Trong tất cả mọi công việc, chúng tôi đều tự hỏi:
"Liệu khách hàng có nhận được nhiều lợi ích hơn không?"

Kết quả hoạt động kinh doanh

40 Những chỉ số tài chính nổi bật

42 Kết quả hoạt động kinh doanh

52 Kết quả hoạt động kinh doanh của Khối Dịch vụ Ngân hàng và Tài chính Cá nhân (PFS)

54 Kết quả hoạt động kinh doanh của Khối Khách hàng Doanh nghiệp (BB)

56 Kết quả hoạt động kinh doanh của Khối Ngân hàng Bán Buôn (WB)

58 Kết quả thực hiện chiến lược và các dự án chuyển đổi

60 Quản trị rủi ro

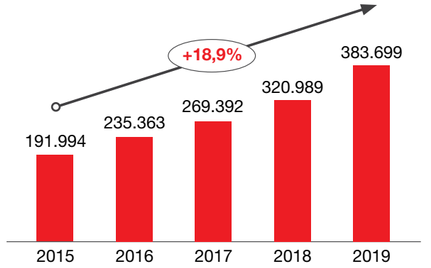
62 Nhân sự

66 Văn hóa tổ chức

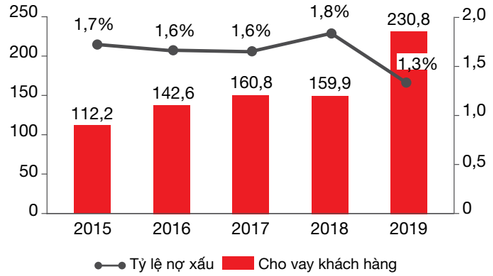
Những chỉ số tài chính nổi bật

Chỉ số (Triệu VNĐ)	2015	2016	2017	2018	2019
Bảng cân đối kế toán					
Tiền gửi của khách hàng	142.239.546	173.448.929	170.970.833	201.414.532	231.296.761
Cho vay khách hàng	112.179.889	142.616.004	160.849.037	159.939.217	230.802.027
Tổng tài sản	191.993.602	235.363.136	269.392.380	320.988.941	383.699.461
Tổng vốn chủ sở hữu	16.457.566	19.586.476	26.930.745	51.782.705	62.072.767
Kết quả hoạt động kinh doanh					
Thu nhập lãi thuần	7.213.680	8.142.221	8.930.412	11.389.939	14.257.844
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	1.272.138	1.955.764	3.926.084	3.272.580	3.253.353
Tổng thu nhập hoạt động	9.343.942	11.833.153	16.457.988	18.349.768	21.068.145
Lợi nhuận trước thuế	2.037.205	3.996.640	8.036.297	10.661.016	12.838.268
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	(3.627.889)	(3.661.091)	(3.609.226)	(1.846.245)	(917.368)
Lợi nhuận sau thuế	1.529.188	3.148.846	6.445.595	8.473.997	10.226.209
Khả năng sinh lời					
Tỷ lệ CASA	20,6%	22,7%	24,1%	28,7%	34,5%
Biên thu nhập lãi thuần (NIM)	4,4%	4,1%	4,0%	3,7%	4,2%
Tỷ lệ chi phí trên thu nhập (CIR)	39,4%	35,3%	29,2%	31,8%	34,7%
ROA	0,8%	1,5%	2,6%	2,9%	2,9%
ROE	9,7%	17,5%	27,7%	21,5%	17,8%
An toàn vốn và chất lượng tài sản					
Hệ số CAR (Theo Basel II)			9,4%	14,6%	15,5%
Tỷ lệ nợ xấu	1,7%	1,6%	1,6%	1,8%	1,3%
Khả năng thanh khoản					
Tỷ lệ dư nợ tín dụng trên vốn huy động (LDR)	70,0%	71,8%	76,6%	65,5%	76,3%
Tỷ lệ vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn	45,9%	41,5%	43,0%	31,5%	38,4%

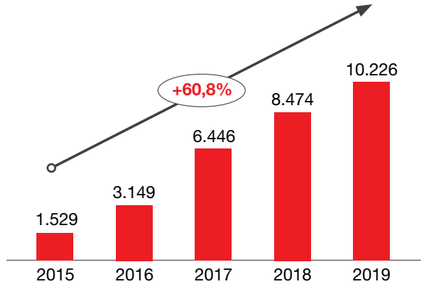
Tổng tài sản (tỷ VNĐ)



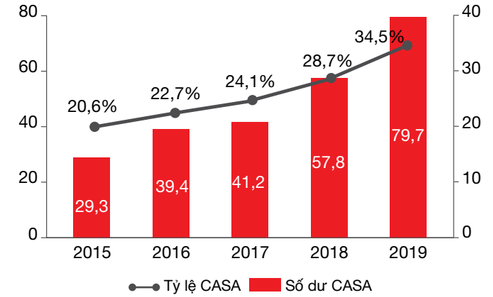
Cho vay khách hàng (Nghìn tỷ VNĐ)



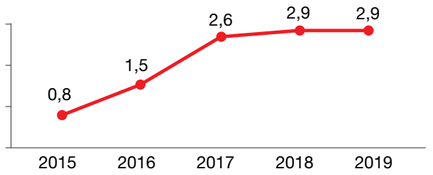
Lợi nhuận sau thuế (tỷ VNĐ)



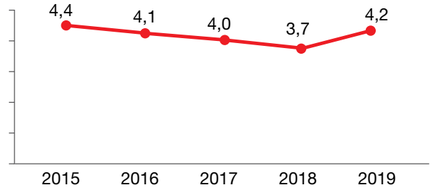
Số dư CASA (Nghìn tỷ VNĐ)



ROA (%)



NIM (%)



Kết quả hoạt động kinh doanh

"Với sự tăng trưởng ấn tượng trong những năm qua, Techcombank là Ngân hàng duy nhất có mặt trong TOP 3 của bảng xếp hạng 500 doanh nghiệp tư nhân có lợi nhuận cao nhất năm 2019 (Vietnam Profit500), do VNReport công bố. Techcombank vẫn duy trì vị thế Ngân hàng có hiệu quả cao nhất trong ngành Ngân hàng và nằm trong Top dẫn đầu về tỷ lệ Tiền gửi không kỳ hạn trên Tổng huy động trong năm 2019."

Ngân hàng thương mại cổ phần số 1 với lợi nhuận trước thuế 12,8 nghìn tỷ

Kết thúc năm 2019, giai đoạn thứ hai của chiến lược 5 năm, Techcombank tiếp tục thiết lập những kỷ lục mới với 21,1 nghìn tỷ đồng doanh thu và 12,8 nghìn tỷ đồng lợi nhuận trước thuế, tăng trưởng lần lượt 24,7%[1] và 31,5%[2] so với năm trước. Tất cả các mảng kinh doanh của Ngân hàng đều tăng trưởng mạnh, trong đó mức tăng trưởng tín dụng toàn hàng đạt 18,8% và chất lượng tài sản tiếp tục được đảm bảo thể hiện ở tỷ lệ nợ 3-5 tại thời điểm cuối năm 2019 dừng ở mức 1,3%. Kết quả này có được là nhờ vào việc kiên định theo đuổi chiến lược rủi ro thấp lợi nhuận cao, nhờ đó Ngân hàng đã thành công trong việc cân đối cơ cấu doanh thu, giảm phụ thuộc vào hoạt động cho vay, giảm chi phí dự phòng.

Lợi nhuận trước thuế

12.838 tỷ đồng

▲ 31,5%[2] so với năm 2018

Vì vậy, Techcombank tiếp tục củng cố vị thế Ngân hàng có hiệu quả hoạt động cao nhất trong ngành Ngân hàng với hệ số lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu bình quân (ROE) và lợi nhuận trên tổng tài sản bình quân (ROA) trong năm 2019 lần lượt 17,8% và 2,9%.

Chỉ tiêu	2019	2018	Tăng trưởng	
	Tỷ VNĐ	Tỷ VNĐ	Tỷ VNĐ	%
Tổng thu nhập hoạt động	21.068	18.350	2.718	24,7%[1]
• Thu nhập lãi thuần	14.258	11.390	2.868	25,2%
• Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	3.253	3.273	(20)	-0,6%
• Thu nhập ngoài lãi khác	3.557	3.687	(130)	-3,5%
Chi phí hoạt động	(7.313)	(5.843)	(1.470)	25,2%
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	(917)	(1.846)	(929)	-50,3%
Tổng lợi nhuận trước thuế	**12.838**	**10.661**	**2.177**	**31,5%[2]**

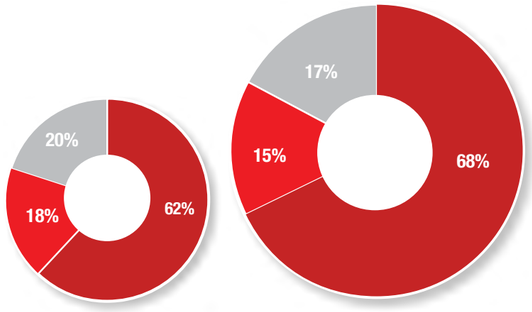
Ghi chú:
[1] Không bao gồm thu nhập bất thường năm 2018 và thu từ nợ đã xử lý bằng dự phòng rủi ro
[2] Không bao gồm thu nhập bất thường năm 2018

Kết quả hoạt động kinh doanh (tiếp theo)

Thu nhập hoạt động được duy trì ổn định đến từ sự tăng trưởng bền vững của thu nhập từ lãi và thu nhập ngoài lãi

Tổng thu nhập hoạt động của Techcombank năm 2019 đạt mức 21.068 tỷ VNĐ, tăng 24,7% [1] so với năm trước nhờ sự tăng trưởng ở cả thu nhập từ lãi (25,2%) và thu nhập ngoài lãi (23,4%[1]). Trong đó, sự tăng trưởng ấn tượng 37,9% của số dư tiền gửi không kỳ hạn cùng hạn mức tăng trưởng tín dụng được NHNN cho phép nới rộng lên 18,8% là hai nhân tố chính giúp cho thu nhập lãi thuần đạt mức tăng trưởng cao nhất trong 3 năm qua và đóng góp 68% trong tổng doanh thu của Ngân hàng năm 2019.

Cơ cấu tổng thu nhập hoạt động 2018-2019



18.350 tỷ đồng	21.068 tỷ đồng
2018	2019

- Thu nhập lãi thuần
- Thu nhập từ hoạt động dịch vụ
- Thu nhập ngoài lãi khác

Ghi chú: [1] Không bao gồm thu nhập bất thường năm 2018 và thu từ nợ đã xử lý bằng dự phòng rủi ro

Danh mục tín dụng tiếp tục tăng trưởng tập trung ở mảng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ & vừa

> **"Phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa & nhỏ cũng ghi nhận mức tăng trưởng 50% ở cho vay ngắn hạn vốn lưu động trong năm 2019."**

Kết thúc năm 2019, số dư tín dụng riêng lẻ của Techcombank đạt 258.041 tỷ đồng, tương đương với mức tăng trưởng tín dụng 18,8% - tỷ lệ đã được NHNN cho phép nới rộng khi Techcombank được chấp thuận áp dụng sớm Thông tư 41/2016/TT-NHNN quy định tỷ lệ an toàn vốn đối với Ngân hàng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài (phương pháp tiêu chuẩn của Basel II).

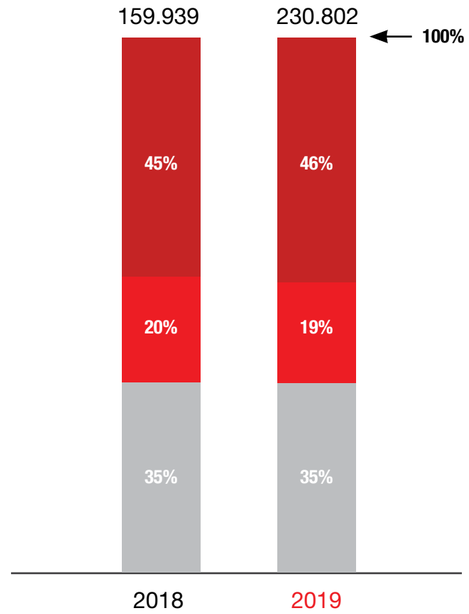
Phân khúc Khách hàng cá nhân và Khách hàng doanh nghiệp nhỏ & vừa tiếp tục là phân khúc tập trung chiến lược của Techcombank khi tăng trưởng lần lượt 45% và 43% trong năm 2019, chiếm tỷ trọng 46% và 19% tổng dư nợ toàn Ngân hàng. Tại phân khúc khách hàng cá nhân, Ngân hàng vẫn duy trì sự chuyển dịch mạnh mẽ sang cho vay có tài sản đảm bảo khi vẫn duy trì đà tăng trưởng 60% và 9% ở cho vay mua nhà & cho vay mua ô tô. Phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa & nhỏ cũng ghi nhận mức tăng trưởng 50% ở cho vay ngắn hạn vốn lưu động trong năm 2019 theo đúng định hướng chiến lược đã đề ra. Kết quả ấn tượng này của mảng doanh nghiệp vừa và nhỏ có được là nhờ một loạt các sáng kiến chuyển đổi nhằm cải thiện sự hài lòng của khách hàng, đào tạo và phát triển nhân viên, cải tiến quy trình hoạt động và rủi ro tín dụng được triển khai quyết liệt trong năm 2019.

Số dư tín dụng riêng lẻ năm 2019

258.041 tỷ đồng

▲ 18,8% so với năm 2018

Cơ cấu cho vay khách hàng (Tỷ VNĐ, %)



- KH Cá nhân
- KH Doanh nghiệp nhỏ & vừa
- KH Doanh nghiệp lớn

Kết quả hoạt động kinh doanh (tiếp theo)

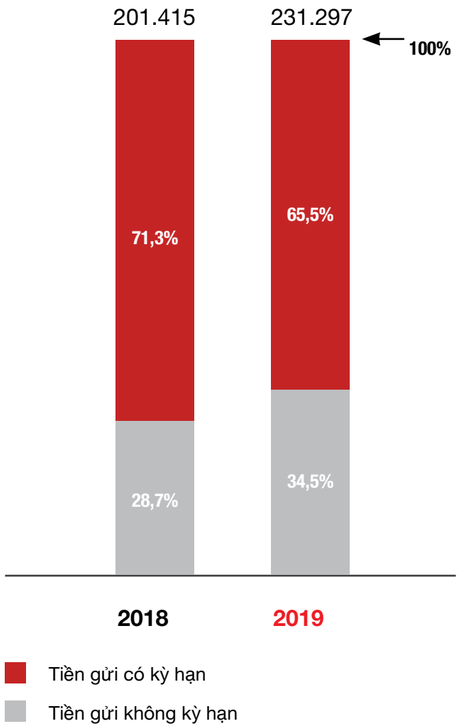
Tăng trưởng huy động một cách hiệu quả, tập trung tăng trưởng tiền gửi không kỳ hạn, qua đó vươn lên nhóm dẫn đầu thị trường về tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn trong tổng huy động

Bên cạnh việc chuyển dịch cơ cấu tập trung vào những tài sản có rủi ro thấp, một trong những yếu tố giúp Techcombank luôn dẫn đầu về hiệu suất sinh lời của tài sản là chiến lược tập trung vào nguồn tiền gửi không kỳ hạn nhằm giảm chi phí huy động. Tiếp nối thành công của Chương trình "Zero Fee - Miễn phí dịch vụ" và chương trình "Hoàn tiền 1% không giới hạn" nhằm mục tiêu góp phần thay đổi thói quen thanh toán bằng tiền mặt của người dân Việt Nam.

Năm 2019, Techcombank ghi nhận sự tăng trưởng ấn tượng về số lượng khách hàng với hơn 1 triệu khách hàng mới, tăng hơn 40% ở cả phân khúc khách hàng cá nhân & khách hàng doanh nghiệp. Nhận biết được nhu cầu tham gia nền tảng kỹ thuật số ngày càng tăng cao của khách hàng, Ngân hàng đã không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ của các kênh giao dịch điện tử, kết quả mang lại là sự tăng trưởng đột biến gấp gần 3 lần cả về khối lượng giao dịch và giá trị giao dịch của khách hàng qua kênh E-banking trong năm 2019. Sự tăng trưởng theo đúng chiến lược cả về số lượng khách hàng lẫn khối lượng giao dịch đã mang lại sự tăng trưởng kỷ lục 37,9% về số dư tiền gửi không kỳ hạn (CASA), nâng tỷ trọng CASA trên tổng huy động tăng từ 28,7% lên 34,5% trong năm 2019, đưa Techcombank nằm trong Top các ngân hàng có tỷ lệ CASA cao. Trong đó, tiền gửi không kỳ hạn từ khách hàng cá nhân đã có những đóng góp vượt trội với tỷ lệ tăng trưởng 83%, chiếm 58% tổng số dư tiền gửi không kỳ hạn của toàn Ngân hàng. Sự tăng trưởng mạnh mẽ của tiền gửi không kỳ hạn là nhân tố chính giúp giảm chi phí huy động, góp phần đáng kể thúc đẩy cải thiện biên thu nhập lãi thuần đạt 4,2% cho năm 2019, tăng 0,5% so với năm trước.

Trong những năm tới, Ngân hàng tiếp tục thực thi kế hoạch đầu tư công nghệ thông tin để tự động và số hóa hành trình trải nghiệm của khách hàng, tiếp tục nâng cao tiện ích cho khách hàng, qua đó hướng tới sự phát triển bền vững của tiền gửi không kỳ hạn.

Cơ cấu tiền gửi của khách hàng (Tỷ VNĐ, %)



Cơ cấu tiền gửi theo loại hình khách hàng	31/12/2019		31/12/2018	
	Tỷ VNĐ	Tỷ trọng	Tỷ VNĐ	Tỷ trọng
Tiền gửi có kỳ hạn	**151.581**	**100%**	**143.613**	**100%**
Cá nhân	*121.187*	*80%*	*116.844*	*81%*
Tổ chức kinh tế	*30.394*	*20%*	*26.769*	*19%*
Tiền gửi không kỳ hạn[1]	**79.716**	**100%**	**57.801**	**100%**
Cá nhân	*46.025*	*58%*	*25.212*	*44%*
Tổ chức kinh tế	*33.691*	*42%*	*32.589*	*56%*

Ghi chú: [1] Bao gồm tiền gửi ký quỹ

Thu nhập từ phí tiếp tục duy trì ổn định trong năm 2019 và đóng góp 15% tổng doanh thu

Trong cơ cấu thu nhập phí của Ngân hàng, doanh thu từ dịch vụ tư vấn phát hành chứng khoán và dịch vụ hoa hồng hợp tác bảo hiểm chiếm tỷ trọng cao nhất trong năm 2019 với 30% và 29%. Tốc độ tăng trưởng cao của những loại phí này phản ánh nhu cầu tín dụng liên tục của các khách hàng doanh nghiệp cũng như nhu cầu ngày càng tăng đối với các sản phẩm bảo hiểm. Sự tăng trưởng mạnh mẽ trong thu nhập ngoài lãi nói chung và thu nhập phí nói riêng cũng góp phần mang lại tỷ suất sinh lời cao hơn cho tài sản vì Ngân hàng vẫn có thể tạo ra lợi nhuận hấp dẫn trong khi quản lý thận trọng sự tăng trưởng của bảng cân đối kế toán.

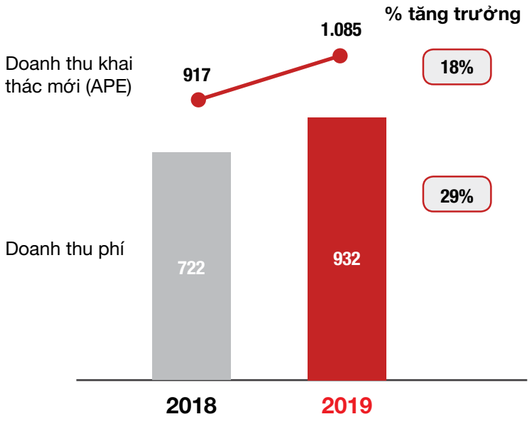
Cơ cấu doanh thu từ hoạt động dịch vụ	2019		2018	
	Tỷ VNĐ	Tỷ trọng	Tỷ VNĐ	Tỷ trọng
Dịch vụ tư vấn phát hành chứng khoán	970	30%	1.160	35%
Dịch vụ hoa hồng hợp tác bảo hiểm	932	29%	722	22%
Dịch vụ thẻ	443	14%	497	15%
Dịch vụ thanh toán & tiền mặt (ngoài dịch vụ thẻ)	675	21%	748	23%
Dịch vụ khác	233	6%	145	5%
Tổng thu nhập từ hoạt động dịch vụ	**3.253**	**100%**	**3.273**	**100%**

Kết quả hoạt động kinh doanh (tiếp theo)

Thu nhập từ phí tiếp tục duy trì ổn định trong năm 2019 và đóng góp 15% tổng doanh thu (tiếp theo)

Hỗ trợ nhu cầu vốn ngày càng lớn của doanh nghiệp thông qua thị trường vốn đa dạng là một phần quan trọng trong chiến lược chuyển đổi Bảng cân đối kế toán của Ngân hàng. Trong năm 2019, tiếp tục dẫn dắt thị trường trái phiếu doanh nghiệp tại Việt Nam, Ngân hàng đã thực hiện tư vấn phát hành thành công trên 60.000 tỷ đồng trái phiếu mang lại 970 tỷ đồng doanh thu từ phí tư vấn.

Về mảng kinh doanh bảo hiểm, Ngân hàng tiếp tục duy trì đà tăng trưởng ổn định với doanh thu từ hoa hồng hợp tác bảo hiểm đạt 932 tỷ đồng, tăng 29% so với năm trước và đã triển khai mô hình bán hàng trực tiếp trong năm 2019. Việc áp dụng mô hình này là một trong những chiến lược của Ngân hàng nhằm mang đến những tư vấn, những sản phẩm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, qua đó tạo điều kiện cho Ngân hàng đẩy mạnh khả năng bán thêm - bán chéo là nền tảng thúc đẩy tăng trưởng doanh thu phí bảo hiểm trong tương lai gần.



Hiện nay, với mạng lưới 1 hội sở, 2 văn phòng đại diện, 311 chi nhánh và điểm giao dịch rộng khắp các tỉnh thành, Techcombank đang phục vụ hơn 7 triệu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp với những nhu cầu ngày càng cao về các giao dịch tài chính, đặc biệt là các dịch vụ Ngân hàng số. Với mong muốn luôn đồng hành cùng khách hàng trong mọi nhu cầu tài chính và dẫn dắt sự thay đổi trong đời sống tiêu dùng của họ mà cụ thể là thói quen sử dụng tiền mặt, Techcombank đã không ngừng đầu tư phát triển nền tảng số hóa cho các dịch vụ thẻ, các kênh giao dịch thanh toán, chuyển tiền, đồng thời tiếp tục triển khai các chương trình miễn phí cho các giao dịch trực tuyến, hoàn tiền cho các giao dịch qua thẻ ghi nợ nhằm mang lại những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Kết quả mang lại là số lượng thẻ, số lượng khách hàng cá nhân mới mỗi năm tăng lên gấp đôi trong 3 năm qua, đặc biệt là sự tăng trưởng mạnh mẽ của số lượng khách hàng sử dụng (~3,5 lần) & khối lượng giao dịch (~7,1 lần) qua kênh Ngân hàng điện tử thể hiện sự chuyển đổi rõ rệt trong thói quen của người dân trong việc sử dụng các dịch vụ thanh toán qua Ngân hàng.

Mạng lưới rộng khắp các tỉnh thành

311 Chi nhánh

Phục vụ hơn

7 TRIỆU

Khách hàng

Tỷ lệ chi phí trên với thu nhập ổn định ở mức 34,7%, giữ vững theo mục tiêu ban đầu của Ngân hàng

Chỉ tiêu	31/12/2019		31/12/2018		Tăng/giảm	
	Tỷ VNĐ	Tỷ trọng	Tỷ VNĐ	Tỷ trọng	Tỷ VNĐ	%
Lương và các chi phí liên quan	4.262	58,3%	3.240	55,5%	1.022	31,5%
Chi phí thuê văn phòng, tài sản, điện nước, công cụ trang thiết bị và khấu hao tài sản	1.193	16,3%	1.088	18,6%	105	9,7%
Chi tiếp thị và khuyến mại	441	6,0%	301	5,2%	140	46,5%
Chi phí bảo hiểm cho các khoản tiền gửi khách hàng	229	3,1%	194	3,3%	35	18,0%
Công tác phí	99	1,4%	100	1,7%	-1	-1,0%
Chi đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ	57	0,8%	35	0,6%	22	62,9%
Chi hội nghị, hội thảo	55	0,8%	76	1,3%	-21	-27,6%
Chi phí tư vấn	231	3,2%	152	2,6%	79	52,0%
Chi phí khác	746	10,1%	657	11,2%	89	13,5%
Tổng chi phí	**7.313**	**100%**	**5.843**	**100%**	**1.470**	**25,2%**
Số lượng nhân viên bình quân năm (người)	10.457		9.043		1.414	15,6%
Doanh thu/ nhân viên/ năm	**2,01**		**2,03**		**-0,01**	**-0,7%**
Chi phí/ nhân viên/ năm	**0,70**		**0,65**		**0,05**	**8,2%**
Tỷ lệ chi phí/ thu nhập (CIR) (%)	**34,7%**		**31,8%**			**2,9%**

Liên tục trong 5 năm trở lại đây, Techcombank luôn nằm trong Top 3 Ngân hàng duy trì tỷ lệ chi phí trên thu nhập thấp nhất trong hệ thống Ngân hàng thương mại cổ phần. Điều này đến từ việc Ngân hàng không ngừng cải thiện chất lượng công tác quản lý chi phí, nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực đầu vào.

Tổng chi phí hoạt động của Techcombank tăng 25,2% so với năm 2018 và thấp hơn 6% so với kế hoạch đầu năm. Đóng góp phần lớn trong chi phí hoạt động là chi phí cho nguồn nhân lực với tỷ trọng 58,3%. Trong giai đoạn 2016 - 2020, thực hiện chương trình chuyển đổi, giai đoạn đầu Ngân hàng tập trung định hướng kinh doanh và chuẩn bị nguồn nhân lực. Thành quả đạt được lớn nhất mà Ngân hàng có được là tập thể đội ngũ hơn 11.000 cán bộ nhân viên cùng chung một mục tiêu, một định hướng như nhau, giúp mọi người hiểu và tăng được năng lực của bản thân, nhờ vậy tốc độ phát triển tăng rất nhanh. Bên cạnh việc xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, năng động, Techcombank cũng đảm bảo mức tăng thu nhập bình quân đầu người ở mức cạnh tranh cho nhân viên, đồng thời triển khai các hoạt động đào tạo nâng cao năng lực cho nhân viên. Theo đó, chi phí bình quân mỗi nhân viên tăng khoảng 8% và chi phí đào tạo tăng 62,9% so với năm 2018.

Kết quả hoạt động kinh doanh (tiếp theo)

Tỷ lệ chi phí trên với thu nhập ổn định ở mức 34,7%, giữ vững theo mục tiêu ban đầu của Ngân hàng (tiếp theo)

Song song với việc đầu tư vào nguồn nhân lực xuất sắc, Techcombank hiện đang thực thi kế hoạch đầu tư công nghệ thông tin để mang lại những trải nghiệm số hóa trong hành trình khách hàng, đồng thời tối ưu hóa chi phí vận hành. Dẫn chứng cho điều này có thể thấy rằng với khối lượng giao dịch của khách hàng qua E-banking tăng lên 2,5 lần nhờ chương trình Zero Fee, giả định những giao dịch này vẫn cần giao dịch viên xử lý tại chi nhánh, có thể thấy Techcombank đã giảm được chi phí vận hành ở mức tương ứng.

Đồng thời với những hoạt động chuyển đổi trong nội bộ Ngân hàng, Techcombank cũng hướng đến xây dựng lối sống lành mạnh và tinh thần *"Vượt trội hơn mỗi ngày"* trong cộng đồng thông qua các sự kiện thể thao Marathon & Ironman. Việc lan tỏa phong cách sống mới và truyền thông những hành trình số hóa đến khách hàng luôn được Techcombank ưu tiên đẩy mạnh, thể hiện ở chi phí tiếp thị, khuyến mại tăng 46,5% so với năm trước.

Với những chiến lược trên, Techcombank đã hoàn thành tốt việc quản trị chi phí cũng như cân bằng với các mục tiêu dài hạn tạo nên mức lợi nhuận ấn tượng trong năm 2019 cũng như sự phát triển bền vững của Techcombank.

Quản lý bảng cân đối & rủi ro thanh khoản hiệu quả

Quản lý bảng cân đối

Năm 2019 chứng kiến sự tăng trưởng mạnh mẽ và hiệu quả của bảng cân đối. Tổng tài sản hợp nhất tại 31/12/2019 đạt 383.699 tỷ đồng, tăng 62.710 tỷ đồng, tương đương 19,5% so với 31/12/2018. Trong đó, cho vay thị trường 1 và đầu tư trái phiếu của tổ chức kinh tế hợp nhất tăng 41.805 tỷ đồng (19,0%), huy động và phát hành giấy tờ có giá tăng 34.164 tỷ đồng (15,9%) so với năm 2018. Nhờ sự tăng trưởng mạnh mẽ và ổn định của huy động không kỳ hạn trong cơ cấu huy động vốn, chi phí huy động được quản lý ở mức tối ưu. Lợi nhuận tăng trưởng tốt giúp tổng vốn và các quỹ năm 2019 tăng 10.290 tỷ đồng (19,9%) so với năm 2018.

Quản lý vốn

Năm 2019, Techcombank chính thức được NHNN trao Quyết định áp dụng chuẩn mực Basel II. Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR) hợp nhất của Techcombank theo Thông tư 41 tại 31/12/2019 đạt 15,5%, cao hơn 7,5% so với hạn mức 8% theo quy định của NHNN là nhờ sự tăng trưởng mạnh mẽ về vốn sau IPO năm 2018, sự tăng trưởng vượt bậc về lợi nhuận trong năm 2019, chính sách không chia cổ tức bằng tiền mặt, cũng như việc quản lý tốt cơ cấu tín dụng vào những ngành nghề có hệ số rủi ro thấp. Tỷ lệ CAR ở mức cao là lợi thế cạnh tranh vượt trội của Techcombank, giúp Ngân hàng chủ động quản lý bảng cân đối, mang lại lợi ích cao nhất cho khách hàng, cho cổ đông và cán bộ nhân viên.

Quản lý thanh khoản

Đối với yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước về các tỷ lệ thanh khoản quy định trong Thông tư 36/2014/TT-NHNN, được thay thế bởi Thông tư 22/2019/TT-NHNN, Techcombank luôn đảm bảo tuân thủ các hạn mức NHNN yêu cầu. Bên cạnh đó, Techcombank còn xây dựng các tỷ lệ quản lý thanh khoản nội bộ, đẩy mạnh công tác dự báo trong quản lý thanh khoản của Ngân hàng.

Đối với hoạt động quản lý rủi ro thanh khoản nội bộ, Techcombank cũng thiết lập các chính sách, quy định quản lý thanh khoản, trong đó có hệ thống quản lý, đo lường, giám sát và dự báo rủi ro thanh khoản được hỗ trợ bởi Ủy ban Kiểm toán và rủi ro (ARCO) là cơ quan ban hành khung khẩu vị rủi ro cho toàn Ngân hàng và Hội đồng Quản lý tài sản nợ có (ALCO) là cơ quan thi hành và giám sát việc thực hiện quản lý rủi ro thanh khoản, đảm bảo tuân thủ khẩu vị rủi ro và các ngưỡng giới hạn/ ngưỡng cảnh báo do ARCO quy định.

Ngoài ra, thử nghiệm sức căng thanh khoản cũng được thực hiện trong kịch bản sự kiện thanh khoản trên diện rộng toàn thị trường và kịch bản sự kiện xảy ra với riêng Techcombank. Thử nghiệm sức căng thanh khoản được tiến hành định kỳ hàng tháng nhằm dự báo dòng tiền trong một giai đoạn nhất định với giả định Ngân hàng phải đối mặt với một/một số tình huống căng thẳng thanh khoản như tốc độ rút tiền gửi tăng nhanh, việc tiếp cận nguồn vốn liên Ngân hàng hạn chế. Ngân hàng cũng xây dựng kế hoạch dự phòng thanh khoản (LCP) để có biện pháp ứng phó kịp thời với những tình huống căng thẳng, giúp ngăn chặn khủng hoảng thanh khoản xảy ra.

Mặc dù phía trước vẫn còn nhiều việc cần làm nhưng bằng việc kiên định và thực hiện nhất quán với định hướng đề ra, Techcombank đã lần lượt hoàn thành vượt trội các mục tiêu cốt lõi trong 4 năm triển khai chiến lược 2016-2019. Điều này đã mang lại cho toàn thể Ban Lãnh đạo cũng như toàn thể nhân viên Techcombank niềm tin kiên định thực hiện chiến lược đã chọn và kết quả vượt trội mang lại trong những năm tiếp theo.

Chỉ tiêu (Tỷ VNĐ)	2019	2018	Biến động	
	Tỷ VNĐ	Tỷ VNĐ	Tỷ VNĐ	%
Tổng số dư Cho vay và Trái phiếu doanh nghiệp	**261.400**	**219.595**	**41.805**	**19,0%**
Cho vay Thị trường 1	230.802	159.939	70.863	44,3%
Trái phiếu doanh nghiệp	30.598	59.656	(29.058)	-48,7%
Huy động khách hàng và phát hành giấy tờ có giá	248.758	214.593	34.165	15,9%
Huy động Thị trường 1	*231.297*	*201.415*	*29.882*	*14,8%*
GTCG	*17.461*	*13.178*	*4.283*	*32,5%*
Vốn và các quỹ	62.073	51.783	10.290	19,9%
Vốn	*35.478*	*35.443*	*35*	*0,1%*
Các quỹ	*5.173*	*3.868*	*1.305*	*33,7%*
Lợi nhuận chưa phân phối	*21.131*	*12.403*	*8.728*	*70,4%*
Lợi ích của cổ đông thiểu số	*291*	*69*	*222*	*322%*

Tỷ lệ thanh khoản	Hạn mức 2019	Thực tế 31/12/2019	Hạn mức 2018	Thực tế 31/12/2018
Tỷ lệ dự trữ thanh khoản	≥10%	22,1%	≥10%	16,9%
Tỷ lệ khả năng chi trả trong 30 ngày - VNĐ	≥50%	71,3%	≥50%	55,9%
Tỷ lệ cho vay so với tổng tiền gửi	≤80%	76,3%	≤80%	65,4%
Nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn	≤40%	38,4%	≤45%	31,5%

Kết quả hoạt động kinh doanh của Khối Dịch vụ Ngân hàng và Tài chính Cá nhân (PFS)

"Tháng 1 năm 2020, Techcombank vinh dự được nhận giải "Sản phẩm cho vay mua nhà tốt nhất ("Best Home Loan Product") trong mảng ngân hàng bán lẻ do tạp chí Asian Banker bình chọn."

Tính đến hết năm 2019, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân đã vượt 105,2 nghìn tỷ, tăng 45% so với năm 2018, với trọng tâm là sản phẩm cho vay mua nhà dự án với số dư hơn 72 nghìn tỷ và sản phẩm cho vay mua nhà thổ cư với số dư đạt gần 13 nghìn tỷ. Kết quả đó ghi nhận sự thành công trong việc tập trung vào chiến lược lấy khách hàng làm trọng tâm để nâng cao trải nghiệm khách hàng và hiệu quả của việc ứng dụng: Chính sách/giải pháp sản phẩm cho vay vượt trội với sự hỗ trợ của quy trình phê duyệt cho vay hiện đại trên nền tảng của hệ thống IDC (Intelligence Decision Computing).

Trên cơ sở những thành quả và nỗ lực đã đạt được trong năm 2019, tháng 1 năm 2020, Techcombank vinh dự được nhận giải "Sản phẩm cho vay mua nhà tốt nhất ("Best Home Loan Product") trong mảng ngân hàng bán lẻ do tạp chí Asian Banker bình chọn. Giải thưởng này chính là sự khẳng định cho những nỗ lực của công tác phát triển sản phẩm cho vay mua nhà trong những năm qua.

Hoạt động kinh doanh bảo hiểm vẫn tiếp tục có những bước cải thiện đáng kể, Techcombank đã triển khai hợp tác ngày càng chặt chẽ hơn với đối tác chiến lược Manulife để cung cấp các dịch vụ bảo hiểm nhân thọ tốt nhất phục vụ khách hàng như: An Nhiên 360, Universal Life 2019, Bảo hiểm qua Digital,... đảm bảo cho Techcombank tiếp tục duy trì vị thế top đầu về thị phần phân phối bảo hiểm nhân thọ tại Việt Nam.

Năm 2019, huy động vốn bán lẻ vẫn duy trì tốc độ tăng trưởng tốt và thu hút khách hàng gửi tiền mới, đặc biệt tăng trưởng mạnh tiền gửi trực tuyến ("Tiết kiệm Online") và tiền gửi không kỳ hạn ("CASA") được cộng hưởng từ các chương trình miễn phí giao dịch trực tuyến ("Big Zero Fee"), hoàn tiền 1% không giới hạn đối với các thanh toán bằng thẻ ghi nợ ("Debit Cash back 1%") và hành vi chuyển dịch hình thức giao dịch của gần 180 nghìn khách hàng. Tỷ lệ tăng trưởng của Tiết kiệm Online năm 2019 tăng 151% so với năm 2018 và CASA đạt tốc độ tăng trưởng hơn 67% so với 2018 . Trong đó, phân khúc khách hàng thu nhập cao vẫn là phân khúc trọng tâm và đóng góp tỷ trọng số dư lớn nhất lên tới 85% doanh số huy động. Bên cạnh đó, việc Techcombank đã, đang và sẽ tiếp tục đầu tư vào công nghệ, đặc biệt là Digital Banking cũng đóng góp cho sự tăng trưởng bền vững của huy động vốn nói chung và Tiết kiệm Online nói riêng.

Tin vui tới tấp đến vào cuối năm 2019, Techcombank tiếp tục được vinh danh Ngân hàng dẫn đầu thị trường về mảng chuyển tiền qua kênh điện tử và thanh toán thẻ nội địa qua đơn vị chấp nhận thẻ năm 2019 tại Hội nghị Ngân hàng thành viên Napas năm 2019. Techcombank vinh dự được Napas và Ngân hàng Nhà nước ("NHNN") trao tặng 3 giải thưởng quan trọng nhất của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt trong thị trường nội địa:

- Ngân hàng dẫn đầu về giao dịch chuyển tiền trên hệ thống Napas (Chiều Ngân hàng phát hành lệnh chuyển đi).
- Ngân hàng dẫn đầu về giao dịch thanh toán thẻ nội địa Napas (Giao dịch thanh toán thẻ ATM qua POS và E-Commerce).
- Ngân hàng dẫn đầu về các hoạt động triển khai các hoạt động giao dịch thanh toán chung qua kênh Napas trong năm 2019.

Theo đánh giá của Ban Lãnh đạo Napas, Techcombank là Ngân hàng triển khai rất hiệu quả các chính sách mang tính đột phá và từ đó hỗ trợ một phần giúp các cơ quan quản lý về thực hiện đẩy nhanh các chủ trương phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế đất nước.

Các chương trình triển khai của Techcombank đưa lại hiệu quả khi số lượng giao dịch tăng trưởng rất cao, được khách hàng hài lòng và phần xử lý vận hành/quản trị rủi ro cũng đạt hiệu quả cao.

Techcombank cũng tham gia tích cực vào việc đóng góp, xây dựng các chủ trương, chính sách theo Bộ tiêu chuẩn điều kiện hoạt động của Napas để từng bước thực hiện đúng các định hướng của NHNN về hệ thống thanh toán quốc gia và đang từng bước hoàn thành chuyển đổi thẻ theo tiêu chuẩn kịp theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước.

Khép lại năm 2019, Techcombank tiếp tục được Tổ chức Thẻ Quốc tế Visa vinh danh và trao giải thưởng "Ngân hàng Phát hành và Thanh toán thẻ Visa có thành tích hoạt động xuất sắc năm 2019" cùng 7 giải thưởng khác ở nhiều hạng mục, một lần nữa khẳng định dấu ấn trong nỗ lực mang đến cho khách hàng những dịch vụ tiện ích về thẻ tốt nhất tại Việt Nam. Bên cạnh đó, Visa còn ghi nhận mức tăng trưởng đều đặn và bền vững của Techcombank trong suốt giai đoạn từ 2016 đến nay với nhiều chương trình hoạt động tích cực mà Techcombank mang đến trực tiếp cho khách hàng và thị trường, đó là phương thức thanh toán hiện đại và an toàn bảo mật.

Dư nợ PFS 2019
105.247
Tỷ VNĐ

Huy động PFS 2019
167.212
Tỷ VNĐ

Số lượng khách hàng hoạt động PFS
2.519.130

7 hạng mục giải thưởng từ VISA bao gồm:

- **Số 1 thị trường về doanh số thanh toán qua thẻ Visa tại Việt Nam**
- **Số 1 về doanh số thanh toán thẻ ghi nợ**
- **Số 1 về doanh số thanh toán thẻ tín dụng**
- **Số 1 về tỷ lệ hoạt động thẻ tín dụng**
- **Số 1 về tốc độ tăng trưởng giao dịch tại nước ngoài**
- **Số 1 về dịch vụ Visa token - doanh số thanh toán qua Samsung Pay**
- **Số 1 về tốc độ tăng trưởng doanh số thanh toán**

Những thành quả này đến từ sự nỗ lực không mệt mỏi của Techcombank trong việc triển khai các dịch vụ thanh toán tiện lợi cho khách hàng, người dân và từng bước góp phần hiện thực hóa chủ trương của Chính phủ và NHNN về thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế.

Kết quả hoạt động kinh doanh của Khối Khách hàng Doanh nghiệp (BB)

“Trong mảng Khách hàng Doanh nghiệp (“BB”), mục tiêu của chúng tôi là trở thành nhà cung cấp giải pháp ngân hàng một cửa cho các doanh nghiệp và chuỗi giá trị của họ.”

Năm 2019, chúng tôi tiếp tục hành trình theo đuổi chiến lược “Khách hàng là trọng tâm” bằng cách liên tục cung cấp các giải pháp mới, nâng cấp các giải pháp hiện tại để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Phù hợp với định hướng của Chính phủ Việt Nam, thúc đẩy phát triển nền kinh tế và thanh toán không dùng tiền mặt, chúng tôi tự hào là Ngân hàng Việt Nam đầu tiên cung cấp dịch vụ chuyển tiền quốc tế với các chức năng mang lại giá trị gia tăng để mua bán ngoại tệ trên kênh Ngân hàng điện tử trên nền tảng Fast E-bank (FEB). Dịch vụ này không những

Dư nợ BB 2019
44.921
Tỷ VNĐ

Huy động BB 2019
28.740
Tỷ VNĐ

Số lượng khách hàng hoạt động BB
37.937

giúp giảm thời gian và nguồn lực của khách hàng mà còn giúp giảm thời gian xử lý giao dịch xuống còn khoảng 1 giờ, tăng đáng kể mức độ hài lòng của khách hàng.

Chúng tôi cũng nâng cao các tính năng trên FEB để đáp ứng các nhu cầu về thanh toán lương của khách hàng. Với Giải pháp Thanh toán lương trên kênh Ngân hàng Điện tử, khách hàng của chúng tôi không còn phải chờ đợi tại các chi nhánh và có thể quản lý dễ dàng các khoản thanh toán lương hàng tháng trên FEB. Với cam kết trở thành đối tác luôn hỗ trợ, thúc đẩy sự phát triển của khách hàng, giải pháp của chúng tôi cũng giúp bảo vệ rủi ro cho khách hàng và đáp ứng nhu cầu về kiểm soát nội bộ như tùy chỉnh nhiều cấp phê duyệt, tự động kiểm tra hạn mức chuyển tiền và giảm thiểu rủi ro sai sót trong quá trình xử lý lệnh thanh toán.

Dựa trên các nghiên cứu về nhu cầu khách hàng, chúng tôi nhận thấy phí chuyển tiền nội địa là một khó khăn được rất nhiều doanh nghiệp Việt Nam vừa và nhỏ cũng như các doanh nghiệp cỡ trung quan ngại. Do đó, chúng tôi đã tiên phong và là ngân hàng đầu tiên và duy nhất cung cấp dịch vụ E-Banking 0 đồng cho khách hàng khi họ thực hiện thanh toán qua nền tảng Ngân hàng Trực tuyến của chúng tôi, cụ thể là Ngân hàng Điện tử Nhanh Fast E-bank (FEB). Chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ này cho tất cả các khách hàng sử dụng FEB để thực hiện thanh toán nội địa mà không có bất kỳ hạn chế hay hạn mức nào.

Chúng tôi hiểu rằng khi các doanh nghiệp vừa và nhỏ lớn mạnh dần lên, nhu cầu của họ cũng sẽ phức tạp và đa dạng hơn. Với các giải pháp tập trung vào từng ngành kinh tế cụ thể, thiết kế bởi đội ngũ nhân sự am hiểu về ngành, cung cấp bởi lực lượng bán chất lượng cao, được đào tạo chuyên nghiệp, chúng tôi trở thành đối tác chính của khách hàng và giúp khách hàng quản lý hiệu quả các nhu cầu về nguồn vốn và thanh khoản trong ngắn hạn cũng như giúp khách hàng phát triển trong dài hạn.

Cam kết trở thành ngân hàng xuất sắc và những hỗ trợ cho khách hàng của chúng tôi đã mang đến niềm tin của khách hàng và được khẳng định bởi mức tăng trưởng bền vững về thu nhập qua các năm ở mức 29%, tiếp tục đà tăng trưởng tốt ở mức 25% năm 2018 so với năm 2017. Chúng tôi thực hiện các hoạt động kinh doanh một cách cân đối với cả khách hàng phi tín dụng và tín dụng, đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau của khách hàng về:

- Vốn lưu động ngắn và dài hạn
- Quản lý luồng tiền và thanh khoản
- Nhu cầu mở rộng hoạt động kinh doanh
- Quản trị và phòng ngừa rủi ro
- Nhu cầu về tăng tỷ suất sinh lời

Một số kết quả kinh doanh nổi bật của chúng tôi:

- Thu nhập trên tài sản (ROA) cho toàn Ngân hàng ở mức 2,9%
- Cho vay khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ tăng trưởng năm ở mức 43% và tăng trưởng tiền gửi ở mức 22%
- Doanh thu của BB năm 2019 tăng trưởng mạnh ở mức 29% (năm 2018: 25%)
- Văn hóa quản trị rủi ro tốt, được hỗ trợ bởi hệ thống và công cụ cảnh báo sớm đã giúp chúng tôi tiếp tục hoàn thiện tỷ lệ nợ xấu (NPL) vốn đã ở mức thấp tiếp tục giảm xuống còn 0,9% vào tháng 12 năm 2019, so với mức 1,5% năm 2018.

Kết quả hoạt động kinh doanh của Khối Ngân hàng Bán Buôn (WB)

"Mục tiêu chiến lược của khối Khách hàng bán buôn (WB) là trở thành cố vấn tin cậy và ngân hàng giao dịch chính của khách hàng. Do vậy, chúng tôi lựa chọn tiếp cận thống nhất theo phương châm "một ngân hàng" giữa Khối Khách hàng Bán buôn (WB), Khối Khách hàng Doanh nghiệp (BB), và Khối Khách hàng Cá nhân (PFS) để cung cấp các giải pháp chuỗi giá trị cho các khách hàng Rainmaker và khách hàng lớn trong các lĩnh vực kinh tế mục tiêu và hệ sinh thái của họ."

Để làm được điều đó WB cần xây dựng thành công các trụ cột cơ bản

Chuyên môn ngành xuất sắc: Dẫn đầu thị trường về am hiểu chuyên sâu sáu lĩnh vực kinh tế /ngành để đưa ra các giải pháp toàn diện.

Nhân sự xuất sắc: Đội ngũ bán hàng và giải pháp sản phẩm có trình độ cao để trở thành nhà tư vấn đáng tin cậy, với tư duy hướng tới sự vượt trội và thực thi thành công.

Công nghệ xuất sắc: Nền tảng sản phẩm dẫn đầu thị trường (Ngân hàng giao dịch, Thị trường vốn, Ngân hàng đầu tư); Hỗ trợ đội bán với những công cụ gia tăng năng suất bán (Ví dụ: Account planning, CRM, RM Workbench).

Quản trị rủi ro và vận hành xuất sắc

- Quản trị rủi ro vượt trội thông qua am hiểu sâu sắc khách hàng, chuỗi giá trị, và lĩnh vực kinh tế của khách hàng.
- Chuẩn hóa và đơn giản hóa các điều kiện tín dụng cho lĩnh vực kinh tế/ ngành dựa trên hiểu biết sâu về các rủi ro.

Trong 2019 - năm thứ 4 trong chiến lược 5 năm, WB đã xây dựng thành công được cơ cấu tổ chức theo hướng chuyên biệt hóa theo lĩnh vực kinh tế, mỗi đội bán sẽ tập trung vào 1 lĩnh vực, ngành cụ thể để chuyên sâu am hiểu ngành nghề kinh doanh và chuỗi giá trị trong toàn bộ hệ sinh thái của khách hàng.

WB cũng đã thí điểm thành công mô hình "client service team" (CST) liên kết các bộ phận trong toàn Ngân hàng thành 1 đội ngũ duy nhất trong việc am hiểu, thiết kế giải pháp, và vận hành dịch vụ cho 1 khách hàng lớn nhất ngân hàng. Với mô hình này, các thành viên trong đội ngũ sẽ có chung 1 mục tiêu duy nhất là làm sao cung cấp giải pháp phù hợp nhất cho khách hàng với thời gian ngắn nhất để giúp khách hàng thành công. Điều này đòi hỏi các thành viên trong Ngân hàng phải chia sẻ thông tin, phối hợp nhịp nhàng, ăn ý hơn trong việc am hiểu, thiết kế giải pháp, triển khai giải pháp và cung cấp dịch vụ sau bán hàng tới khách hàng.

Thành viên CST là các chuyên gia nhiều kinh nghiệm đến từ các bộ phận chức năng trong Ngân hàng, nên việc tư vấn và đưa giải pháp cho khách hàng không dừng ở việc tư vấn các giải pháp tài chính mà còn ở cả các giải pháp về luật pháp và phương án marketing, bán hàng, quản trị nhân sự. Việc tư vấn không dừng ở bản thân khách hàng WB mà còn mở rộng ra cả các đối tác đầu vào, đầu ra và người mua cuối của khách hàng, mang đến 1 giải pháp toàn vẹn cho toàn bộ chuỗi giá trị và giúp hoạt động kinh doanh của khách hàng tăng trưởng tốt và bền vững hơn, củng cố niềm tin của khách hàng với Techcombank.

Việc tổ chức mô hình bán và dịch vụ chuyên biệt như vậy cũng giúp cho cán bộ của Techcombank có nhiều cơ hội hơn trong việc nâng cao năng lực của bản thân và học hỏi lẫn nhau trong quá trình làm việc. Điều này cũng giúp CBNV làm việc hiệu quả và hạnh phúc hơn khi mang lại các giá trị cho khách hàng.

Dư nợ WB 2019
80.634
Tỷ VNĐ

Huy động WB 2019
35.345
Tỷ VNĐ

Số lượng khách hàng hoạt động WB
433

Kết quả thực hiện chiến lược và các dự án chuyển đổi

Xây dựng Chiến lược - Lan tỏa Nụ cười

Trong suốt quá trình hoạt động, mục tiêu của Techcombank luôn là mang tới những lợi ích tốt nhất cho Khách hàng, Nhân viên và Cổ đông. Sứ mệnh đặc biệt này là động lực để Techcombank trong 26 năm qua luôn song hành cùng sự phát triển của Việt Nam nói chung, mỗi người dân Việt Nam nói riêng, và từng bước chinh phục khát vọng trở thành Ngân hàng số 1 Việt Nam về hiệu quả hoạt động. Đặc biệt trong giai đoạn 2016-2020, chiến lược của Techcombank được xây dựng với định hướng lấy khách hàng làm trọng tâm tự hào đã mang lại những giá trị lớn hơn và lan tỏa nụ cười rộng khắp đến khách hàng, đội ngũ CBNV và cộng đồng, viết nên những câu chuyện của thành công, câu chuyện của hạnh phúc nhân rộng hơn mỗi ngày.

Không chỉ trong năm 2019 mà nhìn rộng ra hành trình 10 năm chuyển đổi, Techcombank đã xây dựng được một chiến lược rõ ràng - lấy khách hàng làm trọng tâm, với quan điểm nhất quán là khi khách hàng thành công thì Techcombank và Techcomers sẽ thành công. Trong những năm qua, Techcombank đã không chỉ hiểu khách hàng, mà còn hiểu "hệ sinh thái" hay toàn bộ chuỗi giá trị để có thể mang lại giải pháp tổng thể cho nhu cầu toàn diện của khách hàng. Nhờ đó sự hài lòng của khách hàng và uy tín của Techcombank ngày một gia tăng và giúp Techcombank ngày càng thu hút được thêm nhiều khách hàng mới. Số lượng khách hàng mới tăng nhanh ở cả hai phân khúc khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp với trung bình năm 2019 cao gấp 2 lần so với năm 2016, và mỗi tháng Techcombank đã có thêm hơn 100 nghìn khách hàng mới nâng tổng số lượng khách hàng của Techcombank đạt hơn 7,3 triệu vào cuối năm 2019.

Bên cạnh đó, với chủ trương "làm việc hiệu quả, ưu tiên các công việc mang lại giá trị cao", Techcombank đã xác định tập trung phục vụ một số lĩnh vực kinh tế trọng yếu của thị trường nội địa, qua đó đáp ứng các nhu cầu cốt yếu trong ngắn hạn (như viễn thông, tiêu dùng, du lịch) và dài hạn (như nhà ở, ô tô, tài chính) của người dân, cũng như doanh nghiệp Việt Nam. Đối với nhu cầu về nhà ở, trong năm 2019, Techcombank đã đạt được nhiều thành công với quy trình cho vay thế chấp Bất động sản - hay còn gọi là Dự án M+. Đây là Dự án lần đầu tiên tại Việt Nam mà quy trình được số hóa để mang lại trải nghiệm vượt trội cho khách hàng với thời gian xử lý hồ sơ được tối ưu, số bước trong quy trình được tinh gọn, và khách hàng có thể chủ động quản trị toàn bộ hành trình chính xác, hiệu quả mọi lúc mọi nơi. Đối với lĩnh vực tài chính, chương trình Direct Model - mô hình tư vấn trực tiếp sản phẩm bảo hiểm (Bancassurance) đã mang đến cơ hội để hàng nghìn CBNV của Techcombank trở thành nhà tư vấn tài chính và có thể trực tiếp tư vấn giải pháp đảm bảo sự an toàn cho khách hàng. Đồng thời trong năm qua, Techcombank cũng tiếp tục duy trì vị trí dẫn đầu thị trường về phân phối trái phiếu doanh nghiệp giúp đa dạng hóa kênh đầu tư cho khách hàng. Đối với lĩnh vực tiêu dùng, du lịch & giải trí, Techcombank cũng đã không ngừng hoàn thiện các kênh giao dịch, thúc đẩy tiêu dùng thông qua các chương trình Zero Fee, 1% Cashback không giới hạn,… để mang lại tiện ích cho khách hàng. Như vậy, với sự đầu tư mạnh mẽ vào năng lực nền tảng, Techcombank đã chứng minh năng lực trong việc đáp ứng nhu cầu khách hàng tốt hơn, hiệu quả mỗi ngày trong bối cảnh số lượng khách hàng tăng lên nhanh chóng.

Cùng với việc mang lại giá trị cho khách hàng, trên hành trình thực thi chiến lược của mình, Techcombank đã không ngừng đầu tư mạnh mẽ vào các năng lực nền tảng, mà quan trọng nhất chính là con người. Để chuẩn bị cho thời kỳ phát triển mới, những năm qua Techcombank luôn là một trong những ngân hàng tiên phong trong việc đầu tư cho các chương trình tuyển dụng và đào tạo. Mỗi cán bộ nhân viên được đào tạo bài bản và chuyên nghiệp chính là yếu tố then chốt củng cố giá trị nền tảng "Nhân sự xuất sắc" nói riêng và các giá trị nền tảng khác của Techcombank nói chung. Ngân hàng hiểu rằng, thành công của mỗi Techcomer sẽ tạo nên thành công của tổ chức, đồng thời mang lại những thành công lớn hơn cho khách hàng, cho cộng đồng. Bên cạnh đó, việc chú trọng vào công tác đào tạo cũng đã góp phần tạo ra những năng lực và cống hiến vượt trội, tạo nên những Techcomers mang trong mình ADN của tinh thần và khát vọng, sự minh bạch và đạo đức nghề nghiệp cùng sự chuyên nghiệp, hiểu biết sâu rộng, từ đó sẽ củng cố niềm tin của khách hàng với Techcombank, tạo nên sự gắn kết bền vững.

Song hành cùng những nụ cười đến từ sự thành công của khách hàng, sự trưởng thành của đội ngũ cán bộ nhân viên, về phía Ngân hàng, Techcombank chú trọng vào chất lượng tăng trưởng và xây dựng mô hình kinh doanh hiệu quả, bền vững, tối ưu hóa giá trị sinh lời. Với chủ trương rủi ro thấp, lợi nhuận cao và điểm cốt lõi là tăng trưởng doanh thu bền vững, qua 4 năm thực thi chiến lược, Techcombank đã thành công trong việc cân đối cơ cấu doanh thu để giảm phụ thuộc vào hoạt động cho vay được thể hiện qua những chuyển biến đáng kể trong phân bổ thu nhập: Tỷ lệ thu nhập cho vay giảm, trong khi thu nhập ngoài lãi vay tăng trưởng mạnh mẽ. Techcombank đã tăng trưởng 17 quý liên tiếp với tốc độ trung bình 22% mỗi năm về doanh thu và tiếp tục đạt được kỷ lục về thu nhập hoạt động, cũng như lợi nhuận trước thuế với mức tăng trưởng hơn 3 lần so với 2016.

Để đạt được những thành tựu trong chuyển đổi và thực thi chiến lược những năm qua, Techcombank đã không ngừng hoàn thiện cơ chế quản trị điều hành, triển khai các hoạt động theo quy định của Basel 2, xây dựng trụ sở làm việc mới được thiết kế theo Phương pháp làm việc Agile (linh hoạt), cũng như triển khai chương trình chuyển đổi giai đoạn 2 để số hóa mạnh mẽ hơn các hành trình khách hàng. Đồng thời, Techcombank hiểu rằng văn hóa tổ chức là yếu tố nền tảng đóng vai trò vô cùng quan trọng để thúc đẩy thực thi chiến lược thành công. Việc chuyển đổi văn hóa tổ chức đã, đang và sẽ được Ban Lãnh đạo Ngân hàng tiếp tục ưu tiên xây dựng, thực thi để phù hợp với thời kỳ mới.

Trong năm 2020 và những giai đoạn tiếp theo, Techcombank sẽ tiếp tục triển khai chương trình chuyển đổi để làm sâu sắc thêm năng lực am hiểu khách hàng, trở thành một tổ chức có hoạt động kinh doanh dựa trên nền tảng công nghệ, từng bước số hóa hệ thống vận hành tập trung, xây dựng đội ngũ nhân sự và hệ thống quản trị rủi ro vượt trội, qua đó, hiện thực hóa khát vọng trở thành Ngân hàng số 1 Việt Nam, nơi khách hàng có thể đặt trọn niềm tin.

Quản trị rủi ro

“Năm 2019, Techcombank tiếp tục hành trình chuyển đổi để trở thành ngân hàng tốt nhất Việt Nam và đạt đến tầm khu vực. Để đạt được mục tiêu chiến lược quan trọng lấy khách hàng là trung tâm của mô hình kinh doanh có tốc độ phát triển mạnh mẽ, Techcombank đã và đang chú trọng tăng cường quản trị rủi ro toàn diện.”

Trên chặng đường đó, trong năm 2019 Techcombank đã đạt được các thành tựu nổi bật:

Chính thức áp dụng Basel II

Một sự kiện trong 2019 là việc Techcombank chính thức được NHNN phê chuẩn áp dụng trước thời hạn Thông tư 41/2016/TT-NHNN quy định tỷ lệ an toàn vốn đối với ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài theo phương pháp tiêu chuẩn của Basel II.

Sự kiện này được đánh giá là cột mốc quan trọng đánh dấu sự thành công của Techcombank trong việc không ngừng nâng cao năng lực quản lý rủi ro và chuẩn mực an toàn trong hoạt động ngân hàng theo thông lệ quốc tế. Qua đó, ngày càng hoàn thiện hệ thống quản trị điều hành theo hướng chuyên nghiệp, minh bạch, hiệu quả dựa trên những cơ sở dữ liệu đầy đủ, rõ ràng và chi tiết.

Trong năm 2019-2020, Techcombank hoàn thành các dự án bao gồm Quy trình đánh giá nội bộ về mức đủ vốn (ICAAP), Kiểm tra sức chịu đựng, Lập kế hoạch vốn nhằm tiếp tục hoàn thiện và tiệm cận các chuẩn mực Basel II. Bên cạnh đó Ngân hàng sẽ tiếp tục hoàn thiện các mô hình đo lường rủi ro theo các phương pháp nâng cao (IRB). Việc đáp ứng các chuẩn mực quốc tế sẽ giúp Ngân hàng hoạt động an toàn hơn, tối ưu hóa vốn dự phòng để chống chịu các loại rủi ro trọng yếu, đem lại sự tin tưởng và yên tâm với khách hàng và các nhà đầu tư.

Quản trị rủi ro toàn diện

Trong khoảng thời gian từ cuối năm 2018 đến nửa đầu năm 2019, Techcombank đã thành lập và đưa vào vận hành hoạt động Hội đồng Rủi ro và Hội đồng Quản lý Vốn tuân thủ Thông tư 13/2018/TT-NHNN quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

Ngoài ra, Ngân hàng cũng triển khai hàng loạt các hoạt động nhằm tăng cường hiệu quả quản trị rủi ro đối với các rủi ro trọng yếu.

Trong lĩnh vực quản trị rủi ro tín dụng, Techcombank thực hiện xây dựng chính sách tín dụng và chiến lược kinh doanh theo từng phân khúc khách hàng và hệ sinh thái dựa trên am hiểu khách hàng và rủi ro khách hàng. Việc thực hiện chính sách này giúp tối ưu hóa giải pháp tài chính cho khách hàng.

Bên cạnh đó, Techcombank đã và đang ứng dụng ngày càng nhiều hơn các các mô hình đánh giá rủi ro khách hàng trong quy trình cấp tín dụng giúp chuẩn hóa và rút ngắn thời gian phê duyệt cấp tín dụng, nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Trong lĩnh vực quản trị rủi ro thị trường, Techcombank tập trung vào công tác đo lường rủi ro thị trường theo tiêu chuẩn Basel II và đánh giá cơ bản sổ kinh doanh (“FRTB”) của Basel thông qua việc hoàn thành tính toán giá trị chịu rủi ro (VaR) và mức độ lỗ tiềm tàng vượt qua VaR (Expected Shortfall) cho các danh mục thuộc sổ kinh doanh và cho toàn sổ kinh doanh, hoàn thiện việc hậu kiểm theo phương pháp giả thuyết (Hypothetical backtest) cho VaR của từng danh mục thuộc sổ kinh doanh và toàn sổ kinh doanh, đồng thời triển khai dự án kiểm định các mô hình rủi ro thị trường với sự tham gia của Risk Dynamics McKinsey để đảm bảo tính chính xác và tin cậy của các mô hình này, hỗ trợ cho các cấp phê duyệt, các đơn vị quản trị, đơn vị kinh doanh trong quá trình ra quyết định.

Trong lĩnh vực quản trị rủi ro thanh khoản, Techcombank đã thiết lập **khung quản trị rủi ro thanh khoản bao gồm mô hình, cơ cấu tổ chức quản trị**, hệ thống văn bản chính sách, quy trình, quy định, hạn mức toàn diện nhằm nhận diện, đo lường, giám sát và báo cáo rủi ro tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của NHNN về tỷ lệ khả năng chi trả và thanh khoản trong hoạt động ngân hàng.

Trong công tác quản lý rủi ro hoạt động, Techcombank chú trọng và tăng cường với mục tiêu bảo vệ Ngân hàng, cổ đông và khách hàng tránh được tổn thất rủi ro hoạt động.

Trong năm 2019, việc thực thi chiến lược quản trị rủi ro hoạt động được cụ thể hóa thông qua việc thành lập và vận hành **Tiểu ban Quản trị Rủi ro hoạt động trực thuộc Hội đồng Rủi ro**, là đơn vị chuyên trách nhằm quản lý và điều hành toàn bộ các vấn đề liên quan đến rủi ro hoạt động trên toàn hệ thống đảm bảo các rủi ro hoạt động được nhận diện, đánh giá, xử lý một cách kịp thời, nhất quán phù hợp chính sách quản trị rủi ro của Ngân hàng, các quy định pháp luật và đưa ra quyết định/phê duyệt cách thức xử lý rủi ro hoạt động.

Bên cạnh các biện pháp phòng ngừa, phát hiện, và giảm thiểu rủi ro hoạt động, **Techcombank cũng tiến hành chuyển giao rủi ro hoạt động thông qua các gói bảo hiểm rủi hoạt động đối với tài sản của ngân hàng**. Ngân hàng có đơn vị chuyên trách quản lý việc mua và sử dụng bảo hiểm rủi ro hoạt động là đơn vị quản lý bảo hiểm rủi ro hoạt động trực thuộc Khối Bảo hiểm. Bằng việc thành lập riêng Khối Bảo hiểm, trong đó **hoạt động quản lý bảo hiểm rủi ro hoạt động** là một trong những yêu cầu trọng yếu, Ngân hàng đã tập trung hóa và hệ thống hóa nguồn lực cũng như phương thức quản trị nhằm mục đích triển khai hiệu quả hơn từ việc lập kế hoạch, đến thực hiện, đánh giá các chương trình bảo hiểm rủi ro hoạt động của Ngân hàng.

Nhân sự

Năm 2019, bên cạnh việc đề cao giá trị **"Nhân sự xuất sắc"**, Techcombank đã đặc biệt chú trọng đến việc mang lại niềm tin với tổ chức, niềm hạnh phúc cho đội ngũ CBNV của Ngân hàng. Techcombank tin rằng, mỗi cán bộ nhân viên sẽ thực sự hạnh phúc khi được ghi nhận, tưởng thưởng xứng đáng, được đào tạo và tạo điều kiện phát triển, được trao tầm nhìn, thử thách, cơ hội, nắm trong tay vai trò dẫn dắt Techcombank trong việc hiện thực hóa mục tiêu Trở thành Ngân hàng số 1 Việt Nam.

"Techcombank tin rằng, mỗi cán bộ nhân viên sẽ thực sự hạnh phúc khi được ghi nhận, tưởng thưởng xứng đáng, được đào tạo và tạo điều kiện phát triển, được trao tầm nhìn, thử thách, cơ hội, nắm trong tay vai trò dẫn dắt Techcombank trong việc hiện thực hóa mục tiêu Trở thành Ngân hàng số 1 Việt Nam."

Luôn lấy "Nhân sự là trọng tâm" làm kim chỉ nam cho mỗi hành động, "Chất" và "Lượng" nhân sự tại Techcombank đã và đang tiếp tục được nâng sao, thể hiện qua các chỉ số đo lường, cụ thể như sau:

- Năm 2019, số lượng cán bộ nhân viên Techcombank tăng 14% từ 9.757 cán bộ năm 2018 lên mức 11.156 cán bộ năm 2019 theo đúng chiến lược và kế hoạch mở rộng mục tiêu kinh doanh, khẳng định quy mô và vị thế của Techcombank trên thị trường.

- Số lượng cán bộ đạt trình độ học vấn cao có xu hướng tăng, với tỷ lệ cán bộ có trình độ đại học đạt 84% và trên đại học đạt 8% năm 2019.

Tỉ lệ nghỉ việc năm 2019 của Techcombank tương đương năm 2018, ở mức 16,7%. So với đà tăng của số lượng cán bộ tuyển mới, đây là tỷ lệ tương đối khả quan, thể hiện sự nỗ lực và đầu tư không ngừng của Ban Lãnh đạo Ngân hàng trong việc:

- Thực hiện các chính sách cạnh tranh và vượt trội nhằm thu hút và giữ chân nhân tài (Điều chỉnh thu nhập cơ bản định kỳ hàng năm, các chương trình thưởng vượt trội trên thị trường,…)

- Đầu tư vào phát triển tài năng thông qua các chương trình đào tạo chuyên sâu, đào tạo theo khung năng lực, thực hiện PDP và kế hoạch kế cận,…

Thời gian làm việc trung bình của cán bộ đạt mức 4,5 năm. Đây là con số rất tích cực, thể hiện mức độ gắn kết của người lao động với Ngân hàng, cao hơn đáng kể so với mức trung bình 3 năm của ngành dịch vụ.

Tổng nhân sự năm 2019

11.156 người

Quá trình tiếp nhận và đào tạo nhân viên

Tiếp nối truyền thống đào tạo những con người vượt trội, năm 2019, Techcombank đặc biệt chú trọng đầu tư vào công tác đào tạo, đưa ra những giải pháp thiết thực nhất nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng đội ngũ CBNV, đồng thời trang bị cho CBNV đầy đủ kỹ năng, kiến thức để sẵn sàng chuyển đổi.

- Triển khai thành công 1.348 khóa học và thi, với 109.975 lượt học viên, trong đó bao gồm 665 khóa học tập trung, 597 khóa học e-learning, 86 khóa học ngoài Ngân hàng. Số lượng giảng viên nội bộ tham gia giảng dạy cũng tăng dần qua các năm, đạt 435 cán bộ trong năm 2019 (không bao gồm giảng viên cơ hữu). Đây là những con số vô cùng ấn tượng, khẳng định một năm bứt phá và thành công đối với công tác đào tạo tại Techcombank.

- Đặc biệt, Ngân hàng luôn ưu tiên và chú trọng việc đào tạo chuyên sâu cho các cán bộ lãnh đạo và đội ngũ kế cận, thông qua việc liên tục cải tiến các chương trình đào tạo chủ chốt nhằm xây dựng một đội ngũ CBNV tinh nhuệ, sẵn sàng đương đầu với những thay đổi không ngừng và đảm nhiệm những nhiệm vụ mới. Các lãnh đạo cấp cao tiếp tục được trang bị và nâng cao năng lực lãnh đạo thông qua các chương trình phát triển năng lực lãnh đạo được tư vấn bởi các tổ chức tư vấn hàng đầu.

Nhân sự (tiếp theo)

Chính sách đãi ngộ hấp dẫn

Chính sách đãi ngộ của Techcombank dành cho cán bộ nhân viên được dựa trên nền tảng chiến lược "Nhân sự xuất sắc", với mục tiêu xây dựng chế độ đãi ngộ cạnh tranh, gắn liền với chiến lược quản lý nhân tài, đảm bảo nguồn nhân lực hiệu suất cao, và đảm bảo mang lại niềm hạnh phúc cho CBNV.

Chính sách đãi ngộ của Techcombank hiện nay rất đa dạng, đáp ứng toàn diện nhu cầu từ cơ bản (thông qua chính sách lương thưởng, phúc lợi cơ bản) đến nâng cao (các chế độ cạnh tranh, vượt trội hơn) của CBNV. Tất cả các chính sách lương thưởng, phúc lợi đều đảm bảo cạnh tranh/ cao hơn mặt bằng chung thị trường các Ngân hàng nội địa và các Công ty đa quốc gia tại Việt Nam với định vị ở mức P50 cho các cán bộ nhân viên, và mức P75/P90 cho các phân khúc nhân tài và nhóm có hiệu quả công việc vượt trội. Ngoài ra, Techcombank luôn đi đầu xu hướng thị trường, liên tục chuyển đổi các chế độ dành cho nhóm nhân tài chủ chốt cần giữ chân, thông qua các chương trình như Techcomer tiêu biểu, Học bổng TechcomKids, ESOP,… qua đó tạo thêm động lực giúp cán bộ nhân viên tin tưởng gắn bó và cống hiến cùng Ngân hàng. Đặc biệt, ngay cả khi CBNV và người thân không may gặp rủi ro trong cuộc sống, không còn khả năng cống hiến tại Techcombank, Ngân hàng cũng luôn cam kết đồng hành và hỗ trợ CBNV thông qua Quỹ Nhân ái.

Bên cạnh đó, tại Techcombank, cán bộ nhân viên luôn được tạo điều kiện tối đa để phát triển bản thân thông qua môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện với lộ trình phát triển nghề nghiệp rõ ràng. Ngân hàng liên tục tổ chức các buổi hội thảo chuyên đề như "Hội thảo phát huy vai trò nhà lãnh đạo ngân hàng tương lai", Workshop "Hướng dẫn xây dựng khung năng lực nhằm mang lại những kiến thức mới mẻ, hữu ích cho CBNV". Trong công việc hàng ngày, cán bộ nhân viên cũng luôn được khuyến khích để đưa ra những ý tưởng mới, các sáng kiến chuyển đổi với những chính sách đãi ngộ và cơ hội phát triển tương ứng. Techcombank hy vọng, mỗi cán bộ nhân viên không chỉ làm tốt công việc của bản thân, mà sẽ không ngừng trau dồi thêm kiến thức kỹ năng để phát triển bản thân thông qua chế độ đào tạo và kế hoạch phát triển bản thân (PDP) cùng chương trình kế cận (Succession Plan), vừa giúp đảm bảo nguồn nhân lực nội bộ chất lượng cao, vừa tạo điều kiện giúp CBNV phát triển hơn ngay trong Ngân hàng.

Mức độ hài lòng của nhân viên

Để đánh giá mức độ hài lòng của cán bộ nhân viên, Khảo sát mức độ hiệu quả của cán bộ nhân viên (EES) được đo lường trên 2 chỉ số là Mức độ tạo điều kiện và Mức độ gắn kết, do Khối Quản trị Nguồn Nhân lực phối hợp với đơn vị tư vấn Korn Ferry triển khai định kỳ 2 năm 1 lần. Theo đó trong kỳ khảo sát EES 2019, các chỉ số mức độ gắn kết, mức độ tạo điều kiện và mức độ hiệu quả của Techcombank đều tăng mạnh so với cùng kỳ khảo sát năm 2017 trên toàn bộ 12 khía cạnh, trong đó 4 khía cạnh đạt kết quả tốt nhất bao gồm: Định hướng công việc rõ ràng và có triển vọng (đạt 95% so với năm 2017 là 93%), Chú trọng vào chất lượng và khách hàng (đạt 92% so với năm 2017 là 86%), Sự tin tưởng vào lãnh đạo (đạt 89% so với năm 2017 là 83%) và Công việc, cơ cấu và quy trình (đạt 89% so với năm 2017 là 84%).

Không chỉ dừng lại ở đó, khi so sánh với Ngân hàng quốc tế, khu vực Đông Nam Á và với các công ty đa quốc gia tại Việt Nam, tỷ lệ của Techcombank đều thể hiện những con số vượt trội, cao hơn so với mức độ tiêu chuẩn của các nhóm trên.

Song song, Techcombank cũng không ngừng đánh giá mức độ hài lòng của cán bộ nhân viên thông qua những kỳ khảo sát nội bộ, và tỷ lệ hài lòng luôn ở mức cao, tăng mạnh so với các năm trước.

Giải thưởng "Employer of the year"

Tháng 9/2019, Techcombank vinh dự khi giành được cúp vàng danh giá với hạng mục: "Employer of the year - Banking" tại giải thưởng Great Employer trong hệ thống giải thưởng Stevie Awards - một giải thưởng quốc tế uy tín được ví như giải Oscar trong giới kinh doanh. Giải thưởng trên đã phần nào ghi nhận những cam kết và nỗ lực không ngừng của Techcombank nói chung và Khối Quản trị Nguồn Nhân lực nói riêng trong việc nâng cao thương hiệu nhà tuyển dụng, bằng việc không ngừng nâng cao các chính sách vượt trội, lan tỏa niềm hạnh phúc và tạo cảm hứng cho cán bộ nhân viên.

"Có thể nói, năm 2019 vừa qua là một năm thành công đối với công tác nhân sự tại Techcombank. Chúng ta hoàn toàn có quyền tin tưởng vào những bước tiến tiếp theo trong năm 2020, để mang lại nhiều hạnh phúc hơn cho CBNV, cũng là nền tảng cho thành công chung của Ngân hàng - nhằm hiện thực hóa mục tiêu Trở thành Ngân hàng số 1 Việt Nam."

> Văn hóa của Techcombank bắt nguồn từ chính sứ mệnh và tầm nhìn của Ngân hàng, và đã trở thành DNA của các Techcomers.

Văn hóa tổ chức

Kể từ khi bắt đầu quá trình chuyển đổi (2010 - 2020), Techcombank luôn quan niệm rằng bên cạnh các sáng kiến kinh doanh, văn hóa doanh nghiệp là một nền tảng quan trọng mà một tổ chức cần phải có. Chúng tôi coi văn hóa tổ chức là đường ray để con tàu Techcombank lăn bánh, và văn hóa đó cần phải được xây dựng vững chắc và hiệu quả để con tàu lăn bánh thuận lợi.

Sau 10 năm chuyển đổi, Techcombank tự hào đã đạt được nhiều cột mốc quan trọng, trở thành Ngân hàng đứng đầu về hiệu quả trong hệ thống các tổ chức tín dụng tại Việt Nam. Để làm được điều đó, một trong số những thành tựu lớn nhất chính là xây dựng được chiến lược phát triển rõ ràng, lấy mô hình kinh doanh lấy khách hàng làm trọng tâm và nền tảng văn hóa tổ chức đặc trưng, nổi bật.

Văn hóa của Techcombank bắt nguồn từ chính sứ mệnh và tầm nhìn của Ngân hàng, và đã trở thành DNA của các Techcomers. Hay nói cách khác, văn hóa của Techcombank được cán bộ nhân viên các cấp thể hiện qua những giá trị cốt lõi và chuẩn mực hành vi mà Ngân hàng đã lựa chọn, đặc biệt vai trò dẫn dắt của Ban Lãnh đạo khi đã tin tưởng vào tầm quan trọng của nền tảng đó, lan tỏa và tạo động lực cho cán bộ nhân viên của mình sống và làm việc theo văn hóa đó mỗi ngày.

Techcombank đang sẵn sàng cho lần chuyển đổi thứ hai kế thừa những thành công của giai đoạn chuyển đổi thứ nhất và đặc biệt để hiện thực hóa mục tiêu chiến lược 5 năm (2021 - 2025), việc làm mới các Giá trị cốt lõi và chuẩn mực hành vi để phù hợp với thời kỳ mới, chiến lược mới là điều mà Ban Lãnh đạo Techcombank đã ưu tiên thực hiện ngay từ năm 2019.

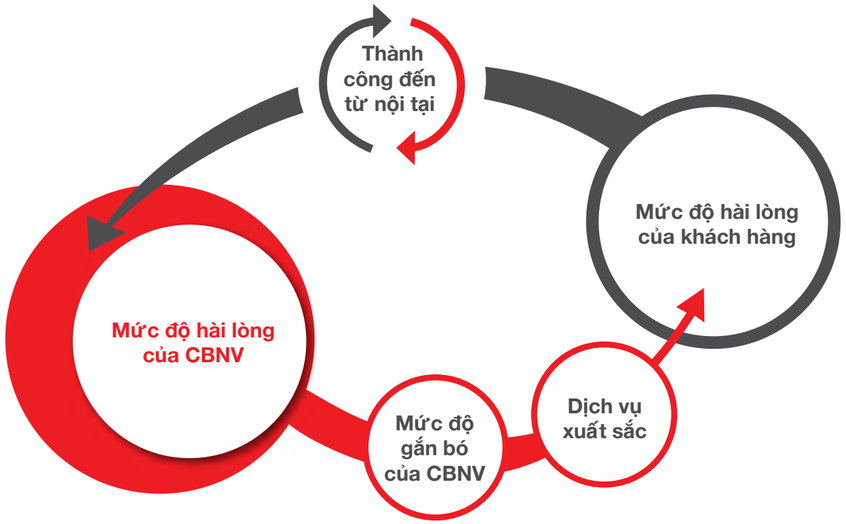
Techcombank tin rằng, với mô hình kinh doanh "Lấy khách hàng là trọng tâm" và nền tảng văn hóa tổ chức mạnh và hiệu quả sẽ chạm tới mọi nhu cầu của khách hàng và khiến khách hàng hài lòng hơn.

05 Giá trị cốt lõi của Techcombank trong thời kỳ mới

TÊN GỌI	NIỀM TIN	DIỄN GIẢI Ý NGHĨA
KHÁCH HÀNG LÀ TRỌNG TÂM	Vì chúng ta chỉ thành công khi khách hàng thành công	• Tìm kiếm giải pháp để đáp ứng nhu cầu khách hàng một cách chủ động • Thực hiện nhiệm vụ vượt ngoài phạm vi công việc để giải quyết vấn đề cho khách hàng • Chủ động tìm kiếm cách thức để tăng mức độ hài lòng của khách hàng
ĐỔI MỚI VÀ SÁNG TẠO	Để luôn dẫn đầu	• Tìm cách thức để vượt qua các trở ngại trên con đường đạt đến mục tiêu • Đề xuất giải pháp mới cho những nhiệm vụ hiện tại • Chủ động đề xuất cải tiến trong công việc của phòng ban mà bản thân đang làm việc
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	• Gắn kết đồng nghiệp khi làm việc cùng nhau trong công việc chung • Tiếp thu góp ý một cách tích cực từ đó điều chỉnh hành vi của bản thân • Chia sẻ chân thành về những vấn đề và khó khăn hiện tại trong công việc của bản thân
PHÁT TRIỂN BẢN THÂN	Để có khả năng nắm bắt cơ hội phát triển cùng với tổ chức	• Học những lĩnh vực mới/công nghệ mới ngay cả trong trường hợp không liên quan trực tiếp tới công việc của bản thân nhưng có thể đóng góp cho sự phát triển của tổ chức • Đặt mục tiêu cho bản thân để phát triển sự nghiệp • Nâng cao kiến thức và kỹ năng chuyên môn
LÀM VIỆC HIỆU QUẢ	Để mang lại thành công lớn hơn với nguồn lực phù hợp	• Tuân thủ các quy tắc ứng xử và tiêu chuẩn của Techcombank • Tổ chức và thực hiện công việc một cách thống nhất, "không chữa cháy" • Sử dụng nguồn lực hiện có một cách hợp lý

Văn hóa tổ chức (tiếp theo)

Mối tương quan giữa sự hài lòng nhân viên và sự hài lòng khách hàng



Xuất phát từ niềm tin của từng cá nhân

Hai trên năm giá trị cốt lõi của Techcombank nhấn mạnh vào tầm quan trọng của từng cá nhân trong tổ chức. Bởi chúng tôi xác định, một tập thể mạnh được tạo nên từ những cá nhân xuất sắc. Techcombank hội tụ đủ cả hai yếu tố giúp CBNV có cơ hội phát triển đó là: Lựa chọn được những cá nhân phù hợp với tổ chức và tạo cho họ một môi trường làm việc tốt nhất. Bằng chứng cho điều này được thể hiện rõ khi chỉ số OHI và EES của Techcombank đã tăng mạnh trong năm 2019 và lọt Top đầu khu vực. Bên cạnh đó, Techcombank còn là một trong những ngân hàng quan tâm đến chế độ phúc lợi cho CBNV thông qua các chính sách AON, chính sách Esop và đặc biệt Techcombank cũng đã đầu tư rất lớn vào việc phát triển con người thông qua các khóa đào tạo TechcomLead, NUS Boot Camp 2019.

Nhờ được tạo điều kiện tối đa, rất nhiều cá nhân trong Techcombank đã thực sự có những bước phát triển trong công việc. Mỗi CBNV Techcombank đều có lộ trình phát triển nghề nghiệp rõ ràng giúp họ có thể an tâm công tác và gắn kết lâu dài với tổ chức. Không dừng lại ở đó, Techcombank luôn khuyến khích mỗi cá nhân chủ động đưa ra sáng kiến nhằm cải tiến công việc và những sáng kiến này đều được tổ chức ghi nhận và lựa chọn để áp dụng vào thực tế. Nhiều cá nhân và tập thể liên tục được vinh danh khi có cải tiến đột phá là minh chứng rõ ràng cho một tổ chức mang trong mình "Gen" - Đổi mới sáng tạo.

Tới sự vững mạnh của đội ngũ

Nhắc tới sự vững mạnh của một tập thể, sẽ thật thiếu sót nếu không đề cập đến chất keo kết dính là tinh thần "Hợp tác vì mục tiêu chung" và "Làm việc hiệu quả". Mọi thành viên trong tổ chức cho dù ở các bộ phận, phòng/ban khác nhau nhưng đều hợp tác với nhau vì một mục tiêu là mang đến sự hài lòng của khách hàng. Ví dụ trong quá trình làm việc, có những tình huống diễn ra vượt khỏi quy trình đã được định sẵn, nên nếu áp dụng quy trình thông thường sẽ khó có thể đi đến kết quả mong đợi. Nhưng văn hóa của Techcombank đã chứng minh, với sự đồng lòng và cam kết của CBNV vì một mục tiêu chung, các vấn đề đều có thể giải quyết dễ dàng hơn để mang tới trải nghiệm tốt nhất cũng như dành được thiện cảm lâu dài của khách hàng.

Trong những công việc chung, các Techcomers luôn nêu cao tinh thần chủ động gắn kết và giúp đỡ đồng nghiệp. Với mục tiêu cùng nhau tiến bộ, mọi góp ý từ đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới luôn được Techcomers đón nhận và phản hồi nhiệt thành. "Ngày hôm nay phải tốt hơn ngày hôm qua", hàng ngày, hàng giờ, các Techcomers vẫn từng bước hoàn thiện bản thân thông qua việc lắng nghe đánh giá từ người khác.

"Muốn đi nhanh thì đi một mình, muốn đi xa phải đi cùng nhau", thành công của tổ chức chỉ đến khi từng Khối, Phòng, Ban của ngân hàng luôn cùng nhau hướng tới hiệu quả khi làm việc. Không còn những lãng phí hay sự cố ngoài tầm kiểm soát bởi đội ngũ Techcombank đã được rèn luyện để biết phân bổ nguồn lực một cách hợp lý và lường trước rủi ro.

Văn hóa tổ chức (tiếp theo)

Chung niềm vui - cùng thành công

Quá trình nỗ lực không ngừng nghỉ của từng cá nhân và cả tập thể Techcombank đã được đền đáp xứng đáng bằng hàng triệu nụ cười của khách hàng. Niềm vui thực sự của khách hàng chỉ bộc lộ khi ước mơ của họ được hiện thực hóa.

Ai đã đồng hành cùng khách hàng hiện thực hóa ước mơ nếu không phải CBNV Techcombank, những người luôn khắc ghi giá trị "Khách hàng là trọng tâm". Bằng tình yêu, niềm tin và sự tự hào với tổ chức, các Techcomers đã lan toả năng lượng tích cực tới khách hàng và luôn sát cánh bên họ, cùng họ vượt qua khó khăn trên con đường chinh phục mục tiêu.

Sẽ tốn quá nhiều giấy mực để có thể kể hết những câu chuyện thành công đến từ khách hàng doanh nghiệp, khách hàng cá nhân của Techcombank. Khi đặt trọn niềm tin vào một tổ chức tài chính, khách hàng không chỉ sử dụng dịch vụ thường xuyên mà còn sẵn sàng giới thiệu Techcombank tới những người bạn, người thân, đối tác của mình. Bằng chứng cho điều này có thể thấy rõ qua khảo sát NPS (Net Promoter Score) 2019 khi chỉ số hài lòng và sẵn sàng giới thiệu dịch vụ của phân khúc Affluent và Mass đã tăng mạnh so với năm 2017.

Techcombank cũng rất chủ động trong việc ghi nhận ý kiến của khách hàng để phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn. Mặc dù nhận được gần 60.000 lời khen trên tổng số 70.000 khách hàng tham gia khảo sát (>80%) nhưng Techcombank chưa bao giờ "ngủ quên trên chiến thắng". Ban Lãnh đạo và toàn thể CBNV luôn tìm cách cải tiến trong công việc để nâng cao sự hài lòng và niềm tin của khách hàng.

Liên tục phát triển và củng cố

Câu chuyện xây dựng Văn hóa Doanh nghiệp không chỉ gói gọn trong những kế hoạch ngắn hạn. Để liên tục củng cố và duy trì Văn hóa, Techcombank tự hào khi có mạng lưới truyền thông nội bộ hiệu quả và những chương trình đặc sắc mang dấu ấn Văn hóa được xây dựng bài bản và triển khai nhiều năm liên tục. Một trong số đó phải kể đến chương trình "Hành trình Văn hóa".

Năm 2019 là năm thứ 8, chương trình "Hành trình Văn hóa" được triển khai. Với những hoạt động bám sát vào từng giá trị cốt lõi, đây không chỉ là một chương trình thi đua thuần túy mà còn là sân chơi bổ ích giúp cho cán bộ nhân viên thực hành các chuẩn mực hành vi, từ đó hiểu sâu hơn về các giá trị cốt lõi của Ngân hàng và áp dụng những giá trị cốt lõi này vào công việc hàng ngày của mỗi cán bộ.

Bên cạnh đó, giải thưởng Techcomer tiêu biểu do chính Chủ tịch Hội đồng Quản trị trao tặng là hình thức tôn vinh cao nhất dành cho cá nhân mang đậm nét Văn hóa Techcombank. Đây không chỉ là người có tài mà còn có "đức", người đi đầu làm gương trong các hoạt động Văn hóa của Tổ chức và mang lại những giá trị vượt trội cho khách hàng.

"Hành trình chuyển đổi và phát triển văn hóa của Techcombank vẫn đang từng bước gặt hái được những thành công. Với khát vọng "Trở thành Ngân hàng số 1", tập thể Techcombank luôn hướng đến sự phát triển bền vững để trên con đường tới thành công của khách hàng luôn có hình ảnh của một tổ chức tài chính vượt trội - mang tên TECHCOMBANK."