

Số: 2205 /2022/BC-BĐH

Hà Nội, ngày 04 tháng 4 năm 2022

BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG ĐIỀU HÀNH VỀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2021 VÀ KẾ HOẠCH NĂM 2022

Kính gửi: Đại hội đồng Cổ đông

I. BỐI CẢNH KINH TẾ VĨ MÔ

Năm 2021 là một năm đầy thách thức và biến động với kinh tế Việt Nam và thế giới. Từ mức tăng trưởng -3% trong năm 2020, kinh tế thế giới hồi phục khá tích cực trong năm 2021 với mức tăng trưởng 5,5%. Tỷ lệ bao phủ vaccine tăng mạnh cùng với những chính sách tài khóa, tiền tệ nói lòng chưa từng có đã giúp kinh tế thế giới nhanh chóng bật trở lại, đặc biệt là tại Mỹ, Trung Quốc và Anh. Cầu tiêu dùng hồi phục mạnh sau khi tái mở cửa kinh tế, đã thúc đẩy các hoạt động sản xuất và dịch vụ.

Tuy nhiên, biến thể Delta lan mạnh từ quý 2 và Omicron từ quý 4 đã làm chậm đà tăng trưởng của kinh tế thế giới. Các nền kinh tế đang phát triển - công xưởng sản xuất của thế giới - bị tác động mạnh bởi những biến chủng Covid-19 mới, đã dẫn tới sự mất cân bằng cung cầu, gây tình trạng đứt gãy chuỗi cung ứng ở phạm vi toàn cầu. Bên cạnh đó, khủng hoảng năng lượng, cung tiền nhiều trên thị trường, đã khiến giá cả hàng hóa leo thang, gây ra lạm phát nghiêm trọng.

Trong bối cảnh kinh tế toàn cầu bấp bênh và nhiều biến động đó, vượt qua nghịch cảnh, nền kinh tế Việt Nam đã đạt được nhiều kết quả ấn tượng.

Tăng trưởng kinh tế Việt Nam năm 2021 đạt 2,58%, thấp hơn so với mức 2,91% năm 2020 nhưng đây vẫn là mức tăng trưởng khá tích cực trong bối cảnh Covid-19 ảnh hưởng tiêu cực tới mọi lĩnh vực kinh tế xã hội, đặc biệt trong quý III. Tốc độ tăng trưởng của khu vực nông, lâm thủy sản và công nghiệp xây dựng cao hơn so với năm trước trong khi khu vực Dịch vụ tăng thấp. Tiến độ phủ vaccine thần tốc tại Việt Nam là tấm lá chắn giúp nền kinh tế giảm bớt rủi ro dịch bệnh. Những điểm sáng của nền kinh tế Việt Nam trong năm 2021 phải kể tới là:

- Chỉ số giá tiêu dùng được duy trì ở mức thấp trong bối cảnh mặt bằng giá thế giới tăng mạnh. CPI năm 2021 tăng 1,84% so với năm 2020, mức tăng thấp nhất kể từ năm 2016. Lạm phát cơ bản 12 tháng tăng 0,81%.
- Xuất nhập khẩu tăng tích cực: Tổng trị giá xuất nhập khẩu hàng hóa của cả nước đạt 668,55 tỷ USD, tăng 22,6% so với năm trước, tương ứng tăng 123,23 tỷ USD. Trong đó trị giá hàng hóa xuất khẩu đạt 336,31 tỷ USD, tăng 19% và nhập khẩu đạt 332,23 tỷ USD, tăng 26,5%. Cán cân thương mại hàng hóa của cả nước thặng dư 4,08 tỷ USD.
- Vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) tiếp tục tăng: Tổng vốn đăng ký FDI ước đạt 31,15 tỷ USD, tăng 9,2% so với năm 2020; giải ngân vốn FDI đạt 19,7 tỷ USD
- Tăng trưởng tín dụng đạt 13,5%
- Các cân đối vĩ mô lớn tương đối ổn định, tỷ giá và lãi suất không biến động mạnh, tuy nhiên, sự phát triển nóng của thị trường bất động sản, chứng khoán, sự thiếu hụt lao động, sức chống đỡ của DN suy giảm, sức cầu yếu... là những rủi ro lớn của nền kinh tế.

Điều hành linh hoạt các chính sách tiền tệ nhằm hỗ trợ phục hồi kinh tế, ổn định thị trường tiền tệ là thành tựu nổi bật của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) năm 2021.

Trước bối cảnh kinh tế trong nước gặp nhiều khó khăn do diễn biến phức tạp của đại dịch COVID-19, năm 2021, NHNN chủ động điều hành chính sách tiền tệ (CSTT) linh hoạt, phối hợp chặt chẽ với chính sách tài khóa và các chính sách khác nhằm kiểm soát lạm phát theo mục tiêu, duy trì ổn định thị trường tiền tệ và ngoại hối, hỗ trợ ổn định kinh tế vĩ mô, góp phần phục hồi kinh tế.

Mặt bằng lãi suất cho vay năm 2021 tiếp tục giảm thêm 0,81%/năm; Tổng dư nợ nền kinh tế đạt khoảng 10,38 triệu tỷ đồng, tăng 12,97% so với cuối năm 2020 (tổng vốn huy động của nền kinh tế đạt khoảng 11,23 triệu tỷ đồng, tăng 8,44%); 4/5 lĩnh vực ưu tiên có mức tăng trưởng cao hơn mức tăng tín dụng chung của nền kinh tế, kiểm soát chặt chẽ tín dụng đối với lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro.

NHNN đã kịp thời ban hành Thông tư 03/2021/TT-NHNN và Thông tư 14/2021/TT-NHNN sửa đổi Thông tư 01/2020/TT-NHNN quy định về tổ chức tín dụng (TCTD), chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng do dịch COVID-19. Đến hết năm, các TCTD đã thực hiện cơ cấu lại thời hạn trả nợ, giữ nguyên nhóm nợ với giá trị nợ đã cơ cấu lũy kế từ khi có dịch đạt hơn 607 nghìn tỷ đồng; hiện có hơn 775 nghìn khách hàng đang được tiếp cận chính sách, với dư nợ gần 300 nghìn tỷ đồng; miễn, giảm, hạ lãi suất cho trên 2 triệu khách hàng với dư nợ hơn 3,87 triệu tỷ đồng.

II. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2021

Năm 2021 là năm thử thách của cả nền kinh tế Việt Nam cũng như của toàn bộ ngành ngân hàng, nhưng cũng là một năm đặc biệt với MSB vì đây là năm đánh dấu 30 năm hình thành và phát triển của ngân hàng, đồng thời cũng là dấu mốc quan trọng trong giai đoạn chuyển đổi chiến lược 2018 – 2023. Với nỗ lực chinh phục mạnh mẽ “vươn tầm”, MSB đã gặt hái nhiều thành quả:

- Ký kết thỏa thuận hợp tác với Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ Prudential Việt Nam độc quyền phân phối sản phẩm bảo hiểm nhân thọ trong 15 năm;
- Được tổ chức đánh giá tín nhiệm Moody's nâng xếp hạng tín nhiệm và đánh giá triển vọng ổn định;
- Kích hoạt 2 dự án công nghệ trọng điểm là Nhà máy số (Digital Factory) và Hiện đại hóa hệ thống ngân hàng lõi (Core Banking).
- Ngân hàng đã vượt kế hoạch ở tất cả các chỉ tiêu tài sản, doanh thu, lợi nhuận. Các kết quả này hỗ trợ củng cố bảng cân đối, nâng cao chất lượng tài sản, kiểm soát nợ xấu và nợ tái cơ cấu, tạo nên tăng trưởng vững vàng cho các mốc phát triển tiếp theo.

Ngoài các thành tựu khả quan trong kết quả kinh doanh, ngân hàng cũng vinh dự nhận được nhiều sự ghi nhận xứng đáng từ các tổ chức uy tín trong và ngoài nước:

- Giải thưởng “Ngân hàng dẫn đầu về tài trợ thương mại cho doanh nghiệp SME năm 2021” do Ngân hàng phát triển Châu Á ADB trao tặng;
- Giải thưởng “Ngân hàng có sản phẩm bán lẻ sáng tạo nhất Việt Nam năm 2021 – MSB M-plus” do Tạp chí World Economic Magazine trao tặng;
- Giải thưởng “Ngân hàng tốt nhất Việt Nam năm 2021” do Tạp chí Global Finance trao tặng;
- Giải thưởng “Nơi làm việc tốt nhất châu Á năm 2021” do Tạp chí HR Asia trao tặng
- Giải “Giải thưởng đặc biệt về thanh toán quốc tế 2020-2021” do Ngân hàng Well Fargos trao tặng.
- “Top 10 Ngân hàng TMCP tư nhân Việt Nam uy tín năm 2021” do Công ty Cổ phần Báo cáo Đánh giá Việt Nam (VNR) và Báo điện tử Vietnamnet trao tặng;

- Giải thưởng “TNEx – Ngân hàng Số mới ra mắt tốt nhất năm 2021” do Tạp chí International Finance (IMF) trao tặng;

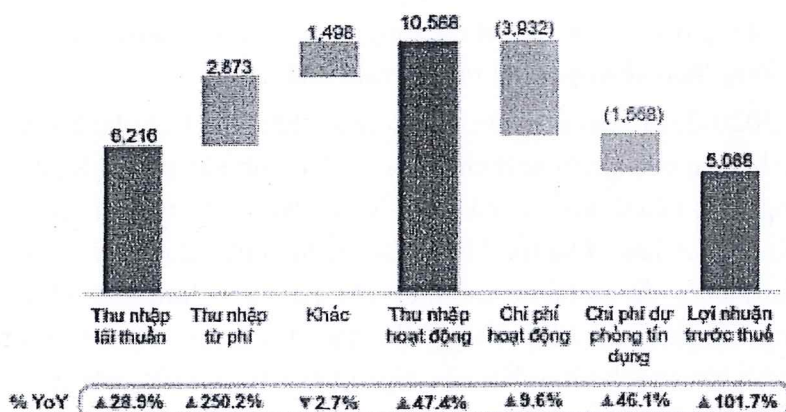
1. MSB bứt phá trong bối cảnh nhiều thử thách

Năm 2021, Ngân hàng đã hiện thực hóa nhiều mục tiêu chiến lược theo tư vấn của tổ chức quốc tế Mc Kinsey đưa ra trong giai đoạn 2018-2023 ngay trong bối cảnh chịu tác động tiêu cực từ bệnh dịch. Với sự chỉ đạo kịp thời của Ban lãnh đạo cùng nỗ lực của toàn bộ nhân sự MSB trong việc triển khai kế hoạch hành động linh hoạt và quyết liệt, ngân hàng đã hoàn thành năm 2021 khá thành công, nhiều trải nghiệm với các thử thách khó khăn mới, kết quả kinh doanh cả năm của MSB đã vượt các chỉ tiêu kế hoạch đề ra tại Đại hội đồng cổ đông đầu năm 2021.

a. Top đầu ngân hàng có tỷ lệ tăng trưởng lợi nhuận trước thuế cao

Tổng thu nhập thuần hoạt động (TOI) hợp nhất của MSB năm 2021 đạt trên 10.588 tỷ đồng, tăng mạnh 47,4% so với năm trước. Mức tăng trưởng ấn tượng này đến từ sự đóng góp ấn tượng từ cả mảng doanh thu lãi thuần (6.216 tỷ đồng, chiếm 58,7% trong tổng TOI, tăng 28,9%) và thu ngoài lãi (4.372 tỷ đồng, trong đó thu nhập từ phí tăng đến 250,2% đóng góp 2.873 tỷ đồng). Động lực tăng trưởng chính cho mảng thu ngoài lãi đến từ việc đẩy mạnh các dịch vụ liên quan tài khoản, thẻ tín dụng, dịch vụ bảo hiểm, ngoại hối và thanh toán của Ngân hàng.

Lợi nhuận năm 2021 (tỷ đồng)



Ngoài ra, trong năm 2021 MSB đã không ngừng đầu tư vào chiến lược số hóa, Ngân hàng hợp tác với đối tác tư vấn quốc tế BCG (Boston Consulting Group) xây dựng và triển khai dự án Nhà máy số (Digital Factory) giúp số hóa các hành trình khách hàng, tăng hiệu quả làm việc cho đội ngũ bán hàng, nâng cao trải nghiệm khách hàng và từ đó tăng số lượng, giá trị sản phẩm sử dụng bởi khách hàng hiện hữu, mở rộng tệp khách hàng mới, tăng vị thế cạnh tranh trên thị trường. Với việc xây dựng chiến lược kinh doanh linh hoạt, phát triển sản phẩm thích hợp hoàn cảnh kết hợp ứng dụng công nghệ, MSB đã đẩy mạnh cá nhân hóa và đa dạng hóa sản phẩm trong năm 2021, nhờ đó đã gia tăng được tệp khách hàng, dịch chuyển sang xu thế giao dịch online, giảm thiểu được các ảnh hưởng của dịch bệnh và ổn định nguồn thu. Cụ thể, tính đến cuối năm 2021, MSB có khoảng 2,95 triệu khách hàng cá nhân và 630 nghìn khách hàng tổ chức, tăng trưởng lần lượt 25% và 10%. Là một trong những ngân hàng tiên phong trong việc triển khai E-Kyc cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, MSB đón trước xu thế số hóa và hiệu quả chiến lược này thể hiện qua số lượng và giá trị các giao dịch e-banking tăng trưởng rõ rệt. Số lượng giao dịch e-banking tăng gần 50% với giá trị giao dịch tăng gần 80% cho cả mảng cá nhân và doanh nghiệp so với năm 2020.

Với việc không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động khi đầu tư trọng điểm vào dự án số hóa, tự động hóa và tối ưu hóa hệ thống quy trình, nâng cao năng suất lao động, ngân hàng đã kiểm soát tốt

chi phí hoạt động, số liệu hợp nhất về chi phí chỉ tăng 9,6% so với năm 2020, từ đó tỷ lệ chi phí trên thu nhập (CIR) hợp nhất giảm mạnh còn 37,1%, đạt mục tiêu kiểm soát dưới 40%.

b. Top đầu ngân hàng có tỷ trọng CASA/Tổng tiền gửi cao nhất hệ thống

Tiền gửi khách hàng của MSB giai đoạn 2017-2021 có mức tăng trưởng hàng năm kép đạt gần 14%, tính riêng năm 2021, tổng huy động của ngân hàng tăng gần 9% so với năm 2020. Với xu thế lãi suất huy động giảm trong năm cùng với chiến lược sản phẩm đa dạng, ứng dụng nền tảng công nghệ phù hợp bối cảnh, MSB thu hút được khách hàng và tạo được cơ cấu nguồn vốn hiệu quả với tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn (CASA) trên tổng tiền gửi đạt 35,8%, đứng top 3 trong hệ thống ngân hàng. Đóng góp nhiều nhất trong tỷ trọng cấu thành nguồn vốn không kỳ hạn là từ tệp khách hàng cá nhân, chiếm 35,2%, tiếp đến là khách hàng doanh nghiệp lớn (34,7%) rồi đến tệp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (30,1%).

Từ việc thu hút được khách hàng sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, dẫn đến tăng CASA, cơ cấu vốn được chuyển dịch mạnh sang nguồn vốn huy động giá thấp và hiệu quả, chi phí vốn tối ưu ở mức 2,33% trung bình năm, nhờ đó giúp cải thiện hệ số biên lãi thuần (NIM) với mức tăng từ 3,35% năm 2020 lên 3,63% năm 2021.

c. Chất lượng tài sản được cải thiện kèm tăng trưởng tài sản bền vững

Quy mô tài sản của MSB tăng trưởng đều qua các năm nhờ tăng trưởng tín dụng trong top đầu các ngân hàng. Trong giai đoạn từ 2017 đến 2021, tốc độ tăng trưởng kép hàng năm của tài sản đạt 16,1%, trong đó hoạt động cho vay khách hàng tăng khoảng 29% - 30% mỗi năm. Năm 2021, tổng tài sản của ngân hàng đạt 203.665 tỷ đồng, tăng 15,3% so với năm 2020 và bằng 107,2% so với mốc 190.000 tỷ đồng theo kế hoạch đặt ra đầu năm 2021.

Trong giai đoạn 2020-2021, với khẩu vị rủi ro chặt chẽ, MSB có danh mục cho vay khá an toàn và không bị ảnh hưởng quá nhiều từ dịch bệnh. Nhờ chính sách đồng hành cùng khách hàng, hỗ trợ tối đa doanh nghiệp, tiểu thương... mà ngân hàng không những giữ chân được khách hàng cũ mà còn có thêm tệp khách hàng khá tốt. Điều này thể hiện qua dư nợ tái cơ cấu của ngân hàng tại thời điểm cuối năm: Tổng dư nợ tái cơ cấu theo chỉ đạo của Chính phủ chiếm 3% tổng dư nợ cho vay của ngân hàng với giá trị 3.038 tỷ đồng. MSB tăng trích lập dự phòng rủi ro cho vay khách hàng theo đúng các văn bản luật hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước, với tỷ lệ nợ xấu hợp nhất được giữ ở mức 1,2% (năm 2020 là 1,63%).

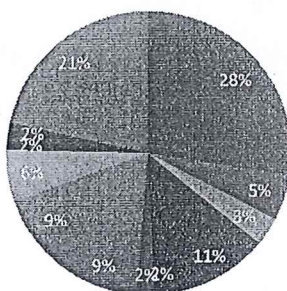
Chất lượng tài sản của Ngân hàng còn được củng cố nhờ công tác quản trị rủi ro. Ngay từ quý 1, ngân hàng đã hoàn thành sớm cả 3 trụ cột của Basel II và bắt đầu áp dụng chuẩn mực Basel III. Ngân hàng cũng được tổ chức xếp hạng tín nhiệm quốc tế Moody's nâng bậc tín nhiệm từ B2 lên B1 trong kỳ đánh giá vào tháng 5 sau khi cho thấy những cải thiện rõ rệt về chất lượng tài sản, nguồn vốn và xử lý nợ xấu. Cùng với đó, ngân hàng đã liên tục đẩy mạnh và củng cố các hệ thống cảnh báo rủi ro cũng như các chính sách theo dõi hỗ trợ khách hàng. Song song với nỗ lực kiểm soát nợ xấu, MSB tiếp tục chủ động trong việc trích lập dự phòng. Dự phòng rủi ro tín dụng hợp nhất cả năm đạt 1.687 tỷ đồng, tỷ lệ bao phủ nợ xấu của ngân hàng đạt trên 95,3%, tăng trưởng vượt bậc so với mức bao phủ 54,15% của năm 2020. Các chính sách điều tiết hiệu quả đã giúp MSB quản lý thanh khoản ở mức tối ưu. Các tỷ lệ an toàn được MSB duy trì ở mức tốt, tuân thủ quy định của NHNN trong đó LDR ở mức 65 % và tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn được kiểm soát ở mức 21,4%.

d. Tăng trưởng tín dụng trong top đầu hệ thống với sự dịch chuyển cho vay hướng đến tăng trưởng bền vững

Năm 2021, MSB có mức tăng trưởng tín dụng của mảng ngân hàng riêng lẻ đạt 21,98% theo hạn mức được NHNN cấp, nằm trong top đầu các ngân hàng có tăng trưởng tín dụng cao nhất ngành. Nhu cầu vay của tệp khách hàng MSB năm 2021 tăng trưởng ở tất cả các kỳ hạn và phân khúc. Phân khúc

khách hàng lớn và doanh nghiệp Nhà nước vẫn đóng góp tỷ trọng chính trong cơ cấu khách hàng cho vay của MSB với tỷ trọng trên 45%. Nhưng bên cạnh đó, năm 2021 cũng chứng kiến sự tăng trưởng vượt bậc từ nhóm khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) với tổng cho vay nhóm khách hàng tăng hơn 40% so với năm 2020. Đây cũng thể hiện chiến lược của Ban lãnh đạo MSB trong việc đẩy mạnh phát triển nhóm khách hàng SME với mục tiêu trở thành động lực tăng trưởng chính trong thời gian tới.

MSB có sự dịch chuyển ngành nghề, lĩnh vực cho vay hướng về các hoạt động mang tính bền vững, thúc đẩy hồi phục kinh tế sau ảnh hưởng dịch bệnh. Danh mục cho vay khách hàng doanh nghiệp được đa dạng hóa và tăng mạnh nhất ở nhóm vận tải, vật liệu xây dựng, sản xuất, đặc biệt là mảng năng lượng và điện tái tạo. Cho vay khách hàng cá nhân được thúc đẩy bởi vay kinh doanh và tiêu dùng.



- Cá nhân
- Hoạt động tài chính và chứng khoán
- Dịch vụ công nghệ, khoa học công nghệ, dịch vụ hành chính, hỗ trợ, giáo dục y tế, thông tin và truyền thông khác
- Kinh doanh bất động sản và cơ sở hạ tầng
- Thương mại hàng công nghiệp nặng khác
- Kinh doanh sắt thép, xi măng, vật liệu xây dựng tổng hợp khác
- Thương mại hàng công nghiệp nhẹ và hàng tiêu dùng
- Thương mại hàng công nghiệp nhẹ và hàng tiêu dùng
- Sản xuất và phân phối điện, năng lượng
- Cơ khí, lắp ráp, chế tạo máy móc, ô tô, xe máy
- Sản xuất điện tử, thiết bị điện, máy vi tính quang học, thiết bị viễn thông
- Các ngành khác

e. Quản lý bảng cân đối hiệu quả và đảm bảo an toàn vốn

Năm 2021 bên cạnh việc sử dụng tối đa hạn mức tín dụng được NHNN giao đảm bảo tăng trưởng cho vay khách hàng, MSB cũng linh hoạt áp dụng các chính sách điều hành lãi suất huy động và cho vay, hướng đến đảm bảo năng lực cạnh tranh trong ngành đồng thời đảm bảo hiệu quả và cân bằng của bảng cân đối. Nguồn vốn huy động được điều phối phù hợp với các giai đoạn trong năm, đặc biệt khi tình trạng gián đoạn hoạt động sản xuất của khách hàng diễn ra do giãn cách xã hội và khi ngân hàng thực hiện chủ trương hỗ trợ khách hàng tối đa nhằm phục hồi kinh tế, sản xuất sau dịch bệnh. Công tác quản trị bảng cân đối vững chắc và hiệu quả thể hiện qua hệ số NIM được cải thiện và các chỉ số đảm bảo an toàn thanh khoản của ngân hàng luôn ở mức tốt so với yêu cầu. Dự án triển khai IFRS được khởi động trong năm 2021 và dự kiến hoàn thành trong năm 2022 cũng khẳng định quyết tâm chuẩn hóa quốc tế về quản trị rủi ro của ngân hàng.

2. Tình hình hoạt động của các mảng kinh doanh cốt lõi

a. Hoạt động kinh doanh phục vụ khách hàng cá nhân

Năm 2021 đánh dấu một năm hiệu quả và thành công trong hoạt động Ngân hàng bán lẻ của MSB. Tính chung cả năm, doanh thu thuần từ tệp khách hàng cá nhân đạt 2.739 tỷ đồng. Với sự kiểm soát và tối ưu hóa chi phí chặt chẽ, mảng ngân hàng chiến lược này đã đem lại kết quả lợi nhuận gấp 4 lần so với năm 2020. Nhóm khách hàng mục tiêu của MSB là các khách hàng có thu nhập cao và trung bình, doanh thu từ nhóm khách hàng này đóng góp 52% tổng doanh thu, đi đúng với mục tiêu mà MSB đặt ra cho chiến lược 2018-2023.

Về mảng tín dụng, dù năm 2021 vẫn là một năm khó khăn do ảnh hưởng của Covid-19 nhưng dư nợ cho vay đối với tệp khách hàng cá nhân vẫn duy trì đạt mức hơn 26,5 nghìn tỷ đồng, tăng

trưởng gần 20% so với 2020, với trọng tâm là sản phẩm vay mua Bất động sản chiếm hơn 43,6% tổng dư nợ tín dụng mảng khách hàng cá nhân. Trong các sản phẩm tín dụng, mảng cho vay kinh doanh và vay tiêu dùng năm 2021 có bước đột phá khi ghi nhận mức tăng trưởng năm lần lượt là 70,2% và 52,9%.

Về hoạt động huy động vốn từ khách hàng cá nhân, MSB ghi nhận sự tăng trưởng tốt cho sản phẩm tài khoản và huy động cả về số lượng cũng như tổng nguồn vốn huy động: gần 3 triệu khách hàng và tổng nguồn vốn huy động đạt 50 nghìn tỷ đồng. Kết cấu tiền gửi đến từ phân khúc khách hàng thu nhập cao và trung bình vẫn là trọng tâm và đóng góp tỷ trọng số dư lớn nhất, khoảng 71% doanh số huy động.

Đối với hoạt động phi tín dụng mà ngân hàng phục vụ khách hàng cá nhân, năm 2021 MSB ghi nhận sự bùng nổ doanh thu thuần từ sản phẩm ngoại hối, đạt 136 tỷ đồng, tương ứng 161% kế hoạch và gấp 2,5 lần so với năm 2020.

Các mục tiêu kinh doanh đối với tệp khách hàng cá nhân trong năm 2022:

- Số lượng khách hàng mới hướng đến mức 886 nghìn khách hàng, theo đó số lượng khách hàng phân khúc cao cấp tăng gấp 1,5 lần năm 2021
- Doanh thu tín dụng tăng 40%
- Doanh thu phi tín dụng tăng 20%, theo đó các sản phẩm mới cho phân khúc khách hàng cao cấp sẽ là đòn bẩy chính.

Trên cơ sở đó, hoạt động kinh doanh với tệp khách hàng cá nhân hướng tới mục tiêu doanh thu thuần đạt 3.505 tỷ đồng cho năm 2022, bằng 128% so với 2021.

b. Hoạt động kinh doanh với tệp khách hàng Doanh nghiệp

Trong bối cảnh nhiều khó khăn của năm 2021, Ngân hàng doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng trong quá trình đồng hành cùng các ngân hàng chuyên doanh khác đưa MSB vượt các chỉ tiêu kinh doanh cam kết với cổ đông.

Dư nợ tín dụng đến từ tệp khách hàng doanh nghiệp tăng 30% so với năm 2020. Huy động vốn tăng 28% so với năm trước, hoàn thành 99% kế hoạch cả năm, trong đó, tiền gửi không kỳ hạn CASA chiếm tỷ trọng 48% tổng huy động, vượt 18% kế hoạch năm. Trên cơ sở đó, thu thuần và lợi nhuận sau dự phòng năm 2021 tăng trưởng lần lượt 36% và 41% so với năm 2020, hoàn thành 100% kế hoạch chỉ tiêu.

Năm 2021 được đánh giá là năm chuyển mình mạnh mẽ của Ngân hàng Doanh nghiệp với việc thực thi chiến lược Chuyển đổi số, liên tục sáng tạo, phát triển và cho ra mắt các sản phẩm – dịch vụ với hàm lượng số hóa cao, tiêu biểu như:

- **TTR online:** Sản phẩm chuyển tiền thanh toán quốc tế trực tuyến
- **FX online:** Mua bán ngoại tệ hoàn toàn trực tuyến. Giao dịch này được thực hiện nhanh chóng, chốt tỷ giá trong 1 giây, nguồn cung dồi dào và lên tới 140 loại ngoại tệ.
- **Giải ngân online:** Khách hàng thực hiện việc giải ngân online ngay trên hệ thống Internet Banking thông qua bước ký số.
- **EKYC - mở tài khoản online:** Đây là một trong những giải pháp giao dịch thông minh, ứng dụng công nghệ định danh trực tuyến hiện đại, cho phép khách hàng doanh nghiệp mở tài khoản trực tuyến chỉ sau một vài phút
- **Virtual Account:** Dịch vụ thu hộ

Cũng trong năm qua, Ngân hàng Doanh nghiệp đã hợp tác với nhiều tập đoàn, công ty lớn trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, tài chính, hướng đến khai thác hệ sinh thái của các khách hàng lớn này đồng thời hướng tới giao dịch trong phân khúc khách hàng năng lượng tái tạo, thương mại, xây dựng và sản xuất, triển khai các sản phẩm trọng tâm cho các ngành sản xuất nhựa, dược y tế, hàng tiêu dùng

nhANH FMCG, xây dựng vốn Ngân sách nhà nước... Các chính sách ưu đãi về điều kiện tín dụng, hạn mức, lãi suất cho vay, phí dịch vụ... được áp dụng cho nhóm ngành trọng tâm nhằm đồng hành, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp trong giai đoạn dịch bệnh bùng phát.

Dựa trên nền tảng và nguồn lực sẵn có, năm 2022 sẽ tiếp tục là năm Ngân hàng doanh nghiệp đẩy mạnh việc thực hiện chiến lược chuyển đổi số với vai trò là đơn vị trọng tâm phát triển sản phẩm, dịch vụ số hóa cao. Và hơn thế nữa, ngân hàng cũng tập trung cho đầu tư đội ngũ nhân lực, dự án đào tạo hướng đến lan tỏa việc thực thi văn hóa số, chuyển đổi từ cách thức làm việc truyền thống sang phương pháp mới linh hoạt và thực nghiệm hơn. Mục tiêu nâng cao năng lực bán hàng cho đội ngũ bán hàng cũng là dự án trọng điểm của năm.

c. Hoạt động liên ngân hàng

Với sự nỗ lực không ngừng của đội ngũ CBNV thuộc mảng hoạt động liên ngân hàng, phục vụ tập khách hàng định chế tài chính (ĐCTC), hầu hết các hoạt động kinh doanh cốt lõi đều đạt được mức tăng trưởng đáng khích lệ trong bối cảnh tác động khó lường của dịch bệnh cũng như sự cạnh tranh gay gắt của thị trường trong năm 2021. Hiện tại, MSB sở hữu mạng lưới hơn 500 ngân hàng đại lý tại gần 70 nước trên thế giới, đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả mọi nhu cầu của khách hàng trong các hoạt động thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại, bảo lãnh, mua bán ngoại tệ và các sản phẩm phái sinh... Với tổng hạn mức tài trợ thương mại lên tới hơn 500 triệu USD (quy đổi), MSB luôn cố gắng hỗ trợ tối đa nhu cầu giao dịch xuất nhập khẩu khách hàng doanh nghiệp, từ đó, làm cơ sở để ngân hàng tiếp tục mở rộng thị phần thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại.

• Về hoạt động kinh doanh ngoại tệ

Trên thị trường liên ngân hàng, MSB giữ vững vị thế là một đối tác quan trọng trong việc tạo lập thị trường, cung cấp thanh khoản giúp ổn định thị trường ngoại hối theo định hướng chính sách điều hành của Ngân hàng nhà nước, với doanh số liên tục tăng trưởng và luôn duy trì top 3 của thị trường. Riêng doanh số giao dịch phái sinh tăng gấp đôi so với năm 2021, giúp MSB lọt vào top 5 ngân hàng có doanh số giao dịch phái sinh lớn nhất tại Việt Nam. Năm 2021, là năm thứ 3 liên tiếp MSB được vinh danh ở hạng mục Top 1 Doanh số giao dịch ngoại tệ qua hệ thống Matching do Refinitiv trao tặng, ngoài ra MSB luôn nằm trong top Nhà tạo lập thị trường tốt nhất (Most market maker bank) cũng như top Ngân hàng Hoạt động tích cực nhất (Most active bank) do Refinitiv đánh giá.

Năm 2021, MSB ra mắt tính năng giao dịch ngoại hối online (FX Online) trên nền tảng giao dịch Internet Banking, mang lại sự tiện lợi, nhanh chóng cho khách hàng, đặc biệt trong bối cảnh giãn cách do dịch Covid. Đồng thời, MSB ghi dấu ấn với các giao dịch ngoại tệ, phái sinh có quy mô kỷ lục lên đến hơn 100 triệu USD/ giao dịch, đặc biệt lần đầu tiên MSB đạt doanh số kỷ lục về kinh doanh ngoại hối cho khách hàng cá nhân với gần 700 triệu USD, lợi nhuận tăng trưởng 300% so với 2020.

• Về hoạt động kinh doanh Trái phiếu Chính phủ (TPCP)

Là một trong những nhà tạo lập năng động trên thị trường công cụ nợ, MSB đã khẳng định vị thế của mình với những đóng góp không ngừng trong việc phát triển thị trường, cũng như doanh số giao dịch tăng trưởng mạnh hằng năm. Năm 2021, MSB tiếp tục phát huy thế mạnh của mình trên thị trường công cụ nợ bằng kết quả kinh doanh hết sức nổi bật, liên tục đứng đầu trong các bảng xếp hạng thành viên, nhà tạo lập thị trường của cơ quan quản lý. Ngân hàng giữ thị phần số 1 với 10,88%, doanh số giao dịch TPCP đạt 611 nghìn tỷ đồng năm 2021.

• Về hoạt động phát hành và đầu tư giấy tờ có giá do tổ chức tín dụng phát hành

Hoạt động kinh doanh giấy tờ có giá TCTD đã được MSB chú trọng xây dựng và phát triển các năm qua, giúp MSB mở rộng danh mục giấy tờ có giá đầu tư với lãi suất tốt, danh mục đầu tư

an toàn, hiệu quả. Tổng danh mục chứng khoán nợ do các TCTD khác trong nước phát hành tại ngày 31/12/2021 đạt 17.820 tỷ đồng, tăng 24,6% so với cùng kỳ năm 2020, liên tục nằm trong top 10 TCTD có quy mô danh mục lớn nhất thị trường.

Trong năm 2021, MSB cũng đã phát hành 5 đợt trái phiếu riêng lẻ, với tổng mệnh giá 5.000 tỷ đồng phục vụ mục đích tăng quy mô vốn hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu cho vay trung dài hạn bằng đồng Việt Nam. Các đợt phát hành trái phiếu của MSB đều tuân thủ quy định về công bố thông tin và thực hiện đúng các quy định của pháp luật về phát hành trái phiếu. ⁽¹⁾

d. Hoạt động Ngân hàng số

Ngân hàng thuần số hoàn toàn mới TNEX chính thức ra mắt thị trường vào ngày 11/12/2020 với sứ mệnh: “Cung cấp giải pháp Ngân hàng toàn diện, an toàn, miễn phí, sáng tạo và dựa vào phong cách sống cho tất cả các cá nhân, các đơn vị kinh doanh nhỏ và siêu nhỏ ở cả thành thị và nông thôn trên toàn lãnh thổ Việt Nam”. Ngân hàng thuần số thời đại 4.0 TNEX không có chi nhánh, không có phòng giao dịch và là một trong những ngân hàng đầu tiên cho phép khách hàng mở tài khoản hoàn toàn trực tuyến thông qua ứng dụng TNEX trên điện thoại thông minh với công nghệ định danh điện tử e-KYC tiên tiến nhất. Sau một năm đi vào hoạt động, TNEX bắt đầu ghi nhận những kết quả tích cực:

- 500.000 người dùng đăng ký
- Tổng giá trị thanh toán đã thực hiện: > 0,7 nghìn tỷ đồng
- Số dư CASA thu hút: 11 tỷ đồng
- Nhận giải thưởng Ngân hàng số mới ra mắt tốt nhất của Global Economics
- Nhận giải thưởng Ngân hàng số mới độc đáo nhất tại Việt Nam 2021 của Global Business review magazine

e. Hoạt động của công ty con - FCCOM

Trong năm 2021, MSB đã tổ chức đấu giá công khai bán thoái phần vốn góp tại Công ty TNHH Quản lý Nợ và Khai thác tài sản Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (“MSB AMC”) theo Nghị quyết Hội đồng quản trị số 22.39/2021/NQ-HĐQT ngày 24/8/2021. Giao dịch đấu giá chuyển nhượng công ty con này được hoàn thành vào tháng 12/2021. Kết thúc năm, MSB chỉ còn một công ty con là Công ty Tài chính TNHH MTV Cộng đồng (FCCOM) (trước đây gọi là Công ty Tài chính TNHH MTV Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – “MSB FC”).

FCCOM có hoạt động trọng tâm tập trung vào cho vay tiêu dùng. Các dòng sản phẩm cho vay chính: Cho vay tiêu dùng có sở hữu bất động sản, cho vay có dư nợ thế chấp bất động sản, cho vay tiêu dùng thông thường, cho vay có nguồn thu từ lương, cho vay tiêu dùng siêu nhanh, cho vay khách hàng hiện hữu, cho vay thế chấp bằng giấy tờ có giá và cho vay khác...

Tính đến hết 2021, FCCOM có 23 điểm giới thiệu dịch vụ (POS), số lượng khách hàng khoảng 13.000 với đa phần là nông dân, tiểu thương kinh doanh, cá thể nhỏ lẻ. Công ty tập trung phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với đối tượng vay tiêu dùng, có mức lãi suất hợp lý, góp phần ngăn chặn “tín dụng đen”.

Kết thúc năm 2021, FCCOM ghi nhận:

- Tổng dư nợ: 358 tỷ đồng.
- Doanh thu: 151 tỷ đồng
- Lợi nhuận trước thuế: 1,97 tỷ đồng
- Lợi nhuận sau thuế: 0,98 tỷ đồng

⁽¹⁾ Các tài liệu và hồ sơ chào bán trái phiếu đăng trên website của Ngân hàng và chuyên trang trái phiếu của Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội

3. Các hoạt động phi tài chính

a. Quản trị rủi ro

Công tác quản trị rủi ro của MSB được triển khai theo khung quản trị rủi ro tiên tiến. Phù hợp với thông lệ quốc tế, từ đầu năm 2021, MSB đã đưa ra tuyên bố về Khẩu vị rủi ro trong đó nêu rõ mức độ và loại rủi ro mà MSB sẵn sàng chấp nhận, hoặc tránh, để đạt được mục tiêu của mình, gồm các yếu tố định tính và định lượng. Năm vừa qua cũng là dấu mốc quan trọng của hoạt động quản lý rủi ro khi công tác này đóng góp tích cực trong quá trình xây dựng và triển khai các dự án số hóa.

- **Quản lý rủi ro toàn diện - chức năng quản lý rủi ro trọng yếu của ngân hàng**

Trong năm 2021, ERM (Enterprise Risk Management) cũng đảm bảo Quy trình đánh giá nội bộ về mức độ đủ vốn (ICAAP) và được triển khai đầy đủ với nhiều cải tiến so với năm 2020, cụ thể: triển khai phương pháp nâng cao theo chuẩn mực Basel II đối với rủi ro tín dụng; theo chuẩn mực Basel III đối với cả 3 mảng Rủi ro hoạt động, Rủi ro thị trường, Rủi ro thanh khoản. Mặt khác, để đo lường hiệu quả hoạt động kinh doanh trên cơ sở điều chỉnh theo rủi ro, MSB đã chính thức đưa vào triển khai đánh giá, đo lường, quản lý, giám sát qua chỉ tiêu RORWA, TOIRWA theo từng phân khúc khách hàng, NHCD và theo từng khách hàng đối với phân khúc LMC.

- **Quản trị rủi ro tín dụng (QLRRTD)**

Đối mặt với ảnh hưởng của dịch Covid-19, trong năm 2021, QLRRTD đã chủ động cải thiện chính sách, phá bỏ các rào cản về quy trình vận hành để hoạt động cấp tín dụng được hiệu quả nhưng vẫn đảm bảo tính độc lập, khách quan trong công tác thẩm định, phê duyệt. Hoạt động phân tích danh mục được chú trọng để sớm nhận diện các rủi ro và có hành động kịp thời trong mỗi giai đoạn: cảnh báo sớm, quản lý và xử lý thu hồi nợ. Công tác định giá và quản lý tài sản bảo đảm (TSBĐ) đều kịp thời đưa ra cảnh báo về rủi ro liên quan đến các tài sản này trong bối cảnh dịch bệnh. Bên cạnh đó, MSB đã triển khai các dự án nhằm đơn giản, tối ưu hóa quy trình cấp tín dụng của các đối tượng khách hàng lẻ (RB), khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), triển khai hệ thống phần mềm định giá Mvalue, hệ thống quản lý & thu hồi nợ EFS, nâng cấp/ phát triển mới các mô hình đo lường rủi ro hỗ trợ trong công tác sàng lọc/ phê duyệt trước theo lô cho một số sản phẩm, các nhóm đối tượng khách hàng RB, SME.

- **Quản trị rủi ro thị trường:**

Tại MSB, mục tiêu hàng đầu của Quản lý rủi ro thị trường là xác định và triển khai các chính sách và quy trình quản lý rủi ro thị trường, phát triển năng lực kiểm soát và giám sát hạn mức rủi ro thị trường toàn diện. Bộ phận Quản lý RRTT là bộ phận độc lập với các đơn vị kinh doanh của Ngân hàng (bao gồm bộ phận Nguồn vốn). Trong năm 2020, để phục vụ mục đích quản trị rủi ro nội bộ, Ngân hàng đã nghiên cứu mối quan hệ giữa hạn mức VaR và vốn dành cho rủi ro thị trường; tính toán thử vốn dành cho rủi ro thị trường theo VaR (phương pháp nâng cao Basel III).

MSB đảm bảo các yêu cầu của NHNN và Chiến lược quản lý rủi ro (QLRR) về hạn mức rủi ro thị trường. Ngân hàng đã áp dụng phương pháp tính toán vốn dành cho rủi ro thị trường theo Value At Risk (VaR) vào đo lường vốn ICAAP đồng thời chủ động tự nghiên cứu phương pháp tính toán vốn mới dành cho rủi ro thị trường theo Expected Shortfall (ES - phương pháp nâng cao Basel III) trong năm 2021 và 2022.

- **Quản lý rủi ro thanh khoản:**

Tiếp nối việc tính toán thử nghiệm Basel III (đo lường chỉ số Liquidity Coverate Ratio - LCR và Net Stable Funding Ratio – NSFR) trong năm 2021, Ngân hàng thực hiện theo dõi định kỳ

và xây dựng lộ trình tuân thủ nội bộ với các chỉ số này. Đây được xem như là những nền tảng đáng khích lệ để MSB tiến tới chuẩn hóa hệ thống QLRR thanh khoản đáp ứng các tiêu chuẩn quản trị định tính và định lượng theo chuẩn mực quốc tế cao nhất này.

- **Quản lý rủi ro hoạt động và an ninh thông tin:**

MSB đã đi đầu thị trường trong việc triển khai đo lường và tính toán yêu cầu vốn rủi ro hoạt động theo Basel III, thiết lập kế hoạch vốn mục tiêu và các hạn mức rủi ro hoạt động. Ngân hàng cũng đã phòng chống Covid-19 và kích hoạt kế hoạch duy trì hoạt động liên tục (BCP) xuất sắc, được nhận bằng khen phòng chống Covid-19 xuất sắc từ Tổng Liên đoàn lao động Việt Nam và Thủ tướng chính phủ Việt Nam, gần 100% cán bộ nhân viên đã tiêm ít nhất 2 liều vaccine ngừa Covid-19, MSB đạt mục tiêu hơn 70% cán bộ nhân viên tiêm đủ 3 liều vaccine ngừa Covid-19 trong 6 tháng đầu năm 2022.

- b. Nhân sự và tổ chức**

Tổng số lượng cán bộ nhân viên ngân hàng tới thời điểm điểm 31/12/2021 là 5.190 người. Cơ cấu lao động phân bổ khoảng 61% tại miền Bắc, 9% tại miền Trung và 30% tại miền Nam; gần 8% tổng số lao động làm tại vị trí quản lý và trong số các vị trí quản lý này, 43% vị trí quản lý do nữ đảm nhiệm. Cơ cấu nhân sự có sự biến chuyển trong những năm gần đây thể hiện sự bình quyền trong các vị trí quản trị. Năm 2021, MSB đã đạt được các giải thưởng: “Nơi làm việc tốt nhất châu Á”, “Thương hiệu nhà tuyển dụng được yêu thích nhất”. Các giải thưởng và chương trình tuyển dụng đã giúp lan tỏa thương hiệu tuyển dụng của MSB, thu hút nhân tài phục vụ cho các hoạt động kinh doanh và chiến lược chuyển đổi số của MSB.

Nhân lực luôn là nền tảng cơ bản và đóng vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển của Ngân hàng, đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt khi tuyển dụng nhân tài, cán bộ quản lý giàu kinh nghiệm và hướng tới các mục tiêu chuẩn hóa quốc tế như ngành ngân hàng của Việt Nam hiện nay. Trong năm 2021, MSB đã triển khai nhiều dự án, chính sách đãi ngộ, nâng cao năng lực nội bộ, văn hóa doanh nghiệp, giữ chân và thu hút nhân tài... để tạo nên hệ thống quản trị vững chắc cho sự phát triển của Ngân hàng. Bên cạnh việc cải thiện các chương trình phúc lợi và xây dựng hệ thống quản lý hiệu quả, MSB tiếp tục chú trọng đầu tư, xây dựng hạ tầng công nghệ quản trị nhân sự giúp thay đổi phương thức làm việc với hàm lượng số hóa cao ở tất cả các khía cạnh vận hành của tổ chức:

- Tiếp tục mở rộng phạm vi số hóa trong quản trị tuyển dụng
- Bộ phận đào tạo nhân sự MSB đã tổ chức được 1.217 khóa học cho hơn 91.006 lượt CBNV tham gia đào tạo, với tổng số giờ đào tạo đạt 168.442 giờ học. Các khóa học bao gồm 154.967 giờ dành cho đào tạo nhân viên và 13.475 giờ đào tạo cấp quản lý. Số giảng viên nội bộ tham gia giảng dạy là 196 giảng viên.
- Do đã có ứng dụng tốt các khóa học online và linh hoạt về thời gian từ những năm trước, trong năm 2021, trung tâm đào tạo nhân lực đã đã golive thành công dự án LMS. Có hệ thống học tập trực tuyến, giúp CBNV và giảng viên của MSB tăng trải nghiệm học tập, giảng dạy; Có hệ thống báo cáo để theo dõi tình hình học tập của học viên; Quản trị dữ liệu đào tạo cung cấp nhanh chóng cho các đơn vị liên quan.
- Tập trung đầu tư mạnh mẽ đào tạo nhóm nhân sự Talent Pool, dành cho Quản lý cấp trung từ band 6 trở lên và nhóm nhân sự phục vụ chiến lược chuyển đổi số với hàng loạt các chương trình đào tạo như: Chương trình đào tạo liên quan Agile, các chương trình đã xây dựng xong thiết kế và dự kiến triển khai trong năm 2022 (Chương trình M.Leader-Nâng tầm lãnh đạo phát triển năng lực toàn diện cho 72 quản lý cấp trung ưu tú và xây dựng nền tảng năng lực cho 120 quản lý cấp trung toàn hàng; Chương trình EB Lead Ahead-Nâng tầm năng lực dành cho đội ngũ sales EB; Chương trình RB Leader-Lãnh đạo chuyển đổi

dành cho đội ngũ BM siêu chi nhánh; Chương trình SRM quy hoạch; Chương trình Phát triển Giảng viên nội bộ (xây dựng cộng đồng trên facebook, đào tạo virtual training master, tri ân 20/11).

- Lần đầu tiên MSB triển khai chương trình ESOP cho 1.045 CBNV thuộc đối tượng áp dụng với khối lượng 18 triệu cổ phiếu được phát hành. Chương trình ESOP giúp MSB thu hút, khuyến khích và giữ cán bộ nhân viên giỏi, có năng lực, tiếp tục làm việc, cống hiến lâu dài, đóng góp vào sự phát triển của MSB và tạo điều kiện cho nhân viên cùng chia sẻ với sự phát triển và thành công của MSB thông qua việc hưởng cổ tức và cơ hội được sở hữu cổ phần của MSB.
- Triển khai thành công chương trình MSB D-innovation – chương trình tuyển dụng mảng Công nghệ thông tin và Khoa học máy tính lớn nhất của MSB – và chương trình Tài năng Công nghệ, là chương trình nằm trong mục tiêu phát triển Nhân tài Số thuộc chiến lược Chuyển đổi số của MSB. Các chương trình này đều được thiết lập để tìm kiếm nhân tài và tạo cơ hội thể hiện năng lực cho các kỹ sư công nghệ có kinh nghiệm, đồng thời xây dựng và triển khai áp dụng các chính sách đãi ngộ được thiết kế riêng biệt cho CBNV dự án.

c. Đầu tư các dự án trọng điểm

Năm 2021 là năm MSB có sự đầu tư mạnh mẽ cả về nguồn lực tài chính và nhân sự cho hai dự án lớn là Dự án xây dựng “Nhà máy số” và Dự án thay mới Core-Banking.

• Dự án “Nhà máy số”

Dự án Digital Factory được thành lập chính thức từ tháng 9/2021, được triển khai thiết kế và vận hành trong 24 tháng với sự trợ giúp của đối tác tư vấn uy tín hàng đầu thế giới BCG hướng tới một MSB có diện mạo mới nhanh hơn, linh hoạt và hiệu quả hơn. Dự án được triển khai với tham vọng chuyển đổi những quy trình hệ thống phức tạp sang những hành trình khách hàng được tái thiết kế hoàn tất từ đầu đến cuối đơn giản và thông suốt; Chuyển dịch từ những công việc thủ công, giấy tờ tốn nhiều thời gian truyền thống thành quy trình được số hóa trọn vẹn với trải nghiệm thuận ích nhất cho người sử dụng..., từ đó đưa phương thức “làm việc số” dần trở thành DNA của Ngân hàng.

Dự án được đầu tư với nguồn ngân sách 2.000 tỷ đồng cho đến 2025, trong đó, dự kiến giai đoạn 2021-2022 sẽ đầu tư khoảng 700 tỷ đồng với lộ trình triển khai được xây dựng cụ thể như sau: 6 sáng kiến chuyển đổi số triển khai trong 2021 và 9 sáng kiến triển khai trong 2022. Dự án này sẽ giúp MSB nắm bắt cơ hội phát triển nhờ gia tăng khách hàng mới, giữ chân khách hàng hiện hữu và nâng cao thị phần của MSB; Nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua tối ưu hóa và thiết kế lại hành trình khách hàng để đảm bảo sự hài lòng cao hơn từ khách hàng; Nâng cao hiệu quả và tiết kiệm chi phí nhờ việc cải thiện và tự động hóa các quy trình hoạt động liên quan đến hành trình khách hàng; Nâng cao quản trị rủi ro thông qua tự động hóa các hệ thống ra quyết định tín dụng và các quy trình liên quan đến các hành trình khách hàng được chọn.

• Dự án thay mới Core-Banking

Dự án hiện đại hóa hệ thống Core banking MSB, một trong những dự án công nghệ lớn nhất từ trước đến nay được MSB quyết định đầu tư, sẽ thay thế các hệ thống Core Banking SIBS cùng với hệ thống Giao dịch tại quầy BDS, Tác nghiệp tài trợ thương mại TF và Kênh thanh toán MSB Gateway hiện tại bằng bộ giải pháp Core Banking Transact R21 mới nhất từ Temenos, nhà cung cấp hàng đầu thế giới về các giải pháp ngân hàng tài chính chuyên nghiệp. Qua đó:

- Tối ưu, số hóa và tự động hóa các quy trình tác nghiệp nội bộ, tại quầy và quy trình xử lý giao dịch thanh toán liên hàng.
- Hỗ trợ việc phát triển các sản phẩm dịch vụ mới nhanh chóng hơn với chi phí thấp hơn và chất lượng cao hơn đặc biệt là các sản phẩm dịch vụ đòi hỏi việc tích hợp phức tạp giữa



các hệ thống công nghệ thông tin (CNTT) nội bộ MSB, tích hợp với hệ thống CNTT của chuỗi và hệ sinh thái khách hàng.

- Hỗ trợ mạnh mẽ cho hành trình chuyển đổi số toàn diện của MSB, cho phép chuyển đổi số một cách thông suốt từ đầu đến cuối từ trong ra ngoài trải nghiệm của khách hàng trên các kênh phân phối cũng như trải nghiệm của người sử dụng trong các quy trình tác nghiệp nội bộ.

MSB đã khẩn trương trong việc đánh giá lựa chọn giải pháp, đàm phán với các nhà cung cấp, thành lập ban triển khai dự án và đặt mục tiêu triển khai go-live trong 18 tháng, đưa hệ thống core banking mới vào vận hành, khai thác trong năm 2023.

d. Hoạt động xã hội, trách nhiệm cộng đồng

Năm 2021 là năm khó khăn chung của toàn bộ nền kinh tế và người dân với sự bùng phát của dịch Covid-19 ở nhiều địa phương trên cả nước. MSB đã cùng chung tay với hệ thống ngân hàng, với các tổ chức, đoàn thể hưởng ứng các đợt vận động ủng hộ của Chính phủ cho công tác phòng chống dịch bệnh. Những hoạt động an sinh xã hội tiêu biểu trong năm 2021:

- MSB phối hợp với tập đoàn TNG ủng hộ 10 tỷ đồng cho Mặt trận tổ quốc Việt Nam để bổ sung nguồn kinh phí đáp ứng cho công tác chống dịch vào tháng 5/2021.
- MSB ủng hộ thêm 20 tỷ đồng cho Bộ Y tế để hỗ trợ kinh phí mua vaccine và công tác phòng, chống Covid-19 trên cả nước.
- Trong giai đoạn dịch bệnh cao điểm, MSB cũng tài trợ các thiết bị và đồ dùng y tế cho một số bệnh viện trong giai đoạn cao điểm dịch bệnh. Góp sức cùng ngân hàng, CBNV và Công đoàn MSB cũng quyên góp và ủng hộ các đối tượng bị ảnh hưởng nặng từ Covid-19, đóng góp cho quỹ vắc xin quốc gia, lập các ATM gạo chia sẻ khó khăn cùng người dân vượt qua dịch bệnh.
- Tháng 12/2021, MSB tiếp tục ủng hộ 10 tỷ đồng cho chương trình ‘Sống và máy tính cho em’.
- Ngoài các đợt ủng hộ phòng chống dịch, Ngân hàng cũng hoàn thành chiến dịch ươm trồng hơn 15.000 cây thanh thất tại rừng phòng hộ Thuận Nam với mong muốn tiếp sức cho Ninh Thuận vững vàng trước thiên tai, chung tay vì sự phát triển bền vững của Việt Nam.

Trước bối cảnh nhiều khó khăn thách thức ngay từ đầu năm, nhưng với quyết tâm và nỗ lực của đội ngũ gần trên 5.000 CBNV, MSB đã hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu kế hoạch được đề ra, cụ thể như sau:

Đơn vị tính: tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	Thực hiện 2020	Thực hiện 2021	Kế hoạch 2021	Tỷ lệ TH2021/TH2020 (%)	Tỷ lệ TH/KH 2021 (%)
1	Tổng tài sản	176.698	203.665	190.000	115,3%	107,2%
2	Vốn huy động tại thị trường I & trái phiếu huy động vốn	99.222	107.659	114.105	108,5%	94,3%
3	Dư nợ tín dụng (bao gồm dư nợ cho vay TCKT và cá nhân, đầu tư trái	84.966	104.601	106.208	123,1%	98,5%

	phiếu doanh nghiệp) (*)					
4	Nợ xấu (nhóm 3-5)	1,63%	1,2%	<3%	75%	Đạt
5	Lợi nhuận trước thuế (bao gồm thu hồi nợ đã sử dụng dự phòng)	2.523	5.088	3.280	201,7%	155,1%
6	Thù lao và chi phí HĐQT và BKS	20,3	23,2	25,3	114,3%	91,7%
7	Vốn điều lệ	11.750	15.275	15.275	130%	100%
8	Tỷ lệ chia lợi tức cổ phần	30%	(**)	>=15%		

(*) Tùy thuộc hạn mức tăng trưởng tín dụng được cấp bởi Ngân hàng Nhà nước phù hợp từng thời kỳ

(**) Tùy thuộc tỷ lệ chia cổ tức và phương án tăng vốn được Đại hội đồng cổ đông thông qua trong cuộc họp thường niên diễn ra trong năm 2022.

III. PHƯƠNG ÁN PHÂN PHỐI LỢI NHUẬN 2021

Đơn vị tính: tỷ đồng

STT	Khoản mục	Diễn giải	Năm 2021
1	Lợi nhuận hợp nhất trước thuế TNDN		5.088
2	Thuế Thu nhập doanh nghiệp (TNDN)	Theo quy định của Luật Thuế TNDN	1.054
3	Lợi nhuận hợp nhất sau thuế TNDN	Mục 1 – Mục 2	4.035
4	Trích lập Quỹ dự trữ bổ sung Vốn điều lệ	5%	206
5	Trích lập Quỹ dự phòng tài chính	10%	413
6	Lợi nhuận để lại	Mục 3 – Mục 4 – Mục 5	3.416
7	Tỷ lệ chia lợi tức cổ phần	Theo tờ trình số 25/2022/TT-HĐQT	(*)

(*) Tùy thuộc tỷ lệ chia cổ tức và phương án tăng vốn được Đại hội đồng cổ đông thông qua trong cuộc họp thường niên diễn ra trong năm 2022.

IV. KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG NĂM 2022:

MSB tập trung phát triển trong thời gian tới với 05 trọng tâm chiến lược chính:

- Thấu hiểu khách hàng
- Khai thác chuỗi và hệ sinh thái
- Nâng cao hiệu suất bán hàng
- Tinh gọn và số hóa
- Ứng dụng Big Data và phân tích nâng cao

Trên cơ sở chiến lược trọng tâm này, MSB chú trọng các công việc mũi nhọn như:

- Phối hợp với đối tác tư vấn hàng đầu BCG đẩy mạnh hoàn thành chuyển đổi số tại MSB;
- Xây dựng và phát triển mô hình dịch vụ chăm sóc khách hàng ưu tiên (Private banking);
- Thúc đẩy văn hóa làm việc Agile và phương thức làm việc mới nWOW;
- Giữ nhịp tiến độ Dự án thay thế hệ thống lõi ngân hàng (corebanking) và Digital Factory;
- Tinh gọn quy trình, nâng cao năng suất của lực lượng bán hàng.

Trên cơ sở cân nhắc nguồn lực, cơ hội và khả năng thích ứng hoàn cảnh đã có thực tế trải nghiệm, Ban lãnh đạo Ngân hàng cùng toàn thể hơn 5.000 cán bộ nhân viên sẽ nỗ lực hơn nữa trong năm 2022 nhiều thách thức để hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh như dưới đây:

Đơn vị tính: tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	Thực hiện 2021	Kế hoạch 2022	So sánh KH2022/TH2021
1	Tổng tài sản	203.665	233.000	114%
2	Vốn huy động tại thị trường I và trái phiếu huy động vốn (*)	107.659	123.808	115%
3	Dư nợ tín dụng (bao gồm dư nợ cho vay TCKT và cá nhân, đầu tư trái phiếu DN) (*)	104.601	130.752	125%
4	Nợ xấu (nhóm 3-5)	1,2%	<3%	
5	Lợi nhuận trước thuế thu nhập doanh nghiệp (*)	5.088	6.800	134%
6	Thù lao, chi phí HĐQT và BKS	23,2	25,5	110%
7	Vốn điều lệ (**)	15.275	20.000	131%
8	Tỷ lệ chi trả cổ tức (%/mệnh giá)	(**)	>=20%	

(*)Tùy theo tỷ lệ tăng trưởng tín dụng được NHNN cấp theo chính sách điều hành từng thời kỳ; huy động nguồn vốn sẽ tăng theo tương ứng để đảm bảo tối ưu hóa nguồn vốn.

(**) Tùy thuộc tỷ lệ chia cổ tức và phương án tăng vốn được Đại hội đồng cổ đông thông qua trong cuộc họp thường niên diễn ra trong năm 2022.

Kế hoạch có thể được điều chỉnh phù hợp với tình hình dịch bệnh Covid-19, theo diễn biến thị trường, chính sách kinh tế vĩ mô và quy định của Pháp luật.

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 Điều hành kính trình Đại hội đồng cổ đông xem xét thông qua.

TM. HỘI ĐỒNG ĐIỀU HÀNH
TỔNG GIÁM ĐỐC



NGUYỄN HOÀNG LINH