



AB BANK

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

Vào ngày / on the date: 20-04-2022

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2021

A. BÁO CÁO TÓM TẮT

I. Tóm tắt tổng quan thị trường năm 2021

1. Bảng tóm tắt các chỉ tiêu kinh doanh chính

Đvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Thực hiện		KH	Vs TH 2020		Vs KH 2021	
	2021	2020	2021	+/-	%	+/-	%
Tổng tài sản	120.862	116.267	120.217	4.595	104%	645	101%
Tổng dư nợ	78.640	69.469	81.655	9.171	113%	(3.015)	96%
<i>Cho vay khách hàng</i>	<i>69.137</i>	<i>63.446</i>	<i>76.505</i>	<i>5.691</i>	<i>109%</i>	<i>(7.368)</i>	<i>90%</i>
<i>TP TCKT</i>	<i>9.503</i>	<i>6.023</i>	<i>5.150</i>	<i>3.480</i>	<i>158%</i>	<i>4.353</i>	<i>185%</i>
Tổng huy động TT1	80.547	80.591	87.112	(44)	100%	(6.565)	92%
<i>Tiền gửi khách hàng</i>	<i>79.255</i>	<i>78.128</i>	<i>85.794</i>	<i>1.127</i>	<i>101%</i>	<i>(6.539)</i>	<i>92%</i>
<i>Huy động TCTC quốc tế</i>	<i>1.292</i>	<i>2.463</i>	<i>1.318</i>	<i>(1.172)</i>	<i>52%</i>	<i>(27)</i>	<i>98%</i>
Tổng thu nhập	4.595	3.775	4.838	820	122%	(243)	95%
Chi phí hoạt động	1.869	1.893	2.205	(24)	101%	(336)	115%
Lợi nhuận trước DPRRTD	2.726	1.882	2.633	844	145%	93	104%
Tổng chi phí DP RRTD	747	513	660	234	54%	87	87%
Lợi nhuận trước thuế	1.979	1.368	1.973	611	145%	6	100%

2. Bảng một số chỉ số tài chính trọng yếu

Chỉ tiêu	TH 2021	TH 2020	KH 2021	Đơn vị tính
Suất sinh lời trước thuế/ VCSH (ROaE)	19,3%	16,5%	21,1%	%/năm
Suất sinh lời trước thuế/ Tổng TS (ROaA)	1,67%	1,25%	1,6%	%/năm
LNTT/ Doanh thu thuần	43,1%	36,3%	40,8%	%
Chi phí hoạt động/ Doanh thu thuần (CIR)	40,7%	50,1%	45,6%	%
Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR) (*)	12,8%	9,0%	>8%	%
Tổng TS/ Vốn CSH (A/E)	10,4	13,2	12,1	Lần
Nợ phải trả/ Vốn CSH (D/E)	9,4	12,2	11,1	Lần
Vốn CSH/ Tổng TS (E/A)	9,6%	7,6%	8,2%	%
Nợ phải trả/ Tổng tài sản (D/A)	90,4%	92,4%	91,8%	%
Cho vay TT1/ Tổng TS (LAR-Hệ số RRTD)	57,2%	54,6%	67,9%	%
Cho vay TT1/ Huy động TT1(LDR)	87,2%	81,2%	95,2%	%
Lợi nhuận trước thuế/ Nhân viên toàn hàng	511	366	445	Triệu đồng/năm

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

Các thành tựu quan trọng đã đạt được trong năm 2021

Trong năm 2021, 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 2021 được cụ thể hóa trong các thông tin bên dưới. Các số liệu tổng hợp của Báo cáo được cập nhật đến hết ngày 31/12/2021.

Tổng Giám đốc trân trọng báo cáo và kính trình Đại hội đồng Cổ đông thông qua Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2021 của ABBANK.

TM. NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Mạnh Quân

B. BÁO CÁO CHI TIẾT

I. KẾT QUẢ TÀI CHÍNH

1. Phân tích kết quả kinh doanh 2021

Đvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu		Thực hiện		KH	Vs TH 2020		Vs KH 2021	
		2021	2020	2021	+/-	%	+/-	%
Tổng tài sản		120.862	116.267	120.217	4.595	104%	645	101%
Dư nợ	Dư nợ tín dụng	78.640	69.469	81.655	9.171	113%	(3.015)	96%
	KHCN	33.174	29.223	35.051	3.951	114%	(1.877)	95%
	SMEs	16.609	15.079	18.618	1.530	110%	(2.009)	89%
	KHDN	28.708	25.018	27.835	3.690	115%	873	103%
	TP DATC	150	150	150	0	100%	0	100%
Huy động	Tổng huy động TT1	80.547	80.591	87.112	(44)	100%	(6.565)	92%
	KHCN	32.091	36.188	41.714	(4.097)	89%	(9.623)	77%
	SMEs	5.432	4.658	4.483	773	117%	949	121%
	KHDN	43.024	39.745	40.915	3.279	108%	2.109	105%
	<i>Trong đó: IFC +DEG+Norfund</i>	<i>1.292</i>	<i>2.463</i>	<i>1.318</i>	<i>(1.172)</i>	<i>52%</i>	<i>(27)</i>	<i>98%</i>
Đầu tư	TP CP	6.933	4.390	2.429	2.544	158%	4.504	285%
	TP TCTD	4.942	7.048	400	(2.106)	70%	4.542	1.236%
	TP TCKT	10.631	7.535		3.096	141%		
	CK vốn	2	2			100%		
	Đầu tư dài hạn góp vốn mua CP	377	443	443	(66)	85%	(66)	85%
	Tổng	22.886	19.419	3.272	3.468	118%	19.614	699%

Chỉ tiêu		Thực hiện		KH	Vs TH 2020		Vs KH 2021	
		2021	2020	2021	+/-	%	+/-	%
KQKD	Thu nhập thuần từ lãi	3.038	2.345	3.205	693	130%	(167)	95%
	Thu nhập thuần từ dịch vụ	372	209	673	163	178%	(301)	55%
	Thu nhập khác	1.185	1.221	960	(36)	97%	225	123%
	Tổng thu nhập	4.595	3.775	4.838	820	122%	(243)	95%
	CPHĐ	1.869	1.893	2.205	(24)	101%	(336)	115%
	Lợi nhuận HĐ trước dự phòng	2.726	1.882	2.633	844	145%	93	104%
	Tổng chi phí dự phòng RRTD	747	513	660	234	54%	87	87%
LNTT	1.979	1.368	1.973	611	145%	6	100%	

Tổng tài sản đến 31/12/2021 tăng 4.595 tỷ đồng (tương đương tăng 4%) so với năm 2020.

Lợi nhuận trước thuế năm 2021 tăng 611 tỷ đồng (tương đương tăng 45%) so với năm 2020. Trong đó:

- Tổng thu nhập tăng 820 tỷ đồng (tương đương tăng 22%), bao gồm:
 - Thu nhập thuần từ lãi tăng 693 tỷ đồng (tương đương tăng 30%);
 - Thu nhập từ hoạt động dịch vụ tăng 163 tỷ đồng (tương đương tăng 78%);
 - Thu nhập khác giảm 36 tỷ đồng (tương đương giảm 3%).
- Tổng chi dự phòng rủi ro tín dụng (bao gồm dự phòng trái phiếu VAMC) là 747 tỷ đồng, tăng 234 tỷ đồng so với năm 2020.

Nhìn chung, kết quả hoạt động kinh doanh toàn hàng năm 2021 đạt hiệu quả tốt với lợi nhuận trước thuế năm 2021 đạt 1.979 tỷ đồng.

2. Phân tích chi phí hoạt động

Đvt: Tỷ đồng

Chi phí hoạt động	Thực hiện		KH	Vs TH2020		Vs KH 2021	
	2021	2020	2021	+/-	%	+/-	%
1. Chi nộp thuế và các khoản phí, lệ phí	1,6	1,8	2,0	(0,2)	110%	(0,4)	121%
2. Chi phí cho nhân viên	980,9	919,1	1.169,8	61,8	93%	(188,9)	116%
3. Chi cho hoạt động quản lý và công vụ	341,3	403,9	481,9	(62,6)	116%	(140,6)	129%
4. Chi về tài sản	493,3	469,0	473,8	24,3	95%	19,5	96%
5. Chi phí dự phòng, bảo toàn & bảo hiểm tiền gửi của khách hàng	51,9	99,1	77,7	(47,2)	148%	(25,8)	133%
TỔNG	1.868,9	1.892,9	2.205,2	(24,0)	101%	(336,2)	115%

Chi phí hoạt động toàn hàng tương đương so với 2020, thấp hơn so với kế hoạch 336 tỷ, trong đó:

- Chi phí nhân viên: thấp hơn 189 tỷ đồng (tương đương thấp hơn 16%) so với kế hoạch do kiểm soát số lượng nhân viên bình quân.
- Chi phí tài sản: tăng 19,5 tỷ đồng (tương đương tăng 4% so với kế hoạch)
- Chi hoạt động quản lý công vụ: thấp hơn 140,6 tỷ đồng (tương đương thấp hơn 29%) so với kế hoạch.

II. KẾT QUẢ KINH DOANH

1. Khách hàng cá nhân (KHCN)

1.1 Kết quả hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh năm 2021

Đvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Thực hiện		Kế hoạch	Vs TH (%)	Vs KH (%)
	2021	2020	2021	2020	2021
Huy động	32.091	36.188	41.714	89%	77%
Dư nợ	33.174	29.223	35.051	114%	95%
Số lượng KH	1.201.895	1.071.554		112%	
Thẻ	110.246	89.887		123%	

Chỉ tiêu	Thực hiện		Kế hoạch	Vs TH (%)	Vs KH (%)
	2021	2020	2021	2020	2021
Số lượng ATM	218	218		100%	
Số lượng POS	1.215	1.198		101%	
Phí ngoại hối - NFX	30	6		500%	
KH sử dụng Mobile banking	137.454	42.159		326%	

1.2 Các thành tựu chính năm 2021

a) Về chính sách & sản phẩm.

Ngay từ đầu năm, Khối đã xác định các phân khúc Khách hàng mục tiêu nhằm điều chỉnh linh hoạt các chính sách & sản phẩm cho phù hợp với nhu cầu cụ thể của từng phân khúc, điển hình là 1 loạt các điều chỉnh về sản phẩm được ban hành như **“Cho vay sản xuất kinh doanh linh hoạt, cho vay nhà phố”**... Nhờ đó, công tác phát triển chính sách/sản phẩm đã ghi nhận những kết quả tích cực sau:

- Tổng Dư nợ 2021 của mảng KHCN tăng net **3.951 tỷ, vượt 14% so với cùng kỳ năm 2020**.
- Doanh thu phí chuyển tiền quốc tế tăng trưởng vượt bậc, đạt **32 tỷ, gấp 5 lần** so với năm 2020.
- Bảo hiểm tổng phí đạt **45 tỷ** trong 6 tháng đầu năm (trong đó tháng cao nhất đạt doanh số 23 tỷ, cao nhất từ trước đến nay, có những đơn vị đạt trên 1 tỷ APE/tháng)

b) Về ứng dụng Công nghệ vào hoạt động kinh doanh

Cùng với chiến lược “Khách hàng là trọng tâm”, ứng dụng Công nghệ cũng là ưu tiên hàng đầu của Ngân hàng nói chung & Khối KHCN nói riêng. Trong năm vừa qua, với việc ra mắt nhiều sản phẩm mang đậm dấu ấn công nghệ, gia tăng trải nghiệm, thuận tiện cho khách hàng như:

- Tích hợp thêm nhiều chức năng đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ trên nền tảng dịch vụ số “AB Ditizen”: Tạo tài khoản bằng hình thức định danh trực tuyến (eKYC), tích hợp thẻ thanh toán quốc tế điện tử trên ứng dụng, vay online dễ dàng, QR Pay, mua vé máy bay/vé xem phim/vé tàu/xe, thanh toán hóa đơn, VnShop, lựa chọn tài khoản số đẹp online,... Số lượng người dùng kích hoạt app tăng 326% so với 2020
- Tiên phong đưa tài khoản số đẹp cả “chữ và số” hoàn toàn mới triển khai trên thị trường, được chính khách hàng và các ĐVKD/LLB chào đón tích cực. Chỉ trong vòng chưa đầy 6 tháng kể từ khi triển khai, tính đến hết 31/12/2021, doanh thu phí tài khoản số đẹp đạt 45 tỷ, đóng góp tỷ trọng không nhỏ vào thu dịch vụ của Ngân hàng.

c) Về thúc đẩy hoạt động kinh doanh

Bên cạnh việc hoàn thiện các chính sách bán hàng và chiến lược phát triển sản phẩm, Khối KHCN còn tập trung vào công tác nâng cao năng lực bán hàng của đội ngũ & tổ chức các chương trình thúc đẩy kinh doanh trong 2021, cụ thể:

- Tổ chức “Ngày hội bán hàng trực tiếp” trên phạm vi toàn Ngân hàng & Roadshow “**Công dân số - Ditizen ngập phố**”, có thêm 10.459 khách hàng mới, 6.342 mở mới combo AB Ditizen và Thẻ điện tử;
- Tổ chức **60 lớp** Đào tạo về các Sản phẩm Đầu tư trên toàn hàng.
- Tổ chức **20** chương trình thi đua liên tục cho ĐVKD và lực lượng bán hàng
- Tổ chức **35 Talkshow** về các chủ đề kỹ năng bán hàng & các vướng mắc gặp phải khi bán hàng, đào tạo/chia sẻ về “**Kỹ năng bán hàng mùa dịch**” cho đội ngũ kinh doanh.
- Trong năm 2021, với mục tiêu đồng hành cùng Khách hàng vượt qua đại dịch Covid-19, Khối KHCN đã tích cực triển khai các chương trình ưu đãi cho vay nhằm hỗ trợ Khách hàng khôi phục hoạt động kinh doanh cũng như đảm bảo nhu cầu tiêu dùng phục vụ đời sống. Với mức lãi suất chỉ từ 6,8%, Khối KHCN đã hoàn thành phục vụ 16.485 Khách hàng, phát vay lên tới hơn 37.000 tỷ đồng.

Kiên định theo định hướng chiến lược chung của Ngân hàng, Khối KHCN sẽ không ngừng nỗ lực để tiếp tục mang đến nhiều chương trình/giải pháp mới phù hợp hơn nhu cầu từng phân khúc, tăng cường trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng, và luôn song hành cùng các ĐVKD/LLB để cùng nhau bước vào năm 2022 với tâm thế mới, mạnh mẽ hơn và hiệu quả hơn nữa.

2. Khách hàng doanh nghiệp lớn (KHDN)

2.1 Kết quả hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh năm 2021

Dvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Thực hiện		Kế hoạch	Vs TH (%)	Vs KH (%)
	2021	2020	2021	2020	2021
Huy động	43.024	39.745	40.915	108%	105%
Dư nợ	28.708	25.018	27.835	115%	103%
Thu nhập thuần từ dịch vụ (bao gồm bảo lãnh)	167	101	189	166%	88%

Ghi chú

- Huy động đã bao gồm Giấy tờ có giá 11.400 tỷ; IFC +DEG + Norfund: 1.292 tỷ.
- Dư nợ đã bao gồm Trái phiếu doanh nghiệp.

2.2 Các thành tựu chính năm 2021

a) Hoạt động kinh doanh:

- Về dư nợ: Mặc dù gặp nhiều khó khăn thách thức do đại dịch Covid -19 dư nợ mảng KHDN vẫn tăng trưởng 115% so với năm 2020 đạt 28.708 tỷ đồng và đạt 103% kế hoạch năm 2021, đóng góp vào tăng trưởng tín dụng chung của toàn hàng. Bên cạnh đó, tín dụng của KHDN tập trung phát triển các khách hàng có nền tảng tài chính lành mạnh, hoạt động trong các lĩnh vực ít chịu ảnh hưởng của đại dịch và có tiềm năng phát triển.
- Huy động mảng KHDN đạt 43.024 tỷ đồng, đạt 108% so với năm 2020 và đạt 105% kế hoạch năm 2021. KHDN tiếp tục chính sách duy trì cao tỷ trọng tiền gửi thanh toán bình quân trên tổng huy động KHDN nhằm giảm chi phí đầu vào, tăng hiệu quả hoạt động là cơ sở giảm lãi suất vay hỗ trợ doanh nghiệp ảnh hưởng đại dịch Covid.
- Phí dịch vụ từ mảng KHDN tăng 66% so với năm 2020 lên đến 167 tỷ đồng, đạt 88% so với kế hoạch năm 2021. Phí dịch vụ tăng mạnh so với năm 2020 do nhờ tập trung vào khai thác sâu các mảng dịch vụ như tư vấn tài chính, dịch vụ đại lý quản lý tài sản đảm bảo, dịch vụ quản lý tiền tệ cho các Tập đoàn, Tổng công ty, các đối tác chiến lược...

b) Phát triển sản phẩm dịch vụ:

- ABBANK tiếp tục đầu tư, nâng cấp, phát triển các sản phẩm hàm lượng công nghệ cao phù hợp với xu hướng ngân hàng giao dịch đa kênh (Omni Channel) và cũng đáp ứng nhu cầu giao dịch từ xa của khách hàng giao dịch trong mùa dịch Covid.
- ABBANK đã thực hiện xây dựng và triển khai dịch vụ quản lý tiền tệ đặc thù theo yêu cầu chuyên biệt của các tập đoàn, tổng công ty lớn, các đối tác chiến lược nhằm giúp doanh nghiệp tập trung nguồn vốn hiệu quả hơn, quản lý dòng tiền theo thời gian thực của tài khoản tập trung và các tài khoản kết chuyển.
- Dịch vụ Ebanking, được phát triển thêm tính năng thanh toán mới lên đến 04 lớp kiểm soát giao dịch nhằm đáp ứng được các tiêu chuẩn khắt khe nhất về bảo mật trong giao dịch ebanking cho các Tập đoàn, Tổng công ty. Các kênh thanh toán thuế điện tử, Hải quan điện tử 24/7 cũng được duy trì và phát triển nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán ngân sách nhà nước của KHDN.
- Theo xu hướng phát triển của thị trường trái phiếu, ABBANK cải tiến, 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 ngân hàng hiện đại, ABBANK xây dựng mới, cải tiến sản phẩm dành cho các khách hàng mục tiêu như: nhà thầu EVN, Bộ Công an- Bộ Quốc phòng, nhà thầu Viettel, nhà thầu cho các đối tác toàn diện, 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 2021

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Thực hiện		Kế hoạch	Vs TH (%)	Vs KH (%)
	2021	2020	2021	2020	2021
Huy động	5.432	4.658	4.483	117%	121%
Dư nợ	16.609	15.079	18.618	110%	89%
Thu nhập thuần từ dịch vụ (Không bao gồm bảo lãnh)	75	43	88	174%	86%
Thu phí Bảo lãnh	70	61	114	114%	61%
Doanh số TTQT (Tr.USD)	432	395		109%	

3.2 Các thành tựu chính năm 2021

a) Hiệu quả hoạt động:

Doanh thu thuần sau rủi ro đạt **729 tỷ đồng** tăng hơn **97%** so với 2020 nhờ **đổi mới trong định hướng kinh doanh và kiểm soát danh mục hiệu quả**. Cụ thể:

- **Tăng tỷ trọng khách hàng doanh nghiệp vừa (ME) và nhỏ (SE)** trong tổng khách hàng SMEs và tăng tỷ lệ sản phẩm dịch vụ/khách hàng tăng giúp tổng thu phí dịch vụ tăng gần 40% so với năm 2020, song song với các chương trình ưu đãi phí dịch vụ để hỗ trợ khách hàng.
- **Tăng trưởng huy động bình quân** (tăng 28% so với cùng kỳ 2020), duy trì **tỷ lệ tiền gửi thanh toán (casa)/huy động cao**, đạt gần 52%.
- **Kiểm soát danh mục tín dụng, cấu trúc giá** theo phân khúc khách hàng và kỳ hạn vay, từ đó góp phần ổn định và tăng thu nhập từ lãi.

b) Sản phẩm dịch vụ:

- Tiếp tục cải tiến, quy hoạch lại bộ sản phẩm chuyên biệt theo 2 nhóm phân khúc khách hàng: **vừa và nhỏ (SE&ME)** và **siêu nhỏ (SSE)**. Bộ sản phẩm mới cải tiến giúp: **Tối ưu hóa thời gian xử lý, danh mục hồ sơ rút gọn, thủ tục đơn giản, phù hợp hơn với đặc thù hoạt động kinh doanh và nhu cầu tín dụng của từng nhóm phân khúc khách hàng**. ABBANK cũng đặc biệt triển khai **chính sách ưu đãi tỷ lệ ký quỹ phát hành L/C, bảo lãnh, tăng tỷ lệ cho vay/giá trị TSBĐ**,... nhằm **tri ân đến các khách hàng SMEs** đã đồng hành cùng với Ngân hàng từ 2 năm trở lên.
- Triển khai các Gói Sản phẩm Tài trợ nhà thầu Viettel, EVN, nhà thầu Bộ Công An, Bộ Quốc Phòng, nhà thầu vốn ngân sách nhà nước, nhà thầu của Đối tác chiến lược với nhiều ưu đãi về TSBĐ, tỷ lệ ký quỹ phát hành L/C, bảo lãnh, phí dịch vụ, ...
- Triển khai chính sách nhận TSBĐ là **Quyền tài sản phát sinh từ Hợp đồng thuê/thuê lại đất Khu công nghiệp, cụm công nghiệp** tại các địa bàn trọng điểm, tập trung nhiều khu công nghiệp như Bắc Ninh, Hưng Yên, Đồng Nai, Bình Dương, Long An,...

c) Chương trình phát triển kinh doanh:

Triển khai **hiều chương trình ưu đãi lãi suất hấp dẫn, cạnh tranh** tổng hạn mức lên đến **5.600 tỷ đồng** giúp đơn vị có thêm công cụ tiếp cận khách hàng như: “**Nhận vốn ưu đãi – Kinh doanh siêu lãi**”, “**SMEs - Tiếp vốn đầu tư**”, “**Tăng trưởng ngoại thương – Hưởng trọn ưu đãi**”,... và “**Gói ưu đãi tài khoản cho doanh nghiệp vừa và nhỏ**” **miễn giảm hơn 10 đầu mục phí dịch vụ trong vòng 6 tháng**.

d) Chương trình thi đua nội bộ:

Triển khai nhóm giải pháp chương trình thúc đẩy kinh doanh đồng bộ như “**Rước khách mới – Quà phoi phới**”, “**Tăng dư nợ - Bứt phát hành công**”, “**Tăng CASA – Tiền xài thả ga**”, “**Tăng thu phí – Tiền đầy ví**”, “**Thanh toán quốc tế - Khí thế thi đua**”... tạo động lực thúc đẩy cho lực lượng bán, góp phần nâng cao năng suất lao động mảng SMEs, tăng **52%** so với năm 2020.

e) Hoạt động/giải pháp hỗ trợ kinh doanh:

- Phối hợp với Khối Quản lý rủi ro (QLRR) rà soát chính sách bảo lãnh;
- Triển khai các 6 lớp đào tạo và kỹ năng bán hàng, 4 lớp đào tạo SPDV mới, kết hợp với sinh hoạt chuyên đề về: bảo lãnh, vận hành,... cho lực lượng bán tại các khu vực;
- Tổ chức họp liên khối định kỳ/đợt xuất nhằm kịp thời tháo gỡ các vướng mắc phát sinh trong quá trình xử lý hồ sơ;
- Đội ngũ Giám đốc Phát triển kinh doanh tại Khối hỗ trợ ĐVKD thường xuyên từ khâu tiếp cận, thẩm định khách hàng, xử lý và bảo vệ hồ sơ;

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

- Đảm bảo thanh khoản toàn hệ thống và tuân thủ các tỷ lệ bảo đảm an toàn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- Đẩy mạnh hoạt động kinh doanh lãi suất, ngoại hối, phái sinh tận dụng cơ hội thị trường nhằm gia tăng lợi nhuận.
- 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.
- Năm 2021, ABBANK đã phát hành thành công 11.000 tỷ đồng mệnh giá trái phiếu kỳ hạn 2-3 năm, lãi suất 2,8%-4,0%/năm cho các nhà đầu tư trên thị trường.

5. Công tác Xử lý nợ

Kết quả thu hồi – xử lý nợ xấu theo chuẩn quốc tế đến 31/12/2021

Đvt: Tỷ đồng

Toàn hàng	Thu gốc	Thu lãi	Thu tài sản quy đổi	Tổng cộng
	1.441,39	184,26	344,78	1.970,43

- Năm 2021 ABBANK đã xử lý, thu hồi được giá trị **1.970,43** tỷ đồng nợ xấu và nợ có vấn đề, đạt tới **119%** kế hoạch cả năm (**1.650 tỷ đồng**). Kết quả rất tích cực này đã góp phần làm giảm các tỷ lệ nợ xấu và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh chung của ABBANK.

- Tại 31/12/2021, tất cả các tỷ lệ nợ xấu đều được ABBANK khống chế tốt, cụ thể: Tỷ lệ nợ xấu nội bảng được khống chế ở mức **1,65%**, đảm bảo dưới 3% theo đúng quy định của Ngân hàng nhà nước; Tỷ lệ nợ xấu nội bảng, nợ bán VAMC chưa xử lý và nợ tiềm ẩn trở thành nợ xấu là **3,5%**, hoàn thành tốt chỉ tiêu kiểm soát ở dưới mức 3,6% do Phó Thống đốc Ngân hàng nhà nước giao cho ABBANK.

6. Chất lượng nợ cho vay của ABBANK thời điểm 31/12/2021:

Đvt: triệu đồng

Nhóm nợ ABBANK	Dư nợ cho vay 31/12/2021
Nợ đủ tiêu chuẩn	65.372.339
Nợ cần chú ý	1.994.898
Nợ dưới chuẩn	334.497
Nợ nghi ngờ	418.614
Nợ có khả năng mất vốn	863.651
Tổng cộng	68.983.999

7. Dự phòng rủi ro tín dụng đã trích kỳ tháng 12/2021 như sau:

- Dự phòng cụ thể: 300.019 triệu đồng
- Dự phòng chung: 510.901 triệu đồng

8. Kết quả sử dụng DPRR và kết quả xử lý tổn thất

Trong năm 2021, ABBANK đã sử dụng dự phòng xử lý rủi ro **773** tỷ đồng nợ xấu (trong đó: xử lý rủi ro nợ xấu nội bảng **208** tỷ đồng, nợ xấu mua về từ VAMC **565** tỷ đồng). ABBANK đã thu hồi được **204** tỷ đồng nợ xấu đã bán VAMC và **169** tỷ đồng nợ xấu đã xử lý rủi ro theo dõi ngoại bảng trong năm 2021.

III. KẾT QUẢ VỀ VẬN HÀNH – TỔ CHỨC

1. Quản trị rủi ro

1.1. Quản trị 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, các văn bản liên quan đến chính sách tín dụng.
- 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; Đã hoàn tất cập nhật và triển khai chấm điểm và Xếp hạng tín dụng theo mô hình chấm điểm mới

cho phân khúc khách hàng SMEs và đang thực hiện Dự án Xây dựng các mô hình định lượng rủi ro cho phân khúc KHCN cùng với việc Xây dựng Kho dữ liệu rủi ro toàn hàng (Risk Data mart).

- c) 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) và các đơn vị có liên quan.
- d) 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 và các văn bản sửa đổi bổ sung của Ngân hàng Nhà nước nhằm hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng bởi dịch Covid-19.
- e) 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.

1.2. Quản trị rủi ro thị trường

- a) Ngân hàng đã triển khai hệ thống tính toán hệ số an toàn vốn CAR (hệ thống RWA) từ 12/2019 theo yêu cầu của Thông tư 41/2016/TT-NHNN. Qua đó, kết quả tính toán hệ số an toàn vốn của ABBANK tại thời điểm 31/12/2021 là 12,79%, mức trung bình trong năm 2021 là 11,42%, cao nhất là 12,84% luôn trên yêu cầu của NHNN là 8%.
- b) Hoàn thiện khung quản trị rủi ro thị trường theo quy định của Thông tư 13/2018/TT-NHNN và Thông tư 41/2016/TT-NHNN thông qua việc ban hành đầy đủ Chính sách, Quy định, Quy trình, Hạn mức rủi ro, phân tách Sổ kinh doanh và Sổ ngân hàng nhằm thống nhất và nâng cao hiệu quả công tác quản trị rủi ro thị trường. Công tác đánh giá lại trạng thái rủi ro thị trường được ABBANK thực hiện trong ngày và cuối ngày.
- c) 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 kiểm soát hàng ngày, sử dụng các chốt chặn và được hỗ trợ bởi hệ thống công nghệ thông tin (CNTT). Ngân hàng kiểm soát Giá trị tổn thất dự kiến tối đa của trạng thái ngoại tệ mở cuối ngày (Value at risk) đối với toàn bộ danh mục ngoại tệ nắm giữ.
- d) 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 Khẩu vị rủi ro và chiến lược kinh doanh, hạn mức trạng thái mở rộng và kiểm tra sức chịu đựng (Stress Test) để xây dựng bộ hạn mức rủi ro thị trường phù hợp cho ABBANK.

1.3. Rủi ro thanh khoản

- a) ABBANK duy trì trạng thái thanh khoản luôn ở mức an toàn cao hơn so với yêu cầu của Thông tư 22/2019/TT-NHNN. Cụ thể tỷ lệ dự trữ thanh khoản tại thời điểm 31/12/2021 là 18,13% (mức quy định của NHNN 10%), tỷ lệ trung bình là 18,45%, tỷ lệ cao nhất là 26,06%, thấp nhất là 14,55%. Các tỷ lệ an toàn khác luôn cao hơn mức quy định của NHNN.
- b) ABBANK hoàn thiện khung quản trị rủi ro thanh khoản qua việc lựa chọn Công ty TNHH PwC Việt Nam tư vấn công tác quản trị rủi ro thanh khoản bao gồm cả rủi ro lãi suất trên

Sở ngân hàng. Dự án mang lại hiệu quả tích cực trong công tác quản lý, vận hành phù hợp với các thông lệ tiên tiến trên thế giới như đưa vào giám sát các tỷ lệ của Basel III khả năng chi trả LCR và tỷ lệ nguồn vốn ổn định trung và dài hạn NSFR.

1.4. Quản trị rủi ro hoạt động

- a) Rà soát tổng thể, điều chỉnh và ban hành mới phần lớn các Quy định về QTRR hoạt động, điển hình như xây dựng quy định quản lý khẩu vị và hạn mức rủi ro, Quy định Quản lý rủi ro đối với hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt, các quy trình về vận hành công cụ QTRR hoạt động.
- b) Công tác phát triển và thực thi bộ chỉ tiêu giám sát từ xa cũng mang lại nhiều kết quả đáng khích lệ, phát hiện kịp thời các sai phạm/sai sót tác nghiệp, hỗ trợ các Khối ngành dọc tự nhận diện và giảm thiểu rủi ro phát sinh.
- c) Về công tác Duy trì hoạt động kinh doanh (BCP): Hoàn thiện Quy định về Lập kế hoạch duy trì hoạt động kinh doanh, ban hành các Quy định thành lập tổ ứng phó nhằm đáp ứng việc xử lý kịp thời các rủi ro phát sinh trong thời gian xảy ra đại dịch Covid-19. Hoàn thành tốt việc điều phối hoạt động hạn chế tại các ĐVKD và HO, đảm bảo công tác chăm sóc khách hàng và hoạt động kinh doanh không bị gián đoạn, đồng thời có các chính sách hỗ trợ kịp thời cho CBNV. Trong năm 2021, BCP đã hoàn thành diễn tập tại một số ĐVKD về tình huống cướp có vũ khí giúp CBNV chủ động trong việc xử lý các tình huống.
- d) Tăng cường tuyên truyền trên toàn hệ thống, thiết kế và phát triển web nội bộ về truyền thông Quản trị rủi ro tại ABBANK và thực hiện cảnh báo đến Khách hàng các hình thức lừa đảo qua giao dịch trực tuyến.

2. Thẩm định và Phê duyệt tín dụng

2.1 Công tác thẩm định tài sản (TĐTS):

- a) Đã Xây dựng và ban hành quy định Giám sát chất lượng và Quản lý hoạt động thuê đơn vị định giá độc lập
- b) Đang thực hiện Xây dựng phần mềm TĐTS – Kho giá: cụ thể tiến độ đã đấu thầu và chọn xong nhà thầu, đang hoàn tất thủ tục ký HĐ với nhà thầu XD phần mềm.
- c) Đặc biệt Trong thời gian dịch Covid bùng phát, để không gián đoạn hoạt động kinh doanh, Ngân hàng đã ban hành một số quy định linh động về định giá để đảm bảo giảm thiểu tối đa các tác động tiêu cực vì dịch bệnh, cụ thể như:
 - Ban hành khung giá chung cư tại địa bàn HN, HCM, Đà Nẵng và Cần Thơ.
 - Ban hành quy định về xử lý công tác thẩm định thực tế KH và TS của Khối TD & PDTD trong thời gian ảnh hưởng dịch Covid.

2.2 Công tác thẩm định tín dụng:

- a) **Thẩm định tín dụng SMEs:**
 - Điều chỉnh danh mục hồ sơ cấp tín dụng theo từng phân khúc khách hàng: Hoàn thành xây dựng và ban hành check list dành cho KH SMEs, trong đó phân rõ làm 2 danh mục theo đặc thù của KH: SSE và SE&ME;
 - Ban hành quy định tái cấp nhanh dành cho KH SMEs

- Ban hành quy định về thẩm định và phê duyệt tại ĐVKD
- Ban hành mẫu tờ trình và check list liên quan tới trình cơ cấu nợ cho KH bị ảnh hưởng bởi Covid

b) Thẩm định tín dụng KHCN:

Xây dựng sản phẩm Cho vay kinh doanh linh hoạt bổ sung vốn lưu động dành cho KHCN.

c) Thẩm định tín dụng KHDN:

- Xây dựng và ban hành Hướng dẫn đánh giá/thẩm định dự án Trung dài hạn hỗ trợ việc tiếp cận, xử lý đối với các hồ sơ đầu tư dự án.
- Điều chỉnh Hướng dẫn thẩm định theo nguyên tắc 6C theo hướng rút gọn, góp phần tăng năng suất, giảm chi phí cho hệ thống với các tiêu chí trọng yếu tập trung phân tích đánh giá.
- Công tác đào tạo: triển khai đào tạo QHKH toàn hệ thống về hướng dẫn thẩm định theo 6C – văn bản cốt lõi trong công tác tín dụng của Ngân hàng.

2.3 Công tác phê duyệt tín dụng:

- a) Dự án phần mềm LOS: Đã triển khai hoàn thành giai đoạn 1.5 về việc cải tiến và phát triển các tính năng còn thiếu đối với giai đoạn 1 của KHCN.
- b) Hoàn tất tập trung thẩm định và phê duyệt toàn hệ thống về tại Hội sở.
- c) Thành lập đội AdminLOS để tiếp nhận hệ thống LOS từ ban dự án để quản trị vận hành hệ thống.
- d) Thành lập mảng quản trị hiệu số liệu (hiệu suất) thẩm định và phê duyệt tín dụng.
- e) Thành lập mảng quản lý chất lượng thẩm định và phê duyệt tín dụng.

3. Vận hành và Dịch vụ khách hàng

3.1 Trung tâm Dịch vụ Khách hàng:

- a) Hoàn thành vượt kế hoạch kinh doanh mảng Vận hành: ~107%
- b) Hoàn thành golive dự án Smartform Phase 3 đúng tiến độ:
 - Đáp ứng yêu cầu một phần mềm duy nhất cho đội ngũ tại Quầy;
 - Giảm thời gian giao dịch với KH.
- c) Hoàn thành triển khai chức danh Chuyên viên tư vấn tại 165 ĐVKD toàn hàng.
- d) Phối hợp với Khối Công nghệ ngân hàng (CNNH) và đối tác Base tiếp tục hoàn thiện các yêu cầu của tổng đài Phase 1 golive 19/1/2021 và tiếp tục triển khai xây dựng Phase 2.
 - Hoàn thiện các tính năng trên hệ thống ContactCenter: OI, Ghi âm, KB, CRM, hệ thống báo cáo, quản lý cuộc gọi nhỡ, năng suất điện thoại viên;
 - 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.
- e) Hoàn thành triển khai mô hình quỹ tập trung (HUB) và phần mềm quản lý quỹ (Flexcash) (tháng 03/2021).
 - 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 (giảm HMTQ bình quân toàn hàng ~ 17% so với năm 2020).

3.2 Trung tâm Vận hành tín dụng:

- a) Hoàn thành 09 tiện ích nhằm hoàn thiện hệ thống T24 và các hệ thống Luân chuyển chứng từ.
- b) Tăng cường tập trung hóa công tác Vận hành tín dụng: 100% công tác vận hành tín dụng được thực hiện tại TT VHTD 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.
- c) Golive hệ thống luân chuyển chứng từ mới, phù hợp với quy trình VHTD tập trung hướng tới khách hàng.
- d) Phối hợp cùng khối KHCN xây dựng luồng cho vay cầm cố sổ tiết kiệm tại ABBANK theo hướng tự động

3.3 Trung tâm Thanh toán Quốc tế:

- a) Hoàn thành giai đoạn khảo sát dự án Xây dựng hệ thống chuyển tiền quốc tế online, là một phần trong dự án của Digital Banking, hướng tới giải pháp công nghệ dịch vụ TTQT hiện đại và tiện ích cho khách hàng. Bên cạnh đó, ABBANK cũng đăng ký với SWIFT để triển khai giải pháp Payment Prevalidation, cho phép các ngân hàng xác minh được dữ liệu trong chỉ dẫn thanh toán của mình có chính xác và khớp với các yêu cầu cụ thể tại quốc gia người hưởng hay không trước khi gửi chỉ thị thanh toán quốc tế, giúp giảm thiểu rủi ro thất bại trong thanh toán do dữ liệu không chính xác.
- b) Phối hợp với Dealteam và Khối KHCN rà soát, sửa đổi các sản phẩm TTQT, TTTM dành cho cả KHDN và KHCN, thực hiện đào tạo sản phẩm, thúc đẩy bán sản phẩm đồng thời kiểm soát rủi ro giao dịch.

3.4 Trung tâm Thanh toán Nội địa:

- a) ABBANK là một trong mười ngân hàng nội địa tham gia triển khai cùng NAPAS, chính thức golive hệ thống chuyển tiền nhanh ACH giai đoạn 1 từ 27/05/2021, bổ sung thêm dịch vụ chuyển tiền nhanh tại quầy giao dịch, nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm cho Khách hàng.
- b) Tham gia dự án quản trị dữ liệu, Smartform, diễn tập DRP và các dự án của ABBANK
- c) Nghiên cứu và phát triển, ứng dụng công nghệ mới như RPA, OCR,.. trong hoạt động thanh toán.

3.5 Phòng chống Rửa tiền:

- a) Tham gia tư vấn/ đào tạo các sản phẩm của Trung tâm Kiềm hổi-Khối KHCCN nhằm đảm bảo công tác phòng chống rửa tiền được tuân thủ chặt chẽ.
- b) Hỗ trợ tra soát thông tin/tham vấn đối với các giao dịch của Dealteam.
- c) Phối hợp Trung tâm Thanh toán quốc tế rà soát các hồ sơ chuyển tiền ngoại tệ đối với mục đích trợ cấp thân nhân/thanh toán phí dịch vụ/thanh toán phí định cư.

4. Công nghệ ngân hàng

Chuyển đổi năng lực số của Ngân hàng với các dự án trọng yếu hỗ trợ nâng cao năng suất lao động, phủ toàn diện trên các lĩnh vực hoạt động của Ngân hàng:

- Hệ thống hỗ trợ nghiệp vụ tín dụng: Giải pháp quản lý khoản vay LOS 1.5, Hệ thống xếp hạng tín dụng SMEs, Dự án Phần mềm quản lý thông tin tín dụng tập trung CIC.
- Hệ thống hỗ trợ nghiệp vụ tại quầy: phần mềm quản lý quỹ Flexcash, Phần mềm giao dịch tại quầy Smarform phase 3, Phần mềm chuyển tiền nhanh tại quầy ACH
- Phần mềm hỗ trợ người dùng toàn hệ thống: Office 365.
- Đặc biệt, cuối năm 2021, ABBANK triển khai dự án với đối tác McKinsey (hoàn thành vào tháng 01/2022). Kết quả đầu ra của Dự án đạt được sự đồng thuận từ HĐQT và BĐH.

5. Hoạt động phát triển mạng lưới và thương hiệu

5.1. Hoạt động Phát triển mạng lưới:

- a) Đến ngày 31/12/2021, mạng lưới ABBANK có tổng cộng 165 điểm giao dịch, trong đó: 35 chi nhánh và 130 phòng giao dịch.
- b) Năm 2021 đã hoàn tất việc chuyển đổi Hội sở ABBANK từ TP. Hồ Chí Minh ra TP. Hà Nội, tạo thuận lợi cho ABBANK trong việc triển khai cung cấp sản phẩm dịch vụ, phục vụ và khai thác khách hàng tại các thị trường khu vực phía Bắc hiệu quả hơn.

5.2. Hoạt động Phát triển Thương hiệu và Marketing

- a) Theo báo cáo của Mibrand (2021), ABBANK đang xếp ở vị trí thứ Nhất về mức tăng trưởng yếu tố Khách hàng khuyến nghị trong ngành Ngân hàng, đồng nghĩa với tỷ lệ khách hàng giới thiệu ABBANK đến người thân, bạn bè đang tăng lên nhiều nhất so với các ngân hàng khác. Điều này thể hiện chiến lược quảng bá thương hiệu gắn liền với các sản phẩm dịch vụ công nghệ tiện ích đã đạt hiệu quả tích cực. Chỉ số xếp hạng sức khỏe thương hiệu của ABBANK cũng được Mibrand đánh giá là top 10 Ngân hàng mạnh nhất (không bao gồm big4). Ngoài ra, ABBANK cũng nằm trong Top 10 về tăng trưởng thương hiệu trong ngành Tài chính – Ngân hàng, công bố bởi YOUgov.
- b) ABBANK tiếp tục ghi dấu ấn là Ngân hàng có trách nhiệm với cộng đồng khi liên tiếp công bố các hoạt động hỗ trợ an sinh xã hội trong dịch Covid-19 với tổng giá trị tài trợ 13,3 tỷ đồng cho các cơ quan ban ngành, đơn vị y tế: Tặng 200 máy thở cho Bộ Y Tế, tương đương 10 tỷ đồng; Tặng 2 xe cứu thương cho Bộ Công An, tương đương 3,1 tỷ đồng; Kêu gọi ủng hộ 165 triệu đồng cho đoàn bác sĩ ĐHY Hà Nội tham gia chống dịch tại Bình Dương; Tài trợ 200 căn nhà cho hộ nghèo tại tỉnh Điện Biên trị giá 10 tỷ đồng.

- c) ABBANK đạt giải thưởng Môi trường làm việc tốt nhất châu Á do HR Asia công bố năm thứ 2 liên tiếp.
- d) Triển khai nhiều hoạt động Marketing cho sản phẩm dịch vụ/ Chương trình khuyến mãi và hỗ trợ đơn vị kinh doanh với nhiều chương trình lớn đạt hiệu quả cao vượt KPI như: Roadshow Công dân số- Ditizeren ngập phố; Tài khoản số đẹp – Đặc lập tâm an; Free all in; Thẻ Priority.... Trong đó, hoạt động quảng bá truyền thông cho “Tài khoản số đẹp – Đặc lộc tâm an” được tập trung ngân sách với nhiều hình thức đa dạng, đạt 100% KPI quảng cáo, giá trị truyền thông thu được cao gấp 10 lần chi phí đã bỏ ra.
- e) Chủ động kiểm soát thông tin về ABBANK trên các nền tảng và xử lý sự cố kịp thời, hiệu quả.
- f) Triển khai nhiều hoạt động với hình thức đa dạng về truyền thông nội bộ thu hút sự quan tâm của CBNV như: hệ thống giải thưởng ABBANK Choice Award; Cuộc thi Nhảy cover Người An Bình; Cuộc thi ảnh ABBANK Gia đình – Điểm tựa yêu thương...; góp phần nâng cao các giá trị văn hóa của ABBANK và tạo sự gắn kết trong nội bộ Ngân hàng.

6. Quản trị nguồn nhân lực

Chiến lược nhân sự với 3 trụ cột Thu hút, Phát triển và Gắn kết nhân tài (BUY-BUILD-BIND) cho giai đoạn 2022-2025 đã được HĐQT phê duyệt nhằm đáp ứng đủ nguồn lực cả về chất và lượng để thực thi chiến lược của Ngân hàng.

6.1. Thu hút nhân tài:

- a) Năm 2021, hoạt động tuyển dụng đã đáp ứng được 91% nhu cầu nhân lực của toàn bộ hệ thống, đặc biệt là các vị trí chủ chốt tại Hội sở ưu tiên cho các mảng công việc về Phát triển kinh doanh, điều hành nhằm bổ sung thêm vào đội ngũ nhân sự có chất lượng cao của ABBANK, đồng thời đảm bảo lực lượng cho các Đơn vị kinh doanh và các nghiệp vụ cốt lõi của Ngân hàng.
- b) Đối với công tác tạo nguồn nhân sự: tuy chịu tác động của dịch Covid-19 nhưng ABBANK đã chủ động tham gia một số chương trình ngày hội việc làm theo hình thức trực tuyến do các cơ sở đào tạo Đại học có uy tín tổ chức nhằm truyền thông và thu hút nguồn ứng viên. ABBANK cũng đã triển khai Chương trình tiếp nhận Sinh viên thực tập nhằm tạo cơ hội cho các bạn Sinh viên có những trải nghiệm thực tế, được tiếp cận môi trường làm việc chuyên nghiệp, năng động sáng tạo, hòa mình với không khí làm việc và nắm bắt cơ hội trở thành nguồn nhân lực chính thức của ABBANK trong tương lai. Thương hiệu tuyển dụng của ABBANK trong năm 2021 cũng được cải thiện, nâng cao thông qua việc tăng tỷ lệ tiếp cận trên các trang mạng xã hội như Facebook, LinkedIn, Instagram,...
- c) Tại ABBANK, mỗi cán bộ đều có cơ hội được trải nghiệm những công việc phù hợp với năng lực chuyên môn, được tạo mọi điều kiện đóng góp các sáng kiến của mình nhằm liên tục cải thiện chất lượng và hiệu quả công việc, góp phần gia tăng năng suất lao động và thúc đẩy các hoạt động kinh doanh của ABBANK.

6.2. Đào tạo và phát triển nhân tài

- a) ABBANK tập trung vào mục tiêu chuyển đổi số, đào tạo lại cũng như đào tạo nâng cao về kỹ năng cho người lao động là một nhiệm vụ vô cùng quan trọng, nhất là trong bối

cảnh những tác động tiêu cực của đại dịch COVID-19 đang hạn chế các cơ hội phát triển kỹ năng của người lao động.

- b) Năm vừa qua, dựa theo nhiệm vụ trọng tâm đã được Ban lãnh đạo ngân hàng đề ra là “Tập trung phát triển cho các Khối kinh doanh và chức danh hoạt động kinh doanh”, công tác đào tạo & phát triển đã từng bước thực hiện áp dụng chuyển đổi số và công nghệ thông tin trong dạy, học, phát triển chương trình, quản lý và triển khai, cùng nhiều lĩnh vực khác giúp cải tiến quy trình nhanh và hiệu quả hơn. Nhằm thích ứng với trạng thái bình thường mới và khuyến khích nhu cầu học tập không ngừng, TTĐT&PT đã ứng dụng hệ sinh thái Microsoft (Teams, Sharepoint, Forms, Outlook, Stream...) trong việc tổ chức các lớp học online, E-learning, các bài thi, bài kiểm tra, bài tập. Việc ứng dụng triệt để Microsoft trong quản lý và triển khai đào tạo đã mang lại làn sóng mới đối với CBNV tham gia đào tạo, đổi mới trải nghiệm đồng thời tận dụng tối ưu nguồn tài nguyên sẵn có của ABBANK.
- c) Bên cạnh đó, nâng cao chất lượng đội ngũ về chuyên môn và kỹ năng là nhiệm vụ trọng tâm của công tác xây dựng đội ngũ tại ABBANK. Ngoài việc tập trung hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn và kỹ năng cho CBNV trong thời đại Covid, ABBANK còn trang bị kiến thức để thay đổi tư duy cho Ban Điều Hành để thích ứng trong thời đại mới như Agile Mindset for Leader, Hành trình văn hóa cũng như nâng cao nghiệp vụ Quản trị Nguồn nhân lực dành cho Khối QTNNL.
- d) Ngoài ra, công tác truyền thông đào tạo cũng rất được chú trọng và triển khai thường xuyên nhằm xây dựng một cộng đồng học tập chủ động qua các kênh truyền thông đa dạng và đa chiều.

Cụ thể một số hoạt động, chương trình, dự án trong năm 2021 đã thực hiện gồm:

- Tổ chức trên 440 khóa đào tạo dành cho 29.955 lượt học viên, tương đương với 92.135 giờ đào tạo của năm 2021 với các hình thức khác nhau như đào tạo lớp học, e-learning, sinh hoạt chuyên môn.
- Cập nhật các chương trình đào tạo chức danh cho RM, SRM GDV, KSV dành cho tân tuyển.
- Chương trình On Boarding cho tất cả nhân viên mới khi gia nhập ABBANK nhằm có kiến thức cơ bản nhất về tổng quan về ABBANK.
- Tổ chức thành công 06 cuộc thi toàn hàng về tuân thủ: Nghiệp vụ giao dịch tại Quầy – kiểm tra kiến thức nghiệp vụ của line vận hành trong quá trình tác nghiệp tại Quầy giao dịch; Nghiệp vụ kho Quỹ - kiểm tra kiến thức về kho quỹ làm cơ sở cho việc Ủy quyền kho quỹ khi TĐV vắng mặt hoặc bận việc đột xuất; Quản trị dữ liệu – kiểm tra CBNV Hội sở các kiến thức cơ bản về cơ sở dữ liệu.
- Xây dựng hệ thống LMS phục vụ cho công việc quản trị dữ liệu trong quản lý đào tạo, nâng cao tính chính xác, kịp thời và tối đa việc tự động hóa trong quản trị dữ liệu đào tạo.
- Xây dựng và phát triển **Cổng thông tin đào tạo** trên nền tảng Sharepoint giúp CBNV có thể chủ động tìm kiếm, nắm bắt thông tin về khung chương trình, các lớp, sự kiện đào tạo,...

- Phát hành **Bản tin đào tạo** hàng tháng qua email nhằm tổng kết công tác đào tạo hàng tháng và khuyến khích tham gia đào tạo qua các chuyên mục như Giảng viên tiêu biểu và Học viên tiêu biểu.
- Tổ chức Lễ tri ân Giảng viên nội bộ với chủ đề: **Thắp sáng Hành trình chuyển đổi số.**
- e) Công tác đào tạo & Phát triển tại ABBANK luôn nỗ lực để đem đến cho CBNV sự hỗ trợ tốt nhất giúp CBNV hoàn thành tốt công việc của mình. CBNV mới gia nhập Ngôi nhà An Bình đều có cảm giác được đón chào và sớm làm quen với môi trường ABBANK thông qua chương trình Đào tạo hội nhập – một chương trình đào tạo kết hợp đa phương thức. Trong suốt quá trình công tác tại ABBANK, CBNV thường xuyên được giao lưu và nâng cao khả năng thông qua các lớp đào tạo về kiến thức chuyên môn và rèn luyện kỹ năng. Các hoạt động về Văn hóa doanh nghiệp cũng đã được triển khai, điển hình là Hội thảo Hành trình văn hóa diễn ra vào tháng 11/2021. Hưởng ứng tinh thần “Không ai bị bỏ lại phía sau” và nhằm nhanh chóng thích nghi, ứng biến với đại dịch Covid-19, việc triển khai chuỗi Hội thảo Ứng biến trong đại dịch được đánh giá là vô cùng kịp thời và nhận được nhiều phản hồi tích cực từ các ĐVKD. Những hoạt động đào tạo như vậy chính là cơ sở để CBNV có thể phát triển hết khả năng của mình trong quá trình công tác tại hệ thống ABBANK.

6.3. Gắn kết nhân tài

- a) Để có hệ thống đánh giá công bằng và minh bạch hơn đối với kết quả làm việc của người lao động, ABBANK triển khai đánh giá theo các phương pháp hiện đại Balanced Scorecard, điều chỉnh và chuẩn hóa hệ thống chỉ tiêu kết quả công việc nhằm thực hiện nhất quán việc đánh giá cán bộ. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá công việc cũng đã và đang được xây dựng và áp dụng từ các cấp lãnh đạo cao nhất tới từng CBNV. Đây chính là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành công việc và năng suất lao động của từng cá nhân.
- b) Đối với công tác quản lý và tổ chức cán bộ, ABBANK tập trung vào việc bố trí đúng người, đúng việc và đảm bảo mục tiêu kinh doanh, nhanh chóng ứng phó với diễn biến của dịch bệnh để đảm bảo vừa an toàn cho CBNV, vừa duy trì hoạt động kinh doanh, phục vụ khách hàng. Năm 2021 cũng là năm ABBANK thực hiện hoàn tất việc chuyển đổi và tập trung hóa một số công tác liên quan đến: tập trung Kho quỹ, Vận hành tín dụng, Thẩm định tín dụng và Xử lý nợ để thực hiện và vận hành dự án “Nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động của ABBANK”.
- c) ABBANK hướng đến việc phát triển đội ngũ CBNV trên tinh thần gắn kết, động viên khen thưởng kịp thời, góp phần phát huy năng lực của mỗi ABBANKer trong việc đóng góp giá trị cho sự phát triển chung của ABBANK.
- d) ABBANK không ngừng cải cách một số điểm trong chính sách tiền lương, đặc biệt cho nhóm nhân sự trực tiếp kinh doanh và Đơn vị Kinh doanh như việc áp dụng trả lương theo năng suất lao động để tạo động lực và ghi nhận hiệu quả của từng CBNV;
- e) Tình hình dịch bệnh đã làm ảnh hưởng đến khắp các tổ chức, doanh nghiệp trong cả nước nhưng ABBANK vẫn thực hiện xem xét điều chỉnh tăng lương định kỳ cho CBNV, phát hành cổ phiếu ưu đãi, áp dụng chính sách vay ưu đãi để ghi nhận những đóng góp, cống hiến của CBNV đối với Ngân hàng. Bên cạnh đó là những hỗ trợ thu nhập trong thời gian CBNV bị nhiễm bệnh, tổ chức tiêm vaccine kịp thời và duy trì các chế độ đãi ngộ ABBANK care khác.

7. Dự án chiến lược đã triển khai

STT	TÊN DỰ ÁN	HIỆN TRẠNG
Đã hoàn thành trong năm 2021		
1	Dự án SmartForm giai đoạn 3	Hoàn thành toàn bộ dự án, đã go-live vào ngày 04/12/2021.
2	Giải pháp quản lý khoản vay (LOS) cho phân khúc KHCN	Dự án “LOS” Luồng tín dụng thuộc giai đoạn 1.5, hoàn thành phát triển SLA, phân chia hồ sơ tự động và tích hợp với V-Office đã go-live tháng 4/2021. Thống nhất phương án triển khai : thực hiện song song 2 hành động : Chuyển giao công nghệ và tìm kiếm nhà thầu phát triển giải pháp BPM mới
3	Dự án Tư vấn chiến lược CNTT	Hoàn thành dự án với đối tác McKinsey vào tháng 01/2022. Đạt được sự đồng thuận từ HĐQT và BDH.
4	Dự án Phần mềm quản lý thông tin tín dụng tập trung (CIC)	Đã go-live vào tháng 11/2021
5	Dự án phương pháp luận ALM	Hoàn thành trong năm 2021
6	Dự án Quy trình đánh giá mức đủ vốn nội bộ (ICAAP)	Hoàn thành trong năm 2021
7	Triển khai bảo mật nâng cao GĐ1 (Triển khai hệ thống Phòng chống tấn công có chủ đích APT -GĐ1)	Hoàn thành trong năm 2021
8	Giải pháp bảo mật và phòng chống thất thoát dữ liệu cho Cloud Microsoft Office365	Hoàn thành trong năm 2021