



ABBANK

ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG ĐÃ THÔNG QUA VĂN BẢN NÀY
GENERAL SHAREHOLDERS MEETING APPROVED THIS DOCUMENT

Vào ngày / on the date: **29-04-2021**

ABBANK

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH
NĂM 2020**

BÁO CÁO TÓM TẮT

1. Tóm tắt tổng quan thị trường năm 2020

Năm 2020, kinh tế thế giới chịu ảnh hưởng nghiêm trọng bởi đại dịch Covid-19, nhiều nước rơi vào khủng hoảng kép về y tế và kinh tế, kinh tế thế giới rơi vào suy thoái sâu, suy giảm khoảng âm 4% (theo Ngân hàng Thế giới) và âm 4,4% (theo Quỹ Tiền tệ quốc tế).

Tuy nhiên, Việt Nam vẫn là một điểm sáng với việc thực hiện thành công mục tiêu kép: phòng, chống dịch bệnh hiệu quả và phục hồi kinh tế. Tăng trưởng kinh tế năm 2020 đạt 2,91%, tuy là mức thấp nhất trong 10 năm qua nhưng là một trong số ít các nước đạt tăng trưởng dương và thuộc nhóm có mức tăng trưởng cao nhất thế giới. Các cân đối lớn của nền kinh tế cơ bản ổn định trong bối cảnh kinh tế thế giới có nhiều biến động.

Trong bối cảnh đó, năm 2020, ngành ngân hàng tiếp tục hoạt động ổn định và đạt được nhiều thành tựu quan trọng:

- ✓ Thị trường được củng cố, thanh khoản dồi dào, lãi suất liên ngân hàng duy trì ở mức thấp; mặt bằng lãi suất tiền gửi phổ biến tại các ngân hàng giảm từ 0,9 - 1,5% (ngắn hạn) và khoảng 0,6 - 1,5% (trung dài hạn) so với đầu năm;
- ✓ Lãi suất cho vay cũng giảm nhanh, khoảng 0,5 - 2% so với đầu năm;
- ✓ Tỷ giá tiếp tục ổn định, giá trị VND được nâng cao;
- ✓ Dự trữ ngoại hối tiếp tục được bổ sung, giúp đảm bảo an ninh tài chính tiền tệ quốc gia và củng cố mức xếp hạng tín nhiệm của Việt Nam.

Theo NHNN, tổng vốn huy động toàn hệ thống đến 21/12/2020 tăng 12,87% (ước cả năm tăng 13,5%) trong điều kiện lãi suất giảm sâu. Tín dụng cũng hồi phục trở lại trong những tháng cuối năm, đến ngày 28/12/2020, dư nợ tín dụng tăng 11,08% so với cuối năm 2019. Các tổ chức tín dụng (TCTD) hoạt động ổn định, lành mạnh, nợ xấu tiềm ẩn tăng nhưng trong tầm kiểm soát, năng lực tài chính (nhất là vốn chủ sở hữu) được củng cố.

Trong tình hình đó, kết quả thực hiện kế hoạch năm 2020 của ABBANK như sau:

Bảng tóm tắt các chỉ tiêu kinh doanh chính

Dvt: Tỷ đồng

| Chỉ tiêu | Thực hiện | | KH | Vs TH2019 | | Vs KH2020 | |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|-------------|------------|-------------|
| | 2020 | 2019 | 2020 | +/- | % | +/- | % |
| Tổng tài sản | 116.267 | 102.487 | 120.000 | 13.781 | 113% | (3.733) | 97% |
| Tổng dư nợ | 69.469 | 63.028 | 69.646 | 6.441 | 110% | (176) | 100% |
| Cho vay khách hàng | 63.446 | 56.956 | 64.496 | 6.490 | 111% | (1.049) | 98% |
| TP TCKT | 6.023 | 6.072 | 5.150 | (49) | 99% | 873 | 117% |
| Tổng huy động TT1 | 80.591 | 78.261 | 86.692 | 2.330 | 103% | (6.101) | 93% |
| Tiền gửi khách hàng | 78.128 | 74.786 | 81.052 | 3.342 | 104% | (2.924) | 96% |
| Huy động TCTC quốc tế | 2.463 | 3.475 | 5.640 | (1.012) | 71% | (3.177) | 44% |
| Tổng thu nhập | 3.774,6 | 3.618,3 | 4.259,4 | 156,3 | 104% | (484,8) | 89% |
| Chi phí hoạt động | 1.892,9 | 1.895,3 | 2.064,2 | (2,4) | 100% | (171,3) | 92% |
| Lợi nhuận trước DPRRTD | 1.881,7 | 1.723,0 | 2.195,2 | 158,7 | 109% | (313,5) | 86% |
| Tổng chi phí DP RRTD | 513,4 | 494,0 | 836,8 | 19,4 | 104% | (323,4) | 61% |
| Lợi nhuận | 1.368,3 | 1.229,0 | 1.358,4 | 139,3 | 111% | 9,9 | 101% |

Bảng một số chỉ số tài chính trọng yếu

| Chỉ tiêu | TH 2020 | TH 2019 | KH 2020 | Đơn vị tính |
|---|------------|------------|------------|-------------------|
| Suất sinh lời trước thuế/ VCSH (ROaE) | 16,5% | 17,1% | 16,1% | %/năm |
| Suất sinh lời trước thuế/ Tổng TS (ROaA) | 1,43% | 1,37% | 1,3% | %/năm |
| LNTT/ Doanh thu thuần | 36,3% | 34,0% | 31,9% | % |
| Chi phí hoạt động/ Doanh thu thuần (CIR) | 50,1% | 52,4% | 48,5% | % |
| Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR) (*) | 9,0% | 9,5% | >8% | % |
| Tổng TS/ Vốn CSH (A/E) | 13,2 | 13,2 | 12,1 | Lần |
| Nợ phải trả/ Vốn CSH (D/E) | 12,2 | 12,2 | 11,1 | Lần |
| Vốn CSH/ Tổng TS (E/A) | 7,6% | 7,6% | 8,2% | % |
| Nợ phải trả/ Tổng tài sản (D/A) | 92,4% | 92,4% | 91,8% | % |
| Cho vay TT1/ Tổng TS (LAR-Hệ số RRTD) | 54,6% | 55,6% | 58,1% | % |
| Cho vay TT1/ Huy động TT1(LDR) | 81,2% | 76,2% | 79,6% | % |
| Lợi nhuận trước thuế/ Nhân viên toàn hàng | 366 | 310 | 346 | Triệu đồng/năm |

(*) Kết quả CAR tính theo Thông tư 41/2016/TT – NHNN

Số liệu CAR trong bảng được tính theo Thông tư 36/2014/TT-NHNN 31/12/2019 là 10.5%.

Các thành tựu quan trọng đã đạt được trong năm 2020

Trong năm 2020, ABBANK đã đạt được những thành tựu tích cực về lợi nhuận và tăng trưởng toàn hàng.

Báo cáo chi tiết toàn bộ hoạt động của ABBANK năm 2020 được cụ thể hóa trong các thông tin bên dưới. Các số liệu tổng hợp của Báo cáo được cập nhật đến hết ngày 31/12/2020.

Tổng Giám đốc trân trọng báo cáo và kính trình Đại hội đồng Cổ đông thông qua Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2020 của ABBANK.

**TM. Ngân hàng TMCP An Bình
Tổng Giám đốc**



Lê Hải



BÁO CÁO CHI TIẾT

I. KẾT QUẢ TÀI CHÍNH

1. Phân tích kết quả kinh doanh 2020

Đvt: tỷ VND

| Chỉ tiêu | | Thực hiện | | KH 2020 | Vs TH2019 | | Vs KH2020 | |
|---------------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
| | | 2020 | 2019 | | +/- | % | +/- | % |
| Tổng tài sản | | 116.267 | 102.487 | 120.000 | 13.781 | 113% | (3.733) | 97% |
| Dư nợ | Dư nợ tín dụng | 69.469 | 63.028 | 69.646 | 6.441 | 110% | (176) | 100% |
| | KHCN | 29.223 | 25.122 | 29.883 | 4.101 | 116% | (660) | 98% |
| | SMEs | 15.079 | 12.425 | 14.632 | 2.654 | 121% | 447 | 103% |
| | KHDN | 25.018 | 25.331 | 24.980 | (313) | 99% | 37 | 100% |
| | TP DATC | 150 | 150 | 150 | - | 100% | - | 100% |
| Huy động | Tổng huy động TT1 | 80.591 | 78.261 | 86.692 | 2.330 | 103% | (6.101) | 93% |
| | KHCN | 36.188 | 35.554 | 38.739 | 634 | 102% | (2.551) | 93% |
| | SMEs | 4.658 | 3.735 | 4.350 | 923 | 125% | 308 | 107% |
| | KHDN | 39.745 | 38.973 | 43.603 | 772 | 102% | (3.858) | 91% |
| | <i>Trong đó: IFC +DEG + Norfund</i> | <i>2.463</i> | <i>3.475</i> | <i>5.640</i> | <i>(1.012)</i> | <i>71%</i> | <i>(3.177)</i> | <i>44%</i> |
| Đầu tư | TP CP | 4.390 | 7.769 | 20.217 | (3.379) | 57% | (15.828) | 22% |
| | TP TCTD | 7.048 | 1.937 | 2.700 | 5.111 | 364% | 4.348 | 261% |
| | TP TCKT | 7.535 | 7.161 | 5.000 | 374 | 105% | 2.535 | 151% |
| | CK vốn | 2 | 2 | 2 | 0 | 120% | 0 | 120% |
| | Đầu tư dài hạn góp vốn mua CP | 443 | 529 | 529 | (86) | 84% | (86) | 84% |
| | Tổng | 19.419 | 17.397 | 28.448 | 2.022 | 112% | (9.030) | 68% |
| KQKD | Thu nhập thuần từ lãi | 2.344,5 | 2.437,3 | 2.789,0 | (92,8) | 96% | (444,4) | 84% |

| Chỉ tiêu | Thực hiện | | KH | Vs TH2019 | | Vs KH2020 | |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|-------------|----------------|-------------|
| | 2020 | 2019 | 2020 | +/- | % | +/- | % |
| Thu nhập thuần từ dịch vụ | 208,7 | 198,4 | 427,2 | 10,3 | 105% | (218,5) | 49% |
| Thu nhập khác | 1.221,4 | 982,5 | 138,5 | 238,9 | 124% | 1.082,9 | 882% |
| Tổng thu nhập | 3.774,6 | 3.618,3 | 4.259,4 | 156,3 | 104% | (484,8) | 89% |
| CPHD | 1.892,9 | 1.895,3 | 2.064,2 | (2,4) | 100% | (171,3) | 92% |
| Lợi nhuận HĐ trước dự phòng | 1.881,7 | 1.723,0 | 2.195,2 | 158,7 | 109% | (313,5) | 86% |
| Tổng chi phí dự phòng RRTD | 513,4 | 494,0 | 836,8 | 19,4 | 104% | (323,4) | 61% |
| LNTT | 1.368,3 | 1.229,0 | 1.358,4 | 139,3 | 111% | 9,9 | 101% |

Tổng tài sản đến 31/12/2020 tăng 13.781 tỷ đồng (tương đương tăng 13%) so với năm 2019.

Lợi nhuận trước thuế năm 2020 tăng 139,3 tỷ đồng (tương đương tăng 11%) so với năm 2019. Trong đó:

- Tổng thu nhập tăng 156,3 tỷ đồng (tương đương tăng 4%), bao gồm:
 - Thu nhập thuần từ lãi giảm 92,8 tỷ đồng (tương đương giảm 4%) so với năm 2019.
 - Thu nhập từ hoạt động dịch vụ tăng 10,3 tỷ đồng (tương đương tăng 5%).
 - Thu nhập khác tăng 238,9 tỷ đồng (tương đương tăng 24%) so với năm 2019.
- Tổng chi dự phòng rủi ro tín dụng (bao gồm dự phòng trái phiếu VAMC) là 513,4 tỷ đồng, tăng 19,4 tỷ đồng so với năm 2019.

Nhìn chung, kết quả hoạt động kinh doanh toàn hàng năm 2020 đạt hiệu quả tốt với lợi nhuận trước thuế năm 2020 đạt 1.368 tỷ đồng.

2. Phân tích chi phí hoạt động

Đvt: Tỷ đồng

| Chi phí hoạt động | Thực hiện | | KH | Vs TH2019 | | Vs KH 2020 | |
|--|----------------|----------------|----------------|--------------|-------------|----------------|------------|
| | 2020 | 2019 | 2020 | +/- | % | +/- | % |
| 1. Chi nộp thuế và các khoản phí, lệ phí | 1,8 | 1,8 | 2,3 | (0,1) | 95% | (0,5) | 77% |
| 2. Chi phí cho nhân viên | 919,1 | 870,4 | 1.038,0 | 48,7 | 106% | (118,9) | 89% |
| 3. Chi cho hoạt động quản lý và công vụ | 403,9 | 518,6 | 468,1 | (114,7) | 78% | (64,2) | 86% |
| 4. Chi về tài sản | 469,0 | 417,9 | 460,0 | 51,2 | 112% | 9,0 | 102% |
| 5. Chi phí dự phòng, bảo toàn & bảo hiểm tiền gửi của khách hàng | 99,1 | 86,6 | 95,8 | 12,5 | 114% | 3,3 | 103% |
| TỔNG | 1.892,9 | 1.895,3 | 2.064,2 | (2,4) | 100% | (171,3) | 92% |

Chi phí hoạt động toàn hàng tương đương so với 2019, tiết giảm được 171,3 tỷ so với kế hoạch, trong đó:

- Chi phí nhân viên: tiết giảm 118,9 tỷ đồng (tương đương giảm 11% so với kế hoạch) do kiểm soát số lượng nhân viên bình quân.
- Chi phí tài sản: tăng 9 tỷ đồng (tương đương tăng 2% so với kế hoạch)
- Chi hoạt động quản lý công vụ: tiết giảm 64,2 tỷ đồng (tương đương giảm 14% so với kế hoạch).

II. KẾT QUẢ KINH DOANH

1. Khách hàng cá nhân (KHCCN)

1.1 Kết quả hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh năm 2020

Đvt: Tỷ đồng

| Chỉ tiêu | Thực hiện | | Kế hoạch | Vs TH (%) | Vs KH (%) |
|----------------------------------|-----------|---------|-----------|-----------|-----------|
| | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 |
| Huy động | 36.188 | 35.554 | 38.739 | 102% | 93% |
| Dư nợ | 29.223 | 25.122 | 29.883 | 116% | 98% |
| Số lượng KH | 1.071.554 | 970.085 | 1.070.085 | 110% | 100% |
| Thẻ | 89.887 | 79.295 | 112.265 | 113% | 80% |
| Số lượng ATM | 218 | 217 | 233 | 100% | 94% |
| Số lượng POS (không bao gồm EVN) | 1.239 | 1.326 | 1.800 | 93% | 69% |

1.2 Các thành tựu chính năm 2020

- Sản phẩm thẻ:
 - o Hoàn thiện sản phẩm thẻ quốc tế mới ABBANK Visa Travel và ABBANK Visa Cashback
 - o Hoàn thiện sản phẩm thẻ điện tử quốc tế AB Ditizen trên nền tảng ứng dụng ngân hàng số
- Sản phẩm dịch vụ:
 - o Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ trên App AB Ditizen: QR Pay, mua vé máy bay/vé xem phim/vé tàu/xe, thanh toán hóa đơn, VnShop... Số lượng người dùng kích hoạt app tăng 250% so với 2019.

2. Khách hàng doanh nghiệp lớn (KHDN)

2.1 Kết quả hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh năm 2020

Đvt: Tỷ đồng

| Chỉ tiêu | Thực hiện | | Kế hoạch | Vs TH (%) | Vs KH (%) |
|--|-----------|--------|----------|-----------|-----------|
| | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 |
| Huy động | 39.745 | 38.973 | 43.603 | 102% | 91% |
| Dư nợ | 25.018 | 25.331 | 24.980 | 99% | 100% |
| Số lượng khách hàng | 3.296 | 3.132 | 3.190 | 105% | 103% |
| Doanh số thu dịch vụ (bao gồm bảo lãnh) | 100,56 | 113,92 | 159,00 | 88% | 63% |

Ghi chú

- Huy động đã bao gồm Giấy tờ có giá 5.600 tỷ; IFC +DEG + Norfund: 2.463 tỷ
- Dư nợ đã bao gồm Trái phiếu doanh nghiệp

2.2 Các thành tựu chính năm 2020

a. Hoạt động kinh doanh:

- Về dư nợ: trong bối cảnh dịch bệnh Covid -19 ảnh hưởng hoạt động của các doanh nghiệp và nền kinh tế, ABBANK đã chủ động kiểm soát danh mục tín dụng nhằm phát triển các khách hàng tốt, có hoạt động ổn định, ít chịu tác động của dịch bệnh. Dư nợ năm 2020 có giảm nhẹ so với 2019 và đạt 93% kế hoạch.
- Huy động: nhằm tiết giảm chi phí về vốn huy động nhưng vẫn quản trị nguồn vốn đảm bảo an toàn, hiệu quả, ABBANK đã chủ động giảm nguồn huy động, phát triển các sản phẩm về quản lý dòng tiền, các dịch vụ thanh toán nhằm gia tăng nguồn tiền gửi thanh toán, tỷ lệ tiền gửi thanh toán mảng KHDN đạt 27% so với tổng huy động mảng KHDN. Do vậy, số dư huy động năm 2020 tăng 4% so với năm 2019.
- Thu dịch vụ: Do ảnh hưởng dịch bệnh, ngành logistic toàn cầu bị ảnh hưởng nghiêm trọng năm 2020. Không nằm ngoài tác động này, các nguồn thu phí hoạt động tài trợ thương mại, thanh toán quốc tế của ABBANK cũng bị ảnh hưởng. Để khắc phục giảm nguồn thu này, ABBANK đẩy mạnh nguồn thu phí từ các sản phẩm dịch vụ nội địa

như: gia tăng nguồn thu phí từ bảo lãnh, thanh toán và các dịch vụ có hàm lượng cao như tư vấn, dịch vụ đại lý, quản lý dòng tiền,...

- Tiếp tục duy trì và phát triển mối quan hệ hợp tác với các đối tác chiến lược; Quy mô hợp tác vẫn tiếp tục duy trì phát triển và có sự tăng trưởng nhẹ về huy động vốn.
- Cung cấp dịch vụ chuyên sâu về quản lý dòng tiền cho các Tập đoàn, Tổng công ty và khai thác sâu nhóm khách hàng ít chịu tác động bởi dịch bệnh như: nhà thầu EVN, Bộ Công An, Bộ Quốc Phòng, khách hàng có sử dụng vốn ngân sách Nhà nước.

b. Phát triển sản phẩm dịch vụ:

Nhằm phục tốt khách hàng giao dịch trong bối cảnh “tình hình mới” cũng đáp ứng xu hướng về ngân hàng số, ABBANK đã xây dựng các sản phẩm dịch có hàm lượng công nghệ cao như: các sản phẩm về quản lý dòng tiền, dịch vụ onlinebanking, Thu nộp thuế điện tử- Hải quan điện tử 24/7. Xây dựng các sản phẩm công nghệ nhằm phục vụ khách hàng giao dịch từ xa.

Thực hiện xây dựng các sản phẩm đặc thù dành cho doanh nghiệp lớn như dịch vụ Online Banking với 3 lớp kiểm soát, kết nối hệ thống ERP của các Tập đoàn, Tổng công ty nhằm quản lý hiệu quả dòng tiền.

Theo xu hướng phát triển của thị trường trái phiếu, ABBANK xây dựng các sản phẩm về tư vấn, đầu tư, dịch vụ đại lý và phân phối trái phiếu doanh nghiệp.

Bên cạnh việc đầu tư phát triển các sản phẩm, dịch vụ hiện đại, ABBANK cải tiến các sản phẩm dành cho các khách hàng mục tiêu như: nhà thầu EVN, Bộ Công an- Bộ Quốc phòng, vốn ngân sách nhà nước, bất động sản khu công nghiệp,...

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

3.1 Kết quả hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh năm 2020

Dvt: Tỷ đồng

| Chỉ tiêu | Thực hiện | | Kế hoạch | Vs TH (%) | Vs KH (%) |
|---------------------|-----------|--------|----------|-----------|-----------|
| | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 |
| Huy động | 4.658 | 3.735 | 4.350 | 125% | 107% |
| Dư nợ | 15.079 | 12.425 | 14.632 | 121% | 103% |
| Số lượng khách hàng | 30.012 | 27.395 | 30.190 | 110% | 99% |

| Chỉ tiêu | Thực hiện | | Kế hoạch | Vs TH (%) | Vs KH (%) |
|--|-----------|------|----------|-----------|-----------|
| | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 |
| Doanh số Thu dịch vụ (Không bao gồm bảo lãnh) | 43,4 | 51,1 | 83,8 | 85% | 52% |
| Doanh số Thu phí Bảo lãnh | 61,2 | 45,8 | 78,2 | 134% | 78% |
| Doanh số TTQT (Tr.Usd) | 395 | 389 | 450 | 102% | 88% |

3.2 Các thành tựu chính năm 2020

- Sản phẩm dịch vụ:

- Tiếp tục định hướng và tập trung triển khai dòng sản phẩm tín dụng đặc lỗ dành cho khách hàng SMEs:
 - Ban hành 02 sản phẩm tín dụng đặc lỗ dành riêng cho nhóm khách hàng doanh nghiệp siêu nhỏ (SSE): Cấp tín dụng đối với doanh nghiệp siêu nhỏ đảm bảo 100% bằng Bất động sản, sản phẩm huy động – SSE Biz Loan và Cấp tín dụng linh hoạt dành cho doanh nghiệp siêu nhỏ - SSE Flex.
 - Rà soát, điều chỉnh sản phẩm Cấp tín dụng linh hoạt dành cho doanh nghiệp vừa và nhỏ - SME Flex
- Điều chỉnh quy định tài trợ gói thầu/Hợp đồng kinh tế dành cho khách hàng SME và rà soát, cập nhật Danh mục bên thứ ba được ABBANK chấp nhận quyền đòi nợ.
- Phối hợp với Khối KHDN điều chỉnh gói sản phẩm dành cho khách hàng là nhà thầu EVN, Bộ Công an, Bộ Quốc phòng.
- Điều chỉnh và gia hạn dịch vụ chuyển tiền trọn gói đến hết năm 2020.

- Chương trình phát triển kinh doanh:

- Chương trình ưu đãi lãi suất dành cho khách hàng: có 02 chương trình:
 - Tiếp vốn nhanh, tăng trưởng kinh doanh: áp dụng cho khoản vay ngắn hạn
 - SME – Tiếp vốn đầu tư: áp dụng cho khoản vay trung dài hạn
- Chương trình thi đua nội bộ: có 04 chương trình:

- Chương trình thi đua thưởng tăng trưởng dư nợ: “Giải ngân nhiều – Nhận thưởng to”, “Về đích nhanh, tranh thưởng lớn”
 - Chương trình thưởng thu phí bảo lãnh: “5 triệu thu phí, ví tặng 5 phần”
 - Chương trình thúc đẩy tăng trưởng khách hàng SME mới “ Khách mới vào nhà – Nhận quà tới tấp”
- **Hoạt động/giải pháp hỗ trợ kinh doanh:**
- Rà soát chính sách bảo lãnh: phối hợp với Khối Quản lý rủi ro (QLRR);
 - Điều chỉnh danh mục hồ sơ cấp tín dụng theo từng phân khúc khách hàng: phối hợp với Khối Thẩm định và Phê duyệt tín dụng (TĐ& PDTD);
 - Phân định trách nhiệm kiểm soát hệ điều kiện tín dụng.

4. Hoạt động đầu tư và liên ngân hàng (Khối Nguồn vốn và Kinh doanh tiền tệ)

- Đảm bảo thanh khoản trên toàn hệ thống: Đẩy mạnh hoạt động kinh doanh chênh lệch lãi suất, khớp kỳ hạn và lịch kỳ hạn đối với VND.
- Tích cực chủ động tìm kiếm các đối tác, mở rộng quan hệ trên thị trường liên ngân hàng, đặc biệt là các đối tác ngân hàng nước ngoài. Hoạt động kinh doanh trái phiếu & phát hành.
- Năm 2020, ABBANK đã phát hành thành công 5.200 tỷ chứng chỉ tiền gửi với kỳ hạn 06 tháng lãi suất từ 2,8% - 3,0%/năm cho các nhà đầu tư trên thị trường.

5. Công tác Xử lý nợ

Kết quả thu hồi – xử lý nợ xấu đến 31/12/2020

Đvt: Tỷ đồng

| Đơn vị thực hiện | Thu gốc | Thu lãi | Thu tài sản quy đổi | Tổng cộng | Tỷ trọng thu nợ |
|------------------|-----------------|---------------|---------------------|-----------------|-----------------|
| Ban XLN | 462,85 | 138,45 | 136,61 | 737,91 | 51% |
| ĐVKD | 603,67 | 97,87 | | 701,55 | 49% |
| Tổng cộng | 1.066,52 | 236,33 | 136,61 | 1.439,45 | 100% |

- Năm 2020 toàn hàng đã xử lý, thu hồi được 1.439,45 tỷ đồng nợ xấu và nợ có vấn đề, đạt 176% kế hoạch cả năm (816 tỷ đồng).
- Tỷ lệ nợ xấu được khống chế ở mức 1,5%, giảm 0,34% so với năm 2019.

III. KẾT QUẢ VỀ VẬN HÀNH – TỔ CHỨC

1. Quản lý rủi ro

a. Quản lý rủi ro tín dụng & công tác giám sát tín dụng

Hoàn thiện hệ thống quy trình chính sách nhằm đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật: Khẩu vị rủi ro, Định hướng phát triển tín dụng, Hạn mức rủi ro tín dụng năm 2020.

Các dự án được thực hiện trong năm: Tổ chức lại mô hình phê duyệt tín dụng tập trung; cải tiến mô hình chấm điểm, hệ thống xếp hạng khách hàng theo chuẩn Basel; xây dựng mô hình chấm điểm mới cho phân khúc khách hàng SMEs và chuẩn bị dự án xây dựng mô hình chấm điểm cho phân khúc KHCN.

Kiểm soát, theo dõi các chỉ tiêu an toàn hoạt động và đưa ra các cảnh báo kịp thời việc tuân thủ hạn mức rủi ro; cung cấp đầy đủ thông tin, báo cáo rủi ro tín dụng cho Ngân hàng Nhà nước (NHNN), cổ đông chiến lược Maybank, IFC, Hội đồng Quản trị, Ủy ban Quản lý rủi ro, Ban Điều hành.

Thực hiện phân loại nợ, tính dự phòng rủi ro tín dụng, theo dõi tình hình cơ cấu nợ theo Thông tư 01/2020/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước nhằm hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng bởi dịch Covid-19.

Hoạt động giám sát sau khi cấp tín dụng được thực hiện thường xuyên và liên tục, giúp ABBANK phát hiện sớm các dấu hiệu vi phạm quy định trong hoạt động cấp tín dụng. Trên cơ sở đó, thực hiện các giải pháp kịp thời nhằm chấn chỉnh hoạt động tác nghiệp, cũng như giảm thiểu rủi ro cho ABBANK. Thực tế, theo thời gian, tỷ lệ vi phạm ở giai đoạn kiểm soát sau khi cấp tín dụng tiếp tục giảm, tính tuân thủ của các Đơn vị kinh doanh (ĐVKD) cũng ngày càng tốt hơn. Bên cạnh đó, để tăng cường hiệu quả của hoạt

động giám sát tín dụng, ABBANK cũng đã xây dựng các công cụ giám sát tín dụng từ xa, đảm bảo kiểm soát chủ động các khách hàng trên toàn hệ thống.

b. Quản lý rủi ro thị trường

Áp dụng thành công hệ thống tính toán RWA từ ngày 01/01/2019 theo đúng tiến độ theo yêu cầu của Thông tư 41/2016/TT-NHNN. Qua đó, kết quả tính toán hệ số an toàn vốn của ABBANK luôn trên mức yêu cầu của NHNN.

Hoàn thiện hệ thống quản lý rủi ro thị trường theo quy định của Thông tư 13/2018/TT-NHNN và Thông tư 41/2016/TT-NHNN thông qua công tác phân tách sổ kinh doanh và sổ ngân hàng. Ngoài ra, Ngân hàng cũng đã thực hiện phân tách các sổ con của sổ ngân hàng nhằm phục vụ tốt hơn cho công tác điều hành.

Hoàn thiện các quy trình liên quan đến hoạt động quản lý rủi ro thị trường, các chính sách, quy định, hạn mức liên quan đến các giao dịch, nghiệp vụ thị trường. Công tác đánh giá lại trạng thái rủi ro thị trường được ABBANK thực hiện trong ngày và cuối ngày.

Công tác đo lường giá trị chịu rủi ro thị trường trên sổ kinh doanh và hiệu quả của danh mục sổ kinh doanh được giám sát hàng ngày và được kiểm soát bằng cách sử dụng các chốt chặn và được hỗ trợ bởi hệ thống công nghệ thông tin (CNTT). ABBANK không ngừng phát triển và hoàn chỉnh bộ công cụ để đo lường và thiết lập hạn mức rủi ro thị trường dựa trên kết quả kinh doanh từng thời kỳ, hạn mức trạng thái mở rộng và kiểm tra sức chịu đựng (Stress Test). Ngân hàng kiểm soát mức lỗ ước tính tối đa của trạng thái nguyên tệ mở cuối ngày (Giá trị tổn thất dự kiến - Value at risk) đối với các loại ngoại tệ chủ chốt và toàn bộ danh mục ngoại tệ nắm giữ.

c. Quản lý rủi ro hoạt động

Ban hành chính sách Quản lý rủi ro Hoạt động, rà soát và xây dựng khẩu vị và hạn mức rủi ro hoạt động đáp ứng quy định của NHNN, triển khai công cụ tự nhận diện và quản lý rủi ro (RCSA) theo phương thức mới.

Về công tác Duy trì hoạt động kinh doanh (BCP): Xây dựng các kịch bản ứng phó khi sự cố xảy ra, điển hình như Hướng dẫn ứng phó khi xảy ra khủng bố, đe dọa an ninh, an toàn hoạt động tại ABBANK, đồng thời xây dựng kế hoạch thực hiện diễn tập thực tế tại ABBANK lộ trình 2021-2022. Công tác ứng phó ứng phó khi xảy ra sự cố từ dịch bệnh cũng là một trong những thành công đáng kể trong suốt năm qua nhằm đảm bảo an toàn môi trường làm việc trước đại dịch Covid-19. Việc xây dựng và diễn tập phương án xử lý dự phòng rủi ro trong các trường hợp phát sinh sự cố CNTT (DRP) được liên kết chặt chẽ với Quy trình BCP thông qua việc diễn tập nhằm đảm bảo tính liên tục của hệ thống dữ liệu và an toàn thông tin tại ABBANK.

Tăng cường tuyên thông cảnh báo đến Khách hàng về rủi ro trong giao dịch trực tuyến, cảnh báo các trường hợp giả mạo nhân viên ngân hàng nhằm chiếm đoạt tài sản của khách hàng.

Công tác rà soát kiểm tra an toàn an ninh hệ thống được tăng cường, hệ thống cơ sở kỹ thuật được nâng cấp thường xuyên, các ứng dụng ngân hàng số cũng không ngừng cải tiến cả về giao diện lẫn chất lượng.

Công tác quản lý rủi ro đối với hoạt động mua bảo hiểm cũng được chú trọng, như: ABBANK đã triển khai rà soát đồng bộ lại các hạng mục bảo hiểm đã ký kết làm tiền đề cho việc điều chỉnh phạm vi mua bảo hiểm trong năm 2021.

d. Công tác triển khai Dự án chiến lược:

ABBANK khởi động dự án Đánh giá mức đủ vốn nội bộ (“Dự án ICAAP”) từ cuối Quý 1/2020 nhằm mục tiêu tuân thủ các quy định liên quan của NHNN và mang lại những lợi ích thiết thực cho hoạt động kinh doanh của ABBANK.

Sau gần 1 năm triển khai, Dự án đã mang lại những kết quả như:

- Xây dựng hệ thống văn bản liên quan đến công tác quản lý vốn.
- Xây dựng công cụ tính toán vốn và kiểm tra sức chịu đựng về vốn làm cơ sở cho việc hoàn thiện Khẩu vị và hạn mức rủi ro, xác định cơ chế định giá theo rủi ro, tính tỷ suất sinh lời sau điều chỉnh rủi ro (RAROC), điều tiết và tối ưu hóa RWA theo từng khối kinh doanh.

- Hỗ trợ triển khai quy trình nhận diện và đánh giá rủi ro trọng yếu.

2. Thẩm định và Phê duyệt

- Dự án phần mềm LOS: Đã triển khai thực hiện trong năm 2020 đối với mảng KHCN và triển khai tiếp tục giai đoạn 1.5 về việc cải tiến và phát triển các tính năng còn thiếu đối với giai đoạn 1 của KHCN
- Hoàn tất điều chỉnh cơ cấu, chức năng nhiệm vụ của Khối TĐ&PDTD theo mô hình thẩm định và phê duyệt tín dụng tập trung.
- Hoàn tất giai đoạn 1 & 2: tập trung thẩm định và phê duyệt tại Khu vực Hà Nội và TP. HCM và các ĐVKD cấp 3,4 tại các Tỉnh. Tiếp tục triển khai các ĐVKD cấp 1, cấp 2 tại các Khu vực còn lại và dự kiến hoàn tất trong quý 2/2021.

3. Vận hành và Dịch vụ khách hàng

- Hoàn thành 55 tiện ích nhằm hoàn thiện hệ thống T24 và các hệ thống Luân chuyển chứng từ
- Tăng cường chuyên môn hóa công tác Vận hành tín dụng: phân công lại công tác hạch toán trên Corebanking cho nhân sự pháp lý chứng từ nhằm tăng chất lượng thực hiện giao dịch cung cấp cho khách hàng do giảm thời gian thực hiện hồ sơ nhưng vẫn đảm bảo quản lý rủi ro do nhân sự pháp lý chứng từ tham gia kiểm soát, quản lý hồ sơ và thực hiện hạch toán.
- Phối hợp với Khối Công nghệ ngân hàng (CNNH) và đối tác Base triển khai hệ thống ContactCenter mới.
 - Hạn chế các lỗi về mất file ghi âm và các tính năng kết nối dữ liệu với các hệ thống nội bộ (CoreBanking/Thẻ/ eKYC) để nhận diện/xác minh và hỗ trợ khách hàng.
 - Đo lường được SLAs tham gia luồng xử lý thông tin phản hồi khách hàng.
- Triển khai mô hình quỹ tập trung (HUB) và triển khai phần mềm quản lý quỹ (Flexcash).
 - Tập trung hóa nhân sự, tiết giảm chi phí vận hành
 - Quản lý các quy trình hoàn/tiếp quỹ đầu ngày, cuối ngày, trong ngày

- Quản lý hạn mức tồn quỹ theo thời gian thực
- Đào tạo đội ngũ thanh toán quốc tế (TTQT) chuyên sâu gồm 20 QHKH tại ĐVKD nhằm tạo nguồn nhân lực cho đội Dealteam – đội thúc đẩy bán TTQT, kinh doanh ngoại hối.
- ABBANK là một trong 10 ngân hàng đầu tiên được chọn tham gia dự án ACH (Automated Clearing House – Hệ thống thanh toán bù trừ điện tử) với những điểm nổi bật:
 - Thanh toán 24/7,
 - Tự động hiển thị tên người nhận khi nhập số tài khoản, thay vì trước đây qua hệ thống Citad thì người chuyển tự nhập số tài khoản và tên người hưởng, nếu kết quả sai lệch thì sẽ phải thực hiện tra soát,
 - Dự kiến hệ thống đưa vào chính thức vào tháng 04/2021.
- Tham gia tư vấn/ ban hành/ đào tạo các sản phẩm của Trung tâm Kiềm hời – Khối KHCN nhằm đảm bảo công tác phòng chống rửa tiền được tuân thủ chặt chẽ.
- Tiến hành đàm phán với đối tác Refinitive để triển khai phần mềm World-Check tại Ngân hàng TMCP An Bình. Đây là phần mềm nhận diện/ cung cấp dữ liệu thông tin của khách hàng/ doanh nghiệp có độ rủi ro cao trong và ngoài nước.

4. Công nghệ ngân hàng

Chuyển đổi năng lực số của Ngân hàng với các dự án trọng yếu như nâng cấp thành công hệ thống Core Banking – T24 lên phiên bản R19, nâng cao trải nghiệm khách hàng trên ứng dụng Mobile AB Ditzizen và nâng cấp website ABBANK. Chạy chính thức hệ thống báo cáo quản trị (BI/MIS) với kho dữ liệu tập trung của ngân hàng, cùng với báo cáo phân tích chi phí hoạt động theo từng khối kinh doanh, ĐVKD và sản phẩm. Triển khai các hệ thống phục vụ công tác quản lý tập trung của ngân hàng như Kho quỹ tập trung, Hệ thống quản trị đầu tư mua sắm và quản lý tài sản, hoàn thiện quy trình cấp tín dụng cho KHCN trên hệ thống LOS 1.5. Hoàn thành tái cấp chứng chỉ an ninh bảo mật PCI DSS, ISO 27001:2013, vận hành trung tâm giám sát

an ninh mạng (SOC), nâng cấp hệ thống Microsoft lên cloud hóa, triển khai nâng cấp hạ tầng CNTT và hệ thống mạng lõi tại Trung tâm dữ liệu chính.

Tiếp tục triển khai giải pháp thanh toán “Chuyên mạch tài chính và bù trừ điện tử (ACH)”, “Engine cho thẻ điểm SME”, “Hệ thống kết nối thông tin tín dụng với CIC”.

5. Hoạt động phát triển mạng lưới và thương hiệu

- Đến ngày 31/12/2020, mạng lưới ABBANK có tổng cộng 165 điểm giao dịch, trong đó: 35 chi nhánh và 130 phòng giao dịch.
- Năm 2020 đã thực hiện hoàn thành việc đầu tư cải tạo mở rộng văn phòng Hội sở tại Hà Nội, nâng cao nhận diện của ABBANK.
- Hoạt động phát triển thương hiệu tiếp tục được định vị theo hướng Ngân hàng bán lẻ thân thiện, có trách nhiệm với cộng đồng. Năm 2020, theo báo cáo nghiên cứu độc lập của Mibrand, ABBANK có xếp hạng sức khỏe thương hiệu ở vị trí 16, tăng 5 bậc so với 2019. Chỉ số liên tưởng thương hiệu ABBANK cũng nằm ở Top 4 do quá trình tái định vị thương hiệu và thay đổi nhận diện thương hiệu của ABBANK.
- ABBANK đã củng cố uy tín thương hiệu với các hoạt động: Tài trợ gần 6 tỷ đồng chống dịch Covid_19; Tết An Bình 2020 tài trợ đèn chiếu sáng cho các thôn nghèo tại các huyện Biên giới Bình Phước; Duy trì quảng bá hình ảnh thương hiệu, sản phẩm dịch vụ tại sân bay Nội Bài – Tân Sơn Nhất;...
- Hoàn thành các dự án lớn: Xây dựng website ABBANK theo hướng hỗ trợ bán hàng, Hoàn thiện không gian giao dịch mới tạo trải nghiệm tích cực cho khách hàng khi tới giao dịch tại ABBANK.

6. Quản trị nguồn nhân lực

- Đã ban hành và điều chỉnh mới Nội quy lao động ABBANK, áp dụng toàn Ngân hàng
- Ban hành Bộ Chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp nhằm đảm bảo các nguyên tắc và chuẩn mực trong tác nghiệp của CBNV tại ABBANK.
- Ban hành và xây dựng lại các quy chế khung liên quan đến chính sách của Người lao động như: Thỏa ước lao động tập thể, Quy chế Dân chủ cơ sở tại nơi làm việc, Quy chế đối thoại tại nơi làm việc và Quy chế tổ chức Hội nghị NLD của ABBANK;

- Tiến hành triển khai phương án chi trả lương theo năng suất lao động nhằm tăng năng suất và gia tăng thu nhập cho CBNV.
- Triển khai các chương trình đào tạo dành cho lãnh đạo, quản lý, ABBANK Talents và nhóm kế cận.

7. Dự án chiến lược đã triển khai

| STT | Tên dự án | Mục tiêu | Thời gian triển khai |
|-----------|--|---|---|
| I | Dự án đã hoàn thành | | |
| 1 | DATA WAREHOUSE (BI-MIS-MPA): Kho dữ liệu phục vụ phân tích kinh doanh; Phân tích lợi nhuận đa chiều. | Xây dựng Kho dữ liệu tài chính và nền tảng công nghệ nhằm đáp ứng các nhu cầu về báo cáo phân tích, báo cáo quản trị, hỗ trợ ra quyết định tại ABBANK. | - BI/MIS: Từ T06/2019 – T12/2020. - MPA: vận hành T01/2020 |
| 2 | C180: Change 180 | Nâng cao Chất lượng Dịch vụ tại Quầy của 165 ĐVKD. | 2019 – T08/ 2020 |
| II | Dự án đang triển khai | | |
| 1 | Dự án Quy trình đánh giá mức đủ vốn nội bộ (ICAAP) | <ul style="list-style-type: none"> - Tuân thủ Thông tư 13/2018/TT-NHNN về đánh giá mức đủ vốn nội bộ; - Nâng cao năng lực quản lý rủi ro đối với các rủi ro trọng yếu; - Đảm bảo sự phù hợp giữa Vốn tự có với khẩu vị rủi ro, kế hoạch kinh doanh trung hạn; - Làm rõ hiệu quả trên cơ sở đo lường rủi ro - lợi nhuận. | T3/2020 – 02/2021 |
| 2 | LOS: Giải pháp quản lý khoản vay đối với khách hàng cá nhân | Là hệ thống quản trị tín dụng khép kín: Số hóa hoạt động nghiệp vụ tín dụng, lưu trữ hồ sơ tín dụng. | T11/2018- T03/2021 |
| 3 | CI: Nhận diện thương hiệu ABBANK | Tinh chỉnh nhận diện thương hiệu đồng bộ, thống nhất, hiệu quả và phù hợp định hướng của ngân hàng tại 165 ĐVKD. | 2019 – 2021 (lộ trình 3 năm) |