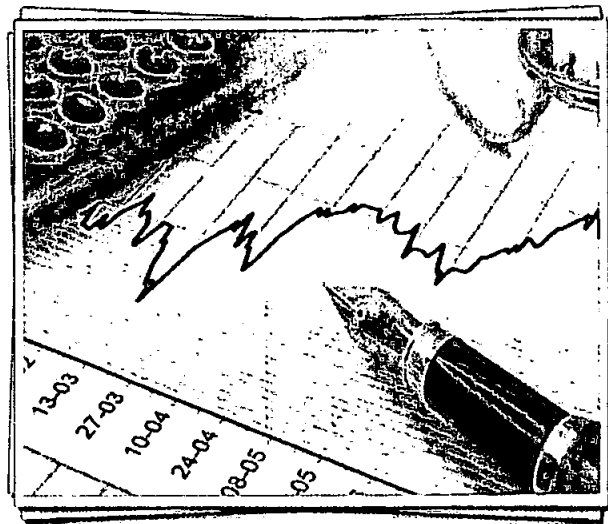


# ABBANK

## BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2017



TP.HCM, Tháng 03 năm 2018

ABBANK

# MỤC LỤC

<b>BÁO CÁO TÓM TẮT</b>	<b>2</b>
<b>I. KẾT QUẢ TÀI CHÍNH</b>	<b>5</b>
1. Kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng	5
<b>II. KẾT QUẢ VỀ KHÁCH HÀNG – ĐỐI NGOẠI</b>	<b>7</b>
1. Khách hàng cá nhân	7
2. Khách hàng doanh nghiệp	9
3. Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ	10
4. Hoạt động đầu tư và liên ngân hàng	11
5. Hoạt động phát triển mạng lưới và thương hiệu	14
6. Công tác Xử lý nợ	15
<b>III. KẾT QUẢ VỀ VẬN HÀNH – TỔ CHỨC</b>	<b>15</b>
1. Quản lý tín dụng	15
2. Quản lý rủi ro	16
3. Quản lý vận hành	17
4. Tiến độ thực hiện 5 mục tiêu và 20 sáng kiến chiến lược	18
5. Quản lý chất lượng	19
6. Quản lý Công nghệ thông tin	19
7. Kiểm toán nội bộ	20
8. Pháp chế & Tuân thủ	20
<b>IV. KẾT QUẢ VỀ HỌC TẬP – PHÁT TRIỂN</b>	<b>21</b>
<b>PHỤ LỤC</b>	<b>22</b>
Phụ lục - BÁO CÁO TÀI CHÍNH ABBANK	22

# BÁO CÁO TÓM TẮT

## Tóm tắt tổng quan thị trường và kết quả hoạt động kinh doanh 2017 của ABBANK

Tăng trưởng kinh tế thế giới năm 2017 đạt 3,6% (cao hơn 0,5% so với năm 2016) nhờ sự gia tăng đầu tư, thương mại và sản xuất công nghiệp. Các nền kinh tế chủ chốt như Mỹ, khu vực EU, Nhật và Trung Quốc đều có sự phục hồi vững chắc đóng vai trò dẫn dắt tăng trưởng kinh tế toàn cầu. Thị trường cổ phiếu toàn cầu năm 2017 tăng trưởng tích cực, hầu hết các chỉ số chứng khoán lớn thế giới đều tăng điểm cao so với đầu năm. Đồng USD mất giá so với các đồng tiền chủ chốt khi chỉ số USD index giảm khoảng 9% trong năm 2017. Chính sách tiền tệ của đa phần các nền kinh tế lớn tiếp tục xu hướng thắt chặt, các chương trình nới lỏng định lượng dần được thu hẹp và lãi suất tăng dần. Giá hàng hóa thế giới năm 2017 tăng chủ yếu do tăng giá năng lượng và giá kim loại.

Trong bối cảnh đó, kinh tế Việt Nam năm 2017 tăng trưởng khởi sắc, tổng sản phẩm trong nước (GDP) năm 2017 tăng 6,81% so với năm 2016. Mức tăng trưởng năm 2017 vượt mục tiêu đề ra 6,7% và cao hơn mức tăng của các năm từ 2011 – 2016. Lạm phát bình quân năm 2017 tăng 3,53% so với năm 2016, là năm thứ 4 liên tiếp lạm phát duy trì ở mức thấp dưới 5% và cho thấy nền tảng của ổn định vĩ mô đang được thiết lập rõ nét.

Hệ thống tài chính Việt Nam tiếp tục phát triển khá lành mạnh, an toàn với nguồn thanh khoản ổn định. Tín dụng tăng trưởng 16,96% thấp hơn mức mục tiêu (18%), tăng trưởng huy động đạt 14,5%. Mặc dù có sự chênh lệch giữa tăng trưởng tín dụng và tăng trưởng huy động vốn nhưng thanh khoản của hệ thống ngân hàng vẫn ở mức ổn định. Trong khi đó, quá trình tái cơ cấu hệ thống tài chính ngân hàng đã kết thúc giai đoạn I đem lại sự ổn định cho toàn hệ thống và bắt tay vào giai đoạn II theo Quyết định 1058 của Chính phủ. Nghị quyết 42 và Luật sửa đổi, bổ sung Luật Các TCTD là các văn bản pháp lý quan trọng tạo ra một cơ chế đồng bộ - nối tiếp bởi các biện pháp triển khai giúp xử lý nhanh chóng các khoản nợ xấu, khơi thông dòng vốn đang bị đóng băng tại VAMC.

### Bảng tóm tắt các chỉ tiêu kinh doanh chính

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Thực hiện		Kế hoạch	So với Thực hiện (%)	So với Kế hoạch (%)
	2017	2016	2017	2016	2017
Tổng tài sản	84.724	74.432	80.600	114%	105%
Dư nợ	57.175	49.555	56.666	115%	101%
- Thị trường 1	48.226	40.141	51.262	120%	94%
- Thị trường 2	8.948	9.414	5.404	95%	166%

Chỉ tiêu	Thực hiện		Kế hoạch	So với Thực hiện (%)	So với Kế hoạch (%)
	2017	2016	2017	2016	2017
Huy động	76.956	65.333	73.353	118%	105%
- Thị trường 1	62.593	52.228	64.669	120%	97%
- Thị trường 2	14.363	13.105	8.684	110%	165%
Tổng thu nhập	2.681,1	2.231,9	2.676,1	120%	100%
Chi phí hoạt động	1.565,1	1.304,2	1.650,1	120%	95%
Lợi nhuận trước DPRRTD	1.116,0	927,7	1.025,9	120%	109%
Tổng Chi phí DP RRTD	511,3	639,3	576,0	80%	89%
Lợi nhuận trước thuế	604,7	288,4	450,0	210%	134%

**Bảng một số chỉ số tài chính trọng yếu**

Chỉ tiêu	Thực hiện 2017	Thực hiện 2016	Kế hoạch 2017	Đơn vị tính
Suất sinh lời trước thuế/ VCSH (ROaE)	10,2%	5,0%	7,7%	%/năm
Suất sinh lời trước thuế/ Tổng TS (ROaA)	0,8%	0,4%	0,6%	%/năm
LNTT/ Doanh thu	9,3%	5,4%	7,9%	%
Chi phí hoạt động/ Thu nhập ròng (CIR)	55,7%	55,3%	59,3%	%
Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR)	12,6%	13,5%	>9%	%
Tổng TS/ Vốn CSH (A/E)	13,9	12,8	13,8	Lần
Nợ phải trả/ Vốn CSH (D/E)	12,9	11,8	12,8	Lần
Vốn CSH/ Tổng TS (E/A)	7,2%	7,8%	7,3%	%
Nợ phải trả/ Tổng tài sản (D/A)	92,8%	92,2%	92,7%	%
Cho vay 2TT/ Tổng TS (LAR-Hệ số RRTD)	72,6%	70,1%	73,0%	%
Cho vay / Huy động (LDR)	76,6%	73,6%	77,9%	%
Lợi nhuận trước thuế/ 1 Nhân viên toàn hàng	169	89	125	Triệu đồng
Chi phí hoạt động/ 1 Nhân viên toàn hàng	402	354	415	Triệu đồng

**Các thành tựu quan trọng đã đạt được trong năm 2017**

Nền kinh tế thế giới và Việt Nam trong năm 2017 có nhiều tăng trưởng khởi sắc, sức khỏe ngành ngân hàng tiếp tục được cải thiện mạnh mẽ. Trong bối cảnh đó, kiên định với mục tiêu ngân hàng bán lẻ đã được HĐQT phê duyệt, bằng định hướng rõ ràng và các phương án ứng phó linh hoạt, hoạt động kinh doanh của ABBANK năm 2017 ghi dấu ấn với những kết quả nổi bật:

- Kết thúc năm 2017, tổng dư nợ toàn hàng đạt 57.175 tỷ đồng, hoàn thành 101% kế hoạch năm 2017 và tăng 15% so với năm 2016. Tổng huy động hoàn thành 105% chỉ tiêu cả năm 2017 với 76.956 tỷ đồng, tăng trưởng 18% so với 2016.
- Thu nhập thuần từ dịch vụ tăng 41% so với thực hiện 2016, đạt 97% kế hoạch.
- Tổng thu nhập 2017 đạt 2.681,1 tỷ đồng, đạt 100% kế hoạch, tăng 20% so với thực hiện 2016.
- Chi phí hoạt động được quản lý chặt chẽ ở mức 1.565,1 tỷ đồng, ít hơn 5% so với kế hoạch.
- Lợi nhuận toàn hàng vượt kế hoạch. Cụ thể, lợi nhuận trước thuế đạt 604,7 tỷ đồng, hoàn thành 134% kế hoạch và ghi nhận tốc độ tăng trưởng ấn tượng 110% so với năm 2016.
- Dự án “Nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động của ABBANK” được triển khai bao gồm 7 tiêu dự án thành phần, góp phần chuyên nghiệp hóa quy trình vận hành, tinh gọn bộ máy hoạt động, từ đó thúc đẩy kết quả kinh doanh, nâng tầm ABBANK trên thị trường tài chính.
- Sau nhiều năm tập trung củng cố nội bộ và kiện toàn hệ thống, tính đến 31/12/2017 mạng lưới của ABBANK đã là 165 điểm giao dịch (tăng thêm 6 điểm giao dịch so với năm 2016) và vươn tới 34 tỉnh thành trên cả nước.
- Moody’s tiếp tục nâng triển vọng xếp hạng tín dụng của ABBANK từ mức ổn định lên tích cực. Kết quả này một lần nữa khẳng định ABBANK đang phát triển một cách an toàn và bền vững, nâng cao uy tín và vị thế của ABBANK trong hệ thống ngân hàng Việt Nam.
- Đạt 05 giải thưởng thương hiệu uy tín (bao gồm 02 giải quốc tế), và là năm thứ 2 liên tiếp nhận giải Ngân hàng Phát triển bán lẻ tốt nhất Việt Nam 2017, giải thưởng "The Best SME Product VN 2017", Top 10 thương hiệu dẫn đầu Việt Nam, Top 10 thương hiệu vàng Châu Á – Thái Bình Dương, Chứng nhận đánh giá quốc tế độc lập CSI – chỉ số hài lòng của khách hàng 2017.

Báo cáo chi tiết toàn bộ hoạt động của ABBANK năm 2017 được cụ thể hóa trong các thông tin dưới đây. Các số liệu tổng hợp của Báo cáo được cập nhật đến hết ngày 31/12/2017.

**Trân trọng báo cáo.**

**Ngân hàng TMCP An Bình (ABBANK)**

**Q. Tổng Giám đốc**



**Nguyễn Mạnh Quân**

**BÁO CÁO CHI TIẾT**

**I. KẾT QUẢ TÀI CHÍNH**

**1. Kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng**

**1.1. Kết quả kinh doanh ABBANK đến 31/12/2017**

*Đvt: tỷ đồng*

Chỉ tiêu		Thực hiện		Kế hoạch	So với Thực hiện	So với Kế hoạch (%)
		2017	2016	2017	2016	2017
<b>Tổng tài sản</b>		<b>84.724</b>	<b>74.432</b>	<b>80.600</b>	<b>114%</b>	<b>105%</b>
<b>Cho vay</b>	<b>Tổng cho vay</b>	48.226	40.141	51.262	120%	94%
	DNL	19.329	17.011	19.858	114%	97%
	SMEs	9.242	8.107	12.249	114%	75%
	KHCN	19.655	15.024	19.155	131%	103%
	Ngắn hạn	21.967	17.524	23.718	125%	93%
	Trung và dài hạn	26.259	22.618	27.545	116%	95%
<b>Huy động</b>	<b>Tổng huy động</b>	62.593	52.228	64.669	120%	97%
	DNL	30.093	24.188	30.439	124%	99%
	SME	2.681	3.091	4.590	87%	58%
	KHCN	29.819	24.948	29.640	120%	101%
	Không KH	12.751	10.845	14.755	118%	86%
	Có KH	49.842	41.383	49.914	120%	100%
<b>Liên ngân hàng</b>	Tiền gửi và cho vay tại TCTD khác	13.596	12.327	7.076	110%	192%
	Tiền gửi và vay từ các TCTD khác	14.363	13.105	8.684	110%	165%
<b>Đầu tư</b>	Cổ phiếu	49	49	2	100%	2050%
	Trái phiếu CP	12.273	9.798	11.000	125%	112%
	Trái phiếu TCTD	2.254	2.200	2.200	102%	102%
	Trái phiếu TCKT	3.851	3.844	4.275	100%	90%
	<b>Chứng khoán đầu tư</b>	<b>18.427</b>	<b>15.891</b>	<b>17.477</b>	<b>116%</b>	<b>105%</b>
	<b>Chứng khoán kinh doanh</b>	<b>200</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		
	<b>Góp vốn dài hạn</b>	<b>571</b>	<b>571</b>	<b>444</b>	<b>100%</b>	<b>129%</b>
<b>KQ HĐKD</b>	<i>Thu nhập từ lãi</i>	<i>5.377,1</i>	<i>4.440,1</i>	<i>5.206,3</i>	<i>121%</i>	<i>103%</i>
	<i>Chi phí từ lãi</i>	<i>3.227,7</i>	<i>2.648,1</i>	<i>2.928,7</i>	<i>122%</i>	<i>110%</i>
	Thu nhập thuần từ lãi	2.149,4	1.792,0	2.277,6	120%	94%
	Thu nhập thuần từ dịch vụ	173,4	123,0	178,4	141%	97%
	Thu nhập khác	358,3	316,8	220,1	113%	163%
	<b>Tổng thu nhập hoạt động</b>	<b>2.681,1</b>	<b>2.231,9</b>	<b>2.676,1</b>	<b>120%</b>	<b>100%</b>
	Chi phí hoạt động	1.565,1	1.304,2	1.650,1	120%	95%
	<b>Lợi nhuận HĐ trước dự phòng</b>	<b>1.116,0</b>	<b>927,7</b>	<b>1.025,9</b>	<b>120%</b>	<b>109%</b>
	<b>Tổng Chi phí dự phòng RRTD</b>	<b>511,3</b>	<b>639,3</b>	<b>576,0</b>	<b>80%</b>	<b>89%</b>
<b>Lợi nhuận trước thuế</b>	<b>604,7</b>	<b>288,4</b>	<b>450,0</b>	<b>210%</b>	<b>134%</b>	

Ghi chú:

- Huy động của KHDNL đã bao gồm khoản vay từ IFC 2.467 tỷ.
- Tổng tài sản đến 31/12/2017 tăng 10.292 tỷ (tương đương tăng 14%) so với cùng kì năm trước do hoạt động cho vay cá nhân và doanh nghiệp, hoạt động đầu tư chứng khoán tăng, tương ứng với bên tài sản Có là tăng tiền gửi khách hàng, tiền gửi liên ngân hàng.

**➤ Phân tích lợi nhuận kinh doanh 2017:**

Bảng số liệu kết quả hoạt động kinh doanh ở trên được trình bày theo BCTC. Các thông tin và phân tích chi tiết sau đây sẽ giúp đánh giá đúng hiệu quả hoạt động kinh doanh năm 2017, cụ thể:

**❖ So với năm 2016:**

Lợi nhuận trước thuế năm nay tăng 316,3 tỷ (tương đương tăng 110%). Bao gồm:

- Tổng thu nhập tăng 449,2 tỷ (tương đương tăng 20%), trong đó:
  - + Thu nhập thuần từ lãi tăng 357,4 tỷ (tương đương tăng 20%) so với năm 2016
  - + Thu nhập từ hoạt động dịch vụ tăng 50,4 tỷ (tương đương tăng 41%)
  - + Thu nhập khác tăng 41,5 tỷ (tương đương tăng 13%) so với năm 2016
- Chi phí hoạt động tăng 260,9 tỷ (tương đương tăng 20%)
- Tổng chi dự phòng rủi ro tín dụng và dự phòng TP VAMC 511,3 tỷ, giảm 128 tỷ (tương đương giảm 20%) so với năm 2016.
- Nhìn chung, kết quả hoạt động kinh doanh năm 2017 đạt hiệu quả tốt, với lợi nhuận trước thuế là 604,7 tỷ.

**❖ So với kế hoạch 2017:**

Lợi nhuận trước thuế năm nay đạt 134% kế hoạch. Trong đó:

- Tổng thu nhập đạt 100% so với kế hoạch. Bao gồm:
  - + Thu nhập thuần từ lãi đạt 94% kế hoạch.
  - + Thu nhập từ dịch vụ đạt 97% so kế hoạch.
  - + Thu nhập khác đạt 163% kế hoạch
- Chi phí hoạt động đạt gần 95% kế hoạch.
- Tổng chi phí dự phòng rủi ro tín dụng và dự phòng TP VAMC đạt 89% kế hoạch.

**1.2. Phân tích chi phí hoạt động****a. Bảng tổng hợp chi phí hoạt động năm 2017**

*Đvt: tỷ đồng*

Chi phí hoạt động	Thực hiện		Kế hoạch	So với thực hiện		So với kế hoạch (%)
	2017	2016	2017	+/-	%	2017
1. Chi nộp thuế và các khoản phí, lệ phí	1,8	1,3	1,6	0,5	137%	114%
2. Chi phí nhân viên	724,8	605,6	764,6	119,2	120%	95%
3. Chi cho hoạt động quản lý và công vụ	404,0	360,1	435,2	43,9	112%	93%
4. Chi về tài sản	356,7	304,6	409,1	52,1	117%	87%
5. Chi phí dự phòng, bảo toàn & BH tiền gửi của KH	77,7	32,5	39,5	45,2	239%	196%
<b>TỔNG CPHĐ</b>	<b>1.565,1</b>	<b>1.304,2</b>	<b>1.650,1</b>	<b>260,9</b>	<b>120%</b>	<b>95%</b>

**b. Tình hình thực hiện các hạng mục Chi phí**

- Chi phí hoạt động toàn hàng tăng 260,9 tỷ đồng (tương đương tăng 20% so với 2016). Nguyên nhân:
  - ❖ Chi phí nhân viên: tăng 119,2 tỷ đồng (tương đương tăng 20%) do số lượng nhân viên bình quân tăng theo nhu cầu mở rộng mạng lưới kinh doanh (mở mới 5 Chi nhánh và 15 PGD, nâng cấp 14 Quỹ tiết kiệm lên PGD); ngoài ra, định mức lương bình quân tăng dẫn đến chi phí nhân viên tăng.
  - ❖ Chi hoạt động quản lý công vụ: tăng 43,9 tỷ đồng (tương đương tăng 12%) do tăng chi phí hành chính phục vụ nhu cầu sử dụng vật liệu, giấy tờ in và điện nước đáp ứng nhu cầu mở mới CN/PGD; chi công tác phí và chi phí đào tạo tăng nhằm đẩy mạnh công tác đào tạo, phát triển nhân sự,...
  - ❖ Chi phí tài sản: tăng 52,1 tỷ đồng (tương đương tăng 117%) do năm 2017 chú trọng phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, đáp ứng nhu cầu phát triển mạng lưới toàn hàng.
  - ❖ Ngoài ra, chi phí dự phòng, bảo toàn và bảo hiểm tiền gửi tăng 45,2 tỷ đồng (tương đương tăng 139%) do doanh số huy động tăng...
- So với **Kế hoạch năm 2017**, Chi phí hoạt động toàn hàng thấp hơn kế hoạch 85,1 tỷ đồng (tương đương 5%) cho thấy công tác kiểm soát chi phí đạt hiệu quả cao.

**II. KẾT QUẢ VỀ KHÁCH HÀNG – ĐỐI NGOẠI**
**1. Khách hàng cá nhân**
**1.1 Kết quả hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh năm 2017**



Chỉ tiêu	Thực hiện		Kế hoạch	So với Thực hiện (%)		So với Kế hoạch (%)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2017	2017
Huy động	29.819	24.948	29.640	120%		101%	
Dư nợ	19.655	15.024	19.155	131%		103%	
Số lượng KH	766.284	664.599	719.996	115%		106%	
Thẻ	74.118	78.332	82.000	95%		90%	
Số lượng ATM	204	178	203	115%		100%	
Số lượng POS	1.322	1.248	1.600	106%		83%	

## 1.2 Các thành tựu chính trong năm 2017

- Tiếp tục mục tiêu tập trung vào bán lẻ, việc phát triển khách hàng đã đạt được kết quả rất khích lệ: số lượng khách hàng lũy kế đến 31/12/2017 là 766.284 khách hàng - tăng trưởng 15% so với năm 2016 và đạt 106% so với kế hoạch 2017.
- Tổng phát hành thẻ: số phát hành thẻ phát sinh mới trong kỳ là 74.118 thẻ. Tổng phát hành thẻ lũy kế đến 31/12/2017 là 607.308 thẻ các loại bao gồm 545.237 thẻ YOUcard 37.818 Visa Debit và 24.253 thẻ Visa Credit.
- Số lượng ATM: Số lượng ATM lũy kế đến 31/12/2017 là 204 máy; doanh số thu phí ATM đạt 2.485 tỷ đồng, tương ứng 88% so với kế hoạch 2017. Hoàn thành kế hoạch triển khai máy phục vụ hoạt động kinh doanh và tăng trưởng 121% so với năm 2016
- Số lượng POS: Số lượng máy POS lũy kế đến 31/12/2017 là 1.322 máy; Doanh số thu phí POS đạt 6.133 tỷ đồng, tương ứng 63% so với Kế hoạch 2017; tăng trưởng 114% so với thực hiện năm 2016.
- Về phát triển sản phẩm và dịch vụ: đã triển khai dịch vụ thanh toán mua sắm hàng hóa bằng thẻ qua ứng dụng Samsung Pay; dịch vụ tích lũy điểm thưởng dành cho Khách hàng cá nhân; dịch vụ thu tiền nước qua POS; dịch vụ thanh toán điện tử với VED; thu hộ hóa đơn tiền điện qua IPAY; dịch vụ thu hộ Iparking, Tân Cảng, K+; triển khai dịch vụ công thanh toán trực tuyến với VNPAY bổ sung một số dịch vụ tiện ích gia tăng trên kênh ABBANKmobile; triển khai tính năng chuyển tiền nhanh liên ngân hàng qua ABBANK Bankplus cài đặt tài khoản thấu chi dùng để thanh toán tiền điện tự động Autopay-E.
- Phối hợp với Khối KHDN, SMEs ban hành sản phẩm: “Phát hành chứng chỉ tiền gửi tiền gửi dài hạn ghi danh bằng VND”; sản phẩm “Tiết kiệm bậc thang dành cho khách hàng cá nhân”;

- Bổ sung thông báo bằng tin nhắn của dịch vụ SMS Banking áp dụng cho Sổ tiết kiệm: Thông báo biến động số dư trên STK không kỳ hạn và Thông báo đổ lãi từ STK vào TK A+.
- Hoàn thiện ban hành Điều chỉnh sản phẩm phù hợp với định hướng: cho vay Chứng minh tài chính; sản phẩm YOUoverdraft; sản phẩm Cho vay mua BĐS; cho vay xây sửa nhà; sản phẩm cho vay tiêu dùng có TSBĐ; Cho vay tái tài trợ; sản phẩm YOUmoney; Cho vay mua xe ô tô mới; Cho vay thấu chi thanh toán tiền điện; cho vay tái canh cà phê khu vực Tây Nguyên theo dự án VnSAT, cho vay dành cho CBNV ABBANK Care 2018; Cho vay bổ sung vốn kinh doanh YOUshop; YOUshopplus; cho vay cầm cố Sản phẩm huy động vốn.
- Về phát triển kênh đối tác: đã mở rộng tiện ích thanh toán thêm 9 nhà cung cấp dịch vụ mới cho ABBANK Bankplus; mở rộng phạm vi thu hộ với 3 công ty cấp nước mới tại Đồng Nai, Đà Nẵng và Tam Kỳ; tiếp tục kết nối thành công với EVN Thái Bình, EVN Lạng Sơn.

## 2. Khách hàng doanh nghiệp

### 2.1 Kết quả hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh năm 2017

Đvt: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Thực hiện		Kế hoạch	So với Thực hiện (%)	So với Kế hoạch (%)
	2017	2016	2017	2016	2017
Huy động	30.093	24.188	30.439	124,4%	99%
Dư nợ	19.329	17.011	19.858	113,6%	97,3%
Số lượng khách hàng	2.740	2.010	2.220	136,3%	123,4%
Doanh số Thu dịch vụ net (Không bao gồm Bảo lãnh) (*)	60,7		65,9		92,1%
Doanh số Thu phí Bảo lãnh	79,9		89,0		89,8%
Doanh số TTQT (Tr. Usd)	1.136		1.321		86%

#### Ghi chú:

Các chỉ tiêu về phí dịch vụ và TTQT năm 2016 chưa chia tách giữa KHDN và SME, do vậy không có số liệu so sánh cùng kỳ năm trước.

(\*)Phí này đã bao gồm phí dịch vụ định giá TSBĐ do ABBA thu hộ 3,7 tỷ đồng, phí dự án SME 2,1 tỷ đồng, và phí mua nợ 7,4 tỷ đồng.

### 2.2 Các thành tựu chính trong năm 2017

- Tỷ trọng tiền gửi thanh toán/tổng huy động doanh nghiệp bình quân (casa bình quân) đạt 35,28%, vượt 3,13% so với kế hoạch 2017. Lãi suất huy động bình quân VND mảng KHDN 2017 ở mức 4,2%/năm.
- Duy trì margin cho vay ở mức tốt: Lãi suất cho vay bình quân của KHDN đạt trung bình 9,29%/năm đối với cho vay VND và 8,2%/năm đối với cho vay chung (VND và USD). Với lãi suất huy động trung bình ở mức tương ứng 4,2%/năm và 4,1%/năm, thì margin cho vay đạt mức 5,09%/năm đối với VND và 4,1%/năm cho vay chung (VND và USD).
- Mảng Khách hàng chiến lược (KHCL): tiếp tục thắt chặt mối quan hệ hợp tác với EVN sau thoái vốn. Quy mô hợp tác vẫn tiếp tục duy trì ổn định, và có những bước tiến mới, cụ thể:
  - Đã thực hiện ký kết thành công Hợp đồng hợp vốn và Hợp đồng tín dụng tài trợ Dự án nhà máy Nhiệt điện Vĩnh Tân 4 mở rộng. Trong đó, ABBANK là ngân hàng đầu mối, tài trợ cho Dự án 2.000 tỷ đồng. Dòng tiền huy động từ EVN và các công ty thành viên đạt hơn 12.450 tỷ đồng, tăng 11,3% so với năm 2016, tương ứng tăng 1.264 tỷ đồng. Đây là nguồn vốn có chi phí vốn thấp, đóng góp đáng kể giảm chi phí vốn cho Ngân hàng.
  - Cung cấp dịch vụ đa dạng cho hơn 868 đối tác EVN/các nhà thầu của EVN. Triển khai thêm các điểm thu tiền điện nhằm tăng nguồn tiền từ điện lực về ABBANK, nâng tổng số điểm thu tiền điện trên toàn hệ thống tính đến cuối 2017 đạt 331 điểm.

### 3. Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ

#### 3.1 Kết quả hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh năm 2017

*Đvt: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Thực hiện		Kế hoạch	So với Thực hiện (%)		So với Kế hoạch (%)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2017	2017
Huy động	2.681	3.091	4.590		87%		58%
Huy động bao gồm book đã chuyển qua DNL	6.413	3.091	4.590		207%		140%
Dư nợ	9.242	8.107	12.249		114%		75%
Dư nợ bao gồm book đã chuyển qua DNL	10.402	8.107	12.249		128%		85%
Số lượng khách hàng	21.914	19.897	24.640		110%		89%
Doanh số thu dịch vụ (Không bao gồm bảo lãnh)	35,93		43				84%

Doanh số phí bảo lãnh	54	59	91%
Doanh số TTQT (Tr.Usd)	363	859	41%

### 3.2 Các thành tựu chính trong năm 2017

- Ra mắt bộ 07 sản phẩm tín dụng chủ đạo dành cho khách hàng SME. Sau 8 tháng triển khai, dư nợ của các sản phẩm này đạt gần 300 tỷ đồng (99,7% khoản vay thuộc nhóm 1) từ 186 khách hàng SME. Đặc biệt, với bộ 7 sản phẩm tín dụng trên, ABBANK đã được tạp chí tài chính danh tiếng của Anh IFM (International Finance Magazine) trao giải The Best SME Product in Vietnam 2017. Giải thưởng này góp phần khẳng định và làm nổi bật thương hiệu của ABBANK trên thị trường về định hướng chiến lược bán lẻ mà trong đó SME là phân khúc trọng tâm.
- Hoàn thành việc xây dựng 3 sản phẩm tín dụng đơn giản gồm: Tái tài trợ, Thẻ tín dụng - SME Visa Credit Card và Cho vay mua xe ô tô – SME Auto, góp phần hoàn thiện, chuyên môn hóa và bóc tách dần danh mục sản phẩm chuyên biệt cho phân khúc này.
- Golive sản phẩm bảo hiểm Bảo An tín dụng hợp tác với đối tác VNI, nhằm hỗ trợ quản trị rủi ro sản phẩm tín dụng tín chấp SME & gia tăng doanh thu phí bảo hiểm. Thu phí bảo hiểm Bảo An Tín dụng cho các sản phẩm tín chấp dự lỗ sau gần 2 tháng triển khai gần 1,5 tỷ đồng (hoa hồng bảo hiểm ABBANK được hưởng hơn 852 triệu đồng).

## 4 Hoạt động đầu tư và liên ngân hàng

### 4.1 Kết quả hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh

#### a. Các chỉ tiêu về quy mô

*Đơn vị: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Thực hiện		Kế hoạch	So với Thực hiện (%)	So với Kế hoạch (%)
	2017	2016	2017	2016	2017
<b>1. Tiền gửi/cho vay các TCTD</b>	<b>11.264</b>	<b>10.307</b>	<b>6.800</b>	<b>109%</b>	<b>166%</b>
<b>2. Tiền vay/nhận tiền gửi các TCTD</b>	<b>16.637</b>	<b>14.483</b>	<b>8.684</b>	<b>115%</b>	<b>192%</b>
<b>3. Ủy thác đặt cọc</b>	<b>0</b>	<b>266</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	
<b>4. Đầu tư GTCC</b>	<b>16.617</b>	<b>14.296</b>	<b>15.382</b>	<b>116%</b>	<b>108%</b>
TPCP	12.273	9.798	11.000	125%	112%
TP TCTD	2.254	2.200	2.200	102%	102%
TP TCKT	2.041	2.249	2.180	91%	94%
Cổ phiếu	49	49	2	100%	2050%

5. Góp Vốn mua cổ phần	571	571	444	100%	129%
------------------------	-----	-----	-----	------	------

**b. Chỉ tiêu lợi nhuận**
*Đvt: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Thực hiện		Kế hoạch	So với Thực hiện (%)	So với Kế hoạch (%)
	2017	2016	2017	2016	2017
Thu lãi thuần TT2 và lãi nội bộ	(376,36)	(663,52)	(316,99)	57%	119%
Đầu tư trái phiếu	1.193,99	1.124,69	1,043.00	106%	114%
Ngoại hối	80,53	90,26	73,50	89%	110%
Đầu tư tài chính	32,16	24,62	25,58	131%	126%
Lãi lỗ từ hoạt động khác	(5,51)	11,73	(2,26)	(47%)	244%
Tổng lợi nhuận NVĐT trước DPRR	313,95	310,56	247,93	101%	127%
Tổng lợi nhuận CFU trước DPRR	610,86	277,21	574,90	220%	106%
<b>Tổng Lợi nhuận NVĐT&amp;CFU trước DPRR</b>	<b>924,81</b>	<b>587,77</b>	<b>822,83</b>	<b>157%</b>	<b>112%</b>
Dự phòng RR	(50,40)	(69,99)	(24,08)	72%	209%
<b>Tổng lợi nhuận sau DPRR</b>	<b>874,41</b>	<b>517,78</b>	<b>798,75</b>	<b>169%</b>	<b>109%</b>

**4.2 Các thành tựu chính trong năm 2017**
**❖ Quản lý thanh khoản và hoạt động nguồn vốn:**

Thanh khoản của Ngân hàng luôn được đảm bảo. Tuân thủ theo thông tư 36/2014/TT-NHNN, tỷ lệ khả năng chi trả đối với từng loại đồng tiền của ABBANK luôn cao hơn mức quy định của NHNN, tỷ lệ vốn ngắn hạn dùng cho vay trung dài hạn được kiểm soát ở quanh mức 40%. Cùng với đó, các kịch bản về dòng tiền vào/ra lớn được xây dựng, làm căn cứ cho việc quản lý thanh khoản, cân đối nguồn vốn hàng ngày đảm bảo an toàn và các giới hạn GAP do ALCO phê chuẩn. Theo dõi chặt chẽ diễn biến lãi suất trên các thị trường hàng ngày, theo đó kịp thời đề xuất về lãi suất mua bán vốn nội bộ, đảm bảo phù hợp với xu hướng thị trường và định hướng huy động và cho vay của ABBANK.

**❖ Hoạt động kinh doanh tiền tệ:**

Hoạt động kinh doanh chênh lệch lãi suất, khớp kỳ hạn và lệch kỳ hạn đối với VND và USD được tiếp tục triển khai, với các kỳ hạn chủ yếu 1-6 tháng. Lợi nhuận kinh doanh tiền tệ lũy kế đến hết tháng 12/2017 đạt 15,98 tỷ đồng (114% so với kế hoạch năm).

**❖ Hoạt động đầu tư:**

- Năm 2017, ABBANK đã nhận được hơn 1,7 tỷ đồng thu nhập từ cổ tức, chưa bao gồm hơn 20 tỷ đồng cổ tức thu từ công ty con ABBA (đã có kế hoạch chi vào Quý I năm 2018) và 5% cổ tức EVNFC (dự kiến hơn 10 tỷ đồng sẽ chi trả trong Quý I năm 2018).
  - Rà soát toàn bộ danh mục đầu tư, với định hướng tiếp tục nắm giữ các khoản đầu tư góp vốn mang lại hiệu quả, tìm biện pháp thoái dần các khoản góp vốn kém hiệu quả, nỗ lực tìm kiếm các đối tác để thực hiện chuyển nhượng khoản vốn góp tại các Công ty CP Giấy An Hòa và Công ty CP chứng khoán An Bình.
- ❖ Hoạt động trái phiếu:
- Tại 31/12/2017, quy mô danh mục Trái phiếu chính phủ (TPCP) đạt 12.273 tỷ đồng mệnh giá (bằng 112% kế hoạch năm), tăng 2.475 tỷ đồng so với thời điểm 31/12/2016. Hoạt động kinh doanh TPCP đã đạt được kết quả vượt trội, tiếp tục đóng góp vào lợi nhuận chung của Ngân hàng với lợi nhuận kế toán đạt 222 tỷ đồng, tương đương 134% so với năm 2016.
  - Trong năm 2017, ABBANK tiếp tục nằm trong TOP 15 các thành viên tự doanh mua bán hần lớn nhất thị trường với doanh số giao dịch đạt hơn 84.450 tỷ đồng, tương đương doanh số bằng 135% so với năm 2016 (tăng 21.852 tỷ đồng so với năm 2016).
  - Tổng số dư mệnh giá Trái phiếu Tổ chức tín dụng (TCTD) tại 31/12/2017 là 2.254 tỷ đồng, tăng 54 tỷ đồng so với 31/12/2016. Trong năm, ABBANK thực hiện bán 300 tỷ đồng mệnh giá trái phiếu TCTD thu về lợi nhuận kế toán đạt 5,2 tỷ đồng và đầu tư mới 300 tỷ đồng trái phiếu và 50 tỷ đồng chứng chỉ tiền gửi.
  - Trong năm 2017, Khối NV&ĐT tăng cường kiểm soát danh mục đầu tư theo hướng thận trọng, tập trung vào các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực sản xuất, có phương án kinh doanh hiệu quả và tài sản đảm bảo tốt. Theo đó, thực hiện đầu tư mới 250 tỷ đồng trái phiếu của BHS và 100 tỷ đồng Vinacomin. Đồng thời bám sát hoạt động kinh doanh và tình hình thanh toán của các tổ chức phát hành, thu hồi nợ đầy đủ trái phiếu đến hạn. Quy mô danh mục trái phiếu doanh nghiệp đến hết 31/12/2017 đạt hơn 2.000 tỷ đồng, đóng góp hơn 30 tỷ đồng lợi nhuận trước dự phòng cho Ngân hàng.
- ❖ Hoạt động kinh doanh ngoại tệ:
- Hoạt động kinh doanh ngoại tệ trên thị trường liên ngân hàng và với khách hàng gia tăng mạnh so với năm 2016. Khối NV&ĐT đã tận dụng tốt các cơ hội trên thị trường, tối ưu hóa việc sử dụng hạn mức, kinh doanh các sản phẩm phái sinh, mang lại lợi nhuận cao, đạt 80,5 tỷ đồng từ hoạt động kinh doanh ngoại tệ trong năm 2017.
  - Trên thị trường liên ngân hàng, Khối NV&ĐT tập trung và duy trì giao dịch với các đối tác trọng điểm như Vietinbank, Vietcombank, BIDV, ACB, MBBANK, VPBANK,

TECHCOMBANK, SCB... nhằm nâng cao uy tín và đáp ứng nhu cầu mua bán với khách hàng, đồng thời tiếp tục mở rộng giao dịch với các ngân hàng vừa và nhỏ như HDBank, Bản Việt, Shinhan, SHB... để có nguồn ngoại tệ giá cả cạnh tranh.

## **5 Hoạt động phát triển mạng lưới và thương hiệu**

### **5.1 Hoạt động phát triển mạng lưới**

Kết quả hoạt động phát triển mạng lưới năm 2017: Đến ngày 31/12/2017, mạng lưới ABBANK có tổng cộng 165 điểm giao dịch tại 34 tỉnh thành trên cả nước, trong đó:

- Chi nhánh: 35.
- Phòng giao dịch: 130.

### **5.2 Hoạt động Marketing và phát triển thương hiệu trong năm 2017**

Với định hướng lọt vào top 10 ngân hàng TMCP bán lẻ hàng đầu Việt Nam, các hoạt động Marketing của ABBANK năm 2017 vẫn theo sát mục tiêu đặt ra, với kết quả như sau:

#### **a. Hoạt động Thương hiệu:**

- Tổ chức thành công chương trình thiện nguyện thường niên “Tết An Bình 2017 – Xuân cho em” tại Điện Biên và chương trình từ thiện “Tết An Bình 2018 – Sài cánh yêu thương” tại Yên Bái.
- Tiếp tục tăng cường nhận diện thương hiệu thông qua các chương trình tài trợ thường niên: Nhân tài Đất Việt 2017, Hội thảo thường niên khu vực Asean - Ngân hàng và Fintech...
- Đạt 05 giải thưởng thương hiệu uy tín ( bao gồm 02 giải quốc tế), và là năm thứ 2 liên tiếp nhận giải Ngân hàng Phát triển bán lẻ tốt nhất Việt Nam 2017, The Best SME Product VN 2017, Top 10 thương hiệu dẫn đầu Việt Nam, Top 10 thương hiệu vàng Châu Á – Thái Bình Dương, Chứng nhận đánh giá quốc tế độc lập CSI – chỉ số hài lòng của khách hàng 2017.
- Phát huy và đồng hành cùng các chương trình an sinh xã hội ý nghĩa như: Cặp lá yêu thương 2017 (Quảng Trị), Quỹ Đông Tây hội ngộ 2017 (Bình Định và Phú Yên), chương trình người có công với cách mạng tại Tây Bắc 2017 (Sơn La, Điện Biên, Lai Châu, Quỹ bệnh nhân nghèo tỉnh Kiên Giang 2017).
- Quản trị và phát triển hệ thống kênh quảng cáo thuộc sở hữu của ABBANK: đăng tải 189 tin trên website, 337 tin bài trên fanpage, gửi 45 tin trên Zalo - đạt 11.000 người theo dõi.
- Đẩy mạnh hoạt động quảng cáo thương hiệu trên kênh digital thông qua các chiến dịch: Ra mắt MV An Bình là hạnh phúc trên Youtube; triển khai sản xuất các video/clip vật phẩm

thương hiệu; tăng cường đẩy mạnh đưa tài khoản lọt top 5 tài khoản Tài chính ngân hàng trên Zalo; duy trì thứ hạng ABBANK trên Facebook; đàm phán thành công box lãi suất của ABBANK trên CafeF.

**b. Hoạt động Truyền thông:**

- Thực hiện 12 chương trình truyền thông về Thương hiệu, SPDV - Chương trình ưu đãi của các Khối Kinh doanh, kết quả kinh doanh quý và năm 2017. (Sự kiện Moody's, dự án Samsung Pay, lễ ký kết IFC...)
- Tổ chức thành công các sự kiện: Đại hội cổ đông 2017; Sinh nhật 24 năm; Ra mắt thẻ đồng thương hiệu ABBANK - EVN; Lễ ký kết vay vốn với IFC...

**6 Công tác Xử lý nợ**

Kết quả thu hồi - xử lý nợ xấu chuẩn quốc tế đến 31/12/2017: Bằng việc tập trung nguồn lực toàn hàng để xử lý nợ xấu và áp dụng linh hoạt nhiều biện pháp, phương án xử lý nợ như đôn đốc, khởi kiện, miễn giảm lãi... tính đến 31/12/2017, toàn hàng đã xử lý và thu hồi được 725,16 tỷ đồng nợ xấu theo chuẩn quốc tế; trong đó, thu tiền mặt là 719,22 tỷ đồng, thu khác 5,93 tỷ đồng.

*Bảng kết quả thu hồi - xử lý nợ xấu chuẩn quốc tế đến 31/12/2017*

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Đơn vị thực hiện	Thu tiền mặt			Thu khác	Tổng cộng
	Thu Gốc	Thu Lãi	Cộng		
Ban XLN	287,94	25,65	313,59	5,93	319,52
ĐVKD	306,02	45,56	351,58	-	351,58
Khối NV&ĐT	54,06	-	54,06	-	54,06
<b>Tổng cộng</b>	<b>648,02</b>	<b>71,20</b>	<b>719,22</b>	<b>5,93</b>	<b>725,16</b>

**III. KẾT QUẢ VỀ VẬN HÀNH – TỔ CHỨC**

**1. Quản lý tín dụng**

- Đã ban hành khung giá đất tại 11 tỉnh thành. Tăng cường kiểm soát chất lượng định giá tài sản và hồ sơ định giá tại 8 chi nhánh. Đã thực hiện định giá được hơn 28.000 tài sản.
- Đã tiếp nhận và xử lý/trình các cấp phê duyệt: khoảng 5.400 hồ sơ cấp tín dụng tăng 10% so với 2016. Đã triển khai phối hợp với các ĐVKD thẩm định thực tế khoảng 15% tổng số lượng hồ sơ hồ sơ.
- Thực hiện kiểm tra trực tiếp một số khách hàng tại 6 chi nhánh Gia Lai, Bình Dương, Vĩnh Long, Chi nhánh Sài Gòn Chánh Hưng, Hải Phòng, Trung tâm SMEs.



- Thực hiện kiểm tra trực tiếp chuyên đề thẻ tín dụng tại 5 chi nhánh như Hoàng Cầu, Hà Nội, Hoàng Quốc Việt, CN Hồ Chí Minh, Sài Gòn
- Thực hiện kiểm tra trực tiếp một số khách hàng kinh doanh bất động sản và khách hàng có tài sản đảm bảo là hàng tồn kho
- Trong năm 2017 đã thực hiện được khoảng 400 báo cáo giám sát từ xa (hàng ngày/hàng tháng/hàng quý) nhằm cảnh báo sớm các khoản nợ có nguy cơ rủi ro.
- Đã thực hiện rà soát từ xa một số sản phẩm có rủi ro cao theo risk matrix như bảo lãnh, cho vay mua nhà dự án, khoản vay tái tài trợ, khoản vay thế chấp quyền đòi nợ, hàng tồn kho, tín chấp, cấp tín dụng ngoại tệ, YouhousePlus, Youshop/Youshop Plus, credit card, cầm cố sổ tiết kiệm
- Hoàn thành 1.540 báo cáo cho NHNN đúng hạn, không có sai sót, được NHNN ghi nhận là một trong số ít các NH thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo.
- Là đơn vị đầu mối, phối hợp các đơn vị thực hiện báo cáo, kiểm soát tỷ lệ tăng trưởng tín dụng năm 2017 theo quy định NHNN.

## 2. Quản lý rủi ro

- Trong năm 2017, đã ban hành các văn bản góp phần tăng cường công tác quản lý rủi ro tín dụng tại ABBANK như: Khẩu vị rủi ro năm 2017, Định hướng tín dụng 2017, Ngưỡng rủi ro tín dụng 2017, Quy định về việc nhận TSBĐ là Quyền đòi nợ, Quy định về việc nhận TSBĐ là Hàng hóa đối với KHDN, Quy chế về tổ chức và hoạt động của Hội đồng Tín dụng, Quy định về hoạt động phê duyệt ngoại lệ tại ABBANK, Quy chế cho vay của ABBANK,...
- Thông qua việc theo dõi các danh mục tín dụng định kỳ và đột xuất, Khối Quản lý tín dụng đã cung cấp thông tin kịp thời cho các đơn vị nội bộ cũng như các cơ quan hữu quan để phối hợp kiểm soát rủi ro tín dụng
- Quản lý vận hành hệ thống Xếp hạng tín dụng (XHTD) nội bộ trên toàn hệ thống; Xây dựng các công cụ để hỗ trợ kiểm soát rủi ro tín dụng.
- Thực hiện các báo cáo định kỳ liên quan đến mảng Quản lý rủi ro thị trường và thanh khoản (Báo cáo thanh khoản, Báo cáo FX – MM, Báo cáo IFC, Báo cáo đánh giá danh mục góp vốn đầu tư cổ phần và danh mục trái phiếu doanh nghiệp của ABBANK...); theo dõi biến động lãi suất, tỷ giá hàng ngày để đưa ra các cảnh báo rủi ro phù hợp.

16/12/2017

- Hoàn thành Dự án Phân tích Gap theo Basel II và tham gia xây dựng lộ trình triển khai các dự án Basel II (về mảng QLRR thị trường) trình Ban Điều hành và Ủy ban Quản lý rủi ro phê duyệt.
- Tham gia xây dựng và tham vấn chính sách: phối hợp và hỗ trợ các Khối/Phòng/ban thực hiện rà soát văn bản bao gồm cả trước và sau ban hành. Hỗ trợ tư vấn các phương án xử lý phù hợp nhằm giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.
- Xây dựng các bản tin cảnh báo kịp thời về các rủi ro có nguy cơ cao hoặc phát sinh thường xuyên để ngân hàng và khách hàng chủ động đề phòng.
- Ban hành các chính sách, quy định hướng dẫn về BCP, tổ chức triển khai thực hiện Phân tích và đánh giá ảnh hưởng của Thảm họa đối với hoạt động kinh doanh/vận hành (BIA) tại các Đơn vị Hội sở và các ĐVKD.
- Triển khai việc thực hiện các công cụ quản lý rủi ro theo chuẩn Basel II: Nghiên cứu điều chỉnh các mẫu biểu thu thập dữ liệu tổn thất (LDC), nhận diện và đánh giá rủi ro (RCSA), thu thập KRI hàng tháng mảng ORM, xây dựng và hoàn thiện danh mục rủi ro – risk profile theo các tiêu chuẩn của Basel II để giám sát trạng thái rủi ro toàn hàng.

### 3. Quản lý vận hành

- Kiểm tra tác nghiệp vận hành tại các chi nhánh: Vĩnh Phúc, Hà Nội, An Giang, Kiên Giang, Bà Rịa – Vũng Tàu, Hoàng Quốc Việt, Đồng Đa và Bình Thuận.
- Thực hiện đầy đủ 100% các hồ sơ hợp lý từ ĐVKD; đảm bảo tỷ lệ an toàn 100% đối với các giao dịch hỗ trợ tín dụng. Số lượng giao dịch: 113.743 giao dịch tăng 9,1% so với năm 2016.
- Là 1 trong 5 ngân hàng được NAPAS và NHNN lựa chọn triển khai thí điểm dự án phát hành và chấp nhận thanh toán thẻ Chip nội địa theo tiêu chuẩn VCCS (bao gồm Vietcombank, Vietinbank, MBBank, TPBank và ABBANK) thì hiện mới chỉ có ABBANK và Vietinbank chính thức triển khai thí điểm dự án, hoàn thành đúng yêu cầu và vượt tiến độ của NAPAS và NHNN.
- Là 1 trong 6 ngân hàng đầu tiên trên thị trường Việt Nam hoàn thành dự án Samsung Pay (dịch vụ triển khai chính thức tới khách hàng ngày 30/09/2017 với 6 ngân hàng ABBANK, Vietcombank, Vietinbank, BIDV, Shinhanbank, Citibank).
- Là Ngân hàng triển khai cùng NAPAS nhiều dự án sản phẩm mới nhất trong năm 2017, và tại hội nghị Ngân hàng thành viên của NAPAS năm 2017 tại Nha Trang – Khánh Hòa, ABBANK đã đạt giải "Ngân hàng năng động nhất 2017" do NAPAS trao tặng.

- Nhận giải thưởng “Đôi tác thanh toán quốc tế xuất sắc khu vực Đông Nam Á 2016” do Maybank trao tặng.
- Hoàn thành giai đoạn 1 của Dự án chiến lược nâng cao năng lực tự động chuyển tiền liên ngân hàng vào tháng 10/2017, kết quả là tăng việc phê duyệt tự động từ 0% lên 85%, giảm 30% thời gian xử lý giao dịch.
- Nâng cao năng suất lao động và chất lượng dịch vụ của Call Center: tiếp nhận, xử lý và thực hiện 96.030 cuộc gọi, tăng 80,24% so với năm 2016 (53.278 cuộc gọi) với nhân sự không thay đổi. Điểm trung bình đánh giá sự hài lòng Khách hàng là 91,5/100 điểm.

#### 4. Tiến độ thực hiện các mục tiêu và sáng kiến chiến lược

##### 4.1 Tiến độ triển khai 5 mục tiêu chiến lược:

Stt	Chỉ tiêu	Thực hiện 31/12/2017	Thực hiện 31/12/2016	Ghi chú
1	Top 5 ROE trong số các ngân hàng TMCP tư doanh	8,18%	4,08%	ROE sau thuế
2	Thu nhập từ bán lẻ (bao gồm cá nhân và SME) chiếm tối thiểu 70% tổng thu nhập, và thu nhập từ dịch vụ (bao gồm phí bảo lãnh) chiếm tối thiểu 20% tổng thu nhập	Thu nhập từ bán lẻ (bao gồm cá nhân và SME): 43,13% Thu nhập từ dịch vụ (bao gồm phí bảo lãnh): 15,58%	Thu nhập từ bán lẻ (bao gồm cá nhân và SME): 38,3% Thu nhập từ dịch vụ (bao gồm phí bảo lãnh): 14,68%	
3	Top 10 thương hiệu mạnh ngân hàng Việt Nam	Chưa đo lường		
4	Xây dựng văn hóa và môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, thu hút người lao động được đo lường thông qua tỷ lệ hài lòng của cán bộ nhân viên toàn hàng	Không khảo sát toàn hàng thay bằng Tìm hiểu phản hồi của ABBANKers với cấp Lãnh đạo, quản lý cao cấp	95,6%	ABBANK không ngừng cải thiện các chính sách chế độ đãi ngộ, xây dựng môi trường làm việc thân thiện, hòa đồng, chuẩn mực cho CBNV. Không ngừng cải thiện trang thiết bị làm việc, xây dựng và củng cố văn hóa đoàn kết thông qua các hoạt động tập thể như Teambuilding, các cuộc thi nội bộ
5	Quản trị doanh nghiệp hiện đại theo chuẩn mực quốc tế	Khung quản trị doanh nghiệp của IFC, XHTN của Moody's, BCTC theo IFRS, Basel II		

## 4.2 Tình hình thực hiện các sáng kiến, giải pháp chiến lược:

Theo Tầm nhìn, Sứ mệnh và Mục tiêu chiến lược ABBANK giai đoạn 2014 – 2018 đã được HĐQT phê duyệt, có 23 dự án Chiến lược ABBANK đã được khởi động và triển khai toàn diện từ năm 2014, bao gồm các lĩnh vực kinh doanh, sản phẩm, công nghệ, vận hành quản trị doanh nghiệp, quản lý rủi ro, mạng lưới...

- Tính tới 30/12/2017, ABBANK đã triển khai 20 dự án, trong đó, đã có 15 dự án hoàn thành trong các năm 2014 - 2016; 03 dự án hoàn thành trong năm 2017; các dự án còn lại đang và sẽ tiếp tục triển khai trong thời gian tới.
- Ngoài ra ABBANK cũng đang phối hợp với IFC thực hiện dự án Tín dụng Nông nghiệp thông minh, do IFC tư vấn xây dựng và triển khai. Dự án đang được thực hiện theo đúng lộ trình đăng ký và sẽ kết thúc vào Quý I/2019.
- Đặc biệt: HĐQT đã chỉ đạo triển khai Dự án “Nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động của ABBANK” do Phó Chủ tịch HĐQT là Bảo trợ Dự án, và Tổng Giám đốc là Giám đốc Dự án. Dự án này đã được triển khai trong 3 tháng (bắt đầu từ 1/9 hoàn thành vào 30/11/2017).

## 5. Quản lý chất lượng dịch vụ

### 5.1 Chất lượng dịch vụ Nội bộ

- Xây dựng bộ cam kết chất lượng dịch vụ SLAs (Service Level Agreements) cho 13 Khối/Ban Hội sở và sử dụng SLAs làm công cụ đo lường, đánh giá tốc độ cung cấp dịch vụ của Hội sở.
- Tổ chức chương trình khảo sát độ hài lòng chất lượng dịch vụ nội bộ, khảo sát chất lượng dịch vụ bảo vệ để ghi nhận thực trạng các ý kiến, đề xuất cải tiến. Cung cấp dữ liệu đánh giá chỉ tiêu SLA trong KPIs của các đơn vị Hội sở.

### 5.2 Chất lượng dịch vụ Khách hàng

- Triển khai đánh giá trực tiếp CLDV tại 130 ĐGD trên 25 tỉnh thành, hình thành đội ngũ Cán bộ đồng hành (Service Partners) tại Hà Nội, Hồ Chí Minh nhằm hỗ trợ kịp thời cho Đơn vị kinh doanh trong công tác nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Khảo sát sự hài lòng của khách hàng cá nhân về CLDV ABBANK qua kênh tổng đài Call center nhằm thể hiện sự quan tâm, lắng nghe ý kiến khách hàng, đồng thời ghi nhận các vấn đề khách hàng góp ý để nghiên cứu và đề xuất cải tiến.

## 6. Quản lý Công nghệ thông tin

**Một số thành tựu nổi bật:**

- Triển khai các cấu phần thuộc kế hoạch xây dựng BCP (Business Continuity Planning) - kế hoạch hoạt động liên tục cho Ngân hàng về mảng CNTT - xây dựng định hướng về DRP (Disaster Recovery Planning) kế hoạch khôi phục thảm họa, bao gồm: (1) Triển khai Quy hoạch Hạ tầng CNTT; (2) Triển khai dự án Tối ưu hoá hệ thống Mạng; (3) Thiết lập hạ tầng DR; (4) Kế hoạch chuyển đổi dữ liệu hệ thống T24 từ hệ CSDL Jbase sang Oracle; (5) Triển khai dự án Đầu tư Hạ tầng tập trung – cung cấp hạ tầng cho các hệ thống ứng dụng ngoài Core; (6) Nâng cấp ứng dụng đang chạy trên nền tảng Microsoft...
- Hoàn thành công tác Vận hành, đảm bảo hạ tầng CNTT hoạt động an toàn, ổn định như: vận hành và quản trị các Trung tâm dữ liệu, toàn bộ hệ thống máy chủ (Corebanking, thẻ, Sms/Internet Banking...), các hệ thống bảo mật - tường lửa, các hệ thống mạng (lõi, vùng), các hệ thống ứng dụng trong và ngoài Corebanking, gồm: Nâng cấp hệ thống máy chủ phục vụ dịch vụ Thẻ, Đầu tư bản quyền phần mềm ảo hóa Vmware, Gia hạn bản quyền hệ thống Qradar, Gia hạn bản quyền phần mềm Oracle năm 2017, Bảo trì IBM cho Corebanking, Bảo trì Tổng đài chăm sóc khách hàng, Bảo trì thiết bị mạng, tường lửa tại TTDL,...
- Hoàn thành công tác Hỗ trợ người dùng; xây dựng kênh “Tiếp nhận và hỗ trợ yêu cầu tập trung của toàn Khối CNTT” áp dụng SLA (cam kết chất lượng dịch vụ).
- Thực hiện quản trị hệ thống phần mềm lõi T24 ổn định, tin cậy; phát triển các ứng dụng tích hợp, báo cáo, hỗ trợ người sử dụng phần mềm lõi T24; Phát triển và Quản trị các hệ thống ứng dụng ngoài T24.

## 7. Kiểm toán nội bộ

- Với sự bố trí linh hoạt của Ban Lãnh đạo KTNB trong việc phân công kiêm nhiệm giữa các phòng nên trong năm 2017 KTNB vẫn hoàn thành vượt chỉ tiêu kế hoạch đã đặt ra là 130%. Các Khuyến nghị được gửi cho các đơn vị được kiểm toán thực hiện khắc phục, sửa chữa kịp thời.
- Bên cạnh đó KTNB cũng làm tốt công tác tư vấn cho Ban kiểm soát, Hội đồng quản trị, công ty con trực thuộc ABBA, ABBAS. Trưởng Kiểm toán tham gia tổ tư vấn thực hiện chỉ thị số 07 kịp thời hỗ trợ công tác tư vấn cho Chủ tịch HĐQT.

## 8. Pháp chế & Tuân thủ

Hoàn thành tốt chức năng, nhiệm vụ về lĩnh vực pháp lý để phục vụ quản trị, điều hành và thực hiện các hoạt động nghiệp vụ kinh doanh phù hợp quy định của pháp luật, cụ thể:

- Phê duyệt các mẫu thư bảo lãnh, mẫu biểu ngoại lệ; rà soát, phân tích và cung cấp các văn bản pháp luật mới ảnh hưởng đến hoạt động Ngân hàng, ban hành bản tin pháp luật hàng tháng để hướng dẫn các vấn đề pháp lý đơn vị thường xuyên gặp; rà soát, hướng dẫn, hỗ trợ ủy quyền.

- Tổ chức thực hiện, hoàn thành tốt kế hoạch hoạt động giám sát tuân thủ phi tín dụng năm 2017, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động giám sát để phát hiện sớm và xử lý nghiêm túc các sai phạm, phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro cho hoạt động kinh doanh của ABBANK.

#### **IV. KẾT QUẢ VỀ HỌC TẬP – PHÁT TRIỂN**

##### **Các hoạt động nổi bật đã triển khai trong năm 2017:**

- Đảm bảo thực hiện tốt công tác quản lý nhân sự toàn Ngân hàng đúng quy định Pháp luật: Quản lý HĐLĐ (ký kết HĐLĐ, thanh lý HĐLĐ), công tác khen thưởng, kỷ luật....
- Hoàn thiện phần mềm E-HR: Triển khai thực hiện cách thức luân chuyển hồ sơ nhân sự bằng phần mềm và hướng tới quản lý dữ liệu và tác nghiệp điện tử.
- Triển khai thực hiện thí điểm chương trình Giám đốc lưu động, thực hiện 9 trường hợp luân chuyển nội bộ trải nghiệm Giám đốc lưu động trong thời gian Giám đốc nghỉ phép.
- Thực hiện các chương trình gắn kết đội ngũ CBNV, chương trình sáng kiến: ABBANK Teambuilding (hơn 3.000 CBNV tham gia), Show me the money (5 đề tài được trao giải, tổng giải thưởng là 40 triệu đồng).
- Phối hợp với Đảng bộ và công đoàn tổ chức thành công Hội nghị Người Lao động và Đại hội Công đoàn ABBANK.
- Điều chỉnh mức lương và cơ cấu thu nhập của CBNV, thiết kế lại thang bảng lương, đánh giá và xây dựng một số chế độ phụ cấp để phù hợp với quy định tăng lương tối thiểu vùng và quy định mới của Luật BHXH áp dụng từ 2018.
- Đã triển khai áp dụng cơ chế hưởng thu nhập theo phân cấp dành cho đối tượng RM cho toàn bộ 3 khối kinh doanh KHCN; KHDN và SME.
- Triển khai tốt các chế độ phúc lợi năm 2017 dành cho CBNV và hoàn thành việc xây dựng, ban hành Quy định ABBANK Care 2018 với các chế độ phúc lợi đa dạng và mở rộng hơn cho CBNV.
- Công tác Đào tạo trong năm tiếp tục vào chuẩn hóa và nâng cao năng lực cho đội ngũ, trong đó ưu tiên chuẩn bị cho cán bộ quản lý thích nghi với sự thay đổi.
- Triển khai Chương trình Sinh viên thực tập và Career talk tại các trường Đại học nhằm tăng cường thương hiệu nhà tuyển dụng ABBANK cũng như tạo nguồn và thu hút nguồn nhân lực tốt cho ABBANK.
- Chính thức đưa Facebook của Tuyển dụng ABBANK vào hoạt động từ tháng 09/2017, hiện tại đã được trên 6.000 lượt like.

# PHỤ LỤC

## Phu lục - BÁO CÁO TÀI CHÍNH ABBANK

### 1. Bảng cân đối kế toán

Chỉ tiêu	Thực hiện		Kế hoạch	So với Thực hiện (%)	So với Kế hoạch (%)
	2017	2016	2017	2016	2017
<b>Tổng tài sản</b>	<b>84.724</b>	<b>74.432</b>	<b>80.600</b>	<b>114%</b>	<b>105%</b>
Tiền mặt tại quỹ	873	634	908	138%	96%
Tiền gửi tại NHNN	1.114	1.529	1.545	73%	72%
Tiền gửi và cho vay tại TCTD khác	13.596	12.327	7.076	110%	192%
Chứng khoán kinh doanh	199	-	-		
Chứng khoán đầu tư	17.304	15.056	16.150	115%	107%
Cho vay	47.143	39.210	50.202	120%	94%
Dư nợ	47.902	39.796	50.917	120%	94%
Dự phòng	(760)	(587)	(715)	(130%)	(106%)
Mua nợ	321	343	343	94%	94%
Dư nợ	324	345	345	94%	94%
Dự phòng	(3)	(3)	(3)	103%	103%
Đầu tư dài hạn, góp vốn cổ phần	570	568	442	100%	129%
Tài sản cố định	820	830	1.055	99%	78%
Công cụ TC phái sinh và TSTC khác	102	92	39	110%	258%
Tài sản có khác	2.683	3.843	2.840	70%	94%
<b>Nợ phải trả và vốn chủ sở hữu</b>	<b>84.724</b>	<b>74.432</b>	<b>80.600</b>	<b>114%</b>	<b>105%</b>
Các khoản nợ CP & NHNN	-	1.643	-	0%	
Tiền gửi và vay từ các TCTD khác	16.830	13.105	8.684	128%	194%
Vốn tài trợ từ TCTD khác	286	312	-	92%	
Công cụ tài chính phái sinh	-	-	292		0%
Tiền gửi của khách hàng	58.160	51.828	64.269	112%	90%
Phát hành giấy tờ có giá	1.966	400	400	491%	491%
Phải trả khác	1.403	1.341	1.098	105%	128%
Vốn chủ sở hữu	6.079	5.803	5.857	105%	104%

## 2. Bảng kết quả hoạt động kinh doanh

Khoản mục	Lũy kế				
	Thực hiện			Kế hoạch	
	2017	2016	%	2017	%
Thu nhập từ lãi	5.377,1	4.440,1	121%	5.206,3	103%
Chi phí từ lãi	3.227,7	2.648,1	122%	2.928,7	110%
<b>Thu nhập thuần từ lãi</b>	<b>2.149,4</b>	<b>1.792,0</b>	<b>120%</b>	<b>2.277,6</b>	<b>94%</b>
<b>Thu nhập từ Ngoại hối</b>	<b>103,9</b>	<b>113,0</b>	<b>92%</b>	<b>102,8</b>	<b>101%</b>
<b>Thu nhập từ hoạt động khác</b>	<b>427,8</b>	<b>326,9</b>	<b>131%</b>	<b>295,7</b>	<b>145%</b>
Dịch vụ	173,4	123,0	141%	178,4	97%
Chứng khoán đầu tư	195,4	165,2	118%	56,0	349%
Chứng khoán kinh doanh	2,0	2,1	96%	-	
Góp vốn, đầu tư dài hạn và đầu tư khác	32,2	29,0	111%	25,6	126%
Thu nhập khác	24,8	7,6	328%	35,8	69%
<b>Tổng thu nhập từ hoạt động</b>	<b>2.681,1</b>	<b>2.231,9</b>	<b>120%</b>	<b>2.676,1</b>	<b>100%</b>
<b>Chi phí hoạt động</b>	<b>1.565,1</b>	<b>1.304,2</b>	<b>120%</b>	<b>1.650,1</b>	<b>95%</b>
<i>Chi nộp thuế và các khoản phí, lệ phí</i>	<i>1,8</i>	<i>1,3</i>	<i>137%</i>	<i>1,6</i>	<i>114%</i>
<i>Chi phí cho nhân viên</i>	<i>724,8</i>	<i>605,6</i>	<i>120%</i>	<i>764,6</i>	<i>95%</i>
<i>Chi cho hoạt động quản lý và công vụ</i>	<i>404,0</i>	<i>360,1</i>	<i>112%</i>	<i>435,2</i>	<i>93%</i>
<i>Chi về tài sản</i>	<i>356,7</i>	<i>304,6</i>	<i>117%</i>	<i>409,1</i>	<i>87%</i>
Chi phí dự phòng, bảo toàn & BH tiền gửi KH	77,7	32,5	239%	39,5	196%
Chi phí khác	-	-			
<b>Lợi nhuận trước dự phòng</b>	<b>1.116,0</b>	<b>927,7</b>	<b>120%</b>	<b>1.025,9</b>	<b>109%</b>
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	511,3	639,3	80%	576,0	89%
<b>Lợi nhuận trước thuế</b>	<b>604,7</b>	<b>288,4</b>	<b>210%</b>	<b>450,0</b>	<b>134%</b>

