



# **BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2019**

PASSION FOR SEABANK





# MỤC LỤC

<b>2</b>	<b>GIỚI THIỆU CHUNG VỀ SEABANK</b>
3	Sứ mệnh, tầm nhìn, chiến lược và giá trị cốt lõi
6	Quá trình hình thành và phát triển 1994-2019
12	Nhận biết và phòng tránh rủi ro
15	Đối tác chiến lược
22	Cơ cấu cổ đông, thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu
24	Báo cáo của Hội đồng Quản trị
<b>29</b>	<b>BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG 2019</b>
30	Báo cáo của Tổng Giám đốc
31	Giới thiệu Ban Điều hành
32	Tình hình tài chính 2019
34	Giải thưởng tiêu biểu
38	Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ bán lẻ
45	Cầu nối cho khách hàng doanh nghiệp
48	Giải pháp tài chính toàn diện cho khách hàng doanh nghiệp lớn
50	Quản trị hiệu quả hoạt động
53	Kiểm soát tuân thủ
54	Công nghệ vượt trội
56	Vận hành hiệu quả
62	Quản trị nguồn nhân lực và đào tạo
67	Phát triển thương hiệu
70	An sinh xã hội và phát triển bền vững
<b>74</b>	<b>BÁO CÁO KIỂM TOÁN 2019</b>
<b>80</b>	<b>KẾ HOẠCH KINH DOANH 2020</b>
<b>81</b>	<b>MẠNG LƯỚI ĐIỂM GIAO DỊCH &amp; ĐẠI LÝ</b>
82	Mạng lưới điểm giao dịch
85	Mạng lưới ngân hàng đại lý



# GIỚI THIỆU CHUNG VỀ SEABANK

**Tên giao dịch:** Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á

**Tên tiếng Anh:** Southeast Asia Commercial Joint Stock Bank

**Tên viết tắt:** SeABank

**Năm thành lập:** 1994

**Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số:** 0200253985

**Vốn điều lệ:** 9.369 tỷ đồng

**Vốn chủ sở hữu:** 10.925 tỷ đồng

**Ngành nghề kinh doanh:** Tài chính Ngân hàng

**Địa bàn kinh doanh:** Toàn quốc

**Địa chỉ:** 25 Trần Hưng Đạo, P. Phan Chu Trinh, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội

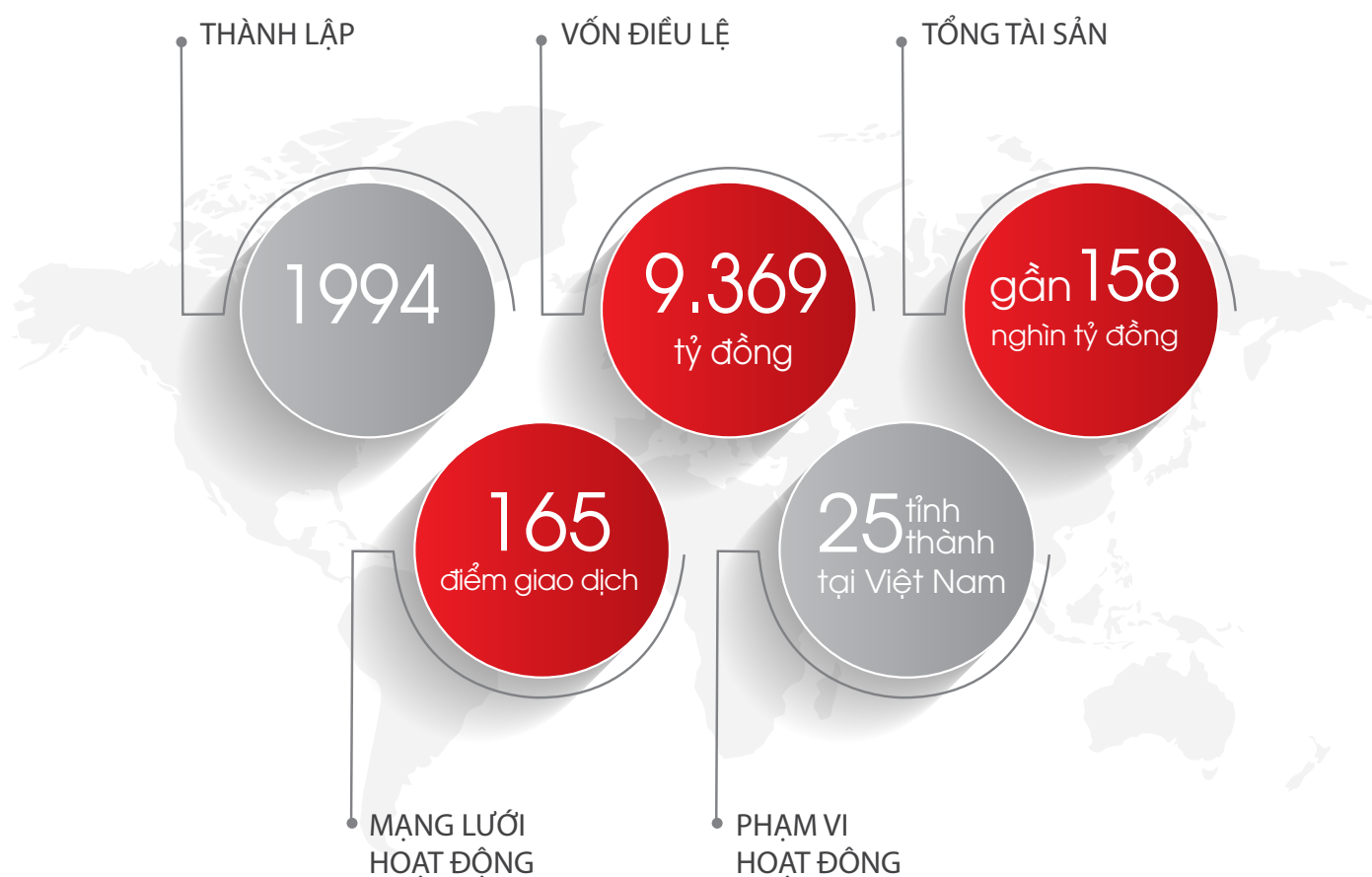
**Hotline:** 1900 555 587

**Số điện thoại:** 024.39448688

**Số fax:** 024.39448689

**Website:** www.seabank.com.vn

**Email:** contact@seabank.com.vn



# SỨ MỆNH, TÂM NHÌN, CHIẾN LƯỢC & GIÁ TRỊ CỐT LÕI

## SỨ MỆNH

Phục vụ với sự tận tâm, nhiệt huyết để mang đến cuộc sống hạnh phúc hơn và một tương lai thịnh vượng cho cộng đồng.

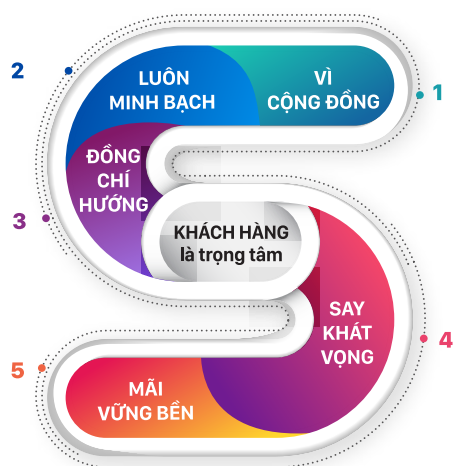
## TÂM NHÌN

Trở thành ngân hàng được yêu thích nhất tại Việt Nam, cung cấp đầy đủ, đa dạng các sản phẩm và dịch vụ tài chính với trải nghiệm tốt nhất cho mọi đối tượng khách hàng. SeABank cam kết minh bạch thông tin và mang tới dịch vụ hoàn hảo cùng lợi ích cao nhất cho khách hàng, nhà đầu tư, đảm bảo sự phát triển bền vững của Ngân hàng.

## CHIẾN LƯỢC

Xây dựng và phát triển SeABank trở thành Ngân hàng **dẫn đầu về chất lượng dịch vụ**. Trong đó, tập trung đặc biệt vào lĩnh vực **giao dịch điện tử và bảo hiểm**. SeABank mong muốn cống hiến, trở thành ngân hàng **dẫn đầu về đóng góp cho cộng đồng** và cũng là Ngân hàng **dẫn đầu về văn hóa tổ chức**.

## GIÁ TRỊ CỐT LÕI



### 1. Vì cộng đồng

Kết nối mang giá trị lợi ích cho khách hàng và cộng đồng

### 2. Luôn minh bạch

Luôn minh bạch để xứng đáng với nghề nghiệp trong mắt khách hàng

### 3. Đồng chí hướng

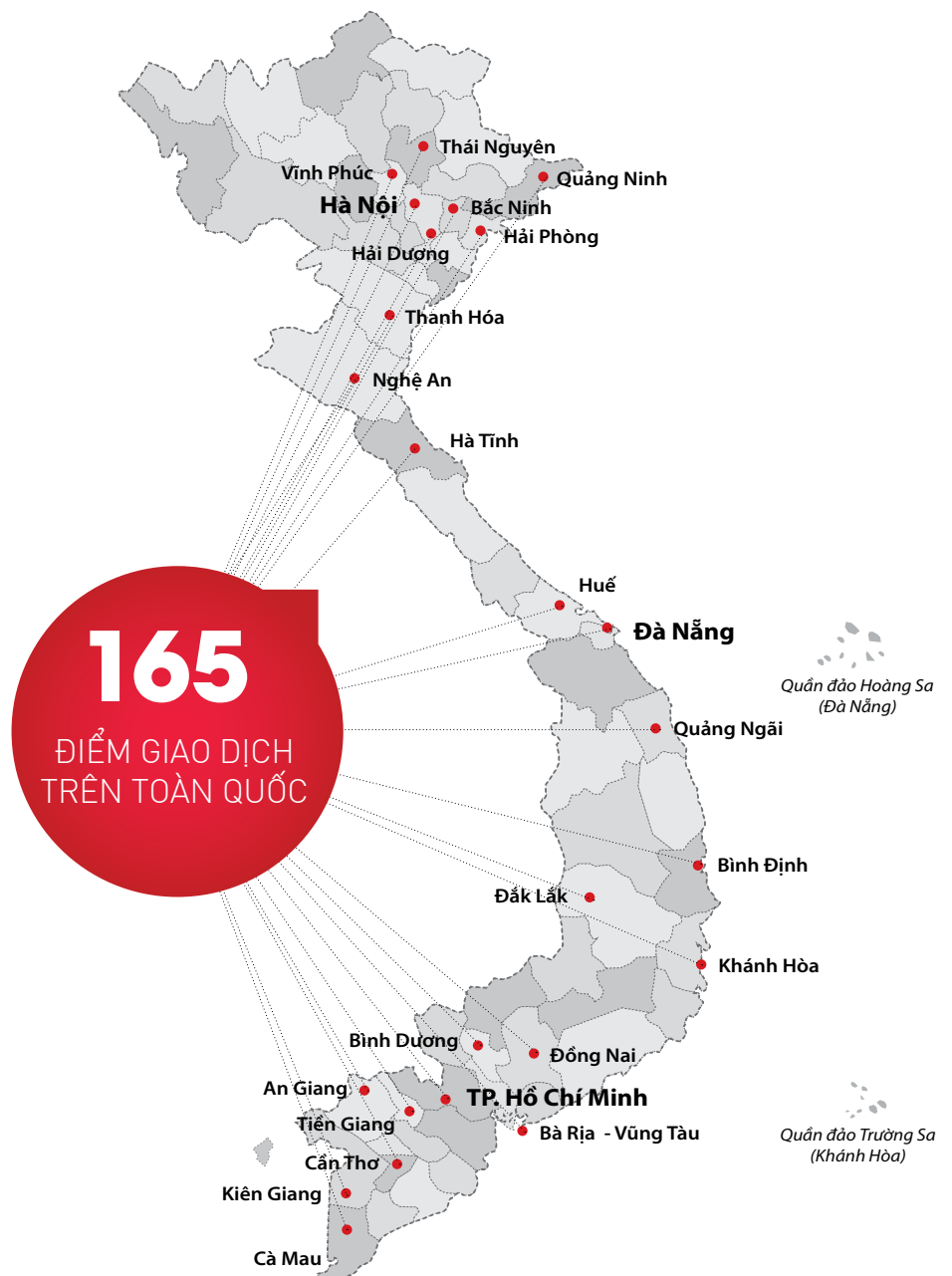
Tinh thần làm việc trách nhiệm, đồng lòng, vì niềm tin của khách hàng

### 4. Say khát vọng

Khát vọng cống hiến và khẳng định giá trị, chinh phục thành công

### 5. Mãi vững bền

Mở rộng phát triển bền vững phục vụ cộng đồng



### Ngành nghề kinh doanh:

- Dịch vụ trung gian tiền tệ, bao gồm: Dịch vụ huy động vốn;
- Dịch vụ cho vay;
- Dịch vụ chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác;
- Dịch vụ bảo lãnh ngân hàng;
- Dịch vụ bao thanh toán trong nước, bao thanh toán quốc tế;
- Dịch vụ phát hành thẻ tín dụng;
- Dịch vụ thanh toán và ngân quỹ;
- Dịch vụ ngoại hối trên thị trường trong nước và quốc tế theo quy định của pháp luật;
- Dịch vụ ngân hàng đại lý;
- Các dịch vụ khác theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp.

### Địa bàn kinh doanh:

165 điểm giao dịch tại 25 tỉnh thành phố trên cả nước. Chi tiết danh sách mạng lưới điểm giao dịch theo mục 7 của Báo cáo này.



# QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH & PHÁT TRIỂN 1994 - 2019

25 năm hình thành và phát triển, SeABank đã đạt được những thành công ngày hôm nay bằng nỗ lực đạt được từng mục tiêu, từng dấu mốc quan trọng trong từng thời điểm. Hãy cùng nhìn lại những mốc son đáng nhớ trong chặng đường một phần tư thế kỷ mà tập thể Ban Lãnh đạo và CBNV SeABank đã cùng nhau xây dựng.



3/1994

Ngân hàng TMCP Hải Phòng (tiền thân của SeABank) được thành lập tại Hải Phòng.



9/2002

Đổi tên thành Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - SeABank.



3/2005

Chính thức chuyển Hội sở từ Hải Phòng về 16 Láng Hạ, Ba Đình, Hà Nội, mở đầu cho việc phát triển mạnh mẽ về quy mô, mạng lưới giao dịch, tài sản, nguồn vốn, và các hoạt động ngân hàng khác.



12/2006

Ứng dụng thành công phần mềm quản trị lõi ngân hàng T24 Temenos hiện đại bậc nhất thế giới chỉ trong vòng 01 năm triển khai. Đây là cơ sở quan trọng để SeABank có thể ban hành các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đa dạng, hiện đại và chuyên nghiệp.



8/2007

MobiFone trở thành cổ đông chiến lược trong nước của SeABank.



3/2008

Chính thức phát hành thẻ ghi nợ nội địa S24+.





8/2008

Société Générale (Pháp) - tập đoàn tài chính ngân hàng hàng đầu Châu Âu trở thành cổ đông chiến lược nước ngoài của SeABank. Société Générale sở hữu 20% cổ phần của ngân hàng.



6/2009

Chính thức triển khai theo mô hình ngân hàng bán lẻ.



12/2009

Chuyển Hội sở về 25 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.



1/2010

Công bố bộ nhận diện thương hiệu mới.



12/2010

Phát hành thẻ quốc tế SeABank MasterCard sử dụng công nghệ Chip EMV có độ an toàn và bảo mật cao nhất.



5/2011

Khai trương Văn phòng Đại diện Tp. Hồ Chí Minh đánh dấu nỗ lực vươn lên không ngừng của SeABank theo chiến lược ngân hàng bán lẻ và phát triển mạng lưới hoạt động tại khu vực miền Nam.



## 7/2011

SeABank là một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam chấp nhận tất cả các loại thẻ quốc tế gồm Visa, MasterCard, CUP, American Express, JCB và Diners Club.



## 1/2012

Ra mắt dịch vụ ngân hàng tự động (Autobank) đa dịch vụ nhất, được tích hợp đầy đủ các chức năng giao dịch ngân hàng cơ bản đạt tiêu chuẩn quốc tế đầu tiên tại Việt Nam tại Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh.

## 2/2012

SeABank được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam xếp hạng thuộc nhóm 1 và lựa chọn vào danh sách các ngân hàng thương mại cổ phần đủ điều kiện tham gia phục vụ các dự án ODA tại Việt Nam.



## 4/2012

Trở thành đại lý chính thức tại Việt Nam của công ty hàng đầu thế giới về dịch vụ chuyển tiền - Western Union.

## 10/2012

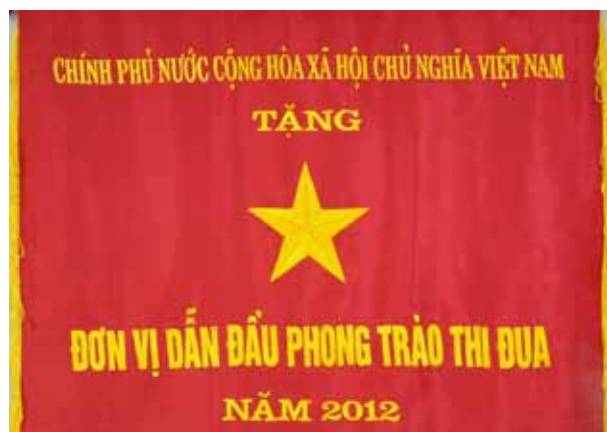
Chủ tịch nước trao tặng SeABank Huân chương Lao động hạng Ba vì đã có thành tích xuất sắc trong việc đóng góp vào sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội từ năm 2007 đến năm 2011.





## 8/2013

SeABank và MobiFone - đối tác chiến lược trong nước của SeABank, ký thỏa thuận hợp tác nhằm phát huy tối đa thế mạnh, tăng cường hiệu quả kinh doanh cũng như gia tăng lợi ích cho CBNV và khách hàng của cả hai bên.



## 10/2013

Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trao tặng SeABank Cờ thi đua “Đơn vị dẫn đầu phong trào thi đua năm 2012” và cờ thi đua “Đơn vị đã có thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua của ngành Ngân hàng năm 2012”.



## 1/2014

Ký kết thỏa thuận hợp tác toàn diện với Công ty Cổ phần PVI.



## 1/2015

Ký kết hợp tác chiến lược toàn diện với Mercedes-Benz Việt Nam.



## 3/2016

Ký kết hợp tác chiến lược với hệ thống 5 siêu thị Big C tại Hà Nội.



## 4/2016

Trở thành thành viên của cộng đồng Eurogiro - Liên minh giữa ngân hàng và tổ chức bưu điện tại các nước.



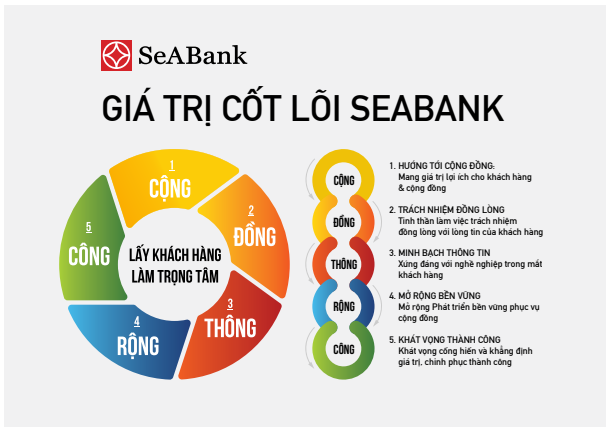
**8/2017**

Chuyển đổi mô hình hoạt động lấy khách hàng là trọng tâm với khát vọng trở thành Ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất.



**11/2017**

Chủ tịch nước trao tặng Huân chương Lao động hạng Nhì vì "Đã có thành tích xuất sắc trong công tác từ năm 2012 đến năm 2017".



**4/2018**

Công bố các giá trị cốt lõi làm tôn chỉ cho hoạt động kinh doanh bao gồm: Kết nối cộng đồng, Trách nhiệm đồng lòng, Minh bạch thông tin, Mở rộng bền vững, Khát vọng thành công.



**6/2018**

Tổ chức chuỗi giải chạy cộng đồng "SeABank Run for The Future" gây quỹ học bổng "Uơm mầm Ước mơ" tại Hà Nội, Đà Nẵng và Tp. Hồ Chí Minh.



**6/2018**

Chính thức tiếp nhận Công ty tài chính TNHH MTV Bưu điện (PTF) từ Tập đoàn viễn thông VNPT.



**6/2018**

Ký kết thỏa thuận hợp tác chiến lược toàn diện với Tập đoàn viễn thông VNPT.





## 12/2018

Tăng vốn điều lệ lên 7.688 tỷ đồng trong đó phát hành hơn 23 triệu cổ phiếu theo chương trình lựa chọn cho CBNV.



## 7/2019

SeABank ký Thỏa thuận hợp tác trong lĩnh vực fintech, phát triển thành phố thông minh với Tập đoàn BRG, Tập đoàn viễn thông VNPT và Tập đoàn Sumitomo.



## 9/2019

Tăng vốn điều lệ lên 9.369 tỷ đồng.



## 10/2019

Moody's - một trong ba tổ chức xếp hạng tín nhiệm uy tín nhất thế giới đã công bố kết quả xếp hạng tín nhiệm dài hạn mức B1 cho SeABank.



## 10/2019

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam công nhận SeABank đạt chuẩn về tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu theo chuẩn mực quốc tế Basel II theo Quyết định 2263/QĐ-NHNN trước thời hạn.



## 12/2019

Hoàn thành việc mua lại trước thời hạn toàn bộ trái phiếu đặc biệt tại VAMC.





# NHẬN BIẾT & PHÒNG TRÁNH RỦI RO

Trong quá trình tiến hành hoạt động kinh doanh, SeABank phải chịu nhiều rủi ro khác nhau, trong đó các rủi ro cơ bản là rủi ro về thị trường, rủi ro tín dụng, rủi ro lãi suất, rủi ro thanh khoản, rủi ro ngoại tệ và các rủi ro cụ thể khác. Mặc dù SeABank tin rằng đã thực hiện các chính sách, quy trình phù hợp để kiểm soát và giảm thiểu rủi ro, các nhà đầu tư cần lưu ý rằng khả năng không thể kiểm soát một cách hợp lý những rủi ro này có thể lớn hơn so với dự tính và có thể gây ra những ảnh hưởng bất lợi đối với tình hình tài chính, kết quả hoạt động kinh doanh, triển vọng và danh tiếng của SeABank.

## **Rủi ro Hoạt động**

Rủi ro hoạt động là rủi ro phát sinh tổn thất do thiếu sót, lỗi hoặc bất cập về nguồn nhân lực, quy trình nội bộ, cơ sở hạ tầng hoặc xảy ra các sự kiện bên ngoài, bao gồm các rủi ro pháp lý và uy tín liên quan đến các yếu tố đó. Rủi ro hoạt động hiện diện trong tất cả các lĩnh vực kinh doanh và có thể được tạo ra bởi một loạt các sự kiện nhỏ bên ngoài khác nhau cho đến những sự kiện lớn. Tương tự, rủi ro hoạt động có thể phát sinh do các sự kiện nội bộ như khả năng xảy ra lỗi hoặc bất cập trong quy trình và hệ thống, ví dụ như công nghệ thông tin, quản trị rủi ro hoặc công cụ nhân sự hoặc của các nhà cung cấp dịch vụ thuê ngoài.

Để giảm thiểu rủi ro hoạt động, SeABank đã xây dựng Chính sách Quản trị Rủi ro Hoạt động, được xem xét hàng năm để đảm bảo tuân thủ liên tục các yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước và tuân thủ khẩu vị rủi ro được xác định trong một thời gian nhất định. Chính sách này được triển khai trên toàn ngân hàng và đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn quốc tế và các yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước đối với các hệ thống kiểm soát nội bộ và bao gồm các thủ tục chính sau:

- Sử dụng các báo cáo kiểm toán nội bộ và bên ngoài để xác định, tính toán và đánh giá rủi ro hoạt động và phối hợp với các đơn vị liên quan để xây dựng và thực hiện các biện pháp nhằm giảm thiểu và phục hồi tổn thất từ các rủi ro đã xác định;

- Thu thập, xử lý và phân tích dữ liệu về cả các sự kiện rủi ro tiềm ẩn bên ngoài và nội bộ, đồng thời đề xuất và thực hiện các giải pháp để ngăn chặn sự xuất hiện hoặc tái phát của các sự kiện đó;
- Tiến hành tự đánh giá kiểm soát rủi ro định kỳ (RCSA).

Để đảm bảo tính liên tục của hoạt động khi phát sinh các gián đoạn kinh doanh quan trọng liên quan đến nhân sự, vận hành, cơ sở hạ tầng và công nghệ, SeABank có kế hoạch kinh doanh liên tục. Kế hoạch kinh doanh liên tục chi tiết các quy trình, thủ tục và hệ thống cần thiết để tiếp tục hoặc khôi phục hoạt động trong trường hợp có sự gián đoạn như vậy. SeABank cũng có các chính sách cụ thể để đưa ra các quy trình, kiểm soát, báo cáo, cơ chế giám sát và thực hành quản trị rủi ro liên quan đến quản trị rủi ro hoạt động phát sinh từ các hoạt động thuê ngoài và hệ thống công nghệ thông tin (CNTT).

## Rủi ro Thị trường

Rủi ro thị trường là rủi ro do thay đổi bất lợi về giá và các giá trị liên quan đến thị trường, như lãi suất, tỷ giá ngoại tệ, giá cổ phiếu và các biến số tài chính khác, cũng như phản ứng của những bên tham gia thị trường đối với các sự kiện chính trị và kinh tế, sẽ ảnh hưởng xấu đến thu nhập và vốn của Ngân hàng. Quản trị Rủi ro Thị trường tìm cách quản lý và kiểm soát mức rủi ro thị trường trong các thông số có thể chấp nhận, đồng thời tối ưu hóa lợi nhuận của rủi ro.

Phương pháp tính toán rủi ro thị trường được xem xét ít nhất nửa năm một lần hoặc thường xuyên hơn khi điều kiện thị trường yêu cầu. SeABank điều chỉnh lại khẩu vị rủi ro của mình định kỳ hàng năm bằng cách đặt hạn mức và thước đo định lượng về mức rủi ro tối đa cho từng phân khúc kinh doanh cũng như toàn bộ Ngân hàng. Bộ phận kinh doanh được yêu cầu tuân thủ hạn mức của nghiệp vụ kinh doanh đó và hạn mức này phải được xem xét bởi người quản lý cấp cao trước khi được trình phê duyệt bởi cả Tổng Giám đốc và Hội đồng Quản trị. Ngoài ra, Ngân hàng chủ động đánh giá rủi ro tín dụng đối tác đối với công cụ tài chính phái sinh và để phù hợp với Basel II, gần đây, Ngân hàng đã điều chỉnh các hạn mức của mình cho rủi ro đối tác phù hợp với khẩu vị rủi ro tín dụng tổng thể.

## Rủi ro Tín dụng

Rủi ro tín dụng của Ngân hàng chủ yếu xuất phát từ giao dịch của ngân hàng với khách hàng có khả năng tài chính yếu kém hoặc có hành vi gian lận trong quá trình giao dịch, cũng như việc nhân viên không tuân thủ nghiêm ngặt chính sách và quy định nội bộ trong quy trình thẩm định và phê duyệt khoản vay và quy trình giám sát sau cho vay.

Trên thực tế, SeABank đã thiết lập các tiêu chuẩn rủi ro tín dụng trên cơ sở quản lý các hoạt động tín dụng một cách thận trọng và tuân thủ các hạn mức được xác định trước, bao gồm các hạn mức rủi ro tập trung và hạn mức rủi ro tín dụng. Về nguyên tắc, SeABank xác định và quản trị rủi ro tín dụng trong tất cả các hoạt động và sản phẩm có rủi ro tín dụng tiềm ẩn. Ngân hàng không tạo điều kiện hoặc cung cấp các hoạt động tín dụng mới hoặc các sản phẩm tín dụng mới cho đến khi có hiểu biết đầy đủ về sản phẩm mới cũng như các rủi ro và các biện pháp kiểm soát thích hợp đã được xây dựng và triển khai.

Bên cạnh đó, SeABank đo lường rủi ro tín dụng, thực hiện các khoản dự phòng và tuân thủ các tỷ lệ dự phòng cho các khoản vay và ứng trước cho khách hàng và cho các tổ chức tín dụng khác theo các quy định có liên quan của Ngân hàng Nhà nước. Hệ thống quản trị rủi ro tín dụng được triển khai ở tất cả các cấp độ hoạt động, từ trụ sở chính đến bộ phận phát triển kinh doanh, các đơn vị của từng phân khúc kinh doanh.

Để hạn chế và giảm thiểu rủi ro tín dụng, các quy trình phê duyệt tín dụng được điều chỉnh theo từng mức rủi ro tương ứng với từng hình thức cho vay và tập khách hàng. Cách tiếp cận tổng thể đối với rủi ro tín dụng liên quan đến việc thực hiện các hoạt động chính như:

- Tối ưu hóa hệ thống cảnh báo rủi ro tín dụng sớm để phát hiện sớm và phòng ngừa chủ động;
- Tập trung hoàn thiện cơ sở hạ tầng dữ liệu được sử dụng để phát triển hệ thống xếp hạng tín dụng và phân loại rủi ro theo tiêu chuẩn quốc tế;
- Phát triển và hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng và hệ thống thẻ điểm;
- Thu thập và xem xét các chính sách/tài liệu tín dụng của toàn hệ thống để đánh giá lại tính nhất quán và khả năng đáp ứng các yêu cầu được quy định trong các chính sách của khung quản trị rủi ro;
- Hoàn thành cơ chế giám sát chất lượng tín dụng cho toàn bộ vòng đời của khoản vay;
- Phát triển hệ thống thu hồi nợ và cơ cấu nợ.

## Rủi ro Lãi suất

Rủi ro lãi suất là rủi ro biến động lãi suất có thể ảnh hưởng tiêu cực đến giá trị của một công cụ tài chính, danh mục đầu tư hoặc toàn bộ thu nhập và vốn. Rủi ro lãi suất phát sinh khi có sự chênh lệch về thời hạn hoặc số tiền giữa tài sản sinh lãi và nợ phải trả chịu lãi được huy động để cấp vốn cho các tài sản đó. Sự nhạy cảm về lãi suất phát sinh trong quá trình kinh doanh thông thường, do các thay đổi về lãi suất của tài sản sinh lãi không phải lúc nào cũng cùng lúc/tương thích với thay đổi lãi suất của các khoản tiền gửi chịu lãi và các khoản vay khác.

Hội đồng quản lý Tài sản - Nợ (ALCO) tư vấn cho Tổng Giám đốc về việc phê duyệt, theo dõi và kiểm soát các phương pháp, chính sách, hướng dẫn và chiến lược để quản trị rủi ro lãi suất. Mục tiêu chính của các hoạt động quản trị rủi ro lãi suất là tăng cường lợi nhuận bằng cách hạn chế ảnh hưởng của biến động lãi suất bất lợi và tăng thu nhập lãi. Để làm điều này, SeABank quản lý mức biến động lãi suất thay đổi thông qua việc theo dõi độ nhạy cảm của tài sản và nợ đối với sự thay đổi của lãi suất và định lượng ảnh hưởng của rủi ro với những thay đổi lãi suất nhất định.

## Rủi ro Ngoại tệ

Rủi ro ngoại tệ là rủi ro chịu tổn thất tài chính do việc không có khả năng thanh toán các nghĩa vụ nợ bằng ngoại tệ do ngân hàng không thể tạo ra đủ dòng tiền bằng ngoại tệ. Ở SeABank, rủi ro ngoại tệ được giám sát và quản lý bởi Quản lý Rủi ro Thị trường của Khối Quản trị Rủi ro bằng việc quản lý giới hạn về trạng thái ngoại tệ mở theo từng loại ngoại tệ do Hội đồng Quản trị thiết lập cũng như tổng trạng thái giao dịch ngoại tệ mở theo hệ thống đánh giá rủi ro nội bộ và các quy định của Ngân hàng Nhà nước. Các khoản cho vay và ứng trước chủ yếu bằng tiền Việt Nam, phần nhỏ là bằng ngoại tệ trong đó chủ yếu là Đô la Mỹ. Trạng thái ngoại tệ được theo dõi hàng ngày và các chiến lược phòng ngừa rủi ro được sử dụng để đảm bảo các trạng thái được duy trì trong hạn mức được thiết lập và ngưỡng chấp nhận cho phép đối với biến động tỷ giá.

## Rủi ro Thanh toán (Rủi ro Thanh khoản)

Rủi ro về thanh toán (Rủi ro thanh khoản) phát sinh chủ yếu từ xu hướng của các ngân hàng là huy động ngắn hạn và cho vay trung, dài hạn. Khi trường hợp này xảy ra, các khoản huy động về mặt kỹ thuật sẽ phải hoàn trả theo yêu cầu của người gửi tiền. Đặc biệt, trong giai đoạn khủng hoảng thì người gửi tiền sẽ rút tiền ra nhanh hơn việc người đi vay sẵn sàng trả nợ. Do vậy, rủi ro thanh khoản là rất thực tế và thường trực trong hoạt động kinh doanh ngân hàng.

SeABank dựa trên cơ sở dữ liệu quá khứ và định hướng hoạt động để xem xét và tính toán chính xác nhu cầu thanh khoản ở từng thời điểm nhằm thực hiện dự trữ hợp lý, hạn chế lãng phí vốn, tăng lợi nhuận hoạt động, xây dựng danh mục đầu tư hợp lý. SeABank có cơ chế quản lý tài sản hiệu quả, cơ chế điều hành công khai, minh bạch và ổn định, tránh tạo ra những cú sốc rút tiền ào ạt. Bên cạnh đó, công tác dự báo nhu cầu rút tiền của khách hàng trong từng thời kỳ là rất quan trọng để có thể chủ động thu xếp nguồn vốn chi trả theo yêu cầu.

SeABank thiết lập hạn mức rủi ro thanh khoản dựa trên kết quả dự báo thanh khoản trong điều kiện thị trường bình thường và rủi ro, đánh giá rủi ro thanh khoản của mình bằng cách tiến hành phân tích chênh lệch thanh khoản và dựa vào các chỉ số thanh khoản khác nhau bao gồm tỷ lệ dự trữ chính, tỷ lệ đáp ứng thanh khoản và tỷ lệ cho vay trên tiền gửi. Ngoài ra, Ngân hàng còn ban hành các quy định cụ thể về kế hoạch dự phòng thanh khoản, trong đó nêu rõ vai trò và trách nhiệm của từng bộ phận và quy trình phối hợp để thực hiện khi có dấu hiệu của sự kiện thanh khoản xuất hiện.



## ĐỐI TÁC CHIẾN LƯỢC



## TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM (VNPT)

VNPT hiện nay là Tập đoàn bưu chính viễn thông hàng đầu tại Việt Nam hoạt động kinh doanh chủ yếu trong các lĩnh vực viễn thông đầu tư hạ tầng, các thiết bị viễn thông... Với hạ tầng mạng lưới viễn thông - CNTT hiện đại, tiên tiến, phủ sóng toàn bộ 63 tỉnh thành trên cả nước và kết nối trực tiếp với hơn 240 quốc gia/vùng lãnh thổ trên thế giới, VNPT là nhà cung cấp dịch vụ viễn thông - CNTT được 30 triệu thuê bao di động, gần 10 triệu thuê bao điện thoại cố định và hàng chục triệu người sử dụng internet tại Việt Nam tin dùng. Trong năm 2019, VNPT đạt lợi nhuận 7.100 tỷ đồng bằng 100,1% kế hoạch, tăng 10% so với thực hiện năm 2018.

## BRG GROUP



BRG Group là tập đoàn kinh doanh đa ngành hoạt động trong các lĩnh vực đầu tư, tài chính ngân hàng, bất động sản, sân golf, khách sạn, du lịch giải trí, công thương và dịch vụ với các công ty thành viên và các đơn vị liên kết có uy tín tại Việt Nam và quốc tế, qua đó mang tới những dịch vụ tiên nghi giúp nâng tầm các tiêu chuẩn sống cho cộng đồng một cách nhất quán và minh bạch. Trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, hiện Tập đoàn BRG có 24 khách sạn đang hoạt động cũng như đang trong quá trình đầu tư xây dựng trong đó có 10 khách sạn mang thương hiệu quốc tế, hợp tác với các thương hiệu hàng đầu thế giới như Hilton, Four Seasons, Marriott, InterContinental Hotel Group... Đồng thời BRG Group cũng là nhà phát triển sân golf lớn nhất Việt Nam hiện sở hữu 4 câu lạc bộ golf với 118 hố golf đẳng cấp quốc tế gồm BRG Kings Island Golf Resort, BRG Legend Hill Golf Resort (Hà Nội), BRG Ruby Tree Golf Resort (Hải Phòng) và BRG Danang Golf Resort (Đà Nẵng). BRG Group có tổng nhân sự gần 21.000 người trên toàn quốc.

## PRUDENTIAL VIỆT NAM



Prudential Việt Nam là một thành viên thuộc Tập đoàn Prudential, tập đoàn tài chính hàng đầu toàn cầu có trụ sở chính tại Vương quốc Anh. Prudential đã hoạt động tại Việt Nam trong hơn 20 năm và tập trung vào việc mở rộng thị trường bảo hiểm nhân thọ, thay đổi nhận thức của con người về bảo hiểm. Hiện Prudential Việt Nam có hơn 200.000 chuyên gia tư vấn tài chính, hơn 360 văn phòng tổng đại lý và 1,5 triệu khách hàng. Bên cạnh hoạt động kinh doanh, Prudential luôn tích cực thực hiện hoạt động trách nhiệm xã hội. Khẩu hiệu của Prudential Việt Nam "Lắng nghe. thấu hiểu. Hành động." khẳng định cam kết luôn đặt khách hàng làm trọng tâm trong mọi hoạt động, mang đến những giải pháp sáng tạo và toàn diện để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, đồng thời tạo ra sự kết nối dễ dàng hơn cho thế hệ khách hàng am hiểu công nghệ kỹ thuật số.

## SOCIÉTÉ GÉNÉRALE



Một trong 20 định chế tài chính lớn nhất thế giới với mạng lưới rộng lớn gồm 7.000 chi nhánh tại 76 quốc gia trên thế giới. Với danh mục sản phẩm, dịch vụ tài chính đa dạng và hiện đại, tập đoàn Société Générale hiện có tới 32 triệu khách hàng.





### TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Là một trong ba nhà cung cấp mạng thông tin di động lớn nhất Việt Nam, MobiFone nắm trên 30% thị phần, có gần 50 triệu thuê bao với gần 30.000 trạm 2G và 20.000 trạm 3G. MobiFone có mối quan hệ với hơn 400 đối tác di động tại hơn 100 quốc gia và vùng lãnh thổ, cung cấp dịch vụ chuyển vùng quốc tế cho thuê bao. MobiFone cũng là nhà cung cấp mạng thông tin di động đầu tiên và duy nhất tại Việt Nam được bình chọn là thương hiệu được khách hàng yêu thích trong 6 năm liền. Hoạt động kinh doanh có sự tăng trưởng qua các năm, trong đó, lợi nhuận trước thuế năm 2019 đạt hơn 6.000 tỷ đồng.



### TỔNG CÔNG TY KHÍ VIỆT NAM (PV GAS)

Tổng công ty Khí Việt Nam (PV GAS) là thành viên của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam (PVN), giữ vai trò chủ đạo trong ngành công nghiệp khí Việt Nam với vị trí là nhà cung cấp khí khô duy nhất tại Việt Nam, nhà sản xuất và kinh doanh LPG số 1 tại Việt Nam. Kể từ khi đưa dòng khí đầu tiên vào bờ vào tháng 4/1995 đến nay, PV GAS cung cấp cho thị trường hơn 129 tỷ m<sup>3</sup> khí, 14,5 triệu tấn LPG và 1,8 triệu tấn Condensate; đóng góp doanh thu cho ngành Dầu khí gần 700.000 tỷ đồng, thu được 109.000 tỷ đồng lợi nhuận sau thuế, nộp ngân sách Nhà nước trên 67.000 tỷ đồng.



### TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM (VNPOST)

VNPost là một trong những doanh nghiệp hàng đầu trong lĩnh vực thiết lập, quản lý, khai thác và phát triển mạng bưu chính công cộng, cung cấp các dịch vụ bưu chính công ích, kinh doanh các dịch vụ bưu chính, phát hành báo chí, chuyển phát trong và ngoài nước... Với mạng lưới các điểm phục vụ rộng khắp và kinh nghiệm cung cấp các dịch vụ, VNPost đã khẳng định được ưu thế vượt trội của mình về năng lực phục vụ, sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu của khách hàng trên mọi miền của đất nước. Bên cạnh đó, VNPost cũng là đối tác của nhiều doanh nghiệp lớn trong nước và quốc tế như: Prudential, Jetstar Pacific, Vietnam Airlines, AirMekong, Western Union, Daiichi-life, HSBC, ABBank, BảoViệt Bank, Ngân hàng Quân đội...

### MERCEDES-BENZ VIỆT NAM



Mercedes-Benz

Công ty trách nhiệm hữu hạn Mercedes-Benz Việt Nam (MBV) hoạt động trong lĩnh vực sản xuất và kinh doanh các dòng xe du lịch tại thị trường Việt Nam. Trong suốt 23 năm hoạt động tại Việt Nam, Mercedes-Benz đã không ngừng đóng góp vào sự tăng trưởng của thị trường và trở thành một nhân tố chủ chốt của ngành công nghiệp ô tô Việt Nam. Năm 2017 đánh dấu sự phát triển mạnh mẽ của "Ngôi sao ba cánh" tại Việt Nam với mức doanh số hơn 6.000 xe, tăng trưởng gần 40% so với năm 2016 và thiết lập một kỷ lục mới của thị trường xe sang Việt Nam. Thương hiệu đến từ Stuttgart tiếp tục dẫn đầu doanh số các phân khúc quan trọng với 4 mẫu xe chủ lực là C-Class, E-Class, S-Class và GLC. Mercedes-Benz là một trong những hãng sản xuất xe ô tô, xe buýt, xe tải danh tiếng trên thế giới. Hãng được xem là hãng sản xuất xe hơi lâu đời nhất còn tồn tại đến ngày nay.

## Sumitomo Corporation

### SUMITOMO CORPORATION VIỆT NAM

Sumitomo Corporation là một trong những tập đoàn hàng đầu Nhật Bản được biết đến rộng rãi trên thị trường gần 100 năm qua. Là một doanh nghiệp đa ngành, Sumitomo chuyên về kinh doanh các loại sản phẩm đa dạng dùng cho nhiều lĩnh vực như thực phẩm, kim loại, tài nguyên, công nghệ thông tin, năng lượng, điện tử và hóa chất... Sumitomo Corporation Việt Nam là một phần trong mạng lưới toàn cầu do Sumitomo Corporation lập ra với ba văn phòng đặt tại Hà Nội, Hồ Chí Minh và Đà Nẵng, hoạt động tập trung trong lĩnh vực bất động sản, xây dựng và quản lý các khu công nghiệp phục vụ các doanh nghiệp Nhật và Hàn Quốc tại Việt Nam và các sản phẩm công nghiệp nặng.



### PVI HOLDINGS

Tổng công ty Cổ phần Bảo hiểm Dầu khí Việt Nam (PVI) - thành viên Tập đoàn Dầu khí Quốc gia Việt Nam (PVN) là doanh nghiệp dẫn đầu trong các lĩnh vực trọng yếu của thị trường bảo hiểm như Năng lượng, Hàng hải, Tài sản - Kỹ thuật... PVI là một trong những doanh nghiệp đầu tiên tại Việt Nam thực hiện cổ phần hóa và niêm yết trên sàn chứng khoán năm 2007 với mã chứng khoán PVI và sau đó tiếp tục thực hiện tái cấu trúc theo mô hình công ty mẹ - công ty con. Trong đó, Công ty mẹ PVI Holdings thực hiện các chức năng: quản trị vốn, đầu tư, chiến lược - kế hoạch, tổ chức nhân sự, thương hiệu và công nghệ thông tin; các đơn vị thành viên thực hiện chức năng kinh doanh trong 4 lĩnh vực cốt lõi: Tổng công ty Bảo hiểm PVI, Tổng công ty Cổ phần Tái bảo hiểm PVI, Công ty Cổ phần Quản lý Quỹ PVI, Công ty Cổ phần Phát triển Tài sản Việt Nam.

**HONDA**  
The Power of Dreams

### HONDA VIỆT NAM

Được thành lập vào năm 1996, sau 22 năm có mặt tại Việt Nam, Honda Việt Nam đã không ngừng phát triển và trở thành một trong những công ty dẫn đầu trong lĩnh vực sản xuất xe gắn máy và nhà sản xuất ô tô uy tín tại thị trường Việt Nam. Honda Việt Nam đã xây dựng và phát triển thương hiệu mạnh mẽ tại thị trường Việt Nam và tạo được vị thế vững chắc bằng các sản phẩm chất lượng cao và dịch vụ hậu mãi hoàn hảo.



### BIG C VIỆT NAM

Big C là hệ thống siêu thị hoạt động kinh doanh theo mô hình đại siêu thị, trung tâm thương mại. Đây là hình thức kinh doanh bán lẻ đang được triển khai tại nhiều quốc gia trên thế giới. Ở Việt Nam, Big C là hệ thống siêu thị lớn nhất với 35 siêu thị tại 20 tỉnh thành, bán hơn 40.000 mặt hàng (95% trong số đó là được sản xuất tại Việt Nam), tạo công ăn việc làm cho khoảng 9.000 người. Siêu thị Big C đã mang đến đến người tiêu dùng Việt Nam những không gian mua sắm hiện đại, thoáng mát, thoải mái với chủng loại hàng hóa đa dạng, phong phú, chất lượng kiểm soát và giá cả hợp lý, đi cùng với những dịch vụ khách hàng thật hiệu quả.

**CENTRAL** Group

### CENTRAL GROUP VIỆT NAM

Central Group Vietnam (CGV) là thành viên của Central Group (Thái Lan), được thành lập tại Việt Nam vào tháng 7/2011, hoạt động trong nhiều lĩnh vực khác nhau gồm: Kim khí điện máy, thể thao, thời trang, trung tâm thương mại, thương mại điện tử, siêu thị, đại siêu thị và trung tâm mua sắm. Hiện CGV đang hoạt động tại Việt Nam với hơn 200 trung tâm mua sắm và cửa hàng trên toàn quốc, 2 kênh trực tuyến, cung cấp cơ hội việc làm và nghề nghiệp cho 17.000 nhân viên. Điển hình, CGV đã thiết lập một mạng lưới đối tác bền vững với các đối tác chiến lược là Công ty Cổ phần Thương mại Nguyễn Kim, chuỗi bán lẻ ở vùng nông thôn miền Bắc Việt Nam - LanChi Mart, hệ thống siêu thị Big C.

### CÔNG TY CỔ PHẦN INTIMEX VIỆT NAM



Intimex Việt Nam là doanh nghiệp đứng đầu trong việc xuất khẩu các mặt hàng nông sản như cà phê, hạt tiêu, cao su tại Việt Nam đồng thời sở hữu 13 siêu thị bán lẻ trên toàn quốc. Trong những năm trở lại đây, Intimex đã có sự phát triển vượt bậc trong hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu, đặc biệt xuất khẩu của công ty luôn chiếm 70% kim ngạch xuất nhập khẩu với mặt hàng xuất khẩu chủ yếu là nông sản, đặc biệt là cà phê và hạt tiêu. Bên cạnh hoạt động kinh doanh, Intimex rất chú trọng đến công tác phát triển thị trường kinh doanh. Hiện công ty đã đặt quan hệ làm ăn với hơn 100 quốc gia cũng như đang tiếp tục phát triển thêm các bạn hàng mới.

### VIETNAM AIRLINES (VNA)



Hãng hàng không Quốc gia Việt Nam (Vietnam Airlines) là thành viên thứ 10 của Liên minh hàng không toàn cầu - SkyTeam. Trong hơn 20 năm hoạt động, với tốc độ tăng trưởng trung bình năm luôn đạt mức hai con số, VNA đã không ngừng lớn mạnh và trở thành một hãng hàng không có uy tín trong khu vực nhờ thế mạnh về đội bay hiện đại, đường bay rộng khắp và lịch nổi chuyên thuận lợi. Năm 2019, tổng doanh thu và lợi nhuận trước thuế hợp nhất đạt mức cao nhất từ trước tới nay, lần lượt ước đạt 101.188 tỷ đồng (tăng hơn 2.200 tỷ so với năm 2018) và gần 3.369 tỷ đồng. Đáng chú ý, tổng các khoản nợ ngân sách (hợp nhất) đạt 7.369 tỷ đồng, tăng 10% so với năm 2018. Với nỗ lực không ngừng nghỉ và khát vọng vươn xa, Vietnam Airlines hướng tới mục tiêu trở thành hãng hàng không lớn được ưa chuộng tại khu vực châu Á - Thái Bình Dương trong những năm sắp tới.



### TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM (EVN)

Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) là tập đoàn quốc doanh chuyên kinh doanh sản xuất, truyền tải, phân phối và mua bán điện năng. EVN đã phủ sóng tới hầu hết các tỉnh thành trên toàn quốc với tổng công suất hệ là 34.000 MW. Thực hiện nhiệm vụ cung cấp điện cho nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, EVN hiện có 3 tổng công ty phát điện thuộc lĩnh vực sản xuất điện năng, 5 tổng công ty điện lực kinh doanh điện năng đến khách hàng. Năm 2019, với vai trò chủ lực trong ngành năng lượng, EVN đã hoàn thành vượt kế hoạch sản xuất, cung ứng điện được Chính phủ giao, đảm bảo điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội và đời sống của nhân dân. Tổng sản lượng điện sản xuất và mua đạt 231,1 tỷ kWh tăng 8,85% so với năm 2018.

### TỔNG CÔNG TY THƯƠNG MẠI HÀ NỘI (HAPRO)

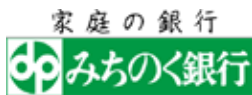


Tổng công ty Thương mại Hà Nội (Hapro) là doanh nghiệp quốc doanh hoạt động theo mô hình công ty mẹ - con với 33 công ty thành viên, có thị trường tại hơn 70 nước và vùng lãnh thổ trên thế giới. Sau hơn 10 năm phát triển, Hapro đã và đang khẳng định mình là lá cờ đầu của ngành thương mại Hà Nội với 2 lĩnh vực chính là kinh doanh xuất nhập khẩu và thương mại nội địa và có 10 công ty con, 20 công ty thành viên liên kết và có đầu tư góp vốn tại 11 công ty khác.

### TỔNG CÔNG TY TRUYỀN TẢI ĐIỆN QUỐC GIA (EVNNPT)



Tổng công ty Truyền tải điện Quốc gia (EVNNPT) hoạt động theo mô hình công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) với sứ mệnh đảm bảo truyền tải điện an toàn, liên tục, ổn định cho các hoạt động kinh tế, chính trị, xã hội, an ninh, quốc phòng và thị trường điện Việt Nam. Năm 2019, sản lượng điện truyền tải đạt 199,306 tỷ kWh, bằng 98,08% so với kế hoạch Tập đoàn giao, tăng 8,02% so với năm 2018. Hiện, quy mô hệ thống điện truyền tải của EVNNPT đứng thứ 3 trong các nước ASEAN và đứng thứ 8 trong 24 tổ chức truyền tải điện của châu Á về chiều dài đường dây, đứng thứ 4 các nước ASEAN và đứng thứ 11 trong 24 tổ chức truyền tải điện của châu Á về dung lượng MBA.



### MICHINOKU BANK (NHẬT BẢN)

Được thành lập từ năm 1921, Michinoku Bank là ngân hàng có bề dày kinh nghiệm hoạt động tại Nhật Bản. Ngân hàng này có hơn 1.200 CBNV với mạng lưới gần 100 điểm giao dịch tại Nhật Bản và 1 văn phòng đại diện tại Thượng Hải (Trung Quốc) với các dịch vụ đa dạng trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng.

### CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ TRƯỜNG HẢI (THACO)



Công ty Cổ phần Ô tô Trường Hải (THACO) là doanh nghiệp đứng đầu trong lĩnh vực sản xuất, lắp ráp và phân phối ô tô tại Việt Nam với 25 công ty, nhà máy trực thuộc. Hoạt động kinh doanh chính của THACO là sản xuất - lắp ráp - phân phối, cung ứng dịch vụ bảo trì sửa chữa và phụ tùng ô tô; sản xuất các linh kiện phụ tùng với tỷ lệ nội địa hóa gần 50%. Với hệ thống phân phối gồm 152 showroom, đại lý, và xưởng dịch vụ trên toàn quốc, THACO đang từng bước thực hiện chiến lược phát triển thành tập đoàn công nghiệp đa ngành mang tầm khu vực ASEAN.

### CÔNG TY POSCO VIỆT NAM



Công ty TNHH Posco Việt Nam là thành viên của Tập đoàn POSCO (Hàn Quốc), có nhà máy cán nguội được xây dựng quy mô lớn nhất tại Đông Nam Á. Hiện tại, Posco Việt Nam cung cấp một cách ổn định nguyên liệu có chất lượng không chỉ cho thị trường Việt Nam, mà còn xuất khẩu ra các nước khác trong khu vực châu Á như Trung Quốc, Ấn Độ, Thái Lan, Indonesia, Malaysia... và nắm giữ một vị trí quan trọng trong lịch sử kinh doanh thép của gia đình Posco tại khu vực Đông Nam Á. Posco Việt Nam đặt mục tiêu phát triển chiến lược là trở thành dây chuyền cán nguội tối tân nhất trên thế giới nhằm cung cấp hàng hóa cho khách hàng với giá thành thấp nhất.

### COCA-COLA VIỆT NAM



Hoạt động tại Việt Nam từ năm 1994, Công ty TNHH Nước giải khát Coca-Cola Việt Nam đóng vai trò điều hành hoạt động, bao gồm sản xuất và phân phối các dòng sản phẩm mang thương hiệu toàn cầu này trên thị trường Việt Nam. Với hơn 20 năm gia nhập thị trường Việt Nam, Coca-Cola đã có những đóng góp tích cực vào nền kinh tế và hỗ trợ phát triển xã hội bền vững thông qua các hoạt động đầu tư kinh doanh, chuỗi cung ứng, mạng lưới phân phối, nguồn nhân lực và các hoạt động cộng đồng. Coca-Cola đã đóng góp vào nền kinh tế Việt Nam với việc tạo ra 2.500 việc làm trực tiếp, từ đó tạo ra 6-10 lần việc làm gián tiếp từ chuỗi cung ứng.

### CÔNG TY CỔ PHẦN VÀNG BẠC ĐÁ QUÝ ASEAN (AJC)



Công ty Cổ phần Vàng bạc đá quý Asean (AJC) hoạt động trong lĩnh vực khai thác, sản xuất, chế tác, kinh doanh, xuất nhập khẩu vàng, bạc, đá quý, hàng trang sức, mỹ nghệ và các loại hàng hoá khác... theo mô hình Công ty mẹ có nhiều Công ty con nằm tại nhiều tỉnh thành trong cả nước gồm 5 chi nhánh, 22 trung tâm, cửa hàng kinh doanh, phòng giao dịch và 5 đại lý mua bán vàng miếng AAA, với đội ngũ gần 400 cán bộ công nhân viên. AJC cũng là một trong những doanh nghiệp có hệ thống dây chuyền sản xuất vàng miếng hiện đại theo công nghệ của Italia, đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng vàng 99,99% với nguồn nguyên liệu được nhập khẩu từ vàng nguyên liệu của Thụy Sĩ, công nghệ sản xuất vàng miếng AAA đã được cấp chứng chỉ ISO 2007.



### TỔNG CÔNG TY DẦU VIỆT NAM (PV OIL)

Tổng công ty Dầu Việt Nam (PV Oil) được đánh giá là một trong những doanh nghiệp dẫn đầu về khối lượng nhập khẩu và kinh doanh xăng dầu trong nước, là đơn vị duy nhất thực hiện xuất khẩu dầu thô khai thác tại Việt Nam và bán dầu thô của PVN khai thác ở nước ngoài. Với hệ thống hơn 2.000 nhà phân phối trải rộng khắp cả nước cùng mạng lưới văn phòng đại diện ở nước ngoài, PV Oil đang ngày càng khẳng định vị thế lớn mạnh của một Tổng công ty chủ lực của PVN.

### DIEBOLD (HOA KỲ)



Tập đoàn Diebold là doanh nghiệp hàng đầu thế giới có lịch sử hơn 150 năm và hiện có trên 17.000 nhân viên hoạt động tại hơn 90 quốc gia trên thế giới về cung cấp các sản phẩm, giải pháp và dịch vụ trong lĩnh vực tài chính toàn cầu, ngân hàng, máy ATM cũng như tư vấn và triển khai hệ thống phần mềm, các giải pháp an ninh tích hợp dành cho tòa nhà thông minh. Tại Việt Nam, Diebold là nhà cung cấp hệ thống ngân hàng tự phục vụ đầu tiên và duy nhất cho tới nay cung cấp các sản phẩm và dịch vụ chính hãng.

### CÔNG TY CỔ PHẦN THANH TOÁN QUỐC GIA VIỆT NAM (NAPAS)



Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS) thành lập vào năm 2004 với mục tiêu chính là xây dựng hệ thống chuyển mạch tài chính quốc gia nhằm kết nối các hệ thống thanh toán thẻ nói chung, hệ thống ATM/POS nói riêng của các ngân hàng Việt Nam. NAPAS hiện đang quản trị và vận hành hệ thống chuyển mạch kết nối liên thông hơn 17.000 máy ATM, 270.000 máy POS, 300 doanh nghiệp thanh toán điện tử trong các lĩnh vực hàng không, viễn thông, khách sạn, du lịch; phục vụ hơn 100 triệu chủ thẻ của 46 ngân hàng thương mại trong nước và quốc tế đang hoạt động tại Việt Nam. Các hoạt động kinh doanh của NAPAS nhằm thúc đẩy sự phát triển của các dịch vụ dựa trên thẻ ngân hàng ở Việt Nam, tạo điều kiện cho người dùng thẻ có thể thực hiện giao dịch mọi lúc, mọi nơi ở Việt Nam cũng như trên toàn cầu. Năm 2019, hệ thống chuyển mạch NAPAS tăng trưởng 80,2% về tổng số lượng giao dịch và 170,6% về tổng giá trị giao dịch so với năm 2018.

### CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN BẢO MINH (BMSC)



Với mức vốn điều lệ hiện tại là 500 tỷ đồng, Công ty Cổ phần Chứng khoán Bảo Minh (BMSC) được phép thực hiện đầy đủ các nghiệp vụ kinh doanh gồm: Môi giới chứng khoán, tư vấn đầu tư, tự doanh chứng khoán, bảo lãnh phát hành chứng khoán. Thông qua tiềm lực tài chính dồi dào, hệ thống công nghệ hiện đại, đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp được đào tạo trong và ngoài nước, BMSC đã trở thành đối tác tin cậy cho sự thành công của khách hàng đúng như phương châm của BMSC.

### TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN MAY NHÀ BÈ (NBC)



Tổng Công ty Cổ phần May Nhà Bè (NBC) là một trong những doanh nghiệp lớn của ngành may mặc Việt Nam với 37 đơn vị và xí nghiệp thành viên, 25.000 cán bộ công nhân viên hoạt động trên nhiều lĩnh vực trên cả nước. Sau hơn 40 năm, thành công lớn nhất của NBC là tạo được uy tín với khách hàng trong và ngoài nước về năng lực sản xuất, chất lượng sản phẩm, đồng thời xây dựng được một đội ngũ vững mạnh, đoàn kết hướng đến những mục tiêu cao hơn.

### TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN MAY VIỆT TIẾN (VTEC)



Tổng Công ty Cổ phần May Việt Tiến (VTEC) là một thành viên của Tập đoàn Dệt May Việt Nam hoạt động theo mô hình công ty mẹ - con với 21 đơn vị trực thuộc và các đơn vị liên doanh khác. Năm 2019, Việt Tiến tiếp tục là doanh nghiệp hàng đầu của ngành dệt may Việt Nam cả về phương diện tốc độ, tăng trưởng, quy mô sản xuất kinh doanh, đặc biệt là hiệu quả sản xuất kinh doanh: Doanh thu đạt gần 9.036 tỷ đồng, vượt gần 3% kế hoạch năm; lợi nhuận trước thuế đạt 504 tỷ đồng vượt được 33% kế hoạch lợi nhuận năm. Với việc không ngừng đổi mới công nghệ, thiết bị sản xuất, các sản phẩm của Việt Tiến đáp ứng được cả những thị trường khó tính nhất như Mỹ, Nhật Bản, châu Âu.

### HILTON HOTELS & RESORTS



Với hơn 550 khách sạn trên thế giới, Hilton cung cấp trải nghiệm đẳng cấp, hiện đại và đồng nhất cho khách hàng. Bên cạnh việc phát triển kinh doanh, Hilton tự hào đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng trong việc cải thiện cuộc sống của những người trẻ tuổi, thông qua 1.500 dự án dành cho cộng đồng - một phần của chiến dịch Thăng dịch vụ toàn cầu thường niên. Tại Việt Nam, Hilton đang quản lý vận hành 2 khách sạn cao cấp nằm ở trung tâm Thủ đô Hà Nội, gồm khách sạn 5 sao Hilton Hanoi Opera và khách sạn 4 sao Hilton Garden Inn.



# CÁC CÔNG TY CON, CÔNG TY LIÊN KẾT, THÀNH VIÊN TRỰC THUỘC

Hết tháng 12 năm 2019, SeABank có 2 công ty con là Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản SeABank và Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện.

## ■ Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản SeABank (SeABank AMC):

Tên doanh nghiệp	: Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản SeABank
Giấy CNĐKKD số	: 0103099985 do Sở KHĐT Tp. Hà Nội cấp lần đầu ngày 16/12/2008
Trụ sở chính	: Số 254C phố Thụy Khuê, Phường Thụy Khuê, Quận Tây Hồ, Tp. Hà Nội, Việt Nam
Vốn Điều lệ đăng ký	: 500.000.000.000 VND
Vốn Điều lệ thực góp	: 500.000.000.000 VND
Chủ sở hữu	: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á
Tỷ lệ sở hữu	: 100%
Ngành nghề kinh doanh chính:	Quản lý nợ và khai thác tài sản

Ngày 03/12/2008, SeABank đã được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chấp thuận thành lập Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản trực thuộc Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - SeABank. Theo đó, SeABank AMC ra đời nhằm phục vụ nhu cầu quản lý nợ và khai thác tài sản của SeABank thông qua việc tiếp nhận, quản lý và thu hồi các khoản nợ phải thu, nợ khó đòi từ phía ngân hàng, đảm bảo kinh doanh an toàn và bền vững của ngân hàng. Bên cạnh đáp ứng nhu cầu về xử lý nợ xấu của chính SeABank, SeABank AMC sẽ sử dụng các kỹ năng chuyên sâu của mình để phục vụ nhu cầu xử lý nợ và tài sản tồn đọng của các doanh nghiệp khác, giúp nguồn vốn trong nền kinh tế lưu chuyển minh bạch và thông thoáng hơn.



## SeABank AMC



## ■ Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện (PTF):

*(SeABank mua lại theo Quyết định số 1112/QĐ-NHNN ngày 22/5/2018 của Ngân hàng Nhà nước)*

Tên doanh nghiệp	: Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện
Giấy CNĐKKD số	: 0100796508 do Sở KHĐT Tp. Hà Nội cấp lần đầu ngày 01/10/2010
Trụ sở chính	: Tầng 1 - 2, số 3 Đặng Thái Thân, P. Phan Chu Trinh, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội, Việt Nam
Vốn Điều lệ đăng ký	: 1.050.000.000.000 VND
Vốn Điều lệ thực góp	: 1.050.000.000.000 VND
Chủ sở hữu	: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á
Tỷ lệ sở hữu	: 100%
Ngành nghề kinh doanh chính:	Tài chính tiêu dùng

Công ty Tài chính Bưu điện là một tổ chức tín dụng phi ngân hàng, được thành lập và tổ chức dưới hình thức công ty TNHH Một Thành Viên với 100% vốn của SeABank. PTF hoàn toàn có nền tảng vững chắc trở thành công ty hàng đầu trên thị trường cho vay tiêu dùng tín chấp và thẻ tín dụng, đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của người dân, mang lại tác động tích cực vào tăng trưởng kinh tế của quốc gia và hướng tới trở thành hệ sinh thái cung cấp các dịch vụ tài chính linh hoạt, sáng tạo, lấy khách hàng làm trung tâm được ưa chuộng nhất tại Việt Nam.

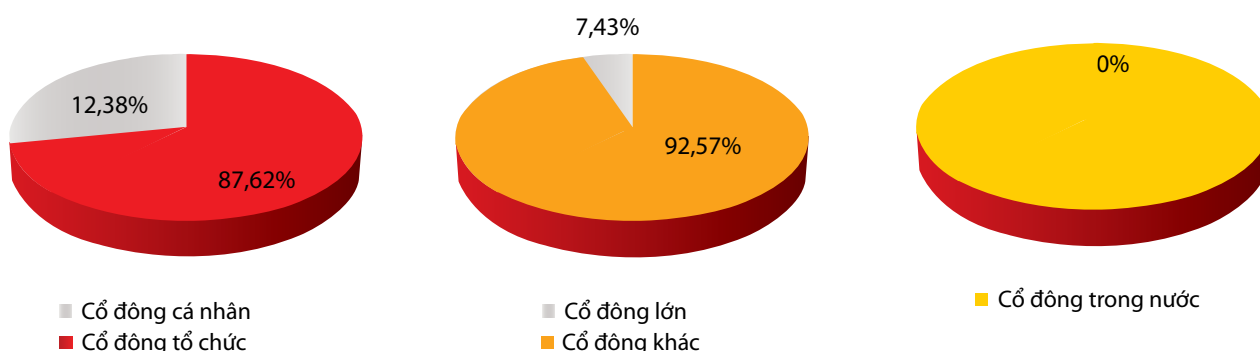
# CƠ CẤU CỔ ĐÔNG, THAY ĐỔI VỐN ĐẦU TƯ CỦA CHỦ SỞ HỮU

## ▪ Cổ phần

- Tổng số cổ phần đang lưu hành: 936.900.000 cổ phần.
- Số cổ phần phổ thông: 936.900.000 cổ phiếu.
  - Số cổ phần ưu đãi: 0 cổ phiếu
  - Số cổ phiếu quỹ: 0 cổ phiếu

## ▪ Cơ cấu cổ đông

Theo danh sách cổ đông chốt ngày 31/12/2019



STT	Loại cổ đông	Số lượng cổ phần	Tỷ lệ	
1	Cổ đông lớn	69.608.833	7,43%	1
2	Cổ đông khác	867.291.167	92,57%	1.370
	<b>Tổng cộng:</b>	<b>936.900.000</b>	<b>100%</b>	<b>1.371</b>
1	Cổ đông tổ chức	820.943.800	87,62%	24
2	Cổ đông cá nhân	115.956.200	12,38%	1.347
	<b>Tổng cộng:</b>	<b>936.900.000</b>	<b>100%</b>	<b>1.371</b>
1	Cổ đông trong nước	936.900.000	100%	1.371
2	Cổ đông nước ngoài	0	0%	0
	<b>Tổng cộng:</b>	<b>936.900.000</b>	<b>100%</b>	<b>1.371</b>

## ▪ Tình hình thay đổi vốn đầu tư của chủ sở hữu:

Trong năm 2019, được sự chấp thuận của Ngân hàng Nhà nước và Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, SeABank đã thực hiện tăng vốn điều lệ từ 7.688.000.000.000 đồng lên 9.369.000.000.000 đồng (tăng thêm 1.680.000.000.000 đồng).

## ▪ Giao dịch cổ phiếu quỹ: Không có



# BÁO CÁO CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

## Báo cáo tổng thể hoạt động kinh doanh năm 2019

Trong năm 2019, nền kinh tế nước ta được đặt trong bối cảnh kinh tế thế giới có xu hướng tăng trưởng chậm lại với các yếu tố rủi ro, thách thức gia tăng. Trước tình hình đó, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã chỉ đạo quyết liệt các bộ, ngành, địa phương thực hiện đồng bộ và hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp trọng tâm. Kết thúc năm 2019, kinh tế Việt Nam đã đạt được những thành tích khả quan với mức tăng trưởng GDP đạt 7,02%, CPI bình quân tăng 2,79%... góp phần trong bức tranh kinh tế đầy màu sắc năm 2019 có sự đóng góp của ngành ngân hàng với những thành tựu đáng ghi nhận.

Trên cơ sở chỉ đạo của Chính phủ, NHNN đã chủ động phối hợp chặt chẽ với các bộ, ngành để điều hành chính sách tiền tệ, tín dụng, ngân hàng linh hoạt và đồng bộ, góp phần trực tiếp kiểm soát lạm phát ở mức thấp, hỗ trợ tăng trưởng cao. Kiểm soát lạm phát cơ bản bình quân ở mức 2,01%, góp phần tác động đến chỉ số CPI bình quân cả năm tăng ở mức thấp nhất trong 3 năm qua. Thanh khoản hệ thống được đảm bảo, sẵn sàng đáp ứng nhu cầu chi trả cho nền kinh tế. Đến cuối năm 2019, tín dụng tăng khoảng trên 13% so với cuối năm 2018. Bên cạnh đó, năm 2019 cũng chứng kiến nhiều đợt giảm lãi suất của hệ thống ngân hàng, nhất là vào tháng 9/2019, NHNN điều chỉnh giảm đồng bộ 0,25%/năm các mức lãi suất điều hành cũng như giảm trần lãi suất huy động, lãi suất cho vay, lãi suất nghiệp vụ thị trường mở.

Với bối cảnh kinh tế nói chung và những điều kiện, chính sách của NHNN, SeABank trong năm 2019 tiếp tục có những bước tăng trưởng ổn định, hoạt động hiệu quả và hoàn thành hầu hết các chỉ tiêu kinh doanh năm 2019 đã được Đại hội Đồng Cổ đông (ĐHĐCĐ) thường niên năm 2019 giao, đánh dấu một năm phát triển nhiều khởi sắc của SeABank, cụ thể như sau:

- Lợi nhuận trước thuế hợp nhất đến 31/12/2019 đạt 1.391 tỷ đồng, tăng 123% so với năm 2018 và hoàn thành 160% kế hoạch lợi nhuận của năm 2019 đã được ĐHĐCĐ thường niên năm 2019 thông qua.
- Tổng tài sản đạt 157.398 tỷ đồng, tăng trưởng 12% so với năm 2018 và hoàn thành 100% kế hoạch của cả năm 2019 đã được ĐHĐCĐ thường niên năm 2019 thông qua.
- Tổng dư nợ cho vay khách hàng đạt 98.614 tỷ đồng, hoàn thành 98% kế hoạch đã được ĐHĐCĐ thường niên năm 2019 thông qua.
- Tiền gửi của khách hàng đạt 95.727 tỷ đồng, tăng trưởng 13,5% so với thời điểm 31/12/2018 tương ứng tăng trưởng ròng 11.383 tỷ đồng, hoàn thành 91% kế hoạch đã được ĐHĐCĐ thường niên năm 2019 thông qua.
- Tỷ lệ nợ xấu của SeABank tại thời điểm 31/12/2019 là 2,31%, tỷ lệ nợ xấu luôn duy trì ở mức dưới 3% trong cả năm 2019.
- Năm 2019, SeABank đã thực hiện mua lại và xử lý toàn bộ danh mục nợ đã bán cho VAMC trong giai đoạn 2013-2015.
- Trong năm 2019 SeABank đã hoàn thành việc tăng vốn điều lệ từ 7.688 tỷ đồng lên 9.369 tỷ đồng (tăng 1.681 tỷ đồng). Việc tăng vốn này nhằm đáp ứng nhu cầu tăng trưởng kinh doanh của Ngân hàng cũng như đáp ứng được chuẩn Basel II.
- SeABank đã hoàn thành trước thời hạn việc triển khai Dự án Basel II nhằm nâng cao năng lực quản trị điều hành, chất lượng dư nợ tín dụng, cải thiện các chỉ số an toàn của Ngân hàng, triển khai đầy đủ các công cụ để kiểm soát và đáp ứng được các quy định về tỷ lệ an toàn vốn theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN.

Với những kết quả đạt được trong năm 2019, SeABank đã nâng cao vị thế của mình trong ngành ngân hàng nói chung và được tổ chức xếp hạng tín nhiệm Moody's xếp loại B1, qua đó phản ánh năng lực tài chính và cơ hội phát triển của SeABank trong tương lai. Đồng thời, SeABank cũng được trao tặng nhiều giải thưởng trong nước và quốc tế danh giá như Top 15 ngân hàng mạnh nhất Việt Nam và Top 500 ngân hàng mạnh nhất khu vực Châu Á - Thái Bình Dương, Top 10 doanh nghiệp bền vững 2019 trong lĩnh vực Thương mại - Dịch vụ, Doanh nghiệp tiêu biểu ASIA, Thương hiệu mạnh Việt Nam 2019...



## Đánh giá công tác quản trị ngân hàng

Năm 2019 cơ cấu thành viên HĐQT tiếp tục được duy trì ổn định gồm 07 thành viên trong đó có 01 Chủ tịch, 01 Phó Chủ tịch Thường trực, 02 Phó Chủ tịch, 01 thành viên độc lập và 02 thành viên HĐQT. Như vậy, hiện tại cơ cấu tổ chức của Hội đồng đảm bảo theo quy định của Luật các TCTD, Điều lệ SeABank và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Các thành viên HĐQT đã tích cực tham gia các cuộc họp HĐQT cũng như cho ý kiến đối với một số vấn đề cần lấy ý kiến bằng văn bản, do vậy các vấn đề thuộc thẩm quyền của HĐQT được quyết định một cách kịp thời, trên cơ sở ý kiến của tập thể. Qua đó, công tác quản trị, chỉ đạo giám sát công việc đối với Ban Điều hành được sát sao, xuyên suốt, đảm bảo theo kế hoạch, định hướng chiến lược mà ĐHĐCĐ thường niên năm 2019 đã đặt ra, góp phần thành công trong việc hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh năm 2019.

Trong quá trình quản trị Ngân hàng, HĐQT SeABank luôn tuân thủ các quy định của pháp luật, Điều lệ Ngân hàng về việc tổ chức các cuộc họp và thông qua các nghị quyết/quyết định của HĐQT. Theo đó, HĐQT thường xuyên tổ chức các cuộc họp định kỳ hàng quý hoặc đột xuất hoặc lấy ý kiến của HĐQT bằng văn bản để thông qua các nghị quyết của HĐQT nhằm đưa ra các quyết sách phù hợp với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng và diễn biến thị trường, cụ thể: Trong năm 2019, HĐQT đã họp hoặc lấy ý kiến bằng văn bản thông qua các nghị quyết của HĐQT tập trung vào các kế hoạch kinh doanh, phê duyệt các vấn đề về nhân sự chủ chốt, phê duyệt phương án cơ cấu lại một số Khối trực thuộc Hội sở chính, phê duyệt việc xây dựng chính sách và các quy định đạt chuẩn Basel II, triển khai phương án tăng vốn điều lệ lên 9.369 tỷ đồng, thực hiện thủ tục sửa đổi đăng ký kinh doanh của Ngân hàng ghi nhận vốn điều lệ mới...

Năm 2019 là năm ghi nhận giai đoạn nước rút của việc thực hiện Phương án cơ cấu lại gắn liền với xử lý nợ xấu giai đoạn 2016-2020 (Phương án cơ cấu lại) được Thống đốc NHNN chấp thuận tại Quyết định số 1259/QĐ-NHNN ngày 25/6/2018. Dưới sự chỉ đạo sát sao của HĐQT và việc giao nhiệm vụ cụ thể đối với Tổng Giám đốc, Ban Tổng Giám đốc và các cá nhân, đơn vị có liên quan nhằm thực hiện triển khai Phương án cơ cấu lại, từng bước hoàn thành các mục tiêu, định hướng, giải pháp và lộ trình thực hiện theo Phương án đã đề ra. Đặc biệt, trong năm 2019, SeABank đã thực hiện mua lại và xử lý toàn bộ danh mục nợ đã bán cho VAMC trong giai đoạn 2013-2015. Bên cạnh đó, SeABank vẫn trích đầy đủ dự phòng rủi ro theo quy định, chất lượng tín dụng của ngân hàng vẫn luôn được đảm bảo và kiểm soát chặt chẽ, tỷ lệ nợ xấu ở mức 2,31%. Tháng 10/2019, SeABank đã được phê chuẩn việc áp dụng trước thời hạn Thông tư 41/2016/TT-NHNN (Basel II) nhằm nâng cao năng lực quản trị điều hành, chất lượng dư nợ tín dụng, cải thiện các chỉ số an toàn của Ngân hàng, triển khai đầy đủ các công cụ để kiểm soát và đáp ứng được các quy định về tỷ lệ an toàn vốn theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN. Kết quả trên đã tạo tiền đề để SeABank tiếp tục xây dựng Phương án cơ cấu lại gắn liền với xử lý nợ xấu giai đoạn 2021-2025.

Cũng trong năm 2019, SeABank tiếp tục thực hiện tái cấu trúc Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện (PTF) theo đúng Phương án mua bán, chuyển nhượng phần vốn góp tại PTF. Sau 01 năm hoạt động, dưới định hướng của HĐQT, Tổng Giám đốc và Ban Tổng Giám đốc đã chỉ đạo sát sao hoạt động của PTF, từng bước thực hiện kiện toàn tổ chức hoạt động của PTF theo mô hình công ty tài chính tiêu dùng, hoàn thành việc chuyển địa điểm trụ sở chính của PTF, xây dựng Phương án tái cơ cấu PTF theo quy định và yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước. Bên cạnh đó, PTF cũng chú trọng đầu tư hệ thống CNTT nhằm tối ưu hóa quy trình nghiệp vụ, đảm bảo hạ tầng phục vụ cho việc phát triển các sản phẩm của PTF trong tương lai. Với trụ sở mới khang trang, tổ chức nhân sự dẫn ổn định, hệ thống CNTT được đầu tư, tạo tiền đề cho PTF cho ra mắt những sản phẩm bán lẻ mới, hấp dẫn và thu hút khách hàng, hướng tới mục tiêu hoàn thành kế hoạch kinh doanh trong năm 2020. Hoạt động của Ủy ban Quản lý rủi ro và Ủy ban Nhân sự cùng các Hội đồng/Ban giúp việc khác trực thuộc HĐQT cũng được tổ chức họp định kỳ theo quy định để định kỳ báo cáo tình hình hoạt động của ngân hàng trong lĩnh vực quản lý và xem xét, tham mưu cho HĐQT các vấn đề thuộc thẩm quyền, hỗ trợ tích cực cho HĐQT trong việc xây dựng chiến lược, chính sách, định hướng hoạt động chung của toàn hệ thống nhằm đạt các mục tiêu đã đề ra, ví dụ như đề xuất ban hành Chính sách Rủi ro Thị trường, Chính sách Rủi ro Hoạt động, Dự án Basel II... Để phù hợp với quy định của Thông tư số 13/2018/TT-NHNN, SeABank đã nghiên cứu và xây dựng khung quản trị theo các quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của Ngân hàng và hiện đang được tiếp tục nghiên cứu để hoàn thiện theo các chuẩn mực quốc tế.

Đối với hoạt động của Ban Kiểm soát (BKS), HĐQT cũng đã phối hợp tích cực với BKS chỉ đạo tổ chức các chương trình kiểm tra hoạt động, kiểm toán toàn diện, kiểm toán đột xuất và kiểm toán chuyên đề đối với các Đơn vị kinh doanh và Khối nghiệp vụ tại Hội sở nhằm kịp thời phát hiện các vấn đề còn tồn tại để từ đó đưa ra các khuyến nghị nhằm hạn chế rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động. Đặc biệt, theo định hướng của ĐHĐCĐ, HĐQT đã phối hợp với BKS trong việc chú trọng tập trung xây dựng về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng theo Thông tư 13, đảm bảo tuân thủ theo quy định mới của pháp luật hiện hành.



## Đánh giá hoạt động giám sát, chỉ đạo của HĐQT đối với BĐH

Trong năm 2019, nhân sự cấp cao thuộc BĐH của SeABank đã được kiện toàn và tích cực tham gia vào các hoạt động chung của SeABank, hướng tới hoàn thành các mục tiêu mà HĐQT đã đặt ra trong năm 2019 cho BĐH. Sau 1 năm hoạt động theo mô hình tổ chức mới của Ngân hàng, các đơn vị, đặc biệt là các Khối/Phòng/Ban tại Hội sở đã phát huy được vai trò, trách nhiệm trong lĩnh vực/chuyên môn của mình, qua đó hỗ trợ tích cực và phối hợp với các đơn vị khác trong công việc chung, với mục tiêu hoàn thành nhiệm vụ được BĐH và HĐQT đã đặt ra.

Đối với hoạt động của Ban Tổng Giám đốc, HĐQT cũng thường xuyên tham gia các cuộc họp với Ban Tổng Giám đốc để kịp thời nắm bắt tình hình kinh doanh và kịp thời chỉ đạo, giải quyết các khó khăn phát sinh, tạo động lực phát triển kinh doanh cho toàn hệ thống. Bên cạnh đó, HĐQT cũng giám sát hoạt động của Ngân hàng thông qua các báo cáo định kỳ tuần, tháng, quý và các báo cáo/đề xuất phát sinh khác từ Ban Tổng Giám đốc. Việc tổ chức tổng kết hoạt động Ngân hàng được thực hiện định kỳ 4 lần trong năm trên cơ sở kết hợp các hoạt động teambuilding nhằm gắn kết tinh thần đồng đội và thấu hiểu giữa các CBNV Ngân hàng.

Căn cứ vào những kết quả đã đạt được trong năm 2019, HĐQT cũng chỉ đạo Ban Tổng Giám đốc kịp thời xây dựng định hướng và chiến lược phát triển Ngân hàng đến năm 2022, phù hợp với những chuyển đổi trong hệ thống Ngân hàng và thay đổi của nền kinh tế. Trong những năm tới, SeABank tiếp tục triển khai mạnh mẽ các sản phẩm dịch vụ tài chính dành cho khách hàng cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ với mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ dẫn đầu và được yêu thích nhất, cụ thể bao gồm các mục tiêu:

- Trở thành Ngân hàng tiêu biểu trong sự đóng góp với cộng đồng;
- Ngân hàng dẫn đầu về văn hóa tổ chức và chất lượng dịch vụ;
- Ngân hàng TOP 3 về thể tín dụng và bảo hiểm trên thị trường;
- Về các mục tiêu kinh doanh cụ thể trong năm 2020 như sau:
  - (i) Tăng trưởng tổng tài sản: dự kiến tăng trưởng 12%, đạt 175,6 nghìn tỷ đồng cuối năm 2020.
  - (ii) Tăng trưởng nguồn huy động khách hàng và giấy tờ có giá: tăng trưởng ròng xấp xỉ 15,3 nghìn tỷ đồng tương đương tăng trưởng 13,8% so với năm 2019.
  - (iii) Tăng trưởng dư nợ tín dụng: tăng trưởng ròng 13,99 nghìn tỷ đồng tương đương tăng trưởng 13,6% so với năm 2019.
  - (iv) Lợi nhuận trước thuế của Ngân hàng: kế hoạch đạt 1.506 tỷ đồng.
  - (v) Tỷ lệ nợ xấu kiểm soát theo quy định nhỏ hơn 3%.

HĐQT cũng định hướng đầu tư trọng điểm, ưu tiên phát triển các sản phẩm, dịch vụ kết hợp hàm lượng công nghệ cao, đem lại nhiều tiện ích gia tăng cho khách hàng và nâng cao hiệu quả quản trị. Năm 2019, SeABank đã hoàn thành việc nâng cấp phần mềm quản trị lõi ngân hàng T24 Temenos lên phiên bản R18 - phiên bản hiện đại nhất thế giới hiện nay với nhiều tính năng quan trọng, góp phần hỗ trợ cho các hoạt động nghiệp vụ. Bên cạnh đó, với định hướng phát triển, tự động hóa các dịch vụ ngân hàng điện tử, SeABank đã cho ra mắt ứng dụng SeAMobile New, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng cũng như hướng tới việc số hóa dịch vụ tài chính và sản phẩm ngân hàng.

Song song với việc thực hiện hoàn thành các kế hoạch kinh doanh, HĐQT đã chỉ đạo rà soát, chỉnh sửa hệ thống văn bản, quy định nội bộ của SeABank đảm bảo phù hợp với quy định hiện hành của pháp luật. Đặc biệt, chú trọng việc hoàn thành và kiện toàn hệ thống quy định nội bộ về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng theo quy định của Thông tư 13.

Với chiến lược lấy khách hàng là trọng tâm, HĐQT cũng chỉ đạo Ban Tổng Giám đốc thực hiện tối ưu hóa nguồn lực, tăng khả năng cạnh tranh, đón đầu cơ hội phát triển mới. Bên cạnh đó, triết lý kinh doanh lấy “khách hàng là trọng tâm” cùng niềm tin vững chắc từ khách hàng, đối tác, các cổ đông và đội ngũ CBNV chung sức đồng lòng kiên định chung một mục tiêu đã từng bước giúp SeABank hoàn thành sứ mệnh phát triển trở thành Ngân hàng bán lẻ được yêu thích nhất, cung cấp đầy đủ, đa dạng các sản phẩm và dịch vụ tài chính.



## Phương hướng hoạt động quản trị năm 2020

Với những thành tựu đạt được trong năm 2019 tạo tiền đề vững chắc như động lực để SeABank tiếp tục định hướng phát triển của Ngân hàng trong năm 2020, củng cố lại hệ thống theo hướng tinh gọn và hiệu quả, tăng cường chất lượng dịch vụ khách hàng, phấn đấu đạt và vượt các chỉ tiêu mà Đại hội Đồng Cổ đông năm 2020 giao phó, hướng tới lợi ích tối đa cho các Cổ đông của SeABank. Để thực hiện mục tiêu này trong bối cảnh nền kinh tế chịu nhiều tác động của dịch bệnh Covid-19, HĐQT dự kiến phương hướng hoạt động quản trị trong năm 2020 cụ thể như sau:

- Xây dựng và chỉ đạo triển khai các định hướng, chiến lược, kế hoạch kinh doanh hiệu quả, an toàn và phù hợp với thực tế hoạt động của SeABank và chính sách, chỉ đạo của Chính phủ, NHNN.
- Tiếp tục triển khai các hoạt động của HĐQT nhiệm kỳ 2018 - 2023.
- Tiếp tục triển khai quyết liệt và nghiêm túc Phương án tái cơ cấu giai đoạn 2016 - 2020 đã được NHNN chấp thuận, hướng tới việc tổng kết kết quả 05 năm thực hiện Phương án cơ cấu, qua đó, tạo tiền đề để xây dựng Phương án tái cơ cấu giai đoạn 2021 - 2025.
- Xây dựng và thực hiện các chiến lược kinh doanh với trọng tâm hướng đến việc trở thành ngân hàng bán lẻ được yêu thích nhất tại Việt Nam;
- Tiếp tục hoàn thiện hệ thống quản trị Ngân hàng và hoàn thiện các công tác công bố, minh bạch thông tin và quan hệ với Nhà Đầu tư theo quy định của pháp luật, nhằm mang lại những lợi ích lâu dài cho Cổ đông cũng như tạo cơ hội cho các Nhà Đầu tư tiếp cận, hiểu biết và có thể đưa ra những kế hoạch đầu tư cho Ngân hàng trong tương lai.
- Chỉ đạo thực hiện các giải pháp mở rộng tín dụng có hiệu quả đi đôi với kiểm soát chất lượng tín dụng, bảo đảm tăng trưởng tín dụng phù hợp với quy mô, cơ cấu nguồn vốn của Ngân hàng; chỉ đạo rà soát, sửa đổi quy chế, quy trình, chính sách tín dụng phù hợp với quy định mới của NHNN trong hoạt động cho vay và đảm bảo đơn giản hóa thủ tục vay vốn.
- Chỉ đạo tiếp tục kiện toàn mô hình tổ chức, nâng cao hiệu quả quản trị, điều hành phù hợp với các nguyên tắc, chuẩn mực quản trị, điều hành ngân hàng hiện đại, và hệ thống kiểm soát, kiểm toán nội bộ nhằm hạn chế rủi ro, đảm bảo tuân thủ theo các quy định của pháp luật. Tăng cường năng lực tài chính, quản trị rủi ro, chất lượng tài sản, chất lượng tín dụng và xử lý nợ xấu, tích cực cơ cấu lại tài sản và nguồn vốn theo hướng thu hẹp chênh lệch kỳ hạn nguồn vốn và sử dụng vốn; Tăng tỷ trọng nguồn vốn có tính ổn định cao, tăng tỷ lệ an toàn vốn (CAR) theo Basel II.
- Tăng cường giám sát và chỉ đạo thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật hệ thống công nghệ thông tin của SeABank, và ưu tiên chỉ đạo triển khai các dự án công nghệ và vận hành tập trung để hỗ trợ hoạt động kinh doanh, tiến tới ngân hàng số nhằm tối ưu hóa các dịch vụ tài chính và hiện đại hóa hệ thống thanh toán.
- Tăng cường giám sát và đưa ra các hỗ trợ kịp thời, hiệu quả đối với Ban Tổng Giám đốc nhằm khai thác, tận dụng tối đa các thời cơ, lợi thế kinh doanh của SeABank.
- Hướng tới nhiều hoạt động vì cộng đồng, phát triển bền vững và phát triển văn hóa doanh nghiệp, đề cao tính sáng tạo và đào tạo nâng cao kỹ năng nghiệp vụ nhân sự, phát triển nguồn nhân lực có chất lượng phù hợp với chiến lược kinh doanh mới.

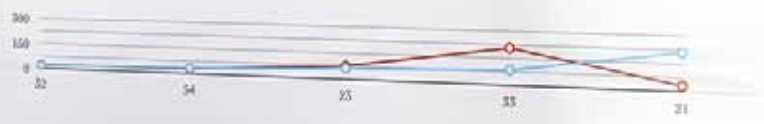
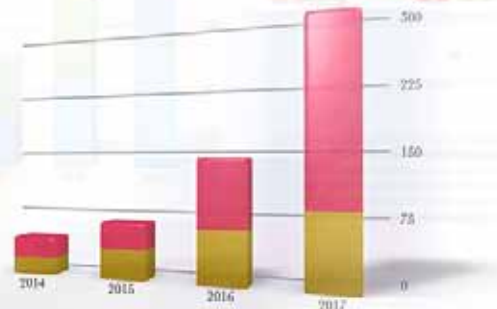
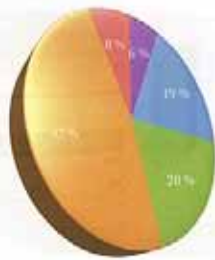
In diesem Mas wird die Erreichung eines monatlichen Sparziels überprüf. Geben Sie Ihre Sparkriterien in der Tabelle „Ersparnisrechner“ und lassen Sie die Spalte „Moderat“ für Ihren Sparplan in der Tabelle „Spar-Ergebnisse“. Sie können Ihren Plan mit konservativen und moderaten Planungsoptionen.

**Ersparnisrechner**

Aktuelle Ersparnisse	5.000 €	Element 1	Element 2
Sparziel	15.000 €		
Dauer der Investition (Jahre)			
Art der Zinssatz			
Zinssatz			
Wie oft wird der Zinssatz berechnet			

**Spar-Ergebnisse**

Moderat		
Konservativ	30 €	
Ersparnisse bei Fälligkeit	10.834 €	
Ersparniserhöhung	50 %	
	2007	2011
Reihe 1	27	
Reihe 2	55	



# BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG 2019



## BÁO CÁO CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

2019 là một năm mà nền kinh tế Việt Nam có những diễn biến sôi động với nhiều sự kiện lớn, nhiều thành tựu nổi bật, đặc biệt là đã gặt hái nhiều thành quả như: Năm thứ 2 liên tiếp tăng trưởng kinh tế đạt trên 7%, kim ngạch xuất nhập khẩu lần đầu tiên vượt mốc 500 tỷ USD; CPI ở mức 2,79% - mức tăng thấp nhất trong vòng 3 năm qua.

Với nhiều quyết sách của Đảng, Nhà nước và Chính phủ, trong đó có chỉ đạo địa phương tiếp tục cắt giảm thực chất điều kiện kinh doanh, tạo môi trường thuận lợi cho thành lập và hoạt động của doanh nghiệp, môi trường kinh doanh ở Việt Nam được cải thiện đáng kể, hoạt động của các doanh nghiệp tiếp tục ổn định và tăng trưởng tốt.

Đối với SeABank, 2019 là mốc son đặc biệt đáng nhớ với sự kiện kỷ niệm 25 năm thành lập cùng những mốc son ấn tượng nhờ sự chỉ đạo sáng suốt của Hội đồng Quản trị, sự quyết tâm, đồng lòng của Ban Điều hành cùng tập thể CBNV.

Kết thúc năm tài chính 2019, SeABank đạt lợi nhuận trước thuế 1.391 tỷ đồng, tăng 768 tỷ đồng tương đương tăng 123%; Tổng tài sản đạt 157.398 tỷ đồng, tăng 12%; Tổng cho vay khách hàng đạt 98.614 tỷ đồng, tăng 17%; Tổng tiền gửi của khách hàng đạt 95.727 tỷ đồng tăng 13,5%; Tổng thu thuần ngoài lãi đạt 2.316 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng trên 44% so với tổng thu thuần; Tỷ lệ an toàn vốn theo quy định tại Thông tư 41/2016/TT-NHNN đạt 12,12%. SeABank cũng đã tắt toàn bộ trái phiếu đặc biệt tại VAMC và trích đầy đủ dự phòng rủi ro theo quy định, được NHNN phê duyệt đạt chuẩn mực quốc tế Basel II theo Thông tư 41 trước thời hạn quy định. Đặc biệt SeABank cũng được tổ chức uy tín quốc tế Moody's xếp hạng tín nhiệm dài hạn ở mức B1, đồng thời hoàn thành tăng vốn điều lệ lên 9.369 tỷ đồng để nâng cao tiềm lực tài chính. Hiện SeABank có hơn 4.000 CBNV làm việc tại 165 điểm giao dịch ở 25 tỉnh thành phố lớn trên cả nước, phục vụ hơn 1,2 triệu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

Những đóng góp của SeABank cho sự phát triển kinh tế xã hội của đất nước cũng như uy tín thương hiệu, chất lượng sản phẩm dịch vụ, hệ thống công nghệ của Ngân hàng đã được Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước, các cơ quan quản lý nhà nước, khách hàng, đối tác cũng như các tổ chức quốc tế ghi nhận bằng nhiều giải thưởng, danh hiệu danh giá như: Bằng khen "Thực hiện tốt chính sách, pháp luật Thuế năm 2018" của Bộ Tài chính, Top 500 ngân hàng lớn và mạnh nhất châu Á - Thái Bình Dương (The Asian Banker), Top 500 doanh nghiệp có lợi nhuận tốt nhất Việt Nam năm 2019 (Vietnam Report), Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam (Vietnam Report), Ngân hàng bán lẻ được yêu thích nhất Việt Nam 2019 (International Business Magazine), Thương hiệu mạnh ASEAN 2019, Thương hiệu mạnh Việt Nam 2019, Top 10 doanh nghiệp bền vững 2019 trong lĩnh vực thương mại dịch vụ (VCCI - Hội đồng Phát triển bền vững Việt Nam)...

Bên cạnh hoạt động kinh doanh, SeABank đã chủ động và tích cực chung tay trong các hoạt động phát triển bền vững, an sinh xã hội vì cộng đồng với gần 12 tỷ đồng dành cho hoạt động từ thiện trong năm 2019. Tiêu biểu là chuỗi giải chạy cộng đồng SeABank Run For The Future tổ chức tại Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng và Tp. Hồ Chí Minh, qua đó gây quỹ 3,2 tỷ đồng hỗ trợ học bổng trọn đời phổ thông cho 41 em học sinh nghèo có hoàn cảnh khó khăn nhưng hiếu học và đạt nhiều thành tích cao trong học tập. Bên cạnh đó, SeABank cũng triển khai chuỗi hoạt động Let's go Green with SeABank với chuỗi các hoạt động và truyền thông cho CBNV, khách hàng cùng chung tay thu gom rác khó phân hủy, trồng cây xanh, vệ sinh nơi công cộng, tặng quà thân thiện với môi trường... góp phần chung tay bảo vệ môi trường, phát triển bền vững.

Bước sang năm 2020, với nền tảng tài chính ổn định cùng khát vọng vươn lên mạnh mẽ và đội ngũ lãnh đạo giàu kinh nghiệm, tận tâm cùng sự nhiệt huyết của tập thể CBNV đoàn kết luôn tràn đầy quyết tâm, khát khao cống hiến, chúng tôi cam kết tiếp tục nỗ lực làm việc, không ngừng đổi mới sáng tạo, hướng tới các mục tiêu dài hạn, phát triển bền vững và khẳng định vị thế trên thị trường tài chính tiền tệ Việt Nam để đóng góp cho sự thịnh vượng của khách hàng, đối tác, cộng đồng và đất nước.

Xin chân thành cảm ơn Quý Khách hàng, Đối tác và các Cổ đông đã tin tưởng đồng hành cùng SeABank trong thời gian qua. Kính chúc Quý vị sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

**Lê Thu Thủy**  
**Tổng Giám đốc**



# GIỚI THIỆU BAN ĐIỀU HÀNH



**BÀ LÊ THU THỦY**  
*Tổng Giám đốc*



**ÔNG LÊ QUỐC LONG**  
*Phó Tổng Giám đốc thường trực*



**ÔNG VŨ ĐÌNH KHOÁN**  
*Phó Tổng Giám đốc*



**BÀ NGUYỄN THỊ THU HƯƠNG**  
*Phó Tổng Giám đốc*



**ÔNG NGUYỄN TUẤN CƯỜNG**  
*Phó Tổng Giám đốc*



**ÔNG NGUYỄN NGỌC QUỲNH**  
*Phó Tổng Giám đốc*



**BÀ TRẦN THỊ THANH THỦY**  
*Phó Tổng Giám đốc*



**ÔNG HOÀNG MẠNH PHÚ**  
*Phó Tổng Giám đốc*

## ■ Tình hình tài chính

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	% tăng/giảm
Tổng giá trị tài sản	140.487.190	157.398.288	12%
Doanh thu	9.819.483	13.840.933	40,9%
Thuế và các khoản đã nộp	147.600	361.434	144,9%
Lợi nhuận trước thuế	622.437	1.390.698	123%
Lợi nhuận sau thuế	493.346	1.098.452	122,7%

## ■ Các chỉ tiêu tài chính chủ yếu

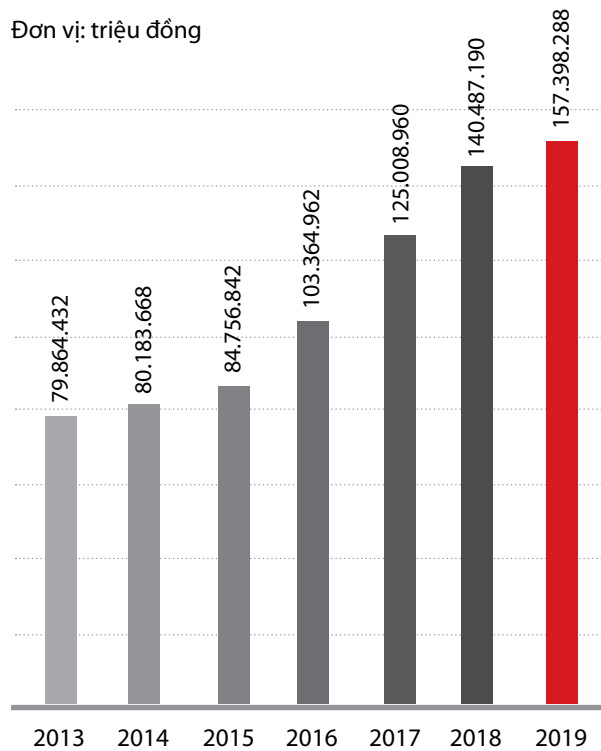
Đơn vị: triệu đồng

STT	Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Ghi chú
<b>1</b>	<b>Quy mô vốn</b>			
	Vốn điều lệ	7.688.000	9.369.000	
	Tổng tài sản có	140.487.190	157.398.288	
	Tỷ lệ an toàn vốn (theo Thông tư 36)	12,60%	16,73%	Đạt quy định
<b>2</b>	<b>Kết quả hoạt động kinh doanh</b>			
	Cho vay khách hàng	83.951.991	98.613.839	
	Tiền gửi của khách hàng	84.344.557	95.727.318	
	Phát hành giấy tờ có giá	8.105.000	15.679.180	
	ROE	7,5%	12,03%	
	Tỷ lệ lợi nhuận sau thuế/Doanh thu thuần	17,55%	21,08%	
	Tỷ lệ nợ bảo lãnh quá hạn/Tổng số dư bảo lãnh	0%	0%	Đạt quy định
	Tỷ lệ nợ khó đòi/Tổng dư nợ	1,57%	2,31%	Đạt quy định

■ **Biểu đồ tăng trưởng 2013 - 2019**

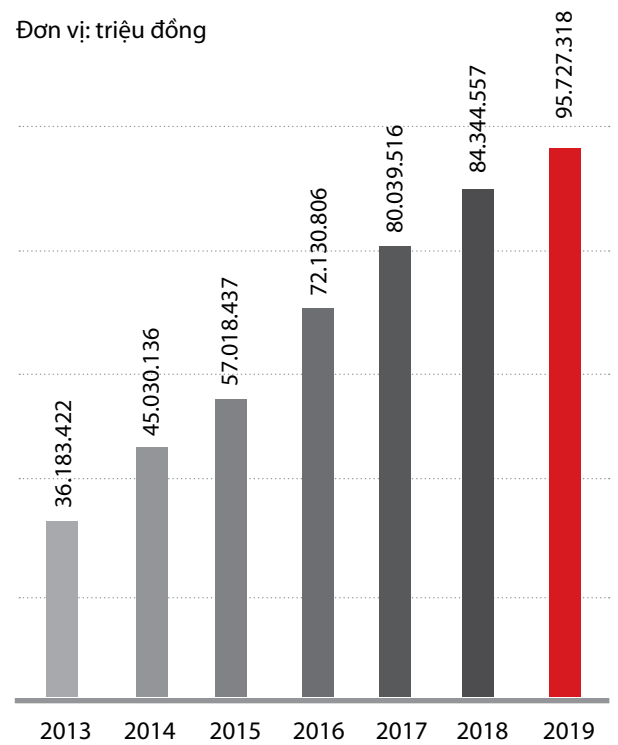
**Tổng tài sản**

Đơn vị: triệu đồng



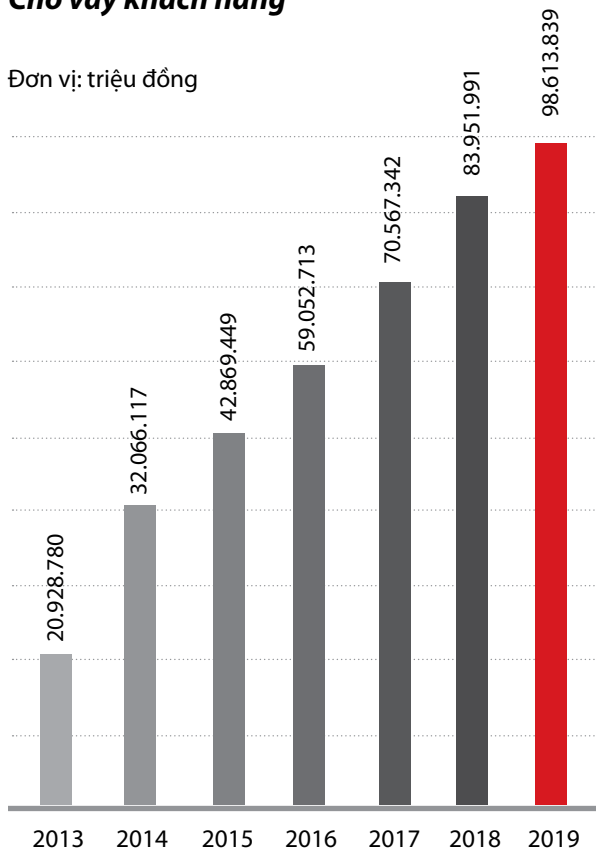
**Tiền gửi của khách hàng**

Đơn vị: triệu đồng



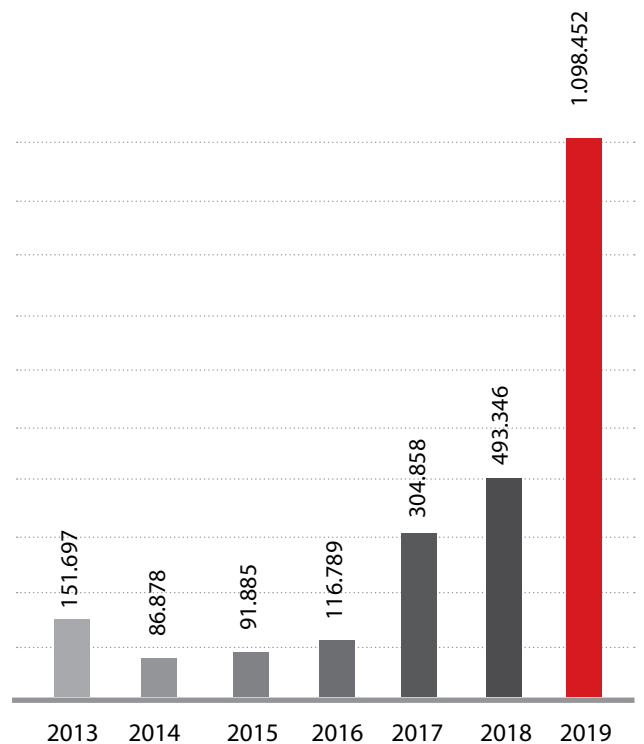
**Cho vay khách hàng**

Đơn vị: triệu đồng



**Lợi nhuận sau thuế**

Đơn vị: triệu đồng





## GIẢI THƯỞNG TIÊU BIỂU



**GIẢI THƯỞNG QUỐC TẾ**



**NGÂN HÀNG BÁN LẺ ĐƯỢC YÊU THÍCH NHẤT 2018**  
 Tạp chí International Business Magazine (IBM)  
 (Tiểu Vương Quốc Ả Rập Thống Nhất)



**LÃNH ĐẠO NGÂN HÀNG XUẤT SẮC NHẤT NĂM 2019**  
 Tạp chí Finance Derivative  
 (Hoa Kỳ)



**DOANH NGHIỆP XUẤT SẮC NHẤT 2019**  
 Tổ chức Liên đoàn Doanh nghiệp Thế giới - Worldcob  
 (Hoa Kỳ)



**DOANH NGHIỆP ĐI ĐẦU TRONG VIỆC VẬN HÀNH MỘT CÁCH SÁNG TẠO, HIỂU BIẾT VÀ CÓ HỆ THỐNG**  
 Tổ chức Liên đoàn Doanh nghiệp Thế giới - Worldcob  
 (Hoa Kỳ)



**QUẢN LÝ KINH DOANH XUẤT SẮC**  
 Tổ chức Liên đoàn Doanh nghiệp Thế giới - Worldcob  
 (Hoa Kỳ)



**DOANH NGHIỆP TRUYỀN CẢM HỨNG "INSPIRATIONAL COMPANY"**  
 Tổ chức Liên đoàn Doanh nghiệp Thế giới - Worldcob  
 (Hoa Kỳ)



**LÃNH ĐẠO DOANH NGHIỆP ĐI ĐẦU TRONG VIỆC VẬN HÀNH DOANH NGHIỆP MỘT CÁCH SÁNG TẠO, HIỂU BIẾT VÀ CÓ HỆ THỐNG**  
 Tổ chức Liên đoàn Doanh nghiệp Thế giới - Worldcob  
 (Hoa Kỳ)



**THƯƠNG HIỆU TIÊU BIỂU CHÂU Á – THÁI BÌNH DƯƠNG NĂM 2019**  
 Trung tâm Kinh tế châu Á Thái Bình Dương Hà Nội - VAPEC Hà Nội



**SẢN PHẨM DÀNH CHO DOANH NGHIỆP SME SÁNG TẠO NHẤT VIỆT NAM 2019**  
 Tạp chí Global Business Outlook  
 (Anh)



**TOP 15 NGÂN HÀNG MẠNH NHẤT VIỆT NAM VÀ TOP 500 NGÂN HÀNG MẠNH NHẤT KHU VỰC CHÂU Á - THÁI BÌNH DƯƠNG**

Hiệp hội Đối ngoại châu Âu Singapore, Liên hiệp khoa học Doanh nhân Việt Nam, Tạp chí Sở hữu trí tuệ và Sáng tạo



**TOP 50 THƯƠNG HIỆU MẠNH ASEAN 2019**

Trung tâm nghiên cứu phát triển Doanh nghiệp châu Á



**DOANH NGHIỆP TIÊU BIỂU ASIA**

Hiệp hội Đối ngoại châu Âu Singapore, Liên hiệp khoa học Doanh nhân Việt Nam, Tạp chí Sở hữu trí tuệ và Sáng tạo

**GIẢI THƯỞNG TRONG NƯỚC**



**TOP 500 DN LỚN NHẤT VIỆT NAM VNR500**

Công ty CP Báo cáo Đánh giá Việt Nam - Vietnam Report



**TOP 500 DOANH NGHIỆP LỢI NHUẬN TỐT NHẤT VIỆT NAM 2019 - PROFIT 500**

Công ty CP Báo cáo đánh giá Việt Nam



**TOP 500 DOANH NGHIỆP TĂNG TRƯỞNG VÀ THỊNH VƯỢNG VIỆT NAM 2019**

Công ty CP Báo cáo Đánh giá Việt Nam - Vietnam Report



**TOP 10 THƯƠNG HIỆU VÀNG VIỆT NAM 2019**

Trung tâm bảo Vệ Người tiêu Dùng và Viện Kinh tế Văn hóa



**CHỨNG NHẬN PHÙ HỢP CHUẨN MỰC CHỈ SỐ TÍN NHIỆM DOANH NGHIỆP 2019**

Trung tâm Đánh giá Chỉ số Tín nhiệm Doanh nghiệp TBI:2019



**THƯƠNG HIỆU MẠNH VIỆT NAM 2019**

Thời báo Kinh tế Việt Nam



**CHỈ SỐ VĂN HÓA KINH DOANH  
BUSINESS CULTURE INDEX 2019**  
Trung tâm đánh giá chỉ số Kinh  
doanh doanh nghiệp BSI:2019  
InterReport



**GIẢI THƯỞNG CHUYỂN ĐỔI SỐ VIỆT NAM  
DÀNH CHO NỘI DUNG: CHUYỂN ĐỔI  
SỐ QUY TRÌNH TÍN DỤNG VÀ CÁC QUY  
TRÌNH NGHIỆP VỤ CỦA NGÂN HÀNG**  
Hội Truyền thông số Việt Nam



**"HÀNG VIỆT NAM ĐƯỢC NGƯỜI TIÊU  
DÙNG YÊU THÍCH NHẤT" NĂM 2019  
DÀNH CHO THẺ SEALADY CASHBACK**  
UBND Tp. Hà Nội



**NGÂN HÀNG CÓ TẬP KHÁCH HÀNG  
NĂNG ĐỘNG NHẤT NĂM 2019**  
Tổ chức thẻ NAPAS



**TOP 100 SẢN PHẨM ĐƯỢC  
TIN VÀ DÙNG NĂM 2019 DÀNH CHO  
ỨNG DỤNG SEAMOBILE**  
Thời báo Kinh tế Việt Nam



**TOP 10 DOANH NGHIỆP BỀN VỮNG 2019  
TRONG LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ**  
Phòng Thương mại & Công nghiệp  
Việt Nam (VCCI)



**BẰNG KHEN "THỰC HIỆN TỐT  
CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT THUẾ NĂM 2018"**  
Tổng cục Thuế - Bộ Tài chính Việt Nam



**DOANH NGHIỆP - DOANH NHÂN  
TƯ NHÂN TIÊU BIỂU - BÀ LÊ THU THỦY -  
TỔNG GIÁM ĐỐC SEABANK**  
Hội Doanh nhân tư nhân Việt Nam

# ĐA DẠNG HÓA SẢN PHẨM DỊCH VỤ BÁN LẺ

Năm 2019 đã ghi nhận những dấu ấn đặc biệt của phân khúc khách hàng cá nhân của SeABank như việc tập trung đầu tư tinh chỉnh, hoàn thiện và nâng cao chất lượng sản phẩm, cùng với đó là hàng loạt các hoạt động thúc đẩy kinh doanh được song hành nhằm tạo nên sự phát triển vững mạnh của Ngân hàng.

## Tăng trưởng huy động KHCN

Trong bối cảnh các ngân hàng cạnh tranh mạnh mẽ về huy động vốn, SeABank vẫn đạt được kết quả tăng trưởng ấn tượng nhờ đa dạng trong hệ thống sản phẩm huy động phù hợp với từng phân khúc, đối tượng khách hàng cùng sự linh hoạt trong việc triển khai các chính sách, chương trình ưu đãi cho khách hàng gửi tiền và các chương trình thi đua hấp dẫn cho lực lượng bán hàng tại các đơn vị kinh doanh, đảm bảo nguồn vốn kinh doanh, an toàn thanh khoản cho SeABank trước các biến động của thị trường.

2019 là một năm bùng nổ, ghi dấu ấn mạnh mẽ của sản phẩm Trái phiếu. Với những hoạt động đào tạo và chương trình đồng bộ, với sự hỗ trợ tối ưu từ Khối Hội sở và sự nhiệt tình hưởng ứng từ đơn vị kinh doanh cũng như khách hàng, những “trái ngọt” đã lần lượt xuất hiện như sản phẩm S-Bond đạt doanh số 2.041 tỷ đồng vượt mức kỳ vọng 2.000 tỷ đồng như kế hoạch ban đầu đặt ra, giúp SeABank tăng doanh thu phí. Bên cạnh đó, sản phẩm SeABond chỉ mới triển khai từ tháng 8/2019 nhưng cũng gặt hái được những thành công nhất định khi doanh số phát hành đến hết năm đã đạt 3.228 tỷ đồng.

Ngoài ra, trong năm qua SeABank tiếp tục có những cải tiến, tinh chỉnh về quy định, quy trình, mẫu biểu huy động vốn theo định hướng đơn giản thủ tục, tăng tỷ lệ số hóa, rút ngắn thời gian giao dịch góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, tăng năng lực cạnh tranh và thu hút khách hàng tiền gửi hiệu quả.

Song song với việc xây dựng nền tảng sản phẩm, trong năm 2019, ghi dấu hàng loạt chuỗi các chương trình khuyến mại dành cho khách hàng tiết kiệm như “Bên gia đình là Tết” với tổng tặng rông huy động có kỳ hạn đạt 2.385 tỷ đồng trong 3 tháng triển khai chương trình và chương trình mừng kỷ niệm 25 năm thành lập SeABank “Bên gia đình gắn kết yêu thương” ghi nhận tăng rông huy động có kỳ hạn 2.585 tỷ đồng. Đây là hai chương trình huy động lớn nhất và có quy mô nhất năm 2019 với nhiều ưu đãi và quà tặng hấp dẫn dành cho khách

hàng. Ngoài ra, còn có các chương trình khác như: “Lì xì Tết Kỳ Hợi 2019” dành cho khách hàng giao dịch sau Tết, “Mặt trời bé xinh” dành cho tiết kiệm gửi góp, chính sách chăm sóc khách hàng đến hạn sổ tiết kiệm qua CRM. Cùng với đó là các chương trình khuyến mại cho khách hàng là các chương trình thi đua dành cho lực lượng bán nhằm thúc đẩy và nâng cao năng suất như chương trình “Bên gia đình là Tết”, “Bước chân SeABank thần tốc” và chương trình thi đua thúc đẩy huy động quý II/2019.





## Tăng trưởng tín dụng khách hàng cá nhân

Với định hướng lấy khách hàng là trọng tâm, SeABank chú trọng cải tiến sản phẩm, quy trình theo hướng đơn giản, mang lại lợi ích tối ưu cho nhóm khách hàng sử dụng sản phẩm tín dụng. Trong năm 2019 với quy định về cải tiến mẫu biểu, hồ sơ tín dụng ký với khách hàng đã giảm 2/3 số lượng văn bản in lưu và giảm 90% chữ ký, nhờ đó mà thủ tục ký hồ sơ tín dụng được tiến hành nhanh chóng, tiết kiệm thời gian cho khách hàng. Trong thời gian tiếp theo, SeABank tích cực đẩy mạnh nghiên cứu số hóa cho vay online đối với nhiều nhóm khách hàng (khách hàng có giao dịch ví điện tử của VNPTPay, khách hàng có tài khoản tại SeABank...). Với những cải tiến về sản phẩm, Ngân hàng đã ghi nhận doanh số giải ngân Cho vay mua nhà - SeAHome tăng trưởng 105% so với năm 2018.

Năm 2019, SeABank định hướng đẩy mạnh các sản phẩm cho vay có mục đích phục vụ hoạt động kinh doanh bên cạnh các sản phẩm tiêu dùng, giảm dần tỷ trọng sản phẩm tín dụng cá nhân có margin thấp để dành nguồn lực kinh doanh các sản phẩm có margin cao như các sản phẩm cho vay tiêu dùng tín chấp, cho vay tín chấp theo lương... Ngoài kênh bán hàng truyền thống là các đơn vị kinh doanh, SeABank đã phát triển mạng lưới phối hợp với các đối tác chiến lược như BRG Group, VNPost, VNPT... để tiếp cận và phục vụ ngày một nhiều phân khúc khách hàng hơn nữa. Nhờ đó, hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân đã ghi nhận kết quả tăng trưởng đạt 122% so với năm 2018. Tỷ trọng cho vay kinh doanh tăng từ 13% lên 17%, cho vay tín chấp tăng từ 3-4% trong tổng danh mục cho vay khách hàng cá nhân, tốc độ tăng trưởng doanh số giải ngân tín chấp năm 2019 tăng trên 300% so với năm 2018.

Bên cạnh việc phát triển kinh doanh, SeABank luôn chú trọng đến các hoạt động an sinh xã hội, hướng tới cộng đồng như là một cam kết phát triển bền vững của Ngân hàng. Xác định cần có những hành động thiết thực trước tình trạng tín dụng đen có xu hướng gia tăng, SeABank đã triển khai rộng khắp các sản phẩm cho vay tiêu dùng tín chấp, cho vay tín chấp cho đối tượng hưu trí... Đặc biệt, để hưởng ứng Đề án phụ nữ khởi nghiệp, SeABank đã đồng hành cùng với Hội Liên hiệp Phụ nữ các tỉnh/thành để cung cấp đến các hội viên sản phẩm cho vay tín chấp SeAWomen. Với những cải tiến về quy trình, mẫu biểu, chính sách để ngày càng phù hợp hơn với khách hàng trong năm 2019, hiện tại SeABank đang có hơn 18 nghìn khách hàng hội viên Hội Liên hiệp Phụ nữ sử dụng sản phẩm này.

Tổng huy động cuối kỳ đạt

**65.175** tỷ đồng

Tổng dư nợ cuối kỳ đạt

**22.887** tỷ đồng

Tổng doanh thu phí

**397** tỷ đồng



### Cho vay hưu trí không cần tài sản bảo đảm

- Thủ tục vay vốn đơn giản, nhanh chóng.
- Giao dịch trực tiếp tại các Buu cục của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, không cần tài sản đảm bảo của ngân hàng.
- Lãi suất cho vay ưu đãi, cạnh tranh.

## Tăng trưởng thu phí khách hàng cá nhân

Năm 2019 đánh dấu bước tăng trưởng mạnh mẽ của các sản phẩm thu phí khách hàng cá nhân với tổng doanh thu phí đạt 397 tỷ đồng, trong đó:

### Sản phẩm thẻ

SeABank có hệ thống sản phẩm thẻ đa dạng, phong phú đáp ứng nhu cầu cho mọi phân khúc khách hàng và là thành viên của hai tổ chức thẻ có thị phần lớn nhất trên thị trường hiện nay là VISA và MasterCard. SeABank cũng là ngân hàng luôn đi đầu về xu hướng, phát triển công nghệ với việc áp dụng các tính năng hiện đại nhất như Contactless, Samsung Pay, công nghệ bảo mật 3D Secure, chip bảo mật EMV đã mang tới sự tiện dụng và hài lòng cho khách hàng.

Sau nhiều giải thưởng và dấu ấn đậm nét trên thị trường về dòng thẻ Master Card SeALady - thẻ tôn vinh phụ nữ - ngày 5/8/2019, SeABank tiếp tục ra mắt Thẻ Tín dụng Quốc tế SeALady Cashback thương hiệu VISA nhằm tăng thêm lựa chọn dành cho khách hàng.

Cũng trong năm 2019, SeABank đã phát triển giải pháp dành cho tín dụng mua sắm online với thẻ quốc tế Visa SeA-Easy – bí quyết mua sắm thời 4.0. Thẻ Visa SeA-Easy có tính năng hoàn tiền đặc biệt lên tới 8%, tối đa đến 7,2 triệu đồng/năm cho tất cả các giao dịch thanh toán trực tuyến, nhiều ưu đãi cực hấp dẫn. Dự kiến trong năm 2020 dòng thẻ này sẽ tiếp tục tạo “trend” trên thị trường, thu hút các tín đồ shopping online.

Với các sản phẩm, chính sách cạnh tranh trên thị trường, năm 2019 đã tiếp tục đạt được những kết quả tăng trưởng tốt trong việc phát triển cả về số lượng và chất lượng thẻ. Trong năm 2019, SeABank cũng đã tiếp tục triển khai thành công các chiến dịch khai thác và phát hành thẻ tín dụng theo lô với số lượng khách hàng phát hành thành công lên đến 7.500 thẻ tín dụng.

Song song với việc phát hành thẻ mới cho khách hàng, các chương trình ưu đãi chăm sóc dành riêng cho chủ thẻ của SeABank tiếp tục được mở rộng và phát triển. Các ưu đãi được cập nhật liên tục hàng tháng, chính sách trả góp 0% được mở rộng trên phạm vi toàn quốc với mong muốn mang lại nhiều ưu đãi hấp dẫn nhất cho khách hàng, cùng sự chăm sóc chuyên nghiệp. Cụ thể năm 2019, SeABank đã liên kết với 350 đối tác lớn, với hơn 3.000 điểm ưu đãi và hơn 30 đối tác trả góp lớn nhất thị trường. Các chương trình ưu đãi lớn trong năm đã mang tới cho khách hàng những ưu đãi lớn. Nổi bật là chuỗi ưu đãi trong chương trình “Đại tiệc chào hè”, “WOW Deals” với ưu đãi hấp dẫn nhất trên thị trường, giảm giá tới 50%. Ngoài ra là hàng loạt các ưu đãi tại các đối tác lớn trong các lĩnh vực như thương mại điện tử, du lịch, mua sắm, vận chuyển...

### Sản phẩm Bảo hiểm nhân thọ

Năm 2019 là năm mà SeABank gặt hái được nhiều thành công từ sản phẩm bảo hiểm nhân thọ với tổng doanh số đạt 213 tỷ đồng, đã phát hành 17.486 hợp đồng. Không chỉ gây ấn tượng với những con số đạt được, với chương trình “Sứ giả hạnh phúc” SeABank đã mang đến cho nhiều khách hàng tham dự hội thảo sức khỏe “Sống hạnh phúc hơn” nhiều kiến thức bổ ích về cách nhận diện, phòng tránh bệnh hiểm nghèo và những giải pháp tài chính từ SeABank và đối tác bảo hiểm. Ngoài ra, SeABank cũng có các chính sách ưu đãi hấp dẫn đối với các khách hàng khi tham gia bảo hiểm nhân thọ qua SeABank được hưởng các chính sách ưu đãi như “Trả góp 0% đối với các khách hàng thanh toán phí bảo hiểm nhân thọ bằng thẻ tín dụng SeABank”, “Ưu đãi giảm lãi suất cho khách hàng vay vốn tại SeABank khi tham gia hợp đồng bảo hiểm nhân thọ”, “Tặng sổ tiết kiệm cho khách hàng tham gia hợp đồng bảo hiểm nhân thọ”; “Tặng voucher cho khách hàng đang làm việc tại các Doanh nghiệp khi tham gia Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ”. Bên cạnh đó CBNV của SeABank còn được tham dự các lớp đào tạo do SeABank và đối tác bảo hiểm giảng dạy như: Tìm hiểu kiến thức về sản phẩm BHNT, Kỹ năng giới thiệu khách hàng, Kỹ năng trình bày sản phẩm, Chia sẻ thành công của các CBNV....



Chương trình hội thảo sức khỏe “Sống hạnh phúc hơn”

### Sản phẩm Ngân hàng điện tử

Xuất phát từ nhu cầu thị trường, xu thế thế giới và định hướng phát triển của Ngân hàng, năm 2019 là năm SeABank có những bước chuyển mình sang chiến lược số hóa và định hướng phát triển ngân hàng số. Điều đó được thể hiện ở sự tập trung đầu tư tinh chỉnh, hoàn thiện và nâng cao sản phẩm ngân hàng số đồng thời tăng cường quảng bá, truyền thông các sản phẩm dịch vụ ngân hàng số đến với khách hàng.

Nhằm mang đến cho người dùng trải nghiệm tối ưu nhất trên nền tảng di động, tháng 10/2019, SeABank đã cho ra mắt ứng dụng SeAMobile New với nhiều tiện ích mới ưu việt, tiện lợi và an toàn như đăng nhập bằng sinh trắc học, chuyển tiền qua số điện thoại/mã QR, nạp tiền, thanh toán hóa đơn, thanh toán qua QR code... Đặc biệt, SeAMobile New phát triển tính năng mới “Sức khỏe tài chính” - chưa từng có tại ứng dụng mobile banking của bất cứ ngân hàng nào, giúp khách hàng dễ dàng thực hiện quản lý tài chính, theo dõi dòng tiền, phân tích và báo cáo chi tiết giao dịch thu chi cá nhân. Với những tiện ích này, SeAMobile New đáp ứng xu hướng thanh toán không tiền mặt hiện nay và đảm bảo các nhu cầu về tài chính trong cuộc sống một cách tiện lợi, nhanh chóng và hiện đại. Việc ra mắt ứng dụng SeAMobile New là bước đột phá mới của SeABank trong việc gia tăng hệ sinh thái dịch vụ ngân hàng số, tối ưu hóa trải nghiệm cho khách hàng.

Bên cạnh SeAMobile, SeANet cũng là một trong những kênh ngân hàng điện tử được khách hàng yêu thích sử dụng. Trong năm 2019, SeABank đã đưa lên SeANet các sản phẩm mới nổi bật như Tiết kiệm gợi ý, đăng ký ebank online cho khách hàng, mua vé máy bay và đặt phòng khách sạn với đối tác Gotadi... Đồng thời, trong năm qua, SeABank cũng thực hiện kết nối thành công với ví điện tử VNPT Pay (thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam - VNPT) để mang đến nhiều tiện ích hơn cho khách hàng sử dụng dịch vụ của SeABank. Sau khi liên kết Ví điện tử VNPT Pay với tài khoản ngân hàng SeABank, khách hàng sử dụng ví điện tử có thể dễ dàng nạp tiền từ Tài khoản vào Ví điện tử hoặc rút tiền từ Ví điện tử về Tài khoản mọi lúc, mọi nơi với phương thức liên kết rất đơn giản và linh hoạt.



SeAMobile New phát triển tính năng mới “Sức khỏe tài chính”





Chương trình “Giao dịch liền tay ring ngay SH”



“Đăng ký online, nhân hai quà tặng”



Lễ kỷ niệm dịch vụ “Chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng” cán mốc giao dịch thứ 6.666.666

Trong năm 2019, SeABank đã gặt hái được những kết quả ấn tượng trong việc phát triển về số lượng và chất lượng dịch vụ ngân hàng số. Số lượng khách hàng mới đăng ký sử dụng dịch vụ eBank của SeABank tăng trưởng mạnh, tăng 166% so với năm 2018. Tỷ lệ sử dụng tài khoản tăng 6%, số lượng giao dịch thực hiện trên eBank tăng 143% đã giúp doanh thu phí năm 2019 tăng 88% so với năm 2018. Đây là kết quả rất khả quan, đánh dấu sự tăng trưởng vượt bậc về dịch vụ ngân hàng số của SeABank trên con đường hướng tới ngân hàng số đích thực.

Để đạt được con số ấn tượng trên, liên tiếp các chương trình khuyến mại, thúc đẩy kinh doanh được SeABank tổ chức diễn ra xuyên suốt trong năm. Mở đầu là chương trình “Giới thiệu khách hàng – Lợn vàng ăn Tết” nhằm thu hút khách hàng gửi tiết kiệm Online, chương trình “Ưu đãi lớn kết nối ví điện tử VNPT” khai thác tập khách hàng của VNPT mở và kết nối với tài khoản thanh toán của SeABank, chương trình “Giao dịch liền tay ring ngay SH” để đẩy tỷ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ, chương trình “Biệt đội siêu user” triển khai từ đầu đến cuối năm nhằm thúc đẩy khách hàng mở mới eBank, chương trình “Đăng ký online, nhân hai quà tặng” lập kỷ lục về số lượng giao dịch... cùng nhiều chương trình nhỏ khác.

Đặc biệt, SeABank là một trong những ngân hàng đầu tiên đi tiên phong miễn 100% phí chuyển tiền trong và ngoài hệ thống cũng như phí thường niên cho khách hàng thông qua ứng dụng SeAMobile và dịch vụ ngân hàng trực tuyến SeANet.

Sự tăng trưởng nhanh chóng về cả số lượng và chất lượng trong năm qua là minh chứng rõ ràng thể hiện tính đúng đắn của SeABank trong quá trình chuyển đổi tập trung chiến lược số hóa và định hướng phát triển ngân hàng số.

### Tăng cường khai thác và phát triển khách hàng trong hệ sinh thái

Với chiến lược tập trung phát triển và mở rộng các kênh bán thông qua đối tác chiến lược và hệ sinh thái, trong năm 2019, SeABank đã đạt được những dấu ấn quan trọng cùng đối tác chiến lược VNPost như sự kiện Lễ kỷ niệm dịch vụ “Chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng” cán mốc giao dịch thứ 6.666.666 cũng như triển khai hoạt động thí điểm dự án chi trả trợ cấp điện tử do Bộ Lao động Thương binh và Xã hội khởi xướng. Năm 2019 đánh dấu cột mốc quan trọng cùng đối tác VNPT với “Dự án ví điện tử VNPT Pay”. Dự án thẻ Prepaid gắn với ví điện tử VNPT Pay được golive vào tháng 6/2019.

Cùng với đó SeABank tiếp tục triển khai các hoạt động kinh doanh phối hợp với hệ sinh thái của BRG Group, không chỉ dừng lại ở việc cung cấp tài khoản, thẻ, ebank trả lương cho các cán bộ công nhân viên, mà còn tăng cường triển khai bán chéo các sản phẩm dịch vụ như thẻ tín dụng, cho vay tín chấp và thế chấp, tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn, hợp đồng bảo hiểm nhân thọ nhằm tăng hiệu quả doanh thu phí và tăng số lượng sản phẩm trên khách hàng.



## Chuỗi hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ và đẩy mạnh các hoạt động bán hàng

Thị trường tài chính ngân hàng vẫn luôn là một thị trường cạnh tranh và đòi hỏi sự liên tục phát triển để không ngừng đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Để không bị bỏ lại phía sau, các ngân hàng đều cố gắng làm mới mình trong cung cách phục vụ khách hàng. Với phương châm "Lấy khách hàng làm trọng tâm" - không ngừng nâng cao trải nghiệm khách hàng luôn luôn là ưu tiên hàng đầu của SeABank. Năm 2019, SeABank đẩy mạnh chiến dịch chăm sóc khách hàng và bán hàng tập trung qua điện thoại - Telesale được triển khai trên phạm vi toàn hàng và đã đạt được các con số ấn tượng:

- o Số lượng khách hàng được tiếp cận chăm sóc qua kênh Telesale trong năm 2019: 153.000 khách hàng,
- o Số lượng khách hàng đồng ý sử dụng các sản phẩm dịch vụ 56.000 khách hàng, trong đó đã có 7.500 thẻ tín dụng được phát hành thành công, 9.000 khách hàng mở tài khoản E-Bank mới, 8.120 khách hàng tái gửi tiết kiệm...

Bên lề các hoạt động thúc đẩy kinh doanh thì chuỗi hoạt động tiếp thị tại địa bàn cũng được SeABank đẩy mạnh triển khai đồng bộ trên phạm vi toàn hàng. Chương trình đã góp phần quảng bá hình ảnh SeABank chuyên nghiệp, thân thiện và thật đẹp trong mắt khách hàng.

Song song cùng các chương trình chăm sóc khách hàng, SeABank cũng luôn tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo bộ tiêu chuẩn luôn được áp dụng tốt. Ngân hàng thường xuyên triển khai đồng bộ các hoạt động, có thể kể đến như:

- Triển khai đánh giá Chất lượng Dịch vụ qua 5 kênh chính:



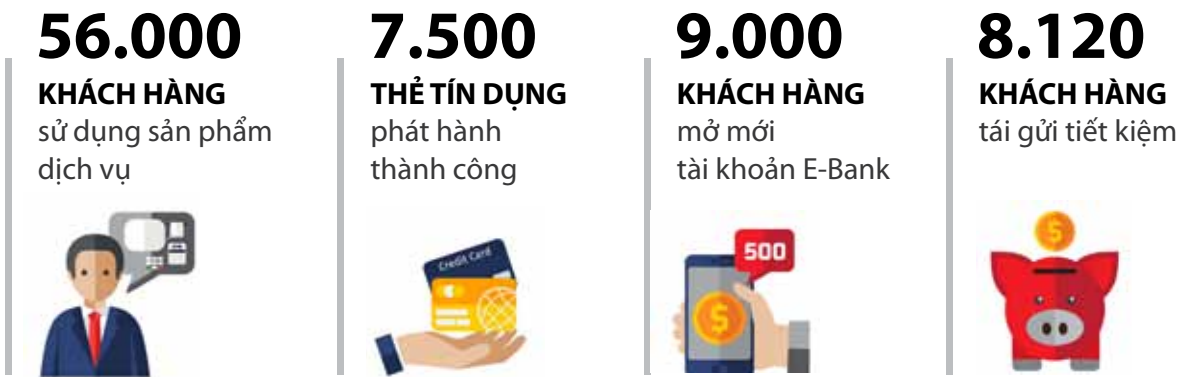
Luôn coi khách hàng mới là người đánh giá cuối cùng về chất lượng dịch vụ nên bên cạnh những kênh đánh giá nội bộ, còn có đội ngũ độc lập "Khách hàng bí mật" đánh giá dưới góc nhìn của khách hàng. Ngoài ra, SeABank cũng chủ động thực hiện khảo sát ý kiến khách hàng về chất lượng dịch vụ qua điện thoại cũng như luôn lắng nghe và ghi nhận một cách cầu thị các ý kiến phản nàn của khách hàng.

- Triển khai mô hình SeASmile Partner - Champion tạo cầu nối hiệu quả giữa hội sở và đơn vị kinh doanh trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Triển khai các chương trình thi đua về chất lượng dịch vụ tạo động lực và thói quen cho CBNV tại đơn vị tuân thủ các tiêu chí chất lượng dịch vụ.
- Duy trì công tác cập nhật thông tin, hướng dẫn liên quan đến tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ qua bản tin định kỳ hàng tuần.

Thành quả duy trì đánh giá cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ thể hiện qua kết quả điểm đạt được trong năm 2019, trung bình toàn hàng tăng từ 8,68 điểm năm 2018 lên 8,85 điểm (cận điểm 9) năm 2019. Hầu hết các khu vực đều đạt điểm trung bình từ 8,50 điểm.

Với mục tiêu mang lại những trải nghiệm tốt nhất trong toàn bộ vòng đời của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại SeABank, trong năm 2019, Ngân hàng đã bước đầu triển khai xây dựng hàng loạt các dự án như dự án Tái định vị khách hàng ưu tiên, dự án Trải nghiệm khách hàng... cũng như xây dựng nền tảng nâng cao năng lực cho đội ngũ chăm sóc khách hàng đảm bảo mang tới cho khách hàng sự hài lòng, tin tưởng khi sử dụng sản phẩm dịch vụ.

*Những con số ấn tượng của hoạt động bán hàng*



### Thiết lập định hướng chiến lược tổng thể cùng mô hình kinh doanh tối ưu

Với sứ mệnh: “Phục vụ với sự tận tâm nhiệt huyết để mang đến cuộc sống hạnh phúc hơn và một tương lai thịnh vượng cho cộng đồng” SeABank đã hoàn thiện xây dựng định hướng chiến lược tổng thể cùng mô hình kinh doanh tối ưu:

1. Chiến lược “Hội tụ số”, bao gồm áp dụng các công nghệ mới, tối ưu hóa và tự động hóa quy trình trên nền tảng lấy khách hàng làm trọng tâm, trong năm 2020 và những năm tới SeABank sẽ tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào nhiều dự án công nghệ: SeaMobile New - Trợ lý tài chính cá nhân tin cậy, Chatbot, eKYC, Smart-form nhằm hỗ trợ khách hàng mọi lúc mọi nơi trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng.
2. Chiến lược kinh doanh theo chuỗi và hệ sinh thái nhằm gia tăng mạnh mẽ cả về số lượng và chất lượng khách hàng.
3. Chiến lược đẩy mạnh doanh thu phí thông qua các sản phẩm thu phí.
4. Hoàn thiện chiến lược kinh doanh theo phân khúc khách hàng cá nhân, tập trung vào hành trình trải nghiệm của khách hàng, quản trị tốt hiệu quả vòng đời sản phẩm và đơn giản, tối ưu hóa chu trình vận hành sản phẩm.

Sau 25 năm xây dựng nền tảng và phát triển, bước sang năm 2020 sẽ là thời điểm để SeABank căng buồm ra khơi với những thách thức mới và đồng thời là những thành công mới, mang lại cho khách hàng trải nghiệm dịch vụ tốt nhất.



# CẦU NỐI CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

## Am hiểu khách hàng

Định hướng khách hàng là trọng tâm, tiếp cận khách hàng theo hệ sinh thái và ngành trọng tâm vẫn là định hướng xuyên suốt của mảng khách hàng doanh nghiệp. Để triển khai hiệu quả mô hình kinh doanh chuyên nghiệp theo ngành này, SeABank nhận diện và lựa chọn 9 nhóm ngành tiềm năng. Hiện nay, toàn bộ 9 nhóm ngành đã được nhận diện thông qua các báo cáo am hiểu ngành, nhận diện phân khúc khách hàng tiềm năng, đưa ra các biện pháp quản trị rủi ro theo các ngành và duy trì các bản tin cập nhật thông tin biến động ngành.

Đồng thời, trong năm 2019, SeABank đã tổ chức đào tạo, workshop chuyên sâu am hiểu ngành để nâng cao hiểu biết về ngành, về các khách hàng thuộc ngành, nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro cho đội ngũ bán hàng tại các đơn vị kinh doanh. Bên cạnh việc phân tích thị trường vì mô xác định tiềm năng và cơ hội khai thác thị trường theo các địa bàn, dữ liệu khách hàng với thông tin bán hàng toàn diện của các tập ngành trọng tâm đã được phân bổ về đơn vị kinh doanh phù hợp và được các đơn vị sử dụng, khai thác thành công.

Theo số liệu kết quả kinh doanh năm 2019 cho thấy hầu hết các ngành trọng điểm SeABank triển khai tập trung phát triển đều có sự tăng trưởng rõ rệt về số lượng doanh nghiệp và TOI so với năm 2018.

Cùng với đó, việc triển khai kinh doanh chuyên nghiệp theo ngành trọng tâm phù hợp với từng địa bàn, mỗi chi nhánh sẽ chú trọng kinh doanh 2-3 ngành tiềm năng là thế mạnh của địa bàn đã kiểm soát tốt tỷ lệ NPL ở mức thấp và có phần giảm hơn cùng kỳ.

## Gói giải pháp tài chính toàn diện

Luôn luôn đặt khách hàng là tâm điểm của hoạt động kinh doanh, hiểu rõ khách hàng và mong muốn đồng hành lâu dài, SeABank luôn đảm bảo xây dựng các sản phẩm dịch vụ căn cứ trên nhu cầu thực tế của khách hàng, theo hướng đơn giản, thiết thực, dễ dàng tiếp cận và mang lại lợi ích tối ưu.

Trong năm 2019, SeABank tiếp tục triển khai nhiều chương trình cho vay ưu đãi cho khách hàng, trong đó có 2 chương trình nổi bật là Cho vay ưu đãi ngắn hạn dành cho Khách hàng Doanh nghiệp và Ưu đãi cho vay theo Sản phẩm vay mua ô tô cho doanh nghiệp - SeACar Business. Chương trình cho vay ngắn hạn với mức lãi suất VND ưu đãi chỉ từ 8,3%/năm, Cho vay mua xe với lãi suất ưu đãi chỉ từ 6,49%/năm đối với thời gian ưu đãi 6 tháng, 8,49%/năm đối với thời gian ưu đãi 12 tháng. Hầu hết các doanh nghiệp đều có thể dễ dàng tiếp cận các chương trình này. Chương trình đã tạo được hiệu ứng tích cực trên thị trường với tổng doanh số giải ngân lũy kế năm 2019 lên tới 4.746 tỷ đồng đối với cho vay ngắn hạn, 385 tỷ đồng đối với cho vay mua xe.

Một hướng đi vẫn được SeABank tiếp tục lựa chọn cho mảng Tín dụng là phát triển các sản phẩm dịch vụ, các giải pháp chuyên biệt ưu tiên theo ngành, sản phẩm đóng gói, bán theo gói và gia tăng các tiện ích để phục vụ tối đa nhu cầu của khách hàng. Trong đó, sản phẩm tiêu biểu là Tài trợ Doanh nghiệp Thi công Xây lắp đã được thiết kế linh hoạt, phù hợp đặc thù ngành, đáp ứng toàn bộ nhu cầu của khách hàng trong quá trình thực hiện hợp đồng, nhiều ưu đãi và đảm bảo cạnh tranh trên thị trường. Theo đó, nhà thầu chính, nhà thầu phụ, nhà thầu liên danh đã trúng thầu/được chỉ định thầu hoặc đã ký hợp đồng đầu ra với chủ đầu tư/nhà thầu chính để thực hiện các gói thầu xây lắp có thể đăng ký sử dụng ngay sản phẩm này. Với những tính năng nổi bật, sản phẩm này đã nhận được sự ủng hộ và hưởng ứng nhiệt tình từ các doanh nghiệp, tính đến 31/12/2019, dư nợ theo sản phẩm đạt 530 tỷ đồng, dư bảo lãnh đạt 1.500 tỷ đồng và dự kiến sẽ tiếp tục tăng trưởng mạnh trong thời gian tới.

Đối với hoạt động Tài trợ Thương mại, SeABank tập trung hoàn thiện và nâng cao các sản phẩm dịch vụ thanh toán quốc tế, đảm bảo việc thanh toán nhanh chóng, chính xác tạo những tiện ích tối đa cho khách hàng. Bên cạnh việc duy trì các sản phẩm truyền thống như: LC nhập khẩu, LC xuất khẩu, nhờ thu nhập khẩu, nhờ thu xuất khẩu, SeABank còn đẩy mạnh triển khai các sản phẩm chuyên biệt khác như: Chiết khấu bộ chứng từ, cho vay VND lãi suất ngoại tệ... Với danh mục sản phẩm đa dạng, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp xuất nhập khẩu, trong năm 2019, SeABank đã triển khai chương trình ưu đãi lãi suất chỉ từ 7,2%/năm đối với VND và 3,5%/năm đối với USD. Với nỗ lực không ngừng, SeABank đã và đang thu hút ngày càng nhiều các doanh nghiệp xuất nhập khẩu, giúp họ đẩy mạnh hoạt động kinh doanh quốc tế, đồng thời đem lại nguồn lợi nhuận lớn cho ngân hàng. Năm 2019, doanh thu phí dịch vụ hoạt động tài trợ thương mại đạt 9,6 tỷ đồng, tăng 12% so với năm 2018.

Với mục tiêu hướng tới tiện ích cho Khách hàng Doanh nghiệp và bắt kịp xu thế công nghệ phát triển, bên cạnh các sản phẩm truyền thống, SeABank tập trung phát triển thêm các sản phẩm mang tính công nghệ cao gồm Thẻ Tín dụng Doanh nghiệp - Visa Corporate và nâng cấp dịch vụ Ngân hàng Điện tử SeANet dành cho Khách Hàng doanh nghiệp. Theo đó, Thẻ Tín dụng Visa Corporate hiện đang là một trong những sản phẩm ưu thế hàng đầu trên thị trường bao gồm các tính năng và ưu đãi hấp dẫn sau khi ban hành: Lãi suất hấp dẫn chỉ 18%/năm, thời gian miễn lãi tối đa lên tới 55 ngày, khách hàng được tích điểm trong quá trình chi tiêu và được hoàn tiền với tỷ lệ hấp dẫn lên tới 0,15%. Đối với dịch vụ Ngân hàng Điện tử cho doanh nghiệp, SeABank đã nâng cấp mạnh mẽ tốc độ thực hiện giao dịch và một số các tính năng mới như: Giới hạn thao tác tài khoản, sử dụng phương thức xác thực bảo mật Smart OTP, truy vấn tình trạng giao dịch...

Tiến tới năm 2020, để đáp ứng nhu cầu khách hàng, SeABank tiếp tục phát triển ứng dụng Mobile Banking dành cho Khách hàng Doanh nghiệp nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng thực hiện giao dịch mọi lúc mọi nơi với chiếc di động trên tay.

Về tiền gửi có kỳ hạn, với sự đa dạng về kỳ hạn, tính năng của các sản phẩm vẫn đang làm hài lòng khách hàng gửi tiền. Mỗi sản phẩm đang được xem như một nhu cầu khác nhau của khách hàng để lựa chọn tham gia. Không chỉ dừng lại ở đó, sau khi nghiên cứu kỹ lưỡng nhu cầu khách hàng, SeABank đang phát triển thêm một sản phẩm mới hứa hẹn tỏa sáng năm 2020 - sản phẩm Đầu tư Tự động.



---

Tổng huy động cuối kỳ đạt

**7.592** tỷ đồng

---

Tổng dư nợ cuối kỳ đạt

**42.365** tỷ đồng

---

Tổng doanh thu phí

**82,3** tỷ đồng



## Hành động quyết liệt

Sự chuyên nghiệp và am hiểu khách hàng từ đội ngũ bán cùng với các sản phẩm ưu việt, hỗ trợ tối ưu cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp đã nhận được sự yêu mến của khách hàng trong năm vừa qua. Bên cạnh đó, sự quyết liệt trong công tác tổ chức bán hàng và sự hỗ trợ sát sao từ Ban Lãnh đạo Ngân hàng đã góp phần làm nên những thành công của SeABank trong năm 2019.

Định vị các chuyên viên khách hàng doanh nghiệp tại SeABank là những chuyên gia tư vấn tài chính chuyên nghiệp đồng thời là những đại sứ thương hiệu của SeABank trên thị trường ngân hàng, SeABank chú trọng nâng cao năng lực của đội ngũ bán qua các chương trình đào tạo kỹ năng và chuyên môn nghiệp vụ.

Song song với việc đào tạo, SeABank còn triển khai chương trình “Đồng hành bán” nhằm huấn luyện, kèm cặp trực tiếp đội ngũ bán, đồng thời chuẩn hóa văn hóa bán hàng tại đơn vị kinh doanh để nâng cao năng suất và hiệu quả làm việc từng nhân viên. Trong năm 2019, chương trình Đồng hành bán đã triển khai phủ 100% các khu vực kinh doanh, văn hóa bán hàng được đẩy mạnh tạo nên không khí bán hàng sôi động trên toàn quốc. Đáng chú ý là văn hóa họp huddle đầu ngày, văn hóa Telesale định kỳ, văn hóa học tập (SeAMaster)... tiếp tục được các đơn vị kinh doanh giữ lửa duy trì và tạo hứng khởi thi đua bán hàng tới từng cán bộ.

Định hướng kinh doanh của mảng Khách hàng Doanh nghiệp cũng được thể hiện rõ ràng thông qua bộ chỉ tiêu KPIs, cũng như tiêu chí các chương trình thi đua theo từng thời kỳ. Không khí bán hàng được thổi lửa mạnh mẽ thông qua các chương trình thi đua. Theo đó, các tập thể/cá nhân xuất sắc sẽ được vinh danh và chia sẻ các cách làm hay, tư duy bán mới thành công trên toàn hệ thống để truyền cảm hứng tích cực và lan tỏa hơn nữa văn hóa bán hàng chuyên nghiệp.



## GIẢI PHÁP TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP LỚN

*Trong các năm vừa qua, tỷ trọng cơ cấu đóng góp của các Khách hàng Doanh nghiệp Lớn (KHDNL) vào kết quả tổng thể của phân khúc Khách hàng Doanh nghiệp của SeABank luôn được duy trì ổn định. Điều này thể hiện được sự tin tưởng từ các KHDNL trên thị trường trong việc lựa chọn SeABank để hợp tác và đồng hành cung cấp các giải pháp tài chính.*

Kết thúc năm tài chính năm 2019, các chỉ tiêu trọng yếu và hiệu quả của mảng KHDNL đều có sự tăng trưởng so với cùng kỳ năm 2018, cụ thể:

### **Cấp tín dụng**

Hoạt động cấp tín dụng tăng trưởng theo định hướng ngành và lĩnh vực ưu tiên của SeABank, đẩy mạnh dư nợ cho vay ngắn hạn trong tổng cơ cấu cho vay KHDNL.

Đa dạng hóa các loại hình cấp tín dụng, đặc biệt là các loại hình cấp tín dụng mang lại hiệu quả thu phí dịch vụ tốt như: Bảo lãnh, tài trợ thương mại, các loại hình LC.

Kết thúc năm tài chính năm 2019, dư nợ tín dụng KHDNL đạt 33.362 tỷ đồng, trong đó có sự thay đổi đáng kể về cơ cấu dư nợ với mức tăng trưởng dư nợ ngắn hạn 374% so với năm 2017, tỷ trọng cho vay ngắn hạn năm 2019 chiếm 31,24% trên tổng dư nợ cao hơn so với tỷ trọng của năm 2018 chỉ là 16,65% (giảm dư nợ cho vay trung dài hạn).

## Huy động quản lý dòng tiền

Với việc đa dạng hóa dịch vụ và cung cấp gói tài chính phù hợp với từng khách hàng, hoạt động huy động của phân khúc KHDNL từng bước cải thiện theo hướng tăng dòng tiền không kỳ hạn. Kết thúc năm tài chính năm 2019, tổng huy động KHDNL đạt 22.960 tỷ đồng, đáng chú ý huy động không kỳ hạn có sự tăng trưởng vượt bậc từ 2.907 tỷ đồng tại 31/12/2018 lên 6.984 tỷ đồng tại 31/12/2019.

## Doanh thu phí dịch vụ và NFX:

Từ năm 2017 đến 2019, doanh thu phí dịch vụ tăng 122% và NFX tăng 496% và sẽ còn tiếp tục cải thiện trong các năm tới nhằm tăng tỷ trọng các khoản thu nhập phi tín dụng trong cơ cấu thu nhập toàn hàng.

## Tăng trưởng khách hàng hoạt động:

Danh mục KHDNL ngày càng mở rộng trong năm 2019, danh mục khách hàng hoạt động tăng 23,8% so với năm 2018. SeABank duy trì giao dịch với nhiều đối tác lớn như: PVGas, PVI, VNPT, Sumitomo, Hapro, Thaco...

## Chuyên môn hóa chức năng nhiệm vụ và đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ

Các sản phẩm, dịch vụ dành cho KHDNL được dựa trên nền tảng cải tiến, điều chỉnh các sản phẩm - dịch vụ dành cho KHDNL hiện hữu nhằm đảm bảo sự linh hoạt về chính sách cũng như cạnh tranh về chất lượng dịch vụ, mang lại những giải pháp tài chính tối ưu cho doanh nghiệp và chuỗi hệ sinh thái xung quanh hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Từ đó, rút ngắn tối đa thời gian cung cấp dịch vụ, tạo được niềm tin và sự hài lòng cho khách hàng.

Các bước tiến, thay đổi kịp thời về quy trình, chính sách đã tạo tiền đề thúc đẩy kinh doanh các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, giảm thiểu thời gian phê duyệt các sản phẩm khác biệt và rút ngắn thời gian thực hiện nghiệp vụ.

Một số sản phẩm chính sách nổi bật:

- Thành lập và triển khai các Ban dự án các KHDNL với mục tiêu khai thác, phát triển khách hàng theo chuỗi.
- Xây dựng và triển khai thành công các chính sách và dịch vụ cho KHDNL.
- Quản lý KHDNL một cách tập trung và đồng bộ, mang đến hiệu quả và dịch vụ hài lòng nhất cho khách hàng.

Tổng huy động cuối kỳ đạt

**22.960** tỷ đồng

Tổng dư nợ cuối kỳ đạt

**33.362** tỷ đồng

Tổng doanh thu phí

**44,1** tỷ đồng





## QUẢN TRỊ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG

*Năm 2019 là năm bản lề của Khối Quản trị Rủi ro (QTRR) trong việc xây dựng, nâng cấp hệ thống quản lý rủi ro nhằm đáp ứng yêu cầu của Thông tư 13/2018/TT-NHNN và Thông tư 41/2016/TT-NHNN.*

Các rủi ro trọng yếu SeABank đang tập trung quản lý, bao gồm: Rủi ro Tín dụng, Rủi ro Hoạt động, Rủi ro Thị trường, Rủi ro Lãi suất trên sổ ngân hàng, Rủi ro Thanh khoản và Rủi ro Tập trung.

Theo yêu cầu của Thông tư 13/2018/TT-NHNN (Thông tư 13), SeABank cần:

- Xây dựng và triển khai khung kiểm soát nội bộ và quản lý rủi ro toàn diện.
- Có hệ thống chính sách, hạn mức rủi ro, mô hình, phương pháp đo lường và quy trình nhận dạng, đo lường, theo dõi và kiểm soát rủi ro đối với từng loại rủi ro trọng yếu, thực hiện kiểm tra sức chịu đựng và có cơ chế báo cáo về quản lý rủi ro.
- Đánh giá nội bộ về mức độ đủ vốn (ICAAP).
- Phát huy vai trò của Kiểm toán nội bộ nhằm giúp Ngân hàng đối phó rủi ro và đạt được các mục tiêu tuân thủ, hiệu quả của hoạt động.

Bên cạnh đó, theo Thông tư 41, SeABank phải xem xét các vấn đề như chiến lược quản trị vốn, tái cơ cấu danh mục tài sản, thay đổi sản phẩm và mô hình hoạt động, hoàn thiện chính sách và quy trình quản lý, thay đổi phương pháp luận, thu thập và xử lý dữ liệu nhằm đáp ứng được yêu cầu về tỷ lệ an toàn vốn mới. Nhằm tuân thủ Thông tư 13 và Thông tư 41, SeABank đã và đang thực hiện những công việc sau:

### **Khung chính sách quản trị rủi ro**

SeABank đã hoàn thiện các văn bản nhằm kiện toàn hệ thống giám sát của Quản lý cấp cao về quản lý rủi ro tại Ngân hàng: Khung Quản trị rủi ro, khẩu vị rủi ro, chiến lược quản lý rủi ro đối với các rủi ro trọng yếu, quy định về tổ chức và hoạt động của Ủy ban Quản lý Rủi ro, quy định về tổ chức và hoạt động của Hội đồng Rủi ro, Hội đồng Cơ cấu nợ... Đồng thời, hoàn thiện bộ chính sách tại SeABank, làm tiền đề để thực hiện triển khai công tác quản trị rủi ro tại SeABank đối với từng loại rủi ro trọng yếu.



## Quản trị rủi ro tín dụng

SeABank đã và đang trong tiến trình thực hiện phê duyệt tập trung, dự kiến công tác phê duyệt cấp tín dụng sẽ thực hiện tập trung toàn bộ tại Hội sở trong năm 2020. Bên cạnh đó, hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ dành cho các đối tượng khách hàng đã được xây dựng giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh, đáp ứng tiêu chuẩn quản trị rủi ro tiên tiến, hỗ trợ cho quy trình phê duyệt tín dụng, hoàn thiện hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin khách hàng.

Ngân hàng cũng xây dựng hệ thống cảnh báo nợ sớm (EWS) cho cả KHCN và KHDN để hỗ trợ công tác dự báo, phát hiện, kiểm soát, cảnh báo sớm rủi ro tín dụng đối với khách hàng và thực hiện các báo cáo nội bộ về quản trị danh mục tín dụng và cảnh báo rủi ro tín dụng định kỳ và thực hiện giám sát tín dụng theo các chuyên đề nhằm nhận diện sớm các dấu hiệu rủi ro.

SeABank đã thành lập Khối Xử lý nợ (XLN) để xử lý các khoản cấp tín dụng có vấn đề và các khoản nợ xấu. Hiện nay, nợ có vấn đề tại SeABank đang được xử lý bằng nhiều biện pháp và phối hợp giữa các bộ phận tùy theo loại hình nợ:

- Nợ tín chấp gồm ĐVKD và Khối Vận hành;
- Nợ thế chấp gồm ĐVKD, Khối Vận hành, Khối XLN.

Khối XLN cũng đã đẩy mạnh công tác XLN tại địa bàn (HUB XLN) để tiếp nhận và đôn đốc thu hồi nợ sớm, phát hiện và xử lý kịp thời các khoản nợ có vấn đề thông qua các giải pháp thu giữ và xử lý tài sản đảm bảo (TSBĐ), khởi kiện, yêu cầu thi hành án, bán nợ... Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, công tác kiểm tra, giám sát hoạt động tín dụng do một số đơn vị tại Hội sở thực hiện. Các đơn vị liên quan đã phối hợp cung cấp/trao đổi thông tin về kết quả kiểm tra, giám sát phục vụ công tác phân tích, đánh giá nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng, phòng ngừa phát sinh nợ quá hạn tại các đơn vị kinh doanh.

## Quản lý tài sản bảo đảm

Về hệ thống chính sách TSBĐ: SeABank đã hoàn thiện hệ thống các văn bản điều chỉnh về việc nhận, định giá, quản lý TSBĐ (Quy định nhận TSBĐ là bất động sản, động sản, Quy định định giá TSBĐ, Phân quyền định giá TSBĐ, quy trình nhận và quản lý TSBĐ... nhằm nâng cao chất lượng nhận và quản lý TSBĐ, tạo hành lang rõ ràng, an toàn hơn trong công tác nhận TSBĐ, đồng thời thực hiện phân loại TSBĐ và bổ sung dữ liệu về TSBĐ trên T24 để đáp ứng yêu cầu của Thông tư 41.

Đối với mảng giám sát TSBĐ: trong năm 2019, định kỳ hoặc đột xuất, SeABank cũng thực hiện các đợt kiểm tra, đánh giá việc nhận, định giá TSBĐ của các đơn vị (bao gồm kiểm tra giám sát TSBĐ thực địa, qua bề mặt hồ sơ; kiểm tra giám sát từ xa qua phần mềm hệ thống) nhằm phát hiện sớm các rủi ro trong việc nhận và quản lý TSBĐ của các đơn vị, từ đó có phương án khắc phục kịp thời.

Có thể nói, đối với công tác quản lý TSBĐ, SeABank đã và đang tiếp tục hoàn thiện hệ thống chính sách TSBĐ trên cơ

sở phù hợp với quy định của pháp luật và thực tế hoạt động của các đơn vị kinh doanh nhằm hạn chế rủi ro cho Ngân hàng; xây dựng các biện pháp phòng ngừa rủi ro trong công tác định giá TSBĐ (công ty định giá độc lập thực hiện định giá/tư vấn giá TSBĐ, xây dựng khung giá ô tô, khung giá đất ở...) để hạn chế rủi ro trong công tác định giá TSBĐ. Bên cạnh đó, SeABank cũng thiết lập các chương trình kiểm tra giám sát TSBĐ nhằm phát hiện kịp thời các vi phạm và có các chế tài xử lý tương ứng đối với từng vi phạm nhằm hạn chế rủi ro đối với TSBĐ.

## Quản trị rủi ro hoạt động

SeABank đã xây dựng và theo dõi hạn mức rủi ro hoạt động cũng như triển khai được 4 công cụ và chương trình QTRR hoạt động nhằm phát hiện, xử lý, báo cáo, kiểm soát, cảnh báo, ngăn chặn kịp thời rủi ro hoạt động xảy ra trong nội bộ Ngân hàng. Trong năm 2020, SeABank dự kiến triển khai tiếp các công cụ QTRR hoạt động còn lại, mua bảo hiểm cho rủi ro hoạt động và hoàn thành công tác quản trị kinh doanh liên tục đối với những hoạt động trọng yếu.

## Quản trị rủi ro thị trường

SeABank đã triển khai những chính sách, quy định đầy đủ và đồng bộ theo hướng tiến tới đáp ứng tiêu chuẩn Basel II (trong đó ban hành mới quy định QTRR thị trường trong năm 2019 nhằm đáp ứng yêu cầu của NHNN về Thông tư 41 và Thông tư 13). Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng đánh giá lại hệ thống hạn mức đối với các danh mục thuộc sở kinh doanh phù hợp với các tiêu chuẩn và yêu cầu mới của NHNN.

## Quản trị rủi ro về lãi suất

Trên sổ kinh doanh, Ngân hàng đã xây dựng chiến lược kinh doanh lãi suất nằm trong khuôn khổ hạn mức về danh mục đầu tư, chỉ số độ nhạy cảm lãi suất, chỉ số về mức độ rủi ro và chỉ số cảnh báo quản lý nội bộ. Ngân hàng cũng áp dụng quản lý danh mục dựa trên chỉ số độ nhạy theo từng thang kỳ hạn nhằm chủ động trong việc quản trị và phòng ngừa rủi ro tập trung. Trên sổ Ngân hàng, SeABank hoàn thành dự án ALM (Hệ thống Quản lý Tài sản Nợ - Có) nhằm đưa hệ thống quản trị bằng cân đối và rủi ro lãi suất sổ ngân hàng theo hướng hiện đại hóa theo tiêu chuẩn quốc tế.





## Dự án Basel II

Năm 2019, NHNN đã phê duyệt chấp thuận cho SeABank triển khai áp dụng Thông tư 41 trước thời hạn từ 1/11/2019, theo đó tỷ lệ an toàn vốn của SeABank đã được tính toán tự động và kết quả luôn đạt trên 10%. Trong năm 2020, SeABank sẽ tiếp tục nâng cấp hệ thống Basel II để tối đa hóa tỷ lệ CAR, đồng thời triển khai quy trình đánh giá nội bộ về mức độ đủ vốn - ICAAP. Với việc hoàn thành triển khai toàn bộ 3 trụ cột của Basel II, SeABank sẽ tạo lập mối quan hệ gắn kết giữa rủi ro và lợi nhuận, nâng cao khả năng dự báo và lập kế hoạch cũng như hiệu quả giám sát cấp cao trong nội bộ, đồng thời tạo nền tảng để tiếp tục nâng cấp khi thực hiện các phương pháp đo lường theo các chuẩn tiên tiến, khẳng định được sự lành mạnh về tài chính của mình.

## Phòng chống rửa tiền/tài trợ khủng bố và tuân thủ Đạo luật FATCA

Với mục tiêu tăng cường hiệu quả công tác phòng, chống rửa tiền (AML) và tuân thủ Đạo luật FATCA (FATCA), tuân thủ quy định pháp luật, trong năm 2019, SeABank đã triển khai các hoạt động sau:

- Về tuân thủ FATCA: Trong năm 2019, SeABank tiếp tục nâng cao hiệu quả thực hiện việc nhận diện, rà soát và báo cáo theo yêu cầu của FATCA quy định tại Hiệp định liên chính phủ Việt Nam - Hoa Kỳ (IGA).
- Về công tác tuân thủ AML: SeABank thường xuyên rà soát, cập nhật các văn bản nội bộ đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tuân thủ các chương trình cấm vận và trừng phạt kinh tế thương mại. Đồng thời, SeABank từng bước thiết lập hiệu quả các chốt kiểm soát theo mô hình 3 tuyến bảo vệ để kiểm soát tuân thủ phòng,

chống rửa tiền. Trong năm 2019, SeABank tập trung vào việc phát triển năng lực quản lý, nhận diện rủi ro phòng, chống rửa tiền và tuân thủ FATCA cho cán bộ nhân viên thông qua việc triển khai đào tạo tại chỗ kết hợp đào tạo trực tuyến cho hơn 3.000 lượt cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống. SeABank tập trung đẩy mạnh hoạt động truyền thông, phổ biến nâng cao nhận thức về phòng, chống rửa tiền thông qua các bản tin truyền thông được phát hành định kỳ cho toàn bộ CBNV. Năm 2020, SeABank sẽ tiếp tục đẩy mạnh và duy trì văn hóa tuân thủ AML&FATCA thông qua cập nhật hệ thống chính sách, triển khai đào tạo và truyền thông, nâng cao vai trò của ba tuyến bảo vệ, nhận diện rủi ro để tiếp tục tuân thủ các yêu cầu về AML&FATCA trong nước và quốc tế.





## KIỂM SOÁT TUÂN THỦ

Năm 2019 là một năm bản lề, đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng và duy trì văn hoá kiểm soát, văn hoá tuân thủ tại SeABank. Để đạt được mục tiêu nâng cao trải nghiệm khách hàng, nâng cao mức độ hài lòng với khách hàng, nhà đầu tư, đối tác chiến lược, SeABank không ngừng nâng cao tính tuân thủ trên toàn hệ thống, không để xảy ra các sai phạm làm ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ và uy tín với khách hàng;

SeABank đã thiết lập các chốt kiểm soát và chuẩn hoá hoạt động của ba tuyến bảo vệ nhằm kiểm soát chất lượng nội bộ để đảm bảo quyền và lợi ích của khách hàng, đối tác khi hợp tác với Ngân hàng. Đồng thời luôn chú trọng rà soát, cải tiến quy định nội bộ đảm bảo luôn tuân thủ và đáp ứng quy định pháp luật để đảm bảo an toàn hiệu quả trong hoạt động.

Bên cạnh đó, SeABank thiết lập và liên tục cải thiện mô hình hoạt động theo nguyên tắc phân định rõ ràng chức năng của các phòng/ban nghiệp vụ, tách bạch giữa công tác bán sản phẩm, thẩm định và phê duyệt tín dụng, quản trị và hỗ trợ hoạt động, luôn truyền thông nhắc nhở CBNV tuân thủ Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp, đóng vai trò cốt lõi trong việc nâng cao đạo đức nghề nghiệp của CBNV, ngăn ngừa rủi ro, sai phạm, tăng cường chất lượng dịch vụ, nâng cao uy tín của SeABank đối với các khách hàng, các cổ đông, nhân viên, và các cơ quan có thẩm quyền, góp phần xây dựng SeABank phát triển ổn định và bền vững.

Nhờ triển khai hiệu quả mô hình ba tuyến bảo vệ, SeABank đã thiết lập và duy trì văn hoá kiểm soát và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp tại Ngân hàng SeABank theo chuẩn Basel II và Thông tư số 13 và chuẩn mực quốc tế.

Trong năm 2019, SeABank tăng cường các đoàn kiểm tra, giám sát định kỳ và đột xuất tới các đơn vị kinh doanh, Đơn vị nghiệp vụ tại Hội sở trong cả nước về tất cả các mảng nghiệp vụ nhằm đảm bảo tuân thủ các quy trình, quy định của pháp luật và của Ngân hàng. Mọi trường hợp không tuân thủ một trong các chính sách, quy định, quy chế hoặc quy trình nghiệp vụ phải chịu trách nhiệm trước SeABank và pháp luật cũng như chịu các hình thức kỷ luật, chế tài tuân thủ phù hợp đảm bảo tính răn đe.

Công tác truyền thông cũng được chú trọng trong năm 2019, SeABank định kỳ có các bản tin Pháp lý và bản tin tuân thủ với các nội dung hữu ích cập nhật quy định pháp luật mới, chia sẻ, cảnh báo các tình huống không tuân thủ nhằm giúp nâng cao nhận thức pháp lý, ý thức tuân thủ cho mỗi CBNV. Ngân hàng luôn có các cảnh báo đa kênh kịp thời tới khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài về các nguy cơ rủi ro, các thủ đoạn mới có thể xảy ra trong bối cảnh tội phạm ngân hàng ngày càng tinh vi và phức tạp.

SeABank luôn nâng cao vai trò, chất lượng nhân sự và đầu tư hệ thống công nghệ nhằm có các công cụ quản trị trạng thái tuân thủ trên toàn hệ thống, cảnh báo sớm, phát hiện và ngăn ngừa rủi ro, tình trạng không tuân thủ phát sinh trong thời kỳ công nghệ số và cách mạng công nghệ 4.0 như hiện nay.

Với mục tiêu mỗi CBNV đều là một đại sứ tuân thủ và hiểu sứ mệnh của mình trong xây dựng văn hoá tuân thủ SeABank theo phương châm xuyên suốt “Nâng cao ý thức tuân thủ, Bảo vệ chính mình, khách hàng, Ngân hàng và lợi ích cổ đông”, SeABank cam kết mang đến khách hàng trải nghiệm tốt nhất về chất lượng dịch vụ, đối tác an toàn và tin cậy nhất.





# CÔNG NGHỆ VƯỢT TRỘI

*Trong năm 2019, SeABank tiếp tục đầu tư, củng cố và đảm bảo hệ thống công nghệ thông tin (CNTT) của Ngân hàng luôn đáp ứng được các tiêu chuẩn quốc tế hàng đầu về an ninh, an toàn thông tin.*

## **Đảm bảo an ninh thông tin**

Năm 2019, SeABank đã duy trì thành công chứng chỉ ISO 27001:2013 và bộ tiêu chuẩn an ninh PCI-DSS về giao dịch thẻ; áp dụng chữ ký số trong trao đổi văn bản điện tử, tiến tới cung cấp giải pháp xác thực mạnh (dùng chữ ký số, token OTP, xác thực trên 2 kênh).

SeABank cũng đã nâng cấp trang thiết bị an toàn thông tin cho các điểm giao dịch của ngân hàng, tại phòng làm việc trên toàn hệ thống SeABank (hệ thống camera giám sát an ninh, hệ thống báo động...) nhằm đảm bảo an ninh thông tin tại nơi làm việc, đồng thời hình thành mạng lưới điều phối ứng cứu sự cố về an toàn mạng và hạ tầng thông tin với sự tham gia của các cơ quan, đơn vị của khối; tham gia vào mạng lưới điều phối ứng cứu sự cố về an toàn mạng và hạ tầng thông tin liên ngân hàng.

## **Các sản phẩm công nghệ tiêu biểu**

- **Nâng cấp thành công Hệ thống Ngân hàng lõi T24 phiên bản R18**

SeABank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam nâng cấp thành công phần mềm quản trị lõi ngân hàng T24 Temenos lên phiên bản R18 - phiên bản hiện đại nhất thế giới hiện nay với nhiều tính năng quan trọng giúp tăng cường xử lý giao dịch và kiểm soát rủi ro, nâng cao năng suất, tốc độ và sự ổn định của hệ thống, giúp dễ dàng phát triển các tính năng, sản phẩm mới, qua đó mang đến cho khách hàng những trải nghiệm tuyệt vời nhất khi sử dụng các sản phẩm của SeABank.

- **Ra mắt ứng dụng SeAMobile New:**

Năm 2019, SeABank chính thức ra mắt ứng dụng SeAMobile phiên bản mới - ứng dụng Ngân hàng Điện tử trên thiết bị



di động dành cho khách hàng cá nhân với nhiều tính năng ưu việt, thân thiện đáp ứng nhu cầu của thị trường và yêu cầu của người sử dụng như: Chuyển tiền không cần nhớ số tài khoản (khách hàng có thể thực hiện chuyển tiền cho người hưởng thông qua số điện thoại hoặc mã QR), thanh toán bằng mã QR, mua vé máy bay, vé xem phim, đặt phòng khách sạn, thanh toán các loại hóa đơn, nạp tiền nhiều loại dịch vụ, cá thể hóa giao dịch nhanh.... Đặc biệt, SeAMobile phiên bản mới là ứng dụng ngân hàng số đầu tiên tại Việt Nam mang đến một công cụ vô cùng hữu ích cho người dùng - tính năng Chăm sóc khỏe tài chính.

#### • Dự án Hóa đơn điện tử

Hệ thống hóa đơn giá trị gia tăng (GTGT) của SeABank tự in thay vì sử dụng hóa đơn giấy, đáp ứng Thông tư 39/2014/TT-BTC và Thông tư 26/2015/TT-BTC quy định về hóa đơn bán hàng hóa dịch vụ. Dự án cũng là tiền đề cho việc xây dựng hệ thống hóa đơn điện tử hoàn thành vào tháng 4/2020 (Giai đoạn 2) giúp Ngân hàng thuận tiện cho việc quản lý, kiểm soát hóa đơn GTGT; giúp cho việc tìm kiếm hóa đơn GTGT được dễ dàng hơn, đồng thời tăng cường khả năng bảo mật, phòng ngừa các rủi ro mất mát, hư hỏng; tiết kiệm chi phí...

#### • Dự án ALM & FTP

Dự án Phần mềm Quản trị lợi nhuận & Phân bổ chi phí hoạt động và Dự án ALM Quản lý tài sản Nợ - Có nhằm hoàn thiện hệ thống báo cáo lợi nhuận đầy đủ các cấu phần theo từng Khối Kinh doanh/Sản phẩm/Phân khúc khách hàng/Khách hàng; phân bổ chi phí hoạt động (Cost allocation) đến từng Khối Kinh doanh/Sản phẩm từ đó có thể đánh giá đúng đắn và chính xác hiệu quả hoạt động của từng Khối Kinh doanh, đồng thời quản trị và tối ưu hóa cơ cấu của bảng cân đối tài sản, tài sản Nợ - Có, nguồn và sử dụng nguồn, quản lý hiệu quả rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất.

Dự án này mang lại nhiều lợi ích cho SeABank, gồm:

- Xác định và tính toán, đo lường được các cấu phần của lợi nhuận gồm thu thuần lãi, thu thuần phí, chi phí hoạt động, chi phí dự phòng đến từng khối kinh doanh, phân khúc khách hàng, sản phẩm.
- Thực hiện được cơ chế phân bổ chi phí hoạt động theo các tiêu chí "Phân bổ rõ ràng và minh bạch" đến từng Đơn vị Kinh doanh.
- Đo lường được lợi nhuận một cách độc lập và tự động hóa theo các chiều, mặt cắt của hệ thống.
- Quản trị và đo lường rủi ro thanh khoản và rủi ro lãi suất tập trung thông qua các công cụ được tạo ra của dự án, từ đó quản trị và tối ưu hóa bảng cân đối tài sản, nguồn và sử dụng nguồn của toàn hệ thống.
- Cải thiện các quyết định về hoạt động kinh doanh thông qua các báo cáo tự động và phân tích số liệu chính xác, kịp thời.
- Cải thiện quá trình lập kế hoạch ngân sách thông qua sự liên kết với định hướng kế hoạch và số liệu đã được phân tách theo các chiều, mặt cắt.

#### • Dự án Tra cứu Thông tin Tín dụng (CIC)

SeABank là một trong rất ít ngân hàng được CIC cho phép sử dụng cách thức Host-To-Host để xây dựng hệ thống tra cứu thông tin tín dụng. Thay vì lên trang chủ của CIC để tra cứu thông tin tín dụng thì SeABank có thể tra cứu được thông tin này tại trang web tra cứu thông tin tín dụng của SeABank và dữ liệu vẫn đảm bảo chính xác như tra cứu trên chính trang chủ của CIC. Việc này giúp SeABank tiết kiệm chi phí, thời gian tra cứu hỏi tin tín dụng từ CIC, làm giàu cho cho chiến lược dữ liệu ngân hàng.

Ngoài ra, khi hoàn thành hệ thống lưu trữ tập trung dữ liệu tra cứu CIC, các hệ thống khác của nội bộ SeABank có thể tích hợp khai thác, tái sử dụng dữ liệu một cách hiệu quả.

**SeAMobile** **NEW**

*Trợ lý Tài chính*  
**TIN CẬY**

- ▶ **Tư vấn**  
sức khỏe tài chính
- ▶ **Phân tích**  
dòng tiền chi tiêu
- ▶ **Dự đoán**  
chi tiêu vượt kế hoạch

Tải & trải nghiệm ngay Appstore & Android

Contact Center  
1900 555 587

NH TMCP ĐÔNG NAM Á  
www.seabank.com.vn



## VẬN HÀNH HIỆU QUẢ

*2019 là năm của những thay đổi chuyển dịch mạnh mẽ về hoạt động vận hành của SeABank theo hướng đẩy mạnh cấu trúc chiều sâu hoạt động, với mục tiêu tối ưu hóa chi phí vận hành, tập trung sức mạnh kinh doanh cho lực lượng bán.*

### Vận hành tập trung

Trên cơ sở những thành công bước đầu đã đạt được trong năm 2018, năm 2019 SeABank đã triển khai Vận hành tập trung cho toàn bộ Khu vực Miền Trung, Miền Nam và Khu vực Hồ Chí Minh. Qua đó, đã hoàn tất công tác triển khai vận hành tập trung trên toàn hệ thống, giúp thống nhất việc vận hành của toàn Ngân hàng theo một quy trình tiên tiến, hiệu quả theo đúng định hướng của Hội đồng Quản trị và Ban điều hành.

Bên cạnh những chuyển biến rõ rệt về lượng, công tác vận hành tập trung cũng đã có những chuyển biến đáng kể về chất, trong đó phải kể đến:

- Chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng nhất được vận hành tập trung hướng tới. Các đơn vị nghiệp vụ luôn đặt khách hàng là trọng tâm trong việc đánh giá, xử lý công việc. Điều này được phản ánh thông qua việc các đơn vị nghiệp vụ đã đạt và vượt mức yêu cầu về điểm đánh giá cam kết chất lượng (SLA), điểm đánh giá hài lòng nội bộ.
- Năng suất lao động không ngừng được nâng cao thông qua việc hoàn thiện các hệ thống phần mềm, đẩy mạnh

cải tiến phát triển các công cụ mới nhằm giảm thời gian xử lý. Công tác đào tạo, tự đào tạo cũng được coi trọng nhằm không ngừng hoàn thiện cho CBNV về chuyên môn nghiệp vụ cũng như các kỹ năng thiết yếu để xử lý công việc.

- Tính tuân thủ được quán triệt từ các cán bộ quản lý đến từng CBNV. Bên cạnh việc quản lý chặt chẽ hồ sơ đảm bảo tính tuân thủ của các đơn vị kinh doanh, đơn vị vận hành tập trung tại Hội sở cũng hết sức chú trọng đến việc theo dõi quản lý tỷ lệ lỗi phát sinh của CBNV trong đơn vị thông qua việc áp dụng thống nhất cơ chế tính lỗi và chế tài xử lý. Bên cạnh đó, công tác tự đánh giá rủi ro (RCSA) cũng đã được triển khai theo hướng dẫn và quy định chung của Ngân hàng.

Bằng sự nỗ lực không ngừng nghỉ của các CBNV, cũng như những chỉ đạo nhất quán và sáng suốt của Ban lãnh đạo, các đơn vị vận hành tập trung đã có những đóng góp không nhỏ vào thành tích kinh doanh vượt bậc của SeABank trong năm 2019, đưa SeABank lên một tầm cao mới về quy mô và năng lực vận hành.

Trong năm 2020, các đơn vị vận hành tập trung sẽ tiếp tục kế thừa, phát huy đam mê và nhiệt huyết của năm 2019 để nghiên cứu và triển khai các công tác vận hành tập trung mới như: vận hành tập trung ATM & POS. Với phương châm không ngừng kiện toàn bộ máy, nâng cao năng lực đội ngũ, cải tiến quy trình hệ thống, vận hành tập trung hứa hẹn sẽ tiếp tục đóng góp nhiều hơn nữa để đưa SeABank tiến về phía trước theo thông điệp năm 2020: “SeABank - Unstoppable”.

### Dịch vụ Thanh toán Trong nước và Thanh toán Quốc tế

Năm 2019, hoạt động Thanh toán Trong nước của SeABank có sự tăng trưởng tốt. Số lượng giao dịch Thanh toán Trong nước ngày càng gia tăng nhờ sự đa dạng về sản phẩm, dịch vụ thanh toán. Chất lượng dịch vụ thanh toán cũng được nâng cao nhờ tối ưu hóa trong việc sử dụng các kênh thanh toán và áp dụng các công nghệ mới làm tăng tỷ lệ tự động hóa trong xử lý giao dịch.

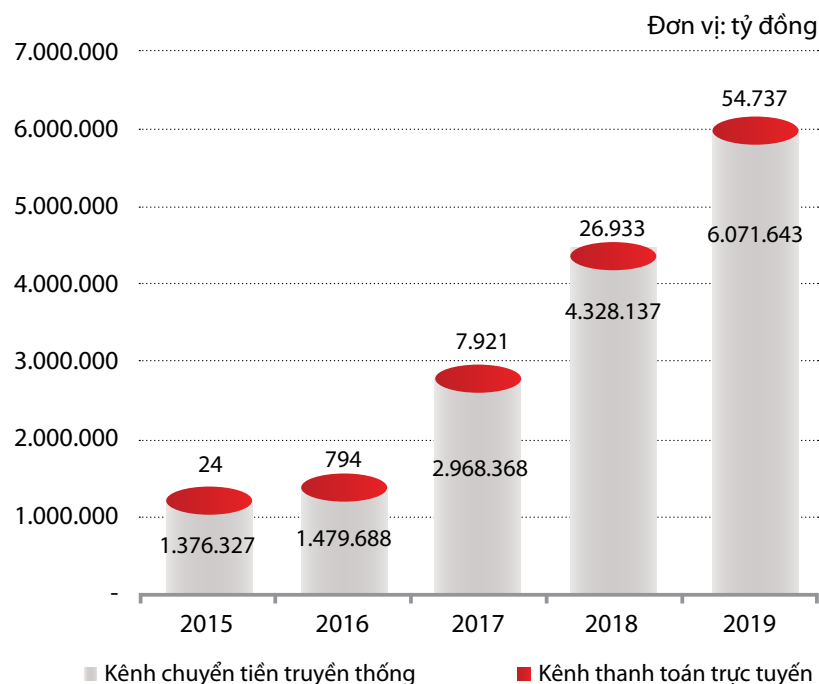
Số lượng giao dịch Thanh toán Trong nước năm 2019 qua kênh truyền thống đạt 1.316.788 giao dịch, tăng 15,53% so với năm 2018. Tổng doanh số giao dịch đạt 6.071.643 tỷ đồng, tăng 40,28% so với năm 2018. Số lượng giao dịch và doanh số thanh toán tăng giúp phí dịch vụ chuyển tiền qua kênh truyền thống tăng 13,83% so với năm 2018, đạt 22,67 tỷ đồng.

Với chiến lược hội tụ số, SeABank liên tục nghiên cứu phát triển hệ thống, chuyển đổi công nghệ - nâng tầm dịch vụ

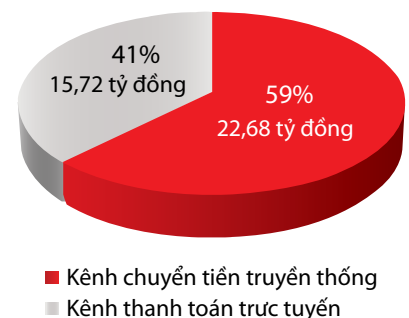
với mong muốn trở thành Ngân hàng dẫn đầu về chất lượng dịch vụ và Top 3 Ngân hàng về hoạt động giao dịch điện tử. Năm 2019, số lượng giao dịch qua kênh thanh toán trực tuyến đạt 10,3 triệu giao dịch, tăng 191% so với 2018 và chiếm 89% số lượng giao dịch chuyển tiền. Phí kênh thanh toán trực tuyến đạt 15,72 tỷ đồng, tăng 11% so với 2018 và chiếm 41% trong tổng phí dịch vụ Thanh toán Trong nước năm 2019. Cũng trong năm 2019, SeABank giới thiệu tới khách hàng ứng dụng Ngân hàng Điện tử SeAMobile phiên bản mới giúp khách hàng có thể thực hiện có nhiều dịch vụ thanh toán trực tuyến với thao tác dễ dàng, giao dịch siêu tốc như giao dịch chuyển tiền, thanh toán hóa đơn/vé máy bay, khách sạn, nạp tiền điện thoại, tiết kiệm Online... Ngoài ra, SeABank đã tập trung hợp tác với các đối tác cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến, thanh toán cước, phí định kỳ...

Hiện tại, SeABank đã kết nối với các công ty trung gian cung cấp dịch vụ thanh toán hóa đơn là VNPAY, VNPT Pay... qua đó nâng tổng số website chấp nhận thanh toán thẻ do SeABank phát hành lên đến hơn 2.000 đơn vị. Việc kết nối này có thể cho phép khách hàng thanh toán tất cả các hóa đơn trên toàn quốc. Hơn thế, trong năm 2019, SeABank đã thực hiện kết nối với “Ví điện tử VNPT PAY”, ngoài ra đến tháng 12/2019 SeABank cũng hoàn thành kết nối với “Ví điện tử Grab by Moca”. Trong thời gian tới, SeABank sẽ không ngừng gia tăng dịch vụ, mở rộng hợp tác với các đối tác thanh toán điện tử như: Payoo, OnePay, VNPAY, MOMO, ZaloPAY... nhằm phát triển, mở rộng hệ sinh thái thanh toán và cũng để tạo tiền đề thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trên thị trường Việt Nam.

### Doanh số dịch vụ Thanh toán Trong nước



### Phí dịch vụ Thanh toán Trong nước

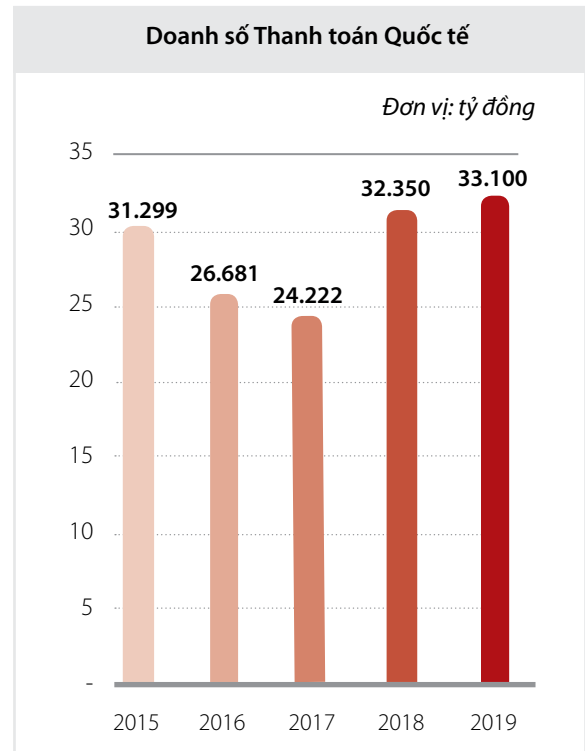




Hoạt động Thanh toán Quốc tế của SeABank ghi nhận sự tăng trưởng mạnh mẽ trong năm 2019, đồng thời vẫn đảm bảo yêu cầu an toàn, ổn định và bền vững. Doanh số Thanh toán Quốc tế của Ngân hàng (không bao gồm doanh số của giao dịch chuyển tiền nguồn vốn) đạt 33.100 tỷ đồng tương đương gần 1,5 tỷ USD, tăng nhẹ so với năm 2018. Đồng thời, số lượng giao dịch tăng 21% so với năm 2018 góp phần làm doanh thu phí 2019 tăng 16%, đạt 24 tỷ đồng.

Năm 2019, bên cạnh các đối tác thường xuyên trong giao dịch tài trợ thương mại, trade loan, như Wells Fargo, ICBC, Vietcombank, MB, Techcombank, VPBank, Indovina Bank, MSB, OCB, UOB... SeABank đã ký thêm hợp đồng hợp tác với Habid Bank Hong Kong, RHB Malaysia và đàm phán thỏa thuận sử dụng thêm các sản phẩm của Wells Fargo như sản phẩm Trade Export Collection (Thu hộ tài trợ thương mại xuất khẩu)... đem lại cho khách hàng nhiều lựa chọn đối với các sản phẩm LC UPAS – L/C trả chậm được phép trả ngay, L/C Refinancing, Trade Loan trong việc tài trợ hoạt động xuất nhập khẩu. SeABank cũng tham gia các khóa học trong khuôn khổ Chương trình: “Đào tạo tài trợ thương mại toàn cầu của ADB” giúp nâng cao trình độ chuyên môn và bắt kịp các xu hướng thương mại toàn cầu mới.

Nhằm hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ, trong năm 2019, SeABank ban hành nhiều chương trình hỗ trợ lãi suất vay, đa dạng các sản phẩm về ngoại hối, phát triển sản phẩm LC nội địa song song thúc đẩy tăng trưởng các sản phẩm hiện có như SeADiscount - Chiết khấu có truy đòi bộ chứng từ hàng xuất theo phương thức LC, Nhờ thu xuất nhập khẩu, tài trợ trước giao hàng hàng đối với phương thức thanh toán L/C. Điều này đã giúp khách hàng ngày càng tin tưởng sử dụng các dịch vụ thanh toán quốc tế của SeABank.



**L/C UPAS  
HÀNG NHẬN LIỀN,  
TIỀN TRẢ CHẬM**



## Hoạt động chăm sóc khách hàng qua các kênh giao dịch

Năm 2019, bám sát mục tiêu trở thành “Ngân hàng bán lẻ được yêu thích nhất”, hoạt động chăm sóc khách hàng qua toàn bộ các kênh giao dịch được cấu trúc tinh chỉnh chiều sâu, cá thể hóa cảm xúc của khách hàng trên mọi điểm chạm của hành trình trải nghiệm dịch vụ, bao gồm:

### Đề cao ghi nhận ý kiến đánh giá từ khách hàng và chăm sóc khách hàng chủ động

Tại SeABank, chất lượng dịch vụ là điều khách hàng mong chờ mỗi khi giao dịch. Với những giao dịch không thành công, cho dù bị ảnh hưởng yếu tố chủ quan từ chính khách hàng thì việc nhận được thông báo, hướng dẫn kịp thời sẽ làm cho khách hàng cảm nhận được một dịch vụ toàn tâm nhất từ SeABank.

Song song đó, SeABank tiếp tục thực hiện các chương trình khảo sát để lấy ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ qua điện thoại. Năm 2019, Trung tâm Chăm sóc Khách hàng (Customer Experience 24/7) SeABank đã chủ động thực hiện 69.976 cuộc gọi ra hỗ trợ giao dịch và khảo sát ý kiến khách hàng. Kết quả có 98% khách hàng hài lòng với chất lượng phục vụ của SeABank, trong đó nhiều khách hàng cho rằng “đã được SeABank cung cấp dịch vụ vượt hơn sự mong đợi”. Đây chính là động lực to lớn để mỗi CBNV SeABank không ngừng nỗ lực hơn nữa nhằm mang lại trải nghiệm tuyệt vời cho khách hàng.

Luôn lắng nghe và ghi nhận những lời góp ý của khách hàng để cải thiện chất lượng sản phẩm, và dịch vụ cung cấp tới khách hàng đồng thời SeABank cũng luôn ghi nhận kịp thời, xứng đáng những nỗ lực mà mỗi CBNV mang tới cho khách hàng. Nhằm tạo sự lan tỏa ý nghĩa, thúc đẩy tinh thần của mỗi nhân viên trong toàn hệ thống SeABank, năm 2019 thông qua tổng đài 24/7 đã ghi nhận hơn 11 đơn vị tại các tỉnh thành được khách hàng khen ngợi “phục vụ chuyên nghiệp, thái độ nhiệt tình, nghiệp vụ vững vàng”. Đây chính là nguồn động lực để SeABank luôn nỗ lực hoàn thiện chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng.

### Đồng nhất trải nghiệm dịch vụ cung cấp tới Khách hàng qua tất cả các điểm chạm

Với mục tiêu tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng, danh mục dịch vụ cung cấp tới khách hàng đã được SeABank phân tích toàn diện chiều sâu nhằm tạo tiền đề cho năm 2020 sẽ cung cấp một trải nghiệm đồng nhất xuyên suốt tất cả các kênh phục vụ từ các điểm giao dịch/chi nhánh trên toàn quốc đến các kênh thay thế chủ đạo như Trung tâm Chăm sóc Khách hàng.

Như vậy, tính hết năm 2019 hầu hết các dịch vụ hỗ trợ khách hàng từ đơn giản tới phức tạp đã được SeABank



triển khai hỗ trợ khách hàng đồng bộ tại toàn bộ các điểm Chi nhánh/Phòng giao dịch và Trung tâm Chăm sóc Khách hàng 24/7.

### Quản trị tập trung hoạt động vận hành Dịch vụ Khách hàng

Kể từ năm 2018, nghiệp vụ Dịch vụ Khách hàng đã được hoạt động theo mô hình quản lý tập trung. Qua đó, năng suất lao động và chất lượng nghiệp vụ được tối ưu hóa nhằm đảm bảo đáp ứng yêu cầu chất lượng dịch vụ tại toàn bộ các điểm chạm khi khách hàng giao dịch.

Chất lượng vận hành giao dịch bao gồm quản trị năng suất, thời gian, chất lượng các giao dịch tại SeABank được thống kê đo lường tập trung có giá trị thực tiễn trong công tác phân bổ nguồn lực vận hành của Ngân hàng và quản lý hiệu suất giao dịch tại quầy.

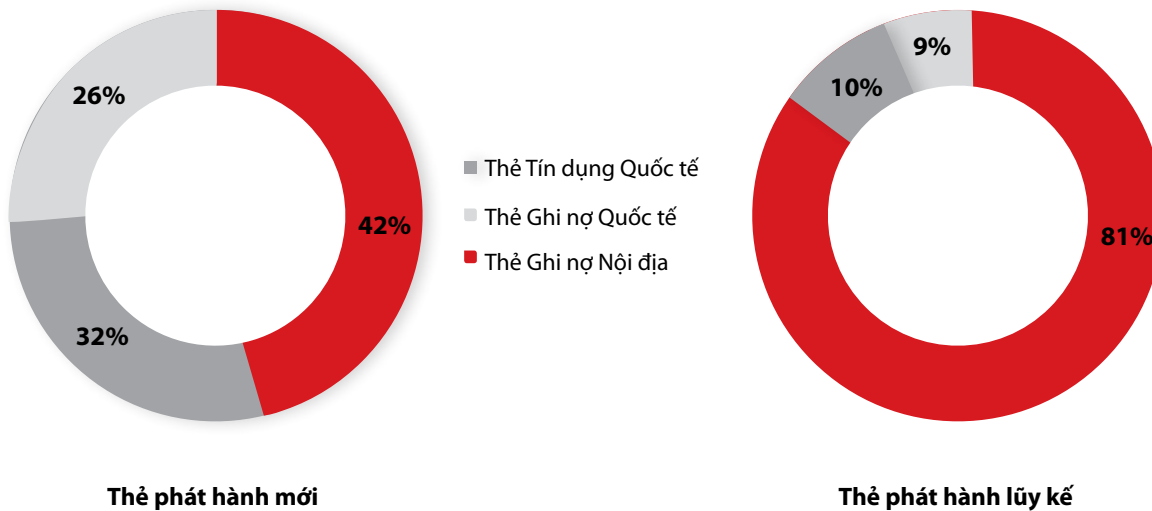
Hệ thống lưu trữ kiến thức tập trung hỗ trợ người sử dụng có thể tìm kiếm thông tin nhanh chóng mà không phải cập nhật văn bản, giảm rủi ro sai hoặc thông tin hết hiệu lực. Quy trình nghiệp vụ và biểu mẫu giao dịch được quản trị xây dựng tập trung trên cơ sở ý kiến góp ý đồng nhất từ tất cả các đơn vị Dịch vụ Khách hàng SeABank.

Với mục tiêu gia tăng trải nghiệm khách hàng khi giao dịch, SeABank đặc biệt chú trọng vào yếu tố đáp ứng dịch vụ giao dịch nhanh chóng, giảm thời gian khách phải chờ đợi từ việc tối ưu hóa thời gian tác nghiệp hạch toán nội bộ. Dự án Tự động hóa Quy trình giao dịch tại quầy kỳ vọng thực hiện trong năm 2020 sẽ mang lại cho khách hàng của SeABank nhiều trải nghiệm mới mẻ khi thực hiện giao dịch tại quầy của Ngân hàng.

## Vận hành Thẻ

Trong năm 2019, SeABank đã phát hành mới 143.621 thẻ, bao gồm 37.136 thẻ Tín dụng Quốc tế chiếm 26% tổng số thẻ phát hành mới, 45.747 thẻ Ghi nợ Quốc tế chiếm 32% tổng số thẻ phát hành mới và 60.738 thẻ Ghi nợ Nội địa chiếm tỷ trọng cao nhất là 42%. Theo đó, đã nâng tổng số thẻ lũy kế của SeABank lên 917.147 thẻ (trong đó 104.595 thẻ Tín dụng Quốc tế, 132.762 thẻ Ghi nợ Quốc tế và 679.790 thẻ Ghi nợ Nội địa - số liệu tính đến ngày 31/12/2019).

Biểu đồ tăng trưởng phát hành thẻ



## Hoạt động ATM, POS

Tính đến 31/12/2019, toàn hệ thống có 340 ATM đang hoạt động, triển khai mở mới 19 ATM. Doanh thu phí ATM trong năm 2019 đạt 21,83 tỷ đồng, tăng 18,4% so với năm 2018. Đối với các máy POS, số lượng POS lũy kế toàn hàng là 820 máy, trong đó triển khai mở mới là 172 POS. Doanh thu phí POS đạt được trong năm 2019 là 19,23 tỷ đồng, tăng 68% so với năm 2018.

Chỉ tiêu	ATM	POS
Số lượng mở mới	19 máy	172 máy
Số lượng lũy kế	340 máy	820 máy
Doanh thu phí	21,83 tỷ đồng	19,23 tỷ đồng

## Phát triển dịch vụ thẻ

Trong năm 2019, SeABank đã cho ra mắt 2 sản phẩm thẻ mới bao gồm: thẻ Visa Credit Corporate - thẻ Tín dụng Doanh nghiệp đầu tiên của SeABank và thẻ Tín dụng Visa SeA-Easy hướng đến đối tượng khách hàng là những tín đồ shopping online. Bên cạnh đó, SeABank cũng là một trong các đơn vị luôn tiên phong đi đầu trong lĩnh vực phát triển các công nghệ mới của thẻ.

Cụ thể, trong năm 2019, SeABank là một trong những Ngân hàng TMCP đầu tiên thực hiện công tác chuyển đổi phát hành và chấp nhận thanh toán thẻ chip nội địa theo Thông tư 41 của NHNN. Để thực hiện được điều này, SeABank đã tập trung nhiều nguồn lực để điều chỉnh, nâng cấp hệ thống phát hành thẻ và hệ thống chấp nhận thẻ chip nội địa không tiếp xúc. Theo đó, đến cuối năm 2019, hệ thống của SeABank đã hoàn thành chuyển đổi 100% ATM và 50% POS chấp nhận thẻ chip nội địa và sẵn sàng cho việc phát hành thẻ chip nội địa không tiếp xúc.

Đồng thời, Ngân hàng đã hoàn tất việc triển khai phát hành và chấp nhận thanh toán thẻ SeABank mang thương hiệu MasterCard với công nghệ không tiếp xúc - contactless, chuẩn chip EMV toàn cầu. Đây là công nghệ thẻ chip thông minh tích hợp tính năng Contactless (không tiếp xúc), đảm bảo đầy đủ tính năng an toàn bảo mật theo chuẩn quốc tế EMV, với nhiều lớp bảo mật và chỉ hoạt động trong khoảng cách quy định của thiết bị thanh toán. Như vậy, SeABank là một trong những ngân hàng đầu tiên đã thực hiện chuyển đổi phát hành và chấp nhận công nghệ không tiếp xúc cho toàn bộ các thẻ quốc tế của mình. Đây là một trong những bước đi tiên phong tiếp theo của SeABank trong việc đưa công nghệ thanh toán không tiếp xúc vào các sản phẩm thẻ, đem lại trải nghiệm mới cho khách hàng và mang tính tích cực trong việc thúc đẩy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt.



### Mạng lưới điểm giao dịch năm 2019

Thời gian qua, SeABank luôn nỗ lực không ngừng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm mang đến cho khách hàng những trải nghiệm mới khi sử dụng dịch vụ, trong đó giúp khách hàng được trải nghiệm giao dịch trong một không gian sang trọng, mới mẻ, thuận tiện, tiện nghi luôn là một trong những ưu tiên hàng đầu của SeABank trong việc cơ cấu, hoàn thiện, chỉnh trang cơ sở vật chất và hạ tầng dịch vụ.

Bên cạnh đó, trong năm 2019, SeABank luôn quan tâm, chú trọng tới việc mở rộng mạng lưới để có thể mang sản phẩm, dịch vụ đến gần hơn nữa với khách hàng, điều này đã được chứng minh khi SeABank thành lập và đưa vào khai trương hoạt động 03 Phòng Giao dịch (PGD) mới gồm PGD Thành Sen (Hà Tĩnh), PGD Phù Mỹ (Bình Định) và PGD Đại Từ (Thái Nguyên).

Năm 2019, SeABank đã được NHNN Việt Nam chấp thuận cho SeABank mở mới 05 Chi nhánh và 04 PGD. Theo đó, SeABank sẽ mở rộng mạng lưới tới 04 tỉnh/thành phố chưa có hiện diện của Ngân hàng như tỉnh Thái Bình, Hà Nam, Quảng Nam và Long An, nâng tổng số tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương có điểm giao dịch của SeABank lên 29 tỉnh/thành phố.

Đến hết 31/12/2019, SeABank có 165 điểm giao dịch hoạt động tại 25 tỉnh thành phố lớn trên cả nước.



# QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ ĐÀO TẠO

## Tuyển dụng

Đội ngũ nhân sự của SeABank ngày càng tăng trưởng về quy mô và chất lượng. Tính đến 31/12/2019, tổng số CBNV trên toàn hệ thống của SeABank là 4.011 nhân sự, tăng 10% so với cùng kỳ năm 2018 theo đúng chiến lược và kế hoạch tăng trưởng kinh doanh. Trong bối cảnh cạnh tranh thị trường tuyển dụng nguồn nhân lực trong lĩnh vực tài chính ngân hàng tăng cao, con số đạt được thể hiện được tốc độ phát triển của Ngân hàng cũng như khẳng định thương hiệu của SeABank trên thị trường nhân sự.

Bên cạnh việc tăng cường đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn, năng lực làm việc và bề dày kinh nghiệm cho các đơn vị trên toàn hệ thống, SeABank liên tục triển khai chuỗi các chương trình Thực tập sinh tiềm năng, Khởi nghiệp cùng SeABank, talkshow định hướng nghề nghiệp tới các trường đại học... nhằm thu hút, phát hiện và bồi dưỡng đội ngũ nhân sự trẻ, tiềm năng cho lộ trình phát triển của Ngân hàng.

## Chính sách lương, thưởng và phúc lợi

Chính sách đãi ngộ tổng thể (Total Rewards) của SeABank được xây dựng gắn liền với chiến lược kinh doanh và chiến lược nhân sự theo chiến lược phát triển cốt lõi trở thành ngân hàng bán lẻ được yêu thích nhất với mục tiêu mang đến cho các CBNV các chính sách đãi ngộ cạnh tranh và chuyên biệt, tương xứng với sự đóng góp, cống hiến của từng cá nhân đối với sự phát triển của SeABank, đồng thời thu hút, giữ chân và tạo động lực để các SeABankers gắn kết và nỗ lực cống hiến hết mình để đạt được hiệu quả công việc xuất sắc và có những đóng góp to lớn hơn nữa cho sự phát triển mạnh mẽ của Ngân hàng.



**Chính sách lương cạnh tranh với thị trường:**

Cấu trúc lương của SeABank được xây dựng dựa trên các nguyên tắc cạnh tranh với thị trường và công bằng trong nội bộ, phù hợp với chiến lược kinh doanh và chiến lược con người của Ngân hàng. Hàng năm, SeABank đều tiến hành các đợt điều chỉnh lương định kỳ. Với các nguyên tắc xem xét trọng tâm vào vị trí đảm nhiệm, hiệu quả làm việc và thâm niên công tác của từng cá nhân, trong năm 2019, SeABank đã thực hiện điều chỉnh lương định kỳ đối với hơn 1.500 CBNV trong toàn hệ thống với tỷ lệ điều chỉnh lương hấp dẫn, cạnh tranh.



**ĐIỀU CHỈNH  
LƯƠNG  
ĐỊNH KỲ**



**Chính sách thưởng:**

Chính sách thưởng đa dạng, bao gồm hệ thống các chính sách lương kinh doanh bổ sung, thưởng thi đua, thưởng hiệu quả công việc, khen thưởng đặc biệt... dựa trên hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng và từng cá nhân với mức trả cạnh tranh. Với kết quả kinh doanh ấn tượng của toàn hệ thống trong năm 2019; SeABank đã có chính sách thưởng cuối năm hấp dẫn tới toàn bộ CBNV.

**THƯỞNG  
CUỐI NĂM  
HẤP DẪN**

**Các chính sách phúc lợi:**

Hệ thống chính sách phúc lợi ngày càng được mở rộng và nâng cao nhằm mang lại những giá trị đãi ngộ tốt nhất cho các SeABankers, đồng thời tạo được sự khác biệt về chính sách theo thâm niên, kết quả làm việc, thúc đẩy văn hoá hướng đến hiệu quả, thu hút và giữ chân nhân tài:

- Chính sách bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện PVCare cho CBNV và người thân;
- Chính sách vay vốn ưu đãi dành cho CBNV SeAStaff Privilege;
- Chính sách về chế độ nghỉ phép năm mở rộng số ngày nghỉ phép năm;
- Các chương trình/ hoạt động kết nối và gắn kết đồng nghiệp (TeamBuilding, SeAFamily...);
- Các chương trình tri ân CBNV và gia đình (SeATet,...)



**NHỮNG GIÁ TRỊ  
ĐÃ NGỘ TỐT  
NHẤT**

## Phát triển Nguồn Nhân lực

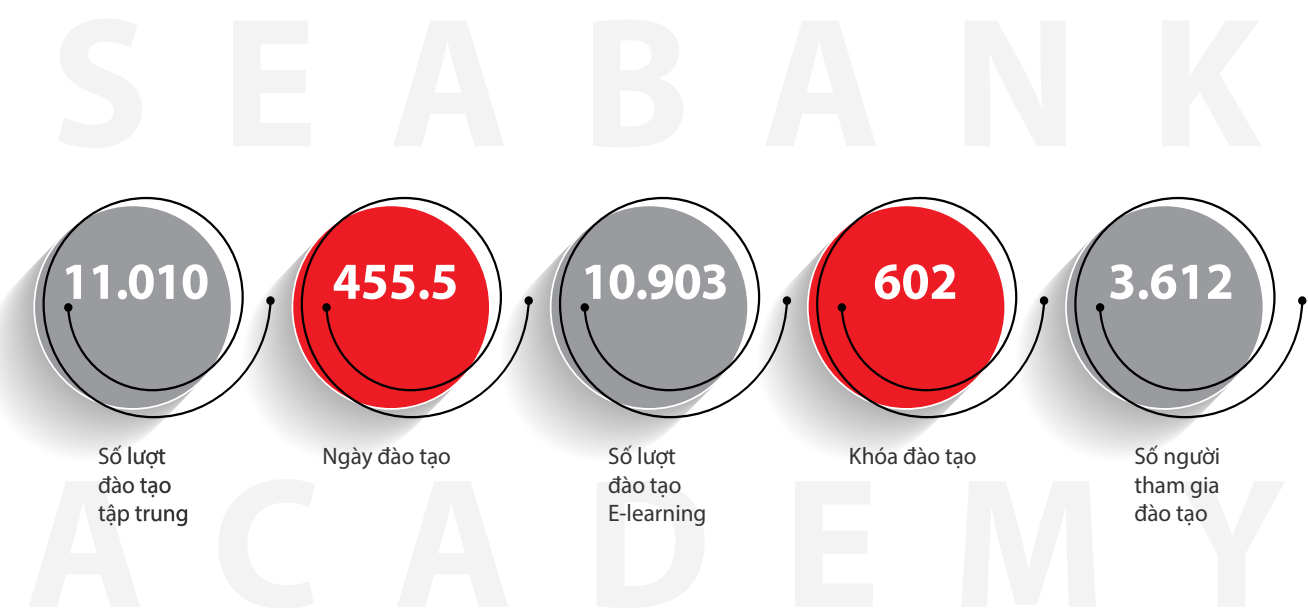
Công tác đánh giá, quy hoạch và phát triển nhân sự theo lộ trình nghề nghiệp luôn là một trong những mục tiêu ưu tiên hàng đầu trong chính sách nhân sự tổng thể của SeABank hướng tới mục tiêu xây dựng môi trường làm việc nơi mỗi CBNV được tạo cơ hội tối đa để phát huy năng lực, được ghi nhận và phát triển lộ trình công danh của cá nhân cùng với sự phát triển của Ngân hàng. Trong năm 2019, các hoạt động quy hoạch nhân sự theo lộ trình nghề nghiệp (Career roadmap) và khung quy hoạch nhân tài (Talent pool) dựa trên đánh giá năng lực (Competency) tiếp tục được triển khai đa dạng qua hệ thống các chương trình/công cụ đánh giá, sàng lọc và lựa chọn nhân sự:

- Đánh giá hiệu quả làm việc theo KPIs gắn liền với kết quả làm việc của CBNV: Ghi nhận năng lực, kết quả làm việc và mức độ đóng góp của từng cá nhân.
- Hệ thống các Chương trình đánh giá năng lực và quy hoạch, bổ nhiệm nhân sự theo lộ trình nghề nghiệp đối với từng nhóm chức danh trên toàn hệ thống: đánh giá và quy hoạch đội ngũ nhân sự có năng lực, kinh nghiệm để bổ nhiệm vào các vị trí khuyết, thiếu trong hệ thống và theo lộ trình nghề nghiệp của CBNV qua đó đáp ứng sự chuyển đổi mạnh mẽ của hệ thống mạng lưới giao dịch của Ngân hàng.
- Chương trình Đánh giá năng lực và Quy hoạch đội ngũ Giám đốc SeABank tiềm năng: Đánh giá năng lực đội ngũ quản lý cấp trung theo khung năng lực vị trí theo yêu cầu của chiến lược kinh doanh của Ngân hàng, từ đó quy hoạch đội ngũ nhân sự theo mô hình về quản lý nhân tài của Ngân hàng nhằm xây dựng chính sách đãi ngộ theo năng lực, đồng thời triển khai các chương trình đào tạo phát triển năng lực đội ngũ.

Trong năm 2019, thông qua hệ thống các chương trình đánh giá và quy hoạch nhân sự, 544 CBNV được bổ nhiệm giữ các vị trí cao hơn theo lộ trình nghề nghiệp, trong đó có 108 CBNV được bổ nhiệm nắm giữ các vị trí quản lý cấp cao và cấp trung trong hệ thống. Kết quả đạt được đã thể hiện cam kết của SeABank luôn tạo cơ hội cho mỗi cá nhân phát huy được tối đa tiềm năng phát triển của bản thân song song với việc đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của Ngân hàng.

## Hoạt động Đào tạo

Trong năm 2019, được sự quan tâm chỉ đạo của Hội đồng Quản trị và Ban Tổng Giám đốc, hoạt động đào tạo của SeABank đã đạt được những con số ấn tượng sau đây:



Với phương châm đào tạo NHANH - RỘNG - CHẤT, SeABank luôn đầu tư thích đáng cho công tác nâng cao năng lực và phát triển cá nhân đối với CBNV: 100% các chức danh chính tại đơn vị kinh doanh và Hội sở đều được tham gia đào tạo, tỷ lệ nhân sự tại đơn vị kinh doanh được đào tạo nâng cao đạt trên 70%. Các chương trình đào tạo được thiết kế gắn liền với lộ trình phát triển nghề nghiệp và theo từng nhóm chức danh chuẩn, đa dạng về phương thức đào tạo: đào tạo tập trung, đào tạo qua E-learning, tọa đàm, đối thoại chia sẻ kinh nghiệm, huấn luyện thực tế.

Một trong số các chương trình nổi bật là Chương trình đào tạo Nâng cao năng lực Quản trị Rủi ro. Với sự chỉ đạo sát sao của Ban Tổng Giám đốc và sự phối hợp của các chuyên gia nước ngoài, Ban Giám đốc các Khối Quản trị Rủi ro, Pháp chế và Tuân thủ, Khách hàng Doanh nghiệp... SeABank đã triển khai được 37 lớp dành cho các Giám đốc Chi nhánh, Giám đốc mảng và toàn bộ cán bộ kinh doanh tại Chi nhánh. Chương trình đã đưa ra các tình huống thực tế và bám sát công việc của các đối tượng học viên, từ đó rút ra những bài học, kinh nghiệm để có thể áp dụng tốt vào công việc.



*Bà Nguyễn Thị Thu Hương - PTGD khai giảng chương trình Nâng cao năng lực Quản trị Rủi ro*

Trong năm 2019, SeABank tiếp tục cải tiến và tổ chức triển khai thành công các chương trình đào tạo theo chuẩn chức danh dành cho cán bộ quản lý cấp cao và cấp trung như SeALeaders, SeAManagers. Đây cũng là 2 chương trình đánh dấu thương hiệu nhân sự của SeABank trên thị trường ngân hàng.



*Bà Lê Thu Thủy - Tổng Giám đốc khai giảng chương trình SeALeaders 2019*



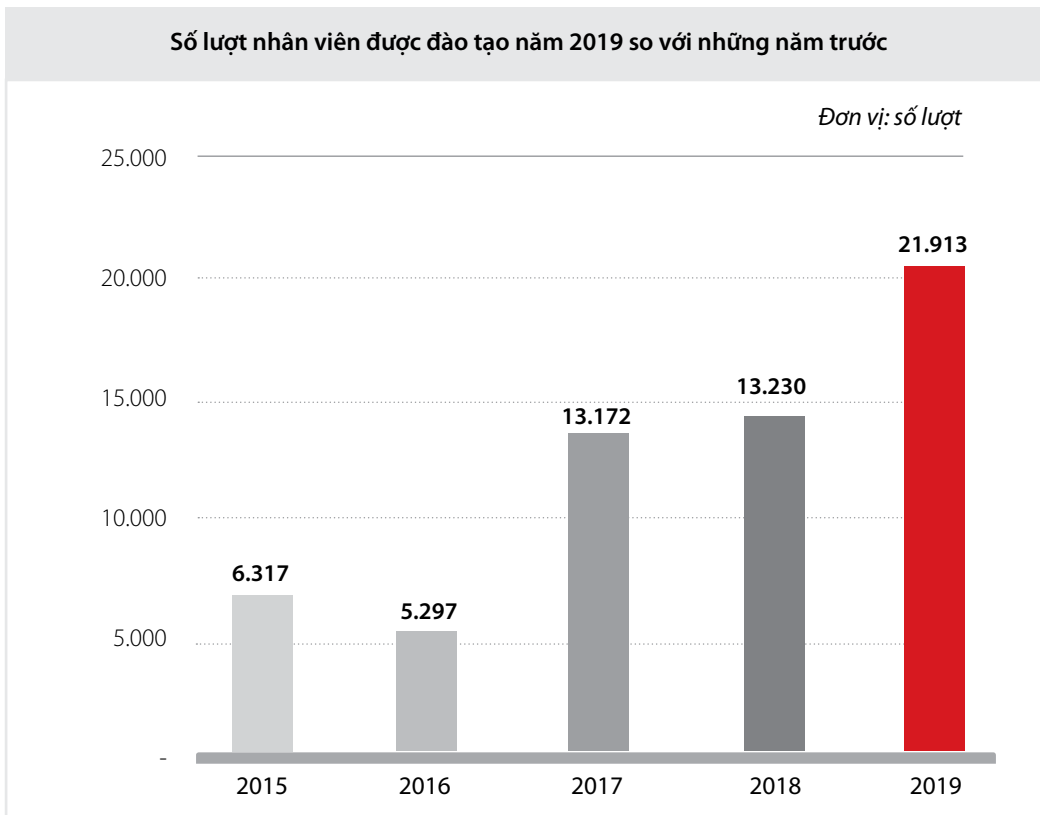
Bên cạnh những thành công của các chương trình đào tạo tập trung, SeABank đã xây dựng và phát triển 65 khóa học E-learning với nội dung đa dạng, hình thức thể hiện sinh động, phong phú tạo cảm hứng học tập cho các học viên, giúp các học viên chủ động nâng cao kiến thức chuyên môn cũng như kỹ năng mềm, tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại.

Song song với việc xây dựng khóa học mới, đa dạng hình thức đào tạo, phát triển hạ tầng công nghệ hỗ trợ học tập, thì công tác phát triển đội ngũ Giảng viên nội bộ cũng luôn được chú trọng về cả số lượng và chất lượng. Trong năm 2019, đội ngũ giảng viên nội bộ đã tăng thêm 62 người, nâng tổng số giảng viên nội bộ trên toàn hệ thống lên tới 227 người, tăng 137,5% so với năm 2017.

Với tỷ lệ tham gia đào tạo của giảng viên nội bộ là 75%, SeABank đã và đang phát huy tối đa nguồn lực trí tuệ và kinh nghiệm từ các nhân sự giỏi cũng như tăng cường sự tương tác, gắn kết giữa các đơn vị trên toàn hệ thống. Những giảng viên xuất sắc đã được ghi nhận từ Tổng Giám đốc tại buổi lễ vinh danh Giảng viên nội bộ 20/11 với chủ đề “Less is MORE”. Đây là minh chứng rõ rệt về sự quan tâm của Ban Lãnh đạo Ngân hàng đối với công tác phát triển nguồn nhân lực tại SeABank.



Số lượt nhân viên được đào tạo năm 2019 so với những năm trước







# PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU

## Phát triển thương hiệu

SeABank định vị phát triển theo mô hình ngân hàng bán lẻ hiện đại, ứng dụng những công nghệ tiên tiến nhất và là cố vấn tài chính chuyên nghiệp nhằm phục vụ tối đa nhu cầu của khách hàng với sự tận tâm, sáng tạo và trách nhiệm cao nhất.

Trong quá trình hoạt động, SeABank luôn nỗ lực đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng cường ưu đãi để hỗ trợ khách hàng tối đa về mặt tài chính, cũng như gia tăng trải nghiệm của khách hàng. SeABank hiện ứng dụng những công nghệ tiên tiến nhất giúp khách hàng trải nghiệm các sản phẩm dịch vụ tài chính hiện đại, đây cũng là xu thế tất yếu của tương lai. Sự kết hợp của những công nghệ hàng đầu thế giới giúp SeABank đảm bảo hệ thống kết nối liên tục, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt là phát triển mạnh mẽ các dịch vụ ngân hàng điện tử như Internet Banking, Mobile Banking, Mobile App, Thu thuế Điện tử...

SeABank còn là cầu nối để khách hàng có thể gắn kết và chia sẻ với cộng đồng thông qua các chương trình an sinh xã hội và các hoạt động gắn kết cộng đồng được tổ chức thường xuyên.

Tiêu biểu là chuỗi giải chạy "SeABank Run For The Future - Cộng đồng chạy vì tương lai 2019" được tổ chức tại 4 tỉnh thành phố lớn là Hà Nội, Tp. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng và Hải Phòng đã thu hút sự tham gia của hơn 6.000 vận động viên là cán bộ nhân viên, khách hàng, đối tác của SeABank. Thông qua giải chạy đã quyên góp được hơn 3,2 tỷ đồng để trao tặng 41 suất học bổng Ươm mầm Ước mơ cho các em học sinh nghèo có hoàn cảnh khó khăn trên toàn quốc.

SeABank cũng là một trong những ngân hàng đi tiên phong trong kêu gọi ý thức bảo vệ môi trường vì phát triển cộng đồng bền vững thông qua chuỗi hoạt động "Let's Go Green with SeABank". Nhiều hoạt động ý nghĩa đã được triển khai: Tuyên truyền ý thức bảo vệ môi trường, bảo vệ cuộc sống, thu gom phân loại rác định kỳ tại các điểm giao dịch, dọn dẹp vệ sinh đường phố, khu vực công cộng, trao tặng 74.400 cây xanh khôi phục núi Hồng Lĩnh (Hà Tĩnh) bị cháy, cũng như tặng quà thân thiện với môi trường cho khách hàng...



Mong muốn đẩy mạnh hình ảnh thương hiệu trên toàn quốc hướng tới mọi đối tượng khách hàng, năm 2019 cũng là năm SeABank đẩy mạnh hoạt động truyền thông quảng bá thương hiệu ngoài trời. Các khách hàng khi tới giao dịch tại bất kỳ điểm giao dịch nào của SeABank cũng sẽ dễ dàng nhận thấy tính chuyên nghiệp và đồng nhất, thể hiện qua hình ảnh, quy chuẩn thương hiệu từ ngay các bạn giao dịch viên đến việc trang trí các phòng giao dịch, hệ thống biển bảng, banner, poster hay hệ thống ấn phẩm tờ rơi tại quầy. Bên cạnh đó, các hoạt động roadshow, quảng bá thương hiệu được đẩy mạnh tại tất cả 167 điểm giao dịch vừa giúp đưa hình ảnh SeABank đến gần gũi hơn với khách hàng vừa giúp giới thiệu và bán chéo các sản phẩm dịch vụ nổi bật.

Tại SeABank, mỗi cán bộ nhân viên lại là những người thấu hiểu và truyền tải đầy đủ các thông điệp, tầm nhìn sứ mệnh của Ngân hàng. Mỗi SeABanker đều tin tưởng tổ chức, tự hào mình được làm việc trong một môi trường thân thiện, chuyên nghiệp, sáng tạo và đều nhiệt tình tham gia quảng bá cho mọi hoạt động của Ngân hàng, từ các hoạt động nghiệp vụ, đến hoạt động văn hóa tập thể hay An sinh xã hội. SeABank tin tưởng rằng mỗi CBNV SeABank chính là một đại sứ thương hiệu - người đại diện cho hình ảnh SeABank, lan tỏa tình yêu và niềm tin, uy tín thương hiệu SeABank tới người thân, bạn bè, khách hàng...

Năm 2019, với kết quả kinh doanh ấn tượng, tăng trưởng ổn định và uy tín thương hiệu, sản phẩm dịch vụ, SeABank đã được vinh danh 13 giải quốc tế và 25 giải thưởng trong nước. Đây cũng là những thành quả ghi nhận sự kiên trì và nỗ lực của Ban Lãnh đạo cũng như toàn thể CBNV SeABank trong mục tiêu đưa thương hiệu SeABank trở thành một thương hiệu tài chính ngân hàng vững mạnh trên thị trường và ngân hàng bán lẻ được yêu thích nhất.

Các giải thưởng quốc tế do các tổ chức uy tín thế giới trao tặng cho SeABank ghi nhận sự phát triển toàn diện ở các mảng của ngân hàng đa dạng như "Ngân hàng Bán lẻ được yêu thích nhất 2019" (Internal Business Magazine - IBM), "Top 500 ngân hàng lớn và mạnh nhất châu Á - Thái Bình Dương" (The Asian Banker), "Thương hiệu mạnh ASEAN 2019", "Thương hiệu tiêu biểu châu Á - Thái Bình Dương năm 2019", "Doanh nghiệp tiêu biểu ASIA"... ghi nhận sự phát triển lớn mạnh về quy mô,



THE ASIAN BANKER®  
VIETNAM COUNTRY AWARDS 2019

CREDIT CARD PRODUCT OF THE YEAR



kết quả kinh doanh, đồng thời khẳng định uy tín thương hiệu của ngân hàng. Đặc biệt, SeABank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam chính thức trở thành thành viên của Liên đoàn Doanh nghiệp thế giới (Worldcob) và được tổ chức này vinh danh liên tiếp 3 danh hiệu “Doanh nghiệp xuất sắc năm 2019”, “Doanh nghiệp truyền cảm hứng”, “Doanh nghiệp đi đầu trong việc vận hành một cách sáng tạo, hiểu biết và có hệ thống”.

Đồng thời, những kết quả kinh doanh ấn tượng, cùng với hàng loạt các hoạt động văn hóa doanh nghiệp, đóng góp vào sự phát triển cộng đồng cũng chính là những tiêu chí quan trọng để Tạp chí Finance Derivative vinh danh bà Lê Thu Thủy - Tổng Giám đốc SeABank danh hiệu “Lãnh đạo Ngân hàng xuất sắc nhất năm 2019” và danh hiệu “Quản lý kinh doanh xuất sắc”, “Lãnh đạo doanh nghiệp đi đầu trong việc vận hành doanh nghiệp một cách sáng tạo, hiểu biết và có hệ thống” của Liên đoàn Doanh nghiệp thế giới.

Ở trong nước, năm 2019 SeABank tiếp tục được thăng hạng trong Top 500 Doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam, Top 500 Doanh nghiệp lợi nhuận tốt nhất Việt Nam, Top 500 Doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam, Top 500 Doanh nghiệp tăng trưởng và thịnh vượng Việt Nam 2019 do Vietnam Report bình chọn. Thương hiệu SeABank được ghi nhận thông qua các giải thưởng danh giá: Top 100 Doanh nghiệp bền vững, Thương hiệu mạnh Việt Nam, Top 50 thương hiệu tiêu biểu hội nhập Châu Á Thái Bình Dương, Top 20 Nhân hiệu nổi tiếng - Nhân hiệu cạnh tranh Việt Nam 2019, TOP 10 Thương hiệu Vàng Việt Nam 2019...

Bên cạnh đó, các sản phẩm dịch vụ của SeABank cũng nhận được sự ghi nhận và đánh giá cao với giải thưởng “Sản phẩm thể Tín dụng của năm” (Credit Card of the Year) dành cho thẻ SeALady Cashback, Giải thưởng Chuyển đổi số Việt Nam (Vietnam Digital Awards) dành cho hạng mục Chuyển đổi số quy trình tín dụng và các quy trình nghiệp vụ của Ngân hàng, Top 100 sản phẩm được Tin và Dùng năm 2019 dành cho Ứng dụng SeAMobile...

Các giải thưởng này chắc chắn sẽ là động lực để SeABank tiếp tục giữ vững và phát huy kết quả kinh doanh tốt, giá trị thương hiệu tại Việt Nam và trong khu vực các năm tiếp theo.





## AN SINH XÃ HỘI & PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

*Trong năm 2019, bên cạnh việc phát triển kinh doanh hiệu quả, thực hiện theo định hướng của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và tôn chỉ hoạt động gắn kinh doanh với trách nhiệm xã hội, SeABank luôn nỗ lực phát triển một cách bền vững, đồng góp tích cực vào các hoạt động an sinh xã hội thông qua nhiều hoạt động ý nghĩa với tổng ngân sách gần 12 tỷ đồng.*

Hàng năm, các hoạt động thiện nguyện của SeABank thường xuyên được tổ chức tại các địa bàn có điểm giao dịch của Ngân hàng, trong đó bao gồm nhiều chương trình từ thiện thường niên cũng như các hoạt động an sinh xã hội theo kêu gọi của Ngân hàng Nhà nước, các cơ quan, tổ chức đã giúp hình ảnh SeABank trở nên gần gũi trong lòng khách hàng. Vì cộng đồng cũng là một trong 5 giá trị cốt lõi luôn được CBNV SeABank thấm nhuần và là tôn chỉ cho mọi hành động luôn gắn kinh doanh với trách nhiệm xã hội.

“Xuân yêu thương”, “SeABankers vì trẻ thơ”, “Tuần lễ công dân”, “Chăn ấm đầu đông” là các sự kiện thường niên của SeABank nhằm hướng tới đối tượng là các trẻ em nghèo, các bệnh nhi, những người vô gia cư, các gia đình có hoàn cảnh khó khăn... với tổng ngân sách lên tới hàng tỷ đồng. Những hoạt động này đã góp phần chia sẻ về vật chất và tinh thần với những gia đình có hoàn cảnh khó khăn, trẻ em nghèo hiếu học trên cả nước, thể hiện tinh thần tương thân tương ái sâu sắc.



*“SeABankers vì nụ cười trẻ thơ”*



Năm 2019, một lần nữa chương trình “SeABankers vì trẻ thơ” với chủ đề “Một nụ cười trao đi - Mang niềm vui nở rộ” đã thu hút được đông đảo sự ủng hộ của các đơn vị kinh doanh trên cả nước và SeABankers toàn hàng. Điều đó được thể hiện bằng những hoạt động thiết thực của các chi nhánh SeABank khi mang những món quà cả về vật chất lẫn tinh thần trao tặng cho các em nhỏ có hoàn cảnh kém may mắn trong cuộc sống, các em nhỏ nghèo hiếu học... Bên cạnh những phần quà đó còn là sự yêu thương, tình cảm của các SeABankers mong muốn gửi tới các em nhỏ với nguyện ước sẽ được sẻ chia phần nào những gánh nặng trong cuộc sống, để các em có thêm nghị lực bước tiếp và tin vào những điều tốt đẹp nhất, trở thành người có ích trong xã hội.

Cuối năm 2019, SeABank phát động và triển khai chuỗi hoạt động vì môi trường “Let’s Go Green with SeABank” với nhiều hành động thiết thực, trong đó hoạt động trồng cây - trồng rừng là một phần quan trọng của chuỗi hoạt động này. Tháng 11/2019, SeABank phối hợp cùng Ủy ban Nhân dân huyện Nghi Xuân (Hà Tĩnh) trao tặng 74.400 cây xanh nhằm tái sinh khu vực núi Hồng Lĩnh - nơi trải qua thảm họa cháy rừng nghiêm trọng vào tháng 7 năm nay.



74.400 cây xanh được trao cho bà con huyện Nghi Xuân, Hà Tĩnh hồi sinh núi Hồng Lĩnh.

Cùng trong chuỗi hoạt động “Let’s Go Green with SeABank”, từ ngày 18/11 - 23/11/2019, “Tuần lễ Công dân 2019” đã được phát động tới toàn thể SeABankers trên cả nước. Đây là hoạt động xã hội được SeABank tổ chức thường niên từ năm 2010, qua đó lan tỏa ý nghĩa nhân văn cao đẹp để CBNV cùng nhau chung tay góp sức, chia sẻ khó khăn, dọn dẹp vệ sinh môi trường vì một xã hội tươi đẹp hơn.

“Tuần lễ Công dân 2019” đã thu hút sự tham gia của tất cả CBNV SeABank trên toàn quốc với rất nhiều hoạt động đa dạng nhằm kêu gọi bảo vệ môi trường, dọn dẹp vệ sinh đường phố, thu gom và phân loại rác, trang trí cây xanh tại văn phòng, trồng cây xanh... Cụ thể, các CBNV SeABank tại Bắc Ninh, Quảng Ninh, Vĩnh Phúc, Vũng Tàu, Huế, Đà Nẵng, Hải Dương, Hải Phòng, Kiên Giang, Quảng Ngãi... đã tham gia làm sạch gần 20 địa điểm công cộng như đài tưởng niệm, công viên, bờ biển... góp phần tạo nên môi trường xanh, sạch, đẹp.



SeABankers chung tay hành động vì môi trường và cộng đồng

Đồng hành với các hoạt động thiết thực, SeABank cũng liên tục triển khai nhiều chương trình ý nghĩa tại các điểm giao dịch trên toàn quốc như: Thu gom rác phân loại, trang bị thêm cây xanh trong văn phòng, tặng khách hàng các quà tặng thân thiện với môi trường... và nhận được sự ủng hộ của đông đảo khách hàng và người dân trên địa bàn.

**Các quỹ từ thiện không ngừng đồng hành cùng các trẻ nhỏ, người già khó khăn cần được giúp đỡ..**

Bắt đầu thành lập từ năm 2015, Quỹ học bổng “Ươm mầm Ước mơ” của SeABank liên tục được duy trì và phát triển, hỗ trợ trẻ em nghèo hiếu học với mức chi phí học tập 1 triệu đồng/tháng/em cho tới khi các em hoàn thành hết chương trình Phổ thông Trung học, giúp các em có thêm động lực và nguồn lực để tiếp tục đến trường. Đến tháng 12/2019, Quỹ đã nhận đỡ đầu tổng cộng 134 em học sinh trên khắp các tỉnh thành đất nước, trong đó rất nhiều em học sinh được nhận đỡ đầu thông qua chuỗi giải chạy SeABank Run For The Future từ tấm lòng hảo tâm của SeABank và hơn 60 nhà hảo tâm như Tập đoàn BRG, Quỹ Bob& Renee Parson, PVI, CMC, Hapro, VNPay...



10 suất học bổng Ươm mầm Ước mơ được trao tại mỗi giải chạy SeABank Run For The Future

Năm 2019, các giải chạy được tổ chức liên tục trong ba tháng, từ tháng 6 đến tháng 8 và ghi được dấu ấn mạnh mẽ cho cộng đồng bởi những ý nghĩa nhân văn cao đẹp cũng như thông điệp nâng cao sức khỏe, môi trường, truyền thống gia đình và tinh thần tương thân tương ái trong cộng đồng. Cũng tại 4 giải chạy tại Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng và Thành phố Hồ Chí Minh, 41 suất học bổng Ươm mầm Ước mơ với trị giá khoảng 3,2 tỷ đồng đã được trao tận tay cho 41 em học sinh nghèo có hoàn cảnh khó khăn nhưng rất hiếu học và đạt nhiều thành tích cao trong học tập.

Sau 5 năm phát triển, số tiền hỗ trợ của Quỹ Ươm mầm Ước mơ cho 134 trường hợp trọn đời phổ thông đã lên tới gần 12 tỷ đồng và SeABank hy vọng rằng những hành động thiết thực này từ SeABank và các nhà hảo tâm sẽ giúp cho giấc mơ được đến trường của các em nhỏ tiếp tục được bay cao, bay xa hơn nữa đồng thời cũng phát động tinh thần rèn luyện sức khỏe cho tất cả mọi người.



*Chuỗi giải chạy SeARun được Ban Tổng Giám đốc SeABank hưởng ứng nhiệt tình*

Đồng hành với các Quỹ an sinh xã hội đã có, năm 2018, SeABank thành lập Quỹ Lan tỏa Yêu thương - SeALove nhằm hỗ trợ các SeABankers và gia đình, khách hàng có hoàn cảnh khó khăn bằng các suất bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm nhân thọ SeACare - giúp các gia đình, các em nhỏ có một tương lai vững chắc hơn. Trong năm 2019, hai suất bảo hiểm SeACare trị giá 38 triệu đồng đã được trao tặng tới hai gia đình khách hàng có con nhỏ mắc bệnh hiểm nghèo, cần được trợ giúp.



*Xuân Yêu Thương - Trao yêu thương*

Bên cạnh đó, Quỹ từ thiện “One Day One Smile” được SeABank thành lập từ năm 2010 với mục đích thực hiện các hoạt động an sinh xã hội, từ thiện nhân đạo giúp đỡ những người có hoàn cảnh khó khăn trong xã hội, đặc biệt là người già và trẻ em. Năm 2019, Quỹ đã hỗ trợ gần 1,1 tỷ đồng để giúp đỡ và đồng hành cùng hơn 20 trường hợp gia đình, bệnh nhi có hoàn cảnh khó khăn, ủng hộ đồng bào chịu thiệt hại từ thiên tai, bão lũ và đến với các em học sinh vùng sâu, vùng xa.

Các chương trình từ thiện cũng được SeABank thực hiện thường xuyên trong năm và đem lại hiệu quả tích cực: Xuân yêu thương 2019 vào dịp Tết Nguyên Đán, SeABankers vì trẻ thơ được triển khai vào Trung thu, chào năm học mới và Tuần lễ công dân vào tháng 11... Những hoạt động của Quỹ “One Day One Smile” không chỉ mang đến cho người nghèo, người cần giúp đỡ trên cả nước những món quà thiết thực đầy ý nghĩa mà cũng là dịp để tập thể CBNV SeABank gia tăng tinh đoàn kết, xây dựng văn hóa doanh nghiệp giàu tính nhân văn và hướng tới sự phát triển chung của cả cộng đồng.

***Bám sát với chủ trương của Ngân hàng Nhà nước trong việc giúp đỡ cộng đồng***

SeABank luôn bám sát chủ trương, chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước cũng như hưởng ứng lời kêu gọi của nhiều cơ quan, đơn vị khác và thực hiện nhiều chương trình an sinh xã hội ở khắp nơi trên cả nước, dành tặng các phần quà thiết thực là bánh kẹo, lương thực cho các trẻ em nghèo, ủng hộ các gia đình nghèo phải chống chọi với bệnh tật.

Đối với việc phối hợp thực hiện các chương trình an sinh xã hội do Ngân hàng Nhà nước vận động, trong năm 2019, SeABank luôn tích cực đóng góp và triển khai nhanh chóng các hoạt động từ thiện cũng như tiếp tục chú trọng công tác kinh doanh, tập trung nguồn vốn để hỗ trợ cá nhân, doanh nghiệp trong nước theo chỉ đạo định hướng của Ngân hàng Nhà nước, trích lập các quỹ dự phòng rủi ro và thúc đẩy các sản phẩm, dịch vụ mới phục vụ khách hàng, cụ thể: Ủng hộ chương trình “Tết vì người nghèo - Kỷ hội 2019” tại Thái Nguyên, Nghệ An; ủng hộ xây dựng 1 căn nhà theo chương trình “Ngôi nhà Mơ ước” của báo Vietnamnet; tài trợ Quỹ học bổng ngành Ngân hàng 70 triệu đồng; trao tặng 2 căn nhà cho chiến sỹ nhà giàn DK1 từ Quỹ Học bổng Vừ A Dính, mỗi căn tương đương 70 triệu đồng và rất nhiều hoạt động ủng hộ từ thiện trên khắp mọi miền tổ quốc...

Ý thức được trách nhiệm xã hội là một trong những yếu tố quan trọng đối với sự phát triển vươn xa của ngân hàng, SeABank luôn nỗ lực không ngừng để duy trì sự phát triển bền vững. Tuy nhiên, để đạt được những thành tích đáng mong đợi kể trên thật không thể không kể đến sự đồng hành và tham gia hưởng ứng tích cực của gần 4.000 cán bộ nhân viên - những SeABankers luôn năng động và sáng tạo.

Trong những năm tới, đặc biệt giai đoạn chiến lược 2020 - 2025, SeABank và toàn thể cán bộ nhân viên quyết tâm cùng chung sức xây dựng Ngân hàng ngày càng được yêu thích hơn, vững mạnh hơn và thịnh vượng hơn.





# BÁO CÁO TÀI CHÍNH NĂM 2019

BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP

BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT TẠI NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2019

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH HỢP NHẤT

BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT

## BÁO CÁO KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP

**Kính gửi: Các cổ đông  
Hội đồng Quản trị và Ban Điều hành  
Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á**

Chúng tôi đã kiểm toán báo cáo tài chính hợp nhất kèm theo của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á (gọi tắt là “Ngân hàng”) được lập ngày 16 tháng 3 năm 2020 từ trang 5 đến trang 50, bao gồm Bảng cân đối kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2019, Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất, Báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc cùng ngày và Bản thuyết minh báo cáo tài chính hợp nhất.

### Trách nhiệm của Ban Tổng Giám đốc

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng chịu trách nhiệm về việc lập và trình bày trung thực và hợp lý báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng theo chuẩn mực kế toán, chế độ kế toán áp dụng cho các tổ chức tín dụng tại Việt Nam và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất và chịu trách nhiệm về kiểm soát nội bộ mà Ban Tổng Giám đốc xác định là cần thiết để đảm bảo cho việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất không có sai sót trọng yếu do gian lận hoặc nhầm lẫn.

### Trách nhiệm của Kiểm toán viên

Trách nhiệm của chúng tôi là đưa ra ý kiến về báo cáo tài chính hợp nhất dựa trên kết quả của cuộc kiểm toán. Chúng tôi đã tiến hành kiểm toán theo các chuẩn mực kiểm toán Việt Nam. Các chuẩn mực này yêu cầu chúng tôi tuân thủ chuẩn mực và các quy định về đạo đức nghề nghiệp, lập kế hoạch và thực hiện cuộc kiểm toán để đạt được sự đảm bảo hợp lý về việc liệu báo cáo tài chính hợp nhất của Ngân hàng có còn sai sót trọng yếu hay không.

Công việc kiểm toán bao gồm thực hiện các thủ tục nhằm thu thập các bằng chứng kiểm toán về các số liệu và thuyết minh trên báo cáo tài chính hợp nhất. Các thủ tục kiểm toán được lựa chọn dựa trên xét đoán của Kiểm toán viên, bao gồm đánh giá rủi ro có sai sót trọng yếu trong báo cáo tài chính hợp nhất do gian lận hoặc nhầm lẫn. Khi thực hiện đánh giá các rủi ro này, Kiểm toán viên đã xem xét kiểm soát nội bộ của Ngân hàng liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất trung thực, hợp lý nhằm thiết kế các thủ tục kiểm toán phù hợp với tình hình thực tế, tuy nhiên không nhằm mục đích đưa ra ý kiến về hiệu quả của kiểm soát nội bộ của Ngân hàng. Công việc kiểm toán cũng bao gồm đánh giá tính thích hợp của các chính sách kế toán được áp dụng và tính hợp lý của các ước tính kế toán của Ban Tổng Giám đốc cũng như đánh giá việc trình bày tổng thể báo cáo tài chính hợp nhất.

Chúng tôi tin tưởng rằng các bằng chứng kiểm toán mà chúng tôi đã thu thập được là đầy đủ và thích hợp làm cơ sở cho ý kiến kiểm toán của chúng tôi.

### Ý kiến kiểm toán viên

Theo ý kiến của chúng tôi, báo cáo tài chính hợp nhất đã phản ánh trung thực và hợp lý, trên các khía cạnh trọng yếu, tình hình tài chính hợp nhất của Ngân hàng tại ngày 31 tháng 12 năm 2019, cũng như kết quả hoạt động kinh doanh hợp nhất và tình hình lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc cùng ngày, phù hợp với chuẩn mực kế toán, chế độ kế toán áp dụng cho các tổ chức tín dụng tại Việt Nam và các quy định pháp lý có liên quan đến việc lập và trình bày báo cáo tài chính hợp nhất.



**Khúc Thị Lan Anh**  
**Phó Tổng Giám đốc**

*Giấy chứng nhận đăng ký hành nghề kiểm toán  
số 0036-2018-001-1*

**CÔNG TY TNHH DELOITTE VIỆT NAM**

Ngày 16 tháng 3 năm 2020  
Hà Nội, CHXHCN Việt Nam



**Phạm Tuấn Linh**  
**Kiểm toán viên**

*Giấy chứng nhận đăng ký hành nghề kiểm toán  
số 3001-2019-001-1*



## BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN HỢP NHẤT TẠI NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2019

Đơn vị: triệu VND

STT CHỈ TIÊU	Số cuối năm	Số đầu năm
<b>A. TÀI SẢN</b>		
<b>I. Tiền mặt, vàng bạc, đá quý</b>	<b>1.290.009</b>	<b>1.020.865</b>
<b>II. Tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam</b>	<b>3.231.833</b>	<b>1.704.282</b>
<b>III. Tiền gửi và cho vay các tổ chức tín dụng khác</b>	<b>25.399.935</b>	<b>19.139.676</b>
1. Tiền gửi tại các tổ chức tín dụng khác	24.135.256	16.376.487
2. Cho vay các tổ chức tín dụng khác	1.264.679	2.763.189
<b>IV. Chứng khoán kinh doanh</b>	<b>1.262.704</b>	<b>7.221.868</b>
1. Chứng khoán kinh doanh	1.310.696	7.305.621
2. "Dự phòng giảm giá chứng khoán kinh doanh"	(47.992)	(83.753)
<b>V. Các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác</b>	<b>33.417</b>	-
<b>VI. Cho vay khách hàng</b>	<b>97.484.362</b>	<b>83.008.343</b>
1. Cho vay khách hàng	98.613.839	83.910.159
2. Dự phòng rủi ro cho vay khách hàng	(1.129.477)	(901.816)
<b>VII. Hoạt động mua nợ</b>	-	32.201
1. Mua nợ	-	41.832
2. Dự phòng rủi ro hoạt động mua nợ	-	(9.631)
<b>VIII. Chứng khoán đầu tư</b>	<b>20.654.282</b>	<b>20.533.761</b>
1. Chứng khoán đầu tư sẵn sàng để bán	20.368.222	17.839.505
2. Chứng khoán đầu tư giữ đến ngày đáo hạn	319.364	3.858.617
3. Dự phòng rủi ro chứng khoán đầu tư	(33.304)	(1.164.361)
<b>IX. Góp vốn, đầu tư dài hạn</b>	<b>120.759</b>	<b>205.729</b>
3. Đầu tư vào công ty liên kết	-	72.000
4. Đầu tư dài hạn khác	147.848	191.423
5. Dự phòng giảm giá đầu tư dài hạn	(27.089)	(57.694)
<b>X. Tài sản cố định</b>	<b>770.572</b>	775.512
1. Tài sản cố định hữu hình	211.740	223.486
a. Nguyên giá TSCĐ	630.071	603.837
b. Hao mòn TSCĐ	(418.331)	(380.351)
2. Tài sản cố định vô hình	558.832	552.026
a. Nguyên giá TSCĐ	696.981	671.058
b. Hao mòn TSCĐ	(138.149)	(119.032)
<b>XI. Bất động sản đầu tư</b>	<b>241.518</b>	<b>239.893</b>
a. Nguyên giá	248.295	245.769
b. Hao mòn	(6.777)	(5.876)
<b>XII. Tài sản có khác</b>	<b>6.908.897</b>	<b>6.605.060</b>
1. Các khoản phải thu	1.134.339	1.316.732
2. Các khoản lãi, phí phải thu	3.380.276	2.842.938
3. Tài sản Có khác	2.421.265	2.460.013
- Trong đó: Lợi thế thương mại	623.048	694.254
4. Các khoản dự phòng rủi ro cho các tài sản Có nội bảng khác	(26.983)	(14.623)
<b>TỔNG TÀI SẢN CÓ</b>	<b>157.398.288</b>	<b>140.487.190</b>

\* Tiếp theo Bảng cân đối Kế toán hợp nhất tại ngày 31 tháng 12 năm 2019

Đơn vị: triệu VND

STT	CHỈ TIÊU	Số cuối năm	Số đầu năm
<b>B</b>	<b>NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>		
<b>I</b>	<b>Các khoản nợ Chính phủ Ngân hàng Nhà nước</b>	<b>238.592</b>	<b>7.282.152</b>
<b>II</b>	<b>Tiền gửi và vay các tổ chức tín dụng khác</b>	<b>31.469.651</b>	<b>29.248.786</b>
1	Tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác	21.274.592	20.335.937
2	Vay các tổ chức tín dụng khác	10.195.059	8.912.849
<b>III</b>	<b>Tiền gửi của khách hàng</b>	<b>95.727.318</b>	<b>84.344.557</b>
<b>IV</b>	<b>Các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác</b>	-	<b>70.230</b>
<b>V</b>	<b>Vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay tổ chức tín dụng chịu rủi ro</b>	<b>1.020</b>	<b>1.020</b>
<b>VI</b>	<b>Phát hành giấy tờ có giá</b>	<b>15.679.180</b>	<b>8.105.000</b>
<b>VII</b>	<b>Các khoản nợ khác</b>	<b>3.356.685</b>	<b>3.133.940</b>
1	Các khoản lãi, phí phải trả	3.019.412	2.766.520
2	Các khoản phải trả và công nợ khác	337.273	367.420
	<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ</b>	<b>146.472.446</b>	<b>132.185.685</b>
<b>VIII</b>	<b>VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>10.925.842</b>	<b>8.301.505</b>
1	Vốn của tổ chức tín dụng	9.369.000	7.688.000
a	Vốn điều lệ	9.369.000	7.688.000
2	Quý của tổ chức tín dụng	231.990	194.795
3	Lợi nhuận sau thuế chưa phân phối	1.324.852	418.710
	<b>TỔNG NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CHỦ SỞ HỮU</b>	<b>157.398.288</b>	<b>140.487.190</b>

**CÁC CHỈ TIÊU NGOÀI BẢNG CÂN ĐỐI KẾ TOÁN**

STT	CHỈ TIÊU	Số cuối năm	Số đầu năm
1	Bảo lãnh vay vốn	101.349	101.747
2	Cam kết giao dịch hối đoái		
	<i>Cam kết mua ngoại tệ</i>	3.999.584	14.218.893
	<i>Cam kết bán ngoại tệ</i>	3.373.657	14.217.592
	<i>Cam kết mua hoán đổi ngoại tệ</i>	55.137.961	28.897.017
	<i>Cam kết bán hoán đổi ngoại tệ</i>	51.524.978	28.991.776
3	Cam kết trong nghiệp vụ L/C	572.337	706.051
4	Bảo lãnh khác	4.653.959	3.889.707
5	Các cam kết khác	4.987.983	8.434.600



**Nghiêm Thị Thu Nga**  
Người lập



**Nguyễn Thị Hoài Phương**  
Kế toán trưởng



**Nguyễn Thị Thu Hương**  
Phó Tổng Giám đốc

Ngày 16 tháng 3 năm 2020

## BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH HỢP NHẤT

CHO NĂM TÀI CHÍNH KẾT THÚC NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2019

Đơn vị: triệu VND

STT	CHỈ TIÊU	2019	2018
1.	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	10.208.207	8.659.444
2.	Chi phí lãi và các chi phí tương tự	(7.313.638)	(6.322.331)
<b>I.</b>	<b>Thu nhập lãi thuần</b>	<b>2.894.569</b>	<b>2.337.113</b>
3.	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	523.230	301.024
4.	Chi phí hoạt động dịch vụ	(187.744)	(115.173)
<b>II.</b>	<b>Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ</b>	<b>335.486</b>	<b>185.851</b>
<b>III.</b>	<b>Lãi thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối</b>	<b>10.301</b>	<b>32.258</b>
<b>IV.</b>	<b>Lãi thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh</b>	<b>171.124</b>	<b>49.672</b>
<b>V.</b>	<b>Lãi thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư</b>	<b>235.002</b>	<b>184.706</b>
5.	Thu nhập từ hoạt động khác	1.676.931	29.392
6.	Chi phí hoạt động khác	(143.225)	(9.305)
<b>VI.</b>	<b>Lãi thuần từ hoạt động khác</b>	<b>1.533.706</b>	<b>20.087</b>
<b>VII.</b>	<b>Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần</b>	<b>30.625</b>	<b>1.994</b>
<b>VIII.</b>	<b>Chi phí hoạt động</b>	<b>(1.988.350)</b>	<b>(1.632.860)</b>
<b>IX.</b>	<b>Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>3.222.463</b>	<b>1.178.821</b>
<b>X.</b>	<b>Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng</b>	<b>(1.831.765)</b>	<b>(556.384)</b>
<b>XI.</b>	<b>Tổng lợi nhuận trước thuế</b>	<b>1.390.698</b>	<b>622.437</b>
7.	Chi phí thuế TNDN hiện hành	(292.246)	(129.091)
<b>XII.</b>	<b>Chi phí thuế TNDN</b>	<b>(292.246)</b>	<b>(129.091)</b>
<b>XIII.</b>	<b>Lợi nhuận sau thuế TNDN</b>	<b>1.098.452</b>	<b>493.346</b>
<b>XIV.</b>	<b>Lãi cơ bản trên cổ phiếu (VND)</b>	<b>1.324</b>	<b>783</b>



**Nghiêm Thị Thu Nga**  
Người lập



**Nguyễn Thị Hoài Phương**  
Kế toán trưởng



**Nguyễn Thị Thu Hương**  
Phó Tổng Giám đốc

Ngày 16 tháng 3 năm 2020

## BÁO CÁO LƯU CHUYỂN TIỀN TỆ HỢP NHẤT

CHO NĂM TÀI CHÍNH KẾT THÚC NGÀY 31 THÁNG 12 NĂM 2019

Đơn vị: triệu VND

STT	CHỈ TIÊU	2019	2018
<b>Lưu chuyển tiền từ hoạt động kinh doanh</b>			
01	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự nhận được	9.665.869	8.343.246
02	Chi phí lãi và các chi phí tương tự đã trả	(7.060.746)	(5.353.376)
03	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ nhận được	335.013	189.480
04	"Chênh lệch số tiền thực thu/thực chi từ hoạt động kinh doanh (ngoại tệ, vàng bạc, chứng khoán)"	399.698	271.939
05	Thu nhập khác	1.520.787	3.448
06	Tiền thu các khoản nợ đã được xử lý xoá, bù đắp bằng nguồn rủi ro	13.455	17.070
07	Tiền chi trả cho nhân viên và hoạt động quản lý, công vụ	(1.959.284)	(1.551.687)
08	Tiền thuế thu nhập thực nộp trong năm	(234.669)	(75.021)
		<b>2.680.123</b>	<b>1.845.099</b>
<b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trước những thay đổi về tài sản và vốn lưu động</b>			
		<b>(8.947.831)</b>	<b>(14.998.024)</b>
<b>Những thay đổi về tài sản hoạt động</b>			
09	Biến động các khoản tiền gửi và cho vay các TCTD khác	1.498.510	(701.539)
10	Biến động các khoản về kinh doanh chứng khoán	5.207.761	(1.838.178)
11	Biến động các công cụ tài chính phái sinh và các tài sản tài chính khác	(103.647)	-
12	Biến động các khoản cho vay khách hàng	(12.920.027)	(12.576.399)
13	Biến động nguồn dự phòng để bù đắp tổn thất các khoản cho vay khách hàng	(2.847.294)	(202.924)
14	Biến động khác về tài sản hoạt động	216.866	321.016
		<b>14.046.040</b>	<b>11.998.597</b>
<b>Những thay đổi về công nợ hoạt động</b>			
15	Biến động các khoản nợ chính phủ và NHNN	(7.043.560)	6.971.394
16	Biến động các khoản tiền gửi, tiền vay các TCTD	2.220.865	(3.352.720)
17	Biến động tiền gửi của khách hàng (bao gồm cả Kho bạc Nhà nước)	11.382.761	4.303.088
18	Biến động phát hành giấy tờ có giá (ngoại trừ giấy tờ có giá phát hành được tính vào hoạt động tài chính)	7.574.180	4.377.000
19	Biến động vốn tài trợ, ủy thác đầu tư, cho vay mà TCTD chịu rủi ro	-	(393)
20	Biến động các công cụ tài chính phái sinh và các khoản nợ tài chính khác	-	81.141
21	Biến động khác về công nợ hoạt động	(88.206)	(380.913)



\* Tiếp theo Báo cáo lưu chuyển tiền tệ hợp nhất cho năm tài chính kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2019

Đơn vị: triệu VND

STT	CHỈ TIÊU	2019	2018
<b>I</b>	<b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động kinh doanh</b>	<b>7.778.332</b>	<b>(1.154.328)</b>
	<b>LƯU CHUYỂN TIỀN TỪ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ</b>		
01	Mua sắm tài sản cố định	(53.262)	(31.012)
02	Mua sắm bất động sản đầu tư	(8.749)	(9.882)
03	Tiền thu từ bán, thanh lý bất động sản đầu tư	6.696	26.598
04	Tiền chi đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác	-	(688.500)
05	Tiền thu đầu tư, góp vốn vào các đơn vị khác	141.993	1.123
06	Tiền thu cổ tức và lợi nhuận được chia từ các khoản đầu tư, góp vốn dài hạn	9.454	1.994
<b>II</b>	<b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động đầu tư</b>	<b>96.132</b>	<b>(699.679)</b>
	<b>LƯU CHUYỂN TIỀN THUẦN TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH</b>		
01	Tăng vốn cổ phần từ phát hành cổ phiếu	1.681.000	1.642.640
<b>III</b>	<b>Lưu chuyển tiền thuần từ hoạt động tài chính</b>	<b>1.681.000</b>	<b>1.642.640</b>
<b>IV</b>	<b>Lưu chuyển tiền thuần trong năm</b>	<b>9.555.464</b>	<b>(211.367)</b>
<b>V</b>	<b>Tiền và các khoản tương đương tiền đầu năm</b>	<b>19.101.634</b>	<b>19.313.001</b>
<b>VI</b>	<b>Tiền và các khoản tương đương tiền cuối năm</b>	<b>28.657.098</b>	<b>19.101.634</b>



**Nghiêm Thị Thu Nga**  
Người lập



**Nguyễn Thị Hoài Phương**  
Kế toán trưởng



**Nguyễn Thị Thu Hương**  
Phó Tổng Giám đốc

Ngày 16 tháng 3 năm 2020



## ĐỊNH HƯỚNG KINH DOANH CỦA SEABANK NĂM 2020

Với chiến lược phát triển cốt lõi “Trở thành Ngân hàng Số số 1 Việt nam”, SeABank luôn không ngừng đổi mới, sáng tạo đưa ra nhiều sản phẩm tài chính mới dựa trên nền tảng công nghệ số nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng. SeABank tiếp tục thực thi các biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, cải thiện hiệu quả vận hành và tiết giảm chi phí đồng thời triển khai các dự án có tư vấn đối tác nước ngoài để tăng cường năng lực quản trị nội bộ các mảng như quản lý rủi ro, công nghệ thông tin, quản trị nhân lực.

Mục tiêu kinh doanh của SeABank trong năm 2020 như sau:

- Tập trung và đẩy mạnh thu phí dịch vụ và các khoản thu ngoài lãi.
- Cải thiện biên độ sinh lời phân khúc/sản phẩm; tập trung phát triển sản phẩm mới/sản phẩm đặc thù có hiệu quả và có khả năng sinh lời cao, phù hợp với nhu cầu khách hàng.
- Tối ưu hóa chi phí hoạt động, tập trung đầu tư các dự án công nghệ trọng điểm, các tiện ích tích hợp trên nền tảng công nghệ, hướng tới nền tảng digital banking và chiến lược hội tụ số.
- Đa dạng hóa sản phẩm cho vay, phát triển các sản phẩm cho vay tín chấp.
- Tăng chất lượng tài sản và quản trị chặt chẽ nợ xấu; xử lý triệt để nợ xấu cần xử lý.

## MỘT SỐ CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH NĂM 2020

- Tăng trưởng tổng tài sản: dự kiến tăng trưởng 12%, đạt 175,6 nghìn tỷ đồng cuối năm 2020.
- Tăng trưởng nguồn huy động khách hàng và giấy tờ có giá: tăng trưởng ròng xấp xỉ 15,3 nghìn tỷ đồng tương đương tăng trưởng 13,8% so với năm 2019.
- Tăng trưởng dư nợ tín dụng: tăng trưởng ròng 13,99 nghìn tỷ đồng tương đương tăng trưởng 13,6% so với năm 2019.
- Lợi nhuận trước thuế của Ngân hàng: kế hoạch đạt 1.506 tỷ đồng.
- Tỷ lệ nợ xấu kiểm soát theo quy định nhỏ hơn 3%.



## MẠNG LƯỚI ĐIỂM GIAO DỊCH & ĐẠI LÝ

MẠNG LƯỚI ĐIỂM GIAO DỊCH

DANH SÁCH NGÂN HÀNG ĐẠI LÝ

MIỀN BẮC		
Điểm giao dịch	Địa chỉ	Điện thoại
<b>1 SeABank Sở Giao Dịch</b>	<b>25 Trần Hưng Đạo, P. Phan Chu Trinh, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.39448688</b>
<b>2 SeABank Hà Nội</b>	12 - 14 Trần Nhật Duật, P. Đồng Xuân, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.39436555
3 SeABank Hồ Gươm	54 Tràng Tiền, P. Tràng Tiền, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.39386946
4 SeABank Lãn Ông	47 Lãn Ông, P. Hàng Bồ, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.39233974
5 SeABank Trần Phú	5 Trần Phú, P. Điện Biên, Q. Ba Đình, Tp. Hà Nội	024.37475934
6 SeABank Nguyễn Hữu Huân	104 Nguyễn Hữu Huân, P. Lý Thái Tổ, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.62701188
7 SeABank Lê Thái Tổ	120 Hàng Trống, P. Hàng Trống, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.39448688
<b>8 SeABank Đại An</b>	<b>Tòa nhà PVI Tower, Trần Thái Tông, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.62690696</b>
9 SeABank Hồ Tùng Mậu	102 Hồ Tùng Mậu, P. Mai Dịch, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội	024.37921361
10 SeABank Hàm Nghi	B1-08, khu chức năng đô thị Tp. Xanh, P. Cầu Diễn, Q. Nam Từ Liêm, Tp. Hà Nội	024.62692526
11 SeABank Mỹ Đình	Ki ốt B5-3, tầng 1, tòa nhà B5 KĐT Mỹ Đình 1, P. Cầu Diễn, Q. Nam Từ Liêm, Tp. Hà Nội	024.62872800
12 SeABank Đại Kim	15 Lô B - KĐT mới Đại Kim, P. Đại Kim, Q. Hoàng Mai, Tp. Hà Nội	024.35334109
13 SeABank Trung Hòa	150 Vũ Phạm Hàm, P. Yên Hòa, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội	024.35640161
14 SeABank Trần Duy Hưng	170 Trần Duy Hưng, P. Trung Hòa, Q. Cầu Giấy, Hà Nội	024.62561188
15 SeABank Đào Tấn	62 Đào Tấn, P. Cống Vị, Q. Ba Đình, Tp. Hà Nội	024.37345848
<b>16 SeABank Đống Đa</b>	<b>324 Tây Sơn, P. Ngã Tư Sở, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.62823333</b>
17 SeABank Nguyễn Ngọc Nại	89 Nguyễn Ngọc Nại, P. Khương Mai, Q. Thanh Xuân, Tp. Hà Nội	024.62851399
18 SeABank Nguyễn An Ninh	116 Nguyễn An Ninh, P. Tương Mai, Q. Hoàng Mai, Tp. Hà Nội	024.36628315
19 SeABank Vĩnh Hoàng	Tòa nhà Tiến Phú, lô 8-3A, KĐT Vĩnh Hoàng, Q. Hoàng Mai, Hà Nội	024.36230689
20 SeABank Kim Liên	436 Xã Đàn, P. Nam Đồng, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.62823333
21 SeABank Khâm Thiên	142 Lê Duẩn, P. Khâm Thiên, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.35187381
22 SeABank Tôn Thất Tùng	Nhà A12 Khương Thượng, P. Trung Tự, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.62823333
23 SeABank Hồ Đắc Di	156 Xã Đàn II, P. Nam Đồng, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.35334109
24 SeABank Bạch Mai	350 Bạch Mai, P. Bạch Mai, Q. Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội	024.36274925
25 SeABank Trần Khát Chân	270 Trần Khát Chân, P. Thanh Nhân, Q. Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội	024.36230689
26 SeABank Vạn Xuân	38 Yết Kiêu, P. Cửa Nam, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.62823333
27 SeABank Hàn Thuyên	21 Hàn Thuyên, P. Phạm Đình Hổ, Q. Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội	024.39727824
28 SeABank Bà Triệu	57 Bà Triệu, P. Hàng Bài, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội	024.39440250
<b>29 SeABank Cầu Giấy</b>	<b>Tòa nhà Oriental West lake, 174 Lạc Long Quân, P. Bưởi, Q. Tây Hồ, Tp. Hà Nội.</b>	<b>024.37914507</b>
30 SeABank Nguyễn Khánh Toàn	102-N2-A2 Nguyễn Khánh Toàn, P. Quan Hoa, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội	024.62831075
31 SeABank Lạc Long Quân	51 Lạc Long Quân, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội	024.37591041
32 SeABank Thăng Long	448 Hoàng Hoa Thám, P. Bưởi, Q. Tây Hồ, Tp. Hà Nội	024.32474332
33 SeABank Tây Hồ	249 Hoàng Quốc Việt, P. Nghĩa Tân, Q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội	024.39448675
34 SeABank Xuân La	Nhà D10-107XL, 107 Xuân La, P. Xuân Tảo, Q. Bắc Từ Liêm, Tp. Hà Nội	024.62581166
35 SeABank Yên Phụ	151 Yên Phụ, P. Yên Phụ, Q. Tây Hồ, Tp. Hà Nội	024.37153366
36 SeABank Sóc Sơn	44 Khu B2, Thị trấn Sóc Sơn, huyện Sóc Sơn, Tp. Hà Nội	024.36230689
37 SeABank Quán Thánh	5/188 khu TTQĐ, 188 Quán Thánh, P. Quán Thánh, Q. Ba Đình, Tp. Hà Nội	024.39274108
<b>38 SeABank Thanh Xuân</b>	<b>T134 Tầng 1 và T 243 Tầng 2 Khu TTTM Tòa nhà Artemis, 3 Lê Trọng Tấn, P. Khương Mai, Q. Thanh Xuân, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.36230689</b>
<b>39 SeABank Láng Hạ</b>	<b>22 Láng Hạ, P. Láng Hạ, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.37764233</b>
40 SeABank Láng Thượng	74 phố Chùa Láng, P. Láng Thượng, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.37759537
41 SeABank Thành Công	14 Láng Hạ, P. Láng Hạ, Q. Ba Đình, Tp. Hà Nội	024.62691188
42 SeABank Thái Thịnh	139 Yên Lãng, P. Thịnh Quang, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.35627465
43 SeABank Hào Nam	96 Hào Nam, P. Ô Chợ Dừa, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội	024.37345848
44 SeABank Đội Cấn	225 Đội Cấn, P. Đội Cấn, Q. Ba Đình, Tp. Hà Nội	024.37236171
<b>45 SeABank Hà Đông</b>	<b>150 Trần Phú, P. Mộ Lao, Q. Hà Đông, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.63251188</b>
46 SeABank Kim Văn	TTTM1B, tòa nhà CT12B, KĐT mới Kim Văn – Kim Lũ, P. Đại Kim, Q. Hoàng Mai, Tp. Hà Nội	024.63251188
47 SeABank Văn Quán	108 Nguyễn Khuyến, P. Văn Quán, Q. Hà Đông, Tp. Hà Nội	024.63251188
48 SeABank Ngọc Hồi	267 Ngọc Hồi, thị trấn Văn Điển, huyện Thanh Trì, Tp. Hà Nội	024.63251188
<b>49 SeABank Long Biên</b>	<b>339 Nguyễn Văn Cừ, P. Ngọc Lâm, Q. Long Biên, Tp. Hà Nội</b>	<b>024.38729532</b>
50 SeABank Ngô Gia Tự	487 Ngô Gia Tự, P. Đức Giang, Q. Long Biên, Tp. Hà Nội	024.38729533
51 SeABank Ngọc Lâm	278 Ngọc Lâm, P. Ngọc Lâm, Q. Long Biên, Tp. Hà Nội	024.38736432
52 SeABank Sài Đồng	Tòa nhà Sunrise 3A, KĐT mới Sài Đồng, P. Phúc Đồng, Q. Long Biên, Tp. Hà Nội	024.38729534
53 SeABank Gia Lâm	73 Ngô Xuân Quảng, thị trấn Trâu Quỳ, huyện Gia Lâm, Tp. Hà Nội	024.38729 535
<b>54 SeABank Hải Phòng</b>	<b>15 Minh Khai, P. Minh Khai, Q. Hồng Bàng, Tp. Hải Phòng</b>	<b>0225.3747878</b>
55 SeABank Trần Nguyên Hãn	227C Trần Nguyên Hãn, P. Nghĩa Xá, Q. Lê Chân, Tp. Hải Phòng	0225.3782500
56 SeABank Tôn Đản	37 Tôn Đản, P. Phạm Hồng Thái, Q. Hồng Bàng, Tp. Hải Phòng	0225.3831407
57 SeABank Lê Chân	259 Hai Bà Trưng, P. Cát Dài, Q. Lê Chân, Tp. Hải Phòng	0225.3711166



<b>MIỀN BẮC</b>		
<b>Điểm giao dịch</b>	<b>Địa chỉ</b>	<b>Điện thoại</b>
58 SeABank Tô Hiệu	227 Tô Hiệu, P. Trại Cau, Q. Lê Chân, Tp. Hải Phòng	0225.3610406
59 SeABank Hàng Kênh	181 Hàng Kênh, P. Hàng Kênh, Q. Lê Chân, Tp. Hải Phòng	0225.3612966
60 SeABank Hồng Bàng	39-41 Điện Biên Phủ, P. Minh Khai, Q. Hồng Bàng, Hải Phòng	0225.3921193
<b>61 SeABank Hải An</b>	<b>Thửa 17, khu B1 – lô 7B Lê Hồng Phong, P. Đông Khê, Q. Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng</b>	<b>0225.3260088</b>
62 SeABank Lê Lợi	54 Lê Lợi, P. Máy Tơ, Q. Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng	0225.3655919
63 SeABank Hải Đăng	162 Đà Nẵng, P. Lạc Viên, Q. Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng	0225.3650637
64 SeABank Lạch Tray 1	198 Lạch Tray, P. Lạch Tray, Q. Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng	"0225.3641049
65 SeABank Lạch Tray 2	286 Lạch Tray, P. Kênh Dương, Q. Lê Chân, Tp. Hải Phòng	02253847361"
66 SeABank Lê Thánh Tông	508 Lê Thánh Tông, P. Vạn Mỹ, Q. Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng	0225.3735710
<b>67 SeABank Quảng Ninh</b>	<b>476 - 478 Nguyễn Văn Cừ, P. Hồng Hải, Tp. Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh</b>	<b>0225.3654298</b>
68 SeABank Cẩm Phả	662 Trần Phú, P. Cẩm Thạch, Tp. Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh	0203.3525388
69 SeABank Hạ Long	361 - 363 Lê Thánh Tông, P. Bạch Đằng, Tp. Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh	0203.3525388
<b>70 SeABank Bắc Ninh</b>	<b>Lô CC04 Lý Thái Tổ, P. Ninh Xá, Tp. Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh</b>	0203.3556676
71 SeABank Tiên An	173 Nguyễn Gia Thiều, P. Tiên An, Tp. Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh	0222.3896272
72 SeABank Từ Sơn	236 Trần Phú, P. Đông Ngàn, thị xã Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh	0222.3896193
73 SeABank Lim	102 đường Lý Thường Kiệt, thị trấn Lim, huyện Tiên Du, tỉnh Bắc Ninh	0222.3896193
<b>74 SeABank Hải Dương</b>	<b>122C-124A phố Thống Nhất, P. Lê Thanh Nghị, Tp. Hải Dương, tỉnh Hải Dương</b>	<b>0222.3896193</b>
75 SeABank Nguyễn Lương Bằng	50 - 52 Nguyễn Lương Bằng, P. Bình Hàn, Tp. Hải Dương, tỉnh Hải Dương	0220.3849999
76 SeABank Hải Tân	677 Lê Thanh Nghị, P. Lê Thanh Nghị, Tp. Hải Dương, tỉnh Hải Dương	0220.3893966
77 SeABank Sao Đỏ	10 Nguyễn Trãi 1, P. Sao Đỏ, thị xã Chí Linh, tỉnh Hải Dương	0220.3864899
78 SeABank Kim Thành	20, đường 20/9, Khu Đồng Văn, thị trấn Phú Thái, huyện Kim Thành, Hải Dương	0220.3594444
79 SeABank Gia Lộc	286 đường Nguyễn Chế Nghĩa, thị trấn Gia Lộc, tỉnh Hải Dương	0220.3561788
80 SeABank Thành Đông	123 Chi Lăng, P. Nguyễn Trãi, Tp. Hải Dương, tỉnh Hải Dương	0220.3717456
<b>81 SeABank Vĩnh Phúc</b>	<b>04 đường Mê Linh, P. Liên Bảo, Tp. Vĩnh Yên, tỉnh Vĩnh Phúc</b>	0220.3848989
82 SeABank Vĩnh Yên	125 Ngô Quyền, P. Ngô Quyền, Tp. Vĩnh Yên, Tỉnh Vĩnh Phúc	0211.3696 666
<b>83 SeABank Thái Nguyên</b>	<b>65 Hoàng Văn Thụ, tổ 2B, P. Phan Đình Phùng, Tp. Thái Nguyên, tỉnh Thái Nguyên</b>	<b>0211.3696 666</b>
84 SeABank Phố Yên	87, Tdp 5, P. Ba Hàng, thị xã Phố Yên, tỉnh Thái Nguyên	0208.3659268
85 SeABank Đại Từ	KĐT kiểu Mẫu 1, Thị Trấn Hùng Sơn, Huyện Đại Từ, Tỉnh Thái Nguyên	0208.3663.868

<b>MIỀN TRUNG</b>		
<b>Điểm giao dịch</b>	<b>Địa chỉ</b>	<b>Điện thoại</b>
<b>1 SeABank Đà Nẵng</b>	373 Nguyễn Văn Linh, P. Thạch Gián, Q. Thanh Khê, Tp. Đà Nẵng	<b>0236.3584360</b>
2 SeABank Hoàng Diệu	22-22A Hoàng Diệu, P. Phước Ninh, Q. Hải Châu, Tp. Đà Nẵng	0236.3651397
3 SeABank Núi Thành	Tầng 1, 104-106-108 Núi Thành, P. Hòa Thuận Đông, Q. Hải Châu, Tp. Đà Nẵng	0236.3632632
4 SeABank Tuyên Sơn	Tầng 1, 1254 Xô Viết Nghệ Tĩnh, P. Hòa Cường Nam, Q. Hải Châu, Tp. Đà Nẵng	0236.3782777
5 SeABank Điện Biên Phủ	505-507 Điện Biên Phủ, P. Hòa Khê, Q. Thanh Khê, Tp. Đà Nẵng	0236.3727333
6 SeABank Lý Thường Kiệt	Khu Văn phòng VStartup - Tòa Nhà FHome Đà Nẵng, 16 Lý Thường Kiệt, P. Thạch Thang, Q. Hải Châu, Tp. Đà Nẵng	0236.3830444
<b>7 SeABank Lê Duẩn</b>	<b>269 – 271 Lê Duẩn, P. Tân Chính, Q. Thanh Khê, Tp. Đà Nẵng</b>	<b>0236.3896555</b>
<b>8 SeABank Nha Trang</b>	<b>42 Yersin, P. Vạn Thắng, Tp. Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa</b>	<b>0258.3819003</b>
9 SeABank Cam Ranh	2142 - 2144 Hùng Vương, P. Cam Lộc, Tp. Cam Ranh, tỉnh Khánh Hòa	0258.3955800
10 SeABank Lê Hồng Phong	406 Lê Hồng Phong, P. Phước Long, Tp. Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa	0258.3880488
11 SeABank Vĩnh Hải	10A đường 2/4, P. Vĩnh Hải, Tp. Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa	0258.3835588
12 SeABank Mỹ Ca	371 đường Hùng Vương, P. Cam Nghĩa, Tp. Cam Ranh, tỉnh Khánh Hòa	0258.3973977
13 SeABank Diên Khánh	261 Lạc Long Quân, thị trấn Diên Khánh, huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa	0258.3852852
<b>14 SeABank Đắk Lắk</b>	<b>35-37 Phan Chu Trinh, P. Thắng Lợi, Tp. Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk</b>	<b>0262.3898888</b>
15 SeABank Buôn Đôn	Thôn 15, xã Tân Hòa, huyện Buôn Đôn, tỉnh Đắk Lắk	0262.3982828
16 SeABank Quảng Phú	121 Hùng Vương, thị trấn Quảng Phú, huyện Cư M'gar, tỉnh Đắk Lắk	0262.3928686
17 SeABank Krông Năng	154 Nguyễn Tất Thành, thị trấn Krông Năng, huyện Krông Năng, tỉnh Đắk Lắk	0262 3855557
<b>18 SeABank Nghệ An</b>	<b>15 Quang Trung, P. Quang Trung, Tp. Vinh, tỉnh Nghệ An</b>	<b>0238.3542668</b>
19 SeABank Lê Nin	32 đường Lê Nin, P. Hưng Dũng, Tp. Vinh, tỉnh Nghệ An	0238.3576.686
20 SeABank Nguyễn Sỹ Sách	02 đường Nguyễn Sỹ Sách, P. Hưng Bình, Tp. Vinh, tỉnh Nghệ An	0238.3544333
21 SeABank Nguyễn Văn Cừ	288 Nguyễn Văn Cừ, P. Hưng Bình, Tp. Vinh, Tỉnh Nghệ An	0238.3542668
<b>22 SeABank Nguyễn Thị Minh Khai</b>	<b>18 Nguyễn Thị Minh Khai, P. Hưng Phúc, Tp. Vinh, tỉnh Nghệ An</b>	<b>0238.3699456</b>
<b>23 SeABank Thanh Hóa</b>	<b>Lô 03+04, 19 Phan Chu Trinh, P. Điện Biên, Tp. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa</b>	<b>0237.3857575</b>
24 SeABank Lam Sơn	Lô 2, 47 Lê Hữu Lập, P. Lam Sơn , Tp. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa	0237.3888628/919
25 SeABank Trường Thi	753 Bà Triệu, P. Trường Thi, Tp. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa	0237.3857575
26 SeABank Đông Sơn	196 Lê Lai, P. Đông Sơn, Tp. Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa	0237.3857575

**MIỀN TRUNG**

Điểm giao dịch	Địa chỉ	Điện thoại
<b>27 SeABank Bình Định</b>	<b>04-06-08 Ý Lan, P. Trần Hưng Đạo, Tp. Quy Nhơn, tỉnh Bình Định</b>	<b>0255.3811455</b>
28 SeABank Phù Mỹ	135B Quang Trung, thị trấn Phù Mỹ, huyện Phù Mỹ, tỉnh Bình Định	0255.3811455
<b>29 SeABank Quảng Ngãi</b>	<b>111 Phan Chu Trinh, P. Nguyễn Nghiêm, Tp. Quảng Ngãi, tỉnh Quảng Ngãi</b>	<b>0255.3737999</b>
30 SeABank Trương Quang Trọng	408 Nguyễn Văn Linh, P. Trương Quang Trọng, Tp. Quảng Ngãi, tỉnh Quảng Ngãi	0255.3737999
31 SeABank Đồng Cát	Tổ dân phố 1, thị trấn Mộ Đức, huyện Mộ Đức, tỉnh Quảng Ngãi	0255.3737 999
32 SeABank Đức Phổ	428 Nguyễn Nghiêm, thị trấn Đức Phổ, huyện Đức Phổ, tỉnh Quảng Ngãi	0255.3737 999
<b>33 SeABank Huế</b>	<b>23 Hà Nội, P. Phú Nhuận, Tp. Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế</b>	<b>0234.3948688</b>
34 SeABank Hà Tĩnh	144B Trần Phú, P. Nguyễn Du, Tp. Hà Tĩnh, tỉnh Hà Tĩnh	<b>0239.3767272</b>
35 SeABank Thành Sen	Liên kế 06 Hàm Nghi, P. Hà Huy Tập, Tp. Hà Tĩnh, tỉnh Hà Tĩnh	0239.3767575

**MIỀN NAM**

Điểm giao dịch	Địa chỉ	Điện thoại
<b>1 SeABank Hồ Chí Minh</b>	<b>180 Nguyễn Thị Minh Khai, P.6, Q.3, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>02838240700</b>
2 SeABank Thủ Đức	691 Kha Vạn Cân, P. Linh Tây, Q. Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh	028.62806264
3 SeABank Q. 1	Khu TM Cao ốc HORIZON, 214 Trần Quang Khải, P. Tân Định, Q.1, Tp. Hồ Chí Minh	028.62990214
4 SeABank Botanic	312 Nguyễn Thượng Hiền, P.5, Q. Phú Nhuận, Tp. Hồ Chí Minh	028.35500010
5 SeABank Bạch Đằng	Tòa nhà Nice Building, 467 Điện Biên Phủ, P.25, Q. Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh	028.35119326
6 SeABank Khánh Hội	237 Khánh Hội, P.5, Q.4, Tp. Hồ Chí Minh	028.62619388
7 SeABank Lê Quang Định	572 Lê Quang Định, P.1, Q. Gò Vấp, Tp. Hồ Chí Minh	028.62957836
8 SeABank Nguyễn Công Trứ	396 – 398 Nguyễn Công Trứ, P. Cầu Ông Lãnh, Q.1, Tp. Hồ Chí Minh	028.39143697
<b>9 SeABank Sài Gòn</b>	<b>78-80 Cách Mạng Tháng 8, P.6, Q.3, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>028.39333232</b>
10 SeABank Hùng Vương	108 Lý Thường Kiệt, P.7, Q.10, Tp. Hồ Chí Minh	028.62611748
11 SeABank Q. 11	1024-1026 đường 3/2, P.12, Q.11, Tp. Hồ Chí Minh	28.62934373
12 SeABank Trần Hưng Đạo	859 Trần Hưng Đạo, P.1, Q.5, Tp. Hồ Chí Minh	028.39246920
13 SeABank Q. 10	320-322 đường 3/2, P. 12, Q.10, Tp. Hồ Chí Minh	028.38626955
14 SeABank Phú Hưng	Tòa nhà Petroland Tower, 12 Tân Trào, P. Tân Phú, Q.7, Tp. Hồ Chí Minh	028.54135256
15 SeABank Đa Kao	60 Nguyễn Đình Chiểu, P. Đa Kao, Q.1, Tp. Hồ Chí Minh	028.39118243
16 SeABank Lê Văn Sỹ	344 Lê Văn Sỹ, P.14, Q.3, Tp. Hồ Chí Minh	028.62909173
<b>17 SeABank Tân Bình</b>	<b>197 - 199 Lý Thường Kiệt, P.6, Q. Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>028.38637439</b>
18 SeABank Âu Cơ	882 Âu Cơ, P.14, Q. Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh	028.62574844
19 SeABank Cộng Hòa	298 Cộng Hòa, P.13, Q. Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh	028.62922054
20 SeABank Hòa Bình	699 Lê Trọng Tấn, Khu phố 2, P. Bình Hưng Hòa, Q. Bình Tân, Tp. Hồ Chí Minh	02837654887
<b>21 SeABank Phú Mỹ Hưng</b>	<b>PV Gas Tower, 673 Nguyễn Hữu Thọ, xã Phước Kiển, huyện Nhà Bè, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>028.37840300</b>
22 SeABank Q. 7	169 Nguyễn Thị Thập, P. Tân Phú, Q.7, Tp. Hồ Chí Minh	028.62870621
23 SeABank Q. 8	24-26 đường 9A, khu dân cư Trung Sơn, xã Bình Hưng, huyện Bình Chánh, Tp. Hồ Chí Minh	028. 62664152
<b>24 SeABank Tân Phú</b>	<b>166 Lũy Bán Bích, P. Tân Thới Hòa, Q. Tân Phú, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>02839611900</b>
25 SeABank Phú Lâm	27D Kinh Dương Vương, P.12, Q.6, Tp. Hồ Chí Minh	02836670827
26 SeABank Tân Phát	295 - 297 Minh Phụng, P.2, Q.11, Tp. Hồ Chí Minh	028.39695207
27 SeABank Bình Tân	264 Vĩnh Đại Trong, P. Bình Trị Đông, Q. Bình Tân, Tp. Hồ Chí Minh	028.62602663
<b>28 SeABank Tân Thành</b>	<b>8 Trường Sơn, P.2, Q. Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh</b>	<b>028 38488087</b>
29 SeABank Nguyễn Thái Sơn	203 Nguyễn Thái Sơn, P.7, Q. Gò Vấp, Tp. Hồ Chí Minh	028.62957558
<b>30 SeABank Bình Dương</b>	<b>203 Yersin, P. Hiệp Thành, Tp. Thủ Dầu 1, tỉnh Bình Dương</b>	<b>0274.3716055</b>
31 SeABank Thủ Dầu Một	254 Đại Lộ Bình Dương, P. Phú Hòa, Tp. Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương	0274.6250874
32 SeABank Dĩ An	446 Nguyễn An Ninh, khu phố Đông Tân, P. Dĩ An, thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương	0274.3796895
33 SeABank Sở Sao	1545 Đại lộ Bình Dương, tổ 12, khu 2, P. Hiệp An, Tp. Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương	0274.3585667
<b>34 SeABank Vũng Tàu</b>	<b>270 Lê Lợi, P.7, Tp. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu</b>	<b>0254. 3626 888</b>
35 SeABank Bà Rịa	54 Nguyễn Tất Thành, P. Phước Trung, Tp. Bà Rịa, Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu	0254.3717530
36 SeABank Sao Mai	171 Lê Hồng Phong, P.7, Tp. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu	0254.3577408
37 SeABank Trung Nhì	27-29-31 Trung Nhì, P.1, Tp. Vũng Tàu, tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu	0254.3513263
<b>38 SeABank Đồng Nai</b>	<b>823-825 Phạm Văn Thuận, khu phố 5, P. Tam Hiệp, Tp. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai</b>	<b>0251.6290.900</b>
39 SeABank Hồ Nai	726 Quốc lộ 1A, P. Tân Biên, Tp. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai	0251.3989988
<b>40 SeABank Cần Thơ</b>	<b>26-28 Nguyễn An Ninh, P. Tân An, Q. Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ</b>	<b>0292.6252666</b>
41 SeABank Xuân Khánh	301 đường 30/4, P. Xuân Khánh, Q. Ninh Kiều, Tp. Cần Thơ	0292.3754686
<b>42 SeABank An Giang</b>	<b>317 Trần Hưng Đạo, P. Mỹ Long, Tp. Long Xuyên, tỉnh An Giang</b>	<b>0296.6250405</b>
<b>43 SeABank Kiên Giang</b>	<b>204 Nguyễn Trung Trực, P. Vĩnh Lạc, Tp. Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang</b>	<b>0297.6251.068</b>
<b>44 SeABank Tiền Giang</b>	<b>59-60-61 Đinh Bộ Lĩnh, P.3, Tp. Mỹ Tho, tỉnh Tiền Giang</b>	<b>0273. 3989888</b>
<b>45 SeABank Cà Mau</b>	<b>125 - 127 Nguyễn Tất Thành, P.8, Tp. Cà Mau, tỉnh Cà Mau</b>	<b>0290.3662266</b>

**ALGERIA**

Banque Al-Baraka d'Algerie\*

**AUSTRALIA**

Australia and New Zealand Banking Group Limited (ANZ Bank)\*  
 Commonwealth Bank of Australia\*  
 KEB Hana Bank Co., Ltd., Sydney Branch

**AUSTRIA**

Erste Group Bank AG\*  
 Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG\*  
 Societe Generale, Vienna Branch

**BAHRAIN**

KEB Hana Bank Co., Ltd., Manama Branch

**BANGLADESH**

Islami Bank Bangladesh Ltd.\*

**BELARUS**

Joint Stock Company Belagroprombank\*  
 Joint Stock Company 'Savings Bank 'Belarusbank'\*

**BELGIUM**

BNP Paribas Fortis SA/NV\*  
 Societe Generale, Brussels Branch

**BENIN**

Societe Generale Benin\*

**BULGARIA**

United Bulgarian Bank AD\*

**BRAZIL**

Banco KEB Hana do Brasil S.A.\*  
 Banco Societe Generale Brasil S.A.\*

**CAMBODIA**

ACLEDA Bank Plc.\*  
 Canadia Bank Plc\*  
 Foreign Trade Bank of Cambodia\*

**CANADA**

KEB Hana Bank Canada\*  
 National Bank of Canada\*

**CHINA**

Agricultural Bank of China Limited\*  
 Axis Bank Ltd., Shanghai Branch  
 Bank of Anshan Co., Ltd.\*  
 Bank of Beijing Co., Ltd.\*  
 Bank of Jiangsu Co., Ltd.\*  
 Bank of Nanjing\*  
 Bank of Ningbo Co., Ltd.\*  
 Bank of Ruifeng\*  
 China Construction Bank Corporation\*  
 China Guangfa Bank Co., Ltd.\*  
 China Merchants Bank Co., Ltd.\*  
 KEB Hana Bank (China) Co., Ltd.\*

Hankou Bank Co Ltd\*

Hua Xia Bank Co., Ltd.\*

Huishang Bank Corporation Ltd\*

Industrial and Commercial Bank of China Limited (ICBC)\*

Industrial Bank Co., Ltd.\*

Industrial Bank of Korea (China) Limited\*

JiLin JiuTai Rural Commercial Bank Co., Ltd.\*

Ningbo Yinzhou Rural Commercial Bank Co., Ltd. (Yinzhou Bank)\*

Ping An Bank Co., Ltd.\*

UniCredit S.p.A, Shanghai Branch

Wells Fargo Bank N.A., Shanghai Branch

Woori Bank (China) Ltd.\*

Xiamen International Bank Co., Ltd.\*

Zhejiang Chouzhou Commercial Bank Co., Ltd.\*

Zhejiang Mintai Commercial Bank Co., Ltd.\*

Zhejiang Tailong Commercial Bank Co., Ltd.\*

**CROATIA**

Erste &amp; Steiermarkische Bank d.d.\*

**CZECH REPUBLIC**

Ceska Sporitelna A.S.\*

Komerčni Banka A.S.\*

**EGYPT**

Arab African International Bank\*

Bank of Alexandria S.A.E\*

Banque Du Caire S.A.E\*

Banque Misr S.A.E\*

Emirates National Bank of Dubai S.A.E\*

Export Development Bank of Egypt\*

**ENGLAND**

KEB Hana Bank Co., Ltd., London Branch

Societe Generale, London Branch

Wells Fargo Bank N.A., London Branch

Woori Bank Co., Ltd., London Branch

**FRANCE**

Credit du Nord S.A.\*

Banque Federative du Credit Mutuel (BFCM)\*

Credit Industriel et Commercial S.A. (CIC)\*

KEB Hana Bank Co., Ltd., Paris Branch

Credit Lyonnais S.A.\*

Societe Generale\*

**GERMANY**

Citibank Europe Plc, Frankfurt am Main Branch

DB Privat- und Firmenkundenbank AG\*

Deutsche Bank AG\*

Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank (DZ Bank AG)\*

Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank (DZ Bank AG),  
Karlsruhe Branch\*Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank (DZ Bank AG),  
Stuttgart Branch\*

J.P. Morgan AG\*

KEB Hana Bank (D) AG\*

Norddeutsche Landesbank Girozentrale\*

ODDO BHF AG\*

Oldenburgische Landesbank AG\*

Oldenburgische Landesbank AG, Bremen Branch  
Societe Generale, Frankfurt am Main Branch  
Sparkasse KoelnBonn\*  
UniCredit Bank AG\*

**GREECE**

Piraeus Bank S.A.\*

**HONGKONG**

ABN Amro Bank N.V., Hong Kong Branch  
Axis Bank Ltd., Hong Kong Branch  
BNP Paribas S.A., Hong Kong Branch  
Citibank N.A., Hong Kong Branch  
Erste Group Bank AG, Hong Kong Branch  
Habib Bank Zurich (Hong Kong) Limited\*  
KEB Hana Bank Co., Ltd., Hong Kong Branch  
Shinhan Bank Co., Ltd., Hong Kong Branch  
UniCredit Bank AG, Hong Kong Branch  
Wells Fargo Bank N.A., Hong Kong Branch

**HUNGARY**

Erste Bank Hungary Zrt\*

**INDIA**

Axis Bank Ltd.\*  
Mashreqbank PSC, Mumbai Branch  
Societe Generale, Mumbai Branch

**INDONESIA**

PT Bank CIMB Niaga Tbk\*  
PT Bank Mega Tbk\*  
PT Bank QNB Indonesia Tbk\*

**ITALY**

BPER Banca S.p.A.\*  
Banco BPM S.p.A, Milan Branch\*  
Iccrea Banca - Istituto Centrale del Credito Cooperativo S.p.A. \*  
Societe Generale, Milan Branch  
UniCredit S.p.A\*

**JAPAN**

KEB Hana Bank Co., Ltd., Tokyo Branch  
Mizuho Bank Ltd.\*  
Resona Bank Ltd.\*  
Societe Generale, Tokyo Branch  
Sumitomo Mitsui Banking Corporation\*  
The Gifu Shinkin Bank\*  
The Michinokubank Ltd.\*  
The Ogaki Kyoritsu Bank Ltd.\*  
UniCredit Bank AG, Tokyo Branch  
Wells Fargo Bank N.A., Tokyo Branch

**JORDAN**

Arab Jordan Investment Bank\*

**KOREA**

Industrial Bank of Korea\*  
KEB Hana Bank Co., Ltd.\*  
Kookmin Bank Co., Ltd.\*  
Suhyup Bank\*  
Nonghyup Bank\*  
Shinhan Bank Co., Ltd\*  
The Busan Bank Co., Ltd.\*  
Wells Fargo Bank N.A., Seoul Branch  
Woori Bank Co., Ltd.\*

**KUWAIT**

Commercial Bank of Kuwait K.P.S.C\*

**LATVIA**

AS Citadele Banka\*

**LAOS**

Banque pour le Commerce Exterieur Lao Public\*

**MALAYSIA**

Citibank Berhad\*  
Malayan Banking Berhad (Maybank)\*  
RHB Bank Berhad\*

**MOROCCO**

Attijariwafa Bank\*

**NETHERLAND**

ABN Amro Bank N.V.\*  
ABN Amro Bank N.V., Rotterdam Branch\*  
KEB Hana Bank Co., Ltd., Amstelveen Branch

**NORWAY**

DNB Bank ASA\*  
Skandinaviska Enskilda Banken AB, Oslo Branch

**OMAN**

Bank Muscat SAOG\*

**PANAMA**

KEB Hana Bank Co., Ltd., Panama City Branch

**PAKISTAN**

Meezan Bank Ltd.\*

**PERU**

Banco de Credito del Peru\*  
Banco GNB Peru\*  
Banco Internacional del Peru (Interbank)\*

**PHILIPINES**

KEB Hana Bank Co., Ltd., Makati City Branch

**POLAND**

Bank Millennium S.A.\*



BNP Paribas Bank Polska SA\*  
Societe Generale, Warsaw Branch

**ROMANIA**

Banca Commerciala Romana S.A.\*  
BRD - Groupe Societe Generale S.A.\*

**RUSSIA**

QIWI Bank JSC\*

**SINGAPORE**

Abn amro bank n.V., Singapore branch  
Axis bank Ltd., Singapore branch  
Cimb bank berhad, singapore branch  
Citibank n.A., Singapore branch  
Credit agricole cib, singapore branch  
Dbs bank Ltd.\*  
Deutsche bank ag, singapore branch  
Keb hana bank co., Ltd., Singapore branch  
Mizuho bank Ltd., Singapore branch  
Skandinaviska enskilda banken ab, singapore branch  
Unicredit bank ag, singapore branch  
United overseas bank limited\*  
Wells fargo bank n.A., Singapore branch

**SLOVAKIA**

Slovenska Sporitelna A.S.\*

**SOUTH AFRICA**

Societe Generale, Parktown Branch

**SPAIN**

Banco De Sabadell S.A.\*  
Caixabank S.A.\*

**SRI LANKA**

Axis Bank Ltd., Colombo Branch  
Seylan Bank PLC\*

**SWEDEN**

Skandinaviska Enskilda Banken AB\*

**SWITZERLAND**

Habib Bank AG Zurich\*  
Luzerner Kantonalbank\*

**TAIWAN**

Bank SinoPac Co., Ltd.\*  
Cathay United Bank\*  
Chang Hwa Commercial Bank Ltd.\*  
E. Sun Commercial Bank Ltd.\*  
KGI Bank\*  
O-Bank Co., Ltd.\*  
Taichung Commercial Bank Co., Ltd.\*  
Taiwan Cooperative Bank, Ltd.\*  
Wells Fargo Bank N.A., Taipei City Branch

**TUNISIA**

Union Internationale de Banques\*

**THAILAND**

Bank of Ayudhya Public Co., Ltd.\*  
Bangkok Bank Public Co., Ltd.\*  
Islamic Bank of Thailand\*  
Kasikornbank Public Co., Ltd.\*  
Krung Thai Bank Public Co., Ltd.\*  
Mizuho Bank Ltd., Bangkok Branch  
Thanachart Bank Public Co., Ltd.\*

**UAE**

Axis Bank Ltd., Dubai City Branch  
First Abu Dhabi Bank P.J.S.C., Abu Dhabi Branch  
Habib Bank AG Zurich, Dubai City Branch  
Mashreqbank P.S.C.\*  
Noor Bank P.J.S.C.\*  
The National Bank of Ras Al - Khaimah P.S.C.\*

**UKRAINE**

PJSC Bank Credit Dnepr\*  
Joint Stock Company The State Export - Import Bank of Ukraine (JSC Ukreximbank)\*

**USA**

Bank of America N.A., New York Branch\*  
BNP Paribas USA, Inc\*  
China Construction Bank Corporation, New York Branch  
Citibank N.A.\*  
CoBank, ACB\*  
Deutsche Bank Trust Company Americas\*  
Fifth Third Bank\*  
Habib American Bank\*  
Hancock Whitney Bank, New Orleans Branch\*  
JP Morgan Chase Bank N.A.\*  
KEB Hana Bank Co., Ltd., New York Branch  
Mashreqbank PSC, New York Branch  
MUFG Union Bank N.A.\*  
Nonghyup Bank, New York Branch  
Societe Generale, New York Branch  
Wells Fargo Bank N.A.\*  
Wells Fargo Bank N.A., New York Branch  
Wells Fargo Bank N.A., Philadelphia Branch  
Woori Bank Co., Ltd., Los Angeles Branch  
Woori Bank Co., Ltd., New York Branch

**VIETNAM**

Agricultural Bank of China Limited, Hanoi Branch  
An Binh Commercial Joint Stock Bank\*  
ANZ Bank (Vietnam) Limited\*  
Asia Commercial Joint Stock Bank (ACB)\*  
Bangkok Bank Public Co., Ltd., Ho Chi Minh City Branch  
Bank of China Limited, Ho Chi Minh Branch  
Bao Viet Joint Stock Commercial Bank\*  
BNP Paribas S.A., Ho Chi Minh City Branch  
China Construction Bank Corporation, Ho Chi Minh City Branch  
CTBC Bank Co., Ltd., Ho Chi Minh City Branch

Citibank N.A., Hanoi Branch  
DBS Bank Ltd., Ho Chi Minh City Branch  
DongA Joint Stock Commercial Bank (DongA Bank)\*  
Global Petro Sole Member Limited Commercial Bank (GPBank)\*  
Ho Chi Minh City Development Joint Stock Commercial Bank (HD Bank)\*  
Hong Leong Bank Vietnam Limited\*  
Indovina Bank Limited (IVB)\*  
Industrial and Commercial Bank of China Limited (ICBC), Hanoi Branch  
Industrial Bank of Korea, Ho Chi Minh City Branch  
Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam (Vietcombank)\*  
Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam (BIDV)\*  
KEB Hana Bank Co., Ltd., Hanoi Branch  
Lien Viet Post Joint Stock Commercial Bank (LienVietPostBank)\*  
Mega International Commercial Bank Co., Ltd., Ho Chi Minh City Branch  
Military Commercial Joint Stock Bank (MBBank)\*  
Mizuho Bank Ltd., Hanoi Branch  
National Citizen Commercial Joint Stock Bank (NCB)\*  
Ocean Commercial One Member Limited Liability Bank (OceanBank)\*  
Orient Commercial Joint Stock Bank (OCB)\*  
Petrolimex Group Commercial Joint Stock Bank (PG Bank)\*  
Public Bank Vietnam Limited\*  
Saigon – Hanoi Commercial Joint Stock Bank (SHB)\*  
Saigon Bank for Industry and Trade (Saigonbank)\*  
Saigon Joint Stock Commercial Bank (SCB)\*  
Saigon Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank (Sacombank)\*  
Shinhan Bank Vietnam Limited\*  
State Bank of Vietnam\*  
Tien Phong Commercial Joint Stock Bank (TPBank)\*  
Vietnam Asia Commercial Joint Stock Bank (VietABank)\*  
Vietnam - Russia Joint Venture Bank (VRB)\*  
Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development (Agribank)\*  
Vietnam Export Import Commercial Joint Stock Bank (Eximbank)\*  
Vietnam International Commercial Joint Stock Bank (VIBBank)\*  
Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade (Vietinbank)\*  
Vietnam Maritime Commercial Joint Stock Bank (Maritime Bank)\*  
Vietnam Prosperity Joint Stock Commercial Bank (VPBank)\*  
Vietnam Public Joint Stock Commercial Bank (PVcomBank)\*  
Vietnam Technological and Commercial Joint Stock Bank (Techcombank)\*  
Vietnam Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank (VietBank)\*  
Woori Bank Vietnam Limited\*

\* là ngân hàng bản địa (Ngân hàng có hội sở đặt tại quốc gia sở tại)







# SeABank

SEABANK TỰ HÀO NHẬN GIẢI THƯỞNG  
**NGÂN HÀNG BÁN LẺ  
ĐƯỢC YÊU THÍCH NHẤT  
VIỆT NAM 2019**



ĐƯỢC BÌNH CHỌN BỞI  
TẠP CHÍ INTERNATIONAL BUSINESS MAGAZINE (IBM)  
- (CÁC TIỂU VƯƠNG QUỐC ẨM RẠP THỐNG NHẤT) -