

ABBANK

KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2017



TP.HCM, tháng 04 năm 2017



MỤC LỤC

PHẦN 1- BÁO CÁO TÓM TẮT	3
PHẦN 2 - KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2017	
I. CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH	9
II. CHỈ TIÊU VỀ KHÁCH HÀNG - ĐỐI NGOẠI	10
1. Khách hàng cá nhân	10
2. Khách hàng doanh nghiệp	12
3. Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs)	14
4. Hoạt động đầu tư liên ngân hàng	15
5. Hoạt động phát triển mạng lưới và thương hiệu	16
III. CHỈ TIÊU VẬN HÀNH – TỔ CHỨC	17
1. Quản lý tín dụng	17
2. Công tác Xử lý nợ	18
3. Quản lý rủi ro	18
4. Quản lý vận hành	20
5. Tiến độ thực hiện 5 mục tiêu và các sáng kiến chiến lược	21
6. Quản lý công nghệ thông tin	22
IV. CHỈ TIÊU VỀ HỌC TẬP & PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC	23
1. Định hướng phát triển 2017	23
2. Các hoạt động/giải pháp dự kiến triển khai 2017	23

BÁO CÁO TÓM TẮT

I. DỰ BÁO KINH TẾ THẾ GIỚI VÀ VIỆT NAM NĂM 2017

1. Kinh tế Thế giới

Nền kinh tế thế giới trong năm 2017 được dự báo sẽ tăng trưởng khả quan hơn năm 2016. Theo đó, dự báo của IMF về tăng trưởng kinh tế toàn cầu năm 2017 sẽ đạt 3,4%.

Bên cạnh đó, nền kinh tế Mỹ được cho rằng sẽ tăng trưởng mạnh nhờ các chính sách mới của Tân Tổng thống Mỹ Donald Trump và đồng USD tăng giá, dự báo đạt 3,0%. Còn khu vực sử dụng đồng tiền chung Châu Âu (EU) sẽ tiếp tục tăng trưởng chậm, dự báo năm 2017 ở mức 1,5% thấp hơn mức 1,7% của năm 2016 (IMF).

Tăng trưởng kinh tế của Nhật Bản không có nhiều khởi sắc, dự kiến đạt 0,6% trong năm 2017. Trong khi đó, Kinh tế Trung Quốc sẽ tiếp tục giảm tốc và tác động tiêu cực đến triển vọng kinh tế khu vực Châu Á, dự kiến GDP của Trung Quốc chỉ đạt 6,2% trong năm 2017 (IMF).

2. Kinh tế Việt Nam

Tốc độ tăng trưởng GDP 2016 đạt 6,21%, giảm so với năm 2015 (6,7%) chủ yếu do tổng cung suy giảm trong lĩnh vực nông nghiệp và khai khoáng. Trong bối cảnh kinh tế vĩ mô năm 2016 có nhiều dấu hiệu tích cực, tăng trưởng kinh tế năm 2017 được Ủy ban Thường Vụ Quốc hội dự báo sẽ khởi sắc hơn với mục tiêu là tăng trưởng 6,7%. Bên cạnh đó, giá hàng hóa thế giới sẽ hồi phục trong năm 2017, cùng việc tiếp tục điều chỉnh hoặc chuyển sang cơ chế giá hàng loạt loại phí dịch vụ công sẽ tạo áp lực lên lạm phát, gây khó khăn cho mục tiêu kiểm soát lạm phát dưới 4%. Nhìn chung năm 2017, tăng trưởng kinh tế Việt Nam sẽ thuận lợi hơn nhờ tăng trưởng kinh tế cải thiện, tăng trưởng tiềm năng trong đà cải thiện. Tuy nhiên nền kinh tế cũng sẽ đối mặt không ít khó khăn do môi trường thế giới bất định, sản xuất kinh doanh còn nhiều khó khăn, quá trình tái cơ cấu còn chậm và nợ công đang ở mức cao.

II. DỰ BÁO THI TRƯỜNG TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG VIỆT NAM NĂM 2017

- *Lãi suất*

- Năm 2016, Ngân hàng nhà nước (NHNN) thực hiện chính sách tiền tệ ổn định để hỗ trợ các doanh nghiệp khôi phục hoạt động sản xuất kinh doanh. Theo đó, bằng lãi suất huy động chỉ tăng nhẹ so với năm 2015.

- Đến cuối năm 2016, lãi suất huy động VNĐ các kỳ hạn ngắn dưới 6 tháng phổ biến trong khoảng 4,3% - 5,5%/năm, từ 6 tháng đến dưới 12 tháng trong khoảng 5,3% - 7%/năm, từ 12 tháng trở lên trong khoảng 6,5% - 8%/năm. Ngân hàng Nhà nước hiện vẫn duy trì trần lãi suất huy động USD 0%/năm.
- Mặt bằng lãi suất tiền đồng hiện được đánh giá ở mức khá thấp và ít có khả năng giảm thêm. Tín dụng ngân hàng 2017 sẽ gặp một số khó khăn do ảnh hưởng bởi các chính sách quy định về an toàn vốn của NHNN, cũng như đã cho vay trung hạn khá lớn vào BĐS và các lĩnh vực có liên quan. Áp lực xử lý nợ xấu cũng sẽ làm một số ngân hàng khó khăn về thanh khoản và đẩy lãi suất huy động và do vậy khả năng khó giảm lãi suất cho vay.
- Việc quy định giảm tỷ lệ vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn sẽ đẩy các ngân hàng phải gia tăng huy động và áp lực cạnh tranh về huy động.

- **Tỷ giá**

- Năm 2016, Chính phủ thực thi chính sách ổn định tiền tệ giúp cho tỷ giá tăng rất thấp: tính cả năm 2016, tỷ giá trung tâm chỉ tăng 1,2% so với năm 2015 và thanh khoản ngoại tệ trên thị trường ổn định.
- Tuy nhiên, năm 2017 được dự báo là một năm có nhiều áp lực đối với tỷ giá do:
 - Các nhu cầu sử dụng USD tiếp tục tăng trong khi nguồn cung USD bị hạn chế.
 - Cục Dự trữ Liên bang Mỹ (FED) đẩy nhanh tiến trình tăng lãi suất (dự kiến FED sẽ có thêm 3 lần điều chỉnh trong năm sau).
 - Dự báo từ 2017 dòng tiền kiều hối sẽ bắt đầu giảm (do giá bất động sản tại Việt Nam đã khá cao, lãi suất căn bản của FED sắp tăng trở lại, lãi suất tại Việt Nam thấp và môi trường kinh doanh tại Việt Nam chưa cải thiện).

Nhiều khả năng tỷ giá USD tiếp tục tăng trong năm 2017 với mức tăng trong khoảng 3%- 5% so với cuối năm 2016.

- **Tăng trưởng Tín dụng**

Đứng trước áp lực nền kinh tế được dự báo sẽ có nhiều thách thức hơn trong năm 2017, đặc biệt là các diễn biến khó lường của kinh tế thế giới, NHNN định hướng tín dụng tăng trưởng 18% trong năm nay.

- **Nợ xấu & VAMC**

Mặc dù tỷ lệ nợ xấu đã được đưa về dưới mức 3% nhưng nợ xấu còn lớn và ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh. Dự kiến trong năm 2017 Công ty quản lý tài sản của các tổ chức tín dụng Việt Nam (VAMC) mua khoảng 25.000 tỷ đồng nợ xấu bằng trái phiếu đặc biệt và tập trung xử lý khoảng 33.000 tỷ đồng. Trong đó, VAMC sẽ tập trung vào tái cơ cấu lại nợ, xử lý phân loại để phát mại tài sản và thu hồi nợ.

- **Hoạt động kinh doanh các ngân hàng**

Những dấu hiệu tích cực hơn từ môi trường kinh tế vĩ mô được cải thiện, tỷ giá ổn định cùng tỷ lệ lạm phát được kiểm soát sẽ giúp khắc phục những điểm yếu trong cơ cấu và hỗ trợ triển vọng ổn định cho ngành ngân hàng năm 2017. Tuy vậy, gánh nặng dự phòng rủi ro cho các khoản nợ xấu và trái phiếu VAMC tiếp tục tác động tiêu cực lên lợi nhuận của các ngân hàng, cũng như quá trình triển khai Basel II sẽ gây áp lực lớn tới cơ cấu vốn của các ngân hàng trong hệ thống.

III. CÁC ƯU TIÊN CHIẾN LƯỢC NĂM 2017

1. Tiếp tục định mức tín nhiệm, duy trì định mức cao trên thị trường

Trong năm 2016, ABBANK được Moody's nâng mức xếp hạng tín nhiệm cơ sở (BCA) từ B3 lên B2, tiếp tục nằm trong nhóm dẫn đầu các ngân hàng TMCP tư doanh được xếp hạng tại Việt Nam. Năm 2017 ABBANK tiếp tục được Moody's, một trong 3 tổ chức XHTN uy tín nhất thế giới, XHTN với kỳ vọng sẽ mang lại kết quả tích cực, tiếp tục nằm trong nhóm dẫn đầu, khẳng định sự phát triển an toàn và bền vững của ABBANK, đồng thời tạo sức lan tỏa thương hiệu ABBANK trong thị trường ngành Ngân hàng Việt Nam, đặc biệt góp phần tạo uy tín và thu hút khách hàng và đối tác sử dụng dịch vụ ABBANK.

2. Triển khai xây dựng Báo cáo tài chính (BCTC) theo Chuẩn mực Báo cáo Tài chính Quốc tế (IFRS)

Trong xu thế hội nhập kinh tế toàn cầu, việc lập BCTC theo IFRS đang trở thành xu hướng và là thước đo chung trong hoạt động kế toán, tài chính. Do vậy, xây dựng BCTC dựa trên IFRS sẽ giúp nâng cao tính công khai, minh bạch trong việc cung cấp thông tin chuẩn xác và đạt chất lượng cao. Thêm vào đó, không chỉ có ý nghĩa trong xây dựng uy tín Ngân hàng mà còn góp phần nâng cao hiệu quả quản lý kinh doanh, quản trị điều hành tại ABBANK, và thu hút các nguồn vốn quốc tế.

3. Đẩy mạnh định vị thương hiệu ABBANK trên thị trường

Năm 2017, ABBANK tiếp tục đẩy mạnh định vị thương hiệu ABBANK trên thị trường với mục tiêu trở thành Ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam tập trung lĩnh vực bán lẻ, gắn liền với hình ảnh một ngân hàng bán lẻ thân thiện, uy tín, gần gũi với khách hàng, tạo sự tin tưởng và thu hút sự quan tâm từ khách hàng, từ đó giúp vun đắp hình ảnh tích cực của khách hàng đối với thương hiệu và sản phẩm dịch vụ của ABBANK.

4. Đầu tư phát triển công nghệ là nền tảng tạo ra đột phá về sản phẩm cạnh tranh phân khúc Khách hàng cá nhân (KHCCN) và Doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME); và nâng cao năng lực kiểm soát rủi ro về công nghệ

Trong bối cảnh thị trường cạnh tranh gay gắt ở phân khúc bán lẻ thì tâm điểm tạo sự khác biệt là ABBANK sẽ đẩy mạnh đầu tư phát triển và ứng dụng công nghệ hiện đại, tạo nền tảng căn bản cho sự đột phá về phát triển sản phẩm đa dạng và

gia tăng sản phẩm hàm lượng công nghệ cao trong việc cạnh tranh phân khúc KHCN và SME nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao, tạo sự tiện lợi đôi đũa cho khách hàng. Đây cũng là bước đi hữu hiệu hướng đến việc thực hiện 05 mục tiêu chiến lược, nâng dần tỷ trọng thu nhập dịch vụ góp phần gia tăng tính bền vững trong cơ cấu thu nhập của Ngân hàng.

5. Hoàn tất các sáng kiến chiến lược trên toàn hàng

Chặng đường xây dựng và củng cố nền tảng cho giai đoạn phát triển bền vững của ABBANK sắp cán đích theo đúng lộ trình đề ra. Tính từ 2014 đến 31/12/2016, ABBANK đã triển khai 20 dự án, và đến 31/12/2016, đã có 15 dự án hoàn thành 100%. Dự kiến đến cuối năm 2018 sẽ hoàn tất toàn bộ 05 dự án còn lại. Các dự án đi vào hoạt động đã mang lại hiệu quả thiết thực đến ABBANK, góp phần xây dựng hình ảnh một ABBANK hiệu quả, chuyên nghiệp và hiện đại hơn.

6. Đưa cổ phiếu ABBANK lên sàn giao dịch

7. Gia tăng tỷ trọng thu dịch vụ trong cơ cấu thu nhập bao gồm thu từ dịch vụ ngân hàng truyền thống và dịch vụ mới

Bảng tóm tắt các mục tiêu tài chính 2017

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Kế hoạch	Thực hiện	Kế hoạch	So với thực hiện 2016		So với Kế hoạch 2016	
	N.2017	N.2016	N.2016	+/-	%	+/-	%
Tổng tài sản	80.600	74.432	70.000	6.168	108%	10.600	115%
Dư nợ	56.666	49.555	45.632	7.111	114%	11.034	124%
- Thị trường 1	51.262	40.141	40.195	11.121	128%	11.068	128%
- Thị trường 2	5.404	9.414	5.437	(4.010)	57%	(34)	99%
Huy động	73.353	65.333	58.305	8.021	112%	15.048	126%
- Thị trường 1	64.669	52.228	52.305	12.442	124%	12.364	124%
- Thị trường 2	8.684	13.105	6.000	(4.421)	66%	2.684	145%
Nợ xấu nhóm 3-5	990	1.020	814	(30)		176	
- Tỷ lệ nợ xấu/Tổng dư nợ	1,68%	1,95%	1,78%	-0,27%		-0,10%	
- Tỷ lệ nợ xấu/Dư nợ TTI	1,93%	2,54%	2,02%	-0,61%		-0,09%	
Lợi nhuận trước DPRRTD	1.025,9	927,7	917,8	98,2	111%	108,1	112%
Tổng chi phí dự phòng RRTD	576,0	639,3	703,3	(63,3)	90%	(127,4)	82%
Lợi nhuận trước thuế	450,0	288,4	214,5	161,6	156%	235,5	210%

Bảng tóm tắt các chỉ tiêu tài chính quan trọng 2017

Chỉ tiêu	Kế hoạch	Thực hiện	Kế hoạch	Đơn vị tính
	N.2017	N.2016	N.2016	
Suất sinh lời trước thuế/ VCSH (ROaE)	7.7%	5.0%	3.7%	%/năm
Suất sinh lời trước thuế/ Tổng TS (ROaA)	0.6%	0.4%	0.3%	%/năm
LNTT/ Doanh thu	7.9%	5.4%	4.8%	%
Chi phí hoạt động/ Thu nhập ròng (CIR)	59.3%	55.2%	55.5%	%
Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR)	>9%	13.5%	>=9%	%
Tổng TS/ Vốn CSH (A/E)	13.8	12.8	12.0	Lần
Nợ phải trả/ Vốn CSH (D/E)	12.8	11.8	11.0	Lần
Vốn CSH/ Tổng TS (E/A)	7.3%	7.8%	8.3%	%
Nợ phải trả/ Tổng tài sản (D/A)	92.7%	92.2%	91.7%	%
Cho vay 2TT/ Tổng TS (LAR-Hệ số RRTD)	73.0%	70.1%	65.2%	%
Cho vay TT1/ Huy động TT1(LDR)	79.3%	76.9%	76.8%	%
Lợi nhuận trước dự phòng rủi ro tín dụng/ 1 Nhân viên toàn hàng	285	286	290	Tr VND/năm
Chi phí hoạt động/ 1 Nhân viên toàn hàng	415	354	362	Tr VND/năm

Chi tiết kế hoạch hoạt động của ABBANK năm 2017 được cụ thể tại nội dung chi tiết đính kèm. Kính trình Đại hội đồng cổ đông xem xét và phê duyệt.

Trân trọng.

Ngân hàng TMCP An Bình (ABBANK)
Tổng Giám đốc



CÙ ANH TUẤN

KẾ HOẠCH KINH DOANH

I. CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Kế hoạch	Thực hiện	Kế hoạch	So với thực hiện 2016		So với Kế hoạch 2016	
	N.2017	N.2016	N.2016	+/-	%	+/-	%
Tổng tài sản	80.600	74.432	70.000	6.168	108%	10.600	115%
Cho vay	51.262	40.141	40.195	11.121	128%	11.067	128%
Doanh nghiệp lớn	19.858	17.014	16.883	2.844	117%	2.975	118%
SMEs	12.249	8.104	8.970	4.145	151%	3.279	137%
Cá nhân	19.155	15.024	14.341	4.132	128%	4.814	134%
Ngắn hạn	23.718	17.524	18.649	6.194	135%	5.068	127%
Trung và dài hạn	27.545	22.618	21.545	4.927	122%	5.999	128%
Huy động	64.669	52.228	52.305	12.442	124%	12.364	124%
Doanh nghiệp lớn	30.039	24.000	26.805	6.039	125%	3.234	112%
SMEs	4.590	2.879	2.500	1.711	159%	2.090	184%
Cá nhân	29.640	24.948	23.000	4.692	119%	6.640	129%
Giấy tờ có giá	400	400	-	-	100%	400	
Không KH	14.755	10.845	12.868	3.910	136%	1.887	115%
Có KH	49.914	41.383	39.437	8.531	121%	10.477	127%
Tiền gửi và cho vay tại TCTD khác	7.076	12.327	6.333	(5.251)	57%	743	112%
Tiền gửi và vay từ các TCTD khác	8.684	13.105	6.000	(4.421)	66%	2.684	145%
Đầu tư							
Cổ phiếu	2,4	49	55	(47)	5%	(53)	4%
Trái phiếu CP	11.000	9.798	10.000	1.202	112%	1.000	110%
Trái phiếu TCTD	2.200	2.200	1.900	-	100%	300	116%
Trái phiếu TCKT	3.815	3.844	4.847	(29)	99%	(1.032)	79%
Chứng khoán đầu tư	17.017	15.891	16.802	1.127	107%	215	101%
Chứng khoán kinh doanh	-	-	-	-		-	
Góp vốn dài hạn	444	571	541	(127)	78%	(97)	82%
KQ HĐKD							
Thu nhập thuần từ lãi	2.277,6	1.792,0	1.880,5	485,6	127%	397,1	121%
Thu nhập thuần từ dịch vụ	178,4	123,0	110,3	55,4	145%	68,1	162%
Thu nhập khác	220,1	316,8	227,0	(96,8)	69%	(6,9)	97%
Tổng thu nhập	2.676,1	2.231,9	2.217,8	444,2	120%	458,3	121%
Chi phí hoạt động	1.650,1	1.304,2	1.300,0	346,0	127%	350,1	127%
Lợi nhuận HĐ trước dự phòng	1.025,9	927,7	917,8	98,2	111%	108,1	112%
Tổng chi phí dự phòng RRTD	576,0	639,3	703,3	(63,3)	90%	(127,4)	82%
Lợi nhuận trước thuế	450,0	288,4	214,5	161,6	156%	235,5	210%

Phân tích kế hoạch năm 2017

Tổng tài sản kế hoạch năm 2017 được đặt mục tiêu tăng 10.600 tỷ so với kế hoạch 2016 (tương đương tăng 15%) và tăng 6.168 tỷ so với thực hiện 2016

Lợi nhuận trước dự phòng rủi ro tín dụng và dự phòng TP VAMC kế hoạch năm 2017 đạt 1.025,9 tỷ, tăng 108,1 tỷ (tương đương tăng 12%) so với kế hoạch năm 2016 và tăng 98,2 tỷ so với thực hiện 2016. Trong đó:

- Tổng thu nhập kế hoạch tăng 458,3 tỷ (tương đương tăng 21%) so với kế hoạch 2016 và tăng 444,2 tỷ (20%) so với thực hiện 2016, bao gồm:

- + Thu nhập thuần từ lãi kế hoạch tăng 397,1 tỷ (tương đương tăng 21%) so với kế hoạch năm 2016 và tăng 485,6 tỷ (tương đương tăng 27%) so với thực hiện năm 2016.
- + Thu nhập thuần từ hoạt động dịch vụ kế hoạch tăng 68,1 tỷ (tương đương tăng 62%) so với kế hoạch 2016, tăng 55,4 tỷ (tương đương tăng 45%) so với thực hiện năm 2016.
- + Thu nhập khác kế hoạch giảm 6,9 tỷ (tương đương 3%) so với kế hoạch 2016. So với thực hiện năm 2016 giảm 96,8 tỷ (tương đương giảm 31%).
- Chi phí hoạt động kế hoạch tăng 350,1 tỷ (tương đương tăng 27%) so với kế hoạch năm 2016, tăng 346 tỷ (27%) so với thực hiện 2016 dựa trên nhu cầu nhân sự năm 2017 tăng, chi phí thuê tài sản tăng,...
- Tổng chi dự phòng rủi ro tín dụng và dự phòng TP VAMC kế hoạch 576 tỷ, giảm 127,4 tỷ (tương đương giảm 18%) so với kế hoạch 2016, giảm 63,3 tỷ (tương đương giảm 10%) so với thực hiện năm 2016.

II. KẾ HOẠCH VỀ KHÁCH HÀNG - ĐỐI NGOẠI

1. Khách hàng cá nhân

1.1 Định hướng chiến lược và mục tiêu trọng tâm 2017

- Triển khai phát triển tài khoản và dịch vụ khách hàng cá nhân.
- Phát triển mảng kinh doanh mới: kinh doanh bảo hiểm.
- Đẩy mạnh, gia tăng các hoạt động bán sản phẩm, dịch vụ KHCN qua kênh đối tác.
- Triển khai cơ chế lương phân cấp và các chương trình thúc đẩy kinh doanh.
- Phát triển sản phẩm, nâng cao mở rộng tính năng của các dịch vụ nhằm mang lại tiện ích hơn nữa cho khách hàng, xây dựng các sản phẩm mới nhằm tăng tính cạnh tranh.
- Tăng trưởng dư nợ 28%, tăng thu phí dịch vụ 60% và phát triển đối tác để bán dịch vụ hàng loạt.

1.2 Chỉ tiêu kinh doanh năm 2017

Đvt: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Kế hoạch 2017	Thực hiện 2016	Kế hoạch 2016	So với Thực hiện 2016		So với Kế hoạch 2016	
				(+/-)	%	(+/-)	%
Huy động	29.640	24.948	23.000	4.692	119%	6.640	129%
Cho vay	19.155	15.024	14.341	4.131	128%	4.814	134%
Số lượng KH	719.996	664.599	699.890	55.397	108%	20.106	103%
Số lượng ATM (lũy kế)	203	178	195	25	114%	8	104%
Số lượng POS (lũy kế)	1.600	1.248	1.200	352	128%	400	133%
Thu phí dịch vụ	70,0	43,6	40,5	26,4	160%	29,5	173%

1.3 Các giải pháp đẩy mạnh kinh doanh trong năm 2017

- Phát triển sản phẩm/dịch vụ

Trong năm 2017 với định hướng bán lẻ tập trung vào các sản phẩm, dịch vụ cá nhân, ABBANK sẽ tiếp tục cải tiến các sản phẩm chủ lực hiện hữu, phát triển các sản phẩm mới phù hợp và đa dạng hóa sản phẩm cung cấp đến khách hàng. Trong đó đẩy mạnh phát triển các sản phẩm, dịch vụ tài chính nhằm tăng thu phí, phát triển dư nợ và huy động, tăng tính năng tiện ích các loại thẻ của ABBANK với các giải pháp cụ thể như sau:

- **Về sản phẩm dịch vụ**
 - Tiếp tục triển khai các dịch vụ mới như: ABBANKmobile, Online Banking phiên bản mới, thanh toán tự động tiền điện, tiền nước.
 - Hợp tác kết nối với các đối tác nhằm đẩy mạnh và đa dạng kênh thanh toán của ABBANK.
 - Triển khai các dịch vụ thu hộ cho các đối tác tiềm năng.
- **Về sản phẩm tín dụng**
 - Cải tiến các dòng sản phẩm chủ lực hiện hữu.
 - Phát triển thêm các sản phẩm mới.
- **Về sản phẩm huy động:**
 - Tăng trưởng huy động trên cơ sở bền vững, an toàn, đảm bảo tuân thủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước. Xây dựng chính sách chăm sóc, khai thác nhóm khách hàng hiện hữu để duy trì và phát triển thêm các sản phẩm dịch vụ mới cũng như phát triển thêm khách hàng mới.

Về sản phẩm thẻ: phát triển tính năng và các dòng thẻ mới nhằm đa dạng hóa các dòng thẻ thanh toán của ABBANK.

- **Phát triển quan hệ đối tác**

- Đẩy mạnh khai thác và hợp tác với các công ty/đại lý ô tô, dự án, công ty BĐS, điểm ưu đãi cho chủ thẻ, kênh môi giới giới thiệu khách hàng cho ABBANK và các đối tác bảo hiểm phi nhân thọ.
- Triển khai kinh doanh bảo hiểm FWD trên toàn hệ thống và hoàn thiện các cơ chế liên quan đến hợp tác bảo hiểm (hoa hồng, báo cáo, quy trình).
- Phát triển các chương trình hợp tác với chính sách ưu đãi, chương trình thi đua, tham gia các chương trình do đối tác tổ chức.
- Phát triển kinh doanh qua kênh đối tác bằng các chương trình thi đua nội bộ, tiếp cận và chăm sóc các đối tác, tổ chức các lớp đào tạo về sản phẩm/quy trình phát triển đối tác và các kỹ năng bán hàng cho đối tác, ghi nhận các ý kiến đóng góp từ họ.

- **Phát triển các kênh kinh doanh khác**

- Tiếp tục phát triển KHCN thông qua liên kết với các đơn vị EVN trên toàn hệ thống.
- Tiếp tục tiếp cận, gia tăng hợp tác với các đối tác cung cấp dịch vụ thiết yếu: Nước, truyền hình cáp, Internet.
- Khảo sát, kết nối với các đối tác phát triển số lượng KHCN theo lô, xây dựng chương trình, chính sách để thu hút các đơn vị, khách hàng lớn phát triển tài khoản cá nhân ABBANK: Trường ĐH – Cao đẳng, các công ty lớn, các cơ quan Nhà nước, ...
- Nghiên cứu, triển khai hình thức thanh toán thẻ qua MPOS, phục vụ kinh doanh POS và liên kết với bảo hiểm FWD.
- Thúc đẩy kinh doanh dịch vụ Ngân hàng điện tử: Online Banking, ABBANKmobile với sự tập trung ở các thành phố, thị trấn.

2. Khách hàng doanh nghiệp

2.1 Định hướng chiến lược và mục tiêu trọng tâm 2017

- Xây dựng, quản lý và cải tiến các sản phẩm dịch vụ dành cho phân khúc khách hàng doanh nghiệp (KHDN), các sản phẩm có hàm lượng công nghệ cao (E-Banking, Thu hộ thuế XNK, thuế điện tử, TTQT).
- Hoàn thành xây dựng mới hệ thống Online Banking với việc bổ sung nhiều tính năng mới dành cho KHDN và chính sách bảo mật cao.
- Phối hợp với EVN, thực hiện thu xếp vốn cho dự án của EVN.

- Giữ vững quy mô của EVN và các công ty liên quan đang giao dịch hiện tại với ABBANK.
- Phát triển và tăng số dư huy động ngoài nhóm khách hàng EVN.

2.2 Chỉ tiêu kinh doanh năm 2017

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Kế hoạch 2017	Thực hiện 2016	Kế hoạch 2016	So với TH2016		So với KH 2016	
				(+/-)	%	(+/-)	%
Cho vay	19.858	17.014	16.883	2.844	117%	2.975	118%
Huy động	30.039	24.000	26.805	6.039	125%	3.234	112%
Số lượng khách hàng	2.220	2.036	1.455	296	115%	765	153%

2.3 Các giải pháp đẩy mạnh kinh doanh trong năm 2017

- **Phát triển sản phẩm/dịch vụ**
 - Xây dựng, quản lý và cải tiến các sản phẩm dịch vụ dành cho phân khúc KHDN, khách hàng chiến lược (KHCL) hướng đến chuyên môn hóa, gia tăng hiệu quả và khả năng cạnh tranh trên thị trường.
 - Đẩy mạnh và khai thác tối đa các sản phẩm sử dụng nguồn vốn giá rẻ từ NHNN, từ các định chế tài chính, ưu tiên nguồn vốn này cho phân khúc khách hàng mục tiêu.
- **Hỗ trợ và phát triển kinh doanh**
 - Tăng cường tương tác với các đơn vị kinh doanh (ĐVKD).
 - Cải tiến và nâng cấp phần mềm KPIs theo lợi nhuận KHDN đánh giá kết quả chỉ tiêu của từng quan hệ khách hàng (QHKH). Cảnh báo sớm về tình hình, kết quả kinh doanh, năng suất bán hàng của QHKH cũng như ĐVKD.
- **Phát triển quan hệ đối tác**

Tiếp tục mở rộng mạng lưới ngân hàng đại lý để đáp ứng tối đa nhu cầu giao dịch của khách hàng, cũng như khai thác các tiềm năng bán chéo sản phẩm dịch vụ (SPDV) thông qua kênh này. Các mục tiêu chính trong năm 2017 bao gồm:

 - Quản lý hạn mức tài trợ được cấp bởi các định chế tài chính trong và ngoài nước. Tiếp tục phối hợp với các bên tìm giải pháp tối ưu hóa việc sử dụng hạn mức nhằm hài hòa lợi ích của ABBANK với mối quan hệ lâu dài với đối tác.
 - Tăng cường hợp tác, khai thác và ưu tiên sử dụng SPDV của các đối tác chiến lược khác đã có mối quan hệ lâu năm và có sự hỗ trợ quan trọng trong hoạt động thanh toán quốc tế.
 - Triển khai các chương trình cho vay theo RDFII, cho vay theo VNSAT với mục đích sử dụng 100% hạn mức tín dụng được cấp với lãi suất tốt.

- Phối hợp với các định chế tài chính triển khai dịch vụ thu chi hộ và bảo lãnh cho FI nhằm gia tăng thu phí dịch vụ cho Ngân hàng.

3. Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs)

3.1 Định hướng chiến lược và mục tiêu trọng tâm 2017

- Định hướng trọng tâm

- Hoàn thiện phát triển chiến lược mô hình kinh doanh thích hợp cho các tiêu phân khúc SME, bao gồm phân khúc KHDN siêu nhỏ (Micro SME) và KHDN nhỏ và vừa (medium & small SME).
- Củng cố kênh bán hàng tại Chi nhánh, khai thác kênh bán hàng mới bao gồm các Trung tâm SME chuyên biệt, Kênh phát triển đối tác và Kênh Online.
- Đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu, khảo sát thị trường, nhu cầu khách hàng, ĐVKD và đối thủ nhằm xây dựng các sản phẩm và giải pháp có tính cạnh tranh cao.
- Ban hành danh mục sản phẩm và lộ trình triển khai, ban hành các sản phẩm ra thị trường và có phương án điều chỉnh, tối ưu hóa sản phẩm định kỳ.

3.2 Chỉ tiêu kinh doanh năm 2017

Đvt: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Kế hoạch 2017	Thực hiện 2016	Kế hoạch 2016	So với TH 2016		So với KH 2016	
				(+/-)	%	(+/-)	%
Cho vay	12.249	8.104	8.970	4.145	151%	3.279	137%
Huy động	4.590	2.879	2.500	1.711	159%	2.090	184%
Số lượng khách hàng	24.640	19.871	24.000	4.769	124%	640	103%

3.3 Các giải pháp đẩy mạnh kinh doanh trong năm 2017

- Phát triển sản phẩm/dịch vụ

- Đối với sản phẩm cho vay: Phát triển các sản phẩm mới cho Khách hàng SME.
- Đối với sản phẩm Huy động: chuyển dịch định hướng huy động khối SME sang đối tượng Khách hàng nhỏ lẻ nhằm tạo ra nguồn huy động bền vững.
- Đối với sản phẩm Tài trợ thương mại (TTTM) và bảo lãnh: xây dựng và thúc đẩy dòng sản phẩm hoàn toàn mới song song với việc cải tiến các sản phẩm TTTM hiện hữu và tăng cường thể mạnh các sản phẩm bảo lãnh của ABBANK.
- Đối với sản phẩm Quản lý dòng tiền: thúc đẩy các sản phẩm Quản lý dòng tiền với hàm lượng công nghệ cao.

- **Hỗ trợ và phát triển kinh doanh**

Phát triển con người và nâng cao năng suất bán hàng; Hỗ trợ ĐVKD tại CN/PGD; Triển khai các chương trình bán hàng và chính sách bán hàng; Phát triển nhận diện, xây dựng chính sách khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ.

- **Tăng thu phí**

Trong năm 2017 tập trung vào chất lượng thu nhập thuần, đẩy mạnh thu phí và tăng trưởng CASA.

4. Hoạt động đầu tư liên ngân hàng

4.1 Các giải pháp đẩy mạnh kinh doanh năm 2017

- **Quản lý thanh khoản và hoạt động nguồn vốn**

Đảm bảo tỷ lệ tài sản thanh khoản ở mức hợp lý. Kiểm soát cân đối kỳ hạn, cân dòng tiền, đảm bảo tuân thủ các quy định của NHNN.

Kịp thời đề xuất về lãi suất mua bán vốn nội bộ, đảm bảo phù hợp với xu hướng thị trường và định hướng của ABBANK.

- **Hoạt động đầu tư**

Tìm kiếm các cơ hội tiềm năng để thực hiện đầu tư ròng thay thế và bổ sung 300 tỷ đồng trái phiếu doanh nghiệp. Ngoài ra, đa dạng hóa thêm sản phẩm nhằm tăng thu phí tư vấn cho ABBANK.

Tiếp tục giám sát và quản lý chặt chẽ hoạt động của các doanh nghiệp đang đầu tư trái phiếu, giảm thiểu rủi ro đầu tư.

- **Hoạt động kinh doanh tiền tệ**

- Đảm bảo thanh khoản cho toàn bộ hệ thống ABBANK.
- Tiếp tục kinh doanh khớp kỳ hạn, hạn chế kinh doanh GAP cho VND và USD kỳ hạn dưới 3 tháng - 6 tháng trong giới hạn cho phép.
- Tìm kiếm cơ hội cho vay nhằm tận dụng nguồn trade loan từ IFC, Wells Fargo, JP Chase khi điều kiện thị trường gặp thuận lợi.
- Tiếp tục đẩy mạnh các giao dịch Repo, cầm cố trái phiếu chính phủ, giao dịch cho vay qua hình thức swap ngoại tệ/VND với các tổ chức tín dụng nhằm đa dạng hình thức kinh doanh.

- **Hoạt động trái phiếu**

- **Trái phiếu tổ chức tín dụng (TCTD):** tiếp tục đầu tư (thay thế và mới)
- **Trái phiếu chính phủ (TPCP):** Theo dõi sát tình hình thị trường và đưa ra các quyết định mua bán kịp thời.

- **Hoạt động kinh doanh ngoại tệ**

- Tập trung hỗ trợ các đơn vị kinh doanh và thiết lập đội ngũ hỗ trợ giao dịch ngoại tệ với khách hàng.
- Tăng cường hoạt động giám sát, quản lý tập trung hoạt động mua bán ngoại tệ toàn hệ thống.
- Rà soát đánh giá lại các đối tác liên ngân hàng tiềm năng nhưng chưa có hạn mức giao dịch nhằm mở rộng hoạt động liên ngân hàng.

- **Hoạt động khác:**

Trong năm 2017 ABBANK sẽ hoàn thiện Quản lý giấy tờ có giá trên T24 phục vụ quản lý thông tin có giá được kịp thời, rõ ràng, hỗ trợ các thông tin nhanh chóng trong các quyết định kinh doanh.

5. Hoạt động phát triển mạng lưới và thương hiệu

5.1 Kế hoạch phát triển mạng lưới 2017

- **Các hoạt động phát triển mạng lưới dự định triển khai năm 2017**

- Thay đổi 26 địa điểm; Xây dựng cải tạo 3 nhà mua; Cải tạo nâng cấp 59 nhà thuê hiện hữu; Gia hạn thuê nhà 32 địa điểm; Định kỳ điều chỉnh hợp đồng thuê nhà; Hỗ trợ xây dựng, cải tạo booth ATM; Hỗ trợ thi công đầu tư cho Hội sở.

- **Các hoạt động khác**

- Hoàn thiện các quy trình, tiêu chí hoạt động mạng lưới;
- Xây dựng bộ quy chuẩn vật liệu và đơn giá cải tạo sửa chữa.

5.2 Kế hoạch hoạt động Marketing và phát triển thương hiệu năm 2017

- **Phát triển thương hiệu và truyền thông**

- Điều chỉnh bộ nhận diện Thương hiệu (CI) theo hướng chuẩn hoá chi tiết hệ thống các ấn phẩm, hệ thống nhận diện tại các điểm giao dịch. Mã hoá hệ thống logo, bảng hiệu, banner, standee, poster, table tent card tại CN/PGD.
- Tiếp tục đăng ký tham gia các giải thưởng uy tín trong nước và quốc tế.
- Phát huy và gia tăng các hoạt động cộng đồng mà ABBANK đã tham gia nhiều năm qua.
- Duy trì và phát triển website ABBANK, trang fanpage, Zalo ABBANK. Xây dựng và phát triển kênh truyền thông Youtube ABBANK với nội dung và cách thức thể hiện phong phú, đa dạng, độc đáo.

- **Quảng bá sản phẩm dịch vụ**

- Quảng bá sản phẩm, dịch vụ trên tất cả các kênh truyền thông hiện có, đặc biệt là các kênh online.

- Xây dựng Logo, slogan và kế hoạch hành động chi tiết cho Khối SME. Quảng bá, thúc đẩy mảng sản phẩm dịch vụ phục vụ khách hàng SMEs..
- **Hỗ trợ quảng bá truyền thông cho Chi nhánh/ĐVKD**
 - Duy trì và cải tiến hoạt động roadshow, tổ chức hội thảo đối tác chiến lược, triển lãm gian hàng, tài trợ các chương trình phát triển kinh doanh tại địa phương...
 - Dựa vào đặc thù kinh tế và văn hoá vùng miền của đơn vị kinh doanh để tư vấn kênh truyền thông mang lại hiệu quả cao.
 - Quản lý và đánh giá hiệu quả hệ thống bảng hiệu quảng cáo tại Đơn vị kinh doanh và các vị trí truyền thông chiến lược trên địa bàn các tỉnh thành trọng tâm.
- **Nghiên cứu thị trường**
 - Nghiên cứu, đánh giá độ hài lòng của khách hàng về sản phẩm dịch vụ và chất lượng dịch vụ của ABBANK.
- **Hoạt động nội bộ**
 - Tiếp tục phát động các cuộc thi nội bộ để gắn kết cán bộ công nhân viên ABBANK trên toàn quốc. Áp dụng triển khai chiến dịch 5S trên toàn hàng.

III. CHỈ TIÊU VẬN HÀNH – TỔ CHỨC

1. Quản lý tín dụng

- **Công tác Thẩm định cấp tín dụng**
 - Xây dựng Quy định/Quy trình lưu trữ hồ sơ tại Trung tâm Thẩm định (TTTĐ)
 - Xây dựng Quy định/Quy trình Luân chuyển chứng từ giữa ĐVKD - TTTĐ
- **Công tác quản lý tín dụng**
 - Hoạt động báo cáo thống kê:
 - Quản lý số liệu danh mục tín dụng của toàn hàng, báo cáo thống kê cho Ngân hàng Nhà nước và nội bộ.
 - Thực hiện và hỗ trợ các đơn vị báo cáo khắc phục sau các đợt Thanh tra, kiểm toán về tín dụng
 - Hoạt động mảng quy trình nghiệp vụ tín dụng
 - Rà soát, điều chỉnh các văn bản tín dụng liên quan theo chức năng nhiệm vụ phù hợp theo thực tế, theo các quy định pháp luật mới (quy trình cấp tín dụng, quản lý tài sản bảo đảm..)
 - Soạn thảo văn bản hướng dẫn lưu trữ, quản lý báo cáo theo phần mềm quản lý, luân chuyển báo cáo sau khi phát triển ứng dụng phần mềm báo cáo.
- **Công tác giám sát tín dụng (GSTD)**

- GSTD trực tiếp: thực hiện kiểm tra trực tiếp theo kế hoạch được phê duyệt
- GSTD từ xa: tiếp tục thực hiện rà soát các khoản nợ có dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ từ giai đoạn sớm, rà soát các sản phẩm có rủi ro cao theo risk matrix.
- Kiểm tra độc lập đối với các chỉ tiêu đảm bảo an toàn theo Thông tư 36/2014/TT-NHNN và Thông tư 06/2016/TT-NHNN

2. Công tác Xử lý nợ

- Xử lý nợ xấu và đảm bảo tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ thị trường 1 dưới 3%.
- Tăng cường rà soát, chỉnh sửa và thay thế các văn bản liên quan đến xử lý nợ không còn phù hợp

3. Quản lý rủi ro

3.1 Hoạt động quản lý rủi ro tín dụng

- Rà soát, ban hành các chính sách tín dụng từ sự thay đổi, điều chỉnh của chính sách Ngân hàng nhà nước, quy định pháp luật; rà soát, ban hành quy định về nhận và quản lý Tài sản đảm bảo.
- Soạn thảo Quy chế cho vay để thay thế quy định hiện hành ngay khi Quy chế cho vay mới theo Thông tư 39/2016/TT-NHNN thay thế Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN.
- Rà soát, chỉnh sửa, ban hành văn bản quy định, chính sách rủi ro tín dụng từ các khuyến nghị theo kết quả Báo cáo phân tích chênh lệch tổng thể của Deloitte.
- Thực hiện các báo cáo định kỳ trình HĐQT, Ban điều hành, Ban Kiểm soát, RMC, ERC, IFC, MayBank. Báo cáo nghiên cứu ngành triển vọng 2017.
- Ban hành khẩu vị rủi ro (KVRR) 2017, Định hướng tín dụng 2017 và kiểm soát danh mục cho vay theo Định hướng tín dụng, Ngưỡng rủi ro tín dụng (RRTD) 2017; kiểm soát các chỉ tiêu cam kết với IFC; kiểm soát chỉ tiêu Thông tư 36/2014/TT-NHNN
- Tiếp tục nâng cấp và cải tiến chương trình xếp hạng tín dụng (XHTD) theo hướng kiểm soát tốt kết quả xếp hạng, tăng cường các chốt kiểm soát, hỗ trợ ĐVKD trong việc chấm điểm, xếp hạng KH trên hệ thống.
- Hoàn thiện dự án Gap Analysis trong Quý 1/2017, báo cáo Hội đồng Quản trị, làm cơ sở đề xuất dự án triển khai áp dụng Basel II tại ABBANK và các dự án khác.
- Phối hợp công ty tư vấn bên ngoài thực hiện dự án xếp hạng tín dụng nội bộ phân khúc KHCN, KHDN; dự án RWA, dự án tài sản đảm bảo và Limit theo lộ trình các dự án đáp ứng yêu cầu tuân thủ Basel II.

3.2 Hoạt động quản lý rủi ro thị trường

- Tiếp tục thực hiện các báo cáo rủi ro thanh khoản, rủi ro thị trường và theo dõi biến động lãi suất, tỷ giá để đưa ra các cảnh báo rủi ro phù hợp.
- Thực hiện xây dựng/rà soát/điều chỉnh các văn bản quy trình liên quan đến rủi ro thị trường, rủi ro thanh khoản như: Quy trình QLRR Thanh khoản, Quy trình kiểm định khả năng chịu áp lực và các quy trình khác nhằm phù hợp với tình hình thực tế ABBANK và yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước.
- Rà soát lại các hạn mức quản lý rủi ro thị trường, quản lý rủi ro thanh khoản đang áp dụng và điều chỉnh phù hợp với thực tế ABBANK và yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước.
- Thực hiện các chuyên đề công nghệ thông tin về tự động hóa báo cáo: Báo cáo thanh khoản; Báo cáo Kiểm định khả năng chịu áp lực về thanh khoản và các báo cáo về hành vi khách hàng.
- Thực hiện các dự án về Basel II.

3.3 Hoạt động quản lý rủi ro hoạt động

Định hướng 2017

- Thúc đẩy mạnh mẽ vai trò của đội ngũ chuyên viên kiêm nhiệm quản lý rủi ro hoạt động (RO) trong việc triển khai các giải pháp quản lý rủi ro hoạt động hiệu quả trên toàn hệ thống.
- Triển khai giải pháp tích hợp hệ thống công nghệ thông tin vào công tác quản lý và báo cáo rủi ro thông qua việc hoàn thiện phần mềm quản lý trạng thái rủi ro hoạt động.
- Nâng cao văn hóa và nhận thức rủi ro trên toàn hàng.
- Triển khai xây dựng, hoàn thiện các chính sách về duy trì hoạt động kinh doanh (BCP).
- Triển khai hiệu quả dự án Basel II liên quan đến công tác quản lý rủi ro hoạt động nhằm giúp ABBANK chuẩn hóa phương pháp luận và các công cụ về quản lý rủi ro hoạt động tiệm cận với chuẩn mực quốc tế.
- **Các giải pháp thực hiện**
 - Công tác thu thập thông tin rủi ro
 - Xây dựng hệ thống quản lý trạng thái rủi ro hoạt động
 - Thúc đẩy văn hóa quản lý rủi ro trên toàn hàng
 - Triển khai hoàn thiện BCP
 - Triển khai dự án Basel II

4. Quản lý vận hành

4.1. Hỗ trợ tín dụng

- Nâng cao năng lực tự động của hệ thống luân chuyển chứng từ (LCCT) và Core Banking phục vụ hỗ trợ tín dụng (HTTD).
- Phân luồng thực hiện hồ sơ theo kế hoạch của các khối KHDN, KHCN, SMEs.
- Đảm bảo tốc độ xử lý giao dịch đạt tối thiểu 95% SLA, giảm SLA tối thiểu 5%.
- Tinh giản quy trình/mẫu biểu liên quan đến hỗ trợ tín dụng.
- Quản lý, cập nhật liên tục thư viện các văn bản hỗ trợ tín dụng để tất cả các nhân sự hỗ trợ tín dụng trên toàn hàng có thể tiếp cận và sử dụng.
- Nâng cao năng suất lao động và hiệu quả công việc, đảm bảo mức tăng tối thiểu đạt 10%.
- Phát triển 5 tiện ích nhằm hoàn thiện phân hệ limit, collateral, LD Loans và Guarantee trên T24 và trên hệ thống LCCT.

4.2. Thanh toán trong nước

- Triển khai dự án nâng cao năng lực tự động hệ thống chuyển tiền liên ngân hàng của ABBANK.
- Chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ thanh toán chuyển tiền liên ngân hàng;
- Chuẩn hóa việc khai báo thông tin khách hàng trên hệ thống Core Banking từ Đơn vị kinh doanh;
- Tăng cường phát triển ứng dụng công nghệ trong thanh toán là giải pháp chủ đạo, thông qua việc cắt giảm bước xử lý trung gian, tăng các bước thực hiện và phê duyệt giao dịch tự động.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ, xây dựng các tiêu chuẩn dịch vụ đồng bộ giữa các đơn vị liên quan.

4.3. Thanh toán quốc tế

- Thực hiện chiết khấu toàn bộ chứng từ hàng xuất để giảm thời gian xử lý giao dịch, tăng tính cạnh tranh của sản phẩm.
- Triển khai dịch vụ Thanh toán biên mậu thực hiện trực tiếp với Ngân hàng Trung Quốc
- Đảm bảo tốc độ xử lý giao dịch đạt tối thiểu 98% SLA; STP: 95%
- Phát triển hệ thống báo cáo TTQT lấy dữ liệu thô từ Core để phục vụ mục đích quản trị và kinh doanh, phát triển báo cáo hàng xuất theo từng khách hàng.
- Triển khai và ứng dụng hệ thống AML-FATCA vào toàn bộ giao dịch TTQT.
- Xây dựng cơ chế xử lý tác nghiệp kênh chuyển tiền kiều hối .

4.4. Hỗ trợ và Vận hành Thẻ

- Nâng cao an toàn, tăng cường bảo mật cho giao dịch thẻ với các dự án trọng điểm: Triển khai dự án 3D Secure hỗ trợ xác thực giao dịch trực tuyến của chủ thẻ Visa; Triển khai dự án Phát hành và thanh toán thẻ Chip nội địa theo tiêu chuẩn EMV theo chỉ đạo của NHNN; triển khai dự án báo động, camera theo dõi cho ATM; duy trì, đảm bảo hệ thống đạt chuẩn PCI – DSS.
- Phát triển sản phẩm, tính năng, tiện ích phục vụ khách hàng cá nhân/khách hàng doanh nghiệp.
- Tăng cường năng lực dự phòng hệ thống: hoàn thành nâng cấp hệ thống thẻ, nghiên cứu phương án xây dựng DR;
- Tăng năng lực kiểm soát rủi ro: xây dựng chính sách, công cụ quản lý rủi ro thẻ, phối hợp với Khối Quản lý rủi ro trong việc kiểm soát rủi ro liên quan đến hoạt động thẻ; chuẩn hóa, rà soát, xây dựng quy trình nghiệp vụ để kiểm soát các chốt rủi ro.
- Duy trì vận hành hệ thống thẻ hiện tại, giám sát các hệ thống kết nối với các tổ chức bên ngoài đảm bảo hoạt động ổn định. Giám sát các tỷ lệ giao dịch lỗi, thời gian dừng hệ thống, thời gian nâng cấp/cập nhật/chỉnh sửa theo SLA.

4.5. Dịch vụ Khách hàng

- Tái cấu trúc Trung tâm Dịch vụ khách hàng theo định hướng phát triển bán lẻ của Ngân hàng bằng việc bổ sung chức năng telesales và nhắc nợ thẻ tín dụng.
- Phát triển các kênh hỗ trợ và tư vấn khách hàng trực tuyến theo xu thế hiện nay như webchat, Zalo...
- Đảm bảo trực Dịch vụ khách hàng 24/7 trong tất cả các ngày, kể cả ngày thường, ngày nghỉ, ngày lễ/tết.

5. Tiến độ thực hiện 5 mục tiêu và các sáng kiến chiến lược

Stt	Chỉ tiêu	Kế hoạch 2017	Thực hiện 31/12/2016
1	Top 5 ROE trong số các ngân hàng TMCP tư doanh	5,20%	4,08%

Stt	Chỉ tiêu	Kế hoạch 2017	Thực hiện 31/12/2016
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	-Tỷ lệ thu nhập từ SME và Cá Nhân/ Tổng thu nhập: 45% -Tỷ lệ thu nhập thuần từ dịch vụ bao gồm bảo lãnh/ Thu nhập ròng: 12,97%	-Tỷ lệ thu nhập từ SME và Cá Nhân/ Tổng thu nhập: 38,30% -Tỷ lệ thu nhập thuần từ dịch vụ bao gồm bảo lãnh/ Thu nhập ròng: 10,96%
3	Top 10 thương hiệu mạnh ngân hàng Việt Nam	<i>Thực hiện đo lường trong năm 2017</i>	
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	96%	95,6%
5	Quản trị doanh nghiệp hiện đại theo chuẩn mực quốc tế	<i>Khung quản lý doanh nghiệp của IFC, XHTN của Moody's, BCTC IFRS, Basel II</i>	

6. Quản lý công nghệ thông tin

6.1 Cơ sở hạ tầng và hỗ trợ

- Đẩy mạnh công tác tối ưu hạ tầng hiện có, đảm bảo có đủ hạ tầng để cung cấp cho dự án CNTT trọng điểm hỗ trợ cho Kinh doanh (không phải đầu tư thêm phần cứng).
- Nâng cao an toàn bảo mật cho hệ thống CNTT, tạo niềm tin cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ, nâng cao giá trị thương hiệu Ngân hàng.
- Nâng cao tính sẵn sàng của hạ tầng CNTT thông qua tăng cường nguồn lực quản trị giám sát kết hợp với triển khai công cụ hỗ trợ công tác quản trị vận hành.

6.2 Phát triển và quản lý ứng dụng (Core Banking)

- Hoàn thiện các hệ thống quy trình, quy chế về phát triển và quản lý ứng dụng.
- Tiếp tục đầu tư nâng cấp hệ thống Core Banking và các ứng dụng CNTT gắn với định hướng phát triển dài hạn của Ngân hàng.

IV. CHỈ TIÊU VỀ HỌC TẬP & PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

1. Định hướng phát triển 2017

- Thu hút và gìn giữ nhân sự chủ chốt và tiềm năng;
- Nâng cao năng suất lao động;
- Xây dựng môi trường làm việc tích cực.

2. Các hoạt động/giải pháp dự kiến triển khai 2017

a. Tiền lương và chế độ đãi ngộ

- Các hoạt động tác nghiệp
 - Tiếp tục hoàn thiện cơ chế trả lương theo phân cấp QHKH và thực hiện chỉ tiêu kinh doanh thực tế.
 - Hoàn thành công tác khảo sát, đánh giá và thực hiện điều chỉnh thu nhập cho cán bộ nhân viên (CBNV) cạnh tranh với thị trường nói chung và hệ thống Ngân hàng Thương mại cổ phần (TMCP) nói riêng.
 - Triển khai chương trình ABBANK CARE 2017, đa dạng hóa chế độ đãi ngộ, đặc biệt quan tâm tới nhóm nhân sự tiềm năng và chủ chốt của ABBANK.
 - Thực hiện các báo cáo khảo sát tiền lương của thị trường và đề xuất cải tiến cơ chế đãi ngộ cho CBNV, tăng tỷ lệ cán bộ cam kết với ABBANK. Hoàn thiện phần mềm tính lương và soạn thảo ban hành các văn bản mới để hoàn thiện công tác quản lý tiền lương như Quy định về chấm công, cấp trả sổ Bảo hiểm, Cấp phát đồng phục.....

b. Quản lý nhân sự

- Thực hiện các chương trình/dự án nâng cao năng suất lao động:
 - Tiếp tục triển khai dự án KPIs cùng nhóm Dự án quản lý năng suất lao động bằng KPIs.
 - Thực hiện chương trình E-HR: Triển khai thực hiện luân chuyển hồ sơ nhân sự bằng phần mềm và hướng tới quản lý dữ liệu và tác nghiệp điện tử.
 - Xây dựng hồ sơ kế nhiệm cho các vị trí Giám đốc (GD) Khối còn lại và các GD chi nhánh điển hình.
 - Khảo sát sự hài lòng của CBNV khi làm việc tại ABBANK thông qua chương trình khảo sát nhân sự.
 - Triển khai thực hiện thí điểm chương trình Giám đốc lưu động.
- Thực hiện các chương trình gắn kết đội ngũ CBNV.

c. Đào tạo

- Xây dựng kế hoạch đào tạo và triển khai các khóa học theo kế hoạch: Dự kiến 500 khóa học.
- Tiếp tục triển khai các hoạt động phát triển Cộng đồng học tập tại ABBANK năm 2017 (gồm cả chương trình phát triển năng lực và các hoạt động dành riêng cho nhóm Talent pool, nhóm Giám đốc Chi nhánh kế cận).
- Thực hiện đào tạo và phát triển nhân sự thuộc Chương trình Talent pool 2017.
- Xây dựng và đưa vào hoạt động Trung tâm Đào tạo thực hành tại Tp.HCM.
- Chuẩn hóa tài liệu đào tạo với các module nghiệp vụ trong Chương trình đào tạo chức danh.
- Tiếp tục nâng cấp và hoàn thiện hệ thống đào tạo trực tuyến E-learning.

d. Tuyển dụng

- Khảo sát các ngân hàng về thị trường tuyển dụng để lập kế hoạch tuyển dụng trong năm 2017 phù hợp với định hướng tuyển dụng của ABBANK và thị trường chung của ngành ngân hàng tại Việt Nam.
- Xây dựng hình ảnh và thương hiệu tuyển dụng của ABBANK bằng việc hoàn thiện Website tuyển dụng và tăng cường hiệu quả công tác tuyển dụng qua kênh fanpage trên Facebook của ABBANK.

