



NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 24 tháng 4 năm 2009

BÁO CÁO

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2008 VÀ PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2009

Trong năm 2008, tình hình kinh tế thế giới cũng như Việt Nam có nhiều yếu tố không thuận lợi. Khủng hoảng tài chính tại nhiều nước trên thế giới với việc sáp nhập hoặc phá sản của hàng loạt các tổ chức tài chính tên tuổi đã khởi đầu cho thời kỳ suy thoái của kinh tế thế giới. Tại Việt Nam, thiên tai dịch bệnh đẩy giá cả tăng cao, xuất khẩu gặp khó khăn, thị trường bất động sản đình trệ, tình hình thị trường tài chính tiền tệ có nhiều diễn biến phức tạp đã làm suy giảm đáng kể đà tăng trưởng kinh tế. Với mục tiêu kiềm chế lạm phát, giữ ổn định thị trường tiền tệ, năm 2008, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đã thắt chặt chính sách tiền tệ thông qua các giải pháp như nâng tỷ lệ dự trữ bắt buộc, tăng lãi suất cơ bản, lãi suất tái cấp vốn, lãi suất tái chiết khấu để hạn chế tăng trưởng tín dụng. Đồng thời, NHNN liên tục hút tiền từ lưu thông về thông qua hoạt động thị trường mở, phát hành tín phiếu bắt buộc, thực hiện lộ trình chuyển tiền gửi kho bạc từ hệ thống các tổ chức tín dụng về NHNN. Bên cạnh đó giá vàng và tỷ giá USD cũng biến động thất thường.

Trong bối cảnh phức tạp như vậy, hoạt động của các Ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung và Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) nói riêng đã gặp rất nhiều khó khăn. Tuy nhiên, Vietcombank đã hoàn thành tốt kế hoạch kinh doanh năm 2008 và khẳng định được vị thế là một trong 4 trụ cột lớn của hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam với chất lượng hoạt động tốt, quy mô tăng trưởng ổn định, hiệu quả kinh doanh cao.

Thay mặt Ban điều hành, Tổng Giám đốc xin báo cáo Đại hội đồng cổ đông kết quả hoạt động kinh doanh năm 2008 và định hướng hoạt động kinh doanh năm 2009 như sau:

I/ KẾT QUẢ NĂM 2008

1. Các kết quả chủ yếu

- Tổng tài sản 221.950 tỷ đồng, tăng 12,46% so với 31/12/2007 và đạt 110,97% kế hoạch.
- Lợi nhuận trước thuế đạt 3.324 tỷ đồng, tăng 5,56% so với năm 2007 và đạt 98,26% kế hoạch.
- Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên vốn chủ sở hữu đạt 18,86%.
- Hệ số an toàn vốn (theo VAS) đạt 8,9%.
- Tổng vốn huy động tại thời điểm 31/12/2008 đạt 193.406 tỷ đồng, trong đó vốn huy

động từ nền kinh tế đạt 159.989 tỷ đồng, tăng tương ứng 10,24% và 10,48% so với 31/12/2007.

- Tổng dư nợ cho vay khách hàng tại thời điểm 31/12/2008 đạt 112.793 tỷ đồng, tăng 15,53% so với năm 2007 và đạt 100,46% kế hoạch. Trong đó dư nợ trung dài hạn đạt 53.475 tỷ đồng, chiếm 47,41% tổng dư nợ.
- Tỷ lệ nợ xấu 4,6%.

2. Đánh giá khái quát tình hình hoạt động năm 2008

2.1. Huy động vốn

Trong năm 2008, để đối phó với tình hình lạm phát tăng cao, việc thực hiện các chính sách tiền tệ thắt chặt, kiểm soát tốc độ tăng tổng phương tiện thanh toán của ngân hàng nhà nước (NHNN) đã tạo ra một cuộc đua về lãi suất huy động giữa các ngân hàng, đẩy mặt bằng lãi suất chung lên cao làm cho hoạt động huy động vốn của các ngân hàng gặp nhiều khó khăn. Mặc dù vậy, tổng huy động vốn của Vietcombank năm 2008 vẫn đạt mức tăng trưởng 10,24%.

Với chính sách lãi suất linh hoạt, sự đa dạng về các sản phẩm huy động vốn, công tác huy động vốn của Vietcombank đã thực hiện tốt nhiệm vụ đảm bảo đủ nguồn vốn sẵn sàng đáp ứng mọi nhu cầu thanh toán của khách hàng và đảm bảo thực hiện nghĩa vụ dự trữ bắt buộc tại NHNN. Trong giai đoạn căng thẳng thanh khoản 6 tháng đầu năm 2008, Vietcombank không chỉ duy trì được trạng thái thanh khoản ổn định nhất trên thị trường mà còn giữ vai trò chủ lực hỗ trợ vốn kịp thời cho các ngân hàng khác đảm bảo ổn định hệ thống ngân hàng Việt Nam, đồng thời gia tăng lợi nhuận kinh doanh vốn cho chính Vietcombank.

Tình hình huy động năm 2008

Đơn vị: tỷ đồng

CHỈ TIÊU	31.12.08	31.12.07	Tốc độ tăng trưởng
Tổng Vốn huy động	193.406	175.435	10,24%
1.Huy động từ khu vực kinh tế	159.989	144.810	10,48%
2.Huy động khác	33.417	30.625	9,12%

2.2. Sử dụng vốn

- Tiền gửi tại NHNN

Để đối phó với tình hình bất ổn của tài chính thế giới, từ tháng 10/2008, Vietcombank đã quyết định rút một lượng vốn khá lớn gửi tại các ngân hàng nước ngoài về nước và tạm thời gửi phần lớn tại NHNN. Tỷ trọng tiền mặt và tiền gửi tại NHNN trong năm qua tăng từ 7% lên 15,4%.

- Hoạt động cho vay trên thị trường liên ngân hàng :

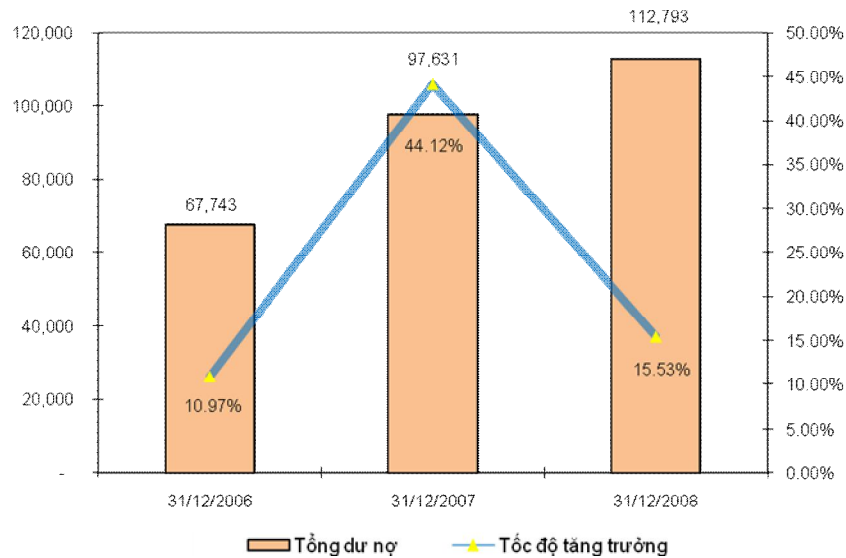
Trong thời kỳ tình trạng thiếu tiền đồng phổ biến, NHNT vẫn duy trì hoạt động cho vay trên thị trường liên ngân hàng với khối lượng lớn và thường xuyên đóng vai trò ngân hàng chủ lực cho vay hỗ trợ thanh khoản cho các ngân hàng khác. Doanh số nhận gửi và nhận vay của Vietcombank trên thị trường liên ngân hàng năm 2008 là 2,8 triệu tỷ đồng trong khi doanh số tiền gửi và cho vay các ngân hàng khác đạt 5,1 triệu tỷ đồng.

➤ **Hoạt động tín dụng :**

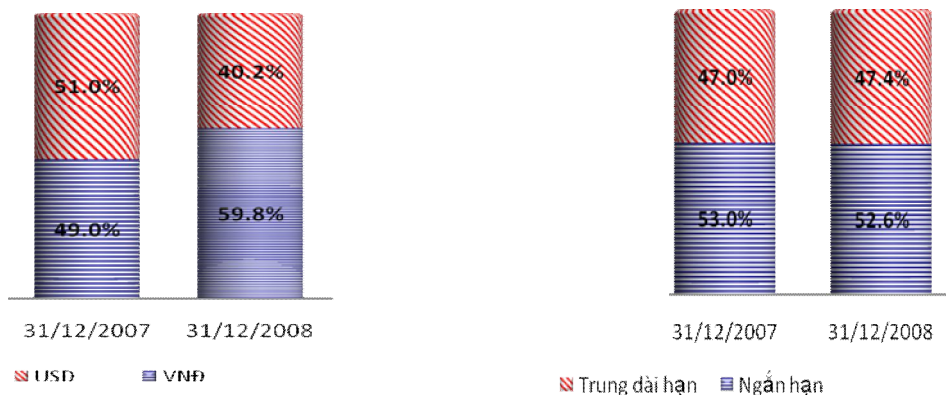
Tổng dư nợ cho vay khách hàng tại thời điểm 31/12/2008 đạt 112.793 tỷ đồng, tăng 15,53% so với năm 2007 và đạt 100,46% kế hoạch.

Thực hiện chỉ đạo của Chính phủ và NHNN về kiểm soát tín dụng, trên cơ sở nhận định mức độ rủi ro của thị trường, Vietcombank đã thực hiện nhiều biện pháp để kiểm soát tốc độ tăng trưởng trong 3 quý đầu năm. Trong quá trình thực hiện, Vietcombank cũng luôn có sự điều chỉnh về chính sách tín dụng để phù hợp với những diễn biến của thị trường, đảm bảo cân bằng tính an toàn và hiệu quả trong hoạt động tín dụng.

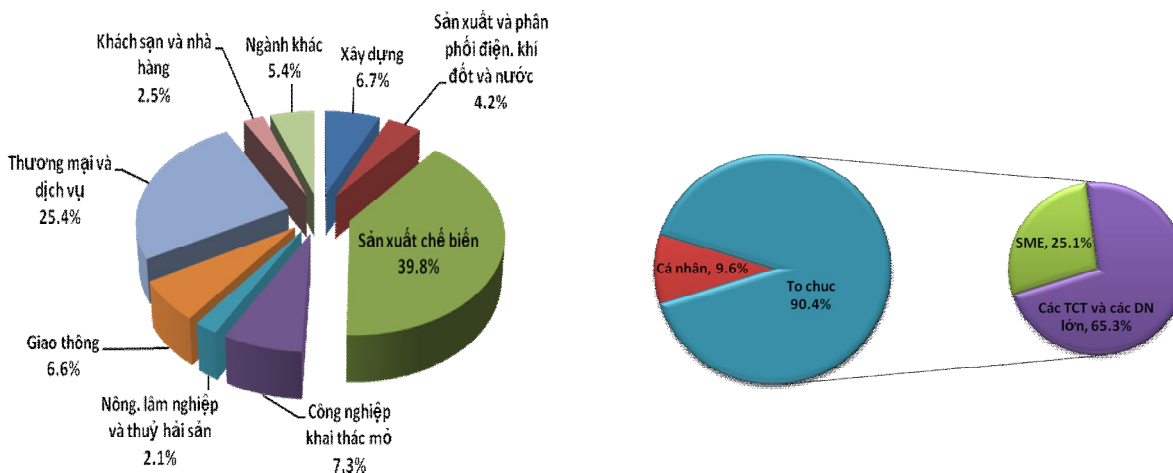
Tốc độ tăng trưởng tín dụng



Cơ cấu dư nợ cho vay theo loại tiền và kỳ hạn (31/12/2008)



Cơ cấu dư nợ theo ngành kinh tế và đối tượng cho vay (31/12/2008)



Cơ cấu cho vay của Vietcombank thể hiện sự hài hòa giữa các lĩnh vực, phù hợp với chiến lược phát triển chung của nền kinh tế. Hai nhóm lĩnh vực chính là sản xuất chế biến và thương mại dịch vụ chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu tín dụng trong khi Vietcombank hầu như không cho vay đầu cơ bất động sản và đầu tư chứng khoán (trừ các khoản cho vay cán bộ nhân viên mua cổ phiếu ưu đãi Vietcombank).

➤ Chất lượng tín dụng

Khủng hoảng kinh tế đã gây ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động sản xuất kinh doanh và tình hình tài chính của các doanh nghiệp, khiến nhiều doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc thực hiện các cam kết trả nợ với ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu của các ngân hàng tăng lên là một thực tế khó tránh khỏi. Tỷ lệ nợ xấu 2008 của Vietcombank là 4,6%.

➤ Trích lập dự phòng rủi ro

- Dự phòng rủi ro tín dụng: Đến thời điểm 31/12/2008, Vietcombank đã trích đủ 100% dự phòng rủi ro tín dụng theo quy định hiện hành của NHNN với tổng chi dự phòng rủi ro tín dụng năm 2008 là 2.971 tỷ VND.
- Dự phòng đầu tư chứng khoán và các khoản đầu tư dài hạn: Trong năm 2008, do những biến động phức tạp trên thị trường, Vietcombank đã thực hiện đánh giá lại và trích lập 610 tỷ đồng dự phòng giảm giá chứng khoán và đầu tư dài hạn.
- Số dư quỹ dự phòng rủi ro tại thời điểm 31/12/2008 là 5.688 tỷ đồng.

2.3. Các hoạt động phi tín dụng

2.3.1. Thanh toán xuất nhập khẩu: Trong năm 2008, Vietcombank đã phát huy tốt vai trò đầu mối thanh toán xuất nhập khẩu, cân đối ngoại tệ nên doanh số thanh toán xuất nhập khẩu qua Vietcombank đạt 32.501 triệu USD, tăng 22,9% so với năm trước, hoàn thành 108% kế hoạch năm 2008. Mặc dù hoạt động trong môi trường cạnh tranh khốc liệt trong

lĩnh vực thanh toán quốc tế với hàng trăm ngân hàng trên thị trường, Vietcombank vẫn giữ vững vị trí dẫn đầu với 27% thị phần thanh toán xuất khẩu và 20% thị phần thanh toán nhập khẩu.

2.3.2. Dịch vụ thẻ: Năm 2008 ghi nhận sự tăng trưởng tốt của hoạt động phát hành và thanh toán thẻ với việc đạt và vượt ở nhiều chỉ tiêu kế hoạch:

- Tổng số lượng thẻ do Vietcombank phát hành đạt 3,36 triệu thẻ, tăng 34,79% so với cuối năm 2007 và giữ vững vị trí đứng đầu trong hệ thống các ngân hàng về số lượng chủ thẻ.
- Doanh số thanh toán thẻ quốc tế đạt 642,63 triệu USD, tăng 42% so với năm 2007, chiếm lĩnh 59,7% thị phần thanh toán thẻ của cả nước.
- Mở rộng và nâng cấp hệ thống ATM và POS nâng tổng số ATM đạt 1244 máy và POS đạt 7800 máy trên toàn quốc, tiếp tục củng cố vị trí dẫn đầu về mạng lưới thanh toán.

2.3.3. Hoạt động kinh doanh ngoại tệ: Với những diễn biến phức tạp trên thị trường tài chính, hoạt động kinh doanh ngoại tệ của Vietcombank đã luôn bám sát thị trường để đưa ra các giải pháp thích hợp kịp thời ứng phó, biến thách thức thành cơ hội nên đã đạt được kết quả khả quan: tổng doanh số mua bán ngoại tệ đạt trên 46 tỷ USD, tăng 76% so với năm 2007; thu nhập từ kinh doanh ngoại tệ năm 2008 đạt 954 tỷ đồng, tăng gấp 2,7 lần so với năm 2007.

2.3.4. Ngân hàng bán lẻ: trong năm Vietcombank đã đẩy mạnh hoạt động ngân hàng bán lẻ trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt. Bên cạnh hoạt động cho vay cá thể, huy động vốn từ dân cư, các Dịch vụ điện tử được quan tâm và đẩy mạnh như Internet B@nking, SMS B@nking, dịch vụ nhận tin nhắn chủ động, dịch vụ VCB-Securities-Online, dịch vụ thanh toán VCB Direct Billing, dịch vụ TOPUP triển khai cho dịch vụ điện thoại trả trước v.v... Huy động vốn từ dân cư đạt khoảng 55 nghìn tỷ đồng, tổng dư nợ cho vay cá thể đạt trên 10 nghìn tỷ đồng, doanh số chuyển tiền về từ nước ngoài cho cá nhân đạt gần 1,4 tỷ USD dẫn đầu của cả nước.

2.3.5. Hoạt động đối ngoại: Trước tình hình bất ổn của thị trường tài chính quốc tế, trong năm 2008 Vietcombank đã thực hiện rà soát toàn bộ quan hệ đối với các ngân hàng đại lý ở nước ngoài, tập trung giao dịch qua một số các ngân hàng có uy tín, tình hình tài chính tốt và có quan hệ truyền thống lâu năm để hạn chế rủi ro. Trong năm, Vietcombank cũng đã thực hiện đàm phán và ký kết hợp đồng vay 100 triệu USD trong vòng 3 năm với Intesa Sanpaolo SPA (Italy) và vay 50 triệu USD thời hạn 3 năm của Bank of Tokyo Mitsubishi.

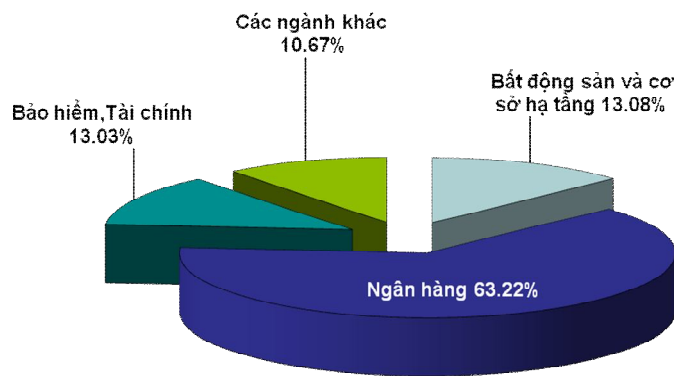
2.3.6. Góp vốn liên doanh, cổ phần:

- Đến 31/12/08, Vietcombank đã tham gia góp vốn vào 30 đơn vị (không bao gồm các

công ty con 100% vốn) với tổng số vốn góp đạt 3.061 tỷ quy đồng chiếm 25,3% tổng vốn điều lệ của NHNT.

- Phần lớn vốn đầu tư và liên doanh của Vietcombank tập trung vào khối các ngân hàng thương mại, chiếm 63,22% tổng cơ cấu vốn đầu tư. Thứ hai là nhóm đầu tư bất động sản và cơ sở hạ tầng (chiếm 13,08%).
- Tổng số lãi (cổ tức) NHNT thu được từ hoạt động này là 674 tỷ đồng.

Cơ cấu đầu tư góp vốn (31/12/2008)



2.3.7. Công nghệ: Trong năm 2008 NHNT đã hoàn thiện và triển khai nhiều chương trình ứng dụng, xử lý tác nghiệp mới như Đề án chuyển tiền trong nước tập trung, Hệ thống xếp hạng tín dụng cho khách hàng, Các giải pháp ứng dụng ngân hàng điện tử v.v... Ngoài ra, trong năm NHNT đã hoàn thành việc xây dựng Trung tâm dự phòng CNTT, hệ thống kỹ thuật phục vụ hoạt động của Trung tâm dịch vụ khách hàng.

2.3.8. Phát triển mạng lưới, cơ cấu tổ chức: Năm 2008, Vietcombank đã mở thêm 4 chi nhánh và 64 phòng giao dịch. Đến nay mạng lưới kinh doanh của ngân hàng gồm 64 đơn vị (trong đó bao gồm cả Hội sở chính), 209 phòng giao dịch. Tại Hội sở chính đã thành lập thêm Phòng Thư ký HĐQT, Trung tâm Dịch vụ khách hàng; cơ cấu lại Phòng Quản lý rủi ro tín dụng theo hướng tập trung hoá.

2.3.9. Quản trị nhân sự: Trong năm 2008, Vietcombank đã ban hành Quy chế chi trả tiền lương mới cho cán bộ nhân viên, qua đó một bước cải thiện chế độ đãi ngộ cho cán bộ quản lý cấp phòng trở lên, góp phần quan trọng vào việc nâng cao tính cạnh tranh về nhân lực của ngân hàng, hạn chế sự cào bằng trong thu nhập giữa các đơn vị và các cá nhân, tạo

động lực cho phát triển hoạt động kinh doanh.

2.3.10. Quản trị rủi ro và bảo toàn vốn: Với những diễn biến phức tạp và khó lường của thị trường tài chính trong và ngoài nước, năm 2008 bên cạnh nhiệm vụ mở rộng và phát triển hoạt động kinh doanh, Vietcombank tiếp tục chú trọng hơn nữa vào công tác quản trị rủi ro. Với việc thành lập Ủy ban quản lý rủi ro và cơ cấu lại phòng Quản lý rủi ro trung ương, Vietcombank đang từng bước hoàn thiện hệ thống quản trị rủi ro theo chuẩn mực quốc tế. Bên cạnh các chính sách về quản lý rủi ro tín dụng đã được đưa vào áp dụng thành công từ những năm trước, trong năm 2008 Vietcombank tiếp tục nghiên cứu để đưa ra các chính sách quản trị đối với các rủi ro về thị trường, rủi ro hoạt động.

2.4. Hoạt động của các công ty

2.4.1. Công ty Chứng khoán

Năm 2008, do chịu ảnh hưởng mạnh của tình hình kinh tế vĩ mô xấu và sự suy giảm của thị trường chứng khoán, hoạt động của VCBS chịu nhiều khó khăn. Tổng doanh thu năm 2008 đạt 484 tỷ đồng, lợi nhuận trước thuế và trích dự phòng đạt 86 tỷ đồng. Do sự sụt giảm mạnh của thị trường chứng khoán, công ty phải trích lập dự phòng cho các khoản đầu tư, do đó sau khi trích dự phòng giảm giá chứng khoán, kết quả kinh doanh của công ty là – 271 tỷ.

Trong giai đoạn hiện nay, VCBS đang tập trung vào việc tiếp tục hoàn thiện và nâng cao năng lực cạnh tranh, củng cố công tác quản trị nội bộ, chuẩn hoá hạ tầng về cơ sở vật chất, hệ thống công nghệ, nhân lực để sẵn sàng cho giai đoạn phục hồi của thị trường.

2.4.2. Công ty cho thuê tài chính (VCB-LEACO)

Năm 2008, xét về thị phần VCB- LEACO đứng thứ 4 trong tổng số 11 công ty cho thuê tài chính tại Việt nam, dư nợ cho thuê tài chính đạt 1.084 tỷ VND, tăng 10,77% so với cuối năm 2007. Kết quả kinh doanh sau trích lập dự phòng của công ty năm 2008 là – 16,5 tỷ đồng.

2.4.3. Công ty Vinafico Hongkong

Trong năm 2008, Vinafico đã hoàn thành việc hiện đại hoá hệ thống công nghệ giúp công ty nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, tăng cường khả năng cạnh tranh. Lợi nhuận trước thuế của công ty năm 2008 đạt 811 nghìn HKD.

2.5. Kết quả tài chính hợp nhất

Năm 2009 với những nỗ lực của toàn hệ thống, Vietcombank đã đạt hầu hết các chỉ tiêu kế hoạch về lợi nhuận do Đại hội đồng cổ đông thông qua từ đầu năm.

- Tổng lợi nhuận thuần trước trích lập DPRR đạt 6.296 tỷ đồng, tăng 40,35% so với năm 2007.
- Lợi nhuận trước thuế đạt 3.324 tỷ đồng, tăng 5,56% so với năm 2007 và đạt 98,26% kế hoạch.

- Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên vốn chủ sở hữu đạt 18,86%.
- Tỷ lệ chi trả cổ tức 12%

II/ ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2009

Dự báo năm 2009 kinh tế thế giới sẽ vẫn tiếp tục suy thoái, do vậy, mức độ ảnh hưởng từ cuộc khủng hoảng tài chính thế giới đến Việt Nam trong năm 2009 còn nặng nề trên nhiều phương diện như xuất khẩu, kiều hối, du lịch, FDI... Trong nước, khối doanh nghiệp có thể gặp khó khăn kéo dài đến hết năm 2009. Tỷ lệ doanh nghiệp bị gián đoạn sản xuất kinh doanh, thua lỗ, thậm chí bị phá sản có thể gia tăng. Xuất khẩu tiếp tục gặp khó khăn. Điều này sẽ làm ảnh hưởng đến nhu cầu tín dụng và khả năng huy động vốn trong nước.

Trước tình hình trên, căn cứ định hướng của Chính Phủ và NHNN đối với hoạt động ngân hàng, trên cơ sở kết quả hoạt động kinh doanh đạt được trong năm vừa qua, Vietcombank xác định phương hướng hoạt động năm 2009 như sau:

1. Các mục tiêu tài chính chủ yếu

- Tốc độ tăng trưởng tổng tài sản 11%
- Tốc độ tăng trưởng huy động vốn từ nền kinh tế 15%
- Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng 18%
- Tỷ lệ nợ xấu < 3,5%
- Tổng thu nhập trước thuế 3.320 tỷ đồng
- Tỷ lệ chi trả cổ tức 12%

2. Kế hoạch phát triển mạng lưới

Trong năm 2009, Vietcombank tiếp tục thực hiện chiến lược phát triển mạng lưới với dự kiến thành lập thêm 01 chi nhánh mới tại Thanh Hoá, 01 chi nhánh phục vụ khách hàng đặc biệt, nâng cấp 10 phòng giao dịch (PGD) thành chi nhánh, trong đó PGD Thanh Xuân (HN) và PGD Kỳ Đồng (HCM) đã được NHNN chấp thuận, mở mới tối đa là 70 PGD trên cơ sở phù hợp với quy hoạch tổng thể và đảm bảo hiệu quả hoạt động.

3. Kế hoạch đầu tư mua sắm TSCĐ và xây dựng cơ bản

Nhằm đáp ứng nhu cầu mở rộng phát triển hoạt động kinh doanh, Vietcombank dự kiến dành một khoản ngân sách khoảng 1,8 triệu USD và 100 tỷ đồng cho hoạt động đầu tư mua sắm tài sản cố định, 30 triệu USD cho mua sắm thiết bị và đầu tư công nghệ, 560 tỷ đồng cho hoạt động đầu tư xây dựng cơ bản, thuê và nhận chuyển nhượng đất/văn phòng.

4. Huy động vốn

Để đạt được mục tiêu tăng trưởng huy động vốn từ nền kinh tế đạt 15%, Vietcombank trong năm 2009 sẽ tiếp tục thực hiện đa dạng hoá các hình thức và các sản phẩm huy động vốn nhằm khai thác tối ưu các nguồn vốn trên thị trường; đẩy mạnh hoạt động quảng cáo,

khuyến khích trưng sản phẩm, chú trọng công tác chăm sóc khách hàng, khôi phục mảng vay nợ viện trợ và uỷ thác, tiếp nhận và quản lý nguồn vốn nước ngoài vốn là thế mạnh của Vietcombank.

5. Tín dụng

Năm 2009, Vietcombank theo đuổi chính sách tăng trưởng tín dụng bền vững, đặc biệt coi trọng việc nâng cao chất lượng tín dụng: Cơ cấu lại danh mục đầu tư theo hướng đa dạng hoá khách hàng, củng cố quan hệ với các khách hàng lớn, truyền thống; mở rộng cho vay khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ và thể nhân, tăng cường cho vay kích cầu đầu tư theo chủ trương của Chính phủ và NHNN. Từng bước ứng dụng các kỹ thuật hiện đại vào quản trị danh mục đầu tư, kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng, đẩy mạnh công tác xử lý và thu hồi nợ xấu, rà soát và có biện pháp kịp thời đối với các khoản cho vay trong lĩnh vực có rủi ro cao.

6. Công tác khác

6.1. *Tiếp tục phát huy thế mạnh dịch vụ thanh toán xuất nhập khẩu:* Phát triển các sản phẩm thanh toán quốc tế mới; Nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế, đồng thời chú trọng hơn tới công tác quản trị rủi ro trong hoạt động thanh toán xuất nhập khẩu.

6.2. *Phát triển nhanh, mạnh mảng dịch vụ ngân hàng bán lẻ:* Triển khai chiến lược bán lẻ xuyên suốt hệ thống; nghiên cứu giới thiệu các sản phẩm mới phù hợp với nhu cầu của từng phân khúc khách hàng trong từng giai đoạn; gia tăng tiện ích cho dịch vụ Internet banking, SMS Banking, ngân hàng điện tử liên kết với các nhà cung cấp dịch vụ. Giữ vững thị phần thẻ, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ. Triển khai các chương trình nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đối với tất cả các hoạt động tiếp xúc khách hàng; hoàn thiện và từng bước nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm dịch vụ khách hàng.

6.3. *Phát triển công nghệ:* Triển khai từng bước các dự án công nghệ lớn, đặc biệt dự án thay thế core banking. Hỗ trợ thiết lập hệ thống thông tin quản lý phục vụ cho công tác quản trị, điều hành và kinh doanh.

6.4. *Phát triển nguồn nhân lực:* Tập trung phát triển nguồn nhân lực cho toàn hệ thống, có tính đến các lĩnh vực trọng tâm, trọng điểm và nâng cao tính an toàn cho hệ thống. Tỷ lệ tăng lao động tại thời điểm 31/12/2009 so với 31/12/2008 tối đa 10%. Tăng cường tối đa việc bố trí và sử dụng lao động hiện có, hạn chế đến mức thấp nhất việc tăng biên chế (số lao động gia tăng chủ yếu để đáp ứng yêu cầu phát triển mạng lưới). Xây dựng kế hoạch đào tạo tổng thể trong toàn hệ thống giai đoạn 2009 – 2015 theo từng lĩnh vực chuyên môn và từng vị trí công tác.

6.5. *Công tác truyền thông và phát triển thương hiệu:* Xây dựng và thống nhất hệ thống nhận diện thương hiệu trong toàn hệ thống; Tăng cường công tác quảng cáo gắn với việc giới thiệu về sản phẩm dịch vụ của Vietcombank; Chủ động tham gia vào các chương

trình mang tính cộng đồng để tạo dựng hình ảnh của một ngân hàng thân thiện, vì cộng đồng.

6.6. Tăng cường củng cố quan hệ cổ đông, lựa chọn đối tác chiến lược và niêm yết cổ phiếu NHTMCPNT trên sở GDCK : Tổ chức tiếp xúc cổ đông, cung cấp đầy đủ, kịp thời minh bạch thông tin v.v... đến các nhà đầu tư; Tiếp tục thương thảo lựa chọn các nhà đầu tư chiến lược; Niêm yết cổ phiếu Vietcombank tại Sở Giao dịch chứng khoán;

6.7. Củng cố và tăng cường quản trị rủi ro trong các nghiệp vụ

- Áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt, tăng cường quản trị vốn nội bộ, kiểm soát chặt chẽ rủi ro thanh khoản và rủi ro lãi suất thị trường. Hòa hoãn giữa mục tiêu tăng trưởng và lợi nhuận;
- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát; Tiếp tục hoàn thiện bộ máy Ban kiểm soát phù hợp với yêu cầu thực tế và chuẩn mực quốc tế; Tăng cường kiểm soát rủi ro thị trường và rủi ro tác nghiệp (cơ cấu lại bộ phận quản trị rủi ro thị trường thuộc khối vốn và xúc tiến thành lập bộ phận quản trị rủi ro tác nghiệp);
- Tiếp tục thực hiện rà soát, bổ sung và hoàn thiện văn bản nội bộ của NHNT để phù hợp với các quy định của pháp luật và từng bước đáp ứng các chuẩn mực quốc tế;
- Tiếp tục cải cách toàn diện và căn bản thông tin quản lý; xây dựng hệ thống thông tin cảnh báo.
- Thực hiện nghiêm túc kỷ cương điều hành, đề cao trách nhiệm người đứng đầu đơn vị và phải thực sự lấy kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao làm thước đo chủ yếu đánh giá cán bộ.

III/ KẾT LUẬN

Nhìn chung, mặc dù gặp nhiều khó khăn do tác động tiêu cực của môi trường vĩ mô nhưng năm 2008 vẫn ghi nhận sự tăng trưởng khả quan trong hoạt động của Vietcombank. Với chất lượng hoạt động tốt, quy mô tăng trưởng ổn định, hiệu quả kinh doanh cao, đời sống vật chất – tinh thần của người lao động bước đầu được cải thiện và nâng cao sẽ là cơ sở quan trọng để Vietcombank bước tiến vững chắc cho giai đoạn còn lại của chiến lược 2005 – 2010 và cho thấy Vietcombank có đủ tiềm năng để tiếp tục phát triển ổn định, bền vững.

Năm 2009 sẽ vẫn là một năm đầy thử thách và khó khăn đối với các tổ chức tài chính nói chung và Vietcombank nói riêng. Vietcombank trong năm 2009 ưu tiên việc củng cố hệ thống, xây dựng một hệ thống quản trị hữu hiệu theo chuẩn mực quốc tế nhằm huy động tối đa mọi nguồn lực nội tại cho sự phát triển bền vững của Ngân hàng; Tăng cường lợi thế trong ngân hàng bán buôn, và tạo bước đột phá trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ và SME bằng việc triển khai chiến lược bán lẻ xuyên suốt trong toàn hệ thống. Tiếp tục đầu tư cho công nghệ hiện đại nhằm đáp ứng yêu cầu kinh doanh, yêu cầu quản trị; Mở rộng các điểm



giao dịch và chuẩn hoá mạng lưới giao dịch đồng thời củng cố và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm khẳng định sự khác biệt đối với thương hiệu Vietcombank; Từng bước hoàn thiện hệ thống đánh giá hiệu quả đối với từng mảng nghiệp vụ, sản phẩm, phòng ban, cán bộ.

Việc thực hiện thành công các mục tiêu của năm 2009 là một bước quan trọng để Vietcombank có thể hoàn thành chiến lược giai đoạn 2005 – 2010. Mặc dù năm 2009 là một năm có nhiều khó khăn và thử thách, song Ban Điều hành cùng tập thể cán bộ nhân viên của toàn hệ thống Vietcombank sẽ quyết tâm vượt qua sóng gió, thực hiện thành công các mục tiêu theo kế hoạch đề ra và rất mong nhận được sự ủng hộ nhiệt tình của Đại hội đồng cổ đông.

TM. BAN ĐIỀU HÀNH

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Phước Thanh