



Số: 0242 /HĐQT-TCB

Hà Nội, ngày 02 tháng 4 năm 2021

BÁO CÁO VỀ HOẠT ĐỘNG NĂM 2020, KẾ HOẠCH NĂM 2021

PHẦN I

BÁO CÁO VỀ HOẠT ĐỘNG NĂM 2020, KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2021

Ban lãnh đạo Ngân hàng xin báo cáo Đại hội đồng Cổ đông “*Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2020 và báo cáo kế hoạch kinh doanh năm 2021*” như sau:

I. KẾT QUẢ KINH DOANH TRONG NĂM 2020

A. Những kết quả chính

- (i) Tại thời điểm 31/12/2020, tổng tài sản toàn Ngân hàng đạt 439.603 tỷ đồng, tăng 14,6% so với năm 2019.
- (ii) Lợi nhuận trước thuế cả năm của toàn Ngân hàng đạt 15.800 tỷ đồng, tăng 23,1% so với năm 2019.
- (iii) Tổng huy động (bao gồm chứng chi tiền gửi cho khách hàng cá nhân) toàn Ngân hàng đạt 289.784 tỷ đồng, tăng 22,1% so với năm 2019.
- (iv) Tổng dư nợ tín dụng ⁽¹⁾ tính đến cuối năm 2020 đạt 318.035 tỷ đồng, tăng 23,3% so với năm 2019, trong hạn mức tăng trưởng được Ngân hàng nhà nước cho phép.
- (v) Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu theo Thông tư 41 tại 31/12/2020 đạt 16,1%, cao hơn so với hạn mức 8,0% theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- (vi) Tỷ lệ nợ 3-5 giảm từ 1,3% xuống 0,5% nhờ thận trọng thực hiện xử lý 3.364 tỷ đồng các khoản nợ quá hạn.

Đơn vị: tỷ VNĐ

Mục	Năm 2019	Năm 2020		% So sánh với	
		Kế hoạch	Thực hiện	2019	Kế hoạch
Dư nợ tín dụng ⁽¹⁾	258.041	291.586	318.035	23,3%	9,1%
Tổng Huy động từ khách hàng ⁽²⁾	237.252	268.820	289.784	22,1%	7,8%
Tổng tài sản	383.699	431.483	439.603	14,6%	1,9%
Lợi nhuận trước thuế	12.838	13.000	15.800	23,1%	21,5%
Tỷ lệ nợ 3-5	1,3%	<3,0%	0,5%	-0,9%	

⁽¹⁾ Số dư tín dụng riêng lẻ được tính theo quy định của Ngân hàng Nhà nước

⁽²⁾ Bao gồm chứng chi tiền gửi cho khách hàng cá nhân

B. Đánh giá chung về hoạt động kinh doanh năm 2020:

1. Quản lý ảnh hưởng của COVID – Các chương trình hỗ trợ khách hàng

Thế giới đã phải đối mặt với những thách thức chưa từng có khi dịch bệnh COVID-19 bùng phát. Nền kinh tế Việt Nam không hoàn toàn tránh khỏi những tác động của đại dịch này. Đáp ứng kỳ vọng của các cơ quan quản lý đối với việc “đồng hành và chia khó” cùng với khách hàng bị ảnh hưởng bởi COVID, Ngân hàng đã triển khai một loạt sáng kiến cho các khách hàng doanh nghiệp và cá nhân của mình, những người phải đối mặt với những thách thức, khó khăn không lường trước được bởi đại dịch COVID.

Năm 2020, Techcombank cung cấp các chương trình tái cơ cấu và điều chỉnh lịch trả nợ lên đến 41 nghìn tỷ đồng cho hơn 3.200 khách hàng (theo Thông tư 01), nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh thông suốt và tạo dựng niềm tin cho doanh nghiệp và người tiêu dùng.

2. Huy động vốn

Số dư tiền gửi tăng trưởng tốt trong năm 2020 ở cả khách hàng cá nhân và khách hàng tổ chức kinh tế trong đó tiền gửi đến từ cá nhân vẫn giữ tỷ trọng lớn chiếm 70,5% trong tổng tiền gửi khách hàng. Số dư tiền gửi khách hàng của Techcombank chủ yếu đến từ sự tăng trưởng mạnh mẽ 60,6% của tiền gửi không kỳ hạn (CASA) nhờ đó, tỷ trọng CASA trong tổng huy động của Ngân hàng đã tăng từ 34,5% lên 46,1% trong năm 2020. Trong đó, CASA từ khách hàng cá nhân đã có những đóng góp vượt trội với tỷ lệ tăng trưởng 65,3%, chiếm 59,4% tổng số dư CASA của toàn ngân hàng. Sự tăng trưởng mạnh mẽ của CASA là một trong những nhân tố chính giúp giảm chi phí huy động, góp phần đáng kể thúc đẩy cải thiện biên thu nhập lãi thuần tăng 72 điểm phần trăm, đạt 4,9% trong năm 2020.

3. Sử dụng vốn

Tại thời điểm 31/12/2020, số dư tín dụng riêng Ngân hàng (theo quy định của Ngân hàng nhà nước) của Techcombank đạt 318.035 tỷ đồng, tăng trưởng 23,3% so với năm trước. Trong điều kiện thị trường gặp nhiều khó khăn do tác động của dịch bệnh, Techcombank nhận thấy nhu cầu tín dụng của phân khúc khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ có xu hướng chậm lại trong nửa đầu năm 2020 nhưng có tín hiệu tăng trưởng được hồi phục trong những tháng cuối năm khi nhu cầu tín dụng tăng lên để cán mốc tăng trưởng tương ứng 5,6% và 15,4% so với năm trước. Với nguồn vốn lớn mạnh, Techcombank đã làm việc chặt chẽ với khách hàng để đáp ứng nhu cầu tín dụng ngắn hạn và dài hạn thông qua các khoản cho vay và trái phiếu doanh nghiệp, đưa tăng trưởng tín dụng của phân khúc khách hàng doanh nghiệp

lớn tăng 36,5% so với năm trước và góp phần chuyển dịch cơ cấu tín dụng - khách hàng cá nhân chiếm 34,3% và khách hàng doanh nghiệp chiếm 65,7%.

4. Các hoạt động phi tín dụng

Trong năm 2020, Techcombank tiếp tục gia tăng tỷ lệ thu nhập ngoài lãi trong tổng thu nhập hoạt động (TNHĐ), bám sát chiến lược tăng thu nhập phí của ngân hàng nhằm đa dạng hóa và đảm bảo tính bền vững nguồn doanh thu. Techcombank tiếp tục phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới để có thể đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Trong cơ cấu thu nhập phí của Ngân hàng, doanh thu từ phí của các dịch vụ liên quan đến trái phiếu (bao gồm bảo lãnh phát hành, phí ủy thác, phân phối, ủy thác và đại lý, phí môi giới và quản lý quỹ v.v.) và dịch vụ hoa hồng hợp tác bảo hiểm tiếp tục chiếm tỷ trọng cao nhất trong năm 2020 với tỷ lệ lần lượt là 51,6% và 19,8%.

5. Tập trung phát triển công nghệ vượt trội

Techcombank luôn duy trì vị thế tiên phong trên thị trường dịch vụ tài chính với việc triển khai core banking từ 19 năm trước và ngân hàng giao dịch online trên nền tảng mobile từ 6 năm trước. Ngân hàng tiếp tục phát triển các dịch vụ thanh toán phi tiền mặt (số lượng giao dịch e-banking của khách hàng cá nhân tăng trưởng 108,8%), số hóa hành trình khách hàng, tăng cường năng lực phê duyệt và quản trị rủi ro cũng như duy trì hệ thống ổn định. Với những nỗ lực trên, tập khách hàng ngày một gia tăng của chúng tôi có thể sử dụng dịch vụ của ngân hàng ở bất cứ nơi đâu, bất cứ lúc nào.

Trong năm 2020, Ngân hàng đã đầu tư vào dịch vụ hạ tầng điện toán đám mây để tiếp tục tăng cường hiệu năng, mức độ ổn định, hiệu quả chi phí và tốc độ cung cấp dịch vụ ra thị trường. Điện toán đám mây giúp Ngân hàng gia tăng mạnh mẽ các cơ hội với các đối tác trong hệ thống sinh thái và có thể nhanh chóng giới thiệu ra thị trường các sản phẩm dịch vụ mang tính cá nhân hóa cao cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Chúng tôi đã và sẽ tiếp tục áp dụng các tiêu chuẩn an ninh quốc tế, đồng thời tuyển dụng những chuyên gia an ninh tốt nhất để đảm bảo tính bảo mật cho khách hàng.

Techcombank đã xây dựng Khối Dữ liệu và Phân tích (DnA) với mục tiêu cụ thể nhằm:

- thúc đẩy tăng trưởng doanh thu
- giảm chi phí vận hành
- cải thiện năng suất
- mở ra những cơ hội kinh doanh mới dựa trên am hiểu sâu sắc về khách hàng.

6. Công tác quản trị Nguồn nhân lực

Chúng tôi tin rằng các cán bộ nhân viên là yếu tố then chốt dẫn đến thành công. Trong năm 2020, Techcombank đã đặc biệt chú trọng trong việc đầu tư và thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao ở tầm khu vực và quốc tế song song với việc bồi dưỡng, phát triển năng lực cán bộ nhân viên. Nhờ đó, Ngân hàng đã tuyển dụng thành công 2.400 cán bộ nhân viên, nâng tổng số cán bộ nhân viên tại cuối năm 2020 lên 11.802 người. Ngân hàng cũng đã chào đón 37 thành viên quản lý cấp cao và chuyên gia hàng đầu gia nhập Techcombank từ khắp nơi trên thế giới, trong đó có 10 thành viên thuộc Ban Lãnh Đạo.

Chúng tôi có một đội ngũ nhân viên tận tâm và gắn bó với thâm niên trung bình là 4,8 năm trong đó có khoảng 51% cán bộ nhân viên có thâm niên trên 3 năm. Tỷ lệ thôi việc của phân khúc nhân tài xuất sắc tại Techcombank ở mức 4,3% trong năm 2020, thấp hơn năm 2019. Chúng tôi tự hào khi đã xây dựng thành công Văn hóa học tập và phát triển để thúc đẩy sự phát triển nghề nghiệp của cán bộ nhân viên. Trong năm 2020, chúng tôi đã sử dụng hình thức học trực tuyến (e-learning) để mang đến những khóa học hiệu quả, giá tăng số giờ học e-learning tăng 142%. Đi cùng với những yêu cầu thực thi chuyên đổi, chúng tôi đã đưa ra những chủ đề đào tạo như Agile, Digital & Design Thinking. Chúng tôi cũng tiếp tục phát triển đội ngũ quản lý cấp trung và cấp cao thông qua các chương trình phát triển năng lực lãnh đạo.

Các chính sách lương, thưởng và phúc lợi của Techcombank được dựa trên các thông lệ tốt nhất trên thị trường và được thiết kế cạnh tranh so với tiêu chuẩn thị trường của các ngân hàng trong nước và các công ty đa quốc gia tại Việt Nam. Ngoài ra, trong khoảng thời gian đại dịch COVID-19 bùng phát, các cán bộ nhân viên của ngân hàng đã được trang bị và kết nối để làm việc tại nhà an toàn và hiệu quả. Chúng tôi giữ kết nối liên tục với các cán bộ nhân viên để có thể lắng nghe, học hỏi và trao đổi với nhau. Chúng tôi tự hào rằng nhân viên Techcombank có thể tập trung phục vụ khách hàng tốt nhất, trong khi vẫn có thể giải quyết hiệu quả các thách thức của làm việc tại nhà, giãn cách xã hội và chăm sóc gia đình.

7. Kiểm soát rủi ro và quản lý tuân thủ

Techcombank đã đạt được những bước tiến lớn trong năm 2020 với bằng chứng về khả năng ứng phó với rủi ro và phục hồi hoạt động của mình.

Giám sát kinh doanh & rủi ro: Triển khai việc quản lý nâng cao về quản trị danh mục tín dụng và rà soát tín dụng để đảm bảo hiệu quả danh mục theo đúng kế hoạch đề ra, và thực hiện số hóa báo cáo các chỉ số quản trị danh mục tín dụng.

Tuân thủ BASEL 2: Trong năm 2019, sau khi được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) phê duyệt về việc sớm áp dụng Tỷ lệ an toàn vốn (theo Thông tư 41/2016/TT-

NHNN), Techcombank tiếp tục tuân thủ đầy đủ Basel 2 (3 trụ cột) bao gồm Quy trình đánh giá nội bộ về mức đủ vốn (ICAAP) theo Thông tư 13/2018/TT-NHNN. Đây là một dấu mốc lịch sử khi Techcombank là một trong số ít ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam tuân thủ và triển khai đầy đủ ICAAP vào đầu năm 2021.

Hệ thống Quản trị và Quyết định Tín dụng Doanh nghiệp (BDCE): Để thúc đẩy hoạt động cho vay doanh nghiệp theo định hướng thị trường và chuyển đổi quy trình quyết định khoản vay khách hàng doanh nghiệp lớn và khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ, BCDE (nền tảng Moody's CreditLens) giai đoạn 1 đã đi vào hoạt động trong năm 2020. Giai đoạn 2 dự kiến triển khai trong năm 2021 sẽ cho phép số hóa các hành trình quản lý tín dụng của khách hàng doanh nghiệp lớn và khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ.

8. Định vị thương hiệu đại diện cho khát vọng lạc quan và tự lập

Với tinh thần “Vượt trội hơn mỗi ngày”, Techcombank đã cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện và các tiện ích ngân hàng số để giúp người dân Việt Nam thực hiện khát vọng của trong cuộc sống.

Trong bối cảnh khó khăn từ dịch bệnh COVID-19, định vị thương hiệu “Vượt trội hơn mỗi ngày” đã dẫn dắt gần 12.000 Techcomers phát huy tinh thần lạc quan, tự lập để vượt qua thách thức cùng với khách hàng và cộng đồng. Bên cạnh việc cung cấp gói hỗ trợ cho các khách hàng bị tác động bởi dịch bệnh, Techcombank còn tích cực thực hiện các chương trình hỗ trợ và phát triển cộng đồng. Techcombank đã hỗ trợ tổng số 158 tỷ đồng cho các hoạt động giáo dục và đào tạo, các dự án chiến lược phát triển kinh tế địa phương và các hoạt động khác hỗ trợ người dân và đội ngũ chăm sóc y tế địa phương.

Theo đánh giá của Brand Finance, một trong những tổ chức tư vấn định giá thương hiệu hàng đầu thế giới, giá trị thương hiệu Techcombank đã tăng 30% trong 2020 lên mức 524 triệu USD so với 401 triệu USD năm trước đó, và tăng 57 bậc lên vị trí 270 trong Top 500 Thương hiệu Ngân hàng giá trị nhất toàn cầu 2021. Trong năm 2020, MiBrand – đối tác trong nước duy nhất của Brand Finance - cũng ghi nhận Techcombank là Ngân hàng có sức khỏe thương hiệu tốt nhất tại Việt Nam. Theo đó đánh giá của MiBrand, Techcombank là Ngân hàng có dịch vụ tốt nhất 2020 nhờ vào:

- thời gian giao dịch nhanh chóng
- dịch vụ nhiệt tình, chu đáo
- chính sách linh hoạt
- quy trình đơn giản và tiện lợi

Cùng với đó là các giải thưởng:

- Top 1 về “Thương hiệu ngân hàng được giới thiệu nhiều nhất 2020” theo báo cáo khảo sát về dịch vụ tài chính cá nhân hàng năm của Nielsen
- "Thương hiệu số 1 về hoạt động hiệu quả 2020" theo đánh giá của Forbes
- "Ngân hàng tốt nhất Việt Nam" từ Asia Risk và Finance Asia và Top 1 về doanh số thanh toán thẻ Visa
- Top 2 "Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam ngành ngân hàng" từ Intage và Anphabe cho môi trường làm việc hiện đại và nền tảng nhân sự xuất sắc
- "Nơi làm việc tốt nhất Châu Á" từ HR Asia.

9. Hành trình số hóa & chuyển đổi

Sự kiện thành lập Văn phòng chuyển đổi vào năm 2020 đã thúc đẩy hành trình lấy khách hàng là trọng tâm và dẫn dắt bởi dữ liệu số hóa. Để thúc đẩy việc trở thành ngân hàng giao dịch chính với khách hàng và tạo nên sự tăng trưởng bền vững, Techcombank tiến hành triển khai một danh sách các sáng kiến chuyển đổi trong nhiều năm nhằm:

- thiết kế ra những sản phẩm ngân hàng số, được đơn giản hóa, phù hợp với nhu cầu cụ thể của khách hàng trên nền tảng trải nghiệm đa kênh, qua đó thúc đẩy quá trình tìm kiếm, giao dịch và tương tác số hóa đồng thời gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng;
- số hóa cấu trúc các quy trình cốt lõi – từ quản lý tín dụng đến tuân thủ quy định - để mang lại sự tăng trưởng hiệu quả và bền vững;
- tạo động lực mới cho tăng trưởng số hóa và xử lý các vấn đề khách quan của khách hàng bằng cách tận dụng hệ sinh thái của các đối tác của Techcombank.

Trong năm 2020, chúng tôi đã phát triển sâu hơn mối quan hệ số hóa với các khách hàng. Số lượng khách hàng sử dụng thanh toán không tiền mặt đã tăng từ 19% lên 54%. Về phía khách hàng doanh nghiệp, dịch vụ mua bán ngoại hối và chuyển tiền ra nước ngoài qua các kênh số hóa cũng tăng trưởng nhanh chóng và đạt mức 69,8%. Thêm vào đó, để phục vụ nhu cầu đầu tư của khách hàng, chúng tôi đã giới thiệu sản phẩm lần đầu có mặt trên thị trường là chứng chỉ tiền gửi có khả năng chuyển nhượng – Bảo Lộc. Hơn thế nữa, chúng tôi cũng đưa ra chương trình định danh khách hàng trực tuyến và thẻ kỹ thuật số để thu hút thêm khách hàng mới – chiếm 25% tổng số thẻ phát hành mới.

Chúng tôi có niềm tin vững chắc vào cách tiếp cận hệ sinh thái đối với các nghiệp vụ và hoạt động ngân hàng và đang rất tích cực đàm phán với các đối tác để đưa các giải pháp tài chính vào hoạt động thường ngày. Phối hợp với các đối tác trong hệ sinh thái nhà ở, chúng tôi đã đưa ra trải nghiệm mua và thế chấp nhà xuyên suốt và giúp cho hàng nghìn khách hàng nhanh chóng và dễ dàng được sở hữu căn nhà mơ ước của mình. Tổ chức The Asian Banker đã ghi nhận đây là “Sản phẩm cho vay mua nhà tốt nhất năm 2020”. Ngoài ra, trong quá trình làm việc với các đối tác trong chuỗi giá trị Hàng tiêu dùng nhanh (FMCG), chúng tôi đã thử nghiệm giải pháp vốn lưu động và thanh toán cho các nhà bán lẻ của kênh phân phối truyền thống (GT), qua đó đóng góp quan trọng thúc đẩy tăng trưởng nhanh cho khách hàng.

Techcombank tin rằng chuyển đổi số hóa về cơ bản là xây dựng năng lực mới cho con người và mở rộng quy mô cách thức làm việc. Tư duy khách hàng là trọng tâm giúp chúng tôi có sự nhạy bén, đáp ứng kịp thời sự thay đổi của thị trường và nhu cầu của khách hàng. Để đạt được mục tiêu này, hơn 250 cán bộ nhân viên đã được đào tạo về phương thức làm việc mới Agile để áp dụng trên diện rộng đối với tất cả các sáng kiến mới. Chúng tôi cũng thiết lập một bộ phận tập trung để thu thập thông tin chuyên sâu về hành vi khách hàng và tích hợp vào việc thiết kế hành trình và sản phẩm. Quy trình thiết kế mới lấy con người làm trọng tâm này đang được tích hợp trong toàn tổ chức.

10. Các Công ty con

10.1. Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản – “Techcombank AMC”

Năm 2020 là một năm có nhiều biến động, tuy nhiên Techcombank AMC vẫn trên đà tiếp tục phát triển tốt công cụ hỗ trợ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động thu hồi nợ, xử lý tài sản đảm bảo. Tổng số tiền thu hồi nợ trong năm đạt 2.830 tỷ đồng, qua đó Techcombank AMC đã đóng góp trực tiếp 1.260 tỷ đồng vào lợi nhuận của Techcombank thông qua thu nợ nhóm khách hàng quá hạn đã xử lý bằng nguồn dự phòng rủi ro. Techcombank AMC đã góp phần kiểm soát tỷ lệ nợ quá hạn theo kế hoạch của Techcombank, đồng thời góp phần đảm bảo các tỷ lệ an toàn vốn cho Techcombank theo quy định.

Kết thúc năm 2020 Công ty ghi nhận tổng doanh thu và lợi nhuận trước thuế đạt lần lượt 240,4 tỷ đồng và 48,6 tỷ đồng tăng trưởng tương ứng 31,2 % và 261,9% so với năm 2019.

10.2. Công ty cổ phần chứng khoán Kỹ thương - “TCBS”

Năm 2020, những chỉ số tài chính chủ lực của TCBS tiếp tục duy trì ở mức độ vững mạnh và an toàn cao. Tổng giá trị tài sản và doanh thu tăng trưởng đều đặn trong giai đoạn 5 năm từ 2016 – 2020. Tổng doanh thu năm 2020 ghi nhận 3.260 tỷ đồng, tăng 50,1% so với 2019 và lợi nhuận trước thuế đạt 2.692 tỷ đồng, tăng 47,9% so với 2019. Biên lợi nhuận trước thuế đạt

82,6% trong khi tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) đạt 39,8%. Tổng tài sản của Công ty tiếp tục tăng 38,9% từ 6.304 tỷ đồng lên 8.759 tỷ đồng.

Năm 2020, TCBS đã tư vấn thành công cho nhiều khách hàng là tổ chức lớn và uy tín – cụ thể, TCBS đã thu xếp thành công 600 tỷ đồng trái phiếu kỳ hạn 3 năm cho HSBC.

TCBS đã phân phối hơn 34.000 tỷ đồng TPDN iBond trong 2020, tăng 21,3% so với cùng kỳ năm 2019. Trong 5 năm 2016 - 2020, hơn 110.000 tỷ đồng sản phẩm iBond đã được TCBS phân phối ra thị trường bán lẻ cho hơn 28.000 nhà đầu tư cá nhân. TCBS hiện chiếm hơn 68,2% thị phần giao dịch trái phiếu niêm yết tại Sở GDCK HCM (HOSE), giữ vững vị trí quán quân trên bảng xếp hạng năm thứ 5 liên tiếp.

Năm 2020, khối lượng phân phối các Quỹ đầu tư iFund của TCBS đạt hơn 25.500 tỷ đồng, tăng 36,2% so với năm 2019. Trong đó, Quỹ trái phiếu Techcom (TCBF) hiện là quỹ đầu tư nội địa có quy mô tài sản lớn nhất Việt Nam với tổng giá trị tài sản ròng (NAV) đạt 24.130 tỷ đồng tại ngày 31/12/2020, chiếm 63,3% thị phần các quỹ nội địa về cổ phiếu và trái phiếu của Việt Nam.

Các giải thưởng đạt được trong năm 2020:

- “Nhà tư vấn trái phiếu tốt nhất Việt Nam 2020” – Finance Asia
- “Nhà tư vấn trái phiếu tốt nhất Việt Nam năm 2020” và “Giao dịch tư vấn xuất sắc nhất” - The Asset

Theo đuổi chiến lược Wealthtech với tầm nhìn 2021-2025, TCBS đặt mục tiêu trở thành công ty công nghệ tài chính đi đầu và dẫn dắt thị trường.

10.3. Công ty Cổ phần Quản lý Quỹ Kỹ thương - “TCC”

Năm 2020, hoạt động cung cấp dịch vụ quỹ của TCC đóng góp tích cực vào việc thúc đẩy sự phát triển của ngành quản lý quỹ tại thị trường Việt Nam. Doanh thu và lợi nhuận trước thuế của TCC đạt lần lượt 295 tỷ đồng và 235 tỷ đồng, tương ứng tăng 43,3% và 26,6% so với cùng kỳ năm 2019. Tổng tài sản tăng 68,6% lên 488 tỷ đồng, biên lợi nhuận trước thuế vẫn được duy trì ở mức cao 79,5%. Tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) đạt 52,8%.

TCC hiện đang quản lý 3 quỹ mở, gồm Quỹ đầu tư trái phiếu Techcom (TCBF), Quỹ đầu tư trái phiếu linh hoạt (FlexiCA\$H) và Quỹ cổ phiếu Techcom Top 30 (TCEF). Tổng giá trị tài sản ròng các quỹ mở TCC tăng 56,7% năm 2020, đạt 24.265 tỷ đồng, chiếm đến 63,7% thị phần quỹ mở nội địa, tiếp tục giữ vững vị trí số 1 trong ngành quản lý quỹ.

II. KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2021

Tiếp nối những thành quả vượt trội đạt được trong những năm qua, Techcombank trong năm 2021 sẽ kiên định với quan điểm “Khách hàng là trọng tâm” và tiếp tục mang đến cho khách hàng những giải pháp tài chính toàn diện một cách có trách nhiệm, hiệu quả nhất.

1. Một số chỉ tiêu tài chính chính cho năm 2021:

Theo đó, Kế hoạch kinh doanh của Ngân hàng trong 2021 như sau:

- (i) Dư nợ tín dụng⁽¹⁾: 356.199 tỷ đồng (tăng trưởng 12,0% hoặc cao hơn, trong mức Ngân hàng Nhà nước cho phép)
- (ii) Huy động vốn⁽²⁾: 334.291 tỷ đồng (tăng trưởng 14,7% hoặc cao hơn, phù hợp với tăng trưởng tín dụng thực tế)
- (iii) Lợi nhuận trước thuế hợp nhất: 19.800 tỷ đồng (tăng trưởng 25,3%)
- (iv) Nợ 3-5: thấp hơn 2,0%

(1) số dư tín dụng riêng lẻ Ngân hàng được tính theo quy định của Ngân hàng Nhà nước

(2) bao gồm chứng chi tiền gửi cho khách hàng cá nhân

Để kịp thời chủ động triển khai hoạt động kinh doanh với tình hình biến động như hiện nay, kính trình Đại hội đồng cổ đông đồng ý giao Hội đồng Quản trị xem xét, quyết định thực hiện, bao gồm cả việc điều chỉnh các chỉ tiêu nêu trên để phù hợp với hạn mức tăng trưởng tín dụng được Ngân hàng Nhà nước phê duyệt và/hoặc quy định của Ngân hàng Nhà nước tại từng thời kỳ.

2. Phương hướng kinh doanh cụ thể:

Tầm nhìn của Techcombank là **Chuyển đổi ngành tài chính, Nâng tầm giá trị sống**; và giúp đỡ người dân và doanh nghiệp Việt Nam phát huy hết tiềm năng của mình. Để làm được điều này, chúng tôi cần duy trì động lực tăng trưởng, tiếp tục đầu tư mạnh mẽ cho tương lai.

Techcombank sẽ đạt động lực hiệu suất bằng việc tập trung nguồn lực, nhân đôi các cơ hội lớn nhất của Ngân hàng như số dư CASA, các chuỗi giá trị mua nhà, bất động sản và khách hàng có thu nhập cao (ví dụ, trái phiếu, quỹ, Bảo Lộc, bảo hiểm). Techcombank sẽ tiếp tục đa dạng hóa, tối ưu hóa lợi nhuận-rủi ro xây dựng các nền tảng vững mạnh nhằm tham gia vào các cơ hội kinh doanh mới.

Trong năm 2021, chúng tôi sẽ tập trung vào:

- các nền tảng ngân hàng giao dịch với khách hàng, để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của họ về hoạt động ngân hàng hàng ngày;

- nâng cấp các quy trình tín dụng, đưa ra quy trình phù hợp với các khách hàng, giảm tối đa thời gian đạt được “chấp thuận” ;
- dữ liệu và phân tích để có những hiểu biết sâu sắc về khách hàng;
- nền tảng công nghệ cho việc xây dựng và triển khai các sản phẩm và dịch vụ tài chính chuyên biệt.

Dưới đây là những trọng tâm Ngân hàng sẽ ưu tiên thực hiện trong năm:

Dữ liệu và Công nghệ: Vào năm 2021, chúng tôi đang tập trung vào việc xây dựng năng lực cơ sở hạ tầng CNTT và hệ thống theo dõi/giám sát để bắt kịp với nền tảng khách hàng và khối lượng giao dịch ngày càng tăng, đồng thời mang lại sự ổn định cho các dịch vụ khách hàng. Chúng tôi đang đầu tư vào tự động hóa để nâng cao chất lượng hệ thống và năng suất của nhân viên. Bên cạnh đó, chúng tôi sẽ làm việc với một số đối tác lớn để tạo ra một cú hích lớn về cơ sở hạ tầng công nghệ đám mây. Để tăng cường dữ liệu và phân tích, Ngân hàng đang thiết lập một kho dữ liệu (data lake) – đi kèm với các thông lệ/hoạt động quản trị dữ liệu tiêu chuẩn của ngành. Chúng tôi sẽ sử dụng rộng rãi dữ liệu và phân tích cho các quyết định kinh doanh, quản lý hiệu suất và nâng cao chất lượng tư vấn cho khách hàng.

Quản lý nguồn nhân lực: Chúng tôi đang nỗ lực gấp đôi để thu hút và phát triển những người có những kỹ năng số và ADN số phù hợp với tầm nhìn của Ngân hàng. Ngoài ra, chúng tôi sẽ thiết kế lại các chính sách để đảm bảo rằng chúng tôi có thể thu hút, tạo động lực và giữ chân nhân tài của mình. Chúng tôi sẽ tiếp tục chú trọng vào các chương trình đào tạo và phát triển tốt nhất cho cán bộ nhân viên, vì nhân sự luôn là yếu tố cốt lõi cho thành công của Ngân hàng.

Quản lý Rủi ro và Tuân thủ: Ngân hàng sẽ tiếp tục thận trọng và chủ động thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn cho khách hàng và người lao động. Để hỗ trợ hoạt động kinh doanh của mình, chúng tôi đang củng cố các quy trình cốt lõi, dựa trên việc cải tiến các nền tảng công nghệ của chúng tôi. BCDE mới được triển khai của chúng tôi sẽ tiếp tục thúc đẩy hành trình số hóa doanh nghiệp. Chúng tôi sẽ bắt đầu những nỗ lực tương tự để cải thiện trải nghiệm của từng khách hàng. Điều này sẽ thúc đẩy sự đa dạng hóa thông qua cho vay trực tiếp, thông qua hệ sinh thái và mô hình kinh doanh do quan hệ đối tác của chúng tôi thúc đẩy. Chúng tôi cũng đang triển khai các giải pháp quản trị và công nghệ để vừa giảm lỗ, vừa tăng tiềm năng doanh thu. Chúng tôi sẽ thay đổi phương thức thu hồi và xử lý nợ của mình.

Ngân hàng đang quản lý rủi ro thị trường và thanh khoản thông qua số hóa và tối ưu hóa – nâng cấp các nền tảng hiện có và làm mới các mô hình và khả năng mô phỏng. Hơn nữa, chúng tôi sẽ giới thiệu các nền tảng (giai đoạn 2021–22) để quản lý các rủi ro tiềm tàng hoặc mới nổi

của công nghệ phức tạp, rủi ro hoạt động và tài chính, rủi ro an ninh mạng, giám sát phòng chống rửa tiền (AML)/giao dịch và quản lý rủi ro gian lận.

Xây dựng thương hiệu & Marketing: Để nâng cao khả năng tiếp cận marketing của Techcombank vào năm 2021, chúng tôi đang mở rộng các hoạt động marketing và xây dựng thương hiệu trực tuyến và trực tiếp. Chúng tôi sẽ tiếp tục nâng cao vị thế thương hiệu của mình “Vượt trội hơn mỗi ngày” (“Be greater”). Chúng tôi sẽ sử dụng dữ liệu và nền tảng số hóa cho các chiến dịch, chương trình khuyến mãi và sự kiện mục tiêu và hiệu quả trên nhiều kênh. Ngân hàng cũng đang đầu tư vào nhân tài để xây dựng năng lực marketing số hóa.

Ngân hàng số & chuyển đổi: Sự chuyển đổi của chúng tôi sẽ cho phép chúng tôi hỗ trợ và trao quyền cho khách hàng và cán bộ nhân viên trong việc tiếp cận các nền tảng ngân hàng số, như các công cụ và dashboards. Bên cạnh đó, nền tảng ngân hàng số của chúng tôi sẽ cho phép chúng tôi xây dựng dung lượng dữ liệu để chúng tôi có thể hiểu rõ hơn về khách hàng của mình, chủ động cung cấp cho họ các sản phẩm phù hợp hơn để khuyến khích họ có nhiều giao dịch hơn với ngân hàng, đồng thời giúp họ sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi thuận tiện hơn bất cứ khi nào, bất cứ nơi đâu. Điều này sẽ hỗ trợ sự tăng trưởng lành mạnh và bền vững.

3. Ngân sách thù lao và chi phí công vụ của Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát:

3.1. Ngân sách thù lao, chi phí hoạt động và các khoản chi khác của Hội đồng Quản trị, Ban kiểm soát năm 2021:

Chỉ tiêu	Thực hiện 2020	Kế hoạch 2021
Thù lao cố định	32,9 tỷ VNĐ	40,0 tỷ VNĐ
Thù lao thành tích	HĐQT, BKS không nhận thù lao thành tích	HĐQT, BKS không nhận thù lao thành tích
Chi phí hoạt động, các chi phí khác ⁽¹⁾	7,3 tỷ VNĐ	10,0 tỷ VNĐ

(1) ngân sách bao gồm phụ cấp y tế, hỗ trợ bảo hiểm xã hội tự nguyện và bảo hiểm trách nhiệm

3.2. Hội đồng quản trị chịu trách nhiệm quản lý, quyết định điều chỉnh các hạng mục, quyết định các vấn đề liên quan đến thù lao, chi phí hoạt động và các khoản chi khác đảm bảo kế hoạch dự toán đã được phê duyệt và đảm bảo nguyên tắc, tiêu chuẩn, quyền lợi áp dụng cho các vị trí thuộc Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát.

PHẦN II KIẾN NGHỊ

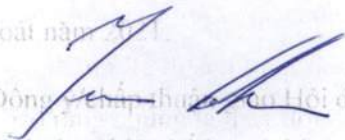
Với những nền tảng cho sự phát triển của Ngân hàng đã được tạo lập trong những năm qua và sự ủng hộ, tin tưởng của các cổ đông, Ban lãnh đạo Ngân hàng tin tưởng có đầy đủ cơ sở để hoàn thành kế hoạch kinh doanh năm 2021 và định hướng hoạt động trong thời gian tới, đảm bảo rằng chúng ta thay đổi ngân hàng để thay đổi cuộc sống của khách hàng một cách tốt hơn.

Hội đồng quản trị cùng với Tổng giám đốc và Ban lãnh đạo kính đề nghị Đại hội đồng cổ đông:

1. Đồng ý/chấp thuận thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2020, kế hoạch kinh doanh và ngân sách năm 2021, bao gồm ngân sách thù lao của HĐQT và Ban kiểm soát năm 2021.
2. Đồng ý/chấp thuận giao Hội đồng quản trị Techcombank chịu trách nhiệm xem xét, quyết định thực hiện kế hoạch kinh doanh, ngân sách năm 2021.

Xin trân trọng cảm ơn.

**TM. BAN LÃNH ĐẠO
TỔNG GIÁM ĐỐC**



Jens Lottner

**TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH**



Hồ Hùng Anh

**TM. BAN LÃNH ĐẠO
TỔNG GIÁM ĐỐC**

**TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH**

Jens Lottner

Hồ Hùng Anh