU NĂM	20.254.346	17.457.458
VI TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN TẠI THỜI ĐIỂM CUỐI NĂM	5.072.576	20.254.346

Người duyệt:  
Hồ Văn Long
Giám đốc Tài chính


Lê Quang Trung
Quản lý Giám đốc

26-03-2013

Thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất cho năm

Kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2012

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 0100233488 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 2012,
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 2012, 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 2012, 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 2012 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 2012, VIB có 3.748 nhân viên

Ngày 31 tháng 12 năm 2011: 4.259 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 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.

D) TIỀN VÀ CÁC KHOẢN TƯƠNG ĐƯƠNG TIỀN

Tiền và các khoản tương đương tiền bao gồm tiền mặt tại quỹ, vàng, tiền gửi tại NHNNVN, tín phiếu Chính phủ và các giấy tờ có giá khác đủ điều kiện chiết khấu, tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác và chứng khoán đầu tư với kỳ hạn gốc không quá 3 tháng.

Vàng được đánh giá lại tại thời điểm lập báo cáo tài chính và chênh lệch do đánh giá lại được ghi nhận vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất.

E) CHỨNG KHOÁN KINH DOANH

(i) Phân loại và ghi nhận

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.

nhận theo giá gốc trừ đi dự phòng giảm giá chứng khoán được tính theo giá bình quân của ba báo giá của ba công ty chứng khoán lớn, có vốn điều lệ trên 300 tỷ đồng.

(ii) Đo lường

Chứng khoán kinh doanh niêm yết được ghi nhận theo giá gốc trừ đi dự phòng giảm giá chứng khoán được tính theo giá đóng cửa tại Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh và giá bình quân tại Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội vào ngày kết thúc niên độ kế toán.

Chứng khoán kinh doanh chưa niêm yết và không được giao dịch trên thị trường phi tập trung (OTC) được ghi nhận theo giá gốc trừ đi dự phòng giảm giá chứng khoán được ước tính theo quyết định của Ban Điều hành. Ban Điều hành xác định mức dự phòng giảm giá chứng khoán dựa trên xem xét về giá gốc, điều kiện thị trường, tình hình hoạt động hiện tại và dòng tiền dự kiến.

Chứng khoán kinh doanh chưa niêm yết nhưng được giao dịch trên thị trường phi tập trung (OTC) được ghi

Lãi hoặc lỗ từ việc bán thanh lý chứng khoán kinh doanh được ghi nhận trên báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất.

F) CHỨNG KHOÁN ĐẦU TƯ

(i) Phân loại và ghi nhận

Chứng khoán đầu tư được phân loại theo hai loại: chứng khoán giữ đến ngày đáo hạn và chứng khoán sẵn sàng để bán. 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.

khoản 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 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

(ii) Đo lường

Chứng khoán vốn sẵn sàng để bán niêm yết được ghi nhận theo giá gốc trừ đi dự phòng giảm giá chứng khoán được tính theo giá đóng cửa tại Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh và giá bình quân tại Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội vào ngày kết thúc niên độ kế toán.

Chứng khoán vốn sẵn sàng để bán chưa niêm yết nhưng được giao dịch trên thị trường phi tập trung (OTC) được ghi nhận theo giá gốc trừ đi dự phòng giảm giá chứng khoán được tính theo giá bình quân của ba báo giá của ba công ty chứng khoán lớn, có vốn điều lệ trên 300 tỷ đồng.

Chứng khoán vốn sẵn sàng để bán chưa niêm yết và không được giao dịch trên thị trường phi tập trung (OTC) được ghi nhận theo giá gốc trừ đi dự phòng giảm giá chứng khoán được ước tính theo quyết định của Ban quản lý. Ban Điều hành xác định mức dự phòng giảm giá chứng khoán dựa trên xem xét về giá gốc, điều kiện thị

trường, tình hình hoạt động hiện tại và dòng tiền dự kiến.

Chứng khoán nợ sẵn sàng để bán và chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn được ghi nhận theo giá gốc trừ đi dự phòng giảm giá chứng khoán tính theo giá trị thị trường của chứng khoán. Trong trường hợp không có giá trị thị trường của chứng khoán hoặc không thể được xác định một cách đáng tin cậy, các chứng khoán này được ghi nhận theo giá gốc.

Giá trị phụ trội và giá trị chiết khấu phát sinh từ việc mua bán các chứng khoán nợ sẵn sàng để bán và chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn được phân bổ vào báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất theo phương pháp đường thẳng tính từ ngày mua chứng khoán đến ngày đáo hạn của chứng khoán đó. Lãi sau khi mua của chứng khoán nợ sẵn sàng để bán và chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn được ghi nhận trên báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất trên cơ sở dồn tích.

G) CÁC KHOẢN ĐẦU TƯ DÀI HẠN

(i) 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.

(ii) Các khoản đầu tư dài hạn khác

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.

H) 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.

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 bị lỗ (ngoại trừ trường hợp lỗ được dự kiến trước trong kế hoạch kinh doanh của các đơn vị trước khi đầu tư).

Dự phòng giảm giá cho các khoản đầu tư vốn chủ sở hữu vào các tổ chức kinh tế (các công ty trách nhiệm hữu

I) 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 và dự phòng cho vay các tổ chức tín dụng khác.

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 2012) 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 2012 sau khi đã trừ đi giá trị tài sản đảm bảo.

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%

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.

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).

Thực hiện Quyết định số 780/QĐ-NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành ngày 23 tháng 4 năm 2012 (“Quyết định 780”), các khoản nợ được điều chỉnh kỳ hạn trả nợ, gia hạn nợ mà VIB đánh giá hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng có chiều hướng tích cực và có khả năng trả nợ tốt sau khi điều chỉnh kì hạn trả nợ, gia hạn nợ được giữ nguyên nhóm nợ như đã được phân loại theo quy định trước khi điều chỉnh kỳ hạn trả nợ, gia hạn nợ. VIB áp dụng phi hồi tố sự thay đổi chính sách kế toán này từ năm 2012. Ảnh hưởng của việc thực hiện Quyết định 780 của VIB được trình bày trong Thuyết minh 6.

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.

J) DỰ PHÒNG CHO CÁC KHOẢN MỤC NGOẠI BẢNG

Theo Quyết định 18, VIB phân loại các khoản bảo lãnh, chấp nhận thanh toán và các cam kết cho vay chưa thực hiện không hủy ngang vô điều kiện vào 5 nhóm (Thuyết minh 2(ii)) và lập dự phòng cụ thể tương ứng. Tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể cho các khoản mục này 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 chưa thực hiện không hủy ngang vô điều kiện tại ngày lập bảng cân đối kế toán.

K) 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 từ các công cụ tài chính phái sinh được ghi nhận trong báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất.

L) 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

(M) 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 - 8 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.

N) 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%

O) DỰ PHÒNG

Dự phòng 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.

P) 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.

Q) CÁC KHOẢN PHẢI TRẢ KHÁC

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

R) 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) Thặng 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.

S) CÁC QUỸ DỰ TRỮ

Ngân hàng

Theo Nghị định 57/2012/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 20 tháng 7 năm 2012, 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

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 2012, 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 2011 theo quyết định của Đại hội đồng 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 2011, lợi nhuận còn lại của công ty đang âm (<0) nên công ty không thực hiện trích lập quỹ trong năm 2012.

T) 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 dồn tích.

(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.

U) 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.

V) 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 thuê.

W) 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.

X) 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) BÁO CÁO BỘ PHẬN

Một bộ phận là một hợp phần có thể xác định riêng biệt được của VIB tham gia vào việc cung cấp các sản phẩm hoặc dịch vụ liên quan (bộ phận chia theo hoạt động kinh doanh), hoặc cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ trong một môi trường kinh tế cụ thể (bộ phận chia theo

vùng địa lý), mỗi bộ phận này chịu rủi ro và thu được lợi ích khác biệt với các bộ phận khác. Mẫu báo cáo bộ phận cơ bản của VIB là dựa theo bộ phận chia theo khu vực địa lý và theo hoạt động kinh doanh.