

Số: 164/2019/BC-NHNA-01

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

BÁO CÁO TỔNG KẾT HOẠT ĐỘNG NĂM 2018
& KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2019**PHẦN A. BÁO CÁO TỔNG KẾT HOẠT ĐỘNG NĂM 2018****I. MÔI TRƯỜNG KINH DOANH:**

Năm 2018, kinh tế Việt Nam khép lại với những con số đầy ấn tượng: GDP đạt 7,08% - mức cao nhất trong vòng 10 năm qua; lạm phát được kiểm soát ở mức 3,54%; tỷ lệ thất nghiệp thấp 2,0%. Tổng thu ngân sách Nhà nước đạt 1.273 nghìn tỷ đồng; tổng chi ngân sách Nhà nước đạt 1.272 nghìn tỷ đồng; kim ngạch xuất khẩu của cả nước đạt 243,5 tỷ USD, tăng 13,2% so với cùng kỳ năm 2017; kim ngạch nhập khẩu của cả nước đạt 236,7 tỷ USD, tăng 11,1% so với cùng kỳ năm 2017; cán cân thương mại hàng hóa xuất siêu 6,81 tỷ USD; FDI tiếp tục đà tăng mạnh trong năm 2018 và thiết lập mức kỷ lục mới 19,1 tỷ USD, tăng 9,1% so với năm 2017.

Nền kinh tế có sự chuyển biến tích cực khi có 131.275 doanh nghiệp đăng ký thành lập mới với tổng vốn đăng ký là 1.478 nghìn tỷ đồng, tăng 3,5% về số doanh nghiệp và tăng 14,1% về số vốn đăng ký; vốn đăng ký bình quân một doanh nghiệp thành lập mới đạt 11,3 tỷ đồng, tăng 10,2%.

Song song với sự tăng trưởng ngoạn mục của nền kinh tế, ngành ngân hàng cũng kết thúc một năm với nhiều điểm sáng: Tổng tài sản hệ thống TCTD tăng khoảng 11,5% so với cuối năm 2017; Nhiều chỉ tiêu sinh lời tiếp tục được cải thiện, với ROA ước đạt 0,9% và ROE ước đạt 13,6% (năm 2017 là 11,22%); Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR) bình quân trong hệ thống đã được cải thiện, đạt 11,1%; Tính đến cuối năm, huy động vốn của các tổ chức tín dụng tăng khoảng 12%; tăng trưởng tín dụng của nền kinh tế tăng khoảng 14%. Thanh khoản của hệ thống ngân hàng ổn định. Dự trữ ngoại hối lên mức kỷ lục khoảng 64 tỷ USD.



II. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NAM A BANK NĂM 2018:

1. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh chính:

Đvt: tỷ đồng, %

Stt	Chỉ tiêu	Kế hoạch 2018	31/12/2018	% KH
1	Tổng tài sản	66.000	75.059	114%
2	Huy động vốn từ cá nhân, TCKT và phát hành GTCG	55.000	56.793	103%
3	Dư nợ cho vay cá nhân và TCKT	42.000	50.815	121%
4	Thẻ tín dụng	50.000	51.735	103%
5	Lợi nhuận trước thuế hợp nhất	320	743	232%
6	Tỷ lệ nợ xấu	≤3%	1,54%	Đạt

1.1. Tổng tài sản:

Quy mô tổng tài sản đạt 75.059 tỷ đồng, tăng 20.619 tỷ tương ứng tăng trưởng 38% so với cuối năm 2017, đạt 114% kế hoạch năm 2018. Tỷ trọng tài sản có sinh lời trên tổng tài sản đạt 92%, tỷ trọng tài sản không sinh lời trên tổng tài sản đạt 8%.

1.2. Huy động vốn cá nhân, TCKT và phát hành GTCG:

Nam A Bank đã đạt mức kế hoạch mục tiêu về huy động tiền gửi khách hàng, theo đó tiền gửi của khách hàng cá nhân, TCKT và phát hành giấy tờ có giá đạt 56.793 tỷ đồng, tăng 15.040 tỷ tương ứng tăng trưởng 36% so đầu năm, đạt 103% kế hoạch năm 2018.

1.3. Dư nợ cho vay cá nhân, TCKT:

Đến cuối năm 2018, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân và TCKT đạt 50.815 tỷ đồng, tăng 14.469 tỷ, đạt 121% kế hoạch năm 2018. Chất lượng tín dụng được Nam A Bank kiểm soát chặt chẽ với tỷ lệ nợ xấu là 1,54%. Phát triển tín dụng bám sát chủ lực vào khách hàng nhỏ lẻ, cho vay tiêu dùng và các dự án tiết kiệm năng lượng.

1.4. Hoạt động thẻ:

Tổng số thẻ năm 2018 là 255.027 thẻ, tăng thẻ 79.980 so với đầu năm, trong đó: Thẻ tín dụng là 51.735 thẻ, tăng 18.658 thẻ (+56,41%) so với đầu năm, đạt 103% kế hoạch năm 2018.

1.5. Lợi nhuận trước thuế:

Kết thúc năm 2018, lợi nhuận trước thuế hợp nhất Nam A Bank đạt 743 tỷ đồng, tăng 147% so với cuối năm 2017 và đạt 232% kế hoạch năm 2018. Dự phòng rủi ro được trích lập đầy đủ theo đúng quy định NHNN.

2. Tuân thủ các giới hạn, tỉ lệ an toàn hoạt động:

Các tỷ lệ và giới hạn đảm bảo an toàn trong hoạt động ngân hàng luôn được giám sát chặt chẽ, đảm bảo tuân thủ quy định của Thông tư số 36/2014/TT-NHNN và các Thông tư điều chỉnh liên quan. Các tỷ lệ này được duy trì ổn định trong năm 2018 và tại ngày 31/12/2018 có các giá trị như sau:

Nội dung	31/12/2018	Quy định NHNN
Tỷ lệ an toàn vốn (CAR)	11,15%	≥ 9%
Tỷ lệ dự trữ thanh khoản	19,30%	≥ 10%
Tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung, dài hạn	16,74%	≤ 45%
Giới hạn đầu tư, góp vốn, mua cổ phần	15,37%	≤ 40%
Tỷ lệ dư nợ cho vay so với tổng tiền gửi	75,23%	≤ 80%

3. Kết quả đạt được trong công tác quản trị, điều hành:

3.1. Nâng cao chất lượng nhân sự:

Tính đến 31/12/2018, tổng số CBNV toàn hệ thống đạt 2.095 CBNV, tăng 370 nhân sự (+21,4%) so với đầu năm, trong đó có 1.397 CBNV có trình độ đại học (chiếm 67%), 261 CBNV có trình độ cao đẳng (chiếm 12%) và 66 CBNV có trình độ sau đại học (chiếm 3%).

Trong năm 2018, Nam A Bank đã triển khai nhiều chương trình đào tạo nhằm nâng cao, phát triển đội ngũ nhân lực có chất lượng cao, cụ thể như “Kỹ năng bán hàng cho đội ngũ kinh doanh”, “Tập huấn CBNV Đơn vị kinh doanh kỹ năng, nghiệp vụ bán sản phẩm bảo hiểm nhân thọ FWD”, “Lớp Thanh toán quốc tế”, “Tập huấn, chia sẻ kinh nghiệm tìm kiếm, thẩm định khách hàng doanh nghiệp”, “CBNV Tân tuyển cho công tác mở rộng mạng lưới”,.... Đồng thời chất lượng giảng viên nội bộ luôn được chú trọng và nâng cao.

Bên cạnh đó, Nam A Bank thực hiện chính sách lương thưởng hợp lý, chế độ đãi ngộ phúc lợi

rõ ràng, môi trường làm việc thân thiện, cơ hội thăng tiến công bằng nhằm tạo động lực phấn đấu cho tất cả các nhân viên cũng như giữ chân nhân tài cho Ngân hàng.

3.2. Công tác quản lý rủi ro và xử lý nợ xấu:

Công tác quản lý rủi ro và xử lý nợ xấu luôn được Nam A Bank quan tâm hàng đầu. Các giải pháp thu hồi, xử lý nợ được triển khai chặt chẽ, quyết liệt với sự phối hợp đồng bộ giữa Hội sở và các chi nhánh, phòng giao dịch. Nam A Bank cũng đã thực hiện trích lập dự phòng theo đúng quy định và tuân thủ theo Thông tư 13/2018/TT-NHNN. Trong năm 2018 không xảy ra rủi ro tài sản, tài chính trong quá trình hoạt động ngân hàng. Nam A Bank tiếp tục nghiên cứu từng bước triển khai và áp dụng các tiêu chuẩn về an toàn vốn, quản trị tài chính theo lộ trình thực hiện Basel II của NHNN.

3.3. Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ:

Công tác kiểm soát là một trong những cấu phần trọng yếu của hệ thống Kiểm soát Nội bộ. Các thủ tục kiểm soát đều được tiến hành ngay trong từng giao dịch, hồ sơ nghiệp vụ phát sinh thông qua quy trình, công nghệ thông tin.

Công tác kiểm tra, kiểm soát luôn được cải tiến liên tục về phương pháp, quy trình nhằm phát huy tốt hiệu quả vai trò kiểm soát. Công tác tự kiểm tra chấn chỉnh tại Đơn vị kinh doanh đã dần đi vào thực chất và phát huy hiệu quả tốt. Các sai sót phát sinh trong quá trình tác nghiệp đã được phát hiện và chấn chỉnh kịp thời, một số giao dịch, nghiệp vụ được nhận diện có rủi ro cao đã được kiểm soát chặt chẽ. Trong năm 2018 không phát sinh các sự kiện rủi ro thất thoát, mất mát hoặc khiếu kiện lớn làm ảnh hưởng đến uy tín của Ngân hàng.

3.4. Công tác vận hành:

Công tác vận hành liên tục được cải tiến nhằm mang đến sự tối ưu trong các quy trình dịch vụ đem lại cho khách hàng sự thoải mái, hài lòng nhất. Song song đó, công tác an toàn đánh giá nội bộ (công tác an toàn kho quỹ, phòng cháy chữa cháy, bảo vệ kho tiền,...) luôn được Nam A Bank thực hiện chính xác, an toàn và bảo mật.

3.5. Nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin:

Hiểu rõ công nghệ thông tin là nền tảng thúc đẩy hoạt động ngân hàng phát triển nhanh, hội nhập đồng thời tạo lợi thế cạnh tranh trong giai đoạn công nghệ 4.0, trong năm 2018, Nam A Bank tiếp tục đầu tư nguồn lực cho công nghệ ngân hàng, triển khai nhiều dự án, mở rộng nâng cao tiện ích, phát triển ứng dụng thông minh, đưa ra nhiều sản phẩm dịch vụ mới nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển cũng như đáp ứng nhu cầu công nghệ của khách hàng.

Song song đó, các quy định về an toàn hệ thống thông tin trong hoạt động ngân hàng theo

Thông tư 18/2018/ TT-NHNN luôn được Nam A Bank chú trọng và quan tâm với các hoạt động cụ thể như: Tăng cường rà soát và nghiên cứu các giải pháp khắc phục các lỗi bảo mật trong hệ thống Firewall, IPS; Triển khai tính năng phòng chống xâm nhập (IPS) trên Firewall vùng Server; Nâng cấp thiết bị Firewall vùng Server; Xây dựng Database tra cứu lỗ hổng và đánh giá an ninh hệ thống; Nâng cấp Proxy McAfee; Cài đặt hệ thống CEP Test; Triển khai giải pháp chứng thực VPN bằng Certificate cho TT Ngân hàng số;...

3.6. Phát triển Mạng lưới/Thương hiệu:

Năm 2018, Nam A Bank là một trong ít ngân hàng TMCP được NHNN cho phép mở rộng mạng lưới với quy mô lớn lên đến 35 điểm giao dịch gồm 5 CN và 30 PGD (vào tháng 10). Theo đó, Nam A Bank đã nhanh chóng triển khai công tác mở rộng mạng lưới, 2 PGD mới đã khai trương trong 2 tháng cuối năm là PGD Phan Rang và PGD Bảo Lộc.

Song song đó, thương hiệu Nam A Bank cũng đã được định vị khá rõ nét bằng sự tinh tế sang trọng và cũng đầy chuyên nghiệp thể hiện từng bước qua cung cách phục vụ và chăm sóc khách hàng tại các điểm giao dịch trên toàn hệ thống Nam A Bank. Trong năm, Nam A Bank được vinh danh các giải thưởng “Ngân hàng có chính sách chăm sóc khách hàng trung thành tốt nhất Việt Nam 2018” – “The Best Customer Loyalty Program Bank Viet Nam 2018” do IFM (International Finance Magazine - IFM) của Vương quốc Anh trao tặng, 4 năm liên tiếp đạt “Thương hiệu mạnh” do Thời báo kinh tế Việt Nam bình chọn, Top 10 thương hiệu uy tín, sản phẩm chất lượng và dịch vụ tin dùng 2018.

Kết luận: Nam A Bank đã khép lại năm 2018 với những kết quả kinh doanh vượt bậc: (i) Tổng tài sản vượt kế hoạch 14%; (ii) Huy động vốn vượt 3% so với kế hoạch; (iii) Cho vay vượt kế hoạch 21%; (iv) Nợ xấu được kiểm soát tốt; (v) Lợi nhuận trước thuế đạt 743 tỷ đồng vượt cao kế hoạch đề ra. Những kết quả đáng khích lệ trên thể hiện định hướng đúng đắn và sự chuyển mình vươn lên không ngừng nghỉ trong các mặt hoạt động của Nam A Bank.

PHẦN B: KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2019

I. DỰ BÁO CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG HOẠT ĐỘNG NGÀNH NGÂN HÀNG NĂM 2019:

Năm 2019 dự báo các yếu tố tác động đến nền kinh tế vĩ mô của Việt Nam: (i) Xu hướng tăng lãi suất của FED; (ii) Chiến tranh mậu dịch giữa các cường quốc kinh tế; (iii) Những thách thức từ chính nội tại nền kinh tế trong nước (môi trường đầu tư, năng lực cạnh tranh, chất lượng lao động, năng lực khoa học – công nghệ,...).

Trước tình hình đó, nhằm đảm bảo các mục tiêu phát triển kinh tế xã hội năm 2019 cũng như hoàn thành tốt các Chiến lược đặt ra, Chính phủ tiếp tục chỉ đạo NHNN điều hành chính sách



tiền tệ chủ động, linh hoạt, thận trọng, phối hợp hài hòa với chính sách tài khóa và các chính sách kinh tế vĩ mô khác nhằm kiềm chế lạm phát theo mục tiêu năm 2019 bình quân dưới 4%; duy trì ổn định kinh tế vĩ mô, hỗ trợ tăng trưởng kinh tế, ổn định thị trường tiền tệ và ngoại hối.

Đối với ngành ngân hàng, dự báo 2019 tiếp tục cải thiện hơn so với năm 2018: NHNN đặt mục tiêu tăng trưởng khoảng 14%, tương đương với năm 2018; Mặt bằng lãi suất tiền gửi - cho vay duy trì xu hướng ổn định trong năm 2019; Thanh khoản hệ thống ngân hàng khả quan đối với cả nội tệ và ngoại tệ; Tỷ lệ nợ xấu/dư nợ tín dụng có xu hướng giảm trong năm 2019; Tiếp tục ưu tiên chính sách giải ngân các lĩnh vực nông nghiệp – nông thôn, tài trợ xuất khẩu, công nghiệp hỗ trợ, công nghệ cao và DN vừa & nhỏ và DN khởi nghiệp.

II. KẾ HOẠCH KINH DOANH 2019:

1. Các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh chính:

Trên cơ sở những dự báo về môi trường kinh doanh, một số chỉ tiêu kinh doanh trọng yếu trong năm 2019 được đưa ra như sau:

- Tổng tài sản đạt 86.000 tỷ đồng, tăng 15% so với năm 2018.
- Huy động vốn cá nhân, TCKT và phát hành GTCG đạt 72.000 tỷ đồng, tăng 27% so với năm 2018.
- Dư nợ cho vay cá nhân, TCKT đạt 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.
- Tỷ lệ nợ xấu không vượt quá 3%.
- Lợi nhuận trước thuế hợp nhất đạt 800 tỷ đồng.

2. Giải pháp kế hoạch kinh doanh năm 2019:

Nhằm hoàn thành tốt các kế hoạch năm 2019 đã đề ra, Ban điều hành sẽ tập trung triển khai một số giải pháp như sau:

2.1. Giải pháp phát triển kinh doanh gia tăng hệ khách hàng và tăng thu phí tín dụng:

- Tăng cường, mở rộng liên kết, hợp tác với các đối tác kinh doanh trong và ngoài nước; Triển khai mô hình bán Digital qua App NamABank, siêu thị tài chính trực tuyến, ATM, Facebook,...
- Triển khai các chương trình khuyến mãi, các chiến dịch bán hàng thường xuyên và liên tục, đồng thời cải tiến, phân tách mô hình bán hàng và đo lường năng suất bán hàng theo từng cấp độ.

- Đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ theo phân khúc khách hàng; Xây dựng gói sản phẩm dịch vụ phù hợp từng phân khúc khách hàng và dần chuyển dịch khách hàng sử dụng kênh Digital.

2.2. Giải pháp phát triển thương hiệu & mạng lưới:

- Tăng cường công tác truyền thông, quảng bá thương hiệu Nam A Bank trên các phương tiện truyền thông, tại các địa phương có trụ sở Nam A Bank hoạt động.
- Quản trị dự án hiệu quả, đặc biệt là về thời gian trong quá trình phát triển mạng lưới.

2.3. Giải pháp về công nghệ:

- Nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin, trong đó chú trọng đến công tác tăng cường an ninh, bảo mật.
- Hoạch định và triển khai các dự án công nghệ đảm bảo có sự quy hoạch với mạng lưới, khách hàng, sản phẩm tầm nhìn đến năm 2025.

2.4. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ:

- Xây dựng chuẩn dịch vụ 5 sao kết hợp với Chương trình lắng nghe khách hàng & đo lường sự hài lòng của khách hàng và quản lý trải nghiệm khách hàng.
- Xây dựng mô hình “Ngân hàng giao dịch tối ưu” trên 2 tiêu chí tiên quyết “thời gian” và “năng suất” để thực tế hóa mục tiêu “Ngân hàng Đẹp – Dịch vụ Tốt”.

2.5. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực:

- Triển khai công tác tuyển dụng và đào tạo để đáp ứng đủ lực lượng nhân sự cho nhu cầu mở rộng thị trường. Triển khai định biên nhân sự ngoài kinh doanh.
- Triển khai các chính sách nhân sự, chương trình thu hút và giữ chân nhân tài, chương trình nhân sự dự trữ, chương trình lãnh đạo kế thừa cho mục tiêu phát triển đến năm 2020.
- Triển khai đào tạo, tái đào tạo và các khóa huấn luyện, đặc biệt các khóa do lãnh đạo khu vực chia sẻ với nhân viên.

2.6. Giải pháp mô hình quản trị rủi ro toàn diện:

- Triển khai thông tư 13, thông tư 41.
- Chương trình quản trị rủi ro, chống thất thoát dữ liệu ngân hàng và hệ thống cảnh báo rủi ro sớm. Chương trình phòng ngừa và xử lý khủng hoảng.
- Xây dựng, nâng cấp hệ thống xếp hạng tín dụng.

2.7. Giải pháp điều hành kế hoạch & quản trị tài chính:

- Xây dựng tiêu chuẩn lượng hóa đánh giá GDKV, GD CN và GD PGD trong các chu kỳ tuyển dụng và bổ nhiệm.
- Nghiên cứu và xây dựng các kịch bản ngân sách đầu tư, định mức chi phí phù hợp với tình hình kinh doanh hiện tại, tạo tính chủ động cho các đơn vị và tinh gọn/giảm nhẹ thủ tục hành chính.
- Xây dựng các giải pháp trọng điểm, các cơ chế quản trị vốn hiệu quả và cân đối nguồn – sử dụng nguồn, nhằm hạn chế tình trạng lãi cục bộ - lỗ toàn cục.

Kết luận: Nam A Bank lần đầu tiên trong suốt chặng đường 26 năm hình thành và phát triển đã xuất sắc chinh phục thành công những mục tiêu đầy thử thách của năm tài chính 2018. Thành quả này đã tạo thêm niềm tin vững chắc để ngân hàng bước vào năm kế hoạch 2019, trong đó Nam A Bank đề ra kế hoạch với tổng tài sản tăng 15%; Huy động tăng 27%; Cho vay đạt 60.000 tỷ đồng; Lợi nhuận trước thuế đạt 800 tỷ đồng; Tỷ lệ nợ xấu không vượt quá 3%. Trước những thách thức môi trường kinh tế trong và ngoài nước, sự cạnh tranh trong ngành ngày càng cao, bằng sự quyết tâm, đoàn kết của toàn thể cán bộ nhân viên cùng sự ủng hộ của Quý cổ đông, Hội đồng Quản trị, Nam A Bank hoàn toàn tự tin thực hiện thắng lợi nhiệm vụ kế hoạch năm 2019 đề ra, tiến đến mục tiêu trở thành ngân hàng TMCP bán lẻ hàng đầu, Top 17 các ngân hàng mạnh tại Việt Nam.

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Cổ đông NHNA;
- HĐQT, BKS;
- Lưu: VP.TGD, VP.HĐQT.


TỔNG GIÁM ĐỐC

Trần Ngọc Tâm