

BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH NĂM 2021 VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2022

KÍNH GỬI: QUÝ VỊ CỔ ĐÔNG VPBANK

Ban Điều hành xin báo cáo Đại hội Cổ đông kết quả kinh doanh năm 2021 và các định hướng cũng như các mục tiêu kế hoạch hoạt động chủ đạo năm 2022.

PHẦN 1: TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG NĂM 2021

Năm 2021 tiếp tục là một năm đầy thách thức đối với toàn bộ nền kinh tế trong hơn 10 năm qua khi chịu sự tác động nặng nề từ đại dịch Covid-19, làm suy giảm năng lực tài chính của nhiều phân khúc khách hàng. Hiểu rõ tác động nghiêm trọng của dịch bệnh, Ban lãnh đạo ngân hàng kịp thời triển khai hàng loạt giải pháp ứng phó cần thiết để đảm bảo an toàn cho cán bộ nhân viên và hoạt động liên tục của ngân hàng. VPBank cũng đồng thời tích cực san sẻ và chung tay cùng đồng bào, cộng đồng vượt qua khó khăn. Song song với đó, Ban lãnh đạo đã nhanh chóng điều chỉnh các chính sách bán hàng và phương án kinh doanh, quản trị hoạt động hiệu quả nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực của dịch bệnh; cũng như nỗ lực chủ động tìm kiếm, đón đầu và khai thác tối đa các cơ hội thị trường, góp phần đem lại kết quả tăng trưởng cao trong giai đoạn khó khăn nhất của nền kinh tế.

Năm 2021 đánh dấu một cột mốc quan trọng trong hoạt động của VPBank với sự kiện ngân hàng đã hoàn tất chuyển nhượng 50% vốn điều lệ tại FE Credit cho Tập đoàn SMBC của Nhật Bản và một đối tác khác vào tháng 10 năm 2021, xác lập kỷ lục thương vụ M&A có quy mô lớn nhất ngành tài chính Việt Nam và được bình chọn là thương vụ của năm 2021. Thương vụ thành công này đã đưa VPBank lên vị thế hàng đầu về quy mô vốn tự có và VPBank tự hào là ngân hàng có mức tăng trưởng vốn tự có cao nhất ngành ngân hàng trong năm qua, đồng thời thu nhập từ thương vụ này cũng đóng góp vào mức lợi nhuận kỷ lục gần 38 nghìn tỷ đồng của ngân hàng mẹ.

Với sự chỉ đạo kịp thời của Ban lãnh đạo cùng nỗ lực của cả tập thể, VPBank giữ vững đà tăng trưởng và duy trì hiệu quả hoạt động trong bối cảnh dịch bệnh. Kết thúc năm 2021, tổng tài sản của ngân hàng đạt hơn 547 nghìn tỷ đồng, tăng 30,6% so với năm 2020 và là một trong ba ngân hàng dẫn đầu về tăng trưởng quy mô. Kết quả này được đóng góp từ sự tăng trưởng vượt bậc của hoạt động tín dụng tăng 18,9% và nguồn tiền lớn thu được từ giao dịch thoái vốn tại FE Credit. Tổng thu nhập hoạt động hợp nhất đạt hơn 44 nghìn tỷ đồng, tăng 13,5% so với cùng kỳ năm trước, giữ vững vị trí số một khối ngân hàng tư nhân. Chi phí hoạt động tiếp tục được quản lý hiệu quả khi chỉ số CIR giảm hơn 5% xuống 24,2% cuối năm 2021 đã giúp VPBank trở thành ngân hàng có hiệu quả sử dụng chi phí tốt nhất trong hệ thống ngân hàng góp phần đưa lợi nhuận trước thuế hợp nhất đạt gần 14,4 nghìn tỷ đồng.

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2021

1. Tín dụng tăng trưởng từ các phân khúc chiến lược

Tại thời điểm cuối năm 2021, tăng trưởng tín dụng (bao gồm cả trái phiếu doanh nghiệp) hợp nhất của VPBank đạt 18,9% với sự đóng góp đáng kể từ các phân khúc chiến lược, vượt kế hoạch đầu năm và cao hơn mức trung bình của toàn ngành ngân hàng là 13,3%. Các phân khúc chiến lược Khách hàng cá nhân và SME được chú trọng thúc đẩy, tăng trưởng đạt 33%

so với đầu năm, phù hợp với định hướng của Chính phủ về việc thúc đẩy phục hồi nền kinh tế, ưu tiên doanh nghiệp vừa và nhỏ tiếp cận nguồn vốn ngân hàng. Thành tích đạt được một phần không nhỏ dựa trên kết quả thực hiện chiến lược số hóa toàn diện, liên tục đưa ra thị trường các giải pháp công nghệ tiên tiến nhất, giúp cho ngân hàng có được những tương tác tích cực và tiếp xúc với các nhu cầu vốn của khách hàng. Năm 2021 tiếp tục là một năm thách thức đối với FE Credit khi phân khúc tài chính tiêu dùng có tệp khách hàng là các đối tượng bị ảnh hưởng trực tiếp từ đại dịch. Tuy vậy, nhờ sự phục hồi vào thời điểm cuối năm, tăng trưởng tín dụng tại FE Credit đạt 14,2% so với đầu năm, duy trì thị phần số 1 tại Việt Nam.

2. Chất lượng tài sản được kiểm soát chặt chẽ

Trước tình hình nghiêm trọng của dịch bệnh, VPBank đã nhanh chóng áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro thận trọng, tập trung hoàn thiện các chính sách và quy trình cho toàn bộ tổ chức cũng như cơ chế kiểm soát để quản lý rủi ro toàn diện. Ban lãnh đạo ngân hàng chú trọng đến việc kiểm soát tín dụng với danh mục cho vay, dịch chuyển theo hướng có chọn lọc. Việc giảm tỷ trọng cho vay tín chấp và thúc đẩy tích cực cấu trúc nợ, xử lý nợ giúp kiểm soát tỷ lệ nợ xấu (theo TT11) hợp nhất ở mức 3,65%. Trong đó, ngân hàng mẹ đã cho thấy chất lượng tài sản có những bước cải tiến tích cực khi tỷ lệ nợ xấu giảm dần từ năm 2020, từ 1,98% xuống còn 1,51% vào cuối năm 2021. Song song với những nỗ lực kiểm soát nợ xấu, năm 2021 VPBank tiếp tục chủ động tăng nguồn lực dự phòng. Chi phí dự phòng của cả năm 2021 tăng 31% so với năm trước ở ngân hàng hợp nhất và 52,9% so với cùng kỳ ở ngân hàng riêng lẻ. Điều này thể hiện mức độ thận trọng của Ngân hàng khi luôn sẵn sàng với “bộ đệm” dự trữ để ứng phó với những rủi ro bất chợt từ tác động của dịch bệnh.

3. Tối ưu nguồn huy động, chi phí vốn liên tục giảm

Huy động từ tiền gửi khách hàng và phát hành giấy tờ có giá năm 2021 được duy trì ở mức hợp lý, đạt 323 nghìn tỷ, tăng 9,1% so với năm 2020. Sự tăng trưởng vượt bậc của tiền gửi không kỳ hạn (CASA) là một điểm sáng tích cực nhờ ưu tiên đầu tư vào các sáng kiến công nghệ và hệ thống nền tảng, chuyển đổi số cũng như tăng cường trải nghiệm khách hàng. Tại cuối năm 2021, số dư CASA đạt trên 54 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng gần 50% so với cuối năm trước, nâng tỷ lệ CASA toàn hàng lên 22,6% so với 15,8% tại cuối năm 2020.

Bên cạnh đó, VPBank cũng chủ động đa dạng hóa nguồn vốn trung và dài hạn khi thành công huy động 300 triệu USD từ JICA, SMBC và các tổ chức quốc tế uy tín khác vào cuối Quý 4 năm 2021, góp phần củng cố nền tảng vốn dài hạn ổn định, tạo đà phát triển trong thời gian tới.

Nhờ nắm bắt các cơ hội thanh khoản của thị trường, VPBank đã linh hoạt điều tiết bảng cân đối và cơ cấu nguồn vốn giúp Ngân hàng tiết giảm chi phí vốn (COF) hơn 1,7% về mức 4,2%, đây là mức giảm cao và ấn tượng trên thị trường. Các tỷ lệ an toàn của VPBank vẫn tiếp tục được duy trì ở mức tốt, tuân thủ tốt quy định của NHNN trong đó LDR ở mức 75,7% và tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn được kiểm soát ở mức 23,3%.

4. Nền tảng vốn vững mạnh, tạo đà bứt phá tương lai

Cuối tháng 10 năm 2021, VPBank hoàn tất bán 49% vốn điều lệ tại FE Credit cho SMBC, xác lập kỷ lục thương vụ M&A có quy mô lớn nhất ngành tài chính Việt Nam. Thương vụ thành công này đã đưa VPBank lên vị thế hàng đầu về quy mô vốn với vốn chủ sở hữu đạt mức gần 90 nghìn tỷ, nằm trong nhóm các ngân hàng có vốn chủ sở hữu lớn nhất thị trường. Với mức tăng trưởng hơn 63% của Vốn chủ sở hữu, VPBank là Ngân hàng có mức tăng trưởng lớn nhất trong năm và trong 5 năm trở lại đây trong hệ thống. Trong năm, VPBank cũng hoàn thành việc tăng vốn điều lệ lên 45 nghìn tỷ đồng thông qua chia cổ tức bằng cổ phiếu với tỷ lệ 80%, đưa ngân hàng trở thành ngân hàng có mức vốn điều lệ lớn thứ 2 trên thị trường tại thời điểm cuối năm 2021.

Nhờ nguồn vốn dồi dào, tại cuối năm 2021, tỷ lệ an toàn vốn (CAR) theo tiêu chuẩn Basel II (TT41) của Ngân hàng hợp nhất đạt 14,27% vượt xa mức yêu cầu của NHNN là 8%, và tiệm cận các ngân hàng hàng đầu khu vực. Lượng vốn lớn giúp VPBank củng cố năng lực tài chính, đảm bảo tốt các chỉ tiêu an toàn hoạt động, có cơ sở để mở rộng các cơ hội kinh doanh của phân khúc chiến lược cũng như đầu tư vào các mảng mới để hỗ trợ các hoạt động kinh doanh truyền thống, từ đó, tạo điều kiện để đạt được mục tiêu tăng trưởng cả về quy mô lẫn chất lượng trong tương lai.

5. Đa dạng hóa doanh thu, vững vàng khẳng định vị thế

Trải qua một năm 2021 với nhiều thử thách, Tổng thu nhập hoạt động (TOI) hợp nhất của VPBank đạt hơn 44 nghìn tỷ đồng, tăng 13,5% so với cùng kỳ, khẳng định vị thế dẫn đầu trong nhóm ngân hàng TMCP tư nhân. TOI từ các hoạt động kinh doanh cốt lõi của ngân hàng mẹ đạt gần 28 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng 34,2%.

Thu nhập lãi thuần hợp nhất tăng trưởng 6,2%, đạt hơn 34 nghìn tỷ đồng, thấp hơn mức tăng trưởng tín dụng chủ yếu do công tác điều tiết tín dụng thận trọng, giảm tỷ trọng các khoản vay tín chấp và chủ động giảm lãi suất hỗ trợ các khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh.

Tuy nhiên, thu nhập ngoài lãi của Ngân hàng đã có những kết quả khả quan, bù đắp cho mức tăng trưởng khiêm tốn của thu nhập lãi và đảm bảo tăng trưởng lợi nhuận ổn định. Tỷ trọng thu nhập ngoài lãi của Ngân hàng hợp nhất đạt 22,5%, cao nhất trong hơn 10 năm gần đây. Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ của ngân hàng hợp nhất đạt hơn 4 nghìn tỷ, tăng trưởng gần 21%. Trong đó, Ngân hàng riêng lẻ đạt hơn 3,6 nghìn tỷ đồng, tăng xấp xỉ 19% so với cùng kỳ, tiếp tục khẳng định vị thế dẫn đầu trong khối tư nhân. Kết quả này phản ánh nỗ lực của ngân hàng trong chuyển đổi số, nâng cấp hệ thống thanh toán cùng với đó là không ngừng cải thiện các dịch vụ quản lý và duy trì tài khoản.

Tận dụng tối đa cơ hội từ thị trường, thu nhập từ hoạt động kinh doanh và đầu tư chứng khoán đạt hơn 3 nghìn tỷ, tăng trưởng 2,3 lần so với cuối năm 2020. Thu nhập từ nợ đã xử lý rủi ro hợp nhất trong năm vừa qua đã tăng trưởng mạnh mẽ, đạt hơn 3.200 tỷ đồng, tăng 54,5% so với cùng kỳ năm trước.

6. Hiệu quả hoạt động tiếp tục duy trì vị trí số 1 thị trường

VPBank là ngân hàng tiên phong trên thị trường đầu tư chiến lược số hóa một cách bài bản để nâng cao trải nghiệm khách hàng cũng như tối ưu hóa hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Với lợi thế về số hoá và chiến lược kiểm soát chi phí hiệu quả, chi phí hoạt động của VPBank trong năm 2021 thậm chí đã giảm xấp xỉ 6% so với một năm trước. Tỷ lệ chi phí trên thu nhập (CIR) tiếp tục duy trì xu hướng giảm tích cực, từ 29,2% cuối năm 2020 xuống 24,2% cuối năm 2021. Kết quả này đã khẳng định vị trí đứng đầu hệ thống của VPBank về hiệu quả sử dụng chi phí hoạt động.

7. Lợi nhuận tăng trưởng bền vững, ngân hàng mẹ bứt phá

Nhờ tối ưu hóa dòng vốn, tiết giảm chi phí, kiểm soát chặt rủi ro và mở rộng thị phần, lợi nhuận hợp nhất trước thuế của VPBank trong năm 2021 tăng 10,3% so với cùng kỳ năm trước, đạt 14.364 tỷ đồng, tương đương với 86% kế hoạch. Nguyên nhân chủ yếu do hoạt động kinh doanh của FE Credit bị ảnh hưởng từ các đợt giãn cách xã hội trong năm dưới bối cảnh dịch bệnh bùng phát ở nhiều tỉnh thành. Cũng trong năm 2021, ngân hàng đã tích cực hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn do đại dịch, với trên 1.200 tỷ đồng lãi suất cho hơn 400 nghìn khách hàng (trong đó 275 nghìn khách hàng ở ngân hàng mẹ và 150 nghìn khách hàng ở FE Credit), song song với việc ủng hộ 500 tỷ đồng cho các hoạt động phòng chống Covid-19 của Chính phủ. Đồng thời, ngân hàng đã tăng mạnh dự phòng rủi ro do ảnh hưởng từ dịch bệnh đối với một số phân khúc khách hàng.

Tuy hoạt động kinh doanh của FE Credit bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh trong năm 2021 nhưng ngân hàng mẹ VPBank đã có một sự bứt phá mạnh mẽ. Kết thúc năm 2021, lợi nhuận trước thuế ngân hàng riêng lẻ ghi nhận gần 38 nghìn tỷ đồng, tăng hơn 4 lần so với năm 2020. Trong đó, hoạt động đầu tư và thoái vốn tại công ty con đóng góp 24 nghìn tỷ đồng lợi nhuận, chủ yếu đến từ thương vụ chuyển nhượng vốn tại FE Credit, thương vụ M&A lớn nhất trong lịch sử lĩnh vực tài chính ngân hàng. Lợi nhuận trước thuế từ hoạt động kinh doanh cốt lõi của ngân hàng mẹ tăng 51%, đạt hơn 14 nghìn tỷ đồng.

Kết thúc năm, các chỉ số hiệu quả sử dụng vốn, tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản (ROA) và tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu (ROE) hợp nhất tiếp tục được duy trì thành công ở mức cao, lần lượt đạt 2,5% và 19,8%, trong nhóm dẫn đầu thị trường.

Kết quả thực hiện theo kế hoạch của VPBank trong năm 2021 như sau:

STT	Chỉ tiêu	Thực hiện năm 2021 (tỷ đồng)	Kế hoạch năm 2021 (tỷ đồng)	% Hoàn thành so với kế hoạch 2021	% Tăng trưởng so với 2020
1	Tổng tài sản	547.409	492.409	111,2%	30,6%
2	Tiền gửi khách hàng và giấy tờ có giá	323.133	353.280	91,5%	9,1%
3	Dư nợ cấp tín dụng	384.030	376.340	102,0%	18,9%
4	Tỷ lệ nợ xấu ngân hàng Riêng lẻ (theo TT 11)	1,51%	<3%	Hoàn thành	
5	Lợi nhuận trước thuế	14.364	16.654	86,2%	10,3%

Với những thành quả đạt được, VPBank tiếp tục củng cố vị thế là một trong những ngân hàng hàng đầu Việt Nam, vững bước vươn tới những tầm cao mới.

9. Các chỉ tiêu phi tài chính

Bên cạnh các kết quả tài chính, các chỉ số phi tài chính cũng đóng góp không nhỏ vào sự thành công của VPBank trong năm 2021.

Cơ sở khách hàng: Số lượng khách hàng của VPBank ngày càng được mở rộng với tệp khách hàng đạt gần 19 triệu khách hàng, trong đó, ngân hàng mẹ có gần 6 triệu khách hàng và tại FE Credit là trên 12 triệu khách hàng. VPBank là ngân hàng duy nhất tạo ra các thương hiệu chuyên biệt để phục vụ cho từng phân khúc khác nhau như VPBank Diamond cho các khách hàng thượng lưu và có thu nhập cao, CommCredit dành cho khách hàng tiểu thương. Trong năm 2021, VPBank cho ra mắt thương hiệu VPBank Prime tập trung vào phân khúc Mass Affluent với định vị “thương hiệu tài chính đầu tiên tại Việt Nam dành riêng cho thế hệ người Việt trẻ sống bứt phá”, với ba đặc tính nổi bật: “Combo” hoá, số hoá và chế độ chăm sóc đột phá cho khách hàng.

Phát hành thẻ: Năm 2021, bất chấp những khó khăn do dịch bệnh, ngân hàng riêng lẻ vẫn giữ vững vị trí số 1 về thẻ tín dụng và bứt tốc tăng trưởng thẻ thanh toán quốc tế - International Debit Card (thẻ IDC). Cả số lượng thẻ lưu hành và doanh số tiêu dùng của thẻ tín dụng đều đứng đầu thị trường. Còn tỷ lệ thâm nhập khách hàng mới của thẻ IDC tăng từ 34% lên 66% trong năm 2021. Đây là kết quả của những bước đổi phá cũng như chiến lược của VPBank trong cách tiếp cận khách hàng ở phân khúc thẻ.

Hành trình số hóa: 2021 là năm bùng nổ khi ngân hàng riêng lẻ liên tiếp đưa ra thị trường các giải pháp công nghệ, điển hình là các thương hiệu và nền tảng giao dịch như VPBank

Mạng lưới chi nhánh: tại thời điểm cuối năm 2021, tổng số chi nhánh bán lẻ và phòng giao dịch của VPBank đạt 235 chi nhánh, mở rộng thêm 5 chi nhánh so với 2020. Bên cạnh đó, FE Credit cũng sở hữu một mạng lưới với hơn 21.000 điểm bán lẻ, phủ rộng trên 63 tỉnh thành khắp cả nước.

Bên cạnh những kết quả kinh doanh ấn tượng, VPBank đồng thời ghi nhận hàng loạt dấu ấn vươn mình lớn mạnh khẳng định vị thế dẫn đầu:

- Vào đầu tháng 12, Moody's nâng hạng tín nhiệm của VPBank lên Ba3 với triển vọng tích cực, đưa xếp hạng của VPBank ngang với mức xếp hạng quốc gia Moody's dành cho Việt Nam; đồng thời cũng nâng mức xếp hạng tín nhiệm của FE Credit từ B1 lên Ba3.
- VPBank cũng đồng thời được vinh danh qua các giải thưởng quốc tế dành cho hoạt động quản trị xuất sắc như Risk Management Award của The Asian Banker Award và Best Investor Relations Bank 2021 của tạp chí danh tiếng Global Banking and Finance bình chọn.
- VPBank cũng là tổ chức tài chính duy nhất của Việt Nam được tạp chí The Digital Banker vinh danh là “Ngân hàng số sáng tạo nhất 2021” với nền tảng ngân hàng số toàn năng VPBank NEO.
- Nâng tầm giá trị thương hiệu khi tăng 37 bậc theo xếp hạng của Brand Finance, và là ngân hàng TMCP Việt Nam duy nhất nằm trong Top 250 thương hiệu ngân hàng giá trị nhất toàn cầu, giữ vững vị trí Ngân hàng tư nhân có giá trị mạnh nhất Việt Nam năm thứ 3 liên tiếp.
- FEC được vinh danh Top 2 Doanh Nghiệp Tăng Trưởng Nhanh Nhất Ngành Dịch Vụ Tài Chính 2021 do tổ chức xếp hạng Vietnam Report (VNR) đánh giá và Công Ty Tài Chính Của Năm do Tạp Chí ABF bình chọn.

Đằng sau kết quả kinh doanh nổi trội, không thể không kể đến vai trò quan trọng của hệ thống nền tảng với những chuyển đổi và hoàn thiện tích cực. Nhằm thích ứng với các xu hướng thị trường và hành vi tiêu dùng khách hàng, cũng như nâng cao năng lực quản trị, VPBank đã triển khai rất nhiều dự án trọng điểm trên toàn ngân hàng. Đa số các hoạt động chuyển đổi này đều hướng tới chuyển đổi mô hình kinh doanh và vận hành tập trung hóa, chuyên môn hóa dựa trên nền tảng tự động hóa với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin giúp cho hiệu suất và chất lượng hoạt động liên tục được cải thiện.

VPBank luôn chủ động nhanh chóng áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro thận trọng, tập trung hoàn thiện các chính sách và quy trình cho toàn bộ tổ chức cũng như cơ chế kiểm soát để quản lý rủi ro dựa trên cơ sở nhất quán và khi cần thiết một cách hiệu quả. Các giải pháp của Ngân hàng có thể kể đến như cơ cấu nợ trực tuyến và cơ cấu nợ qua điện thoại được triển khai hỗ trợ các khách hàng bị ảnh hưởng tại các tỉnh và thành phố đang bị phong tỏa/ hạn chế đi lại. Hồ sơ rủi ro của Ngân hàng cũng được giữ ở mức an toàn nhờ sự linh hoạt trong việc điều chỉnh các chính sách thắt chặt tín dụng trong từng thời kỳ dựa trên tình hình cụ thể của nền kinh tế.

Trong năm 2021, VPBank tiếp tục duy trì đà thành công trong những năm gần đây nhờ những bước đi tiên phong trong việc cải tiến hệ thống quản lý rủi ro nhằm đáp ứng những tiêu chuẩn quốc tế. VPBank là một trong những ngân hàng Việt Nam đầu tiên áp dụng Basel III – Rủi ro thanh khoản vào cơ chế quản lý hàng ngày thông qua hai chỉ số (Tỷ lệ dự trữ thanh khoản ngắn hạn và Tỷ lệ quỹ bình ổn ròng). Việc thực hiện Basel III – Rủi ro thanh khoản đã được kiểm toán bởi PwC Việt Nam. Bên cạnh đó, kiểm tra sức chịu đựng về thanh khoản cũng được thực hiện định kỳ 6 tháng/ lần nhằm chủ động duy trì thanh khoản ổn định trong các kịch bản căng thẳng khác nhau. Ngoài ra, VPBank cũng đã hoàn thành việc ban hành chính sách và quy trình theo phương pháp IFRS 9, cũng như xây dựng dựng hệ thống hỗ trợ, được đưa vào hoạt động từ tháng 9 năm 2021. Việc triển khai IFRS 9 tại VPBank cũng đã được kiểm toán bởi KPMG.

Đối với việc quản lý rủi ro an ninh mạng, VPBank đã và đang phát triển đội ngũ công nghệ thông tin và an toàn thông tin trình độ cao. Hệ thống quản lý an ninh thông tin được chứng nhận theo tiêu chuẩn quốc tế ISO/IEC 27001:2013. Ngoài ra, VPBank cũng đang phát triển chiến lược điện toán đám mây cho toàn ngân hàng. Bảo mật điện toán đám mây sẽ là nhiệm vụ trọng tâm để bảo vệ dữ liệu/hệ thống của ngân hàng trong và sau quá trình dịch chuyển sang điện toán đám mây.

Thành công trong quản trị rủi ro của VPBank đã được khẳng định bằng hai giải thưởng danh giá trong năm 2021: “Quản trị rủi ro ngân hàng tốt nhất – The Achievement in Enterprise Risk Management” do The Asian Banker trao tặng và danh hiệu “Ngân hàng xuất sắc nhất năm – House of the Year 2021” được vinh danh bởi tạp chí Asia Risk. Việc này một lần nữa cho thấy vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực quản trị rủi ro của VPBank, sánh ngang với các tổ chức tài chính hàng đầu Châu Á.

2. Nền tảng công nghệ

VPBank đã sớm đi đầu trong xu hướng tăng tốc chuyển đổi số. Tháng 6/2021, VPBank chính thức ra mắt thị trường nền tảng ngân hàng số toàn năng đầu tiên tại Việt Nam - VPBank NEO, được nâng cấp từ ứng dụng ngân hàng điện tử VPBank Online trước đây, với những lợi thế vượt trội về công nghệ, tiện ích, miễn phí 100% cho người sử dụng và là sản phẩm do VPBank tự phát triển, làm chủ công nghệ. VPBank NEO là ngân hàng số không có chi nhánh, không có phòng giao dịch và là một trong những nền tảng ngân hàng số đầu tiên tại Việt Nam cho phép khách hàng mở tài khoản trực tuyến ngay trên điện thoại thông minh bằng công nghệ định danh điện tử e-KYC tiên tiến nhất. VPBank NEO được tập trung đầu tư và phát triển dựa trên nhiều công nghệ hiện đại trên thế giới như mô hình “NEO-bank” vận hành trực tuyến không qua bất kỳ chi nhánh nào và mô hình “Open banking” cho phép mở rộng hệ sinh thái. Nhờ đó, VPBank NEO đã tạo ra một nền tảng rộng lớn từ đầu tư tài chính đến thương mại điện tử, cung cấp một trải nghiệm người dùng liền mạch ở mọi điểm tiếp xúc, vượt xa quy mô của một sản phẩm ngân hàng số thuần chức năng thanh toán thông thường. Trong năm 2021, VPBank đã đạt được 124 triệu giao dịch qua kênh giao dịch số VPBank NEO, tăng trưởng gấp 2 lần so với cùng kỳ năm ngoái. Thêm vào đó, vào cuối năm, VPBank NEO cũng được trao giải thưởng Ngân hàng số sáng tạo nhất 2021 từ The Digital Banker.

Tháng 12/2021, hệ thống ngân hàng tự động VPBank NEO Express đi vào hoạt động, tiếp tục là một bước đi mới sau khi ra mắt nền tảng ngân hàng số VPBank NEO. VPBank NEO Express là hệ thống các điểm giao dịch (kiosk banking) có khả năng cung cấp hầu như tất cả các dịch vụ của ngân hàng như một phòng giao dịch truyền thống, nhưng được vận hành hoàn toàn tự động bởi máy móc và các công nghệ hiện đại. Theo đó, hệ thống kiosk banking này luôn sẵn sàng phục vụ khách hàng ở bất cứ thời điểm nào mà không bị cản trở bởi giờ giao dịch hành chính hoặc những hạn chế về nguồn nhân lực.

Các sản phẩm số hóa cho khách hàng SME được đẩy mạnh trong 2021 bằng việc ra mắt VPBank NEO Biz, phát triển tính năng mở tài khoản từ xa qua công nghệ định danh trực

tuyến (eKYC) và giải pháp thanh toán EcomPay – Simplify hỗ trợ doanh nghiệp hội nhập thương mại điện tử. Ưu điểm của các giải pháp này là quy trình áp dụng nhanh gọn, khách hàng không cần mất nhiều thời gian, công sức và chi phí như các cách thức truyền thống trước đây.

Ngoài những thành tựu quan trọng về số hóa tại ngân hàng mẹ, chiến lược số hoá cũng được áp dụng toàn diện tại công ty con FE Credit. Định hướng trở thành một công ty Fintech (Tài chính công nghệ), FE Credit đã xây dựng và vận hành thành công mô hình Social Credit Scoring, dựa trên Big Data và AI, đồng thời, doanh nghiệp đã kết hợp với các công ty hàng đầu thế giới và đưa vào hàng loạt quy trình tự động hoá như; tự động hoá quy trình bằng Robot (RPA); tự động toàn bộ cuộc gọi đi từ tổng đài và số hoá toàn bộ quy trình bán hàng nhằm tối ưu năng suất lao động và nâng cao trải nghiệm dịch vụ khách hàng. Bên cạnh đó, trong năm 2021, FE Credit tiếp tục đẩy mạnh “\$NAP” – Ứng dụng vay tự động đầu tiên tại Việt Nam tập và trung phát triển hệ sinh thái quanh ứng dụng UBank, ngân hàng số chuyên biệt cung cấp các dịch vụ ngân hàng và tài chính khác ngoài tín dụng tiêu dùng.

Các sản phẩm nêu trên là những sản phẩm điển hình cho những nỗ lực tiên phong của VPBank trên thị trường trong chiến lược đẩy mạnh số hóa để phát triển sản phẩm, dịch vụ, gia tăng tiện ích và nâng cao trải nghiệm cho khách hàng. Góp phần tạo nên giá trị lớn hơn, ngân hàng số không chỉ nhánh góp phần gia tăng mạnh mẽ các giá trị tiện ích, lợi ích và trải nghiệm cho khách hàng. Qua đó, gốc rễ hoạt động VPBank thêm bền vững, thêm lực đẩy cho cạnh tranh, thêm sức tăng trưởng để tiếp tục bứt phá trong tương lai.

3. Nâng cao trải nghiệm khách hàng

Đại dịch Covid-19 đã khiến hành vi tiêu dùng, nhu cầu của khách hàng chuyển dịch về các kênh số hóa nhiều hơn cũng như đòi hỏi hành trình khách hàng (customer journey) thông minh hơn, linh hoạt hơn. Nhằm bắt được điều này, năm 2021, VPBank đã thực hiện xây dựng các chương trình hành động về trải nghiệm khách hàng một cách toàn diện, thống nhất và sâu rộng. Những giải pháp VPBank đưa ra trong năm có thể kể đến như: ra mắt VPBank NEO - “Ngân hàng số toàn năng” và VPBank NeoBiz; các dịch vụ tự động qua Tổng tài mà không cần gặp trực tiếp tổng đài viên; ra mắt Cổng thông tin chăm sóc khách hàng (Customer Care Portal) đầu tiên trên thị trường tài chính ngân hàng với chức năng “All in One”, đồng nhất toàn bộ thông tin dịch vụ của VPBank; áp dụng Hệ thống nhận diện khách hàng bằng giọng nói (Voice Biometrics); và giới thiệu mô hình chi nhánh mới “kiosk bank”. Nhờ những nỗ lực của mình, VPBank đã vượt qua nhiều tổ chức tín dụng, công ty công nghệ trên thế giới để lần đầu tiên được Digital CX Awards vinh danh giải thưởng “Trải nghiệm khách hàng xuất sắc” hạng mục Tổng đài kỹ thuật số. Và đúng là VPBank đã trở thành ngân hàng hàng đầu về trải nghiệm khách hàng tại Việt Nam.

4. Quản trị Nguồn nhân lực

Để vượt qua thử thách vô cùng lớn và bất thường bởi Covid-19 trong năm qua, VPBank dựa trên một nền tảng tài chính vững mạnh, chiến lược hoạt động đúng đắn, chủ động và linh hoạt trong bối cảnh bình thường mới. Và hơn hết, VPBank đã và đang xây dựng được một đội ngũ nhân sự xuất sắc, cùng gắn kết bởi niềm tin và tự hào chung trên toàn hệ thống. Trân trọng các giá trị mà những con người VPBank mang lại, Ngân hàng luôn chú trọng phát triển và gìn giữ nhân tài với nhiều chương trình tiếp tục được đẩy mạnh trong năm qua, có thể kể đến như: Chương trình Critical Roles 2021 xác định các vị trí chủ chốt của Ngân hàng và triển khai chính sách đãi ngộ đặc biệt; Chương trình Kế hoạch kế nhiệm Succession Planning với các vị trí N2 và N3 trên phạm vi toàn hàng; và Chương trình Nhà quản lý tiềm năng – VPBank Gennext – đã được triển khai thành công trong năm 2021.

Bên cạnh đó, VPBank cũng đã xây dựng được các chính sách ứng phó nhanh với tình hình dịch bệnh, duy trì chính sách WFH – làm việc linh hoạt từ nhà, đảm bảo an toàn cho CBNV.

Thêm vào đó, ngân hàng đã thực hiện thành công chiến dịch tiêm chủng cho toàn bộ CBNV cũng như có các chính sách hỗ trợ với các CBNV bị ảnh hưởng bởi Covid-19.

Ngoài ra, các chương trình nâng cao chế độ đãi ngộ với nhân viên thông qua điều chỉnh lương toàn hàng theo kế hoạch; tiếp tục triển khai Chương trình cổ phiếu ưu đãi ESOP; rà soát Đãi ngộ tổng thể nhằm cải tiến hệ thống đãi ngộ luôn bám sát và vượt trội thị trường. Tất cả thể hiện cam kết đầu tư vào con người - tài sản quý giá nhất của VPBank.

5. Các hoạt động nền tảng khác

Các hoạt động nền tảng khác gồm: công tác tài chính, kiểm soát tài chính, phân tích tài chính, kế hoạch và chiến lược, công tác phân tích tài chính, kinh doanh, công tác pháp chế, kiểm soát tuân thủ, công tác truyền thông và thương hiệu ... tiếp tục được thực hiện theo đúng lộ trình chiến lược của từng mảng hoạt động theo định hướng chung là tập trung nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả hoạt động thông qua tự động hóa, số hóa, đơn giản hóa để đảm bảo phục vụ tốt quá trình phát triển nhanh của các hoạt động kinh doanh cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ.

Bên cạnh sứ mệnh kinh doanh, VPBank hướng tới các hành động thiết thực khi chung tay chia sẻ những khó khăn với cộng đồng, khẳng định sự mệnh mang lại sự thịnh vượng cả về vật chất lẫn tinh thần Vì một Việt Nam thịnh vượng hơn, giàu đẹp hơn. Trong năm 2021, VPBank đã thực hiện giảm hơn 1.200 tỷ đồng lãi suất cho hơn 400 nghìn khách hàng (trong đó 275 nghìn khách hàng ở ngân hàng mẹ và 150 nghìn khách hàng ở FE Credit), song song với việc dành hơn 500 tỷ đồng ủng hộ cho các hoạt động phòng chống dịch bệnh của Chính phủ. Bên cạnh đó, VPBank tiếp tục triển khai chương trình tín dụng xanh để thúc đẩy các hoạt động đầu tư bền vững, các lĩnh vực có đóng góp cho bảo vệ môi trường và chống biến đổi khí hậu.

III. BÁO CÁO VỀ KẾT QUẢ PHÂN LOẠI NỢ, CAM KẾT NGOẠI BẢNG, TRÍCH LẬP DỰ PHÒNG RỦI RO, KẾT QUẢ SỬ DỤNG DỰ PHÒNG RỦI RO VÀ KẾT QUẢ XỬ LÝ TỶN THẤT NĂM 2021

Các thông tin về kết quả phân loại nợ nội bảng, cam kết ngoại bảng, trích lập dự phòng và sử dụng dự phòng được trình bày trong các báo cáo tài chính định kỳ hàng quý và năm của VPBank trong năm 2021.

PHẦN II: KẾ HOẠCH KINH DOANH 2022

Nền kinh tế thế giới năm 2021 phải đối mặt với nhiều khó khăn do đại dịch Covid-19 vẫn kéo dài và xuất hiện những biến thể mới. Tuy nhiên, nhiều nền kinh tế đang dần hồi phục nhờ hưởng lợi từ các gói kích thích kinh tế cùng việc triển khai tiêm phòng vaccine phòng COVID-19 đại trà.

Trong năm 2022, nền kinh tế Việt Nam được kỳ vọng sẽ hồi phục trở lại dựa trên việc Chính phủ đã kiểm soát tốt dịch bệnh và có tỷ lệ bao phủ tiêm chủng cao. Tăng trưởng GDP của Việt Nam được các tổ chức quốc tế dự báo nằm trong khoảng từ 6%-7%. Động lực tăng trưởng chính của nền kinh tế Việt Nam đến từ: chính sách nới lỏng tiền tệ và các gói kích thích kinh tế của Chính phủ, đầu tư công được đẩy mạnh, cầu nội địa phục hồi, xuất khẩu duy trì đà tăng trưởng tích cực cũng như Việt Nam là điểm đến hấp dẫn của dòng vốn FDI. Bên cạnh những triển vọng tích cực, Chính phủ vẫn sẽ còn phải quyết liệt để kiểm soát dịch bệnh và rủi ro xuất hiện những biến thể mới phức tạp hơn. Rủi ro về lạm phát toàn cầu, rủi ro về địa chính trị giữa Ukraine và Nga, và sự hồi phục chậm của nhóm ngành hàng không, du lịch cũng là những thách thức cần phải giải quyết trong năm 2022.

102
ÁN
C M
IẾT
NH
ĐA

Ngành ngân hàng tiếp tục được kỳ vọng tăng trưởng tích cực trong năm 2022. Nhu cầu tín dụng phục hồi và tăng trưởng mạnh mẽ trong năm tới là nguyên liệu đáp ứng cho sự phục hồi tăng trưởng kinh tế. Ngân hàng nhà nước (NHNN) đặt mục tiêu tăng trưởng tín dụng toàn ngành đạt 14%, tập trung tín dụng vào các lĩnh vực sản xuất, lĩnh vực ưu tiên theo chủ trương của Chính phủ. Lãi suất sẽ được giữ ở mức ổn định để hỗ trợ phát triển kinh tế. Đồng thời, kiểm soát chặt chẽ tín dụng đối với các lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro. Ngoài ra, nợ xấu tăng lên trong năm qua cũng sẽ là thách thức cần phải xử lý đối với toàn ngành ngân hàng trong năm 2022 để đảm bảo phát triển kinh tế đồng thời giữ cho hệ thống ngân hàng được khỏe mạnh.

Năm 2022 là một năm quan trọng khi VPBank bước vào năm cuối cùng của chiến lược 5 năm giai đoạn 2018 – 2022 với nhiều thách thức trong bối cảnh đại dịch Covid-19 vẫn chưa được kiểm soát hoàn toàn. Bên cạnh đó, VPBank đang làm việc cùng đối tác tư vấn chiến lược quốc tế để xây dựng chiến lược phát triển cho 5 năm tới với các kịch bản tăng trưởng cao ở mức 30% – 35%/năm. VPBank đặt mục tiêu trở thành một ngân hàng đa năng, toàn diện, trong đó tập trung vào các phân khúc chiến lược như: phân khúc tài chính tiêu dùng, phân khúc khách hàng cá nhân và phân khúc SME. Ngoài ra, Ngân hàng sẽ ưu tiên mở rộng và hoàn thiện hệ sinh thái đầu tư như Ngân hàng đầu tư, chứng khoán... để gia tăng cơ hội tăng trưởng cho các phân khúc chiến lược cũng như tìm kiếm các cơ hội M&A. Số hóa vẫn sẽ tiếp tục được đẩy mạnh, giúp tăng hiệu suất và cải thiện chất lượng hoạt động, tăng trải nghiệm gắn kết khách hàng với các hoạt động của ngân hàng.

Để duy trì đà tăng trưởng hiệu quả cũng như chủ động ứng phó với những bất định và thách thức của môi trường kinh doanh bên cạnh việc nắm bắt tốt hơn các cơ hội từ sự tăng trưởng tích cực của nền kinh tế Việt Nam, năm 2022, Ban Lãnh Đạo VPBank đề ra các mục tiêu cơ bản sau:

- Tối ưu nguồn lực, củng cố các biện pháp tăng năng suất, ưu tiên tăng trưởng quy mô hoạt động đi kèm với tăng trưởng có chất lượng để phù hợp với quy mô gia tăng vốn chủ sở hữu lớn của ngân hàng, bứt phá tại các phân khúc chiến lược với vị thế dẫn đầu.
- Tập trung phát triển cơ sở khách hàng tại các phân khúc chiến lược thông qua nền tảng số & khai thác hệ sinh thái cùng các nỗ lực khai thác sâu danh mục khách hàng hiện hữu.
- Đa dạng hóa nguồn vốn huy động, duy trì hiệu quả bảng cân đối ngân hàng qua thúc đẩy tăng trưởng tỷ lệ CASA, giữ chi phí vốn hợp lý, đẩy mạnh khả năng thâm nhập sâu vào các ngành và lĩnh vực kinh doanh mới đảm bảo hiệu quả tài chính.
- Không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động thông qua quá trình đẩy mạnh số hóa, khuyến khích các sáng kiến đổi mới sáng tạo, tối ưu hóa hệ thống quy trình, đẩy nhanh tiến độ giới thiệu các sản phẩm, tăng trải nghiệm gắn kết khách hàng với các hoạt động của ngân hàng.
- Mở rộng hệ sinh thái và đẩy mạnh hoạt động các công ty thành viên để xác định và tận dụng mạnh mẽ các cơ hội kinh doanh mới như chứng khoán, ngân hàng đầu tư...

Dựa trên tình hình thực tế, Hội đồng quản trị cùng Ban điều hành kính trình tới ĐHQĐD kế hoạch kinh doanh cho năm 2022 của Ngân hàng hợp nhất như dưới đây:

STT	Chỉ tiêu (tỷ đồng, %)*	Thực tế 2021	Kế hoạch 2022	% tăng trưởng
1	Tổng Tài sản	547.409	697.413	27,4%
2	Tiền gửi khách hàng và giấy tờ có giá	323.133	413.060	27,8%

3583
HÀNG
CỔ PH
AM
ĐỘNG
T.P.H.P

STT	Chi tiêu (tỷ đồng, %)*	Thực tế 2021	Kế hoạch 2022	% tăng trưởng
3	Dư nợ cấp tín dụng	384.030	518.440	35,0%
4	Tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng riêng lẻ (theo TT 11)	1,51%	< 2%	
5	Lợi nhuận trước thuế	14.364	29.662	106,5%

(*) Mức tăng trưởng tín dụng nêu trên là mức tính toán dựa trên nhu cầu và năng lực của Ngân hàng, số liệu thực tế sẽ được thực hiện dựa trên các hạn mức tối đa/quy định của Ngân hàng nhà nước.

(**) Các chỉ tiêu kế hoạch trên đây dựa trên các giả định/ phân tích kịch bản tăng trưởng của nền kinh tế nói chung, kế hoạch tăng trưởng chung của ngành và năng lực thực tế của Ngân hàng.

Tại Ngân hàng riêng lẻ, VPBank đặt mục tiêu duy trì đà tăng trưởng tín dụng cao trong năm 2022, ở mức 35%. Mức tăng trưởng này đã được tính toán dựa trên nhu cầu và năng lực của Ngân hàng, số liệu thực tế sẽ được thực hiện dựa trên các hạn mức tối đa của Ngân hàng nhà nước. Ngân hàng cũng kỳ vọng LNTT đạt trên 23 nghìn tỷ, tăng trưởng 66% so với cùng kỳ, trên cơ sở các sáng kiến cũng như chiến lược mà ngân hàng đã và đang triển khai.

Trong bối cảnh môi trường kinh doanh và dịch bệnh còn ẩn chứa nhiều diễn biến phức tạp cùng với những rủi ro từ tình hình chính trị thế giới, các mục tiêu kinh doanh của năm 2022 thực sự là thách thức không nhỏ với VPBank, nhưng chúng tôi tin tưởng rằng dưới sự lãnh đạo của Hội đồng quản trị và Ban điều hành, cùng với sự đồng lòng của toàn bộ cán bộ công nhân viên, VPBank sẽ vững bước vượt qua những khó khăn do ảnh hưởng của đại dịch và tiếp tục tăng trưởng chất lượng & bền vững để đạt được những mục tiêu mà ĐHĐCĐ đề ra trong những năm tiếp theo.

Trên đây là báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh, kết quả kinh doanh 2021 đã được kiểm toán và kế hoạch năm 2022, Hội đồng Quản trị cùng Ban điều hành 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 Điều hành

TM. BAN ĐIỀU HÀNH VPBANK

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Đức Vinh