

**BÁO CÁO**  
**HOẠT ĐỘNG KINH DOANH**  
**NĂM 2024**



Thông tin  
Đại hội đồng cổ đông



## BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2024

(Trình Đại hội đồng Cổ đông thường niên năm 2025)

### A. BÁO CÁO TỔNG QUAN

#### I. Tổng quan thị trường năm 2024

Năm 2024, kinh tế thế giới tiếp tục phục hồi chậm sau Covid-19, tuy nhiên vẫn gặp một số ảnh hưởng tiêu cực từ các xung đột địa chính trị như cuộc chiến tại Ukraine và tình hình bất ổn tại Trung Đông. Lạm phát hạ nhiệt thúc đẩy các ngân hàng trung ương tại các nền kinh tế lớn hạ lãi suất vào nửa cuối năm 2024. Giá cả hàng hóa thế giới hạ nhiệt, chính sách tài chính tiền tệ từng bước được nới lỏng. Tăng trưởng kinh tế thế giới năm 2024 được IMF dự kiến đạt 3,2% giảm nhẹ so với 3,3% năm 2023.

Kinh tế Việt Nam diễn ra trong bối cảnh kinh tế thế giới dần phục hồi, thương mại toàn cầu vẫn bấp bênh, đối mặt với nhiều rủi ro, bất định. Không tránh khỏi tác động từ các nền kinh tế lớn cũng là thị trường xuất khẩu chủ yếu của Việt Nam nói chung, cùng với đó, nhu cầu trong nước cũng đang yếu đi nên tăng trưởng kinh tế 2024 của Việt Nam đạt 7,09%. Những yếu tố chính tác động tới tăng trưởng kinh tế Việt Nam 2024:

- Động lực tăng trưởng kinh tế Việt Nam trong năm 2024 phụ thuộc vào kim ngạch xuất khẩu, vốn đầu tư ngoài nhà nước và đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI). Tuy nhiên, việc giải ngân vốn đầu tư công còn khá chậm, đạt 548,6 nghìn tỷ đồng đạt 72,9% kế hoạch thấp hơn tỷ lệ 82,47% của năm 2023.
- Lĩnh vực chế biến, chế tạo: Chỉ số PMI chế biến, chế tạo đã giảm xuống dưới 50 điểm trong tháng 12, kết quả cho thấy các điều kiện kinh doanh tổng thể đã suy giảm nhẹ vào thời điểm cuối năm do áp lực lạm phát tăng lên trong tháng 12 với cả chi phí đầu vào và giá cả đầu ra tăng với tốc độ nhanh hơn so với tháng 1.
- Lĩnh vực dịch vụ, đặc biệt là trong các lĩnh vực như thương mại bán lẻ, lưu trú, dịch vụ ăn uống, giải trí và vận tải hành khách tăng trưởng khá nhờ sự lan tỏa của du lịch khôi phục trong năm. Lĩnh vực logistics cũng được tăng cường nhờ hệ thống hạ tầng giao thông đường bộ, đường sắt, cảng hàng không, cảng biển được đầu tư mới và mở rộng;

- FDI thực hiện tại Việt Nam trong năm 2024 ước đạt 25,35 tỷ USD, tăng 9,4% so với cùng kỳ năm trước. Giải ngân vốn FDI đang ở mức cao nhất từ trước đến nay, đây sẽ là dòng vốn quan trọng đóng góp vào tự tăng trưởng của nền kinh tế bên cạnh vốn đầu tư công bởi hiện đầu tư tư nhân rất thấp;
- Hoạt động của doanh nghiệp: Tính chung trong năm 2024, cả nước có hơn 233,4 nghìn doanh nghiệp đăng ký thành lập mới và quay trở lại hoạt động, tăng 7,1% so với năm 2023 và gấp 1,2 lần số doanh nghiệp rút lui khỏi thị trường. Bình quân một tháng có gần 19,5 nghìn doanh nghiệp thành lập mới và quay trở lại hoạt động và 16,5 nghìn doanh nghiệp rút khỏi thị trường.

Trong năm 2024, nhiều ngân hàng đã có những cải thiện trong việc kiểm soát nợ xấu. So sánh với giai đoạn 2022-2023, tốc độ hình thành nợ xấu đã giảm rõ rệt. Cụ thể, trong năm 2022, nợ xấu tăng gần 36% so với năm trước, năm 2023 mức tăng tiếp tục lên đến 45%. Tuy nhiên, đến năm 2024, tốc độ tăng trưởng nợ xấu đã bắt đầu hạ nhiệt, chỉ còn 15,85%.

## **II. Tổng quan kết quả kinh doanh**

Năm 2024, Ngân hàng TMCP An Bình (ABBANK) đã đạt được những kết quả tích cực trong việc tăng trưởng quy mô toàn hàng, các tỷ lệ an toàn đều được kiểm soát tốt theo quy định của NHNN. Tuy nhiên, lợi nhuận trước thuế của ABBANK chưa đạt kế hoạch đề ra.

Với định hướng chiến lược là ngân hàng bán lẻ, các kế hoạch hành động nhằm phục vụ nhu cầu của khách hàng cá nhân (KHCCN) và khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) được ABBANK chú trọng lên kế hoạch ngay từ đầu năm 2024. ABBANK đã ghi nhận tăng trưởng số lượng khách hàng ở cả hai nhóm phân khúc khách hàng KHCCN và SME, quy mô giao dịch trên kênh số cũng ghi nhận sự tăng trưởng phù hợp với xu thế chuyển đổi số trên thị trường.

Đơn vị: tỷ đồng, %

Chỉ tiêu		Thực hiện		KH 2024	Sv TH 2023 %	Sv KH 2024 %
		2024	2023			
Quy mô	Tổng tài sản	176.619	161.977	170.000	109%	104%
	Dư nợ tín dụng	110.099	102.448	116.272	107%	95%
	Huy động khách hàng và phát hành giấy tờ có giá	109.960	115.654	113.349	95%	97%
Hiệu quả	LNTT	779	513	1.000	152%	78%
	Tỷ lệ thu phí dịch vụ và bảo lãnh trên tổng thu nhập	14,53%	21,30%	13,66%	-6,77%	+0,87%
Chất lượng	NPL	2,48%	2,17%	<3%	+0,31%	
	Tỷ lệ bao phủ nợ xấu	49,99%	52,48%		-2,49%	
	CAR	9,99%	11,07%	>8%	-1,08%	
	LDR	68,02%	68,39%	<85%	-0,37%	
Khách hàng	Số lượng KHCN và SME	2.267.786	2.117.097		107%	
	Số lượng giao dịch trên kênh số	52.527.379	30.883.546		170%	

Tổng Giám đốc trân trọng báo cáo và kính trình Đại hội đồng Cổ đông thông qua Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2024 của ABBANK.

**TM. NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH  
TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Phạm Duy Hiếu**

## **B. BÁO CÁO CHI TIẾT**

### **I. Kết quả kinh doanh**

#### **1. Hoạt động mảng Khách hàng cá nhân**

So với năm 2023, số lượng khách hàng cá nhân tiếp tục tăng trưởng đạt 2.227.115 khách hàng, tương đương mức 107%. Cùng với đó huy động không kỳ hạn đạt 4.406 tỷ đồng, đạt 107% so với năm 2023 dựa trên các hành động số hóa sản phẩm thanh toán như thanh toán qua mã QR, thanh toán hóa đơn phí dịch vụ tự động, mở tài khoản số đẹp, lì xì may mắn qua App...

Đồng thời ABBANK triển khai các dự án nâng cấp hệ thống nền tảng để nâng cao trải nghiệm, tăng cường bảo mật giao dịch cho khách hàng như:

- Nâng cấp công nghệ eKYC, đảm bảo tích hợp dữ liệu dân cư quốc gia: xác thực căn cước công dân gắn chip, phòng ngừa rủi ro khi mở tài khoản online, tăng độ bảo mật giao dịch...
- Liên tục nâng cấp, tăng hiệu năng cho các chức năng lõi của hệ thống thẻ/ hệ thống mobile banking đảm bảo tính liên tục cho dịch vụ thẻ, dịch vụ thanh toán, chuyển khoản đa kênh. Triển khai các chức năng tiện ích như mở tài khoản số đẹp online, kết nối các đối tác...

Huy động có kỳ hạn thu được nhiều kết quả ở các mục tiêu chính như: khuyến khích khách hàng gửi tiết kiệm online thông qua nhiều chính sách ưu đãi hấp dẫn hơn so với gửi tại quầy (tỉ lệ gửi tiết kiệm online đạt 39%), số dư có kỳ hạn từ 6 tháng đến 9 tháng tăng trưởng mạnh trong năm 2024. Các sản phẩm huy động được thiết kế, điều chỉnh nâng cao tính đa dạng, linh hoạt, chuyên biệt theo hướng lấy khách hàng làm trọng tâm.

Năm 2024, các sản phẩm tín dụng tiếp tục được rà soát và cải tiến nhằm đáp ứng nhu cầu tín dụng cho các mục đích và phân khúc khách hàng cơ bản, đồng thời chú trọng vào việc nghiên cứu sâu về thị trường và các phân khúc khách hàng đặc thù, tập trung phát triển các giải pháp tín dụng phù hợp với từng phân khúc và chân dung khách hàng, mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng bằng cách liên tục cải tiến và tối ưu hóa các quy trình để phù hợp với thực tiễn, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, nhưng vẫn đảm bảo các biện pháp kiểm soát và giảm thiểu rủi ro tín dụng cho Ngân hàng.

#### **2. Hoạt động mảng Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ**

Năm 2024, các chỉ số quy mô mảng Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ đều tăng trưởng mạnh mẽ, cụ thể: tăng ròng dư nợ 6.332 tỷ, tăng ròng huy động 327 tỷ. Tổng thu nhập hoạt động đạt 657 tỷ, trong đó thu nhập từ hoạt động cho vay chiếm 52%, phù hợp định hướng 2024 tập trung tăng trưởng quy mô tín dụng.

Động lực tăng trưởng thu nhập đến từ tăng trưởng số lượng khách hàng mở mới và khách hàng cấp hạn mức tín dụng mới, lần lượt là 2.178 và 306 khách hàng, trong đó, tập trung cấp hạn mức tín dụng mới cho khách hàng từ phân khúc SME trở lên. ABBANK đẩy mạnh am hiểu khách hàng và có giải pháp tài chính phù hợp cho khách hàng theo ngành nghề kinh doanh cụ thể và tài trợ chuỗi (*Nhà thầu Xây lắp vốn Ngân sách nhà nước; Doanh nghiệp Dược, Vật tư & Trang thiết bị y tế; Đại lý vé máy bay Vietnamairlines*).

ABBANK nỗ lực cung cấp đến khách hàng tiện ích Ngân hàng số ABBANK Business. Kể từ khi được chính thức ra mắt vào cuối tháng 5 năm 2024, khách hàng được chuyển dịch sang nền tảng ABBANK Business với tỷ lệ sử dụng tích cực, lần lượt là 70% với khách hàng mới và 55% với khách hàng hiện hữu. Tính năng chuyển tiền quốc tế mới ra mắt tháng 12 năm 2024, giúp chuyển dịch 14% giao dịch chuyển tiền quốc tế từ offline lên online.

### **3. Hoạt động Ngân hàng bán buôn**

Tổng thu nhập hoạt động tăng 29% so với 2023. Điểm sáng thể hiện ở việc nắm bắt biến động của thị trường, cung cấp các giải pháp may đo theo nhu cầu thực tế của khách hàng, gia tăng hiệu quả hoạt động đầu tư, kinh doanh chứng khoán, tăng thu nhập phí thuần từ các dịch vụ: quản lý tiền tệ và thanh toán, thư tín dụng trả chậm (UPAS LC), bảo lãnh và cam kết thu xếp tài chính, ....

Năm 2024 đánh dấu bước chuyển đổi số mạnh mẽ cùng với việc tập trung vào các giải pháp công nghệ cao, thanh toán không dùng tiền mặt, hỗ trợ các giao dịch từ xa, tăng tiện ích cho Khách hàng như: hệ thống thanh toán điện tử (epayment) kết nối trực tiếp với EVN, xây dựng hệ thống xác thực và ký số tập trung, thu hộ qua tài khoản ảo (Virtual Account), thanh toán điện tử song phương với Kho bạc Nhà nước, thu phí hạ tầng cảng biển, ra mắt hệ thống giao dịch đa kênh mới, hiện đại - Omni channel trên cả nền tảng web và App an toàn, bảo mật song song với các tính năng mới liên tục được cập nhật.

### **4. Hoạt động chuyển đổi số**

Trong năm 2024, ABBANK tiếp tục định hướng kinh doanh theo phương châm lấy khách hàng làm trọng tâm và đã đạt được nhiều dấu mốc quan trọng trong các dự án chiến lược về ngân hàng số, bằng việc triển khai thành công OmniChannel KHDN và OmniChannel KHCN đều trong 9 tháng hoàn toàn bằng nguồn lực nội bộ, với số lượng nguồn lực dành cho dự án bằng 1/3 so với các ngân hàng khác:

- Tháng 06/2024, đã chính thức cung cấp tới Khách hàng Doanh nghiệp nền tảng giao dịch số hoàn toàn mới **ABBANK Business** trên nền tảng công nghệ tiên tiến, trải nghiệm ưu việt, thông tin bảo mật đa tầng (bao gồm cả phương thức bảo mật theo chuẩn FIDO và bảo mật qua 2 lớp xác thực), giúp khách hàng giao

dịch 24/7 trên mọi nền tảng (Mobile và Web), cung cấp các dịch vụ thiết thực tới nhu cầu của khách hàng như chuyển tiền quốc tế trực tuyến một cách nhanh chóng và đơn giản, tích hợp hệ thống trợ lý số trên nền tảng ứng dụng để luôn nhắc nhở, thông báo tới khách hàng mọi khoản thanh toán đến hạn,...

- Tháng 12/2024, ứng dụng ngân hàng số dành cho Khách hàng Cá nhân (mang tên ABBANK) cũng được chính thức ra mắt, từng bước được chuyển đổi tập khách hàng lên nền tảng ngân hàng số mới để dần thay thế cho ứng dụng ABDitizen.
- Hoàn thành việc triển khai các giải pháp hỗ trợ sinh trắc học tại quầy cho 165 đơn vị, chi nhánh;
- Ngoài ra, ABBANK đã liên tục cập nhật nền tảng để đáp ứng các thông tư, quy định của cơ quan quản lý nhà nước, nhằm duy trì sự liên tục trong giao dịch của khách hàng cũng như đáp ứng được các yêu cầu về an toàn giao dịch và bảo mật thông tin trong giao dịch trực tuyến của cơ quan quản lý.
- Đồng thời, nhằm tăng cường trải nghiệm cho khách hàng sử dụng nền tảng số trong giao dịch, ABBANK cũng đang thực hiện dự án kết nối trực tiếp hệ thống OmniChannel với Trung tâm Nghiên cứu - Ứng dụng dữ liệu dân cư và Căn cước công dân (RAR) thuộc Bộ Công An.

Với những kết quả đạt được từ đầu tư vào nền tảng số, năm 2024, ABBANK đã ghi nhận được sự tăng trưởng đáng kể trên kênh số ở nhiều chỉ số quan trọng khác nhau, cụ thể:

- Với mảng KHCN:
  - Số lượng khách hàng trên kênh số tăng trưởng 11,6%
  - Tổng số lượng giao dịch trên kênh số tăng trưởng 70%
  - Số dư tiền gửi tiết kiệm trực tuyến cuối kỳ tăng trưởng 95%
- Với mảng KHDN:
  - Số lượng khách hàng trên kênh số tăng trưởng 40,9%
  - Tổng số lượng giao dịch trên kênh số tăng trưởng 141%
  - Tỷ trọng giao dịch trên kênh số đạt 52%, tăng trưởng 58%
  - Số lượng giao dịch chuyển tiền quốc tế online lần đầu tiên đạt mốc 6.000 giao dịch dù chỉ mới ra mắt 2 tháng cuối năm 2024

## **5. Hoạt động Nguồn vốn**

Trên thị trường Trái phiếu Chính phủ, ABBANK là thành viên tích cực giao dịch và tham gia đóng góp vào sự phát triển của thị trường chung. Trong năm 2024, ABBANK đã phát hành thành công 3.000 tỷ đồng mệnh giá trái phiếu kỳ hạn 2-3 năm, lãi suất 5-6%/năm, nhằm đáp ứng nhu cầu vốn và đa dạng hóa kênh huy động trên thị trường.

Ngoài ra, ABBANK liên tục chủ động rà soát, đánh giá lại toàn bộ hiệu quả của danh mục đầu tư, góp vốn, đảm bảo phù hợp với chiến lược phát triển của Ngân hàng.

## 6. Khả năng thanh khoản và các tỷ lệ an toàn khác

Quý 1 đầu năm 2024, thanh khoản thị trường dồi dào mặt bằng lãi suất trên thị trường liên ngân hàng duy trì ở mức thấp 0%-3%. Tuy nhiên trước áp lực về tỷ giá cùng với dư nợ cho vay tăng khiến mặt bằng lãi suất tăng mạnh lên 4%-6% kể từ đầu quý 2/2024 và duy trì quanh mức trung bình 4-4,5% cho đến hết năm. Về lãi suất điều hành, NHNN tiếp tục giữ nguyên các mức lãi suất điều hành (từ tháng 06/2023 đến nay) trong bối cảnh lãi suất thế giới vẫn neo ở mức cao, linh hoạt điều chỉnh lãi suất OMO (tăng dần từ 4% lên 4,5% thời điểm giữa năm và điều chỉnh giảm về 4,0% kể từ tháng 8/2024 cho đến hết năm) nhằm đảm bảo thanh khoản cho TCTD qua đó có điều kiện để hỗ trợ nền kinh tế. ABBANK luôn chủ động bám sát việc điều hành chính sách tiền tệ của NHNN và đảm bảo nguồn huy động ổn định trên cả 2 thị trường, duy trì tỷ lệ khả năng chi trả đối với từng loại đồng tiền của ABBANK luôn cao hơn mức quy định của NHNN.

Cùng với đó, các kịch bản về dòng tiền được xây dựng, dự phóng hàng ngày, làm căn cứ cho việc quản lý thanh khoản, cân đối nguồn vốn. Diễn biến lãi suất trên các thị trường được theo dõi chặt chẽ hàng ngày, lãi suất nội bộ được áp dụng theo cơ chế mới và được điều chỉnh kịp thời.

## 7. Công tác xử lý nợ

Kết quả xử lý – thu hồi nợ xấu, nợ có vấn đề đến 31/12/2024 như sau:

*Đvt: Tỷ đồng*

Thu tiền mặt		Thu tài sản quy đổi	Kết quả xử lý nợ khác	Tổng thu
Thu gốc	Thu lãi			
2.725	270	235	763	3.994

Năm 2024, ABBANK đã xử lý, thu hồi được **3.994 tỷ đồng** nợ xấu và nợ có vấn đề, tăng 34% so với năm 2023 và đóng góp vào thu nhập toàn hàng **647 tỷ đồng**. Kết quả rất tích cực này còn góp phần làm giảm tỷ lệ nợ xấu, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh chung của ABBANK. Cụ thể, tỷ lệ nợ xấu nội bảng tại 31/12/2024 được khống chế ở mức 2,48%, đảm bảo dưới 3% theo đúng quy định của Ngân hàng nhà nước.

## 8. Chất lượng nợ cho vay

Trong năm 2024, ABBANK luôn kiểm soát tỷ lệ nợ xấu dưới 3% theo quy định của Ngân hàng nhà nước. Tại thời điểm 31/12/2024, tỷ lệ nợ xấu theo Thông tư 31/2024/TT-NHNN là 2,48%, tăng 0,31% so với thời điểm 31/12/2023. Dư nợ xấu



tăng **834 tỷ đồng** so với 31/12/2023 tại ABBANK, cùng xu hướng tăng nợ xấu toàn ngành ngân hàng. Nguyên nhân nợ xấu của ABBANK cũng do phần nhiều tác động chung của nền kinh tế như: Kinh tế toàn cầu cũng như trong nước biến động; Thị trường Bất động sản chưa hồi phục, Tác động của thiên tai như bão Yagi... Nợ xấu tập trung chủ yếu ở phân khúc Khách hàng cá nhân và phân khúc Doanh nghiệp vừa và nhỏ, là các phân khúc dễ chịu tác động của biến động thị trường.

Từ năm 2024 đến nay, ABBANK vẫn đang tiếp tục chuẩn hóa quy trình cấp tín dụng, kiện toàn hệ thống văn bản tín dụng... nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và trải nghiệm khách hàng, đơn giản hóa hồ sơ, thủ tục, rút ngắn thời gian xử lý và quản trị rủi ro. Tỷ lệ nợ xấu của các khoản vay giải ngân mới trong năm 2024 ở mức thấp.

Chất lượng nợ của phân khúc Ngân hàng bán buôn tốt do không phát sinh nợ xấu trong năm 2024 đi kèm tốc độ tăng trưởng đáng kể.

Trong năm 2024, ABBANK đã thực hiện trích lập dự phòng chung và cụ thể đầy đủ theo quy định của NHNN và Nghị định của Chính phủ, duy trì tỷ lệ bao phủ nợ xấu ở mức cao nhất trên cơ sở điều kiện và tiềm lực tài chính của Ngân hàng, cụ thể:

- Quỹ dự phòng rủi ro tín dụng tại 31/12/2024:
  - Dự phòng cụ thể: 1.106,16 tỷ đồng
  - Dự phòng chung: 809,07 tỷ đồng
  - Tỷ lệ bao phủ nợ xấu: 50%
- Sử dụng dự phòng để Xử lý rủi ro trong năm 2024: 70,98 tỷ đồng
- Bán nợ VAMC trong năm 2024: 1.806,35 tỷ đồng

## **II. Kết quả về vận hành – tổ chức**

### **1. Quản trị rủi ro**

ABBANK đã hoàn thiện khung QTRR theo yêu cầu của Thông tư 13/2018/TT-NHNN, Khẩu vị rủi ro, các chính sách, quy định về các rủi ro trọng yếu đã hoàn thiện và được rà soát cập nhật hằng năm phù hợp với những thay đổi của môi trường kinh doanh cũng như công tác hiệu chỉnh cơ cấu tổ chức. Ngân hàng áp dụng rõ ràng nguyên tắc độc lập giữa các tuyến bảo vệ cũng như áp dụng mô hình phân công trách nhiệm (RACI) nhằm tăng cường hiệu quả và chất lượng trong công tác quản trị.

ABBANK tiếp tục triển khai và giám sát Khẩu vị rủi ro, cập nhật định kỳ các chính sách, quy định về các rủi ro trọng yếu để đảm bảo tính phù hợp với những thay đổi của môi trường kinh doanh cũng như công tác hiệu chỉnh cơ cấu tổ chức.

Công tác giám sát rủi ro chủ động nhằm nhận diện, ghi nhận sớm các dấu hiệu đáng ngờ trong hành vi giao dịch của khách hàng được đặc biệt chú trọng, các biện pháp kiểm soát rủi ro từ yếu tố con người, hệ thống và quy trình được kiện toàn nhằm nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro.

Hoạt động duy trì kinh doanh liên tục (BCP) được tổ chức triển khai thường xuyên thông qua công tác diễn tập thực địa và hoàn thiện các quy trình ứng phó sự cố trong ngân hàng. Trong năm 2025, hoạt động này sẽ tiếp tục được đẩy mạnh nhằm kiểm soát tốt hơn các nguy cơ có thể gây ảnh hưởng đến sự cố thanh khoản.

ABBANK đã phát triển và luôn ưu tiên xây dựng các mô hình định lượng rủi ro giúp công tác ra quyết định có độ chính xác cao, giảm dần việc ra quyết định dựa trên yếu tố định tính. Trong năm 2024, ABBANK đã triển khai và áp dụng mô hình thể B trong công tác phê duyệt đối với khách hàng hiện hữu đồng thời thực hiện dự báo rủi ro tín dụng cho toàn bộ các phân khúc khách hàng SME và KHCN. Năm 2025 ABBANK tiếp tục áp dụng thể A trong công tác phê duyệt đối với khách hàng cấp tín dụng, xây dựng các mô hình theo chuẩn IFRS dự kiến áp dụng trong chuẩn mực báo cáo tài chính IFRS. Đồng thời ABBANK tích cực triển khai các cấu phần của Basel III nhằm từng bước tiến tới cấp độ cao hơn trong QTRR.

## **2. Công nghệ ngân hàng**

Năm 2024 ABBANK tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ phục vụ cho mục tiêu chuyển đổi số, cụ thể:

- Hệ thống các phần mềm ứng dụng tại ABBANK đã cơ bản đáp ứng yêu cầu hoạt động và quản trị của ABBANK bao gồm phát triển sản phẩm/dịch vụ cung cấp cho khách hàng, hỗ trợ các hoạt động kinh doanh cũng như quản trị rủi ro và tài chính, hành chính, báo cáo/tuân thủ...
- Năm 2024, Ngân hàng tiếp tục vận hành và khai thác hiệu quả nhóm giải pháp hỗ trợ hoạt động tín dụng bao gồm: hệ thống LOS đã tích hợp với hệ thống chấm điểm tín dụng KHCN và thông tin CIC, phần mềm nhắc nợ và quản lý nợ. Nhóm giải pháp quản trị nội bộ bao gồm hóa đơn điện tử (E-Invoice) phục vụ nghiệp vụ Kế toán, trang truyền thông nội bộ về Quản trị rủi ro tại ABBANK, ứng dụng Quản lý định danh – IDM, Văn phòng điện tử, Đăng ký giao dịch áp dụng công nghệ số tại ABBANK, hệ thống tính toán tài sản có rủi ro - RWA, Khung quản trị dữ liệu (Data Governance) toàn hàng và các ứng dụng lõi đang hoạt động; bộ công cụ DevSecOps giúp ABBANK tự động hóa quy trình chuyển giao ứng dụng góp phần đưa sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng nhanh và liên tục; kiến trúc Microservices và hệ thống lớp giữa ESB/API hiện đại giúp Ngân hàng sẵn sàng cho việc triển khai Open Banking cung cấp dịch vụ tài chính tới khách hàng.
- Ngân hàng cũng đã tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng với những hành trình hiện đại và tiện dụng cho khách hàng trên ứng dụng ABBANK Mobile do ABBANK tự phát triển thay thế ứng dụng ABDitizen; chính thức đưa ứng dụng ABBANK Business phục vụ khách hàng Doanh nghiệp ra thị trường; nâng cấp thành công hệ thống thẻ và đặc biệt chú trọng hoàn thành các giải pháp bảo mật,

an ninh thông tin như nâng cấp hệ thống SIEM và giải pháp điều tra tự động đáp trả tấn công (SOAR), hệ thống tường lửa cho hệ thống cơ sở dữ liệu, giải pháp mô phỏng tấn công và chủ động ngăn chặn vi phạm bảo mật, ....

- ABBANK tập trung cải tiến, tinh giản quy trình theo hướng lấy khách hàng làm trọng tâm, tăng năng suất lao động bằng việc ứng dụng công nghệ, tăng tỷ lệ tự động hóa trong khâu vận hành; tăng cường ứng dụng CNTT vào điều hành và quản lý, phân tích và phòng ngừa rủi ro, đồng thời đầu tư và có giải pháp phù hợp đảm bảo an ninh an toàn thông tin.

### **3. Phát triển mạng lưới**

Tính đến ngày 31/12/2024, mạng lưới ABBANK có tổng cộng 165 điểm giao dịch, bao gồm 35 chi nhánh và 130 phòng giao dịch trên 34 tỉnh/thành trong cả nước. Năm 2024, ABBANK tiếp tục đầu tư cải tạo cơ sở vật chất, lắp đặt bảng biển với các chất liệu cao cấp, thiết kế hiện đại tại các điểm giao dịch nhằm nâng cao nhận diện thương hiệu và mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Về công tác phát triển mạng lưới giao dịch, ABBANK tập trung rà soát và nâng cao hiệu quả của mạng lưới các chi nhánh và phòng giao dịch hiện hữu trước khi triển khai kế hoạch mở mới theo định hướng từ NHNN.

### **4. Hoạt động thương hiệu**

Năm 2024, ABBANK tiếp tục đẩy mạnh thực hiện các hoạt động cộng đồng hướng đến mục tiêu phát triển bền vững tập trung vào 03 lĩnh vực Môi trường – Giáo dục – Y tế với các sáng kiến CSR được triển khai đều đặn mỗi quý với nhiều hình thức sáng tạo và tác động tích cực bền vững. Tết An Bình 2024 kêu gọi sự cùng tham gia của khách hàng, cộng đồng và CBNV chung tay hỗ trợ 50.000 cây gỗ lớn, bằng tổng 4 năm trước cộng lại. Chiến dịch “Hành trình vạn dặm – Ươm ngàn Ước mơ” kết hợp thúc đẩy phát triển văn hóa doanh nghiệp và phụng sự cộng đồng thành công gây quỹ xây công trình trọng điểm cho trẻ em Sơn La. Các hoạt động trao quà, hỗ trợ các hoàn cảnh khó khăn, thiên tai, bão lũ được triển khai kịp thời, trách nhiệm.

Trong năm 2024, ABBANK cũng đã đồng loạt chuẩn hóa hình ảnh thương hiệu, xác định và đồng bộ Sản phẩm Dịch vụ trọng tâm tại các Chi nhánh theo Bộ nhận diện thương hiệu.

ABBANK cũng đẩy mạnh phát triển kênh sở hữu, tăng cường cả số lượng và chất lượng nội dung tiếp thị và thương hiệu trên nhiều kênh số như Website, Facebook, Instagram, Zalo, Youtube..., Đặc biệt, kênh Facebook tăng trưởng 2,3 lần về số lượng khách hàng theo dõi, tăng 3,4 lần về lượng tiếp cận của khách hàng, về kênh Website đạt gần 1 triệu người xem mới, tăng trưởng 5% so với 2023.

Năm 2024 cũng đánh dấu xây dựng năng lực tiếp cận khách hàng qua các kênh digital dựa trên phân tích dữ liệu khách hàng về nhu cầu tài chính. Việc này đồng thời giúp tối ưu chi phí và hiệu quả tiếp cận khách hàng tăng hơn 30%.

## 5. Quản trị nguồn nhân lực

ABBANK luôn quan điểm nguồn nhân lực chất lượng là yếu tố quyết định hàng đầu cho sự thành công bền vững của Ngân hàng. Vì vậy trong năm 2024 ABBANK đã dành nhiều tâm huyết đối với công tác tuyển dụng, đào tạo phát triển và giữ chân nhân sự có tố chất, kỹ năng và giàu kinh nghiệm.

- **Tuyển dụng và thu hút nhân tài:** Ngoài việc đáp ứng nhân sự chất lượng cho hoạt động kinh doanh hằng ngày, một trong những ưu tiên hàng đầu của ABBANK trong năm 2024 là mở rộng hợp tác với các trường đại học uy tín để phát triển đội ngũ nhân sự trẻ.
- **Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực:** Năm 2024 đánh dấu là một năm sôi nổi của hoạt động đào tạo với hơn 600 khóa học được tổ chức, hơn 46.000 lượt học viên tham gia. Cùng với sự hỗ trợ của hệ thống học tập trực tuyến lần đầu tiên được ra mắt vào Quý 2/2024, hoạt động đào tạo đã có sự thay đổi mạnh mẽ theo định hướng chiến lược của Ngân hàng.
- **Chương trình “Nâng cao năng lực quản lý và lãnh đạo – ABB Excel Leadership – ABBELL”:** Chương trình ABBELL là lời khẳng định mạnh mẽ cho cam kết xây dựng đội ngũ lãnh đạo ưu tú và xuất sắc và đưa ABBANK vươn xa hơn trên con đường chinh phục những đỉnh cao mới. Chương trình ABBELL Khóa I đã được triển khai với 50 học viên đầu tiên thuộc đội ngũ quản lý các cấp được tuyển chọn, phỏng vấn kỹ lưỡng từ các Đơn vị kinh doanh và Khối/Ban Hội sở của ABBANK.
- **Chính sách nguồn nhân lực và quan hệ lao động**
  - Với định hướng của ABBANK là trở thành tổ chức hướng đến hiệu quả, chế độ lương thưởng của ABBANK được gắn liền với năng lực, thành tích, mức độ đóng góp của cá nhân trong tương quan hiệu quả chung của đơn vị và Ngân hàng, đảm bảo cơ hội bình đẳng, công bằng cho tất cả nhân sự.
  - ABBANK luôn chú trọng môi trường làm việc thân thiện, cởi mở và hướng đến hiệu quả, minh bạch và trách nhiệm cao của toàn thể CBNV. Mỗi CBNV ABBANK đều có cơ hội được trải nghiệm những công việc phù hợp với năng lực chuyên môn, được tạo mọi điều kiện đóng góp các sáng kiến của mình nhằm liên tục cải thiện chất lượng và hiệu quả công việc, góp phần gia tăng năng suất lao động và thúc đẩy các hoạt động kinh doanh của ABBANK

## 6. Lộ trình chuyển đổi năm 2024 và các bước chuẩn bị cho 2025

Trong năm 2024 – năm thứ hai của Giai đoạn chuyển đổi 5 năm (2024-2028), ABBANK tiếp tục tập trung triển khai các sáng kiến chiến lược và dự án nhằm hỗ trợ kinh doanh, vận hành, quản trị nội bộ cũng như nâng cao năng lực hạ tầng công nghệ. Cụ thể:

STT	TÊN DỰ ÁN	HIỆN TRẠNG
<b>Các dự án công nghệ đã triển khai trong năm 2024</b>		
1	Triển khai nền tảng số OmniChannel cho KHCN và KHDN	Nền tảng ABBANK Business (KHDN) đã được triển khai chính thức tới toàn bộ Khách hàng từ tháng 5/2024 Ứng dụng ABBANK (KHCN) đã đưa vào sử dụng cho nhóm khách hàng nội bộ; triển khai tới toàn bộ Khách hàng trong Quý 2/2025.
2	Dự án Nâng cấp hệ thống thẻ	Đã hoàn thành triển khai và đưa vào vận hành chính thức từ tháng 7/2024 giúp nâng cao hiệu suất xử lý giao dịch, cho phép cung cấp thêm nhiều sản phẩm dịch vụ, tăng cường bảo mật và nâng cao trải nghiệm của Khách hàng.
3	Dự án nâng cấp hạ tầng T24	Đã hoàn thành các bước kiểm thử các tính năng được nâng cấp và phát triển; dự kiến đưa hệ thống vào vận hành chính thức trong Quý 2/2025.
4	Dự án nâng cấp hệ thống Quản lý sự kiện và thông tin bảo mật (SIEM) & Giải pháp điều tra và tự động đáp trả tấn công mạng (SOAR)	Hoàn thành triển khai các hạng mục theo đúng kế hoạch tháng 08/2024 và đã đi vào hoạt động giúp Ngân hàng tăng cường bảo mật, giảm thiểu rủi ro và đảm bảo tuân thủ quy định.
5	Dự án Xây dựng hệ thống tường lửa cho Cơ sở dữ liệu	Hoàn thành triển khai vào tháng 08/2024 nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật cho hệ thống dữ liệu tại ABBANK.
6	Dự án Giải pháp mô phỏng tấn công và chủ động ngăn chặn vi phạm bảo mật (BAS)	Hoàn thành triển khai các hạng mục theo đúng kế hoạch tháng 12/2024 nhằm đảm bảo khả năng phát hiện và ứng phó với các mối đe dọa an ninh mạng một cách chủ động.

Bên cạnh đó, ABBANK tiếp tục **nâng cao năng lực quản trị rủi ro** thông qua việc hoàn thiện các mô hình đánh giá rủi ro, xây dựng hệ thống thẻ điểm, nhằm nâng cao khả năng kiểm soát và quản lý rủi ro trong hoạt động kinh doanh, đảm bảo sự phát triển bền vững.

Ngân hàng cũng **chủ động rà soát, tối ưu mô hình kinh doanh và nâng cao chất lượng dịch vụ tại các đơn vị kinh doanh**, qua đó cải thiện trải nghiệm khách hàng và nâng cao hiệu quả vận hành. Đồng thời, ABBANK chú trọng nâng cao năng lực đội ngũ thông qua các chương trình đào tạo chuyên sâu, hướng đến cải thiện chất lượng dịch vụ và gia tăng hiệu quả kinh doanh.

Năm 2024 là năm ABBANK đẩy mạnh **nâng cao năng lực xử lý nợ**, tập trung tối ưu hiệu suất thu hồi và quản lý danh mục tín dụng nhằm kiểm soát chất lượng tín dụng và hạn chế rủi ro. Đồng thời, ngân hàng triển khai các biện pháp phù hợp để giảm tỷ lệ nợ xấu, tối ưu cơ cấu tài sản, qua đó đảm bảo an toàn tài chính và duy trì sự ổn định trong hoạt động kinh doanh./.