

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

03

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)



BÁO CÁO TOÀN CẢNH NGÂN HÀNG

Techcombank - ngân hàng tư nhân đầu tiên của Việt Nam ghi nhận lợi nhuận trước thuế hợp nhất **1 TỶ USD**

Bất chấp những ảnh hưởng nghiêm trọng của dịch COVID-19, đặc biệt là tình trạng giãn cách kéo dài tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh và các tỉnh thành lân cận trong quý 2 và quý 3 năm 2021, với hệ thống và nền tảng công nghệ sẵn có, Techcombank đã duy trì được sự linh hoạt nhằm phục vụ tốt nhất nhu cầu tài chính của khách hàng. Đền đáp cho những nỗ lực không ngừng nghỉ này là các kết quả vượt bậc, bao gồm:

Tỷ lệ CASA **50,5%**

lập kỷ lục mới, đứng đầu thị trường tại Việt Nam

Tổng thu nhập hoạt động (TOI) **↑35,4%_{N/N}**
37,1 nghìn tỷ đồng
nhờ tăng trưởng ổn định và đa dạng hóa doanh thu

Lợi nhuận trước thuế (PBT) **↑47,1%_{N/N}**
~ 1 tỷ USD
23,2 nghìn tỷ đồng

Tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) **21,7%**
Tỷ suất lợi nhuận trên tổng tài sản (ROA) **3,7%**

tỷ suất sinh lời hàng đầu

Tỷ lệ nợ xấu (NPL) **0,7%**
Tỷ lệ an toàn vốn (CAR) **15,0%**

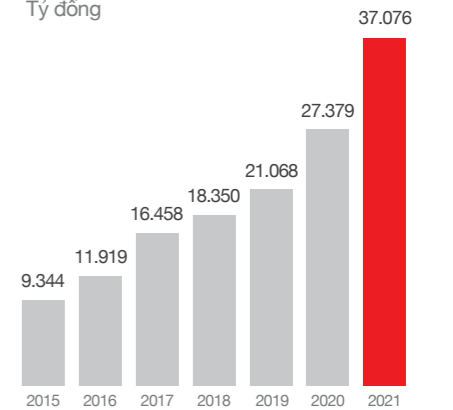
chất lượng tài sản được kiểm soát chặt chẽ và bộ đệm an toàn vốn vượt trội

Tổng thu nhập hoạt động (TOI) tăng trưởng ổn định, đến từ thu nhập lãi thuần và hoạt động dịch vụ

Tổng thu nhập hoạt động tăng 35,4% so với cùng kỳ. Trong đó, thu nhập từ hoạt động dịch vụ tăng trưởng ngang bằng với thu nhập lãi thuần ở mức 42,4%. Mức tăng này có được nhờ những nỗ lực bền bỉ của ngân hàng trong việc duy trì hoạt động và các khoản đầu tư vào nền tảng ngân hàng số trong các năm vừa qua.

Mức tăng trưởng kỷ lục 42,4% của thu nhập lãi thuần là kết quả của việc mở rộng bảng cân đối kế toán vững chắc, tín dụng tăng tốc cùng nguồn vốn đa dạng, đặc biệt là tiền gửi không kỳ hạn và các khoản vay hợp vốn quốc tế từ các trung tâm tài chính thế giới.

Tổng thu nhập hoạt động qua các năm
Tỷ đồng



Thu nhập lãi thuần

↑42,4%_{N/N}

Tăng trưởng vượt trội tại tất cả các hoạt động dịch vụ chính, đặc biệt là bancassurance

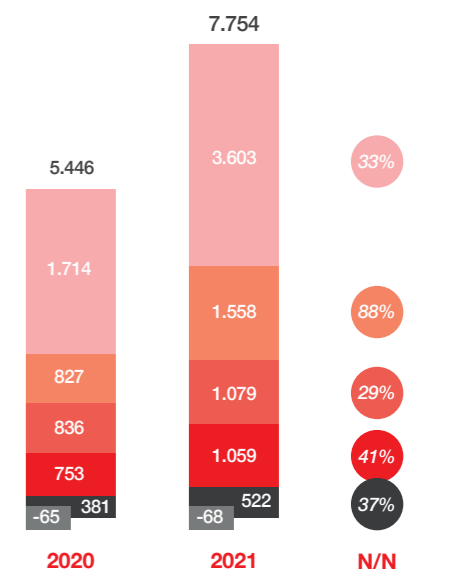
Các xáo trộn từ đại dịch đã làm gián đoạn giao dịch trực tiếp của khách hàng tại các chi nhánh và làm chậm tốc độ tăng trưởng thu nhập dịch vụ ngân hàng. Tuy nhiên, nhờ việc đã và đang không ngừng đầu tư vào số hóa hoạt động kinh doanh, Techcombank đã không chỉ duy trì được chất lượng dịch vụ mà còn gia tăng số lượng giao dịch cũng như tung ra các sản phẩm dịch vụ mới. Điều này đã góp phần giúp thu nhập từ hoạt động dịch vụ tăng ấn tượng 42,4% so với cùng kỳ năm trước, sau khi đã tăng 47,6% và 31,5% của năm 2019 và 2020. Thu nhập từ phí của các dịch vụ cốt lõi đều tăng trưởng hai con số trong năm 2021, theo đúng chiến lược mà Ngân hàng đề ra là đa dạng hóa nguồn thu nhập từ phí, đẩy mạnh doanh thu phí bảo hiểm, thẻ, ngân hàng giao dịch, v.v.

Năm 2021, Techcombank đã xem xét và tinh chỉnh lại cơ chế hoạt động của dịch vụ bảo hiểm nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng, đồng thời tăng cường hợp tác chiến lược với Công ty Bảo hiểm Nhân thọ Manulife. Theo đó, thu từ dịch vụ bảo hiểm ghi nhận mức tăng 88,4%, đóng góp 20,1%, từ 15,2% trước đó, vào tổng thu nhập từ hoạt động dịch vụ của Ngân hàng.

Thu từ dịch vụ bảo hiểm

↑88,4%_{N/N}

Thu từ hoạt động dịch vụ theo sản phẩm



- Dịch vụ ngân hàng đầu tư
- Bảo hiểm
- Thẻ
- Ngân hàng giao dịch
- Ngoại tệ
- Khác

BÁO CÁO TOÀN CẢNH NGÂN HÀNG

Bảng cân đối kế toán lành mạnh bất chấp khó khăn do đại dịch COVID-19

Đối diện với các khó khăn do đại dịch gây ra đối với nền kinh tế toàn cầu và Việt Nam, bảng cân đối kế toán của Techcombank vẫn tăng trưởng bền vững:

- tổng tài sản hợp nhất đạt 568.729 tỷ đồng, tăng 29,4% so với cùng kỳ, trong đó cho vay và trái phiếu doanh nghiệp đạt 410.150 tỷ đồng, tăng 26,5% so với cùng kỳ
- tiền gửi và phát hành giấy tờ có giá tăng 14,1% so với cùng kỳ, với tiền gửi không kỳ hạn đạt 50,5% tổng tiền gửi của khách hàng vào cuối năm 2021
- tổng vốn chủ sở hữu tăng 18.426 tỷ đồng, tương ứng tăng 24,7% so với cùng kỳ.

Chỉ tiêu	2021	2020	Biến động	
	Tỷ đồng	Tỷ đồng	Tỷ đồng	%
Tăng trưởng tín dụng	410.150	324.253	85.897	26,5
Cho vay 1	347.341	277.524	69.817	25,2
Trái phiếu doanh nghiệp	62.809	46.729	16.080	34,4
Huy động khách hàng và phát hành giấy tờ có giá	348.433	305.359	43.074	14,1
Huy động 1	314.753	277.459	37.294	13,4
Phát hành giấy tờ có giá	33.680	27.900	5.780	20,7
Vốn và các quỹ	93.041	74.615	18.426	24,7
Vốn	35.586	35.526	60	0,2
Các quỹ	9.155	6.790	2.365	34,8
Lợi nhuận chưa phân phối	47.453	31.816	15.637	49,1
Lợi ích của cổ đông thiểu số	847	484	363	75,0

Tổng tài sản hợp nhất

↑ 29,4%_{ON/N}
đạt 568.729 tỷ đồng

Tiền gửi và phát hành giấy tờ có giá

↑ 14,1%_{ON/N}
đạt 348.433 tỷ đồng

Tổng vốn chủ sở hữu

↑ 24,7%_{ON/N}
đạt 93.041 tỷ đồng

Huy động vốn

Phù hợp với nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng, Techcombank đã tiếp tục đa dạng hóa các sản phẩm đầu tư và đẩy mạnh nền tảng kỹ thuật số để duy trì các giao dịch tài chính cần thiết cho khách hàng ngay cả trong thời gian giãn cách xã hội kéo dài và tối ưu chi phí huy động.

Sự gia tăng mạnh mẽ về số lượng và giá trị giao dịch ở cả khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp là yếu tố chính đóng góp vào mức tăng trưởng đột phá của tiền gửi không kỳ hạn (CASA), trong đó phân khúc khách hàng cá nhân tăng 30,8% và phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ tăng 24,7% so với năm trước, góp phần đưa tỷ lệ CASA lên mức 50,5%, thiết lập kỷ lục mới của toàn ngành ngân hàng Việt Nam.

Bên cạnh việc tập trung vào CASA, trong năm 2021 Techcombank cũng đã hoàn tất khoản vay đồng tài trợ từ nước ngoài lớn nhất Việt Nam từ trước đến nay trị giá 800 triệu USD với chi phí cạnh tranh so với thị trường tài chính trong nước nhờ xếp hạng tín dụng cao của Ngân hàng và sự tin tưởng vượt trội từ các nhà cho vay quốc tế.

Sử dụng vốn

Năm 2021 là một năm khó khăn đối với cả khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp khi mọi hoạt động kinh tế đều chững lại, đặc biệt là trong quý 2 và quý 3. Dịch bệnh và giãn cách xã hội đã ảnh hưởng đáng kể đến nhu cầu tín dụng của khách hàng và các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Techcombank đã nhanh chóng điều chỉnh chính sách tín dụng phù hợp hướng tới cho vay cá nhân. Nhu cầu tín dụng từ phân khúc này đã hồi phục nhanh chóng, đặc biệt vào quý 4 năm 2021 sau thời gian giãn cách. Điều này đã cho phép Techcombank duy trì được mức tăng trưởng tín dụng ổn định và đạt hạn mức do NHNN cho phép là 22,1%, vào cuối năm 2021. Cơ cấu tín dụng tiếp tục cho thấy sự đa dạng hóa, trong đó tỷ trọng khách hàng doanh nghiệp lớn giảm xuống 44,9% (từ 49,7% trong năm 2020) và tỷ trọng khách hàng cá nhân tăng từ 34,3% lên 39,4% trong năm 2021, theo đúng chiến lược tập trung vào khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ.

CASA phân khúc khách hàng cá nhân

↑ 30,8%_{ON/N}

CASA phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ

↑ 24,7%_{ON/N}

Tỷ lệ CASA

50,5%
thiết lập kỷ lục mới của toàn ngành ngân hàng Việt Nam

Tỷ trọng cho vay khách hàng cá nhân tăng lên

39,4%

BÁO CÁO TOÀN CẢNH NGÂN HÀNG

➔ Một trong những ngân hàng có nền tảng vốn vững chắc nhất Việt Nam

Quản lý vốn

Tại thời điểm đầu năm 2021, Techcombank là một trong những ngân hàng Việt Nam đầu tiên tuân thủ Quy trình Đánh giá Tính Đầy đủ Vốn nội bộ (ICAAP). Ngoài ra, Ngân hàng đã được kiểm định bởi một công ty tư vấn và kế toán trong “Big 4” chứng nhận đã đáp ứng cả ba trụ cột của tiêu chuẩn Basel II và tuân thủ các yêu cầu của NHNN.

Chúng tôi tiếp tục đưa ICAAP vào trong hoạt động hoạch định chiến lược kinh doanh và vốn, đồng thời thực hiện các kế hoạch ICAAP để cải thiện:

- phương pháp luận đánh giá rủi ro trọng yếu
- kiểm tra sức căng thanh khoản và lập kế hoạch vốn
- phân bổ vốn để đáp ứng các mục tiêu hoạt động của ngân hàng.

Tỷ lệ an toàn vốn hợp nhất của Techcombank theo Thông tư 41 là 15,0% trong năm 2021, cao hơn 7,0% so với yêu cầu 8,0% của NHNN, đưa Ngân hàng trở thành một trong số các ngân hàng có vốn hóa tốt nhất Việt Nam. Kết quả được hậu thuẫn bởi mức độ tăng trưởng ổn định, có lợi nhuận cao và chính sách không chia cổ tức bằng tiền mặt trong năm 2021.

Tỷ lệ CAR hợp nhất của Techcombank theo Thông tư 41

15,0%

cuối năm 2021

Tỷ lệ an toàn vốn cao mang lại lợi thế cạnh tranh vượt trội và giúp chúng tôi chủ động quản lý bảng cân đối kế toán, gia tăng lợi ích bền vững cho cổ đông.

Quản lý thanh khoản

Techcombank luôn tuân thủ giới hạn tỷ lệ thanh khoản của NHNN theo Thông tư 22/2019/TT-NHNN. Các tỷ lệ quản lý thanh khoản nội bộ của Ngân hàng cũng đang cải thiện các dự báo thanh khoản.

ĐQT Ngân hàng đã thông qua khung chính sách và quy định quản lý thanh khoản hợp lý. Hệ thống quản lý, đo lường, giám sát và dự báo rủi ro thanh khoản được giám sát bởi Ủy ban Quản lý Rủi ro và Hội đồng Quản lý Tài sản Nợ có (ALCO). Ủy ban Quản lý Rủi ro là cơ quan tham mưu hỗ trợ Tổng Giám đốc trong việc ban hành giới hạn rủi ro thanh khoản toàn ngân hàng. Trong khi đó ALCO thực hiện và giám sát việc quản lý rủi ro thanh khoản, tuân thủ các giới hạn và đưa ra cảnh báo về các ngưỡng giới hạn do Ủy ban Quản lý Rủi ro quy định.

Chúng tôi đã thực hiện bài kiểm tra sức căng thanh khoản quy mô lớn dựa trên các sự kiện thanh khoản trên toàn thị trường và các kịch bản của riêng Techcombank,

đặc biệt trong bối cảnh dịch COVID-19 năm 2021 có nhiều diễn biến phức tạp. Mục đích của thử nghiệm là để dự báo dòng tiền trong một giai đoạn nhất định, giả định lượng tiền rút ra tăng lên hoặc khả năng tiếp cận nguồn vốn liên ngân hàng bị hạn chế. Ngoài ra, Ngân hàng luôn có kịch bản dự phòng thanh khoản (LCP) và rà soát thường xuyên.

Techcombank đã huy động thêm 700 triệu USD nguồn vốn trung và dài hạn từ thị trường quốc tế trong tổng số 800 triệu USD cam kết cho vay bởi các tổ chức tài chính quốc tế với mục đích:

- đa dạng hóa cơ cấu nguồn vốn của Ngân hàng
- tối ưu hóa chi phí vốn
- đảm bảo các tỷ lệ an toàn theo yêu cầu của NHNN
- nâng cao vị thế của Techcombank trên thị trường vốn quốc tế.

	Hạn mức	Thực tế	Hạn mức	Thực tế
	2021	31/12/2021	2020	31/12/2020
Tỷ lệ thanh khoản	%	%	%	%
Tỷ lệ dự trữ thanh khoản	≥ 10	15,0	≥ 10	14,4
Tỷ lệ khả năng chi trả trong 30 ngày - Đồng	≥ 50	60,8	≥ 50	60
Tỷ lệ cho vay trên tổng tiền gửi	≤ 85	75,0	≤ 80	78,1
Nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn	≤ 37	28,7	≤ 40	33,9

BÁO CÁO TOÀN CẢNH NGÂN HÀNG

Quản lý chi phí hiệu quả

Để hoàn thành các kế hoạch chiến lược, chúng tôi đã đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ và cơ sở hạ tầng nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng, dịch vụ và hiệu suất, trong khi vẫn tiếp tục quản lý chi phí và tối ưu hóa các nguồn lực để mang lại hiệu quả tài chính vững chắc.

Tỷ lệ chi phí trên thu nhập (CIR)

Tỷ lệ chi phí trên thu nhập giảm xuống 30,1% từ 32,8% phản ánh tốc độ tăng trưởng doanh thu (+35,4%) cao hơn so với chi chi phí (+24,4%). Gia tăng chi phí hoạt động chủ yếu đến từ việc tăng chi phí hoàn tiền cho giao dịch của khách hàng trong khoản mục chi phí tiếp thị và quảng cáo, chi phí nhân sự công nghệ thông tin, các chi phí khấu hao liên quan đến số hóa và dữ liệu.

Chi phí nhân sự

Nhân sự là chìa khoá dẫn tới thành tựu liên tiếp của Techcombank và vai trò của đội ngũ nhân sự bao gồm:

- phục vụ khách hàng và cộng đồng
- xây dựng công nghệ
- quyết định chiến lược
- quản lý rủi ro
- xác định các khoản đầu tư
- thúc đẩy đổi mới để đảm bảo sự thịnh vượng của ngân hàng, trong hiện tại và tương lai.

Đầu tư vào con người là ưu tiên hàng đầu của Ngân hàng. Chúng tôi mong muốn khai thác toàn bộ tiềm năng của đội ngũ nhân sự, thông qua đào tạo và giáo dục các kỹ năng mới trong một thế giới đang thay đổi nhanh chóng, và đồng thời tăng lương thưởng tương ứng với hiệu quả kinh doanh. Chi phí nhân sự, do đó, tăng 23,6% so với cùng kỳ, chủ yếu do lương thưởng và đãi ngộ cao hơn, phù hợp với sự phát triển vượt trội của Techcombank trong bối cảnh cạnh tranh toàn ngành.

Tỷ lệ chi phí trên thu nhập (CIR)
30,1%

Chi phí nhân sự
↑23,6%_{N/N}

Chi phí tiếp thị và quảng cáo

Để ứng phó với sự cạnh tranh ngày càng tăng từ trong nước và từ các doanh nghiệp ngoài ngành, chúng tôi đã tung ra thị trường nhiều dịch vụ giá trị gia tăng cho khách hàng thông qua các chiến dịch tiếp thị mục tiêu, khai thác lợi ích của phân tích dữ liệu và sử dụng mạng xã hội. Những sáng kiến này đã tăng các mối liên hệ tiềm năng có chất lượng và chuyển đổi khách hàng tiềm năng thành khách hàng mới, nhưng đồng thời kéo theo chi phí đáng kể cho việc nghiên cứu thị trường, quản lý thương hiệu và các chiến dịch tiếp thị. Được khách hàng đánh giá cao, Techcombank và Techcom Securities (TCBS) đã duy trì chương trình hoàn tiền (1% đến 5% tùy sản phẩm) dựa trên giá trị giao dịch và iXu, một hệ thống tích điểm liên kết với doanh số giao dịch của khách hàng TCBS. Theo đó, chi phí marketing tăng 75,9% so với cùng kỳ, từ 710 tỷ đồng lên 1.234 tỷ đồng.

Chi phí marketing
↑75,9%_{N/N}
phần nhiều do chương trình hoàn tiền và iXu

Chi phí khấu hao tài sản và thiết bị

Xu hướng số hoá ngày càng tăng đã kéo theo nhu cầu đầu tư vào công nghệ, đồng thời, đại dịch cũng đã đẩy nhanh kỳ vọng của khách hàng về việc áp dụng dịch vụ số, do đó, kế hoạch số hoá là một phần không thể thiếu trong chiến lược 2021-2025 của Techcombank. Sự đầu tư liên tục vào công nghệ đã cho phép khách hàng và nhân viên của ngân hàng làm việc và tương tác một cách linh hoạt và hiệu quả. Công nghệ cũng cho phép chúng tôi giải quyết hiệu quả những thách thức khi nhân viên phải làm việc từ xa do ảnh hưởng của đại dịch. Ngoài ra, Ngân hàng cũng đang trong quá trình xây dựng trụ sở chính mới và đã đưa vào sử dụng Văn phòng D'Capitale, Hà Nội đáp ứng nhu cầu phát triển nhanh chóng (tổng tài sản của Techcombank tăng gần 3 lần, lợi nhuận trước thuế tăng trưởng kép 50,0% trong giai đoạn 2016-2021). Điều này đồng nghĩa với chi phí đầu tư cho tài sản và thiết bị cao hơn, dẫn tới tăng chi phí khấu hao 57,2% N/N trong năm 2021.

Kế hoạch và trọng tâm năm 2022

Ban Lãnh đạo Techcombank đã thông qua và dự kiến trình lên cổ đông thông qua kế hoạch kinh doanh 2022 trong Đại hội đồng cổ đông (diễn ra ngày 23 tháng 4 năm 2022) như sau:

(i) Dự nợ tín dụng ⁽¹⁾ :	446.554 tỷ đồng (tăng trưởng 15,0% hoặc cao hơn trong mức Ngân hàng Nhà nước cho phép)
(ii) Huy động vốn:	Được quản lý phù hợp với tăng trưởng tín dụng thực tế nhằm tối ưu hóa nguồn huy động
(iii) Lợi nhuận trước thuế hợp nhất:	27.000 tỷ đồng (tăng trưởng 16,2%)
(iv) Nợ nhóm 3-5:	thấp hơn 1,5%

(1) số dư tín dụng riêng lẻ được tính theo quy định của NHNN

Các trọng tâm và sáng kiến chiến lược sẽ triển khai trong năm 2022 được trình bày trong Báo cáo của Tổng Giám đốc, từ trang 8 đến trang 21.

KHOỐI NGÂN HÀNG BÁN LẺ (RBG)

Tổng quan

Khối Ngân hàng Bán lẻ (RBG) đã khởi động chiến lược 5 năm rất thành công tại hầu hết các chỉ số hoạt động. Cụ thể khối RBG đã thu hút thêm 1,2 triệu khách hàng mới, đưa số khách hàng của Techcombank có sử dụng tối thiểu 1 sản phẩm/dịch vụ đạt 6,1 triệu khách hàng, trong đó khách hàng thu nhập cao và khá chiếm khoảng

18%. Ngoài ra khối RBG cũng thiết lập kỉ lục vô cùng ấn tượng với mức tiền gửi không kỳ hạn (CASA) lần đầu tiên chạm mốc gần 100 nghìn tỷ đồng, tăng 30,8% so với cuối năm 2020. Dư nợ cho vay khách hàng đạt 161,7 nghìn tỷ đồng, tăng 45,5% và tạo ra tổng thu nhập hoạt động 14,2 nghìn tỷ đồng, tăng 33,7% so với năm 2020.

Các dấu ấn năm 2021

Trong năm 2021, Khối RBG chính thức triển khai một loạt sáng kiến chiến lược hỗ trợ Ngân hàng đạt được các mục tiêu và tầm nhìn giai đoạn 2021-2025. Trọng tâm của mọi hoạt động Techcombank xoay quanh tầm nhìn "Chuyển đổi ngành tài chính, nâng tầm giá trị sống". Trong đó, các sáng kiến chủ đạo trong năm 2021 bao gồm:

- nâng cấp hệ thống giao dịch số cho khách hàng cá nhân để thu hút CASA, khẳng định vị thế đứng đầu thị trường
- triển khai sáng kiến cải thiện nền tảng cung cấp dịch vụ vay vốn trên cơ sở số hóa và tự động hóa
- một số sáng kiến hỗ trợ nền tảng khác cho hoạt động bán lẻ cũng được thực thi đồng tốc giúp khách hàng dễ dàng và thuận tiện nhất trong việc tiếp cận dịch vụ ngân hàng tài chính

Techcombank tiếp tục tái xác định, cải tiến và đổi mới mô hình bán lẻ của Ngân hàng. Tại thời điểm cuối năm 2021, chúng tôi đã hoàn thành tái cấu trúc mảng Ngân hàng Bán lẻ (Retail Banking Group), dựa trên các trụ cột được thiết lập theo chức năng, bao gồm:

- Kinh doanh theo phân khúc khách hàng
- Phát triển các giải pháp, sản phẩm
- Quản lý hợp kênh giao dịch (Omni-channel)
- Quản trị hoạt động và đảm bảo quyền lợi của khách hàng

Trên đây là những thay đổi cần thiết nhằm đáp ứng các mục tiêu tham vọng của Khối Ngân hàng Bán lẻ trong 5 năm tới bao gồm đạt 11 triệu khách hàng, số lượng giao dịch, tổng doanh thu và CASA tăng trung bình mỗi năm 30%, nâng cao trải nghiệm khách hàng trong từng giai đoạn của vòng đời tài chính, từ thấp tới cao, từ đơn giản đến phức tạp.

Các sản phẩm khối RBG cung cấp cho khách hàng theo vòng đời tài chính gồm:


- 1 giao dịch hàng ngày: tiền gửi không kỳ hạn (CASA), thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, giao dịch trên ứng dụng điện thoại v.v.**
- 2 tiết kiệm: tiền gửi có kỳ hạn, CD Bảo Lộc**
- 3 vay tiêu dùng, sở hữu tài sản: cho vay mua nhà, mua ô tô và các nhu cầu khác**
- 4 bảo vệ: bảo hiểm nhân thọ, liên kết với Manulife, công ty bảo hiểm nhân thọ số 1 Việt Nam**
- 5 đầu tư: trái phiếu, cổ phiếu, sản phẩm bảo hiểm liên kết đầu tư v.v.**


Giao dịch hàng ngày


Bằng việc cải tiến các giải pháp thanh toán, số lượng giao dịch thanh toán của khách hàng cá nhân đã đạt kỷ lục, giúp Techcombank duy trì vị thế vượt trội trong lĩnh vực thanh toán thẻ và thanh toán điện tử (Ebanking). Các chiến dịch quảng bá hiệu quả cho thẻ và dịch vụ Ebanking cũng góp phần khẳng định vị thế hàng đầu của Techcombank trong hoạt động thanh toán năm 2021. Với hơn 5 triệu khách hàng sử dụng dịch vụ FMB/FIB, tổng số giao dịch e-banking của Techcombank đạt 652 triệu, tăng 70,0% so với năm 2020. Giá trị thanh toán qua thẻ của khách hàng cá nhân cũng đạt gần 141 nghìn tỷ đồng, tăng 53,1% so với năm 2020.

Lần đầu tiên sau nhiều năm Techcombank được vinh danh **Ngân hàng dẫn đầu thị trường về hoạt động thanh toán nội địa** do NAPAS, Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia, trao tặng. Bên cạnh giải thưởng này NAPAS cũng trao tặng Techcombank 4 hạng mục giải thưởng quan trọng khác bao gồm:

 **Ngân hàng xuất sắc năm 2021**

 **Ngân hàng dẫn đầu về giao dịch chi tiêu thanh toán thẻ NAPAS**

 **Ngân hàng dẫn đầu về dịch vụ chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7**

 **Ngân hàng dẫn đầu về tỷ lệ chuyển dịch cơ cấu thanh toán không dùng tiền mặt**

Theo đánh giá của Ban Lãnh đạo NAPAS, Techcombank là Ngân hàng triển khai rất hiệu quả các chính sách mang tính đột phá và từ đó hỗ trợ một phần giúp các cơ quan quản lý về thực hiện đẩy nhanh các chủ trương phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế đất nước. Các chương trình triển khai của Techcombank như Zero Fee và hoàn tiền 1% cho chi tiêu dùng thẻ ghi nợ đã đem lại hiệu quả cao, nhận được nhiều đánh giá hài lòng của khách hàng. Phần xử lý vận hành, quản trị rủi ro cũng hiệu quả hơn nhiều ngân hàng khác với minh chứng là số lượng giao dịch nội địa dẫn đầu trong năm 2021.

Về dịch vụ thẻ, Techcombank tiếp tục được Tổ chức Thẻ Quốc tế VISA vinh danh và trao giải thưởng “Ngân hàng Phát hành và Thanh toán thẻ VISA có thành tích hoạt động xuất sắc năm 2021”. Đây là lần thứ 4 liên tiếp VISA trao giải thưởng số 1 này cho Techcombank. Thành tích này một lần nữa khẳng định dấu ấn trong nỗ lực mang đến cho khách hàng những dịch vụ tiện ích về thẻ tốt nhất tại Việt Nam thông qua 8 giải thưởng và là Ngân hàng đạt số lượng giải thưởng nhiều nhất. Bên cạnh đó, VISA cũng ghi nhận mức tăng trưởng đều đặn và bền vững của Techcombank trong suốt giai đoạn từ 2016-2021, trong đó nổi bật là giai đoạn 2018-2021 khi ngân hàng đã đưa ra nhiều giải pháp thanh toán hiện đại, an toàn và bảo mật cho khách hàng. Các giải thưởng này ghi nhận thành tựu của Ngân hàng trong nỗ lực tập trung mang tới cho khách hàng những dịch vụ thẻ tốt nhất tại Việt Nam.

Ngoài ra, với việc hướng tới đa dạng sản phẩm, đa dạng nhà cung cấp cho khách hàng, vào tháng 5 năm 2021 Techcombank đã vui mừng chào đón sự tham gia của Mastercard trong dịch vụ thẻ của Ngân hàng. Chỉ trong một thời gian ngắn sau khi kí kết hợp tác, Techcombank đã cho ra mắt sản phẩm thẻ tín dụng Mastercard Spark, 1 thẻ 3 combo, ngàn lựa chọn x 10 lần tích điểm với các tính năng độc đáo trong thanh toán và công nghệ. Đặc biệt các sản phẩm mới, với tính năng mới được cung cấp trên quy trình công nghệ cải tiến như phê duyệt tín dụng trước, phê duyệt tín dụng tức thì hay sử dụng thẻ khi chưa nhận thẻ cứng cho phép khách hàng có những trải nghiệm chưa từng có từ trước đến giờ.

KHOỐI NGÂN HÀNG BÁN LẺ (RBG)

8 giải thưởng Techcombank vinh dự được VISA trao tặng bao gồm:

- | | |
|---|--|
| 1 Ngân hàng dẫn đầu về số lượng giao dịch | 5 Ngân hàng dẫn đầu về số lượng giao dịch chạm để thanh toán (Tap to Pay) |
| 2 Ngân hàng dẫn đầu về tốc độ tăng trưởng số lượng giao dịch | 6 Ngân hàng dẫn đầu về số lượng giao dịch thương mại điện tử nội địa |
| 3 Ngân hàng dẫn đầu về số lượng giao dịch qua thẻ ghi nợ | 7 Ngân hàng dẫn đầu về tốc độ thâm nhập của giao dịch không tiếp xúc |
| 4 Ngân hàng dẫn đầu về số lượng giao dịch qua thẻ tín dụng | 8 Ngân hàng dẫn đầu về tốc độ thâm nhập của các điểm giao dịch không tiếp xúc |

Đáp ứng nhu cầu tiền gửi, tiết kiệm

Năm 2021 cũng là năm thành công trong mảng huy động tiền gửi từ khách hàng cá nhân của khối RBG, với sự duy trì tăng trưởng tốt cả về số lượng khách hàng gửi tiền và tổng nguồn vốn huy động.

Sự tăng trưởng CASA và tiền gửi đã được cộng hưởng từ các chương trình miễn phí giao dịch trực tuyến (“Big Zero Fee”), chương trình hoàn tiền 1% không giới hạn đối với các giao dịch thanh toán bằng thẻ ghi nợ (“Debit Cashback 1%”) đã giúp tổng huy động tăng lên 12,8%, trong đó riêng số dư tiền CASA có tăng trưởng hơn 30,8% và tiền gửi có kỳ hạn tăng 1,3% so với cùng kỳ năm trước.

Kết cấu tiền gửi đến từ phân khúc khách hàng thu nhập cao và khá vẫn là trọng tâm và đóng góp tỷ trọng số dư lớn nhất gần 84% doanh số huy động. Phục vụ các tập khách hàng trọng tâm, các giải pháp sản phẩm huy động vượt trội cộng với sự tiếp tục đầu tư vào công nghệ, đặc biệt là Digital Banking cũng đóng góp cho sự tăng trưởng bền vững của huy động vốn nói chung và Tiết kiệm Online nói riêng. Ngoài ra năm 2021 cũng là năm đầu tiên Techcombank đưa ra một giải pháp vượt trội, CD Bảo Lộc - iCAP. Với định vị giá trị thanh khoản linh hoạt và lợi nhuận tối ưu, CD Bảo Lộc đã giúp cho hoạt động huy động vốn trung và dài hạn từ khách hàng cá nhân có sự tăng trưởng lên tới 39,7%, đưa sản phẩm này dự kiến trở thành một sản phẩm chủ lực từ năm 2022.

Tổng huy động
↑ 12,8%_{N/N}

Số dư tiền CASA có tăng trưởng
↑ 30,8%_{N/N}

Tiền gửi có kỳ hạn
↑ 1,3%_{N/N}

Đáp ứng nhu cầu vay tiêu dùng, sở hữu tài sản

Dư nợ cho vay của Techcombank tăng vượt bậc đạt 162 nghìn tỷ đồng, tăng 45,5% so với năm 2020. Sản phẩm cho vay mua nhà chiếm hơn 126,3 nghìn tỷ đồng, tăng 44,7% N/N nhờ sự đóng góp của cả thị trường sơ cấp, tăng trưởng 37,3% và thị trường thứ cấp, tăng trưởng 64,2% N/N. Đây là một nỗ lực tuyệt vời của đội ngũ Khối Ngân hàng Bán lẻ, trong bối cảnh nhiều hoạt động bị ngừng, chậm lại hàng tuần, tháng do các yêu cầu giãn cách phòng chống dịch đặc biệt tại các tỉnh thành lớn.

Các con số nói trên đã minh chứng cho sự sáng suốt của chiến lược lấy khách hàng làm trung tâm và nỗ lực của Ngân hàng nhằm cải thiện trải nghiệm khách hàng với các dịch vụ ưu việt như:

- sản phẩm Nhà đổi Nhà (Home for Home) - khoản vay mua nhà cao cấp lên đến 100% giá trị khoản vay
- các chính sách/giải pháp cho vay vượt trội sử dụng các quy trình phê duyệt khoản vay mới nhất bao gồm Hệ thống Điện toán Quyết định Thông minh (IDC) và Hệ thống Cho vay Tự động Tín dụng Thông minh (Smart Credit).

Techcombank đã từng bước định vị thành công chính sách lãi suất cho vay ngày càng cạnh tranh đặc biệt đối với những khách hàng có xếp hạng tín nhiệm tốt. Từ đó Ngân hàng có thể cung cấp các khoản vay mua nhà ở mức tham chiếu, đảm bảo cạnh tranh với những ngân hàng có lãi suất tốt nhất trên thị trường. Điều này, cộng với dịch vụ ưu việt đã giúp khối RBG nhận được phản hồi tích cực của khách hàng, góp phần đạt kết quả giải ngân ấn tượng nêu trên.

Với những thành quả kể trên, Techcombank lần thứ 2 vinh dự nhận giải **Sản phẩm cho vay mua nhà tốt nhất Việt Nam (Best Mortgage/Home Loan Product)** trong mảng ngân hàng bán lẻ do tạp chí Asian Banker bình chọn. Giải thưởng này chính là sự khẳng định cho những nỗ lực của công tác phát triển sản phẩm, cải tiến quy trình, liên tục nâng cấp mô hình quản trị rủi ro cho vay mua nhà trong những năm qua.

Dư nợ cho vay
↑ 45,5%
đạt 161,7 nghìn tỷ đồng

Sản phẩm cho vay mua nhà
↑ 44,7%
đạt 126,3 nghìn tỷ đồng

KHOỐI NGÂN HÀNG BÁN LẺ (RBG)

Đáp ứng nhu cầu bảo vệ của khách hàng

Vẫn với phương châm Khách hàng là trọng tâm, việc cung cấp các sản phẩm, giải pháp bảo vệ sức khỏe, tài sản, tính mạng đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng là ưu tiên hàng đầu tại Techcombank. Điều này cũng thuộc giá trị cốt lõi của Ngân hàng, phản ánh trong Sứ mệnh - “Chuyển đổi ngành tài chính, nâng tầm giá trị sống” của chúng tôi.

Nhằm cung cấp cho khách hàng sản phẩm bảo hiểm nhân thọ tối ưu nhất, phục vụ bởi đội ngũ nhân viên am hiểu khách hàng, thông thạo sản phẩm, từ cuối năm 2020 Techcombank và đối tác chiến lược Manulife đã đánh giá lại 4 năm hợp tác, trao đổi và đạt được thỏa thuận nâng mức hợp tác, đầu tư và nhanh chóng đạt được kết quả đáng khích lệ. Tổng mức phí bảo hiểm cho khách hàng của Techcombank đã vượt lên, đứng thứ hai trên thị trường với các sản phẩm chủ lực như sản phẩm bảo hiểm kết hợp tích lũy “An gia như ý”, sản phẩm bảo hiểm kết hợp đầu tư “Đặc lộc tâm an” hay bảo hiểm liên kết đầu tư Superlink, bảo hiểm sức khỏe nhóm cho doanh nghiệp với phúc lợi hàng đầu giúp nhân viên an tâm cống hiến v.v.

Nhằm tối đa hóa lợi ích của khách hàng, chúng tôi đã phát triển và triển khai các giải pháp bảo hiểm vượt trội cũng như các hoạt động tư vấn trực tuyến, thông qua các công cụ như TCBlife và Webex “không gặp mặt trực tiếp”. Đây là các giải pháp cho phép khách hàng tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ trong thời điểm giãn cách xã hội do dịch COVID-19. Và đây cũng được coi như một bước tiến vượt bậc trong công cuộc chuyển đổi hoạt động cung cấp dịch vụ bảo hiểm nói riêng và ngành tài chính nói chung.

Đáp ứng nhu cầu đầu tư của khách hàng

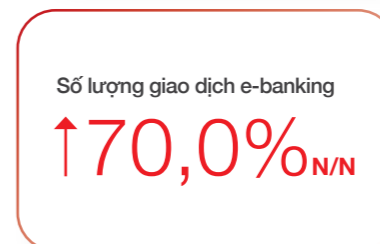
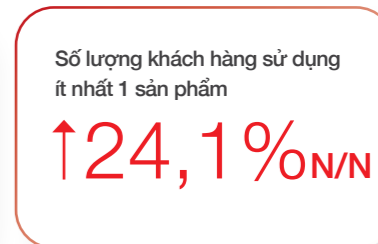
Chúng tôi tiếp tục phát triển và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu đầu tư của khách hàng. Cùng với Công ty thành viên chứng khoán Kỹ thương, đối tác Manulife v.v. Techcombank đã đa dạng hóa các sản phẩm, đặc biệt trên nền tảng công nghệ, để nâng cao trải nghiệm cũng như hiệu quả đầu tư của khách hàng. Một số sản phẩm tiêu biểu bao gồm:

- trái phiếu doanh nghiệp
- cổ phiếu, chứng chỉ quỹ
- các sản phẩm đầu tư kết hợp sản phẩm cho vay
- các sản phẩm đầu tư liên kết bảo hiểm
- các sản phẩm quản lý gia sản khác

Những nỗ lực phục vụ khách hàng bán lẻ của Techcombank trong năm 2021 đã được tạp chí The Asian Banker ghi nhận với một giải thưởng khác cho hạng mục **Sản phẩm Đầu tư Tốt nhất** cho các giải pháp ngân hàng đầu tư.

Các trọng tâm của khối RBG trong năm 2022

- Tiếp tục tập trung kiện toàn mô hình Ngân hàng bán lẻ (RBG)
- Triển khai đồng bộ ứng dụng mới trên điện thoại di động cho tất cả các khách hàng (nối tiếp triển khai thử nghiệm vào Quý 4 năm 2021)
- Tiếp tục nâng cấp số hóa hành trình khách hàng (ví dụ thẻ tín dụng được phê duyệt trước, phê duyệt tức thì hay phê duyệt cho vay mua nhà tức thì)
- Triển khai và kiện toàn mô hình, đội ngũ cho Dịch vụ khách hàng ưu tiên cho khách hàng VIP
- Kết nối đồng bộ, tận dụng dữ liệu phân tích với các ứng dụng số khác để thu hút khách hàng, tăng bán chéo
- Hoàn thiện chiến lược và khung sản phẩm quản lý gia sản cho khách hàng cá nhân



KHOẢNG KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP (BB)

Tổng quan

Dịch COVID-19 lây lan liên tục và kéo dài đã gây cản trở tăng trưởng kinh tế thương mại trong nước và quốc tế, làm gián đoạn chuỗi cung ứng đã được thiết lập và buộc nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) phải tạm thời hoặc vĩnh viễn ngừng hoạt động. Làm việc từ xa và đưa ngân hàng số nhanh chóng vào cuộc sống thường nhật nay trở thành một bình thường mới.

Vượt qua những thách thức này, Techcombank tiếp tục mang đến cho các khách hàng doanh nghiệp những dịch vụ và hỗ trợ đặc biệt. Chiến lược tập trung vào một số ngành và lĩnh vực cũng như mô hình kinh doanh Khách hàng làm trung tâm có thể đảm bảo Ngân hàng hoạt động thông suốt, triển khai hệ thống sản phẩm mới bất chấp tác động từ môi trường kinh tế, xã hội.

Các dấu ấn năm 2021

Hỗ trợ tín dụng và thanh khoản trong mùa dịch COVID-19

Mục tiêu chính của Techcombank đối với các khách hàng doanh nghiệp là cung cấp, hỗ trợ họ các tiện ích tín dụng và thanh khoản liên tục, cũng như đảm bảo đáp ứng nhu cầu về giao dịch trực tuyến và trực tiếp hàng ngày. Riêng trong năm 2021, khối Khách hàng Doanh nghiệp (BB) đã nỗ lực cung cấp 12,3 nghìn tỷ đồng tín dụng ròng cho khách hàng, nâng tổng số dư tín dụng đến cuối năm ngoài lên 64,1 nghìn tỷ đồng, tăng 23,7% so với cuối năm 2020. Đặc biệt chúng tôi tự hào khi được khách hàng chia sẻ “*Khi gặp vấn đề, gọi điện nhân viên Techcombank chúng tôi luôn được hỗ trợ nhiệt tình, chu đáo*”. Đây cũng là động lực để Khối Khách hàng Doanh nghiệp tiếp tục phấn đấu hơn nữa trong thời gian sắp tới nhằm đưa lại những trải nghiệm tốt nhất, đồng hành cùng với khách hàng trong quá trình phục hồi sau đại dịch.

Đơn giản hoá dịch vụ ngân hàng

Techcombank đẩy mạnh đầu tư vào chuyển đổi số, giới thiệu nhiều dịch vụ khác nhau để đảm bảo hoạt động kinh doanh liên tục và cải thiện năng suất cho khách hàng, như ủy quyền chữ ký số, ngân hàng di động, v.v.

Ngân hàng đồng thời tăng thời gian làm việc và các dịch vụ thông qua Trung tâm Hỗ trợ Doanh nghiệp dành riêng cho các khách hàng doanh nghiệp trong suốt thời gian giãn cách xã hội. Rất nhiều khách hàng chia sẻ “*Giao dịch với Techcombank rất thuận tiện với nhiều chi nhánh và phòng giao dịch. Hệ thống ngân hàng điện tử dễ dàng sử dụng. Ứng dụng F@st Mobile và F@st EBank đơn giản, dễ thao tác*”, hay “*Chuyển tiền nhanh, không tốn phí, thanh toán thuế nhập khẩu dễ dàng*”.

Gói sản phẩm

Để thích ứng với môi trường kinh tế và nhu cầu của khách hàng, Techcombank đã làm mới và nâng cao gói kỹ thuật số BusinessOne - một dịch vụ lần đầu tiên được đưa ra giới thiệu tới khách hàng doanh nghiệp của cả khối BB và Wholesale Banking (WB). Chúng tôi cũng tiếp tục hoàn thiện các giải pháp kinh doanh hàng đầu trên thị trường cho khách hàng, đồng thời bắt tay vào theo đuổi hoạt động số hóa đầu-cuối hành trình cho các khách hàng phi tín dụng và tín dụng. Cụ thể, khách hàng doanh nghiệp của Techcombank sẽ được phục vụ với phương thức đơn giản, tiện lợi, bất cứ đâu, bất cứ khi nào qua rất nhiều kênh tích hợp, thông qua đó họ sẽ có một trải nghiệm xuyên suốt (đặc biệt quan trọng trong bối cảnh giãn cách xã hội, và tiến tới sẽ là tương lai của ngành tài chính khi đại dịch đi qua). Ngân hàng dự kiến chính thức

ra mắt nền tảng ứng dụng mới cho khách hàng doanh nghiệp trên giao diện internet và trên điện thoại di động vào quý 2 năm 2022 với đầy đủ tính năng tiên tiến nhất, được chỉnh sửa, cải tiến theo phản hồi của khách hàng từ giai đoạn thử nghiệm. Một số tính năng ưu việt có thể kể đến bao gồm hiển thị thông báo tức thời cho các giao dịch và các thông tin trọng yếu khác, công cụ quản lý dòng tiền, ứng dụng bộ mã vạch, tự phục vụ

hay bảng biểu tổng hợp được thiết lập theo nhu cầu của khách hàng v.v.

Việc chúng tôi tiếp tục tập trung vào thúc đẩy thực thi chiến lược đã giúp cho hoạt động của Khối Khách hàng Doanh nghiệp trở nên mạnh mẽ trong một năm có nhiều sóng gió. Có thể kể đến các kết quả nổi bật sau:



Các trọng tâm của khối BB trong năm 2022

Tiếp nối những nỗ lực của Ngân hàng trong năm 2022, Khối Khách hàng Doanh nghiệp sẽ:

- xác định lại trọng tâm của khách hàng trong Khối Khách hàng Doanh nghiệp trên tất cả các kênh
- tiếp tục tạo ra các đề xuất hấp dẫn cho các kênh OMNI doanh nghiệp
- thúc đẩy tăng trưởng số cho Khối Khách hàng Doanh nghiệp trong môi trường "bình thường mới"
- nâng cao mô hình tín dụng và các giải pháp của Ngân hàng, đặc biệt đối với các lĩnh vực tập trung vào xuất khẩu
- trang bị cho nhân viên ngân hàng nhiều công cụ bán hàng hơn để mang tới trải nghiệm ngân hàng doanh nghiệp liền mạch cho khách hàng

KHOỐI NGÂN HÀNG BÁN BUÔN (WB)

Tổng quan

Trong năm 2021, Khối Ngân hàng bán Buôn (WB) tiếp tục hợp tác chặt chẽ với khách hàng và các Khối khác, cũng như quản lý bảng cân đối kế toán nhằm tối ưu hoá doanh thu theo mức độ rủi ro định trước, đóng góp vào lợi nhuận cho toàn Ngân hàng. Từ góc nhìn đó, Khối WB tập trung vào nâng cấp dịch vụ dành cho các nhóm khách hàng chủ chốt (thấu hiểu khách hàng, nâng tầm trải nghiệm, cung cấp dịch vụ chuyên biệt hơn), thắt chặt mối quan hệ kinh doanh với khách hàng, cải thiện năng suất và hiệu suất của đội ngũ bán hàng của Ngân hàng trên từng khách hàng.

Tính đến cuối năm 2021, Khối WB đã phục vụ hơn 2.000 khách hàng doanh nghiệp lớn và tập trung vào 500 khách hàng đang hoạt động (so với số 1.900 khách hàng và 450 khách hàng đang hoạt động của năm 2020). Tổng tiền gửi của khách hàng cuối năm 2021 đạt 46,5 nghìn tỷ đồng (tăng trưởng 8,9% so với cuối năm 2020). Số dư tiền gửi không kỳ hạn trung bình tăng 67,8% so với năm 2020. Tỷ lệ CASA giữ vững ở mức cao là 55,3%.

Nhờ cải thiện năng suất, thu nhập hoạt động của Khối WB tăng mạnh, đạt 10,3 nghìn tỷ đồng (tăng 72,5% so với cùng kỳ năm ngoái) – cụ thể, thu nhập lãi thuần đạt 9,1 nghìn tỷ đồng, tăng 77,2% so với năm 2020, và thu nhập thuần từ phí đạt 1,2 nghìn tỷ đồng, tăng 44,1% so với năm 2020 nhờ sự gia tăng thu nhập từ phí tài trợ thương mại (thu tín dụng) và dịch vụ quản lý dòng tiền. Tổng dư nợ tín dụng của khách hàng, bao gồm vay nợ và trái phiếu, đạt 184,3 nghìn tỷ đồng cuối năm 2021, tăng 14,3% so với năm 2020. Dư nợ tín dụng trung bình năm 2021 tăng 34,3% so với năm 2020, đạt mức 178,6 nghìn tỷ đồng. Tỷ lệ nợ xấu của WB giữ vững ở mức 0,02%. 86,7% số khách hàng được cơ cấu lại nợ do ảnh hưởng của đại dịch COVID-19 đã được phục hồi trong năm nay, giúp chúng tôi gia tăng đáng kể năng lực cho vay trong năm 2022 và các năm sau.

Các dấu ấn năm 2021

Trong năm vừa qua, Khối WB đã triển khai một số sáng kiến kinh doanh nổi bật, ví dụ:

1 Nâng cấp dịch vụ, am hiểu khách hàng

Nhờ năng lực phân tích dữ liệu tốt hơn, Khối WB đã hợp tác cùng Khối Dữ liệu và Phân tích (DnA) để cho ra đời các công cụ dữ liệu mới, giúp các chuyên viên quan hệ khách hàng (RM) có được hiểu biết sâu sắc hơn về thị trường. Các RM, nhờ đó, có thể giải quyết vấn đề của khách hàng dễ dàng hơn và tư vấn cho khách hàng chuyên sâu hơn. Điều này thể hiện rõ qua việc chỉ số hài lòng của khách hàng (NPS) tăng từ 55 trong quý 3 lên 75 trong quý 4 năm 2021.

Năm 2021, chúng tôi được tin tưởng lựa chọn là ngân hàng thu xếp chính trong dự án điện khí LNG trị giá 1,3 tỷ USD của Petro Vietnam Power (PV Power).

2 Nâng tầm trải nghiệm của khách hàng

Khối WB đã triển khai bộ khung năng lực toàn diện để nâng cao kỹ năng cho các RM. Lộ trình đào tạo theo vai trò công tác đã cho ra đời thế hệ chuyên viên mới, áp dụng phương pháp dựa trên tư vấn, mang lại trải nghiệm mới cho khách hàng. Như đã đề cập, chiến lược này đang cho thấy hiệu quả rõ rệt, thông qua mức độ hài lòng của khách hàng tăng cao và các danh hiệu mà chúng tôi đạt được.

3 Đa dạng hoá

Bốn ngành kinh doanh trọng yếu của Techcombank là bất động sản-xây dựng, hàng tiêu dùng nhanh, tiện ích-viễn thông và dịch vụ tài chính. Trong năm 2021, chúng tôi đã thiết lập 4 đội ngũ chuyên viên dành riêng cho từng mảng này, để có thể phân khúc khách hàng, tổng hợp kiến thức, nắm bắt xu hướng và cơ hội sâu rộng hơn, tận dụng nghiệp vụ sẵn có trong chiến lược lấy khách hàng làm trọng tâm theo phương pháp chuỗi giá trị. Mục đích của chúng tôi là xây dựng phương án dành riêng cho từng ngành và vượt kỳ vọng của khách hàng. Những kết quả thuận lợi ban đầu đã đạt được là dư nợ tín dụng trung bình của hàng tiêu dùng nhanh, dịch vụ tiện ích-viễn thông và tài chính đều tăng trưởng hơn 100% so với cùng kỳ năm ngoái.

4 Những sáng kiến, thành tích khác trong năm 2021

Chúng tôi đã thiết kế bộ khung mức giá tham chiếu dựa trên tình hình thị trường, nhằm tăng tính minh bạch và cạnh tranh. Trong từng phân khúc được lựa chọn, chúng tôi kỳ vọng sẽ là người đi đầu trong việc xác định giá thành sản phẩm, với mục tiêu mở rộng dư nợ tín dụng và tổng thu nhập hoạt động đến từ từng mảng trọng yếu.

Tổng thu nhập hoạt động
↑59,1%_{ON/N}
đạt **13,3 nghìn tỷ đồng**

5
Sản phẩm trung bình/khách hàng

Tổng giá trị giao dịch chuyển tiền qua kênh số
↑70,4%_{ON/N}

Các trọng tâm của khối WB trong năm 2022

Tại khối WB, chúng tôi rất hào hứng với kế hoạch cho năm 2022. Chúng tôi sẽ mở rộng năng lực chuỗi giá trị, tìm kiếm các khách hàng chất lượng để tiếp tục tìm kiếm các cơ hội kinh doanh và giảm thiểu chi phí rủi ro phụ thuộc vào một ngành nghề.

Chúng tôi sẽ tăng doanh thu từ mảng tiện ích, viễn thông, hàng tiêu dùng nhanh và dịch vụ tài chính; xây dựng và củng cố năng lực giao dịch, nhằm trở thành ngân hàng đứng đầu trong các ngành nghề trọng yếu như chúng tôi đã thiết lập được trong ngành bất động sản-xây dựng.

Chúng tôi sẽ nâng cấp các sản phẩm đầu tư và quản lý thanh khoản, nhằm phục vụ nhu cầu của khách hàng và số hoá quy trình tín dụng để thu hút khách tín dụng mới. Đặc biệt, chúng tôi sẽ tiếp cận các khách hàng của WB trên nền tảng tín dụng doanh nghiệp (BCDE), sử dụng dữ liệu nhiều hơn và tốt hơn để liên tục cải thiện độ chính xác và hiệu quả của việc ra quyết định tín dụng và từ đó nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng.

KHOỐI NGÂN HÀNG GIAO DỊCH TOÀN CẦU (GTS)

Tổng quan

Cùng với toàn hàng, khối GTS đã vững vàng đi qua năm 2021 đầy thử thách, vượt kế hoạch ở hầu hết các chỉ tiêu:

- Số dư tiền gửi không kỳ hạn (CASA) đạt 112% so với kế hoạch, cao hơn 1,5 lần so với năm 2020
- Giá trị giao dịch ngoại hối (FX) tăng 39,7%, với giao dịch qua các nền tảng số tăng 1,8 lần so với năm 2020
- Khối lượng giao dịch chuyển tiền trong nước tăng 34,3%, chủ yếu đến từ các kênh giao dịch số
- Tổng giá trị hợp đồng bảo lãnh (LG) tăng 46,7% so với năm 2020. Giá trị phát hành Thư Tín dụng (LC) tăng 55,7%.

Các dấu ấn năm 2021

Khối GTS kỳ vọng sẽ phát triển các giải pháp tài chính toàn diện thông qua hình thức giao dịch đa kênh, giúp các khách hàng doanh nghiệp được trải nghiệm dịch vụ ngân hàng thông suốt nhất. Trong năm 2021, chúng tôi đã dành nhiều công sức để phân tích và thấu hiểu nhu cầu của khách hàng, sử dụng nguồn dữ liệu này trong quá trình bán hàng tại Khối Khách hàng Doanh nghiệp và Ngân hàng Bán buôn. "Chúng tôi đánh giá rất cao sự chuyên nghiệp và những ưu đãi hỗ trợ của Techcombank dành cho các doanh nghiệp và đối tác như Nexttech Group. Hợp tác dựa trên lợi thế đặc thù của hai doanh nghiệp nhằm hướng tới sự cộng hưởng tạo ra giá trị gia tăng cho khách hàng thông qua các hình thức thanh toán trực tuyến vừa nhanh chóng an toàn, tiện ích, vừa hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số, tiết kiệm chi phí và gia tăng lợi nhuận, đặc biệt trong bối cảnh khó khăn nhiều mặt do dịch COVID-19 gây ra." - NextTech Group.

Những phản ánh tích cực từ phía các đối tác chính là sự khích lệ lớn nhất để chúng tôi tiếp tục cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ để phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

Số hoá

Mở rộng và nâng cấp giải pháp kết nối trực tiếp (H2H)

Mô hình H2H kết nối trực tiếp giữa hệ thống quản lý đa chức năng (ERP) của doanh nghiệp với Ngân hàng đã mang lại nhiều giá trị thiết thực. Lợi ích cho khách hàng của Khối Khách hàng Doanh nghiệp và Khối Ngân hàng Bán buôn bao gồm việc gia tăng năng suất vận hành, giảm thao tác thủ công, tăng cường bảo mật và đơn giản hoá các hệ thống đối chiếu dữ liệu – một yếu tố đặc biệt quan trọng trong các giao dịch thanh toán lớn.

Trong năm 2021, GTS đã:

- Ra mắt các dịch vụ mới
 - Thu hộ thông qua liên kết đến tài khoản F@st Mobile (Tpay)
 - Bộ giải pháp sử dụng phần mềm kế toán Misa (B2FEB)
 - Dịch vụ gửi tài liệu qua Ngân hàng trực tuyến cho các giao dịch chuyển tiền quốc tế (qua hệ thống FEB)

- Hợp tác với cổng thanh toán NAPAS cho ra đời dịch vụ chuyển tiền nhanh 24/7 cho khách hàng doanh nghiệp
- Chứng kiến số lượng khách hàng đăng ký dịch vụ H2H tăng gấp 1,5 lần so với năm 2020
- Tăng số lượng giao dịch chuyển tiền trong nước hơn 417,4% so với năm 2020

Số hoá các dịch vụ tài trợ chuỗi cung ứng (SCF)

Khối GTS đã có những bước tiến đáng kể trong việc giới thiệu nền tảng SCF trực tuyến đến với các đơn vị cung cấp và nhà thầu. Điểm mới này giúp giảm thiểu giấy tờ thủ công, đồng bộ hoá và rút ngắn quy trình xét duyệt giải ngân. Nhà thầu có thể chủ động chọn khoản nào cần giải ngân, dựa trên nhu cầu của doanh nghiệp hoặc cài đặt yêu cầu giải ngân tự động. Khách hàng có thể tra cứu hạn mức, các khoản giải ngân và thông tin thu nhận nợ mà không cần phải trực tiếp đến ngân hàng.

Nâng cấp sản phẩm và chuẩn hoá hệ thống

Thư tín dụng và bảo lãnh

Khối GTS đã chuẩn hoá các đặc điểm và hoạt động của sản phẩm Thư tín dụng (LC) và Thư bảo lãnh (LG), nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

- Giá trị LG tăng 46,7%, trong đó mảng Ngân hàng Bán buôn tăng trưởng 129,3% so với năm 2020.
- Giá trị LC phát hành tăng 55,7% và doanh thu từ phí LC tăng 48,9% so với năm 2020.
- Tăng trưởng ấn tượng ở sản phẩm Thư tín dụng Trả chậm (LC UPAS), với giá trị phát hành đạt hơn 60 nghìn tỷ đồng, tăng 89,1% so với năm 2020.

Nâng cấp F@st EBank (FEB)

GTS đã liên tục nâng cấp và tối ưu hoá kênh ngân hàng điện tử cho các khách hàng doanh nghiệp (FEB), nhằm nâng cao trải nghiệm số của khách hàng. Trong năm 2021, số lượng giao dịch chuyển tiền trong nước đã tăng 34,3% – cụ thể là tăng 19,6% thông qua kênh FEB và tăng 417,4% qua kênh H2H. Song song đó, dịch vụ chuyển tiền nước ngoài tăng trưởng mạnh với giá trị giao dịch tăng 53,7% so với năm 2020, vượt kế hoạch 21,6% và chiếm tỉ trọng lớn nhất trong doanh thu phí quản lý tiền mặt, đóng góp 42,2%. Chúng tôi cũng ghi nhận sự chuyển biến đáng kể từ giao dịch tại quầy sang giao dịch qua các nền tảng số.

Cải thiện khả năng quản lý dự án

Trong năm 2021, GTS là khối đầu tiên chuyển đổi thành công sang Jira – công cụ linh hoạt dành cho việc quản lý dự án. Đây là phương pháp mới và hiệu quả trong công tác theo dõi và triển khai sản phẩm và dịch vụ khách hàng.

Giá trị LG phát hành

↑ 46,7%_{N/N}

Giá trị LC phát hành

↑ 55,7%_{N/N}

Tăng trưởng ấn tượng ở sản phẩm Thư tín dụng Trả chậm

↑ 89,1%_{N/N}

KHOỐI NGÂN HÀNG GIAO DỊCH TOÀN CẦU (GTS)

Thị trường tài chính

Giá trị giao dịch ngoại hối (FX) của Ngân hàng tăng 39,7%, với các giao dịch thông qua nền tảng số tăng 1,8 lần so với năm 2020. Chúng tôi tiếp tục là hình mẫu tiêu biểu của thị trường tài chính Việt Nam – đặc biệt trong mảng giao dịch trái phiếu Chính phủ và phái sinh ngoại hối, thể hiện qua sự ghi nhận từ Bộ Tài chính và Hiệp hội Thị trường Trái phiếu Việt Nam cũng như các đơn vị uy tín trong khu vực và quốc tế.

- Bộ Tài chính và Hiệp hội Thị trường Trái phiếu Việt Nam (VBMA) vinh danh **Nhà tạo lập thị trường hàng đầu trong năm 2021**.
- Chúng tôi là nhà tạo lập thị trường xuất sắc nhất và lọt Top 3/5 ngân hàng có khối lượng giao dịch khớp lệnh tự động (matching) lớn nhất thị trường ngoại hối Việt Nam năm 2021.



Sản phẩm và dịch vụ mới

Dự án với Kho bạc Nhà nước

Nhờ công nghệ H2H vượt trội, khối GTS đã giúp Techcombank áp dụng thành công hệ thống thu ngân sách Nhà nước. Chúng tôi là một trong số 5 ngân hàng tư nhân đầu tiên của Việt Nam được uỷ quyền để thu thuế nội địa và thuế hải quan. Khách hàng sẽ có một kênh mới để nộp thuế, giảm thiểu thời gian và chi phí, cũng như cải thiện trải nghiệm sử dụng dịch vụ ngân hàng. Với mạng lưới chi nhánh và hệ thống ưu việt, chúng tôi cũng đang hỗ trợ Chính phủ mở rộng hệ thống thu thuế.

Chữ ký điện tử và tổng đài hỗ trợ khách hàng 24/7

Trong bối cảnh đại dịch COVID-19, Techcombank đã giới thiệu các giải pháp chữ ký điện tử, nhằm giúp các hoạt động kinh doanh và giao dịch tài chính diễn ra xuyên suốt trong giai đoạn giãn cách xã hội. Ngay cả trong giai đoạn bình thường mới, khách hàng của Techcombank vẫn sẽ tiếp tục được sử dụng các tiện ích của dịch vụ này.

Hoàn chỉnh dịch vụ thu hộ

Rất nhiều doanh nghiệp muốn nhận các khoản thanh toán từ bên thứ ba thông qua hệ thống và dịch vụ của Ngân hàng (ví dụ tại quầy, thông qua thiết bị đầu cuối, POS, cổng thanh toán, app Techcombank, v.v). Khối GTS đã thử nghiệm các quy trình giúp khách hàng doanh nghiệp làm được điều này thông qua kênh của các đối tác (bao gồm giới thiệu, trung gian hỗ trợ thanh toán và thuê ngoài) và thông qua một cổng thanh toán chấp nhận thẻ của khách hàng. Chúng tôi kỳ vọng dịch vụ này sẽ được mở rộng toàn quốc trong năm 2022, giúp hoàn thiện các giải pháp dịch vụ thu hộ cho khách hàng của Techcombank.

Giải thưởng

Với các nỗ lực trên, trong năm 2021 Khối Ngân hàng giao dịch toàn cầu tiếp tục được xướng tên tại các hạng mục giải thưởng quan trọng:



Ngân hàng được yêu thích nhất Việt Nam – The Asian Banker

Ngân hàng triển khai giải pháp thanh toán cho doanh nghiệp xuất sắc nhất Việt Nam – The Asian Banker



Ngân hàng tốt nhất năm 2021 – NAPAS



Nhà tạo lập thị trường hàng đầu trong năm 2021



Nhà tạo lập thị trường ngoại hối matching tốt nhất Việt Nam – FX Matching Award 2021, Refinitiv

Ngân hàng giao dịch ngoại hối matching năng động nhất Việt Nam – FX Matching Award 2021, Refinitiv

Top 5 Ngân hàng có khối lượng giao dịch matching lớn nhất thị trường ngoại hối Việt Nam – FX Matching Award 2021, Refinitiv

Các trọng tâm của khối GTS trong năm 2022

Xuyên suốt năm 2021, Khối GTS đã tiếp tục đầu tư vào hoạt động nâng cấp sản phẩm, xây dựng và củng cố nền tảng công nghệ cho khách hàng doanh nghiệp, đồng thời hiện thực hoá mục tiêu của Techcombank đưa ứng dụng công nghệ tiên tiến nhất vào trong ngành tài chính tại Việt Nam. Quy trình số hoá, sử dụng dữ liệu và phát triển nhân tài tiếp tục là các lĩnh vực ưu tiên trong năm 2022. Hai sáng kiến chiến lược quan trọng gồm có:

- nâng cấp các sản phẩm phục vụ quản lý tài khoản và thanh toán cho khách hàng
- triển khai nâng cấp chương trình tài trợ chuỗi cung ứng (SCF).

Đặc biệt, Khối GTS sẽ tập trung vào:

- gia tăng khách hàng sử dụng Techcombank làm tài khoản giao dịch chính (Main Operating Account – MOA) và tăng khả năng thâm nhập của sản phẩm thông qua nâng cao các giải pháp cho các nhóm ngành kinh tế tập trung

- tiếp tục gia tăng chuyển đổi giao dịch qua kênh số và kết nối trực tiếp, mục tiêu tốc độ tăng trưởng về số lượng và giá trị giao dịch trên 100%
- giữ vững đà tăng và đẩy mạnh số dư tiền gửi không kỳ hạn (CASA) thông qua MOA và tài khoản uỷ thác, chứng khoán và đại lý
- đa dạng hoá nguồn thu bằng việc tăng doanh thu từ phí, thông qua các sản phẩm đầu tư, chứng chỉ tiền gửi CD Bảo Lộc, kiều hối từ nước ngoài, thương mại và dòng ngoại hối.