

XANH TƯƠI TÍN DỤNG ĐỒNG HÀNH PHÁT TRIỂN

03 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG TRONG NĂM 2023

- 70 Tổng quan kết quả hoạt động kinh doanh năm 2023
- 74 Vị thế của HDBank trên thị trường
- 80 Báo cáo hoạt động kinh doanh của các khối năm 2023
- 98 Báo cáo hoạt động của đơn vị thành viên năm 2023



»»» TỔNG QUAN KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2023



Khép lại năm 2023, trong bối cảnh kinh tế khó khăn, thách thức nhiều hơn cơ hội và thuận lợi, HDBank vẫn tăng trưởng và phát triển bền vững theo các mục tiêu chiến lược đề ra, tiếp tục khẳng định vị thế, uy tín của HDBank trên thị trường.

TỔNG TÀI SẢN ĐẠT

602.315 tỷ đồng

▲ 45% so với năm 2022
hoàn thành 116% kế hoạch

- ▶ Tổng tài sản đạt 602.315 tỷ đồng, tăng 45% so với năm 2022, hoàn thành 116% kế hoạch, tiếp nối chuỗi tăng trưởng cao, bền vững trong 10 năm đổi mới.
- ▶ Vốn chủ sở hữu đạt 46.400 tỷ đồng. Trong đó, vốn điều lệ tăng từ 25.303 tỷ đồng lên 29.076 tỷ đồng thông qua việc phát hành cổ phiếu để trả cổ tức năm 2022 (tỷ lệ 15%).
- ▶ Tổng dư nợ tín dụng đạt 353.441 tỷ đồng, tăng 32% so với năm 2022, đạt 106% kế hoạch và phù hợp với định hướng tăng trưởng tín dụng của Ngân hàng Nhà nước. Tốc độ tăng trưởng tín dụng của HDBank năm 2023 ở mức cao so với toàn ngành, hướng tới các ngành, lĩnh vực ưu tiên, là động lực phát triển của nền kinh tế.
- ▶ Tổng huy động đạt 536.641 tỷ đồng, tăng 47% so với năm 2022, đạt 117% kế hoạch, trong đó huy động từ tổ chức kinh tế và dân cư đạt 421.716 tỷ đồng, tăng 62% so với năm 2022, đạt 128% kế hoạch, khẳng định uy tín, vị thế thị trường và sự tin tưởng của khách hàng đối với HDBank.

LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ

13.017 tỷ đồng

▲ 27% so với năm 2022

- ▶ Lợi nhuận trước thuế đạt 13.017 tỷ đồng, tăng 27% so với năm 2022. Trong đó, thu nhập lãi thuần đạt 22.184 tỷ đồng tăng 23% so với năm 2022, biên sinh lời (NIM) giảm nhẹ từ 5,16% năm 2022 xuống 5,13% năm 2023. Thu nhập ngoài lãi đạt 4.230 tỷ đồng. Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng và chi phí hoạt động được kiểm soát ở mức phù hợp,
- ▶ Tỷ suất lợi nhuận ròng trên tổng tài sản bình quân (ROAA) đạt 2,03% và tỷ suất lợi nhuận ròng trên vốn chủ sở hữu bình quân (ROAE) đạt 24,2%, HDBank thuộc nhóm ngân hàng dẫn đầu về tỷ suất sinh lời.
- ▶ Hệ số an toàn vốn (CAR theo chuẩn Basel II) đạt 12,6%, so với quy định $\geq 8\%$.
- ▶ Số lượng khách hàng đạt 17 triệu khách hàng, trong đó, số lượng khách hàng giao dịch trên Kênh e-banking tăng 86% so với 2022. Các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng số được thị trường đón nhận tích cực.



Cùng với hệ thống các ngân hàng thương mại, HDBank tích cực hỗ trợ quá trình phục hồi kinh tế thông qua nhiều chương trình và nhiều giải pháp hỗ trợ khách hàng cụ thể.

- ▶ HDBank triển khai gói tín dụng ưu đãi 5.000 tỷ đồng với lãi suất hấp dẫn chỉ 7,5% - 8,0%/năm cho cộng đồng doanh nghiệp.
- ▶ Triển khai chương trình hỗ trợ lãi suất theo Nghị định 31/2022/NĐ-CP của Chính phủ, tổng doanh số hỗ trợ lãi suất tại HDBank đã đạt hơn 6.000 tỷ đồng.
- ▶ Bên cạnh đó, từ Quý 2/2023, HDBank đã cam kết tiết giảm chi phí, dành ngân sách trong năm 2023 để hỗ trợ giảm lãi cho khách hàng hiện hữu với mức giảm từ 0,5-2,5%/năm.
- ▶ Gói tín dụng hỗ trợ "Chung tay chia sẻ- Vững tâm kinh doanh" với quy mô 40.000 tỷ đồng, lãi suất vay giảm 2%/năm; gói tín dụng Swift SME 20.000 tỷ đồng theo chương trình "Nguồn vốn kịp thời- Kinh doanh khởi sáng"; gói hỗ trợ tín dụng 30.000 tỷ đồng "Khởi thông nguồn vốn- Đồng hành phát triển" giảm lãi suất 1,5- 2%/năm so với lãi suất niêm yết; gói tín dụng ưu đãi cho nữ chủ doanh nghiệp.
- ▶ HDBank đã thông qua chương trình "Vay mới đời phơi phơi, lãi suất 0%" với tổng hạn mức lên đến 10.000 tỷ đồng với ưu đãi lãi suất 0% cho tháng đầu tiên dành cho khách hàng vay mới/hoặc khách hàng hiện hữu vay thêm cho khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp của sản phẩm chi lương và khách hàng SME.

Chỉ số hoạt động chính

(ĐVT: Tỷ đồng,%)

CHỈ TIÊU	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1. Quy mô vốn			
▶ Vốn điều lệ	20.073	25.303	29.076
▶ Tổng tài sản	374.612	416.273	602.315
▶ Tỷ lệ an toàn vốn	14,3%	13,4%	12,6%
2. Kết quả hoạt động kinh doanh			
▶ Doanh số Tiền gửi (riêng lẻ)	2.505.144	3.442.169	4.071.397
▶ Doanh số Cho vay (riêng lẻ)	236.467	281.843	343.919
▶ Doanh số Thu nợ (riêng lẻ)	210.725	224.660	263.619
▶ Nợ quá hạn	8.698	11.791	24.165
▶ Nợ khó đòi	3.360	4.404	6.160
▶ Tỷ lệ nợ bảo lãnh quá hạn/Tổng số dư bảo lãnh	0,01%	0,02%	0,04%
▶ Tỷ lệ nợ quá hạn/Cho vay KH	4,28%	4,47%	7,04%
▶ Tỷ lệ nợ khó đòi/Cho vay KH	1,65%	1,67%	1,79%
3. Khả năng thanh khoản			
▶ Khả năng thanh toán ngay	14,0%	15,2%	22,47%
▶ Khả năng thanh toán chung	74,32%	61,4%	87,14%

TÌNH HÌNH THỰC HIỆN SO VỚI KẾ HOẠCH

HDBank ghi nhận kết quả kinh doanh với các chỉ tiêu tăng trưởng cao, hoàn thành đạt và vượt kế hoạch đề ra.

(ĐVT: Tỷ đồng,%)

Chỉ tiêu (hợp nhất)	31/12/2022	31/12/2023	KH 2023 đã được ĐHĐCĐ thông qua	% Thực hiện/Kế hoạch 2023
Tổng tài sản	416.273	602.315	520.024	116%
Vốn điều lệ	25.303	29.076	29.276	99%
Vốn chủ sở hữu	38.995	46.400	47.300	98%
Tổng huy động(*)	366.293	536.641	459.398	117%
Trong đó: Huy động khách hàng và Phát hành Giấy tờ có giá	259.959	421.716	330.459	128%
Tổng dư nợ	268.157	353.441	333.553	106%
Nợ xấu(**)	1,67%	1,79%	≤ 2%	Đạt
Lợi nhuận trước thuế	10.268	13.017	13.197	99%
Lợi nhuận sau thuế	8.209	10.336	10.558	98%
ROE sau thuế	23,5%	24,2%	24,5%	99%
ROA sau thuế	2,08%	2,03%	2,3%	90%

(Nguồn: BCTC hợp nhất năm 2022 và 2023 đã kiểm toán)

(*) Tổng huy động vốn bao gồm: các khoản nợ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước, huy động tiền gửi khách hàng, phát hành giấy tờ có giá, vốn tài trợ ủy thác đầu tư, tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng

(**) Tỷ lệ nợ xấu: được tính trên dư nợ cho vay khách hàng

TÌNH HÌNH ĐẦU TƯ VÀ THỰC HIỆN CÁC DỰ ÁN

Năm 2023, HDBank không thực hiện đầu tư tài chính mới ngoài việc góp vốn vào HD SAISON đã thực hiện nhiều năm. Các khoản đầu tư cho các dự án chiến lược nằm trong kế hoạch thu nhập, chi phí hàng năm. Đối với dự án xây dựng trụ sở mới tại Khu Công nghệ cao - Thành phố Thủ Đức, HDBank dẫn đầu vào sử dụng từ năm 2023. Dự án này được đầu tư theo tiêu chuẩn quốc tế với các trang thiết bị hiện đại, tiết kiệm năng lượng, thân thiện với môi trường theo mô hình tòa nhà thông minh. Dự kiến sẽ là nơi kết nối các doanh nghiệp, tập đoàn công nghệ lớn trong và ngoài nước nhằm phát triển các giải pháp công nghệ hiện đại, nhiều tiện ích cho ngành tài chính ngân hàng và các ngành, lĩnh vực khác.

VỊ THẾ CỦA HDBANK TRÊN THỊ TRƯỜNG



Hành trình 34 năm bền bỉ dựng xây thương hiệu HDBank và 10 năm đổi mới (giai đoạn 2013-2023) đã đưa HDBank lên một vị thế mới đầy tự hào: là ngân hàng thuộc nhóm dẫn đầu về bán lẻ, SME và tiêu dùng, với tốc độ tăng trưởng cao, nợ xấu thấp, hiệu quả trong nhóm cao nhất ngành.

TỔNG TÀI SẢN TĂNG GẤP 10 LẦN, TIÊN PHONG TRIỂN KHAI TOÀN DIỆN BASEL III



Tại 31/12/2023, lần đầu tiên tổng tài sản HDBank vượt mốc 602.315 tỷ đồng gấp 7 lần cuối năm 2013 với tốc độ tăng trưởng kép 21,5% mỗi năm trong thập kỷ đổi mới. Lợi nhuận tiếp tục lập kỷ lục mới với trên 13.017 tỷ đồng, tăng 26,8% so với cùng kỳ và gấp 54 lần lợi nhuận năm 2013. Các chỉ tiêu sinh lời ROE đạt 24,2%, ROA đạt trên 2%, trong nhóm ngân hàng có hiệu quả ngân hàng cao nhất. Đồng thời hệ số an toàn vốn (CAR) đạt 12,6%, tỷ lệ nợ xấu riêng lẻ chỉ 1,5%, hợp nhất đạt 1,8%, trong nhóm những ngân hàng có tỷ lệ an toàn vốn và chất lượng tài sản tốt nhất

Tháng 7/2023, HDBank đã hoàn thành triển khai nâng cấp toàn diện Basel II lên Basel III Reforms ở tất cả các chỉ số. Với việc áp dụng Basel III Reforms, HDBank tiên phong nâng cao chuẩn mực quản trị rủi ro, vượt trên những yêu cầu của cơ quan quản lý để hướng tới các chuẩn mực quốc tế tốt nhất. HDBank đã sẵn sàng áp dụng chỉ số CAR theo Basel III ngay khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt và đảm bảo chỉ số này ở mức tốt hơn so với khuyến nghị, tuân thủ đầy đủ quy trình đánh giá nội bộ về mức đủ vốn (ICAAP). Các tỷ lệ an toàn khác theo Basel III như tỷ lệ đòn bẩy, LCR, NSFR... đều đạt mức tốt. Hệ thống kiểm soát nội bộ tiếp tục được hoàn thiện và nâng cấp.



Bước tiến quan trọng này tiếp tục khẳng định nền tảng quản trị rủi ro toàn diện và hiệu quả của HDBank trong hoạt động, nâng cao uy tín và năng lực cạnh tranh trên thị trường.



Ông Nguyễn Văn Hào- Phó Tổng Giám đốc HDBank (ngoài cùng, bên phải)- đại diện HDBank ký kết Hợp tác với Trung tâm Xúc tiến thương mại nông nghiệp và TikTok Việt Nam để cùng triển khai Chương trình quốc gia Mỗi xã một sản phẩm (OCOP)

ĐẨY MẠNH LĨNH VỰC NÔNG NGHIỆP - NÔNG THÔN

Đưa các sản phẩm dịch vụ tài chính, ngân hàng hiện đại đến với khách hàng tại địa bàn đô thị loại hai và nông thôn là một trong những trọng tâm chiến lược được HDBank triển khai trong nhiều năm qua theo chiến lược phát triển bền vững. Bước đi đầu tiên trong chiến lược này được thực hiện năm 2013 với việc sáp nhập thành công ngân hàng TMCP Đại Á để qua đó mở rộng mạng lưới điểm giao dịch, cơ sở khách hàng tại các tỉnh khu vực Đông Nam Bộ, Tây Nam Bộ, Miền Trung và Tây Nguyên, đồng thời nâng cao năng lực tài chính, năng lực cung cấp sản phẩm dịch vụ. Cũng trong năm 2013, HDBank mua lại 100% công ty tài chính tiêu dùng Societe Generale Viet Finance, trực thuộc tập đoàn Societe Generale (Cộng hòa Pháp) để mở rộng cơ sở khách hàng tới đối tượng người có thu nhập thấp và bị hạn chế về tiếp cận tín dụng tại các tỉnh, thành trên toàn quốc.

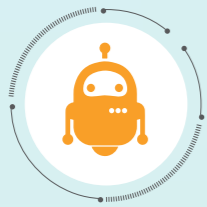
Trong một thập kỷ qua HDBank từng bước khẳng định vị thế ngân hàng trong nhóm dẫn đầu tại khu vực này thông qua việc gia tăng mạnh mẽ số lượng khách hàng, mạng lưới điểm giao dịch cũng như quy mô dư nợ tài trợ nông nghiệp, nông thôn. Hiện trên 60% số lượng chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank được đặt tại các đô thị loại hai và nông thôn. Hơn 2,3 triệu khách hàng trong tổng số 4,3 khách hàng của ngân hàng mẹ đến từ khu vực này. Tổng dư nợ của khách hàng tại khu vực nông thôn và đô thị loại hai những năm gần đây thường xuyên đóng góp từ 50% - 55% tổng dư nợ toàn hàng với tỷ lệ nợ xấu thấp hơn mặt bằng chung, trong đó dư nợ cho vay ngành nông, lâm, thủy sản tới cuối năm 2023 đã gấp trên 7 lần so với thời điểm 2013, tăng trưởng nhanh hơn các ngành nghề khác. HDBank là đơn vị tiên phong triển khai tài trợ các chuỗi

giá trị toàn diện, từ hộ nông dân tới các doanh nghiệp thu mua, chế biến nông sản và nhà xuất khẩu. Không chỉ cung cấp sản phẩm, dịch vụ, HDBank còn phối hợp với các địa phương, đối tác triển khai nhiều chương trình cung cấp kiến thức về các sản phẩm, dịch vụ tài chính, ngân hàng, hỗ trợ người nông dân làm quen và ứng dụng thương mại điện tử để quảng bá và bán sản phẩm trên các nền tảng trực tuyến. Tại HD SAISON, quy mô tổng tài sản, dư nợ đã tăng trưởng liên tục, đạt gấp hơn 10 lần sau 10 năm qua, quy mô dư nợ tại địa bàn nông thôn cũng tăng tương ứng, với tỷ lệ nợ xấu thấp so với ngành. Hoạt động của công ty không chỉ đóng góp vào kết quả kinh doanh chung của HDBank mà còn giúp hàng triệu người dân tiếp cận được tín dụng, tránh được bẫy tín dụng đen, góp phần giúp họ nâng cao chất lượng cuộc sống.

Trong xu thế chuyển đổi số mạnh mẽ, năm 2023, HDBank là đơn vị tiên phong ra mắt ứng dụng HDBank Nông thôn dành riêng cho khách hàng tại khu vực này với các sản phẩm, dịch vụ chuyên biệt, thân thiện và tiện ích, phù hợp với người dân tại nông thôn. Ứng dụng hỗ trợ tính năng vay vốn và hỗ trợ trong việc phát triển kinh doanh cũng như đầu tư tại địa phương. Ngoài ra, dịch vụ còn cung cấp các chương trình giáo dục tài chính, tư vấn và hỗ trợ khách hàng trong việc quản lý tài chính cá nhân và kinh doanh. Chỉ sau thời gian ngắn ra mắt, dịch vụ đã thu hút hàng chục nghìn cộng tác viên, khách hàng.

Trong giai đoạn sắp tới, phát triển nông nghiệp nông thôn tiếp tục là chương trình trọng tâm của HDBank trên hành trình phát triển bền vững, mang lại giá trị cao, tốt đẹp cho khách hàng, đối tác, cổ đông và cộng đồng xã hội.

TIỀN PHONG CHUYỂN ĐỔI SỐ, SỨC BẬT THEO CẤP SỐ NHÂN



HDBank là một trong những ngân hàng tiên phong tự động hóa quy trình vận hành để tối ưu hóa công tác vận hành, bao gồm cả công tác nhân sự và hỗ trợ khách hàng. Trong năm vừa qua, HDBank đã số hóa lần lượt các hành trình Khách hàng Cá nhân và Doanh nghiệp, bao gồm mở tài khoản, mở thẻ tín dụng và mở tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, bán ngoại tệ trực tuyến, phát hành thư tín dụng để rút ngắn thời gian giao dịch và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

SỐ LƯỢNG KHÁCH HÀNG GIAO DỊCH TRÊN KÊNH E-BANKING TĂNG

▲ 86% so với 2022



HDBank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam hợp tác với AWS - công ty cung cấp dịch vụ điện toán đám mây hàng đầu thế giới thuộc tập đoàn toàn cầu Amazon.com, để đưa vào sử dụng dịch vụ Amazon Elastic Kubernetes tại HDBank, phục vụ mục tiêu chuyển đổi số toàn diện.

SỐ LƯỢNG GIAO DỊCH TÀI CHÍNH TRÊN KÊNH E-BANKING TĂNG

▲ 132% so với 2022



Ngoài ra, HDBank là ngân hàng đầu tiên sử dụng dịch vụ Swift Go tại thị trường Việt Nam, khẳng định một bước tiến quan trọng của HDBank trong hoạt động thanh toán quốc tế - lĩnh vực mà loạt định chế tài chính quốc tế vừa có các giải thưởng ghi nhận.

TỶ LỆ GIAO DỊCH CỦA KHÁCH HÀNG ĐƯỢC THỰC HIỆN TRÊN KÊNH SỐ CHIẾM

▲ 93%
tổng số giao dịch của khách hàng



Chiến lược chuyển đổi số tại HDBank trong năm 2023 đã ghi nhận những thành quả sớm, đạt sức tăng trưởng theo cấp số nhân về nhiều mặt.

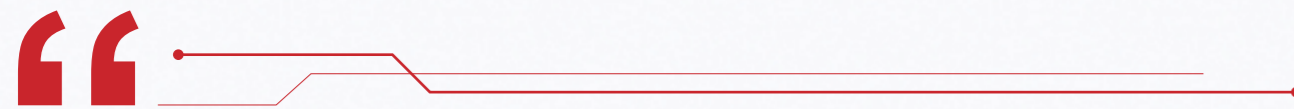
SỐ LƯỢNG KHÁCH HÀNG ĐĂNG KÝ MỚI TRÊN KÊNH SỐ TRONG NĂM 2023 TĂNG

▲ 125% so với 2022

TRÁCH NHIỆM VỚI CỘNG ĐỒNG



Bà Nguyễn Thị Phương Thảo- Phó Chủ tịch Thường trực HDBank cùng đoàn cán bộ nhân viên HDBank thăm hỏi và tặng quà cho Làng trẻ em SOS Nha Trang



Cùng với hoạt động kinh doanh sôi nổi, HDBank chủ động thực thi trách nhiệm với cộng đồng, triển khai các chương trình hướng tới mục tiêu tài chính toàn diện, bao trùm, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh doanh.



Năm 2023, HDBank đã mở thêm 15 điểm giao dịch ngân hàng, nâng tổng số chi nhánh và phòng giao dịch lên hơn 360 điểm, góp phần tạo việc làm cho người dân địa phương đồng thời giúp họ có cơ hội tiếp cận dễ dàng hơn nguồn vốn tín dụng và các dịch vụ tài chính ngân hàng hiện đại.

Năm 2023, HDBank dành hàng chục tỷ đồng cho các hoạt động tài trợ xây dựng cơ sở hạ tầng (như xây dựng nhà tình nghĩa, tình thương, cầu nông thôn, trùng tu di tích lịch sử...); tài trợ cho giáo dục (trao tặng học bổng, nâng cấp và xây dựng trường học, tặng quà cho các làng trẻ em SOS...); tài trợ y tế (trao tặng thẻ Bảo hiểm y tế, kinh phí phẫu thuật mắt, kinh phí mua máy chạy thận...).

Năm 2023, HDBank năm thứ 7 đồng hành cùng giải Bóng đá Futsal Việt Nam. Cùng với sự thành công của gần 1 thập kỷ mùa giải Cờ vua Quốc tế HDBank bắt đầu từ năm 2011, những dấu ấn của giải Futsal trong 7 năm qua đã góp phần đưa Việt Nam đến gần với quốc tế và tạo cơ hội cho thế giới hiểu hơn về Việt Nam qua cờ vua, bóng đá- những môn thể thao có khả năng kết nối mọi màu da, dân tộc.

Có thể nói, các giải đấu Futsal có HDBank đồng hành đã giúp ích rất nhiều cho các lứa đội tuyển quốc gia, hướng tới mục tiêu tiếp tục góp mặt tại World Cup.

Trước đó, HDBank phối hợp cùng Tập đoàn FPT đã đóng góp, chung tay với Bộ Tài chính tham gia xử lý tình trạng nghẽn mạng trên sàn giao dịch chứng khoán TP.HCM (HoSE). Kết quả sau 3 tháng, hệ thống do 2 tập đoàn thực hiện đã được triển khai, chuyển giao, đưa vào hoạt động thông suốt, an toàn từ ngày 05/07/2021 với năng lực xử lý gấp 3-5 lần hệ thống cũ. Với hệ thống giao dịch mới (3-5 triệu lệnh/ngày), hệ thống mới sẽ đáp ứng nhu cầu

của HoSE và thị trường ít nhất 3-5 năm tới, đồng thời HoSE hoàn toàn làm chủ về công nghệ để có thể mở rộng trong tương lai.

40 danh hiệu và giải thưởng uy tín là những ghi nhận xứng đáng dành cho HDBank trong năm 2023 - năm mà nền kinh tế trong và ngoài nước chứng kiến nhiều biến số. Trong đó, có Bằng khen của UBND TP. Hồ Chí Minh với thành tích xuất sắc trong công tác nộp Ngân sách Nhà nước, ghi dấu mốc 5 năm liên tiếp HDBank đạt thành tích tiêu biểu, xuất sắc trong việc chấp hành pháp luật về thuế và thực hiện tốt nghĩa vụ nộp thuế vào ngân sách Nhà nước.

Năm 2024, Ngân hàng tiếp tục phát huy các kết quả đã đạt được để triển khai thắng lợi các chương trình chiến lược giai đoạn 2021-2025, đóng góp tích cực vào sự phát triển của ngành ngân hàng, nền kinh tế và sự thịnh vượng của toàn xã hội.



2023 là năm thứ 7 HDBank đồng hành cùng Giải Futsal HDBank Cup Quốc gia

»»» BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÁC KHỐI NĂM 2023

HOẠT ĐỘNG KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN



Mảng huy động Khách hàng Cá nhân được xem là một trong những mảng tăng trưởng vượt trội nhất năm 2023 với mức tăng 90% so với cùng kỳ năm trước và vượt 144% kế hoạch.

KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN MỚI

900 Nghìn khách hàng

Trong năm 2023, Khối Khách hàng Cá nhân đã đạt được nhiều kết quả vượt trội so với kế hoạch ban đầu đề ra. Với hành trình chuyển đổi số mạnh mẽ trong năm 2023 đã thu hút hơn 900 nghìn Khách hàng Cá nhân mới (trong đó hơn 90% khách hàng kích hoạt sử dụng dịch vụ eBanking), tốc độ tăng trưởng số lượng người dùng kênh số nhanh nhờ vào sản phẩm dịch vụ cạnh tranh và tính năng linh hoạt thuận tiện và dễ sử dụng.

Mảng huy động Khách hàng Cá nhân được xem là một trong những mảng tăng trưởng vượt trội nhất năm 2023 với mức tăng 90% so với cùng kỳ năm trước và vượt 144% kế hoạch.

Với mục tiêu trở thành Ngân hàng hàng đầu về bán lẻ và chuyển đổi số, Khối KHCN tập trung phát triển các dự án, chương trình ứng dụng và phần mềm kinh doanh số thử nghiệm trong năm 2023 để tạo bước đệm cho năm 2024, tiêu biểu như:

MẢNG HUY ĐỘNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

90%
vượt 144% kế hoạch

- ▶ Phát triển ứng dụng Mobio để quản lý và hỗ trợ công tác bán hàng tập trung.
- ▶ Triển khai phần mềm RLOS - chuyển đổi số mô hình bán lẻ và thực hiện số hóa toàn diện quá trình cho vay.
- ▶ Dự án Ngân hàng nông thôn để mở rộng đưa sản phẩm của HDBank đến người dân ở các vùng nông thôn.
- ▶ Dự án Payroll - Chi lương nhân viên qua HDBank nhằm thúc đẩy tăng trưởng CASA.
- ▶ Khai thác chiều sâu khách hàng và tính hiệu quả của chi phí đầu tư thông qua việc cải tiến các chương trình ưu đãi một cách linh hoạt phù hợp với từng giai đoạn kinh doanh.
- ▶ Phát triển hệ sinh thái khách hàng thông qua quan hệ đối tác: kết nối cộng nghệ và tăng cường hợp tác toàn diện với các đối tác liên kết có nền tảng khách hàng lớn (tập đoàn đa ngành trong nước, tập đoàn nước ngoài, các trường đại học lớn,...).



CÁC THÀNH QUẢ TIÊU BIỂU KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN ĐÃ ĐẠT ĐƯỢC TRONG NĂM 2023



Ngân hàng duy nhất tại Việt Nam nhận giải thưởng “Sáng kiến kỹ thuật số” do Hội đồng Tư vấn Kinh doanh ASEAN trao tặng với các sáng tạo trong quá trình cũng như kết quả của ứng dụng chuyển đổi số vào quy trình vận hành và phát triển sản phẩm.



Đẩy mạnh trong việc triển khai dịch vụ định danh trực tuyến (eKYC), cung cấp hàng loạt giải pháp công nghệ hàng đầu, định danh và bảo mật thông tin khách hàng (OCR, Facematch, Liveness Detection, NFC).



Thành công giới thiệu đến khách hàng phương thức thanh toán không tiền mặt, như: Tài khoản mã hóa (Virtual account), QR Code (động hoặc tĩnh): Tạo mã QR để nhận chuyển tiền từ người khác, quét mã QR để thanh toán giao dịch, thanh toán POS, cổng thanh toán trực tuyến (e-Commerce).



Dịch vụ ngân hàng số “All in App” ngày càng được cải tiến với hơn 100 tính năng, kết nối hơn 200 nhà cung cấp dịch vụ. Hướng đến mục tiêu địa phương hóa hoạt động kinh doanh online, kênh website riêng cho 63 tỉnh, thành phố trên cả nước,...



ĐỊNH HƯỚNG KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG TRONG NĂM 2024

Trong năm 2024, Khối Khách hàng Cá nhân sẽ tập trung các trọng tâm chính bao gồm:

► **Chiến lược chuyển đổi số mạnh mẽ:**

- Tiếp tục tập trung đẩy mạnh phát triển sản phẩm dịch vụ thông qua ứng dụng Ngân hàng số, tích hợp các sản phẩm lên ứng dụng để số hóa các giao dịch truyền thống,
- Giới thiệu các sản phẩm ngân hàng đến gần hơn với các vùng kinh tế nông nghiệp - nông thôn với App HDBank nông thôn cùng các tính năng tự động "One Click" thuận tiện và dễ dàng sử dụng.

► **Phát triển sản phẩm thu hút khách hàng:**

- Hệ thống lại hành trình khách hàng để cải thiện và cung cấp các sản phẩm dịch vụ phù hợp nhất đến từng đối tượng khách hàng với nhiều ưu đãi hấp dẫn, nhanh chóng.
- Tiếp tục duy trì và mở rộng chính sách Zero phí thông qua các nền tảng mạng xã hội, thương mại điện tử nhằm gia tăng tính cạnh tranh và thu hút nguồn huy động vốn.
- Đẩy mạnh sản phẩm tín dụng thông qua việc xây dựng các gói sản phẩm đặc thù đáp ứng đến từng phân khúc khách hàng khó tính nhất, mở rộng phát triển mạng lưới chuỗi, khách hàng của đối tác trong hệ sinh thái, gia tăng sản phẩm sử dụng trên một khách hàng.
- Triển khai đa dạng các dịch vụ ngoại hối, kiều hối, cung cấp các gói giải pháp đầu tư hiệu quả, an toàn. Tư vấn và đưa ra các gói bảo vệ sức khỏe cho khách hàng.

► **Đào tạo và quản trị nhân sự:**

- Đổi mới phương pháp đào tạo huấn luyện hệ thống và quản trị đội ngũ nhân sự



HOẠT ĐỘNG KHỞI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP



Mặc dù kinh tế thế giới và trong nước gặp nhiều khó khăn trong năm 2023, mảng hoạt động Khách hàng Doanh nghiệp vẫn tiếp tục đạt được những thành tích đáng kể, cụ thể:

Hoạt động chung: Huy động Khối Khách hàng Doanh nghiệp trong năm 2023 đạt 112% kế hoạch; tổng số dư nợ đạt 121% kế hoạch; doanh số thanh toán quốc tế đạt gần 9 tỷ USD, vượt hơn 100% kế hoạch.

Tài trợ chuỗi: Khối Khách hàng Doanh nghiệp phát triển dịch vụ tài chính và vốn vay cho gần 5.000 Khách hàng Doanh nghiệp với các chỉ tiêu đều đạt và vượt mốc kế hoạch đề ra đầu năm.

Ngân hàng liên kết: Trong chiến lược Partnership Banking (Ngân hàng Liên kết), ngoài việc phục vụ các sản phẩm dịch vụ truyền thống, HDBank tiếp tục đóng vai trò đầu tàu và đi tiên phong trong việc xây dựng các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt, quan hệ kết nối hệ thống trực tiếp giữa HDBank và các đối tác trong nhiều lĩnh vực trọng yếu như giáo dục (EduPay), y tế (MediPay), bán lẻ (EasyPay), các công ty Fintech, thương mại điện tử,... tạo ra những bước đột phá, đặc thù riêng cho từng kênh thanh toán không dùng tiền mặt cho từng tổ chức thuộc các lĩnh vực này và hàng triệu Khách hàng Cá nhân. Một số dự án nổi bật: kết nối thành công Bệnh viện Thống Nhất, Bệnh viện Phú Nhuận, Bệnh viện Shingmark, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, Trường Tiểu học Nghĩa Tân,...

Dịch vụ chi lương: Trong năm 2023, Khối Khách hàng Doanh nghiệp tiếp tục cải tiến hành trình số trong việc phục vụ doanh nghiệp và người lao động trong giao dịch

thanh toán và nhận lương. Hành trình mới này không chỉ cung cấp một công cụ tiện lợi dành cho doanh nghiệp mà tối ưu nhất hành trình mở tài khoản lương và nhận lương dành cho cán bộ nhân viên với vô vàn ưu đãi. Hành trình Happy Di-Payroll năm 2023 đã đáp ứng nhu cầu cho gần 4.200 doanh nghiệp và gần 500.000 người lao động. Cùng với nhiều chính sách ưu đãi vượt trội đứng đầu thị trường, "Happy Di-Payroll" dự kiến sẽ tiếp tục là một trong những giải pháp chủ lực mà HDBank mong muốn góp phần tạo ra giá trị cho Khách hàng Doanh nghiệp và Cá nhân trong những năm tới.

Đồng hành với Khách hàng Doanh nghiệp vượt khó khăn: HDBank thực hiện lãi suất vay cho Khách hàng Doanh nghiệp vay hiện hữu; đẩy mạnh các chương trình vay ưu đãi với lãi suất thấp nhằm cung cấp vốn giá rẻ giúp Khách hàng Doanh nghiệp (đặc biệt khách hàng thuộc các lĩnh vực ưu tiên sản xuất, nông nghiệp nông thôn, khu công nghiệp, khu chế xuất, xuất nhập khẩu) tiết giảm chi phí tài chính, tăng năng lực cạnh tranh sản phẩm, ổn định sản xuất kinh doanh.

Phát triển bền vững: gắn kết chặt chẽ với mục tiêu kinh doanh là điều kiện tiên quyết cho thành công của Khối Khách hàng Doanh nghiệp trong hiện tại cũng như tương lai. Triển khai quy trình, quy định, hệ thống liên quan đến quản trị rủi ro môi trường và xã hội (E&S) đến toàn hệ thống.

Huy động Khối Khách hàng Doanh nghiệp trong năm 2023 đạt

▲ **112%**
kế hoạch

Tổng số dư nợ đạt

▲ **121%**
kế hoạch

Tiếp tục gia tăng trải nghiệm của Khách hàng Doanh nghiệp khi sử dụng sản phẩm dịch vụ HDBank trên nền tảng số hiện đại:

- ▶ **Tài khoản thanh toán mã hóa (virtual account):** giúp khách hàng là doanh nghiệp và tổ chức định danh đối tác chuyển, nộp tiền đến tài khoản thanh toán, giúp khách hàng dễ dàng theo dõi và tra soát các giao dịch.
- ▶ **eAccount:** đã ứng dụng thành công công nghệ OCR và đối chiếu thông tin doanh nghiệp với cổng thông tin của Tổng Cục Thuế, giúp doanh nghiệp rút ngắn đáng kể thời gian mở tài khoản online.
- ▶ **eCash:** Giải pháp thu hộ tiền mặt qua ứng dụng số, giúp doanh nghiệp đặt lệnh thu hộ và giao tiền cho ngân hàng từ địa điểm kinh doanh của mình mà không phải đến ngân hàng, đồng thời có thể theo dõi tình trạng của từng đơn thu trên portal của HDBank và nhận báo có tức thì ngay khi hoàn tất giao dịch.

ĐỊNH HƯỚNG KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG TRONG NĂM 2024

Trong năm 2024, Khối Khách hàng Doanh nghiệp sẽ tiếp tục triển khai các giải pháp kinh doanh linh hoạt nhằm đạt được kết quả tốt nhất cho các chỉ tiêu hoạt động kinh doanh được giao. Khối Khách hàng Doanh nghiệp tiếp tục kết nối mục tiêu kinh doanh với phát triển bền vững, tập trung đáp ứng các nhu cầu vốn đa dạng cho doanh nghiệp phục hồi trong năm 2024. Ngoài ra, Khối hàng Doanh nghiệp sẽ tiếp tục phát triển các tính năng, dịch vụ mới dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại để tăng sự hài lòng trải nghiệm của khách hàng (cụ thể như eCredit, EasyLoan, VCF platform...), triển khai các công cụ bán hàng SMT, hệ thống CLOS mới để nâng cao năng suất bán hàng và thời gian xử lý hồ sơ vay.



HOẠT ĐỘNG KHỞI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP LỚN VÀ ĐỊNH CHẾ TÀI CHÍNH



Với phương châm lấy khách hàng làm trung tâm để phát triển hệ sinh thái khách hàng, phát triển chuỗi, phát huy các hợp tác chiến lược đã ký và ký kết thêm các hợp tác chiến lược mới với các Tập đoàn, Tổng công ty, Định chế Tài chính lớn; đồng thời phát triển các sản phẩm, dịch vụ hướng tới Ngân hàng xanh, Ngân hàng số phát triển bền vững.

Năm 2023 đánh dấu một năm hoạt động thành công của Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn, vượt qua những khó khăn từ đầu năm, nắm bắt những cơ hội để hoàn thành tốt các chỉ tiêu được giao. Phòng Định chế Tài chính (FI) đã đóng góp vai trò quan trọng trong việc tăng cường quan hệ với các tổ chức Định chế Tài chính trong nước và quốc tế, góp phần nâng cao uy tín của HDBank làm cơ sở cho các định chế tài chính tăng hạn mức tín dụng hỗ trợ tăng trưởng hoạt động thanh toán quốc tế và kinh doanh ngoại hối của toàn Ngân hàng.

HDBank được ADB trao tặng giải thưởng Ngân hàng Đối tác hàng đầu tại Việt Nam (“Leading Partner Bank in Vietnam”)

Trong khuôn khổ Chương trình Tài trợ Thương mại và Chuỗi cung ứng của ADB (ADB’s TSCFP), tại Lễ trao giải TSCFP lần thứ 9 được tổ chức vào ngày 05/09/2023 tại Singapore, HDBank lần đầu tiên được ADB vinh danh là **Ngân hàng Đối tác hàng đầu tại Việt Nam 2023 (“Leading Partner Bank in Vietnam”** - dành cho đối tác ngân hàng có số lượng giao dịch qua ADB lớn nhất tại Việt Nam từ Quý 3/2022 đến hết Quý 2/2023.



Lễ ký thỏa thuận hợp tác giữa HDBank với IFC

IFC tăng hạn mức Tài trợ thương mại, nâng tổng quy mô hợp tác và cấp tín dụng cho HDBank lên hơn 230 triệu USD

Với vai trò đầu mối, Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn đã tích cực thúc đẩy để IFC - thành viên của Nhóm Ngân hàng Thế giới (WB) tăng hạn mức Tài trợ thương mại, nâng tổng quy mô hợp tác và cấp tín dụng cho HDBank lên hơn 230 triệu USD. Trước đó, tháng 05/2023, hai bên cũng đã hoàn thành ký kết hợp tác về tư vấn mở rộng hoạt động tài trợ chuỗi, làm cơ sở để nâng cấp và mở rộng nền tảng tài trợ Chuỗi giá trị. Đây là một trong những dự án quan trọng

của HDBank trong chiến lược phát triển giai đoạn 2021-2025. Với hơn 3.600 doanh nghiệp thuộc chuỗi liên kết của 50 doanh nghiệp “trọng tâm” thuộc 7 lĩnh vực tiềm năng tại HDBank, mở rộng Chuỗi giá trị là một trong những sáng kiến chiến lược quan trọng nhất của Ngân hàng trong tổng thể chiến lược giai đoạn 2021-2025.

Phát triển quan hệ hợp tác với các ngân hàng đại lý, đối tác tổ chức quốc tế thông qua việc tăng cường hợp tác song phương và tham gia thúc đẩy các chương trình nghị sự chung

Năm 2023 ghi nhận những bước tiến vượt bậc của HDBank trong việc xây dựng và phát triển mở rộng quan hệ hợp tác với các ngân hàng đại lý trong và ngoài nước, đối tác tổ chức quốc tế. HDBank đã đón tiếp nhiều lượt khách quốc tế từ các ngân hàng đại lý, tổ chức quốc tế hàng đầu từ khắp các châu lục, đồng thời chủ động trao đổi đoàn cấp cao, tham gia các diễn đàn quốc tế có sự tham dự của các cơ quan Chính phủ, các tổ chức phi Chính phủ, các nhà hoạch định chính sách, tổ chức quốc tế và nhiều ngân hàng, đối tác quốc tế trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng như: Hội nghị thường niên World Bank/IMF tại Marrakech Morocco vào tháng 10/2023, Hội nghị Vành đai và Con đường tại Bắc Kinh Trung Quốc vào tháng 09/2023, Hội nghị Ngân hàng ASEAN lần thứ 23 và Hội nghị Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng ASEAN lần thứ 51 tại Lào,...



HDBank và Raiffeisen Bank International trong Lễ ký kết Hợp đồng khung Tài trợ thương mại vào tháng 4 năm 2023

Đại học Fulbright Việt Nam và HDBank ký kết cung cấp vốn đối ứng nhân chuyến thăm của Tổng thống Mỹ Joe Biden tới Việt Nam



Bà Nguyễn Thị Phương Thảo - Phó Chủ tịch Thường trực Hội đồng Quản trị HDBank và Ông John Kerry - Đặc phái viên của Tổng thống Joe Biden tại sự kiện HDBank và Đại học Fulbright Việt Nam ký kết cung cấp vốn đối ứng trị giá tương đương 20 triệu USD

Ngày 10/9, Ngân hàng TMCP Phát triển TP.HCM (HDBank) và Trường Đại học Fulbright Việt Nam đã ký kết thỏa thuận hợp tác cung cấp vốn đối ứng để xây dựng trường và các cơ sở vật chất nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng giảng dạy, đời sống sinh viên, phát triển nghiên cứu khoa học và thúc đẩy đổi mới sáng tạo. Ký kết này sẽ góp phần phát triển những giá trị mới cho cộng đồng và tạo những điều tốt đẹp nhất cho thế hệ trẻ tại môi trường giáo dục hàng đầu tại Trường Đại học Fulbright.

HDBank được lựa chọn làm Ngân hàng phục vụ dự án Cải tạo hạ tầng giao thông công cộng tại Bình Dương với nguồn vốn vay ưu đãi trị giá 6,2 tỷ yên Nhật từ JICA.

Tháng 7/2023, HDBank được lựa chọn làm Ngân hàng phục vụ dự án Cải tạo hạ tầng giao thông công cộng tại Bình Dương với nguồn vốn vay ưu đãi trị giá 6,2 tỷ yên Nhật từ JICA. Với mục tiêu giảm bớt ùn tắc giao thông, tăng cường kết nối giữa các thành phố thông qua cải thiện cơ sở hạ tầng giao thông, nối thành phố mới Bình Dương và nhà ga Suối Tiên của tuyến Đường sắt đô thị số 1, TP.HCM. Dự án này đóng góp vào mục tiêu phát triển bền vững kinh tế xã hội của tỉnh Bình Dương.

Tăng cường hợp tác và phát triển hệ sinh thái Thaco Group

Khối CIB đã chủ động và tích cực đẩy mạnh mối quan hệ hợp tác với khách hàng Tập đoàn Trường Hải, trong 02 năm vừa qua đã phát triển thành công hệ sinh thái khách hàng với 51 công ty thành viên. HDB luôn đồng hành và cung cấp các sản phẩm dịch vụ chất lượng cao kịp thời đến với khách hàng, khẳng định vị thế và thương hiệu HDBank trên thị trường Tài chính ngân hàng.



ĐỊNH HƯỚNG KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG TRONG NĂM 2024

Phát huy thành tích đã đạt được trong năm 2023, năm 2024 Khối Khách hàng Doanh nghiệp lớn và Định chế Tài chính tiếp tục đẩy mạnh triển khai các sáng kiến chiến lược 5 năm với các định hướng kinh doanh chính như sau:

- ▶ Triển khai mạnh mẽ giải pháp ngành đối với các ngành: xăng dầu, thép, dược, xây dựng, giao thông vận tải, hàng tiêu dùng nhanh (FMCG) tăng doanh thu từ dịch vụ, thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại tệ, quản lý dòng tiền từ các hệ sinh thái khách hàng.
- ▶ Chú trọng phát triển đa dạng cơ sở khách hàng là các tập đoàn kinh tế tư nhân, doanh nghiệp lớn trong nước và khách hàng FDI. Tăng cường hợp tác với các định chế tài chính trong nước và quốc tế nâng cao uy tín thương hiệu HDBank.
- ▶ Thực hiện có hiệu quả kế hoạch chuyển đổi số, đẩy mạnh các sản phẩm dịch vụ số hóa đến với khách hàng. Song song với việc phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới chất lượng cao.

▶ Tập trung vào mục tiêu chung của Ngân hàng về tăng trưởng tiền gửi không kỳ hạn (CASA) thông qua các giải pháp quản lý tiền mặt, thanh toán không dùng tiền mặt, không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

▶ Tăng trưởng tín dụng với chất lượng tốt, mang lại hiệu quả cao. Đồng thời, duy trì và kiểm soát tỷ lệ nợ xấu khách hàng ở mức 0%.

HDBank sẽ tiếp tục mở rộng các mối quan hệ đối tác, hợp tác để tận dụng tối đa nguồn lực về vốn và quản trị theo thông lệ quốc tế tốt nhất từ các ngân hàng, định chế tài chính phát triển hàng đầu thế giới, với định hướng tiếp tục huy động hàng trăm triệu USD từ các khoản vay nước ngoài trung dài hạn, chương trình phát hành trái phiếu quốc tế đóng góp cho chiến lược chung của Ngân hàng phát triển bền vững.

HOẠT ĐỘNG KHỐI NGUỒN VỐN VÀ KINH DOANH TIỀN TỆ

Trong năm 2023, thị trường tài chính tiền tệ đứng trước những áp lực và rủi ro rất lớn không chỉ từ trong nước mà cả quốc tế, đã tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh nguồn vốn của Ngân hàng. Khối Quản lý Nguồn vốn và Kinh doanh tiền tệ của HDBank đã đưa ra các chính sách linh hoạt và kịp thời để tiếp tục duy trì, phát triển hoạt động quản lý nguồn vốn, kinh doanh tiền tệ và đầu tư theo hướng đảm bảo hiệu quả, an toàn, giảm thiểu rủi ro. Khối đã và không ngừng khẳng định vị thế và uy tín của HDBank trên thị trường tiền tệ và thị trường vốn; duy trì vai trò chủ động và tích cực trong hoạt động giao dịch về nguồn vốn, đầu tư và kinh doanh tiền tệ, đồng thời duy trì vị thế trong Top các ngân hàng về doanh số giao dịch trên thị trường.

Trong năm 2023, HDBank đã đạt được những danh hiệu tiêu biểu:

TOP 3

Thành viên giao dịch Outright Trái phiếu Chính phủ trên Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội.

Top các Ngân hàng có doanh số mua bán ngoại tệ với khách hàng cao nhất.

Khối Nguồn vốn và Kinh doanh tiền tệ đã triển khai Hệ thống Treasury System trong hơn 3 năm, một công cụ hiện đại và linh hoạt để xử lý các giao dịch kinh doanh, quản lý rủi ro và đảm bảo tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước, thị trường và tiêu chuẩn Basel.

HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ NGUỒN VỐN

Khối Nguồn vốn và Kinh doanh tiền tệ luôn duy trì phối hợp và hỗ trợ Khối Tài chính Kế hoạch trong hoạt động cân đối thanh khoản và đảm bảo các chỉ số an toàn hoạt động của HDBank.

Bên cạnh đó, Khối Nguồn vốn và Kinh doanh tiền tệ luôn theo dõi sát diễn biến thị trường, tham mưu và hỗ trợ toàn bộ công tác phát hành giấy tờ có giá, bao gồm phát hành riêng lẻ và phát hành ra công chúng, góp phần tăng cường năng lực và tính ổn định của nguồn vốn. Việc cân đối vốn cho phát triển các chương trình tín dụng tài trợ cho lĩnh vực năng lượng tái tạo, năng lượng xanh được ưu tiên thực hiện.

HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VỐN TRÊN THỊ TRƯỜNG LIÊN NGÂN HÀNG

Năm 2023, hoạt động kinh doanh vốn trên thị trường liên ngân hàng đối mặt với nhiều thách thức khi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam liên tục thực hiện cắt giảm lãi suất điều hành, lạm phát có xu hướng tăng cao, trong khi vẫn cần thực hiện các giải pháp hỗ trợ nền kinh tế.

TOP 3

Thành viên giao dịch Tự doanh Trái phiếu Chính phủ trên Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội.

Nhà tạo lập thị trường trên thị trường Trái phiếu tổ chức tín dụng, Kinh doanh vốn và Kinh doanh Ngoại hối liên ngân hàng.

Khối Nguồn vốn và Kinh doanh tiền tệ luôn theo dõi sát diễn biến thị trường, bên cạnh việc kinh doanh vốn đảm bảo an toàn hiệu quả cho HDBank, duy trì tăng trưởng về quy mô, thị phần trên thị trường trong nước và quốc tế. Đồng thời, hoạt động của Khối tiếp tục giữ vững vị thế và uy tín của HDBank, hỗ trợ đối tác, cạnh tranh lành mạnh, góp phần điều tiết cung - cầu tiền tệ và sự ổn định trên thị trường liên ngân hàng theo chủ trương, chính sách của Ngân hàng Nhà nước.

HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NGOẠI TỆ

Dưới ảnh hưởng xu hướng chính sách tiền tệ tương đối cách biệt giữa Ngân hàng Nhà nước và FED, hoạt động kinh doanh ngoại hối liên ngân hàng tại HDBank 2023 cũng chịu tác động và đã khai thác triệt để các nguồn vốn sẵn có và trên thị trường cũng như tận dụng các cơ hội để kinh doanh và tìm kiếm lợi nhuận. So với năm 2022, doanh số mua bán ngoại tệ liên ngân hàng năm 2023 tăng 15%, lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại tệ và công cụ phái sinh tăng hơn gấp 3 lần.

Trong năm 2023, HDBank tiếp tục đẩy mạnh phát triển mô hình Treasury Sales, đồng thời tăng cường hoạt động kinh doanh và cung ứng các sản phẩm phái sinh trên thị trường tiền tệ với các sản phẩm phái sinh lãi suất (CCS, IRS) và phái sinh giá cả hàng hóa nhằm đa dạng hóa sản phẩm, hoạt động kinh doanh, gia tăng tiện ích cho khách hàng.

Khối Nguồn vốn cũng áp dụng công nghệ và sản phẩm giao dịch trực tuyến như: Mua bán ngoại tệ trực tuyến; giao dịch vàng trực tuyến, marketing qua các kênh số.



Ông Hoàng Đức Long - Giám đốc Khối Nguồn vốn & Kinh doanh tiền tệ HDBank- đại diện HDBank nhận giải HDBank- "Top 5 thành viên giao dịch đặc biệt có thị phần giao dịch Trái phiếu Chính phủ lớn nhất năm 2022" do Sở giao dịch chứng khoán VN trao tặng

HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ VÀ KINH DOANH CHỨNG KHOÁN

Diễn biến thị trường tài chính trong năm 2023 có phần thuận lợi hơn năm 2022 cho hoạt động đầu tư và kinh doanh chứng khoán, thanh khoản ổn định. Ngoài ra, trong năm 2023, lợi suất Trái phiếu Chính phủ kỳ hạn 10 năm đã liên tục điều chỉnh giảm hơn 250 điểm phần trăm về mức gần 2,2%. Đến cuối 2023, danh mục nắm giữ Trái phiếu Chính phủ toàn hàng đạt hơn 17.000 tỷ đồng. Lợi nhuận hoạt động đầu tư và kinh doanh chứng khoán cũng tăng trưởng vượt bậc, tăng gần gấp 5 lần so với năm 2022, góp phần quan trọng trong tỷ trọng lợi nhuận của toàn hàng.

Bên cạnh đó, Khối Nguồn vốn và Kinh doanh tiền tệ vẫn duy trì vai trò là thành viên tích cực trên thị trường Trái phiếu Chính phủ, thông qua các hoạt động giao dịch tự doanh, Outright, Repo Trái phiếu Chính phủ... Cụ thể, HDBank luôn nằm trong Top 10 thành viên giao dịch lớn nhất trên Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội (HNX).

ĐỊNH HƯỚNG KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG TRONG NĂM 2024

- ▶ Đẩy mạnh hoạt động kinh doanh nguồn vốn, kinh doanh ngoại tệ và kinh doanh chứng khoán, duy trì vai trò chủ đạo trong hoạt động kinh doanh toàn hệ thống; phát huy vai trò và tầm ảnh hưởng trên thị trường thông qua quy mô doanh số giao dịch, sự tích cực uy tín và tin cậy của thị trường; tham gia hỗ trợ thị trường khi cần thiết.
- ▶ Nâng cao năng lực quản trị nguồn vốn và quản lý rủi ro về lãi suất, tỷ giá; chú trọng công tác thu thập, phân tích thông tin và dự báo thị trường nhằm nắm bắt và tận dụng tối đa cơ hội kinh doanh. Sử dụng hiệu quả nguồn vốn sẵn có thông qua hoạt động bán chéo sản phẩm và sản phẩm phái sinh giữa kinh doanh vốn và kinh doanh ngoại tệ.
- ▶ Sử dụng hiệu quả và tối ưu hóa hạn mức giao dịch trên cả hai chiều; mở rộng thị phần và đa dạng khách hàng giao dịch.
- ▶ Cơ cấu và xây mới danh mục đầu tư và kinh doanh chứng khoán, duy trì vai trò chủ đạo trong hoạt động kinh doanh toàn hệ thống; duy trì vị thế là một trong 10 thành viên giao dịch lớn nhất thị trường.
- ▶ Tăng cường năng lực kinh doanh ngoại hối, nguồn vốn; phát triển cơ cấu theo mô hình hiện đại, củng cố phát triển đội ngũ nhân sự kinh doanh.
- ▶ Tiếp tục đẩy mạnh phát triển sản phẩm thị trường tiền tệ và sản phẩm phái sinh; phát triển nguồn khách hàng sử dụng sản phẩm phái sinh lãi suất và phái sinh giá cả hàng hóa, hướng mục tiêu đưa HDBank từ Top 8 lên Top 7 doanh số giao dịch ngoại tệ với khách hàng toàn thị trường.
- ▶ Tiếp tục cải tiến và ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số vào hoạt động Treasury một cách hiệu quả, nghiên cứu cải tiến ứng dụng các công nghệ, sản phẩm giao dịch trực tuyến cho khách hàng, hướng đến mục tiêu khách hàng là trọng tâm.
- ▶ Phối hợp, hỗ trợ các đơn vị đảm bảo cân đối an toàn và sử dụng hiệu quả nguồn vốn trên toàn hệ thống; tham mưu và hỗ trợ Khối Tài chính Kế hoạch trong phát hành Trái phiếu HDBank trung dài hạn nhằm tăng cường năng lực và tính ổn định của nguồn vốn, đáp ứng đầy đủ và kịp thời nhu cầu vốn và đảm bảo khả năng thanh khoản, thanh toán tại mọi thời điểm; đặc biệt ưu tiên cân đối nguồn vốn cho những chương trình tài trợ tín dụng xanh (lĩnh vực năng lượng tái tạo, năng lượng mặt trời).

HOẠT ĐỘNG KHỐI NGÂN HÀNG BẢO HIỂM

Trong năm 2023, nhiều sự kiện ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh bảo hiểm của toàn ngành dẫn đến doanh thu từ hoạt động kinh doanh Bảo hiểm nhân thọ của HDBank năm 2023 có phần chững lại so với năm 2022. Để thích nghi với tình hình này, HDBank đã xác định trọng tâm trong việc nâng cao hơn nữa chất lượng tư vấn chuyên nghiệp, cung cấp sản phẩm bảo hiểm đa dạng đáp ứng đúng nhu cầu của khách hàng. Đồng thời HDBank cũng triển khai nhiều chương trình ưu đãi, tri ân khách hàng từ đó tạo dựng được lòng tin và sự hài lòng từ khách hàng thân thiết.

Trong năm 2023, về doanh số phí bảo hiểm HDBank luôn duy trì thuộc trong Top đầu các ngân hàng có doanh thu phí bảo hiểm nhân thọ cao nhất thị trường. Đây là kết quả của chiến lược tiếp cận khách hàng hiệu quả, cùng với việc tạo ra các chương trình khuyến mại và ưu đãi hấp dẫn. Số liệu này trong hoàn cảnh đặc biệt năm 2023 thể hiện sự tin tưởng và lựa chọn của khách hàng đối với sản phẩm Bảo hiểm nhân thọ được HDBank phân phối.

ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÁC SẢN PHẨM BẢO HIỂM

Trong năm 2023, Khối Ngân hàng Bảo hiểm tiếp tục chú trọng đầu tư vào đội ngũ cán bộ nhân viên chuyên nghiệp cũng như đã áp dụng công nghệ tiên tiến để nâng cao trải nghiệm khách hàng, từ quy trình mua Bảo hiểm, quản lý hợp đồng đến dịch vụ hỗ trợ sau bán hàng. Chất lượng dịch vụ Bảo hiểm chuyên nghiệp thể hiện ở các hoạt động thường xuyên và xuyên suốt trong quá trình tiếp xúc, tư vấn, thực hiện Hợp đồng bảo hiểm, hỗ trợ khách hàng khám sức khỏe (nếu có), đồng hành cùng khách hàng khi xảy ra sự kiện bảo hiểm. Điều này giúp tạo ra sự hài lòng và lòng tin từ phía khách hàng.

ĐA DẠNG HÓA SẢN PHẨM

Khối Ngân hàng Bảo hiểm đã đẩy mạnh việc phát triển và đa dạng hóa danh mục sản phẩm bảo hiểm, bao gồm cả bảo hiểm nhân thọ và bảo hiểm phi nhân thọ. Trong năm 2023, HDBank đã giới thiệu các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ linh hoạt và phù hợp với nhu cầu của khách hàng, đóng vai trò như phương thức đầu tư an toàn và hiệu quả, với mức lãi suất hợp lý cho các khoản đầu tư đồng thời cung cấp giải pháp bảo vệ cho khách hàng. Sự đa dạng này giúp khách hàng có nhiều lựa chọn phù hợp với tình hình tài chính và ước mơ của mỗi cá nhân.

Các sản phẩm còn cung cấp giải pháp hữu hiệu để bảo vệ khách hàng cũng như tài sản của khách hàng trước những rủi ro không may như tai nạn, bệnh hiểm nghèo, thiên tai, hỏa hoạn... Ngoài ra, các sản phẩm bảo hiểm sức khỏe còn hỗ trợ chi trả những chi phí như thanh toán tiền khám chữa bệnh, chi phí phẫu thuật. Bên cạnh đó, những khoản bồi thường bảo hiểm còn có thể thanh toán các khoản nợ và đảm bảo cho người thân trong gia đình có số tiền ổn định khi người trụ cột gặp rủi ro.

CỦNG CỐ CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ NHÂN SỰ

Khối Ngân hàng Bảo hiểm thường xuyên đào tạo và phát triển đội ngũ nhân sự, tập trung vào việc nâng cao chuyên môn, kiến thức và văn hóa doanh nghiệp để đáp ứng các yêu cầu kinh doanh ngày càng khắc nghiệt. Đồng thời, Khối Ngân hàng Bảo hiểm cũng liên tục bổ sung nhân sự cho đội ngũ kinh doanh, tăng cường lực lượng tư vấn trực tiếp tại điểm kinh doanh, phát triển mạng lưới cộng tác viên và mở rộng hoạt động trên toàn quốc.

ỨNG DỤNG CHUYỂN ĐỔI SỐ MANG LẠI GIÁ TRỊ CHO KHÁCH HÀNG



HDBank đã tiếp tục nghiên cứu và áp dụng công nghệ số để cải tiến quy trình kinh doanh Bảo hiểm nhân thọ, kế thừa kết quả đạt được từ năm 2022. Các ứng dụng di động và nền tảng trực tuyến đã giúp tối ưu hóa quy trình giao dịch, từ việc tư vấn, đăng ký sản phẩm, đến thanh toán và theo dõi hợp đồng. Điều này đã mang lại sự thuận tiện, nhanh chóng và linh hoạt cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ bảo hiểm nhân thọ của HDBank.



Dự án One-click HDI Bảo hiểm xe máy: Dự án mang lại trải nghiệm mua bảo hiểm xe máy HDI cho chính mình/người thân chỉ với thao tác nhanh chóng, tiện lợi trên App Mobile Banking. Tạo điều kiện phục vụ khách hàng tốt hơn, tạo ra giá trị cộng thêm cho khách hàng trong quá trình giao dịch với HDBank. Dự án giảm thiểu chi phí trong việc marketing truyền thống nhưng vẫn đảm bảo được hiệu quả tiếp cận khách hàng.

Dự án tiếp cận khách hàng trên Web Customer 360 và Portal Telesales: Công cụ này hỗ trợ đội ngũ chuyên trách kinh doanh bảo hiểm hiểu được chân dung khách hàng trước khi tiến hành tư vấn, giúp tạo ra một quy trình tiếp cận khách hàng chuyên nghiệp hơn. Công cụ này cung cấp thông tin về đối tượng khách hàng theo từng phân khúc, giúp tạo ra danh sách khách hàng tiềm năng cho các sản phẩm của HDBank hiện tại và trong tương lai.

Dự án "Happy Digital Sales" cho tư vấn viên: Là ứng dụng quản lý bán hàng toàn diện cho đội ngũ kinh doanh của HDBank nói chung và đội ngũ tư vấn viên nói riêng, Happy Digital Sales giúp việc chốt sale dễ dàng, nhanh chóng và hiệu quả. Được thiết kế riêng biệt cho việc quản lý bán hàng nên ngoài khả năng "thực chiến" mọi lúc trên điện thoại và cả laptop/ PC thì Happy Digital Sales có trọn bộ tính năng của sales: nhận cơ hội bán mọi lúc mọi nơi, quản lý công việc và khách hàng cùng lúc, số hóa kết quả, báo cáo dễ dàng.

ĐỊNH HƯỚNG KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG TRONG NĂM 2024

Với những kết quả và kinh nghiệm tích lũy trong năm 2023, Khối Ngân hàng Bảo hiểm hướng đến mục tiêu tiếp tục mở rộng và phát triển hoạt động kinh doanh bảo hiểm. Các hoạt động tăng cường tiếp cận khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ và đổi mới sản phẩm sẽ tiếp tục được đẩy mạnh. Khối cũng sẽ tiếp tục đầu tư vào công nghệ số và đào tạo nhân viên để nâng cao hiệu suất và trải nghiệm khách hàng. Mục tiêu của HDBank là trở thành một trong những ngân hàng dẫn đầu trong hoạt động phân phối sản phẩm bảo hiểm qua ngân hàng tại Việt Nam và đóng góp tích cực vào sự phát triển của ngành Ngân hàng. HDBank đang hướng tới lựa chọn hợp tác với công ty bảo hiểm có sản phẩm, công nghệ, chất lượng vượt trội trên thị trường. Thỏa thuận bancassurance độc quyền của HDBank với đối tác chắc chắn sẽ đưa HDBank tiếp tục vững vàng trong Top đầu các ngân hàng về hoạt động Bancassurance, góp phần hiện thực hóa các chiến lược phát triển 2021 - 2025 của HDBank, giúp khách hàng được cung ứng thêm nhiều giải pháp tài chính bảo hiểm.

HOẠT ĐỘNG KHỞI CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Trong năm 2023, các thành tựu Khởi Công nghệ thông tin và Ngân hàng điện tử đạt được đến từ việc đẩy mạnh tư duy kinh doanh số vào các sản phẩm/hệ thống Công nghệ thông tin. Khởi đã phấn đấu hết sức mình để đem đến các thành tựu về công nghệ cho Ngân hàng, các kết quả tiêu biểu có thể kể đến như sau:

Phát triển sản phẩm dịch vụ tài chính số cung cấp tiện ích cho khách hàng:

- ▶ Triển khai thí điểm Hệ thống Ngân hàng số Vikki đem đến cho khách hàng trải nghiệm mới về giải pháp Ngân hàng số hiện đại với tính tự động hóa và tiện lợi cao.
- ▶ Triển khai thí điểm hệ thống Kiosk Banking để đem đến trải nghiệm tự phục vụ hiện đại cho khách hàng. Đây được xem là khởi đầu cho các mô hình về chi nhánh số (Digital Branch) hỗ trợ cho khách hàng có thể tự thực hiện các chức năng như một chi nhánh truyền thống.
- ▶ Triển khai thành công bộ giải pháp tài khoản mã hóa giúp Khách hàng Doanh nghiệp dễ dàng giám sát và quản lý các giao dịch tài chính.
- ▶ Số hóa hành trình chi lương để khuyến khích khách hàng mở gói sản phẩm tiện ích bao gồm thẻ tín dụng, tài khoản chi lương, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước... thu hút các doanh nghiệp tham gia và mở tài khoản cho hàng ngàn nhân viên.

Phối hợp phát triển các sản phẩm tài chính số với các đối tác chiến lược:

- ▶ Phối hợp với các đối tác để thúc đẩy việc mở tài khoản thanh toán của Ngân hàng, tiêu biểu có thể kể đến hành trình mở tài khoản thanh toán cho các khách hàng vay qua ứng dụng HD SAISON và giải ngân trực tiếp vào tài khoản của khách hàng...
- ▶ Triển khai tích hợp các luồng mở thẻ tín dụng trên các kênh khác nhau để gia tăng số lượng thẻ tín dụng được phát hành và kích hoạt, cụ thể qua các kênh như Vietjet Air, Vikki...
- ▶ Triển khai thành công việc phát hành và chấp nhận thanh toán thẻ thuộc tổ chức JCB.
- ▶ Cải tiến và phát triển các tính năng mới trên ứng dụng Mua trước trả sau Muadee để gia tăng trải nghiệm khách hàng và tăng tính thuận tiện cho khách hàng khi thực hiện mua hàng trên ứng dụng. Phát triển thêm hàng nghìn đơn vị chấp nhận thanh toán mới.

Tối ưu hóa hoạt động vận hành bằng việc chuyển đổi số các quy trình hiện hành:

- ▶ Số hóa thành công việc lưu trữ văn bản tài liệu lên nền tảng điện toán đám mây để giảm tải việc lưu trữ phần cứng tại hệ thống ngân hàng lõi (Core Banking).
- ▶ Triển khai thêm nhiều chức năng, tiện ích mới trên công cụ Customer 360 để hỗ trợ các đơn vị kinh doanh trong quá trình công tác, tiêu biểu có thể kể đến các chức năng như quản lý yêu cầu dịch vụ khách hàng, nhận diện khách hàng ưu tiên, đăng nhập bằng vân tay/ khuôn mặt, Di-payroll, nộp tiền, rút tiền...
- ▶ Chính thức khởi động dự án Digital Core Thought Machine - giải pháp ngân hàng lõi thế hệ mới. Tại Việt Nam, HDBank là ngân hàng đầu tiên hợp tác với Thought Machine để triển khai giải pháp ngân hàng lõi thế hệ mới nhất này, qua đó xây dựng một tiêu chuẩn mới cho công nghệ ngân hàng lõi hiện đại trong tương lai.
- ▶ Phối hợp cùng Trung tâm thẻ và Trung tâm chuyển đổi số triển khai thành công sản phẩm vay linh hoạt trên dư nợ thẻ tín dụng.
- ▶ Phối hợp với Trung tâm chuyển đổi số để phát triển các sản phẩm thuộc nhóm 1-Click Banking để tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng với các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng.
- ▶ Phối hợp với các đơn vị nghiệp vụ và Trung tâm chuyển đổi số để triển khai thành công công cụ quản lý bán hàng hiện đại cho các đơn vị kinh doanh, trong đó hỗ trợ cả nền tảng ứng dụng di động (Mobile App) và Website.
- ▶ Phối hợp với các đơn vị nghiệp vụ để tiến hành triển khai triển khai thay thế hệ thống khởi tạo khoản vay LOS (Khách hàng Doanh nghiệp, Khách hàng Cá nhân) trong chuyển đổi số mảng tín dụng.

ĐIỂM NHẤN HOẠT ĐỘNG CHUYỂN ĐỔI SỐ

Vượt
2 triệu
khách hàng sử dụng eBanking

Tổng số lượng giao dịch eBanking

132%
so với 2022

Số lượng khách hàng mới qua kênh số năm 2023 tăng

125%
so với 2022

Số lượng khách hàng giao dịch thường xuyên trực tuyến hàng tháng (MAU)

87%
so với 2022

tỷ lệ giao dịch của khách hàng được thực hiện trên kênh số chiếm

93%
tổng số giao dịch của khách hàng tại HDBank

Nâng cấp các hành trình khách hàng

- ▶ Số hóa hành trình cho khách hàng cá nhân: Mở tài khoản, Mở tiết kiệm, Mở thẻ tín dụng, Mở khoản vay,...
- ▶ Số hóa hành trình, sản phẩm cho khách hàng doanh nghiệp, khách hàng doanh nghiệp lớn: Dịch vụ tài khoản và tín dụng doanh nghiệp, tiện ích tài trợ thương mại và thanh toán quốc tế, giao dịch ngoại hối và phái sinh, dịch vụ chi lương Payroll - Employee Banking.
- ▶ Số hóa hành trình cho khách hàng sử dụng thẻ HDBank.

Phát triển sản phẩm dịch vụ số

- ▶ Phát triển hệ thống Mobile Banking - Internet Banking kết hợp với ứng dụng của Tập đoàn VNPT
- ▶ Phát triển hệ thống nhận diện khách hàng (eKYC) cho Khách hàng Cá nhân
- ▶ Quy trình vận hành gửi tiền, thuê kết giữ tài sản tại Ngân hàng
- ▶ Hệ thống phân tích khách hàng toàn diện Customer 360
- ▶ Ứng dụng One Click Banking (dịch vụ ngân hàng 1 chạm) để phát triển và cải tiến các hành trình khách hàng

Chuyển đổi số quy trình nội bộ

- ▶ Cải tiến hệ thống quản trị nhân sự của toàn Ngân hàng
- ▶ Cập nhật hệ thống tổ chức hoạt động một số Khối, phòng ban với hệ thống công nghệ hỗ trợ đo lường và báo cáo
- ▶ Nghiên cứu và áp dụng hệ thống quản trị dữ liệu, dashboard, báo cáo quản trị tự động

ĐỊNH HƯỚNG KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG TRONG NĂM 2024

Tiếp nối những thành tựu đạt được trong năm 2023, Khối Công nghệ thông tin và Ngân hàng điện tử sẽ tiếp tục triển khai các dự án Công nghệ cho Ngân hàng theo kế hoạch chiến lược phát triển của HDBank. Với trọng tâm là các dự án liên quan định hướng kinh doanh trên giải pháp số và các dự án đến từ các Khối nghiệp vụ khác, Khối sẽ phối hợp chặt chẽ với nhau để đảm bảo mục tiêu phát triển của Ngân hàng.

Các mục tiêu về sản phẩm công nghệ trong năm 2024 bao gồm các hạng mục sau:

Triển khai chính thức Ngân hàng số Vikki đến khách hàng chính thức giúp gia tăng trải nghiệm của các khách hàng hiệu hữu và thu hút các khách hàng mới.

Triển khai dự án Digital Core Banking Thought Machine - Ngân hàng lõi số hiện đại, phù hợp với tốc độ tăng trưởng không ngừng của HDBank.

Triển khai chính thức hệ thống khởi tạo khoản vay LOS cho Khách hàng Cá nhân, Khách hàng Doanh nghiệp trong mảng tín dụng.

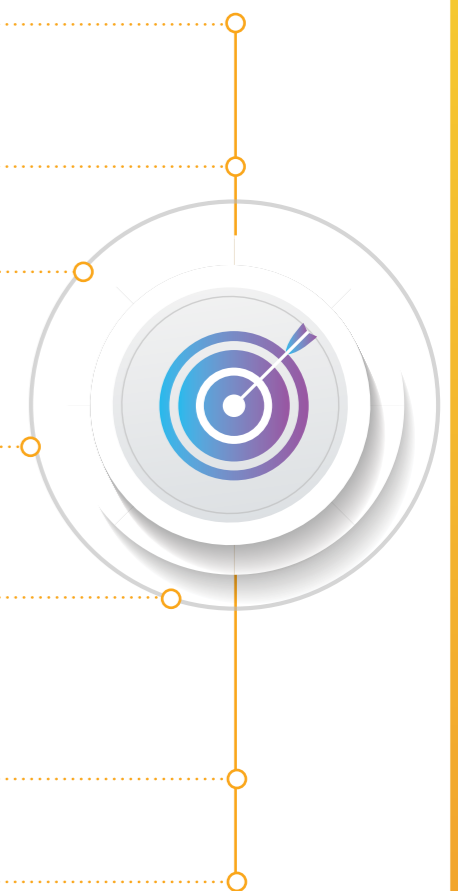
Phối hợp với đơn vị trong Ngân hàng số tiến hành xây dựng, chuẩn hóa và nâng cao hành trình khách hàng tại các kênh giao dịch. Từ đó, đem đến sự hài lòng và tin tưởng của khách hàng đối với các sản phẩm dịch vụ số của HDBank.

Tăng tốc triển khai thêm các tính năng mới trên hệ thống Customer 360 để hỗ trợ giảm thiểu thời gian thao tác của đơn vị kinh doanh và tiện lợi cho khách hàng.

Phấn đấu hoàn thành triển khai các dự án trọng điểm đến từ các Khối/ Phòng ban, hội sở khác như khách hàng ưu tiên, quản lý thông tin khách hàng, dashboard số liệu, triển khai internet banking mới cho Khách hàng Doanh nghiệp, Apple Pay...

Phát triển thêm các kênh trực tuyến hỗ trợ khách hàng mở tài khoản thanh toán, thẻ tín dụng... với cơ chế trực tuyến hoàn toàn.

Phối hợp với Trung tâm vận hành kiểu mẫu COE để cải tiến và chuẩn hóa các quy trình vận hành hiện tại của Ngân hàng.



BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG CỦA ĐƠN VỊ THÀNH VIÊN NĂM 2023

CÔNG TY TÀI CHÍNH TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN HD SAISON



HD Saison nhiều năm liền vào Top các doanh nghiệp lợi nhuận xuất sắc nhất Việt Nam

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2023

Năm 2023, tăng trưởng kinh tế toàn cầu tiếp tục chậm lại, căng thẳng địa chính trị, thiên tai, chính sách tiền tệ thắt chặt đã làm thương mại quốc tế thu hẹp, cầu hàng hóa giảm, thất nghiệp gia tăng, điều này ảnh hưởng nghiêm trọng đến ngành Tài chính tiêu dùng. Phân khúc khách hàng chính của công ty tài chính là công nhân, người lao động có thu nhập thấp bị giảm thu nhập, giảm việc làm hoặc thất nghiệp... ảnh hưởng tới khả năng thanh toán của khách hàng. Thị trường Tài chính tiêu dùng rơi vào khủng hoảng lớn nhất từ trước đến nay, cầu vay tiêu dùng giảm và nợ xấu gia tăng đột biến khiến cho lợi nhuận của các công ty tài chính sụt giảm đáng kể.

HD SAISON cũng không tránh khỏi rủi ro chung của toàn ngành, trong bối cảnh này, HD SAISON đã điều chỉnh chiến lược kinh doanh một cách linh hoạt để vượt qua giai đoạn biến động của thị trường, với ưu tiên hàng đầu là đảm bảo an toàn hoạt động kinh doanh. Đến 31/12/2023, tổng tài sản của HD SAISON đạt 17.593 tỷ đồng, trong đó cho vay khách hàng đạt 16.086 tỷ đồng và luôn tuân thủ các quy định về an toàn hoạt động của Ngân hàng Nhà nước. Trong đó, hệ số an toàn vốn (CAR) luôn được HD SAISON duy trì ở mức cao, tỷ lệ an toàn vốn cuối năm 2023

Lợi nhuận trước thuế năm 2023 đạt

660
tỷ đồng

Giải ngân

>8.000 tỷ đồng

cho vay ưu đãi công nhân các khu công nghiệp, khu chế xuất nâng cao đời sống

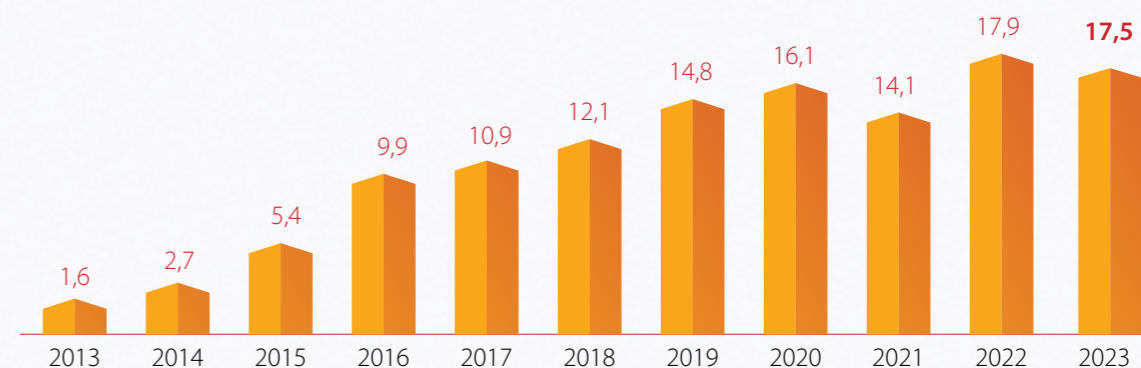
là 22,5%, cao hơn 13,5% so với quy định tối thiểu 9,0%. Tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức 7,61%, thấp nhất ngành.

Bên cạnh việc đảm bảo an toàn hoạt động, HD SAISON cũng triển khai nhiều giải pháp để nâng cao hiệu suất kinh doanh, trong đó nổi bật là thực hiện chuyển đổi số, tích hợp công nghệ vào quy trình kinh doanh, giúp tối ưu hóa chi phí và cải thiện năng suất lao động. Đồng thời, nhờ quản trị rủi ro hiệu quả, đẩy mạnh chiến lược giải ngân ở phân khúc khách hàng có rủi ro thấp, chú trọng gia tăng giá trị khoản vay cho khách hàng trung thành có lịch sử thanh toán tốt đã giúp HD SAISON giảm thiểu tác động từ sự suy giảm chất lượng tín dụng của toàn ngành Tài chính tiêu dùng, giúp lợi nhuận trước thuế năm 2023 đạt 660 tỷ đồng.

BẢNG TĂNG TRƯỞNG

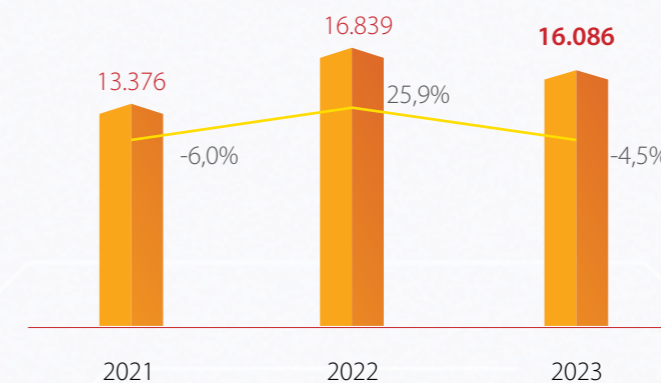
Tổng tài sản

ĐVT: Nghìn tỷ đồng



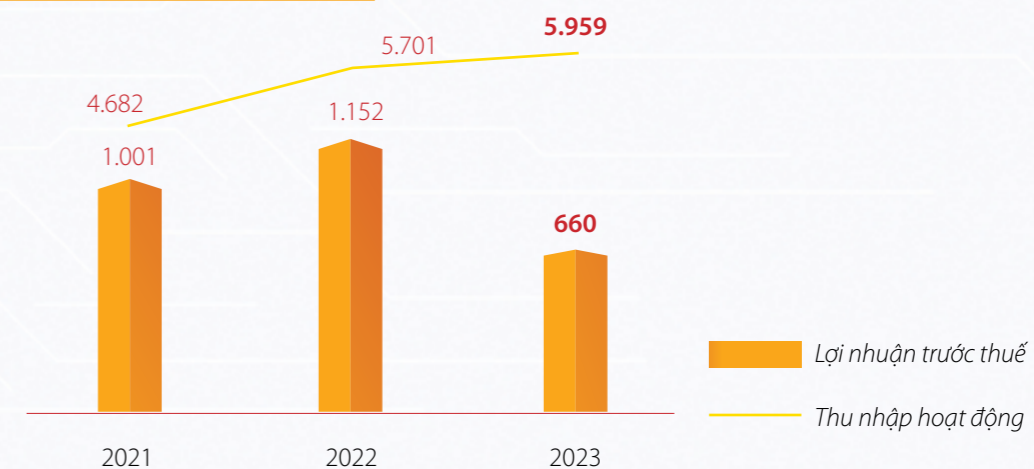
Cho vay khách hàng

ĐVT: tỷ đồng, %



Lợi nhuận trước thuế

ĐVT: tỷ đồng



QUẢN TRỊ CÔNG TY NĂM 2023

QUẢN TRỊ ĐIỀU HÀNH

Thành viên Hội đồng Thành viên, Ban Kiểm soát và Tổng Giám đốc của HD SAISON duy trì sự ổn định. Sự ổn định của đội ngũ lãnh đạo cấp cao giúp Công ty nhanh chóng thống nhất chiến lược và hướng dẫn đồng nhất, qua đó giúp phát triển hoạt động kinh doanh:

Hội đồng Thành viên

Thành viên Hội đồng Thành viên của HD SAISON là những nhân sự giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính ngân hàng, có nhiều năm đảm nhiệm các vị trí lãnh đạo quan trọng tại các tổ chức trong và ngoài nước. Hội đồng Thành viên của HD SAISON là cơ quan quyết định cao nhất của Công ty, gồm 5 thành viên sau đây:

- (i) **Ông Kosuke Mori** - Chủ tịch Hội đồng Thành viên
- (ii) **Bà Nguyễn Thị Phương Thảo** - Phó Chủ tịch thường trực Hội đồng Thành viên
- (iii) **Ông Phạm Quốc Thanh** - Thành viên Hội đồng Thành viên
- (iv) **Ông Nguyễn Hữu Nhân** - Thành viên Hội đồng Thành viên kiêm Tổng Giám đốc
- (v) **Ông Koji Sugahara** - Thành viên Hội đồng Thành viên

Với định hướng, chỉ đạo đúng đắn, kịp thời của Hội đồng Thành viên cùng với quyết tâm, nỗ lực của toàn thể nhân viên, HD SAISON đã đạt được nhiều kết quả trong hoạt động kinh doanh.

Ban Kiểm soát

Ban Kiểm soát của HD SAISON thực hiện giám sát việc tuân thủ các quy định của Pháp luật và Điều lệ trong hoạt động quản lý và điều hành Công ty của người quản lý, người điều hành Công ty. Ban Kiểm soát của HD SAISON gồm 3 thành viên sau đây:

- (i) **Bà Hồ Thu Trang** - Trưởng Ban Kiểm soát
- (ii) **Ông Nguyễn Xuân Hoàng** - Thành viên Ban Kiểm soát chuyên trách
- (iii) **Ông Takehiko Hayashi** - Thành viên Ban Kiểm soát không chuyên trách

Tổng Giám đốc

Hoạt động hàng ngày của Công ty do **ông Nguyễn Hữu Nhân, Tổng Giám đốc điều hành** và có một số Phó Tổng Giám đốc, Trưởng bộ phận trong Công ty giúp việc cho Tổng Giám đốc.

ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN

Hội đồng Thành viên và Ban Điều hành HD SAISON luôn nhất quán chiến lược phát triển Công ty theo hướng lâu dài và bền vững. HD SAISON tiếp tục triển khai các nhiệm vụ chính như:

- ▶ HD SAISON luôn xác định chủ động đi đầu trong công nghệ số hóa, theo hướng tận dụng tối đa tự động hóa và trí tuệ thông minh nhân tạo để áp dụng trong tất cả các hoạt động kinh doanh và vận hành, qua đó giúp gia tăng năng suất, giảm thiểu chi phí, làm tăng lợi nhuận và đẩy mạnh phát triển tín dụng tiêu dùng sâu rộng khắp mọi miền đất nước nhằm góp phần nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của người dân, đặc biệt là người dân có thu nhập thấp và trung bình.

▶ Trong xu hướng chuyển đổi số theo Kế hoạch Chuyển đổi số ngành Ngân hàng của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, HD SAISON đã đặt cho mình các mục tiêu cụ thể của Kế hoạch Chuyển đổi số. Các hoạt động của HD SAISON đều hướng tới mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng trải nghiệm của khách hàng với chi phí thấp nhất và thời gian phục vụ nhanh nhất.

▶ Bên cạnh việc chú trọng phục vụ khách hàng, HD SAISON cũng định hướng ưu tiên phát triển con người như một tài sản quan trọng hàng đầu để đảm bảo nguồn lực phát triển lâu dài, bền vững không chỉ trong 10 năm mà thậm chí là 20 năm tới, thông qua việc đầu tư mạnh mẽ và liên tục vào công tác huấn luyện, đào tạo cũng như duy trì và phát huy các chính sách đãi ngộ hấp dẫn để thu hút và lưu dụng nhân sự có tài năng.

SÁNG KIẾN VÀ KẾT QUẢ CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG VẬN HÀNH VÀ SẢN PHẨM CHO KHÁCH HÀNG

Trong năm 2023, HD SAISON tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số trong vận hành và sản phẩm, mang đến nhiều sáng kiến mới để nâng cao hiệu quả hoạt động và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

HD SAISON tập trung hoàn thiện các nền tảng ứng dụng qua website và ứng dụng di động, cho phép khách hàng thao tác trực tuyến 100% khi đăng ký vay hoặc đề nghị phát hành thẻ tín dụng. Trong năm 2023, ứng dụng điện thoại đã xử lý giải ngân thành công hơn 129.000 đơn vay và phát hành hơn 13.000 thẻ tín dụng.

HD SAISON đã triển khai ký hợp đồng điện tử trên tất cả các kênh bán hàng, tạo thuận lợi cho khách hàng trong quá trình giao dịch được an toàn và nhanh chóng. Với cải tiến này, HD SAISON đã tối ưu hóa nguồn lực trong việc kiểm tra, lưu trữ, bảo mật hợp đồng vay.

Bên cạnh đó, việc áp dụng công nghệ eKYC, tự động thẩm định cũng đã rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay, phát hành thẻ tín dụng cho khách hàng.

Với mục tiêu tăng cường trải nghiệm khách hàng, HD SAISON đã hợp tác chặt chẽ với HDBank cung cấp dịch vụ tích hợp mở tài khoản thanh toán trực tuyến vào quy trình cho vay, giúp khách hàng có thể nhanh chóng và dễ dàng sở hữu tài khoản thanh toán trực tuyến. Kết quả bước đầu vận hành đã cấp mới hơn 20.000 tài khoản thanh toán trực tuyến.

HD SAISON đã mở rộng hợp tác với Vietjet Air để phát triển sản phẩm "Bay trước - trả sau" thao tác trực tuyến 100% dành cho khách hàng mua vé máy bay. Sản phẩm này ứng dụng công nghệ tiên tiến, với thủ tục đơn giản, giúp khách hàng dễ dàng sở hữu vé máy bay.

MỤC TIÊU VÀ HÀNH ĐỘNG LIÊN QUAN ĐẾN MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

(Đóng góp của HD SAISON trong phát triển kinh tế - môi trường - xã hội chung)

Phát triển kinh doanh thông qua việc hỗ trợ tài chính cho người tiêu dùng cùng với chú trọng trách nhiệm với cộng đồng là những mục tiêu không thể thiếu trong toàn bộ hoạt động của HD SAISON. HD SAISON thực hiện cam kết trách nhiệm xã hội thông qua những hành động thiết thực, có ý nghĩa đối với những trường hợp cụ thể:

TÀI TRỢ HỌC BỔNG GIÁO DỤC

Duy trì hoạt động hỗ trợ giáo dục từ năm 2016, HD SAISON tiếp tục tài trợ học bổng trị giá 60 triệu đồng trong năm 2023 cho trường THCS Đức Trí - TP.HCM. Gói tài trợ học bổng thường niên qua nhiều năm đã giúp sức cho hàng trăm học sinh được tiếp tục đến trường.



GÓI VAY ƯU ĐÃI DÀNH RIÊNG CHO GIÁO VIÊN, BÁC SĨ

HD SAISON tiếp tục duy trì gói vay với lãi suất ưu đãi dành riêng cho giáo viên, bác sĩ và cán bộ nhân viên làm việc trong các cơ sở y tế và giáo dục, được giới thiệu từ năm 2017, nhằm hỗ trợ nhu cầu vay tiêu dùng của những cá nhân đã có đóng góp trong công tác xây dựng, phát triển thể hệ tương lai và công tác bảo vệ, gìn giữ sức khỏe của cộng đồng.

ĐƯA TÀI CHÍNH TIÊU DÙNG ĐẾN GẦN VỚI NGƯỜI DÂN

Liên tục mở rộng mạng lưới dịch vụ, đến thời điểm hiện tại, HD SAISON có trên 24.000 điểm giới thiệu dịch vụ trên khắp cả nước. Bằng việc mở rộng sự hiện diện của mình, Công ty giúp người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ tài chính tiêu dùng chuyên nghiệp.



GÓI VAY ƯU ĐÃI ĐẶC BIỆT DÀNH CHO CÔNG NHÂN TRÊN TOÀN QUỐC

Từ năm 2022, HD SAISON đã vinh dự được Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước chọn, cùng với một công ty tài chính khác và giao nhiệm vụ triển khai gói vay 20.000 tỷ đồng dành cho công nhân trên toàn quốc với lãi suất giảm 50% so với lãi suất hiện hành. Đây là gói vay có giá trị lớn nhất từ trước đến nay được cung cấp bởi công ty tài chính tiêu dùng và công nhân có thể đăng ký gói vay hoàn toàn tự động qua ứng dụng. Nhờ đó, HD SAISON cũng giúp cho người công nhân lần đầu được tiếp cận dịch vụ vay tiêu dùng số trọn gói với nhiều tiện ích.

Qua gói vay này, cùng với sự hỗ trợ từ Tổng Liên đoàn Lao Động Việt Nam, HD SAISON đã đưa tín dụng chính thống vào đời sống người lao động, công nhân, giúp cho nhiều gia đình người lao động ổn định sinh hoạt hằng ngày cũng như nâng cao chất lượng cuộc sống dần cải thiện rõ rệt. Điều này cho thấy rằng sự thiết thực và kịp thời của gói vay đối với người lao động, công nhân trong giai đoạn kinh tế phục hồi và đặc biệt giúp họ tránh xa tín dụng đen.

Đến nay, HD SAISON tiếp tục mở rộng độ phủ của gói vay ưu đãi này đến người lao động các tỉnh, thành của toàn quốc. HD SAISON đã giải ngân hỗ trợ cho 54.000 công nhân.



THIẾT KẾ GÓI VAY TIÊU DÙNG MANG ĐẾN LỢI ÍCH CHO KHÁCH HÀNG

Trách nhiệm thanh toán nợ là nghĩa vụ của người đi vay, tuy nhiên, HD SAISON đã xây dựng những gói vay khuyến khích, khuyến khích khách hàng thanh toán khoản vay đúng hạn, qua đó, khách hàng sẽ nhận được một số tiền hoàn lại hàng tháng nếu thanh toán đầy đủ và đúng hoặc trước hạn. Điển hình là gói vay Hoàn tiền 36 triệu đồng áp dụng cho vay mua xe máy hoặc Tặng 12 triệu đồng khi vay mua điện máy, gia dụng và các sản phẩm khác. Đây là các gói vay vừa có lợi ích dễ thấy vừa giúp duy trì lịch sử tín dụng tốt để khách hàng có nhu cầu vay trong tương lai vẫn được các tổ chức tín dụng chính thống đáp ứng.

