



**BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH 2012  
VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH 2013 CỦA TECHCOMBANK**

**PHẦN I  
KẾT QUẢ KINH DOANH 2012**

Trong năm 2012, kinh tế thế giới tiếp tục biến động phức tạp và khó khăn nhiều hơn, thương mại sụt giảm, tăng trưởng toàn cầu thấp so với dự báo đầu năm, đã tác động tiêu cực đến nền kinh tế đã hội nhập sâu, rộng và có độ mở lớn như nước ta. Tại Việt Nam với chính sách kiểm soát chặt tiền tệ để kiềm chế lạm phát là cần thiết nhưng không thể tránh khỏi hệ quả là cầu nội địa giảm, hàng tồn kho lớn, ... các doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc sản xuất kinh doanh, ... . Với diễn biến kinh tế vĩ mô phức tạp và khó khăn nêu trên, hệ thống ngân hàng Việt Nam, trong đó có Techcombank đã và đang nỗ lực vượt qua khó khăn, đảm bảo hoạt động an toàn, phát triển bền vững.

Trong bối cảnh nêu trên, Ban lãnh đạo Techcombank đã nỗ lực tổ chức triển khai hoạt động kinh doanh nhằm vừa đảm bảo an toàn trong hoạt động ngân hàng, bù đắp chi phí và có được hiệu quả nhất định. Ban lãnh đạo ngân hàng xin báo cáo Đại hội đồng Cổ đông báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2012 và báo cáo kế hoạch kinh doanh năm 2013 như sau:

**I. KẾT QUẢ KINH DOANH TRONG NĂM 2012**

**A. Những kết quả chính:**

Trong cuộc họp tháng 4/2012, Đại hội Cổ đông thường niên đã thông qua kế hoạch kinh doanh toàn ngân hàng với những chỉ số như sau: tổng tài sản đạt 223.421 tỷ đồng và tổng lợi nhuận đạt 5.300 tỷ đồng. Tuy nhiên, tháng 8 năm 2012, theo ủy quyền của Đại hội Cổ đông, Hội đồng Quản trị (HĐQT) đã quyết định điều chỉnh lại kế hoạch để phản ánh đúng thực tế và những khó khăn của nền kinh tế trong năm 2012. Kế hoạch mới đã đặt ra mức tổng tài sản là 206.451 tỷ đồng và tổng lợi nhuận 4.535 tỷ đồng. Dưới đây là tóm tắt về kết quả kinh doanh của toàn ngân hàng trong năm 2012:

- Tổng tài sản toàn ngân hàng đạt: 179.934 tỷ đồng, giảm 0,3% so với năm 2011 và đạt 87% kế hoạch.
- Lợi nhuận trước thuế cả năm của toàn Ngân hàng đạt 1.018 tỷ đồng, giảm 76% so với năm 2011 và đạt 22% kế hoạch.

- Tổng huy động toàn Ngân hàng (không bao gồm những giấy tờ có giá đã phát hành) đạt 111.462 tỷ đồng, tăng 26% so với năm 2011 và đạt 86% kế hoạch.
- Tổng dư nợ khách hàng tính đến cuối năm 2012 đạt 68.261 tỷ đồng, tăng 7,6% so với năm 2011 và đạt 79% kế hoạch.
- Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu tới cuối năm 2012 đạt 12,6%, cao hơn mức 9% theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước.

Đơn vị: Tỷ đồng

Mục	31/12/2011	Năm 2012		So sánh với	
		Kế hoạch điều chỉnh	Thực hiện	31/12/2011	Kế hoạch điều chỉnh
<b>Cho vay khách hàng</b>	<b>63.451</b>	<b>86.842</b>	<b>68.261</b>	<b>108%</b>	<b>79%</b>
<b>Huy động từ khách hàng (không bao gồm GTCG)</b>	<b>88.648</b>	<b>129.716</b>	<b>111.462</b>	<b>126%</b>	<b>86%</b>
- Huy động từ tổ chức	31.012	49.716	34.406	111%	69%
- Huy động từ khách hàng cá nhân	57.636	80.000	77.056	134%	96%
<b>Vốn chủ sở hữu</b>	<b>12.512</b>	<b>15.288</b>	<b>13.290</b>	<b>106%</b>	<b>87%</b>
- Vốn điều lệ	<b>8.788</b>	8.848	8.848	101%	100%
<b>Tổng tài sản</b>	<b>180.530</b>	<b>206.451</b>	<b>179.934</b>	<b>99,7%</b>	<b>87%</b>
<b>Lợi nhuận trước thuế</b>	<b>4.221</b>	<b>4.535</b>	<b>1.018</b>	<b>24%</b>	<b>22%</b>

## B. Đánh giá chung về kết quả kinh doanh năm 2012:

### 1. Huy động vốn:

Trong năm 2012, tổng vốn huy động của toàn Ngân hàng (không bao gồm giấy tờ có giá đã phát hành) đạt 111.462 tỷ đồng. Số vốn huy động được đã tăng 22.814 tỷ đồng (tăng 25,7%) so với cuối năm 2011, nhưng thấp hơn 14% so với kế hoạch, tuy nhiên huy động dân cư có mức tăng trưởng đáng kể, tăng 33,7% so với năm 2011. Huy động của ngân hàng tăng trưởng mạnh trong bối cảnh ngành ngân hàng có nhiều biến động chứng tỏ rằng khách hàng rất tin tưởng vào sức mạnh và sự ổn định của Techcombank.

### 2. Sử dụng vốn

Tính đến cuối năm 2012, dư nợ cho vay khách hàng đạt 68.261 tỷ đồng, tăng 7,6% so với năm 2011 trong khi nợ nhóm 3-5 chiếm 2,69%. Mức tăng này còn thấp hơn mức tăng của năm 2011 (19,88%) - mức thấp nhất tại Techcombank trong những năm gần đây, và đó là kết quả trong nỗ lực của chúng ta để cải thiện chất lượng tín dụng và thực hiện chính sách cho vay thận trọng.

Tăng trưởng cho vay trong năm 2012 chủ yếu từ ngành tiêu dùng và khách hàng cá nhân (tăng 22%) trong khi cho vay khách hàng doanh nghiệp giảm 1%. Xu hướng này phù hợp với thực tế là các doanh nghiệp đang phải gánh chịu sự đi xuống của nền kinh tế trong năm 2012.

### **3. Các hoạt động phi tín dụng**

- Thu nhập từ hoạt động bảo lãnh đạt 106,2 tỷ đồng trong năm 2012, giảm 37 tỷ đồng (giảm 25.8%) so với năm 2011, và chiếm 10% tổng doanh thu từ phí dịch vụ.
- Thu nhập từ dịch vụ thanh toán đạt 623,8 tỷ đồng, giảm 25,3% so với cuối năm 2011, mặt dù vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng thu nhập từ phí dịch vụ (59%).

### **4. Hoàn thiện về tổ chức và nguồn nhân lực**

#### **4.1. Khối Ngân hàng Bán buôn**

Trong năm 2012, Techcombank (TCB) đã thành lập Khối Ngân hàng Bán buôn (WB) để phục vụ tốt hơn các yêu cầu từ phía khách hàng doanh nghiệp với nhiều dịch vụ ngân hàng tiên tiến. Đây là một bước đi phù hợp và là sáng kiến quan trọng trong chương trình chuyển đổi của TCB nhằm thực hiện hiệu quả chiến lược kinh doanh đề ra.

Theo đó, các khách hàng doanh nghiệp hiện tại và tiềm năng thành 3 mảng thị trường riêng biệt theo doanh thu hàng năm và vốn điều lệ của các doanh nghiệp này. Các phân khúc đó là i) Doanh nghiệp lớn, ii) Doanh nghiệp trung bình và iii) doanh nghiệp vừa và nhỏ; trong đó hai phân khúc đầu thuộc Khối Ngân hàng Bán buôn, còn phân khúc cuối thuộc Khối Ngân hàng Doanh nghiệp. Tiếp sau việc chia nhóm khách hàng, bước tiếp theo là làm khác biệt hóa các dịch vụ và sản phẩm cho mỗi phân khúc để thiết lập một cơ cấu tổ chức giúp đảm bảo tạo ra một định vị giá trị khách hàng tối ưu đối với tất cả khách hàng trong mỗi phân khúc mục tiêu.

Để có thể xây dựng năng lực phát triển và cung cấp sản phẩm một cách nhất quán và chất lượng cao, TCB đã quyết định hợp nhất Khối Ngân hàng Giao dịch (TB) và Khối Định chế Tài chính (FI) vào khối Ngân hàng Bán buôn mới được thành lập gần đây. Khối Nguồn vốn và Thị trường Tài chính (Markets Division), mặc dầu tách biệt với Khối Ngân hàng Bán buôn, sẽ cùng phối hợp với Khối Ngân hàng Bán buôn để đảm bảo rằng tất cả khách hàng có thể tiếp cận với toàn bộ sản phẩm mà Khối chào bán.

Khi Techcombank bước sang năm 2013, Khối Ngân hàng Bán buôn đã ổn định năng lực hoạt động và kỳ vọng thực hiện được hết chiến lược của Khối vào giữa năm. Khối Ngân hàng Bán buôn đã và đang thực hiện những mục tiêu đầy tham vọng trong năm 2013 và phấn đấu đóng góp vào doanh thu cao hơn nữa cho Ngân hàng.

#### **4.2. Nguồn nhân lực**

Trọng điểm của Techcombank trong năm 2012 là tiếp tục mang đến cho cán bộ nhân viên các thông lệ tiệm cận với những tiêu chuẩn được quốc tế công nhận để giúp chúng ta đạt được hoặc vượt những kỳ vọng này. Hiện tại chúng ta đang tiến hành đánh giá lại cơ cấu ngành ngân hàng và số lượng nhân viên cần có để đảm bảo phát triển ổn định.

Techcombank tiếp tục đầu tư vào chiến lược phát triển nhân sự. Trọng tâm hướng tới việc xây dựng một môi trường làm việc tốt nhất cho cán bộ nhân viên dựa trên 3 yếu tố: Thu hút và Giữ chân Nhân tài, Đào tạo và Phát triển, Khen thưởng và Ghi nhận.

Năm 2012, việc triển khai chiến lược tiếp tục có những tiến bộ đáng kể mặc dù có những thách thức về môi trường và kinh tế. Những cột mốc đáng chú ý năm 2012 bao gồm việc triển khai thành công mô hình hoạt động theo chuẩn quốc tế của Khối Nhân sự, tăng cường năng lực đào tạo và phát triển cũng như các hành động đối với cuộc Khảo sát Hiệu quả Nhân viên đầu tiên được thực hiện vào năm 2012.

## **5. Xây dựng hạ tầng và hoàn thiện sản phẩm giao dịch điện tử (E-Channel)**

Năm 2012 đã chứng kiến những bước chuyển mình mạnh mẽ trong dịch vụ E-banking của Techcombank. Triển khai kế hoạch và chiến lược đã được vạch ra và tiếp nối những thành tựu trong năm 2011, bên cạnh việc rà soát các quy trình e-banking nhằm đơn giản hóa các hành động như đăng ký, sử dụng dịch vụ và hỗ trợ khách hàng; Techcombank đã thực hiện đầu tư lớn vào việc nâng cấp e-banking sang một phiên bản mới hoạt động ổn định, đảm bảo Ngân hàng có thể phục vụ nhiều khách hàng hơn và xử lý nhiều giao dịch trực tuyến hơn.

Ngoài ra, cùng với tư vấn của Accenture, nền tảng Internet banking đã được nâng cấp, mang lại cái nhìn và cảm nhận chuyên nghiệp và thân thiện với trải nghiệm hoàn toàn mới lạ đối với người dùng E-banking của Techcombank.

Trong năm 2012, Techcombank đã được Hiệp hội Công nghệ Thông tin và Truyền thông (ICT) trao chứng nhận “Doanh nghiệp thành công điển hình năm 2012 trong lĩnh vực thanh toán trực tuyến”.

Các tiện ích e-banking của Techcombank được củng cố để kết nối toàn diện với các cổng thanh toán chiến lược hàng đầu Việt Nam bao gồm Bảo Kim, Ngân Lượng, OnePay, Vban, Smartlink, thông qua những cổng thanh toán này khách hàng có thể thực hiện mua sắm và thanh toán trực tuyến trên hơn 3000 trang web và hàng trăm gian hàng trực tuyến.

Ngân hàng cũng đã tiếp tục hoàn thiện các dịch vụ thanh toán hóa đơn và thu nợ qua các kênh E-channels; hiện tại các khách hàng của Techcombank có thể sử dụng F@st i-Bank để thực hiện thanh toán hóa đơn tiền điện cho 200 đại lý điện trên toàn quốc cũng như thanh toán thành công các hóa đơn như phí internet cho các nhà mạng Viettel, MobiFone, ADSL FPT và phí bảo hiểm cho các công ty như AceLife, Prudential Life...

Techcombank được ghi nhận là một trong những đơn vị tiên phong cung cấp dịch vụ chuyển tiền Western Union và dịch vụ thanh toán vé máy bay trên F@st i-Banking cho 25 hãng hàng không quốc tế.

Ngoài ra, chuyển tiền qua thẻ trực tuyến, nạp tiền cho điện thoại di động cũng là những tiện ích đặc thù và tiên phong, mang lại vị trí số 1 về E-banking cho Techcombank.

Năm qua cũng chứng kiến công tác tăng cường truyền thông về các đặc điểm và dịch vụ ngân hàng trực tuyến với việc tung ra chương trình “Thuận tiện mỗi phút, Ưu đãi mỗi ngày” đã tăng cường hiệu quả lợi ích cho khách hàng và nâng cao nhận thức về dịch vụ ngân hàng trực tuyến.

## **6. Kiểm soát rủi ro**

Theo các chính sách và chiến lược của Ngân hàng, nhằm tiếp tục củng cố các hệ thống kiểm soát rủi ro tín dụng, trong năm 2012 Techcombank đã thực hiện nhiều biện pháp để tăng cường công tác kiểm soát rủi ro. Kết quả là, mặc dù năm qua là một năm thách thức đối với ngành ngân hàng nói chung nhưng tỷ lệ nợ xấu (NPL) có cải thiện chút ít xuống mức 2,69%, và là sự phản ánh tăng cường tập trung vào chất lượng tín dụng, và các hoạt động giảm thiểu rủi ro nhằm đảm bảo có bằng cân đối mạnh. Ngoài ra, rủi ro thanh khoản đã được kiểm soát chặt chẽ trong cả năm, và mặc dù có những giai đoạn thách thức đối với ngành ngân hàng nói chung nhưng Techcombank vẫn duy trì được trạng thái thanh khoản tốt. Rủi ro thị trường được kiểm soát tốt trong các hạn mức riêng của Ngân hàng, với việc tăng cường đặc điểm đo lường rủi ro, kết hợp với các kỹ thuật định lượng như Giá trị hiện tại điểm cơ sở (PV01) và Giá trị chịu rủi ro (VaR). Đối với rủi ro vận hành, không có phát sinh các rủi ro lớn ngoài dự kiến, và dư nợ tín dụng được kiểm soát trong các thông số khẩu vị và biên độ chịu đựng rủi ro của Ngân hàng. Với tỷ lệ an toàn vốn (CAR) ở mức 12,6%, ngân hàng vẫn có vốn đầy đủ và vượt xa yêu cầu tối thiểu theo quy định của NHNN. Sự thành công của Techcombank trong các lĩnh vực này là nhờ việc liên tục phát triển và tăng cường các quy trình quản trị rủi ro trong cả năm.

## **7. Công ty con**

### **❖ Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản - TechcomAMC**

Trong năm 2012, AMC đánh dấu sự thay đổi bước ngoặt về cơ cấu tổ chức bộ máy và hoạt động. Cụ thể, AMC ngừng cung cấp các dịch vụ khác ngoài dịch vụ xử lý, thu hồi nợ. Bộ máy của AMC được sáp nhập với một số bộ phận của Techcombank như Xử lý nợ, Quản trị rủi ro nhằm tập trung hóa công tác xử lý nợ xấu. Sự thay đổi này đã đem đến những kết quả tích cực trong công tác thu hồi nợ. Tuy nhiên, nửa năm cuối 2012 như đã nói ở trên AMC không thực hiện các dịch vụ như Quản lý tòa nhà, Hỗ trợ tín dụng, Phát triển mạng lưới, Định giá, cộng với

những khó khăn chung của nền kinh tế nên kết quả hoạt động kinh doanh có giảm mạnh so với các năm trước đó. Lợi nhuận trước thuế 2012 của AMC chỉ đạt xấp xỉ 1 tỷ đồng.

#### ❖ *Công ty chứng khoán Kỹ thương -TechcomSecurities*

Bất chấp những khó khăn của nền kinh tế nói chung và thị trường chứng khoán nói riêng, TechcomSecurities đã thực hiện chiến lược đa dạng hóa các loại hình dịch vụ nhằm tăng doanh thu cho Công ty như: repo cổ phiếu, đặt cọc môi giới chứng khoán, phối hợp với Ngân hàng TCB triển khai hoạt động mua bán trái phiếu doanh nghiệp, tư vấn phát hành trái phiếu doanh nghiệp, tư vấn bảo lãnh trái phiếu chính quyền địa phương. Doanh thu trong năm 2012 đạt trên 119 tỷ đồng tăng 70% so với năm 2011. Lợi nhuận trước thuế đạt 105,2 tỷ đồng tăng xấp xỉ 5 lần so với kết quả năm 2011.

#### ❖ *Công ty Quản lý Quỹ - TechcomCapital*

Trong năm 2012, *TechcomCapital* thực hiện tái cấu trúc danh mục đầu tư ủy thác. Doanh thu thuần của công ty trong năm 2012 đạt 4,2 tỷ, cao hơn 28% so với năm trước, tuy nhiên lợi nhuận giảm so với năm 2011 do thu nhập từ hoạt động tài chính giảm đáng kể bởi nguồn vốn tự có đã được sử dụng một phần để thực hiện khoản đầu tư nói trên.

### **8. Mạng lưới địa điểm kinh doanh**

Trong năm 2012, Techcombank có 7 địa điểm giao dịch được mở (gồm 1 chi nhánh, 3 PGD, 3 QTK). Tính đến 31/12/2012, Techcombank có 315 địa điểm giao dịch (gồm các chi nhánh, phòng giao dịch, quỹ tiết kiệm) đang hoạt động trên toàn hệ thống và được phân bổ hoạt động tại 44 tỉnh/thành phố trên toàn quốc. Hệ thống bán hàng và kênh phân phối tại từng vùng, khu vực tới các chi nhánh, phòng giao dịch, địa điểm kinh doanh tiếp tục được củng cố, hoàn thiện nhằm tăng cường hiệu quả trong hoạt động kinh doanh, đặc biệt là phát huy thế mạnh đặc thù trong hoạt động kinh doanh tại từng Vùng, khu vực trên nền tảng các chính sách chung của ngân hàng.

### **9. Về việc tăng vốn điều lệ**

Trong năm 2012, Techcombank đã hoàn thành việc tăng vốn điều lệ tăng từ 8.788.078.710.000 đồng lên 8.848.078.710.000 đồng theo phương án đã được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2012 thông qua.

## **C. Công tác quản trị, kiểm soát hoạt động ngân hàng**

### **1. Về hoạt động của Hội đồng quản trị**

Hội đồng quản trị có sự điều chỉnh, bổ sung về thành viên trong năm 2012 để phù hợp quy định pháp luật. Theo đó, ông Nguyễn Đức Vinh, ông Trần Thanh Hiền và ông Madhur Maini thôi đảm nhận chức danh thành viên Hội đồng quản trị. Đại hội đồng cổ đông bất thường họp ngày 21/12/2012 đã bầu bổ sung 02 thành viên Hội đồng quản trị, gồm: ông Lee Boon Huat làm thành viên độc lập và ông Đỗ Tuấn Anh là thành viên.

Trong năm 2012, Hội đồng quản trị đã tổ chức họp và thực hiện công tác quản trị ngân hàng theo qui định pháp luật, Điều lệ ngân hàng. Chủ tịch, các Phó Chủ tịch cùng các thành viên Hội đồng quản trị đã tích cực tổ chức triển khai, thực hiện nhiệm vụ được phân công, kịp thời thông qua và ban hành các nghị quyết, quyết định chỉ đạo đối với hoạt động kinh doanh, nhằm hỗ trợ Ban điều hành xử lý các tồn tại, khó khăn vướng mắc trong hoạt động kinh doanh.

## 2. Về hoạt động của Ban kiểm soát

Nhân sự Ban kiểm soát cũng đã có điều chỉnh, bổ sung vào cuối năm 2012. Theo đó, Đại hội đồng cổ đông bất thường họp ngày 21/12/2012 đã thông qua việc ông Nguyễn Quỳnh Lâm thôi đảm nhiệm chức danh thành viên Ban kiểm soát và bầu bổ sung ông Hoàng Huy Trung làm thành viên Ban kiểm soát.

Trong năm 2012, Ban kiểm soát đã tích cực chỉ đạo và cùng Bộ phận kiểm toán, kiểm soát tuân thủ hỗ trợ hiệu quả cho Hội đồng quản trị, Ban điều hành trong việc hoàn thiện hệ thống kiểm tra, kiểm soát nội bộ, đồng thời chủ động phát hiện, ngăn ngừa và xử lý những sai phạm trong hệ thống, góp phần đảm bảo sự an toàn và hiệu quả hoạt động của hệ thống Techcombank.

## 3. Về thực hiện ngân sách thù lao năm 2012 của Hội đồng Quản trị, Ban kiểm soát

*Đơn vị: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Kế hoạch 2012	Thực hiện 2012
Thù lao cố định (Pcđ)	22,41	21,35
Thù lao thành tích (Ptt)	Là 1% lợi nhuận còn lại có thể phân phối cho các cổ đông (sau nộp thuế và trích lập các quỹ theo qui định pháp luật).	HĐQT, BKS không nhận Ptt
Chi phí công vụ	Theo quy định	1,89

Thù lao cố định của các thành viên HĐQT, BKS thực hiện 21,35 tỷ đồng, thấp hơn so với kế hoạch. Chi phí công vụ (gồm: chi phí đi lại, ăn, nghỉ thuê khách sạn, công cụ/phương tiện làm việc, hoạt động đối ngoại...) và các chi phí hợp lý khác để thực hiện nhiệm vụ được giao đã được thực hiện theo đúng quy định của Techcombank.

Ngoài ra, Hội đồng quản trị và Ban kiểm soát thống nhất không nhận chi trả thù lao thành tích năm 2012 theo nghị quyết của Đại hội đồng cổ đông trước đây.

**PHẦN II**  
**KẾ HOẠCH KINH DOANH 2013**

**I. KẾ HOẠCH KINH DOANH CHÍNH 2013.**

**1. Một số chỉ tiêu tài chính chính cho năm 2013: (Đơn vị: Tỷ đồng)**

- Tổng tài sản:	193.986 (tăng trưởng 8%)
- Huy động vốn:	124.344 (tăng trưởng 12%)
<i>(không bao gồm trái phiếu chuyển đổi)</i>	
- Dự nợ tín dụng:	105.575 (tăng trưởng 12%)
<i>(bao gồm trái phiếu doanh nghiệp)</i>	
- Nợ 3-5:	3,0%
- Lợi nhuận trước thuế:	1.543 (tăng trưởng 52% )
- ROA:	0,63%
- ROE:	7,84%
- Quỹ lương, thưởng và trợ cấp nghỉ việc:	1.426 tỷ đồng (bao gồm tất cả nhân viên Techcombank, trừ thù lao của HĐQT, BKS)

**\* Về ngân sách thù lao của Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát**

*Đơn vị: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Thực hiện 2012	Kế hoạch 2013
Thù lao cố định Pcd	21,35	20,5
Thù lao thành tích (Ptt)	HĐQT, BKS không nhận Ptt	HĐQT, BKS không nhận Ptt
Chi phí công vụ	1,89	Theo quy định của HĐQT ban hành

**2. Phương hướng kinh doanh cụ thể:**

- Tiếp tục xây dựng và tăng cường các cơ sở nền tảng hệ thống (hệ thống năng lực chuyên viên quan hệ khách hàng, hệ thống chính sách quản trị rủi ro, hệ thống IT, và hệ thống thông tin quản lý- MIS) nhằm cung cấp các công cụ, hỗ trợ hiệu quả công tác phát triển kinh doanh và quản trị rủi ro của Khối.
- Tăng cường nghiên cứu thị trường, nắm bắt mô hình kinh doanh của khách hàng, bám sát các nhu cầu lõi nhằm thiết kế sản phẩm phù hợp với từng phân khúc thị trường/vùng địa lý. Xây dựng và cải thiện quy trình bán hàng và giới thiệu các kênh bán hàng mới nhằm đi tắt đón đầu trong chiến lược chiếm lĩnh thị phần mảng SME.
- Tập trung vào các sản phẩm có thu nhập phí: CASA, Thẻ, Kiếu hối;
- Tăng cường định vị giá trị Ngân hàng ưu tiên
- Tăng cường chất lượng tín dụng: giảm nợ xấu, cải thiện quy trình sản phẩm, rút ngắn thời gian phê duyệt.



- Đầu tư vào kênh giao dịch ngân hàng qua điện thoại và hoàn thiện phiên bản internet banking mới nhằm cung cấp nền tảng ổn định, bền vững cho hệ thống.
- Triển khai xác thực mã giao dịch qua tin nhắn trên điện thoại di động để đẩy mạnh dịch vụ Internet Banking cho khách hàng.
- Chuẩn hóa các quy trình bán hàng, đăng ký và sử dụng dịch vụ, và thực hiện hỗ trợ khách hàng bằng các kênh truyền thông, kênh trực tiếp và kênh đối tác.
- Tích hợp các sản phẩm E-banking vào gói tài khoản thanh toán, cùng với việc xây dựng chính sách bán hàng linh hoạt nhằm đẩy mạnh công tác phát triển cơ sở khách hàng.
- Truyền thông về “Dịch vụ” và “Sự thuận tiện” với hiển thị E-banking của Techcombank trên các kênh marketing; hợp tác với các đối tác chiến lược nhằm nêu bật những lợi ích của E-banking để thu hút khách hàng sử dụng và trải nghiệm các giao dịch điện tử của Ngân hàng.
- Tăng cường công tác chào bán các sản phẩm cấu trúc và sản phẩm đầu tư của ngân hàng nhằm hỗ trợ các Khách hàng Ưu tiên gia tăng doanh thu và thực hiện chào bán dựa trên tư vấn tài chính, củng cố cơ sở khách hàng thông qua việc cung cấp các giải pháp dựa trên nhu cầu cho khách hàng và do đó cải thiện tỷ lệ sử dụng sản phẩm trong cơ sở khách hàng ưu tiên.
- Ngân hàng giao dịch phối hợp chặt chẽ với các khối kinh doanh tăng cường mở rộng cơ sở khách hàng doanh nghiệp và khách hàng lớn, tập trung vào các năng lực cốt lõi nhằm tạo và thực hiện các giải pháp tùy chỉnh để đáp ứng các nhu cầu ngày càng phức tạp của các khách hàng doanh nghiệp và khách hàng doanh nghiệp lớn; cải thiện và đơn giản hóa các quy trình hiện tại và xây dựng thêm các sản phẩm mới tiên tiến về mặt kỹ thuật và cạnh tranh hơn so với sản phẩm của các đối thủ cạnh tranh; tăng cường tinh thần đồng đội và tính kỷ luật, và thúc đẩy công tác tuyển dụng và đào tạo nguồn nhân lực bổ sung.
- Tập trung vào Chiến lược Miền Nam nhằm tạo thành công đột phá ở một số tỉnh và thành phố về mặt mô hình kinh doanh, doanh số và chất lượng dịch vụ khách hàng.
- Hợp tác với các công ty con xây dựng hệ thống công cụ thị trường vốn chuyên nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu của thị trường vốn, phục vụ các khách hàng lớn và vừa (Khách hàng DN lớn và Upper SME) cũng như các khách hàng cá nhân (Ngân hàng ưu tiên)
- Củng cố hoạt động của Ngân hàng thông qua việc đơn giản hóa quy trình và hoạt động. Rà soát và loại bỏ những rườm rà trong các quy trình.

### **3. Công ty con**

#### **❖ Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản - TechcomAMC**

Thực hiện tốt mô hình tập trung hóa công tác thu hồi, xử lý nợ với nhiều giải pháp là nhiệm vụ trọng tâm của AMC trong năm 2013.

### **❖ Công ty chứng khoán Kỹ thương -TechcomSecurities**

Tình hình kinh tế Việt nam năm 2013 được dự báo sẽ vẫn còn nhiều khó khăn, chính sách tiền tệ sẽ vẫn được Chính phủ duy trì thắt chặt. Do đó, thị trường chứng khoán được dự đoán chưa có nhiều khởi sắc. Trong bối cảnh này, TCS tiếp tục tập trung vào hoạt động tư vấn, cung cấp dịch vụ tài chính. Điểm nổi bật của năm 2013 đó là TCS sẽ phối hợp với Techcombank trong việc cung cấp dịch vụ định giá và quản lý TSDB là cổ phiếu tại Techcombank bao gồm: Định giá, quản lý cổ phiếu, cảnh báo khi có sự sụt giảm giá trị và tỷ lệ cầm cố, xử lý cổ phiếu, và các dịch vụ liên quan. Đây là một mảng dịch vụ mà TCS nhận thấy sẽ chú trọng phát triển trong năm tới, nhằm tăng sự hỗ trợ của TCS với ngân hàng mẹ, đồng thời với các chi nhánh của Techcombank trên toàn hệ thống. Công ty cũng đang dự kiến thực hiện nghiệp vụ môi giới mua bán các loại trái phiếu đang được Techcombank nắm giữ trên thị trường.

### **❖ Công ty Quản lý Quỹ TechcomCapital**

Định hướng trong năm 2013 của TechcomCapital là tiếp tục đẩy mạnh 2 hoạt động chính: quản lý đầu tư và tư vấn tái cấu trúc tài chính doanh nghiệp. TCC sẽ tham gia tích cực vào quá trình tái cấu trúc một số doanh nghiệp có dư nợ lớn với TCB, hỗ trợ ngân hàng và doanh nghiệp xây dựng giải pháp tổng thể và lộ trình thực hiện, cung cấp các công cụ giám sát tài chính trong quá trình doanh nghiệp thực hiện tái cấu trúc. Ngoài ra, thông qua việc tham gia tái cấu trúc doanh nghiệp, TCC sẽ xây dựng một danh mục công ty để lựa chọn đầu tư hoặc đi tìm đối tác M&A phù hợp.

## **II. KẾT LUẬN**

Trong năm 2012, Techcombank đã vinh dự nhận được nhiều giải thưởng như: Giải thưởng Ngân hàng quản lý tiền tệ tốt nhất Việt Nam, Ngân hàng tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam do Asian Banking & Finance trao tặng; Ngân hàng có giao dịch Ngoại hối tốt nhất cho doanh nghiệp lớn và các định chế tài chính do Alpha Southeast Asia trao tặng; Ngân hàng tài trợ thương mại và thanh toán Quốc tế tốt nhất Việt Nam do Global Trade Review; Ngân hàng tốt nhất Việt Nam do Finance Asia trao tặng; Ngân hàng nội địa tốt nhất Việt Nam do The Asset trao tặng...

Nền kinh tế thế giới và Việt Nam năm 2013 được đánh giá vẫn còn rất nhiều khó khăn, thách thức đòi hỏi Techcombank cần nỗ lực chuyên các thách thức thành cơ hội tạo ra đột phá và tiếp tục chương trình chuyển đổi chiến lược với trọng tâm là các sáng kiến đột phá chính sẽ được triển khai đồng bộ với các cải cách về văn hóa kinh doanh và hệ thống vận hành cơ bản và nhân tố tổ chức, v.v. với mục tiêu trở thành Ngân hàng tốt nhất và doanh nghiệp hàng đầu tại Việt Nam.

Từ những vấn đề trên và để có cơ sở triển khai thực hiện, HĐQT cùng với Ban Điều hành kính đề nghị Đại hội đồng cổ đông thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2012, kế hoạch kinh doanh và ngân sách năm 2013, bao gồm ngân sách thù lao của HĐQT và Ban kiểm soát năm 2013; đồng thời ủy quyền toàn bộ cho HĐQT rà soát và phê duyệt: (i) Sửa đổi kế hoạch kinh doanh, ngân sách đầu tư mục tiêu năm 2013; (ii) Ủy quyền toàn bộ cho HĐQT quyết định về các hoạt động đầu tư tài sản, đầu tư tài chính trong thẩm quyền của Đại hội đồng cổ đông

(thành lập công ty con trong và ngoài nước; góp vốn đầu tư, mua cổ phần ở các tổ chức/doanh nghiệp trong và ngoài nước; đầu tư giấy tờ có giá, các công cụ tài chính phái sinh trong và ngoài nước; đầu tư, mua bán tài sản của Techcombank; phê duyệt các hợp đồng giữa Techcombank và các thành viên HĐQT, thành viên Ban kiểm soát, Tổng giám đốc, cổ đông chính của Techcombank, người có liên quan của ban lãnh đạo, các công ty con của Techcombank) nhằm đáp ứng những biến động về môi trường, chính sách kinh tế vĩ mô và nhu cầu phát triển thực sự của các tổ chức ngân hàng. Ủy quyền theo từng nội dung trong mục (ii) trên là vô thời hạn, trừ khi Đại hội đồng cổ đông có quyết định khác thác thế.

**THAY MẶT BAN ĐIỀU HÀNH  
TỔNG GIÁM ĐỐC**

**(đã ký)**

**Simon Morris**

**THAY MẶT HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
CHỦ TỊCH**

**(đã ký)**

**Hồ Hùng Anh**