

Techcombank
luôn kiên định với chiến lược
“lấy khách hàng là trọng tâm”.



VỀ CHÚNG TÔI

- 08 Thông tin chung
- 10 Tầm nhìn, mục tiêu, sứ mệnh, giá trị cốt lõi
- 12 Cơ cấu cổ đông, thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu
- 13 Chặng đường lịch sử
- 16 Mạng lưới và công ty con
- 24 Câu chuyện của CEO - Hành trình hạnh phúc

➔ Thông tin chung

Tên giao dịch

- **Tên tiếng Việt** NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN KỸ THƯƠNG VIỆT NAM
- **Tên tiếng Anh** VIETNAM TECHNOLOGICAL AND COMMERCIAL JOINT STOCK BANK
- **Tên giao dịch** TECHCOMBANK
- **Tên viết tắt** TECHCOMBANK
- **Giấy phép hoạt động Ngân hàng** Ngân hàng hoạt động theo Giấy phép hoạt động Ngân hàng số 0038/GP-NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 06/03/2018 (cấp đổi lại cho Giấy phép hoạt động số 0040/NH-GP ngày 06/08/1993).

Giấy phép đăng ký kinh doanh số

- 0100230800
- Đăng ký lần đầu: Ngày 07/09/1993
 - Sửa đổi lần thứ 51: Ngày 12/11/2019

Vốn điều lệ

35.001.399.620.000 VNĐ

Bằng chữ: Ba mươi lăm nghìn không trăm lẻ một tỷ ba trăm chín mươi chín triệu sáu trăm hai mươi nghìn đồng chẵn

Địa chỉ

Tòa nhà Techcombank - 191 Bà Triệu, Phường Lê Đại Hành, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội, Việt Nam

- **Số điện thoại** +84 (24) 3944 6368
- **Fax** +84 (24) 3944 6395
- **Website** <http://www.techcombank.com.vn>
- **Mã cổ phiếu** TCB



Dịch vụ ngân hàng

Các hoạt động chính của Ngân hàng bao gồm:



Huy động và nhận tiền gửi ngắn, trung và dài hạn từ các tổ chức và cá nhân.



Cung cấp tín dụng ngắn, trung và dài hạn dựa trên tính chất và khả năng cung ứng nguồn vốn của Ngân hàng.



Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán và ngân quỹ và các dịch vụ ngân hàng khác được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) cho phép.



Thực hiện góp vốn, mua cổ phần, đầu tư trái phiếu và kinh doanh ngoại tệ theo quy định của pháp luật.

Giới thiệu chung

Được thành lập năm 1993 - Techcombank với số vốn điều lệ chỉ 20 tỷ VNĐ cách đây 26 năm hôm nay đã trở thành ngân hàng lớn thứ ba đứng về vốn điều lệ. Sự thành công của chúng tôi đến từ chiến lược tập trung giải quyết nhu cầu luôn thay đổi của khách hàng. Đến nay, Techcombank đã cung cấp nhiều loại sản phẩm, dịch vụ đa dạng cho hơn 7 triệu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp tại Việt Nam thông qua 1 trụ sở chính, 2 văn phòng đại diện và 311 điểm giao dịch tại 45 tỉnh thành trên cả nước, không chỉ đáp ứng nhu cầu giao dịch ngân hàng thông thường mà còn đảm bảo nhu cầu an toàn tài chính cho người Việt.

Xác định tầm nhìn, sứ mệnh của Techcombank là trở thành ngân hàng số 1 Việt Nam và trở thành điểm tập trung cho mọi giải pháp tài chính, đồng hành cùng người dân và doanh nghiệp trên con đường chinh phục những ước mơ.

Techcombank sẽ không ngừng đổi mới để phục vụ khách hàng tốt hơn nữa, dù đó là khách hàng cá nhân hay doanh nghiệp, là bộ phận tài chính cá nhân, ngân hàng bán lẻ hay bán buôn.

Tổng tài sản hợp nhất tại
31/12/2019



383.699 tỷ đồng
▲ 19,5% so với 31/12/2018

➤ Tầm nhìn - Sứ mệnh - Giá trị cốt lõi

TẦM NHÌN

“Trở thành Ngân hàng tốt nhất và doanh nghiệp hàng đầu Việt Nam.”

SỨ MỆNH

Trở thành đối tác tài chính được lựa chọn và đáng tin cậy nhất của khách hàng nhờ khả năng cung cấp đầy đủ các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng và dựa trên cơ sở luôn coi khách hàng làm trọng tâm.

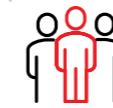
Tạo dựng cho cán bộ nhân viên một môi trường làm việc tốt nhất với nhiều cơ hội để phát triển năng lực, đóng góp giá trị và tạo dựng sự nghiệp thành đạt.

Mang lại cho cổ đông những lợi ích hấp dẫn, lâu dài thông qua việc triển khai một chiến lược phát triển kinh doanh nhanh mạnh song song với việc áp dụng các thông lệ quản trị doanh nghiệp và quản lý rủi ro chặt chẽ theo tiêu chuẩn quốc tế.



GIÁ TRỊ CỐT LÕI

Giá trị Techcombank cam kết mang lại cho khách hàng trong nhiều năm qua bao gồm:



Khách hàng là trọng tâm

“Vì chúng ta chỉ thành công khi khách hàng thành công”



Đổi mới và sáng tạo

“Để luôn dẫn đầu”



Hợp tác vì mục tiêu chung

“Tạo nên sức mạnh tập thể để mang lại kết quả vượt trội cho cả cá nhân lẫn tổ chức”



Phát triển bản thân

“Để có khả năng nắm bắt cơ hội phát triển cùng với tổ chức”



Làm việc hiệu quả

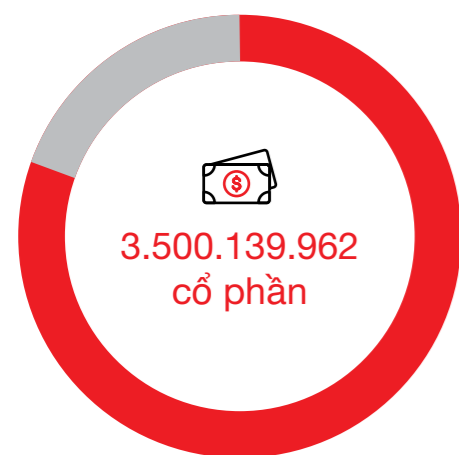
“Để mang lại thành công lớn hơn với nguồn lực phù hợp”

➤ Cơ cấu cổ đông, thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu

Cơ cấu cổ đông

Cổ phần

Tổng số cổ phần đang lưu hành của Techcombank tại ngày 31/12/2019 là 3.500.139.962 cổ phần (tương đương với vốn điều lệ 35.001.399.620.000 VNĐ), trong đó:



- Số cổ phần chuyển nhượng tự do: 2.866.892.504 cổ phần
- Số cổ phần bị hạn chế chuyển nhượng: 633.247.458 cổ phần

Tình hình thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu

Trong năm 2019, Techcombank tăng vốn điều lệ từ 34.965.921.600.000 đồng lên 35.001.399.620.000 đồng.

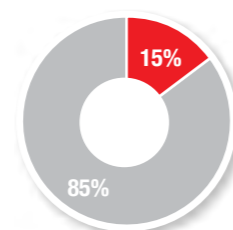
Giao dịch cổ phiếu quỹ

Tại ngày 31/12/2019, Techcombank không có cổ phiếu quỹ.

Năm 2019, Techcombank không phát sinh giao dịch cổ phiếu quỹ.

Cơ cấu cổ đông

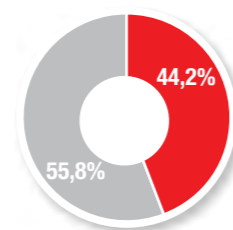
Cổ đông lớn, cổ đông còn lại



- Cổ đông lớn: 524.315.499 cổ phần
- Các cổ đông còn lại: 2.975.824.463 cổ phần

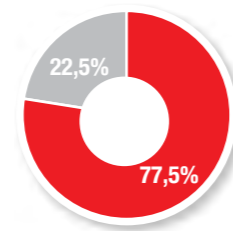
Theo điều 4.26 Luật các Tổ chức Tín dụng ban hành năm 2010, “cổ đông lớn của tổ chức tín dụng cổ phần là những cổ đông trực tiếp hoặc gián tiếp nắm giữ từ 5% cổ phần có quyền biểu quyết trở lên của tổ chức tín dụng cổ phần đó”.

Cổ đông tổ chức và cổ đông cá nhân



- Cổ đông tổ chức: 1.545.919.456 cổ phần
- Cổ đông cá nhân: 1.954.220.506 cổ phần

Cổ đông trong nước và cổ đông nước ngoài



- Cổ đông trong nước: 2.712.779.978 cổ phần
- Cổ đông nước ngoài: 787.359.984 cổ phần

➤ Chặng đường lịch sử

Năm 1993 khi Techcombank được thành lập, Việt Nam vừa mới trải qua công cuộc Đổi Mới. Cũng như nền kinh tế Việt Nam, Techcombank đã trải qua 26 năm với nhiều giai đoạn phát triển. Nhìn chung nền kinh tế trong nước cũng như ngành tài chính ngân hàng vẫn còn rất non trẻ. Tuy nhiên, Việt Nam có khoảng 95 triệu dân, tuổi dân số trẻ và đang có xu hướng gia tăng mạnh. Trong đó, theo thống kê có khoảng 70% dân số vẫn chưa được tiếp cận với các sản phẩm tài chính. Do đó, dự báo thị trường tài chính Việt Nam sẽ còn rất nhiều tiềm năng phát triển trong tương lai.

Với Techcombank, khi chúng tôi đặt ra tầm nhìn của mình, thành công không chỉ là đích đến cuối cùng mà còn là dấu ấn của cả một quá trình chuyển đổi. Tiếp nối cột mốc ấn tượng của năm 2018 khi Techcombank hoàn thành thương vụ IPO lớn nhất trong lịch sử ngành ngân hàng Việt Nam và tiến hành niêm yết trên Sở GDCK Thành phố Hồ Chí Minh, trong năm 2019, Techcombank đã tiếp tục khẳng định vị trí của Ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu Việt Nam, khi lợi nhuận trước thuế cán mốc kỷ lục trên 12 nghìn tỷ VNĐ, hiệu quả hoạt động dẫn đầu ngành và đón thêm 1 triệu khách hàng mới. Với những kết quả vượt trội này, Techcombank tự tin hướng đến hoàn thành các mục tiêu năm 2020, và vững bước trên hành trình chuyển đổi để trở thành Ngân hàng tốt nhất Việt Nam.



Chặng đường lịch sử (tiếp theo)

1993 Thành lập với vốn điều lệ 20 tỷ đồng.

2001 Triển khai hệ thống phần mềm ngân hàng lõi Globus theo tiêu chuẩn quốc tế.

2003 Tham gia hệ thống thanh toán thẻ toàn cầu thông qua thẻ F@stAccess - Connect 24.

2006 Tham gia “câu lạc bộ” các ngân hàng có tài sản trên 1 tỷ USD.

2008 Thành viên sáng lập liên minh thẻ lớn nhất Việt Nam Smartlink; Ra mắt thẻ tín dụng Techcombank Visa.

2009 Khẳng định vị trí ngân hàng TMCP hàng đầu với vốn điều lệ lên 5.400 tỷ đồng; tổng tài sản đạt mức 95.000 tỷ đồng và là ngân hàng đầu tiên hợp tác với nhà tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới McKinsey.

2010 Techcombank là “Ngân hàng tốt nhất Việt Nam 2010” do tạp chí EuroMoney trao tặng, và được đánh giá cao với nhiều giải thưởng quốc tế.

2011 Ngân hàng TMCP lớn thứ 2 Việt Nam với quy mô tổng tài sản 180.000 tỷ cùng 307 chi nhánh trên toàn quốc.

2012 Ngân hàng đi đầu trong việc mang đến trải nghiệm công nghệ số thông qua dịch vụ giao dịch ATM không cần thẻ đến hơn 2,8 triệu khách hàng.

2014

- Khẳng định vị thế ngân hàng dẫn đầu về chất lượng dịch vụ với 23 giải thưởng uy tín từ các tổ chức trong và ngoài nước như Global Finance, IFC, Finance Asia.
- Là sự lựa chọn tin cậy của 3,7 triệu khách hàng cá nhân và 48 nghìn khách hàng doanh nghiệp.

2015 Top 2 ngân hàng có doanh số thanh toán thẻ Visa lớn nhất thị trường, với 4,2 triệu khách hàng.

2016

- Bước vào giai đoạn bứt phá với sự ra mắt và triển khai chiến lược 2016-2020 để trở thành ngân hàng dẫn dắt đời sống tài chính của người dân Việt Nam, và là Ngân hàng số 1 Việt Nam.

- Lợi nhuận 2016 tăng trưởng gấp đôi so với năm trước, với giải thưởng “Ngân hàng tốt nhất Việt Nam” được trao tặng bởi Finance Asia, “Ngân hàng Việt Nam xuất sắc của năm” từ Asia Risk và “Doanh nghiệp có chính sách nhân sự xuất sắc” Vietnam HR Awards.

2016



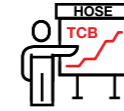
Yếu tố nền tảng cho thành công của Techcombank là niềm tin của cổ đông, sự cam kết, đồng lòng của cán bộ nhân viên và sự kiên định phát triển của tổ chức.

2017



- Ngân hàng đứng đầu về chỉ số tín nhiệm tương đương mức “trần xếp hạng tín nhiệm quốc gia” do S&P công bố.
- Duy trì tốc độ tăng trưởng lợi nhuận gấp đôi đạt 8.036 tỷ đồng, đứng thứ hai về khả năng sinh lời do The Asian Banker xếp hạng, với số lượng khách hàng đạt mốc hơn 5 triệu.
- Ngân hàng đứng đầu về doanh số thanh toán thẻ quốc tế Visa của Việt Nam.
- Ngân hàng dẫn đầu về sản phẩm bảo hiểm, mang đến sự hợp tác chiến lược với nhà cung cấp bảo hiểm hàng đầu Manulife.
- Đứng đầu về chỉ số gắn kết (EES) do cán bộ nhân viên bình chọn và đứng Top 2 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam ngành tài chính ngân hàng.
- Ghi dấu ấn biểu tượng Kết nối cộng đồng với Giải Marathon Quốc tế TP. Hồ Chí Minh Techcombank.

2018



- Chính thức niêm yết trên sàn Sở Giao dịch chứng khoán TP. Hồ Chí Minh, với mã cổ phiếu TCB, giá trị vốn hóa tại thời điểm niêm yết 6,5 tỷ USD.
- Top 3 thương vụ IPO lớn nhất thị trường Đông Nam Á 2018.
- Tăng vốn điều lệ gấp 3 lần lên mức 34.965,9 tỷ đồng.
- Là ngân hàng thương mại cổ phần tư nhân đầu tiên vượt mức lợi nhuận 10.000 tỷ VNĐ.
- Ngân hàng đứng đầu về doanh số giao dịch thẻ Visa (thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng) tại Việt Nam do tổ chức Thẻ Quốc tế Visa trao tặng.
- Giải thưởng Ngân hàng tốt nhất Việt Nam 2018 do tổ chức Euromoney bình chọn.
- Giải thưởng Ngân hàng Tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam 2018 do tổ chức Global Banking & Finance Review trao tặng.

2019



- Khai trương văn phòng hội sở miền Bắc thứ hai - 119 Trần Duy Hưng Techcombank Agile Center.
- Lợi nhuận trước thuế cán mốc kỷ lục trên 12 nghìn tỷ VNĐ và đón thêm hơn 1 triệu khách hàng mới.
- Đứng đầu ngành ngân hàng về hiệu quả hoạt động, vượt mục tiêu trước 2 năm. Có nền tảng Nhân sự xuất sắc với chỉ số OHI và EES ở mức kỷ lục.
- Đứng đầu toàn thị trường về doanh số thanh toán qua thẻ VISA, nhận 7 giải thưởng từ tổ chức VISA - số lượng giải nhiều nhất từng được trao cho một ngân hàng tại Việt Nam.
- Chính thức áp dụng chuẩn Basel II từ 01/07/2019, tỷ lệ CAR luôn ở mức cao gấp đôi so với chuẩn yêu cầu của NHNN.
- Giải thưởng “Ngân hàng xuất sắc nhất Việt Nam” do Asia Risk bình chọn, khẳng định năng lực thiết kế và cung cấp các sản phẩm phái sinh với quy mô lớn, các giải pháp tài chính cho khách hàng và hệ thống quản trị nội bộ bài bản.
- Giải thưởng “Ngân hàng cung cấp dịch vụ thanh toán tốt nhất Việt Nam 2019” do The Asian Banker trao tặng.

Mạng lưới và công ty con

Mạng lưới chi nhánh

Tại ngày 31/12/2019, Techcombank có:



01 Hội sở chính



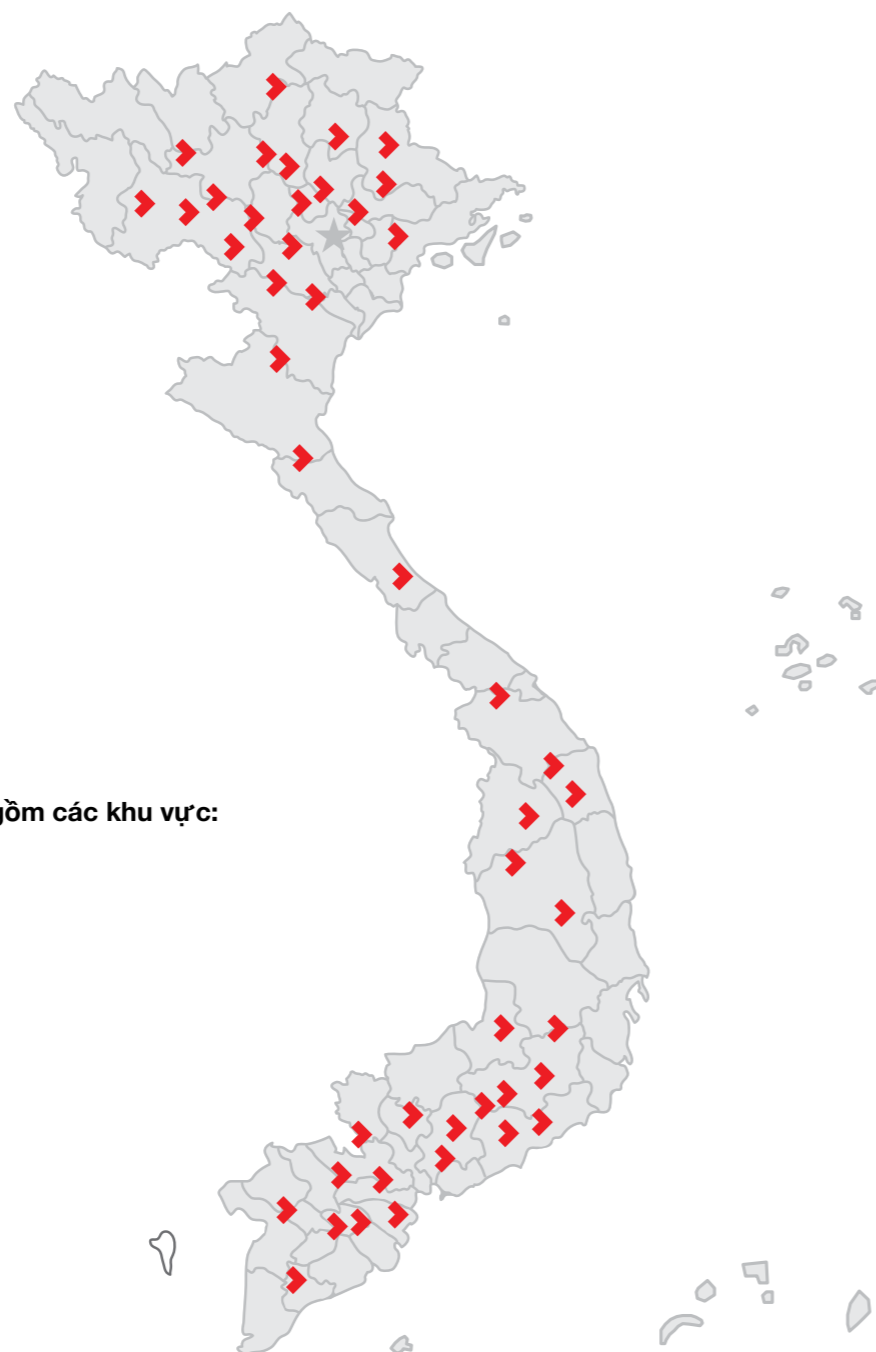
02 Văn phòng đại diện



311 Điểm giao dịch



03 Công ty con



Hoạt động tại 45 trên 64 tỉnh thành trên cả nước, gồm các khu vực:

- ▶ 128 chi nhánh tại Đồng bằng sông Hồng
- ▶ 4 chi nhánh tại Tây Bắc Bộ
- ▶ 16 chi nhánh tại Đông Bắc Bộ
- ▶ 10 chi nhánh tại Bắc Trung Bộ
- ▶ 18 chi nhánh tại Nam Trung Bộ
- ▶ 3 chi nhánh tại Tây Nguyên
- ▶ 117 chi nhánh tại Đông Nam Bộ
- ▶ 15 chi nhánh tại Đồng bằng sông Cửu Long

Công ty con

CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN KỸ THƯƠNG (TCBS)

Giấy phép hoạt động	: Số 37/GPĐC- UBCK do Ủy ban Chứng khoán Nhà nước cấp ngày 13/06/2019
Địa chỉ	: Tầng 10 + Tầng 21, Tòa nhà Techcombank, 191 Bà Triệu, Phường Lê Đại Hành, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội
Ngành nghề kinh doanh	: Hoạt động chứng khoán
Vốn điều lệ	: 1.123.595.510.000 VNĐ
% sở hữu bởi Techcombank	: 89%

Công ty Cổ phần Chứng khoán Kỹ thương (Techcom Securities - TCBS) với hai mảng kinh doanh cốt lõi gồm **Tư vấn Tài chính Doanh nghiệp và Quản lý Gia sản** đã trở thành công ty chứng khoán có lợi nhuận lớn nhất và hoạt động hiệu quả nhất Việt Nam năm 2019. Không chỉ mạnh về sản phẩm tài chính đa dạng, TCBS còn là một công ty Wealthtech điển hình, tập hợp một lực lượng nhân sự công nghệ thông tin lớn và công khai theo đuổi chiến lược phát triển hệ thống công nghệ làm nền tảng kinh doanh để trở thành công ty công nghệ hàng đầu trên thế giới.

TCBS tiếp tục khẳng định vị trí số 1 về thị phần môi giới trái phiếu trên sàn HoSE, cụ thể đạt 82,4%, tăng 0,7% so với năm 2018.

Quỹ trái phiếu TCBF do TCBS phân phối tiếp tục giữ vị thế là quỹ mở nội địa lớn nhất Việt Nam với 93,5% thị phần quỹ trái phiếu tại Việt Nam.

Điểm nhấn 2019

Nhiệm vụ Sản phẩm đầu tư ghi nhận kết quả tăng trưởng ấn tượng với doanh thu tăng 53%. Số lượng khách hàng tham gia đầu tư trái phiếu tăng 37%, số lượng tham gia đầu tư quỹ tăng 106%, số lượng tài khoản chứng khoán mở mới tăng 183%.

TCBS tiếp tục giành các giải thưởng danh giá: “Nhà tư vấn trái phiếu tốt nhất Việt Nam giai đoạn từ 2007 đến 2019” của tạp chí Alpha Southeast Asia trao tặng; “Nhà tư vấn trái phiếu tốt nhất Việt Nam 2019” của tạp chí Finance Asia trao tặng; “Nhà tư vấn trái phiếu tốt nhất Việt Nam năm 2019” và “Giao dịch tư vấn xuất sắc nhất” do The Asset vinh danh.

Mạng lưới và công ty con (tiếp theo)

Công ty con (tiếp theo)

Chỉ số tài chính an toàn, vững mạnh

Năm 2019, những chỉ số tài chính chủ lực 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 2015 - 2019.

Tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) đạt mức 39%, đứng trong top các công ty chứng khoán tại châu Á, đưa lợi

nhuận trước thuế năm 2019 của TCBS đạt 1.819 tỷ đồng, tăng 19% so với năm ngoái. Tổng tài sản của Công ty tiếp tục tăng trưởng vượt bậc 45% nhờ việc đẩy mạnh nghiệp vụ sản phẩm đầu tư cá nhân (bao gồm cổ phiếu, trái phiếu, và các quỹ đầu tư). Biên lợi nhuận ròng cũng giữ ở mức ổn định với tỷ lệ 67% năm 2019.

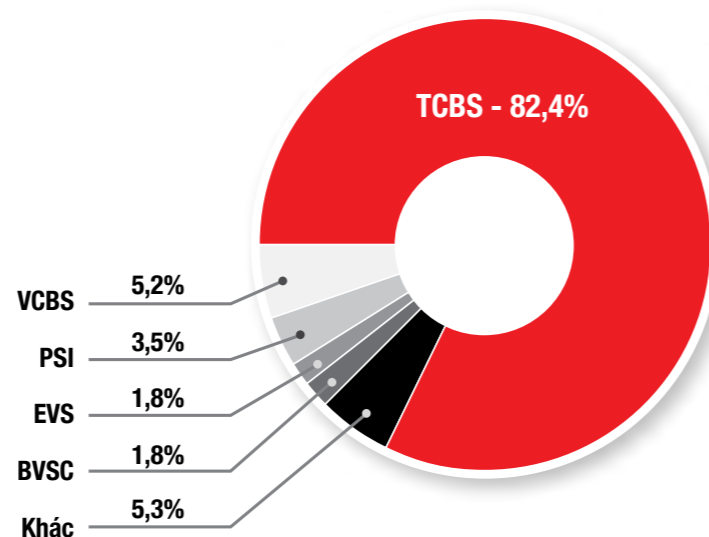
Nghiệp vụ Sản phẩm đầu tư cá nhân duy trì nhiều thành tựu nổi bật

Sản phẩm iBond được ưa chuộng trên thị trường

Dẫn dắt thị trường trái phiếu doanh nghiệp (TPDN) tại Việt Nam, TCBS đã tư vấn phát hành và huy động thành công trên 60.000 tỷ đồng trái phiếu trong năm 2019. Trong đó, TCBS đã phân phối bán lẻ ra thị trường cho nhà đầu tư cá nhân hơn 30.000 tỷ đồng, tăng 47% so với cùng kỳ năm 2018.

Trong 5 năm 2014 - 2019, hơn 80.000 tỷ đồng sản phẩm iBond đã được TCBS phân phối ra thị trường bán lẻ. Với hơn 95% danh mục TPDN niêm yết trên sàn đều từ TCBS, thị phần giao dịch TPDN trên sàn HoSE của công ty tiếp tục chiếm hơn 80% trong năm 2019.

Thị phần giao dịch trái phiếu năm 2019



Nguồn: HoSE

Quỹ TCBF tăng trưởng ổn định bất chấp sự biến động thị trường

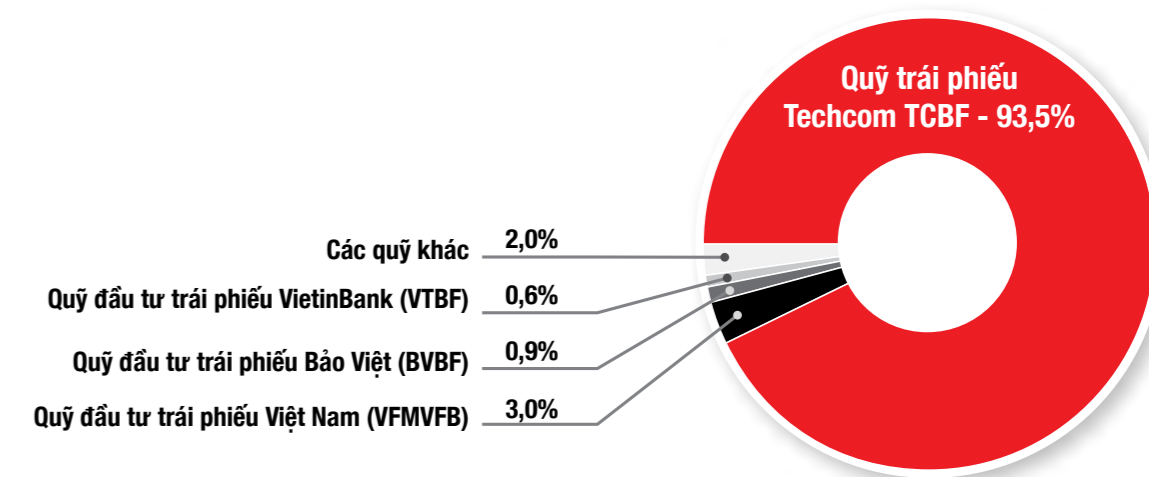
Bên cạnh đó, Quỹ đầu tư trái phiếu Techcom (TCBF) đã có một năm hoạt động ổn định. Năm 2019, khối lượng phân phối Quỹ đầu tư iFund của TCBS tiếp tục tăng trưởng mạnh, gấp 2,7 lần so với năm 2018, đạt 18.801 nghìn tỷ đồng, chiếm khoảng 60% thị phần quỹ đầu tư nội địa tại Việt Nam.

Quỹ TCBF đã thu hút hơn 22.720 khách hàng tham gia đầu tư, đạt giá trị tài sản ròng 15.360 tỷ đồng tại 31/12/2019, tăng 132% so với năm 2018, tiếp tục giữ vị thế là quỹ mở nội địa lớn nhất Việt Nam với 93,5% thị phần quỹ trái phiếu.

Nhờ danh mục đầu tư tập trung chủ yếu vào trái phiếu doanh nghiệp (có tính rủi ro thị trường thấp), trong 3 năm trở lại đây, TCBF đã mang về mức lợi nhuận ổn định là 8,2% cho 1 năm, 17% cho 2 năm và 26,7% cho 3 năm cho nhà đầu tư của mình.

Với số lượng khách hàng đăng ký mới liên tục tăng, quỹ trái phiếu TCBF kỳ vọng sẽ thu hút thêm nhiều nhà đầu tư để nâng tổng tài sản quản lý lên trên mức 1 tỷ USD.

Quy mô các quỹ trái phiếu theo tài sản quản lý năm 2019



Tiên phong các xu hướng Fintech để nâng tầm dịch vụ và trải nghiệm khách hàng

TCBS hiện là một trong những ngân hàng đầu tư tập trung theo đuổi chiến lược Fintech. Việc đơn giản hóa các quy trình, thủ tục, giấy tờ và áp dụng các xu hướng Fintech vào hoạt động kinh doanh đã giúp TCBS nhanh nhạy nắm bắt thị hiếu khách hàng, để từ đó liên tục thay đổi, nâng tầm dịch vụ và trải nghiệm cho khách hàng.

nghe bằng phương thức eKYC, tiện ích bỏ phiếu điện tử e-Voting, hệ thống đào tạo trực tuyến e-Learning hay hệ thống tích điểm iXu nhận thưởng cho các khách hàng thân thiết.

Năm 2019, hệ thống Dịch vụ khách hàng của TCBS không ngừng cải thiện với hàng loạt những tính năng hiện đại như đơn giản hóa thủ tục mở tài khoản thông qua hỗ trợ của công

Không chỉ vậy, để đảm bảo mọi khách hàng luôn được lắng nghe, hỗ trợ và đề xuất những sản phẩm phù hợp, TCBS đã sử dụng công cụ iWealth Chatbot, chương trình kết hợp với trí tuệ nhân tạo (AI) thay thế cho nhân viên tư vấn giải đáp kịp thời những thắc mắc của khách hàng.

➤ Mạng lưới và công ty con (tiếp theo)

Công ty con (tiếp theo)

CÔNG TY TNHH MTV QUẢN LÝ NỢ VÀ KHAI THÁC TÀI SẢN (AMC)

Giấy phép hoạt động	:	Số 0102786255 ngày 18/06/2008 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp, sửa đổi lần thứ 22 ngày 03/05/2019
Địa chỉ	:	Tòa nhà Techcombank, 191 Bà Triệu, Phường Lê Đại Hành, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội
Ngành nghề kinh doanh	:	Quản lý nợ và khai thác tài sản
Vốn điều lệ	:	410.000.000.000 VNĐ
% sở hữu bởi Techcombank	:	100%

Đóng vai trò là khâu cuối cùng trong chu trình tín dụng, Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản - Ngân hàng Thương mại cổ phần Kỹ thương Việt Nam (Techcombank AMC) có nhiệm vụ xử lý các khoản nợ xấu, nợ quá hạn nhận ủy thác từ Techcombank. Với đội ngũ hơn 300 cán bộ nhân viên trẻ, chuyên nghiệp, am hiểu pháp luật, Techcombank AMC tự hào là một trong những công ty xử lý nợ và khai thác tài sản dẫn đầu trên thị trường. Năm 2019, Techcombank AMC đã đạt được các con số đáng ghi nhận và góp một phần không nhỏ vào kết quả hoạt động của Techcombank, thể hiện qua số thu nợ đã xử lý bằng nguồn dự phòng rủi ro là 1.080 tỷ đồng.

2019 cũng là năm Techcombank AMC tập trung phát triển nguồn nhân lực và công cụ hỗ trợ quản lý thông qua các dự án về nhân sự xuất sắc và nâng cấp hệ thống phần mềm quản lý nợ để tối ưu hóa các công tác xử lý nợ. Đây cũng là mục tiêu của Techcombank AMC trong năm 2020 bên cạnh các mục tiêu về tài chính.



CÔNG TY CỔ PHẦN QUẢN LÝ QUỸ KỸ THƯƠNG (TCC)

Giấy phép hoạt động	:	Số 33/GPĐC-UBCK do Ủy ban Chứng khoán Nhà nước cấp ngày 05/06/2019
Địa chỉ	:	Tầng 10, Tòa nhà Techcombank, 191 Bà Triệu, Phường Lê Đại Hành, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội
Ngành nghề kinh doanh	:	Quản lý quỹ
Vốn điều lệ	:	44.943.820.000 VNĐ
% sở hữu bởi Techcombank	:	89%

Được thành lập từ năm 2008, Công ty Cổ phần Quản lý Quỹ Kỹ Thương (“Techcom Capital”) là công ty con thuộc Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam (“Techcombank”). Mục tiêu của Techcom Capital là cung cấp các dịch vụ quản lý đầu tư và tư vấn tài chính doanh nghiệp bao gồm: Tư vấn tái cơ cấu doanh nghiệp, Tư vấn huy động vốn và Tư vấn M&A.

Hoạt động quản lý quỹ và danh mục đạt 149 tỷ đồng lợi nhuận sau thuế, vượt kế hoạch lợi nhuận đề ra của Công ty.

Quỹ mở trái phiếu (TCBF) có giá trị danh mục lớn nhất, chiếm đến 93,5% thị phần quỹ trái phiếu nội địa.

**Điểm nhấn
2019**

Tính riêng về quy mô tài sản quản lý của các quỹ mở nội địa, giá trị tài sản quản lý (AUM) của TCC hiện đạt 15.482 tỷ đồng, chiếm 58% thị phần, tiếp tục duy trì vị trí số 1 về quy mô tài sản quản lý tại Việt Nam.

Năm 2019, đã có hơn 588 tỷ đồng chứng chỉ quỹ FlexiCASH được bán ra, gấp 11,7 lần so với thời điểm quỹ ra mắt thị trường cuối năm 2018.

Mạng lưới và công ty con (tiếp theo)

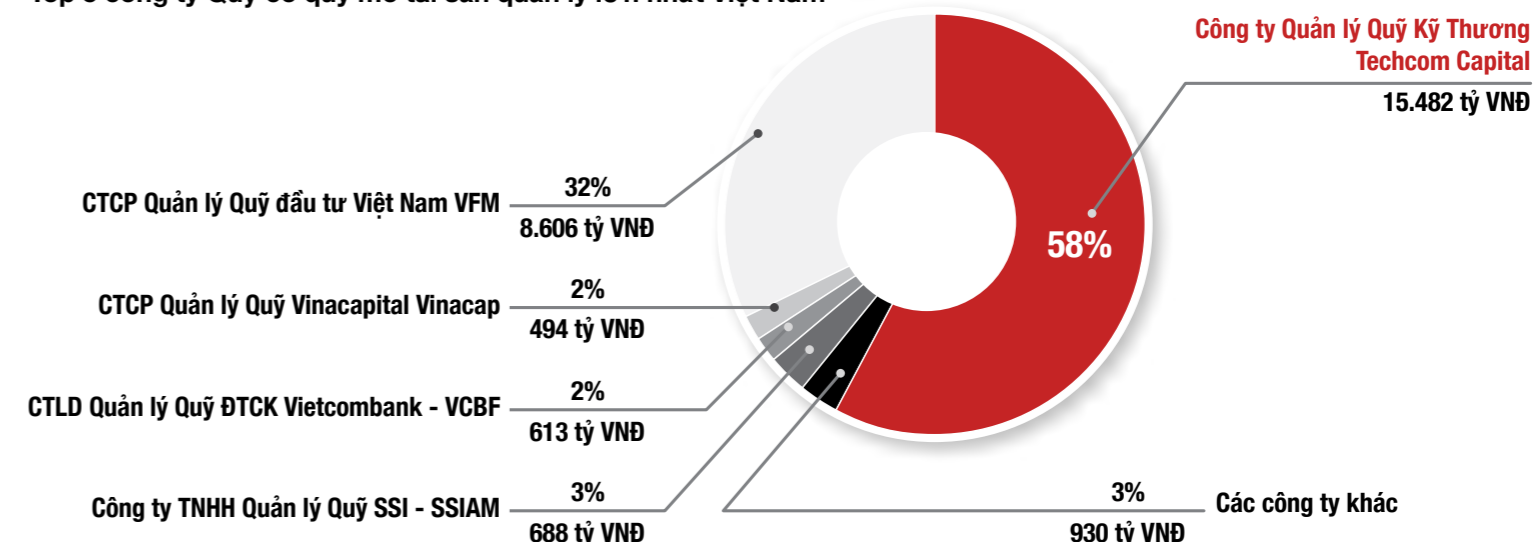
Công ty con (tiếp theo)

Techcom Capital trong năm 2019

Ngành quản lý quỹ đã trải qua một năm 2019 có nhiều biến động với những áp lực chung về sự điều chỉnh của thị trường. Đứng trước những thách thức này, Công ty Cổ phần Quản lý Quỹ Kỹ Thương (Techcom Capital hay TCC) vẫn kiên định với mục tiêu và chiến lược đầu tư xuyên suốt, tập trung đầu tư vào các ngành kinh tế trọng điểm của Việt Nam và hướng đến các công ty có ngành nghề kinh doanh và nội tại bền vững. Năm 2019, quỹ mở trái phiếu TCBF do TCC quản lý thuộc số ít quỹ mở có mức tăng trưởng vượt VN-Index với mức tăng trưởng Giá trị tài sản ròng (NAV)/chứng chỉ quỹ (CCQ) hơn 8%.

Kết thúc năm 2019, TCC ghi nhận lợi nhuận trước thuế tăng 3,7 lần so với 2018, đạt 185 tỷ đồng. Riêng trong quý 4/2019, lợi nhuận trước thuế của TCC đạt 63 tỷ đồng, tăng trưởng 204%. Trong giai đoạn 2017 - 2019, chỉ số lợi nhuận sau thuế duy trì mức tăng trưởng trung bình vượt trội là 174%. Bên cạnh đó, hệ số đánh giá hiệu quả hoạt động ROE tăng mạnh từ 45% lên 80% năm 2019.

Top 5 công ty Quỹ có quy mô tài sản quản lý lớn nhất Việt Nam



Quản lý Quỹ đầu tư

Quỹ Đầu Tư Trái Phiếu Techcom (TCBF)

Loại quỹ: Quỹ mở, thành lập ở Việt Nam

Tổng tài sản quản lý: 15.360 tỷ đồng tại ngày 31/12/2019

Chiến lược đầu tư: Mang lại lợi nhuận dài hạn thông qua tăng trưởng vốn gốc và thu nhập bằng cách đầu tư chủ yếu vào các tài sản có thu nhập cố định như các trái phiếu doanh nghiệp được phát hành bởi các công ty có xếp hạng tín dụng cao và/hoặc trái phiếu được bảo lãnh bởi các ngân hàng có uy tín.

Tình hình hoạt động: Quỹ trái phiếu Techcom (TCBF) năm 2019 tiếp tục giữ vị thế là quỹ đầu tư nội địa lớn nhất Việt Nam, chiếm đến 93,5% thị trường. Giá trị tài sản ròng của quỹ TCBF tại ngày 30/09/2019 tiếp tục gia tăng vượt trội, đạt 15.360 tỷ đồng, tăng 132% so với cùng thời điểm năm 2018.

Biến động NAV/Chứng chỉ quỹ (NAV/CCQ)

Năm	2018	2019	Tăng trưởng (%)
NAV/CCQ (đồng)	12.726	13.765	8%

Ngày thành lập quỹ: 8/9/2015

Quỹ Đầu Tư Trái Phiếu Linh Hoạt (FlexiCASH)

Loại quỹ: Quỹ mở, thành lập ở Việt Nam

Tổng tài sản quản lý: 31 tỷ đồng tại ngày 31/12/2019

Chiến lược đầu tư: Tối ưu hóa lợi nhuận dòng tiền ngắn hạn của khách hàng doanh nghiệp và cá nhân. Thay vì để tiền ngắn hạn chưa sử dụng tại ngân hàng với lãi suất không kỳ hạn 0,5%/năm, nhà đầu tư có thể thu được lợi nhuận kỳ vọng lên đến 6%/năm cho thời hạn đầu tư ngắn hạn chỉ từ một đến vài tuần.

Tình hình hoạt động: FlexiCASH có danh mục đầu tư vào các tài sản có tính thanh khoản cao như tiền gửi có kỳ hạn, trái phiếu chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp kỳ hạn ngắn. Năm 2019, đã có hơn 588 tỷ đồng chứng chỉ quỹ FlexiCASH được bán ra, gấp 11,7 lần so với thời điểm quỹ ra mắt thị trường cuối năm 2018.

Biến động NAV/Chứng chỉ quỹ (NAV/CCQ)

Năm	2018	2019	Tăng trưởng (%)
NAV/CCQ (đồng)	10.065	10.642	6%

Ngày thành lập quỹ: 5/12/2018

Quỹ Đầu Tư Cổ Phiếu (TCEF)

Loại quỹ: Quỹ mở, thành lập ở Việt Nam

Tổng tài sản quản lý: 90 tỷ đồng tại ngày 31/12/2019

Chiến lược đầu tư: Mang lại lợi nhuận dài hạn thông qua tăng trưởng vốn gốc và thu nhập bằng cách đầu tư vào (i) chứng khoán của nhóm công ty đầu ngành hoặc có tiềm năng trở thành các công ty đầu ngành, bao gồm cả cổ phiếu và trái phiếu (ii) chứng khoán có tiềm năng tăng trưởng tốt trong dài hạn và/hoặc doanh nghiệp có tính cạnh tranh cao, (iii) chứng khoán có mức định giá hấp dẫn, (iv) chứng khoán có lợi tức cao, ổn định.

Tình hình hoạt động: Trước bối cảnh VN-Index diễn biến thiếu tích cực, Quỹ TCEF áp dụng chiến lược đầu tư chủ động, linh hoạt, đạt mức tăng trưởng 6,1% cả năm 2019 và đứng thứ 6 trên tổng 14 quỹ mở tại Việt Nam tính theo tỷ suất lợi nhuận.

Biến động NAV/Chứng chỉ quỹ (NAV/CCQ)

Năm	2018	2019	Tăng trưởng (%)
NAV/CCQ (đồng)	12.580	13.293	6%

Ngày thành lập quỹ: 8/9/2015

Quỹ Đầu Tư Bất Động Sản (TCREIT)

Loại quỹ: Quỹ đóng niêm yết, thành lập ở Việt Nam

Tổng tài sản quản lý: 61 tỷ đồng tại ngày 31/12/2019

Chiến lược đầu tư: Mang lợi ích dài hạn cho nhà đầu tư nhờ nguồn thu nhập đều đặn và ổn định từ bất động sản và tăng trưởng dài hạn của giá trị bất động sản, dựa trên chiến lược quản lý bất động sản năng động, hiệu quả. Ngoài ra, quỹ có thể đầu tư vào các tài sản có thu nhập cố định, chất lượng tín dụng tốt bao gồm tiền gửi ngân hàng, trái phiếu Chính phủ Việt Nam, trái phiếu doanh nghiệp, trái phiếu chính quyền địa phương, các cổ phiếu niêm yết hàng đầu trên Sở HoSE và HNX.

Tình hình hoạt động: Kết thúc ngày 31/12/2019, giá trị tài sản ròng (NAV) của Quỹ thay đổi 2,1% so với giá trị tài sản ròng của Quỹ đầu kỳ báo cáo tại ngày 30/09/2019.

Biến động NAV/Chứng chỉ quỹ (NAV/CCQ)

Năm	2018	2019	Tăng trưởng (%)
NAV/CCQ (đồng)	10.957	12.261	11,91%

Ngày thành lập quỹ: 29/6/2016



Ông Nguyễn Lê Quốc Anh
Tổng Giám đốc

➤ Câu chuyện của CEO - Hành trình hạnh phúc

Hành trình vạn dặm bắt đầu từ một bước chân...

Một ngày nọ, khi đang rảo bước quanh những con phố, tôi bắt gặp một người đàn ông trong bộ trang phục giản dị và có phần sờn cũ. Tôi chợt nhận ra anh ấy đang rất chăm chú sử dụng ứng dụng của Techcombank trên điện thoại. Thật đáng tiếc nếu tôi bỏ lỡ cơ hội khảo sát và nghiên cứu thị trường tuyệt vời như thế này. Tôi tiến lại gần và lịch sự hỏi ý kiến của anh ấy về ứng dụng Techcombank mà anh đang sử dụng.

“Đây là một ứng dụng tuyệt vời”, anh ấy nói. “Nhờ có ứng dụng của Techcombank mà tôi có thể sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng một cách nhanh chóng và dễ dàng. Tiết kiệm được rất nhiều thời gian, không hề rắc rối, và cũng không mất một chi phí gì cả!”. Khỏi phải nói, tôi cực kỳ vui sướng và tự tin khẳng định rằng Techcombank đã, đang và sẽ luôn đi đúng hướng.

Ngay trước khi rời đi, anh ấy nói với tôi rằng “Với số tiền tôi tiết kiệm được từ việc không phải trả phí, tôi có thể mua cho con trai tôi mỗi ngày một cây kem”. Điều đó thực sự chạm đến trái tim tôi và khiến tôi thực sự xúc động.

Đây chỉ là một trong hàng triệu câu chuyện khác nhau, hình thành nên sự chuyển đổi nhanh chóng và đáng tự hào của Techcombank trong quá trình trở thành một tổ chức lấy khách hàng làm trọng tâm. Techcombank đặt trọng tâm vào khách hàng là để hiểu rõ và cung cấp những gì quan trọng cho khách hàng Việt Nam. Để thực hiện được điều đó, Ngân hàng đã thực hiện chiến lược chuyển đổi trong 5 năm (2016-2020). Chúng tôi muốn khách hàng của mình biết họ là trung tâm của mọi công việc mà Techcombank thực hiện. Họ xứng đáng được tự do lựa chọn ngân hàng cung cấp các công cụ tài chính giúp cho gia đình và cuộc sống của họ đến gần hơn với ước mơ.

C Customers - Khách hàng

E Employees - Cán bộ nhân viên

O Owners - Cổ đông

Tôi rất tự hào khẳng định rằng Techcombank là tổ chức đặt khách hàng (Customers - C), cán bộ nhân viên (Employees - E) và cổ đông (Owners - O) lên hàng đầu, từ đó tạo nên CEO.

Việc chúng tôi tập trung vào đáp ứng nhu cầu của mọi người và sức mạnh của các dịch vụ số hóa đang giúp thay đổi bộ mặt ngành ngân hàng Việt Nam. Techcombank tập trung vào 6 lĩnh vực kinh tế tiêu dùng đóng góp gần ½ GDP của Việt Nam. Và việc đặt trọng tâm vào khách hàng cũng tạo ra giá trị cho cổ đông của Techcombank, năm 2019 là năm thứ 4 liên tiếp Techcombank duy trì được đà tăng trưởng mạnh mẽ và bền vững của mình.

“Sức mạnh của chiến lược lấy khách hàng làm trọng tâm và chiến lược số hóa giúp chúng tôi dần dần thay đổi bộ mặt ngành ngân hàng tại Việt Nam.”

➤ Câu chuyện của CEO - Hành trình hạnh phúc (tiếp theo)

Nhịp sống ở Việt Nam ngày càng trở nên bận rộn, dù đó là việc đồng áng ở nông thôn, hay cảnh lách xe từng phút đến văn phòng ở thành thị. Ai ai cũng vội vã, tất bật từ sáng đến tối mà chẳng có nhiều thời gian rảnh rỗi. Nhưng tuyệt vời thay, sự phát triển của công nghệ đang ngày ngày giúp cho người dân Việt Nam có thêm chút thời gian quý giá. Bởi những đổi mới công nghệ tiên tiến nhất đang mang lại sự tiện lợi và giúp cuộc sống bận rộn này trở nên đơn giản hơn.

Chị Bùi Thi Thi

Khách hàng cá nhân của Techcombank

“Với F@st Mobile, tôi chỉ cần 5 giây để thanh toán hóa đơn!”

Chị Thi làm việc tại Vinhomes, một công ty con thuộc Tập đoàn Vingroup. Từ sáng tới tối, chị có rất ít thời gian ra ngoài ăn tối với bạn bè, xem một bộ phim, hay dành một khoảng thời gian chất lượng với chồng con. Ngay cả việc đi chợ đối với chị cũng là một thử thách, chưa nói đến việc phải chạy xe giờ cao điểm để tới ngân hàng làm thủ tục giao dịch. Và đó là khi dịch vụ F@st Mobile của Techcombank trở thành một người bạn hữu ích của chị Thi.

Trước khi sử dụng dịch vụ này của Techcombank, chị đã từng phải đi đến 10 cây ATM khác nhau để rút tiền mặt. Chắc chắn phải có cách nào đó tốt hơn! Chị vui vẻ cho biết: “Với F@st Mobile, tôi chỉ cần 5 giây để thanh toán hóa đơn!” Mobile banking rất nhanh chóng và tiện lợi. Chị có thể sử dụng bất cứ lúc nào, khi đang ngồi ở bàn làm việc, trong giờ nghỉ hoặc ở nhà khi các con làm bài tập. Điều đó



có nghĩa là chị chỉ cần đến chi nhánh của Techcombank khi cần hỗ trợ đặc biệt. Chị Thi cho biết: “Khi tôi cần hỗ trợ trực tiếp, bất kể khi đó là tối muộn, vẫn sẽ luôn có nhân viên của Techcombank giúp đỡ tôi. Họ luôn mỉm cười, tràn đầy năng lượng và nhiệt huyết.”



Ước mơ của tất cả người dân Việt Nam là được sở hữu căn nhà của riêng mình và tận hưởng một cuộc sống mới tốt đẹp hơn. Tại Techcombank, chúng tôi làm việc chăm chỉ mỗi ngày để ước mơ đó thành hiện thực cho những khách hàng của mình. Chúng tôi luôn đồng hành cùng khách hàng để tạo ra trải nghiệm thoải mái nhất, đảm bảo hành trình đến ước mơ của họ diễn ra suôn sẻ nhất có thể. Vì vậy, rất nhiều khách hàng của Techcombank hiện nay đã sở hữu những mái ấm riêng cho họ.

Anh Nguyễn Đình Thi và chị Nguyễn Hải Yến

Khách hàng M+ của Techcombank

“Gia đình chúng tôi rất yêu ngôi nhà mới, vùng đất mới và cuộc sống mới tại đây.”

“Bắt đầu một cuộc sống mới là một quyết định không hề dễ dàng. Nhưng với Techcombank ở bên cạnh, chúng tôi đã có một khởi đầu tốt.”

Anh Thi và chị Yến sống ở Hải Phòng trước khi họ tình cờ nhìn thấy những tấm hình về căn hộ Vinhomes Ocean Park. Là một trong những dự án mới hiện đại bậc nhất Việt Nam, Vinhomes Ocean Park nằm ở trung tâm một quần thể đẳng cấp quốc tế. “Chúng tôi đã phải lòng dự án này ngay lập tức” - anh Thi thốt lên. Lúc ấy anh nhìn vợ rồi hỏi, “Tại sao gia đình mình không mua một căn hộ cao cấp ở đây nhỉ?”

“Vì thế, sau một hồi suy nghĩ, chúng tôi đã quyết định mua. Techcombank đã gửi email cho chúng tôi các tài liệu cần thiết, và toàn bộ khoản vay đã được phê duyệt trong vòng hai ngày!” Đó là lần đầu tiên anh Thi được trải



những trải nghiệm một dịch vụ mà anh được chỉ dẫn từng tài liệu anh cần nộp, thời gian bao lâu sẽ hoàn thành, và anh có thể kiểm tra hồ sơ của mình trực tuyến bất cứ lúc nào. “Trước khi có công nghệ này, tôi đã phải loay hoay gọi cho các chi nhánh hoặc chuyên viên tư vấn để cập nhật. Nếu họ không trả lời ngay lập tức, tôi lại thấy bồn chồn không yên. Có Techcombank, tôi chỉ cần kiểm tra trực tuyến bất cứ khi nào tôi muốn!”

Cặp vợ chồng rất yêu ngôi nhà mới, vùng đất mới và cuộc sống mới của họ. Nhưng quan trọng nhất, điều đó đảm bảo một tương lai hoàn toàn khác cho gia đình họ. Con cái của họ sẽ có những trải nghiệm chưa từng có, và ngôi nhà mới mang đến những điều kiện tốt nhất để phát triển cho các con. Gia đình anh Thi, chị Yến chưa bao giờ hạnh phúc như vậy.

➤ Câu chuyện của CEO - Hành trình hạnh phúc (tiếp theo)

“Nếu mọi người không cùng đi về một hướng, họ sẽ bối rối, tạo ra nhiều khoảng trống lẫn sự trùng lặp, ảnh hưởng đến tinh thần và hiệu quả công việc.”



Không ngừng chuyển đổi

Giai đoạn 1 của chương trình chuyển đổi thành công của Techcombank sẽ kết thúc vào năm 2020 và Ngân hàng đang trên đà chuẩn bị cho giai đoạn 2. Như người ta vẫn nói “điều quan trọng không phải đích đến mà chính là hành trình.” Chúng tôi đang trong quá trình chuyển đổi và liên tục cải thiện bản thân. Kế hoạch của Techcombank trong giai đoạn 2021-2025 sẽ tiếp nối những thành quả của giai đoạn trước và sẽ không dừng lại cho tới khi Techcombank trở thành ngân hàng số 1 Việt Nam.

Chúng tôi sẽ tiếp tục sứ mệnh làm cho cuộc sống của khách hàng trở nên dễ dàng và đơn giản hơn. Cho dù là giao dịch qua điện thoại hay online, chúng tôi luôn muốn giúp họ tiết kiệm thời gian và tiền bạc. Chúng tôi sẽ giúp khách hàng giao dịch bất cứ khi nào, tại bất kỳ nơi đâu họ muốn với chi phí thấp hơn. Tuy nhiên, cung cấp dịch vụ giao dịch xuất sắc không phải là mục tiêu cuối cùng của Techcombank - mà chúng tôi sẽ xây dựng các mối quan hệ bền vững và lâu dài với khách hàng. Bằng cách cung cấp các dịch vụ cao cấp, an toàn và đáng tin cậy, chúng tôi sẽ đảm bảo được việc khách hàng chọn ở lại dài lâu cùng ngân hàng.

Một phần không nhỏ trong chương trình chuyển đổi của chúng tôi là truyền cảm hứng cho hơn 11.000 nhân viên làm việc vì mục tiêu chiến lược chung. Nếu mọi người không



cùng đi về một hướng, họ sẽ bối rối, tạo ra nhiều khoảng trống lẫn sự trùng lặp, ảnh hưởng đến tinh thần và hiệu quả công việc. Bằng cách hợp sức các nguồn lực nội bộ vì một mục tiêu chung, chúng tôi đã tạo được sự đồng điệu diệu kỳ cần thiết để có thể đạt được mục tiêu “khách hàng là trọng tâm” như ngày hôm nay và cả ngày mai.

Bất kể việc gì chúng tôi làm - như gửi email, gọi điện thoại hay thực hiện giao dịch tại chi nhánh, chúng tôi luôn tự hỏi: “Điều này có đang giúp ích gì cho khách hàng của mình hay không?” Bởi chỉ khi khách hàng thành công thì chúng tôi mới có thể thành công được. Thành công của khách hàng chính là thành công của Ngân hàng.

Chúng tôi rất hứng khởi với sự tiến bộ của Ngân hàng nhưng còn rất nhiều điều khác cần làm. Khách hàng của chúng tôi luôn mong muốn Ngân hàng dành thời gian lắng nghe, thay đổi và cung cấp những trải nghiệm tuyệt vời nhất có thể - cho dù họ đang sử dụng bất kỳ dịch vụ gì.

Tại Techcombank, chúng tôi chiêu mộ, phát triển và giữ lại những ứng viên tốt nhất. Chúng tôi xây dựng lộ trình sự nghiệp rõ ràng, tạo động lực cho hơn 11.000 CBNV để họ cống hiến hết mình cho tổ chức. Mức lương thưởng cạnh tranh và những khóa tập huấn nghiệp vụ - kĩ năng chắc chắn là những khoản đầu tư xứng đáng cho tương lai của mỗi CBNV nói riêng và cho toàn Ngân hàng nói chung.

➤ Câu chuyện của CEO - Hành trình hạnh phúc (tiếp theo)

Vào tháng 9/2019, Techcombank đã giành giải Nhà tuyển dụng của năm - Lĩnh vực Ngân hàng tại lễ trao giải Stevie Awards. Giải thưởng quốc tế uy tín này được coi là “giải Oscar” cho doanh nghiệp và khắc họa những cam kết của chúng tôi với các chính sách làm việc xuất sắc, sự hài lòng và truyền cảm hứng cho nhân viên.

Chị Phan Thị Hồng Loan

Quản lý quan hệ khách hàng
Khối Tư vấn tài chính và Dịch vụ khách hàng

“Lãnh đạo Techcombank luôn tích cực khuyến khích tôi để đạt nguyện vọng nghề nghiệp của mình và chỉ bảo những gì tôi cần làm để thành công.”

Chị Loan chia sẻ: “Trong suốt 10 năm làm việc tại Techcombank, tôi luôn cảm thấy được hỗ trợ hết mình.” Khi gia nhập Techcombank, bộ phận của chị Loan chỉ có một mình chị, nhưng sự hợp tác và giúp đỡ từ các đồng nghiệp đã khiến chị thoải mái ngay lập tức. Sự phối hợp nhịp nhàng giữa chi nhánh và các bộ phận giúp khách hàng luôn có được các giải pháp, dịch vụ phù hợp, toàn diện nhất.

Điều quan trọng là lãnh đạo Techcombank luôn tích cực khuyến khích tôi để đạt nguyện vọng nghề nghiệp của mình và chỉ bảo những gì tôi cần làm để thành công. Các lãnh đạo rất chú ý đến công việc của chị để có thể đưa ra hướng dẫn phù hợp. Chị cho biết định hướng sự nghiệp được đề ra cụ thể, thúc đẩy nhân viên cống hiến hết mình cho công ty. Chị Loan mới tốt nghiệp khóa học TechcomLead. Lúc đầu, chị thường tự hỏi tại sao các lãnh đạo yêu cầu chị tham gia trong khi chị còn rất nhiều việc phải làm. Nhưng chị thấy rằng: “Khóa học rất giá trị! Tôi được dạy cách quản lý công việc tốt hơn để đạt được mục tiêu. Tôi cũng đã học được rất nhiều về tư duy lãnh đạo và cách tiếp cận tích cực để tạo ra những kết quả tốt.”



Sau một thập kỷ làm việc tại Techcombank, chị Loan vẫn giữ được lửa nhiệt huyết như ngày đầu. “Techcombank chưa bao giờ ngừng đổi mới để phục vụ khách hàng tốt hơn. Khi tôi tốt nghiệp, tôi nhận được hai lời mời làm thực tập sinh. Người cố vấn của tôi khi đó đã khuyên vào Techcombank vì danh tiếng cũng như sự sáng tạo, năng động của ngân hàng.” Các dịch vụ sáng tạo, quy trình làm việc tự động hóa của Techcombank giúp ích rất nhiều trong việc có thời gian tập trung vào nhu cầu của khách hàng.

Đối với chị, Techcombank đã thực hiện được một việc rất quan trọng, đó là đóng góp tích cực cho cộng đồng, thông qua hoạt động từ thiện, thúc đẩy sự phát triển tài chính đa dạng, toàn diện, và tạo ra các giá trị kinh tế. Nhiệt huyết và tận tâm, chị Loan thường xuyên làm việc với khách hàng là một nhà hảo tâm, người luôn tin tưởng vào dịch vụ của Techcombank vì chương trình Zero Fee. “Thực ra rất đơn giản thôi, số tiền mà khách hàng của chúng tôi tiết kiệm được từ các khoản phí giao dịch, chị ấy có thể dùng để làm từ thiện cho những người cần đến nó. Tôi cảm thấy mình đã đóng góp một phần giúp đỡ khách hàng của mình hỗ trợ cho cộng đồng. Thật là tuyệt vời.”

Chị Mai Thu Thảo gia nhập Techcombank đã được 14 năm và hiện là Trưởng nhóm Quản lý chứng từ Doanh nghiệp (CCA), thuộc Khối Khách hàng Doanh nghiệp vừa và nhỏ. “Đối với tôi, Techcombank là ngôi nhà thứ hai. Thời gian làm việc tại đây, tôi luôn cảm thấy thật may mắn vì được gắn bó, phát triển bản thân và đồng hành cùng sự phát triển của tổ chức”, chị Thảo cho biết.

Chị Mai Thu Thảo

Trưởng nhóm quản lý chứng từ doanh nghiệp
Khối Khách hàng Doanh nghiệp vừa và nhỏ

“Techcombank đã tạo cho tôi rất nhiều cơ hội mà các công ty khác không có.”

Sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận của chị Thảo với các chi nhánh đã đem lại hiệu quả tốt nhất cũng như nhiều lợi ích cho khách hàng và cho ngân hàng. Bộ phận CCA làm việc trực tiếp với đội ngũ RM, CSM để thấu hiểu nhu cầu của khách hàng cũng như giúp phục vụ khách hàng nhanh nhất, đạt hiệu suất cao nhất.

Trong năm 2019, bộ phận CCA đã chủ động tìm tòi, học hỏi để cải tiến công việc, từ tự động hóa các thao tác thủ công, xây dựng bộ dữ liệu nguồn, tối ưu hóa dữ liệu đến chủ động đưa ra ý tưởng cải tiến quy trình giúp hệ thống vận hành nhanh hơn. “Năm 2019 vừa qua, bộ phận của chúng tôi đã đồng hành cùng Trung tâm Khách hàng Doanh nghiệp vừa và nhỏ (BBC) để nhanh chóng giảm thời gian cam kết với mỗi hợp đồng từ 105 phút xuống còn 1 giờ”. Những sáng kiến của CCA đã giúp tăng hiệu quả và năng suất hoạt động của Techcombank, rút ngắn thời gian giao dịch và cung cấp cho khách hàng nhiều lợi ích hơn.



Vậy Techcombank có phải là nơi làm việc tốt nhất hay không?

Chị Thảo cho biết, “Chắc chắn là như vậy! Techcombank đã tạo cho tôi rất nhiều cơ hội mà không thể tìm thấy ở những công ty khác. Chúng tôi được khuyến khích sáng tạo để tìm ra những giải pháp tốt nhất phục vụ khách hàng. Chúng tôi được truyền cảm hứng rất nhiều từ các anh chị lãnh đạo - những người luôn nhiệt huyết, và đầy tinh thần đổi mới. Chúng tôi có những người đồng nghiệp thân thiện và nhiệt thành. Và đặc biệt, chúng tôi luôn được đồng viên để cân bằng công việc và cuộc sống”.

➤ Câu chuyện của CEO - Hành trình hạnh phúc (tiếp theo)

Giúp các doanh nghiệp hoạt động tốt hơn

Các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) là động lực thúc đẩy kinh tế Việt Nam. Nếu các doanh nghiệp này phát đạt, chúng tôi cũng vậy. Nhưng để có thể thành công trong kinh doanh, bạn cần phải hành động một cách mau lẹ và thích ứng với nhu cầu không ngừng thay đổi của người tiêu dùng. Với suy nghĩ đó, chúng tôi đã cải thiện các quy trình dành cho khách hàng SME như đơn giản quá quy trình phê duyệt tín dụng, thư tín dụng, bảo lãnh, và giải ngân khoản vay xuống còn 3 giờ. Cung cấp các dịch vụ ngân hàng tốt hơn cho SME giúp chúng tôi cải thiện hiệu suất và năng suất kinh doanh.

Chúng tôi luôn tìm cách vận hành hiệu quả với chi phí thấp nhất. Chính sách Zero Fee (Miễn phí dịch vụ chuyển tiền qua ngân hàng điện tử dành cho khách hàng) đã được duy trì trong hơn 3 năm qua. Tính đến tháng 9/2019, qua 3 năm thực hiện chương trình, hơn 18.000 khách hàng đã hưởng

lợi từ chương trình Zero Fee của chúng tôi - và một nửa trong số đó chỉ mới trở thành khách hàng từ tháng 9/2018. Nhiều ngân hàng khác đã được Techcombank truyền cảm hứng và bắt đầu tiếp bước chúng tôi, miễn phí chuyển khoản cho khách hàng của mình.

Để chứng minh lòng quyết tâm trở thành ngân hàng hàng đầu, kể từ tháng 2/2020, Techcombank đã áp dụng tỷ giá hối đoái và phí chuyển tiền quốc tế ưu đãi trên tài khoản thanh toán cho tất cả các khách hàng SME cùng các khách hàng doanh nghiệp lớn. Đây là động thái giúp nhiều doanh nghiệp có cơ hội vận hành kinh doanh theo cách họ muốn và là một cách để khích lệ những doanh nghiệp hoạt động trong các ngành được chính phủ ưu tiên. Mức lãi suất ưu đãi này là một điểm cộng bên cạnh chính sách Zero Fee của Techcombank.



Số hóa và tự động hóa

Công nghệ luôn là thách thức cho doanh nghiệp trong nhiều thế kỷ qua. Kể từ trước khi Alexander Graham Bell nhận bằng sáng chế đầu tiên tại Mỹ khi phát minh ra điện thoại năm 1876, nhiều công ty đã vật lộn trong cuộc chiến công nghệ không ngừng nghỉ để chuyển đổi quy trình, sản phẩm và kỳ vọng của khách hàng. Đối với các ngân hàng trong thế kỷ 21, công nghệ số và tự động hóa chính là hai nhân tố có thể gây gián đoạn thị trường và là thách thức để thành công. Sự tồn tại của chính Techcombank sẽ phụ thuộc vào cách chúng tôi chế ngự những yếu tố đó.

Chúng tôi hiểu hoặc là mình cần phải thích ứng nhanh với thế giới số hoặc là bị loại khỏi cuộc chơi. Nhưng điều quan trọng hơn cả là việc Techcombank có thể cung cấp các giải pháp và công cụ giúp khách hàng thực hiện giao dịch online bởi các chính sách hạn chế giao dịch tiền mặt từ Ngân hàng Nhà nước. Do đó, chúng tôi đang làm tất cả những gì có thể để thúc đẩy sự thay đổi về công nghệ số trong giao dịch ngân hàng. Đây chính là tương lai đối với chúng tôi - môi trường luôn thay đổi và chúng tôi đang có vị thế thuận lợi để vượt những đợt sóng thử thách về công nghệ, tạo ra sự thuận tiện trong cuộc sống của khách hàng.

Số hóa là một cơ hội để chúng tôi nhìn nhận lại vấn đề và đó là lý do chúng tôi đã thay đổi toàn bộ hành trình trải nghiệm khách hàng từ đầu tới cuối. Trước khi chúng tôi ra mắt ứng dụng trên điện thoại, khách hàng phải tới chi nhánh để giao dịch - mà thời gian đã trôi qua nghĩa là sẽ không thể lấy lại được nữa! Chúng tôi đang làm hết sức có thể để giúp mọi người sử dụng dịch vụ ngân hàng ngay khi họ đang ở nhà, gọi điện thoại hoặc thưởng trà. Đó cũng chỉ là một phần trong kế hoạch tạo điều kiện cho khách hàng quản lý tài chính dễ dàng hơn, thuận lợi hơn mà chi phí bỏ ra lại thấp hơn. Chẳng phải nhờ vậy mà chúng tôi đã tăng được trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng lên một cách đáng kể đó sao.



Sản phẩm M+ là một trong những sáng kiến đầu tiên chúng tôi thực hiện trong chiến lược số hóa và tự động hóa của mình. M+ đã giúp chúng tôi rút ngắn quy trình vay vốn hơn 200 phút; phê duyệt khoản vay chỉ sau 3-4 ngày và khách hàng có thể tiếp cận và quản lý hồ sơ của mình online. Họ cũng có thể được duyệt mở thẻ tín dụng chỉ trong vòng 15 phút! Trong vòng 3 năm qua, số giao dịch qua kênh điện tử của Techcombank đã tăng 20 lần - đây là minh chứng cho sự thay đổi hành vi đáng kinh ngạc của khách hàng. Và chưa hết, chúng tôi đang thu hút hơn 200.000 khách hàng cá nhân mới mỗi tháng.

Công nghệ tiên tiến cho phép xử lý hàng triệu giao dịch chỉ trong vòng vài giây. Mục tiêu của chúng tôi hiện giờ là số hóa và tự động hóa tất cả trải nghiệm khách hàng để giúp họ thực hiện mục tiêu của mình nhanh hơn, hiệu quả hơn và thuận tiện hơn. Và điều đó cần phải được thực hiện đồng bộ cả trong quá trình đưa ra quyết định, quản trị rủi ro, dịch vụ khách hàng và còn nhiều hơn nữa. Chúng tôi cam kết dành ít nhất 10% ngân sách hàng năm để đảm bảo thiết bị sử dụng là tối tân nhất và sẽ là người dẫn dắt cuộc cách mạng của ngành ngân hàng tại Việt Nam.

➤ Câu chuyện của CEO - Hành trình hạnh phúc (tiếp theo)

Công việc ngày càng bận bịu đồng nghĩa với việc có một ngày cuối tuần trọn vẹn để thư giãn giống như một giấc mơ xa xỉ. Nhưng tại Techcombank, công nghệ đang là giải pháp tích cực giúp tiết kiệm thời gian, khiến cho cuộc sống dễ dàng. Tất cả điều có trên ứng dụng số của Techcombank!

Chị Cao Thị Mai Trâm

Giám đốc Công ty Cổ phần Logistics Lê Ngọc

“Techcombank là ngân hàng tiên phong trong rất nhiều lĩnh vực, nhưng trải nghiệm số của Techcombank mới thực sự khiến tôi ấn tượng.”

Chị Trâm - một nữ doanh nhân bận rộn, là khách hàng của Techcombank từ năm 2010. Chị luôn có những trải nghiệm có một không hai với Techcombank ở hai tư cách khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp. “Tôi hoàn toàn tin tưởng và rất hài lòng với dịch vụ số tuyệt vời của Techcombank.”

Chị Trâm tươi cười cho biết: “Giao dịch ở Techcombank luôn thông suốt, nhanh chóng và hiệu quả. Ngân hàng luôn giúp tôi chuẩn bị trước tất cả các giấy tờ cần thiết để tiết kiệm thời gian và tránh những rắc rối.”

Luôn thấu hiểu khách hàng, Techcombank đã phát triển nhiều sản phẩm, dịch vụ ấn tượng. Chị Trâm đã sử dụng nhiều sản phẩm và dịch vụ khác nhau - từ tín dụng, tiết kiệm đến đầu tư trái phiếu. Tất cả các dịch vụ đều có sẵn trên ứng dụng Techcombank!

Chị Trâm kể thêm rằng từ khi là khách hàng của Techcombank, chị thấy Ngân hàng đã có sự cải thiện đáng kể trong các quy trình và cả đội ngũ quản lý quan hệ khách



hàng. “Các thủ tục được tự động hóa rất nhanh chóng và thuận tiện.” Đối với chị, văn hóa coi khách hàng là trọng tâm là điểm mạnh lớn nhất của Techcombank. “Điều đó được thể hiện rõ nhất qua các chương trình như Zero Fee - hầu như chưa có ngân hàng nào cung cấp ưu đãi này! Tôi hiếm khi đi đến chi nhánh ngân hàng nhưng vẫn luôn được thông báo, tư vấn về các sản phẩm, giải pháp mới, hữu ích.”

Cán bộ trực tiếp hỗ trợ chị Trâm là chị Loan - Quản lý quan hệ khách hàng tại Techcombank. “Nếu tôi có một khoản tiền nhàn rỗi, Loan sẽ nhanh chóng tư vấn giúp tôi sản phẩm của Techcombank giúp tôi tối đa hóa lợi nhuận.” Chị Trâm cũng giới thiệu Techcombank cho rất nhiều bạn bè, và họ đều rất hài lòng với dịch vụ của Techcombank.

Techcombank là ngân hàng tiên phong trong rất nhiều lĩnh vực, nhưng trải nghiệm số của Techcombank mới là điều khiến chị Trâm ấn tượng. “Công nghệ của Techcombank rất nhanh chóng, hiệu quả. Tôi có thể truy cập tất cả các dịch vụ tôi cần trên ứng dụng và thực hiện các giao dịch ngay lập tức dù ở bất cứ đâu.”

Trong 15 năm qua, CTCP Dược phẩm Thiên Thảo đã phát triển nhanh chóng, song song với đà tăng trưởng ổn định của Techcombank, trở thành một ngân hàng hàng đầu Việt Nam. Công cuộc chuyển đổi số nhanh chóng của chúng tôi đã trao cho các khách hàng doanh nghiệp những cơ hội phát triển hiệu quả mà họ không thể có được với các ngân hàng khác.

Anh Tô Trương Quyền

TGD CTCP Dược phẩm Thiên Thảo

“Thanh toán trực tuyến khiến mọi thứ trở nên rất thuận tiện. Trước đây, tôi phải ký séc mỗi ngày, nhân viên phải tới ngân hàng nhiều lần, rất tốn thời gian.”

Dược Thiên Thảo được thành lập năm 1995 và đã có một quá trình tăng trưởng cực kỳ thành công. Anh Quyền, Tổng Giám đốc Công ty, xây dựng doanh nghiệp chỉ với 10 người, nhưng đến nay Công ty đã có khoảng 200 nhân viên. Trong 5 năm tới, Dược Thiên Thảo muốn trở thành một công ty hàng đầu trong lĩnh vực phân phối và tiếp thị dược phẩm; cả trong nước và quốc tế. Anh Quyền cũng có kế hoạch mở rộng sang các lĩnh vực khác.

Dược Thiên Thảo phát triển rất cần đến những hỗ trợ về phí giao dịch hay hạn mức tín dụng, nhất là trong bảo lãnh thầu và trả lương cho nhân viên. “Techcombank hiểu được nhu cầu tín dụng của chúng tôi. Nếu chúng tôi vượt quá hạn mức tín dụng, Techcombank sẽ cùng chúng tôi giải quyết. Thật tuyệt vời khi Techcombank luôn lắng nghe khách hàng và làm tất cả những gì có thể để cùng nhau đưa ra giải pháp.”

“Thanh toán trực tuyến khiến mọi thứ trở nên rất thuận tiện. Trước đây, tôi phải ký séc mỗi ngày, nhân viên phải tới ngân hàng nhiều lần, rất tốn thời gian. Chúng tôi không còn phải chờ Giám đốc chi nhánh hết bận mới được xử lý giao dịch.”



Dược Thiên Thảo đã từng làm việc với một vài ngân hàng, nhưng sau 15 năm, mối quan hệ của Công ty với Techcombank bền vững nhất. Đối với Dược Thiên Thảo, họ nhìn nhận sự thành công của một ngân hàng nằm ở sự xuất sắc của dịch vụ và đội ngũ nhân viên nhạy bén và có năng lực.

Anh Quyền rất kỳ vọng sẽ duy trì mối quan hệ chặt chẽ với Techcombank trong tương lai, để cùng tạo ra giá trị lớn hơn cho cả hai bên.



➤ Câu chuyện của CEO - Hành trình hạnh phúc (tiếp theo)

Các thành tựu tài chính đạt được trong năm 2019

Tục ngữ Việt có câu: “Có công mài sắt, có ngày nên kim”. Nói cách khác, lòng kiên trì và sự bền bỉ là chìa khóa để đạt được mục tiêu.

Với những thông tin nhân khẩu học của Việt Nam: 95 triệu dân - đa phần là người trẻ tuổi, với xu hướng đô thị hóa và số lượng tầng lớp trung lưu đang tăng lên, Techcombank đã thay đổi chiến lược từ cho vay khách hàng doanh nghiệp sang cho vay khách hàng cá nhân và đáp ứng các nhu cầu tài chính của họ. Đây là một cách hiệu quả để Ngân hàng tiếp xúc nhiều hơn với nhóm khách hàng này. Phần lớn khách hàng của chúng tôi không có nhu cầu vay nên chúng tôi không nhất thiết phải phát triển quan hệ với họ qua cho vay mà là qua giao dịch. Tất cả mọi người đều cần phải giao dịch và đó là định hướng quan hệ với khách hàng của chúng tôi; tập trung nhiều hơn vào dịch vụ. Trong vòng hai tới ba năm nữa, chúng tôi trông đợi cho vay khách hàng cá nhân sẽ tăng trưởng từ 40% lên 50% trong tổng số cơ cấu cho vay.

Tăng trưởng tín dụng tại Việt Nam đạt mức gần 14%/ năm trong hai năm qua, thúc đẩy mạnh mẽ tăng trưởng về lợi nhuận cho ngành ngân hàng. Ngân hàng tư nhân có thể lựa chọn các ngành và khu vực họ muốn phục vụ. Chúng tôi đang có lợi thế chiến lược về các cơ hội phát triển và gia nhập vào những lĩnh vực kinh tế có sự tương tác hàng ngày với mọi người - để có thể đáp ứng được các nhu cầu cụ thể của khách hàng. Thành công của chúng tôi được thể hiện rõ nét qua những gì đạt được. Trong số các ngân hàng tại Việt Nam, chúng tôi đứng thứ 6 về tổng tài sản, thứ 2 về lợi nhuận và đứng đầu về tỷ suất lợi nhuận trên tài sản (ROA). Chúng tôi đã đạt được mục tiêu trở thành ngân hàng hoạt động hiệu quả nhất Việt Nam trước kế hoạch tới 02 năm. Chúng tôi cũng đang duy trì tỷ lệ tăng trưởng hàng năm (CAGR) của doanh thu ở mức 20-30%/ năm.

Dưới đây là một số chỉ số về tài chính của Ngân hàng trong năm 2019:



Đối với nhiều nhà đầu tư, Techcombank là cơ hội hàng đầu để hưởng lợi từ tốc độ tăng trưởng kinh tế nhanh chóng tại Việt Nam. Chúng tôi dẫn đầu ngành ngân hàng trong phần lớn các chỉ số và là một trong những ngân hàng minh bạch nhất. Quản trị doanh nghiệp là ưu tiên hàng đầu và chúng tôi là ngân hàng tiên phong trong việc minh bạch hóa hoạt động. Chúng tôi đã tuân thủ với các thông lệ theo Basel II kể từ 01/07/2019 và IFRS9 kể từ tháng 6 năm 2018. Tỷ lệ an toàn vốn (CAR) của chúng tôi luôn cao hơn 2 lần so với mức quy định của NHNN. Không nhiều ngân hàng tại Việt Nam có thể đạt được những tiến bộ như vậy.

Hướng tới tương lai

Song hành với nền kinh tế đang phát triển mạnh mẽ, đời sống của người dân Việt Nam cũng từng bước được cải thiện. Với vai trò là trụ cột của nền kinh tế, ngành ngân hàng nói chung và Techcombank nói riêng có trách nhiệm dẫn dắt sự thay đổi để đạt được thành công. Đối với chúng tôi, thành công nghĩa là mang lại hạnh phúc cho khách hàng, gia đình họ và cộng đồng. Đây là kết quả của những nỗ lực tập thể - những điều phi thường không đến từ sự cố gắng nửa vời. Chúng tôi muốn đồng hành cùng mỗi khách hàng của mình, bên họ trong từng bước trên hành trình tài chính tiến tới thành công. Quan trọng hơn cả, với sự phát triển nhanh chóng của Việt Nam, mục tiêu của chúng tôi vào mảng tiêu dùng trong nước sẽ tiếp tục bảo vệ Techcombank khỏi sự biến động của thị trường nước ngoài và những ảnh hưởng từ chiến tranh thương mại.

Một cánh én nhỏ không làm nên mùa xuân. Tôi muốn gửi lời cảm ơn tới Ban Lãnh đạo Ngân hàng, Ban Điều hành và tất cả nhân viên Techcombank vì những nỗ lực phi thường và liên tục của họ để Techcombank có thể lớn mạnh như ngày nay và trong tương lai. Được cống hiến cho ngân hàng trong giai đoạn 1 của quá trình chuyển đổi là một niềm vinh hạnh và chúng tôi đang háo hức bước tiếp sang giai đoạn 2020-2025. Chúng tôi quyết tâm sẽ trở thành Ngân hàng số 1 Việt Nam.

Kể từ năm 2021, Techcombank sẽ bắt đầu thực hiện chiến lược chuyển đổi 2021-2025 của mình. Mục tiêu của chúng



“ Những điều phi thường không đến từ sự cố gắng nửa vời. ”

tôi sẽ luôn là trở thành Ngân hàng số 1 Việt Nam bằng cách tạo điều kiện cho khách hàng, giảm chi phí và tiết kiệm thời gian cho họ. Để cùng với khách hàng, chúng ta có thể trở nên “Vượt trội hơn mỗi ngày”.

Cuối cùng, tôi muốn gửi lời cảm ơn tới cổ đông vì sự ủng hộ kiên định của họ. Chúng tôi có những nhận định tích cực về triển vọng của Ngân hàng và sẽ tiếp tục nâng cao năng lực, đầu tư nhiều hơn vào công nghệ cũng như nguồn nhân lực để phát triển hơn nữa, đạt hiệu quả công việc và tạo ra giá trị.