

CHƯƠNG



BÁO CÁO VÀ ĐÁNH GIÁ
CỦA BAN ĐIỀU HÀNH

1. Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh

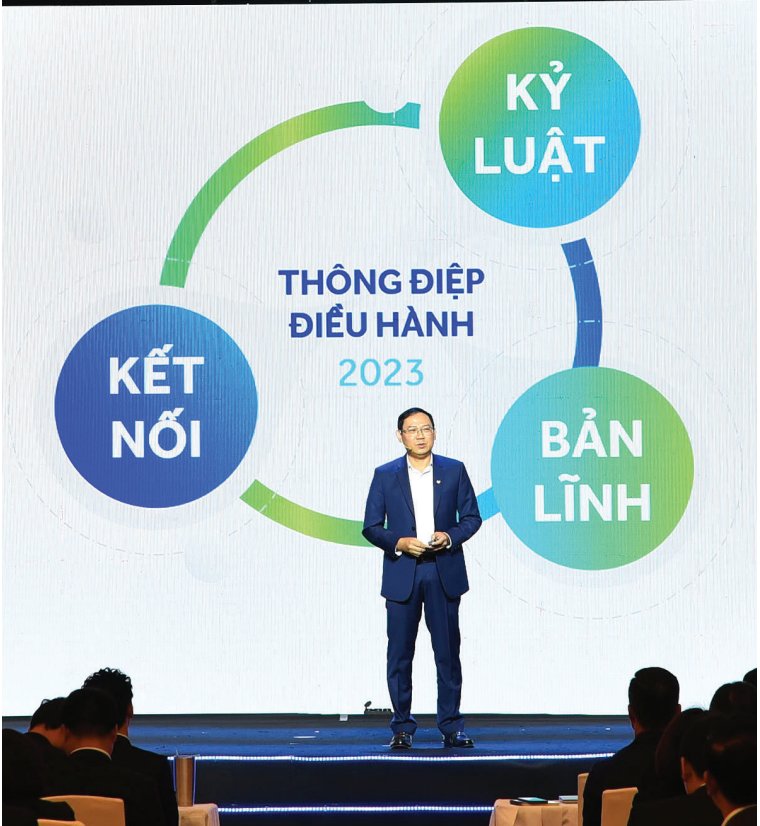
1.1. Phân tích tổng quan về hoạt động của Ngân hàng

Năm 2022, trong bối cảnh chính sách tiền tệ vừa thắt chặt để kiểm soát lạm phát vừa phải đảm bảo thanh khoản hệ thống và hỗ trợ tăng trưởng kinh tế, việc điều hành chính sách ở cấp Nhà nước và điều hành hoạt động kinh doanh của các ngân hàng đều khó khăn. Tuy vậy ACB đã vượt qua được những khó khăn đó. Kết quả là:

- Chất lượng tài sản luôn đứng ở hàng đầu thị trường với tỷ lệ nợ xấu thấp, chỉ ở mức 0,74%. Tỷ lệ bao phủ nợ xấu luôn được duy trì ở mức cao là 159%, thuộc nhóm có tỷ lệ cao trong ngành.
- ACB sở hữu một danh mục đầu tư trái phiếu lành mạnh nhất thị trường với trái phiếu Chính phủ chiếm 85%, còn lại là trái phiếu các TCTD, tất cả đều là tài sản thanh khoản cao. ACB cũng là một trong vài ngân hàng không đầu tư vào trái phiếu doanh nghiệp.
- Trong bối cảnh thanh khoản căng thẳng toàn thị trường, ACB duy trì được chỉ số quản lý rủi ro, thanh khoản ở mức rất tốt, và tốt hơn năm 2021.
- ROA và ROE liên tục cải thiện qua các năm, trong đó ROE đạt mức 26,50%, thuộc nhóm hai ngân hàng dẫn đầu thị trường.

1.2. Những tiến bộ ACB đã đạt được

- Tỷ lệ nợ xấu liên tiếp bảy năm liên được kiểm soát dưới 1% và tỷ lệ này năm 2022 thấp hơn năm trước.
 - Trong năm, đã chủ động nâng cấp công tác quản lý an toàn vốn; và hoàn thành các nội dung trọng yếu ILAAP và chuẩn mực Basel III, đáp ứng các chuẩn mực quốc tế về quản lý rủi ro thanh khoản.
 - Ra mắt thương hiệu ngân hàng số ACB One, đồng thời cải tiến và tích hợp nhiều tính năng công nghệ, góp phần đẩy mạnh doanh số và số lượng giao dịch trực tuyến (online) lên hơn 1,5 lần so với năm 2021.
 - Nhận được nhiều giải thưởng trong nước và quốc tế, trong đó có giải thưởng nhận liên tiếp trong nhiều năm liền.
 - Được các tổ chức xếp hạng tín nhiệm quốc tế đánh giá cao.
- Xếp hạng của Moody's ngày 21 tháng 7 năm 2022:





Hạng mục	Xếp hạng
Xếp hạng năng lực độc lập (BCA)	ba3
Xếp hạng tiền gửi	Ba3
Xếp hạng đơn vị phát hành dài hạn	Ba3
Triển vọng	Ổn định

- Xếp hạng của Fitch Ratings ngày 22 tháng 11 năm 2022:

Hạng mục	Xếp hạng
Xếp hạng phát hành nợ dài hạn	BB-
Xếp hạng phát hành nợ ngắn hạn	B
Xếp hạng sức mạnh độc lập	bb-
Xếp hạng hỗ trợ của Chính phủ	b+
Triển vọng tiền gửi ngoại tệ dài hạn	Ổn định

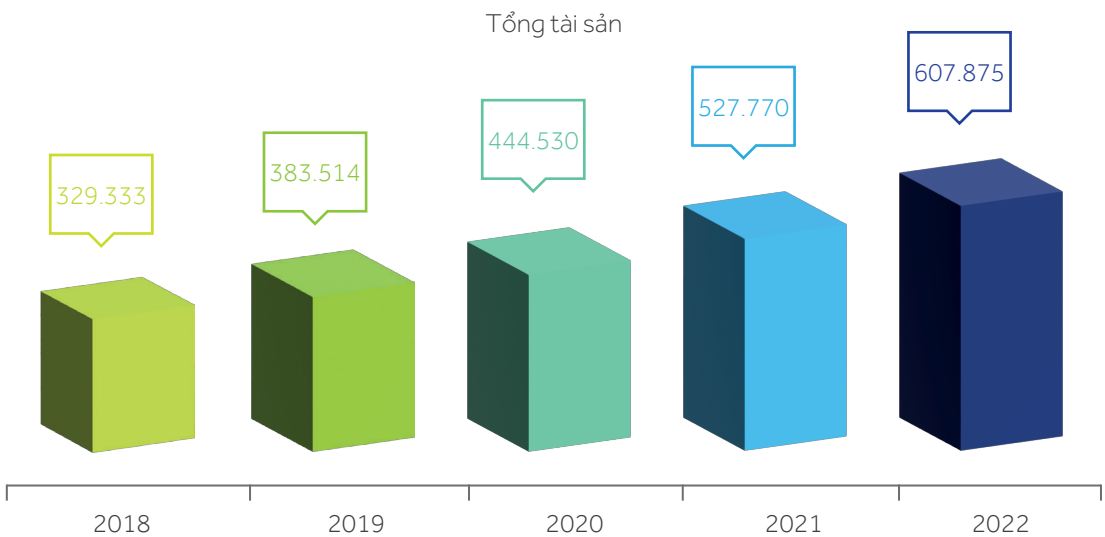
Các mức xếp hạng tín nhiệm nói trên của ACB là thứ hạng cao trong các ngân hàng được xếp hạng tại Việt Nam.

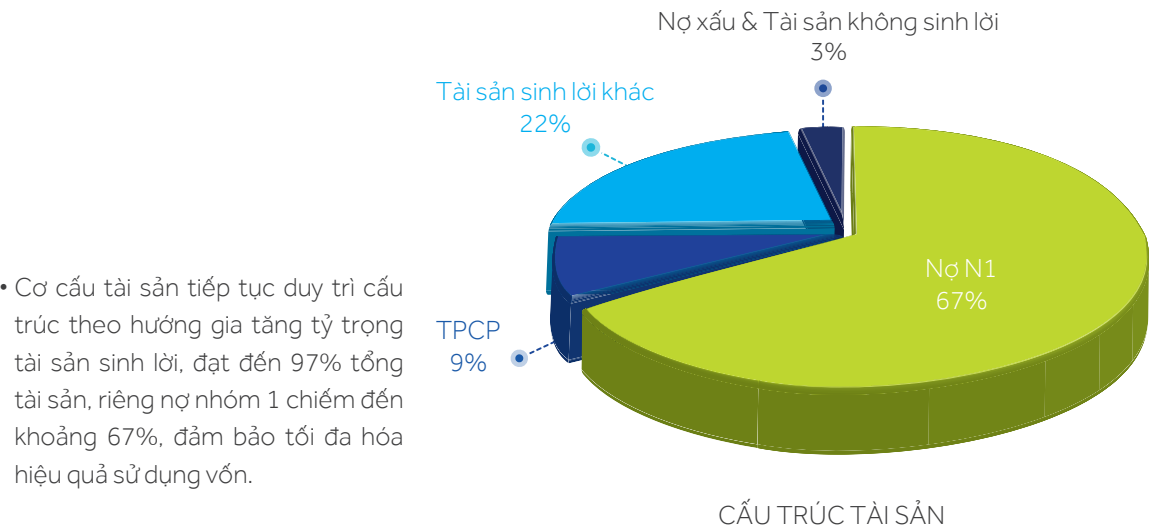
2. Tình hình tài chính

2.1. Phân tích bảng cân đối kế toán

2.1.1. Tổng tài sản

- Tổng tài sản hợp nhất tăng trưởng đều đặn trong năm năm liên tiếp từ 2018 – 2022, với tốc độ tăng trưởng bình quân là 17%. Cụ thể, tổng tài sản đạt 608 nghìn tỷ đồng, tăng hơn 15% so với cuối năm 2021, và vượt 3% kế hoạch đã đề ra.





2.1.2. Vốn

- Đến hết năm 2022, tỷ lệ an toàn vốn hợp nhất đạt ở mức 12,80%, cao hơn nhiều mức 8% theo quy định. Tổng vốn tự có đạt hơn 58 nghìn tỷ đồng, tăng 32% so với năm 2021

Chỉ tiêu	2018	2019	2020	2021	2022
An toàn vốn (%)	10,05	10,91	11,06	11,23	12,80
An toàn vốn cấp 1 (%)	8,59	9,66	10,37	11,26	12,69
Tổng tài sản có rủi ro (tỷ đồng)	240.968	283.931	338.337	395.018	457.049
Vốn tự có (tỷ đồng)	24.226	30.977	37.414	44.374	58.519

- ACB là một trong những ngân hàng hoàn thành sớm ba trụ cột của Basel II theo Thông tư số 41/2016/TT-NHNN, và Thông tư số 13/2018/TT-NHNN để nâng cao năng lực quản trị rủi ro. ACB đã áp dụng ICAAP, trụ cột thứ hai của Basel III, thông qua việc thiết lập các chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động gắn liền với rủi ro, định hướng danh mục kinh doanh.
- Cuối năm 2022, ACB đã chính thức hoàn thành triển khai các nội dung trọng yếu ILAAP và chuẩn mực Basel III, một trong những chuẩn mực yêu cầu cao về vốn và quản lý rủi ro thanh khoản.

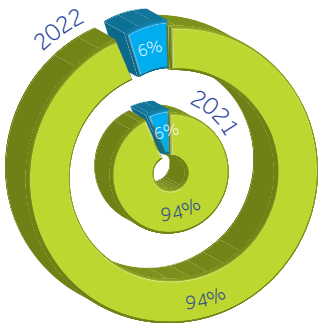
2.1.3. Khả năng chi trả

- ACB luôn đảm bảo khả năng chi trả cao và linh hoạt trong chính sách điều hành hoạt động kinh doanh. Tỷ lệ dự trữ thanh khoản luôn vượt xa so với quy định tối thiểu (10%), ở mức 16,14% vào cuối năm 2022. Tỷ lệ của nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng để cho vay trung hạn và dài hạn thì thấp hơn nhiều so với mức quy định tối đa (34%), đạt 19,63%. Về khả năng chi trả trong 30 ngày, đối với VND tỷ lệ này ở mức 71,89%, cao hơn nhiều quy định tối thiểu 50%; tỷ lệ này đối với các ngoại tệ khác luôn ở mức cao.

Chỉ tiêu (%)	2022	2021	Quy định
Tỷ lệ dự trữ thanh khoản	16,14	22,45	≥ 10
Khả năng chi trả trong 30 ngày			
VND	71,89	73,91	≥ 50
Ngoại tệ khác	156,90	283,81	≥ 10
Tỷ lệ của nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng cho vay trung hạn và dài hạn	19,63	22,69	≤ 34
Tổng dư nợ cho vay/Tổng tiền gửi	78,38	78,99	≤ 85

2.1.4. Hoạt động tín dụng

- Dư nợ cho vay đến cuối năm đạt 414 nghìn tỷ đồng, tăng 14,30% so với năm 2021. Cho vay vẫn duy trì theo hướng cho vay có tài sản thế chấp phù hợp với khẩu vị rủi ro hiện hành, với 98% khoản vay có tài sản đảm bảo và tỷ lệ LTV của danh mục chỉ khoảng 54%.
- Tín dụng khách hàng cá nhân vẫn là động lực tăng trưởng tín dụng toàn hàng, với quy mô 272 nghìn tỷ đồng, tăng 18% so với năm 2021. Tổng danh mục cho vay của nhóm khách hàng mảng bán lẻ chiếm đến 94% trên tổng số dư nợ cho vay.



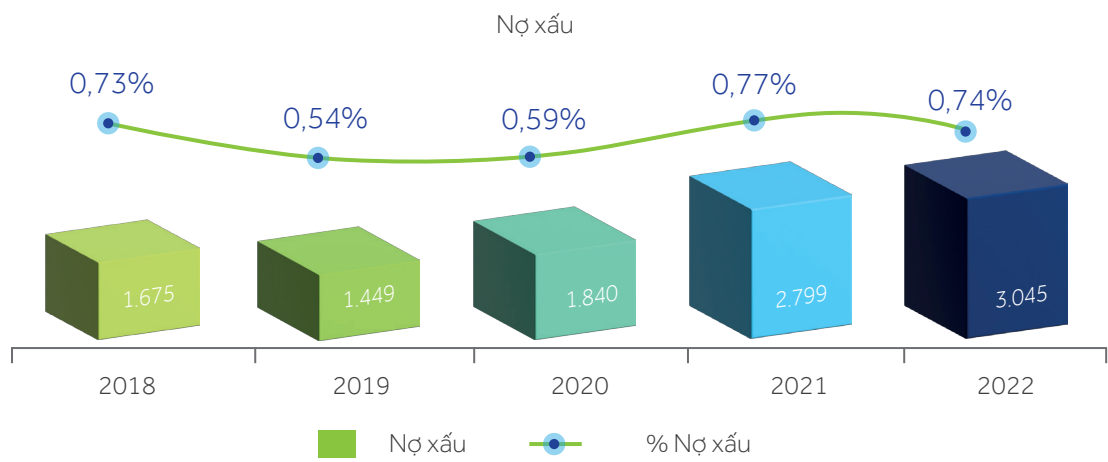
Tỷ trọng cho vay mảng bán lẻ



2.1.5. Chất lượng tín dụng

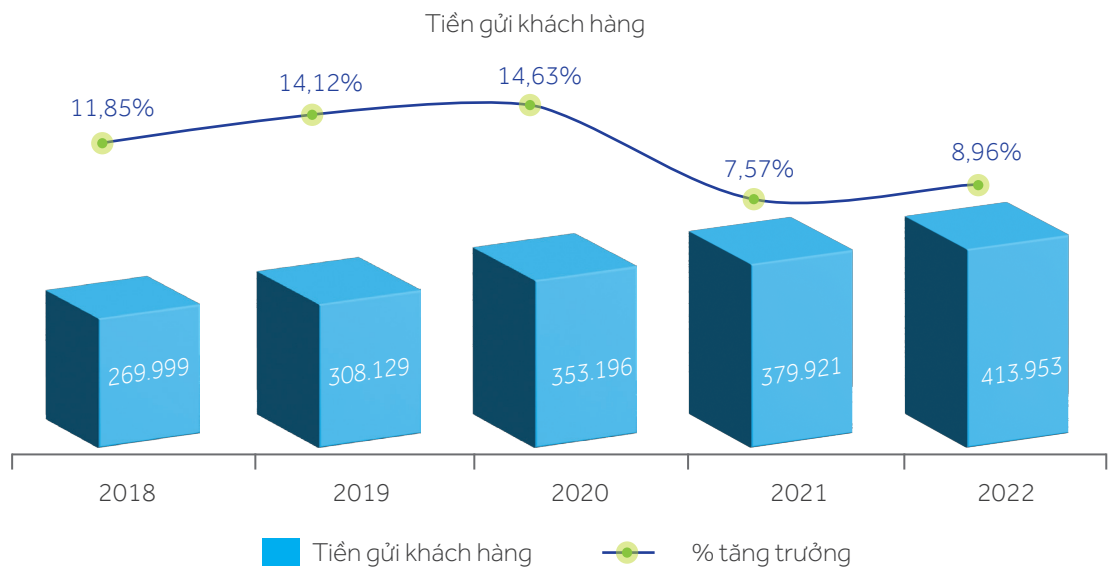
- Nợ xấu của ACB được kiểm soát chặt chẽ, chỉ chiếm 0,74% tổng dư nợ cho vay, mức tỷ lệ thấp hàng đầu thị trường. Tỷ lệ dự phòng/tổng nợ xấu được duy trì ở mức cao trong toàn ngành với mức 159%.

Chỉ tiêu	2018	2019	2020	2021	2022
Nợ nhóm 3-5 (tỷ đồng)	1.675	1.449	1.840	2.799	3.045
Tỷ lệ nợ nhóm 3-5/Tổng dư nợ cho vay (%)	0,73	0,54	0,59	0,77	0,74
Dự phòng/Tổng nợ xấu (%)	152	175	160	209	159

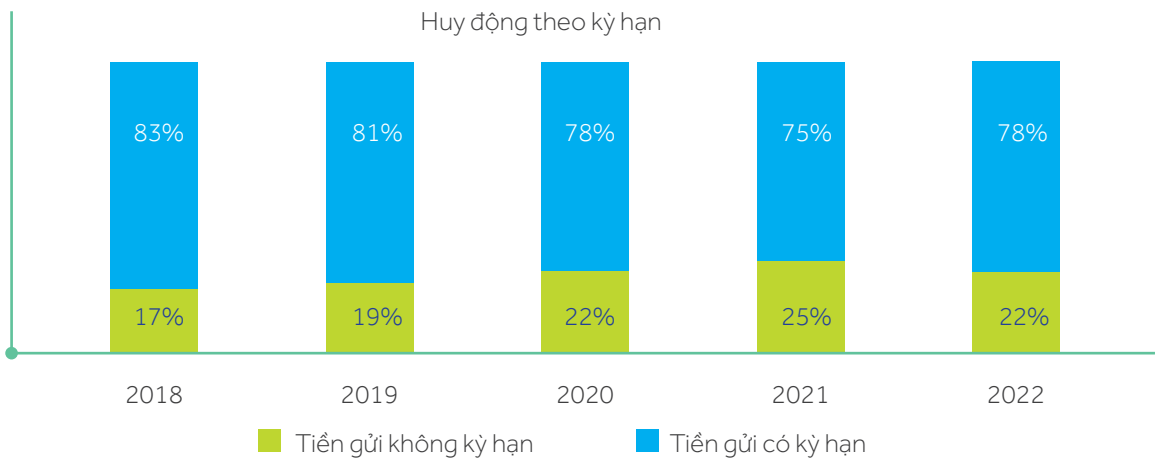


2.1.6. Hoạt động huy động vốn

- Trong năm vừa qua, huy động tiền gửi khách hàng trở thành mảng cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng. Trong bối cảnh đó, ACB vẫn đạt mức tăng trưởng cao 9%, cao hơn so với năm 2021.



- ACB có tỷ trọng tiền gửi từ khách hàng cá nhân lên đến 80% tổng tiền gửi. Trong năm 2022, lãi suất tiền gửi tăng cao, tiền gửi có xu hướng chuyển dịch qua có kỳ hạn. Tiền gửi có kỳ hạn của ACB, đặc biệt là quý IV, tăng trưởng tốt với quy mô 322 nghìn tỷ đồng, tăng 14% so với 2021 (mức tăng trưởng cao nhất trong năm gần đây). Trong khi đó, tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn giảm từ 25% xuống 22% trên tổng tiền gửi, tuy nhiên vẫn duy trì vị trí top 4 trên thị trường.



2.1.7. Vốn chủ sở hữu

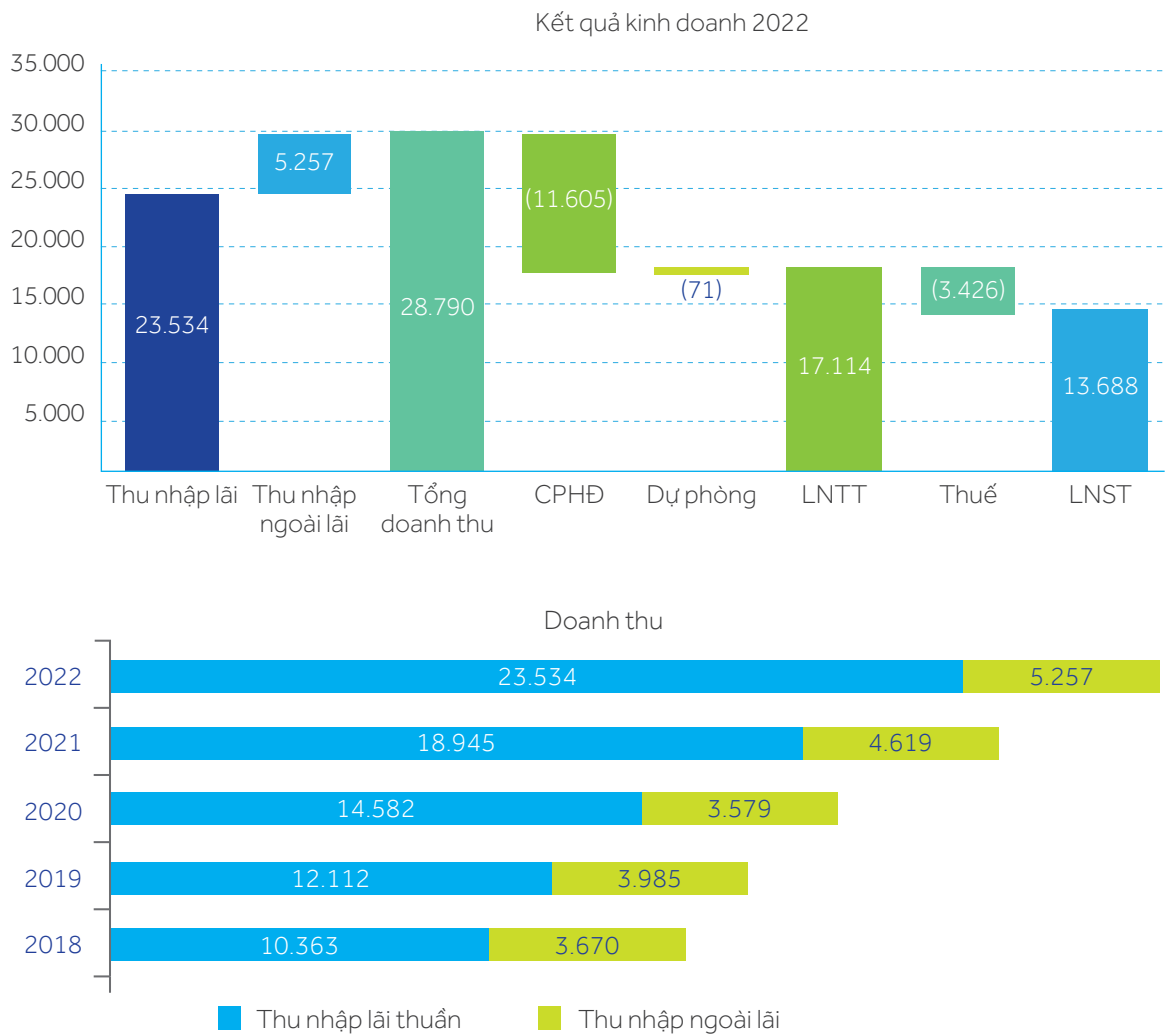
- Vốn chủ sở hữu tăng 30% so với năm 2021 và đạt 58 nghìn tỷ đồng, trong đó vốn điều lệ tăng 25% từ việc chi trả cổ tức bằng cổ phiếu với tỷ lệ 25%. Lợi nhuận chưa phân phối hơn 15 nghìn tỷ đồng.

Chỉ tiêu	2022	2021	% tăng giảm
Vốn điều lệ	33.774	27.019	25
Thặng dư vốn cổ phần	272	272	0
Cổ phiếu quỹ	-	-	0
Quỹ của TCTD	9.220	7.164	29
Chênh lệch tỷ giá	-	-	0
Lợi nhuận chưa phân phối	15.172	10.445	45
Tổng vốn chủ sở hữu	58.439	44.901	30

2.2. Phân tích kết quả kinh doanh

2.2.1. Thu nhập

- Lợi nhuận trước thuế là 17.114 tỷ đồng, tăng 43% so với năm 2021 và vượt 14% so với kế hoạch.
- Tổng thu nhập trong năm của ACB đạt 28.790 tỷ đồng, tăng 22% so với cùng kỳ. NIM được cải thiện so với năm 2021, lần đầu vượt trên 4% nhờ vào chiến lược tập trung mạnh hơn vào phân khúc bán lẻ, dịch chuyển huy động vốn sang các nguồn vốn giá rẻ cũng như điều hành lãi suất linh hoạt.



- Thu nhập ngoài lãi năm 2022 tăng 14%, đạt gần 5,3 nghìn tỷ đồng, đóng góp 18% trên tổng doanh thu. Thu nhập từ hoạt động đầu tư chứng khoán giảm do thanh khoản thị trường sụt giảm mạnh. Thu nhập phí tăng trưởng tốt 22% so với cùng kỳ, nhờ các loại phí chủ lực gồm đại lý bảo hiểm nhân thọ, thẻ và thanh toán quốc tế.
- Doanh thu từ hoạt động đại lý bảo hiểm nhân thọ đóng góp tỷ trọng lớn trong thu nhập phí với tỷ lệ 55%, đạt gần 2 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng 31% so với năm 2021.
- Hoạt động kinh doanh thẻ tăng trưởng mạnh mẽ ở mức 86% so với năm 2021, chủ yếu đến từ các dòng thẻ tín dụng quốc tế cao cấp (Visa Platinum, Visa Signature) và dòng thẻ ghi nợ. Với các dòng thẻ chủ lực trên, doanh số chi tiêu thẻ tăng 64% so với năm trước và số lượng thẻ phát hành mới tăng 58% so với năm 2021.
- Hoạt động thanh toán quốc tế đóng góp tỷ trọng lớn thứ ba, chiếm 11% trong tổng phí dịch vụ. Hoạt động xuất nhập khẩu năm 2022 của cả nước tiếp tục đạt kỷ lục mới về mặt quy mô, với kim ngạch xuất nhập khẩu đạt con số hơn 700 tỷ USD. Nhờ đó, doanh số thanh toán quốc tế của ACB đạt mức tăng trưởng cao 24% so với năm 2021, đạt 11,7 tỷ USD.

2.2.2. Chi phí hoạt động

- Chi phí hoạt động của Ngân hàng tới cuối năm 2022 gần 12 nghìn tỷ đồng, tăng 41% so với cùng kỳ, chủ yếu do trích lập bổ sung Quỹ Khoa học và công nghệ. Nếu không gồm các khoản chi phí này, chi phí hoạt động chỉ tăng 29% so với cùng kỳ, do tăng chi phí cho nhân viên cũng như tăng chi phí phục vụ kinh doanh như hội nghị, công tác phí, chi phí truyền thông, khuyến mại, chăm sóc khách hàng, vv. Tỷ lệ CIR cuối năm ở mức 40%.

Chỉ tiêu (ĐVT: tỷ đồng)	2022	2021	% tăng giảm	Tỷ trọng 2022(%)
Chi nộp thuế và các khoản phí, lệ phí	14	11	35	0
Chi phí cho nhân viên	6.069	5.129	18	52
Chi về tài sản	1.734	1.692	2	15
Chi cho hoạt động quản lý công vụ	3.287	1.737	89	28
Chi nộp phí bảo hiểm, bảo toàn tiền gửi của khách hàng	455	420	9	4
Chi phí dự phòng giảm giá các khoản đầu tư dài hạn và dự phòng nợ khó đòi	45	(758)	-106	0
Tổng cộng	11.605	8.230	41	100%



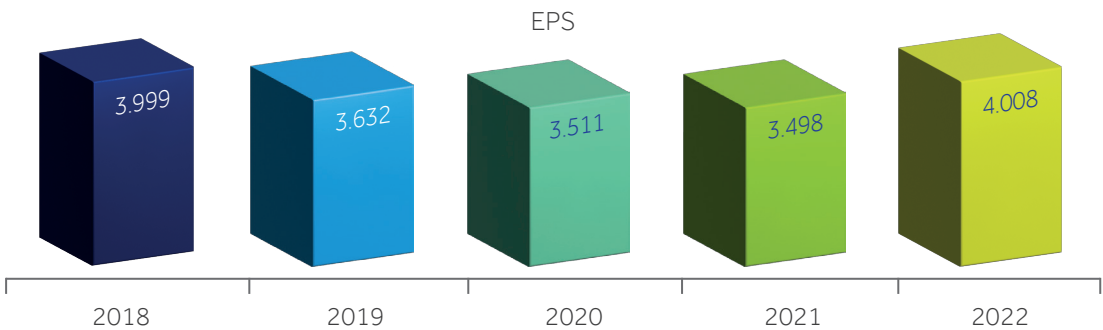
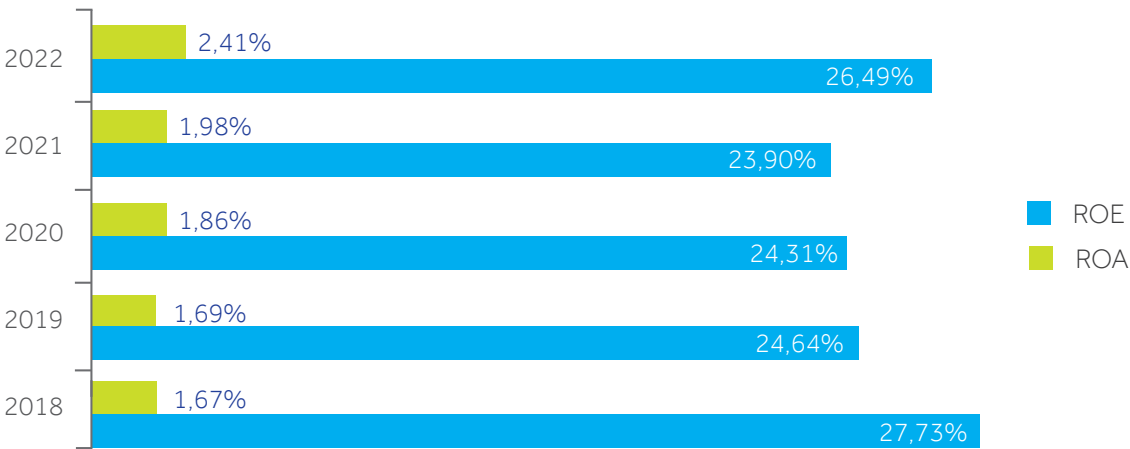


2.2.3. Chi phí dự phòng

- Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng giảm còn 71 tỷ đồng, giảm 98% so với cùng kỳ năm trước, chủ yếu nhờ hoàn nhập dự phòng từ khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19 đã phục hồi năng lực tài chính. Tỷ lệ bao phủ nợ xấu chiếm 159%, đây là mức cao trong ngành.

2.2.4. Tỷ suất lợi nhuận, lãi cơ bản mỗi cổ phiếu

- ACB vẫn duy trì được tỷ suất lợi nhuận cao hàng đầu trong ngành. Nhiều năm liền, ACB có ROE trên 20%; và đạt 26,50% trong năm 2022. ROA tiếp tục tăng qua các năm, cuối năm 2022 đạt 2,4%.
- EPS hiện đạt mức 4.008 đồng/cổ phiếu, tăng so với EPS năm 2021 (3.498 đồng/cổ phiếu).



3. Những cải tiến về cơ cấu tổ chức, chính sách và công tác quản lý

3.1. Thay đổi cơ cấu tổ chức

- Trong năm 2022, ACB đã thành lập Văn phòng Tổng giám đốc để tham mưu, điều phối, triển khai các chương trình hành động, kế hoạch công tác, và chỉ đạo của Tổng giám đốc.
- Có chủ trương sáp nhập Phòng Tuân thủ vào Khối Quản lý rủi ro, nhằm phối hợp hiệu quả các đơn vị của tuyến phòng thủ thứ hai trong quản lý rủi ro.

3.2. Cải tiến công tác quản lý

Trong năm 2022, hoạt động vận hành tiếp tục được cải tiến theo hướng số hóa quy trình nhằm giảm thủ tục và giấy tờ ký kết giữa ACB với khách hàng, và giảm thời gian giao dịch của khách hàng. Dưới đây là một số cải tiến tiêu biểu:

(i) Số hóa quy trình giải ngân (giải ngân online) đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa, giúp giải ngân nhanh chóng với quy trình 100% tự động qua nền tảng web ACB One.

(ii) Triển khai các tính năng giúp khách hàng giao dịch tại kênh máy ATM/CRM không cần sử dụng thẻ:

- + Tạo - rút tiền bằng mã giao dịch (Cash by Code).
- + Rút tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán bằng mã QR (QR Cash ATM).
- + Nộp tiền vào tài khoản tiền gửi thanh toán bằng mã QR (QR Deposit CRM).

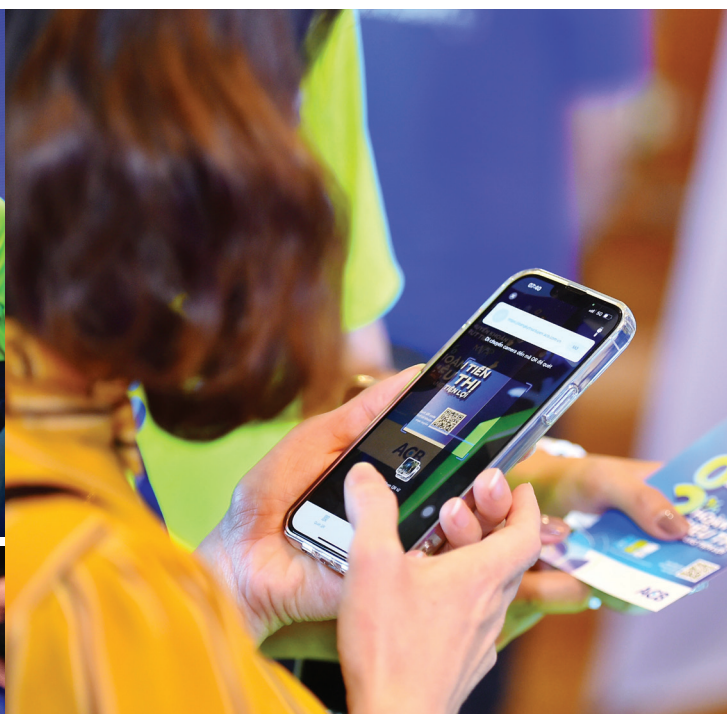
ACB là một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam triển khai các tiện ích này, giúp việc giao dịch của khách hàng tại máy giao dịch tự động thuận tiện dễ dàng hơn.

(iii) Triển khai thành công Dự án Sáng kiến đổi mới thanh toán toàn cầu (GPI < Global Payments Innovation Initiative) của Tổ chức SWIFT, giúp cho việc tra soát giao dịch thanh toán được thực hiện nhanh chóng và minh bạch.

(iv) Ứng dụng công nghệ OCR (optical character recognition, nhận dạng ký tự quang học) hỗ trợ tự động kiểm tra, đối soát chứng từ trước và sau giải ngân, giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ giải ngân cho khách hàng và giảm sai sót.



(v) Số hóa lưu trữ hồ sơ cấp tín dụng được thực hiện E2E (end-to-end, quy trình đầu cuối) từ khâu tiếp nhận, thẩm định phân tích, phê duyệt, giải ngân đến khi tiêu hủy hồ sơ theo quy định mà không phải lưu trữ quá nhiều hồ sơ giấy.



4. Kế hoạch phát triển trong tương lai

4.1. Tăng trưởng quy mô hoạt động giai đoạn 2023 – 2027

Mục tiêu tăng trưởng của ACB giai đoạn 2023 – 2027 dự phóng như sau:

- Tổng tài sản dự kiến tăng bình quân 14%/năm;
- Tiền gửi khách hàng tăng 13%/năm;
- Dư nợ cho vay tăng 14%/năm;
- Vốn chủ sở hữu tăng khoảng 19%/năm, trong đó vốn điều lệ tăng khoảng 11%;
- Lợi nhuận trước thuế tăng khoảng 18%/năm;
- Tỷ lệ nợ xấu dưới 2%.

4.2. Kế hoạch quản lý rủi ro 2023 – 2025

ACB sẽ tiếp tục phát triển năng lực quản lý rủi ro và tập trung nguồn lực vào năm lĩnh vực: (1) rủi ro dịch vụ ngân hàng số, và tội phạm tài chính; (2) chất lượng dữ liệu, mô hình và định lượng; (3) rủi ro tín dụng tập trung và xuyên suốt vòng đời sản phẩm; (4) xây dựng hồ sơ rủi ro (risk profile) cho từng đơn vị, sản phẩm, nhóm nghiệp vụ, tài sản số; và (5) rủi ro ESG.

4.3. Hoạt động ngân hàng số

- Việt Nam nằm trong топ 10 quốc gia có số lượng sử dụng điện thoại thông minh cao nhất thế giới với

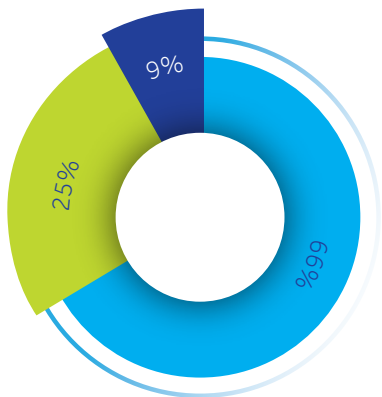
trên 63% dân số sở hữu điện thoại thông minh và gần 70% dân số sử dụng internet. Quan trọng hơn, đến năm 2022, có trên 70% người trưởng thành có tài khoản ngân hàng, với 90% người dùng trong độ tuổi 25-35. Nhận thấy tiềm năng tăng trưởng người dùng ngân hàng số là điều kiện tiên quyết trong quá trình chuyển dịch các giao dịch truyền thống tại quầy sang kênh trực tuyến, ACB tiếp tục xác định chuyển đổi số là mục tiêu trọng điểm trong năm 2022.

- Ngày 14 tháng 02 năm 2022, ACB chính thức ra mắt thương hiệu Ngân hàng số ACB One dành cho khách hàng cá nhân và Ngân hàng số ACB One Biz, ACB One Pro dành cho khách hàng doanh nghiệp. Tính đến cuối năm 2022, ACB có trên 4,6 triệu người dùng dịch vụ ngân hàng trực tuyến, tăng 31% so với năm trước và chiếm 84% tổng danh mục khách hàng của ACB.
- Từ tháng 8 năm 2022, ACB chính thức triển khai dịch vụ Ngân hàng số ACB One Pro 2.0 dành cho khách hàng doanh nghiệp lớn cần sử dụng dịch vụ giao dịch điện tử chuyên nghiệp để thực hiện các tác vụ quản lý tài chính, thanh toán phức tạp, đòi hỏi tính chính xác, bảo mật cao đi kèm với khả năng tùy biến, phân quyền, kiểm soát chi tiết. Với ACB One Pro 2.0, ACB chính thức trở thành một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam có cung cấp tính năng mua bán ngoại tệ và thanh toán quốc tế qua kênh trực tuyến với quy trình đơn giản và giá ưu đãi.
- Các tính năng mới liên tục được cập nhật và cải tiến,

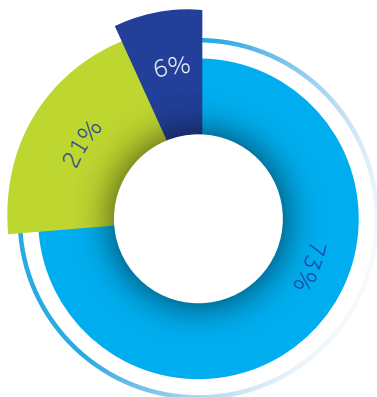
từng bước hoàn thiện bộ trải nghiệm số đầy đủ cho khách hàng bằng việc ứng dụng những tính năng công nghệ mới như e-KYC, video call, QR, ví điện tử (MoMo, ZaloPay, AirPay, GHTKPay), mở thẻ trực tuyến trên nền tảng ví điện tử MoMo, cung cấp giải pháp công nghệ số giúp quản lý các khoản phải thu thông qua dịch vụ tài khoản định danh (virtual account). Đồng thời, ACB cũng đã áp dụng quy trình quản lý khiếu nại, sự cố ngân hàng số tập trung, cũng như những khiếu nại, sự cố từ các kênh tiếp nhận như chi nhánh, phòng giao dịch của ACB.

- Số lượng giao dịch và giá trị giao dịch trực tuyến tăng mạnh ở mức tương ứng 67% và 60% so với năm trước, trong đó có đến 81% doanh số giao dịch thực hiện trên ACB Mobile App. Cơ cấu giao dịch tiếp tục dịch chuyển mạnh từ kênh truyền thống sang kênh điện tử. Theo đó, tỷ lệ giao dịch điện tử tăng từ 66% lên 73%, giao dịch tại quầy chỉ còn 6% tính đến cuối năm 2022 cho thấy xu hướng ngân hàng số đang dần trở thành kênh giao dịch phổ biến.

Cơ cấu giao dịch 2021



Cơ cấu giao dịch 2022



- GD e-banking
- ATM, CDM, POS
- GD tại quầy

Hoạt động ngân hàng số sẽ được nâng cao như sau:

- Phát triển quan hệ hợp tác và kết nối với các công ty có hệ sinh thái số để cùng khai thác danh mục khách hàng, đồng thời tiếp tục nâng cấp công nghệ cũng như khai thác nền tảng số của các đối tác liên kết để phát triển khách hàng mới.
- Triển khai khu vực dành riêng cho các dịch vụ đầu tư liên kết với ACBS trên các kênh ngân hàng số để khách hàng có thể mở tài khoản đầu tư chứng khoán, xem danh mục đầu tư, liên kết tài khoản ACB với tài khoản đầu tư chứng khoán.
- Xây dựng năng lực tiếp thị tự động (automation marketing) thông qua các kênh ngân hàng số để gửi các thông điệp bán hàng được cá nhân hóa đến đúng đối tượng khách hàng phù hợp.



5. Giải trình của Ban điều hành đối với ý kiến kiểm toán

Công ty KPMG không có ý kiến không chấp thuận đối với báo cáo tài chính của ACB.

6. Báo cáo đánh giá liên quan đến trách nhiệm về môi trường và xã hội

6.1. Đánh giá liên quan đến các chỉ tiêu môi trường

6.2. Đánh giá liên quan đến vấn đề người lao động

6.3. Đánh giá liên quan đến trách nhiệm xã hội của ACB đối với cộng đồng địa phương

Mục 6 này: Xin xem Chương IX "Báo cáo phát triển bền vững."