

BE GREATER 

TECHCOMBANK 

UNBOX   
THE POWER OF  
**TECH**



**BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2021**

KHAI MỞ SỨC MẠNH SỐ HOÁ,  
DỮ LIỆU, NHÂN TÀI



# MỤC LỤC



Các biểu tượng có tính tương tác: chạm để mở các thông tin giá trị.

## 1. TẦM NHÌN CỦA TECH



- Thông điệp của Chủ tịch HĐQT
- Báo cáo của Tổng Giám đốc

## 2. CÂU CHUYỆN CỦA TECH



- Về chúng tôi
- Tầm nhìn và Sứ mệnh
- Chặng đường lịch sử
- Mạng lưới hoạt động và các công ty con
- Cơ cấu cổ đông và Hoạt động Quan hệ Nhà đầu tư

## 3. THÀNH TỰU CỦA TECH



- Báo cáo toàn cảnh Ngân hàng
- Khối Ngân hàng Bán lẻ (RBG)
- Khối Khách hàng Doanh nghiệp (BB)
- Khối Ngân hàng Bán buôn (WB)
- Khối Ngân hàng Giao dịch Toàn cầu (GTS)

## 4. PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CÙNG TECH



- Quản trị rủi ro
- Báo cáo bền vững Môi trường – Xã hội – Quản trị (ESG)
- Văn hóa doanh nghiệp

## 5. CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI TECH



- Dữ liệu (DnA)
- Số hoá
- Nhân tài (HR)

## 6. THÀNH CÔNG NỔI TIẾP CỦA TECH



- Báo cáo Tài chính Hợp nhất cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2021

# 01

## TẦM NHÌN CỦA TECH

- Thông điệp của Chủ tịch HĐQT
- Báo cáo của Tổng Giám đốc

"Techcombank sẽ luôn sẵn sàng cho những thách thức mới, vượt trội hơn mỗi ngày để thực thi sứ mệnh dẫn dắt hành trình số hóa của ngành tài chính, cung cấp những giải pháp chuyên biệt và trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, tạo động lực cho mỗi cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức phát triển bền vững và bứt phá thành công."

Chủ tịch Hội đồng Quản trị  
Hồ Hùng Anh





# THÔNG điệp CỦA CHỦ TỊCH HĐQT

Kính gửi Quý Cổ đông, Khách hàng, Đối tác và các Techcomers thân quý,

Đại dịch COVID-19 đã tiếp tục bùng phát trong năm 2021 với biến chủng mới, diễn biến kéo dài, gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến phát triển kinh tế - xã hội Việt Nam.

Theo nhận định của nhiều chuyên gia, có lẽ chưa bao giờ nền kinh tế trong nước phải đối diện với nhiều khó khăn, thách thức do dịch bệnh gây ra như năm vừa qua. Tuy nhiên, với những nỗ lực trong phòng chống dịch và đảm bảo cuộc sống của người dân, nền kinh tế Việt Nam đã có nhiều điểm sáng tích cực, tiếp tục được đánh giá ổn định với mức tăng trưởng GDP 2,6%, sau khi đã giữ được mức tăng 2,9% năm 2020.

Kết quả ấn tượng này đến từ nhiều lĩnh vực trong nền kinh tế, đặc biệt là ngành ngân hàng. Là một trong số các ngân hàng hàng đầu Việt Nam, Techcombank đóng vai trò quan trọng trong công cuộc đồng hành cùng Chính phủ, doanh nghiệp và người dân thực hiện “mục tiêu kép” vừa phòng chống dịch bệnh, vừa phục hồi và phát triển kinh tế trong điều kiện “bình thường mới”.

Theo đó, Techcombank đã chung tay tạo điều kiện cho khách hàng, doanh nghiệp phục hồi kinh tế, thực thi các chính sách hỗ trợ cộng đồng. Kể từ đầu đại dịch, khoảng 11,8 nghìn tỷ đồng dư nợ đã được Ngân hàng tái cơ cấu cho khách hàng. Ngân hàng cũng đồng thời tiếp sức khách hàng thông qua giảm 540 tỷ đồng lãi suất trong năm 2021. Để hỗ trợ các cá nhân và cộng đồng bị ảnh hưởng nặng nề nhất bởi đại dịch, Techcombank đã đóng góp khoảng 400 tỷ đồng, bao gồm quyên góp ủng hộ Quỹ vắc-xin, trang thiết bị y tế, đóng góp 100 tỷ đồng xây dựng bệnh viện, cũng như các tài trợ trực tiếp tới các bệnh nhân và gia đình của họ. Năm 2021, hơn 12.000 cán bộ nhân viên Techcombank tiếp tục đồng lòng giữ vững quyết tâm, nỗ lực cao nhất để vượt qua mọi khó khăn, đảm bảo vận hành kinh doanh

Techcombank đóng vai trò quan trọng trong công cuộc đồng hành cùng Chính phủ, doanh nghiệp và người dân thực hiện “mục tiêu kép” vừa phòng chống dịch bệnh, vừa phục hồi và phát triển kinh tế trong điều kiện “bình thường mới”.

liên tục, cung cấp sản phẩm dịch vụ với chất lượng và trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng trong cuộc khủng hoảng dịch bệnh. Điều này cũng là một phần minh chứng cho sự lựa chọn đúng đắn chiến lược Khách hàng là trọng tâm mà Techcombank kiên định thực hiện trong nhiều năm qua.

Chính sự đồng lòng và quyết tâm này, cùng với niềm tin của khách hàng và các cổ đông, đã đưa Techcombank tiến thêm một bước mới đến tầm khu vực khi lần đầu tiên lợi nhuận trước thuế cán mốc 1 tỷ USD (23.238 tỷ đồng). Ngân hàng không chỉ vượt kế hoạch năm 2021, mà các chỉ tiêu tài chính cũng tiếp tục đạt kết quả cao, dẫn đầu ngành về tỷ lệ tiên gửi không kỳ hạn (CASA) và

Techcombank đã thu hút thêm khoảng 1,2 triệu khách hàng mới, nâng tổng số khách hàng lên hơn 9,6 triệu.

LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ  
**23.238 TỶ ĐỒNG**

tỷ suất lợi nhuận trên tổng tài sản (ROA), lần lượt ở mức 50,5% và 3,7%. Năm 2021 cũng là năm Techcombank đã thu hút thêm khoảng 1,2 triệu khách hàng mới, nâng tổng số khách hàng lên hơn 9,6 triệu. Khối lượng và giá trị giao dịch qua kênh điện tử của khách hàng cá nhân lần lượt đạt 652 triệu giao dịch (tăng 70,0% so với năm 2020) và 9,1 triệu tỷ đồng (tăng 80,5% so với năm 2020), liên tục giữ vững vị thế dẫn đầu thị trường về doanh số thanh toán qua thẻ VISA và lần đầu tiên đạt giải Ngân hàng dẫn đầu thị trường về hoạt động thanh toán nội địa do NAPAS trao tặng.

Những thành tựu trên đã góp phần đưa Techcombank vào top 200 thương hiệu ngân hàng giá trị nhất toàn cầu, với giá trị thương hiệu được định mức 945 triệu USD, tăng 74 bậc lên thứ 196 theo công bố của Brand Finance. Techcombank cũng là một trong hai ngân hàng Việt Nam được Brand Finance điểm tên về tốc độ tăng trưởng nhanh nhất trong năm.

Đây là những bước khởi đầu giúp chúng tôi tự tin hướng đến mục tiêu đưa Techcombank trở thành ngân hàng thuộc top 10 trong khu vực vào năm 2025. Techcombank sẽ luôn sẵn sàng cho những thách thức mới, vượt trội hơn mỗi ngày để thực thi sứ mệnh dẫn dắt hành trình số hóa của ngành tài chính, cung cấp những giải pháp chuyên biệt và trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, tạo động lực cho mỗi cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức phát triển bền vững và bứt phá thành công.

Năm 2022, nền kinh tế Việt Nam sẽ có nhiều khởi sắc trong thời kỳ “bình thường mới”, thích ứng linh hoạt

và an toàn với dịch COVID-19. Với tầm nhìn “Chuyển đổi ngành tài chính, nâng tầm giá trị sống”, cùng sự tin tưởng và đồng hành của các Quý cổ đông, tôi vững tin Techcombank sẽ gạt hái những thành công vượt trội hơn, cam kết nỗ lực cải tiến và phát triển không ngừng, để mang lại lợi ích tốt nhất cho cổ đông và giá trị bền vững cho khách hàng và cho đất nước, xứng tầm khu vực.

Xin trân trọng cảm ơn,

**Chủ tịch Hội đồng Quản trị**



**Hồ Hùng Anh**

# BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

"Năm 2021, Techcombank đã tiếp tục gia tăng cách biệt, tối ưu nguồn lợi nhuận giữ lại, tăng tốc đầu tư, tương tác với khách hàng, qua đó khẳng định vị thế là ngân hàng số hàng đầu Việt Nam, tiến tới mục tiêu trở thành top 10 ngân hàng lớn nhất trong khu vực."

Tổng Giám đốc  
**Jens Lottner**



## Kính gửi Quý cổ đông và Khách hàng trân quý,

Bước vào năm 2021, nhiều biện pháp nghiêm ngặt được chính phủ áp dụng để ngăn chặn tốc độ lây lan của đại dịch tại Việt Nam – các ngành nghề, khu vực và nhiều phân khúc khách hàng theo đó chịu ảnh hưởng không nhỏ. Với chương trình tiêm chủng quốc gia triển khai trong thời gian kỷ lục, 100% người trưởng thành được tiêm hai mũi trong vòng 6 tháng. Cùng với các chỉ đạo và hỗ trợ khác của Chính phủ, như hỗ trợ xuất khẩu, sản xuất “3 tại chỗ”, Việt Nam vẫn ghi nhận mức tăng trưởng GDP dương 2,6%.

Với việc các xu thế tích cực trong dài hạn được duy trì, tôi lạc quan đi kèm thận trọng về tiềm năng kinh tế của Việt Nam trong năm 2022. Khi nền kinh tế, du lịch và dịch vụ mở cửa trở lại, chúng ta sẽ thực sự bước vào trạng thái "bình thường mới", và đây sẽ là cú hích đối với tăng trưởng và nhu cầu trong nước. Ngân hàng Thế giới dự báo tăng trưởng GDP của Việt Nam là 5,5%, trong khi Chính phủ dự báo con số 6–6,5%. Việc đẩy mạnh các khoản đầu tư công và các gói kích thích kinh tế, cùng với nhiều hiệp định thương mại song phương quan trọng và sự trở lại của tăng trưởng tiêu dùng nội địa sẽ là lực đẩy chính khi các hoạt động kinh tế phục hồi.

**Việc đẩy mạnh các khoản đầu tư công và các gói kích thích kinh tế, cùng với nhiều hiệp định thương mại song phương quan trọng và sự trở lại của tăng trưởng tiêu dùng nội địa sẽ là lực đẩy chính khi các hoạt động kinh tế phục hồi.**

Đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) cũng đang gia tăng mạnh mẽ khi các nhà đầu tư quốc tế quay trở lại. Tuy nhiên, thận trọng là cần thiết, khi tác động của các sự kiện toàn cầu đối với nền kinh tế - như xung đột Nga-Ukraine vẫn chưa rõ ràng. Tác động trực tiếp có thể vừa hoặc nhỏ, nhưng tác động gián tiếp thì khó xác định hơn. Ví dụ như giá năng lượng tăng có thể làm tăng lạm phát và làm giảm tiêu dùng của các hộ gia đình. Trong khi đó, một số ngành như gạo, thép, dầu ăn và phân bón có thể có cơ hội xuất khẩu rộng mở hơn.

Tác động của việc giãn cách tới khách hàng và hành vi của khách hàng, đặc biệt trong làn sóng dịch thứ tư, rất nặng nề và có thể ảnh hưởng lâu dài. Đối với nhiều

người, một loạt rối loạn căng thẳng sau sang chấn tài chính, sức khỏe đã phát sinh, tạo ra nhu cầu lớn hơn đối với các sản phẩm và giải pháp quản lý gia sản đơn giản, trực quan.

Theo khảo sát của công ty nghiên cứu thị trường và phân tích dữ liệu YouGov, các ưu tiên tài chính hàng đầu của người dân Việt Nam sau làn sóng thứ 4 đại dịch COVID-19 là:

- Tiết kiệm tiền cho những khó khăn đột xuất
- Bảo vệ đầy đủ cho các trường hợp khẩn cấp
- Kiểm tiền thông qua đầu tư
- Thanh toán hóa đơn đúng hạn.

Techcombank vẫn luôn đi đầu và không ngừng mang tới cho khách hàng những giải pháp số hóa hướng tới những mục tiêu nói trên, với việc tập trung đầu tư liên tục từ nhiều năm qua. Theo YouGov, khoảng 42% số người với mức thu nhập khá trở lên được khảo sát đang có sẵn hơn 1 tỷ đồng để đầu tư. Gần một nửa trong số đó có từ 10 tỷ đồng trở lên, và có nhu cầu cho các chiến lược quản lý tài sản toàn diện nhằm tối ưu lợi nhuận, nhưng đồng thời cho phép tiếp cận tiền mặt nhanh chóng khi cần thiết.

Không ngạc nhiên khi sự dịch chuyển sang nền kinh tế không dùng tiền mặt đã tạo đà cho sự phát triển của ngân hàng số, đặc biệt là ngân hàng di động với ưu điểm tức thì, thuận tiện và an toàn.

Nhìn tổng thể, lĩnh vực ngân hàng đã chứng minh năng lực phục hồi cao trong năm thứ hai liên tiếp của đại dịch với kết quả kinh doanh tốt hơn với dự kiến. Trong đó, Techcombank đã gia tăng cách biệt, tối ưu nguồn lợi nhuận giữ lại, tăng tốc đầu tư, tương tác với khách hàng, khẳng định vị thế là ngân hàng số hàng đầu Việt Nam, tiến tới mục tiêu trở thành top 10 ngân hàng lớn nhất trong khu vực.



# BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

2021: Một năm tiếp nối của những thành công

Chính sách Khách hàng là trọng tâm cùng khung quản trị rủi ro chặt chẽ đã hậu thuẫn Techcombank trở thành ngân hàng có lợi nhuận và hiệu quả hoạt động hàng đầu Việt Nam.

Với những chỉ số hoạt động đứng đầu thị trường như tỷ suất sinh lời trên tài sản (ROA), tỷ lệ huy động tiền gửi không kỳ hạn (CASA), chi phí vốn (CoF), tỷ lệ an toàn vốn (CAR), bên cạnh mức nợ xấu (NPL) rất thấp cùng tỷ lệ bao phủ nợ xấu (LLC) thuộc nhóm cao, Techcombank luôn sẵn sàng tăng tốc trong hoạt động cung cấp tín dụng cũng như giải pháp tài chính cho khách hàng khi nền kinh tế phục hồi từ đại dịch. Bên cạnh đó, các chỉ số hài lòng và gắn kết của khách hàng và nhân viên tăng mạnh đã giúp Techcombank nhận được nhiều sự quan tâm và nhiều giải thưởng danh giá. Nhìn lại thành công của năm qua, tôi muốn nhấn mạnh ba điểm nổi bật sau:

1

Techcombank tiếp tục hưởng lợi từ tập khách hàng được mở rộng nhanh chóng, do Ngân hàng đã thích ứng nhanh nhạy bằng cách điều chỉnh mô hình kinh doanh, sử dụng các nguồn vốn đa dạng và tiếp cận các cơ hội, gia tăng nguồn thu bền vững trong tương lai.

2

Tuyển dụng mới 4.375 nhân viên từ khắp nơi với trọng tâm dịch chuyển theo hướng kỹ năng và kinh nghiệm trong lĩnh vực công nghệ, số hoá và dữ liệu theo chương trình nhân sự được nâng cấp toàn diện từ tuyển dụng đến phát triển, giữ chân nhân tài.

3

Ngân hàng tiếp tục đồng hành cùng cộng đồng và người dân: đi đầu trong hỗ trợ tài chính và phi tài chính các sáng kiến kiểm soát đại dịch của Chính phủ, ủng hộ các cá nhân, tập thể bị ảnh hưởng trực tiếp bởi đại dịch, thúc đẩy hoạt động tiêu dùng cho đội ngũ nhân viên và gia đình, đồng thời đưa ra các chương trình chăm sóc khách hàng và nhân viên.

# CHIẾN LƯỢC CHUYỂN ĐỔI NGÀNH TÀI CHÍNH, NÂNG TẦM GIÁ TRỊ SỐNG, GIAI ĐOẠN 2021-2025

Ngay từ năm 2021, Techcombank đã quyết liệt thực hiện chiến lược "Chuyển đổi ngành tài chính, nâng tầm giá trị sống" giai đoạn 2021-2025, hướng tới chuyển đổi kỹ thuật số, dữ liệu trên nền tảng quan trọng nhất, lấy khách hàng làm trọng tâm, đã được Techcombank xây dựng nhiều năm qua.





# BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

2021: Một năm tiếp nối của những thành công (tiếp theo)

## Chiến lược "Chuyển đổi ngành tài chính, nâng tầm giá trị sống", giai đoạn 2021-2025

Chúng tôi:

- triển khai các nền tảng tương tác với khách hàng
- đầu tư vào các mô hình phê duyệt tín dụng ưu việt hơn
- đầu tư vào cơ sở hạ tầng phát triển công nghệ và dữ liệu

Ngân hàng đã thích ứng với các thay đổi trong hành vi và nhu cầu khách hàng, qua đó liên tục đổi mới để mang tới các trải nghiệm số đơn giản, an toàn và liền mạch, trong khi trao quyền cho nhân viên đưa ra các tư vấn mang tính cá nhân hóa. Chuyển đổi nền tảng tương tác với khách hàng có nghĩa là:

- phát triển các sản phẩm tốt hơn
- nhân rộng các dịch vụ kỹ thuật số
- tạo ra trải nghiệm ngân hàng liền mạch cho khách hàng.

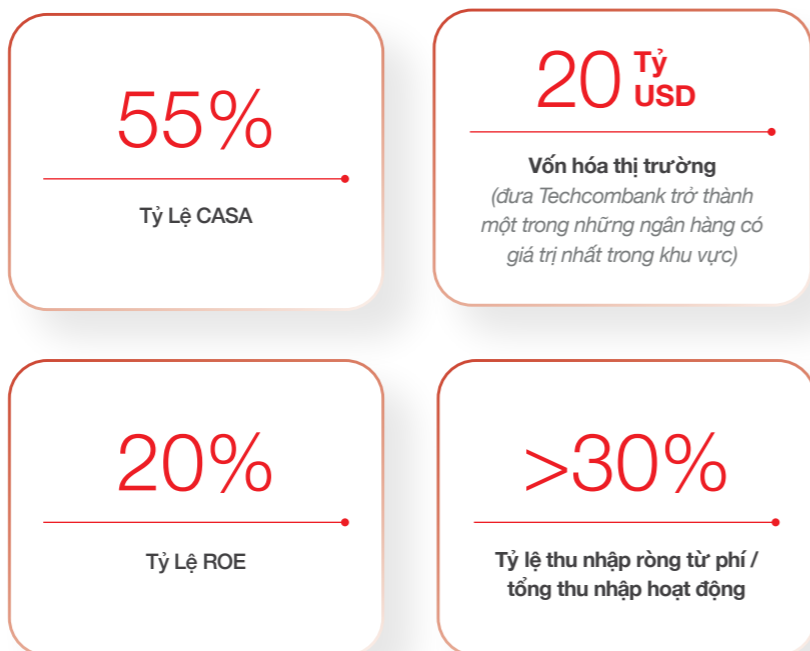
Ngay từ khi xảy ra đại dịch, Techcombank đã hỗ trợ Chính phủ, khách hàng, nhân viên cộng đồng thông qua các hoạt động:

- tiêm phòng sớm cho tất cả nhân viên và gia đình
- gói hỗ trợ lên tới 41 nghìn tỷ đồng, bao gồm cơ cấu lại nợ, miễn giảm

hoặc kéo dài thời gian thanh toán lãi suất (riêng trong năm 2021, chúng tôi đã giảm 540 tỷ đồng lãi suất cho khách hàng)

- đóng góp khoảng 400 tỷ đồng vào quỹ vắc xin COVID-19, hỗ trợ mua dụng cụ xét nghiệm, xây dựng bệnh viện đặc trị COVID-19 và quyên góp hỗ trợ trực tiếp những người dân và gia đình bị ảnh hưởng.

Ngân hàng đang đi theo đúng quỹ đạo hướng tới các mục tiêu năm 2025, bao gồm:



Chúng tôi sẽ tiếp tục mang tới cho khách hàng các giải pháp và dịch vụ ngân hàng số đi đầu thị trường với mục tiêu giúp người dân và doanh nghiệp Việt Nam vượt trội hơn mỗi ngày.

## Dấu ấn tài chính

Năm 2021 tiếp tục là một năm tăng trưởng mạnh mẽ, được dẫn dắt bởi các yếu tố sau:

- Tập khách hàng được cải thiện cả chất và lượng
- Tuỳ chỉnh mô hình kinh doanh
- Động lực tăng trưởng tích cực từ cuối năm 2020
- Bảng cân đối kế toán vững chắc
- Đội ngũ lãnh đạo vững vàng
- Đội ngũ nhân tài hùng hậu.

## Các điểm sáng bao gồm



Ghi chú: 1. Thu nhập từ phí bao gồm cả thu nhập từ hoạt động ngoại hối và phân phối trái phiếu

# BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

2021: Một năm tiếp nối của những thành công (tiếp theo)

## Mức độ hài lòng và sự gắn kết của khách hàng

Nếu không có khách hàng, chúng tôi không là gì cả. Sự tin tưởng của khách hàng là thước đo giá trị nhất cho sự thành công của Techcombank



Các cam kết kiên định của Ngân hàng trong việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính tốt nhất đã được ghi nhận khi "Chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng" (NPS\*) được cải thiện từ quý này sang quý khác, đạt 83 điểm vào cuối quý 4 năm 2021 và là số điểm NPS cao nhất trong ngành. Techcombank thực hiện theo dõi sát sao điểm số này, ở cấp độ toàn ngân hàng và từng đơn vị kinh doanh, để hiểu rõ hơn về các cơ hội, cũng như thách thức (ví dụ khách hàng không hài lòng ở bộ phận, sản phẩm nào) và tìm ra các giải pháp phù hợp.

Đồng thời, chúng tôi cũng đang quan sát chặt chẽ hai chỉ số quan trọng khác về mức độ nhận diện của khách hàng, nhằm triển khai các hoạt động trong suốt hành trình trải nghiệm của khách hàng, đó là "Thương hiệu được nhớ đến đầu tiên" (Top of mind) và "Cân nhắc sử dụng thương hiệu" (Brand consideration). Cả hai chỉ số này đều được cải thiện trong năm 2021. Ngoài ra, kết quả khảo sát chất lượng dịch vụ ngân hàng (BankQuality Consumer Survey and Ranking – BQS) từ 11.000 khách hàng tại 11 thị trường, nhằm xác định ngân hàng bán lẻ được tin dùng nhất ở châu Á, đã xếp hạng Techcombank ở vị trí thứ 6. Chúng tôi là ngân hàng Việt Nam duy nhất lọt vào Top 10.

Chỉ số hài lòng của khách hàng (CSAT) do Techcombank đo lường nội bộ cho thấy hơn 50% số khách hàng được hỏi cảm thấy cực kỳ hài lòng về sự tiện lợi, chất lượng sản phẩm, dịch vụ, giá cả, cũng như trải nghiệm mà Techcombank mang lại cho khách hàng.

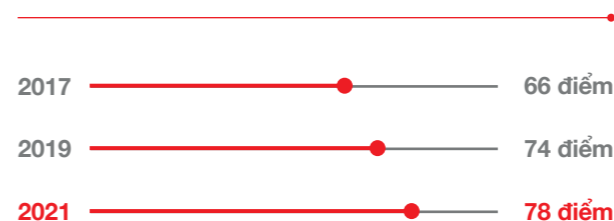
\*Chỉ số NPS được đo lường độc lập bởi Công ty nghiên cứu thị trường hàng đầu thế giới YouGo. Đây là một chỉ số quan trọng đo lường sự trung thành của khách hàng và mức độ sẵn sàng khách hàng sẽ giới thiệu một sản phẩm/dịch vụ cho bạn bè và người thân.

## Nhân tài

Với nhân tài là trụ cột quan trọng nhất trong ba trụ cột của chuyển đổi số tại Techcombank, tuyển dụng, đào tạo và giữ chân nhân sự chất lượng cao là ưu tiên hàng đầu. Ngân hàng đã áp dụng các phương pháp và kênh sáng tạo để tìm kiếm những cá nhân ưu tú nhất, đặc biệt là trong các lĩnh vực công nghệ, kỹ thuật số và dữ liệu. Thông qua hệ thống quản lý học tập trên thiết bị di động, các chương trình đào tạo và phát triển vừa học vừa làm, đã được triển khai tới mỗi nhân viên với mục tiêu phát triển bản thân. Techcombank trao quyền cho nhân viên bằng cách đơn giản hóa quy trình ủy quyền và giao việc, đồng thời sắp xếp hợp lý chế độ đãi ngộ và phúc lợi bằng cách xây dựng công việc theo từng nhóm.

Các nỗ lực của chúng tôi đã được ghi nhận và phản ánh qua chỉ số gắn kết nhân viên (EES). Được thực hiện hai năm một lần bởi Korn Ferry, Techcombank đã chứng kiến các tiến bộ vững chắc trong ba năm vừa qua:

### Khảo sát gắn kết nhân viên (EES)



## Tập trung vào xây dựng nền tảng, tăng tốc cho chiến lược 2021-2025

### Nhân tài

Techcombank trải thảm đỏ cho 4.375 nhân tài, tìm kiếm các cán bộ cấp cao từ cả thị trường quốc tế và trong nước. 90% nhân sự mới của Ngân hàng bày tỏ sự hài lòng với chương trình hội nhập cho nhân viên. Chúng tôi đứng trong top 6% các doanh nghiệp Đông Nam Á về hiệu suất làm việc của nhân viên và top 12% về mức độ gắn kết nhân viên, theo khảo sát của công ty Korn Ferry.

**>17%** Nhân tài tuyển dụng mới cho lĩnh vực CNTT, Số hoá và Dữ liệu

---

**Top 6%** Các doanh nghiệp Đông Nam Á về hiệu suất làm việc của nhân viên

---

**Top 12%** Mức độ gắn kết nhân viên

Để đạt được mục tiêu 2021-2025, trong năm 2021, chúng tôi đã tập trung vào xây dựng nền tảng ngân hàng trên trụ cột Dữ liệu, Số hoá và Nhân tài, đi kèm với các lan can phòng hộ cần thiết để đáp ứng các quy định của ngành.



# BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

2021: Một năm tiếp nối của những thành công (tiếp theo)



Tiềm chùng cho tất cả nhân viên



"Nơi làm việc tốt nhất tại Châu Á"

## Tập trung vào xây dựng nền tảng, tăng tốc cho chiến lược 2021-2025 (tiếp theo)

### Nhân tài (tiếp theo)

Techcombank mong muốn đội ngũ nhân viên luôn vui vẻ và gắn bó với ngân hàng, thông qua việc cung cấp một loạt các lợi ích phát triển hàng đầu trên thị trường:

- Nền tảng HRConnect mới giúp số hóa hành trình của tất cả các nhân viên, mang lại cho họ trải nghiệm tốt nhất và tối ưu hóa hệ thống quản lý dữ liệu nhân sự.
- Liên tục đào tạo, phát triển qua các lộ trình học tập và cơ hội đào tạo trong quá trình làm việc (on-job-training). Việc học có thể được thực hiện mọi lúc, mọi nơi thông qua Hệ thống Quản lý Học tập online.
- Ngân hàng đã áp dụng các biện pháp thực hành tốt nhất từ rất sớm để ngăn chặn sự lây lan của dịch COVID-19, bao gồm chương trình tiêm chủng cho tất cả nhân viên. Ngân hàng tiếp tục giữ vững công tác chủ động phòng và hỗ trợ trong mùa dịch bao gồm các phúc lợi và đãi ngộ cho nhân viên, đồng thời thiết lập hệ thống hỗ trợ làm việc từ xa, đảm bảo duy trì hoạt động, dịch vụ khách hàng chất lượng cao.
- Techcombank được vinh danh “Nơi làm việc tốt nhất tại Châu Á” do HR Asia, Anphabe và Intage trao tặng, cùng với đó là giải thưởng “Nhà tuyển dụng hấp dẫn nhất” từ Career Builder và Insight Asia.

Việc chuyển đổi sang mô hình công việc kết hợp trực tiếp và từ xa đặt ra yêu cầu mọi thứ phải được số hóa nhiều hơn. Techcombank theo đó sẽ cần những cán bộ quản lý được trang bị các kỹ năng về kỹ thuật số vượt trội, khả năng biết chính xác những gì cần làm với công nghệ, và khi nào thì cần sử dụng, tại các vị trí/nhóm công tác được điều động.

### Số hoá

Trong năm 2021, Techcombank đã ưu tiên triển khai các nền tảng tín dụng và ngân hàng giao dịch, tại cả hai mảng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp - chúng tôi muốn việc sử dụng các dịch vụ này dễ dàng như tải một bài hát trên Spotify.

Các tiêu điểm đã triển khai bao gồm:

### Nền tảng cho vay bán lẻ đa kênh Omni hàng đầu thị trường (Tín dụng thông minh – Smart Credit):

Chúng tôi ra mắt nền tảng cho vay bán lẻ mới trên điện toán đám mây với tính năng phê duyệt trước hoặc tại chỗ với thẻ tín dụng và phê duyệt khoản vay thế chấp tức thì. Quy trình cho phép giảm thời gian phê duyệt từ 2 ngày xuống còn 3 giây đối với thẻ tín dụng và từ 3 ngày xuống còn 3 phút đối với các khoản vay thế chấp. Điều này giúp giảm thời gian xử lý hồ sơ giảm từ 7 ngày xuống còn 3 ngày và kích cầu tín dụng. Chỉ trong 2 tháng cuối năm 2021, hơn 21.000 thẻ đã được phát hành áp dụng Smart Credit, trong đó 92% thẻ hiện đang hoạt động và 96% khách hàng cho biết hài lòng với quy trình cho vay.

### Nền tảng cho vay thương mại doanh nghiệp (BCDE):

Công cụ xét duyệt, quản lý vòng đời tín dụng doanh nghiệp được chúng tôi triển khai giai đoạn 1 từ nửa cuối năm 2020 và tăng tốc trong năm 2021 trên nền tảng điện toán đám mây, với gần 70% đơn vay vốn hiện đang được xử lý trên nền tảng này. Các dịch vụ thanh toán, giao dịch và doanh nghiệp liền mạch theo đó vượt trội hơn hẳn so với dịch vụ cho vay thông thường.

### Ứng dụng di động mới dành cho khách hàng cá nhân:

Chúng tôi tin rằng điện thoại di động sẽ là thiết bị chủ đạo cài đặt các ứng dụng tài chính, ngân hàng và thực hiện phần lớn các giao dịch của cá nhân. Vì vậy, chúng tôi đã nâng cấp ứng dụng Techcombank Mobile theo hướng tinh giản hơn, trực quan hơn và mang tính cá nhân hóa nhiều hơn. Các tính năng được bổ sung hoặc nâng cấp chính bao gồm:

- các thao tác, nghiệp vụ ngân hàng và đầu tư được tích hợp trên cùng một nền tảng
- thanh toán nhanh hơn, trực quan hơn bao gồm trung tâm thanh toán tiền điện thoại di động, internet, truyền hình, dịch vụ nhà ở, bảo hiểm, học phí, hóa đơn điện nước, và vé du lịch v.v.
- thanh toán tức thì và đề xuất các sản phẩm như thẻ tín dụng, vay trả góp, tiền gửi thanh toán, quỹ



Hơn 21.000 thẻ tín dụng với 96% khách hàng cho biết hài lòng với quy trình cho vay

- thông báo thông minh để đề xuất các mẹo và hành động bảo vệ tài chính được cá nhân hóa, chẳng hạn như tối đa hóa các khoản đầu tư
- kiểm soát tốt hơn việc chi tiêu bằng thẻ và các dịch vụ chủ động

### Ứng dụng di động mới dành cho khách hàng doanh nghiệp:

Techcombank đã thử nghiệm thành công ứng dụng ngân hàng trực tuyến mới cho hơn 600 khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME). Đây là một bước tiến trong quá trình số hóa, đơn giản hóa và sáng tạo mô hình tiếp cận đa kênh nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng. Ứng dụng này được dự kiến triển khai đồng bộ cho toàn bộ khách hàng của khối Khách hàng Doanh nghiệp (BB) trong năm 2022.

### Tập trung vào cơ sở hạ tầng và phát triển công nghệ:

Techcombank đã xây dựng hạ tầng điện toán đám mây và hiện là một trong số ít ngân hàng ở Việt Nam đã bắt đầu dịch chuyển lên đám mây, thông qua mối quan hệ hợp tác toàn diện với Amazon Web Services (AWS). Ứng dụng DevSecOps (Phát triển-Bảo mật-Vận hành) sẽ tự động hóa các công việc thủ công, những công việc lặp đi lặp lại – giảm thiểu tối đa lỗi sai của con người, cung cấp các phân tích tốt hơn và cải thiện năng suất. Ngoài ra, Ngân hàng đang trong giai đoạn cuối chuẩn bị triển khai hệ thống phần mềm chống rửa tiền (AML), hay phần mềm chống tài trợ khủng bố (CTF) bên cạnh các biện pháp kiểm soát khác theo lộ trình đưa Techcombank ngang hàng với các Ngân hàng hàng đầu trong khu vực về chuẩn mực cao nhất về an ninh, bảo mật trong khu vực.

# BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

2021: Một năm tiếp nối của những thành công (tiếp theo)

## Tập trung vào xây dựng nền tảng, tăng tốc cho chiến lược 2021-2025

### Dữ liệu

Dữ liệu là kim chỉ nam cần thiết giúp khách hàng có những lựa chọn sáng suốt và giúp ngân hàng tạo ra các giải pháp phù hợp với nhu cầu của từng cá nhân. Để đạt được điều này, trong năm 2021 Techcombank đã tập trung vào:

- 1 xây dựng **kho dữ liệu tích hợp điện toán đám mây với Amazon Web Services (AWS)**
- 2 sử dụng **các dữ liệu và phân tích để phát triển các mô hình xu hướng tiên tiến** nhằm dự đoán hành vi của khách hàng, tăng số lượng các phiếu khách hàng tiềm năng. Các ứng dụng cụ thể của việc sử dụng dữ liệu và năng lực phân tích dữ liệu được triển khai trong việc xây dựng sản phẩm bảo hiểm hay xây dựng mô hình cho vay bán lẻ đa kênh Omni kể trên. Cụ thể, mô hình tính điểm và các chính sách tín dụng mới của nền tảng "tín dụng thông minh" (Smart Credit) tích hợp khoảng 300 tính năng dựa trên 2.000 cấu phần dữ liệu thô từ 15 nguồn dữ liệu nội bộ và bên ngoài
- 3 cải tiến **quản trị dữ liệu** để thực hiện các chính sách và chuẩn mực mới; xác định kiến trúc và công nghệ mục tiêu

Khối Dữ liệu và Phân tích (DnA) được giao nhiệm vụ thực hiện những ưu tiên này trong năm 2021. Một thành tựu quan trọng là xây dựng nền tảng của bể dữ liệu các thể hệ tiếp theo, hiện đang tích hợp được hơn 60% hệ thống kinh doanh trọng yếu, và đã trở thành công cụ không thể thiếu trong:

- các sáng kiến gia tăng giá trị cho thẻ tín dụng và các bước ra quyết định trong quy trình xét duyệt rủi ro cho vay mua nhà
- giảm thời gian phê duyệt từ nhiều ngày xuống còn vài giờ
- cải thiện trải nghiệm số hóa cho khách hàng



### Giải thưởng

Năm 2021, lần đầu tiên tham gia hạng mục giải thưởng Ngân hàng vốn tốt nhất Châu Á-Thái Bình Dương của tạp chí Corporate Treasurer, chúng tôi đã vinh dự nhận giải thưởng "Nhà quản lý nguồn vốn xuất sắc nhất" của khu vực. Các giải thưởng danh giá khác đạt được trong năm gồm có:

- Ngân hàng tốt nhất Việt Nam 2021 - Euromoney
- Ngân hàng tốt nhất Việt Nam 2021 - FinanceAsia
- Top 6 ngân hàng bán lẻ được đề cử nhiều nhất tại Châu Á-Thái Bình Dương, theo khảo sát người tiêu dùng và xếp hạng ngân hàng bán lẻ năm 2021 - BankQuality

## Ngân hàng tốt nhất Việt Nam, 2021 - Euromoney

- Ngân hàng có sản phẩm đầu tư tốt nhất và Ngân hàng có sản phẩm cho vay mua nhà/thế chấp tốt nhất 2021 - The Asian Banker
- Ngân hàng có vốn dài hạn và vốn lưu động tốt nhất cho doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) - The Asset
- Ngân hàng dẫn đầu thị trường về hoạt động thanh toán nội địa - NAPAS



Ngân hàng tốt nhất Việt Nam



Ngân hàng giao dịch được đề cử nhiều nhất tại Việt Nam

Ngân hàng có sản phẩm đầu tư và cho vay mua nhà tốt nhất 2021



Ngân hàng tốt nhất Việt Nam



Ngân hàng có vốn dài hạn và vốn lưu động tốt nhất cho doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME)



Ngân hàng vốn tốt nhất Châu Á-Thái Bình Dương







# BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

## Các ưu tiên và trọng điểm của năm 2022

**Tăng trưởng GDP của Việt Nam trong năm 2022 dự kiến trong khoảng 5,5%-6,5% theo dự báo của Ngân hàng Thế giới, ADB và Chính phủ Việt Nam.**

Tăng trưởng này chủ yếu được thúc đẩy bởi các biện pháp mở cửa nền kinh tế, cải thiện các chỉ số vĩ mô và thực hiện tiêm chủng toàn dân nhằm giảm thiểu tác động tổng thể của COVID-19. Những tác động đầy đủ của căng thẳng hiện đang diễn ra giữa Nga-Ukraine đối với nền kinh tế toàn cầu và Việt Nam vẫn chưa thật sự rõ ràng. Techcombank đang thực hiện mọi biện pháp để xác định và bảo vệ lợi ích của các bên liên quan nhằm duy trì vị thế của Ngân hàng, đảm bảo một năm tăng trưởng lành mạnh từ cả doanh thu hoạt động lẫn lợi nhuận cho cổ đông.

Sang năm thứ hai trong hành trình chuyển đổi 5 năm, Ngân hàng sẽ tiếp tục xây dựng và củng cố các trụ cột Dữ liệu, Số hóa và Nhân tài. Ngân hàng sẽ đẩy mạnh tập trung vào việc thu hút và gắn kết khách hàng dựa trên các nền tảng số hóa, sử dụng sức mạnh của dữ liệu để cá nhân hóa các dịch vụ, khuyến khích khách hàng tương tác với những nội dung được thiết kế phù hợp nhu cầu và mong muốn của họ.

Điều này có nghĩa là Ngân hàng sẽ tập trung vào việc đưa ra các giải pháp nhằm gia tăng thị phần ngân hàng giao dịch chính (Primary Banking). Để thực hiện điều này, Ngân hàng sẽ triển khai các gói dịch vụ theo từng cấp độ

dành cho khách hàng. Mỗi cấp độ sẽ là những giải pháp và tư vấn cho khách hàng mục tiêu, bao gồm cả các giải pháp số hóa. Ngân hàng cũng sẽ tận dụng mô hình học máy và mô hình xu hướng để định danh khách hàng sớm hơn và cung cấp cho họ những giải pháp dựa trên các phân tích chuyên sâu.

Techcombank sẽ tiếp tục đẩy mạnh các nền tảng giao dịch cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp – bổ sung thêm các tính năng mới giúp đơn giản hóa, trực quan và có những phân tích chuyên sâu hơn cho khách hàng. Khách hàng sẽ có thể sử dụng nền tảng của Ngân hàng ngay từ đầu nhằm đáp ứng nhu cầu về giao dịch, ngân hàng, đầu tư, tín dụng, kế hoạch tài chính. Với sức mạnh từ dữ liệu, các nền tảng sẽ cung cấp những phân tích chuyên sâu và khuyến nghị cho khách hàng, đưa ra các gợi ý phù hợp với định hướng tài chính, quản lý gia sản của họ.

Khi khách hàng có nhu cầu bảo vệ cho bản thân và gia đình cũng như khi xuất hiện những cơ hội mới cho các cá nhân và doanh nghiệp sau COVID-19, Ngân hàng sẽ có những gói giải pháp và cung cấp cho khách hàng qua nhiều kênh, tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng dễ dàng tiếp cận với những dịch vụ này. Hơn thế nữa, Ngân hàng cũng sẽ tiếp tục hoàn thiện quá trình số hóa cho quy trình tư vấn, giúp lực lượng bán hàng có thể đề xuất những giải pháp phù hợp dựa trên sự am hiểu sâu sắc hơn với mỗi khách hàng. Ngân hàng sẽ triển khai các chương trình tích điểm và đổi thưởng nhằm đẩy mạnh gắn kết khách hàng không chỉ trong các dịch vụ ngân hàng và còn trong hệ sinh thái của các đối tác nhằm mở rộng tập khách hàng và đưa ra những định vị giá trị tin cậy, hấp dẫn.

Techcombank sẽ tiếp tục đầu tư vào chuyển đổi quy trình xét duyệt và quản lý tín dụng để đạt được tầm nhìn trở thành ngân hàng có khả năng sinh lời tốt nhất nhưng



vẫn phù hợp và bền vững qua các chu kỳ kinh tế. Điều này giúp đảm bảo các sáng kiến kinh doanh được thực thi trên cơ sở quản trị rủi ro hoàn thiện (rủi ro tín dụng & phi tín dụng) nhằm giúp gia tăng sự tin tưởng của khách hàng khi giao dịch với Ngân hàng, tối ưu hóa lợi nhuận, tuân thủ các quy định, đảm bảo tăng trưởng bền vững. Ngoài ra, Techcombank sẽ số hóa các hệ thống và quy trình cảnh báo sớm bên cạnh việc tiếp tục đẩy mạnh hoạt động thu hồi nợ thông qua nhắc nhở thông minh và các chiến lược dựa trên dữ liệu để tăng cường cho các mô hình vận hành thu hồi.

Với tầm nhìn dẫn đầu về Quản trị rủi ro doanh nghiệp, Techcombank sẽ tiếp tục nâng cao năng lực, tập trung vào 3 cấu phần: (1) Rủi ro môi trường, xã hội và quản trị doanh nghiệp (ESG), (2) Rủi ro công nghệ, vận hành và tội phạm tài chính (TOFC) và (3) Quản trị rủi ro mô hình (MRM).

Cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng, vì nhân tài là một trong những yếu tố cốt lõi cho thành công của tổ chức, Techcombank sẽ tiếp tục đầu tư vào việc thu hút, phát triển và giữ chân nhân viên. Ngân hàng sẽ tiếp tục triển khai các phương pháp tuyển dụng sáng tạo như Techathon và quan hệ hợp tác với các trường đại học. Đồng thời Ngân hàng sẽ hợp tác với các tổ chức hàng

đầu để xây dựng các chương trình đào tạo cho nhân viên nhằm giúp họ không ngừng phát triển bản thân, đây cũng là một trong những giá trị cốt lõi của Ngân hàng. Ngân hàng sẽ đẩy mạnh định vị giá trị nhân viên (EVP) để gắn kết và giữ chân nhân tài, khiến việc lựa chọn ở lại và phát triển cùng Ngân hàng là một trải nghiệm thỏa đáng của nhân viên.

**2022 sẽ là một năm “lửa thử vàng” khác. Tôi xin cảm ơn Hội đồng Quản trị Ngân hàng vì đường lối dẫn dắt và chỉ đạo vững vàng.**

Tôi rất cảm kích đội ngũ cán bộ nhân viên vô cùng kiên cường và tài giỏi - những con người với sự tận tâm vô hạn chính là động lực thúc đẩy thành công của Techcombank. Và tất nhiên, chúng tôi sẽ không đi tới được ngày hôm nay nếu như không có khách hàng. Khách hàng là lý do Techcombank không ngừng nỗ lực để mang tới một hệ thống ngân hàng số tốt nhất, tiện lợi nhất và tiên tiến nhất tại Việt Nam, tại mọi khoảnh khắc mỗi ngày.