

Số: 69/2019/BCQT-NHNA

TP. Hồ Chí Minh, ngày 05 tháng 03 năm 2019

**BÁO CÁO****V/v kết quả quản trị hoạt động ngân hàng năm 2018  
và định hướng công tác quản trị năm 2019**

Kính thưa Quý vị Cổ đông,

Thay mặt Hội đồng Quản trị (HĐQT) Ngân hàng Nam Á, tôi xin được cảm ơn sự có mặt của Quý vị tại buổi lễ Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2019 của Ngân hàng ngày hôm nay. Sau đây, tôi xin được trình bày Báo cáo quản trị hoạt động của Ngân hàng Nam Á:

Có thể nói năm 2018 là một năm thành công đối với nền kinh tế Việt Nam khi tất cả các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội (12/12) đều đạt và vượt mục tiêu Quốc hội đề ra, vị thế quốc gia Việt Nam đã được nâng tầm trên trường quốc tế. Với bối cảnh tình hình kinh tế vĩ mô được duy trì ổn định và phát triển, kéo theo ngành tài chính - ngân hàng đã có nhiều khởi sắc, bên cạnh đó là sự lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của các cơ quan quản lý Nhà nước, đặc biệt là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) cùng với sự đoàn kết, nỗ lực của toàn thể Cán bộ nhân viên (CBNV), Ngân hàng Nam Á đã hoàn thành các nhiệm vụ mà Đại Hội đồng cổ đông thường niên năm 2018 đã đề ra.

**I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ QUẢN TRỊ HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG NĂM 2018:****1. Kết quả thực hiện nội dung Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2018 (lần thứ 26):****1.1. Về kết quả hoạt động kinh doanh:**

Trong năm 2018, Ngân hàng Nam Á đã hoàn thành xuất sắc các chỉ tiêu kinh doanh như sau:

- Tổng tài sản: 75.059 tỷ đồng, đạt 114% so với kế hoạch năm 2018.
- Huy động vốn khách hàng cá nhân, TCKT và phát hành GTCG: 56.793 tỷ đồng, đạt 103% so với kế hoạch năm 2018.
- Dự nợ cho vay khách hàng Cá nhân và TCKT: 50.815 tỷ đồng, đạt 121% so với kế hoạch năm 2018.
- Số lượng thẻ tín dụng: 51.735 thẻ, đạt 103% so với kế hoạch năm 2018.
- Lợi nhuận trước thuế hợp nhất: 743 tỷ đồng, đạt 232% so với kế hoạch năm 2018.
- Tỷ lệ nợ xấu: 1,54%, đạt so với mục tiêu kiểm soát tỷ lệ nợ xấu năm 2018.

**1.2. Về tăng vốn điều lệ năm 2018:**

Trong năm 2018, Nam A Bank đã hoàn thành các thủ tục pháp lý để tăng vốn điều lệ từ 3.021 tỷ đồng lên 3.353,5 tỷ đồng bằng việc phát hành cổ phiếu trả cổ tức.

Tính đến thời điểm 31/12/2018, vốn điều lệ của Ngân hàng Nam Á là 3.353,5 tỷ đồng. Dự kiến trong năm 2019 sẽ hoàn thành mục tiêu tăng vốn điều lệ lên 5.000 tỷ đồng. Phương án tăng vốn điều lệ mới sẽ được HĐQT trình Đại hội lần này xem xét, thông qua theo đúng các quy định của pháp luật liên quan.

### **1.3. Về sửa đổi, bổ sung Điều lệ Ngân hàng Nam Á:**

Căn cứ Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông năm 2018 của Ngân hàng Nam Á thông qua việc sửa đổi, bổ sung một số nội dung trong Bản Điều lệ Ngân hàng Nam Á, HĐQT đã tiến hành sửa đổi, bổ sung Bản Điều lệ cho phù hợp với tình hình thực tế, quy định của pháp luật liên quan, đồng thời cập nhật vốn điều lệ mới vào Bản Điều lệ theo kết quả tăng vốn trong năm 2018. HĐQT cũng đã báo cáo NHNN theo đúng quy định tại các văn bản số 231/2018/HĐQT-NHNA ngày 11/05/2018 và văn bản số 421/2018/HĐQT-NHNA ngày 11/10/2018.

### **1.4. Về phương án đầu tư, xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật và cơ sở vật chất mạng lưới năm 2018:**

Trên cơ sở củng cố, mở rộng và phát triển mạng lưới hoạt động, Ngân hàng Nam Á luôn tích cực, chủ động cải tạo, tìm kiếm mặt bằng để di dời và mở mới các điểm giao dịch khang trang hơn, thuận tiện hơn, trang bị thêm nhiều thiết bị, công cụ lao động hiện đại đáp ứng yêu cầu hoạt động của ngân hàng. Qua đó nâng tầm thương hiệu của Ngân hàng Nam Á ngày một bền vững và uy tín ngày một nâng cao.

Tính đến ngày 31/12/2018, tổng mức đầu tư, mua sắm tài sản cố định, xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật của Ngân hàng Nam Á đảm bảo giá trị còn lại của tài sản cố định không vượt quá 50% vốn điều lệ và quỹ dự trữ bổ sung vốn điều lệ theo đúng quy định của pháp luật.

### **1.5. Về chủ trương tham gia tái cơ cấu Quỹ tín dụng nhân dân (Quỹ TDND):**

Được sự tin tưởng và chỉ đạo của NHNN Trung ương, Ngân hàng Nam Á đã phối hợp với 03 Quỹ TDND (Thanh Bình, Dây Giây, Tân Tiến), Ban kiểm soát đặc biệt, NHNN CN tỉnh Đồng Nai hoàn thiện và báo cáo Phương án chi tiết mà Ngân hàng Nam Á tham gia xử lý 03 Quỹ TDND tại Đồng Nai và đã được NHNN CN Đồng Nai phê duyệt theo Công văn 68/ĐNA-TTGS.m ngày 07/06/2018.

### **1.6. Về mạng lưới hoạt động:**

Căn cứ Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2018 của Ngân hàng Nam Á thông qua kế hoạch phát triển mạng lưới, kết quả thực hiện phát triển mạng lưới năm 2018 như sau:

- Hồ sơ đề xuất mở rộng mạng lưới của Ngân hàng Nam Á đã được NHNN chấp thuận tại Công văn 7415/NHNN-TTGSNH ngày 01/10/2018 đồng ý cho Ngân hàng Nam Á thành lập, mở mới 05 Chi nhánh tại các tỉnh Quảng Ninh, Đắk Nông, Long An, Tiền Giang, An Giang; và Công văn 7416/NHNN-TTGSNH ngày 01/10/2018 về việc đồng ý cho Ngân hàng Nam Á thành lập, mở mới 30 Phòng giao dịch tại các tỉnh Phú Thọ, Đắk Lắk, Ninh Thuận, Lâm Đồng, Tây Ninh, Bà Rịa - Vũng Tàu, Đồng Nai, Bến Tre, Cần Thơ, Kiên Giang.

- Thực tế, tính đến thời điểm kết thúc 31/12/2018, Ngân hàng Nam Á đã khai trương hoạt động 02 Phòng giao dịch: Phan Rang và Bảo Lộc, nâng số lượng các đơn vị của mạng lưới hoạt động lên 72 đơn vị: bao gồm 01 Hội sở, 01 Trung tâm kinh doanh, 23 Chi nhánh, 46 Phòng giao dịch và 01 Công ty trực thuộc.
- Trong Quý I/2019, Ngân hàng Nam Á tiếp tục khai trương hoạt động 01 Chi nhánh tại tỉnh Quảng Ninh, 07 phòng giao dịch ở Thanh Thủy và Đoàn Hùng (tỉnh Phú Thọ), Ea Hleo (tỉnh Đắk Lắk), Châu Đức (tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu), Tân Châu (tỉnh Tây Ninh), Bình Đại và Ba Tri (tỉnh Bến Tre).
- Dự kiến trong Quý II/2019 sẽ gấp rút hoàn tất khai trương hoạt động 04 Chi nhánh và 21 Phòng giao dịch còn lại.
- Bên cạnh đó, công tác di dời Chi nhánh Ninh Thuận và Chi nhánh Lâm Đồng đã hoàn thiện trước cuối năm 2018; hoạt động cải tạo lại trụ sở của các đơn vị trong mạng lưới hoàn thành đúng kế hoạch, 100% điểm giao dịch đạt chuẩn nhận diện thương hiệu.

Bước tiếp đà tăng trưởng vượt bậc của năm 2018, năm 2019 Ngân hàng Nam Á tiếp tục mở rộng quy mô và phát triển hoạt động kinh doanh trên mọi lĩnh vực; trong đó công tác phát triển mạng lưới tập trung thành lập, mở mới thêm 05 Chi nhánh tại các tỉnh thành; song song đó là khả năng mở rộng thêm mạng lưới hoạt động từ việc tiếp nhận 03 Quỹ TDND tại tỉnh Đồng Nai mà Ngân hàng Nam Á được NHNN tin tưởng giao trọng trách tham gia tái cơ cấu.

#### **1.7. Về chủ trương thành lập công ty tài chính hoặc mua lại công ty con, công ty liên kết; góp vốn, mua cổ phần của công ty tài chính:**

HĐQT Ngân hàng Nam Á đã chỉ đạo thực hiện, phát triển mạnh để chiếm lĩnh thị phần trong thị trường tài chính tiêu dùng Việt Nam. Tuy nhiên, chưa thực hiện do điều kiện chưa thuận lợi, hiệu quả.

#### **1.8. Về ngân sách hoạt động và thù lao của Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát:**

Trong năm 2018, trong mức giới hạn tài chính theo Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông đã thông qua, từng thành viên HĐQT, Ban Kiểm soát với tinh thần trách nhiệm cao nhất đã tăng cường hiệu quả công tác quản trị, điều hành và với sự nỗ lực phát triển của các đơn vị kinh doanh trong toàn hệ thống đã đạt được kết quả xuất sắc nhất trong 26 năm phát triển của Ngân hàng Nam Á. Qua đó ngân sách hoạt động và thù lao của HĐQT, Ban kiểm soát đã được sử dụng hiệu quả, không vượt so với kế hoạch mà Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2018 đã thông qua.

#### **1.9. Về niêm yết chứng khoán năm 2018:**

Trong năm 2018, đã tiến hành thủ tục triển khai nhưng do một số nguyên nhân khách quan và do thời điểm chưa thích hợp, Ngân hàng Nam Á chưa hoàn thành việc niêm yết cổ phiếu trên thị trường chứng khoán tập trung cũng như chưa đăng ký giao dịch UPCOM.

Ngân hàng Nam Á đã có công văn giải trình số 589/2018/NHNA-03 ngày 15/08/2018 gửi Ủy ban chứng khoán Nhà nước.

## **2. Kết quả quản trị hoạt động ngân hàng năm 2018:**

Với chức năng định hướng, chỉ đạo mang tính chiến lược và chức năng giám sát, đánh giá hoạt động của ngân hàng, HĐQT thường xuyên tổ chức trao đổi, lấy ý kiến của các thành viên HĐQT trên nguyên tắc tập trung, dân chủ, phối hợp để thống nhất các ý kiến và đưa ra quyết định cuối cùng liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau trong hoạt động ngân hàng. Trong năm 2018, HĐQT Ngân hàng Nam Á đã tổ chức các cuộc họp đột xuất cũng như các cuộc họp định kỳ hàng Quý, ban hành 354 Nghị quyết, 163 Quyết định, 107 Công văn liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau của Ngân hàng để làm cơ sở, định hướng cho các hoạt động của Ban Điều hành.

Qua đó, HĐQT luôn giám sát và đánh giá công tác của Ban Điều hành trong việc thực hiện các chủ trương do Đại hội đồng cổ đông thông qua, cụ thể:

- Triệt để tuân thủ chủ trương, chính sách của NHNN; công tác quản trị rủi ro đã được chú trọng cải tiến và nâng cao hệ thống giám sát từ xa nhằm đảm bảo hạn chế tối đa các rủi ro cho hoạt động của Ngân hàng. Rủi ro và nợ xấu phát sinh được quản trị ở phạm vi rộng hơn, với hiệu quả cao hơn trên toàn hàng.
- Định hướng phát triển và điều hành hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nam Á theo đúng quy định của pháp luật, chấp hành tốt các điều Luật các Tổ chức tín dụng, tuân thủ các giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động ngân hàng theo quy định của NHNN.
- Thường xuyên giám sát và kết nối với Ban Điều hành nhằm đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, đặc biệt giám sát các mục tiêu của Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu đến năm 2020 của Ngân hàng Nam Á đã được NHNN phê duyệt. Chỉ đạo triển khai các dự án trọng điểm mang tính chiến lược: dự án Ngân hàng số, dự án Tài chính vi mô và dự án Trung tâm bán.
- Ổn định và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo cơ sở vững chắc, an toàn cho sự tăng trưởng các năm tiếp theo của Ngân hàng.
  - ✓ Công tác tuyển dụng được thực hiện bài bản, chất lượng hơn, chuyên nghiệp hơn, hướng tới đáp ứng tốt hơn nhu cầu về nhân sự toàn hàng. Tính đến 31/12/2018, tổng số nhân sự toàn hàng là 2.095 CBNV (bao gồm cả Công ty AMC). Trong đó, riêng của Ngân hàng Nam Á là 2.076 CBNV.
  - ✓ Các hoạt động đào tạo nội bộ được Ngân hàng phối hợp với các tổ chức đào tạo chuyên nghiệp, tổ chức thực hiện dưới nhiều hình thức khác nhau nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ nhân viên toàn hàng cũng như năng lực quản lý của các cấp lãnh đạo.
  - ✓ Chính sách lương, thưởng, phúc lợi cũng được Ngân hàng xem xét, điều chỉnh phù hợp theo hướng gắn liền với kết quả hoạt động kinh doanh của toàn hàng cũng như năng suất, đóng góp của người lao động thông qua bộ tiêu chuẩn đánh giá KPIs. Căn cứ Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2018: HĐQT đã thực hiện trích 20% phần Lợi nhuận vượt kế hoạch Đại hội đồng cổ đông giao để động

viên và khích lệ kịp thời CBNV có những đóng góp vào kết quả kinh doanh vượt trội cho Ngân hàng Nam Á trong năm 2018.

- Công tác quảng bá thương hiệu ngày càng chuẩn hóa, đồng nhất nhằm nâng cao vị thế, uy tín Ngân hàng Nam Á trong ngành và đảm bảo mục tiêu gia tăng sự nhận biết từ cộng đồng đối với hình ảnh, thương hiệu của Ngân hàng Nam Á.
- Chỉ đạo rà soát, điều chỉnh thành phần của các Ủy Ban, Hội đồng trực thuộc HĐQT và chỉ đạo Ban Điều hành nghiên cứu, thành lập các Hội đồng trực thuộc Tổng Giám đốc phù hợp theo yêu cầu của Thông tư 13 về hệ thống kiểm soát nội bộ; điều chỉnh/bổ sung các Chính sách, Quy chế, Quy định trong hoạt động của Ngân hàng Nam Á phù hợp với các quy định mới của NHNN nói riêng và quy định của pháp luật nói chung.
- Hoạt động công nghệ thông tin tiếp tục được hiện đại hóa, vận hành ổn định, xuyên suốt, an toàn và bảo mật cao trên toàn hệ thống theo tiêu chuẩn của NHNN. Chỉ đạo Ban Điều hành triển khai mạnh mẽ các dự án ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản trị, quản lý, vận hành và phát triển sản phẩm.

### **3. Đánh giá hiệu quả làm việc của HĐQT và Ban điều hành năm 2018:**

3.1 Hội đồng quản trị Ngân hàng Nam Á có sáu (06) thành viên, trong đó có một (01) thành viên độc lập.

- Tất cả thành viên HĐQT Ngân hàng Nam Á đều đảm bảo các tiêu chuẩn, điều kiện đảm nhiệm chức vụ và trình độ chuyên môn theo quy định của pháp luật, quy định của NHNN. Đồng thời đều là người có tư cách đạo đức tốt, đảm bảo không để xảy ra những vấn đề tiêu cực, gây mất uy tín cho HĐQT nói riêng cũng như cho Ngân hàng Nam Á nói chung.
- Với trình độ chuyên môn tốt, kinh nghiệm lâu năm trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng, tất cả các thành viên HĐQT đều thực hiện nhiệm vụ với tinh thần trách nhiệm cao, có ý thức tuân thủ pháp luật và hoàn thành tốt các nhiệm vụ mà Quý Cổ đông giao phó thông qua kết quả thực hiện các nội dung tại Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông hàng năm.

#### **3.2 Ban Điều hành:**

- Hoàn thành tốt các nhiệm vụ, quyền hạn của Ban điều hành theo quy định của pháp luật, Điều lệ Ngân hàng Nam Á.
- Thực hiện đầy đủ các định hướng chỉ đạo của HĐQT thông qua các Nghị quyết, Quyết định và các cuộc họp thường kỳ/ đột xuất giữa HĐQT và Ban điều hành.

## **II. ĐỊNH HƯỚNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NĂM 2019:**

### **1. Định hướng hoạt động của HĐQT trong năm 2019:**

- 1.1. Định hướng quản trị theo sát các mục tiêu của Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu đến năm 2020 của Ngân hàng Nam Á đã được NHNN phê duyệt.
- 1.2. Tăng vốn điều lệ theo đúng mục tiêu và định hướng chiến lược đã đề ra trong năm 2019, xem xét việc tìm kiếm các đối tác chiến lược, uy tín trong và ngoài nước nhằm nâng cao năng lực tài chính và quản trị, điều hành hoạt động ngân hàng.

- 1.3. Hoàn thành việc niêm yết/ đăng ký giao dịch cổ phiếu Ngân hàng Nam Á trên thị trường chứng khoán theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đưa Ngân hàng Nam Á sớm trở thành ngân hàng phát triển với quy mô lớn, nâng cao hơn nữa chất lượng quản trị, an toàn và bền vững.
- 1.4. Củng cố và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, đặc biệt là đội ngũ lãnh đạo chủ chốt từ cấp Khu vực, Đơn vị kinh doanh; các Khối, Trung tâm, Phòng, Ban tại Hội sở.
- 1.5. Giám sát Ban Điều hành và có ý kiến kịp thời các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ kinh doanh.
- 1.6. Tái định vị thương hiệu và xây dựng bản sắc văn hóa đặc trưng của Ngân hàng Nam Á.
- 1.7. Hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ của Ngân hàng Nam Á theo tinh thần của Thông tư 13, đồng thời hướng tới áp dụng các tiêu chuẩn quản trị rủi ro của Basel 2. Tăng cường vai trò và hoạt động của các Ủy ban, Hội đồng trực thuộc HĐQT trong việc tham mưu, giám sát các lĩnh vực chuyên môn như: tín dụng, đầu tư, kinh doanh tiền tệ, quản lý rủi ro, nhân sự, công nghệ thông tin.
- 1.8. Các thành viên HĐQT phát huy tinh thần trách nhiệm cao nhất, thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao.
- 1.9. Tổ chức tốt Đại hội đồng cổ đông hằng năm, các cuộc họp HĐQT định kỳ / đột xuất.

## **2. Định hướng hoạt động toàn hàng trong năm 2019:**

Trên cơ sở các mục tiêu chiến lược và định hướng của Phương án cơ cấu lại gắn với xử lý nợ xấu đến năm 2020, HĐQT giao Ban Điều hành triển khai các nhiệm vụ cơ bản sau đây:

### **2.1. Hoạt động kinh doanh:**

- Hoạt động kinh doanh luôn là hoạt động cốt lõi xuyên suốt trong mọi hoạt động của ngân hàng, vì vậy cần ưu tiên tập trung các nguồn lực chính yếu để thúc đẩy hoạt động kinh doanh đột phá hơn nữa nhưng phải đảm bảo hiệu quả và an toàn, đẩy mạnh các hoạt động của ngân hàng bán lẻ, phát triển các sản phẩm – dịch vụ phù hợp với phân khúc khách hàng cá nhân, hộ gia đình, hộ cá thể, tín dụng tiêu dùng và khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Đẩy mạnh hoạt động Thanh toán quốc tế, phát hành Thư bảo lãnh, Bảo hiểm, Kinh doanh ngoại hối, Liên kết đối tác.
- Phân đấu đạt được kế hoạch kinh doanh năm 2019 đã được HĐQT giao cho Ban Điều hành và trình Đại hội lần này xem xét, thông qua với các chỉ tiêu như sau:
  - ✓ Tổng tài sản: 86.000 tỷ đồng, tăng 15% so với năm 2018.
  - ✓ Huy động vốn Cá nhân, TCKT và phát hành GTCG: 72.000 tỷ đồng, tăng 27% so với năm 2018.
  - ✓ Dư nợ cho vay Cá nhân và TCKT: 60.000 tỷ đồng, tăng 18% so với năm 2018 nhưng vẫn đảm bảo tỷ lệ tăng trưởng tín dụng hàng năm theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
  - ✓ Kiểm soát tỷ lệ nợ xấu không vượt quá 3%.

✓ Lợi nhuận trước thuế: 800 tỷ đồng.

Nhằm tiếp tục khuyến khích các đơn vị hoàn thành vượt chỉ tiêu kế hoạch Lợi nhuận năm 2019, kính trình Đại hội đồng cổ đông thông qua chính sách trích 20% phần Lợi nhuận vượt kế hoạch để kịp thời động viên, khích lệ CBNV Ngân hàng Nam Á hoàn thành xuất sắc kế hoạch năm 2019 và báo cáo kết quả thực hiện trong Đại hội đồng cổ đông lần kế tiếp.

## **2.2. Tổ chức quản trị Ngân hàng:**

- Tuân thủ các quy định của pháp luật trong hoạt động ngân hàng. Tiếp tục tăng cường hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ, quản trị rủi ro và xử lý nợ xấu, hạn chế tối đa rủi ro tín dụng, kiểm soát tỷ lệ nợ xấu trong phạm vi cho phép của NHNN, tăng cường các biện pháp phòng ngừa và xử lý rủi ro hoạt động, đặc biệt là rủi ro liên quan đến đạo đức CBNV.
- Tăng cường khả năng dự báo và xây dựng các kịch bản phòng ngừa rủi ro liên quan đến hoạt động của ngân hàng.
- Hoàn thiện và từng bước triển khai hệ thống quản trị rủi ro theo lộ trình Basel 2 tại Việt Nam; có kế hoạch, giải pháp cụ thể để đảm bảo thực hiện đúng thời hạn của Thông tư số 41/2016/TT-NHNN, hiệu lực từ ngày 01/01/2020.
- Tiếp tục hoàn thiện cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nam Á và đề xuất điều chỉnh cho phù hợp với thực tế.

## **2.3. Nâng cao năng lực tài chính của Ngân hàng:**

- Thực hiện phương án tăng vốn điều lệ lên 5.000 tỷ đồng trong năm 2019.
- Tiến hành các thủ tục để thực hiện niêm yết/ đăng ký giao dịch cổ phiếu Ngân hàng Nam Á trên thị trường chứng khoán theo quy định.

## **2.4. Tổ chức nhân sự:**

- Nghiên cứu và áp dụng cơ chế, chính sách tiền lương linh hoạt, cạnh tranh; nâng cao chính sách phúc lợi, khen thưởng nhằm tạo động lực cống hiến của CBNV. Xây dựng môi trường làm việc lành mạnh và văn hóa doanh nghiệp chuyên nghiệp để giữ chân và thu hút nhân tài.
- Hoàn thiện, nâng cao chất lượng bộ tiêu chuẩn đánh giá KPIs của Ngân hàng Nam Á nhằm thúc đẩy năng suất lao động của CBNV.
- Tổ chức các khóa đào tạo để nâng cao năng lực chuyên môn và khả năng quản lý của CBNV, đặc biệt là đối với đội ngũ quản lý cấp trung.
- Quy hoạch và đào tạo lực lượng cán bộ nguồn cho Ngân hàng.

## **2.5. Gia tăng đầu tư cho công nghệ:**

- Công nghệ thông tin sẽ là công cụ chủ lực được gia tăng đầu tư thời gian tới nhằm xây dựng nền tảng hệ sinh thái các sản phẩm dịch vụ dành cho khách hàng thông qua việc

ứng dụng ngân hàng điện tử, ngân hàng số vào các sản phẩm dịch vụ, gia tăng tiện ích tiên tiến và tạo sự thuận tiện nhưng vẫn đảm bảo an toàn cho khách hàng.

- Thực hiện “số hóa ngân hàng” bằng việc ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động nghiệp vụ, quản lý và vận hành ngân hàng.

## **2.6. Nâng cao chất lượng dịch vụ:**

- Nghiên cứu, nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ khách hàng thông qua các bộ quy tắc và tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ, xây dựng hình ảnh nhân viên chuyên nghiệp; đổi mới quy trình, biểu mẫu, rút ngắn thời gian giao dịch nhằm phục vụ khách hàng được tốt nhất.
- Nâng cao chất lượng sản phẩm đáp ứng nhu cầu khách hàng.
- Duy trì và nâng cao chuẩn ISO 9001:2015 của Ngân hàng Nam Á.

## **2.7. Kiện toàn hệ thống mạng lưới Kênh phân phối:**

- Sắp xếp và chuẩn hóa lại hệ thống Chi nhánh, Phòng Giao dịch theo chuẩn nhận diện thương hiệu mới.
- Tiếp tục đề xuất NHNN xem xét, chấp thuận cho mở mới một số đơn vị theo nhu cầu mở rộng quy mô phát triển và điều kiện thực tế của Ngân hàng Nam Á theo quy định của pháp luật, Đại hội giao và ủy quyền cho HĐQT quyết định số lượng và vị trí, địa điểm cũng như thời điểm mở mới các điểm giao dịch sau khi đã được NHNN chấp thuận.

## **2.8. Phát triển thương hiệu:**

- Củng cố và nâng tầm thương hiệu Ngân hàng Nam Á phải được triển khai một cách đồng bộ các giải pháp, tạo sự khác biệt về sản phẩm dịch vụ nổi trội, đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, thân thiện với khách hàng theo phương châm “Ngân hàng đẹp – Dịch vụ tốt”, kiểm soát hoạt động quảng bá, truyền thông phù hợp.
- Nghiên cứu, triển khai đề án tái định vị thương hiệu mang đậm nét văn hóa Ngân hàng Nam Á.
- Tiếp tục phát huy các hoạt động xã hội, các chương trình lợi ích vì cộng đồng.

## **3. Nội dung khác:**

Đề tạo sự chủ động và đáp ứng kịp thời các quy định của pháp luật liên quan trong công tác quản trị, điều hành của HĐQT, Ban Kiểm soát. Hội đồng quản trị kính trình Đại hội đồng cổ đông thông qua việc giao cho HĐQT, Ban Kiểm soát chủ động xem xét và quyết định các nội dung sau:

- Quyết định cơ cấu tổ chức quản lý của Ngân hàng Nam Á.
- Quy định về tổ chức và hoạt động của Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát.

HĐQT, Ban Kiểm soát sẽ triển khai thực hiện các nội dung này theo đúng các quy định của pháp luật liên quan và báo cáo lại Đại hội đồng cổ đông thường niên lần kế tiếp (nếu có phát sinh điều chỉnh).



Kính thưa Đại hội, trên đây là báo cáo kết quả quản trị hoạt động Ngân hàng Nam Á năm 2018 và định hướng công tác quản trị trong năm 2019, Hội đồng quản trị trình Đại hội thảo luận và đóng góp ý kiến nhằm không ngừng nâng cao trách nhiệm quản trị, điều hành, bảo đảm thực hiện các nội dung của Nghị quyết mà Đại hội đề ra, góp phần xây dựng Ngân hàng Nam Á ngày càng phát triển, an toàn, hiệu quả và bền vững.

Kính chúc Đại hội thành công tốt đẹp.

Trân trọng báo cáo.

Nơi nhận:

- Cổ đông NHNA;
- HĐQT, BKS;
- Tổng Giám đốc,
- Lưu: VP.HĐQT.

TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
CHỦ TỊCH



Nguyễn Quốc Toàn

