

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

05

CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI TECH

- Dữ liệu
- Số hoá
- Nhân tài



DỮ LIỆU (DnA)

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 bể dữ liệu hỗn hợp trên điện toán đám mây cung cấp bởi Amazon Web Services (AWS)



2

sử dụng 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 phễu khách hàng tiềm năng



3

cải tiến quản trị dữ liệu để thực hiện các chính sách và tiêu chuẩn mới, cũng như xác định kiến trúc và công nghệ mục tiêu



Bể dữ liệu doanh nghiệp

Một nền tảng dữ liệu vững chắc sẽ hỗ trợ và thúc đẩy tăng trưởng kinh doanh. Chính vì thế, Techcombank đã thiết lập một bể dữ liệu hỗn hợp trên nền tảng đám mây với AWS, tổng hợp toàn bộ thông tin và dữ liệu của Ngân hàng. Những kết quả đầu tiên đã được chuyển giao trong vòng 5 tháng sau khi bắt đầu xây dựng hệ thống. Tới cuối năm 2021, hơn 60% hệ thống dữ liệu kinh doanh trọng yếu đã được tích hợp trong bể dữ liệu, giúp Techcombank cải thiện các giải pháp tín dụng và năng lực số một cách đáng kể cả về tốc độ và độ chuẩn xác. Cụ thể, chúng tôi đã nâng cao trải nghiệm khách hàng bằng cách lập trình sẵn các mẫu đơn đăng ký, cũng như giảm thiểu thời gian phê duyệt hồ sơ mở thẻ tín dụng và vay mua nhà từ vài ngày xuống còn vài phút. Dư nợ thẻ tín dụng tăng 27% nhưng mức độ rủi ro không đổi đối với các khoản vay mới.

Dữ liệu và phân tích

Dữ liệu và phân tích đã giúp chúng tôi cải thiện mô hình xu hướng nhằm dự đoán hành vi của khách hàng tốt hơn, nhờ đó tăng khả năng tìm kiếm khách hàng và tăng tỷ lệ chuyển đổi khách hàng tiềm năng thành khách hàng mới. Dựa trên các phân tích, các sản phẩm dịch vụ sẽ được thiết kế phù hợp với từng khách hàng. Bên cạnh đó, việc áp dụng học máy giúp tăng khả năng sử dụng lượng lớn dữ liệu trong quá trình ra quyết định. Các giải pháp được áp dụng cho các sản phẩm Bancassurance cho thấy hiệu quả cao gấp mười lần.

Quản trị dữ liệu

Chúng tôi nâng cao tiêu chuẩn dữ liệu và quản trị dữ liệu bằng chiến lược được hậu thuẫn bởi công tác kinh doanh. Chiến lược này bao gồm:

- áp dụng các tiêu chuẩn về chất lượng, bảo mật và lưu trữ dữ liệu
- giám sát các phần tử dữ liệu trọng yếu (CDEs) để đảm bảo tính công khai của các thay đổi trong hồ sơ doanh nghiệp - hơn 50 CDEs được giám sát
- tăng cường tính minh bạch của các tài nguyên dữ liệu và nguồn gốc dữ liệu
- xây dựng bảng thuật ngữ kinh doanh – đã tạo danh mục hơn 2.000 phần tử dữ liệu

Trọng tâm của khối Dữ liệu và Phân tích (DnA) năm 2022

Trong năm 2022, khối DnA sẽ tiếp tục nâng cấp dữ liệu về khách hàng và quy trình đưa ra quyết định của khách hàng, giúp Ngân hàng có được cái nhìn chân thật nhất về khách hàng, qua đó nâng cao trải nghiệm sử dụng dịch vụ của khách hàng. Chúng tôi sẽ đưa các hệ thống dữ liệu nội bộ quan trọng, và tích hợp các nguồn dữ liệu từ bên ngoài vào bể dữ liệu. Trọng tâm của chúng tôi sẽ nằm ở các mảng quản lý quan hệ với khách hàng (CRM), tiếp thị số, gắn kết khách hàng và các dự án tài chính quan trọng.

Tích hợp hơn

60%

Hệ thống dữ liệu kinh doanh trọng yếu

Tạo danh mục hơn

2.000

Phần tử dữ liệu

>50%

Hệ thống trọng yếu đã đưa lên hệ thống đám mây

SỐ HOÁ

Văn phòng chuyển đổi số (DO)

Ứng dụng Techcombank Mobile mới – Bùng nổ tăng trưởng khách hàng số

Techcombank tin rằng thiết bị di động sẽ trở thành công cụ chủ yếu cho hầu hết các giao dịch tài chính của bất kỳ cá nhân nào, do đó, chúng tôi tạo ra nền tảng di động mới nhằm mục đích làm cho các giao dịch đó trở nên đơn giản, trực quan và cá nhân hóa.

Trong năm 2021, Techcombank đã trải qua một cuộc cách mạng lớn trong hành trình số hoá. Bằng việc hợp tác với Backbase, nhà cung cấp nền tảng kỹ thuật số hàng đầu thế giới, chúng tôi chính thức cho ra mắt ứng dụng ngân hàng số mới - Techcombank Mobile - với công nghệ tiên tiến, tăng cường bảo mật và có giao diện thân thiện với người dùng.

Ngân hàng đã đổi mới nhằm tạo ra nhiều tính năng hấp dẫn và cải tiến các sản phẩm có trong ứng dụng, giúp khách hàng dễ dàng quản lý tài khoản, thẻ và danh mục đầu tư trên cùng một ứng dụng; giao dịch an toàn; và đăng ký sử dụng các sản phẩm và dịch vụ mới một cách liền mạch, khiến việc sử dụng dịch vụ ngân hàng hàng ngày trở nên dễ dàng và nhanh chóng. Ứng dụng cũng có các đề xuất và các tư vấn tài chính được cá nhân hóa, giúp tối ưu hóa các khoản đầu tư và chủ động cung cấp các dịch vụ. Chúng tôi hy vọng Techcombank Mobile sẽ trở thành ứng dụng ngân hàng số tốt nhất và được đề xuất nhiều nhất tại Việt Nam. Chúng tôi đang dùng ứng dụng để nâng cao mức độ tương tác với khách hàng.

Tổng số người dùng và giao dịch số đã tăng lên đáng kể kể từ khi ứng dụng ra mắt thị trường. Khách hàng mới được tự động đồng bộ trên ứng dụng Techcombank Mobile, trong khi khách hàng hiện hữu đang được chuyển đổi dần dần sang nền tảng mới này. Trong vòng hai tháng kể từ khi Techcombank Mobile ra mắt, 1,5 triệu khách hàng đã đăng ký sử dụng thành công.

Giao dịch số dẫn đầu

Ngân hàng đã triển khai giải pháp tích hợp thanh toán toàn diện bao gồm quản lý hóa đơn, trả góp, thanh toán bằng mã QR, thanh toán ngang hàng giữa các cá nhân (P2P) và giữa cá nhân với người bán (P2M), đăng ký thanh toán hóa đơn tự động, giao dịch đa dạng hoá ngoại tệ và nhiều dịch vụ khác. Chúng tôi cũng giúp khách hàng nâng cao khả năng tự chủ tài chính thông qua công cụ quản lý tài chính cá nhân tùy chỉnh, sử dụng dữ liệu lớn (Big Data). Khách hàng hiện có thể dự đoán chi tiêu trong tương lai, hoạch định tài chính và quản lý danh mục tài sản một cách thuận tiện.

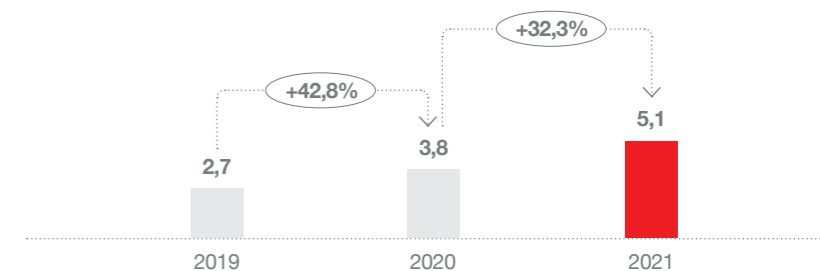
- Trong năm 2021, chúng tôi có gần 652 triệu giao dịch số, tăng 70,0% so với năm 2020, và chiếm 83,4% tổng số giao dịch của khách hàng cá nhân, tăng so với mức 77,5% của năm 2020
- Tổng giá trị giao dịch e-banking đạt 9.079 nghìn tỷ đồng, tăng 80,5% so với năm 2020. Trước đó, giá trị giao dịch này đã tăng 84,2% trong năm 2020.
- Số lượng giao dịch e-banking trung bình hàng tháng trên mỗi khách hàng cũng tăng 12,9% so với cùng kỳ năm trước

Trong năm 2021, chúng tôi có

Số lượng khách hàng

Ebanking cá nhân

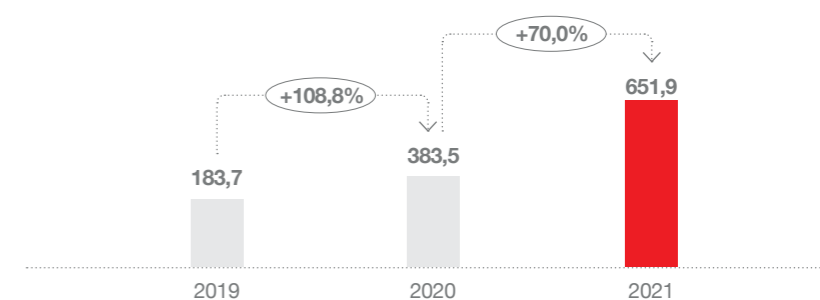
(Triệu)



Số lượng giao dịch Ebanking

của khách hàng cá nhân

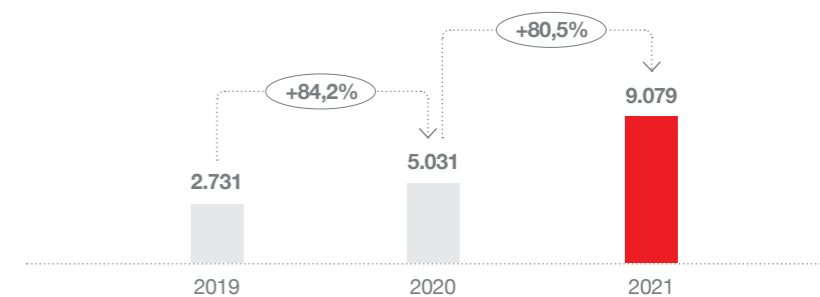
(Triệu)



Giá trị giao dịch Ebanking

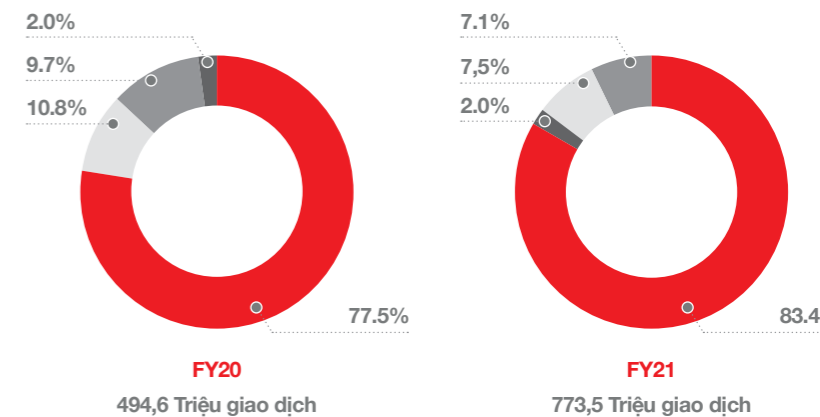
của khách hàng cá nhân

(Nghìn tỷ đồng)



Số lượng giao dịch qua các kênh

- Ebanking
- Chi nhánh
- POS
- ATM





napas 247

Chúng tôi dẫn đầu hoạt động thanh toán nội địa trên thị trường qua hệ thống NAPAS với 156 triệu giao dịch Napas247 sau khi tăng hơn gấp đôi con số giao dịch trong năm 2020. Các giao dịch này chiếm 21,1% tổng số lượng giao dịch qua NAPAS trên thị trường Việt Nam.

Thử nghiệm nền tảng ngân hàng số doanh nghiệp

Techcombank đã thử nghiệm một nền tảng số cho các SME. Chúng tôi mong muốn giúp các doanh nghiệp này trở thành những nhà quản lý tài chính tốt hơn, bằng cách tái thiết và đơn giản hóa hoạt động giao dịch thường nhật. Nền tảng này mang tới tính di động, đơn giản và bảo mật:



Linh động,
mọi lúc mọi nơi



Đơn giản



Bảo mật

Khách hàng tiết kiệm thời gian vì không cần đến chi nhánh để giao dịch, thay vào đó người dùng có thể truy cập và quản lý tài chính trên máy tính hoặc thiết bị di động mọi lúc, mọi nơi. Các cập nhật và cơ hội được thông báo theo thời gian thực để khách hàng không bao giờ bỏ sót cơ hội.

- **Bảng điều khiển:** cung cấp cái nhìn chuyên sâu 360° của tất cả các hoạt động tài chính cốt lõi
- **Thanh toán liền mạch:** chuyển tiền nhanh chóng và dễ dàng mà không cần chọn đường dẫn thanh toán; hóa đơn điện nước và thanh toán thuế luôn có sẵn
- **Quét và thanh toán bằng mã QR** để thanh toán nhanh chóng, chỉ một lần chạm, an toàn và không tiếp xúc

Kiến trúc và thiết kế mới của chúng tôi tối ưu hóa hiệu suất cho mọi giao dịch, sử dụng xác thực sinh trắc học và cơ chế bảo mật đa yếu tố (UAF (FIDO)) để đảm bảo an toàn và yên tâm cho khách hàng. Các bản cập nhật thường xuyên được thông báo để hỗ trợ cho mọi mặt của hoạt động kinh doanh của khách hàng.

Thúc đẩy tăng trưởng CASA trong bối cảnh đại dịch

Dịch COVID-19 đã gây ảnh hưởng nặng nề trên toàn thế giới, thay đổi cuộc sống hàng ngày và định hình lại hành vi của khách hàng cá nhân. Khi Chính phủ yêu cầu giãn cách nghiêm ngặt, chúng tôi vẫn tiếp tục thu hút khách hàng mới mở tài khoản thanh toán (CASA) thông qua các hành trình khách hàng 100% số hóa sử dụng giải pháp định danh điện tử eKYC, giúp khách hàng không cần tới chi nhánh để giao dịch.

Chúng tôi hợp tác với One Mount Group (1MG) - một

trong những hệ sinh thái công nghệ lớn nhất Việt Nam – nhằm tập trung thu hút khách hàng mới từ ứng dụng VinID và hệ sinh thái của 1MG. Ngoài ra, chúng tôi cũng đẩy mạnh các hoạt động tiếp thị với các đối tác khác, các kênh xã hội và báo chí để tăng trưởng số lượng CASA mở mới.

CASA từ các khách hàng mới thông qua kênh số đã đạt hơn 462.000 tài khoản, chiếm 39,0% tổng số tài khoản mới vào năm 2021.



SỐ HOÁ

Văn phòng chuyển đổi số (DO)

68.000

Thẻ tín dụng
mở mới

đóng góp 29% vào tổng số
thẻ Ngân hàng đã phát hành

Mở thẻ tín dụng trực tuyến

Luôn luôn đi tiên phong trong hoạt động đổi mới ngành tài chính, chúng tôi là ngân hàng đầu tiên triển khai hành trình đăng ký và mở thẻ tín dụng trực tuyến giúp khách hàng có thể kích hoạt và sử dụng ngay sau khi đăng ký. Hành trình mở thẻ với trải nghiệm nhanh gọn, liền mạch và sử dụng ngay này đã chứng minh tính hiệu quả của cách tiếp cận lấy khách hàng làm trọng tâm của Techcombank.

Để có được hiệu ứng "lần đầu tiên" đáng kinh ngạc này, Ngân hàng đã tận dụng dữ liệu lớn và trí thông minh nhân tạo (AI) trong quy trình thẩm định tín dụng. Hệ thống Smart Credit của Techcombank – hệ thống thẩm định tín dụng cá nhân - được kết nối với nhiều nguồn dữ liệu nội bộ và với các đối tác bên ngoài để đưa ra các đánh giá thẩm định khách hàng chính xác hơn. Từ khả năng xử lý chỉ đạt khoảng 18.000 hồ sơ đăng ký tín dụng mỗi ngày, chúng tôi đã cán đích mới 80.000 hồ sơ một cách ngoạn mục sau khi áp dụng hệ thống mới.

Kết quả là, mặc dù thị trường thẻ tín dụng đang chứng kiến sự cạnh tranh khốc liệt, Techcombank đã phát hành mới khoảng 68.000 thẻ tín dụng trong 12 tháng qua kênh số, đóng góp 29,0% vào tổng số thẻ tín dụng Ngân hàng đã phát hành.

Tiết kiệm và đầu tư số

Khi đại dịch bùng phát gây trở ngại cho nhiều người trong hoạt động giao dịch ngân hàng tại chi nhánh và phòng giao dịch, tiết kiệm trực tuyến trở thành một lựa chọn thay thế tối ưu. Khách hàng thường thích quản lý tiền tiết kiệm và đầu tư tại cùng một chỗ, vì vậy chúng tôi đã tích hợp TCBS với ứng dụng Techcombank Mobile, để khách hàng có thể thực hiện cả hai chức năng một cách trơn tru, liền mạch.

Chúng tôi không ngừng hỗ trợ khách hàng xác định các cơ hội và tối đa hóa tài sản thông qua các tư vấn tiết kiệm và đầu tư, để khách hàng có thể đạt được các mục tiêu tài chính một cách dễ dàng.

- 295.765 khách hàng gửi tiền có kỳ hạn trực tuyến (chiếm 74,4% tổng số khách hàng gửi tiết kiệm)
- 70.938 tỷ đồng tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến tại cuối năm 2021 - con số này đã tăng từ 48,2% lên 51,3% tổng số dư tiền gửi có kỳ hạn của Ngân hàng trong một năm.

Khách hàng số
↑ 32,3%
trong năm 2021

76%
khách hàng gửi tiền
trực tuyến online

Giao dịch số
↑ 70,0%
đạt 652 triệu

Các trọng tâm của khối DO trong năm 2022

Trong năm 2022, chúng tôi sẽ nỗ lực hết mình để duy trì vị trí vững chắc của Techcombank trong lĩnh vực ngân hàng số bán lẻ. Chúng tôi sẽ tăng năng suất và giảm chi phí hoạt động bằng cách:

- Cung cấp một nền tảng số nhanh gọn, liền mạch và an toàn để tiếp cận khách hàng mới và đáp ứng các nhu cầu giao dịch hàng ngày của các khách hàng hiện hữu
- Tạo ra trải nghiệm thanh toán tích hợp và toàn diện hơn
- Cải tiến các công cụ quản lý tài chính cá nhân
- Mang lại trải nghiệm đầu tư tích hợp
- Nâng cao trải nghiệm giao dịch tài chính và tự phục vụ.

~71.000

Tỷ đồng

tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến
cuối 2021

SỐ HOÁ

Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong mọi hoạt động của Tech (IT)

Trong năm 2021, Techcombank tiếp tục điều chỉnh hệ thống CNTT nhằm hỗ trợ khách hàng và hoạt động của Ngân hàng trong thời gian dịch COVID-19 bùng phát. Chúng tôi đã đầu tư mạnh mẽ để cải thiện trải nghiệm số của khách hàng, đồng thời đảm bảo tính bảo mật và khả năng phục hồi dịch vụ trên toàn hệ thống hạ tầng công nghệ. Chúng tôi cũng đã thực hiện các bước để tự động hóa công việc của khối hỗ trợ và hiện đại hóa nơi làm việc - bao gồm chuyển đổi phương thức làm việc theo hướng linh hoạt (agile) hơn và hiệu quả được tạo ra thông qua ứng dụng các giải pháp quản lý năng suất và phối hợp trực tuyến.

Cơ sở hạ tầng

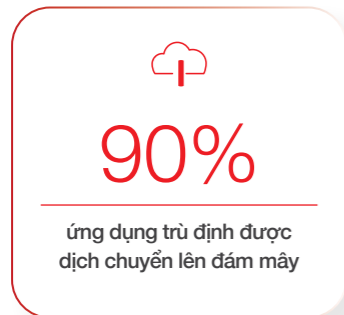
Tháng 9 2021, Techcombank công bố khoản khoản đầu tư 5 năm vào công nghệ điện toán đám mây. Hạ tầng đám mây được thiết kế nhằm:

1. Hỗ trợ chiến lược của Ngân hàng trong việc vận hành một nền tảng cơ sở hạ tầng tinh gọn để gia tăng tỷ suất sinh lợi của tài sản; mở rộng quy mô nhanh chóng để phục vụ khách hàng một cách đáng tin cậy; nhanh chóng đưa các sản phẩm dịch vụ có tính đột phá ra thị trường; đồng thời tận dụng các tính năng và sức mạnh do công nghệ điện toán đám mây cung cấp (bao gồm các tính năng đảm bảo kinh doanh liên tục và phục hồi sau thảm họa (BC/DR) như sao lưu, đồng bộ và dự phòng dữ liệu).
2. Xây dựng năng lực để quản lý, giám sát và hỗ trợ việc sử dụng các tài sản đám mây cho các sáng kiến chiến lược và sáng kiến kinh doanh (BAU) khác.

Tại thời điểm cuối năm 2021, Ngân hàng đã dịch chuyển thành công 90% ứng dụng trụ định lên đám mây mà không tạo ra thời gian chết và không ghi nhận sự cố nào sau khi đưa vào hoạt động. (Theo một nghiên cứu của Gartner, chi phí trung bình cho thời gian ngừng hoạt động của CNTT là 5.600 USD mỗi phút. Chúng tôi duy trì 99,96% thời gian hoạt động nhất quán cho các dịch vụ CNTT trong suốt năm 2021, tăng từ 99,94% từ năm 2020).

Hơn 1.000 nhân sự thuộc khối Công nghệ và khối Dữ liệu đã được bồi dưỡng kỹ năng thông qua các lớp đào tạo Amazon Web Services (AWS) và hơn 60 chứng chỉ AWS đã được cấp cho CBNV của Ngân hàng.

Khối Công nghệ đã bắt đầu khai thác lợi ích của chương trình chuyển đổi đám mây để tiết kiệm chi phí hoạt động, duy trì khả năng cạnh tranh với các sản phẩm dịch vụ mới, đồng thời mang lại trải nghiệm tích cực cho khách hàng và CBNV.



Phát triển CNTT

Chuyển đổi nơi làm việc - Triển khai Office 365

Đại dịch COVID-19 đã tạo ra một thời kỳ bất ổn và bấp bênh. Dường như chỉ trong một đêm, nhiều tổ chức đã buộc phải cấp tốc thay đổi chế độ làm việc của nhân viên từ trực tiếp sang làm việc từ xa và gặp nhiều khó khăn trong việc đảm bảo các chức năng quan trọng của doanh nghiệp có thể tiếp tục vận hành không bị gián đoạn. Để

hỗ trợ chế độ làm việc kết hợp mới này, chúng tôi đã triển khai ứng dụng MS Office 365 - ứng dụng sử dụng các dịch vụ đám mây để mở rộng quy mô, quản lý và đo lường trải nghiệm của CBNV trong nhiều môi trường làm việc khác nhau; đồng thời đảm bảo CBNV có thể làm việc hiệu quả ngay từ ngày đầu gia nhập Ngân hàng.



Các lợi ích chính bao gồm:

- Hỗ trợ nhân viên làm việc mọi lúc, mọi nơi, trên mọi thiết bị có kết nối internet mà vẫn duy trì tính bảo mật
- Tạo ra trải nghiệm làm việc liền mạch bằng cách đồng bộ hóa các công cụ liên lạc khác nhau trên một nền tảng đám mây duy nhất để người dùng có thể trò chuyện, gặp gỡ và chia sẻ tài liệu qua Teams (với dung lượng lưu trữ cá nhân lên đến 1TB)
- Tăng cường sự gắn kết thường xuyên của CBNV nhờ khả năng truy cập email, các tệp và chương trình Office phổ biến - như Word, PowerPoint, Excel... từ bất kỳ vị trí và thiết bị nào, với các bản cập nhật theo thời gian thực. Tất cả CBNV đều có thể sử dụng Outlook trên điện thoại di động cá nhân.

Khảo sát trải nghiệm người dùng năm 2021 của Techcombank cho thấy:

- gần 4,1 trên 5 nhân viên sử dụng MS Office 365
- 3,9 trên 5 người đã sử dụng MS Office 365 hài lòng với ứng dụng.

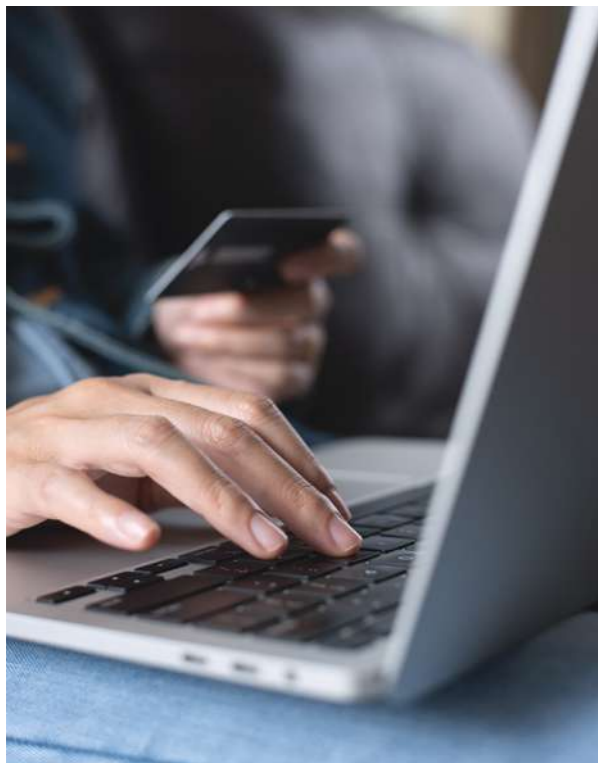
Khối Công nghệ sẽ tiếp tục hợp tác chặt chẽ với các bộ phận khác để xác định và hiện thực hóa các chiến lược của Ngân hàng, từ đó trang bị và hỗ trợ toàn thể CBNV những công cụ cần thiết để làm việc hiệu quả trong môi trường số và trong tương lai.

SỐ HOÁ

Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong mọi hoạt động của Tech

Chuyển đổi nơi làm việc - Thúc đẩy sáng kiến DevSecOps

Nhiều tổ chức đang chịu áp lực ngày càng tăng trong việc tạo ra các tính năng mang giá trị toàn diện hơn và các giải pháp mới nhằm cải thiện hiệu suất và độ tin cậy. Khối Công nghệ tin rằng DevSecOps (Phát triển - Bảo mật - Vận hành) là một phần không thể thiếu trong phương pháp làm việc agile bởi sáng kiến này giúp tăng khả năng phản ứng nhanh với các yêu cầu kinh doanh và giảm sự xung đột giữa các nhóm khác nhau khi tham gia vào việc tạo ra giá trị. Trong năm 2021, chúng tôi đã triển khai một sáng kiến chiến lược về DevSecOps nhằm tạo ra mối liên kết chặt chẽ hơn giữa phát triển, bảo mật, vận hành và các bên liên quan khác trong Ngân hàng. Chúng tôi hướng tới mục tiêu thúc đẩy các quy trình lặp có thời gian ngắn hơn, khả năng kiểm soát tốt hơn bằng cách áp dụng thông lệ tiên tiến nhất, tự động hóa và ứng dụng các công cụ mới.



Các lợi ích chính bao gồm:

- Đẩy nhanh quá trình tạo ra giá trị từ khâu phát triển đến khâu vận hành, qua đó tăng tốc độ đưa sản phẩm dịch vụ mới ra thị trường
- Tăng độ ổn định và độ tin cậy của hệ thống
- Cho phép thử nghiệm và đổi mới nhanh chóng (ví dụ: phát triển dựa trên giả thuyết và thử nghiệm A/B)
- Cải thiện khả năng đáp ứng nhu cầu và đòi hỏi luôn thay đổi của khách hàng thông qua việc cho ra mắt các ứng dụng và dịch vụ thiết yếu một cách thường xuyên hơn
- Nâng cao sự hài lòng và giảm tình trạng quá tải trong công việc

Tiếp tục xây dựng năng lực – thông qua thành lập Trung tâm công nghệ miền Nam và triển khai chương trình quản trị viên tập sự

Ngân hàng đang đối mặt với cuộc cạnh tranh chưa từng có trong việc thu hút nhân tài công nghệ từ các tổ chức tài chính truyền thống cũng như các công ty công nghệ trong nước và quốc tế, các công ty tư vấn và các kỳ lân khởi nghiệp. Để mở rộng năng lực và khả năng công nghệ của Techcombank cho kế hoạch kinh doanh đầy tham vọng dựa trên công nghệ, chúng tôi cần khai thác nguồn nhân tài tại TP Hồ Chí Minh, nơi nổi tiếng với nguồn lao động CNTT chất lượng cao. Trung tâm Công nghệ miền Nam sẽ xây dựng năng lực triển khai ở quy mô lớn để đẩy nhanh việc thực hiện các sáng kiến chiến lược của Ngân hàng. Chúng tôi tin rằng đây sẽ là một mô hình tối ưu cho hoạt động phát triển phần mềm, phát triển hệ thống, kiểm thử và hỗ trợ; giúp Ngân hàng tiết giảm chi phí triển khai nhưng vẫn duy trì chất lượng dịch vụ cao. Tại ngày 31/12, chúng tôi đã có một đội ngũ ngày càng mở rộng gồm hơn 30 thành viên.

Bảo mật

Chúng tôi tiếp tục tăng cường công tác an ninh mạng bao gồm bảo mật đám mây, quản lý danh danh và truy cập, phân tích dữ liệu và các chỉ số, cũng như đánh giá bảo mật từ bên thứ ba. Một điểm tích cực là, so với năm 2020, tổng số vụ vi phạm an ninh và tấn công mạng đã giảm đáng kể tương ứng 40,3% và 59,0%. Đối với các vi phạm hệ thống, bộ phận bảo mật của chúng tôi đã phát hiện kịp thời các hành vi này, đảm bảo không làm gián đoạn hoạt động kinh Doanh và vận hành của Ngân hàng.

Chúng tôi hiện có chứng chỉ ISO/IEC 27000: 2013 về Quản lý an toàn thông tin cho Dịch vụ Ngân hàng lõi và Ngân hàng trực tuyến (có giá trị từ 29/10/2021 đến 28/10/2024) và chứng chỉ PCI DSS (Tiêu chuẩn Bảo mật Dữ liệu Ngành Thẻ Thanh toán) phiên bản 3.2.1 ở Cấp độ 1 (mức tuân thủ cao nhất).

Một phần quan trọng trong chiến lược an ninh của chúng tôi là đảm bảo CBNV trong toàn Ngân hàng luôn nhận thức được các vấn đề an ninh mạng và kịp thời báo cáo về các sự cố. Đầu năm 2022, chúng tôi đã chính thức giới thiệu Chương trình Khen thưởng An ninh Techcombank tới toàn thể nhân viên ngân hàng. Chương trình có tính khuyến khích này mang tới các phần thưởng bằng tiền cho những nhân viên phát hiện và báo cáo kịp thời các rủi ro an ninh. Giá trị khen thưởng dựa trên mức độ nghiêm trọng tiềm ẩn của mỗi sự cố.

Thành công của Khối CNTT Techcombank được ghi nhận qua các giải thưởng:

- Giải nhất (30 đội tham gia) cuộc thi Diễn tập phòng thủ không gian mạng – DF Cyber Defense do Trung tâm An ninh mạng Quốc gia tổ chức (tháng 12/2020)
- Giải 3 (40 đội tham gia) cuộc thi An toàn thông tin của Cục CNTT chào mừng kỷ niệm 70 năm ngành ngân hàng (tháng 2/2021).

- Tính đến ngày 31/12/2021, chúng tôi đã xây dựng được một đội ngũ ngày càng mở rộng gồm hơn 30 thành viên.
- Trung tâm Công nghệ miền Nam đang hỗ trợ triển khai bốn sáng kiến chiến lược và kinh doanh (BAU), bao gồm sáng kiến Triển khai chiến lược chuyển đổi lên điện toán đám mây, sáng kiến Xây dựng bể dữ liệu (Data lake), sáng kiến Xây dựng năng lực công nghệ, và sáng kiến Tự động hóa quy trình xuất hóa đơn.
- Chúng tôi kỳ vọng sẽ tuyển thêm 300 nhân sự mới trong năm 2022.

Techcombank sẽ luôn cần những nhà lãnh đạo và chuyên gia có chất lượng. Chúng tôi tin rằng một chương trình quản trị viên tập sự sẽ giúp đáp ứng yêu cầu nâng cao tinh thần làm việc cũng như nhu cầu về lớp nhân sự kế cận. Chương trình quản trị viên tập sự của Techcombank (mang tên TCB Future Gen in Tech and Data - Thế hệ tương lai TCB trong lĩnh vực Công nghệ và Dữ liệu) hướng tới mục tiêu thu hút những sinh viên mới tốt nghiệp từ các trường đại học hàng đầu ở Việt Nam và nước ngoài, hoặc những người mới bắt đầu lập nghiệp muốn tham gia vào ngành dịch vụ tài chính và sẵn sàng khai phá tiềm năng cá nhân. Các quản trị viên tập sự sẽ từng bước phát triển các năng lực chuyên môn và năng lực lãnh đạo và kỹ năng thông qua một chương trình đào tạo liên tục và tăng cường, với cả hình thức đào tạo trên lớp và đào tạo thông qua công việc.

- Chúng tôi đã nhận được khoảng 650 hồ sơ của sinh viên các trường đại học hàng đầu, bao gồm Đại học Bách Khoa Hà Nội, Đại học Kỹ thuật và Công nghệ - Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học FPT, RMIT, Đại học Melbourne, Đại học Twente và Đại học Exeter.
- Chúng tôi có một quy trình tuyển chọn nghiêm ngặt, với sự tham gia của Giám đốc khối CNTT (CIO) và các quản lý cấp cao của khối trong các buổi phỏng vấn, đánh giá cuối cùng.
- Chương trình tăng cường kéo dài 18 tháng với ba giai đoạn luân chuyển công tác chính thông qua các dự án CNTT quan trọng và các nhiệm vụ ở cả vai trò nhân viên và vai trò lãnh đạo.
- Chúng tôi đã tuyển dụng được 07 quản trị viên tập sự đầu tiên trong Chương trình.

SỐ HOÁ

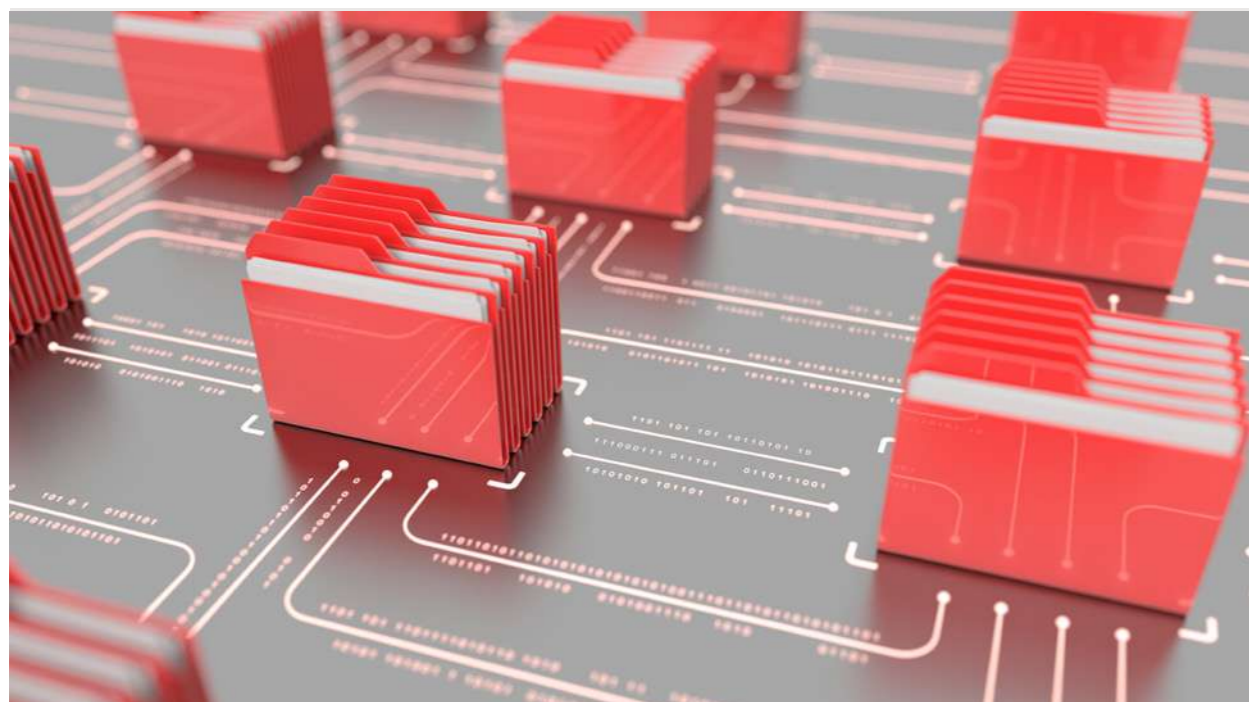
Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong mọi hoạt động của Tech

Các thành tựu và sáng kiến khác trong năm 2021

Quản trị rủi ro

Khối CNTT luôn nỗ lực để cải thiện các công tác quản lý rủi ro của Ngân hàng:

- Là một phần của phương pháp tiếp cận toàn diện, tất cả các rủi ro/vấn đề, bao gồm cả việc thực hiện dự án và rủi ro hoạt động CNTT đều được báo cáo trên Jira. Chủ sở hữu là các cán bộ cấp cao (N-1 trong hệ thống Techcombank) có toàn bộ trách nhiệm giải trình. Các rủi ro/vấn đề được quản lý tập trung và liên kết với các công tác khắc phục.
- Chúng tôi đã xây dựng một bảng điều khiển trực quan để nhóm lãnh đạo và các nhóm dự án có thể dễ dàng nắm bắt trạng thái của các rủi ro và nhiệm vụ mọi lúc, mọi nơi.
- Chúng tôi đã thiết lập thông báo thời gian thực về các tình huống rủi ro bằng cách tự động gửi báo động/cảnh báo và theo dõi thời hạn giải quyết rủi ro. Người dùng có thể cập nhật trạng thái của các hành động khắc phục ngay lập tức kèm theo bằng chứng về việc khắc phục.
- Chúng tôi có các buổi đánh giá rủi ro công nghệ hàng tháng với ban lãnh đạo cấp cao của khối Công nghệ
- Khối Công nghệ cũng đã tăng cường khả năng tự xác định rủi ro. Rủi ro ghi nhận bởi các bên khác đã giảm thiểu.



Quản lý thay đổi

Chúng tôi đã củng cố cơ chế Hội đồng phê duyệt thiết kế (DAB) để đảm bảo các giải pháp thiết kế công nghệ đều tuân thủ những tiêu chuẩn, hướng dẫn về kiến trúc cũng như dựa trên những thực tiễn tốt nhất về kiến trúc giải pháp và kiến trúc tích hợp; đồng thời các quy trình được nhất quán và đồng bộ trên quy mô toàn cảnh kiến trúc doanh nghiệp mục tiêu của Ngân hàng. Tới thời điểm hiện tại:

- Tất cả thiết kế của các dự án và công việc cần trên 80 giờ làm việc, từ phân tích chi tiết đến triển khai, phải được Hội đồng DAB phê duyệt sau khi các tài liệu đã được các kiến trúc sư doanh nghiệp rà soát cẩn thận
- Các thiết kế tổng thể và thiết kế chi tiết cần được phê duyệt theo kế hoạch của dự án.

Có 112 phiên xét duyệt (DAB) đã được tiến hành trong năm 2021. Tỷ lệ các dự án được Hội đồng DAB phê duyệt thiết kế ngay từ lần đầu tiên (bao gồm cả các phê duyệt có điều kiện) đạt 75%.

Bên cạnh đó, chúng tôi cũng đồng thời cải tiến cơ chế Hội đồng Chấp thuận Thay đổi (CAB). Hiện tại, chúng tôi đang:

- Thiết lập và xây dựng bảng điều khiển trực quan về những thay đổi của các đơn vị và bộ phận kinh doanh cũng như các sự cố và tỷ lệ thành công. Tất cả được đồng bộ với các kế hoạch triển khai cho các sáng kiến chiến lược vận hành như thường lệ, các dự án CNTT và các hoạt động cải tiến hệ thống CNTT khác, cùng với bảng điều khiển rủi ro dự án và bảng điều khiển rủi ro hoạt động của CNTT, qua đó, cung cấp một cái nhìn toàn diện về rủi ro và tác động của các rủi ro này lên các dịch vụ và hệ thống hiện tại
- Ghi nhận kết quả thực hiện thực tế; xác định nguyên nhân gốc rễ và đề xuất giải pháp cho từng vấn đề/sự cố do các thay đổi gây ra
- Lưu trữ các bài học kinh nghiệm, tạo ra một nền tảng kiến thức CNTT toàn diện về các thay đổi.

Các trọng tâm của khối IT trong năm 2022

Trọng tâm chung của Khối Công nghệ là giúp Ngân hàng xây dựng hệ thống CNTT đơn giản hơn, hiệu quả hơn, được quản lý tốt hơn. Chúng tôi muốn điều chỉnh và nâng cấp, phát triển một cách chiến lược và chuẩn bị cho tương lai. Các công việc cụ thể chúng tôi sẽ triển khai:

- Tiếp tục hoàn thiện quá trình chuyển đổi lên đám mây, hiện đại hóa nơi làm việc (với MS Office 365) và xây dựng năng lực thông qua việc thành lập Trung tâm Công nghệ miền Nam và triển khai chương trình Hệ thống tương lai TCB trong lĩnh vực Công nghệ và Dữ liệu
- Hoàn thành các dự án sau:
 - Hiện đại hóa các dịch vụ quản lý thẻ, quản lý quy trình kinh doanh và ngân hàng lõi
 - Hiện đại hóa mạng diện rộng sử dụng công nghệ mạng diện rộng điều khiển bằng phần mềm (SDWAN).
 - Hiện đại hóa hệ thống dịch vụ doanh nghiệp (EBS)
- Định hình lại mô hình hoạt động CNTT hiện tại thông qua chuyển đổi đám mây và hiện đại hóa CNTT (Áp dụng đám mây, ngân hàng lõi, thẻ và quy trình kinh doanh khác)

NHÂN TÀI (HR)

Điểm nhấn 2021

Tất cả thành tựu bước đầu kể trên trong việc chuyển đổi số hóa, dữ liệu đạt được và có được duy trì, tăng tốc hay không là phụ thuộc vào việc thu hút và giữ chân nhân tài. Chính vì lí do đó nhân tài có thể nói là trụ cột quan trọng nhất trong ba trụ cột của chiến lược 5 năm tại Techcombank. Năm 2021 vừa qua, chúng tôi đã đạt được những bước tiến đáng ngưỡng mộ trong việc thu hút, phát triển và giữ chân đội ngũ cán bộ - nhân viên trình độ cao.

Định vị giá trị cán bộ nhân viên

Techcombank đã xuất sắc xây dựng và thực thi Định vị Giá trị khách hàng (CVP). Nhằm mục tiêu thu hút những nhân tài giỏi nhất trên thị trường, Định vị Giá trị Cán bộ nhân viên (EVP) của Techcombank được triển khai với mục tiêu khơi dậy “Bản lĩnh Vượt trội” của mỗi CBNV trong hành trình xây dựng và phát triển sự nghiệp tại Techcombank. Thông qua EVP hấp dẫn dành cho mỗi Techcomers, tổ chức cam kết sẽ mang đến cho toàn bộ CBNV những trải nghiệm tốt nhất thông qua các offering thuộc 4 trụ cột EVP là Văn hóa và Môi trường làm việc, Hiệu suất công việc, Ghi nhận và Tưởng thưởng, Đào tạo và Phát triển.

Trên cơ sở hiểu biết sâu sắc về phân khúc, Techcombank sẽ tiếp tục tạo ra những offering, giá trị tốt nhất dành cho lực lượng lao động, những con người luôn gắn bó và tận tâm với tổ chức, theo đó sẽ giúp Techcombank tiếp tục giữ vị thế là “Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam”.

Ra mắt HRConnect

Nền tảng HRConnect số hoá quy trình nhân sự của tất cả các cán bộ - nhân viên, có giao diện dễ sử dụng, hiện đại và trực quan, cũng như đồng nhất quá trình quản lý dữ liệu nhân sự. Chúng tôi đang ngày càng “Lắng nghe, thấu hiểu và Hành động” tốt hơn, củng cố vai trò chiến lược của thông tin nhân sự trong việc thúc đẩy kết quả kinh doanh. Nền tảng HRConnect bao gồm ba phân hệ như sau:

- HR lõi (core HR) – đã đi vào hoạt động năm 2021
- Hệ thống quản lý đào tạo (LMS) – đã đi vào hoạt động năm 2021
- Bảng lương – sẽ ra mắt năm 2022.

Chúng tôi chỉ mất 8 tháng để cho ra đời hệ thống LMS và Core HR, cùng với phần mềm hoạch định doanh nghiệp SAP, nhằm mục đích nâng tầm trải nghiệm của cán bộ - nhân viên. Khoảng 6.000 nhân viên đã tham dự các khoá đào tạo trực tuyến – bao gồm 1.000 nhân viên cấp quản lý – với mức độ hài lòng lên đến 90%. Trong thời gian một tháng từ lúc triển khai hệ thống này, chúng tôi đã thực hiện một khảo sát nhanh từ ngày 18 đến 26/11/2021 nhằm tìm hiểu mức độ hài lòng của nhân viên với HRConnect. Tỷ lệ này đạt mức 78%.

Bộ khung “Kiến trúc công việc” (Job Architecture)

Techcombank đang triển khai áp dụng Khung Kiến trúc công việc với lộ trình nghề nghiệp rõ ràng và minh bạch, các cấp độ công việc được chuẩn hóa với yêu cầu về năng lực và kỹ năng cụ thể để hỗ trợ CBNV hiểu rõ lộ trình phát triển sự nghiệp tại Techcombank. Đây là bước

đầu tiên trong hành trình chuyển đổi Nhân sự, với trọng tâm chuẩn hóa các chính sách, quy định và tiến tới hệ thống hóa các quy trình, tối ưu hóa các hoạt động nhân sự hướng tới trải nghiệm tuyệt vời dành cho mỗi CBNV.

Lương thưởng và đãi ngộ

Nhằm duy trì tỷ lệ kỳ vọng trong tuyển dụng và giữ chân nhân tài, Techcombank tiếp tục đưa ra các chế độ lương thưởng cạnh tranh. Với mục tiêu này, chúng tôi tập trung nỗ lực cải thiện các gói lương thưởng cho

nhóm lực lượng bán (Sales, frontline), thực hiện so sánh với thị trường tham chiếu để điều chỉnh phù hợp cơ cấu chi trả theo nhóm họ công việc, đồng thời cải thiện các chương trình thưởng dài hạn cho CBNV

Lộ trình đào tạo tùy theo vị trí công tác

Chúng tôi tự hào đã hoàn tất thiết kế lộ trình học tập cho 104 vị trí, lấy khung năng lực làm và phương pháp đánh giá năng lực làm cơ sở xây dựng – thông qua hai sáng kiến chiến lược (HRB5 và WBS1), gồm:

- **Nhóm vị trí IT:** Lập trình viên (Frontend, Backend), Kiến trúc sư giải pháp, Kiểm thử, các vị trí kỹ sư, chuyên viên phân tích nghiệp vụ, An ninh thông tin, Kỹ sư Điện toán đám mây
- **Nhóm vị trí Dữ liệu:** Kỹ sư dữ liệu, Kiến trúc sư Dữ liệu, Phân tích Dữ liệu kinh doanh (BI), Chuyên viên Phân tích dữ liệu, Kỹ sư Khoa học dữ liệu
- **Đội ngũ tư vấn và phát triển kinh doanh** (Frontline) tại các Khối Bán lẻ, Khối Ngân hàng Doanh nghiệp (BB), Khối Ngân hàng Bán buôn (WB)



NHÂN TÀI (HR)

Chương trình đào tạo phát triển năng lực lãnh đạo

Techcombank đã thiết kế các Chương trình Phát triển Năng lực Lãnh đạo dựa trên 5 cấp độ năng lực lãnh đạo – Làm chủ bản thân; Dẫn dắt người khác, Dẫn dắt quản lý, Dẫn dắt đơn vị và Dẫn dắt tổ chức

Chương trình “Thay đổi Tư Duy” (Changing Mindset) được phát triển dựa trên mô hình Franklin Convey – “Bảy thói quen hiệu quả” nhằm phát triển năng lực lãnh đạo ở cấp độ Làm chủ bản thân; Dẫn dắt người khác, Dẫn dắt quản lý. Chương trình "Techcom Managers" được thiết kế để phát triển cấp độ Dẫn dắt người khác.

Trong năm 2022, chúng tôi sẽ tiếp tục triển khai các chương trình:

- "TechcomLeader" dành cho cấp độ Dẫn dắt quản lý
- "Future Leaders Program" dành cho cấp độ Dẫn dắt đơn vị
- "TechcomHero" dành cho cấp độ Dẫn dắt tổ chức

Hoạt động tuyển dụng

Chúng tôi tiếp tục duy trì trọng tâm tuyển dụng cho các nhóm vị trí IT, Dữ liệu và Đội ngũ tư vấn và phát triển kinh doanh (Frontline)

IT và dữ liệu

- Tổ chức các hội thảo nghề nghiệp với sự tham gia của các lãnh đạo trong ngành, giới thiệu các cơ hội nghề nghiệp hấp dẫn tại Techcombank, đặc biệt là trong lĩnh vực IT, dữ liệu và quản lý dự án
- Chương trình tuyển dụng nhân tài trẻ bao gồm:
 - Tuyển dụng tại trường đại học
 - Cuộc thi Hackathon
 - Chương trình thực tập mảng dữ liệu
 - Chương trình Quản trị viên tập sự - Techcombank Future Gen

Đội ngũ tư vấn và phát triển kinh doanh (Frontline)

Chương trình tuyển dụng nhân tài trẻ bao gồm:

- Ký Biên bản ghi nhớ với các trường đại học lớn, cụ thể là các khoa tài chính-ngân hàng, nhằm thu hút các sinh viên tiềm năng
- Triển khai chương trình đào tạo PRM và SRBO, nhằm tuyển dụng các tân cử nhân xuất sắc từ những trường đại học hàng đầu Việt Nam cho các vị trí sales, frontline của ngân hàng của Ngân hàng

Kết quả Gắn kết nhân viên (EES), 2021: Rất đáng khích lệ

Khảo sát EES được thực hiện 2 năm một lần, và kết quả năm 2021 của Techcombank đã có sự cải thiện rõ rệt, đưa chúng tôi vào top 6% công ty có chỉ số cao nhất về Hiệu quả Nhân viên và top 12% về Mức độ Gắn kết và Thúc đẩy trong khu vực Đông Nam Á.

Kết quả cộng hưởng này là minh chứng mạnh mẽ cho định hướng đúng đắn mà chúng tôi đang theo đuổi, cho nền tảng văn hóa vững chắc mà chúng tôi đang xây dựng, và cho những cá nhân giàu năng lực và có khả năng tương tác cao - những con người cùng chung chí hướng và đang làm những điều đúng đắn hàng ngày cho khách hàng của Techcombank.

95%

Người “hiểu rõ về các giá trị cốt lõi của Techcombank”

94%

cho biết “giá trị cốt lõi của Techcombank gắn chặt với giá trị cá nhân của họ”

93%

Người “cảm thấy tự hào khi được làm việc cho Techcombank”

91%

Người sẽ “giới thiệu Techcombank là một nơi tốt để làm việc”

91%

người được khảo sát cảm thấy rằng công việc họ đang làm “mang tới cơ hội trải nghiệm công việc đầy thử thách và thú vị” và “công việc này tận dụng tốt các kỹ năng và khả năng của bản thân”

Ở chiều ngược lại Lãnh đạo ngân hàng cũng nhận thấy chỉ có 78% số người tham gia khảo sát hài lòng với lương thưởng. Đây là sẽ là một lĩnh vực mà Ngân hàng sẽ tập trung tìm hiểu, cải thiện nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng, gắn kết của nhân viên

NHÂN TÀI (HR)

Kết quả Gắn kết nhân viên (EES), 2021: Rất đáng khích lệ



Các trọng tâm của khối HR trong năm 2022

Trong năm 2022, chúng tôi tiếp tục thúc đẩy tinh thần văn hóa tổ chức mạnh mẽ trong toàn hệ thống. Điều này sẽ giúp hỗ trợ, tiếp thêm sức mạnh cho hành trình chuyển đổi Nhân sự thông qua công nghệ, tuyển dụng và đào tạo để giữ chân những tài năng tốt nhất và giỏi nhất trên thị trường, cho mục tiêu hiện tại và tương lai của tổ chức.

Tự động hoá các quy trình

1

Chuyển hệ thống trả lương thủ công sang hệ thống hoàn toàn tự động thông qua phân hệ (module) bảng lương, đảm bảo dữ liệu có tính tập trung cao, thể hiện thông tin chính xác và nhanh nhạy

2

Phân hệ quản lý hiệu quả công việc nhằm theo dõi và quản trị trọn chu kỳ đánh giá hiệu quả công việc gồm xây dựng mục tiêu, đánh giá kết quả KRA/KPI/OKR, phản hồi và coaching liên tục

3

Phân hệ đãi ngộ nhằm xây dựng hệ thống lương thưởng đãi ngộ theo hiệu quả công việc

Giúp cán bộ - nhân viên nâng cao năng lực

- Triển khai các chương trình đào tạo dựa trên lộ trình đã được đề ra năm 2021
- Mở rộng lộ trình học tập cho các vị trí khác
- Đẩy mạnh chương trình đào tạo nâng cao năng lực lãnh đạo trong toàn hàng
- Xây dựng các phân khúc cán bộ nhân viên tiềm năng và triển khai các chương trình đào tạo phù hợp

Xây dựng và hoàn thiện phương pháp tiếp cận

- Xây dựng đội ngũ kế cận để xác định nhóm lãnh đạo tương lai và xây dựng năng lực lãnh đạo nội tại
- Thực hiện nghiên cứu sâu hơn, tham chiếu và triển khai áp dụng những thông lệ tốt nhất trên thị trường để xây dựng chiến lược lương thưởng, đãi ngộ hấp dẫn

Hơn

12.500

nhân viên trong toàn hệ thống cuối năm 2021

836.456

số giờ đào tạo trực tuyến

Top

6%

công ty có chỉ số cao nhất về Hiệu quả Nhân viên trong khu vực Asean, theo khảo sát của Korn Ferry

93%

nhân viên cảm thấy "tự hào khi làm việc tại Techcombank"