

Hà Nội, ngày 03 tháng 4 năm 2023

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2022

(Trình Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2023 thông qua)

A. BÁO CÁO TÓM TẮT

I. Tóm tắt tổng quan thị trường năm 2022

- GDP năm 2022 ước tính tăng 8,02%, là mức tăng cao nhất trong giai đoạn 2011-2022, các hoạt động sản xuất kinh doanh đã dần lấy lại đà tăng trưởng, chính sách phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội của Chính phủ đã phát huy hiệu quả. Dự kiến GDP đạt 6,5%; CPI đạt 4,5% theo Nghị quyết Quốc hội cho mục tiêu kinh tế xã hội 2023.
- Thị trường chứng khoán chịu ảnh hưởng từ thị trường toàn cầu khi nhiều quốc gia thực hiện chính sách tiền tệ thắt chặt, trong đó mức vốn hóa thị trường cổ phiếu tính đến ngày cuối năm 2022 giảm 32,8% so với cuối năm 2021.
- Nhiều chính sách được xem xét, ban hành để quản lý thị trường bất động sản (cho vay, thuế, luật đất đai) làm giảm rủi ro tiềm ẩn bong bóng trên thị trường bất động sản. Nhiều biện pháp cứng rắn để chấn chỉnh lại thị trường chứng khoán đã được thực hiện trong năm 2022.
- Nền kinh tế Việt Nam có độ mở cao, do đó cũng sẽ chịu nhiều khó khăn, thách thức bởi tình hình kinh tế - chính trị phức tạp hiện tại của thế giới: chiến tranh Nga – Ukraine và nguy cơ xung đột vũ trang Trung Quốc – Đài Loan.
- Lãi suất huy động thị trường 1 và thị trường 2 đều tăng. Thị trường 2 chứng kiến mức tăng rất mạnh so với hồi đầu năm 2022 và đã có lúc vượt 7% (kỳ hạn O/N) so với giai đoạn đầu năm chỉ xoay quanh ở mức dưới 1%.
- Trong 09 tháng đầu năm 2022, đồng VND mất giá khoảng 5% so với đồng USD – mức thấp hơn nhiều so với đồng tiền của các nước khác trong khu vực (Đài Loan – TWD: -13.5%; JPY: -25%; Philipines – Peso: -13,5%; Singapore: -7,5%; ...). NHNN đã nỗ lực trong việc điều hành tỷ giá ổn định khi bán ra lượng USD ước tính hơn 20 tỷ USD (trên tổng nguồn dự trữ ngoại hối ~110 tỷ USD).
- Tính tới cuối tháng 10/2022 tăng trưởng tín dụng toàn ngành đạt 11,5% so với 2021 (nguồn: kinh tế và dự báo) và ước tính tăng trưởng tín dụng cả năm 2022 đạt 14,5%.
- GDP phục hồi nhanh: Tăng trưởng GDP của Việt Nam dự kiến sẽ tăng trở lại mức trước COVID (~ 7%) vào năm 2021, sau khi giảm mạnh vào năm 2020 (4-5%).

II. Tóm tắt tình hình hoạt động kinh doanh năm 2022 của ABBANK

1. Bảng tóm tắt các chỉ tiêu kinh doanh chính

Đvt: Tỷ đồng

| Chỉ tiêu | Thực hiện | | KH | Sv TH 2021 | | Sv KH 2022 | |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|-------------|----------------|------------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | +/- | % | +/- | % |
| Tổng tài sản | 130.065 | 120.862 | 138.250 | 9.203 | 108% | (8.185) | 94% |
| Tổng dư nợ (*) | 88.529 | 78.640 | 92.250 | 9.889 | 113% | (3.721) | 96% |
| Tổng huy động TT1 | 91.994 | 80.547 | 95.234 | 11.447 | 114% | (3.240) | 97% |
| <i>Tiền gửi khách hàng</i> | <i>91.837</i> | <i>79.255</i> | <i>94.081</i> | <i>12.582</i> | <i>116%</i> | <i>(2.244)</i> | <i>98%</i> |
| <i>Huy động TCTC quốc tế</i> | <i>157</i> | <i>1.292</i> | <i>1.153</i> | <i>(1.135)</i> | <i>12%</i> | <i>(996)</i> | <i>14%</i> |
| Tổng thu nhập | 4.514 | 4.595 | 6.800 | (81) | 98% | (2.286) | 66% |
| Chi phí hoạt động | 2.051 | 1.869 | 2.420 | 182 | 90% | (369) | 115% |
| Lợi nhuận trước DPRRTD | 2.463 | 2.726 | 4.380 | (263) | 90% | (1.917) | 56% |
| Tổng chi phí DP RRTD | 777 | 747 | 1.301 | 30 | 96% | (524) | 140% |
| Lợi nhuận trước thuế | 1.686 | 1.979 | 3.079 | (293) | 85% | (1.393) | 55% |

(*) Tổng dư nợ bao gồm TPDN

2. Bảng một số chỉ số tài chính trọng yếu

| Chỉ tiêu | TH 2022 | TH 2021 | KH 2022 | Đơn vị tính |
|--|---------|---------|---------|----------------|
| Suất sinh lời trước thuế/ VCSH (ROaE) | 13,7% | 19,3% | 23,33% | %/năm |
| Suất sinh lời trước thuế/ Tổng TS (ROaA) | 1,34% | 1,67% | 2,2% | %/năm |
| LNTT/ Tổng thu nhập | 37,3% | 43,1% | 45,3% | % |
| Chi phí hoạt động/ Tổng thu nhập (CIR) | 45,4% | 40,7% | 35,6% | % |
| Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR) (*) | 11,6% | 12,8% | > 8% | % |
| Tổng TS/ Vốn CSH (A/E) | 10,0 | 10,4 | 9,8 | Lần |
| Nợ phải trả/ Vốn CSH (D/E) | 9,0 | 9,4 | 8,8 | Lần |
| Vốn CSH/ Tổng TS (E/A) | 10,0% | 9,6% | 10,2% | % |
| Nợ phải trả/ Tổng tài sản (D/A) | 90,0% | 90,4% | 89,8% | % |
| Cho vay TT1/ Tổng TS (LAR-Hệ số RRTD) | 63,9% | 57,2% | 66,7% | % |
| Cho vay TT1/ Huy động TT1(LDR) | 90,4% | 87,2% | 96,9% | % |
| Lợi nhuận trước thuế/ Nhân viên toàn ngân hàng | 432 | 511 | 733 | Triệu đồng/năm |

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

Các thành tựu quan trọng đã đạt được trong năm 2022

Trong năm 2022, ABBANK đã bước đầu đạt được những kết quả tích cực trong việc tăng trưởng quy mô dư nợ và huy động toàn hàng.

Báo cáo chi tiết toàn bộ hoạt động của ABBANK năm 2022 được cụ thể hóa trong các thông tin đính kèm. Các số liệu tổng hợp của Báo cáo được cập nhật đến hết ngày 31/12/2022.

Tổng Giám đốc trân trọng báo cáo và kính trình Đại hội đồng Cổ đông thông qua Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2022 của ABBANK.

**TM. NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH
Q. TỔNG GIÁM ĐỐC**

A red circular stamp of AN BÌNH BANK. The text inside the stamp reads: "M.S.D.N: 0301412222 - C. T. P. AN BÌNH" around the top edge, "NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN AN BÌNH" in the center, and "Q. ĐÔNG ĐÀ - T. P. HÀ NỘI" around the bottom edge. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

LÊ THỊ BÍCH PHƯỢNG

B. BÁO CÁO CHI TIẾT

I. KẾT QUẢ TÀI CHÍNH

1. Phân tích kết quả kinh doanh 2022

Đvt: Tỷ đồng

| Chỉ tiêu | | Thực hiện | | KH | Sv TH 2021 | | Sv KH 2022 | |
|---------------------|---------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|----------------|------------|
| | | 2022 | 2021 | 2022 | +/- | % | +/- | % |
| Tổng tài sản | | 130.065 | 120.862 | 138.250 | 9.203 | 108% | (8.185) | 94% |
| Dư nợ | Dư nợ tín dụng | 88.529 | 78.640 | 92.250 | 9.889 | 113% | (3.721) | 96% |
| | KHCN | 43.216 | 33.174 | 40.750 | 10.042 | 130% | 2.466 | 106% |
| | SMEs | 19.289 | 16.609 | 19.900 | 2.680 | 116% | (611) | 97% |
| | KHDN | 25.874 | 28.708 | 31.450 | (2.833) | 90% | (5.576) | 82% |
| | TP DATC | 150 | 150 | 150 | - | 100% | - | 100% |
| Huy động | Tổng huy động TT1 | 91.994 | 80.547 | 95.234 | 11.447 | 114% | (3.240) | 97% |
| | KHCN | 55.641 | 32.091 | 42.514 | 23.549 | 173% | 13.127 | 131% |
| | SMEs | 5.761 | 5.432 | 6.082 | 329 | 106% | (321) | 95% |
| | KHDN | 30.592 | 43.024 | 46.638 | (12.432) | 71% | (16.046) | 66% |
| | <i>Trong đó: IFC +DEG+Norfund</i> | <i>157</i> | <i>1.292</i> | <i>1.153</i> | <i>(1.135)</i> | <i>12%</i> | <i>(996)</i> | <i>14%</i> |
| Đầu tư | TP CP | 9.137 | 6.933 | 13.307 | 2.204 | 132% | (1.299) | 90% |
| | TP TCTD | 2.871 | 4.942 | | (2.071) | 58% | | |
| | CK vốn | 2 | 2 | 2 | - | 100% | - | 100% |
| | Đầu tư dài hạn, góp vốn mua CP | 377 | 377 | 377 | (0) | 100% | (0) | 100% |
| | Tổng | 12.388 | 12.255 | 13.686 | 133 | 101% | (1.299) | 91% |
| KQKD | Thu nhập thuần từ lãi | 3.737 | 3.038 | 3.814 | 700 | 123% | (77) | 98% |
| | Thu nhập thuần từ dịch vụ | 248 | 372 | 1.482 | (124) | 67% | (1.234) | 17% |
| | Thu nhập khác | 529 | 1.185 | 1.504 | (657) | 45% | (975) | 35% |
| | Tổng thu nhập | 4.514 | 4.595 | 6.800 | (81) | 98% | (2.286) | 66% |
| | CPHĐ | 2.051 | 1.869 | 2.420 | 182 | 90% | (369) | 115% |
| | Lợi nhuận HĐ trước dự phòng | 2.463 | 2.726 | 4.380 | (263) | 90% | (1.917) | 56% |
| | Tổng CPDP RRTD | 777 | 747 | 1.301 | 30 | 96% | (524) | 140% |
| | LNTT | 1.686 | 1.979 | 3.079 | (293) | 85% | (1.393) | 55% |

Tổng tài sản đến 31/12/2022 tăng 9.203 tỷ đồng (tương đương tăng 8%) so với năm 2021 và đạt 94% so với KH 2022.

Lợi nhuận trước thuế năm 2022 giảm 293 tỷ đồng (tương đương giảm 15%) so với năm 2021 và chỉ đạt 55% so với KH 2022. Trong đó:

- Tổng thu nhập giảm 81 tỷ đồng (tương đương giảm 2% so với năm 2021), chủ yếu đến từ:
 - Thu nhập thuần từ lãi tăng 700 tỷ đồng (tương đương tăng 23%);
 - Thu nhập từ hoạt động dịch vụ giảm 124 tỷ đồng (tương đương giảm 33%);
 - Thu nhập khác giảm 657 tỷ đồng (tương đương giảm 55%).

Tổng chi dự phòng rủi ro tín dụng (bao gồm dự phòng trái phiếu VAMC) là 777 tỷ đồng, tăng 30 tỷ đồng so với năm 2021 để thực hiện tất toán toàn bộ danh mục trái phiếu VAMC, theo đó tại thời điểm 31/12/2022 Ngân hàng không còn dư nợ trái phiếu VAMC.

2. Phân tích chi phí hoạt động

Dvt: Tỷ đồng

| Chi phí hoạt động | Thực hiện | | KH | Sv TH2021 | | Sv KH 2022 | |
|--|--------------|--------------|--------------|------------|-------------|--------------|------------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | +/- | % | +/- | % |
| 1. Chi nộp thuế và các khoản phí, lệ phí | 3 | 2 | 2 | 1 | 150% | 1 | 150% |
| 2. Chi phí cho nhân viên | 1.028 | 981 | 1.400 | 47 | 0% | (372) | 73% |
| 3. Chi cho hoạt động quản lý và công vụ | 461 | 341 | 417 | 120 | 135% | 44 | 111% |
| 4. Chi về tài sản | 518 | 493 | 547 | 24 | 105% | (30) | 95% |
| 5. Chi phí dự phòng, bảo toàn & bảo hiểm tiền gửi của khách hàng | 41 | 52 | 54 | (11) | 79% | (12) | 76% |
| TỔNG | 2.051 | 1.869 | 2.420 | 182 | 110% | (369) | 85% |

Chi phí hoạt động toàn hàng năm 2022 cao hơn 182 tỷ so với 2021, thấp hơn 369 tỷ so với kế hoạch 2022, trong đó:

- Chi phí nhân viên: thấp hơn 372 tỷ đồng (tương đương thấp hơn 27%) so với kế hoạch nhờ vào việc quản trị định biên nhân sự hiệu quả hơn.
- Chi phí tài sản: giảm 30 tỷ đồng (tương đương giảm 5% so với kế hoạch)
- Chi hoạt động quản lý công vụ: cao hơn 44 tỷ đồng (tương đương cao hơn 11%) 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 2022

Dvt: Tỷ đồng

| Chỉ tiêu | Thực hiện | | Kế hoạch | Vs TH (%) | Vs KH (%) |
|---------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Huy động | 55.641 | 32.091 | 42.514 | 173% | 131% |
| Dư nợ | 43.216 | 33.174 | 40.750 | 130% | 106% |
| Số lượng KH | 1.565.937 | 1.201.895 | | 130% | |
| Thẻ | 14.236 | 12.000 | 25.000 | 116% | 57,3% |
| Số lượng POS | 1.500 | 1.215 | | 123% | |
| Phí ngoại hối – NFX | 133 | 32 | 60 | 415% | 221% |
| KH sử dụng Mobile banking | 734.275 | 137.454 | | 530% | |

1.2 Các thành tựu chính năm 2022

- Đa dạng giải pháp thanh toán

Năm 2022, với định hướng lấy Khách hàng làm trọng tâm, ABBANK không ngừng cải tiến, điều chỉnh các giải pháp và tiện ích về thanh toán nhằm mang đến cho khách hàng sự thuận tiện và các trải nghiệm ngày càng tốt hơn khi sử dụng các giải pháp thanh toán của Ngân hàng:

- Không ngừng cải tiến gói giải pháp thanh toán trực tuyến qua hàng loạt hoạt động chuyển đổi số mạnh mẽ. Năm 2022, ABBANK đã cải tiến nhiều tính năng giao dịch trực tuyến tiện ích như chuyển khoản online, thanh toán qua mã QR,... nhằm mang tới cho khách hàng thêm nhiều tiện ích khi giao dịch trực tuyến từ bước mở tài khoản tới đăng ký, phát hành và quản lý sản phẩm tài chính (thẻ thanh toán online, gửi tiết kiệm trực tuyến,...). Đặc biệt, với tính năng định danh điện tử (eKYC), khách hàng có thể mở thành công gói giải pháp thanh toán thông minh chỉ với vài bước thao tác trên ứng dụng AB Ditizen. Việc cải thiện tính năng này đã giúp đơn giản hóa quy trình định danh khách hàng, giúp khách hàng giảm bớt thời gian đến chi nhánh giao dịch đồng thời giúp Ngân hàng tiết kiệm và tối ưu hóa chi phí hoạt động.
- Năm 2022 được coi là năm bản lề của ABBANK trong hoạt động thu hút khách hàng mới qua kênh ngân hàng số. ABBANK đã triển khai thành công chương trình “Tải app ngay - Tiền về tay” qua đó đã thu hút được hơn **150.000 khách hàng** mới sử dụng các dịch vụ của ABBANK chỉ trong 3 tháng triển khai.
- Với mảng thanh toán qua thẻ, ngoài việc chủ động xây dựng những ưu đãi đặc quyền dành cho tệp khách hàng hiện hữu dựa trên sự am hiểu nhu cầu của khách hàng, ABBANK đã mở rộng hợp tác chặt chẽ với các đối tác trong hệ sinh thái thanh toán như Visa, Napas và các đối tác công nghệ, siêu thị, thương mại điện tử, giải trí, du lịch,... nhằm xây dựng được các chương trình ưu đãi phù hợp với nhu cầu của các

phân khúc khách hàng mục tiêu đối với các sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, qua đó làm sâu sắc thêm mối quan hệ và gắn kết giữa khách hàng với Ngân hàng.

- **Hoạt động huy động vốn tăng trưởng mạnh mẽ**

- Hoạt động huy động từ KHCN năm 2022 cũng chứng kiến tốc độ tăng trưởng vượt bậc mảng huy động vốn có kỳ hạn thông qua hàng loạt các chương trình thu hút huy động xuyên suốt năm, đa dạng hóa các sản phẩm gửi tiết kiệm Online với ưu đãi hấp dẫn song song với các chính sách chăm sóc đặc quyền đối với tệp khách hàng ưu tiên.
- Năm 2022, ABBANK cũng đã triển khai cải tiến, điều chỉnh các sản phẩm huy động có kỳ hạn đảm bảo tính đa dạng, linh hoạt, thuận tiện theo mục đích sử dụng của từng phân khúc khách hàng mục tiêu... ABBANK cũng đang từng bước hướng khách hàng đến việc chuyển đổi hành vi gửi tiết kiệm tại quầy sang gửi tiết kiệm trực tuyến với mục tiêu giảm thời gian giao dịch tại chi nhánh cho khách hàng đồng thời giúp ngân hàng cải thiện được chi phí vận hành thông qua nhiều chính sách và chương trình ưu đãi lãi suất hấp dẫn hơn so với việc khách hàng đến chi nhánh để gửi tiết kiệm

- **Hoạt động tín dụng tăng trưởng ổn định và bền vững**

- Với định hướng định hình phân khúc và đề cao giá trị của từng khách hàng, ABBANK đã cơ cấu lại toàn bộ các sản phẩm tín dụng chủ đạo với phương châm: Phục vụ đa mục đích, đa dạng phân khúc; Rút ngắn quy trình xử lý hồ sơ; Giảm thiểu rủi ro tín dụng cho Ngân hàng & Khách hàng vay vốn nhưng vẫn đảm bảo tính cạnh tranh tốt nhất trên thị trường. Quán triệt tinh thần chỉ đạo, định hướng tài chính vĩ mô của Ngân hàng Nhà nước (NHNN), ABBANK đặc biệt chú trọng đẩy mạnh tín dụng vào nhóm Khách hàng kinh doanh trong các lĩnh vực ưu tiên, chủ động giảm lãi suất cho vay đối với Khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động sản xuất hoặc kinh doanh thuộc các ngành nghề ưu tiên phục hồi sau dịch bệnh...

2. NGÂN HÀNG BÁN BUÔN (NHBB)

2.1 Kết quả hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh năm 2022

Dvt: Tỷ đồng

| Chỉ tiêu | Thực hiện | | Kế hoạch | Vs TH (%) | Vs KH (%) |
|---------------------------------|-----------|--------|----------|-----------|-----------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Huy động | 30.592 | 43.024 | 46.638 | 71% | 66% |
| Dư nợ (*) | 26.024 | 28.858 | 25.451 | 90% | 102% |
| Thu nhập thuần từ dịch vụ (NFI) | 148 | 167 | 437 | 89% | 34% |
| Thu thuần từ ngoại hối (NFX) | 27 | 20 | 60 | 134% | 45% |

| | | | | | |
|----------------------|-------|-------|-------|------|------|
| Số lượng KH (active) | 1.792 | 1.582 | 1.629 | 113% | 110% |
|----------------------|-------|-------|-------|------|------|

(*) Dư nợ đã bao gồm Trái phiếu doanh nghiệp.

2.2 Các thành tựu chính năm 2022

a) Hoạt động kinh doanh:

- **Mảng tín dụng:** quy mô dư nợ mảng NHBB được chủ động duy trì ở mức ổn định, tập trung vào các khách hàng truyền thống, các khách hàng chiến lược và có tiềm năng phát triển hoạt động bán lẻ. Áp dụng giá trị cốt lõi “linh hoạt để thích ứng” trong việc điều hành tăng trưởng tín dụng, ngay những tháng đầu năm mảng NHBB đã khai thác nguồn lực chưa sử dụng hết từ room tín dụng của hệ thống để tăng trưởng tối đa quy mô dư nợ nhằm gia tăng thu nhập từ lãi cho vay và chuyển dịch dần sang mảng bán lẻ khi có nhu cầu. Kết quả, dư nợ bình quân mảng NHBB vẫn đạt được sự tăng trưởng 13% so với cùng kỳ mặc dù số dư cuối kỳ đạt 90% so với năm 2021.
- **Mảng huy động:** năm 2022, thị trường vốn gặp nhiều thách thức, các khách hàng doanh nghiệp tăng cường sử dụng nguồn vốn tự có để giảm chi phí tài chính đồng thời thực hiện chính sách giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tiền gửi. Do đó, số dư huy động cuối kỳ mảng NHBB có sự sụt giảm, chỉ đạt 71% so với cùng kỳ, song song tỷ trọng CASA vẫn được duy trì ở mức 25% trên tổng huy động.
- **Thu thuần từ phí (NFI) & thu thuần từ ngoại hối (NFX):** việc hạn chế room tín dụng cũng tác động đến việc cung cấp dịch vụ đến nhóm KH có quan hệ tín dụng. Do đó, NFI năm 2022 bằng 89% so với năm 2021, đạt mức 148 tỷ đồng. Trong khi đó, NFX có sự tăng trưởng khá cao 134% so với năm 2021 đạt 27 tỷ đồng.
- **Số lượng KH active:** tính đến cuối 2022, SLKH active mảng NHBB đạt 1.792 KH, tăng 13% so với 2021 và đạt 110% Kế hoạch 2022.

b) Phát triển sản phẩm dịch vụ:

- NHBB tiếp tục đẩy mạnh đầu tư phát triển các giải pháp thanh toán điện tử như:
 - Phát triển thêm tính năng chuyển tiền nhanh 24/7 dành cho Khách hàng doanh nghiệp trên kênh Internet Banking nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán nhanh chóng của Khách hàng, cũng như thực hiện chủ trương theo đề án không dùng tiền mặt của NHNN.
 - Tham gia, xây dựng và phát triển sản phẩm ngân hàng đa kênh Omni Channel nhằm đáp ứng các yêu cầu giao dịch trực tuyến - không dùng tiền mặt.
 - Thực hiện ký kết thỏa thuận với Kho bạc Nhà nước để triển khai thanh toán song phương điện tử trong công tác thu Nộp thuế điện tử, thuế hải quan điện tử, thuế trước bạ, biên lai thu thực hiện qua các kênh giao dịch tại quầy, nộp thuế điện tử, nộp hải quan điện tử 24/7 nhằm đảm bảo việc nộp ngân sách Nhà nước nhanh chóng, thuận lợi cho các khách hàng doanh nghiệp.
 - 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.

- Với vai trò dẫn dắt kinh doanh, năm 2022 mảng NHBB đã triển khai hoạt động kinh doanh theo các Chuỗi giá trị/Hệ sinh thái của các KHDN. Theo đó, cùng với việc phát triển các Chuỗi sinh thái, các Gói giải pháp tài chính dành cho hệ sinh thái cũng đã được cải tiến và ban hành mới như: Gói tài trợ cho nhà thầu xây lắp, Gói tài trợ cho nhà thầu Viettel, Gói tài trợ cho nhà thầu đối tác toàn diện, ... Do đó, ngoài các hiệu quả trực tiếp mang lại từ các KHDN lớn, mảng NHBB còn góp phần phát triển quy mô hoạt động mảng bán lẻ bao gồm các KHCVN và khách hàng SMEs. Hoạt động này sẽ tiếp tục là một trong những trọng tâm phát triển của mảng NHBB trong năm 2023.

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

3.1 Kết quả hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh năm 2022

Đơn vị tính: Tỷ đồng

| Chỉ tiêu | Thực hiện 2022 | Thực hiện 2021 | Kế hoạch 2022 | % 2022 so với 2021 | % TH so với KH 2022 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|--------------------|---------------------|
| Dư nợ | 19.289 | 16.609 | 19.900 | 116% | 97% |
| Huy động | 5.761 | 5.432 | 6.082 | 106% | 95% |
| Tổng phí dịch vụ (bao gồm bảo lãnh) | 141 | 124 | 288 | 113% | 49% |
| Thu lãi thuần | 645 | 555 | 904 | 116% | 71% |
| Doanh thu thuần sau rủi ro | 748 | 616 | 990 | 122% | 76% |

3.2 Các thành tựu chính năm 2022

Với mục tiêu chiến lược trở thành một trong những Ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam trong lĩnh vực bán lẻ, cùng sự thay đổi 05 giá trị cốt lõi mới của ABBANK, mảng SMEs năm 2022 cũng chuyển dịch mạnh mẽ định hướng kinh doanh lấy Khách hàng làm trọng tâm xuyên suốt từ các giải pháp huy động, dịch vụ thanh toán đến tín dụng.

- **Về tín dụng:**
 - o Mặc dù trong bối cảnh giới hạn tăng trưởng tín dụng bị hạn chế, ABBANK vẫn nỗ lực ưu tiên đồng hành cùng các doanh nghiệp vừa và nhỏ với kết quả dư nợ cuối kỳ tăng 16% so với năm 2021.
 - o Tiếp tục cải tiến các sản phẩm chuyên biệt để nâng cao chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng: đơn giản hóa hồ sơ, thủ tục và rút ngắn thời gian xử lý.
 - o Tập trung khai thác tiêu phân khúc chiến lược, chú trọng đẩy mạnh, phát triển các giải pháp theo tập khách hàng mục tiêu, ngành, chuỗi và hệ sinh thái như: Gói tài trợ cho nhà thầu xây lắp, Gói tài trợ cho nhà thầu Viettel, Gói tài trợ cho nhà thầu

đối tác toàn diện và chương trình kinh doanh cho tập khách hàng xuất nhập khẩu,...

- Đưa ra các giải pháp hỗ trợ kịp thời, đồng hành cùng khách hàng trong quản lý chi phí tài chính: chương trình ưu đãi lãi suất với tổng hạn mức lên đến 9.000 tỷ đồng cũng như đẩy mạnh triển khai hỗ trợ lãi suất 2%/năm đến các đối tượng khách hàng thỏa điều kiện theo quy định của Chính phủ.

- Về huy động và dịch vụ thanh toán

- Thị trường vốn năm 2022 biến động đầy thách thức, ảnh hưởng mạnh đến nguồn vốn huy động, ABBANK đã liên tục điều chỉnh và triển khai các chính sách, giải pháp linh hoạt với kết quả huy động cuối kỳ mảng SMEs tăng nhẹ 6% so với năm 2021, huy động bình quân tăng 22%, trong đó tiền gửi thanh toán (casa) tăng 24%.
- Việc hạn chế về giới hạn tăng trưởng tín dụng cũng làm hạn chế 1 phần về mức tăng trưởng thu phí dịch vụ từ nhóm khách hàng tín dụng. Theo đó, thu phí dịch vụ 2022 đạt mức tăng trưởng 13% so với năm 2021.
- Với phương châm không ngừng gia tăng tiện ích về dịch vụ và trải nghiệm cho khách hàng, năm 2022 ABBANK đã phát triển tính năng đăng ký mở tài khoản trên website dành cho SMEs, chuyển tiền nhanh 24/7 trên Internet Banking, triển khai kết nối song phương Kho bạc Nhà nước và thu phí hạ tầng cảng biển.
- Ngoài ra, ABBANK đang trong giai đoạn đầu tư xây dựng nền tảng giao dịch đa kênh tích hợp liền mạch Omni Channel chuyển dịch dần sản phẩm dịch vụ lên kênh số: mở tài khoản online, chuyển tiền trong và ngoài nước, tiện ích thanh toán, mua bán ngoại tệ online, ... giúp khách hàng có nhiều sự lựa chọn hơn và trải nghiệm tốt hơn trong việc sử dụng sản phẩm dịch vụ.
- ABBANK tiếp tục triển khai các chương trình ưu đãi chăm sóc khách hàng thông qua các gói giải pháp: Miễn phí chuyển tiền trên Internet Banking; “Gói ưu đãi tài khoản cho doanh nghiệp vừa và nhỏ”; Miễn giảm hơn 9 đầu mục phí dịch vụ trong vòng 6 tháng; Miễn phí dịch vụ chi lương;...

Song song với định hướng tăng trưởng, ABBANK luôn duy trì và bám sát mục tiêu quản lý danh mục và kiểm soát hiệu quả, doanh thu thuần sau rủi ro đạt **748 tỷ đồng**, tăng **22%** so với năm 2021. Ngoài thực hiện kế hoạch kinh doanh năm 2022, ABBANK luôn có sự chuẩn bị và xây dựng các nền tảng, cơ sở là động lực để tăng tốc phát triển mảng SMEs năm 2023 và chiến lược kinh doanh đến năm 2025 theo đúng giá trị cốt lõi lựa chọn “khách hàng làm trọng tâm”.

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 NHNN.

- 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 2022, ABBANK đã phát hành thành công 800 tỷ đồng mệnh giá trái phiếu kỳ hạn 3 năm, lãi suất 4,4-5,8%/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 31/12/2022

Đvt: Tỷ đồng

| Thu gốc | Thu lãi | Thu tài sản quy đổi | Kết quả xử lý nợ khác | Tổng cộng |
|---------|---------|---------------------|-----------------------|-----------|
| 1.445 | 267 | 584 | 333 | 2.629 |

- Năm 2022 ABBANK đã xử lý, thu hồi được 2.629 tỷ đồng nợ xấu và nợ có vấn đề, đạt 138,4% kế hoạch cả năm (1.900 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 31/12/2022, 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 2,19%, đảm bảo dưới 3% theo đúng quy định của NHNN; Tỷ lệ nợ xấu nội bảng, nợ bán VAMC chưa xử lý và nợ tiềm ẩn trở thành nợ xấu là 2,60%, hoàn thành tốt chỉ tiêu kiểm soát ở dưới mức 3,3% do NHNN giao cho ABBANK năm 2022.

6. Chất lượng nợ cho vay của ABBANK thời điểm 31/12/2022:

Đvt: triệu đồng

| Nhóm nợ ABBANK | Dư nợ cho vay 31/12/2022 |
|------------------------|--------------------------|
| Nợ đủ tiêu chuẩn | 77.986.208 |
| Nợ cần chú ý | 1.658.835 |
| Nợ dưới chuẩn | 540.524 |
| Nợ nghi ngờ | 420.714 |
| Nợ có khả năng mất vốn | 1.404.371 |
| Tổng cộng | 82.010.652 |

7. Dự phòng rủi ro tín dụng đã trích kỳ tháng 12/2022 như sau:

- Dự phòng cụ thể: 421.988 triệu đồng
- Dự phòng chung: 604.545 triệu đồng

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

- Kết quả sử dụng DPRR: Toàn hàng đã sử dụng 909,05 tỷ đồng dự phòng đã trích lập để xử lý rủi ro những khoản nợ xấu, bao gồm 67,61 tỷ đồng dự phòng để xử lý nợ nội bảng và 841,45 tỷ đồng dự phòng để xử lý nợ mua về từ VAMC.
- Kết quả xử lý tổn thất: Toàn hàng đã thu hồi 217,43 tỷ đồng nợ xấu đã xử lý rủi ro (nợ xấu đã dùng quỹ dự phòng để xử lý rủi ro); xử lý thu hồi 69,03 tỷ đồng nợ xấu đã bán VAMC.

III. KẾT QUẢ VỀ VẬN HÀNH – TỔ CHỨC

1. Quản trị rủi ro

Nhằm nâng cao vai trò và nhiệm vụ của công tác quản trị và đo lường rủi ro năm 2022:

- Cơ cấu tổ chức Khối QTRR được thay đổi bao gồm bổ sung:
 - o Chức năng Quản lý tín dụng cho Phòng Quản trị rủi ro tín dụng với nhiệm vụ chính thực hiện công tác báo cáo tín dụng, phân loại nợ và trích lập dự phòng,...
 - o Thành lập Phòng quản trị rủi ro tích hợp với nhiệm vụ: Quản trị các mô hình, công cụ đo lường rủi ro; Quản lý các hệ thống quản trị rủi ro; Tổ chức triển khai các dự án hiện đại hoá công tác quản trị rủi ro.
- Khối Bán hàng và Dịch vụ (SSD): Thành lập bộ phận Quản trị rủi ro hoạt động, tuân thủ và Quản lý nợ với chức năng quản trị rủi ro hoạt động, Tuân thủ và quản lý nợ vùng, thu hồi nợ qua điện thoại.

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.
- Về mô hình đo lường rủi ro tín dụng, Hệ thống xếp hạng tín dụng:
 - Năm 2010: ABBANK đã xây dựng và đưa vào vận hành hệ thống Xếp hạng tín dụng nội bộ chuyên gia theo tư vấn của E&Y;
 - Năm 2021: Hệ thống chấm điểm tín dụng cho phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ có doanh thu từ ≥ 25 tỷ đồng đến ≤ 200 tỷ đồng theo phương pháp định lượng thống kê. Trong năm 2022, ABBANK đã thực hiện kiểm định lại tính chính xác, hiệu quả, phù hợp của mô hình và sẽ thực hiện hiệu chỉnh trong năm 2023;
 - Năm 2022, ABBANK từng bước ứng dụng phân tích dữ liệu hành vi khách hàng, am hiểu khách hàng, tăng cường quản trị rủi ro thông minh gắn với mô hình, công cụ, dữ liệu để phục vụ việc ra quyết định kinh doanh hiệu quả hơn từ khâu quản trị đến điều hành. Trong đó:
 - o Golive Datamart mô hình rủi ro vào tháng 4/2022, từ đó tiếp tục hoàn thành việc xây dựng mô hình thẻ điểm xếp hạng tín dụng (A-score, B-score); PD (Xác suất vỡ nợ); LGD (ước lượng tổn thất dự kiến tai thời điểm vỡ nợ), EAD (Ước lượng

giá trị tổn thất dự kiến tại thời điểm vỡ nợ), mô hình Cảnh báo sớm đối với phân khúc KHCN.

- o Triển khai các mô hình trên lên hệ thống Credit Engine để sớm ứng dụng vào thực tế hoạt động của Ngân hàng nhằm tối ưu hóa, tăng cường tự động hóa quy trình cấp tín dụng cho KHCN.
- 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 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 NHNN 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 31/12/2022 là 11,94%, mức trung bình trong năm 2022 là 12,49%, cao nhất là 13,11% 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 31/12/2022 là 21,75% (mức quy định của NHNN 10%), tỷ lệ trung bình là 17,84%, tỷ lệ cao nhất là 24,10%, thấp nhất là 11,96%. 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 Sổ 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 kế hoạch triển khai và 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 thông 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):

- Đã xây dựng và triển khai phần mềm TĐTS - kho giá.
- Thực hiện đánh giá và đã ban hành tạm dừng việc sử dụng các đơn vị định giá độc lập để hạn chế rủi ro trong bối cảnh thị trường BĐS khó khăn
- Đồng thời, triển khai rà soát, điều chỉnh và bổ sung các biện pháp quản lý, liên kết đơn vị định giá độc lập để kiểm soát, hạn chế rủi ro khi triển khai trong 2023 và các năm tiếp theo.

2.2 Công tác thẩm định tín dụng:

a) Thẩm định tín dụng SMEs:

- Tham gia Xây dựng mô hình kinh doanh Khối SMEs.
- Điều chỉnh rút ngắn SLA.
- Đào tạo kỹ năng nhận diện rủi ro KH SMEs.

b) Thẩm định tín dụng KHCN:

- Xây dựng cảm nang nhận diện rủi ro tín dụng áp dụng trong Trung tâm
- Xây dựng hệ thống đo lường FTR của các ĐVKD.
- Tham gia xây dựng hệ thống CE – phê duyệt tự động.
- Phối hợp xây dựng quy trình tín dụng ETE của KHCN.
- Phối hợp xây dựng các sản phẩm, giải pháp tài chính dành cho KHCN.
- Phối hợp xây dựng mô hình kinh doanh KHCN.
- Đào tạo/hướng dẫn nhận diện, thẩm định rủi ro tín dụng mảng KHCN.

c) Thẩm định tín dụng KHDN:

- Rà soát và điều chỉnh check list đối với mảng KHBB.
- Điều chỉnh rút ngắn SLA.
- Điều chỉnh Hướng dẫn thẩm định 6C.
- Tham gia xây dựng hệ thống CRM.

2.3 Công tác phê duyệt tín dụng:

- Dự án phần mềm LOS: Tham gia giai đoạn cải tiến LOS 2.0.
- Thành lập phòng quản trị hiệu số liệu (hiệu suất), 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:

- Tham gia dự án quản trị dữ liệu, Smartform, diễn tập DRP và các dự án của AB-BANK.
- Phối hợp với Khối Công nghệ ngân hàng (CNNH) và đối tác hoàn thiện các yêu cầu của tổng đài: Golive tính năng Videocall ngày 15/5/2022, golive line Khách hàng ưu tiên (19/6/2022).

3.2 Trung tâm Vận hành tín dụng:

- Chuyển mình với mục tiêu hướng tới khách hàng: Chuyển đổi mô hình hoạt động theo phân khúc khách hàng nhằm tăng trải nghiệm cho khách hàng do giảm thời gian thực hiện hồ sơ nhưng vẫn đảm bảo quản lý rủi ro. Cơ cấu tổ chức của TTVHTD sau khi thay đổi bao gồm: Phòng xử lý nghiệp vụ tín dụng Khách hàng

cá nhân, Phòng xử lý nghiệp vụ tín dụng Khách hàng vừa và nhỏ, Phòng xử lý nghiệp vụ tín dụng Ngân hàng bán buôn, Phòng Quản lý nghiệp vụ tín dụng.

- Điều chỉnh hệ thống luân chuyển chứng từ và T24, phù hợp với mô hình VHTD tập trung hướng tới khách hàng.

3.3 Trung tâm Thanh toán Quốc tế:

- Năm 2022, ABBANK vinh dự nhận giải thưởng “Trade Deal of the Year” do ADB trao tặng dành cho các ngân hàng có hoạt động tài trợ thương mại tích cực và có những giao dịch điển hình.
- ABBANK là 1 trong 5 ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam golive thành công 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.
- Phối hợp với các Khối Kinh doanh rà soát toàn bộ sản phẩm thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại, tạo được thế mạnh cạnh tranh, đem lại sự tăng trưởng nhảy vọt, tăng 70% doanh số và tăng 143% thu phí so với năm 2021.

3.4 Trung tâm Thanh toán Nội địa:

- ABBANK là một trong các ngân hàng nội địa tham gia triển khai cùng NAPAS, chính thức golive hệ thống chuyển khoản nhanh liên ngân hàng 24/7 tại quầy cho khách hàng cá nhân và chuyển khoản nhanh liên ngân hàng 24/7 bằng số tài khoản dành cho khách hàng doanh nghiệp thực hiện giao dịch trên Internet Banking, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm cho Khách hàng tốt hơn.
- Thực hiện phê duyệt tự động giao dịch tiền về trên hệ thống thanh toán liên ngân hàng giúp cho khách hàng nhận được tiền nhanh chóng.
- Mở rộng kênh thanh toán ngoại tệ trên hệ thống thanh toán liên ngân hàng.
- Tham gia dự án báo cáo thống kê tự động TTBC theo thông tư 35/2015/TT-NHNN ngày 31/12/2015 Quy định chế độ báo cáo thống kê áp dụng đối với các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

3.5 Trung tâm vận hành thẻ:

- ABBANK đạt giải thưởng “Ngân hàng có tỷ lệ tăng trưởng doanh số thẻ cao nhất năm 2022” - “Leadership in payment volume growth 2022”.
- Hệ thống thẻ được cấp chứng nhận tuân thủ tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu thẻ PCI DSS năm 2022 được cấp bởi QSA CMC Cyber Security.
- Hoàn thành dự án kết nối với tổ chức thẻ BC Card – Hàn Quốc (thẻ ABBANK thanh toán trên ATM/POS của BC Card).
- Hoàn thành nâng cấp hệ thống bảo vệ đa cấp 3D-Secure lên phiên bản 2.0 đối với hệ thống thẻ
- Triển khai thành công EPIN: Tiết kiệm chi phí, giảm rủi ro, tăng tính bảo mật cho cả ABBANK và KH. Giảm 95% chi phí vận hành PIN cho Ngân hàng
- Triển khai thành công việc trả thẻ trực tiếp cho KH tại địa chỉ yêu cầu, giảm thiểu thời gian chuyển thẻ đến tay KH từ hơn 4 ngày xuống đến 1-3 ngày tùy vị trí, gia

tăng tính bảo mật thông tin thẻ, giúp giảm nguồn lực quản lý thẻ tại đơn vị kinh doanh.

- Triển khai thành công việc lưu chứng từ điện tử, đáp ứng yêu cầu quản lý, lưu trữ và truy lục chứng từ tại TTVHT khoa học, logic, tiết kiệm chi phí in ấn.

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.
- ABBANK hoàn thành triển khai Dự án Tư vấn chiến lược Công nghệ thông tin (CNTT) với đối tác McKinsey; hoàn thành xây dựng kế hoạch phát triển CNTT giai đoạn 2021-2025 với 24 sáng kiến (SK) chiến lược, trong đó 12 SK phục vụ trực tiếp hoạt động kinh doanh và 12 SK nâng cao năng lực hạ tầng và nguồn lực CNTT. Kết quả đầu ra của Dự án đạt được sự đồng thuận từ HĐQT và BDH.
- Ngay trong năm 2022, ABBANK đã tích cực triển khai các giải pháp chiến lược phục vụ cho hoạt động kinh doanh mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và nâng cao năng lực CNTT như nền tảng kinh doanh số (Omni-channel), hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM), nền tảng DevSecOps và chuyển đổi ứng dụng lên nền tảng điện toán đám mây.
- Đồng bộ các giải pháp hỗ trợ nghiệp vụ tín dụng bao gồm phần mềm Quản lý và nhắc nợ, phần mềm định giá tài sản và xây dựng mô hình xếp hạng tín dụng cho phân khúc KHCN kết hợp với hệ thống LOS.
- Hệ thống hỗ trợ vận hành nghiệp vụ: đưa ứng dụng E-Invoice phục vụ nghiệp vụ Kế toán, hoạt động trang truyền thông nội bộ về Quản trị rủi ro tại ABBANK, Hệ thống Quản lý định danh – IDM tích hợp với các hệ thống trọng yếu của Ngân hàng và tối ưu hệ thống xác thực tài khoản người dùng (AD).
- Tăng cường công tác đảm bảo an toàn thông tin với các dự án Phòng chống thất thoát dữ liệu (DLP) cho Office 365; Triển khai hệ thống dò quét lỗ hổng bảo mật; sử dụng dịch vụ An ninh mạng (SOC). Nâng cấp hệ thống quản lý tài khoản đặc quyền và hệ thống Tường lửa tại Trung tâm dữ liệu chính và Trung tâm dữ liệu Dự phòng; đánh giá An ninh Bảo mật định kỳ cho các ứng dụng và tiếp tục duy trì các chứng chỉ ISO 27001:2013 và PCI DSS.

5. Ngân hàng số

- Với mong muốn mang lại cho khách hàng những giải pháp tài chính đáp ứng nhu cầu cùng những trải nghiệm tiện lợi, thân thiện dựa trên nền tảng số hóa hiện đại, cùng với việc hợp tác với McKinsey để thiết kế kiến trúc công nghệ và lộ trình thực hiện dài hạn, năm 2022, ABBANK đã thành lập Khối Ngân hàng số và triển khai các nhóm liên chức năng hoạt động theo phương thức làm việc linh hoạt nhằm triển khai và thúc đẩy các hoạt động tạo giá trị (value stream) và nâng cao trải nghiệm của khách hàng trên các kênh kỹ thuật số,...

- Năm 2022, ABBANK đã tích hợp một số tính năng và ưu tiên thân thiện với người dùng trên AB Ditizen – ứng dụng ngân hàng di động dành cho khách hàng Cá nhân giúp thu hút lượng lớn khách hàng mới (hơn 50.000 tài khoản đã được mở mới trên ứng dụng AB Ditizen), số lượng KHCN sử dụng Mobile banking năm 2022 tăng gấp 3 lần so với năm 2021 và số lượng hoạt động giao dịch trên các kênh Digital tăng gấp 2,5 lần so với năm 2021. Đồng thời, hoạt động giao dịch của khách hàng SMEs sử dụng kênh kỹ thuật số cũng tăng gấp 1,5 lần. Năm 2022, ABBANK đạt doanh số hơn 230 tỷ đồng từ kênh AB Ditizen.
- ABBANK luôn luôn chú trọng và đẩy mạnh các giải pháp nhằm hiện đại hóa hạ tầng thanh toán, nâng cao khả năng kết nối liên thông:
 - o Nâng cấp, hiện đại hóa hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng (IBPS), hướng tới vận hành theo nguyên tắc và tiêu chuẩn quốc tế.
 - o Phối hợp chặt chẽ với Napas để triển khai, nâng cấp và mở rộng Hệ thống chuyển mạch và bù trừ điện tử cho các giao dịch thanh toán điểm lẻ (ACH) hướng tới thiết lập hạ tầng thanh toán thống nhất, đồng bộ, có khả năng tích hợp, kết nối các ngành, lĩnh vực khác nhau.
 - o Hỗ trợ các phương thức thanh toán, mô hình thanh mới: thanh toán qua VNPAY-QR, nạp tiền ví điện tử, chuyển tiền qua VietQR,...

6. Hoạt động phát triển mạng lưới và thương hiệu

6.1. Hoạt động Phát triển mạng lưới:

- Đến ngày 31/12/2022, mạng lưới ABBANK có tổng cộng 165 điểm giao dịch, bao gồm 35 chi nhánh và 130 phòng giao dịch trên 34 tỉnh/thành trong cả nước.
- Năm 2022 ABBANK tập trung thực hiện cải tạo cơ sở vật chất, lắp đặt biển hiệu với các chất liệu hiện đại nhất tại các điểm giao dịch để nâng cao nhận diện thương hiệu và tạo trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng.
- Về công tác phát triển mạng lưới điểm giao dịch, ABBANK định hướng mở rộng đến các địa bàn trọng yếu, đặc biệt là các tỉnh/thành phố tại khu vực Tây Bắc có tốc độ tăng trưởng tốt cũng như được đánh giá cao về môi trường kinh doanh, đầu tư.

6.2. Hoạt động Xây dựng thương hiệu

Với định vị thương hiệu là Ngân hàng Bán lẻ Thân thiện, có trách nhiệm với cộng đồng và chiến lược kinh doanh “Khách hàng là trọng tâm”, năm 2022, Ngân hàng TMCP An Bình (ABBANK) tập trung triển khai các hoạt động phát triển thương hiệu trọng tâm, tiếp cận trực tiếp tới khách hàng. Cụ thể:

- Quản trị và phát triển danh tiếng thương hiệu thông qua các chiến dịch truyền thông chủ động trên báo chí/mạng xã hội, hoạt động hợp tác/quảng cáo báo. Qua đó, thương hiệu ABBANK xuất hiện thường xuyên với nội dung tích cực, kịp thời, bám sát các chính sách, chủ trương của cơ quan chủ quản. Kênh báo chí là kênh thông tin chính, với các đầu báo, tạp chí, truyền hình, phát thanh có lượng theo dõi

thông tin cao, uy tín như: Bản tin thời sự 19h, Bản tin Tài chính kinh doanh của VTV, VTC, ĐTH Hà Nội, TTXVN... Các tờ báo có lịch sử lâu đời như Nhân dân, Lao động, Thanh Niên, Tuổi trẻ, Tiền Phong, Người lao động... Các đầu báo/trang tin cung cấp thông tin chuyên ngành như Website NHNNVN, Thời báo Ngân hàng, Thời báo Kinh tế Sài Gòn... Các báo, trang tin tức nhanh như Vnexpress, Dân Trí, CafeF...

- Quảng cáo chủ động trên nền tảng Digital, App, các kênh quảng cáo vật lý như biển hiệu quảng cáo tại các ĐVKD, quảng cáo qua màn hình thang máy tại chung cư, tiếp thị trực tiếp tại các Trung tâm thương mại lớn... Hoạt động thương hiệu của ABBANK gắn bó chặt chẽ với chương trình quảng bá sản phẩm dịch vụ như: Chiến dịch Free all in (AB Ditizen); Tài khoản số đẹp – Đặc lộc tâm an;... Từ đó, ABBANK từng bước xây dựng hình ảnh ngân hàng số hiện đại, bắt kịp xu hướng, tối ưu tiện ích cung cấp tới khách hàng.
- Các hoạt động thương hiệu của ABBANK được đa dạng hóa trên nhiều kênh như Facebook, Instagram, Tiktok... cũng như trẻ hóa các nội dung nhằm tiếp cận và thấu hiểu nhóm khách hàng trẻ. Do tình hình kinh tế ảnh hưởng sau dịch, các hoạt động thương hiệu chủ yếu đi theo chiều sâu, với thông điệp rõ ràng nhằm tiếp cận khách hàng mục tiêu trực tiếp;
- Ghi dấu ấn là một trong những Ngân hàng liên tục triển khai các hoạt động An sinh Xã hội (ASXH) định kỳ và dần hình thành 1 trong những bản sắc của văn hóa doanh nghiệp. Năm 2022 ABBANK tiếp tục dành ngân sách an sinh cho các hoạt động Giáo dục, Y tế, Môi trường thông qua các chương trình như Tết An Bình, các chương trình tập trung vào mục tiêu góp phần phủ xanh Việt Nam, bảo vệ đất và chống xâm nhập mặn, Cặp lá yêu thương, Quỹ học bổng An Nghiệp cho sinh viên các trường Đại học, ủng hộ Quỹ Phòng chống tội phạm Trung ương, tài trợ y tế, xây nhà tình nghĩa và phát triển an sinh tại các địa phương như Điện Biên, Sơn La, Gia Lai...
- Công tác phát triển thương hiệu tại mạng lưới điểm giao dịch ngoài việc cải tạo cơ sở vật chất như đã nêu ở hạng mục phát triển mạng lưới, hoạt động cải tiến biển hiệu dễ nhận diện đi cùng các tiện ích thuận tiện từ khu vực gửi xe tới quầy giao dịch, không gian tư vấn cho khách hàng Ưu tiên cũng đã được triển khai đồng loạt trên toàn hệ thống.
- Hoạt động truyền thông nội bộ được ABBANK đặc biệt chú trọng nhằm thông tin kịp thời tới toàn bộ CBNV về các thông tin, hoạt động và chiến lược của Ngân hàng nhằm phát huy sức mạnh cá nhân đồng hành và lan toả cùng chiến lược tập thể, đảm bảo cam kết “One ABBANK – One Voice” để phục vụ tốt hơn và ngày càng mang lại nhiều giá trị hơn cho khách hàng.
- Hoạt động thương hiệu trong giai đoạn tinh giản và quản trị hiệu quả chi phí, các hoạt động xây dựng hình ảnh thương hiệu của ABBANK trong năm 2022 tập trung gia tăng sự thiện cảm và đồng điệu với Khách hàng, nhờ đó hình ảnh một ngân

hàng ABBank với sự thấu hiểu khách hàng được hình thành rõ hơn. Đây là yếu tố giúp thương hiệu ABBANK được nổi bật hơn so với các ngân hàng cùng quy mô, từ đó giúp cho khách hàng yêu thích, gia tăng sự gắn kết và khả năng giới thiệu ABBANK đến bạn bè người thân. Nhận định này được thể hiện rõ trong báo cáo Sức khỏe thương hiệu ngành ngân hàng được công bố cuối năm 2022 do Mibrand thực hiện, chỉ số “yêu thích thương hiệu” và “sẵn sàng trả giá cao để trải nghiệm dịch vụ” đều có sự cải thiện tích cực so với năm 2021; Theo đó, ABBANK đứng vị trí thứ 13 trong số 30 ngân hàng ngoài quốc doanh tại Việt Nam. Bên cạnh đó, thông qua các khảo sát chuyên sâu, Ngân hàng cũng tiếp tục được vinh danh là Ngân hàng có “Nơi làm việc tốt nhất Châu Á năm 2022 – Best Company to work for in 2022” do Tạp chí Nguồn Nhân lực Châu Á (HR Asia) bình chọn.

7. 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.

7.1. Thu hút nhân tài:

- Năm 2022, hoạt động tuyển dụng đã góp phần đáp ứng được hơn 95% nhu cầu nhân lực của toàn bộ hệ thống, đặc biệt đáp ứng kịp thời nguồn lực tại ĐVKD đảm bảo nhu cầu phát triển kinh doanh theo kế hoạch của ngân hàng và nguồn lực có chất lượng cho các chức năng ưu tiên ở những Khối mới tại Hội sở như: Khối Bán hàng và dịch vụ, Khối Ngân hàng Số, Khối Chiến lược và phát triển,...
- Về công tác tạo nguồn nhân sự và thương hiệu nhà tuyển dụng: Liên kết chặt chẽ và sử dụng hiệu quả từ các đối tác chuyên trang tuyển dụng, Phòng Tuyển dụng đã phối hợp cùng Phòng Truyền thông và Marketing để thực hiện dự án An Nghiệp, ký kết hợp tác toàn diện với các trường Đại học có uy tín. ABBANK tiếp tục phát huy những thành quả trong năm 2021 thông qua các chương trình: ABBANK Tour, Tiếp nhận sinh viên thực tập, Ngày hội việc làm, Tuyển dụng tập trung nhằm truyền thông thương hiệu tuyển dụng và tạo cơ hội cho các bạn sinh viên có cơ hội được đào tạo, trải nghiệm thực tế, tiếp cận môi trường làm việc chuyên nghiệp, năng động, sáng tạo và nắm bắt cơ hội trở thành nguồn nhân lực chính của ABBANK trong tương lai. Ngoài ra, để tăng độ nhận diện thương hiệu tuyển dụng, ABBANK tiếp tục khai thác và tăng mức độ phủ sóng bằng tin tuyển dụng trên các trang mạng xã hội như Facebook, LinkedIn, Instagram và đã nhận được CV pool có chất lượng cũng như nhận được những phản hồi rất tích cực.
- Với mục đích tạo điều kiện cho mỗi cán bộ nhân viên có cơ hội được tham gia đóng góp cho sự phát triển cho ngân hàng, năm 2022 ABBANK đã xây dựng Chương trình giới thiệu ứng viên từ nội bộ (ERP). Chương trình đã tạo được sự quan tâm từ ABBANKers, qua đó tạo nguồn động lực khuyến khích cán bộ nhân viên đề cử, giới thiệu các ứng viên có năng lực tốt và phù hợp với văn hóa ABBANK.

7.2. Đào tạo và phát triển nhân tài

ABBANK tập trung vào mục tiêu chuyển đổi số, đào tạo lại cũng như đào tạo nâng cao năng lực cho người lao động là một nhiệm vụ vô cùng quan trọng, nhất là trong bối cảnh có nhiều biến động, thay đổi mạnh mẽ từ cả thị trường bên ngoài lẫn sự chuyển đổi từ bên trong ABBANK.

Năm vừa qua, dựa theo những chiến lược trọng tâm đã được Ban Lãnh đạo ngân hàng đề ra là trở thành “Ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam tập trung vào lĩnh vực bán lẻ” và việc lựa chọn 05 giá trị cốt lõi mới làm kim chỉ nam cho toàn bộ hoạt động của Ngân hàng, công tác đào tạo và phát triển đã dần kế thừa và hoàn thiện những nền tảng nhất định 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, Đào tạo và Phát triển Năng Lực (ĐT&PTNL) 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. Quy chế đào tạo mới cũng được cập nhật và ban hành chính thức từ 2022, nhằm khuyến khích nhiều hơn nữa hoạt động đào tạo, hướng tới một tổ chức tự đào tạo và phát triển.

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. ABBANK đã tổ chức hơn **670 khóa**, dành cho hơn **88.000 lượt** học, tương đương với **219.360 giờ** đào tạo của năm 2022. Năm 2022, hoạt động đào tạo cấu trúc và bao phủ tổng quát cho từng cấp, chi tiết hơn đến các đối tượng từ người mới gia nhập đến CBNV có thâm niên, từ cấp điều hành đến thực thi, và cả các CBNV tiềm năng. Rất nhiều các chương trình đã được xây dựng và triển khai một cách hiệu quả và tạo tiếng vang lớn như CBQL tiềm năng, Hành trình Văn hoá, Kỳ thi tuân thủ, Đào tạo bắt buộc toàn hàng, ...

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 2022 đã thực hiện gồm:

- Tổ chức trên 670 khóa đào tạo 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 Quan hệ khách hàng (RM, SRM; PRM), Giao dịch viên (GDV), Kiểm soát viên (KSV) dành cho tân tuyển, dành cho GD ĐVKD, CBQL tiềm năng, ...
- Chương trình Hội nhập - On Boarding cho tất cả nhân viên mới khi gia nhập ABBANK nhằm có kiến thức cơ bản nhất về tổng quan 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 Trưởng Đơn vị 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 Quản trị dữ liệu trong đào tạo (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, ban hành & áp dụng quy chế đào tạo cập nhật
- 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: **Lòng biết ơn - Giá trị của sự kế thừa**

Công tác đào tạo và 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 ABBANK 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.

Tất cả các dự án trên hành trình chuyển đổi đều có sự tham gia và liên kết mật thiết với hoạt động đào tạo. Với một năm chuyển dịch mạnh mẽ cùng sự tham gia của các dự án liên khối, các thay đổi vượt trội từ quy trình, cấu trúc, hệ thống.

Đào tạo với quyết tâm chuyển đổi số được sự đồng hành của Ban Điều Hành và CBNV cũng từng bước thay đổi tư duy tiếp cận với công nghệ phục vụ cho công việc. Điều này cho thấy, Ban Điều hành, Ban Lãnh đạo rất quan tâm và đầu tư ABBANKers, thể hiện đúng giá trị cốt lõi “Nhân sự là tài sản”.

7.3. Gắn kết nhân tài

Năm 2022, ABBANK tiếp tục hoàn thiện hệ thống các chính sách Quản trị nhân sự nhằm đảm bảo việc gắn kết đội ngũ, tạo sự công bằng, minh bạch, CBNV yên tâm công tác lâu dài tại Ngân hàng. Một loạt các chính sách quy trình quan trọng được điều chỉnh mới theo hướng tinh gọn các thủ tục nhưng vẫn đảm bảo đúng, đủ quy định như: Quy trình/quy định Tuyển dụng, Quy định/quy trình về HĐLĐ, Nội quy lao động, quy định/ quy trình Quản lý Cán bộ, ...

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 được triển khai một cách rõ ràng đến từng CBNV, đảm bảo việc theo dõi và ghi nhận thành tích cán bộ kịp thời, các trường hợp còn chưa hoàn thành công việc đều được ghi nhận để có cảnh báo và hỗ trợ kịp thời, đảm bảo năng suất lao động của từng cá nhân.

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. Năm 2022 cũng là năm ABBANK hoàn tất việc chuyển đổi cơ cấu tổ chức mới tại hầu hết các Đơn vị hội sở theo định hướng lấy Khách hàng làm trọng tâm theo các giá trị cốt lõi mới của Ngân hàng. Đặc biệt tái thiết kế mô hình Bán hàng – Dịch vụ mới tại tất cả các Đơn vị kinh doanh nhằm nâng cao trải nghiệm Khách hàng, hướng tới tối ưu hóa hiệu quả tư vấn và tăng chiều sâu quan hệ với khách hàng nhằm tăng tỷ lệ LLB hoàn thành kế hoạch.

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: Chương trình “Sao tháng năm” khen thưởng, trao huy hiệu cho CBNV có thời gian công tác đủ 5 năm, 10 năm, 15 năm,... nhằm ghi nhận các CBNV có thời gian công hiến lâu năm tại Ngân hàng, chương trình khen thưởng CBNV có thành tích cao nhiều năm liền, ghi nhận và tôn vinh các CBNV có đóng góp và nỗ lực hoàn thành công việc cá nhân xuất sắc tại Ngân hàng.

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;

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.

8. Dự án chiến lược đã triển khai

| STT | TÊN DỰ ÁN | HIỆN TRẠNG |
|-------------------------------------|---|--|
| Đã triển khai trong năm 2022 | | |
| I. | Các Dự án/Sáng kiến phục vụ kinh doanh | |
| 1 | Triển khai nền tảng số Omni Channel | Đã hoàn thành lựa chọn nhà thầu và ký kết hợp đồng tháng 12/2022. Đang triển khai giai đoạn 01 của dự án cho nhóm đối tượng Khách hàng Doanh nghiệp |
| 2 | Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng - CRM | Hoàn thành đưa vào vận hành chính thức giai đoạn 01: tháng 11/2022, giai đoạn 02 : 12/2022. Đang thực hiện triển khai và dự kiến golive giai đoạn 03 tháng 03/2023 |
| 3 | Dự án triển khai giải pháp quản trị dữ liệu Datalake | Đã hoàn thành lựa chọn và ký kết hợp đồng với đối tác tháng 12/2022. Đang thực hiện triển khai song song cùng dự án “ Hạ tầng Cloud” để xây dựng 03 Usecase phục vụ phân tích kinh doanh |
| 4 | Dự án xây dựng mô hình xếp hạng tín dụng | Hoàn thành triển khai tháng 07/2022 |
| 5 | Dự án triển khai giải pháp Credit Enginee | Đã hoàn thành lựa chọn và ký kết hợp đồng với đối tác tháng 07/2022. Đang thực hiện triển khai và dự kiến golive toàn bộ dự án đầu tháng 04/2023 |
| II. | Các Dự án nâng cao năng lực hạ tầng công nghệ | |
| 6 | Dự án Thiết kế và triển khai khả năng quan sát và giám sát tiêu chuẩn hóa trên toán ngân hàng | Hoàn thành đánh giá hiện trạng các hệ thống giám sát của ngân hàng. Đang phối hợp với các đối tác thực hiện POC giải pháp giám sát |
| 7 | Dự án Tăng cường an ninh mạng thông qua độ tin cậy và lan can bảo mật tự động | Triển khai giải pháp rà quét, đánh giá và quản lý điểm yếu an toàn thông tin đối với các giải pháp ứng dụng, hệ thống trên môi trường On-premises |
| 8 | Triển khai hạ tầng CCloud | Hoàn thành triển khai Hạ tầng Cloud. Đang thực hiện cung cấp hạ tầng cho các dự án Datalake, Omni channel để phát triển hệ thống |