

BÁO CÁO TỔNG KẾT NĂM 2011 VÀ KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG NĂM 2012

Kính gửi: QUÝ VỊ CỔ ĐÔNG VPBANK

Ban điều hành VPBank trân trọng báo cáo tình hình hoạt động năm 2011 và kế hoạch hoạt động năm 2012 như sau

PHẦN I: BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG NĂM 2011

I. TÌNH HÌNH CHUNG

Bước vào năm 2011, khó khăn và thách thức đều lớn hơn dự báo. Giá lương thực thực phẩm, giá dầu thô và nguyên vật liệu trên thị trường quốc tế tăng cao, thị trường chứng khoán sụt giảm mạnh; khủng hoảng nợ công ở nhiều nước; tăng trưởng kinh tế thế giới chậm lại, lạm phát cao tại hầu hết các quốc gia... tác động tiêu cực vào nền kinh tế nước ta.

Ở trong nước, lạm phát và mặt bằng lãi suất tăng cao; giá vàng trên thị trường biến động bất thường; sản xuất kinh doanh gặp nhiều khó khăn; nguy cơ mất ổn định kinh tế vĩ mô trở thành thách thức lớn...

Trước bối cảnh đó, Chính phủ đã nhất quán điều hành chính sách tài chính – tiền tệ thắt chặt. Chính sách tiền tệ được xử lý chặt chẽ, linh hoạt và có nhiều quyết đoán mạnh mẽ hơn trước.

Ngân hàng Nhà nước (NHNN) triển khai đồng bộ và quyết liệt các giải pháp thắt chặt tiền tệ, trong đó, yêu cầu các Tổ chức tín dụng thực hiện tăng trưởng tín dụng dưới 20%, giảm tốc độ và tỷ trọng dư nợ cho vay lĩnh vực phi sản xuất trong tổng dư nợ xuống mức 22% đến 30/6/2011 và 16% đến 31/12/2011.

Ngân hàng Nhà nước từng bước điều chỉnh tăng các mức lãi suất điều hành. Tỷ lệ dự trữ bắt buộc đối với tiền gửi bằng ngoại tệ của các tổ chức tín dụng được điều chỉnh tăng dần (tăng 2% kể từ kỳ dự trữ bắt buộc tháng 5/2011 và tăng 1% kể từ kỳ dự trữ bắt buộc tháng 6/2011). Tỷ giá bình quân liên ngân hàng được điều chỉnh tăng 9,3% từ mức 18.932 lên mức 20.693 VND/USD áp dụng ngày 11/02/2011 và biên độ được thu hẹp, ấn định tỷ giá giao dịch của các tổ chức tín dụng so với tỷ giá bình quân liên ngân hàng từ $\pm 3\%$ xuống còn $\pm 1\%$.

Ngân hàng Nhà nước quy định lãi suất huy động tối đa bằng VND và ngoại tệ của các TCTD đối với khách hàng; quy định tổ chức tín dụng áp dụng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn đối với tổ chức, cá nhân rút tiền gửi trước hạn; quy định về thu phí trong hoạt động cho vay của các tổ chức tín dụng; thu hẹp đối tượng cho vay bằng ngoại tệ của các tổ chức dụng... NHNN ban hành thông tư và kiểm soát chặt chẽ việc áp dụng trần lãi suất huy động 14%/năm được áp dụng từ ngày 7/9/2011 gây khó khăn cho huy động vốn và căng thẳng gia tăng trong vấn đề thanh khoản của các ngân hàng.

Đến cuối tháng 11/2011, NHNN đã nới lỏng hơn quy định trong cho vay đối với 1 số nhóm hoạt động liên quan đến bất động sản, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho các TCTD trong việc mở rộng đối tượng cho vay, và tuân thủ tỷ lệ cho vay phi sản xuất.

Bên cạnh đó, trong năm 2011, NHNN còn áp dụng các biện pháp kiểm soát chặt chẽ gắt gao các hình thức đầu tư tương tự cho vay, khó khăn trong việc cấp phép hoạt động cho các chi nhánh mới.

II. CÁC HOẠT ĐỘNG CỤ THỂ

1. Một số chỉ tiêu chính

Trong năm qua mặc dù có những khó khăn về kinh tế và chính sách thắt chặt tiền tệ của NHNN, cùng với các biện pháp mạnh hạn chế các hoạt động đầu tư, huy động ... nhưng về cơ bản VPBank đã hoàn thành các chỉ tiêu tài chính, phi tài chính mà Hội đồng Quản trị và Đại hội cổ đông đã giao.

Một số chỉ tiêu hoạt động chính qua các năm

Đơn vị: Tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	2007	2008	2009	2010	2011
1	Tổng tài sản	18.137	18.648	27.543	59.807	82.818
2	Nguồn vốn huy động	15.448	15.609	24.444	48.719	71.059
3	Dư nợ cho vay	13.323	12.986	15.813	25.324	29.184
4	Tỷ lệ nợ xấu(%)	0,49%	3,41%	1,63%	1,20%	1,82%
5	Lợi nhuận trước thuế	314	199	383	663	1.064
6	Vốn điều lệ	2.000	2.117	2.117	4.000	5.050
7	Vốn chủ sở hữu	2.181	2.353	2.548	5.204	5.996
8	Tỷ suất lợi nhuận ròng trên tài sản bình quân (ROA)	1,80%	0,80%	1,30%	1,15%	1,09%
9	Tỷ suất lợi nhuận ròng trên vốn chủ sở hữu bình quân (ROE)	17,63%	6,70%	13,90%	22,65%	16,36%

(*Nguồn: Báo cáo kiểm toán)

Lợi nhuận hợp nhất trước thuế đạt 1.064 tỷ đồng, đạt 102% kế hoạch; Tổng tài sản đạt 82.818 tỷ đồng, tăng 23.011 tỷ đồng so với năm trước (tương ứng tăng 38%), đạt 104% kế hoạch năm.

Tổng hợp tình hình thực hiện kế hoạch

Đơn vị tính: tỷ đồng

Một số chỉ tiêu chính	Năm 2010	Năm 2011	% +/- so với 2010	KH2011	So với KH
Tổng Tài sản	59.807	82.818	38%	80.000	104%
Huy động vốn từ khách hàng	23.970	29.412	23%	36.500	81%
Dư nợ tín dụng	25.324	29.184	15%	30.400	96%
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,20%	1,82%	52%	<2%	
Vốn điều lệ	4.000	5.050	26%	5.050	100%
Lợi nhuận trước thuế hợp nhất	663	1.064	60%	1.040	102%

(*Nguồn: Báo cáo kiểm toán hợp nhất)

2. Hoạt động huy động vốn

Hoạt động huy động vốn gặp nhiều khó khăn, cạnh tranh về huy động vốn ngày càng gay gắt đặc biệt là thời điểm cuối năm, nên huy động đã sụt giảm một thời gian và chững lại ở thời điểm cuối năm. VPBank đã chú trọng trong việc cạnh tranh ở chất lượng và sản phẩm dịch vụ. Vì vậy, mặc dù huy động vốn gặp nhiều khó khăn nhưng nguồn vốn huy động từ khách hàng của VPBank được giữ ổn định và tăng trưởng khá so với năm trước. Huy động từ khách hàng tính đến ngày 31/12/2011 đạt 29.412 tỷ đồng, tăng 5.442 tỷ đồng, tương ứng tăng 23% so với năm trước.

Tiền gửi và vay từ các Tổ chức tín dụng tăng 86% so với năm trước, từ mức 13.782 tỷ đồng vào cuối năm 2010 lên mức 25.588 tỷ vào cuối năm 2011.

Tiếp tục nghiệp vụ phát hành giấy tờ có giá trong năm 2010, đến cuối năm 2011, số dư huy động từ phát hành giấy tờ có giá tăng thêm 5.411 tỷ đồng tương đương mức tăng 56% so với năm trước, đạt mức 15.042 tỷ đồng.

Tổng nguồn vốn huy động của VPBank đến cuối năm 2011 là 71.059 tỷ đồng, tăng 22.340 tỷ đồng so với cuối năm trước (tương ứng tăng 46% so với năm trước).

Cơ cấu nguồn vốn huy động

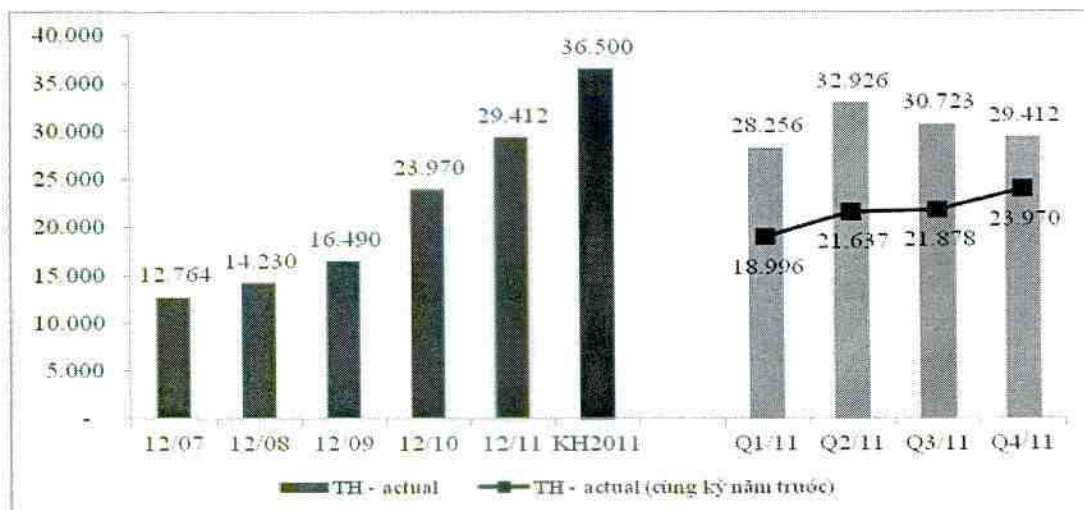
Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Tỷ trọng	+/- So 2010	% +/- so 2010
TỔNG NGUỒN VỐN HUY ĐỘNG	48.719	71.059	100%	22.340	146%
Huy động vốn từ khách hàng	23.970	29.412	41%	5.442	123%
<i>Trong đó: Tiền gửi tiết kiệm</i>	<i>17.235</i>	<i>18.345</i>	<i>26%</i>	<i>1.110</i>	<i>106%</i>
<i>TG thanh toán và tiền gửi khác</i>	<i>6.735</i>	<i>11.068</i>	<i>16%</i>	<i>4.333</i>	<i>164%</i>
Huy động vốn từ TCTD	13.782	25.588	36%	11.806	186%
Phát hành giấy tờ có giá	9.631	15.042	21%	5.411	156%
Huy động khác	1.336	1.017	1%	-319	76%

(* Nguồn: Báo cáo kiểm toán)

Diễn biến huy động vốn từ khách hàng trong năm

Tỷ đồng



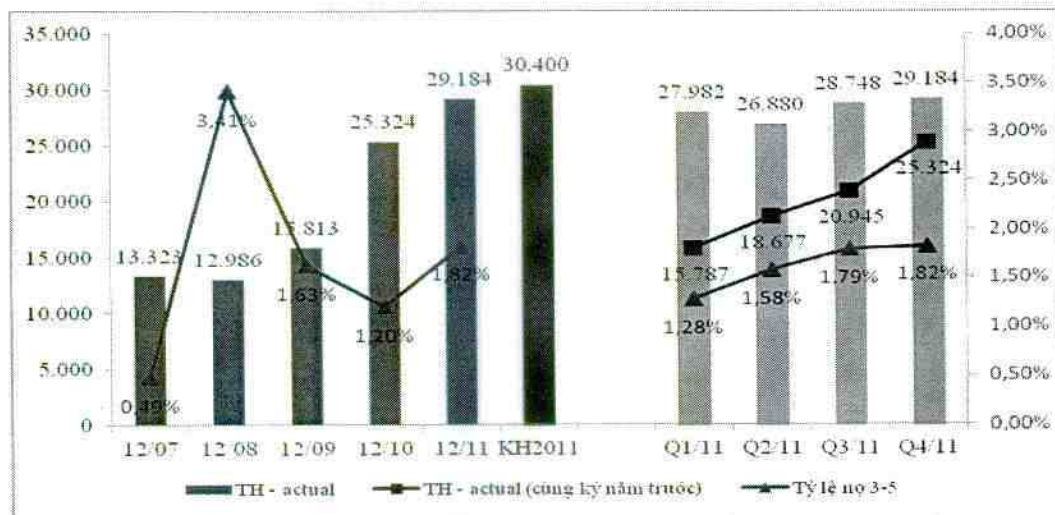
(*Nguồn: Báo cáo kiểm toán)

3. Hoạt động tín dụng và đầu tư

Hoạt động tín dụng và đầu tư cũng gặp nhiều khó khăn trong việc chuyển đổi định hướng và xác định lại khách hàng mục tiêu ngay khi Nghị quyết 11/NQ-CP và Chỉ thị số 01/CT-NHNN của NHNN được ban hành. Do đặc thù là ngân hàng bán lẻ, phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh và đời sống của doanh nghiệp vừa và nhỏ và cá nhân, vì vậy tỷ trọng dư nợ cho vay đối với cá nhân (trong đó có cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô và cho vay tiêu dùng khác) chiếm tỷ trọng rất lớn. Phần lớn các khoản cho vay phi sản xuất nói trên là loại cho vay trung dài hạn, vì vậy việc giảm nhanh tỷ trọng cho vay phi sản xuất về mức yêu cầu của NHNN là việc rất khó khăn.

VPBank đã điều chỉnh lại một số chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh cho phù hợp, trong đó chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng không quá 20% để đảm bảo thực hiện theo yêu cầu của NHNN. Thực tế đến thời điểm 31/12/2011, tổng dư nợ cho vay đạt 29.184 tỷ đồng tăng 3.860 tỷ đồng so với cuối năm 2010 (tương ứng tăng 15%), phù hợp với lộ trình tăng trưởng tín dụng và đưa tỷ trọng cho vay phi sản xuất về dưới mức 16%, đáp ứng yêu cầu của NHNN.

Diễn biến dư nợ tín dụng (tỷ đồng, %)



(*Nguồn: Báo cáo kiểm toán)

Khi lãi suất cho vay cao là bài toán khó với hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp và việc hạ lãi suất cho vay cũng ảnh hưởng không nhỏ tới kết quả lợi nhuận của ngân hàng. Tuy nhiên, thực hiện chính sách của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước, VPBank đã đưa ra các gói cho vay hỗ trợ doanh nghiệp với mức lãi suất 17-19% đã tạo được những hiệu ứng tích cực đối với các doanh nghiệp sản xuất và xuất khẩu Nông, lâm thủy hải sản.

Song song với việc đảm bảo mức độ tăng trưởng phù hợp, VPBank cũng rất chú trọng đến chất lượng tín dụng và kiểm soát chặt chẽ việc thực hiện cho vay, phân loại tín dụng, trích lập dự phòng rủi ro và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng theo đúng quy định của pháp luật. Đến 31/12/2011, tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ của toàn hệ thống VPBank là 1,82%, đạt kế hoạch tỷ lệ nợ xấu <2% cả năm, và thấp hơn rất nhiều so với mức bình quân chung của các Ngân hàng.

4. Các hoạt động nổi bật trong năm

Trong năm qua, cùng với việc hoàn thành tốt các chỉ tiêu tài chính, VPBank đã có những bước tiến quan trọng nâng cao năng lực, cơ cấu tổ chức quản trị điều hành đã thực hiện chuyển đổi sâu rộng trên các phương diện hoạt động.

Năm 2011 là năm ghi dấu sự phát triển mang tính đột phá của VPBank với sự chuyển mình mạnh mẽ trên mọi phương diện. Trong bối cảnh chịu nhiều tác động từ những khó khăn chung của nền kinh tế và biến động của thị trường tài chính ngân hàng, VPBank đã hoàn thành tăng vốn điều lệ lên 5,050 tỷ đồng, hoạt động vẫn đạt được mức tăng trưởng tốt về tổng tài sản, lợi nhuận, số lượng khách hàng, quy mô hoạt động và mạng lưới gần 200 điểm giao dịch để khẳng định vị thế vững chắc của 1 ngân hàng trong nhóm 12 ngân hàng hàng đầu Việt Nam (G12).

Đồng thời, năm qua cũng là một năm mà công cuộc chuyển đổi bắt đầu được thực hiện đồng bộ, với việc thí điểm, triển khai rộng rãi các sáng kiến chiến lược thành công tại một số chi nhánh lớn, chuyển đổi hoàn toàn cơ cấu tổ chức, thiết kế và thử nghiệm thành công mô hình tín dụng tập trung và bắt đầu đẩy mạnh việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

Cơ cấu bộ máy tổ chức hoạt động mới chính thức đi vào hoạt động từ tháng 8/2011. Trong đó đã thay đổi căn bản nhiều quy trình kinh doanh truyền thống, bổ sung nhiều đơn vị chức năng, nhiều vị trí quản lý cấp cao và cấp trung, theo hướng mô hình cơ cấu tổ chức hiện đại, phân định rõ ràng giữa các bộ phận kinh doanh và bộ phận hỗ trợ, xây dựng các cơ chế báo cáo hợp lý và đảm bảo trách nhiệm giải trình về kết quả kinh doanh nhằm thích ứng với điều kiện cạnh tranh ngày càng gay gắt trên thị trường và đáp ứng yêu cầu phát triển trong giai đoạn mới.

5. Tình hình phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng

Trong năm 2011, VPBank đã rất chú trọng phát triển các sản phẩm dịch vụ, chất lượng dịch vụ đã được cải thiện đáng kể và thu được kết quả đáng ghi nhận. Đồng thời, với việc thành lập các khối kinh doanh chuyên biệt Doanh thu từ dịch vụ năm 2011 của toàn hệ thống đạt 844 tỷ đồng, tăng 510 tỷ đồng tương đương 153% so với năm trước.

Về phát triển sản phẩm khách hàng doanh nghiệp:

Về hoạt động khách hàng doanh nghiệp, trong năm Khối Khách hàng Bán buôn được thành lập với mục đích là cung cấp sản phẩm, dịch vụ phục vụ các khách hàng lớn. Là Khối mới được thành lập, nhưng các kết quả đạt được của Khối đã đạt được những kết quả khả quan, bộ máy cơ cấu tổ chức dần được hoàn thiện, xây dựng và hoàn thiện quy trình làm việc phối hợp với các đơn vị, đến nay quá trình phối hợp với các chi nhánh đã được thực hiện tốt. Về phát triển sản phẩm, đã đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh ngoại tệ, huy động vàng, kinh doanh vàng và gửi vàng đối ứng, tài trợ nhà phân phối.

Thực hiện chủ trương của Ngân hàng Nhà nước trên tinh thần đưa lãi suất cho vay lĩnh vực sản xuất về 17-19% trong tháng 9, VPBank đã thực hiện các chương trình cho vay vốn lưu động với lãi suất ưu đãi cho một số doanh nghiệp thuộc lĩnh vực sản xuất, xuất khẩu nông lâm thủy sản và một số ngành khác với tổng hạn mức lên tới 3.000 tỷ đồng.

Hoạt động phát triển khách hàng doanh nghiệp trong năm qua đã thu được kết quả đáng ghi nhận, cụ thể số lượng khách hàng doanh nghiệp đang có quan hệ giao dịch với VPBank đạt 19.257 khách hàng tăng 18% so với năm trước, Dư nợ khách hàng doanh nghiệp đạt 15.304 tỷ đồng tăng 40% so với năm trước, huy động từ khách hàng doanh nghiệp đạt 11.135 tỷ đồng, tăng 100% so với năm trước.

Về phát triển sản phẩm khách hàng cá nhân:

Với VPBank, nâng cao chất lượng dịch vụ toàn diện với mục tiêu khách hàng là số 1, VPBank triển khai Dự án Nâng cao chất lượng dịch vụ toàn diện. Với chương trình này, mỗi giao

dịch viên là một đại sứ của ngân hàng thông qua tác phong, thái độ, kỹ năng và kiến thức sản phẩm dịch vụ, nhằm đem tới những dịch vụ tốt tới khách hàng. Dự án này được thực hiện đồng bộ bên cạnh những thay đổi khác mà ngân hàng VPBank đang thực hiện trong năm nay như: đưa ra các sản phẩm chiến lược, cải tiến quy trình hoạt động ngân hàng, thay đổi layout mới, nâng cao chất lượng dịch vụ tại quầy với dự án Service 100+ ... Mọi giá trị mà ngân hàng tạo ra cho khách hàng đều phải xuất phát từ đội ngũ cán bộ nhân viên, đặc biệt đội ngũ trực tiếp giao dịch với khách hàng

Sự cố gắng không ngừng nghỉ vì khách hàng trong năm 2011 của VPBank và gói sản phẩm VPBusiness đã được người tiêu dùng ghi nhận và bầu chọn là 1 trong 100 sản phẩm dịch vụ được tin dùng năm 2011 trong Lễ tôn vinh “Sản phẩm, dịch vụ Việt Nam được tin dùng năm 2011” diễn ra vào sáng ngày 25/12/2011 tại Hội trường Bộ Quốc phòng, Hà Nội.

Về phát triển sản phẩm ngân hàng điện tử:

Với hệ thống dịch vụ ngân hàng điện tử đã triển khai thành công trong năm 2009. Trong năm 2011, VPBank đã phát triển thêm được nhiều tiện ích như thanh toán trực tuyến khi mua hàng qua mạng, thanh toán các hóa đơn tiền điện, nước, điện thoại, chuyển khoản ngoài hệ thống, đặc biệt là sản phẩm gửi tiền tiết kiệm trực tuyến, khách hàng có thể tự thao tác chuyển tiền từ tài khoản thanh toán sang tài khoản tiền gửi có kỳ hạn nhằm quản lý tối ưu tài chính của mình... Sản phẩm ngân hàng trực tuyến ngày càng đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng, tối ưu hóa lợi ích của khách hàng và cũng đã góp phần không nhỏ vào nguồn thu dịch vụ của ngân hàng.

Về phát triển sản phẩm thẻ:

Giải pháp đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt hiện đang là vấn đề được các cơ quan hữu quan và dư luận quan tâm.). Năm bắt được nhu cầu của cuộc sống hiện đại, VPBank đã thiết kế và không ngừng ứng dụng những tiện ích gia tăng cho các chủ thẻ do VPBank phát hành trên nền sản phẩm hiện có về thẻ khá phong phú và đa dạng, phù hợp với từng nhóm khách hàng (bao gồm: thẻ Autolink, VPBank Platinum EMV dành riêng cho doanh nhân thành đạt, VPBank MC² EMV MasterCard dành riêng cho giới trẻ, và sản phẩm thẻ thanh toán qua mạng VPBank MasterCard E-card).

6. Tình hình kinh doanh vốn và đảm bảo thanh khoản

Trong suốt thời gian vừa qua, VPBank đã tạo dựng được nhiều mối quan hệ bền vững trên thị trường liên ngân hàng. Do đó, quá trình thực hiện các giao dịch về vốn trên thị trường 2 giữa VPBank và các đối tác thường diễn ra khá thuận lợi và tuân thủ theo các quy định của NHNN. Hiện VPBank đã có quan hệ giao dịch với hầu hết các NH quốc doanh và các NHTMCP, Công ty Tài chính, các NH nước ngoài có trụ sở tại Việt Nam. Vì vậy, VPBank có thể hoạt động thuận lợi trên liên ngân hàng để đảm bảo thanh khoản và đảm bảo tỷ lệ khả năng chi trả luôn đáp ứng theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước.

Năm 2011 là năm có nhiều biến động cho hoạt động thị trường 2 và Đầu tư do nằm trong bối cảnh khó khăn chung của nền kinh tế, đặc biệt là lĩnh vực kinh doanh BDS, nên mảng Đầu tư đã gặp 1 số khó khăn dẫn tới thực hiện kế hoạch của cả Khối chưa đạt được như kế hoạch đề ra.

Tuy nhiên, hoạt động đảm bảo thanh khoản vẫn đạt được những kết quả đáng khích lệ, giữ vững thanh khoản toàn hệ thống cho cả năm 2011 trước bối cảnh: thị trường tiền tệ căng thẳng về vốn, huy động của VPBank sụt giảm mạnh trong 3 tháng đầu năm và 3 tháng cuối năm 2011, các Ngân hàng lâm vào tình trạng nợ quá hạn liên ngân hàng chồng chất; Nhiều ngân hàng mất khả năng thanh toán phải xin vay tái cấp vốn NHNN và khát nợ trên liên ngân hàng, VPBank giữ vững thanh khoản nên đã không lâm vào tình trạng đó.

Hoạt động thị trường 2 sôi động với quy mô tăng mạnh và nhiều nghiệp vụ hơn, đem lại nguồn thu đáng kể và đảm bảo an toàn thanh khoản cho ngân hàng. Số dư tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác đạt 22.961 tỷ đồng, tăng 11.336 tỷ đồng so với năm ngoái (tương ứng tăng 98%). Trong khi đó, số dư tiền nhận gửi và đi vay các TCTD khác đạt 25.588 tỷ, tăng 11.806 tỷ đồng so với năm trước (tương ứng 86%).

7. Cơ cấu tổ chức, nhân sự và phát triển mạng lưới

Tình hình tổ chức nhân sự

Ngày 24/8/2011, VPBank chính thức công bố cơ cấu tổ chức mới, với mục tiêu thiết lập một bộ máy tổ chức hoạt động hiệu quả hơn và đáp ứng được yêu cầu mở rộng quy mô của ngân hàng. VPBank cũng thiết kế lại các bản mô tả công việc, các chỉ số đo lường hiệu quả công việc (KPIs) và các cơ chế khen thưởng. Những công việc này sẽ giúp VPBank đạt được các mục tiêu tham vọng và tương xứng xứng đáng cho những cá nhân tích cực đóng góp cho sự tăng trưởng của ngân hàng.

Về quy mô nhân sự, đến cuối năm 2011, số lượng cán bộ nhân viên đạt 3.548 người, tăng 24% so với năm 2010. Trong đó, số lượng cán bộ quản lý là 555 người, chiếm 16% tổng số CBNV toàn hàng

Đi đôi với công tác tuyển dụng, công tác đào tạo cũng được chú trọng để nâng cao nghiệp vụ. Trong năm 2011, trung tâm đào tạo đã tổ chức được 284 khóa đào tạo từ nâng cao các kỹ năng chuyên môn đến các kỹ năng mềm khác. Các lớp học được đông đảo học viên tham gia và có phản hồi tốt. Số lượt học viên tham dự là 8.287 người, đạt 199% so với kế hoạch cả năm.

Về tiền lương: Ngân hàng trả lương trên cơ sở công bằng, hợp lý, phù hợp với năng lực, hiệu suất, trách nhiệm của mỗi người, đảm bảo mức lương cạnh tranh trên thị trường. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng thường xuyên quan tâm chăm lo đời sống vật chất tinh thần cho CBNV, giao lưu giữa các đơn vị nhằm tạo tinh thần đoàn kết, giao lưu và học hỏi; ...

VPBank cũng chú trọng đến công tác xã hội, các hoạt động hướng về cộng đồng như ủng hộ đồng bào lũ lụt, tặng quà cho trẻ em nghèo, trẻ em khuyết tật, phụng dưỡng suốt đời 1 Bà mẹ Việt Nam anh hùng, 1 Thương binh nặng và 1 nạn nhân chất độc màu da cam... VPBank cũng chính thức đồng hành cùng ngày hội “Hành tinh chuyển động” ngày 24/9/2011 không chỉ với tư cách là nhà tài trợ chính mà còn trực tiếp tham gia các hoạt động của chiến dịch. Trong chuỗi hoạt động kỷ niệm 18 năm thành lập (12/08/1993 – 12/08/2011), chương trình “Truyền lửa – Góp sức với cộng đồng” đã thu hút được sự chú ý của đông đảo thành viên VPBank, báo chí và cộng đồng trên cả nước.

Về phát triển mạng lưới

Với mục tiêu trở thành Ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam và nằm trong top 5 Ngân hàng TMCP Việt Nam năm 2014, VPBank không ngừng mở rộng mạng lưới hoạt động, tăng cường chất lượng sản phẩm dịch vụ và cơ sở hạ tầng để phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn, chuyên nghiệp hơn. Phát triển mạng lưới cũng là một trong những nhiệm vụ quan trọng của VPBank trong năm 2011 nhằm mở rộng thị phần, tăng khả năng cạnh tranh, quảng bá thương hiệu và nhằm phục vụ được nhiều đối tượng khách hàng hơn. Hiện tại, các điểm giao dịch của VPBank có mặt ở hầu hết các tỉnh thành trong cả nước và các chi nhánh hoạt động khá hiệu quả, các điểm giao dịch hoạt động từ 1 năm trở lên đều có lợi nhuận.

Trong năm 2011, VPBank mở mới thêm được 49 điểm giao dịch, nâng tổng số điểm giao dịch của VPBank lên 199 điểm giao dịch trong đó có 44 Chi Nhánh, 1 Sở Giao dịch và 154 PGD.

Bên cạnh đó, công tác cải tạo layout mới ở các đơn vị cũng được chú trọng và triển khai dần ở các đơn vị.

8. Hoạt động của công ty con

Công ty quản lý tài sản (AMC):

Năm 2011 là năm khủng hoảng kinh tế đã tác động mạnh tới mảng kinh doanh cho thuê văn phòng của công ty, một mảng đem lại doanh thu chính của công ty từ trước tới nay. Nhìn chung hoạt động của công ty chủ yếu là việc khai thác kinh doanh từ hai tòa nhà 362 Phố Huế và Fideco, thẩm định các hồ sơ xây dựng, định giá một số tài sản bảo đảm, khai thác kho, sàn BĐS.

Kết quả hoạt động của AMC năm 2010 đạt: 5,4 tỷ đồng lợi nhuận trước thuế.

- Công ty Chứng khoán VPBank:

Các yếu tố vĩ mô trong nước không được cải thiện kết hợp với những diễn biến bất lợi của kinh tế thế giới được thể hiện rất rõ qua diễn biến âm ảm của thị trường chứng khoán năm 2011, chỉ số Vnindex đã có lúc giảm xuống mức 375,3 điểm (mức thấp nhất kể từ tháng 5/2009 đến nay). Các Nhà đầu tư gần như mất hết niềm tin vào thị trường, Bộ tài chính đã ban hành Thông tư 74/2011/TT-BTC hướng dẫn hoạt động giao dịch chứng khoán, mặc dù nội dung thông tư có nhiều điểm tích cực nhưng cũng chỉ giải tỏa được một phần tâm lý của các nhà đầu tư.

Bên cạnh hàng loạt công ty chứng khoán thua lỗ, mất thanh khoản và phải thu bót nghiệp vụ kinh doanh... thì VPBS vẫn luôn hoạt động ổn định và đạt được kết quả rất khả quan. Các hoạt động dịch vụ chủ yếu của VPBS bao gồm:

Hoạt động môi giới với các sản phẩm nổi trội như webtrading mới, giao dịch chuyển tiền điện tử (banking gateway)... mang lại nhiều tiện ích cho nhà đầu tư. Liên tiếp trong quý I và quý II/2011, VPBS nằm trong top 10 công ty chứng khoán có thị phần môi giới lớn nhất trên Sở giao dịch chứng khoán tp Hồ Chí Minh và thị phần môi giới trên Sở giao dịch Ck Hà Nội cũng được cải thiện đáng kể so với giai đoạn trước.

Hoạt động dịch vụ tài chính với quy trình quản trị rủi ro tự động và chặt chẽ;

Hoạt động tư vấn với những kết quả đáng chú ý ở mảng tư vấn mua bán trái phiếu chính phủ, thu xếp vốn cho các doanh nghiệp lớn và các hoạt động tư vấn mua bán sáp nhập (M&A). Trong năm công ty đã vinh dự nhận được 2 giải thưởng là Công ty tư vấn M&A tiêu biểu Việt Nam năm 2010-2011 và Thương vụ M&A tiêu biểu năm 2010-2011.

Tính đến 31/12/2011, lợi nhuận trước thuế của Công ty đạt hơn 84.7 tỷ đồng, vượt 12,93% kế hoạch đề ra và tăng gấp 3 lần so với năm 2010; tổng tài sản đạt 3.672 tỷ đồng; tỷ lệ lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu là 16,94%. Tổng số CBNV công ty tại thời điểm 31/12/2011 là 137 người trong đó 87% là có trình độ Đại học và trên Đại học.

Năm 2012, chỉ tiêu lợi nhuận được VPBS đặt ra và được Hội đồng quản trị VPBank thông qua là gần 100 tỷ đồng. Để thực hiện được mục tiêu này, VPBS chủ trương sẽ đẩy mạnh nghiên cứu một số dịch vụ mới phục vụ đối tượng nhà đầu tư nước ngoài và nhà đầu tư tầm trung bên cạnh việc tiếp tục phát huy thế mạnh hiện có của mình.

PHẦN II: KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG NĂM 2012

Theo nhiều dự báo của các tổ chức chuyên nghiệp và các nhân uy tín trong và ngoài nước, năm 2012, nhất là trong nửa đầu năm, đặc biệt trong quý 2/2012, nhìn chung, tài chính đều có nhiều tín hiệu khó khăn hơn năm 2011 xét cả về kinh tế và xã hội, trên phạm vi thế giới cũng như quốc gia và mỗi ngành. Khủng hoảng nợ công toàn cầu vẫn là một nguy cơ hiện hữu với các nước từ phát triển nhất đến kém phát triển, kinh tế thế giới phát triển chậm lại, lạm phát cao, thị trường bất động sản và chứng khoán tiếp tục trì trệ, đặc biệt, giá vàng sẽ tiếp tục biến động mạnh.

Trong nước, kinh tế tiếp tục chịu ảnh hưởng tiêu cực từ khủng hoảng tài chính và suy thoái kinh tế toàn cầu. Theo chính phủ, năm 2012, việc ổn định kinh tế - tài chính vĩ mô được xác định là nền tảng quan trọng cho việc thực hiện nhiệm vụ trong cả giai đoạn 2011-2015, trong đó chính sách tiền tệ tiếp tục được điều hành chặt chẽ, thận trọng và linh hoạt theo tín hiệu thị trường, đảm bảo tăng tổng phương tiện thanh toán và tăng dư nợ tín dụng hàng năm không vượt quá mức đề ra, duy trì mặt bằng lãi suất hợp lý, tiếp tục chính sách tỷ giá chủ động, phù hợp, không để biến động lớn, giám sát chặt chẽ hoạt động tín dụng của các ngân hàng thương mại, đảm bảo vốn cho sản xuất, kiểm soát chặt chẽ vay bất động sản và kinh doanh chứng khoán, kiểm soát nợ xấu, đảm bảo thanh khoản và an toàn cho hệ thống ngân hàng. Ngày 14/3, NHNN đã hạ các mức lãi suất cơ bản với mức trần lãi suất huy động giảm 1% xuống còn 13%/năm. NHNN cũng đã có quy định thắt chặt trạng thái ngoại tệ của các NHTM từ 30% xuống còn 20% vốn tự có.

Tiếp tục thực hiện chiến lược chuyển đổi tổng thể của ngân hàng đã được Hội đồng quản trị phê duyệt, đồng thời căn cứ vào kết quả đạt được của năm 2011, các diễn biến thị trường các tháng đầu năm 2012 và dự kiến diễn biến các tháng cuối năm, Ban Điều hành đặt ra 1 số mục tiêu và định hướng kinh doanh chủ đạo trên toàn hệ thống.

1. Một số mục tiêu tài chính

STT	Chỉ tiêu	KH 2012	Tăng trưởng
1	Tổng tài sản	110.000	33%
2	Huy động từ khách hàng	46.000	56%
3	Cho vay khách hàng	33.562	15%
4	Tỷ lệ nợ 3 - 5	<3%	
5	Lợi nhuận hợp nhất	1.300	22%
6	ROE	16,40%	

2. Một số định hướng chủ đạo

Mặc dù có thể phải đối mặt với những khó khăn khách quan từ nền kinh tế và cơ chế chính sách thay đổi, nhưng VPBank với việc xây dựng năng lực cạnh tranh, với mô hình tổ chức ngày càng hoàn thiện sẽ tiếp tục mở rộng và phát triển trong năm 2012, xác định là năm tăng tốc cho kế hoạch 5 năm đến 2014 của ngân hàng.

Kế hoạch ưu tiên trong năm 2012 là tiếp tục thực hiện và triển khai rộng rãi 6 sáng kiến chiến lược đã thực hiện từ năm 2011, gồm có 2 nội dung trọng yếu: một là, củng cố, hoàn thiện rõ nét cấu trúc hệ thống mới, đảm bảo hoạt động an toàn hiệu quả, thông suốt, hỗ trợ đắc lực cho các hoạt động kinh doanh. Hai là, thúc đẩy quá trình cá biệt hoá trong xây dựng các chính sách kinh

doanh, chính sách khách hàng với 3 phân nhóm khách hàng cụ thể: khách hàng cá nhân, khách hàng SMEs và nhóm khách hàng lớn.

- **Phát triển khách hàng, sản phẩm và thị trường:** Năm 2012 VPBank sẽ tiếp tục nâng cao hiệu quả và chất lượng đội ngũ bán hàng, cải thiện mô hình quản lý, tăng cường bán chéo sản phẩm dịch vụ, thực hiện cá biệt hóa mạnh mẽ trong các chính sách khách hàng và sản phẩm đối với từng phân nhóm khách hàng riêng biệt, phát triển theo cơ cấu mô hình Khối kinh doanh đã thiết lập từ cuối năm 2011. Cụ thể:

- Thực hiện cá biệt hóa mạnh mẽ trong các chính sách khách hàng và sản phẩm đối với từng phân nhóm khách hàng riêng biệt, phát triển theo cơ cấu mô hình Khối kinh doanh.
- Tập trung trọng tâm vào huy động vốn thị trường 1.
- Phát triển tín dụng chọn lọc, phát triển sản phẩm, khách hàng mang lại hiệu quả cao.
- Phát triển các sản phẩm dịch vụ tiền tệ, ngoại hối.
- Tập trung phát triển mạng lưới trên các địa bàn trọng điểm.

- **Kiểm soát chi phí, nâng cao hiệu quả**

- Chi phí phải đảm bảo phản ánh sát thực nhu cầu chi tiêu cần thiết. Thực hiện tiết kiệm và tránh lãng phí.

- **Tăng cường và củng cố hệ thống quản trị nội bộ:** Mục tiêu bao quát nhằm tăng cường năng lực quản trị nội bộ là tiếp tục hoàn thiện mô hình tổ chức hoạt động, hoàn thiện tái cấu trúc mô hình kinh doanh để tối ưu hóa nguồn lực, đảm bảo sự thông suốt, phối hợp nhịp nhàng giữa các khâu, các bộ phận, nâng cao năng suất, hiệu quả, hạn chế rủi ro và đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

- Hoàn thiện mô hình cơ cấu tổ chức hoạt động: hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ, bộ máy và tổ chức hoạt động của các Khối nhằm nâng cao vai trò quản lý, hỗ trợ kinh doanh.
- Nâng cao hiệu quả của mạng lưới phân phối. Tái cơ cấu, sắp xếp lại hệ thống CN/PGD.
- Tăng cường hoạt động bán hàng, marketing, và phát triển dịch vụ khách hàng, triển khai rộng rãi value prop.
- Thực hiện phê duyệt tín dụng tập trung. Kiểm soát rủi ro tín dụng, tích cực giám sát, đánh giá, thu hồi nợ; phát hiện và ngăn chặn kịp thời các khả năng, trường hợp phát sinh nợ xấu.
- Hoàn thiện hệ thống thông tin quản trị, hệ thống xếp hạng KH.
- Xây dựng hệ thống đãi ngộ cạnh tranh, thu hút và duy trì nguồn nhân lực trình độ cao.

Trên đây là báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh, kết quả kinh doanh 2011 đã được kiểm toán xác nhận và kế hoạch hoạt động, kế hoạch tài chính năm 2012, kính trình Đại hội Cổ đông xem xét thông qua.

Trân trọng kính trình!

Nơi gửi:

- Quý vị Cổ đông
- HĐQT, Ban kiểm soát
- Ban Tổng Giám đốc
- Lưu VP, KHTH

TM. BAN ĐIỀU HÀNH

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Hưng