

XANH TƯƠI TƯ DUY
VỮNG BỀN TĂNG TRƯỞNG

35 Năm
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2023



MỤC LỤC

- 04** Thông điệp
- 06** Tổng quan
- 22** Phương pháp tiếp cận
- 56** Các nội dung phát triển bền vững
- 166** Phụ lục



THÔNG DIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



Kính thưa Quý cổ đông, Quý đối tác của HDBank

Các nhà khoa học cảnh báo Trái đất đang tiếp tục nóng lên và tiến gần đến điểm tới hạn cấp bách. Biến đổi khí hậu, ô nhiễm môi trường, thảm họa thiên nhiên ngày càng trở thành mối đe dọa thường trực trên toàn cầu. Bên cạnh đó, chiến tranh, bất bình đẳng, xâm phạm quyền con người, đói nghèo và các vấn đề xã hội khác cũng là những vấn đề đòi hỏi các quốc gia phải chung tay hành động.

Tại Hội nghị Các bên tham gia Công ước khung của Liên hợp quốc về Biến đổi khí hậu lần thứ 28 (COP28) năm 2023, Việt Nam chính thức công bố Kế hoạch huy động nguồn lực thực hiện Tuyên bố chính trị thiết lập quan hệ đối tác chuyển đổi năng lượng công bằng (JETP), tiếp tục khẳng định nỗ lực thực hiện mục tiêu phát triển năng lượng sạch, hướng tới tương lai phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050, theo như cam kết của Việt Nam tại COP26 năm 2021.

Tại HDBank, Ngân hàng hiểu rằng ngày mai đến từ hành động ngày hôm nay và hoàn toàn ủng hộ các cam kết, mục tiêu nêu trên. Ngân hàng ý thức rõ vai trò và trách nhiệm của mình trong kiến tạo giá trị cho xã hội, bảo vệ môi trường và đóng góp cho sự phát triển của một nền

kinh tế xanh, bảo vệ quyền con người, tạo dựng những giá trị bền vững cho tương lai.

Với ý thức và trách nhiệm đó, nhiều năm qua HDBank không chỉ thực thi đầy đủ các quy định kiểm soát tác động đối với môi trường trong mọi hoạt động của mình mà còn là một trong những đơn vị tiên phong tham gia các dự án chống biến đổi khí hậu của quốc gia.

Từ năm 2015, HDBank đã được Chính phủ lựa chọn làm ngân hàng phục vụ cho Dự án Thích ứng biến đổi Khí hậu khu vực Đồng bằng Sông Cửu Long tại hai tỉnh Bến Tre và Trà Vinh, sử dụng nguồn vốn ODA của Quỹ phát triển Nông nghiệp quốc tế (IFAD) trực thuộc Liên Hợp quốc. Cũng trong năm 2015, HDBank được Chính phủ lựa chọn phục vụ dự án Nâng cao hiệu quả sử dụng năng lượng tại Hà Nội và TP.HCM, sử dụng 100 triệu euro vốn ODA của Chính phủ Đức. Tiếp đó, HDBank liên tục được Ngân hàng Nhà nước, Bộ Tài chính lựa chọn phục vụ các dự án sử dụng vốn ODA để phát triển hệ thống cung ứng nước sạch, xây dựng trường học, bệnh viện hay hạ tầng kinh tế.

Những năm gần đây, HDBank mở rộng hợp tác với nhiều tổ chức quốc tế như IFC, DEG, Proparco giải ngân hàng trăm triệu USD cho các chương trình năng lượng tái tạo, nông nghiệp công nghệ cao, doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME), doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ tại Việt Nam. Thêm vào đó, Ngân hàng không ngừng nỗ lực triển khai các giải pháp và hành động cụ thể nhằm giảm thiểu phát thải khí nhà kính, rác thải nguy hại và cam kết quản lý nghiêm túc việc xả thải trong tất cả các hoạt động.

Tính đến cuối năm 2023, danh mục tài chính xanh của HDBank đã vượt 12 nghìn tỷ đồng và tổng số tiền giải ngân trong năm 2023 cho các doanh nghiệp do phụ nữ sở hữu vượt 3,4 nghìn tỷ đồng. Đồng thời, HD SAISON - đơn vị thuộc HDBank - đã giải ngân gần 8.000 tỷ đồng vốn vay ưu đãi cho người lao động tại các khu công nghiệp, khu chế xuất trên toàn quốc nhằm giúp những công nhân có thu nhập thấp này nâng cao mức sống.

Nhận thức rõ ý nghĩa của tài chính toàn diện, HDBank đẩy mạnh các chiến lược, chính sách và hành động tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho khách hàng tại các địa bàn vùng sâu, vùng xa. Mười năm qua HDBank kiên định với chiến lược ngân hàng bán lẻ đa năng, hướng tới khách hàng là doanh nghiệp nhỏ và vừa, công nhân, nông dân, tiểu thương, người có thu nhập thấp, v.v. tại các đô thị loại hai và nông thôn. HDBank và công ty con HD SAISON hiện phục vụ hơn 17 triệu khách hàng cá nhân và tài chính tiêu dùng, với trên 50% dư nợ dành cho người dân, doanh nghiệp tại đô thị loại hai và nông thôn.

Trong công tác quản trị, HDBank là ngân hàng tiên phong nâng cấp lên Basel III trong năm 2023 và sẵn sàng áp dụng từ 2024 khi được cơ quan quản lý phê duyệt. Ngân hàng cũng hoàn thành dự án nâng cấp khung quản lý rủi ro; ban hành Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS) áp dụng cho các khoản vay doanh nghiệp, cụ thể giới hạn tín dụng đối với các ngành nghề có tác động tiêu cực đến môi trường.

Xuyên suốt nhiều thế hệ lãnh đạo, HDBank luôn là một ngân hàng tích cực và trách nhiệm trong thực thi trách nhiệm xã hội. Các hoạt động an sinh xã hội tại HDBank luôn nhận được sự đồng lòng thực hiện trên toàn hệ thống, mang lại cuộc sống tốt đẹp hơn cho các đối tượng yếu thế cần hỗ trợ trong xã hội.

Chuyển tiếp qua gần 35 năm hoạt động cho hành trình phía trước, Ngân hàng hướng tới xây dựng HDBank trở thành một mô hình tích hợp các mục tiêu phát triển bền vững trong chiến lược kinh doanh một cách hiệu quả, mang lại lợi ích cao nhất cho khách hàng và cổ đông, cộng đồng và xã hội. Thực tiễn thành công của mô hình tại HDBank đã được nhiều tổ chức trong và ngoài nước ghi nhận và đánh giá cao, điển hình như nhiều giải thưởng về phát triển bền vững đạt được trong năm 2023. HDBank được tạp chí Asiamoney vinh danh là ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam (Best bank for CSR). Đặc biệt tại Cuộc bình chọn Doanh nghiệp Niêm yết 2023, HDBank đã giành hai giải thưởng quan trọng: Doanh nghiệp niêm yết tổ chức kỷ Đại hội cổ đông thường niên tốt nhất và Báo cáo thường niên tốt nhất. Viện thành viên HĐQT Việt Nam (VIOD) vinh danh Hội đồng Quản trị HDBank là Hội đồng quản trị của năm (Board of The Year), ghi nhận chất lượng công tác quản trị doanh nghiệp hàng đầu. Trước đó, vào năm 2019, HDBank đã vinh dự trở thành ngân hàng đầu tiên của Việt Nam nhận giải thưởng “Ngân hàng Xanh” của Ngân hàng Phát triển châu Á (ADB).

Phát triển bền vững là một quá trình lâu dài, đòi hỏi sự kiên định và những nỗ lực không ngừng nghỉ. Theo đó, chủ đề “Xanh tươi tư duy - Vững bền tăng trưởng” của báo cáo thường niên này cũng chính là định hướng HDBank tập trung trong hành trình nối tiếp, hành trình tạo dựng những di sản xanh HDBank, hướng tới thực thi đầy đủ 17 mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên Hợp quốc.

HDBank, cùng với Hội đồng Quản trị, Ban điều hành và cán bộ nhân viên, cam kết không ngừng tạo ra giá trị bền vững và thực thi cam kết mang lại lợi ích tốt nhất cho tất cả các bên liên quan. Với quyết tâm cao nhất, Ngân hàng tin tưởng sẽ hoàn thành và vượt mục tiêu kinh doanh năm 2024 đồng thời đạt được những tầm cao mới trong phát triển bền vững.

Chủ tịch Hội đồng Quản trị HDBank

Kim Byounggho

01 Tổng quan

- 10 Về HDBank
- 14 Công ty con thuộc HDBank
- 16 Dấu ấn phát triển bền vững trong năm 2023 của HDBank
- 22 Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững



HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2023 VÀ ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2024

Phát triển bền vững là quá trình phát triển có sự kết hợp chặt chẽ, hợp lý và hài hòa giữa 3 mặt của sự phát triển, gồm: Phát triển kinh tế, phát triển xã hội và bảo vệ môi trường. Đây là một trong những mục tiêu mà hầu hết các quốc gia trên thế giới hướng đến.

Tại Việt Nam, ngay từ năm 2004, Chính phủ đã ban hành Định hướng chiến lược phát triển bền vững ở Việt Nam (Chương trình nghị sự 21 của Việt Nam) nhằm phát triển bền vững đất nước trên cơ sở kết hợp chặt chẽ, hợp lý và hài hòa 3 mặt nêu trên. Tiếp đó, năm 2012, Chính phủ ban hành Chiến lược Phát triển bền vững Việt Nam giai đoạn 2011 – 2020 và mới đây Chính phủ ban hành Quyết định 841/QĐ-TTg ngày 14/7/2023, quy định Lộ trình thực hiện các mục tiêu phát triển bền vững Việt Nam đến năm 2030, với 17 mục tiêu phát triển bền vững và 117 chỉ tiêu cụ thể. Đối với vấn đề ứng phó với biến đổi khí hậu, tại Hội nghị thượng đỉnh về biến đổi khí hậu của Liên hợp quốc năm 2021 (COP26) Chính phủ đã đưa ra các cam kết mạnh mẽ, trong đó có mục tiêu “Phát thải ròng bằng 0 - Net Zero vào năm 2050”.

Nhận thức rõ tầm quan trọng của phát triển bền vững đối với sự phát triển của HDBank, Ngân hàng đã sớm tích hợp các yêu cầu cụ thể về môi trường, xã hội và quản trị vào chiến lược kinh doanh đồng thời triển khai những hành động cụ thể. Từ năm 2013, Ngân hàng đã có những bước đi mạnh mẽ khi thực hiện thành công hai giao dịch M&A, sáp nhập Ngân hàng TMCP Đại Á và mua lại công ty tài chính tiêu dùng Societe Generale Viet Finance từ tập đoàn Societe Generale của cộng hòa Pháp. Các giao dịch này giúp HDBank phát triển nhanh mạnh bán lẻ, tài chính tiêu dùng trên cả nước, hướng tới khách hàng tại các đô thị loại hai và nông thôn, những đối tượng chưa được tiếp cận đầy đủ các sản phẩm tài chính ngân hàng hiện đại. Sau 10 năm đổi mới, HDBank hiện phục vụ hơn 17 triệu khách hàng cá nhân và tiêu dùng, đóng góp tích cực vào cung ứng vốn cho người dân, doanh nghiệp và sự phát triển kinh tế các địa phương. Hiện trên 50% dư nợ của HDBank dành cho người dân, doanh nghiệp tại các địa bàn này.

Đối với công tác bảo vệ môi trường, từ năm 2015 HDBank đã sớm ban hành Chính sách về cấp tín dụng Xanh và bảo vệ Môi trường - Xã hội, là một trong những ngân hàng đi đầu trong việc thúc đẩy phát triển tín dụng xanh, chống biến đổi khí hậu và bảo vệ sức khỏe con người. Từ năm 2015, HDBank đã thực hiện Chính sách về Tín dụng Xanh và Bảo vệ Môi trường - Xã hội, luôn là một trong những Ngân hàng tiên phong trong việc thúc đẩy phát triển các dự án bảo vệ môi trường, cải thiện chất lượng môi trường và bảo vệ sức khỏe cộng đồng. Năm 2015, HDBank được chính phủ lựa chọn tham gia với tư cách ngân hàng phục vụ cho Dự án Thích ứng biến đổi Khí hậu khu vực Đồng Bằng Sông Cửu Long tại hai tỉnh Bến Tre và Trà Vinh. Dự án này sử dụng nguồn vốn ODA của Quỹ phát triển Nông nghiệp quốc tế (IFAD) trực thuộc Liên hợp quốc. Cũng trong năm 2015, HDBank được Chính phủ lựa chọn tham gia dự án Nâng cao hiệu quả sử dụng năng lượng tại Hà Nội và TP.HCM. Dự án sử dụng 100 triệu euro vốn ODA của Chính phủ Đức. Các năm sau đó, HDBank liên tục được Ngân hàng Nhà nước, Bộ Tài chính lựa chọn phục vụ các dự án sử dụng vốn ODA để phát triển hệ thống cung ứng nước sạch, các trường học, bệnh viện hay hạ tầng kinh tế để thúc đẩy phát triển bao trùm tại Việt Nam.

Những năm gần đây, HDBank luôn là ngân hàng tích cực trong việc thu hút nguồn vốn để hỗ trợ các dự án phát triển nông nghiệp nông thôn, nông nghiệp công nghệ cao, doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME), năng lượng tái tạo, các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ, góp phần thúc đẩy kinh tế xanh, kinh tế tuần hoàn và tài chính toàn diện.

Trong năm 2023, Ngân hàng chính thức áp dụng Quy chế về Chính sách Môi trường, Xã hội và Quản trị (ESG) định hướng cho người lao động và các bên liên quan về các tiêu chuẩn ngân hàng hướng đến, cũng như hình thành cơ chế quản trị, giám sát giúp thực thi các cam kết của Hội đồng Quản trị. Song song HDBank đã chính thức ban hành Quy định về quản lý rủi ro về môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng của khách hàng doanh nghiệp. Quy

định này được thực hiện dưới sự tư vấn của tổ chức tư vấn uy tín quốc tế, tuân thủ các quy định hiện hành cùng các tiêu chuẩn hoạt động môi trường và xã hội của Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC). Mục tiêu của Quy định này là đảm bảo việc triển khai hiệu quả Chính sách Môi trường và Xã hội của HDBank, chủ động đánh giá, quản lý rủi ro và cơ hội đối với yếu tố Môi trường và Xã hội trong các sản phẩm/dịch vụ tín dụng. Trong quy định này, HDBank cam kết không tài trợ các hoạt động liên quan đến than đá, thăm dò sản xuất dầu mỏ, cũng như các hoạt động dịch vụ cơ sở hạ tầng liên quan đến than đá, nhà máy nhiệt điện than.

Đối với việc đảm bảo quyền lợi các bên liên quan, HDBank luôn thực thi đầy đủ và nghiêm túc các quy định của pháp luật và điều lệ. Ngân hàng đã ban hành Chính sách Môi trường và Xã hội nhằm áp dụng các nguyên tắc cụ thể vào các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Đồng thời, HDBank cũng ban hành Cơ chế Khiếu nại, thiết lập quy trình cụ thể cho việc tiếp nhận, điều tra, giải quyết và kết thúc các khiếu nại từ các bên liên quan liên quan đến hoạt động của Ngân hàng.

Đối với công tác đồng hành phát triển, hỗ trợ cộng đồng, xã hội, đây đã trở thành nét đẹp truyền thống của HDBank. HDBank luôn chủ động thực thi trách nhiệm xã hội một cách hiệu quả, thực chất và có tính lan tỏa cao. Các hoạt động an sinh xã hội được triển khai theo 3 lĩnh vực trọng

tâm chính: giáo dục, y tế và nhà ở. Bên cạnh đó, công tác chăm lo phát triển thể hệ trẻ cũng được Ngân hàng chú trọng, giúp phát hiện và bồi dưỡng các tài năng trẻ về thể thao, cờ vua Việt Nam vươn tầm thế giới.

Tiếp nối những thành quả và giá trị đã được khẳng định, trong năm 2024, HDBank sẽ đẩy mạnh thực thi chiến lược phát triển bền vững, xoay quanh 03 trụ cột Môi trường – Xã hội – Quản trị (ESG), với những chương trình cụ thể:

1. Xây dựng chiến lược và quản trị ESG toàn hàng; Báo cáo và công bố thông tin liên quan đến ESG;
2. Quản lý rủi ro ESG: tăng cường đào tạo nội bộ, kiểm soát rủi ro ESG trong hoạt động vận hành và kinh doanh;
3. Rà soát khung tín dụng xanh, phát triển sản phẩm tài chính bền vững;
4. Thúc đẩy và mở rộng hợp tác với các tổ chức quốc tế, định chế tài chính, và các cơ quan Bộ ngành trong nước để thúc đẩy tín dụng xanh, tài chính bền vững,... hướng đến mục tiêu Ngân hàng phát thải ròng bằng 0 (Net Zero Bank).



1. VỀ HDBANK

[GRI 2-1]	
Tên doanh nghiệp	NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHÁT TRIỂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
Tên tiếng Anh	Ho Chi Minh City Development Joint Stock Commercial Bank
Tên viết tắt	HDBank
Mã cổ phiếu	HDB
Hình thức pháp lý và quyền sở hữu	Ngân hàng Thương mại Cổ phần
Giấy Chứng nhận Đăng ký Doanh nghiệp	Số 0300608092 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp lần đầu ngày 11/08/1992 và thay đổi lần thứ 33 ngày 05/09/2023
Giấy phép hoạt động	Số 26/GP-NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 12/02/2020 và các Quyết định sửa đổi, bổ sung Giấy phép thành lập và hoạt động số 26/GP-NHNN ngày 12/02/2020
Vốn điều lệ hiện tại	29.076 tỷ đồng
Vốn chủ sở hữu	46.400 tỷ đồng
Trụ sở chính	Số 25Bis Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh
Số điện thoại	(84-28) 6291 5916
Fax	(84-28) 6291 5901
Website	www.hdbank.com.vn
Hiệp hội tham gia	HDBank là thành viên chính thức của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam. [GRI 2-28]



1.1 TÂM NHÌN

Trở thành một tập đoàn tài chính hàng đầu với cốt lõi là NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI thuộc TOP DẪN ĐẦU TẠI VIỆT NAM, có sản phẩm và dịch vụ khách hàng vượt trội, mạng lưới quốc tế, hoạt động hiệu quả và có thương hiệu được các khách hàng tự hào tin dùng.



1.2 SỬ MỆNH

Đối với khách hàng:

HDBank cam kết mang lại giá trị cao nhất cho khách hàng bằng các giải pháp tài chính trọn gói và sáng tạo, đáp ứng được nhu cầu đa dạng và luôn thay đổi dựa trên sự thấu hiểu của khách hàng.

Đối với nhân viên:

HDBank tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp, thú vị và có mức đãi ngộ xứng đáng giúp nhân viên có thể học hỏi, sáng tạo và cống hiến để cùng thành đạt về sự nghiệp.

Đối với đối tác:

HDBank cam kết tối đa hóa lợi ích cho cổ đông và các đối tác nhờ tăng trưởng mạnh và bền vững đi cùng với hệ thống quản trị doanh nghiệp hiệu quả và quản lý rủi ro chặt chẽ.



1.3 GIÁ TRỊ CỐT LÕI

Trung thực và Trách nhiệm

HDBank là một tập thể đáng tin cậy, trung thực, dám nghĩ, dám làm và dám chịu trách nhiệm.

Khách hàng là trọng tâm

HDBank luôn coi khách hàng là trọng tâm trong mọi hoạt động của Ngân hàng và luôn phấn đấu đáp ứng tốt nhất những mong đợi của khách hàng.

Nhất quán và Linh hoạt

HDBank hiểu rõ mục tiêu của mình và nhất quán trong việc theo đuổi các mục tiêu đó. Trong hành động, Ngân hàng luôn năng động và linh hoạt để đạt mục đích đã đề ra.

Hiệu quả và Sáng tạo

HDBank không ngừng học hỏi, sáng tạo và tự hoàn thiện để hoạt động hiệu quả và vượt trội trong việc phục vụ khách hàng.

Chuyên nghiệp và Hợp tác

HDBank làm việc và ứng xử một cách chuyên nghiệp. HDBank chia sẻ và hợp tác thân thiện với đồng nghiệp và đối tác dựa trên sự tin tưởng và tôn trọng lẫn nhau.

1.4 SẢN PHẨM & DỊCH VỤ

[GRI 2-6]

Ngân hàng được thành lập và hoạt động theo Quyết định số 47/QĐ-UB của Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ngày 11 tháng 02 năm 1989 và Giấy phép số 26/GP-NHNN ngày 12/02/2020 của Ngân hàng Nhà nước ngày 12 tháng 02 năm 2020 (thay thế Giấy phép số 00019/NH-GP của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 06/06/1992).

Ngân hàng được thành lập nhằm thực hiện đầy đủ các giao dịch của một ngân hàng thương mại theo quy định pháp luật hiện hành, trong đó bao gồm: huy động và nhận tiền gửi ngắn hạn, trung hạn và dài hạn từ các tổ chức và cá nhân; cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đối với các tổ chức và cá nhân trên cơ sở tính chất và nguồn vốn của Ngân hàng; thực hiện bảo lãnh ngân hàng, bao thanh toán, phát hành thẻ tín dụng, thực hiện các giao dịch ngoại tệ, kinh doanh, cung ứng dịch vụ ngoại hối, các sản phẩm phái

sinh trên thị trường trong nước và quốc tế, các dịch vụ tài trợ thương mại quốc tế, chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và các giấy tờ có giá khác, đại lý bảo hiểm, mở tài khoản thanh toán, cung ứng dịch vụ thanh toán, tư vấn tài chính doanh nghiệp và các dịch vụ ngân hàng khác được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cho phép.

1.5 MẠNG LƯỚI DỊCH VỤ

Tính đến 31/12/2023, HDBank có một (1) Hội sở chính tại Thành phố Hồ Chí Minh, một (1) Văn phòng đại diện khu vực miền Bắc, một (1) Văn phòng đại diện tại Myanmar, bảy mươi chín (79) chi nhánh, hai trăm bảy mươi ba (273) phòng giao dịch tại các tỉnh và thành phố trên cả nước; và 24.234 điểm giao dịch tài chính tiêu dùng đến từ HD SAISON.

VỊ TRÍ ĐỊA LÝ

Thành phố Hồ Chí Minh	61 (Bao gồm Hội sở chính)
Hà Nội	56 (Bao gồm Văn phòng đại diện miền Bắc)
Miền Bắc	76
Miền Trung	40
Đông Nam Bộ - Tây Nguyên	75
Tây Nam Bộ	46
Myanmar	01 Văn phòng đại diện

SỐ LƯỢNG CHI NHÁNH VÀ VĂN PHÒNG

2. CÔNG TY CON THUỘC HDBANK

[GRI 2-2]

Tên doanh nghiệp	Công ty Tài chính Trách nhiệm Hữu hạn HD SAISON (HD SAISON)
Hình thức pháp lý và quyền sở hữu	Công ty TNHH hai thành viên trở lên
Giấy Chứng nhận Đăng ký Doanh nghiệp	0304990133
Vốn điều lệ hiện tại	2.350 tỷ đồng
Trụ sở chính	Tầng 8, 9, 10 Tòa nhà Gilimex, số 24C Phan Đăng Lưu, Phường 6, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tỷ lệ sở hữu của HDBank	50%
Hiệp hội tham gia	HD SAISON là thành viên chính thức của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam. [GRI 2-28]

2.1 SẢN PHẨM & DỊCH VỤ

HD SAISON thực hiện các hoạt động cho vay tiêu dùng bao gồm: cho vay mua trả góp phương tiện đi lại, đồ dùng, trang thiết bị gia đình, chi phí học tập, thẩm mỹ, nha khoa, tiệc cưới, du lịch, thể dục/ thể thao và cho khách hàng vay tiền mặt phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân.

Bên cạnh đó ứng dụng di động HD SAISON, có mặt trên cả hai nền tảng hệ điều hành phổ biến iOS và Android, mang

đến cho khách hàng trải nghiệm vay trực tuyến 100% chỉ bằng những cú chạm đơn giản trên màn hình điện thoại.

Ngoài ra HD SAISON phát hành thẻ tín dụng quốc tế HD SAISON VISA với công nghệ chip EMV tích hợp công nghệ thanh toán không tiếp xúc (contactless), mang đến trải nghiệm mới cho khách hàng với phương thức thanh toán hiện đại, nhanh chóng và có tính bảo mật cao.

2.2 MẠNG LƯỚI DỊCH VỤ

Tính đến 31/12/2023, mạng lưới điểm giao dịch trực tiếp của HD SAISON đạt 24.234 điểm giao dịch tài chính, tại 63 tỉnh thành trên toàn quốc.

VỊ TRÍ ĐỊA LÝ

Thành phố Hồ Chí Minh	2.687
Hà Nội	1.735
Miền Bắc	6.525
Miền Trung	4.748
Đông Nam Bộ - Tây Nguyên	6.352
Tây Nam Bộ	4.887

SỐ LƯỢNG CHI NHÁNH VÀ VĂN PHÒNG

3. DẤU ẤN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TRONG NĂM 2023 CỦA HDBANK

3.1 CÁC DẤU ẤN NỔI BẬT VỀ KẾT QUẢ THỰC HÀNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG THUỘC CÁC TRỤ CỘT MÔI TRƯỜNG - XÃ HỘI - QUẢN TRỊ TRONG NĂM 2023

QUẢN TRỊ

24,2%

tỷ suất sinh lời roe ở top dẫn đầu thị trường

25%

tỷ lệ cổ tức bằng tiền mặt và cổ phiếu cổ đông HDBank nhận được trong năm 2023

12,6%

tỷ lệ an toàn vốn car (theo chuẩn basel ii)

132%

tăng trưởng số lượng giao dịch tài chính trên kênh e-bankin

86%

tăng trưởng số lượng khách hàng giao dịch trên kênh e-banking

trên 8.700 tỷ đồng

tín dụng xanh đã giải ngân cho các dự án sản xuất kinh doanh bảo vệ môi trường và chống biến đổi khí hậu tích lũy qua ba năm 2021, 2022 và 2023

ban hành quy định và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng

nhằm xác định, đánh giá và quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng dành cho khách hàng doanh nghiệp

quy chế về chính sách môi trường - xã hội - quản trị (esg)

chính thức được hđqt ban hành

thành lập hội đồng môi trường và xã hội

giúp giám sát việc thực hiện các chính sách, cam kết về môi trường & xã hội

MÔI TRƯỜNG

Tăng 24%

lượng điện năng lượng mặt trời sử dụng so với năm 2022

Giảm lần lượt 8,6% và 7%

tỷ lệ giấy và mực in tiêu thụ trên mỗi nhân viên so với năm 2022

Giảm 12,4%

tỷ lệ nhựa tiêu thụ trên lợi nhuận trước thuế so với năm 2022

XÃ HỘI

Tăng 249,4%

tổng chi phí cho hoạt động đào tạo cán bộ nhân viên so với năm 2022 tăng

20 triệu

cổ phiếu theo chương trình lựa chọn dành cho người lao động (ESOP) đối với cán bộ quản lý được phát hành trong năm 2023

>55%

cán bộ nhân viên là nữ

4,86/5

trung bình mức độ hài lòng của khách hàng qua 3 kênh khảo sát tại quầy, các kênh giao tiếp truyền thống và ứng dụng online

>52%

tổng danh mục cho vay hướng đến khách hàng tại đô thị loại hai và nông thôn

3.2 CÁC GIẢI THƯỞNG NĂM 2023



Bằng khen do Thủ tướng Chính phủ trao tặng vì thành tích xuất sắc trong công tác phòng, chống dịch bệnh Covid-19; góp phần vào sự nghiệp xây dựng chủ nghĩa xã hội và bảo vệ Tổ quốc

Cờ thi đua của Ngân hàng Nhà nước vì đã có thành tích xuất sắc, dẫn đầu phong trào thi đua ngành Ngân hàng.



Sản phẩm công nghệ và chuyển đổi số tiêu biểu Diễn đàn cấp cao Cổ vấn tài chính Việt Nam 2023 (VVAS2023)



Giải Đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số (Asean Business Awards 2023 (ABA)) Hội đồng Tư vấn Kinh doanh ASEAN (ASEAN-BAC)



Ngân hàng đối tác hàng đầu Việt Nam
Chương trình tài trợ thương mại và chuỗi cung ứng (ADB)



Giải thưởng Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam năm 2023
Tạp chí International Business



Nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng số sáng tạo nhất Việt Nam năm 2023
The Global Economics



Ngân hàng số sáng tạo nhất Việt Nam
The Global Economics



Ngân hàng số có tốc độ phát triển nhanh nhất Việt Nam năm 2023
Tạp chí International Business



Top 500 doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam năm 2023
Vietnamnet & VNReport



Top 50 doanh nghiệp tăng trưởng xuất sắc Việt Nam năm 2023
Vietnamnet & VNReport



Top 50 Doanh nghiệp xuất sắc Việt Nam năm 2023 - Vietnamnet & VNReport



Thương hiệu có trải nghiệm ngân hàng điện tử tốt nhất (Global Brand Awards)
Tạp chí Global Brand



Thương hiệu có trải nghiệm ngân hàng điện tử lấy khách hàng làm trọng tâm (Global Brand Awards) Tạp chí Global Brand



Nơi làm việc tốt nhất Châu Á 2023
(HR Asia Best Companies To Work For
In Asia 2023)
Tạp chí HR Asia



Giải thưởng Hội đồng Quản trị của năm
(Board of the Year) Viện Thành viên
Hội đồng Quản trị Việt Nam (VIOD)



Báo Cáo Thường Niên tốt nhất,
Đại hội đồng cổ đông tốt nhất tại
Lễ trao giải Cuộc bình chọn
doanh nghiệp niêm yết 2023
Ủy ban Chứng khoán Việt Nam



Giải vàng Báo cáo thường niên của năm
trên thế giới 2023



Giải Báo Cáo Thường Niên của năm
tại Việt Nam (ARC 2023) - MerComm



Top 100 doanh nghiệp bền vững
hoạt động trong lĩnh vực thương mại -
dịch vụ tại Việt Nam năm 2023 (CSI100)



Top 10 thương hiệu bền vững nhờ
đổi mới sáng tạo năm 2023
Better Choice Awards



Ngân hàng ESG nhất Việt Nam 2023
Brand & Business Magazine



Ngân hàng có trách nhiệm xã hội
tốt nhất Việt Nam - Asiamoney



Ngân hàng tiêu biểu về tín dụng
xanh - Giải thưởng Sản phẩm & Dịch
vụ Tài chính - Ngân hàng tiêu biểu
2023 (IDG 2023)



Ngân hàng đồng hành cùng
doanh nghiệp nhỏ và vừa - Giải thưởng
Sản phẩm & Dịch vụ Tài chính - Ngân
hàng tiêu biểu 2023 (IDG 2023)



Ngân hàng phát triển bền vững nhất
Việt Nam - Global Banking and Finance
Review Awards 2023



Sáng kiến phát triển bền vững 2023
ABF Awards



Ngôi sao bình đẳng giới
Bảo Nhập cầu đầu tư

4. TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

4.1 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ BÁO CÁO

Năm 2023 là năm thứ ba trong việc thực hiện chiến lược 5 năm 2021-2025 của HDBank và là năm đầu tiên Ngân hàng lập Báo cáo Phát triển Bền vững. Báo cáo này công bố thông tin chính thức về định hướng, các mục tiêu phát triển bền vững và hiệu quả hoạt động của HDBank trên các khía cạnh môi trường - xã hội - quản trị (ESG). Ngoài ra, những sáng kiến đã thực hiện vào năm 2023 và các nội dung Ngân hàng có kế hoạch triển khai trong tương lai nhằm hiện thực hóa các mục tiêu phát triển bền vững cũng được trình bày cụ thể.

Thông qua báo cáo này, HDBank muốn cung cấp thông tin cho các bên liên quan về những bước đi “xanh” trên hành trình phát triển của Ngân hàng. Đồng thời, Ngân hàng cũng chia sẻ về kế hoạch kiến tạo giá trị bền vững cho môi trường và xã hội trong những năm sắp tới. Từ đó, HDBank hướng đến truyền tải thông điệp về “ngân hàng xanh” cùng cam kết của Ngân hàng đối với các bên liên quan để tiếp tục xây dựng sự hợp tác, cùng nhau góp phần thúc đẩy chuyển đổi xanh trong môi trường, xã hội và nền kinh tế Việt Nam.

Báo cáo Phát triển bền vững năm 2023 của HDBank đáp ứng các yêu cầu của Thông tư 96/2020/TT-BTC về công bố thông tin. Ngân hàng và tham chiếu theo Tiêu chuẩn Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI - Global Reporting Initiative) được phát hành bởi Global Sustainability Standards Board (GSSB) vào năm 2016, điều chỉnh năm 2021 nhằm đáp ứng các yêu cầu về nội dung báo cáo, thông tin, và dữ liệu cần công bố về các khía cạnh môi trường, xã hội và quản trị, qua đó giúp đáp ứng và mối quan tâm của các bên liên quan chính.

Trong quá trình thực hành phát triển bền vững và lập báo cáo, Ngân hàng cũng tham chiếu đến các mục tiêu phát triển bền vững (SDGs) của Liên Hợp Quốc để thể hiện nỗ lực của HDBank, đóng góp tích cực trong việc hoàn thành những mục tiêu này của Việt Nam cũng như trên bình diện toàn cầu.

4.2 PHẠM VI BÁO CÁO

[GRI 2-2] [GRI 2-3]

- Kỳ báo cáo: 01/01/2023 - 31/12/2023
- Chu kỳ báo cáo: thường niên
- Thông tin trong báo cáo bao gồm toàn bộ hoạt động Ngân hàng: gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank. Ở một số nội dung, thông tin báo cáo sẽ bao gồm Công ty con - Công ty Tài chính TNHH HD SAISON.

4.3 CƠ SỞ LẬP BÁO CÁO

Báo cáo Phát triển bền vững năm 2023 của HDBank đáp ứng các yêu cầu của Thông tư 96/2020/TT-BTC về công bố thông tin. Ngân hàng tham chiếu theo Tiêu chuẩn Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI - Global Reporting Initiative) được phát hành bởi Global Sustainability Standards Board (GSSB) vào năm 2016, điều chỉnh năm 2021 nhằm đáp ứng các yêu cầu về nội dung báo cáo, thông tin, dữ liệu cần công bố về các khía cạnh môi trường, xã hội và quản trị, qua đó đáp ứng và mối quan tâm của các bên liên quan chính.

Trong quá trình thực hành phát triển bền vững và lập báo cáo, Ngân hàng cũng tham chiếu đến các mục tiêu phát triển bền vững (SDGs) của Liên Hợp Quốc để thể hiện nỗ lực của HDBank, đóng góp tích cực trong việc hoàn thành những mục tiêu này của Việt Nam cũng như trên bình diện toàn cầu.

4.4 THÀNH VIÊN PHỤ TRÁCH CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

[GRI 2-3] [GRI 2-14]

- Người quản lý cao nhất, chịu trách nhiệm triển khai các chính sách liên quan đến phát triển bền vững tại HDBank và rà soát, phê duyệt Báo cáo Phát triển bền vững năm 2023: **Ông Phạm Quốc Thanh** – Thành viên Hội đồng Quản trị, Tổng Giám đốc.
- Người phụ trách thực thi chính sách liên quan đến Phát triển Bền vững: **Ông Trần Hoài Phương** – Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp kiêm Chủ tịch Hội đồng Môi trường và Xã hội.
- Ngân hàng mong muốn được lắng nghe những ý kiến đóng góp nhằm cải thiện thực hành phát triển bền vững của Ngân hàng, kịp thời đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan. Mọi thắc mắc, khuyến nghị liên quan đến báo cáo và nội dung về phát triển bền vững, xin vui lòng liên hệ với Ngân hàng theo thông tin sau:
 - » Email: vpdqt@hdbank.com.vn
 - » Điện thoại: (028) 62 915 916



**KIẾN ĐỊNH
HÀNH TRÌNH**

**T KẾT NỐI
TƯƠNG LAI**

02 Phương pháp tiếp cận

- 24** Định hướng và Chiến lược phát triển bền vững của HDBank
- 30** Quản trị Phát triển bền vững
- 38** Gắn kết với các bên liên quan
- 46** Chủ đề trọng yếu
- 48** Gắn kết toàn diện 17 SDGs trong quản trị chủ đề trọng yếu



1. ĐỊNH HƯỚNG VÀ CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA HDBANK

1.1 HÀNH TRÌNH TẠO DỰNG GIÁ TRỊ BỀN VỮNG

HOẠT ĐỘNG NỔI BẬT

2013

1. Sáp nhập DaiABank, đẩy mạnh chiến lược phát triển phân khúc chiến lược nông nghiệp - nông thôn và các đô thị loại 2;
2. Mua lại Công ty TNHH Tài chính tiêu dùng Société Générale Viet Finance (SGVF). SGVF đổi tên thành HDFinance.

2014

Chuyển nhượng 49% vốn tại HDFinance cho đối tác Credit SAISON (Nhật Bản) và chính thức đổi tên Công ty thành HD SAISON. HD SAISON tập trung mở rộng mạng lưới hoạt động tại các vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa nhằm cung cấp các sản phẩm tín dụng tiêu dùng phục vụ đời sống cho người dân có thu nhập trung bình thấp, đẩy lùi hoạt động tín dụng đen.

2015

1. Ban hành Chính sách về cấp tín dụng Xanh và bảo vệ Môi trường – Xã hội;
2. Được Chính phủ lựa chọn các dự án bảo vệ môi trường, cải thiện chất lượng môi trường và bảo vệ sức khỏe cộng đồng (Dự án Thích ứng biến đổi Khí hậu khu vực Đồng Bằng Sông Cửu Long tại hai tỉnh Bến Tre và Trà Vinh của Quỹ phát triển Nông nghiệp quốc tế (IFAD) trực thuộc Liên hợp quốc, Dự án Nâng cao hiệu quả sử dụng năng lượng tại Hà Nội và TP.HCM của Chính phủ Đức).

2018

Tích cực triển khai thu hút nguồn vốn để gia tăng nguồn lực và thúc đẩy sự phát triển của các dự án xanh và tài chính toàn diện tại Việt Nam.

2019

Ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam được Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) vinh danh “Green Deal Award” thông qua việc tài trợ thương mại xanh với tổng giá trị các giao dịch tài trợ thương mại cho nhiều dự án năng lượng mặt trời lên đến hàng trăm triệu USD.

2020

1. Tiên phong ứng dụng phương thức định danh khách hàng trực tuyến (eKYC) và ra mắt ứng dụng Ngân hàng số;
2. Ký kết dự án phát triển điện mặt trời áp mái tại các khu chế xuất - công nghiệp TP.HCM giai đoạn 2020-2024 cùng nhiều chương trình thúc đẩy năng lượng tái tạo của tổ chức quốc tế.

2021

1. Thu hút hơn 500 triệu USD từ các định chế tài chính phát triển hàng đầu thế giới như IFC, KfW DEG, Proparco, Affinity Investments,... để gia tăng nguồn vốn tài trợ cho các dự án năng lượng tái tạo, phát triển cộng đồng xã hội, tài trợ doanh nghiệp SME do nữ làm chủ, v.v.;
2. Thành lập Trung tâm chuyển đổi số (DTC) nhằm đẩy mạnh công cuộc chuyển đổi số giai đoạn 2022 - 2025
3. Cam kết không tài trợ một số hoạt động có tác động tiêu cực tới môi trường.

2022

1. Ký kết biên bản ghi nhớ hợp tác chiến lược với Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) thúc đẩy hỗ trợ các Doanh nghiệp Nhỏ và Vừa tiếp cận tài chính và tham gia vào chuỗi cung ứng toàn cầu, bao gồm tài trợ chuỗi nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao;
2. Ký kết với IFC Thỏa thuận khung tài trợ thương mại GTFP (Global Trade Finance Program) trong nỗ lực chung về tăng cường tài chính cho các doanh nghiệp nhỏ tại Việt Nam, cũng như tăng cường vào việc chuỗi cung ứng toàn cầu;
3. Ngân hàng duy nhất tại Việt Nam nhận Giải thưởng The Asset Triple A Awards - Ngân hàng tốt nhất về tài chính bền vững (Best bank for sustainable finance) năm 2022 từ The Asset.

2023

1. Ban hành Quy chế về chính sách môi trường, xã hội và quản trị (ESG);
2. Thành lập Hội đồng Môi trường và Xã hội (E&S);
3. Ban hành Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng;
4. Viện Thành viên Hội đồng Quản trị Việt Nam (VIOD) vinh danh Ngân hàng TMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh (HDBank - HDB) với Giải thưởng Hội đồng Quản trị của Năm (Board of the Year) ghi nhận những nỗ lực về quản trị doanh nghiệp của HDBank

1.2 MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG: CAM KẾT LỢI ÍCH CAO NHẤT CHO CÁC BÊN LIÊN QUAN

[GRI 2-22]

Môi trường

- Hướng đến mục tiêu Ngân hàng phát thải ròng bằng 0 (Net Zero Bank) thông qua thúc đẩy và mở rộng hợp tác với các tổ chức quốc tế, định chế tài chính, và các cơ quan, bộ ngành trong nước để thúc đẩy mục tiêu Tài chính Xanh, Tài chính bền vững, triển khai những chương trình nội dung cụ thể nhằm đạt mục tiêu.
- Cam kết Xanh hóa danh mục cấp tín dụng, đồng hành cùng khách hàng và các bên hữu quan trong quá trình chuyển đổi Xanh, hiện thực hóa mục tiêu đưa Việt Nam trở thành quốc gia phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050, triển khai quản lý rủi ro MT-XH cho toàn bộ KHDN trong hệ thống theo chuẩn quốc tế.
- Nâng cao hiệu quả hệ thống quản lý dấu chân Carbon trong hoạt động vận hành của Ngân hàng.

Cộng đồng và Xã hội

- Thúc đẩy văn hóa doanh nghiệp và tôn chỉ HDBank là nơi làm việc hạnh phúc đối với toàn thể cán bộ nhân viên, giữ vững danh hiệu Nơi làm việc tốt nhất Châu Á - HR Asia Best Companies To Work For In Asia.
- Tiếp tục củng cố vị thế ngân hàng tiên phong thực thi mục tiêu tài chính toàn diện gắn với cung cấp các sản phẩm dịch vụ tài chính, ngân hàng hiện đại, bền vững với trọng tâm là khách hàng tại các đô thị loại hai khu vực nông thôn.
- Thực thi trách nhiệm xã hội, đồng hành với sự phát triển của cộng đồng trên 03 lĩnh vực trọng tâm: Cơ sở hạ tầng nhà ở - giao thông, giáo dục và y tế.

Quản trị Ngân hàng

- Cam kết nâng tầm hệ thống quản trị ngân hàng hiện đại, hiệu quả, minh bạch và công bằng theo các chuẩn mực quản trị quốc tế tốt nhất.
- Tích hợp toàn diện yếu tố ESG vào hệ thống quản lý rủi ro đảm bảo tăng trưởng mạnh mẽ và bền vững, mang lại lợi ích cao nhất cho các bên hữu quan.
- Bảo vệ và nâng cao giá trị cổ đông đảm bảo lợi ích cao nhất cho tất cả các bên liên quan.
- Chuyển đổi số toàn diện, kiến tạo giá trị mới, lan tỏa tinh thần trách nhiệm bảo vệ môi trường tới khách hàng, người lao động, cộng đồng xã hội.

Giới thiệu trọng tâm phát triển bền vững của HDBank

[GRI 2-24]

Nhằm tạo ra sự tăng trưởng vững bền của Ngân hàng và giá trị lâu dài cho cộng đồng, HDBank cam kết tích hợp các mục tiêu phát triển bền vững theo ba trọng tâm Quản trị, Môi trường và Xã hội vào mục tiêu kinh doanh.

Quản trị

HDBank đóng góp vào sự tăng trưởng kinh tế bền vững thông qua việc nâng cao hiệu quả kinh tế trực tiếp, đóng góp vào Ngân sách Nhà nước, thúc đẩy kinh tế gián tiếp và cam kết tuân thủ các quy định, pháp luật.

Môi trường

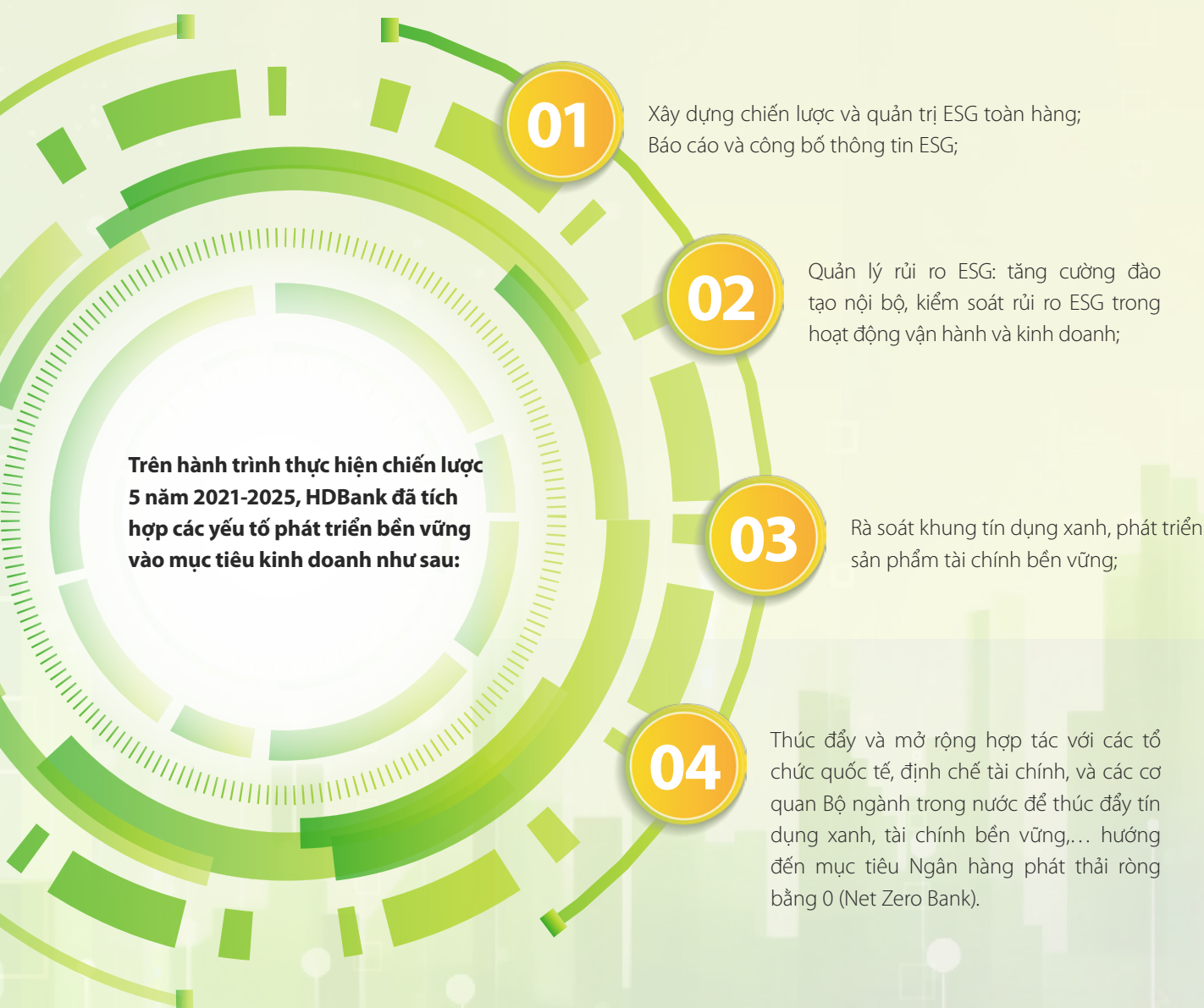
HDBank cam kết kiểm soát dấu chân carbon thông qua chính sách tín dụng xanh, chủ động tiếp cận nguồn vốn xanh, đồng thời kiểm soát phát thải đến từ hoạt động vận hành của Ngân hàng nhằm tạo dựng môi trường xanh, bền vững.

Xã hội

HDBank luôn nhất quán với phương châm “cam kết lợi ích cao nhất” cho các bên liên quan đến hoạt động kinh doanh của mình, chú trọng phát triển nhân viên, nâng cao trải nghiệm khách hàng và nỗ lực mang lại giá trị cho cộng đồng, xã hội.

1.3 MỤC TIÊU KINH DOANH HƯỚNG ĐẾN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

[GRI 2-24]



Trên hành trình thực hiện chiến lược 5 năm 2021-2025, HDBank đã tích hợp các yếu tố phát triển bền vững vào mục tiêu kinh doanh như sau:

Trong quá trình xây dựng định hướng và mục tiêu, HDBank tham chiếu đến thông lệ tốt trong lĩnh vực ngân hàng tại Việt Nam và trên thế giới. Ngân hàng cam kết thúc đẩy toàn bộ 17 mục tiêu phát triển bền vững (Sustainable Development Goals - SDGs) được Liên Hợp Quốc đề ra.

01

Xóa nghèo

02

Xóa đói

03

Đảm bảo cuộc sống khỏe mạnh

04

Đảm bảo chất lượng giáo dục

05

Bình đẳng giới

06

Nước sạch và vệ sinh

07

Năng lượng sạch và bền vững

08

Công việc tốt & tăng trưởng kinh tế

09

Công nghiệp, sáng tạo và phát triển hạ tầng

10

Giảm bất bình đẳng giữa các quốc gia

11

Các thành phố và cộng đồng bền vững

12

Tiêu thụ và sản xuất có trách nhiệm

13

Hành động về khí hậu

14

Bảo tồn tài nguyên và môi trường biển

15

Bảo tồn tài nguyên và môi trường đất

16

Hòa bình, công lý và các thể chế mạnh mẽ

17

Quan hệ đối tác vì các mục tiêu

17

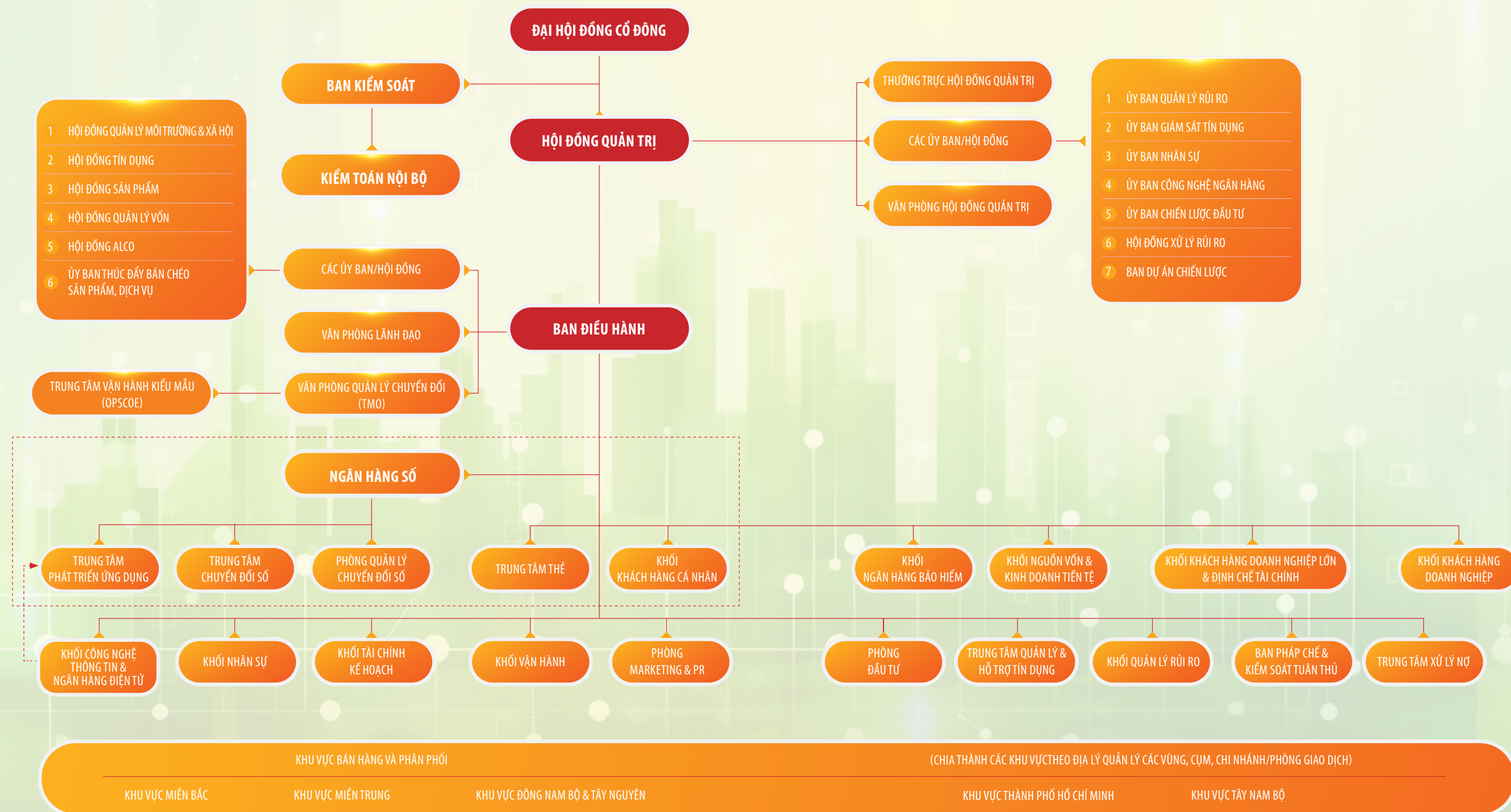
MỤC TIÊU
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
(SUSTAINABLE DEVELOPMENT
GOALS - SDGS) CỦA LIÊN HỢP QUỐC

2. QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

2.1 GIỚI THIỆU SƠ LƯỢC VỀ CƠ CẤU QUẢN TRỊ CÔNG TY

[GRI 2-9] [GRI 2-11] [GRI 2-12]

Cơ cấu tổ chức của HDBank bao gồm Đại hội đồng cổ đông, Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát và Tổng Giám đốc như quy định của Luật Các tổ chức tín dụng năm 2010 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng năm 2017 tại Điều 32.1 về cơ cấu tổ chức quản lý của tổ chức tín dụng. Trong đó, Đại hội đồng cổ đông là cơ quan có thẩm quyền cao nhất của Ngân hàng.



A. Cơ cấu, vai trò và trách nhiệm của Hội đồng Quản trị (“HĐQT”)

Hiện tại, HĐQT của HDBank có 7 thành viên, trong đó có 2/7 là thành viên HĐQT độc lập và 6/7 là thành viên HĐQT không điều hành, với kinh nghiệm và chuyên môn đa dạng, phù hợp yêu cầu của pháp luật. Chi tiết về chuyên môn, kinh nghiệm của từng thành viên HĐQT, xin vui lòng tham chiếu Báo cáo Thường niên 2023.

STT	Thành viên	Kinh nghiệm ngành Tài chính – Ngân hàng	Kinh nghiệm tại HDBank	Chức vụ trong HĐQT
1	Ông Kim Byounggho	36 năm	2 năm	Chủ tịch HĐQT Thành viên HĐQT độc lập
2	Bà Nguyễn Thị Phương Thảo	28 năm	21 năm	Phó Chủ tịch Thường trực HĐQT
3	Ông Nguyễn Hữu Đăng	32 năm	25 năm	Phó Chủ tịch HĐQT
4	Ông Nguyễn Thành Đô	38 năm	10 năm	Phó Chủ tịch HĐQT
5	Ông Lưu Đức Khánh	30 năm	16 năm	Phó Chủ tịch HĐQT
6	Ông Lê Mạnh Dũng	28 năm	2 năm	Thành viên HĐQT độc lập
7	Ông Phạm Quốc Thanh ⁽¹⁾	31 năm	11 năm	Thành viên HĐQT Tổng Giám đốc

⁽¹⁾ : Ông Phạm Quốc Thanh được Đại hội đồng Cổ đông bầu bổ sung làm Thành viên HĐQT từ ngày 26/04/2023.

B. Cơ cấu, vai trò và trách nhiệm của các Ủy ban trực thuộc HĐQT



Ủy ban Quản lý rủi ro

Chủ tịch Ủy ban

Chủ tịch Ủy ban Quản lý rủi ro là ông Lê Mạnh Dũng - Thành viên HĐQT độc lập.

Thành viên Ủy ban

Bao gồm 6 thành viên, trong đó có 1 thành viên HĐQT độc lập và 4 thành viên thuộc HĐQT.

Chức năng và nhiệm vụ

Tham mưu cho HĐQT trong việc:

- Xây dựng, ban hành, cập nhật các thay đổi và tổ chức thực hiện chính sách quản lý rủi ro trong hoạt động Ngân hàng theo quy định của pháp luật và Điều lệ Ngân hàng;
- Tham mưu cho HĐQT các vấn đề liên quan đến quản lý rủi ro đối với các quyết định phê duyệt;
- Đưa ra những cảnh báo về mức độ an toàn của Ngân hàng trước những nguy cơ, tiềm ẩn rủi ro có thể ảnh hưởng và biện pháp phòng ngừa, tham mưu cho HĐQT trong việc tổ chức xử lý, khắc phục các tổn tại, hạn chế về quản lý rủi ro.

Ủy ban Nhân sự

Chủ tịch Ủy ban

Chủ tịch Ủy ban Nhân sự là ông Nguyễn Hữu Đăng - Phó Chủ tịch HĐQT.

Thành viên Ủy ban

Bao gồm 5 thành viên, trong đó có 1 thành viên HĐQT độc lập và 3 thành viên thuộc HĐQT.

Chức năng và nhiệm vụ

Tham mưu cho HĐQT trong việc:

- Ban hành các chính sách, quy định nội bộ về nhân sự của Ngân hàng thuộc thẩm quyền;
- Tuyển dụng/ bổ nhiệm/ tái bổ nhiệm các vị trí quản lý cấp cao;
- Đánh giá tính phù hợp của các chính sách nhân sự hiện hành nhằm có những điều chỉnh phù hợp với quy định của pháp luật và tình hình thực tế.

Ủy ban Giám sát Tín dụng**Chủ tịch Ủy ban**

Chủ tịch Ủy ban Giám sát tín dụng là bà Nguyễn Thị Phương Thảo
- Phó Chủ tịch Thường trực HĐQT.

Thành viên Ủy ban

Bao gồm 6 thành viên, trong đó có 6 thành viên thuộc HĐQT.

Chức năng và nhiệm vụ

Tham mưu cho HĐQT trong việc:

- Phê duyệt chính sách tín dụng;
- Phê duyệt các khoản cấp tín dụng thuộc thẩm quyền quyết định của HĐQT theo quy định;
- Giám sát các cấp phê duyệt tín dụng thuộc Ban Điều hành trong công tác phê duyệt tín dụng đối với các khoản tín dụng cho 01 khách hàng, hoặc 01 khách hàng và người có liên quan của khách hàng đó, có giá trị từ 1% Vốn tự có của HDBank, hoặc từ 5% Vốn Điều lệ của HDBank trở lên và/hoặc tương đương 500 tỷ đồng trở lên theo quy định hiện hành của HDBank.

Ủy ban Chiến lược và Đầu tư

(đổi tên thành Ủy ban Phát triển Bền vững từ ngày 29/01/2024)

Chủ tịch Ủy ban

Chủ tịch Ủy ban Chiến lược và Đầu tư là ông Kim Byounggho
- Chủ tịch HĐQT độc lập.

Thành viên Ủy ban

Bao gồm 9 thành viên, trong đó có Chủ tịch HĐQT độc lập và 5 thành viên thuộc HĐQT.

Chức năng và nhiệm vụ

Tham mưu cho HĐQT trong việc:

- Định hướng, giám sát việc xây dựng và thực thi các mục tiêu chiến lược trung/dài hạn;
- Ban hành các chính sách thuộc thẩm quyền liên quan đến chiến lược;
- Đưa ra định hướng, tiêu chí và ban hành chính sách đầu tư trong hoạt động ngân hàng theo quy định của pháp luật và Điều lệ Ngân hàng.

Ủy ban Công nghệ Ngân hàng**Chủ tịch Ủy ban**

Chủ tịch Ủy ban Công nghệ ngân hàng là ông Kim Byounggho
- Chủ tịch HĐQT độc lập.

Thành viên Ủy ban

Bao gồm 4 thành viên, trong đó có Chủ tịch HĐQT độc lập và 1 thành viên thuộc HĐQT.

Chức năng và nhiệm vụ

Tham mưu cho HĐQT trong việc:

- Ban hành các chính sách, chiến lược phát triển Công nghệ thông tin thuộc thẩm quyền;
- Quyết định các khoản đầu tư áp dụng các xu hướng công nghệ vào hoạt động của Ngân hàng.

2.2 MÔ HÌNH QUẢN TRỊ VỀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

[GRI 2-9] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-13]

Trong hoạt động kinh doanh của mình, HDBank luôn hướng tới việc tạo ra các giá trị bền vững và lợi ích cao nhất cho các bên liên quan. Từ đó, cơ cấu quản trị hướng đến phát triển bền vững của HDBank đã được thiết lập, đảm bảo thực thi hiệu quả chiến lược, mục tiêu và các chương trình hành động về phát triển bền vững.

A. Cơ cấu quản trị hướng đến phát triển bền vững

Nhận thấy tầm quan trọng của việc thành lập một ủy ban chuyên trách về ESG, vào ngày 29/01/2024, HĐQT đã thông qua quyết định thành lập Ủy ban Phát triển bền vững, trên cơ sở đổi tên Ủy ban Chiến lược và Đầu tư và bổ sung thêm một số chức năng, nhiệm vụ. Vui lòng tham chiếu Mô hình quản trị phát triển bền vững tại Báo cáo Thường niên 2023 để có các thông tin chi tiết.

Trong năm 2023, HDBank cũng đã thành lập Hội đồng Môi trường và Xã hội dưới sự giám sát của Ban Điều hành, với trách nhiệm chính là giám sát việc thực thi các chính sách liên quan đến cam kết của Ngân hàng về Môi trường và Xã hội và đánh giá mức độ tác động về khía cạnh môi trường và xã hội đến các bên liên quan của Ngân hàng.

B. Cơ chế truyền đạt các vấn đề phát triển bền vững

[GRI 2-13] [GRI 2-16]

Ngân hàng ban hành Cơ chế khiếu nại giúp các bên liên quan nội bộ và bên ngoài có liên quan của Ngân hàng nêu lên các mối quan ngại về hoạt động Môi trường & Xã hội của Ngân hàng, việc tuân thủ Chính sách Môi trường & Xã hội của HDBank, và/hoặc tác động của danh mục cho vay của HDBank hoặc đối tác cung cấp dịch vụ của HDBank. Cơ chế bao gồm các thủ tục tiếp nhận, lập hồ sơ, điều tra và giải quyết khiếu nại. Chi tiết về cơ chế khiếu nại, vui lòng tham khảo **Chủ đề trọng yếu 10: Tôn trọng đa dạng, bình đẳng và quyền con người** thuộc **Trụ cột 3: Xã hội**.

C. Quy tắc ứng xử trong kinh doanh

HDBank đã ban hành Quy tắc về chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp 16/2019/QĐ-HĐQT, áp dụng với nhân viên thuộc tất cả các cấp trong toàn hệ thống HDBank. Quy chế đưa ra các quy tắc trong giao dịch với khách hàng, ứng xử trong nội bộ HDBank, ứng xử với đồng nghiệp và với bên ngoài, góp phần vào gìn giữ các giá trị cốt lõi của HDBank và xây dựng môi trường làm việc hạnh phúc.

2.3 QUY TRÌNH BỔ NHIỆM VÀ LỰA CHỌN CẤP QUẢN LÝ CAO NHẤT

[GRI 2-10]

“Quy trình bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất được nêu trong Điều lệ HDBank. Trong đó, các tiêu chuẩn và điều kiện để được bầu, bổ nhiệm thành viên HĐQT được nêu rõ. Tối thiểu 10 ngày trước cuộc họp Đại hội đồng cổ đông, Ngân hàng sẽ công bố Danh sách ứng cử viên được Ngân

hàng Nhà nước chấp thuận trên website của Ngân hàng. Đại hội đồng cổ đông bầu, miễn nhiệm và bãi nhiệm thành viên HĐQT phù hợp với quy định của Luật Các Tổ chức tín dụng và phải báo cáo cho Ngân hàng Nhà nước trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông qua quyết định.

2.4 NÂNG CAO NĂNG LỰC QUẢN TRỊ CỦA CÁC THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

[GRI 2-17]

HĐQT của HDBank luôn khuyến khích và tạo mọi điều kiện để các cấp lãnh đạo Ngân hàng tham gia những khóa học, thảo luận liên quan đến hoạt động quản trị ngân hàng theo chuẩn trong nước và quốc tế. Các thành viên HĐQT của HDBank đã tham dự nhiều hội thảo về quản trị công ty, đồng thời có kinh nghiệm quản trị tại nhiều tổ chức kinh tế và tín dụng.

Trong năm 2023, các thành viên HĐQT, thành viên Ban Kiểm soát, Tổng Giám đốc và các cán bộ quản lý khác đã tham gia:

- Các khóa đào tạo về Quản trị công ty.
- Hội thảo về Quản trị Công ty cho các Thành viên HĐQT.
- Hội nghị cấp cao Thành viên HĐQT do Tập đoàn SK – Hàn Quốc tổ chức.
- Diễn đàn thường niên 2023: Khởi nguồn Tài chính Xanh và Quản trị Xanh do Viện Thành viên Hội đồng Quản trị Việt Nam (VIOD) tổ chức.



Kim Byounggho - Chủ tịch Hội đồng quản trị HDBank tham gia Diễn đàn thường niên 2023: Khởi nguồn Tài chính Xanh và Quản trị Xanh do Viện Thành viên Hội đồng Quản trị Việt Nam (VIOD) tổ chức.

2.5 QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

[GRI 2-18]

Nhằm nâng cao thực hành quản trị công ty hướng đến phát triển bền vững, theo quy định tại Điều lệ HDBank, HĐQT có nghĩa vụ trình báo cáo quản trị ngân hàng lên Đại hội đồng cổ đông. Ngoài ra, theo Quy chế nội bộ về quản trị ngân hàng, thành viên HĐQT độc lập có

nghĩa vụ lập báo cáo đánh giá về hoạt động của HĐQT. Đồng thời, hiệu quả làm việc của từng thành viên, các Ủy ban của HĐQT được đánh giá bởi chủ tịch HĐQT và trình cho Đại hội đồng cổ đông tối thiểu một năm một lần.

2.6 QUY TRÌNH THIẾT KẾ CHÍNH SÁCH THÙ LAO VÀ XÁC ĐỊNH THÙ LAO

[GRI 2-19] [GRI 2-20] [GRI 2-21]

Mức thù lao, phụ cấp của HĐQT HDBank được xem xét dựa trên Tờ trình về thù lao, phụ cấp và quỹ hoạt động và được thông qua bởi Đại hội đồng cổ đông tại buổi họp Đại hội đồng cổ đông thường niên.

Theo đó, mức thù lao, phụ cấp của HĐQT năm 2023 tối đa bằng 1% lợi nhuận sau thuế riêng lẻ của HDBank năm 2023. Tổng thu lao chi trả cho HĐQT theo từng năm từ 2021-2023 như sau:

- Năm 2021: 10.902
 - Năm 2022: 8.408
 - Năm 2023: 16.029
- (ĐVT: triệu đồng)

Thù lao của từng thành viên Hội đồng Quản trị được thể hiện thành mục riêng trong Báo cáo tài chính năm (đã kiểm toán) và Báo cáo Thường niên của Ngân hàng. Nội dung cũng được trình bày tại Bộ văn kiện Đại hội đồng Cổ đông thường niên.

2.7 XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

[GRI 2-15]

Theo quy định tại Điều lệ HDBank, thành viên HĐQT, thành viên Ban Kiểm soát, Tổng Giám đốc có nghĩa vụ thông báo kịp thời, đầy đủ và chính xác cho Ngân hàng về các quyền lợi, giao dịch của mình tại các tổ chức, cá nhân khác có thể gây xung đột lợi ích của Ngân hàng. Đồng thời, các nhân sự cấp cao này chỉ được tham gia vào những giao dịch tiềm ẩn xung đột lợi ích khi được HĐQT chấp thuận. Giao dịch với các bên liên quan của thành viên HĐQT, thành viên Ban Kiểm soát và Tổng Giám đốc được công bố minh bạch trong Báo cáo tài chính hợp nhất đã kiểm toán và Báo cáo quản trị công ty cho Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh định kỳ mỗi 6 tháng.

Trong công tác kiểm toán nội bộ tại HDBank, nhằm đảm bảo tính độc lập, khách quan và hạn chế xung đột lợi ích, kiểm toán viên nội bộ không được thực hiện kiểm toán đối với đơn vị mà người điều hành đơn vị đó là người có liên quan của kiểm toán viên và không thực hiện kiểm toán đối với đơn vị mà trước đây kiểm toán viên có làm việc trong thời hạn 3 năm kể từ khi kết thúc làm việc tại đơn vị đó.

Bên cạnh đó, trong hoạt động mua sắm, HDBank đã đưa vào triển khai Quy trình lựa chọn nhà cung cấp nhằm đảm bảo cạnh tranh công bằng và tránh xung đột lợi ích khi mua sắm hàng hóa dịch vụ.

Chi tiết về thực hành mua sắm bền vững, vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 1: Tạo dựng giá trị kinh tế thuộc

Trụ cột 1: Quản trị.

3. GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN

[GRI 2-24] [GRI 2-29]

3.1 CÁC BÊN LIÊN QUAN TRỌNG YẾU

HDBank hiểu rằng trên hành trình phát triển bền vững của Ngân hàng, sự hỗ trợ và phối hợp từ các bên liên quan đóng vai trò rất quan trọng. Ngân hàng đã nhận diện các bên liên quan trọng yếu là những đối tượng có ảnh hưởng đến chiến lược phát triển của mình hoặc trực tiếp bị ảnh hưởng bởi hoạt động của Ngân hàng. Đồng thời, HDBank cũng xác định những mối lưu tâm, phương cách tương tác thích hợp và đưa ra chương trình hành động cụ thể giúp Ngân hàng đáp ứng kỳ vọng của từng bên.

Đối với HDBank, mỗi bên liên quan đều quan trọng tương đương nhau. Ngân hàng mong muốn có được sự song hành của các bên liên quan trọng yếu, bao gồm cổ đông và nhà đầu tư, khách hàng, người lao động, cơ quan quản lý, truyền thông báo chí, đối tác nhà cung cấp, và cộng đồng địa phương trên hành trình sắp tới. Những nhu cầu, mong đợi, kỳ vọng của các bên sẽ là động lực giúp HDBank chinh phục những cột mốc mới, đồng thời định hình chiến lược kinh doanh bền vững của Ngân hàng.

	Cổ đông nhà đầu tư	Khách hàng	Người lao động	Cơ quan quản lý	Truyền thông báo chí	Đối tác nhà cung cấp	Cộng đồng địa phương
Cam kết của HDBank	HDBank cập nhật thông tin minh bạch và kịp thời đến cổ đông và nhà đầu tư cũng như chủ động tiếp thu ý kiến và nâng cao chất lượng công tác quan hệ cổ đông nhà đầu tư.	HDBank chủ động trao đổi và lắng nghe ý kiến của khách hàng nhằm nắm bắt nhu cầu và cung cấp dịch vụ tài chính phù hợp.	HDBank đã phát triển các kênh giao tiếp song phương với người lao động, đảm bảo định hướng phát triển của Ngân hàng được thực hiện một cách xuyên suốt trên toàn hệ thống và đồng thời giải đáp kịp thời các thắc mắc của người lao động.	HDBank cam kết tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật hiện hành và chủ động trao đổi với cơ quan quản lý trong quá trình thực thi các chính sách, quy định.	HDBank đẩy mạnh truyền thông đa dạng, củng cố hình ảnh thương hiệu đến với công chúng cũng như kịp thời phản hồi các thông tin liên quan đến Ngân hàng.	HDBank áp dụng định hướng hoạt động mua sắm bền vững, ưu tiên nhà cung cấp và đối tác có cam kết với các tiêu chuẩn bền vững.	HDBank luôn chú trọng phát huy vai trò quan trọng trong việc phát triển cộng đồng địa phương thông qua cung cấp dịch vụ tài chính đa dạng và tài trợ các hoạt động an sinh xã hội.
Kênh tương tác	- Đại hội đồng cổ đông thường niên. - Hội nghị Nhà đầu tư cập nhật Kết quả Kinh doanh định kỳ hàng Quý cùng các sự kiện gặp gỡ trực tiếp trong năm. - Bản tin nhà đầu tư định kỳ. - Website chính thức của HDBank. - Bộ phận Quan hệ Nhà đầu tư thường xuyên trao đổi và tiếp nhận ý kiến, nguyện vọng của cổ đông, nhà đầu tư.	- Đa phương tiện thông qua các kênh trực tuyến Website và mạng xã hội, hotline, trực tiếp tại chi nhánh phòng giao dịch với đội ngũ cán bộ tư vấn, nhân viên quan hệ khách hàng. - Các buổi hội thảo. - Hộp thư góp ý tại các điểm giao dịch.	- Phát triển kênh truyền thông và trao đổi nội bộ (Workplace). - Tổ chức công đoàn, đoàn thanh niên. - Các chương trình đào tạo. - Các hoạt động giao lưu văn nghệ thể thao. - Đường dây hotline tiếp nhận khiếu nại.	- Tham dự các buổi hội nghị, hội thảo do Bộ, ban, ngành tổ chức. - Tham dự các cuộc họp, làm việc song phương, đa phương. - Báo cáo xin ý kiến, hướng dẫn thực hiện.	- Các sự kiện họp báo và phỏng vấn. - Tham dự các diễn đàn và hội thảo do báo chí tổ chức. - Thông cáo báo chí. - Website chính thức và trang mạng xã hội chính thức của HDBank. - Điện thoại và email.	- Đối thoại trực tiếp. - Điện thoại và email.	- Gặp gỡ, đối thoại trực tiếp. - Trao đổi và phối hợp cùng chính quyền địa phương. - Các kênh truyền thông báo chí. - Tổng đài chăm sóc khách hàng. - Website và email.



	Cổ đông nhà đầu tư	Khách hàng	Người lao động	Cơ quan quản lý	Truyền thông báo chí	Đối tác nhà cung cấp	Cộng đồng địa phương
Các vấn đề được các bên lưu tâm	- Hiệu quả kinh doanh và các lợi ích cho các cổ đông nhà đầu tư. - Công bố thông tin minh bạch và kịp thời. - Trách nhiệm của Ngân hàng với cổ đông, nhà đầu tư và các bên liên quan.	- Nhu cầu sử dụng các dịch vụ sản phẩm tài chính kết hợp các ứng dụng công nghệ nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng. - Quy trình tư vấn sản phẩm tài chính minh bạch thông tin. - Phản ánh chất lượng dịch vụ tài chính do ngân hàng cung cấp. - Bảo mật thông tin dữ liệu khách hàng.	- Môi trường làm việc cùng các chế độ, chính sách phúc lợi. - Lộ trình thăng tiến và động lực làm việc. - Chương trình đào tạo phát triển kỹ năng nghề nghiệp. - An toàn và sức khỏe lao động - Đảm bảo quyền bình đẳng không phân biệt đối xử, tôn trọng quyền con người. - Bảo mật thông tin dữ liệu cá nhân.	- Tuân thủ các quy định của Pháp luật. - Quản trị rủi ro, góp phần ổn định kinh tế, kiểm soát lạm phát, tạo động lực phát triển kinh tế bền vững. - Quản lý tác động tới môi trường và xã hội. - Trao đổi trong quá trình thực thi các chính sách, quy định của pháp luật.	- Kết quả hoạt động kinh doanh định kỳ, chiến lược phát triển ngắn và dài hạn của Ngân hàng. - Các thông tin và sự kiện quan trọng của Ngân hàng.	- Chất lượng dịch vụ và sản phẩm. - Thực thi các nghĩa vụ theo thỏa thuận, cam kết, bao gồm cam kết về quản trị rủi ro, môi trường xã hội và trách nhiệm cộng đồng. - An toàn môi trường làm việc, đảm bảo điều kiện sức khỏe lao động.	- Đẩy mạnh phát triển tài chính toàn diện cho mọi đối tượng cá nhân và doanh nghiệp. - Phát triển cơ hội việc làm dành cho người tại địa phương. - Các chương trình phát triển cộng đồng và kinh tế địa phương.
Hành động của HDBank nhằm đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan	- Mang lại giá trị bền vững với mức lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) luôn ghi nhận ở mức trên 20% từ IPO đến nay; - Thực hiện chi trả cổ tức trong năm 2023 với tỷ lệ 25% (10% cổ tức bằng tiền mặt và 15% cổ tức bằng cổ phiếu); - Tổ chức Đại hội cổ đông thường niên và các lần lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản với tỷ lệ tán thành cao; - Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ công bố thông tin theo quy định; - Tổ chức chuỗi sự kiện hội nhà đầu tư trực tuyến hàng quý và tham gia các sự kiện dành cho nhà đầu tư cá nhân và tổ chức.	- Đẩy mạnh trải nghiệm khách hàng thông qua ứng dụng công nghệ hiện đại, an toàn và nhanh chóng; - Đồng hành cùng doanh nghiệp và người dân thông qua việc cung cấp các sản phẩm tài chính linh hoạt, giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn nhanh nhất với chi phí tiết kiệm nhất. Ngân hàng cũng triển khai gói sản phẩm hỗ trợ khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp, đồng hành cùng doanh nghiệp trong giai đoạn khó khăn của nền kinh tế; - Thực hiện khảo sát ý kiến của khách hàng về chất lượng dịch vụ liên tục. - Đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin khách hàng - Hệ thống đào tạo và kiểm soát định kỳ và bất thường công tác tư vấn khách hàng các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng.	- Đào tạo và phổ biến Quy định chống phân biệt đối xử và cơ chế tiếp nhận, giải quyết khiếu nại. - Đảm bảo chính sách thu nhập và chế độ phúc lợi, các chương trình bảo hiểm xã hội cho người lao động; - Áp dụng công nghệ trong công tác quản lý, đánh giá năng lực nhân sự; - Tổ chức các khóa đào tạo, chương trình thi đua để tăng tính gắn kết và phát triển kỹ năng của người lao động. - Tổ chức khảo sát lấy ý kiến của người lao động về công tác làm việc, đào tạo, phúc lợi và môi trường làm việc. - Phát triển các chương trình tuyển dụng đa dạng nhằm thu hút nhân tài tham gia làm việc. - Thực hiện các chương trình giữ chân nhân tài (ESOP, chương trình đào tạo quản lý cấp cao,...). - Đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin.	- Luôn tuân thủ đầy đủ các quy định của cấp có thẩm quyền trong mọi hoạt động; - Tiên phong thực thi chủ trương của Chính phủ và Ngân Hàng Nhà Nước về tín dụng Xanh, tín dụng nông nghiệp công nghệ cao, nông thôn, năng lượng tái tạo, tại trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa, hộ gia đình... - Được chọn lựa tham gia nhiệm vụ nhận chuyển giao bắt buộc tổ chức tín dụng là ngân hàng yếu kém. - HDBank năm thứ 5 liên tiếp được UBND TP.HCM vinh danh là doanh nghiệp có thành tích tiêu biểu, xuất sắc trong việc chấp hành pháp luật thuế và thực hiện tốt nghĩa vụ nộp thuế vào Ngân sách Nhà nước.	- Phối hợp chặt chẽ để cung cấp các thông tin minh bạch và kịp thời đến công chúng; - Trao đổi thường xuyên và định kỳ về chương trình hoạt động, sự kiện đáng chú ý của Ngân hàng; - Phản hồi kịp thời đối với những thông tin liên quan đến Ngân hàng.	- Tôn trọng và thực thi đầy đủ các trách nhiệm, nghĩa vụ đã cam kết; - Nâng cao nhận thức về thực hành quản trị doanh nghiệp, quản lý tác động môi trường đối với các đối tác nhà cung cấp; - Ưu tiên lựa chọn nhà cung cấp đối tác có chính sách môi trường xã hội bền vững.	- Đóng góp tích cực vào việc đẩy mạnh kinh tế bền vững tại địa phương và tạo việc làm cho cộng đồng; - Duy trì và đẩy mạnh các hoạt động hỗ trợ cộng đồng hướng đến trọng tâm giáo dục, y tế và nhà ở xã hội; - Tổ chức thường niên và tham gia tài trợ các hoạt động xã hội, cộng đồng góp phần nâng cao dân trí, sức khỏe, đời sống văn hóa tại cộng đồng.

3.2 NHẬN ĐỊNH CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐỐI VỚI CÔNG TÁC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA NGÂN HÀNG



CỔ ĐỒNG - NHÀ ĐẦU TƯ

PYN ELITE FUND

Chúng tôi tự hào là cổ đông của HDBank từ khi Ngân hàng chính thức IPO vào năm 2017. Từ đó đến nay, Quỹ PYN chúng tôi rất hài lòng khi làm việc cùng Ngân hàng. HDBank luôn kiên định thực thi chiến lược đã đề ra và đạt được kết quả kinh doanh tăng trưởng cao đúng như kế hoạch phát triển hàng năm cũng như định hướng dài hạn. HDBank tiếp cận mục tiêu tăng trưởng một cách chắc chắn, cẩn trọng nhờ đó kiểm soát rủi ro hiệu quả, đảm bảo tốt quyền lợi của cổ đông

ngay cả khi chu kỳ kinh tế có diễn biến không thuận lợi. Đội ngũ nhân sự quan hệ cổ đông của HDBank hoạt động tích cực và luôn cập nhật thông tin kịp thời, cung cấp các báo cáo minh bạch và chi tiết, tổ chức các cuộc họp trực tiếp định kỳ, và phản hồi nhanh chóng các câu hỏi của nhà đầu tư. Sự chuyên nghiệp và nhiệt tình đó khiến chúng tôi xem họ không chỉ là đồng nghiệp mà còn là những người bạn quý của chúng tôi.

LEAPFROG INVESTMENTS

HDBank là ngân hàng niềm yết trong nhóm dẫn đầu tại Việt Nam về bán lẻ và dịch vụ ngân hàng thương mại, với chuỗi kết quả kinh doanh tăng trưởng mạnh mẽ, tỷ lệ lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) và tăng trưởng tín dụng luôn đạt trên 20%. Ngân hàng phục vụ 17 triệu khách hàng, trong đó chú trọng đối tượng khách hàng cá nhân có thu nhập thấp và các Doanh nghiệp vừa và nhỏ (MSMEs), rất tương đồng với mục tiêu của LeapFrog về thúc đẩy tài chính toàn diện. Khoản đầu tư của LeapFrog vào HDBank giúp ngân hàng nâng cao hơn nữa năng lực vốn, đẩy mạnh các chương trình tín dụng cho khách hàng cá nhân và MSMEs, ưu tiên hỗ trợ doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ hoặc điều hành. Trong suốt quá trình đầu tư, hợp tác với HDBank, hành trình của chúng tôi luôn nhận được sự hợp tác và chung tay thúc đẩy các sáng kiến của chúng tôi về kiến tạo giá trị mới.

Các trọng tâm chiến lược cũng như cam kết của HDBank dành cho đối tượng khách hàng chưa được quan tâm đúng mức như khách hàng cá nhân có thu nhập thấp và Doanh nghiệp vừa và nhỏ rất đồng điệu với sứ mệnh của chúng tôi. Leapfrog và HDBank đang trao đổi và nghiên

cứu triển khai các sản phẩm giúp thúc đẩy mục tiêu tài chính toàn diện bao gồm bảo hiểm, thông qua việc khai thác hệ sinh thái số của ngân hàng và các đối tác chiến lược.

Thêm vào đó, LeapFrog đang hỗ trợ HDBank triển khai các thực hành tốt về môi trường, xã hội và quản trị (ESG). Việc hỗ trợ triển khai các sáng kiến ESG giúp ngân hàng tuân thủ các chính sách và thông lệ tốt nhất về ESG đồng thời cũng giúp chúng tôi hoàn thành mục tiêu nâng cao tính bền vững của các doanh nghiệp trong danh mục đầu tư của mình. Việc HDBank tham gia vào Báo cáo công bố thông tin tài chính liên quan đến khí hậu (Task Force for Climate Disclosures - TCFD) đầu tiên của chúng tôi, dự kiến phát hành trong năm nay, có ý nghĩa to lớn trong việc giúp LeapFrog đánh giá các rủi ro và cơ hội liên quan biến đổi khí hậu đối với danh mục đầu tư của chúng tôi. Một cách tổng quan, mối quan hệ giữa Leapfrog Investments và HDBank rất tích cực, và chúng tôi hy vọng mối quan hệ hợp tác này sẽ tiếp tục được phát huy để mang lại những đóng góp có ý nghĩa và tăng trưởng bền vững.



CƠ QUAN QUẢN LÝ

ÔNG TRẦN ĐÌNH CƯỜNG – PHÓ GIÁM ĐỐC – NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TP. HỒ CHÍ MINH PHÁT BIỂU TẠI ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG 2023:

NHNN Việt Nam – chi nhánh TP. Hồ Chí Minh ghi nhận và đánh giá cao sự nỗ lực tập thể HĐQT, Ban Kiểm soát, Ban Điều hành và toàn thể CBNV của HDBank để đạt được những kết quả khả quan, tăng trưởng về tổng nguồn vốn, tổng huy động, chất lượng tín dụng tốt, tỷ lệ nợ xấu trên địa bàn kiểm soát tốt. Bên cạnh đó, NHNN Việt

Nam đánh giá cao chiến lược phát triển bền vững của HDBank, tăng trưởng tín dụng gắn liền với chuyển dịch cơ cấu tín dụng theo hướng an toàn và hiệu quả, kiểm soát chất lượng tín dụng chặt chẽ, áp dụng và tuân thủ tiêu chuẩn an toàn theo Basel II.



KHÁCH HÀNG

ANH VÕ MẠNH CƯỜNG – KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN – CTV HDBANK ĐỒNG THÁP

Kể từ khi được truyền thông qua hội thảo nông nghiệp nông thôn tổ chức trực tiếp tại địa bàn Đồng Tháp, tôi đã được nhân viên HDBank giới thiệu và trải nghiệm ứng dụng HDBank Nông thôn. Tôi thực sự rất ấn tượng việc HDBank đã rất nhanh nhạy để tạo ra một hình thức tiếp cận số hóa cực kỳ gần gũi và đặc biệt là mang lại những lợi ích cho người dân khu vực nông thôn. Với ứng dụng HDBank nông thôn có thể giúp cho chúng tôi nâng cao thu nhập và rất thú vị là tôi có thể theo dõi được trạng thái các khách hàng mà tôi đã giới thiệu cho HDBank cũng như

theo dõi thu nhập mà chúng tôi tạo ra nhờ ứng dụng HDBank Nông thôn. Giờ đây, mọi lúc mọi nơi tôi có thể tìm kiếm và giới thiệu khách hàng cho HDBank và đặc biệt ứng dụng HDBank Nông thôn hỗ trợ chúng tôi rất nhiều trong việc tư vấn giúp bà con nông dân có thể tiếp cận nguồn vốn vay rẻ và các sản phẩm dịch vụ ngân hàng một cách dễ dàng, từ đó từng bước giúp bà con trên khắp mọi miền đất nước có được cơ hội phát triển, xây dựng cuộc sống tốt đẹp hơn."



NGƯỜI LAO ĐỘNG

ANH NGUYỄN VĂN MẠNH, GIÁM ĐỐC PHÒNG GIAO DỊCH NGUYỄN DUY TRINH

Tôi nhận thấy chế độ phúc lợi và các chương trình bảo hiểm xã hội dành cho cán bộ nhân viên của HDBank là ổn định. Chế độ lương thưởng, phúc lợi và các chính sách giữ chân nhân tài của Ngân hàng nói chung đang duy trì ở mức cạnh tranh trên thị trường, đồng thời hỗ trợ việc quản trị nhân sự một cách bền vững. Trong năm 2023, việc đánh giá KPI của cán bộ nhân viên thông qua hệ thống online hàng tháng đã giúp cán bộ quản lý tiến hành công tác đánh giá hiệu quả công việc của nhân sự một cách thuận lợi hơn,

từ đó tăng tính minh bạch và hiệu quả trong việc khen thưởng và nhắc nhở nhân sự trong các kỳ cuối tháng, 6 tháng và cuối năm. Đối với các chương trình đào tạo của Khối Nhân sự, trong năm vừa qua, chương trình nổi bật nhất là chương trình Đào tạo cán bộ chủ chốt - Next Leaders. Các kiến thức và nội dung đào tạo được truyền đạt từ Ban Điều hành, giúp chúng tôi áp dụng thực tiễn và trực tiếp trao đổi với lãnh đạo, từ đó tạo động lực gắn bó và đóng góp công sức trong dài hạn.

CHỊ NGUYỄN THỊ QUỲNH, KIỂM SOÁT VIÊN TẠI PHÒNG GIAO DỊCH ĐÔ LƯƠNG

Tôi nhận thấy rất năng động và tạo động lực cho cán bộ nhân viên phát triển. Phúc lợi tại HDBank rất tốt, với lương thưởng phù hợp với trách nhiệm công việc, cùng với việc nhận thưởng trong các dịp ngày lễ và tết kỷ niệm. Đặc biệt, nhân viên nữ nhận được các chế độ hỗ trợ như tiền phụ cấp áo dài và phụ cấp trang điểm hàng năm. Trong quá trình làm việc và đánh giá công

việc, tôi không gặp phải vấn đề liên quan đến phân biệt đối xử. Trường đơn vị đánh giá năng lực công bằng và công tâm dựa trên kết quả làm việc của từng cá nhân. Đồng thời, tôi cũng được tham gia đầy đủ các chương trình đào tạo nhằm nâng cao năng lực và cập nhật kịp thời các chính sách mới của Ngân hàng.



TRUYỀN THÔNG BÁO CHÍ

BÀ NGUYỄN THỊ MAI TRÂM - PHÓ TRƯỞNG TÒA SOẠN ĐẦU TƯ TÀI CHÍNH - BÁO SÀI GÒN GIẢI PHÓNG

“Báo Sài Gòn Đầu tư tài chính- Báo Sài Gòn Giải phóng, đánh giá cao công tác truyền thông của HDBank. Thông tin về các hoạt động, sự kiện của ngân hàng đã được cập nhật đầy đủ, kịp thời, minh bạch tới khách hàng, cổ đông, đối tác, góp phần định hướng những giải pháp tài chính tốt nhất tới người dân. Ngoài ra, HDBank cũng truyền tải tích cực thông tin về các hoạt động an sinh xã hội được ngân hàng thực hiện thường xuyên, sâu rộng trên cả nước, qua đó lan tỏa những giá trị tốt đẹp tới cộng đồng.

Với mối quan hệ hợp tác tốt đẹp, thiện chí, Báo Sài Gòn Đầu tư tài chính- Báo Sài Gòn Giải phóng và HDBank sẽ tiếp tục phối hợp truyền thông về các thông tin sản phẩm dịch vụ mới, những giá trị mới tốt đẹp cho nền kinh tế, phục vụ cho đồng đảo hàng triệu người dân Việt Nam, góp phần cho người dân một cuộc sống và tương lai tốt đẹp hơn”.



ĐỐI TÁC – NHÀ CUNG CẤP

DHL

DHL Express VN là đơn vị cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh hàng đầu trên thế giới và luôn chú trọng đến việc phát triển bền vững với mục tiêu Net Zero 2050 với chiến lược cụ thể. Trong suốt quá trình hợp tác với HD Bank, DHL Express VN đánh giá cao việc HD Bank luôn tôn trọng, thực thi các nghĩa vụ,

điều khoản trong hợp đồng đã ký kết. Ngoài ra, HD Bank cũng luôn chú trọng đến việc ưu tiên lựa chọn NCC có các chính sách phát triển bền vững như điển hình gần đây HD Bank đã chọn sử dụng dịch vụ GoGreen Plus nhằm giảm phát thải CO2 ra môi trường.

SPEED LIGHT/SPEED UP

Chúng tôi đánh giá cao sự chuyên nghiệp trong quá trình làm việc, hợp tác, HDBank luôn đưa ra kế hoạch cụ thể, thông tin rõ ràng và thực hiện đúng trách nhiệm, nghĩa vụ theo Hợp đồng được ký kết giữa hai bên. HDBank đã luôn phối hợp với Chúng tôi bằng sự chuyên nghiệp và hỗ trợ. Thông qua các kênh xử lý công việc, Chúng tôi đã được HDBank tạo điều kiện tiếp cận với cách thức quản lý, điều hành của định chế tài chính lớn hàng đầu Việt Nam. Điều này đã giúp Chúng tôi có cơ hội nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của việc cơ cấu doanh nghiệp theo hướng quản lý chuyên nghiệp, phát triển bền vững hơn, quản trị rủi ro tốt hơn... . Hạn chế tối thiểu và khắc phục các điểm yếu, tối ưu hóa các lợi thế để tạo ra hiệu quả tốt nhất. Là đơn vị cung cấp dịch vụ

chuyển phát, Chúng tôi hoàn toàn ủng hộ các chính sách phát triển bền vững của HDBank. Việc phát triển “xanh và bền vững” để bảo vệ môi trường và phát triển xã hội luôn là trách nhiệm của mọi doanh nghiệp đối với cộng đồng và xã hội. Chúng tôi sẽ luôn nỗ lực cải thiện cách thức vận hành, quản lý... để tạo ra các dịch vụ đáp ứng các tiêu chí “xanh và bền vững” nhất có thể, mà vẫn đảm bảo các yêu cầu chất lượng gia tăng khác, để được tiếp tục đồng hành phát triển bền vững cùng HDBank, cũng là để thực hiện tốt hơn vai trò, trách nhiệm của Chúng tôi trong công cuộc phát triển bền vững cùng khách hàng, đối tác và cộng đồng.



CỘNG ĐỒNG – ĐỊA PHƯƠNG

ÔNG DINH TIẾN HẢI - GIÁM ĐỐC QUỸ BẢO TRỢ TRẺ EM VIỆT NAM

“Quỹ Bảo trợ trẻ em Việt Nam” được thành lập nhằm mục đích vận động sự đóng góp tự nguyện của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở trong và ngoài nước thực hiện các hoạt động hỗ trợ cho trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, khó khăn trên toàn quốc. Đến thời điểm 31/12/2023, Quỹ đã hỗ trợ được 106.200 lượt trẻ em.

HDBank là một trong những đơn vị đã đồng hành cùng Quỹ trong nhiều năm qua. Nguồn kinh phí

HDBank tài trợ đã được Quỹ hỗ trợ kịp thời cho trẻ em có hoàn cảnh khó khăn trên cả nước qua các hoạt động khám bệnh sàng lọc, tài trợ học bổng, xây dựng công trình nước sạch,... Thông qua các hoạt động, trẻ em có hoàn cảnh khó khăn sẽ được tiếp cận với điều kiện tốt hơn để phát triển toàn diện, được thực hiện đầy đủ các quyền trẻ em”.

TS. TRẦN THÀNH LONG - CHỦ TỊCH HỘI BẢO TRỢ BỆNH NHÂN NGHÈO TP. HCM

Từ năm 2007 đến nay, HDBank đã ủng hộ cho Hội Bảo trợ bệnh nhân nghèo tổng số tiền hơn 14,5 tỷ đồng giúp phẫu thuật mắt cho bệnh nhân nghèo, phát học bổng cho học sinh - sinh viên nghèo hiếu học, tặng thẻ BHYT và xây nhà tình thương cho các hộ cận nghèo, khó khăn. Hội vô cùng cảm kích trước tấm lòng nhân ái và nghĩa cử cao đẹp của Ban

Lãnh đạo HDBank. Hơn 10k ca mổ mắt, 20k thẻ BHYT, các suất học bổng, hàng trăm nhà tình thương đã được trao đi, từng bước giúp bà con trên khắp mọi miền đất nước có điều kiện được phát triển, vượt qua được khó khăn, giảm bớt thiệt thòi trong cuộc sống.

4. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 4

[GRI 2-25] [GRI 3-1] [GRI 3-2]

4.1 QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

Chủ đề trọng yếu là các vấn đề có tác động đáng kể đến hoạt động và sự phát triển bền vững của HDBank, đồng thời thể hiện khả năng Ngân hàng tạo dựng giá trị bền vững cho các bên liên quan.

Để xác định các chủ đề trọng yếu, Ngân hàng bắt đầu với việc tìm hiểu về bối cảnh nội tại và bối cảnh bên ngoài của Ngân hàng (kinh tế, xã hội, địa chính trị, vv.). Thêm vào đó, HDBank cũng tổng hợp và phân tích các vấn đề được các bên liên quan lưu tâm về hoạt động của Ngân hàng. Với những thông tin đã ghi nhận, nhóm chuyên gia nội bộ của Ngân hàng cân nhắc và sàng lọc ra danh sách các chủ đề quan trọng. Quy trình này giúp HDBank xác định được 13 chủ đề trọng yếu, xoay quanh 3 trụ cột Quản trị, Môi trường và Xã hội.

Sau đó, từng chủ đề được Ngân hàng đánh giá trong mối tương quan giữa mức độ tác động đến Ngân hàng, và mức độ quan tâm, tác động đến việc ra quyết định của các bên liên quan để xếp hạng các chủ đề này thông qua ma trận chủ đề trọng yếu.

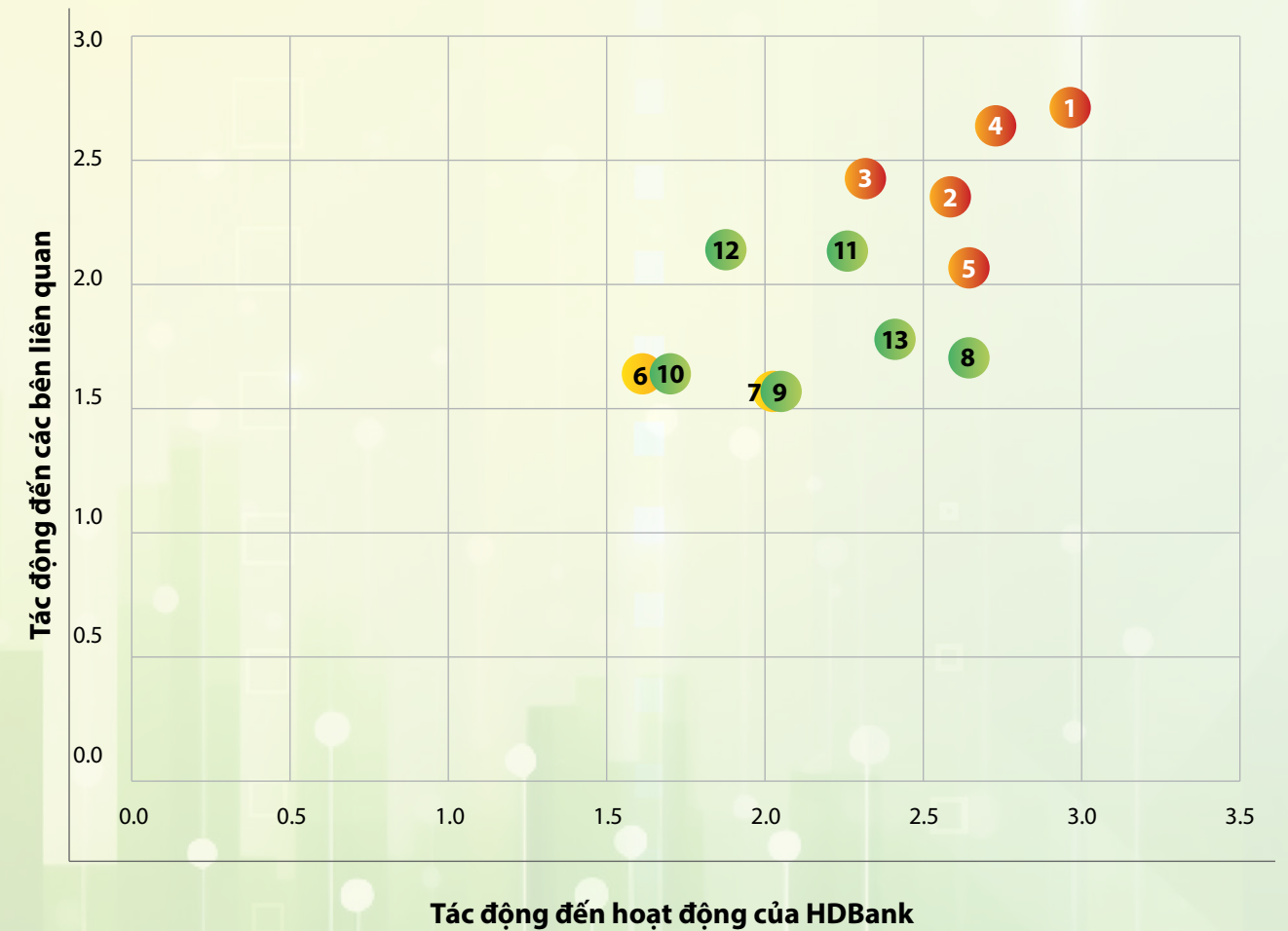
Danh sách các chủ đề trọng yếu sẽ được HDBank rà soát định kỳ hằng năm, nhằm đảm bảo nội dung và mức độ tác động của từng chủ đề bám sát với bối cảnh chung cũng như phương thức thực hành kinh doanh bền vững tại Ngân hàng và đáp ứng mối lưu tâm của các bên liên quan.



4.2 MA TRẬN CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

Ma trận chủ đề trọng yếu giúp HDBank tập trung và phân bổ nguồn lực một cách hợp lý, hỗ trợ HĐQT và Ban Điều hành Ngân hàng trong việc định hướng, giám sát, quản lý hoạt động kinh doanh, hướng đến tạo dựng giá trị bền vững, cam kết lợi ích cao nhất cho các bên. Đối với công tác lập báo cáo về thực hành phát triển bền vững, việc xác định và xếp hạng các chủ đề trọng yếu tạo điều kiện cho HDBank công bố thông tin phù hợp, đáp ứng kịp thời mối quan tâm của các bên liên quan.

Dưới đây là ma trận chủ đề trọng yếu đã được Ngân hàng đánh giá cho năm 2023:



5. GẮN KẾT TOÀN DIỆN 17 SDGS TRONG QUẢN TRỊ CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

[GRI 3-3]

Trụ cột	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Kết quả nổi bật trong năm 2023	Gắn với mục tiêu phát triển bền vững (SDG) của Liên Hợp Quốc
Quản trị	1. Tạo dựng giá trị kinh tế	- Đặt mục tiêu duy trì tốc độ tăng trưởng trung bình trên 25%/năm, đảm bảo hoạt động an toàn, bền vững và hoàn thành kế hoạch 5 năm từ 2021 đến 2025. - Phấn đấu trở thành một trong những ngân hàng có lợi nhuận hàng đầu vào năm 2025. - Định hướng chiến lược phát triển gắn với trục nông nghiệp, nông thôn, thị trường đô thị loại hai, các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), hộ gia đình, cho vay theo chuỗi và chuyển đổi số. - Cam kết mang những giá trị tốt nhất cho cổ đông, khách hàng, người lao động, cộng đồng xã hội, kinh tế địa phương và đóng góp tích cực vào Ngân sách Nhà nước thông qua hoạt động kinh doanh bền vững của mình.	- Lợi nhuận trước thuế đạt 13.017 tỷ đồng, mức cao nhất từ trước đến nay trong lịch sử hoạt động của HDBank, phù hợp kế hoạch Đại hội đồng cổ đông giao. - Tỷ suất sinh lời ROE đạt 24,2% ở top dẫn đầu thị trường. - Tỷ lệ cổ tức bằng tiền mặt và cổ phiếu cổ đông HDBank nhận được đạt 25%. - HDBank được Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh vinh danh là một trong những doanh nghiệp gia tăng và đóng góp lớn nhất cho Ngân sách Nhà nước.	08 Công việc tốt & tăng trưởng kinh tế 12 Tiêu thu và sản xuất có trách nhiệm 09 Công nghiệp, sáng tạo và phát triển hạ tầng 17 Quan hệ đối tác vì các mục tiêu
	2. Tích hợp phát triển bền vững vào quản lý rủi ro	- Xem việc quản lý rủi ro hướng đến phát triển bền vững là hoạt động không thể tách rời với các nghiệp vụ kinh doanh và vận hành thường ngày. Quản lý hiệu quả các rủi ro liên quan đến môi trường - xã hội - quản trị góp phần tạo điều kiện cho việc đưa ra quyết định của Ban Lãnh đạo nhằm nắm bắt những cơ hội đến từ những chuyển đổi hướng tới phát triển bền vững trên quy mô toàn cầu. - Liên tục hoàn thiện và cải tiến hệ thống các chính sách, quy trình quản lý rủi ro, bắt kịp các thay đổi về mặt pháp luật và tham chiếu đến các thông lệ tốt trong lĩnh vực ngân hàng trên thế giới. - Đảm bảo tất cả các nhân viên được truyền thông và có nhận thức tốt về tầm quan trọng của việc quản lý các rủi ro liên quan đến phát triển bền vững, cũng như vai trò của họ trong công tác này. - Định hướng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ để giám sát, dự báo sớm và cảnh báo kịp thời mọi rủi ro, bao gồm cả các rủi ro liên quan đến môi trường và xã hội.	- Tỷ lệ an toàn vốn CAR (theo chuẩn Basel II) ở mức 12,6%. - Hoàn thành dự án nâng cấp khung quản lý rủi ro hoạt động. - Hoàn thành và chính thức áp dụng Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS) trong hoạt động cấp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp. - Bắt đầu phân loại mức độ rủi ro Môi trường và Xã hội và đưa ra khuyến nghị theo Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS) từ tháng 9/2023. - Là một trong những ngân hàng tại Việt Nam tiên phong triển khai nâng cấp toàn diện Basel II lên Basel III Reforms ở tất cả các chỉ số và tuân thủ theo các yêu cầu khắt khe được Ủy ban Basel về Giám sát Ngân hàng Quốc tế (Bank for International Settlement – BIS) khuyến nghị các ngân hàng quốc tế áp dụng từ năm 2023.	06 Nước sạch và vệ sinh 13 Hành động về khí hậu 11 Các thành phố và cộng đồng bền vững 14 Bảo tồn tài nguyên và môi trường biển 12 Tiêu thu và sản xuất có trách nhiệm 15 Bảo tồn tài nguyên và môi trường đất

Trụ cột	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Kết quả nổi bật trong năm 2023	Gắn với mục tiêu phát triển bền vững (SDG) của Liên Hợp Quốc
Quản trị	3. Tài chính bền vững	• Đổi mới và cải tiến các chính sách và hoạt động tiến đến định hướng Ngân hàng xanh. • Không tài trợ các ngành có tác động xấu đến môi trường và xã hội. • Đẩy mạnh các sản phẩm tài chính ưu đãi dành cho các doanh nghiệp, danh mục tài trợ chuỗi cung ứng và dự án phát triển bền vững.	• Là Ngân hàng tốt nhất về tài chính bền vững - The Asset Magazine. • Đạt giải thưởng Sản phẩm & Dịch vụ Tài chính - Ngân hàng tiêu biểu 2023 (IDG 2023): Ngân hàng tiêu biểu về tín dụng xanh, Ngân hàng đồng hành cùng SME. • Hơn 170 triệu USD nguồn vốn xanh được tài trợ tính đến năm 2023. • Trên 8.700 tỷ đồng tín dụng xanh đã giải ngân cho các dự án sản xuất kinh doanh bảo vệ môi trường và chống biến đổi khí hậu tích lũy qua ba năm 2021, 2022 và 2023.	01Xóa nghèo 08Công việc tốt & tăng trưởng kinh tế 02Xóa đói 10Giảm bất bình đẳng giữa các quốc gia 04Đảm bảo chất lượng giáo dục 11Các thành phố và cộng đồng bền vững 07Năng lượng sạch và bền vững 13Hành động về khí hậu
	4. Cam kết tuân thủ pháp luật	• Duy trì kết quả không có bất kỳ vấn đề nghiêm trọng nào được nêu ra bởi cơ quan quản lý trong việc thực hiện và tuân thủ các quy định pháp luật về phòng chống tội phạm tài chính, môi trường và xã hội. • Minh bạch trong thông tin, kịp thời cung cấp các báo cáo cần thiết tới khách hàng, đối tác và các bên liên quan. • Xây dựng một đội ngũ nhân viên có đủ kiến thức, ý thức tự giác và kỹ năng để phòng tránh, nhận diện và chống lại các hành vi sai trái.	• Không có trường hợp nào mà Ngân hàng bị xử phạt do không tuân thủ với các luật pháp chống tội phạm tài chính và bảo vệ môi trường, xã hội, và không có mất mát tài chính hay bồi thường vật chất nào do các vụ kiện pháp lý liên quan. • 100% nhân viên bao gồm cả cấp quản lý đã hoàn thành khóa học về phòng chống tham nhũng. • 97,5% số hoạt động liên quan đến tham nhũng được đánh giá trên tổng số các hoạt động được đánh giá rủi ro.	16Hòa bình, công lý và các thể chế mạnh mẽ
	5. Đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu	• HDBank hướng tới mục tiêu trở thành ngân hàng số hạnh phúc (Happy Digital Bank), đi đầu về ứng dụng công nghệ hiện đại, phát triển mạnh mẽ các sản phẩm dịch vụ ngân hàng số nhiều tiện ích mang lại giá trị thiết thực cho xã hội và được thị trường đón nhận. • Đẩy mạnh chuyển đổi số trên tất cả lĩnh vực hoạt động, chuẩn bị cho sự hội nhập mạnh mẽ của Ngân hàng trong kỷ nguyên số; chuyển hình thức kinh doanh đa kênh thành hợp kênh trên nền tảng trực tuyến với sự phát triển mạnh mẽ hơn nữa của mảng bán lẻ. Hoàn tất số hóa các hành trình khách hàng theo chiến lược chuyển đổi số. • Đảm bảo thực hiện đầy đủ và tốt nhất các yêu cầu an toàn hệ thống, bảo mật thông tin, bảo vệ quyền riêng tư của các cá nhân, tổ chức có giao dịch tại HDBank phù hợp với quy định của pháp luật của HDBank và thông lệ quốc tế.	• Số lượng khách hàng mới qua kênh số năm 2023 tăng 125%. Tính đến cuối năm 2023, 93% giao dịch của khách hàng được thực hiện trên kênh số, cao hơn con số gần 88% tính đến cuối năm 2022. Lần đầu tiên, số lượng khách hàng mới được thu hút trên kênh số đã vượt số lượng khách hàng mới của kênh truyền thống. Số lượng khách hàng cá nhân tính tới cuối năm 2023 đạt hơn 4,2 triệu khách hàng, tăng 27% so với năm 2022. • Số lượng giao dịch tài chính trên kênh e-banking tăng 132% so với 2022. Số lượng khách hàng giao dịch trên kênh e-banking tăng 86% so với 2022. Tỷ lệ giao dịch của khách hàng được thực hiện trên kênh số chiếm 93% tổng số giao dịch của khách hàng tại HDBank tính đến cuối năm 2023. • Chính thức ra mắt hệ thống quản lý bán hàng Happy Digital Sales vào năm 2023. • 3 giải thưởng về Chuyển đổi Số của Tạp chí Global Brands (Global Brands Magazine) và Diễn đàn Cấp cao Cố vấn tài chính Việt Nam 2023 (VVAS 2023). • Giải thưởng “Sáng kiến kỹ thuật số” (Hội đồng Tư vấn Kinh doanh ASEAN). • Là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam đạt chứng chỉ quốc tế ISO 20000 của Viện tiêu chuẩn Anh - BSI.	09Công nghiệp, sáng tạo và phát triển hạ tầng 17Quan hệ đối tác vì các mục tiêu 16Hòa bình, công lý và các thể chế mạnh mẽ

Trụ cột	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Kết quả nổi bật trong năm 2023	Gắn với mục tiêu phát triển bền vững (SDG) của Liên Hợp Quốc
Môi trường	1. Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên	- Tiết kiệm và tối ưu hóa sử dụng các nguồn tài nguyên - Tăng cường đầu tư vào công nghệ và đổi mới sáng tạo thông qua chuyển đổi số nhằm giảm thiểu nhu cầu sử dụng nguồn tài nguyên, qua đó hạn chế những tác động tiêu cực đến môi trường.	- Cường độ năng lượng sử dụng trên mỗi nhân viên trong năm 2023 là 1,3 Gigajun/người. - Tỷ lệ giấy tiêu thụ trên mỗi nhân viên giảm 8,6% so với năm 2022.	06  Nước sạch và vệ sinh 12  Tiêu thụ và sản xuất có trách nhiệm 07  Năng lượng sạch và bền vững 15  Bảo tồn tài nguyên và môi trường đất
	2. Hạn chế ảnh hưởng đến môi trường	- Giảm thiểu khí thải nhà kính và tác động đến môi trường, chuyển dịch sang sử dụng các nguồn tài nguyên tái tạo. - Quản lý hiệu quả xả thải trong toàn Ngân hàng.	- Thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên là 579,2 kg CO2 tương đương/người. - Tỷ lệ nhựa tiêu thụ trên lợi nhuận trước thuế giảm 12,4% so với năm 2022. - Tỷ lệ mực in tiêu thụ và thải ra môi trường trên mỗi nhân viên giảm 7% so với năm 2022.	06  Nước sạch và vệ sinh 13  Hành động về khí hậu
Xã hội	1. Phát triển nguồn nhân lực	- Tập trung vào tuyển dụng và thu hút nhân tài, đào tạo và nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự để đáp ứng kịp thời cho các nhu cầu kinh doanh hiện tại và tương lai. - Cung cấp môi trường làm việc chuyên nghiệp và tạo điều kiện để nhân viên nâng cao kiến thức và kỹ năng, nhằm xây dựng đội ngũ nhân sự hàng đầu tài năng và sáng tạo.	- Top 1 Nhà tuyển dụng được nhân viên nội bộ yêu thích nhất trên thị trường theo Khảo sát do CareerBuilder phối hợp cùng InsightAsia thực hiện. - Giải thưởng Chuyển đổi số trong hoạt động nhân sự - Digital Transformation Awards 2023 do Tạp chí HR Asia trao tặng nhờ ứng dụng thành công công nghệ thông tin vận hành các hoạt động nhân sự. - Phát triển văn hóa doanh nghiệp thông qua các Hội thảo “Xây dựng văn hóa hướng đến hiệu suất cao” trên cả nước, xây dựng bộ tiêu chuẩn văn hoá doanh nghiệp HDBank. - Tổng chi phí cho hoạt động đào tạo cán bộ nhân viên tăng 249,4% so với năm 2022. - Số giờ đào tạo trong năm 2023 tăng 250.672 giờ, tương đương 152,7% so với năm 2022. - Tỷ lệ nhân viên được đánh giá từ mức hoàn thành nhiệm vụ trở lên đạt 99,6% trong năm 2023.	04  Đảm bảo chất lượng giáo dục 08  Công việc tốt & tăng trưởng kinh tế
	2. Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên	- Tiếp tục triển khai các mức tăng lương thưởng cùng các chương trình đãi ngộ hấp dẫn, duy trì và nâng cao mức độ thấu hiểu cán bộ nhân viên của Ngân hàng. - Tiếp tục thực hiện tốt công tác quản lý và hạn chế các rủi ro liên quan đến an toàn và sức khỏe nghề nghiệp của cán bộ nhân viên.	- Giải thưởng Nơi làm việc tốt nhất Châu Á 2023 - Best Companies To Work For In Asia 2023 (6 năm liền đạt giải). - Không có nhân sự gặp tai nạn, thương tích do công việc - Phát hành 20 triệu cổ phiếu theo chương trình lựa chọn dành cho người lao động (ESOP) đối với cán bộ quản lý	03  Đảm bảo cuộc sống khỏe mạnh 08  Công việc tốt & tăng trưởng kinh tế

Trụ cột	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Kết quả nổi bật trong năm 2023	Gắn với mục tiêu phát triển bền vững (SDG) của Liên Hợp Quốc
Xã hội	3. Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người	- Đảm bảo tôn trọng quyền con người, nâng cao sự công bằng và đa dạng trong đội ngũ nhân sự, duy trì và nâng cao số lượng, tỷ lệ nhân sự là nữ. - Tăng cường gắn kết giữa Ban lãnh đạo và cán bộ nhân viên tại Ngân hàng.	"Ngôi sao Bình đẳng giới" trong TOP50 Doanh nghiệp phát triển bền vững tiêu biểu Việt Nam 2023 (CSA 50) do Tạp chí Nhịp Cầu Đầu Tư bình chọn. - Top doanh nghiệp phát triển bền vững tiêu biểu Việt Nam năm 2023 - Hạng mục "Bình đẳng giới" (CSA50). - Tỷ lệ nhân viên nữ chiếm hơn 55% trên tổng số nhân sự tại ngày 31/12/2023. 83,5% nhân viên hài lòng với môi trường làm việc, chính sách phúc lợi, chính sách đào tạo và phát triển tại HDBank trong năm 2023.	05  Bình đẳng giới 10  Giảm bất bình đẳng giữa các quốc gia 08  Công việc tốt & tăng trưởng kinh tế
	4. Kiến tạo giá trị cho khách hàng	- Nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua chuyển đổi số, đa dạng các sản phẩm, và chăm sóc khách hàng. - Hạn chế những vụ việc vi phạm về tư vấn và cung cấp thông tin không đúng dẫn cho khách hàng cũng như vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng, rò rỉ dữ liệu khách hàng.	- Giải thưởng Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam năm 2023 (International Business Magazine). - Giải thưởng Nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng số sáng tạo nhất Việt Nam năm 2023 (The Global Economics). - Trung bình mức độ hài lòng của khách hàng qua 3 kênh khảo sát tại quầy, các kênh giao tiếp truyền thống và ứng dụng online là 4,86/5. - Mức độ khách hàng của bạn sẵn sàng giới thiệu sản phẩm hoặc dịch vụ của Ngân hàng là 89%. - Không có các vụ việc/ khiếu nại về vi phạm bảo mật thông tin khách hàng hay các trường hợp rò rỉ, thất thoát thông tin khách hàng.	08  Công việc tốt & tăng trưởng kinh tế 09  Công nghiệp, sáng tạo và phát triển hạ tầng
	5. Tài chính toàn diện	- Tiếp tục đẩy mạnh các chiến lược, chính sách và hành động tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ và vừa, đặc biệt là các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ. - Chủ động tiếp cận đến người dân, doanh nghiệp tại khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, công nhân và người lao động tại các khu công nghiệp, chế xuất.	- Ra mắt ứng dụng HDBank Nông thôn cung cấp giải pháp tài chính chuyên biệt dành cho khách hàng tại khu vực nông thôn. - Tổng số lượng khách hàng mới tại các vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa đạt gần 550.000 khách hàng, tăng so với cùng kỳ năm trước. - Giải ngân gần 8.000 tỷ đồng trong gói vay 10.000 tỷ được cấp cho công nhân, người lao động tại các khu công nghiệp, chế xuất. - Giải ngân gần 3.400 tỷ đồng cho chương trình đồng hành cùng doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ trong năm 2023. - Hơn 52% tổng danh mục cho vay hướng đến khách hàng tại đô thị loại 2 và nông thôn.	01  Xóa nghèo 02  Xóa đói 08  Công việc tốt & tăng trưởng kinh tế
	6. Đồng hành cùng cộng đồng, xã hội	- Cam kết đẩy mạnh sự phát triển của cộng đồng và xã hội thông qua ba lĩnh vực chính: Cơ sở hạ tầng nhà ở - giao thông, giáo dục và y tế. - Thực hiện các hoạt động cộng đồng trải dài mọi miền đất nước, từ thành thị đến nông thôn, trong đó chú trọng những nơi vùng núi, vùng xa, đồng bào dân tộc thiểu số và những đối tượng yếu thế. - Đảm bảo rằng thế hệ tương lai sẽ được thừa hưởng từ HDBank một di sản xanh ý nghĩa.	- Nhận được nhiều bằng khen, giải thưởng do các tổ chức uy tín trong và ngoài nước, trong đó ghi nhận những thành tựu và đóng góp cho cộng đồng và xã hội. - Hai lần vinh dự đón nhận Huân chương lao động hạng Nhì và bốn lần nhận Huân chương lao động hạng Ba cùng Cờ thi đua của Ngân hàng Nhà nước, của Chính Phủ trong giai đoạn 2017 – 2023. - Giải thưởng "Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam" - Best bank for CSR Vietnam) (Asiamoney). - Hơn 46 tỷ đồng sử dụng cho các hoạt động thiện nguyện, xã hội, các chương trình liên quan đến cộng đồng địa phương.	01  Xóa nghèo 04  Đảm bảo chất lượng giáo dục 02  Xóa đói 03  Đảm bảo cuộc sống khỏe mạnh 08  Công việc tốt & tăng trưởng kinh tế

TẦM NHÌN KIẾN TẠO

**TĂNG TRƯỞNG
VỮNG BỀN**

03 Các nội dung phát triển bền vững

58 Trụ cột 1: Quản trị

104 Trụ cột 2: Môi trường

118 Trụ cột 3: Xã hội



A. TRỤ CỘT 01

QUẢN TRỊ

1. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 1:

TẠO DỰNG GIÁ TRỊ KINH TẾ

1.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

Trong suốt quá trình hoạt động, HDBank lấy phát triển bền vững làm giá trị cốt lõi, gắn kết chặt chẽ trong xây dựng mục tiêu tăng trưởng, ra quyết định kinh doanh và triển khai sản phẩm dịch vụ.

HDBank tập trung phát triển trực nông nghiệp nông thôn, đẩy mạnh chuyển đổi số toàn diện và hướng trọng tâm vào phân khúc khách hàng SME. Cùng với đó, Ngân hàng luôn cân đối giữa lợi nhuận và rủi ro để đảm bảo an toàn hoạt động, nhằm tạo ra giá trị kinh tế bền vững cho Ngân hàng.

Song song với việc phát triển hoạt động kinh doanh, HDBank luôn thực hiện tốt nghĩa vụ Ngân sách Nhà nước, cam kết lợi ích cao nhất đến các bên hữu quan, tích hợp trách nhiệm xã hội vào hoạt động kinh doanh và thực hành mua sắm bền vững, góp phần vào sự tăng trưởng chung của nền kinh tế.

Với nền tảng vững chắc và thành tựu phát triển bền vững qua từng năm, HDBank luôn nỗ lực vượt qua giới hạn và chinh phục những cột mốc mới theo đúng định hướng **“Phát triển bền vững, tiên phong dẫn đầu”**.

1.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

- HDBank đặt mục tiêu duy trì tốc độ tăng trưởng trung bình trên 25%/năm, đảm bảo hoạt động an toàn, bền vững và hoàn thành kế hoạch 5 năm từ 2021 đến 2025.
- HDBank phấn đấu trở thành một trong những Ngân hàng có lợi nhuận hàng đầu vào năm 2025.
- HDBank định hướng chiến lược phát triển gắn với trục nông nghiệp, nông thôn, thị trường đô thị loại hai, các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), hộ gia đình, cho vay theo chuỗi và chuyển đổi số.
- HDBank cam kết mang những giá trị tốt nhất cho cổ đông, khách hàng, người lao động, cộng đồng xã hội, kinh tế địa phương và đóng góp tích cực vào Ngân sách Nhà nước thông qua hoạt động kinh doanh bền vững của mình.

1.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

Lợi nhuận trước thuế năm 2023 đạt

13.017 tỷ đồng

mức cao nhất từ trước đến nay trong lịch sử hoạt động của HDBank, phù hợp kế hoạch Đại hội đồng cổ đông giao.

Tỷ lệ cổ tức bằng tiền mặt và cổ phiếu cổ đông HDBank nhận được trong năm 2023 đạt

25%

HDBank được Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh vinh danh là một trong những doanh nghiệp gia tăng và đóng góp lớn nhất cho Ngân sách Nhà nước năm 2023.

Tỷ suất sinh lời ROE đạt

24,2%

ở top dẫn đầu thị trường.

1.4 CÁC HÀNH ĐỘNG, SÁNG KIẾN ĐÃ TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ TƯƠNG ỨNG

A. Nâng cao hiệu quả kinh tế trực tiếp

[GRI 201-1, GRI 201-3, GRI 201-4]

Năm 2023 là một năm ngành ngân hàng đối diện với nhiều thử thách và biến động khó lường. Trên thế giới, bối cảnh chính trị và xung đột giữa các quốc gia diễn biến phức tạp. Kèm theo đó, hậu quả từ đại dịch Covid-19 tiếp tục kéo dài với mức lạm phát cao, gia tăng lãi suất ở một số quốc gia, thương mại và đầu tư quốc tế suy giảm. Song song với đó là tình hình biến đổi khí hậu và thiên tai diễn biến phức tạp, gây hậu quả nặng nề.

Tại Việt Nam, các ngân hàng phải đối mặt với nợ xấu gia tăng từ sự đóng băng của thị trường bất động sản, hoạt động kinh doanh giảm sút ảnh hưởng xấu đến thu nhập

của người lao động. Bên cạnh đó, thương mại suy giảm dẫn đến nhu cầu đầu tư và vay vốn thấp; thị trường trái phiếu và chứng khoán không mấy khả quan ảnh hưởng đến nguồn vốn huy động của ngân hàng.

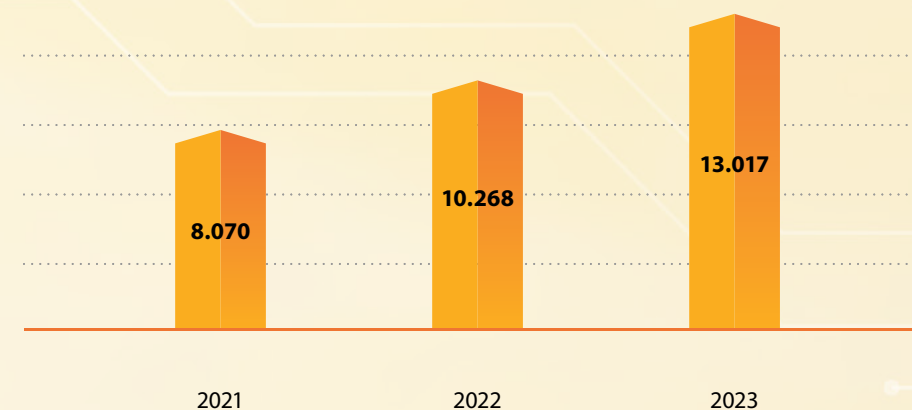
Hướng trọng tâm kinh doanh đến trục nông nghiệp nông thôn, phân khúc doanh nghiệp SME và bán lẻ, triển khai chiến lược phát triển bền vững và áp dụng chuẩn mực quốc tế tốt nhất trong quản trị ngân hàng, HDBank đã vượt lên những khó khăn chung, tạo nên một thập kỷ tăng trưởng liên tục, với hiệu quả hoạt động vượt trội, tăng trưởng cao theo kế hoạch được Đại hội đồng cổ đông giao.

✧ Vượt lên biến động, HDBank tăng trưởng ấn tượng

Lợi nhuận trước thuế

ĐVT: Tỷ đồng

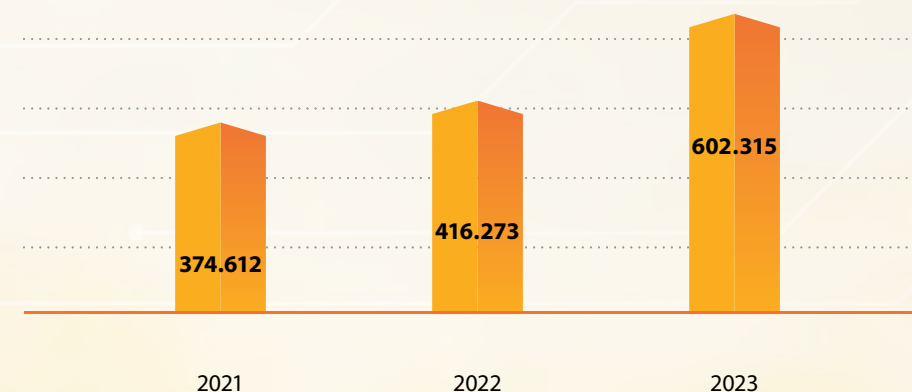
Với lợi nhuận trước thuế hợp nhất đạt 13.017 tỷ đồng, tăng 26,8% so với năm 2022, HDBank tạo kỳ tích tăng trưởng liên tiếp trong một thập kỷ, với mức tăng trưởng CAGR từ năm 2013 đến 2023 đạt 36,4%. Kết quả này giúp HDBank thuộc top các ngân hàng có tốc độ tăng trưởng lợi nhuận cao trong toàn ngành.



Tổng tài sản

ĐVT: Tỷ đồng

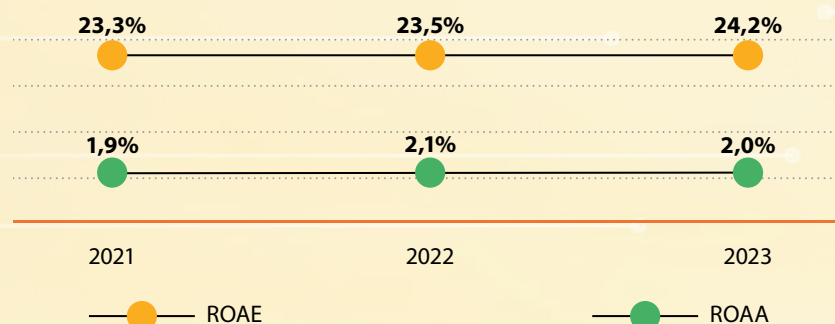
Tổng tài sản của HDBank cũng tăng trưởng mạnh mẽ, chạm mốc 602.315 tỷ đồng, tăng gần 45% so với năm 2022, gấp 10 lần trong vòng một thập kỷ. Mức tăng trưởng CAGR từ năm 2013 đến 2023 của HDBank đạt 24,8%, thuộc top các ngân hàng có tăng trưởng cao của ngành.



Tỷ suất sinh lời đạt mức cao và duy trì ổn định

ĐVT: %

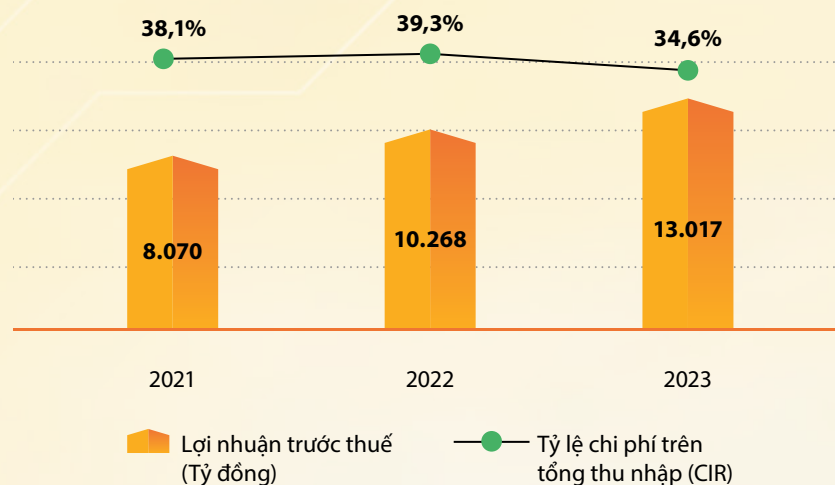
Trong năm vừa qua, tỷ suất sinh lời tổng tài sản (ROA) ở mức 2,03% và tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu (ROE) ở mức 24,2%, thuộc nhóm dẫn đầu hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam.



Tỷ lệ chi phí trên tổng thu nhập (CIR):

ĐVT: Tỷ đồng và %

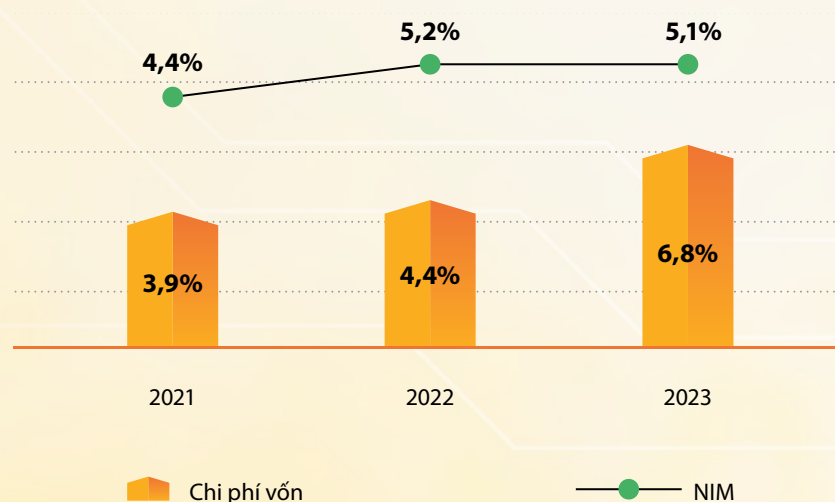
Tỷ lệ chi phí trên tổng thu nhập năm 2023 giảm xuống còn 34,6%, giảm mạnh so với năm 2022 do chuyển đổi số, góp phần tăng năng suất lao động. Chi phí hoạt động được tối ưu hóa và luôn được kiểm soát tốt trong hạn mức kế hoạch đề ra. Ngoài ra, tốc độ tăng thu nhập (20,2%) cao hơn tốc độ tăng chi phí quản lý (5,8%) so với năm 2022 cũng góp phần cải thiện tốt chỉ số CIR.



Biên lãi thuần (NIM):

ĐVT: %

Biên lãi thuần năm 2023 được giữ ở mức 5%, là mức cao so với trung bình ngành.



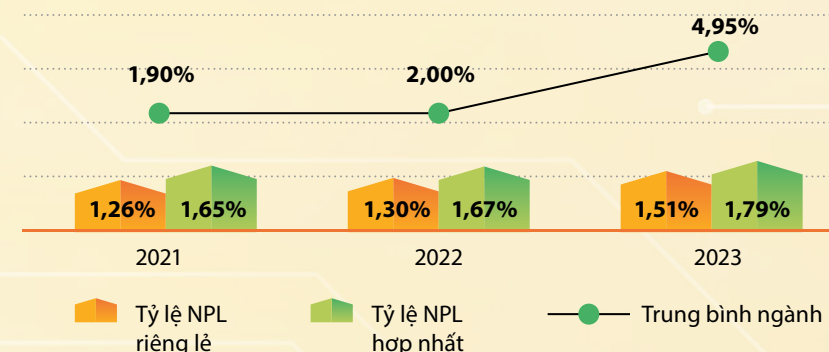
✧ Cân đối giữa lợi nhuận và rủi ro, tạo lợi thế kinh doanh

Song song với tăng trưởng lợi nhuận và tài sản đạt mức cao nhất trong vòng một thập kỷ, HDBank cũng duy trì các chỉ số về thanh khoản, an toàn hoạt động tốt hơn so với quy định của Ngân hàng Nhà nước.

Tỷ lệ nợ xấu riêng lẻ và hợp nhất

ĐVT: %

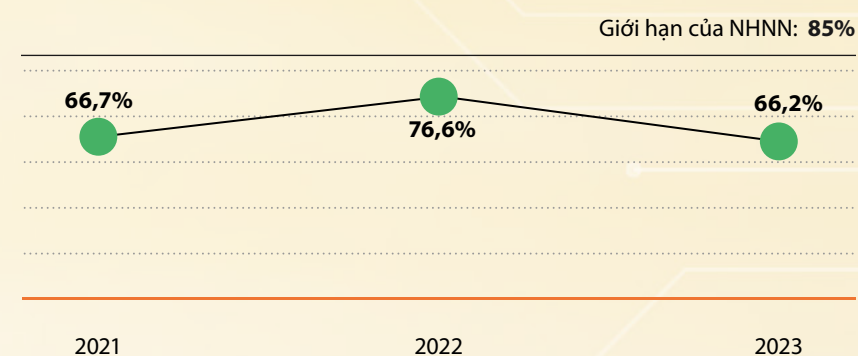
Giữa tình hình nợ xấu gia tăng nhanh, tỷ lệ nợ xấu riêng lẻ của HDBank trong năm 2023 chỉ ở mức 1,51% và hợp nhất là 1,79% - nằm trong vùng thấp nhất trong ngành. Nợ xấu được kiểm soát chặt chẽ giúp HDBank phát triển ổn định trong tương lai.



Tỷ lệ dư nợ trên tiền gửi (LDR) riêng lẻ theo cách tính của Ngân hàng Nhà nước

ĐVT: %

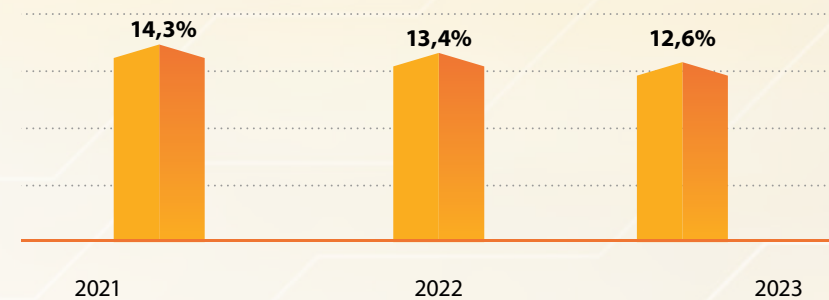
Tỷ lệ LDR trong năm 2023 đạt 66,2%, thấp hơn so với mức tối đa 85% theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Sức khỏe thanh khoản tốt giúp ngân hàng hoạt động bền vững, tạo dư địa cho tăng trưởng và giúp Ngân hàng dễ dàng ra quyết định đầu tư, cho vay.



Tỷ lệ an toàn vốn (CAR)

ĐVT: %

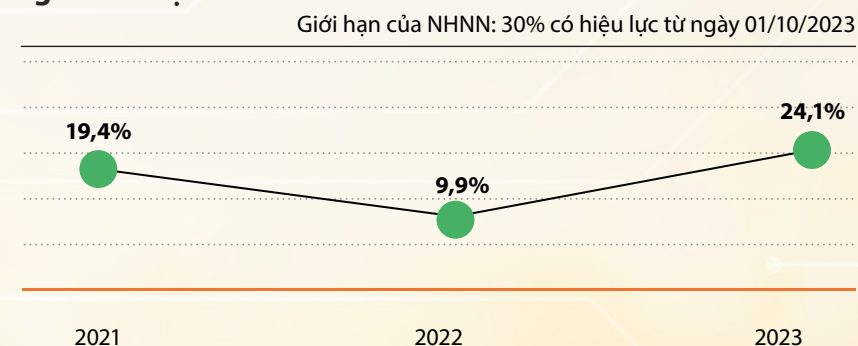
Tỷ lệ CAR theo chuẩn Basel II được HDBank giữ ở mức cao so với quy định của Ngân hàng Nhà nước và chuẩn mực quốc tế. Năm 2023, tỷ lệ CAR của Ngân hàng đạt 12,6%, cao hơn 150% mức tối thiểu 8% theo Thông tư 41/2016 của Ngân hàng Nhà nước và Basel II.



Tỷ lệ vốn ngắn hạn cho vay trung và dài hạn

ĐVT: %

của HDBank cuối năm 2023 đạt hơn 24%, nằm trong giới hạn kiểm soát và thấp hơn so với quy định của Ngân hàng Nhà nước là 30% có hiệu lực từ ngày 01/10/2023.



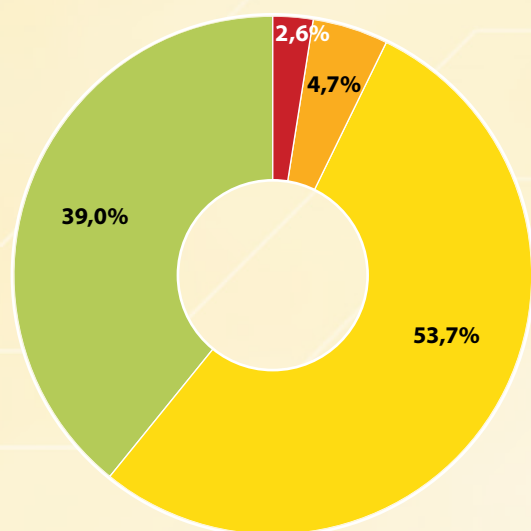
✦ Hướng trọng tâm phát triển vào phân khúc khách hàng SME và bán lẻ

Với chiến lược phân tán rủi ro, Ngân hàng hướng trọng tâm sản phẩm dịch vụ đến doanh nghiệp SME và khách hàng cá nhân tại khu vực đô thị loại 2. Hoạt động cho vay doanh nghiệp SME, khách hàng cá nhân cho mục đích tiêu dùng, mở rộng sản xuất kinh doanh có tài sản đảm bảo, đã giúp HDBank kiểm soát tỷ lệ nợ xấu ở mức tốt so với trung bình ngành.

Năm 2023, cơ cấu danh mục cho vay của HDBank cho khách hàng doanh nghiệp SME và khách hàng cá nhân lần lượt chiếm tỷ trọng lớn, 53,7% và 39%, đóng góp quan trọng vào lợi nhuận của Ngân hàng. Trong cơ cấu danh mục huy động từ khách hàng, khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng lớn nhất với 73,4%, tiếp theo đó là khách hàng doanh nghiệp và SME chiếm 20,5%.

Cơ cấu danh mục cho vay (12/2023)

ĐVT: %

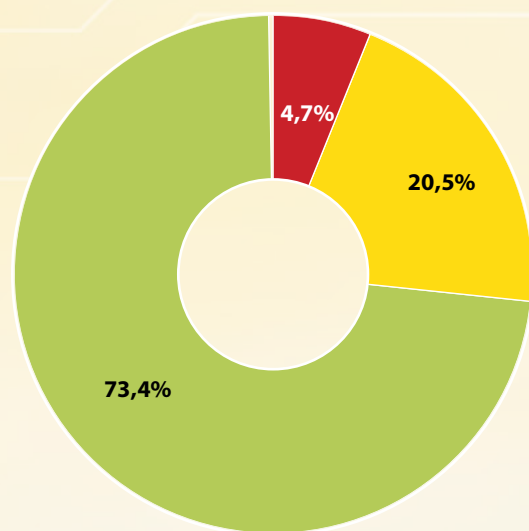


● KHDN lớn
● KHDN
● Tiêu dùng
● KHCN

Trong tương lai, HDBank tiếp tục hướng trọng tâm đến phân khúc khách hàng này. Tận dụng lợi thế từ chuỗi giá trị cũng như các chuỗi giá trị lớn tại Việt Nam như Samsung, Unilever, Petrolimex, VNPT,..., HDBank sẽ triển khai các giải pháp thu hút khách hàng tiềm năng mới, khai thác các bên liên quan đến khách hàng lõi như nhà cung cấp, nhân viên, nhà phân phối, v.v. nhằm đẩy mạnh tài trợ chuỗi cung ứng, bán chéo sản phẩm và thu chi hộ. Từ đó giúp Ngân hàng cải thiện hiệu quả hoạt động thông qua nâng cao tỷ lệ tiền gửi không kỳ hạn (CASA), trung hòa chi phí vốn và cải thiện biên lãi thuần NIM.

Danh mục huy động từ khách hàng (12/2023)

ĐVT: %



● KHDN lớn
● KHDN
● KHCN

✦ Tăng trưởng khách hàng nhờ hoạt động số hóa mạnh mẽ

Số lượng khách hàng mới qua kênh số năm 2023 tăng 125% và số lượng giao dịch tăng 132% so với năm 2022. Trong đó, tính đến cuối năm 2023, 93% giao dịch của khách hàng được thực hiện trên kênh số, cao hơn con số gần 88% tính đến cuối năm 2022. Lần đầu tiên, số lượng khách hàng mới được thu hút trên kênh số đã vượt số lượng khách hàng mới của kênh truyền thống. Số lượng khách hàng cá nhân tính tới cuối năm 2023 đạt hơn 4.2 triệu khách hàng, tăng 27% so với năm 2022.

✦ Đảm bảo việc làm, thu nhập tốt cho người lao động

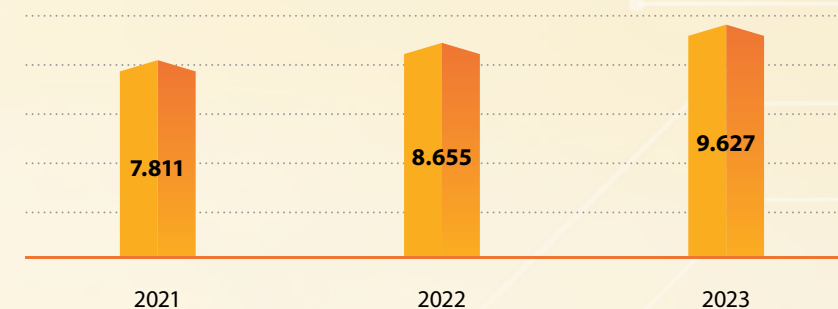
[GRI 201-3] [GRI 202-1]

Số lượng nhân sự của riêng HDBank năm 2023 đạt 9.627 người lao động, tăng 11,2% so với năm 2022. Tính cả công ty con HD SAISON, HDBank đã đảm bảo công ăn việc làm cho gần 17.000 người lao động với thu nhập bình quân đạt 23,18 triệu đồng/ người, ở mức cao trong ngành. Mức lương khởi điểm của nhân sự HDBank cao hơn 28% so với mức lương tối thiểu vùng I và không phân biệt theo giới tính.

Mong muốn đội ngũ nhân sự nhận đãi ngộ và phúc lợi xứng đáng, từ năm 2021 – 2023, HDBank đã thực hiện 2 đợt phát hành cổ phiếu ESOP dành cho đối tượng là cán bộ nhân viên có thời gian gắn bó cũng như đóng góp cho sự phát triển bền vững của HDBank. Tổng số lượng cổ phiếu ESOP phát hành trong 2 đợt là 40 triệu cổ phiếu. Trong năm 2023, HDBank đã thực hiện phát hành 20 triệu cổ phiếu cho cán bộ nhân viên. Trong 6 năm qua, HDBank luôn được bình chọn là Nơi làm việc tốt nhất Châu Á.

Số lượng nhân viên qua các năm

ĐVT: người lao động



✦ Cam kết lợi ích cao nhất cho các bên hữu quan

HDBank cam kết tối đa hóa lợi ích của cổ đông và duy trì tỷ lệ chia cổ tức ở mức cao, kế hoạch chi trả cổ tức tỷ lệ năm 2023 với tỷ lệ 25%. Tỷ lệ chi trả cổ tức ổn định xuyên suốt các năm vừa qua, bất chấp những khó khăn chung của ngành ngân hàng và nền kinh tế. Cùng với đó, HDBank luôn thực hiện đúng trách nhiệm chi trả đầy đủ và đúng hạn lãi tiền gửi, tiền vay và lãi giấy tờ phát hành có giá cho các tổ chức cung cấp vốn, khách hàng gửi tiền tại Ngân hàng.

Ngoài ra, trong năm vừa qua, HDBank đã dành 46 tỷ đồng cho công tác an sinh xã hội tại nhiều tỉnh thành khó khăn trải dài trên cả nước.

✦ Hỗ trợ tài chính nhận được từ Chính phủ [GRI 201-4]

HDBank tham gia Chương trình “Hỗ trợ phát triển chính sách cải cách ngành điện giai đoạn 3” (DPL3) theo Chủ trương của Thủ tướng Chính phủ từ năm 2015. Đến nay, tổng giá trị khoản vay đạt với giá trị gần 130 triệu USD với thời hạn 29 năm, nhận mức chênh lệch lãi suất cho vay lại là 0,9%.

Ngân hàng cũng đã tích cực triển khai chương trình hỗ trợ lãi suất theo Nghị định 31/2022/NĐ-CP của Chính phủ, với tổng doanh số hỗ trợ theo lãi suất trong năm 2023 đạt trên 4.500 tỷ đồng, nâng tổng doanh số hỗ trợ lũy kế từ 2022 đến nay đạt gần 6.300 tỷ đồng.

B. Đóng góp cho nhà nước

[GRI 207-1, GRI 207-2, GRI 207-3]

✧ Tuân thủ tốt nghĩa vụ về thuế

HDBank luôn cam kết chấp hành tốt nghĩa vụ nộp thuế và tuân thủ quy định về thuế, khai nộp thuế đầy đủ và đúng hạn. Yếu tố tuân thủ thuế được tích hợp trong công tác quản lý rủi ro hoạt động, được định lượng hóa thông qua chỉ tiêu về số tiền phạt vi phạm hành chính từ cơ quan thuế. Chỉ tiêu này được Phòng Quản lý rủi ro hoạt động theo dõi, giám sát và báo cáo định kỳ đến Tổng Giám đốc và Ủy ban Quản lý rủi ro.

Đồng thời, nhằm đảm bảo trách nhiệm tuân thủ về thuế được truyền đạt và thực thi hiệu quả tại cấp độ đơn vị kinh doanh, HDBank đã xây dựng tài liệu phân công nhiệm vụ cho từng nhân sự phụ trách soạn lập, rà soát và phê duyệt, đồng thời ghi rõ các mốc thời gian nộp tờ khai thuế, nộp tiền thuế và chi tiết công việc. Để bắt kịp với những đổi mới về quy định thuế, các nhân sự chuyên trách về thuế luôn chủ động tham gia các hội thảo về thuế và cập nhật kiến thức thông qua các bản tin do các công ty tư vấn thuế hàng đầu thực hiện. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng sử dụng dịch vụ tư vấn thuế của một công ty tư vấn hàng đầu, đảm bảo cách tiếp cận tối ưu hóa về thuế trong hoạt động kinh doanh, đồng thời vẫn tuân thủ chặt chẽ với các quy định của pháp luật hiện hành.

Năm 2023, HDBank được Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh trao bằng khen, vinh danh là doanh nghiệp có thành tích tiêu biểu, xuất sắc trong việc chấp hành pháp luật thuế và nghĩa vụ nộp thuế. Đây là năm thứ 5 liên tiếp Ngân hàng nhận được giải thưởng này. Năm vừa qua, HDBank đã nộp gần 2.995 tỉ đồng tiền thuế vào Ngân sách Nhà nước, tăng 83% so với năm 2022, trở thành là 1 trong 14 ngân hàng nộp thuế lớn nhất và lọt top 30 trong 1.000 doanh nghiệp nộp thuế lớn nhất năm qua.

Từ năm 2021 đến năm 2023, Ngân hàng đã nộp:

- Thuế giá trị gia tăng đã nộp năm 2021, 2022 và 2023 lần lượt là 132 tỷ đồng, 248 tỷ đồng, 214 tỷ đồng.
- Thuế thu nhập doanh nghiệp đã nộp năm 2021, 2022 và 2023 lần lượt là 1.490 tỷ, 1.155 tỷ đồng, 2.241 tỷ đồng.
- Thuế thu nhập cá nhân đã nộp năm 2023 là 445 tỷ đồng. Thuế thu nhập cá nhân trung bình trên đầu người năm 2023 là 21,5 triệu đồng.

C. Nâng cao hiệu quả kinh tế gián tiếp

[GRI 203-1, GRI 203-2]

✧ Tích hợp trách nhiệm xã hội vào hoạt động kinh doanh

Thông qua các chiến lược hoạt động và sản phẩm dịch vụ của mình, Ngân hàng đã tạo dựng giá trị kinh tế gián tiếp cho đời sống người dân, doanh nghiệp và môi trường xã hội:

- HDBank luôn chủ trương nghiên cứu và phát triển các sản phẩm, dịch vụ tài chính hướng đến đối tượng chưa hoặc khó tiếp cận với dịch vụ tài chính, cụ thể là người dân ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, người thu nhập thấp, phụ nữ và những đối tượng yếu thế khác.
- HDBank kiên định với chủ trương triển khai tín dụng xanh. Từ 2018 đến nay, HDBank đã đẩy mạnh cấp tín dụng xanh cho các dự án thuộc lĩnh vực năng lượng tái tạo, điện mặt trời, điện áp mái, nông nghiệp, giáo dục, v.v. hướng đến mục tiêu phát triển bền vững.

✧ Mua sắm bền vững

[GRI 206-1]

Hướng đến mục tiêu cạnh tranh công bằng, chống độc quyền, HDBank đã đưa vào triển khai Quy định mua sắm. Quy định này cụ thể hóa từ bước thẩm định nhu cầu mua sắm, tìm kiếm, thẩm định, phê duyệt và đánh giá năng lực nhà cung cấp ban đầu và định kỳ. Đối với hình thức mua sắm có giá trị cao, cần có ít nhất 3 nhà cung cấp tham gia báo giá với yêu cầu chặt chẽ về tài liệu chào giá nhằm bảo mật thông tin, cạnh tranh công bằng.

Nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm và dịch vụ được cung cấp, HDBank thực hiện đánh giá nhà cung cấp định kỳ hằng năm, đánh giá lại mỗi 6 tháng hoặc đột xuất theo các tiêu chí về năng lực pháp lý, tài chính và kinh nghiệm. Ngân hàng sẽ ngừng sử dụng dịch vụ, mua hàng nếu nhà cung cấp có điểm đánh giá xếp hạng thấp.

Trong hoạt động mua sắm, HDBank luôn chủ trương ưu tiên chọn lựa các nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ trong nước, góp phần vào tăng trưởng kinh tế.

1.5 HOẠT ĐỘNG/CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT

✧ Kiên định với trụ cột nông nghiệp nông thôn

[GRI 203-1, GRI 203-2]

Lĩnh vực nông nghiệp và nông thôn là trụ cột của nền kinh tế, gắn với đặc thù thể mạnh của Việt Nam. Đầu tư vào nông nghiệp, nông thôn không chỉ giúp xóa đói giảm nghèo, nâng cao đời sống người nông dân mà còn góp phần vào sự tăng trưởng bền vững của nền kinh tế.

Hơn chục năm vừa qua, HDBank đã tham gia đầu tư vào khu vực nông nghiệp, nông thôn, nơi tập trung khoảng 70% dân số Việt Nam nhưng dịch vụ ngân hàng và nguồn vốn còn khó tiếp cận. Định hướng này cũng phù hợp với Quyết định số 813 của Ngân hàng Nhà nước năm 2017 nhằm điều tiết nguồn vốn về khu vực nông nghiệp, nông thôn.

Tháng 12 năm 2023, HDBank đã tham gia Festival Lúa gạo Việt Nam, ngày hội được Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn phối hợp với tỉnh Hậu Giang và Trung ương Hội Nông dân Việt Nam tổ chức. Nổi bật tại sự kiện kỳ này, HDBank đã tổ chức gian hàng và các hoạt động giới thiệu sản phẩm và dịch vụ tài chính đặc thù cho hoạt động sản xuất và kinh doanh lúa gạo, nông sản đến với bà con nông dân và doanh nghiệp nông thôn.

Chiến lược của HDBank cho thấy sự đúng đắn khi lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn chứng tỏ sức hấp thụ tín dụng tốt, đóng góp lớn vào cơ cấu lợi nhuận, danh mục khách hàng, dư nợ tín dụng của HDBank.

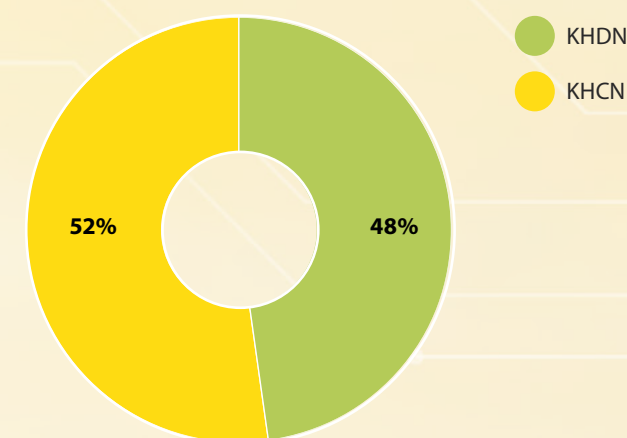
Ở thị trường này, HDBank đã triển khai thành công tài trợ các chuỗi có quy mô lớn như: chuỗi Lộc Trời, chuỗi CP, chuỗi Unilever, v.v. Đây chính là tệp nền tảng khách hàng lớn đóng góp vào thành tích tăng trưởng số lượng giao dịch trên kênh số lên đến 4-5 lần trong vài năm qua.

Trong năm 2023, lĩnh vực nông nghiệp nông thôn đóng góp lần lượt 29,2% trong tổng danh mục cho vay cá nhân và 3% trong danh mục cho vay doanh nghiệp và SME.

Phân khúc cá nhân, hộ kinh doanh gia đình và doanh nghiệp và SME cũng là trọng tâm cho vay mà HDBank hướng tới. Năm 2023, số lượng khách hàng SME mới và số lượng khách hàng cá nhân mới thuộc khu vực nông nghiệp, nông thôn tăng lần lượt 42% và 21% so với năm 2022. Trong tổng danh mục cho vay của lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn, khối khách hàng doanh nghiệp chiếm 48%. Khối khách hàng cá nhân chiếm 52%.

Danh mục cho vay của lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn

ĐVT: %



1.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI

Tiếp nối một thập kỷ phát triển đầy ấn tượng, HDBank sẽ tiếp tục thực hiện các chiến lược tăng trưởng tín dụng, thúc đẩy nguồn vốn hiệu quả gắn với trách nhiệm xã hội, tập trung vào các nội dung sau:

- Tập trung vào bán lẻ, tiêu dùng và cho vay doanh nghiệp SME đồng thời đẩy mạnh số hóa toàn diện;
- Cải thiện giải pháp tiếp cận khách hàng mới thông qua hợp tác với các đối tác trong hệ sinh thái của HDBank;

- Tích hợp các tiêu chí đánh giá về môi trường và xã hội trong việc đánh giá nhà cung cấp mới và đánh giá định kỳ hằng năm;
- Thành lập Văn phòng đại diện tại Seoul (Hàn Quốc) - thị trường quan trọng về đầu tư và thương mại của Việt Nam, giúp mở rộng hợp tác quốc tế, tìm kiếm cơ hội cho những cột mốc tăng trưởng mới.

1.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC



2. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 2:

TÍCH HỢP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VÀO QUẢN LÝ RỦI RO

[GRI 201-2]

2.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

Trước thách thức và biến động khó lường của bối cảnh kinh tế xã hội trong và ngoài nước, việc quản lý rủi ro trong ngành ngân hàng trở nên cực kỳ quan trọng. Điều này là để đảm bảo không chỉ mục tiêu kinh doanh, mà còn sự an toàn trong hoạt động tín dụng, hoạt động vận hành và thúc đẩy phát triển bền vững. Ngân hàng tin rằng quản lý rủi ro hướng đến phát triển bền vững sẽ giúp HDBank nâng cao khả năng ứng phó và phục hồi, nhanh chóng thích nghi với mọi thay đổi của môi trường kinh doanh, duy trì hoạt động ổn định và nắm bắt cơ hội từ những biến động về kinh tế cũng như địa chính trị.

Hiểu được điều đó, HDBank chủ động tích hợp các yếu tố môi trường - xã hội - quản trị vào hoạt động quản lý rủi ro hoạt động, quản lý rủi ro tín dụng, lãi suất, thanh khoản và thị trường, hướng đến mục tiêu kinh doanh bền vững, tối đa hóa lợi ích của các bên liên quan. Với việc tích hợp phát triển bền vững vào chính sách quản lý rủi ro, HDBank thể hiện rõ cam kết của mình trong việc bảo vệ tài sản của khách hàng cũng như cổ đông, giảm thiểu tác động đến môi trường, đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế xã hội ổn định.

2.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

HDBank xem việc quản lý rủi ro hướng đến phát triển bền vững là hoạt động không thể tách rời với các nghiệp vụ kinh doanh và vận hành thường ngày. Quản lý hiệu quả các rủi ro liên quan đến môi trường - xã hội - quản trị góp phần tạo điều kiện cho việc đưa ra quyết định của Ban Lãnh đạo nhằm nắm bắt những cơ hội đến từ những chuyển đổi hướng tới phát triển bền vững trên quy mô toàn cầu.

HDBank liên tục hoàn thiện và cải tiến hệ thống các chính sách, quy trình quản lý rủi ro, bắt kịp các thay đổi về mặt pháp luật và tham chiếu đến các thông lệ tốt trong lĩnh vực ngân hàng trên thế giới.

HDBank đảm bảo tất cả các nhân viên được truyền thông và có nhận thức tốt về tầm quan trọng của việc quản lý các rủi ro liên quan đến phát triển bền vững, cũng như vai trò của họ trong công tác này.

HDBank định hướng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ để giám sát, dự báo sớm và cảnh báo kịp thời mọi rủi ro, bao gồm cả các rủi ro liên quan đến môi trường và xã hội.

2.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

Tỷ lệ an toàn vốn CAR (theo chuẩn Basel II) ở mức

12,6%

Hoàn thành dự án

nâng cấp khung quản lý rủi ro hoạt động

Hoàn thành và chính thức áp dụng trong hoạt động cấp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp

Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS)

trong hoạt động cấp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp

Bắt đầu phân loại mức độ rủi ro Môi trường và Xã hội và đưa ra khuyến nghị theo Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS) từ tháng 09/2023

Là một trong những ngân hàng tại Việt Nam tiên phong triển khai nâng cấp toàn diện Basel II lên Basel III Reforms ở tất cả các chỉ số và tuân thủ theo các yêu cầu khắt khe được Ủy ban Basel về Giám sát Ngân hàng Quốc tế (Bank for International Settlement – BIS) khuyến nghị các ngân hàng quốc tế áp dụng từ năm 2023.

2.4 CÁC HÀNH ĐỘNG, SÁNG KIẾN ĐÃ TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ TƯƠNG ỨNG

A. Tích hợp các yếu tố ESG vào công tác quản lý rủi ro hoạt động

✦ Nâng cấp khung quản lý rủi ro hoạt động

Trong năm 2023, HDBank đã hoàn thành Dự án nâng cấp khung quản lý rủi ro hoạt động với sự tư vấn của một đơn vị tư vấn hàng đầu. Thông qua dự án, HDBank có thể ứng dụng phần mềm, công nghệ hỗ trợ giúp hoàn thiện hoạt động thu thập dữ liệu tổn thất (LDC - Loss Data Collection), tự đánh giá chốt kiểm soát và rủi ro (RCSA - Risk and Control Self-Assessment), giám sát các chỉ số rủi ro hoạt động chính (KRI - Key Risk Indicators), xây dựng kế hoạch đảm bảo hoạt động liên tục (BCP - Business Continuity Plan), v.v. phù hợp với yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước và thông lệ quốc tế trong ngành ngân hàng. Đồng thời, Quy chế Quản lý rủi ro hoạt động bao gồm các chỉ tiêu Khẩu vị rủi ro hoạt động đã được hoàn thiện và ban hành.

Với việc nâng cấp khung quản lý rủi ro hoạt động được hoàn thành, HDBank đang từng bước lồng ghép các yếu tố ESG vào công tác nhận diện và theo dõi rủi ro, thông qua việc đo lường và giám sát các chỉ số KRI và theo dõi hạn mức rủi ro hoạt động. Hiện tại, HDBank đang theo dõi chặt chẽ một số KRI liên quan đến các yếu tố ESG như: tỷ lệ nhân sự nghỉ việc, tỷ lệ phản hồi tiêu cực của khách hàng, v.v. Kết quả giám sát chỉ số KRI được báo cáo cho Ban Điều hành hằng tháng và Ủy ban Quản lý rủi ro hằng quý. Kế hoạch hành động ứng phó cụ thể nếu KRI vượt ngưỡng hạn mức quy định được thảo luận và thống nhất với các đơn vị có liên quan nhằm khắc phục kịp thời việc vi phạm ngưỡng. Ngoài ra, HDBank sẵn sàng áp dụng kế hoạch BCP để ứng phó, phục hồi và hoạt động liên tục trong trường hợp xảy ra sự cố rủi ro hoạt động có ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động như dịch bệnh, thiên tai, cháy nổ, v.v.

Khung quản lý rủi ro hoạt động được nâng cấp đóng vai trò là kim chỉ nam, truyền đạt tôn chỉ của Ban Lãnh đạo về định hướng quản lý rủi ro hoạt động đến với từng Khối/phòng ban tại HDBank và từng bước xây dựng văn hóa quản lý rủi ro trong toàn hàng.

✦ Tiên phong ban hành Quy chế về chính sách môi trường, xã hội và quản trị (ESG)

Trong năm vừa qua, HDBank là một trong những ngân hàng đi đầu trong việc ban hành và triển khai áp dụng Quy chế về chính sách môi trường, xã hội và quản trị (ESG). Quy chế giúp đưa ra các định hướng, nguyên tắc về phát triển bền vững trong quá trình phục vụ khách hàng và hợp tác với đối tác, tôn trọng cuộc sống của con người và tác động tích cực đến cộng đồng, đồng thời đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và phù hợp với thông lệ quốc tế về môi trường, xã hội và quản trị doanh nghiệp.

✦ Truyền thông về tích hợp ESG trong quản lý rủi ro đến toàn bộ nhân viên

Ngân hàng tin rằng công tác tích hợp ESG vào quản lý rủi ro hoạt động sẽ không được thực hiện một cách hiệu quả và toàn diện nếu thiếu đi sự tham gia chủ động của từng nhân sự và đơn vị kinh doanh. Với mục tiêu giúp đội ngũ nhân sự HDBank nhận thức đầy đủ về định hướng phát triển bền vững và trách nhiệm của mình trong công tác quản lý rủi ro, Ngân hàng luôn thực hiện công tác truyền thông bằng hệ thống thông tin nội bộ, email và video truyền thông hàng tháng nhằm phổ biến nội dung về ESG trong quản lý rủi ro gần gũi hơn đến toàn bộ nhân sự. Công tác truyền thông này đã giúp nâng cao nhận thức của đội ngũ nhân sự về tầm quan trọng của các yếu tố ESG trong công tác quản lý rủi ro hoạt động, thay đổi tư duy của các nhân sự từ cấp Quản lý cấp cao, cấp trung và các đơn vị kinh doanh tại HDBank về trách nhiệm của mình trong việc nhận diện, đánh giá và theo dõi rủi ro.

Xuyên suốt quá trình quản lý rủi ro, HDBank chưa ghi nhận bất kỳ sự cố/ số tiền tổn thất về môi trường xã hội.

B. Tích hợp yếu tố ESG vào công tác quản lý rủi ro tín dụng

Với vai trò là kênh cung ứng tài chính của nền kinh tế thông qua hoạt động điều phối nguồn vốn, Ngân hàng không chỉ đóng góp vào việc thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế, mà đồng thời có vai trò và trách nhiệm tạo động lực cho các khách hàng doanh nghiệp hướng tới những tiêu chuẩn về phát triển bền vững. Nhận thức được điều này, với định hướng trở thành Ngân hàng Xanh, HDBank đã có những bước tiến cụ thể trên hành trình tích hợp ESG trong hoạt động quản lý rủi ro tín dụng qua từng năm từ 2015 đến nay, cụ thể như sau:

2015

Ban hành Chính sách về cấp tín dụng xanh và bảo vệ Môi trường – Xã hội.

2018–2019

- Triển khai Chương trình **“Tài trợ Dự án Điện mặt trời tại Việt Nam”** với quy mô 7.000 tỷ đồng;
- Triển khai Chương trình **“Tài trợ cho Khách hàng doanh nghiệp xây lắp dự án điện mặt trời mái nhà và thanh toán tiền điện”**;
- Là ngân hàng tiên phong tài trợ các dự án xanh tại Việt Nam như điện gió, điện mặt trời và điện mặt trời áp mái.

2020

- Triển khai Chương trình **“Thẻ tín dụng xanh”, “Thẻ xanh cho gia đình Việt”** cho khách hàng cá nhân xây lắp dự án điện mặt trời mái nhà;
- Ban hành Quy định sản phẩm tài trợ xây lắp dự án điện mặt trời trên mái nhà;
- Bổ nhiệm nhân sự phụ trách quản trị rủi ro môi trường và xã hội.

2021

- Thành lập Ban dự án xây dựng Hệ thống Quản lý Môi trường và Xã hội;
- Là ngân hàng Việt Nam đầu tiên cam kết không tài trợ các hoạt động liên quan đến than bao gồm khai thác than, vận chuyển than, nhà máy nhiệt điện than.

2022

- Xây dựng Quy chế về chính sách môi trường, xã hội và quản trị;
- Xây dựng Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng

2023

- Chính thức ban hành Quy chế về chính sách môi trường, xã hội và quản trị;
- Xây dựng Hệ thống Quản lý rủi ro Môi trường và Xã hội trong Tài trợ thương mại (ESMS for Trade Finance) áp dụng cho các giao dịch sử dụng nguồn vốn ADB;
- Ban hành Quy định về tổ chức và hoạt động của Hội đồng Quản lý Môi trường và Xã hội;
- Ban hành Quyết định thành lập Hội đồng Quản lý Môi trường và Xã hội;
- Ban hành Quy định về quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đối với dự án đầu tư, đáp ứng yêu cầu của Thông tư 17/2022/TT-NHNN;
- Ban hành Quy định về quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng, áp dụng cho toàn bộ hồ sơ cấp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp phát sinh mới (cấp mới, tái cấp, cấp tăng thêm);
- Lập kế hoạch đào tạo cho các nhân sự chuyên trách về Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS).

❖ **Đào tạo nhân viên áp dụng Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS) trong hoạt động cấp tín dụng**

Nhằm đảm bảo nhân viên được trang bị đầy đủ kiến thức về Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS), Hội đồng Môi trường và Xã hội dự kiến sẽ tiến hành các buổi đào tạo về quy định này trong năm 2024.

Tháng 06/2023, Tổ chức quốc tế Pacific Risk Advisors Ltd. có tổ chức một buổi đào tạo về Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS) với thời lượng 2 giờ cho đại diện các phòng ban Hội sở gồm Phòng Quản lý rủi ro hoạt động, Phòng Quản lý rủi ro tín dụng, Phòng Pháp chế, Phòng Định chế Tài chính, Phòng Chính sách & Phát triển sản phẩm Doanh nghiệp, Trung tâm Thẩm định Doanh nghiệp và Nhóm Môi trường và Xã hội. Những buổi đào tạo này đã cung cấp các kiến thức từ tổng quát đến chuyên sâu liên quan đến tích hợp Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng ESMS vào quy trình cấp tín dụng hiện hành, tác động của các vấn đề môi trường và xã hội đến hoạt động cấp tín dụng, vai trò và trách nhiệm của từng cấp nhân viên trong việc triển khai Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS).

❖ **Hoàn thành xây dựng công cụ đo lường rủi ro tín dụng hiện đại**

Trong năm 2023, HDBank đã hoàn thành dự án xây dựng công cụ đo lường rủi ro tín dụng hiện đại theo phương pháp tiếp cận dựa trên xếp hạng nội bộ Basel - IRB (Internal Rating Based) đối với danh mục khách hàng Bán lẻ và Bán buôn với sự hỗ trợ của Công ty Tư vấn PwC Việt Nam. Đây là dự án tiên phong tại Việt Nam khi sử dụng phương pháp máy học (Machine Learning) kết hợp với lượng dữ liệu lớn và chuẩn xác từ nguồn dữ liệu nội bộ Ngân hàng và dữ liệu cung cấp từ bên thứ ba để xây dựng thành công các mô hình tối ưu hóa khả năng dự báo rủi ro tín dụng.

Theo cách tiếp cận Basel - IRB, hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ bao gồm các công cụ đo lường PD - xác suất khách hàng không trả được nợ, LGD - tỷ trọng tổn thất ước tính và EAD - tổng dư nợ của khách hàng tại thời điểm không trả được nợ, để tính toán tổn thất dự kiến cho mỗi khoản vay. Bên cạnh đó, mô hình này có thể đánh giá đầy đủ các khía cạnh của khách hàng từ thông tin nhân thân, thu

nhập, hành vi trả nợ trong quá khứ, xếp hạng tín dụng của bên thứ ba và sẵn sàng tích hợp vào hệ thống xếp hạng khách hàng tự động, phê duyệt online.

Dự án đóng vai trò then chốt trong quá trình nâng cao năng lực quản lý rủi ro của HDBank, hỗ trợ hoạt động kinh doanh theo hướng quyết định kinh doanh dựa trên đánh giá định lượng về rủi ro, cải thiện việc đánh giá chất lượng tín dụng theo phương pháp hiện đại.

Công cụ đo lường rủi ro tín dụng hiện đại chính thức go-live vào ngày 30/12/2023. HDBank sẽ ứng dụng kết quả đầu ra của dự án vào công tác phê duyệt tín dụng, định giá khoản vay, phê duyệt tự động, quản lý tài sản đảm bảo, v.v. nhằm nâng cao trải nghiệm người dùng, mang lại giá trị tốt nhất cho khách hàng và nâng cao năng lực quản lý rủi ro tín dụng.

C. Tích hợp yếu tố ESG vào công tác quản lý rủi ro thanh khoản, lãi suất, thị trường

Năm 2023, HDBank tiếp tục chú trọng quản lý rủi ro thanh khoản, lãi suất và thị trường thông qua việc quản lý chặt chẽ các chỉ số bảo đảm an toàn hoạt động, hướng đến hoạt động kinh doanh bền vững, tại ngày 31/12/2023, các chỉ số bảo đảm an toàn hoạt động của HDBank như sau:

- **Tỷ lệ an toàn vốn riêng lẻ (CAR)** theo chuẩn Basel II: đạt 12,2%, cao hơn mức tối thiểu 8% theo quy định của Basel II
- **Tỷ lệ đảm bảo khả năng thanh khoản (LCR - Liquidity Coverage Ratio):** đạt mức 132,5%, cao hơn 32,5% mức tối thiểu 100% theo Basel III (2019).
- **Tỷ lệ nguồn vốn ổn định ròng (NSFR - Net Stable Funding Ratio):** đạt 128%, cao hơn 28% mức tối thiểu 100% theo Basel III.

Với mong muốn ứng dụng mạnh mẽ các chuẩn mực tiệm cận nhất với thông lệ tiên tiến quốc tế, từ năm 2015, HDBank đã quyết tâm chủ động triển khai Basel II - một trong những chuẩn mực lớn nhất mà những ngân hàng lớn nhất thế giới đang áp dụng, từ trước khi Ngân hàng Nhà nước ban hành Thông tư 41 với các chuẩn mực tương tự Basel II, nhằm trở thành ngân hàng đi đầu trong chuyển đổi phương thức kinh doanh theo hướng quyết định kinh doanh dựa trên phương pháp tiếp cận rủi ro.

2015 – 2016

Trước khi Ngân hàng Nhà nước ban hành Thông tư 41 với các chuẩn mực tương tự Basel II, HDBank đã chủ động nghiên cứu và phối hợp với các đơn vị tư vấn quốc tế có uy tín nhằm triển khai Basel II.

2017 – 2018

Đánh giá hiện trạng và xây dựng lộ trình thực hiện triển khai áp dụng hệ thống quản lý rủi ro theo Basel II.

2019

Đạt chuẩn và áp dụng toàn diện 3 trụ cột của Basel II trước thời hạn 2020.

2020 – 2022

- Triển khai việc hoàn thiện và nâng cấp Basel III theo từng hạng mục.
- Áp dụng 2 chỉ số về tỷ lệ đảm bảo khả năng thanh khoản (LCR), tỷ lệ nguồn vốn ổn định ròng (NSFR)

2023

Hoàn thành triển khai nâng cấp toàn diện Basel II lên Basel III Reforms.

Sau gần một thập kỷ đặt nhiệm vụ chinh phục và áp dụng toàn diện bộ chuẩn mực Basel tiên tiến nhất vào hoạt động kinh doanh, quản trị ngân hàng, HDBank tự hào là một trong những ngân hàng tại Việt Nam dẫn đầu về thành công triển khai chuẩn mực Basel III Reforms.

❖ **Là một trong những ngân hàng đi đầu trong triển khai toàn diện cải cách Basel III (Basel III Reforms)**

Trong bối cảnh chưa có bất kỳ quy định nào bắt buộc phải áp dụng tiêu chuẩn này cho các ngân hàng ở Việt Nam, từ tháng 7/2023, HDBank đã tiên phong triển khai thành công chuẩn mực theo Basel III Reforms. Đây là kết quả tích cực của sự phối hợp giữa HDBank và các công ty tư vấn hàng đầu thế giới.

Theo đó, HDBank đã hoàn thành triển khai nâng cấp toàn diện Basel II lên Basel III Reforms ở tất cả các chỉ số và tuân thủ theo các yêu cầu khắt khe được Ủy ban Basel về Giám sát Ngân hàng Quốc tế (Bank for International Settlement – BIS) khuyến nghị các ngân hàng quốc tế áp dụng từ 2023.

Khác với các chuẩn mực Basel I, II trước đó, Basel III ra đời trong bối cảnh nền tài chính toàn cầu vừa trải qua cuộc khủng hoảng tài chính năm 2008-2009, nhằm nâng cao yêu cầu về vốn tự có và khả năng thanh khoản, giúp ngân hàng có thể chống chịu được các biến cố bất thường. Basel III đã thông qua áp dụng chỉ số về tỷ lệ đảm bảo khả năng thanh khoản (LCR - Liquidity Coverage Ratio), tỷ lệ nguồn vốn ổn định ròng (NSFR - Net Stable Funding Ratio).

Với việc áp dụng chuẩn mực Basel III Reforms, HDBank hướng tới các mục tiêu phát triển bền vững như: nâng cao năng

lực tài chính, thông qua áp dụng chỉ số CAR (chỉ số an toàn vốn) – với yêu cầu tối thiểu cao hơn so với Basel II, và Quy trình đánh giá nội bộ về mức đủ vốn (ICAAP); Tỷ lệ đòn bẩy (Leverage Ratio); nâng cao khả năng thanh khoản, thông qua áp dụng LCR, NSFR; hoàn thiện hơn hệ thống kiểm soát nội bộ (Internal Control System).

Trước đó, từ giữa năm 2019, HDBank đã triển khai việc hoàn thiện và nâng cấp Basel III theo từng hạng mục, trong đó ưu tiên xây dựng hệ thống phương pháp luận, các chính sách, cơ cấu tổ chức và các công cụ tính toán phức tạp về quản lý rủi ro thanh khoản, quản lý rủi ro thị trường và tính toán sớm chỉ số LCR và NSFR theo Basel III nhằm hướng đến triển khai theo các chuẩn mực này.

Từ nền tảng đó, để triển khai áp dụng Basel III, HDBank đã chuẩn hóa dữ liệu, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cơ sở hạ tầng công nghệ hiện đại, nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin, tăng cường nền tảng số hoá, công bố thông tin minh bạch, hoàn thiện cơ chế chính sách, v.v.

Việc nâng cao các chuẩn mực quản trị rủi ro theo Basel III, cũng như giữ các tỷ lệ an toàn hoạt động tốt hơn các quy định của Ngân hàng Nhà nước là dư địa, năng lực cần thiết để HDBank tiếp tục hướng đến những giá trị tăng trưởng trong thời gian tới, cùng khách hàng thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh, góp phần cùng thúc đẩy nền kinh tế phục hồi.

2.5 HOẠT ĐỘNG/CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT

✦ Nâng cấp hệ thống Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS)

Tín dụng xanh, ngân hàng xanh có vai trò quan trọng trong việc triển khai thành công chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh giai đoạn 2021-2030, tầm nhìn 2050. Thực hiện theo Chỉ thị số 03 của Ngân hàng Nhà nước về thúc đẩy tăng trưởng tín dụng xanh và quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng, trong năm 2023, HDBank đã hoàn thành dự án Nâng cấp hệ thống Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng ESMS trong hoạt động cấp tín dụng với sự tư vấn của đơn vị tư vấn hàng đầu. Sản phẩm đầu ra của dự án là bộ Quy định hoàn chỉnh về quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng. Nội dung của tài liệu này phù hợp với Thông tư 17/2022/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước về quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng. Việc nâng cấp và ban hành hệ thống Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng ESMS có một số mục tiêu chính như sau:

- Đảm bảo cách tiếp cận có hệ thống để triển khai chính sách môi trường và xã hội của HDBank.
- Hỗ trợ quản lý các rủi ro và cơ hội về môi trường và xã hội một cách chủ động thông qua việc xác định các rủi ro và cơ hội ngay ở giai đoạn đầu, bao gồm quản lý rủi ro tài chính, danh tiếng và pháp lý liên quan.
- Đảm bảo các vấn đề về môi trường và xã hội được quản lý và giảm thiểu hiệu quả trong suốt thời gian phê duyệt từng sản phẩm, dịch vụ tín dụng, từ sàng lọc ban đầu, phân loại rủi ro môi trường và xã hội, thông qua các quy trình phê duyệt tín dụng và đánh giá rủi ro đến quy trình giám sát liên tục, báo cáo và hoàn thành.
- Cung cấp hướng dẫn cho cán bộ nhân viên của HDBank về việc xác định, đánh giá và quản lý rủi ro môi trường và xã hội khi triển khai sản phẩm và dịch vụ.

Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng bao gồm hệ thống văn bản và công cụ như:

- Chính sách môi trường và xã hội: bao gồm 21 nguyên tắc hoạt động, ứng xử của HDBank đối với các bên liên quan nhằm thúc đẩy giá trị tích cực về môi trường và xã hội.
- Quy trình quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng: chi tiết các bước thực hiện từ giai đoạn tiếp nhận đề nghị cấp tín dụng, đánh giá sơ bộ và

phân loại hồ sơ, đánh giá chi tiết đến giám sát về môi trường và xã hội của khách hàng sau cấp tín dụng, nhằm đảm bảo các khoản cấp tín dụng đều được đánh giá rủi ro và cơ hội về môi trường và xã hội.

- Danh sách loại trừ về môi trường và xã hội: văn bản hóa chủ trương không tài trợ các lĩnh vực gây tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội của HDBank tuân theo yêu cầu của các tổ chức tài chính quốc tế. Cụ thể, Ngân hàng sẽ không tài trợ cho các hoạt động và dự án có tham gia đáng kể đến các ngành nghề như sản xuất vũ khí, bia rượu mạnh, thuốc lá, buôn bán chất thải, sử dụng lao động trẻ em, lao động cưỡng bức, khai thác và xử lý nguyên liệu hóa thạch (dầu, khí tự nhiên), khai thác vận chuyển than đá và các dịch vụ liên quan đến than đá, v.v.
- Công cụ môi trường và xã hội: bao gồm các mẫu biểu như bảng câu hỏi về môi trường và xã hội khi thẩm định tín dụng, bảng kế hoạch hành động của khách hàng về môi trường và xã hội, bảng câu hỏi về môi trường và xã hội hằng năm, v.v.

Tại HDBank, toàn bộ sản phẩm tín dụng phát sinh mới, bao gồm cấp mới, tái cấp và cấp tăng thêm cho khách hàng doanh nghiệp kể từ 01/2024 đều được sàng lọc qua Danh sách loại trừ, phân loại mức độ rủi ro môi trường và xã hội và đánh giá theo Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng nhằm nhận diện và quản lý rủi ro môi trường và xã hội và phân loại hồ sơ tín dụng, đánh giá tính tuân thủ và tác động của hoạt động kinh doanh đối với môi trường và xã hội. Dựa trên phân loại hồ sơ, các hồ sơ được thẩm định chi tiết và phê duyệt theo các quy trình khác nhau. Nếu hồ sơ tín dụng của doanh nghiệp chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định, HDBank và doanh nghiệp sẽ cùng thảo luận và xây dựng kế hoạch hành động về môi trường và xã hội (Environmental and Social Action Plan – ESAP). Trong quá trình xây dựng ESAP, đội ngũ chuyên gia về môi trường và xã hội của HDBank sẽ đồng hành cùng doanh nghiệp, đưa ra ý kiến tư vấn nhằm hỗ trợ doanh nghiệp giải quyết các vấn đề về môi trường và xã hội trong hoạt động kinh doanh của mình.

Ngoài ra, trong hợp đồng cấp tín dụng, cam kết tuân thủ môi trường và xã hội của khách hàng được ghi nhận như một yếu tố tiên quyết để duy trì vốn vay. Hằng năm, HDBank rà soát tính tuân thủ, hoạt động kinh doanh và kế hoạch thực hiện ESAP nhằm đảm bảo rủi ro về môi trường và xã hội được theo dõi, giám sát và quản lý xuyên suốt thời gian cấp vốn. Đồng thời, đây cũng là cơ hội giúp HDBank tương tác với khách hàng để thấu hiểu các khó khăn trong triển khai ESAP để đồng hành cùng doanh nghiệp hướng đến hoạt động kinh doanh tạo giá trị bền vững cho môi trường và cộng đồng xã hội..

Kết quả triển khai:

Ngay từ khi hoàn thành xây dựng Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng, 100% các khoản vay mới đều được đánh giá về môi trường và xã hội theo quy định đã phê duyệt.

Tác động:

Trong ngắn hạn, giá trị kinh tế đem lại từ việc cam kết thực hiện các nguyên tắc về môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng có thể khó được lượng hóa qua tác động trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh, chỉ số doanh thu, lợi nhuận của Ngân hàng. Tuy nhiên, nhìn xa hơn về một tương lai phát triển kinh tế đi đôi với kiến tạo giá trị bền vững cho môi trường và cộng đồng, HDBank tin rằng tích hợp các yếu tố ESG vào hoạt động cấp vốn sẽ giúp Ngân hàng cùng các bên hữu quan đạt được những mục tiêu trong dài hạn. Đây cũng là cách HDBank góp phần thực hiện hóa nhiệm vụ và kế hoạch hành động của ngành ngân hàng được đề ra trong Quyết định 1408/QĐ-NHNN của Ngân hàng Nhà nước để triển khai hiệu quả “Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh giai đoạn 2021-2030, tầm nhìn 2050”.

2.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI

Kiên định với mục tiêu lấy phát triển bền vững làm kim chỉ nam, HDBank sẽ tiếp tục hoàn thiện việc tích hợp các yếu tố ESG vào quản lý rủi ro, tập trung vào các nội dung sau:

- Nhận diện, đánh giá và theo dõi các rủi ro liên quan đến môi trường - xã hội - quản trị có ảnh hưởng đến các hoạt động kinh doanh trọng yếu nhằm xác định những biện pháp kiểm soát phù hợp;
- Xây dựng phương pháp đánh giá và thực hiện báo cáo tác động của các rủi ro liên quan đến biến đổi khí hậu (bao gồm cả rủi ro vật lý và chuyển đổi) theo các quy định của Chính phủ Việt Nam và chuẩn mực quốc tế.

2.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC



3. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 3:

TÀI CHÍNH BỀN VỮNG

3.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

HDBank tin rằng để đạt được tăng trưởng cao, liên tục và bền vững, việc nhận thức đúng, đầy đủ và toàn diện về các rủi ro môi trường, xã hội và quản trị trong hoạt động kinh doanh, đặc biệt là cấp tín dụng và đầu tư có vai trò quan trọng. Các rủi ro này nếu không được nhận diện và có biện pháp phòng ngừa phù hợp rất có thể sẽ dẫn tới rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản và rủi ro hoạt động cho Ngân hàng, tác động trực tiếp tới hiệu quả hoạt động và uy tín của HDBank. Do vậy, các yếu tố này luôn được cân nhắc trong quá trình ra quyết định cấp tín dụng và đầu tư.

Song song, việc cung cấp các giải pháp tài chính bền vững nhằm hỗ trợ công cuộc chuyển đổi xanh là một trong những chương trình được Ngân hàng chú trọng khi thực thi chiến lược phát triển bền vững. Trên hành trình xanh này, với đặc thù hoạt động của ngành ngân hàng, HDBank luôn nỗ lực cung cấp những giải pháp, sản phẩm và dịch vụ tài chính có tác động tích cực đến môi trường và xã hội thông qua việc chủ động tiếp cận các ngành nghề, khách hàng có hoạt động kinh doanh thân thiện với môi trường, hoặc có hoặc phương án giảm thiểu tác động môi trường, tạo ra những giá trị bền vững cho cộng đồng.

“Xanh hóa tín dụng” là một trong những hành động được đặc biệt chú trọng trong bối cảnh biến đổi khí hậu đang diễn ra trên toàn cầu. Với uy tín quốc tế cùng mạng lưới đối tác là các định chế tài chính lớn trên thế giới, HDBank sớm tiếp cận các nguồn tài trợ vốn tín dụng xanh cũng như tiên phong triển khai các chương trình tín dụng xanh và thực thi trách nhiệm với cộng đồng. Thông qua việc triển khai các gói tín dụng, giải pháp vay xanh, HDBank đẩy mạnh thực thi các giải pháp tài chính bền vững cùng doanh nghiệp và người dân trên toàn quốc, đặc biệt là trong lĩnh vực nông nghiệp và các dự án về năng lượng tái tạo, xử lý rác thải, cũng như về y tế và giáo dục.

3.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

Là một trong những ngân hàng tiên phong triển khai tín dụng xanh, HDBank cam kết hỗ trợ mạnh mẽ và hiệu quả việc cung ứng nguồn vốn xanh với chi phí hợp lý tới khách hàng, góp phần phát triển một nền kinh tế xanh, thịnh vượng và bền vững.

Việc hoàn thiện Quy định về Quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng (Environmental and Social Risk Management in Credit Extension Policy - ESMS Policy) là tiền đề quan trọng để Ngân hàng đẩy mạnh hơn nữa các chương trình tín dụng xanh. Theo đó, HDBank sẽ không tài trợ một số ngành có tác động xấu đến môi trường và xã hội như sản xuất vũ khí, bia rượu mạnh, sử dụng lao động trẻ em nguy hại, lao động cưỡng bức, khai thác và xử lý nguyên liệu hóa thạch (dầu, khí tự nhiên), v.v.

Bên cạnh đó, việc duy trì các sản phẩm tài chính ưu đãi dành cho các doanh nghiệp, danh mục tài trợ chuỗi cung ứng và dự án phát triển bền vững như năng lượng tái tạo, xử lý rác thải, nông thôn, và các dự án về y tế và giáo dục,... cũng là một trong các chương trình ưu tiên của Ngân hàng. Năm 2021, HDBank và Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) - thành viên của Ngân hàng Thế giới - ký kết cung cấp khoản vay 70 triệu USD để gia tăng nguồn vốn đối với các dự án năng lượng tái tạo tại Việt Nam. Với ký kết này, HDBank đặt mục tiêu mở rộng danh mục về tài chính khí hậu lên mức 800 triệu USD trước năm 2025. Tiếp đó, trong năm 2023, HDBank và IFC đã ký kết biên bản ghi nhớ, hợp tác chiến lược, thúc đẩy hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) tiếp cận tài chính và tham gia vào chuỗi cung ứng toàn cầu, bao gồm tài trợ chuỗi nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao. Với tiềm năng và nguồn lực này, Ngân hàng kỳ vọng sẽ xây dựng danh mục tài trợ chuỗi cung ứng vượt 1 tỷ USD vào năm 2025.



Ông Trần Hoài Phương - Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp - đại diện HDBank nhận giải thưởng Ngân hàng tiêu biểu về tín dụng xanh, Ngân hàng đồng hành cùng SME (IDG 2023)

3.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

HDBank tự hào là

Ngân hàng tốt nhất về Tài chính bền vững

- The Asset Magazine (năm 2023)

HDBank đạt giải thưởng

Sản phẩm & Dịch vụ Tài chính - Ngân hàng tiêu biểu 2023 (IDG 2023)

Ngân hàng tiêu biểu về tín dụng xanh, Ngân hàng đồng hành cùng SME

Hơn

170 triệu USD

nguồn vốn xanh được tài trợ tính đến năm 2023

Tổng dư nợ tín dụng xanh đã giải ngân trên

8.700 tỷ đồng

trong ba năm 2021, 2022 và 2023



Năm 2023, HDBank - IFC thỏa thuận hợp tác tư vấn năng tầm và mở rộng hoạt động tài trợ chuỗi

3.4 CÁC HÀNH ĐỘNG, SÁNG KIẾN ĐÃ TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ TƯƠNG ỨNG

A. Tiếp cận nguồn vốn xanh

Hiểu rõ những thách thức nghiêm trọng từ biến đổi khí hậu mà Việt Nam đang đối mặt, HDBank luôn đồng hành cùng Chính phủ, các Bộ, ngành, địa phương và cộng đồng đưa nguồn vốn xanh về Việt Nam. Năm 2015, HDBank được Chính phủ lựa chọn làm ngân hàng phục vụ cho Dự án Thích ứng biến đổi Khí hậu khu vực Đồng Bằng Sông Cửu Long tại hai tỉnh Bến Tre và Trà Vinh, sử dụng nguồn vốn hỗ trợ phát triển chính thức (ODA) của Quỹ phát triển Nông nghiệp quốc tế (IFAD) trực thuộc Liên Hợp quốc. Cũng trong năm 2015 HDBank được Chính phủ lựa chọn phục vụ dự án Nâng cao hiệu quả sử dụng năng lượng tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, sử dụng 100 triệu Euro vốn ODA của chính phủ Đức. Tiếp đó, HDBank liên tục được Ngân hàng Nhà nước, Bộ Tài chính lựa chọn phục vụ các dự án sử dụng vốn ODA để phát triển hệ thống cung ứng nước sạch, xây dựng trường học, bệnh viện hay hạ tầng kinh tế. Những năm gần đây, HDBank mở rộng hợp tác với nhiều định chế tài chính quốc tế như IFC, DEG, Proparco, Leapfrog Investments giải ngân hàng trăm triệu USD cho các chương trình năng lượng tái tạo, nông nghiệp công nghệ cao, doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME), doanh nghiệp do phụ nữ sở hữu tại Việt Nam. Ngoài ra, các tổ chức quốc tế như Tập đoàn Tài chính Phát triển Quốc tế (DFC) của Hoa Kỳ, Tổ chức Đầu tư Quốc tế (BII) của Chính phủ Anh (Vương quốc Anh), Ngân hàng Đầu tư Cơ sở hạ tầng châu Á (AIIB) cũng đang tích cực trao đổi nhằm mở rộng hợp tác tài trợ tín dụng và trái phiếu xanh cho HDBank.

Với sự nỗ lực không ngừng nghỉ trong việc chủ động thiết lập quan hệ với nhiều định chế tài chính phát triển (DFIs), HDBank đã không ngừng mở rộng và tăng cường mạng lưới hợp tác, bao gồm phối hợp cùng các quỹ đầu tư xanh và định chế tài chính lớn trên thế giới để cùng nhau phát triển các giải pháp tài chính bền vững. Song song, việc nâng cấp và đẩy mạnh triển khai hệ thống ESMS trong hoạt động cấp tín dụng trong năm 2023 đã giúp HDBank định hình các chính sách và quy trình, cũng như thể hiện mạnh mẽ cam kết tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế về môi trường và xã hội, đặc biệt là trong việc hỗ trợ giảm thiểu rủi ro môi trường xã hội và thích ứng với biến đổi khí hậu tại Việt Nam. Từ đó, uy tín của HDBank cũng như sự quan tâm đầu tư của các tổ chức tài chính quốc tế cho Ngân hàng cũng được nâng cao hơn.

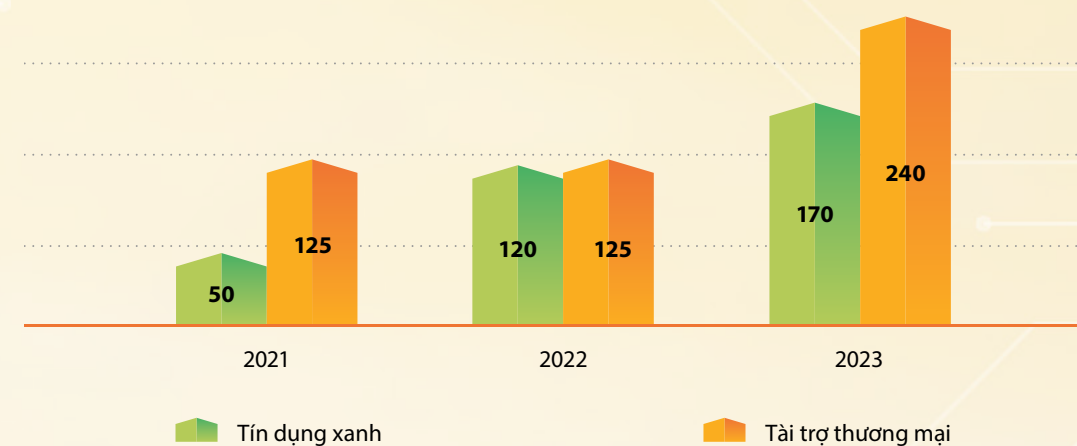
Thông qua việc hợp tác, HDBank không chỉ đưa nguồn vốn xanh về Việt Nam để tài trợ cho các dự án bền vững mà còn tiếp tục tiếp cận và mở rộng tiềm năng tài trợ tín dụng xanh từ các nguồn tài chính quốc tế trong tương lai. Cụ thể, HDBank đã huy động hơn 170 triệu USD tín dụng xanh từ các định chế tài chính phát triển uy tín trên quốc tế như Tổ chức Tài chính Phát triển của Pháp (Proparco) và Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) trong năm 2023.

Đồng thời, các định chế tài chính phát triển như Ngân hàng Phát triển châu Á - ADB và IFC trong các năm qua đã gia tăng hạn mức tài trợ thương mại cho HDBank và khuyến khích sử dụng cho các giao dịch nhập khẩu các thiết bị dùng cho lĩnh vực năng lượng tái tạo, nông nghiệp xanh, tài chính bền vững, v.v. Qua đó, lũy kế đến năm 2023, hạn mức này được cấp cho Ngân hàng đã vượt 240 triệu USD.

Sự tin tưởng của các định chế tài chính uy tín quốc tế là minh chứng rõ ràng cho cam kết và khả năng thực thi của Ngân hàng trong việc định hình tương lai tài chính xanh, cũng như là bước đệm quan trọng để tiếp tục mở rộng và cải thiện các hoạt động tài chính xã hội trong những năm tiếp theo.

Các hạn mức tín dụng xanh và tài trợ thương mại cấp cho HDBank

ĐVT: Triệu USD



Hơn nữa, năm 2023 cũng đã trở thành một dấu mốc quan trọng trong hành trình phát triển của HDBank khi Ngân hàng và với Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) ký kết hợp tác về việc tư vấn mở rộng hoạt động tài trợ chuỗi, làm cơ sở để nâng cấp và mở rộng nền tảng tài trợ Chuỗi giá trị. Với dự án này, IFC sẽ giúp HDBank phân tích danh mục tiềm năng, định hướng các dòng sản phẩm tài trợ chuyên biệt theo hướng công nghệ hóa nhằm nâng cao năng lực tài trợ Chuỗi hiện tại, mở rộng quy mô tài trợ và đào tạo đội ngũ chuyên gia trong lĩnh vực này. Mở rộng Chuỗi giá trị là một trong những sáng kiến chiến lược quan trọng

nhất của Ngân hàng trong tổng thể chiến lược giai đoạn 2021-2025, đặc biệt với những triển khai quan trọng như: số hóa hành trình khách hàng thông qua nền tảng Ngân hàng giao dịch/Fintech; nâng cao năng lực tư vấn của đội ngũ lãnh đạo và tiệm cận với các thông lệ tốt nhất của thị trường trong nước và thế giới. Đây là bước đi quan trọng giúp HDBank hướng tới mục tiêu phát triển danh mục tài trợ chuỗi lên 8.000 doanh nghiệp với quy mô lên tới 3 tỷ USD (hơn 60.000 tỷ đồng), phát triển danh mục tài trợ chuỗi trong lĩnh vực nông nghiệp; tài trợ cho nhà cung cấp và nhà phân phối.



Năm 2019, HDBank trở thành ngân hàng đầu tiên của Việt Nam nhận giải thưởng Ngân hàng xanh – “Green Deal Award” từ Ngân hàng Phát triển châu Á (ADB)

B. Cho vay các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực xanh, có tác động tích cực đến tương lai

Nhằm thúc đẩy một nền kinh tế xanh tại Việt Nam và góp phần thực hiện mục tiêu quốc gia về phát triển bền vững, HDBank đã tiên phong gắn kết tài chính xanh vào chiến lược kinh doanh của Ngân hàng. Ngân hàng ưu tiên phát triển tài chính xanh để chuyển dịch nguồn vốn và hoạt động kinh doanh của nền kinh tế từ khu vực nhà nước, tư nhân và phi lợi nhuận sang các lĩnh vực phát triển bền vững. Với mỗi đồng vốn tín dụng xanh nhận được, Ngân hàng đảm bảo sử dụng một cách minh bạch, hiệu quả và đảm bảo góp phần vào việc tạo ra giá trị bền vững cho cộng đồng và môi trường.

Trong việc thực hiện sứ mệnh cấp tín dụng xanh, Ngân hàng hướng đến việc tạo ra sự thay đổi tích cực và lâu dài. HDBank khẳng định cam kết mạnh mẽ với trách nhiệm xã hội và bảo vệ môi trường thông qua việc từ chối tài trợ cho bất kỳ hoạt động nào liên quan đến khai thác, vận chuyển than đá, hoạt động của nhà máy nhiệt điện than và các dự án cơ sở hạ tầng hỗ trợ cho những hoạt động này.

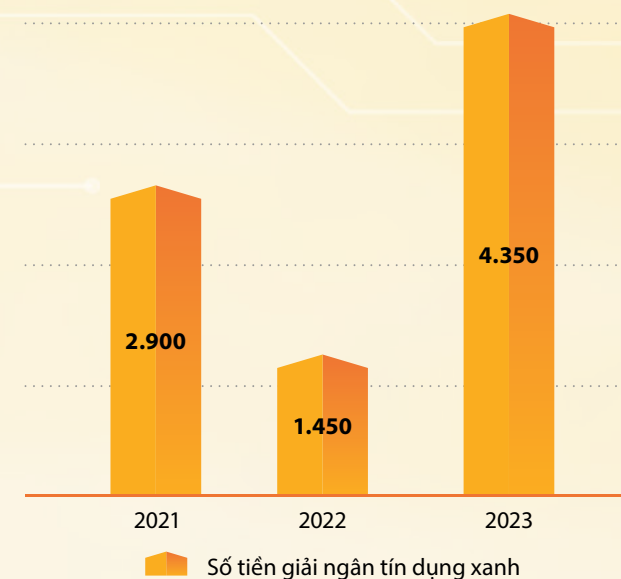
Hơn nữa, để khuyến khích các sáng kiến phục vụ cho các lợi ích đối với môi trường và xã hội, HDBank luôn tạo cơ hội tiếp cận nguồn vốn ưu đãi cho các dự án đáp ứng tiêu chí xanh của Ngân hàng. Ngân hàng đã xây dựng một khung

đánh giá chi tiết để xác định và đánh giá mức độ tác động tiêu cực của từng dự án lên môi trường và xã hội thông qua Quy định về Quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng (ESMS). Đồng thời, với sự hỗ trợ tư vấn chuyên môn của các định chế tài chính uy tín quốc tế, HDBank đã tối ưu hóa các điều kiện cho vay để phù hợp với từng dự án cụ thể. Trong đó, mỗi dự án trước khi được cấp vốn đều trải qua một quy trình đánh giá tác động môi trường và xã hội nghiêm ngặt, dựa trên chứng từ và cơ sở pháp lý vững chắc. Quyết định cấp tín dụng của Ngân hàng không chỉ dựa trên giấy phép đầu tư dự án và các giấy tờ theo quy định của pháp luật, mà còn cân nhắc đến mức độ rõ ràng và khả năng thúc đẩy mục tiêu tăng trưởng xanh của chiến lược và phương án đầu tư. Ngoài ra, tùy theo lĩnh vực hoạt động, các dự án phải thực hiện đánh giá tác động môi trường và xã hội độc lập hoặc có báo cáo tác động môi trường được phê duyệt bởi cấp có thẩm quyền, nhằm đảm bảo sự phù hợp với các chuẩn mực và quy định của các cơ quan quản lý. Không những vậy, Ngân hàng còn có hệ thống đánh giá và kiểm soát đầy đủ tính tuân thủ trước và sau khi giải ngân để đảm bảo doanh nghiệp thực hiện các cam kết cao nhất về các biện pháp khắc phục cũng như hạn chế những rủi ro về môi trường và xã hội.

Với việc triển khai loạt giải pháp tài chính linh hoạt và tiên tiến, HDBank đã giải ngân trên 4.350 tỷ đồng trong năm 2023 cho các dự án thuộc lĩnh vực xanh với những cơ chế ưu đãi. So với năm 2022, số tiền giải ngân tín dụng xanh tăng trưởng vượt bậc 200% từ 1.450 tỷ đồng đến 4.350 tỷ đồng. Đây chính là minh chứng cho hiệu quả của những nỗ lực mà Ngân hàng đã thực hiện.

Số tiền giải ngân tín dụng xanh

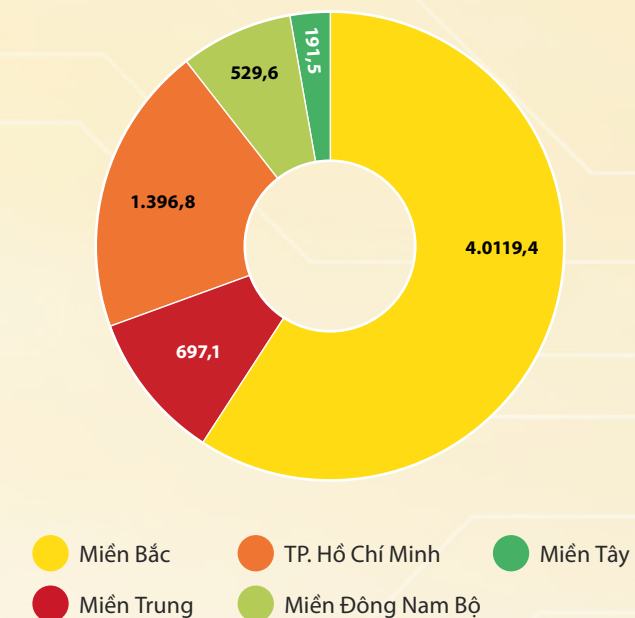
ĐVT: Tỷ đồng



Đến cuối năm 2023, khu vực miền Bắc dẫn đầu danh sách dư nợ tín dụng xanh của Ngân hàng, chiếm 59,4% tổng dư nợ, tiếp sau đó là khu vực thành phố Hồ Chí Minh với tỷ lệ 20,1%.

Dư nợ tín dụng xanh theo khu vực^(*)

ĐVT: Tỷ đồng



(*) Dư nợ tín dụng xanh được thống kê tại ngày 31/12/2023.

Xác định vị thế chiến lược trong lĩnh vực tài chính xanh, HDBank tập trung nguồn vốn vào các doanh nghiệp có hoạt động kinh doanh thân thiện, đóng góp cho môi trường và xã hội. HDBank đẩy mạnh hỗ trợ những ngành có tác động tích cực đến môi trường bao gồm năng lượng tái tạo và sạch cùng với sản xuất kinh doanh xe điện, nông nghiệp công nghệ xanh, tòa nhà xanh, cải thiện chất lượng nguồn nước... Đối với hoạt động tài trợ tài chính bền vững, HDBank mạnh mẽ triển khai tài trợ vốn cho các lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn và chuỗi giá trị nông nghiệp, y tế sức khỏe cộng đồng, giáo dục và các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các chuỗi cung ứng hàng hóa thiết yếu, hộ gia đình sản xuất kinh doanh, doanh nghiệp vừa và nhỏ do phụ nữ làm chủ... Ưu tiên nguồn vốn thể hiện nỗ lực của Ngân hàng trong việc định hình một tương lai bền vững cho nền kinh tế và trách nhiệm đối với cộng đồng.

❖ Tài trợ tín dụng xanh cho lĩnh vực năng lượng tái tạo và sạch

HDBank không ngừng nỗ lực tạo ra những giải pháp tài chính xanh nhằm đẩy mạnh phát triển năng lượng tái tạo, bao gồm điện gió, điện mặt trời áp mái và nhà máy điện mặt trời. Trong khuôn khổ của chiến lược thúc đẩy tài chính bền vững, Ngân hàng đã và đang tiếp tục tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp thông qua triển khai một loạt các gói tín dụng có cơ cấu linh hoạt và cung cấp vốn đầu tư dài hạn. Các sản phẩm tài chính này không chỉ có lãi suất ưu đãi mà còn được thiết kế để phù hợp với đặc thù kỹ thuật và kinh tế của từng dự án, giúp các doanh nghiệp giảm bớt gánh nặng tài chính ban đầu và nhanh chóng đưa dự án vào hoạt động.

Tại cuối năm 2023, dư nợ của điện mặt trời áp mái dẫn đầu trong lĩnh vực năng lượng tái tạo và sạch, đạt mức 2.693 tỷ đồng, chiếm 61% tổng dư nợ. Trong khi đó, các dự án điện mặt trời ghi nhận dư nợ là 1.750 tỷ đồng, tương đương với 39% tổng dư nợ.

❖ Tài trợ tín dụng xanh cho lĩnh vực thân thiện với môi trường

Nhằm góp phần vào nỗ lực toàn cầu ứng phó với biến đổi khí hậu bằng cách giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường. Song song, HDBank đã triển khai nhiều chương trình ưu đãi lãi suất 0% cùng với cơ hội vay mượn dễ dàng cho người tiêu dùng khi mua sắm các phương tiện di chuyển thân thiện với môi trường như ô tô điện, xe máy điện và xe đạp điện. Chương trình này được thiết kế nhằm khuyến khích cộng đồng lựa chọn xanh và đóng góp vào việc giảm thiểu ô nhiễm môi trường cũng như tiến gần hơn với mục tiêu phát triển bền vững trong cuộc sống hàng ngày.

Ngoài ra, HDBank còn đặc biệt quan tâm đến việc thúc đẩy các dự án bất động sản bền vững. Ngân hàng đã phát triển các gói tài trợ ưu đãi để hỗ trợ các doanh nghiệp xây dựng những tòa nhà xanh cũng như vận hành các chuỗi nhà hàng và khách sạn theo mô hình xanh. Với nhóm tài trợ tín dụng này, Ngân hàng không chỉ kích thích các doanh nghiệp đầu tư vào những công trình xanh, mà còn đảm bảo rằng các dự án của họ đóng góp tích cực vào môi trường sống, giảm phát thải khí nhà kính, tiết kiệm tài nguyên, năng lượng và nước.

❖ Tài trợ tín dụng bền vững cho lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn và chuỗi giá trị nông nghiệp

Không chỉ đồng hành cùng sự phát triển của các dự án năng lượng tái tạo tiềm năng, HDBank còn chú trọng tạo

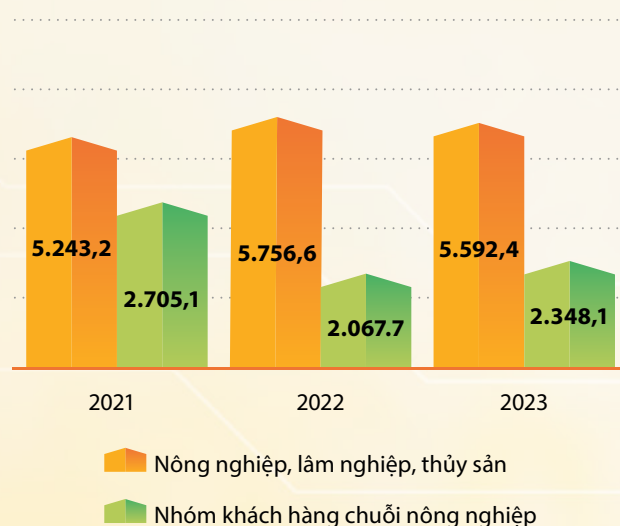
dựng nền tảng vững chắc cho các đô thị và cộng đồng với tầm nhìn bền vững. Thông qua các gói tín dụng có ưu đãi hợp lý, Ngân hàng thúc đẩy phương thức nông nghiệp thông minh, ứng dụng công nghệ cao và nông nghiệp sạch. Đồng thời, các sản phẩm tài chính này của HDBank cũng giúp nâng cao chất lượng cuộc sống nông thôn, qua đó góp phần vào sự thịnh vượng của cộng đồng nơi đây, song song với việc bảo vệ môi trường. Những giải pháp tài chính của HDBank không chỉ cung cấp nguồn lực kinh tế cho khu vực nông thôn, mà còn khuyến khích và hỗ trợ việc áp dụng những công nghệ tiên tiến, làm tiền đề phát triển cộng đồng nông thôn bền vững và hài hòa với thiên nhiên.

Bên cạnh đó, thông qua việc triển khai những chương trình ưu đãi đầy tính thiết thực, HDBank đẩy mạnh hỗ trợ những chuỗi giá trị nông nghiệp đối với các công ty có quy mô lớn trong lĩnh vực này, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của nông nghiệp và nông thôn Việt Nam. Ngân hàng không ngừng cải tiến các giải pháp tài chính, nhằm hỗ trợ đồng bào nông dân tiếp cận những tiến bộ khoa học kỹ thuật mới, qua đó góp phần nâng tầm giá trị sản phẩm nông sản Việt Nam trên thị trường toàn cầu.

Đến hết năm 2023, ngành nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản và hoạt động chuỗi giá trị nông nghiệp đã ghi nhận dư nợ tín dụng bền vững đạt lần lượt 5.592,4 tỷ đồng và 2.348,1 tỷ đồng.

Dư nợ tín dụng xanh trong lĩnh vực nông nghiệp và chuỗi giá trị nông nghiệp

ĐVT: Tỷ đồng



(*) Dư nợ tín dụng xanh được thống kê tại ngày 31/12 hàng năm.



Tháng 9/2023, đúng dịp sự kiện Tổng thống Hoa Kỳ Joe Biden thăm Việt Nam, HDBank và Trường Đại học Fulbright Việt Nam ký kết thỏa thuận hợp tác cung cấp vốn đối ứng trị giá tương đương 20 triệu USD.

❖ Tài trợ tín dụng bền vững cho lĩnh vực sức khỏe cộng đồng và giáo dục

HDBank đặt trọng tâm đặc biệt vào việc cung cấp các giải pháp tài chính chiến lược để hỗ trợ và thúc đẩy sự phát triển của các dự án liên quan đến chăm sóc sức khỏe, y tế và giáo dục. Ngân hàng cung cấp các gói tài trợ đặc biệt để phát triển những dự án y tế và giáo dục, từ việc xây dựng cơ sở hạ tầng cho đến việc nâng cấp trang thiết bị và công nghệ.

Đối với lĩnh vực y tế, Ngân hàng đã cấp hơn 100 tỷ đồng tín dụng để hỗ trợ các bệnh viện và trung tâm chăm sóc sức khỏe mở rộng cơ sở vật chất, cập nhật công nghệ tiên tiến, tài trợ cho các dự án nghiên cứu y khoa và cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao.

Trong lĩnh vực giáo dục, hơn 130 tỷ đồng tín dụng đã được HDBank giải ngân cho việc xây dựng các trường học, trung tâm đào tạo nghề và cơ sở giáo dục tiên tiến khác, đều nhằm mục tiêu mở rộng cơ hội học tập và nâng cao trình độ chuyên môn cho người dân.

3.5 HOẠT ĐỘNG/CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT

❖ Cấp 20 triệu USD vốn cho trường Đại học Fulbright Việt Nam

Trong năm 2023, HDBank chính thức ghi nhận một bước tiến quan trọng trong việc hỗ trợ giáo dục chất lượng cao thông qua việc ký kết một thỏa thuận hợp tác đầy ý nghĩa với Trường Đại học Fulbright. Qua thỏa thuận này, HDBank cam kết đầu tư cung cấp vốn đối ứng trị giá tương đương 20 triệu USD, cùng với nguồn tài trợ của Tập đoàn Tài chính Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (DFC), nhằm xây dựng Trường Đại học Fulbright trong Khu Công nghệ Cao Thành phố Hồ Chí Minh.

Việc ký kết này đã cung cấp nguồn lực tài chính để hỗ trợ xây dựng trường học và các cơ sở vật chất nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng giảng dạy, đời sống sinh viên cũng như phát triển nghiên cứu khoa học và thúc đẩy đổi mới sáng tạo. Hơn nữa, thỏa thuận hợp tác này cũng khẳng định cam kết của HDBank trong việc góp phần phát triển một thể hệ trẻ tri thức trong môi trường giáo dục hàng đầu tại Trường Đại học Fulbright. Ngân hàng tự hào là đối tác chiến lược của Trường Đại học Fulbright, chung tay kiến tạo tương lai thông qua giáo dục và nghiên cứu khoa học tiên tiến để xây dựng những giá trị mới cho cộng đồng và truyền cảm hứng cho các thế hệ lãnh đạo mới nhằm mang lại thay đổi tích cực cho Việt Nam và thế giới.

3.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI

HDBank sẽ tiếp tục đẩy mạnh tín dụng xanh, đồng thời tăng cường và thu hút nguồn vốn cho các lĩnh vực thân thiện với môi trường và có tác động tích cực đến xã hội, tạo động lực cho tăng trưởng xanh. Định hướng phát triển tín dụng xanh sẽ được Ngân hàng mở rộng phạm vi trong những năm tới như sau:



Hiệu quả sử dụng năng lượng trong các khu công nghiệp, khu thương mại, khu dân cư và dịch vụ công cộng đã phát triển bao gồm cải thiện hiệu quả năng lượng trong khu công nghiệp thông qua việc lắp đặt thiết bị hiệu quả hơn, thay đổi quy trình, giảm thất thoát nhiệt và/hoặc tăng thu hồi nhiệt thải

Nông, lâm ngư nghiệp và sử dụng đất bao gồm các dự án nông nghiệp không làm cạn kiệt và/hoặc cải thiện trữ lượng carbon hiện có



Chất thải và xử lý nước thải bao gồm các dự án chuyển đổi quá trình xử lý rác thải từ chôn lấp sang biến rác thải thành điện năng

Thay đổi phương thức giao thông đô thị bao gồm các dự án sản xuất và đưa xe điện phục vụ nhu cầu đi lại của người dân



Cùng với đó, nhằm tăng cường gắn kết giữa tăng trưởng kinh tế và bảo vệ môi trường, HDBank dự kiến sẽ mở rộng danh mục về tài chính khí hậu lên mức 800 triệu USD trước năm 2025. Các lĩnh vực tài trợ kỳ vọng sẽ làm giảm đáng kể lượng phát thải khí nhà kính trong môi trường với lượng cắt giảm ước tính hơn 54.000 tấn mỗi năm từ 2021 đến 2025 và cho các năm tiếp theo.

Song song với chương trình phát triển tài chính xanh, HDBank cũng đẩy mạnh phát triển tài chính bền vững tập trung vào các lĩnh vực gắn liền với sự phát triển cộng đồng và xã hội, đóng góp vào sự phát triển bền vững chung của quốc gia. Các lĩnh vực mà Ngân hàng sẽ được tập trung phát triển là doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ; doanh nghiệp vừa và nhỏ; doanh nghiệp và cá nhân ở nông thôn, vùng sâu vùng xa; doanh nghiệp trong lĩnh vực giáo dục, y tế... Năm 2024, HDBank sẽ phối hợp với ADB và IFC để thiết kế các sản phẩm tín

dụng bền vững phù hợp với định hướng phát triển của HDBank và thị trường.

Đồng thời, đánh giá cao vai trò chiến lược của tín chỉ carbon như một phương tiện hữu hiệu trong việc thúc đẩy giảm phát thải khí nhà kính, HDBank nhấn mạnh tầm quan trọng của việc phát triển một thị trường tín chỉ carbon hiệu quả, được quản lý kỹ lưỡng và vận hành minh bạch. Ngân hàng sẽ chủ động nghiên cứu và triển khai các giải pháp tài chính hỗ trợ người dân cũng như các doanh nghiệp tham gia thị trường tín chỉ carbon. Mục tiêu của Ngân hàng là cung cấp cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp mọi công cụ cần thiết để không chỉ tham gia mà còn tận dụng cơ hội từ thị trường tín chỉ carbon mới này. Qua đó, không những Ngân hàng tạo điều kiện thuận lợi để các doanh nghiệp chuyển đổi sang hoạt động carbon thấp mà còn thúc đẩy sự sáng tạo và phát triển bền vững trong cộng đồng doanh nghiệp.

3.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC



4. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 4:

CAM KẾT TUÂN THỦ PHÁP LUẬT

[GRI 2-23, GRI 2-27, GRI 419-1]

4.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

Tồn chỉ hoạt động của HDBank luôn được xây dựng trên nền tảng pháp luật vững chắc, không những tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật mà Ngân hàng còn nỗ lực thực thi các tiêu chuẩn đạo đức cao nhất. HDBank không ngừng cập nhật và điều chỉnh chính sách, quy định nội bộ để đảm bảo kịp thời và phù hợp với những thay đổi của luật pháp, tiêu chuẩn đạo đức, đồng thời áp dụng những thay đổi này một cách nhanh chóng và hiệu quả trong tất cả các hoạt động. Ngoài ra, thông qua những chương trình đào tạo có hệ thống, Ngân hàng nỗ lực để tất cả các nhân viên hiểu rõ và thực hiện nghiêm túc chính sách, quy định nội bộ này.

Hướng đến xây dựng thương hiệu ngân hàng đáng tin cậy, HDBank không chỉ bảo vệ mà còn tối ưu hóa lợi ích của các bên liên quan. Với hệ thống giám sát và kiểm soát chặt chẽ, Ngân hàng nỗ lực thực thi việc phát hiện, ngăn chặn và loại trừ mọi hình thức tội phạm tài chính, từ giao dịch hối lộ,

tham nhũng, gian lận đến rửa tiền. Đồng thời, Ngân hàng đảm bảo một quy trình thông tin đa chiều, minh bạch và trung thực, từ việc báo cáo thông tin tài chính đến việc chia sẻ các hoạt động và sáng kiến phát triển bền vững tới các bên liên quan. Mọi hoạt động của HDBank đều nhằm tạo dựng niềm tin và sự hợp tác lâu dài với khách hàng, đối tác và các bên liên quan mà Ngân hàng phục vụ.

Là một thành viên tích cực và có trách nhiệm trong cộng đồng doanh nghiệp, HDBank tự hào phát triển vượt trội nhưng vẫn gắn liền với trách nhiệm môi trường và xã hội, hướng tới sự thịnh vượng chung. Điều này không chỉ thể hiện qua từng dịch vụ, sáng kiến phát triển bền vững mà HDBank đã đầu tư và phát triển mà còn qua mỗi hoạt động tuân thủ pháp luật, quy định và tiêu chuẩn đạo đức về môi trường và xã hội. Đối với Ngân hàng, tác động tích cực đối với môi trường và xã hội không chỉ là nghĩa vụ mà là sứ mệnh cốt lõi trong mọi quyết định kinh doanh.

4.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

Không chỉ dừng lại ở việc tuân thủ pháp luật và các quy định hiện hành, HDBank luôn nỗ lực thực hiện nghiêm túc các chuẩn mực đạo đức trong mọi hoạt động. Ngân hàng đảm bảo để không có bất kỳ vấn đề nghiêm trọng nào được nêu ra bởi cơ quan quản lý trong việc thực hiện và tuân thủ các quy định pháp luật về phòng chống tội phạm tài chính, môi trường và xã hội. Cùng với đó, sự minh bạch trong thông tin, kịp thời cung cấp các báo cáo cần thiết tới khách hàng, đối tác và các bên liên quan là điều mà Ngân hàng sẵn sàng thực hiện để không ngừng củng cố, giữ vững lòng tin và sự hài lòng của tất cả các bên liên quan.

Mục tiêu hướng đến của HDBank là không chỉ ngăn chặn các hành vi vi phạm pháp luật mà còn xây dựng một đội ngũ nhân viên có đủ kiến thức, sự tự giác cũng như kỹ năng để phòng tránh, nhận diện và chống lại các hành vi sai trái, từ đó góp phần tạo dựng một Ngân hàng trong sạch và vững mạnh. Theo đó, HDBank nghiêm túc triển khai các khóa đào tạo về phòng chống tội phạm tài chính, môi trường và xã hội, đồng thời nỗ lực đảm bảo 100% nhân viên hoàn thành đầy đủ các khóa học bắt buộc này.

4.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

Không có trường hợp nào mà Ngân hàng bị xử phạt do không tuân thủ với các quy định của luật pháp về chống tội phạm tài chính và bảo vệ môi trường, xã hội, đồng thời không có mất mát tài chính hay bồi thường vật chất nào do các vụ kiện pháp lý có liên quan trong năm 2023.

100% nhân viên

bao gồm cả cấp quản lý đã hoàn thành khóa học về phòng chống tham nhũng

97,5% số hoạt động

liên quan đến tham nhũng được đánh giá trên tổng số các hoạt động được đánh giá rủi ro

4.4 CÁC HÀNH ĐỘNG, SÁNG KIẾN ĐÃ TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ TƯƠNG ỨNG

[GRI 2-26]

Tại HDBank, việc tuân thủ pháp luật không chỉ là một yêu cầu bắt buộc mà còn là nền tảng cốt lõi của văn hóa doanh nghiệp. Ngân hàng luôn theo dõi chặt chẽ và rà soát những quy định mới cũng như các nội dung được cập nhật trong hệ thống pháp luật. Việc phản hồi đối với mọi thay đổi trong luật định được HDBank thực hiện nhanh chóng thông qua một quy trình nội bộ để đánh giá và tích hợp các cập nhật pháp lý vào hệ thống quản trị hiện tại của Ngân hàng.

Để cập nhật kiến thức pháp luật cho toàn thể cán bộ nhân viên, HDBank định kỳ ban hành các bản tin và triển khai những chương trình đào tạo phổ biến về các nội dung luật định quan trọng, có liên quan đến nghiệp vụ của từng đơn vị cụ thể. Qua đó, Ngân hàng yêu cầu từ ban lãnh đạo đến cấp nhân viên đều nhận thức rõ về mọi quy định và thủ tục pháp lý mới nhất, cũng như những hậu quả và trách nhiệm khi không thực hiện đúng quy định. Với đa số các khóa học, nhân viên không chỉ bắt buộc phải hoàn thành các buổi học lý thuyết mà còn phải vượt qua các bài kiểm tra để đánh giá sự hiểu biết và mức độ tiếp thu. Ngoài ra, Ngân hàng cũng yêu cầu cán bộ nhân viên tham gia các khóa đào tạo nhắc lại hàng năm để đảm bảo kiến thức của họ luôn được cập nhật.

Trong năm 2023: HDBank đã triển khai các khóa học bắt buộc về:



Chống Hối Lộ và Tham Nhũng



Phòng Chống Rửa Tiền (AML)



Chống Tài Trợ Khủng Bố (CTF)



Nhận Thức về Gian Lận

Bên cạnh đó, đối với các bên liên quan, Ngân hàng luôn nhấn mạnh tầm quan trọng của việc xây dựng và duy trì mối quan hệ thông tin hai chiều, đồng thời chủ động đối thoại và chia sẻ thông tin minh bạch. Sự chủ động này không chỉ thể hiện trách nhiệm của HDBank trong việc cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác tới các đối tác, nhà đầu tư, khách hàng và các bên có liên quan. Hơn nữa, đây còn là cam kết của HDBank nhằm giảm thiểu rủi ro vi phạm pháp luật cũng như bảo vệ lợi ích của Ngân hàng và tất cả các bên liên quan.

Trong quá trình thực thi nhiệm vụ, nhân viên HDBank được quyền và có trách nhiệm phản ánh đến Hội sở về các vi phạm hoặc vướng mắc gây ảnh hưởng đến việc tuân thủ của Ngân hàng. Thêm vào đó, Ngân hàng còn thiết lập phương thức báo cáo bảo mật thông qua



Liên hệ trực tiếp với Cán bộ xử lý khiếu nại tại HDBank;



Điền vào biểu mẫu Khiếu nại và gửi trực tiếp đến văn phòng của HDBank;



Đường dây nóng số 19006060 và



Gửi thư điện tử đến info@hdbank.com.vn

nhằm khuyến khích cán bộ nhân viên, đối tác kinh doanh và các bên liên quan tự tin báo cáo bất kỳ lo ngại nào về biểu hiện vi phạm mà không phải lo lắng về hậu quả hay bất kỳ hình thức trả thù nào. Tất cả các báo cáo sẽ được xử lý nhanh chóng, hiệu quả để củng cố niềm tin vào cam kết của Ngân hàng với đạo đức kinh doanh và tuân thủ pháp luật.

A. Tuân thủ pháp luật về kinh tế

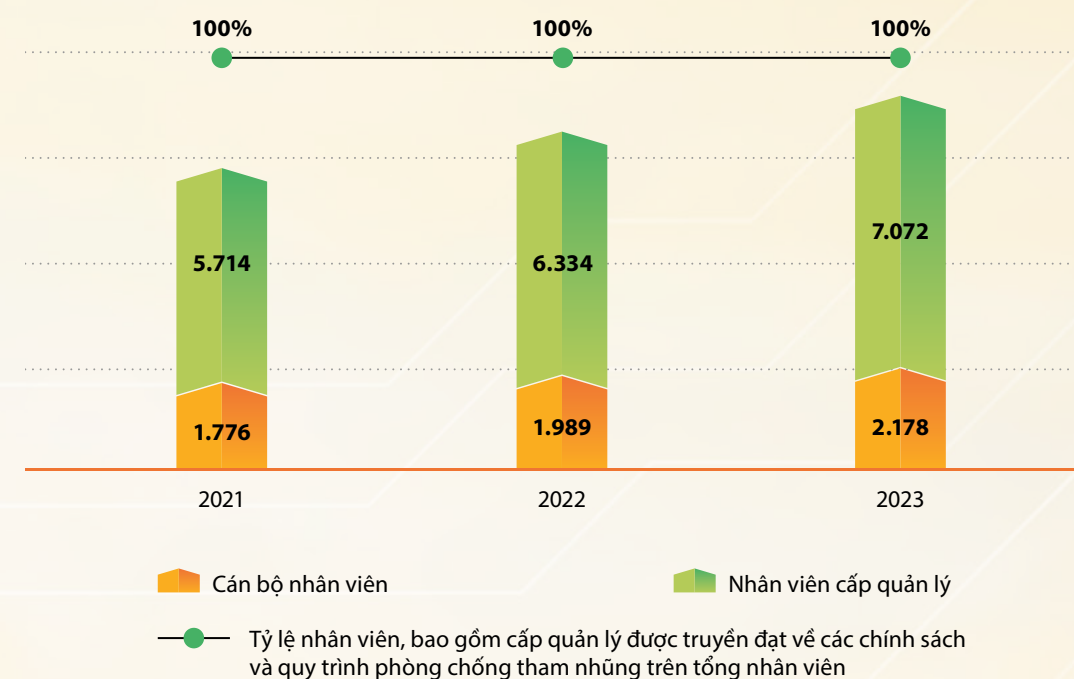
[GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3]

Việc tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến kinh tế, đặc biệt là về phòng chống tham nhũng, luôn được HDBank coi trọng trong mọi hoạt động kinh doanh. Với chủ trương xây dựng một nền tảng vững chắc cho sự minh bạch và liêm chính của Ngân hàng, HDBank cam kết thực hiện nghiêm ngặt chính sách phòng chống tham nhũng. Cam kết này được thể hiện rõ nét qua việc Ngân hàng xây dựng và triển khai các chính sách nội bộ rõ ràng, đồng thời áp dụng nhất quán những biện pháp phòng ngừa, phát hiện và xử lý trong toàn bộ các hoạt động. Các chính sách sau khi ban hành cũng được Ngân hàng định kỳ rà soát nhằm đảm bảo cập nhật kịp thời các quy định, biện pháp phòng chống hối lộ, tham nhũng, quy tắc ứng xử của nhân viên và hình phạt đối với những vi phạm có liên quan.

Đóng vai trò quan trọng để củng cố việc thực hiện cam kết phòng chống tham nhũng là ý thức tuân thủ của tất cả nhân viên HDBank. Thông qua các buổi đào tạo chuyên sâu, Ngân hàng liên tục giáo dục đạo đức nghề nghiệp, nâng cao nhận thức và phát triển kỹ năng phòng chống tham nhũng cho tập thể cán bộ nhân viên. Trong năm 2023, 100% nhân sự bao gồm cả cấp quản lý, với tổng số 9.250 người, đã hoàn thành các buổi đào tạo về Quy định phòng chống tham nhũng cũng như Kế hoạch thực hiện công tác phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm do Ngân hàng tổ chức. Đối với các nhân sự tuyển mới chưa được học khóa đào tạo trong năm 2023 sẽ tiếp tục được đào tạo trong năm 2024. Tỷ lệ đào tạo này luôn được HDBank chú trọng duy trì ở mức cao nhất qua các năm.

Tổng số cán bộ nhân viên bao gồm cấp quản lý(*) và tỷ lệ (%) nhân viên, bao gồm cấp quản lý được truyền đạt về các chính sách và quy trình phòng chống tham nhũng trên tổng nhân viên(*)

ĐVT: Nhân viên và %

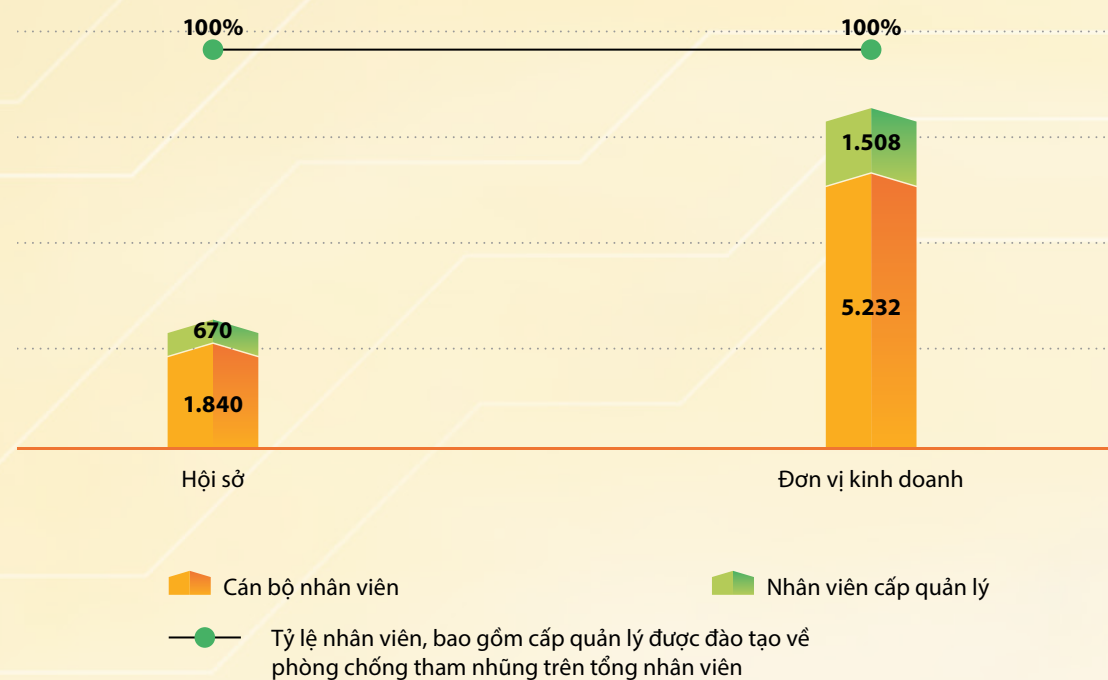


(*) Tổng số cán bộ nhân viên bao gồm cấp quản lý được đào tạo về các chính sách và quy trình phòng chống tham nhũng được tính toán theo số liệu thống kê của toàn Ngân hàng. Số liệu được đo lường trực tiếp từ danh sách người tham gia đào tạo.

Cụ thể trong năm 2023, 100% tổng số cán bộ nhân viên bao gồm cấp quản lý là 2.510 người tại Hội sở và 6.740 người tại các đơn vị kinh doanh đã hoàn thành chương trình đào tạo về các chính sách và quy trình phòng chống tham nhũng.

Tổng số cán bộ nhân viên bao gồm cấp quản lý được đào tạo về các chính sách và quy trình phòng chống tham nhũng trong năm 2023 theo khu vực(*)

ĐVT: Nhân viên và %



(*) Tổng số cán bộ nhân viên bao gồm cấp quản lý được đào tạo về các chính sách và quy trình phòng chống tham nhũng tại các khu vực được tính toán theo số liệu thống kê của toàn Ngân hàng. Số liệu được đo lường trực tiếp từ danh sách người tham gia đào tạo tại các khu vực.

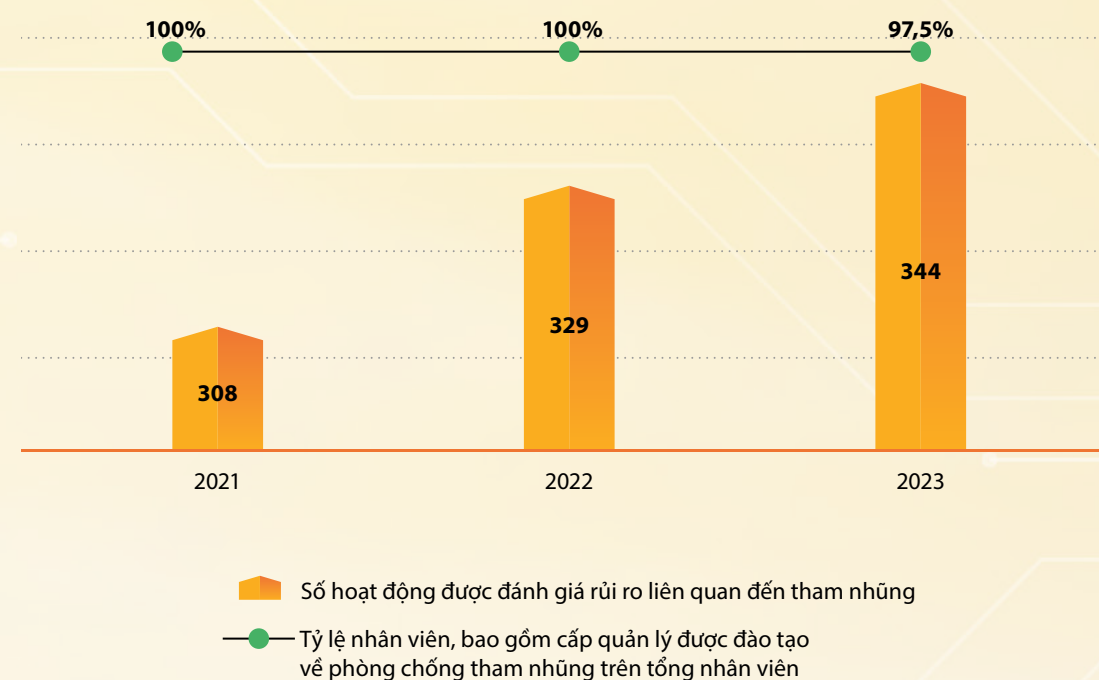
Bên cạnh đó, HDBank đã thiết lập một Ban chỉ đạo đặc biệt về phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm, với Tổng Giám đốc là người đứng đầu Ban chỉ đạo. Đồng thời, mỗi chi nhánh trong hệ thống ngân hàng đều thiết lập một Tiểu ban chuyên trách, dưới sự chỉ đạo của Giám đốc chi nhánh, phụ trách thúc đẩy việc thực hiện các biện pháp ngăn chặn rủi ro tham nhũng từ cấp cơ sở.

Dưới sự hướng dẫn của quy chế hoạt động đã được Hội đồng Quản trị phê duyệt, Ban chỉ đạo và Tiểu ban chỉ đạo đã hướng dẫn và giám sát nhân viên thực thi trách nhiệm, phát hiện và phòng ngừa những hành vi tham nhũng và tiêu cực, đảm bảo rằng tất cả các hoạt động đều tuân thủ

ng nghiêm ngặt theo đạo đức nghề nghiệp và pháp luật. Ngoài ra, định kỳ hàng năm, Ban chỉ đạo và Tiểu ban chỉ đạo cũng tiến hành đánh giá rủi ro các hoạt động từ khía cạnh tuân thủ pháp luật và đạo đức nghề nghiệp tại Ngân hàng. Cụ thể, so với năm 2022, số hoạt động tại HDBank được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng tăng 4,6%, từ 329 hoạt động lên 344 hoạt động. Tỷ lệ số hoạt động liên quan đến tham nhũng được đánh giá trên tổng số hoạt động được đánh giá rủi ro luôn duy trì ở mức cao qua các năm. Năm 2023, tỷ lệ này đạt hơn 97,5%, thể hiện trách nhiệm và sự quyết tâm cao của Ngân hàng trong việc phòng chống tham nhũng.

Tổng số và tỷ lệ hoạt động được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng trên tổng số hoạt động được đánh giá rủi ro(*)

ĐVT: Nhân viên và %



(*) Tổng số và tỷ lệ hoạt động được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng trên tổng số hoạt động được đánh giá rủi ro được tính toán theo số liệu thống kê của toàn Ngân hàng. Số liệu được đo lường trực tiếp dựa trên số đơn vị kinh doanh và số đơn vị có kiểm toán, kiểm tra hay giám sát về tham nhũng.

Bên cạnh đó, HDBank đã tiến hành một loạt các bước cải cách quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả công tác phòng chống tham nhũng và tiêu cực bằng cách thực thi công khai, minh bạch trong việc phát hiện, xử lý những trường hợp tham nhũng. Ngân hàng đánh giá nghiêm ngặt khi phát hiện các trường hợp này và xem xét trách nhiệm của mọi cá nhân liên quan, kể cả Trưởng Đơn vị, nếu vi phạm xuất phát từ đơn vị họ quản lý. Quá trình này đảm bảo rằng mọi hành vi vi phạm đều được xử lý công bằng và tạo điều kiện cho kết quả xử lý được thông báo rộng rãi trên toàn hệ thống. Qua đó, HDBank tuyên truyền và giáo dục để tất cả nhân viên có thể rút ra bài học, từ đó nâng cao phẩm

chất đạo đức nghề nghiệp và củng cố văn hóa dựa trên sự liêm chính và tính tuân thủ của Ngân hàng. Trong năm 2023, thông qua hệ thống giám sát giao dịch nội bộ và các kiểm soát chặt chẽ, Ngân hàng đã phát hiện ra 03 trường hợp nhân viên lạm dụng quyền hạn để thực hiện hành vi tham ô chiếm đoạt tài sản dùng cho mục đích cá nhân. Với quyết tâm không khoan nhượng với mọi hành vi vi phạm, Ngân hàng đã sa thải nhân viên vi phạm, đồng thời chủ động phối hợp với cơ quan cảnh sát, cung cấp đầy đủ hồ sơ và thông tin liên quan để hỗ trợ quá trình điều tra và thu hồi tài sản.

B. Tuân thủ pháp luật về bảo vệ môi trường

HDBank tự hào khẳng định rằng trong quá trình hoạt động kinh doanh của mình, Ngân hàng không phát sinh bất kỳ sự cố nào về môi trường. Đồng thời, HDBank cũng chưa từng bị cơ quan chính quyền nào xử phạt do vi phạm luật pháp về quản lý tác động tới môi trường. Xuyên suốt gần 35 năm hình thành và phát triển, HDBank luôn tuân thủ nghiêm ngặt các quy định và điều luật về bảo vệ môi trường.

Hướng đến tăng trưởng xanh và cam kết đạt phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050, nhiều Nghị định, Chỉ thị và Thông tư có lồng ghép yêu cầu về việc bảo vệ môi trường đã được Chính phủ ban hành. HDBank thường xuyên chủ động cập nhật các điều khoản này phù hợp với hoạt động ngân hàng, từ đó phản ánh lên đường lối và chiến lược hoạt động kinh doanh theo hướng phù hợp nhất, đồng thời cũng mang lại hiệu quả kinh tế tối ưu cho Ngân hàng. Chính sách cấp tín dụng xanh và các văn bản sửa đổi bổ sung của HDBank luôn được cập nhật kịp thời, đảm bảo phản ánh được yêu cầu của pháp luật và định hướng của Chính phủ Việt Nam. Chi tiết về nội dung vui lòng tham khảo **Chủ đề trọng yếu 3: Tài chính bền vững** thuộc **Trụ cột 1: Quản trị**.

Bên cạnh đó, việc ban hành Quy chế về chính sách môi trường, xã hội và quản trị (ESG) trong năm 2023 là một trong những cột mốc quan trọng trên hành trình “xanh hóa” của Ngân hàng. Đây là tiền đề để phát triển các khung quy định khác, bao gồm giải quyết và cải thiện các vấn đề về môi trường. Theo đó, HDBank đã đề ra các nguyên tắc tối thiểu để xây dựng và áp dụng những chính sách về môi trường cho Ngân hàng trên cơ sở tuân theo các quy định của pháp luật.

Đối với hoạt động kinh doanh, HDBank đảm bảo tuân thủ tốt mọi yêu cầu về bảo vệ môi trường xung quanh tất cả chi nhánh, văn phòng và điểm giao dịch ở các tỉnh thành trải dài trên cả nước. Ngân hàng luôn thực hiện đầy đủ và kịp thời quy trình đăng ký môi trường với cơ quan địa phương có thẩm quyền trước khi tiến hành xây dựng và đưa các chi nhánh, văn phòng, điểm giao dịch vào hoạt động. Không chỉ dừng lại ở mức độ tuân thủ pháp luật, Ngân hàng còn chủ động đề ra và triển khai nhiều sáng kiến bảo vệ môi trường như: giảm thiểu giấy và mực in bằng việc số hóa các hoạt động, tuyên truyền sử dụng tiết kiệm tài nguyên điện, nước cho toàn thể cán bộ nhân viên, v.v... Chi tiết về nội dung này, vui lòng tham khảo **Trụ cột 2: Môi trường**.

HDBank hiện chỉ sử dụng hệ thống xả và xử lý nước thải của các tòa nhà được thuê và không có hệ thống riêng do Ngân hàng tự quản lý. Dù vậy, Ngân hàng luôn giám sát chặt chẽ việc xử lý nước thải từ những ngày đầu ký kết hợp đồng, đảm bảo Chủ đầu tư và Ban quản lý các tòa nhà có đủ năng lực trong việc tuân thủ những quy định của Luật Bảo vệ môi trường. Ngân hàng cũng phối hợp chặt chẽ với các cơ quan quản lý môi trường địa phương để thực hiện các hoạt động thanh tra và báo cáo giám sát tác động môi trường một cách có hệ thống và đáng tin cậy.

Ngoài ra, HDBank còn thành lập Ban phản ứng nhanh để kịp thời giải quyết mọi khiếu nại, phản ánh, tố cáo của khách hàng cũng như cộng đồng địa phương về các rủi ro hay tác động của hoạt động Ngân hàng đến môi trường và xã hội. Đây là nỗ lực của Ngân hàng trong việc chủ động giải quyết các tình huống bất ngờ có thể xảy ra, đồng thời nâng cao khả năng phòng ngừa các hành vi vi phạm pháp luật về môi trường.

C. Tuân thủ pháp luật về xã hội

Hiểu rõ vai trò và trách nhiệm của Ngân hàng trong việc đồng hành cùng sự phát triển của xã hội, HDBank không chỉ cam kết tuân thủ mà còn luôn chủ động tham gia góp ý hoàn thiện hệ thống pháp luật. Trong Quy chế về chính sách môi trường, xã hội và quản trị (ESG) được ban hành và áp dụng đầu năm 2023, HDBank nhấn mạnh việc đảm bảo tính minh bạch và công bằng đối với tất cả các bên liên quan, bao gồm cổ đông, nhà đầu tư, khách hàng và cán bộ nhân viên. Ngoài ra, Quy chế còn quy định rõ về các nguyên tắc tối thiểu đối với từng đối tượng, hướng đến chiến lược Ngân hàng xanh, Phát triển bền vững của HDBank. Ngân hàng khẳng định cam kết của Ngân hàng khi chưa từng ghi nhận trường hợp nào vi phạm pháp luật liên quan đến xã hội nói chung và quyền con người nói riêng. Ngoài việc tuân thủ nghiêm ngặt các yêu cầu luật định, HDBank còn tham gia đóng góp ý kiến xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật, giúp quy định đưa ra bám sát hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại. Công tác pháp chế tại HDBank cũng liên tục được chú trọng phát triển hướng đến mục tiêu kép, vừa đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật, vừa tạo thêm lợi thế cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Đặc biệt, đối với các vấn đề liên quan đến quyền con người như quyền của người lao động, quyền lợi của người tiêu dùng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, HDBank luôn ưu tiên xây dựng và ban hành các quy chế, quy định nhằm bảo vệ đầy đủ quyền lợi của khách hàng, cán bộ nhân viên, cổ đông và nhà đầu tư. Ngoài Quy chế về chính sách môi trường, xã hội và quản trị (ESG) đã đề cập phía trên, HDBank còn triển khai một số quy định nổi bật như:

- **Khung an ninh mạng (Cybersecurity Framework)** được Viện Tiêu chuẩn và Kỹ thuật Quốc gia Hoa Kỳ (NIST) xây dựng. Chi tiết về nội dung này, vui lòng tham khảo **Chủ đề trọng yếu 5: Đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu** thuộc **Trụ cột 1: Quản trị**;
- **Quy định chống phân biệt đối xử và cơ chế tiếp nhận, giải quyết khiếu nại** nhằm đảm bảo quyền của người lao động. Chi tiết về nội dung này, vui lòng tham khảo **Chủ đề trọng yếu 3: Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên** thuộc **Trụ cột 3: Xã hội**;
- **Quy tắc ứng xử** có đề cập đến các quy định ứng xử với khách hàng. Chi tiết về nội dung này, vui lòng tham khảo **Chủ đề trọng yếu 4: Kiến tạo giá trị cho khách hàng** thuộc **Trụ cột 3: Xã hội**.

4.5 HOẠT ĐỘNG/ CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT

❖ Phòng chống rửa tiền

Với nỗ lực xây dựng một môi trường ngân hàng minh bạch, lành mạnh và đáng tin cậy, hoạt động phòng chống rửa tiền đã trở thành một nội dung ưu tiên và được đẩy mạnh thực hiện ở mọi cấp bậc tại HDBank.

Theo sát những thay đổi nhanh chóng của các luật định Nhà nước, HDBank tích cực cập nhật liên tục các chính sách và quy định nội bộ để phản ánh chặt chẽ những điểm mới của các thông tư, nghị định pháp luật về phòng chống rửa tiền. Đồng thời, thông qua các chính sách nội bộ này, Ngân hàng cung cấp những hướng dẫn cụ thể với từng biện pháp rõ ràng để giúp nhân viên nhận diện và đối phó với các thách thức liên quan đến rửa tiền, đặc biệt là đối với các giao dịch có yếu tố nước ngoài, giao dịch lớn và các hoạt động kinh doanh đáng ngờ.

Tại HDBank, phòng chống rửa tiền là một quá trình luôn đòi hỏi việc quản lý thay đổi và giám sát không ngừng. Do đó, không chỉ tuân thủ các yêu cầu pháp lý mà Ngân hàng còn nhấn mạnh yêu cầu triển khai những chính sách này vào các hoạt động thực tiễn hàng ngày nhằm tăng cường bảo vệ hệ thống tài chính khỏi các hoạt động phạm pháp.

HDBank rất chú trọng việc phát hiện và ngăn chặn nguy cơ rửa tiền ngay từ giai đoạn đầu tiên, do đó các biện pháp nhận biết khách hàng luôn được Ngân hàng đề cao và áp dụng chặt chẽ. Trước khi mở tài khoản cho mỗi khách hàng mới, Ngân hàng đều thực hiện đánh giá kỹ lưỡng, bao gồm việc xác minh danh tính, nguồn gốc của tài sản và mục đích của giao dịch cũng như đảm bảo thông tin của mỗi khách hàng là đầy đủ và chính xác theo quy định của Luật phòng, chống rửa tiền. Đặc biệt đối với các khách hàng được xác định có mức độ rủi ro rửa tiền cao và những giao dịch với tổ chức hoặc cá nhân nằm trong Danh sách đen của Nhóm Hành động Tài chính (FATF), Ngân hàng tăng cường giám sát giao dịch, kiểm tra định kỳ chặt chẽ hơn và

đòi hỏi phải có sự chấp thuận từ cấp quản lý cao hơn trước khi thiết lập quan hệ, mở tài khoản cho khách hàng.

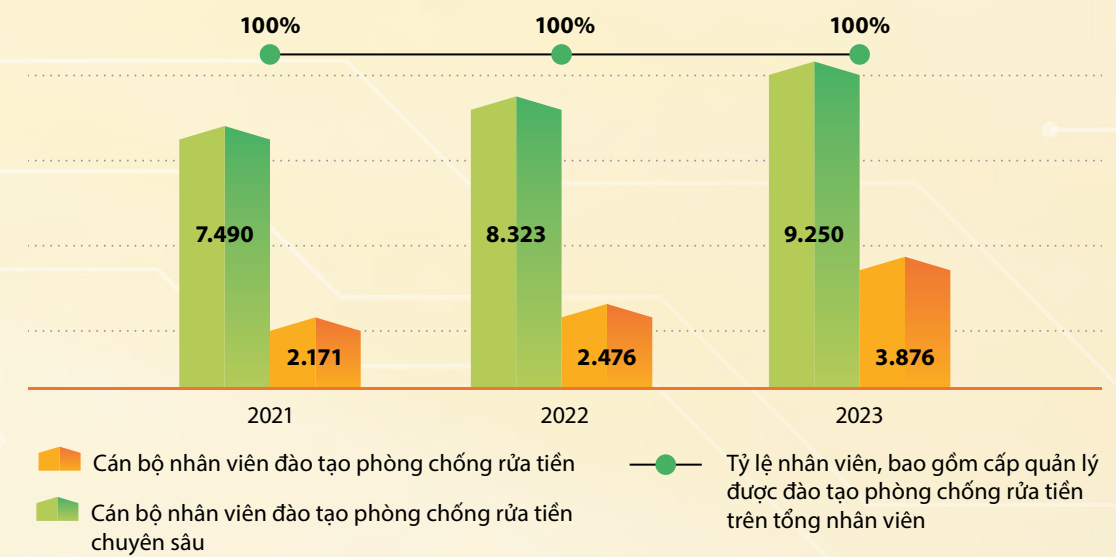
Sự minh bạch và độ tin cậy của HDBank cũng được củng cố thông qua việc báo cáo đầy đủ và kịp thời với các cơ quan quản lý. Hàng năm, Ngân hàng đều tiến hành ít nhất 02 cuộc rà soát, kiểm toán và báo cáo cho Ngân hàng Nhà nước liên quan đến chống rửa tiền. HDBank nỗ lực đảm bảo rằng tất cả thông tin liên quan đến phòng chống rửa tiền, đặc biệt là các giao dịch đáng ngờ, đều được lưu trữ cẩn thận và báo cáo kịp thời theo đúng quy định của pháp luật. Bất kỳ khó khăn hay vướng mắc nào phát sinh trong quá trình này đều được Ngân hàng kịp thời trao đổi với Ngân hàng Nhà nước, Cục Phòng, chống rửa tiền, Hiệp hội Ngân hàng và các cơ quan có thẩm quyền khác để tìm ra giải pháp và đáp ứng đúng mức với các quy định.

Bên cạnh đó, HDBank cũng chú trọng đào tạo đội ngũ nhân viên nhằm nâng cao nhận thức và trang bị kiến thức cần thiết để phát hiện cũng như xử lý các vấn đề phức tạp liên quan đến rửa tiền. Những khóa đào tạo này được thiết kế để đảm bảo cán bộ nhân viên hiểu rõ các kỹ thuật phát hiện và đề xuất hành động cần thiết theo quy định.

Toàn bộ cán bộ nhân viên, bao gồm cấp quản lý được đào tạo liên quan đến phòng, chống rửa tiền trong năm 2021 – 2023. Trong đó, cán bộ nhân viên và cấp quản lý đảm nhiệm nhiệm vụ có liên quan đến tiền và tài sản, công tác phòng chống rửa tiền, còn được tham gia chương trình đào tạo chuyên sâu về phòng chống rửa tiền. Trong năm 2023, đã có 3.876 nhân viên, bao gồm cả cấp quản lý, được đào tạo chuyên sâu về phòng chống rửa tiền, tăng 57% từ 2.476 nhân viên so với năm 2022. Đối với các nhân sự tuyển mới chưa được học khóa đào tạo trong năm sẽ tiếp tục được đào tạo trong năm tiếp theo.

Tổng số cán bộ nhân viên bao gồm cấp quản lý (***) và tỷ lệ (%) nhân viên, bao gồm cấp quản lý được đào tạo phòng chống rửa tiền trên tổng nhân viên (***)

ĐVT: Nhân viên và %



(***) Tổng số cán bộ nhân viên bao gồm cấp quản lý được đào tạo về các chính sách và quy trình phòng chống rửa tiền được tính toán theo số liệu thống kê của toàn Ngân hàng. Số liệu được đo lường trực tiếp từ danh sách người tham gia đào tạo.

Kết quả đạt được

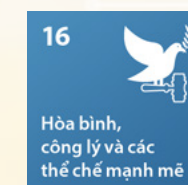
Với sự chú trọng vào công tác phòng chống rửa tiền cùng nhận thức rõ ràng rằng đây là yếu tố cần thiết đối với sự ổn định và uy tín của hệ thống tài chính, HDBank tự hào không phát sinh bất kỳ vụ kiện tụng pháp lý, đơn thư khiếu nại hay sự vụ phát hiện nào liên quan đến rửa tiền trong những năm qua.

4.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI

HDBank tiếp tục đẩy mạnh cam kết tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật, bao gồm việc cập nhật các chính sách nội bộ, tái cấu trúc quy trình làm việc và tăng cường hệ thống kiểm soát nội bộ để đảm bảo phù hợp với các điều khoản mới của pháp luật, đặc biệt là luật Các tổ chức tín dụng mà Quốc hội vừa thông qua và có hiệu lực kể từ ngày 1/7/2024.

Đồng thời, Ngân hàng sẽ mở rộng tổ chức các khóa đào tạo và tập huấn cho toàn thể cán bộ nhân viên, từ cấp quản lý đến nhân viên cơ sở, để họ hiểu rõ và thích ứng nhanh chóng với các thay đổi của pháp luật.

4.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC



5. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 5:

ĐẨY MẠNH CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN DỮ LIỆU

5.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

Trong chiến lược phát triển giai đoạn 2021-2025, một trong những mục tiêu chiến lược HDBank hướng tới là trở thành ngân hàng đi đầu về ứng dụng công nghệ số, phát triển ngân hàng số, fintech... tiếp tục cung cấp đa dạng các sản phẩm, dịch vụ tài chính chất lượng vượt trội và ngày càng tiện lợi, văn minh, trở thành ngân hàng của mọi người dân – Ngân hàng số hạnh phúc.

Ngân hàng đã và đang tăng tốc số hóa toàn diện từ quy trình vận hành, báo cáo, quản trị, đến số hóa các hành trình khách hàng và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ trên nền tảng số nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và trải nghiệm khách hàng.

Song song, vấn đề đảm bảo an ninh, bảo mật, an toàn dữ liệu, hệ thống luôn được HDBank chú trọng và chủ động triển khai đồng bộ các quy chế, chính sách, quy trình, phương án đảm bảo hoạt động liên tục, thông suốt theo quy định của pháp luật, quy định của HDBank và các chuẩn mực quốc tế.

5.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

- HDBank hướng tới mục tiêu trở thành ngân hàng số hạnh phúc (Happy Digital Bank), đi đầu về ứng dụng công nghệ hiện đại, phát triển mạnh mẽ các sản phẩm dịch vụ ngân hàng số nhiều tiện ích mang lại giá trị thiết thực cho xã hội và được thị trường đón nhận.
- Đẩy mạnh chuyển đổi số trên tất cả lĩnh vực hoạt động, chuẩn bị cho sự hội nhập mạnh mẽ của Ngân hàng trong kỷ nguyên số; chuyển hình thức kinh doanh đa kênh thành hợp kênh trên nền tảng trực tuyến với sự phát triển mạnh mẽ hơn nữa của mảng bán lẻ. Hoàn tất số hóa các hành trình khách hàng theo chiến lược chuyển đổi số.
- Đảm bảo thực hiện đầy đủ và tốt nhất các yêu cầu an toàn hệ thống, bảo mật thông tin, bảo vệ quyền riêng tư của các cá nhân, tổ chức có giao dịch tại HDBank phù hợp với quy định của pháp luật của HDBank và thông lệ quốc tế.

5.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

Số lượng

khách hàng mới qua kênh số năm 2023 tăng

125%

và số lượng giao dịch tăng

132%

so với năm 2022

Trong đó, tính đến cuối năm 2023, 93% giao dịch của khách hàng được thực hiện trên kênh số, cao hơn con số gần 88% tính đến cuối năm 2022. Lần đầu tiên, số lượng khách hàng mới được thu hút trên kênh số đã vượt số lượng khách hàng mới của kênh truyền thống.

Số lượng khách hàng cá nhân tính tới cuối năm 2023 đạt hơn 4.2 triệu khách hàng, tăng

27%

so với năm 2022.

Số lượng giao dịch tài chính trên Kênh e-banking tăng

132%

so với năm 2022.

Số lượng khách hàng giao dịch trên Kênh e-banking tăng

86%

so với năm 2022.

Tỷ lệ giao dịch của khách hàng được thực hiện trên kênh số chiếm 93% tổng số giao dịch của khách hàng tại HDBank tính đến cuối năm 2023.

HDBank chính thức ra mắt hệ thống quản lý bán hàng

Happy Digital Sales

vào năm 2023.

HDBank nhận

3 giải thưởng

về Chuyển đổi Số tại Diễn đàn Cấp cao Cố vấn tài chính Việt Nam 2023 (VWAS 2023) và Tạp chí Global Brands (Global Brands Magazine) trao tặng.

HDBank nhận giải thưởng

“Sáng kiến kỹ thuật số”

do Hội đồng Tư vấn Kinh doanh ASEAN trao tặng.

HDBank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam đạt chứng chỉ quốc tế

ISO 20000

của Viện tiêu chuẩn Anh - BSI.

5.4 CÁC HÀNH ĐỘNG, SÁNG KIẾN ĐÃ TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ TƯƠNG ỨNG

A. Đẩy mạnh chuyển đổi số

Từ năm 2020, HDBank đã cho ra đời Trung tâm Chuyển đổi số (DTC), đồng thời đầu tư công nghệ và nhân lực để số hóa toàn diện, các hành trình khách hàng và công tác vận hành, triển khai phân tích dữ liệu khách hàng, đẩy mạnh các chương trình kinh doanh trên kênh số.

Năm 2023, HDBank đã triển khai thành lập Ngân hàng số trên cơ sở sắp xếp lại Khối Khách hàng cá nhân, Trung tâm thẻ, Trung tâm Chuyển đổi số và Trung tâm phát triển ứng dụng, nhằm nhanh chóng chuyển đổi số hoạt động kinh doanh hiện hữu phục vụ khách hàng cá nhân, đồng thời nâng cao hiệu quả công tác phát triển các sản phẩm dịch vụ mới, phục vụ khách hàng trên các kênh số.

Từ đó đến nay, một loạt các dự án trọng điểm, hướng tới số hóa toàn hàng đã được HDBank triển khai thành công, từ số hóa hành trình khách hàng, phát triển sản phẩm dịch vụ tích hợp công nghệ số ở khối front-end đến việc tự động hóa quy trình vận hành, quản trị nội bộ, v.v. ở khối back-end.

Vui lòng tham chiếu phần: “Kiến tạo giá trị cho khách hàng” về các sản phẩm, dịch vụ số giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng.

✦ Ứng dụng công nghệ vào quy trình vận hành và báo cáo

Với định hướng số hóa toàn diện hoạt động kinh doanh, HDBank đã ứng dụng thêm công nghệ tự động hóa bằng robot (RPA), mở đường siêu tự động hóa các quy trình. Theo đó, việc tích cực đẩy mạnh RPA vào quy trình nội bộ giúp Ngân hàng tối ưu nguồn lực, tập trung vào các tác vụ mang lại giá trị cao hơn. Từ 2021 đến nay, HDBank đã triển khai tự động hóa hơn 100 quy trình vận hành, giúp giảm tải khối lượng công việc hằng ngày của các nhân viên. Năm 2023, HDBank đã hoàn thành tự động hóa một loạt các quy trình, trong đó nổi bật là:

- Quy trình trả góp bằng thẻ tín dụng trên mobile app được vận hành tự động, mang lại sự thuận tiện và linh hoạt cho khách hàng cá nhân trong giao dịch thẻ. Từ khi triển khai đến cuối năm 2023, HDBank đã đạt được gần 700 tỷ đồng doanh số từ chuyển đổi trả góp.
- Quy trình mở tài khoản thanh toán tự động tại HDBank liên kết với HD SAISON. Tài khoản HDBank sẽ được tạo tự động khi khách hàng thực hiện giao dịch vay với HD SAISON để khách hàng nhận tiền giải ngân. Từ khi triển khai, HDBank ghi nhận số lượng tài khoản khách hàng mở mới mỗi ngày đạt trên 2.000 tài khoản khách hàng.

Bên cạnh đó, HDBank tiếp tục đưa vào triển khai các trợ lý robot (akaBot) nhằm hoàn thiện hệ thống vận hành siêu tự động, tăng tốc đạt mục tiêu 200 akaBot.

Song song với đó, Ngân hàng nỗ lực ứng dụng công cụ PowerBI vào công tác báo cáo, nhằm trực quan hóa dữ liệu thông qua các dashboard, giúp cấp quản lý dễ dàng theo dõi những thay đổi trong hoạt động vận hành. Từ đó, cấp quản lý có thể đưa ra đánh giá, nhắc nhở nhân viên kịp thời và quyết định kinh doanh hiệu quả. Trong tổng số 88 dashboard mà Ngân hàng đã xây dựng vào năm qua, một số dashboard tiêu biểu có thể kể đến như:

- Dashboard theo dõi số liệu liên quan đến khách hàng ưu tiên
- Dashboard theo dõi các chỉ số vận hành trên ứng dụng mobile banking
- Dashboard theo dõi tiền gửi thanh toán
- Dashboard về hoạt động kinh doanh bảo hiểm

Các sáng kiến chuyển đổi số trong công tác vận hành của HDBank đã có những tác động tích cực đến việc sử dụng giấy in và mực in. (Vui lòng tham chiếu đến phần “Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên” và “Hạn chế ảnh hưởng đến môi trường” để có các thông tin chi tiết).

❖ Xây dựng môi trường làm việc số

► Ứng dụng công nghệ số vào quản trị nhân sự

Hoạt động vận hành, quản trị nhân sự của HDBank cũng được số hóa toàn diện, giúp toàn hàng kết nối, quản trị thông tin đồng bộ hơn, đem đến trải nghiệm tốt hơn cho nhân viên của HDBank.

Trong công tác quản lý nhân sự, HDBank đã đưa vào triển khai ứng dụng **“People HDBank”**, cung cấp toàn diện các tính năng về quản trị và đánh giá hiệu quả làm việc của nhân sự. Từ đó giúp nâng cao hiệu quả của công tác quản lý con người và hiệu suất làm việc được theo dõi một cách tự động, khoa học, khách quan, mọi lúc mọi nơi.

► Ứng dụng công nghệ số trong trao đổi công việc và công tác đào tạo

Với định hướng số hóa toàn diện hoạt động vận hành, HDBank đã đưa vào triển khai các công cụ đặc lực như **“Workplace”**, **“Workplace Chat”**, **“E-Learning”** nhằm ứng dụng công nghệ trong trao đổi thông tin hằng ngày và công tác đào tạo.

Công cụ **“Workplace”** như một mạng xã hội thu nhỏ và là kênh giao tiếp nội bộ chính thức của cán bộ nhân viên HDBank, giúp gia tăng tính tương tác và kết nối trong toàn hàng. Đây cũng là một công cụ đặc lực để truyền thông nội bộ các chương trình, sự kiện, chiến dịch, tính năng mới của HDBank đến cán bộ nhân viên của toàn hàng. Từ đó, các nhân sự của Ngân hàng có thể truyền thông các sản phẩm dịch vụ, chương trình cập nhật nhất đến khách hàng.

Bên cạnh đó, công cụ **“Workplace Chat”** được đưa vào sử dụng, giúp nhân sự dễ dàng trao đổi thông tin công việc, từ đó tiếp nối xây dựng văn hóa ngân hàng trên không gian số.

Hệ thống đào tạo **“E-Learning”** được ứng dụng song song với phương pháp đào tạo truyền thống, giúp nhân viên thuận tiện về địa điểm học, bố trí thời gian học phù hợp với khối lượng công việc trong ngày.

❖ Nâng cao năng lực chuyển đổi số cho nhân sự

Xác định một trong những yếu tố then chốt quyết định đến kết quả chuyển đổi số của Ngân hàng chính là con người, HDBank đã tích cực xây dựng văn hóa số thông qua đào tạo về công nghệ thông tin cho các đơn vị nghiệp vụ.

Theo khuôn khổ dự án Đào tạo nâng cao năng lực công nghệ thông tin, trong năm 2023, HDBank đã thực hiện khóa đào tạo nhận thức an ninh thông tin cho 100% cán bộ nhân viên trên toàn hàng. Trong năm 2024, Ngân hàng sẽ thực hiện tổ chức các khóa đào tạo về Điện toán đám mây, Dịch vụ công nghệ thông tin, Phương pháp triển khai Agile cho dự án chuyển đổi số, Phương pháp quản trị sản phẩm số, Quy trình phát triển phần mềm, Nhận thức an ninh thông tin, v.v. nhằm thúc đẩy văn hóa số và năng lực số cho toàn hệ thống Ngân hàng cho toàn bộ nhân sự.

❖ Mô hình máy học RFM giúp phân tích và phân loại khách hàng

Bên cạnh những sáng kiến số hóa trong quy trình vận hành nội bộ, HDBank đã triển khai nhiều dự án liên quan đến dữ liệu lớn và phức tạp dựa trên mô hình RFM (Recency - Thời điểm mua hàng gần nhất, Frequency - Tần suất mua hàng của khách hàng, Monetary - Giá trị giao dịch mỗi lần mua hàng của khách hàng) nhằm hỗ trợ Ngân hàng đưa ra những quyết định kinh doanh hiệu quả.

Đây là mô hình phân tích và phân loại khách hàng theo hành vi tiêu dùng, dựa trên dữ liệu về giao dịch trong lịch sử. Mô hình này giúp HDBank thấu hiểu hành vi khách hàng và dự báo xu hướng tiêu dùng trong tương lai. Dựa vào đó, Ngân hàng có thể tập trung nguồn lực cho nhóm khách hàng tiềm năng, xây dựng chiến lược bán hàng, sản phẩm gắn kết với nhu cầu khách hàng, gia tăng khả năng chuyển đổi và bán chéo cho các đơn vị kinh doanh.

Mô hình RFM đã được HDBank ứng dụng vào một số hoạt động tiêu biểu như:

- Ứng dụng mô hình RFM trong marketing: mô hình giúp phân tích hành vi của khách hàng giúp Ngân hàng cá nhân hóa các gợi ý về sản phẩm, chức năng, từ đó gia tăng tỷ lệ chuyển đổi;
- Ứng dụng mô hình RFM trong công tác bán hàng: phân tích dữ liệu đầu vào về đặc trưng nhân khẩu học, hành vi tài chính và gợi ý 2-3 sản phẩm phù hợp trong số hàng trăm sản phẩm để giao dịch viên giới thiệu đến khách hàng. Đồng thời, mô hình giúp phân tích xu hướng sử dụng sản phẩm của khách hàng, từ đó đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm giữ chân khách hàng.

❖ Số hóa công tác bán hàng

HDBank không ngừng nghiên cứu và phát triển để cho ra đời các sản phẩm số, phục vụ hoạt động quản lý bán hàng. Trong năm 2023, Trung tâm Chuyển đổi số đã phát triển thành công ứng dụng Happy Digital Sales. Đây là hệ thống

quản lý bán hàng tập trung mới của HDBank, là công cụ hỗ trợ bán hàng đặc lực dành cho cán bộ bán hàng, giúp tối ưu và tinh giản hoạt động quản lý bán hàng với các tính năng nổi bật như:

- Quản lý, theo dõi lịch sử lead theo mô hình phễu bán hàng;
- Xem báo cáo thống kê số lượng lead khai thác theo thời gian thực;
- Quản lý KPI và mục tiêu cá nhân;
- Tra cứu sản phẩm hiện hành với đầy đủ tài liệu và luôn được cập nhật thường xuyên;



❖ Tiếp tục cải tiến công cụ Customer 360

Tiếp nối thành công của hệ thống phân tích khách hàng toàn diện Customer 360 được triển khai vào năm 2022, trong năm 2023 vừa qua, Khối Công nghệ thông tin và Ngân hàng điện tử đã triển khai thêm các tính năng mới như chuyển tiền, nộp và rút tiền, mở tài khoản cho khách hàng mới và khách hàng hiện hữu trên công cụ Customer 360, giúp tối ưu hóa thời gian thao tác cho cán bộ nhân viên tại quầy.

Có thể kể đến như việc đưa chức năng mở tài khoản số chọn vào phục vụ khách hàng tại quầy đã giúp giảm thời gian thao tác từ khoảng 15 phút xuống còn khoảng trong 5 phút và khách hàng có thể lựa chọn được số tài khoản theo ý muốn. Ngoài ra, với chức năng nộp rút tiền ngoài hạn mức, việc ứng dụng công cụ Customer 360 đã giúp giảm nhiều thao tác duyệt phức tạp của kiểm soát viên. Thời gian thao tác được giảm xuống chỉ còn 1 phút đối với khách hàng cá nhân và khoảng 2 phút đối với khách hàng doanh nghiệp.

- Tra cứu thông tin hồ sơ/ thông tin sản phẩm đang sử dụng của khách hàng hiện hữu từ đó hỗ trợ thúc đẩy hoạt động bán chéo đa kênh.

Happy Digital Sales giúp đội ngũ kinh doanh nhanh chóng kết nối khách hàng với sản phẩm, dịch vụ của HDBank, đồng thời quản lý kết quả bán hàng một cách thuận tiện. Hiện tại, ứng dụng này đã có mặt trên các nền tảng App Store và Google Play và chính thức được áp dụng đồng bộ vào năm 2024.

❖ Ứng dụng AI vào hoạt động tư vấn, chăm sóc khách hàng

Trong quy trình tư vấn, trả lời thắc mắc của khách hàng, HDBank đã triển khai và liên tục cải tiến hệ thống Chatbot và Voicebot. Phổ biến nhất là Chatbot trên nền tảng Facebook Messenger, cho phép khách hàng tương tác với Chatbot để tìm hiểu về quy trình mở thẻ, vay online, gửi tiết kiệm online, mở tài khoản online, v.v. Hiện tại, trên nền tảng FPT Cloud được xây dựng riêng cho HDBank, hạ tầng hệ thống Voicebot AI đang thử nghiệm cho phép thực hiện lên đến 500 cuộc gọi đồng thời. Việc triển khai Chatbot và Voicebot giúp giảm rất nhiều các cuộc gọi đơn giản không cần nhân viên tư vấn và tiết kiệm đáng kể chi phí vận hành cho Ngân hàng.

Song song với các sáng kiến tinh giản, công nghệ hóa quy trình tư vấn, bán hàng, trong năm vừa qua, HDBank đã triển khai nhiều sản phẩm, dịch vụ hướng đến cải thiện hành trình khách hàng, từ đó nâng cao trải nghiệm khách hàng. Vui lòng tham chiếu đến phần **“Kiến tạo giá trị cho khách hàng”**.

B. An ninh mạng và an toàn dữ liệu

[GRI 418-1]

✧ An ninh mạng và an toàn dữ liệu trong kỷ nguyên số

Cùng với xu thế chuyển đổi số mạnh mẽ trên thế giới, vấn đề an ninh, an toàn, bảo mật dữ liệu ngày càng đòi hỏi sự quan tâm lớn hơn và mang tính sống còn đối với mọi định chế tài chính. Sớm nhận diện được những thách thức này, HDBank xác định đảm bảo an toàn thông tin, hệ thống vận hành xuyên suốt, ổn định, bảo mật dữ liệu là nhiệm vụ luôn được ưu tiên triển khai.

Ngân hàng xác định rõ các yếu tố trọng yếu tác động tới an ninh, an toàn hệ thống, bảo mật dữ liệu và thông tin gồm: con người, quy trình và công nghệ. Mỗi yếu tố đều có tầm quan trọng như nhau. Do đó, Ngân hàng đã có những thực hành giúp hoàn thiện và chuẩn hóa từng yếu tố như sau:

Yếu tố con người trong việc đảm bảo an ninh mạng, an ninh thông tin

Để nhân sự được trang bị đầy đủ kiến thức và làm chủ được công nghệ, Trung tâm Đào tạo và Phòng Quản lý chất lượng bảo mật và Tuân Thủ - Khối Công nghệ thông tin và Ngân hàng điện tử đã phối hợp thực hiện đào tạo nâng cao nhận thức và tuân thủ về an toàn thông tin cho 100% nhân sự tân tuyển và 100% nhân sự tại toàn bộ các đơn vị kinh doanh định kỳ hằng năm. Song song với đó, nội dung về an toàn thông tin, quản trị dữ liệu khách hàng cũng được phổ biến thường xuyên trên các kênh truyền thông nội bộ như Workplace, MIS, v.v. góp phần vào xây dựng nhận thức đúng đắn và đầy đủ về an ninh mạng cũng như an toàn thông tin trên toàn hàng.

Ngoài ra, các nhân sự nòng cốt về công nghệ thông tin và chuyển đổi số còn được yêu cầu chặt chẽ hơn về việc đảm bảo kiến thức chuyên môn liên quan đến an ninh mạng. Trong đó, 80% nhân sự liên quan đến công nghệ thông tin của Ngân hàng đã sở hữu ít nhất 1 chứng chỉ về bảo mật thông tin cấp bởi các tổ chức uy tín hàng đầu như EC-Council, ISC2... Các nhân sự chuyên trách cũng được cập nhật và nâng cao kiến thức về an ninh mạng thông qua các nền tảng đào tạo và thực hành trực tuyến, tham gia khóa học do Ngân hàng Nhà nước tổ chức, v.v.

Quy trình kiểm soát về an ninh mạng và bảo mật thông tin

Bên cạnh yếu tố con người, quy trình cũng là một yếu tố tiên đề, tạo cơ sở để các kiểm soát về an ninh mạng và quản trị dữ liệu được thực thi hiệu quả. HDBank đã xây dựng và ban hành đầy đủ, đồng bộ hệ thống các quy chế, chính sách, quy định, hướng dẫn, về đảm bảo an ninh mạng, an toàn và bảo mật thông tin, dữ liệu, v.v. theo các quy định hiện hành của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và thông lệ quốc tế.

► Theo dõi và cập nhật kịp thời các thay đổi về pháp lý

HDBank luôn theo dõi chặt chẽ các thay đổi trong hệ thống văn bản pháp lý về an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân đối với lĩnh vực ngân hàng tại Việt Nam. Từ đó, Ngân hàng có thể kịp thời nắm bắt các thay đổi và cập nhật trong hành lang pháp lý. Ngay khi Ngân hàng Nhà nước ban hành Quyết định 2345 về giải pháp an toàn, bảo mật trong thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ ngân hàng cũng như khi Chính phủ ban hành Nghị định 13/2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân, Khối Quản lý rủi ro đã chủ động phối hợp cùng các Khối phòng ban có liên quan trong công tác chuyển đổi số để thực hiện đánh giá khoảng cách giữa các văn bản pháp lý này với quy trình vận hành tại HDBank. Từ đó, các kế hoạch hành động phù hợp đã được đưa ra nhằm tích hợp, đáp ứng toàn diện những quy định mới vào quy trình kinh doanh.

► Quản lý rủi ro hoạt động về hệ thống công nghệ thông tin và bảo mật thông tin trên toàn hàng

Các chỉ số rủi ro hoạt động trọng yếu (KRI) theo nhóm hệ thống công nghệ thông tin và nhóm bảo mật thông tin đã được HDBank thiết lập nhằm đo lường hiệu quả kiểm soát rủi ro đối với những hoạt động trọng yếu liên quan đến công nghệ thông tin. Các chỉ số KRI này được chủ sở hữu KRI phối hợp cùng Phòng Quản lý rủi ro hoạt động, Khối Công nghệ thông tin và Ngân hàng điện tử đo lường thường xuyên. Từ đó, Phòng Quản lý rủi ro hoạt động sẽ báo cáo định kỳ các chỉ số KRI này đến cấp quản lý có liên quan để kịp thời xây dựng kế hoạch hành động nhằm đưa KRI về vùng an toàn trong thời gian sớm nhất. Trong năm 2023, HDBank ghi nhận không có trường hợp gián đoạn hệ thống công nghệ thông tin trên toàn hàng. Đồng thời, không phát sinh trường hợp tin tặc tấn công gây ảnh hưởng đáng kể lên hệ thống công nghệ thông tin.

► Đánh giá rủi ro công nghệ thông tin trong hoạt động thuê ngoài

Lựa chọn nhà cung cấp hệ thống công nghệ thông tin là vấn đề quan trọng đối với các ngân hàng số, đặc biệt khi sự phụ thuộc vào công nghệ ngày càng nhiều và khối lượng giao dịch cũng tăng mạnh theo xu thế số. Do đó, tại bước lựa chọn nhà cung cấp mới và kiểm soát định kỳ đối với nhà cung cấp hiện hữu, các tiêu chí về tính bảo mật đã được HDBank đưa vào đánh giá một cách toàn diện.

Ngân hàng sẽ thu thập thông tin từ nhiều nguồn và chấm điểm đối với các tiêu chí như: sự vụ về rò rỉ thông tin, sử dụng dữ liệu của Ngân hàng sai mục đích, truy cập, sửa đổi trái phép hệ thống công nghệ thông tin, v.v. từ đó đưa ra quyết định lựa chọn, tiếp tục hay chấm dứt hợp tác với nhà cung cấp. Các đơn vị có chuyên môn về công nghệ thông tin như Khối công nghệ thông tin và Ngân hàng điện tử cũng tích cực tham gia rà soát, phê duyệt các dự án thuê ngoài bao gồm nội dung về cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, phương pháp kỹ thuật, dịch vụ, v.v. và hướng dẫn các đơn vị nhận diện rủi ro liên quan đến công nghệ thông tin đối với hoạt động thuê ngoài.

► Nâng cao quy trình quản trị dữ liệu

Trong năm 2022, HDBank đã hoàn thành dự án tư vấn về quản trị dữ liệu, với sự đồng hành của một công ty tư vấn hàng đầu. Trong đó, đầu ra của dự án là các khuyến nghị về cơ chế tổ chức, phương cách báo cáo, nhằm nâng cao năng lực quản trị dữ liệu quản trị hiệu quả và bảo mật. Hiện tại, HDBank đang tích cực tích hợp các khuyến nghị từ dự án vào các quy định, chính sách hiện hành tại Ngân hàng.

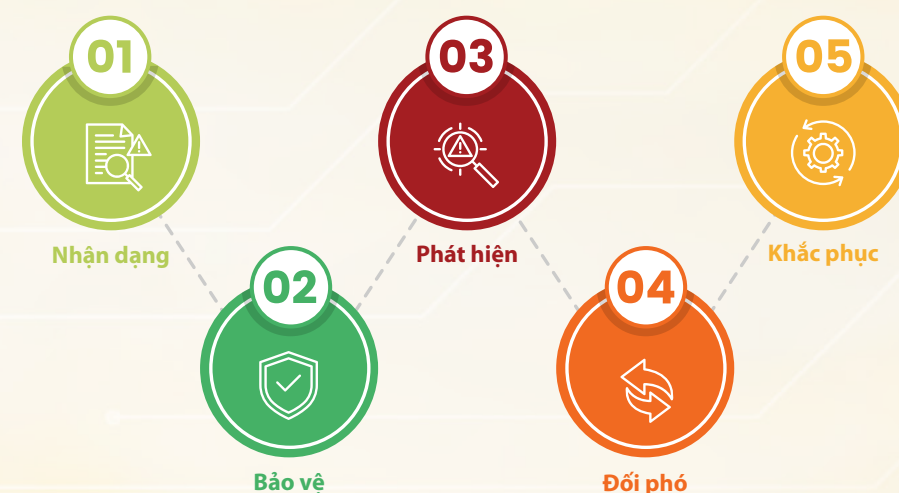
Nâng cao năng lực công nghệ

Từ năm 2019, HDBank đã thành công chuyển đổi lên phiên bản Hệ thống quản lý an toàn thông tin ISO/IEC 27001:2013. Tiêu chuẩn ISO/IEC 27001 đặt ra các yêu cầu về hệ thống quản lý thông tin, đưa ra một bộ khung cơ bản giúp Ngân hàng bảo vệ thông tin, dữ liệu khỏi các nguy cơ tiềm ẩn. Việc đạt được chứng nhận ISO 27001 là tiền đề cho HDBank quản lý và kiểm soát chặt chẽ an toàn bảo mật thông tin theo tiêu chuẩn quốc tế.

Đồng thời, từ năm 2019, HDBank đã triển khai khung an ninh mạng (Cybersecurity Framework) được Viện Tiêu chuẩn và Kỹ thuật Quốc gia Hoa Kỳ (NIST) xây dựng. Bộ khung về an ninh mạng đưa ra cách tiếp cận có hệ thống bao gồm 6 chức năng cốt lõi giúp doanh nghiệp quản lý rủi ro an ninh mạng hiệu quả.

Năm 2023 vừa qua, với sự đồng hành của một đơn vị tư vấn về ISO, HDBank tự hào là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam được Viện tiêu chuẩn Anh (BSI) cấp chứng chỉ quốc tế ISO/IEC 20000-1:2018 về Tiêu chuẩn Quản lý dịch vụ Công nghệ thông tin. Đây là cột mốc quan trọng về chất lượng Quản lý dịch vụ Công nghệ thông tin (ITSM) của HDBank và là sự công nhận những nỗ lực không ngừng của Ngân hàng nhằm hướng đến việc nâng cao cũng như duy trì môi trường ngân hàng an toàn, hiệu quả. Chứng nhận ISO/IEC 20000-1:2018 đưa ra yêu cầu về việc thiết lập, thực hiện, cũng như duy trì và cải thiện hệ thống Quản lý dịch vụ công nghệ thông tin. Đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn này giúp thống nhất và gắn kết ba yếu tố: con người, quy trình và công nghệ, hỗ trợ cho việc đạt được mục tiêu kinh doanh.

KHUNG AN NINH MẠNG



Trong tương lai, Khối Công nghệ thông tin và Ngân hàng điện tử sẽ triển khai tiêu chuẩn ISO/IEC 27701 - Tiêu chuẩn quốc tế cung cấp khuôn khổ toàn diện để quản lý an toàn thông tin chung và tập trung mạnh mẽ vào việc bảo vệ dữ liệu cá nhân. Việc triển khai áp dụng tiêu chuẩn này sẽ giúp Ngân hàng đáp ứng các yêu cầu của Chính phủ và nâng cao việc tuân thủ quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

5.5 HOẠT ĐỘNG/ CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT

❖ Số hóa quy trình thẩm định, chính thức triển khai hệ thống C-LOS và R-LOS

Với định hướng phát triển Happy Digital Bank - Ngân hàng số hạnh phúc, HDBank tiếp tục thực hiện các dự án chuyển đổi số hóa, tự động hóa trong hoạt động quan trọng nhất của Ngân hàng là hoạt động cấp tín dụng. Năm vừa qua, HDBank đã hoàn thành triển khai dự án thay thế hệ thống khởi tạo khoản vay truyền thống, ứng dụng số hóa quy trình thẩm định cho khách hàng doanh nghiệp (C-LOS - CreditLens Loan Origination System) và khách hàng cá nhân (R-LOS - Retail Loan Origination System) trong nghiệp vụ Ngân hàng. Những nỗ lực của HDBank cũng phù hợp với Quyết định 810 của Ngân hàng Nhà nước về Kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 và Thông tư số 06/2023 của Ngân hàng Nhà nước bổ sung quy định về việc cho vay bằng phương tiện điện tử.

Theo đó, hệ thống C-LOS và R-LOS là giải pháp khai báo thông tin, quản lý hoạt động thẩm định, phê duyệt khách hàng với các ưu điểm sau:

Ưu điểm của hệ thống C-LOS:

- Giảm thời gian nhập liệu tờ trình cấp tín dụng, báo cáo, phê duyệt với 38% dữ liệu được tự động đồng bộ từ các hệ thống khác của Ngân hàng;
- Tự động hóa tính năng đánh giá, phân tích khách hàng theo các thước đo, mô hình cài đặt sẵn;
- Nâng cao bảo mật dữ liệu thông qua việc phân quyền từng chức năng, thông tin đến từng chức danh, người dùng cụ thể;
- Thông tin khách hàng được số hóa thành các bộ dữ liệu hoàn chỉnh, giúp dễ dàng truy xuất thông tin.

Ưu điểm của hệ thống R-LOS:

- Chuyên môn hóa ở khâu tiếp nhận khách hàng đa kênh, sàng lọc và đưa ra quyết định nhanh hoặc tự động;
- Giảm thời gian nhập liệu thủ công và tự động tạo các văn bản như tờ trình, biên bản, hợp đồng, v.v.

Hệ thống C-LOS và R-LOS đã được triển khai trong năm 2023, trong đó hệ thống C-LOS đang trong giai đoạn thử nghiệm và dự kiến sẽ go live chính thức vào tháng 5/2024. Việc tự động hóa sẽ giúp Ngân hàng đơn giản hóa quy trình, rút ngắn thời gian thẩm định, cắt giảm chi phí, từ đó cải thiện biên lãi thuần và nâng cao tính cạnh tranh trong thời đại 4.0.

❖ Nâng cấp hệ thống ngân hàng lõi (core banking)

Năm 2022, HDBank đã ký kết hợp tác với Tập đoàn Thought Machine - nhà cung cấp giải pháp ứng dụng lõi cho các ngân hàng hàng đầu trên thế giới như JPMorgan Chase, Lloyds Banking Group, Intesa Sanpaolo và Standard Chartered. Năm 2023, HDBank và Thought Machine đã chính thức khởi động dự án Digital Core Thought Machine, nhằm thay thế giải pháp ngân hàng lõi hiện tại, xây dựng một tiêu chuẩn mới cho công nghệ ngân hàng lõi hiện đại trong tương lai.

HDBank đã lựa chọn Vault Core, là nền tảng ngân hàng lõi của Thought Machine với tính linh hoạt cao và khả năng kiểm soát trong việc thiết kế các sản phẩm tài chính mới. Hệ thống ngân hàng lõi (core banking) được xem như trái tim của hệ thống ngân hàng, quản lý toàn bộ thông tin khách hàng và giao dịch tại ngân hàng. Hiện nay, hầu hết hệ thống internet banking, ATM, sản phẩm vay, tiết kiệm, thẻ, v.v. đều được xử lý bởi core banking. Nhờ đó, các giao dịch ngân hàng thực hiện tại bất kỳ ứng dụng nào đều được xử lý nhanh gọn 24/7.

Ngoài việc đảm bảo hoạt động ổn định, an toàn dữ liệu, giảm thiểu rủi ro hệ thống cho HDBank, ngân hàng lõi nâng cấp sẽ đáp ứng được nhu cầu phát triển các sản phẩm dịch vụ mới trên nền tảng số với cơ sở dữ liệu tập trung, sẵn sàng hạ tầng cho tốc độ tăng trưởng khách hàng nhanh chóng.

Bên cạnh khối lượng công việc khổng lồ, với tinh thần tăng tốc khẩn trương, HDBank đã thành lập ban dự án trong năm 2023, nhằm đảm bảo dự án được triển khai hiệu quả và hoàn thành đúng tiến độ đã đề ra.



Tháng 11/2023, HDBank chính thức khởi động Dự án Digital Core Thought Machine- giải pháp ngân hàng lõi thế hệ mới hàng đầu thế giới

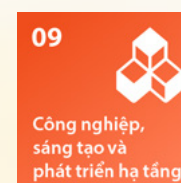
5.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI

Nhằm hiện thực hóa mục tiêu trở thành Ngân hàng số hạnh phúc - Happy Digital Bank, dẫn đầu xu thế chuyển đổi số của ngành ngân hàng Việt Nam, trong thời gian tới, HDBank sẽ tiếp tục:

- Số hóa toàn bộ quy trình làm việc, tạo thuận lợi cho công tác báo cáo, quản lý dữ liệu, quản trị nhân sự;
- Triển khai nâng cấp hạ tầng ngân hàng lõi tiên tiến;
- Tiên phong thúc đẩy sự đổi mới các dịch vụ số và giải pháp số;

- Liên tục cập nhật những thay đổi về hành lang pháp lý liên quan đến an ninh mạng, an toàn thông tin và theo dõi sát sao các rủi ro về công nghệ thông tin;
- Từng bước chuyển đổi lên phiên bản Hệ thống quản lý an toàn thông tin ISO/IEC 27001:2022;
- Triển khai tiêu chuẩn ISO/IEC 27701 về quản lý an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

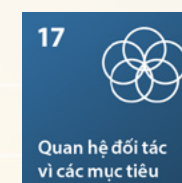
5.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC



Công nghiệp, sáng tạo và phát triển hạ tầng



Hòa bình, công lý và các thể chế mạnh mẽ



Quan hệ đối tác vì các mục tiêu

B. TRỤ CỘT 02

MÔI TRƯỜNG

1. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 1:

TỐI ƯU HÓA SỬ DỤNG NGUỒN TÀI NGUYÊN

[GRI 301-1, 302-1, 302-3, 303-1]

1.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

Trên hành trình thực thi tiên phong “trách nhiệm xanh”, HDBank đã sớm hiểu rõ những thách thức đến từ khan hiếm ngày càng lớn của các nguồn tài nguyên vốn là nền tảng cho sự sống và phát triển của con người như năng lượng, nước, không khí, rừng, v.v. Do đó, để thực hiện trách nhiệm với môi trường và các thế hệ tương lai, ngoài việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính bền vững đến khách hàng, HDBank cũng tích cực đẩy mạnh chuyển hóa xanh và áp dụng các tiêu chí phát triển bền vững trong tất cả các hoạt động nội bộ. Việc sử dụng nguồn tài nguyên tại Ngân hàng luôn được cân nhắc kỹ lưỡng với ý thức giữ gìn, đảm bảo đúng mục đích và tránh xa mọi hình thức lãng phí. Tất cả các quyết định trong Ngân hàng đều hướng tới việc tạo ra giá trị bền vững, nhằm mục đích xây dựng một tương lai tốt đẹp hơn.

Thông điệp về ý thức giữ gìn và sử dụng có trách nhiệm nguồn tài nguyên luôn được HDBank đề cao và tuyên truyền rộng rãi thông qua nhiều chuỗi hoạt động và các sự kiện khác nhau như tổ chức thi đua đẩy mạnh hoạt động Xanh nội bộ - Green Award, áp dụng tiêu chuẩn 5S (Sàng lọc – Sắp xếp – Sạch sẽ - Sẵn sàng – Sẵn sàng) trong môi trường làm việc hàng ngày và phổ biến các bản tin truyền thông nội bộ. Thông điệp này không chỉ được chia sẻ nội bộ tới nhân viên Ngân hàng, mà còn được nhân rộng ra ngoài cộng đồng thông qua nhiều hội thảo được HDBank tổ chức. Qua đó, người tham dự đã có những thay đổi tích cực trong cách suy nghĩ và hành động liên quan đến sử dụng nguồn tài nguyên, đồng thời hướng tới một lối sống bền vững hơn.

1.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

HDBank tiết kiệm và tối ưu hóa sử dụng các nguồn tài nguyên bằng cách nâng cao công năng sử dụng năng lượng, nước và nguyên liệu trong tất cả các hoạt động của Ngân hàng. Đồng thời, HDBank tăng cường đầu tư vào công nghệ và đổi mới sáng tạo thông qua chuyển đổi số nhằm giảm thiểu nhu cầu sử dụng nguồn tài nguyên, qua đó hạn chế những tác động tiêu cực đến môi trường.

1.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

Cường độ năng lượng sử dụng trên mỗi nhân viên trong năm 2023 là

1,3 Gigajun /người

Tỷ lệ giấy tiêu thụ trên mỗi nhân viên giảm

8,6%

so với năm 2022 nhờ kết quả của chuyển đổi số mạnh mẽ trong hoạt động Ngân hàng.

1.4 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

A. Quản lý năng lượng

Việc quản lý hiệu quả năng lượng tiêu thụ đóng vai trò cốt lõi trong chiến lược phát triển bền vững tại HDBank, tập trung chủ yếu vào hai nguồn năng lượng chính là xăng dùng cho các phương tiện vận chuyển và điện dùng cho các hoạt động tại các tòa nhà của Ngân hàng.

✦ Xăng

Các đội xe vận chuyển phục vụ cho mục đích điều tiễn và đi công tác của nhân viên Ngân hàng sử dụng xăng là nguồn năng lượng để vận hành. Nhằm đảm bảo sử dụng xăng một cách hiệu quả và tiết kiệm, HDBank đã đề ra và tuân thủ nghiêm ngặt các chính sách, quy định nội bộ về kiểm soát mục đích sử dụng các phương tiện vận chuyển. Mỗi để xuất sử dụng phương tiện vận chuyển được kiểm tra và phê

duyet bởi cấp thẩm quyền tương ứng cùng với các chứng từ như lệnh điều tiễn, giấy điều động đi công tác cho nhân viên hay đơn vị để đảm bảo đúng mục đích và phù hợp với các yêu cầu công việc cần thiết. Không chỉ vậy, mức tiêu thụ nhiên liệu của tất cả phương tiện vận chuyển trên toàn hệ thống HDBank đều được theo dõi, đánh giá, đối chiếu với định mức tiêu hao nhiên liệu và báo cáo hàng tháng.

Ngoài ra, các đội xe của HDBank luôn được tối ưu hóa lịch trình và tuyến đường thông qua hệ thống quản lý của Trung tâm điều hành xe. Đối với những tuyến đường cố định, Ngân hàng đều lập kế hoạch lịch trình cụ thể, tiến hành khảo sát thực địa kỹ lưỡng và áp dụng phần mềm quản lý lộ trình chuyên dụng để đưa ra lộ trình ngắn nhất cũng như ít tắc nghẽn nhất. Đồng thời, hệ thống GPS được tích hợp để đo tuyến đường di chuyển thực tế nhằm giảm thiểu quãng đường không cần thiết cho các đội xe, qua đó giúp hạn chế nhiên liệu cần sử dụng.

Bên cạnh đó, HDBank cũng chú trọng đến việc kiểm tra và bảo dưỡng định kỳ để phương tiện vận chuyển luôn hoạt động ở trạng thái tối ưu, giảm tiêu hao nhiên liệu. Ngoài ra, Ngân hàng cũng thực hiện rà soát và đánh giá hàng năm các phương tiện vận chuyển trên toàn hệ thống để kịp thời thay thế các phương tiện cũ có mức tiêu hao nhiên liệu không đạt chuẩn.

✦ Điện

Đóng vai trò là nguồn năng lượng chính thứ hai, điện sử dụng bởi HDBank được cung cấp thông qua hệ thống lưới điện của Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) và từ hệ thống điện mặt trời áp mái được lắp đặt tại các tòa nhà của Ngân hàng. Điện được dùng để đáp ứng cho tất cả các nhu cầu hoạt động tại HDBank: từ chiếu sáng, điều hòa không khí, đến vận hành các hệ thống và thiết bị.

Trong những năm vừa qua, HDBank đã tiến hành các hoạt động nâng cấp đáng kể nhằm hướng tới việc vận hành bền vững và nâng cao hiệu quả tiêu thụ năng lượng. Một hoạt động điển hình được thực hiện là cải thiện và tối ưu hóa việc sử dụng các thiết bị của Ngân hàng. HDBank đã kiểm tra và điều chỉnh lịch trình vận hành của các thiết bị để đảm bảo rằng chúng chỉ hoạt động khi cần thiết.

Đối với hệ thống chiếu sáng, ngoài việc tận dụng ánh sáng tự nhiên tại các tòa nhà để giảm sự phụ thuộc vào hệ thống chiếu sáng nhân tạo, Ngân hàng còn áp dụng các hệ thống tự động tắt đèn của các bảng hiệu quảng cáo khi có đủ ánh sáng tự nhiên.

Đối với hệ thống điều hòa, hệ thống điều hòa trung tâm tự động tắt sau 18 giờ vào các ngày làm việc. Các yêu cầu về bật hệ thống điều hòa ngoài giờ làm việc hay cuối tuần sẽ

cần được phê duyệt, tránh gây lãng phí tiêu thụ điện năng. Hầu hết hệ thống điều hòa của HDBank đều sử dụng hệ thống inverter tiết kiệm điện, cũng như bảo dưỡng định kỳ theo đúng lịch trình và yêu cầu kỹ thuật của nhà cung cấp. Đồng thời, nhiệt độ điều hòa luôn được thiết lập ở mức phù hợp nhất từ 26 đến 28 độ C để tối ưu hóa điện năng sử dụng. Ngoài ra, hệ thống làm lạnh trung tâm được phân chia làm nhiều khu vực để dễ dàng điều tiết và đảm bảo hiệu năng cao. Bên cạnh đó, HDBank còn áp dụng hệ thống số hóa để giảm nhu cầu in ấn và thời gian nhân viên thực hiện công tác xử lý nghiệp vụ, từ đó tiết kiệm năng lượng tiêu thụ bởi các máy in, máy photocopy và thiết bị máy tính.

✦ Tình hình thực trạng tiêu thụ năng lượng tại Hội sở trong năm 2023

Năm 2023 là năm thứ ba trong kế hoạch phát triển 5 năm (2021-2025) của Ngân hàng. Để đáp ứng sự tăng trưởng mạnh mẽ trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng trong năm vừa qua, các bộ phận tại trụ sở HDBank đã tăng cường làm việc để đảm bảo hoạt động hệ thống liên tục và hiệu quả. Đồng thời, HDBank đã mở rộng hoạt động tại các tầng trong trụ sở, đảm bảo đáp ứng nhu cầu tăng trưởng nhân sự ở mức 11,7% so với năm 2022. Do đó, tổng mức tiêu thụ năng lượng tại trụ sở HDBank là 17,2 Têrajun trong năm 2023, tăng 18,7% so với mức 14,5 Têrajun của năm 2022. Cường độ sử dụng năng lượng trên mỗi nhân

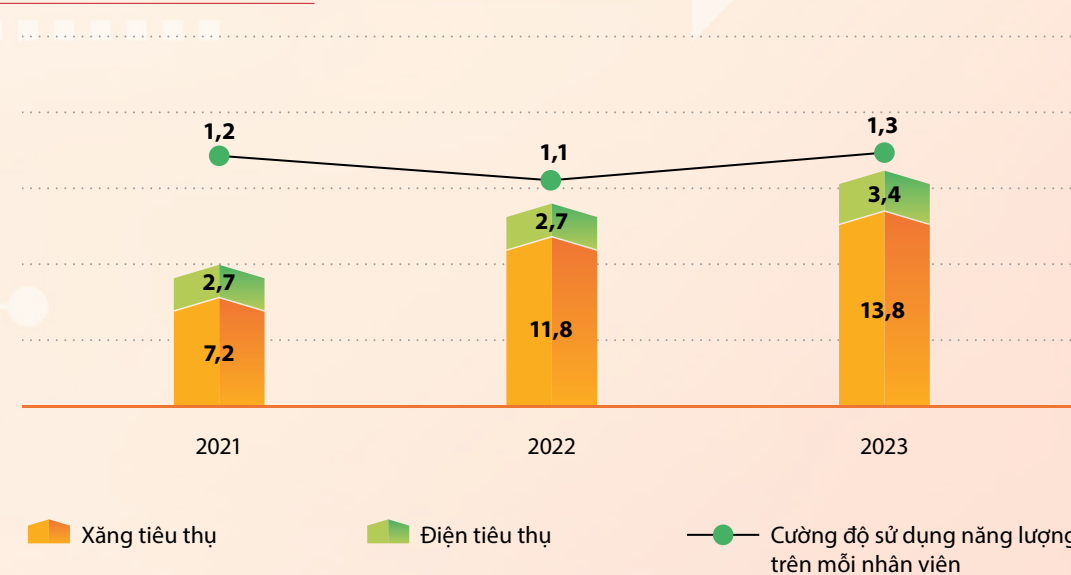
viên ghi nhận mức 1,3 Gigajun/người trong năm 2023. Đội ngũ của HDBank đã nỗ lực để đạt được kết quả kinh doanh vượt trội, từ đó thúc đẩy nhu cầu về tiêu thụ năng lượng cho các hoạt động của Ngân hàng.

Việc sử dụng xăng chiếm phần lớn (80,3%) tổng tiêu thụ năng lượng trong năm 2023 của HDBank. Tổng năng lượng được sử dụng thông qua tiêu thụ xăng đã tăng từ 11,8 Têrajun trong năm 2022 lên 13,8 Têrajun trong năm 2023. Mức tăng 16,8% của lượng tiêu thụ xăng đến từ cam kết của HDBank trong việc đáp ứng nhu cầu phục vụ khách hàng một cách tốt nhất với sự tăng cường nhiều hoạt động công tác, thẩm định và điều tiễn.

Phần còn lại (19,7%) trong tổng tiêu thụ năng lượng năm 2023 của HDBank đến từ việc sử dụng điện năng. Tiêu thụ điện đã đạt 3,4 Têrajun trong năm 2023, tăng 27,1% so với mức 2,7 Têrajun vào năm 2022. Xu hướng tiêu thụ điện năng này phản ánh sự phát triển kinh doanh của HDBank. Việc mở rộng các dịch vụ và sản phẩm cùng với các dự án đầu tư mới được triển khai đã tạo ra khối lượng công việc cần xử lý nhiều hơn. Điều này đòi hỏi phải tăng cường sử dụng các thiết bị điện tử, máy móc và hệ thống chiếu sáng để phục vụ cho cán bộ nhân viên khi tăng cường thời gian làm việc, kéo theo nhu cầu sử dụng điện tăng lên tương ứng. Đây cũng là lý do năng lượng tiêu thụ trên mỗi nhân viên có xu hướng tăng nhẹ so với năm 2022.

Tổng lượng năng lượng tiêu thụ⁽¹⁾ (Têrajun) và cường độ sử dụng năng lượng⁽¹⁾ trên mỗi nhân viên (Gigajun/người)

ĐVT: Têrajun và Gigajun/người



⁽¹⁾ Lượng năng lượng tiêu thụ và cường độ sử dụng năng lượng được tính toán theo số liệu thống kê cho Hội sở của HDBank. Số liệu được ước tính dựa vào tổng chi phí kế toán đã hạch toán và đơn giá bình quân trong năm.

B. Quản lý nước

Với hoạt động chính tại các tòa nhà văn phòng có bản chất thuần dịch vụ, nước sử dụng bởi HDBank chỉ đến từ một nguồn duy nhất là nguồn nước máy được thành phố cung cấp. Nước được tiêu thụ phục vụ chủ yếu cho các nhu cầu cơ bản của cán bộ nhân viên Ngân hàng như sinh hoạt cá nhân và rửa ly tách uống nước.

Tại HDBank, nguồn nước luôn được sử dụng một cách có mục đích và tiết kiệm. HDBank không ngừng thúc đẩy việc áp dụng các thiết bị tiết kiệm nước như vòi nước tự động, bồn vệ sinh áp lực cao cho toàn bộ tòa nhà Ngân hàng khi cần thay mới. Đồng thời, HDBank luôn chủ động thông báo và đề xuất với Ban quản lý tòa nhà về việc kiểm tra, bảo trì định kỳ các hệ thống nước chung cũng như các thiết bị sử dụng nước (như vòi nước, bồn vệ sinh, v.v.). Qua đó, các sự cố rò rỉ có thể được phát hiện và sửa chữa kịp để tránh gây thất thoát nước.

C. Quản lý giấy

Hoạt động trong lĩnh vực ngân hàng thương mại, HDBank sử dụng giấy là vật liệu chính phục vụ cho việc vận hành và kinh doanh. Giấy được dùng chủ yếu trong quá trình xử lý giao dịch và cung cấp dịch vụ cho khách hàng để lập các văn bản hợp đồng hoặc chứng từ cần thiết. Bên cạnh đó, giấy cũng được sử dụng cho các hoạt động tiếp thị, quảng cáo dưới dạng tờ rơi, brochure, poster và những ấn phẩm khác để quảng bá sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng.

Với nỗ lực đóng góp vào việc giảm thiểu áp lực lên nguồn tài nguyên thiên nhiên, tiết kiệm giấy đã trở thành kế hoạch trọng tâm, được áp dụng trong mọi hoạt động bởi tất cả các đơn vị kinh doanh của HDBank. Trong những năm vừa qua, HDBank đã triển khai thực hiện nhiều biện pháp quyết liệt nhằm cắt giảm lượng giấy tiêu thụ. Điển hình là việc ứng dụng số hóa trong nhiều hoạt động của Ngân hàng như sử dụng phần mềm và chữ ký số iPaper để xử lý, lưu trữ và kiểm soát hệ thống thông tin văn bản dưới dạng file điện tử, đồng thời tích hợp với chức năng phê duyệt và ký ban hành trực tiếp trên phần mềm hệ thống mà không cần in ấn giấy tờ. Bên cạnh đó, hệ thống họp trực tuyến cũng được đẩy mạnh tổ chức. Các tài liệu họp được lưu trữ và trình bày điện tử thay vì được in ấn và phân phát như trước đây.

Ngoài ra, HDBank cũng chú trọng khuyến khích khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử với các ứng dụng tiện ích trực tuyến. Cụ thể, khách hàng có thể truy cập các dịch vụ ngân hàng và thực hiện đa dạng các giao dịch trực tuyến từ việc mở tài khoản thanh toán, mua trái phiếu, trao đổi ngoại tệ và vàng trực tuyến hay ký

kết hợp đồng điện tử, sử dụng dịch vụ tín dụng trực tuyến (eRequest), thậm chí khiếu nại, tra soát thực hiện trực tuyến trên website mọi lúc, mọi nơi mà không cần đến việc sử dụng giấy tờ truyền thống. Việc áp dụng công nghệ số vào hoạt động kinh doanh của Ngân hàng đã mang lại những thay đổi tích cực, đặc biệt trong việc giảm thiểu lượng giấy tờ in ấn trong giao dịch với khách hàng. Sự chuyển đổi từ hệ thống dựa trên giấy tờ sang nền tảng số; các hợp đồng, giấy tờ lưu trữ, chuyển tiền, mở tài khoản, và các tài liệu khác cũng được số hóa không chỉ giảm nhu cầu in ấn và lưu trữ vật lý mà còn tăng cường bảo mật thông tin và giảm rủi ro mất mát hay hư hại giấy tờ. Qua đó, Ngân hàng không chỉ tối ưu hóa quy trình làm việc mà còn góp phần vào nỗ lực bảo vệ môi trường bằng cách giảm lượng rác thải giấy và tiết kiệm nguồn tài nguyên thiên nhiên.

Chi tiết về chuyển đổi số và số hóa hành trình khách hàng, nội bộ vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 5: Đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu thuộc Trụ cột 1: Quản trị và **Chủ đề trọng yếu 4: Kiến tạo giá trị cho khách hàng** thuộc **Trụ cột 3: Xã hội**.

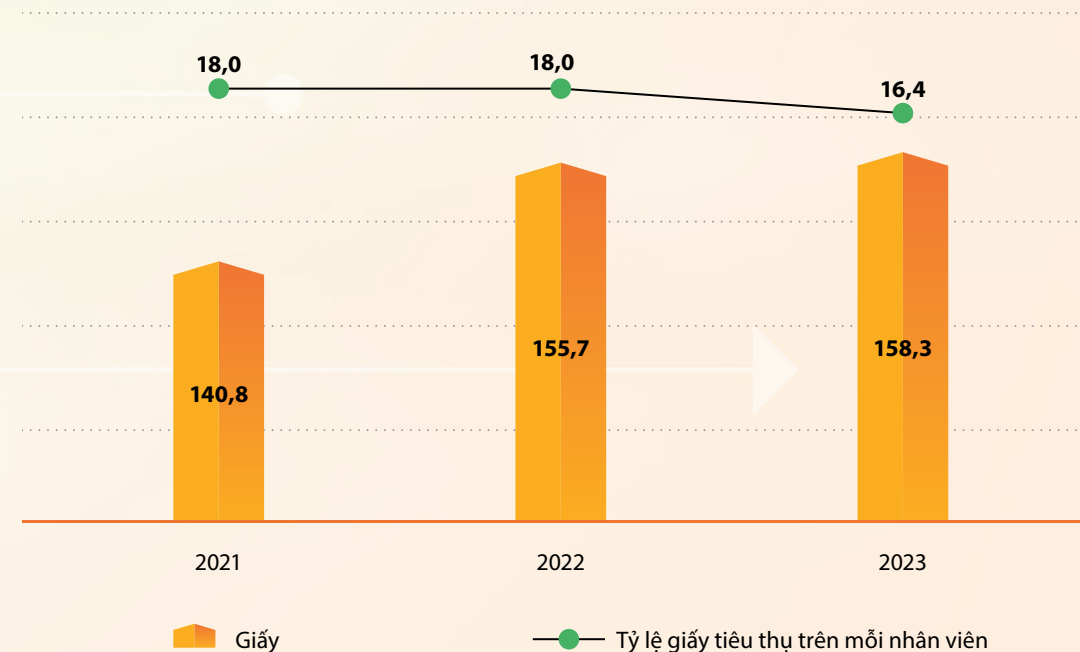
Không chỉ vậy, HDBank còn đặc biệt tăng cường ý thức tiết kiệm và thay đổi hành vi sử dụng giấy trong toàn thể nhân viên. Ngân hàng khuyến khích nhân viên chỉ in các tài liệu khi thực sự cần thiết và nên chọn chế độ in đảo mặt để giảm lượng giấy tiêu thụ, cũng như tái sử dụng mặt trống của giấy đã in cho các nhu cầu ghi chú nội bộ.

✧ Tình hình thực trạng tiêu thụ giấy trên toàn Ngân hàng trong năm 2023

Năm 2023 chứng kiến sự tăng trưởng vượt trội trong hoạt động kinh doanh của HDBank. Số lượng sản phẩm dịch vụ cũng như hoạt động đầu tư ngày càng được mở rộng và trở nên đa dạng, thu hút một lượng lớn khách hàng mới. Tuy vậy, nhờ vào những nỗ lực đáng kể trong việc quản lý và tiết kiệm giấy được áp dụng rộng rãi bởi tất cả đơn vị kinh doanh cũng như giảm thiểu nhu cầu in ấn từ phía khách hàng khi sử dụng ứng dụng HDBank, lượng giấy tiêu thụ trên toàn Ngân hàng chỉ tăng nhẹ 1,7%, từ 155,7 tấn trong năm 2022 lên mức 158,3 tấn trong năm 2023. Nỗ lực này còn được phản ánh rõ nét qua sự giảm mạnh (8,6%) của tỷ lệ giấy tiêu thụ trên mỗi nhân viên, từ tiêu thụ khoảng 18,0 kg/người trong năm 2022 xuống còn 16,4 kg/người trong năm 2023.

Tổng lượng giấy tiêu thụ⁽²⁾ (tấn) và tỷ lệ giấy tiêu thụ trên mỗi nhân viên⁽²⁾ (kg/người)

ĐVT: Tấn và kg/người



⁽²⁾ Tổng lượng giấy tiêu thụ và tỷ lệ giấy tiêu thụ trên mỗi nhân viên được tính toán theo số liệu thống kê của toàn Ngân hàng. Số liệu được đo lường trực tiếp từ giao dịch mua hàng với các nhà cung cấp.

D. Tuyên truyền nâng cao nhận thức

HDBank tin rằng ý thức sử dụng tiết kiệm, đúng mục đích nguồn tài nguyên của mỗi cá nhân là chìa khóa then chốt trong bất kỳ thành công nào của hành trình bảo vệ môi trường. Do đó, Ngân hàng luôn đề cao công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức sử dụng tiết kiệm nguồn tài nguyên cho nhân viên và cộng đồng.

Thông qua việc truyền thông Quy chế về chính sách môi trường, xã hội và quản trị (ESG) đến toàn thể nhân viên, HDBank đã quy định cụ thể các nguyên tắc tối thiểu về quản lý tác động đến môi trường để nhân viên tuân thủ. Bên cạnh đó, trong năm 2023, Ngân hàng tiếp tục tổ chức các chương trình thi đua nội bộ như HD Green Award nhằm tăng cường ý thức về tầm quan trọng và tạo động lực cho nhân viên sử dụng tài nguyên một cách hiệu quả, tối ưu và thực hành phát triển bền vững. Chương trình này được HDBank triển khai định kỳ hàng quý với tổng giải thưởng lên đến 840 triệu đồng để khen thưởng cho các

đơn vị đạt tiêu chuẩn “Văn Phòng Xanh”, “Môi trường xanh sạch” và 5S. Theo kết quả ghi nhận được, trong năm 2023, chương trình đã thu hút 77,5% toàn Ngân hàng với 275 đơn vị tham gia cùng 749 bài viết đăng tải trên cổng thông tin nội bộ về các chủ đề và hoạt động thực hành phát triển bền vững, tiết kiệm tài nguyên, xây dựng và duy trì 5S cũng như văn phòng xanh tại các đơn vị.

Ngoài ra, HDBank còn định kỳ phát hành bản tin truyền thông nội bộ, các áp phích và email tuyên truyền nhằm chia sẻ các thông tin, thành tựu và sáng kiến liên quan đến bảo vệ môi trường cũng như sử dụng tiết kiệm nguồn tài nguyên. Các tài liệu tuyên truyền này cũng nhắc nhở nhân viên thực hành tiết kiệm trong quá trình sử dụng tài nguyên như: hạn chế in ấn khi không cần thiết, sử dụng nước tiết kiệm, đóng chặt vòi nước, tắt đèn và thiết bị điện tử khi không sử dụng.

1.5 HOẠT ĐỘNG/ CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT

✦ Ứng dụng iPaper

Song song với việc đẩy mạnh các hoạt động về Tài chính xanh, HDBank cũng chú trọng “xanh hóa” các hoạt động nội bộ. Ngân hàng từng bước tự động hóa các quy trình xử lý hồ sơ và số hóa các loại văn bản, từ đó giảm thiểu in ấn cũng như tiêu thụ giấy. Trong các dự án chuyển đổi số đã triển khai thành công, việc ứng dụng phần mềm iPaper vào hệ thống văn bản của Ngân hàng là dự án nổi bật và góp phần đáng kể nhất vào nỗ lực cắt giảm tiêu thụ giấy tại HDBank.

Phần mềm iPaper là hệ thống phê duyệt nội bộ với mục tiêu số hóa các loại tài liệu, xử lý, lưu trữ và kiểm soát hệ thống thông tin văn bản dưới dạng file điện tử. Hệ thống này được tích hợp chữ ký số để thực hiện chức năng phê duyệt, ký điện tử cho các tờ trình văn bản. iPaper có kết nối ban hành văn bản trực tiếp lên mạng chia sẻ thông tin nội bộ HDBank Home mà không cần in ấn giấy tờ. Bên cạnh đó, toàn bộ người dùng khi được cấp tài khoản sử dụng theo các chính sách cụ thể từng thời kỳ có thể đẩy nhanh tiến độ thực hiện yêu cầu thông qua iPaper.

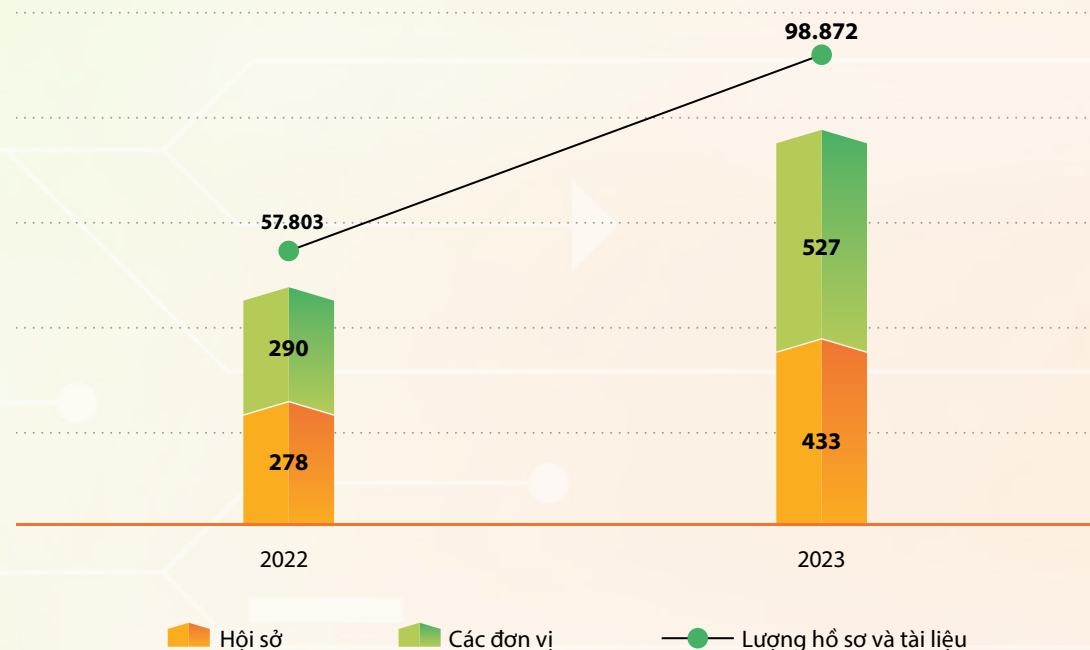
Với iPaper, Ngân hàng đã thay thế nhiều quy trình hiện đang sử dụng văn bản giấy để hỗ trợ rút ngắn thời gian xử lý, cũng như giảm thiểu không gian lưu trữ và thời gian truy lục. Thêm vào đó, việc số hóa các quy trình thông qua iPaper không chỉ nâng cao chất lượng hoạt động và cải thiện dịch vụ, bảo mật dữ liệu, thông tin của khách hàng mà còn giảm thiểu đáng kể thủ tục giấy tờ và nhu cầu in ấn cũng như sử dụng giấy trong Ngân hàng.

Kết quả đạt được

Sau hai năm kể từ khi bắt đầu triển khai và thử nghiệm vào năm 2021, lượng hồ sơ đã được thực hiện trình ký bằng ứng dụng iPaper trong năm 2023 đã đạt mức 98.872 tài liệu, tăng 71% so với năm 2022. Qua đó, iPaper đã giúp giảm hơn 960 kg giấy in trong năm 2023, tương ứng với tỷ lệ tiết kiệm giấy tăng 69% so với năm 2022. Trong tổng lượng giấy đã tiết kiệm vào năm 2023, 45,1% đến từ những nỗ lực thực hiện của nhân viên tại Hội sở HDBank.

Tổng lượng giấy tiết kiệm⁽³⁾ (kilôgram) và lượng hồ sơ, tài liệu trình ký⁽³⁾ (tài liệu) thông qua ứng dụng iPaper

ĐVT: Kilogram và số tài liệu



⁽³⁾ Tổng lượng giấy tiết kiệm và lượng hồ sơ, tài liệu được tính toán theo số liệu thống kê của toàn Ngân hàng. Số liệu được ước tính dựa vào số trang tài liệu được sử dụng trong năm.

1.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI:

Trong năm 2024, HDBank hướng đến việc áp dụng phương pháp tiếp cận mới nhằm tối ưu hóa nguồn tài nguyên với các giải pháp đa chiều và cụ thể như sau:

- Nghiên cứu triển khai hệ thống thu thập, kiểm soát dữ liệu tiêu thụ năng lượng, nước, giấy toàn hệ thống Ngân hàng trên cả nước để có chính sách và quản lý điều chỉnh kịp thời nhằm thúc đẩy tối ưu sử dụng năng lượng, nước, giấy...
- Nghiên cứu và triển khai thí điểm hướng đến thực hiện đánh giá tác động môi trường và xã hội lên các nhà cung cấp mới, đánh giá và trừ điểm đối với các nhà cung cấp vi phạm quy định về an toàn sức khỏe và môi trường
- Đối với tiêu thụ năng lượng:
 - » Tiếp tục tối ưu hóa việc sử dụng và hành trình vận chuyển của phương tiện vận chuyển của Hội sở cũng như các Chi nhánh Phòng giao dịch.
 - » Nghiên cứu hướng đến thí điểm, triển khai việc sử dụng phương tiện vận chuyển xe điện nhằm thay thế việc sử dụng xăng trong vận chuyển công tác của cán bộ nhân viên
 - » Phối hợp với Ban quản lý tòa nhà để thống nhất cách quản lý việc sử dụng điện năng một cách hiệu quả, áp dụng các thiết bị tiết kiệm điện năng cũng như bảo trì các thiết bị điện hiệu quả hơn. Kiểm soát việc tắt mở hệ thống chiếu sáng, sử dụng điện bên trong tòa nhà tại các phòng ban của ngân hàng một cách khoa học và hợp lý;
 - » Tiếp tục thay thế xe cũ đến hạn thanh lý bằng xe điện/xe tiêu chuẩn phát thải...

- » Tiếp tục triển khai điện mặt trời áp mái đối với trụ sở có điều kiện phù hợp.
- » Kiểm tra và bảo trì các thiết bị sử dụng điện theo định kỳ nhằm đảm bảo việc sử dụng năng lượng của các thiết bị tối ưu và hiệu quả.
- Đối với tiêu thụ nước:
 - » Làm việc với Ban quản lý tòa nhà HD Tower lắp đặt hệ thống đo lường cấp nước cho Hội sở trong năm 2024 để theo dõi và quản lý chặt chẽ việc tiêu thụ nước của Ngân hàng. Kết quả theo dõi sẽ giúp HDBank nhận diện nguyên nhân nếu mức tiêu thụ nước cao bất thường và thực hiện thông báo khắc phục sửa chữa rò rỉ cũng như nâng cấp thiết bị kịp thời.
- Đối với tiêu thụ giấy:
 - » Trong năm 2024, HDBank đẩy mạnh nhiều chương trình chuyển đổi số và số hóa hành trình khách hàng như đổi mới các dịch vụ số và giải pháp số, đồng thời số hóa hành trình hồ sơ nội bộ toàn diện, đặc biệt là chương trình iPaper để không những tăng lợi ích và trải nghiệm cho khách hàng, hiệu quả làm việc của nhân viên mà còn hạn chế in ấn và tiết kiệm giấy. Chi tiết về chuyển đổi số và số hóa hành trình khách hàng, nội bộ vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 5: Đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu thuộc Trụ cột 1: Quản trị và Chủ đề trọng yếu 4: Kiến tạo giá trị cho khách hàng thuộc Trụ cột 3: Xã hội.
 - » Nghiên cứu làm việc với các đối tác tiêu hủy, phân loại và tái chế giấy nhằm tối ưu hóa việc tiêu hủy tài liệu, tái chế các ấn phẩm Ngân hàng bao gồm lịch, hộp quà, bao bì giấy...

1.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC



2. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 2:

HẠN CHẾ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MÔI TRƯỜNG

[GRI 305-1, 305-2, 305-4]

2.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

HDBank cam kết đồng hành cùng Chính phủ, góp phần thực hiện **“Chiến lược quốc gia về biến đổi khí hậu giai đoạn đến năm 2050”**. Mặc dù hoạt động của ngành ngân hàng không có ảnh hưởng trực tiếp đáng kể đến môi trường, HDBank vẫn luôn nỗ lực triển khai các giải pháp và hành động cụ thể nhằm giảm thiểu phát thải khí nhà kính, rác thải nhựa, rác thải nguy hại và cam kết quản lý nghiêm túc việc xả thải trong tất cả các hoạt động.

HDBank đang từng bước chuyển dịch sang sử dụng năng lượng tái tạo như điện mặt trời để phát triển nguồn năng lượng bền vững đồng thời giảm phát thải và bảo vệ môi trường. Bên cạnh đó, HDBank đẩy mạnh việc truyền thông nhằm tuyên truyền nâng cao nhận thức về phát thải khí nhà kính cũng như hạn chế các hành động gây ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường đến với không chỉ cán bộ nhân viên trong Ngân hàng mà cả các đối tác và cộng đồng xã hội nhằm góp phần thực hiện cam kết của Chính Phủ đạt mức phát thải ròng bằng “0” vào năm 2050.

2.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

HDBank nỗ lực giảm thiểu khí thải nhà kính và tác động đến môi trường thông qua chuyển dịch từ việc sử dụng nguồn tài nguyên không tái tạo sang các nguồn tài nguyên tái tạo và bền vững như năng lượng mặt trời, đồng thời quản lý hiệu quả xả thải trong toàn Ngân hàng.

2.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

Thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên trong năm 2023 là

579,2 kg CO₂
tương đương/người

Tỷ lệ nhựa tiêu thụ trên lợi nhuận trước thuế giảm

12,4% so với năm 2022;

Tỷ lệ mực in tiêu thụ và thải ra môi trường trên mỗi nhân viên giảm

7% so với năm 2022;

2.4 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

A. Quản lý phát thải khí thải nhà kính

Khác với các công ty trong ngành công nghiệp sản xuất hay xây dựng có nhiều hoạt động trực tiếp sản sinh ra lượng khí thải lớn, đặc thù của ngành ngân hàng hầu hết chỉ tạo ra tác động trực tiếp lên môi trường thông qua quá trình vận hành. Cụ thể, HDBank chủ yếu chỉ tạo ra phát thải từ việc tiêu thụ năng lượng trong quá trình sử dụng xăng dầu cho phương tiện vận chuyển cũng như sử dụng điện tại tòa nhà. Cụ thể, dựa theo tiêu chuẩn báo cáo GRI và giao thức báo cáo Khí nhà kính (GHG Protocol) do Viện Tài nguyên Thế giới (WRI) và Hội đồng Doanh nghiệp thế giới về phát triển bền vững (WBCSD) xây dựng, Ngân hàng đã xác định phát thải khí nhà kính trực tiếp (Phạm vi 1) từ hoạt động tiêu thụ xăng và phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2) do hoạt động sử dụng điện.

Mặc dù có lượng phát thải khí nhà kính thấp hơn đáng kể so với các ngành nghề khác, HDBank vẫn nỗ lực áp dụng nhiều biện pháp nhằm hạn chế tối đa phát thải khí nhà kính trong quá trình vận hành thông qua giải pháp cốt lõi là tối ưu hóa việc sử dụng năng lượng tại Ngân hàng.

Hơn nữa, nhằm giảm sự phụ thuộc vào các nguồn năng lượng phát thải nhiều khí nhà kính, HDBank đã chủ động từng bước chuyển đổi sang sử dụng các nguồn năng lượng sạch và tái tạo. Ngân hàng đã lắp đặt hệ thống điện mặt trời tại 22 tòa nhà để sử dụng song song với hệ thống điện truyền thống nhằm góp phần trực tiếp giảm hiệu ứng nhà kính và chống biến đổi khí hậu toàn cầu.

Bên cạnh đó, đa số các phương tiện vận tải sử dụng tại HDBank luôn được Ngân hàng lựa chọn kỹ càng, phải đáp ứng đủ tiêu chuẩn phát thải Euro 5 (một trong những tiêu chuẩn khắt khe về xe ô tô đang được áp dụng rộng rãi trên thế giới). Tiêu chuẩn này đặt ra giới hạn cho các khí thải từ các phương tiện khi hoạt động bao gồm khí carbon monoxide (CO), hydrocarbon (HC), oxit nitơ (NOx) và hạt bụi, v.v. Do đó, các phương tiện đạt tiêu chuẩn thường phải được trang bị các hệ thống xử lý khí thải, động cơ hiệu quả và hệ thống kiểm soát khí thải tự động để giảm thiểu lượng khí độc hại thải ra, dẫn đến tác động tiêu cực tới môi trường và sức khỏe con người.

❖ Tình hình thực trạng phát thải khí thải nhà kính tại Hội sở trong năm 2023

Tương ứng với việc mở rộng hoạt động kinh doanh cùng sự gia tăng của năng lượng tiêu thụ, phát thải khí thải nhà kính tại Hội sở cũng tăng 20,6% so với năm trước, từ 1.300,1 tấn CO₂ tương đương phát thải trong năm 2022 lên mức 1.567,9 tấn CO₂ tương đương trong năm 2023. Thâm dụng

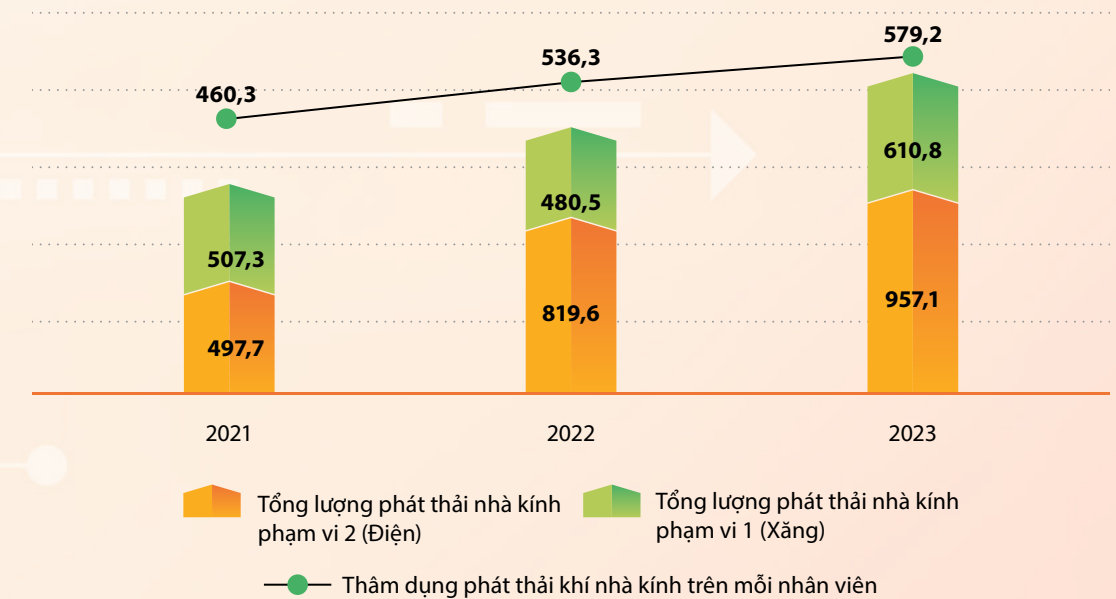
phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên cũng tăng 8% so với năm 2022, từ mức 536,3 kg CO₂ tương đương/người lên 579,2 kg CO₂ tương đương/người.

Giống như năng lượng tiêu thụ, lượng khí thải nhà kính trong năm 2023 cũng chủ yếu đến từ lượng xăng được sử dụng, với tỷ lệ 61%. Lượng phát thải do tiêu thụ xăng tăng 16,8% so với năm trước, từ mức 819,6 tấn CO₂ tương đương trong năm 2022 lên mức 957,1 tấn CO₂ tương đương trong năm 2023. Con số này phản ánh hoạt động vận chuyển cho các công tác thẩm định, điều tiền được tăng cường giúp mang lại tăng trưởng vượt mong đợi cho Hội sở trong năm 2023.

Chiếm tỷ lệ 39% tổng lượng phát thải khí nhà kính tại Hội sở trong năm 2023, khí thải nhà kính phát sinh từ điện năng tiêu thụ cũng có xu hướng tăng so với năm 2022. Tương ứng với nhu cầu sử dụng điện, lượng phát thải khí nhà kính từ nguồn này có tỷ lệ tăng 27,1%, từ mức 480,5 tấn CO₂ tương đương trong năm 2022 lên mức 610,8 tấn CO₂ tương đương trong năm 2023.

Tổng lượng phát thải nhà kính⁽⁴⁾ (tấn CO₂ tương đương) và thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên⁽⁴⁾ (kg CO₂ tương đương/người)

ĐVT: Tấn CO2 tương đương, kg CO2 tương đương/người



⁽⁴⁾ Lượng phát thải nhà kính và thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên được tính toán theo số liệu thống kê đối với Hội sở HDBank. Số liệu được ước tính dựa vào tổng năng lượng tiêu thụ và quy đổi lần lượt theo hệ số phát thải của lưới điện Việt Nam trong Công văn của Cục Biến đổi khí hậu, Bộ Tài nguyên đối với điện và theo hệ số phát thải của Quyết định 2626/QĐ-BTNMT của Bộ Tài nguyên và Môi trường đối với xăng.

B. Quản lý xả thải

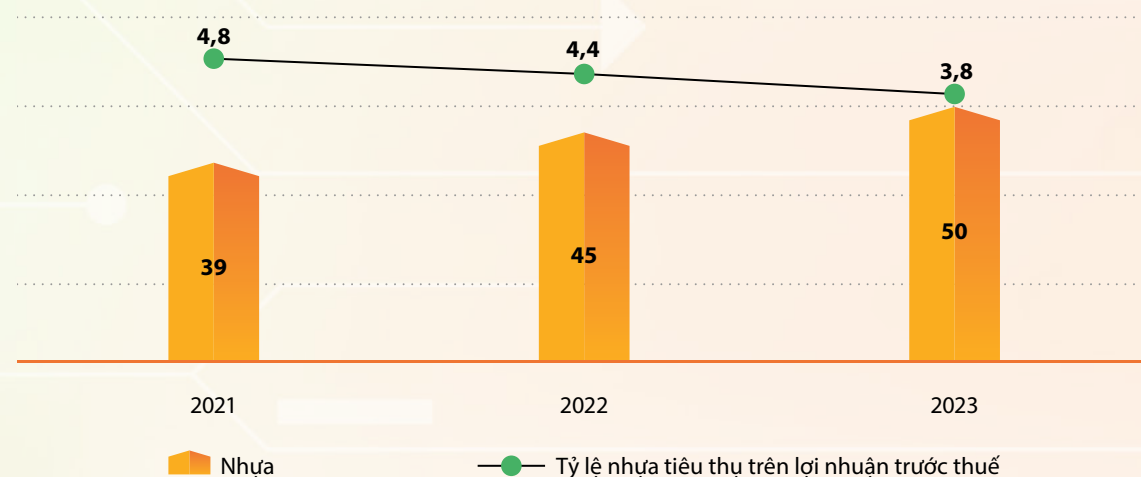
Trên hành trình bảo vệ môi trường, HDBank dành sự quan tâm hàng đầu đối với vấn đề xả thải ra môi trường. Ngoài cam kết tuân thủ tuyệt đối luật pháp cũng như các quy định về xả thải của Nhà nước, Ngân hàng cũng phối hợp chặt chẽ với các cơ quan quản lý môi trường địa phương để thực hiện các hoạt động thanh tra và báo cáo giám sát tác động môi trường một cách có hệ thống và đáng tin cậy. Đồng thời, nhiều hành động thiết thực mang ý nghĩa bảo vệ môi trường và tập trung vào quản lý nước thải, rác thải cũng được Ngân hàng thực hiện.

Nước thải

Trong quá trình vận hành, nước thải tại HDBank chỉ đến từ các hoạt động sinh hoạt hàng ngày của nhân viên, bao gồm việc vệ sinh cá nhân hay rửa ly tách. Nhằm ngăn chặn việc xả thải gây ô nhiễm nguồn nước và ảnh hưởng xấu đến môi trường, trước khi ký kết mọi hợp đồng thuê tòa nhà, HDBank luôn chủ động xem xét, đánh giá để đảm bảo rằng Chủ đầu tư và Ban quản lý các tòa nhà có đủ năng lực, trách nhiệm và cam kết trong việc duy trì hệ thống xử lý nước thải hiệu quả. Cụ thể, việc thu gom và xử lý nước thải phải được thực hiện đúng cách, đúng quy định, bao gồm loại bỏ các chất ô nhiễm, chất hóa học và vi sinh vật gây hại trước khi nước được thải ra hệ thống thoát nước chung trong khu vực. Đồng thời, HDBank luôn tích cực hợp tác và làm việc chặt chẽ với Ban quản lý các tòa nhà để góp phần thực thi các biện pháp tăng cường hiệu quả quản lý nước thải chung cũng như phát hiện sớm các vấn đề để tiến hành sửa chữa, nâng cấp hệ thống xử lý nước thải một cách kịp thời.

Tổng lượng nhựa tiêu thụ⁽⁵⁾ (tấn) và tỷ lệ nhựa tiêu thụ trên lợi nhuận trước thuế⁽⁵⁾ (kg/tỷ đồng)

ĐVT: Tấn và kg/tỷ đồng



⁽⁴⁾ Tổng lượng nhựa tiêu thụ và tỷ lệ nhựa tiêu thụ trên lợi nhuận trước thuế được tính toán theo số liệu thống kê của toàn Ngân hàng. Số liệu được đo lường trực tiếp từ giao dịch mua hàng với các nhà cung cấp.

Rác thải nhựa

HDBank chủ trương thực hiện chính sách hạn chế tối đa rác thải nhựa trong tất cả các hoạt động và sự kiện của Ngân hàng. Từ nhiều năm qua, Ngân hàng đã chuyển sang dùng các vật dụng có thể tái sử dụng để loại bỏ hoàn toàn vật liệu nhựa thường được sử dụng một lần trong văn phòng. Điển hình như mỗi nhân viên đều được Ngân hàng trang bị ly sứ cá nhân thay thế cho ly giấy và ly nhựa dùng một lần; các phòng họp được chuẩn bị sẵn ly và chai thủy tinh thay vì ly và chai nhựa. Trong năm 2023, Ngân hàng chuyển sang sử dụng ly giấy tại quầy giao dịch khách hàng, thay cho các ly nhựa khó phân hủy góp phần nâng cao ý thức của người tiêu dùng về sử dụng sản phẩm thân thiện với môi trường. Đồng thời, Ngân hàng cũng khuyến khích thói quen tiêu dùng bền vững trong toàn thể nhân viên không chỉ tại nơi làm việc mà còn trong sinh hoạt hàng ngày như thói quen sử dụng sản phẩm tái chế, hạn chế sử dụng túi ni lông, đồ nhựa dùng một lần.

Ngoài ra, chỉ có túi đựng tiền là vật dụng làm từ nhựa mà HDBank còn đang sử dụng nhằm mang lại sự chắc chắn và an toàn cho khách hàng khi giao dịch. Tuy nhiên, toàn bộ túi nhựa đựng tiền của Ngân hàng đều là nhựa tự hủy và thân thiện với môi trường. Khác với nhựa truyền thống, nhựa tự hủy này được sản xuất từ các nguồn nguyên liệu tự nhiên, có khả năng phân rã sinh học bởi các vi sinh vật trong môi trường tự nhiên. Đồng thời, Tổng cục Môi trường thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường cùng một công ty uy tín hàng đầu của Anh về phát triển công nghệ tạo ra nhựa phân hủy sinh học Symphony Environmental đã kiểm định và xác nhận rằng chất lượng của nhựa tự hủy

này đã đáp ứng các tiêu chuẩn về phân hủy sinh học, thân thiện, không độc hại và không để lại hậu quả lâu dài cho môi trường tự nhiên.

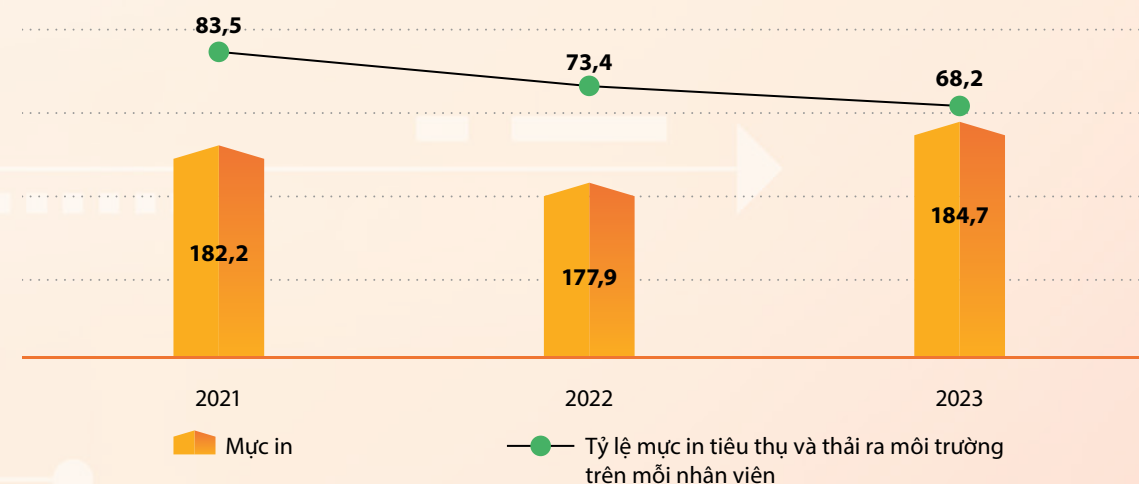
Cùng với đà tăng trưởng mạnh mẽ và sự mở rộng không ngừng của các hoạt động kinh doanh mới trong năm 2023, nhu cầu sử dụng túi nhựa để đựng tiền trong các giao dịch của Ngân hàng cũng tăng lên tương ứng. Tuy vậy, nhờ vào những nỗ lực đáng kể trong việc quản lý và ý thức hạn chế sử dụng nhựa của toàn thể đội ngũ HDBank, lượng nhựa tiêu thụ và thải ra môi trường trên toàn Ngân hàng chỉ tăng 11,1%, từ 45 tấn trong năm 2022 lên mức 50 tấn trong năm 2023. Nỗ lực này còn được phản ánh rõ nét qua sự giảm mạnh (12,4%) của tỷ lệ nhựa tiêu thụ trên lợi nhuận trước thuế, từ tiêu thụ khoảng 4,4 kg/tỷ đồng trong năm 2022 xuống còn 3,8 kg/tỷ đồng trong năm 2023.

Chất thải nguy hại

Hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, HDBank chỉ có chất thải nguy hại tại phát sinh chủ yếu từ bóng đèn huỳnh quang và mực in. Các loại chất thải này luôn được Ngân hàng chú ý thu gom, lưu trữ và quản lý cẩn thận ở khu vực riêng để đảm bảo sự an toàn và bảo vệ môi trường.

Lượng mực in tiêu thụ, thải ra môi trường⁽⁶⁾ (kg) và tỷ lệ mực in tiêu thụ, thải ra môi trường trên mỗi nhân viên⁽⁶⁾ (gram/người)

ĐVT: Kg và gram/người



⁽⁶⁾ Lượng mực in tiêu thụ, thải ra môi trường và tỷ lệ mực in tiêu thụ, thải ra môi trường trên mỗi nhân viên được tính toán theo số liệu thống kê cho Hội sở của HDBank. Số liệu được ước tính dựa vào tổng chi phí kế toán đã hạch toán, đơn giá bình quân trong năm và trọng lượng bình quân của mỗi bình mực

Rác thải không nguy hại

Rác thải không nguy hại tại HDBank bao gồm rác thải sinh hoạt và rác thải tái chế như các loại phế liệu, bao bì carton, thùng giấy hay giấy văn phòng. Tất cả các tòa nhà văn phòng của Ngân hàng đều chính thức ký kết với các công ty xử lý rác thải được Chính quyền cấp phép, để đảm bảo rằng rác thải được thu gom và xử lý định kỳ đúng cách, ngay tại chỗ, giảm thiểu ô nhiễm môi trường.

C. Tuyên truyền nâng cao nhận thức bảo vệ môi trường

Nhằm tạo ra sự thay đổi tích cực trong nhận thức, hành vi và thói quen hằng ngày về việc bảo vệ môi trường cho nhân viên, HDBank đã triển khai một loạt các chương trình truyền thông và bản tin nội bộ đến toàn thể nhân viên. Nổi bật nhất là việc áp dụng tiêu chuẩn 5S (Sàng lọc - Sắp xếp - Sạch sẽ - Săn sóc - Sẵn sàng) đã được Ngân hàng triển khai trong nhiều năm liền.

Tiêu chuẩn 5S là một phương pháp làm việc bắt nguồn từ Nhật Bản và đang được áp dụng phổ biến ở nhiều nơi trên thế giới, giúp nhân viên chủ động trong việc sắp xếp, quản lý không gian làm việc gọn gàng, ngăn nắp để các công việc khác được triển khai hiệu quả và tiết kiệm thời gian. Với 5S, HDBank nâng cao tinh thần tự giác, đồng thời khuyến khích và tạo điều kiện cho nhân viên tham gia vào thực hiện các biện pháp bảo vệ môi trường. Theo báo cáo đánh giá kết quả thực hiện 5S hàng tháng (bao gồm các tiêu chí về tiết kiệm điện, nước, giấy, xả thải), toàn thể Ngân hàng đã tích cực tham gia áp dụng 5S vào các hoạt động hàng ngày và có trên 92% đơn vị phòng ban đạt chuẩn 5S trong năm 2023.



2.5 HOẠT ĐỘNG/ CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT

Hệ thống điện năng lượng mặt trời

Thể hiện mạnh mẽ cam kết thực hiện mục tiêu phát triển bền vững và trách nhiệm với môi trường, HDBank đã triển khai lắp đặt hệ thống pin mặt trời áp mái trên 22 tòa nhà để tự sản xuất và sử dụng nguồn điện sạch, giảm bớt sự phụ thuộc năng lượng từ nhiên liệu hóa thạch tạo ra nhiều phát thải trong quá trình vận hành.

Hệ thống điện năng lượng mặt trời tại HDBank trước khi lắp đặt đều được nghiên cứu rất kỹ về mức độ hiệu quả, cân nhắc các yếu tố khác nhau như vị trí, kết cấu tòa nhà, xu hướng thời tiết tại khu vực, v.v. Hệ thống này hoạt động dựa trên hiệu ứng quang điện, chuyển đổi ánh sáng mặt trời thành điện năng. Hệ thống này bao gồm những tấm pin quang điện và một số thành phần khác cấu tạo từ các nguyên vật liệu thân thiện với môi trường. Đồng thời, hệ thống cũng áp dụng công nghệ Mono Perc halfcut của hãng Hanwha QCell, là một trong những công nghệ tiên bộ mới, có chất lượng nổi bật đạt tiêu chuẩn quốc tế và được sử dụng rộng rãi trong lĩnh vực pin mặt trời hiện nay. Công

nghệ này giúp các tấm pin hấp thụ hiệu quả ánh sáng mặt trời và các tia bức xạ độc hại. Nhờ đó, hệ thống điện không những hoạt động ổn định với hiệu suất cao, tạo ra nguồn năng lượng sạch lớn hơn so với các tấm pin mặt trời truyền thống, mà còn giúp giảm phát thải khí nhà kính và bảo vệ môi trường.

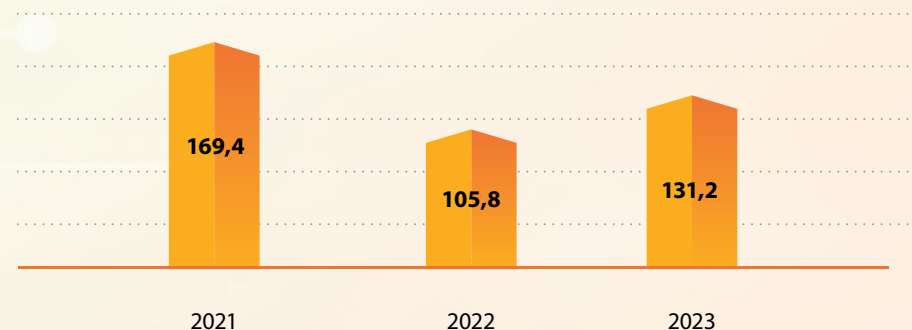
Điện năng lượng mặt trời được HDBank sử dụng để cung cấp cho tất cả thiết bị điện tại các tòa nhà như hệ thống chiếu sáng, hệ thống làm mát, điều hòa và các thiết bị máy móc, điện tử, v.v. Qua đó, Ngân hàng góp phần đáng kể vào việc giảm phát thải khí nhà kính, phù hợp với cam kết của Chính phủ về việc loại bỏ dần điện than và hướng tới đạt phát thải ròng bằng không vào năm 2050.

Kết quả đạt được

So với năm 2022, lượng điện năng lượng mặt trời sử dụng tăng mạnh (24%), từ 105,8 Gigajun năm 2022 lên mức 131,2 Gigajun trong năm 2023.

Lượng điện mặt trời tiêu thụ⁽⁷⁾ (Gigajun)

ĐVT: Gigajun



⁽⁷⁾ Lượng điện mặt trời tiêu thụ được tính toán theo số liệu thống kê cho Hội sở của HDBank. Số liệu được ước tính dựa vào giá trị tiền ước tính từ điện mặt trời, đơn giá điện bình quân trong năm.

2.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI

HDBank sẽ tiếp tục không ngừng tìm kiếm và phát triển các giải pháp tiên tiến để giảm thiểu lượng phát thải khí thải nhà kính, tối ưu hóa quản lý xả thải cũng như trung hòa dấu chân Carbon trong mọi hoạt động của Ngân hàng.

Đầu tiên, đối với các chương trình đào tạo nâng cao nhận thức:

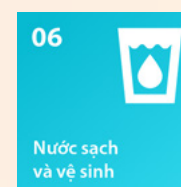
- Tiếp tục triển khai Chương trình HD Green Awards thúc đẩy thực thi giảm thiểu tác động Môi trường và Xã hội tại ngân hàng, hướng đến phát triển các chỉ tiêu đo lường giảm thiểu sử dụng giấy, nhựa và khuyến khích toàn hệ thống HDBank triển khai các chương trình trồng cây xanh, thu gom tái chế rác thải,... tại cộng đồng địa phương;
- Tổ chức các khóa đào tạo toàn bộ nhân viên HDBank về "Giảm thiểu tiêu thụ giấy và nhựa, tác động của rác thải nhựa và giấy lên môi trường" cho toàn thể cán bộ nhân viên HDBank nhằm nâng cao nhận thức và giảm thiểu tiêu thụ giấy và nhựa trong hoạt động vận hành, phân loại rác thải.

Đối với việc quản lý chất thải thông minh:

- Nghiên cứu và áp dụng bước đầu tại Hội sở các biện pháp quản lý chất thải thông minh, bao gồm việc phân loại và tái chế rác thải, cũng như giảm rác thải từ nguồn.
- Tiến hành đo lường tiêu thụ nhựa chi tiết theo từng sản phẩm nhựa chủ yếu (dây buộc tiền, chai nhựa, bao bì,...) và tiếp tục giảm thiểu sử dụng nhựa một lần trong hoạt động vận hành, thay thế các vật liệu thân thiện môi trường: ly thủy tinh thay vì chai nhựa, quà tặng ấn phẩm của Ngân hàng
- Hướng đến sử dụng các sản phẩm nhựa tái chế, triển khai các hoạt động toàn hàng như trồng cây xanh, thu gom tái chế rác thải nhựa giấy... nhằm nâng cao nhận thức của CBNV cũng như hướng đến việc đo lường và trung hòa dấu chân Carbon của hoạt động vận hành.

Đồng thời, với kế hoạch giảm lượng tiêu thụ năng lượng năm 2024 như đã đề cập trong **Chủ đề trọng yếu 1: Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên** thuộc **Trụ cột 2: Môi trường**, lượng khí thải nhà kính phát sinh từ năng lượng tiêu thụ cũng sẽ giảm tương ứng.

2.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC



C. TRỤ CỘT 03 XÃ HỘI

1. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 1: PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

1.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

HDBank luôn coi đội ngũ nhân sự là nền móng vững chắc để thực hiện các mục tiêu chiến lược. Vì vậy, việc phát triển nguồn nhân lực là một trong những ưu tiên hàng đầu của Ngân hàng. Hoạt động tuyển dụng được chú trọng nhằm thu hút lực lượng lao động có chuyên môn và kỹ năng cao, phù hợp với yêu cầu phát triển của Ngân hàng. Đồng thời, HDBank cũng chú trọng đầu tư vào đối tượng sinh viên - nhóm đối tượng sẽ trở thành lực lượng nòng cốt của Ngân hàng trong tương lai.

Để đảm bảo sự phát triển bền vững của nguồn nhân lực, HDBank không ngừng nâng cao hiệu quả các chương trình đào tạo và xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp rõ ràng, minh bạch, phù hợp cho từng vị trí. Ngân hàng luôn tạo điều kiện để nhân viên học tập không ngừng, hoàn thiện bản thân và đóng góp nhiều hơn cho sự phát triển của Ngân hàng. Việc đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên cũng được đảm bảo thực hiện định kỳ một cách chính xác, công bằng, góp phần nâng cao công tác quản lý và phát triển nguồn nhân lực của HDBank.

Với tôn chỉ HDBank phải là nơi làm việc hạnh phúc, Ngân hàng đặc biệt quan tâm việc xây dựng và truyền thông văn hóa doanh nghiệp nhằm thu hút, giữ chân nhân tài cũng như nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên. Các chương trình xây dựng văn hóa doanh nghiệp được triển khai rộng khắp, nhằm gia tăng sự gắn kết giữa các cán bộ nhân viên và với lãnh đạo ngân hàng, tạo cơ sở vững chắc cho sự tăng trưởng nhanh về quy mô và chất lượng của HDBank.

Qua việc đầu tư vào phát triển nguồn nhân lực, HDBank tin tưởng sẽ tạo ra một đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, có kiến thức chuyên môn chắc chắn và kỹ năng nghề nghiệp cao. Điều này sẽ giúp HDBank nắm bắt được những cơ hội phát triển và vượt qua các thách thức trong tương lai.

1.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

HDBank tập trung vào tuyển dụng và thu hút nhân tài, đồng thời không ngừng đào tạo và nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự để đáp ứng kịp thời cho các nhu cầu kinh doanh hiện tại và tương lai.

Ngân hàng cam kết cung cấp môi trường làm việc chuyên nghiệp và tạo điều kiện để nhân viên nâng cao kiến thức và kỹ năng, nhằm xây dựng đội ngũ nhân sự hàng đầu tài năng và sáng tạo.

1.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

Top 1 Nhà tuyển dụng

được nhân viên nội bộ yêu thích nhất trên thị trường theo Khảo sát do CareerBuilder phối hợp cùng InsightAsia thực hiện

Giải thưởng Chuyển đổi số trong hoạt động nhân sự

Digital Transformation Awards 2023

do Tạp chí HR Asia trao tặng nhờ ứng dụng thành công công nghệ thông tin vận hành các hoạt động nhân sự

Phát triển văn hóa doanh nghiệp
thông qua các hội thảo

“Xây dựng văn hóa hướng đến
hiệu suất cao”

trên cả nước, xây dựng bộ tiêu chuẩn
văn hoá doanh nghiệp HDBank

Số giờ đào tạo
trong năm 2023 tăng

250.672 giờ,

tương đương 152,7% so với năm 2022

Tổng chi phí cho hoạt động
đào tạo cán bộ nhân viên tăng

249,4%

so với năm 2022

Tỷ lệ nhân viên được đánh giá
từ mức hoàn thành nhiệm vụ trở lên đạt

99,6%

trong năm 2023

1.4 CÁC HÀNH ĐỘNG, SÁNG KIẾN ĐÃ TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ TƯƠNG ỨNG

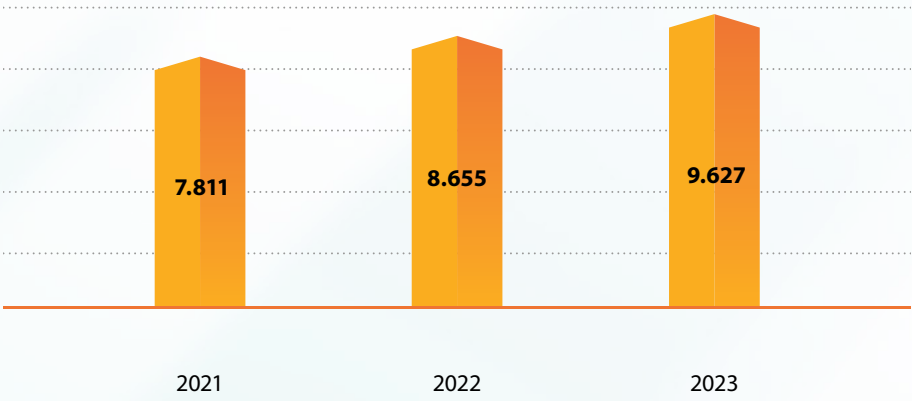
A. Tuyển dụng và thu hút nhân tài:

[GRI 401-1]

Tính đến ngày 31/12/2023, HDBank có 9.627 nhân viên, tăng 11,2% so với cùng kỳ năm 2022. Trong năm 2023, tổng số nhân sự được tuyển dụng mới của Ngân hàng trên khắp cả nước là 2.423 nhân viên, tăng 6% so với năm 2022.^[1] Các nhân sự mới này được tuyển dụng cho nhiều vị trí từ nhân viên đến quản lý cấp cao tại hội sở và các khu vực kinh doanh. Ngoài ra, HDBank đã bổ nhiệm nội bộ cho 501 nhân sự, điều động và điều chuyển 694 nhân sự và giao kết hợp đồng lao động với 1.859 nhân sự. Quá trình tuyển dụng nhân sự mới của Ngân hàng được chú trọng phát triển tại các lĩnh vực kinh doanh đang tăng trưởng nhanh và có sự chuyển đổi mạnh mẽ gồm bán lẻ, kinh doanh thẻ, vận hành, công nghệ thông tin và chuyển đổi số.

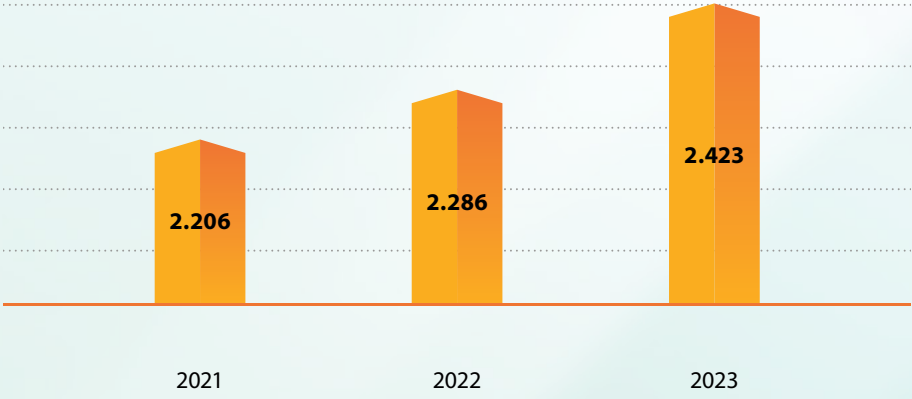
Số lượng nhân viên qua các năm

ĐVT: Nhân viên



Số lượng nhân viên tuyển mới qua các năm*

ĐVT: Nhân viên

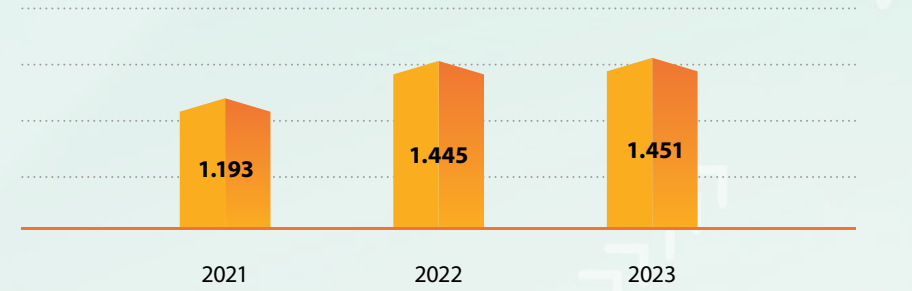


* Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON.

Trong năm 2023, HDBank có 1.451 nhân sự được giải quyết nghỉ việc, duy trì trong tỷ lệ cho phép và không biến động lớn so với các năm trước.^[1]

Số lượng nhân viên thôi việc qua các năm

ĐVT: Nhân viên



* Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON.

[1] Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON.

Hoạt động tuyển dụng, thu hút nhân tài được HDBank đặc biệt quan tâm và thực hiện công khai qua nhiều hình thức cũng như nền tảng khác nhau. Thông tin về cơ hội việc làm tại HDBank được đăng tải đầy đủ trên website và fanpage tuyển dụng cùng các kênh nội bộ. Trong năm 2023, số lượng hồ sơ ứng viên nhận được thông qua trang web HDBank Career đã lên đến khoảng 5.000 đơn ứng tuyển, tăng 31% so với năm 2022.^[2] Các kênh truyền thông trực tuyến của HDBank như Facebook và Linkedin có số lượt theo dõi cũng tăng gần 40% so với năm 2022.

Ngoài ra, Ngân hàng cũng triển khai chương trình giới thiệu nhân sự nội bộ và tích cực tổ chức nhiều talkshow giữa lãnh đạo các Khối với những ứng viên tiềm năng. Việc sử dụng đa dạng hóa các hình thức và nền tảng truyền thông giúp đảm bảo thông tin về cơ hội việc làm tại HDBank có thể được lan truyền rộng rãi và kịp thời đến đúng đối tượng mục tiêu. Nhờ đó, trong năm 2023, công tác tuyển dụng đã hoàn thành 98% kế hoạch đề ra và đáp ứng 90% nhu cầu của năm.

Ngoài ra, HDBank đã triển khai các chương trình tuyển dụng riêng biệt cho nhóm đối tượng sinh viên mới ra trường và chưa có nhiều kinh nghiệm. Các chương trình như Be Banker, Learner to Master, Thực tập sinh Hội sở, v.v. đã thu hút hàng trăm sinh viên tham, tạo điều kiện cho sinh viên được học hỏi, đào tạo và tích lũy kinh nghiệm tại một môi trường làm việc chuyên nghiệp và năng động. Kết thúc chương trình nhiều bạn sinh viên đã được lựa chọn để tham gia học việc hoặc tuyển dụng chính thức thành nhân viên HDBank.

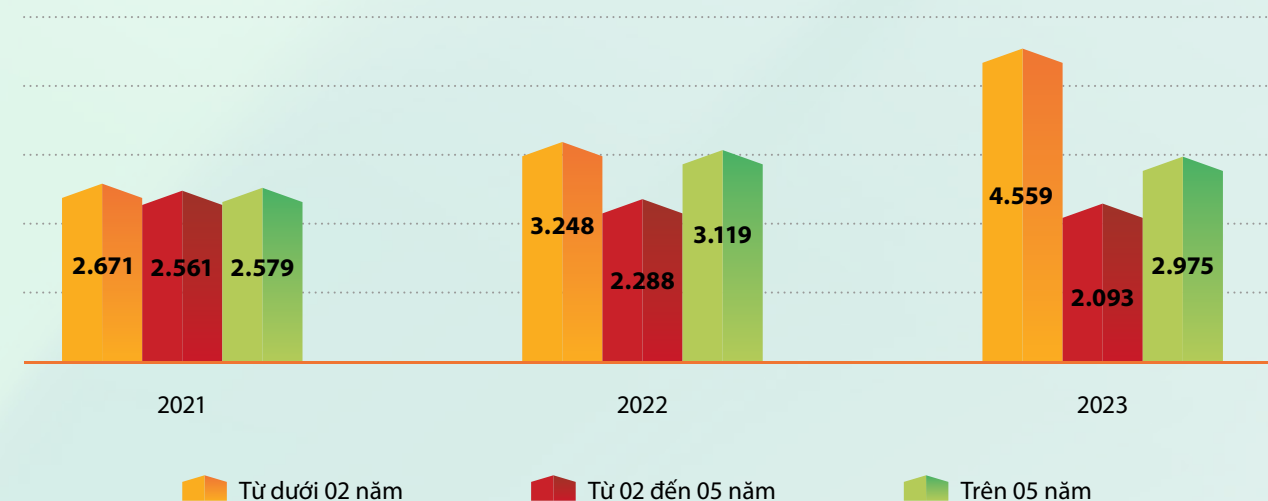
Một điểm nổi bật nữa trong công tác tuyển dụng và thu hút nhân tài của HDBank là việc tăng cường sử dụng ứng dụng công nghệ, đồng thời chú trọng đến tính gắn kết giữa nhân sự mới và Ngân hàng. Công tác quản trị nhân sự nói chung và tuyển dụng nói riêng tại HDBank đã được số hóa toàn diện, đưa vào vận hành các dashboard, số hóa end-to-end giúp nâng cao hiệu quả tuyển dụng, bảo đảm an toàn và minh bạch, tăng trải nghiệm của người ứng tuyển.

B. Đào tạo và xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp

Với định hướng luôn tạo điều kiện cho mọi nhân viên thăng tiến trở thành những cán bộ cấp quản lý và lãnh đạo Ngân hàng trong tương lai, HDBank đã xây dựng kế hoạch phát triển nghề nghiệp cho từng vị trí và chức danh cụ thể. Nhờ vào các chương trình đào tạo và lộ trình thăng tiến rõ ràng bên cạnh các chính sách đãi ngộ và phúc lợi tốt, Ngân hàng luôn đảm bảo có được nguồn lực với thâm niên và gắn bó cao.

Cơ cấu nhân sự theo thâm niên

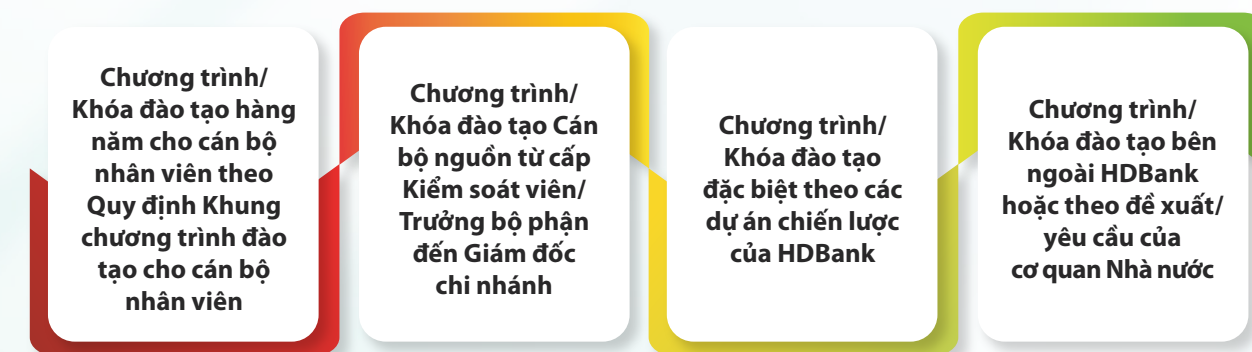
ĐVT: Nhân viên



^[1] Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON.

^[2] Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON.

HDBank xây dựng khung chương trình đào tạo nhằm cập nhật và bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ cũng như phát triển năng lực và nâng cao kỹ năng chuyên sâu cần thiết cho cán bộ nhân viên ở các cấp khác nhau. Những chương trình đào tạo này được thực hiện thông qua nhiều phương thức đa dạng, với sự tham gia giảng dạy của các giảng viên có chuyên môn và các chuyên gia hàng đầu. Trong năm 2023, HDBank đã tổ chức 767 khóa đào tạo^[3], tăng 34,6% so với năm 2022, bao gồm 290 khóa đào tạo trực tuyến (live training), 84 khóa e-learning và 393 khóa tập trung. Trong đó, các chương trình và khóa đào tạo được được lập và phân loại như sau:



HDBank đã ban hành Quy trình đào tạo quy định các bước phải thực hiện trong công tác đào tạo của HDBank. Theo đó, hàng năm Ngân hàng sẽ thực hiện khảo sát và phân tích nhu cầu đào tạo nhằm xây dựng kế hoạch đào tạo cụ thể cho năm và cho từng tháng trước khi thực hiện triển khai đào tạo. Sau khi kết thúc mỗi khóa đào tạo, Trung tâm đào tạo của Ngân hàng sẽ phối hợp với các đơn vị có liên quan để thúc đẩy và hỗ trợ ứng dụng các kiến thức đồng thời sẽ đánh giá hiệu quả đào tạo thông qua việc khảo sát dành cho học viên, giảng viên và các bên liên quan. Từ đó, HDBank có thể liên tục cải thiện được chất lượng và cung cấp các chương trình đào tạo hiệu quả.

Các chương trình đào tạo trọng tâm trong năm 2023 bao gồm: **[GRI 404-2]**

Chương trình đào tạo nâng cao năng lực lãnh đạo - HDBank Next Leaders

Tuyển chọn và đào tạo nội bộ cho các vị trí chủ chốt theo phương châm “gắn thăng tiến sự nghiệp cá nhân với phát triển chung của Ngân hàng”.

Chương trình đào tạo Kỹ năng lãnh đạo - Leadership dành cho Cán bộ quản lý

Trang bị kỹ năng và tư duy lãnh đạo nhằm nâng cao năng lực đội ngũ quản lý để thực hiện tốt hơn nhiệm vụ kinh doanh, tự tin trước các thách thức và biến động của môi trường vĩ mô góp phần tối ưu hóa nguồn lực.

Chương trình đào tạo Cán bộ nguồn

Đào tạo cán bộ nhân viên ưu tú, có tố chất lãnh đạo và quy hoạch trở thành nhân sự tiềm năng, đáp ứng nguồn nhân sự khi có nhu cầu.

Chương trình Đào tạo đội ngũ Giảng viên HDBank chuyên nghiệp

Chương trình Đào tạo đội ngũ Giảng viên HDBank chuyên nghiệp Xây dựng và phát triển đội ngũ Giảng viên nội bộ nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo.

Chương trình đào tạo dành cho cán bộ nhân viên tân tuyển

Đào tạo kiến thức, nghiệp vụ và kỹ năng cho cán bộ nhân viên mới tuyển nhằm đáp ứng các yêu cầu của công việc và vị trí.

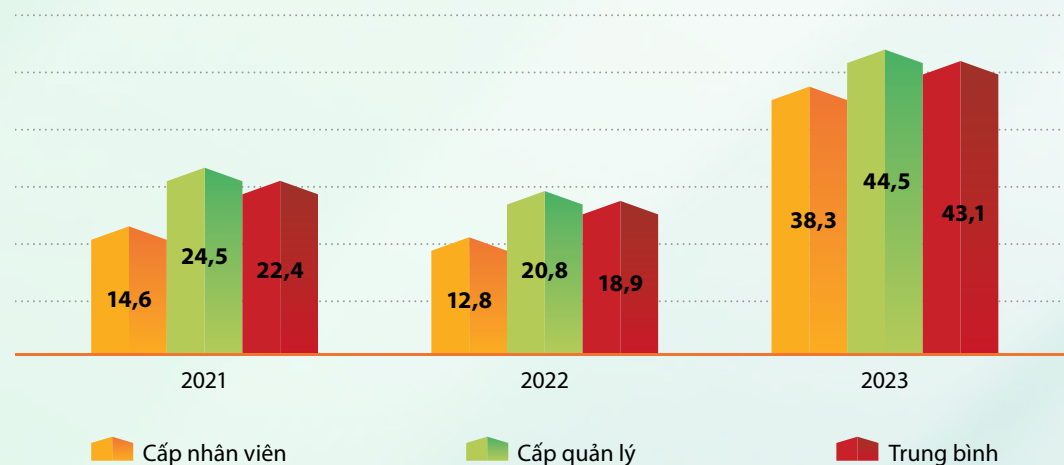
^[3] Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON

HDBank tổ chức các chương trình đào tạo nội bộ đa dạng dành cho cán bộ nhân viên, nhằm hỗ trợ kỹ năng làm việc, nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cũng như trang bị kỹ năng mềm cho các cấp quản lý và cán bộ bán hàng. Ngoài ra, HDBank đã phối hợp với các đối tác đào tạo bên ngoài để thực hiện các chương trình đào tạo nâng cao năng lực lãnh đạo, chương trình đào tạo cán bộ nguồn, các khóa đào tạo leadership cho cán bộ quản lý, v.v. Qua đó, người tham dự được trang bị các kiến thức và kỹ năng chuyên môn đặc thù Ngành Ngân hàng cần thiết để nâng cao hiệu quả công việc.

Tổng số giờ đào tạo trong năm 2023 cho cán bộ nhân viên đạt 414.872 giờ, tăng 152,7% so với năm 2022. Các hoạt động đào tạo được đẩy mạnh trong năm 2023 để đáp ứng hoạt động kinh doanh được mở rộng mạnh mẽ trong năm, đặc biệt ở các mảng sản phẩm dành cho KHDN, KHCN, kiến thức công nghệ, chuyển đổi số, các chương trình kinh doanh mới, đào tạo các chức danh mới chuyên trách khách hàng ưu tiên.

Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên

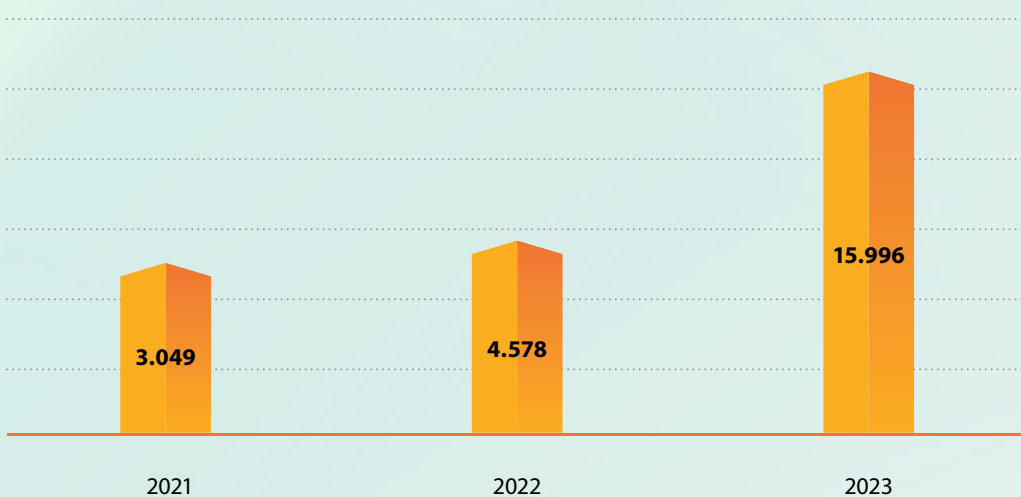
ĐVT: giờ



*Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON
[GRI 404-1]

Chi phí đào tạo hàng năm (tỷ đồng)

ĐVT: tỷ đồng



* Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON

[GRI 404-3] HDBank thực hiện đánh giá hiệu quả làm việc định kỳ theo từng tháng và cả năm cho toàn thể cán bộ nhân viên một cách công bằng và minh bạch, để xác định cụ thể và chính xác mức độ hoàn thành nhiệm vụ và xếp loại nhân sự, từ đó có các chính sách đãi ngộ, để bạt hoặc luân chuyển, tái đào tạo phù hợp. Việc đánh giá được thực hiện trên hệ thống đo lường hiệu quả công việc - KPIs online - cùng với sự hỗ trợ của các giải pháp công nghệ như “People World” và ứng dụng “People HDBank”. Những công cụ số này giúp tối ưu hóa việc quản lý nhân sự, quản trị thông tin cán bộ nhân viên đầy đủ và dễ dàng, đồng thời giảm thiểu sai sót và thời gian xử lý.

Để đánh giá và xây dựng lộ trình phát triển cho cán bộ nhân viên một cách minh bạch và hiệu quả, HDBank đã ban hành Quy định bổ nhiệm nhằm chuẩn hóa và thống nhất các tiêu chí cũng như nguyên tắc trong công tác bổ nhiệm nhân sự.

Năm 2023, HDBank đã tổ chức chương trình vinh danh CBNV đạt hiệu suất cao để ghi nhận và khen thưởng các cá nhân có thành tích tốt trong quá công tác tại HDBank. Với nhiều tiêu chí khắt khe được đưa ra, Hội đồng đánh giá đã bình chọn được 90 người lao động đủ điều kiện đạt giải thưởng Top 10 và Top 100 nhân viên có hiệu suất cao năm 2023. Ngân hàng đã tổ chức khen thưởng long trọng và trao tặng những giải thưởng giá trị cùng những lời tri ân chân thành đến gia đình và người thân của nhân viên thông qua Thiệp cảm ơn từ Tổng giám đốc.

C. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp:

Hành trình gần 35 năm phát triển của HDBank luôn gắn kết giữa chiến lược kinh doanh và văn hoá chuyên nghiệp, nhân văn, đầy bản sắc. Văn hoá HDBank được khái quát trong 05 giá trị cốt lõi: khách hàng là trọng tâm; trung thực và trách nhiệm; nhất quán và linh hoạt; chuyên nghiệp và hợp tác; hiệu quả và sáng tạo. Những giá trị cốt lõi của HDBank vừa kế thừa và nhất quán vừa nắm bắt hơi thở của thời đại chuyển đổi số, mang lại động lực, và gắn kết cho đội ngũ để tạo nên những giá trị cộng hưởng của Ngân hàng trong tương lai.

Trong các chương trình Hội thảo văn hóa doanh nghiệp, Tổng Giám đốc HDBank đã chia sẻ văn hóa HDBank thể hiện trong dòng chữ HDBANK. Chữ H mang ý nghĩa “Humanism” thể hiện đậm nét tính nhân văn của người H đỏ. Nhưng ở trong giai đoạn này, tính nhân văn được thể hiện trong đào tạo và thăng tiến nghề nghiệp để mỗi một cán bộ nhân viên đều được sống và làm việc trong môi trường đầy hạnh phúc, đủ kỹ năng, đủ hoài bão, đủ năng lực để tự vươn xa trong sự nghiệp. Chữ “K” là KPIs, tức hàm ý văn hóa doanh nghiệp hướng đến mục tiêu và hiệu suất cao. Việc hoàn thành chỉ tiêu để tăng hiệu suất sẽ làm cho môi trường làm việc của HDBank luôn cải tiến, luôn sáng tạo và năng động.



Trong năm 2023, HDBank đã tổ chức các hoạt động xây dựng văn hóa doanh nghiệp theo từng giai đoạn. Cụ thể:

- Thiết kế quy chuẩn văn hóa cốt lõi, đưa ra các hành vi mong đợi dành cho đội ngũ quản lý nhân sự và nhân viên trong toàn ngân hàng.
- Thực hiện khảo sát và đánh giá mức độ thấu hiểu văn hóa của người lao động trên hệ thống HDBank, ghi nhận 76,82% cán bộ nhân viên trên cả nước hiểu và nhận diện đầy đủ 5 giá trị cốt lõi của HDBank.
- Tổ chức 3 buổi Hội thảo văn hóa doanh nghiệp cho hơn 700 cấp quản lý tham dự để chia sẻ các ý kiến đóng góp đa chiều, những suy nghĩ, tâm tư của cấp quản lý với giá trị cốt lõi, văn hóa của HDBank.

Trong năm 2024, HDBank sẽ thực hiện các kế hoạch, của Hành trình trải nghiệm văn hóa với những điểm chạm “Hiểu và làm”, “Tin và làm”, “Làm và lan tỏa”:

- Thực hiện Townhall (Hội thảo) toàn hàng, truyền thông nội bộ (Truyền thông giá trị cốt lõi HDBank và bộ tiêu chuẩn văn hoá HDBank; tiếp tục các Hội thảo với các tình huống thực tế).
- Triển khai chương trình đào tạo toàn ngân hàng (đào tạo online toàn bộ CBNV, tổ chức thi online; khảo sát, kiểm tra toàn hệ thống; đo lường sự hưởng ứng & thay đổi của toàn thể nhân viên sau khi được truyền thông & đào tạo về giá trị cốt lõi)
- Triển khai chương trình hoạt động cuộc thi nội bộ (tổ chức cuộc thi “Tìm hiểu hành trình văn hóa”, các mini game trực tuyến hàng tuần, đưa các hoạt động văn hóa vào team building, cuộc thi sự thay đổi của bản thân sau khi thực hiện theo bộ tiêu chuẩn văn hoá HDBank).

1.5 HOẠT ĐỘNG/ CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT

Chương trình “Đào tạo Cán bộ nguồn 2023”

Chương trình Đào tạo cán bộ nguồn được HDBank đầu tư và xây dựng một cách có hệ thống với mục tiêu đào tạo cán bộ nhân viên ưu tú, có tố chất lãnh đạo và quy hoạch trở thành nhân sự tiềm năng. Qua đó, chương trình này giúp đáp ứng nguồn nhân sự khi có nhu cầu, tạo điều kiện cho cán bộ nhân viên được khẳng định bản thân và tìm kiếm cơ hội thăng tiến trong sự nghiệp tại HDBank.

Trong năm 2023, kế hoạch chương trình Đào tạo Cán bộ nguồn tập trung vào các vị trí quản lý bao gồm:

- Trưởng bộ phận quan hệ Khách hàng cá nhân
- Kiểm soát viên tiềm năng
- Trưởng/phó phòng Khách hàng doanh nghiệp
- Vị trí Trưởng/phó phòng Khách hàng cá nhân
- Vị trí Giám đốc Chi nhánh (triển khai trong năm 2024)
- Vị trí Giám đốc HDBank (Trưởng phòng giao dịch) (triển khai trong năm 2024)

Tất cả các vị trí đều phải trải qua các vòng tuyển chọn bao gồm chọn lọc, phân loại, khảo sát và phỏng vấn với các tiêu chí minh bạch, rõ ràng. Sau đó, các nhân sự được tuyển chọn sẽ tham gia các khóa đào tạo và đánh giá mức độ đáp ứng đối với yêu cầu của từng vị trí. Khi có nhu cầu, các cán bộ nhân viên hoàn thành chương trình đào tạo với kết quả đạt sẽ được HDBank cân nhắc bổ nhiệm vào các vị trí tương ứng.

Kết quả đạt được

Qua nhiều năm triển khai, HDBank đã quy hoạch 542 người lao động vào đội ngũ Cán bộ nguồn để đào tạo, phát triển và bổ nhiệm vào các vị trí quản lý. Số lượng đội ngũ Cán bộ nguồn hiện tại là 443 CBNV và đã có 182 người lao động thuộc chương trình Cán bộ nguồn được bổ nhiệm ở vị trí cao hơn, chiếm 41% số nhân sự được quy hoạch hiện hữu. Đến nay, đội ngũ cán bộ nguồn đã có 443 nhân viên.

1.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI

HDBank sẽ tăng cường đào tạo kiến thức, kỹ năng quản lý Quan hệ lao động cho nhân sự cấp quản lý với mục đích nâng cao khả năng quản lý con người, thống nhất nguyên tắc trong việc điều hành, quản lý quan hệ lao động tại HDBank, văn hóa doanh nghiệp, đồng thời giúp phát triển mối quan hệ lao động bền vững và hiệu quả.

1.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC



2. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 2:

ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ NHÂN VIÊN



Năm 2023, HDBank lần thứ 6 liên tiếp nhận giải Nơi làm việc tốt nhất châu Á do HR Asia trao tặng

2.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

Xác định người lao động là tài sản quý giá nhất, HDBank luôn đặt sự quan tâm đến phúc lợi và đãi ngộ cho cán bộ nhân viên làm ưu tiên hàng đầu vì đây là yếu tố quan trọng để giữ chân nhân tài cho Ngân hàng. Do đó, Ngân hàng đã đề ra và thực hiện hiệu quả các chính sách đảm bảo thu nhập cho người lao động, nhằm ổn định và nâng cao chất lượng cuộc sống của họ, giúp cán bộ nhân viên yên tâm gắn bó và cống hiến cho Ngân hàng. HDBank còn quan tâm và chăm sóc toàn diện, từ chế độ phúc lợi và đãi ngộ đến cả hỗ trợ đời sống của cán bộ nhân viên. Ngân hàng cam kết đảm bảo chế độ phúc lợi và đãi ngộ mang tính cạnh tranh, phù hợp với quy định của Pháp luật và liên tục được cập nhật, cải thiện dựa trên ý kiến và kỳ vọng của người lao động.

Ngoài ra, an toàn và sức khỏe của nhân viên cũng là mối quan tâm lớn của HDBank. Ngân hàng luôn chú trọng đến việc xác định các rủi ro và mối nguy liên quan đến nghề nghiệp để từ đó xây dựng các hoạt động ngăn ngừa và biện pháp giảm thiểu. Ngân hàng cũng đầu tư, chăm sóc sức khỏe cho cán bộ nhân viên, thực hiện các sáng kiến nhằm tạo ra môi trường làm việc an toàn, lành mạnh, góp phần bảo vệ và nâng cao sức khỏe cho người lao động.

2.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

Với tôn chỉ HDBank phải là nơi làm việc hạnh phúc, HDBank tiếp tục triển khai các mức tăng lương thưởng cùng các chương trình đãi ngộ hấp dẫn. HDBank duy trì và nâng cao

mức độ thấu hiểu cán bộ nhân viên của Ngân hàng thông qua việc thường xuyên đánh giá mức độ hài lòng và lấy ý kiến của nhân viên về các chính sách phúc lợi. HDBank duy trì và nâng cao các chính sách phúc lợi hiện có nhằm tạo ra môi trường làm việc chuyên nghiệp và xây dựng các chương trình phúc lợi vượt trội. Cùng với đó, HDBank tiếp tục thực hiện tốt công tác quản lý và hạn chế các rủi ro liên quan đến an toàn và sức khỏe nghề nghiệp của cán bộ nhân viên.

2.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

Giải thưởng

Nơi làm việc tốt nhất Châu Á 2023

- HR Asia Best Companies To Work For In Asia 2023 (6 năm liên tiếp đạt giải)

Phát hành

20 triệu cổ phiếu

theo chương trình lựa chọn dành cho người lao động (ESOP) đối với cán bộ quản lý.

Không có nhân sự gặp tai nạn, thương tích do công việc trong năm 2023 [GRI 403-9&10]

2.4 CÁC HÀNH ĐỘNG, SÁNG KIẾN ĐÃ TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ TƯƠNG ỨNG

A. Đảm bảo các chế độ lương thưởng và chính sách phúc lợi, đãi ngộ

✧ Chính sách lương thưởng

HDBank thực hiện chi trả lương, thưởng theo hiệu quả làm việc cho người lao động một cách minh bạch, rõ ràng, đồng thời triển khai các chương trình thi đua, chi thưởng để ghi nhận kịp thời các đóng góp của người lao động và góp phần giữ chân nhân viên.

Căn cứ theo tư vấn của Đơn vị tư vấn quốc tế, HDBank thực hiện đánh giá khung lương của Ngân hàng so với thị trường định kỳ, rà soát đánh giá cho các vị trí công việc phát sinh và thay đổi mô hình đánh giá để phù hợp với tình hình thực tế. Năm 2023, thu nhập bình quân tháng của cán bộ nhân viên HDBank đạt 23,18 triệu đồng/người.

	2021	2022	2023
Trường hợp trễ lương trong năm	0	0	0
Số lần giảm lương trong năm	0	0	0
% nhân sự được nhận lương tháng 13 và thưởng năm/ tổng số lượng nhân sự	98%	98%	98%

✧ Phúc lợi và đãi ngộ khác [GRI 401-2]

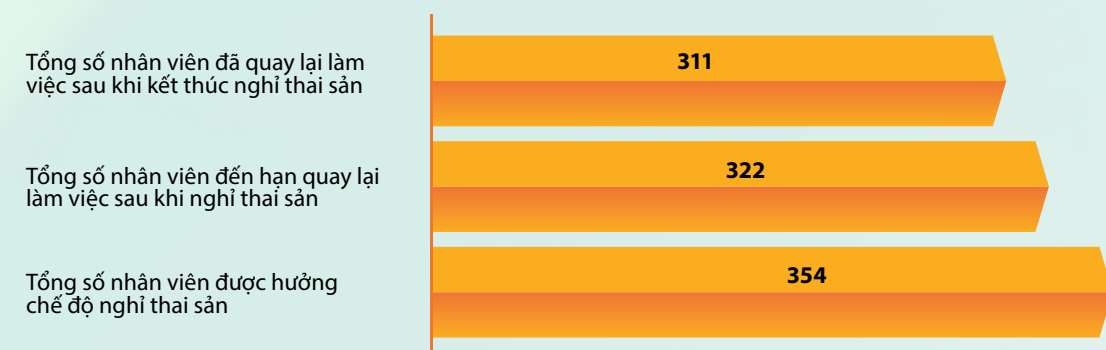
Bên cạnh việc thực hiện các chính sách phúc lợi theo chế độ và quy định của pháp luật, HDBank còn có những chế độ phúc lợi và hoạt động đặc biệt dành riêng cho cán bộ nhân viên giúp người lao động yên tâm công tác, gắn bó và cống hiến cho Ngân hàng.

- HDBank tham gia bảo hiểm sức khỏe cho các nhân sự cấp quản lý và cán bộ nhân viên có thâm niên từ 02 năm trở lên. Ngân hàng cũng mua bảo hiểm tai nạn 24/24 cho 100% người lao động với mức bồi thường tối đa lên đến 30 tháng lương. [GRI 403-6]

- HDBank đặc biệt quan tâm thực hiện chăm lo cho cán bộ nhân viên nữ trong thời kỳ thai sản. Ngoài những chế độ được hưởng theo quy định của pháp luật về bảo hiểm xã hội, Ngân hàng còn thực hiện việc chi hỗ trợ thai sản cho cán bộ nhân viên nữ sinh con với mức chi hỗ trợ bằng 1,5 tháng lương tối thiểu vùng và ban hành chính sách áp dụng cho cán bộ nhân viên nữ trong thời gian mang thai được nghỉ việc hưởng lương để đi khám thai trong 05 ngày. [GRI 401-3]

Số lượng nhân viên nữ nghỉ thai sản trong năm 2023*

ĐVT: Nhân viên

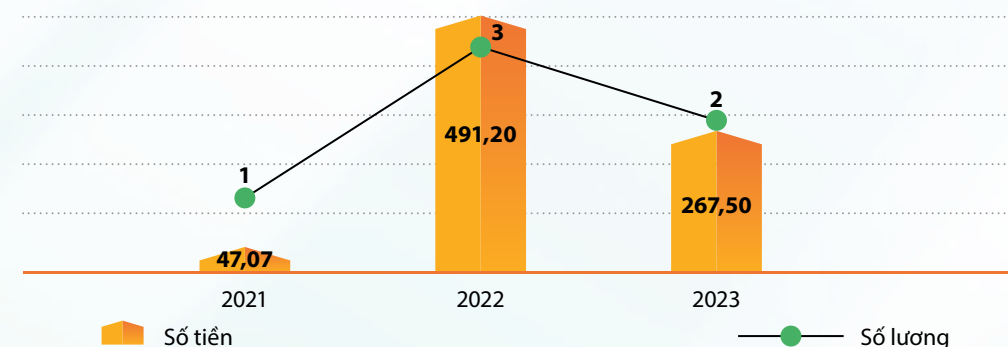


* Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON.

- HDBank trợ cấp 01 tháng lương theo mức lương trong hợp đồng lao động trước tháng nghỉ hưu cho cán bộ nhân viên nghỉ hưu có thâm niên từ 05 năm trở lên. [GRI 404-2]

Tổng số tiền và số lượng nhân viên được trợ cấp hưu trí (triệu đồng/nhân viên)

ĐVT: triệu đồng/nhân viên



* Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON.

- Hoạt động chăm lo cho cán bộ nhân viên là một trong những hoạt động trọng tâm và luôn được HDBank quan tâm thực hiện. Trong năm 2023, HDBank đã tặng quà Tết Nguyên đán xuân Quý Mão, chi kinh phí đồng phục, phụ cấp tiền điện thoại, chi tiền quà sinh nhật cho cán bộ nhân viên, quà Tết trung thu với tổng kinh phí chăm lo gần 80 tỷ đồng.

- Các chuyến tham quan, nghỉ mát kết hợp tổ chức teambuilding cho cán bộ công nhân viên được HDBank tổ chức nhằm nâng cao tinh thần đoàn kết, tạo không khí thi đua sôi nổi trong đơn vị và tăng tinh thần gắn kết giữa nhân viên với Ngân hàng. Trong năm 2023, tổng số tiền chi cho các chuyến tham quan, nghỉ mát trong năm 2023 lên đến hơn 40 tỷ đồng.
- Trong năm 2023, HDBank phát hành 20 triệu cổ phiếu theo chương trình lựa chọn dành cho người lao động (ESOP) đối với cán bộ chủ chốt nhằm giữ chân nhân tài và thúc đẩy sự gắn bó, cống hiến cho Ngân hàng. Đợt phát hành dự kiến hoàn thành trong Quý 1 năm 2024.
- HDBank có chính sách chi tiền mừng cho cán bộ nhân viên khi kết hôn và vào các ngày lễ như Quốc tế phụ nữ 8/3, phụ nữ Việt Nam, Quốc tế thiếu nhi, sinh nhật Ngân hàng, v.v. hay trợ cấp ốm đau, trợ cấp khó khăn, v.v. được quy định công khai và cụ thể trong sổ tay nhân viên

Cán bộ nhân viên của HDBank còn được áp dụng một số chính sách ưu đãi đối với thành viên của Tập đoàn Sovico như chương trình ưu đãi học phí cho con cái tại Trường song ngữ Quốc tế Victoria Nam Sài Gòn lên đến 50%, tặng mã ưu đãi tại các khách sạn nghỉ dưỡng có liên kết, miễn phí mở thẻ và phí thường niên đối với thẻ tín dụng

HDBank Vietjet Platinum với các ưu đãi giảm giá vé máy bay và ưu tiên check-in tại quầy Vietjet, các chương trình đào tạo trực tuyến kết hợp với trung tâm đào tạo uy tín như hỗ trợ, nâng cao sức khỏe thể chất và tinh thần cho cán bộ nhân viên và cung cấp các kỹ năng quản lý công việc từ xa hiệu quả, v.v.

✧ Hỗ trợ và đảm bảo đời sống cho người lao động

Nhằm tiếp tục thực hiện hiệu quả chương trình hỗ trợ đời sống cho người lao động, trong năm 2023, HDBank đã đề ra và thực hiện hiệu quả nhiều giải pháp như:

- Ký kết với các đối tác nhằm cung ứng những dịch vụ và ưu đãi cho cán bộ nhân viên.
- Phối hợp thực hiện dự án thực phẩm thiết yếu Galaxy Mart nhằm cung cấp những thực phẩm thiết yếu cũng như đảm bảo giá cả hợp lý cho cán bộ nhân viên và khách hàng.

Bên cạnh đó, HDBank luôn kịp thời nắm bắt các trường hợp cán bộ nhân viên có hoàn cảnh khó khăn, cần sự hỗ trợ. Trong năm 2023, HDBank đã tổ chức thăm hỏi và trao tặng kinh phí hỗ trợ cho 05 cán bộ nhân viên mắc bệnh hiểm nghèo và 01 cán bộ nhân viên có nhà bị hỏa hoạn với tổng kinh phí hỗ trợ là 45 triệu đồng. Ngân hàng cũng đã tổ chức thăm hỏi và trao tặng kinh phí cho gia đình 03 cán bộ nhân viên có người thân mắc bệnh hiểm nghèo và động viên người thân bị mất với tổng kinh phí 15 triệu đồng. Ngoài ra, HDBank còn kêu gọi cán bộ nhân viên đóng góp hỗ trợ cho cán bộ nhân viên mắc bệnh nan y, bệnh hiểm nghèo với tổng kinh phí quyên góp được lên đến hàng trăm triệu đồng.

B. Đảm bảo an toàn nơi làm việc và nâng cao sức khỏe cho người lao động

[GRI 403-1 & 403-2] Tại HDBank, việc đảm bảo an toàn nơi làm việc và nâng cao sức khỏe người lao động luôn được chú trọng. Ngân hàng thực hiện việc xác định các mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố thông qua các hoạt động quản trị rủi ro với sự phối hợp của nhiều bộ phận chức năng và phòng ban liên quan. Các đơn vị thuộc tuyến bảo vệ thứ nhất sẽ nhận diện đầy đủ rủi ro hoạt động trong đó có rủi ro liên quan đến con người, bao gồm an toàn và sức khỏe người lao động, trong tất cả sản phẩm, hoạt động kinh doanh, quy trình nghiệp vụ, hệ thống Công nghệ thông tin và các hệ thống quản lý khác. Khi có sự cố xảy ra, Trưởng đơn vị hoặc phòng Kiểm soát tuân thủ sẽ lập phiếu báo cáo sự cố gửi tới phòng Quản lý rủi ro hoạt động để phân tích và giám sát. Các sự cố về quan hệ nhân sự và an toàn lao động dẫn đến tranh chấp sẽ được phân loại và giải quyết với sự phối hợp của đơn vị đầu mối là Khối Nhân sự.

Thông qua việc xác định các rủi ro và mối nguy liên quan đến an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, HDBank đã tổ chức và thực hiện một số công tác và chương trình như triển khai biện pháp phòng ngừa và kiểm soát rủi ro, đào tạo nhân viên về quy trình xử lý các tình huống nguy hiểm, thiết lập hệ thống báo cáo và xử lý sự cố, xây dựng môi trường làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe cho nhân viên, v.v.

[GRI 403-5]



Công tác Phòng cháy chữa cháy (PCCC)

Ngoài lịch diễn tập PCCC với cơ quan Công an PCCC tại địa phương, các đơn vị kinh doanh của HDBank cũng tổ chức cho cán bộ nhân viên tự thực hành phương án chữa cháy mỗi 3 tháng/ lần. Qua đó, các phương tiện PCCC được đảm bảo luôn trong tình trạng sẵn sàng sử dụng tốt và cán bộ nhân viên được hướng dẫn cách sử dụng bình cứu hỏa cũng như các thiết bị PCCC tại chỗ để có sự phản ứng nhanh nhạy, phối hợp kịp thời giảm thiểu thiệt hại khi bất ngờ xảy ra rủi ro. Trong năm 2023, 100% các đơn vị kinh doanh, hội sở và các tòa nhà trực thuộc hội sở của HDBank đã thực hiện diễn tập PCCC và gần 1.500 cán bộ nhân viên được tham gia tập huấn PCCC do Công an PCCC tổ chức.



Công tác An ninh

Các đơn vị kinh doanh tại HDBank thường xuyên phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ bảo vệ để xây dựng những phương án bảo vệ phù hợp với tình hình thực tế tại trụ sở của đơn vị kinh doanh. Trưởng đơn vị kinh doanh chịu trách nhiệm thực hiện truyền thông phương án bảo vệ trụ sở tới tập thể cán bộ nhân viên. Tất cả các đơn vị kinh doanh tại HDBank đều được kết nối bảo động trực tiếp tới cơ quan an ninh địa phương. Ngoài ra, HDBank còn xây dựng các đoạn phim diễn tập phòng chống cướp với sự phối hợp giữa bảo vệ và cán bộ nhân viên Ngân hàng để làm tài liệu đào tạo nội bộ cho các đơn vị kinh doanh.



Công tác quản lý phương tiện vận chuyển

HDBank đã ban hành sổ tay lái xe hướng dẫn tài xế một cách cơ bản và dễ hiểu nhất về quy định Quản lý Phương tiện vận chuyển của HDBank, tuân thủ Luật giao thông, nội quy ứng xử chuyên nghiệp khi thực hiện nhiệm vụ. Đồng thời, Ngân hàng cũng thực hiện các buổi hướng dẫn Lái xe xử lý các tình huống phát sinh, theo nhóm nhỏ, online hoặc tập trung.



Công tác 5S

HDBank đã phổ biến các bản tin truyền thông và phối hợp với cơ quan Quản lý Môi trường địa phương để thực hiện thanh tra và báo cáo giám sát môi trường đột xuất cũng như thường niên nhằm tạo ra môi trường làm việc sạch đẹp cho cán bộ nhân viên.

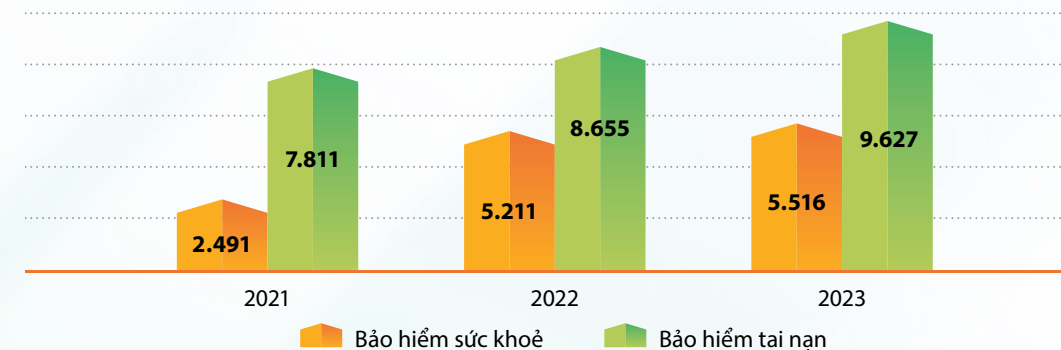
Trong năm 2023, không có nhân sự gặp tai nạn, thương tích do công việc. **[GRI 403-2 & 403-9 & 403-10]**

Hàng năm, HDBank tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho toàn bộ cán bộ nhân viên, giúp người lao động nắm bắt được tình trạng sức khỏe. Ngân hàng cũng tham gia các gói bảo hiểm sức khỏe và bảo hiểm tai nạn cho cán bộ nhân viên, góp phần đảm bảo sự an toàn và ổn định về mặt tài chính cho nguồn nhân lực của Ngân hàng. Thông tin về tình trạng sức khỏe được cập nhật trong hồ sơ nhân viên trên hệ thống MIS dựa trên kết quả hồ sơ khám sức khỏe định kỳ hàng năm. Những thông tin này được bảo mật tuyệt đối và chỉ được truy cập bởi từng nhân viên.

[GRI 403-6 & 403-8]

Số lượng nhân viên được tham gia bảo hiểm sức khỏe và bảo hiểm tai nạn

ĐVT: nhân viên



*Số liệu chỉ bao gồm Trữ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON

Bên cạnh đó, HDBank cũng bổ sung thêm hình thức chi bằng hiện vật, bên cạnh hình thức chi tiền mặt, để bồi dưỡng sức khỏe cho cán bộ nhân viên thuộc nghiệp vụ kho quỹ, bao gồm ban quản lý kho tiền, cán bộ nhân viên làm việc tại bộ phận ngân quỹ, giao dịch viên kiêm quỹ và giao dịch viên. Trong năm 2023, tổng số tiền hỗ trợ cho các bộ nhân viên nói trên là hơn 8 tỷ đồng.

Ngân hàng đã tổ chức nhiều hoạt động văn hóa, thể dục thể thao nhằm tạo sân chơi lành mạnh cho cán bộ nhân viên sau những giờ làm căng thẳng như tổ chức cuộc thi chạy online chủ đề "HDBank WeRace"; Ngày hội HDBank Runners tại giải chạy bộ Green Cần Giờ Marathon 2023, thực hiện việc tập thể dục đầu ngày và giữa giờ làm việc, v.v. Ngân hàng còn khuyến khích và tạo điều kiện cán bộ nhân viên tham gia Đại hội Thể thao Ngân hàng lần thứ nhất năm 2023 và đạt được các thành tích nổi bật, lan tỏa tinh thần thể dục thể thao và nâng cao sức khỏe cho toàn bộ nhân viên.



| HDBank Runners tại giải chạy bộ Tiến Phong Marathon

2.5 HOẠT ĐỘNG/ CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT

❖ Chương trình Bảo hiểm sức khỏe Cán bộ nhân viên và bảo hiểm tai nạn 24/24

Với hiệu quả thiết thực từ việc mua bảo hiểm sức khỏe cho cán bộ nhân viên trong thời gian qua và cũng nhằm nâng cao các chế độ phúc lợi, tạo điều kiện khuyến khích CBNV gắn bó lâu dài và đóng góp cho sự phát triển ngày càng lớn mạnh của Ngân hàng, trong năm 2023 HDBank đã thông qua chính sách về việc mở rộng mua bảo hiểm sức khỏe cho cán bộ nhân viên có thâm niên từ 02 năm trở lên tại các đơn vị kinh doanh trên toàn hệ thống. Chương trình bảo hiểm có một số điểm nổi bật như sau: **[GRI 401-2]**

- Bao gồm các quyền lợi điều trị ngoại trú, nội trú và tử vong/ thương tật do ốm đau, bệnh tật, thai sản cùng với số tiền bảo hiểm lớn tương ứng với các cấp bậc;

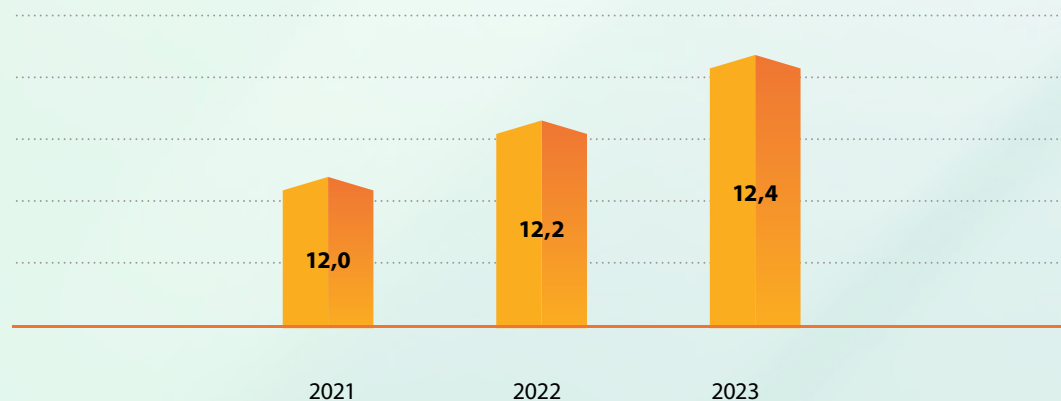
- Hạng mục kiểm tra sức khỏe, ngoài chương trình khám sức khỏe định kỳ, áp dụng đối với cấp lãnh đạo.

Ngoài ra, người thân của cán bộ nhân viên tại HDBank sẽ được ưu đãi khi tham gia chương trình Bảo hiểm Chăm sóc Sức khỏe HDB CARE được thiết kế với quyền lợi bảo hiểm và phí bảo hiểm đặc biệt hấp dẫn, với mức phí ưu đãi và quyền lợi bảo hiểm mở rộng.

Thêm vào đó, HDBank còn tham gia gói bảo hiểm tai nạn 24/24 cho toàn bộ cán bộ nhân viên ngay khi ký hợp đồng lao động chính thức với mức bồi thường tối đa lên đến 30 tháng lương theo hợp đồng lao động. **[GRI 403-6]**

Tổng chi phí tham gia Bảo hiểm sức khỏe và Bảo hiểm tai nạn 24/24 cho CBNV qua các năm* (Tỷ đồng)

ĐVT: Tỷ đồng

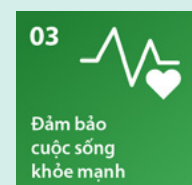


*Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON

2.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI

HDBank sẽ xây dựng cơ chế đánh giá dành cho cán bộ nhân viên Hội sở để chi thưởng phụ trội dựa trên khối lượng công việc nhằm tạo ra sự thúc đẩy và gắn kết cán bộ nhân viên, tăng hiệu suất toàn hàng.

2.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC



3. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 3:

TÔN TRỌNG ĐA DẠNG, CÔNG BẰNG VÀ QUYỀN CON NGƯỜI

3.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

HDBank xây dựng môi trường làm việc công bằng, không phân biệt đối xử và đảm bảo mọi nhân viên đều được đánh giá dựa trên năng lực và đóng góp của họ mà không bị chi phối bởi bất kỳ yếu tố cá nhân nào. Ngân hàng luôn hướng đến sự đa dạng và bình đẳng trong tất cả các hoạt động nhân sự nhằm mang đến những góc nhìn đa chiều, thúc đẩy tinh thần đổi mới, sáng tạo và giúp nhân viên hòa nhập, nâng cao hiệu quả công việc. Điều này không chỉ mang lại lợi ích cho người lao động và khách hàng mà còn tạo ra giá trị bền vững cho HDBank và cộng đồng xã hội.

Ngân hàng cam kết tuân thủ các quy định của pháp luật về quyền con người, không sử dụng lao động trẻ em hay lao động cưỡng bức. Đồng thời, Ngân hàng cũng đảm bảo chọn lựa các đối tác không vi phạm về quyền con người và chấp hành đầy đủ các quy định của pháp luật. HDBank ràng buộc các nhà cung cấp phải đáp ứng các yếu tố về an toàn lao động, quyền con người và không sử dụng lao động trẻ em.

Ban lãnh đạo Ngân hàng cũng luôn chú trọng đến việc tăng cường gắn kết, lắng nghe tâm tư nguyện vọng và tham vấn ý kiến của người lao động trước khi đưa ra những quyết định, chính sách cụ thể. Ngoài ra, HDBank cũng đã ban hành cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của người lao động nhằm đảm bảo quyền lợi cũng như tiếng nói của cán bộ nhân viên, góp phần xây dựng một văn hóa làm việc tích cực và hiệu quả.

3.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

Mục tiêu của HDBank là đảm bảo tôn trọng quyền con người, nâng cao sự công bằng và đa dạng trong đội ngũ nhân sự, duy trì và nâng cao số lượng và tỷ lệ nhân sự là nữ. Ngân hàng thực hiện nhiều chương trình nhằm lắng nghe ý kiến đóng góp của người lao động, đồng thời tăng cường gắn kết giữa Ban lãnh đạo và cán bộ nhân viên tại Ngân hàng.

3.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

HDBank là

“Ngôi sao Bình đẳng giới”

trong TOP50 Doanh nghiệp phát triển bền vững tiêu biểu Việt Nam 2023 (CSA 50) do Tạp chí Nhịp Cầu Đầu Tư bình chọn

Top doanh nghiệp phát triển bền vững tiêu biểu Việt Nam năm 2023 - Hạng mục

“Bình đẳng giới” (CSA50)

Đến ngày 31/12/2023, tỷ lệ nhân viên nữ chiếm hơn

55%

trên tổng số nhân sự của HDBank

83,5% nhân viên

hài lòng với môi trường làm việc, chính sách phúc lợi, chính sách đào tạo và phát triển tại HDBank trong năm 2023

3.4 CÁC HÀNH ĐỘNG, SÁNG KIẾN ĐÃ TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ TƯƠNG ƯNG

A. Môi trường làm việc công bằng, bình đẳng và đa dạng

Với sự tư vấn của các định chế tài chính uy tín quốc tế (IFC, DEG và Leapfrog Investments), HDBank đã ban hành Quy định chống phân biệt đối xử và cơ chế tiếp nhận, giải quyết khiếu nại nhằm đảm bảo quyền của người lao động trong đó bao gồm:

- Quyền bình đẳng, công bằng trong tuyển dụng nhân sự
- Bình đẳng trong quan hệ lao động
- Bình đẳng trong trả lương
- Bình đẳng giới
- Quyền thành lập, gia nhập và tham gia hoạt động của tổ chức đại diện người lao động tại cơ sở
- Đảm bảo quyền lợi người khuyết tật
- Không kỳ thị và phân biệt đối xử đối với người nhiễm HIV
- Cơ chế tiếp nhận, giải quyết khiếu nại của người lao động bao gồm đường dây nóng và cơ chế tiếp nhận bảo mật thông tin cụ thể

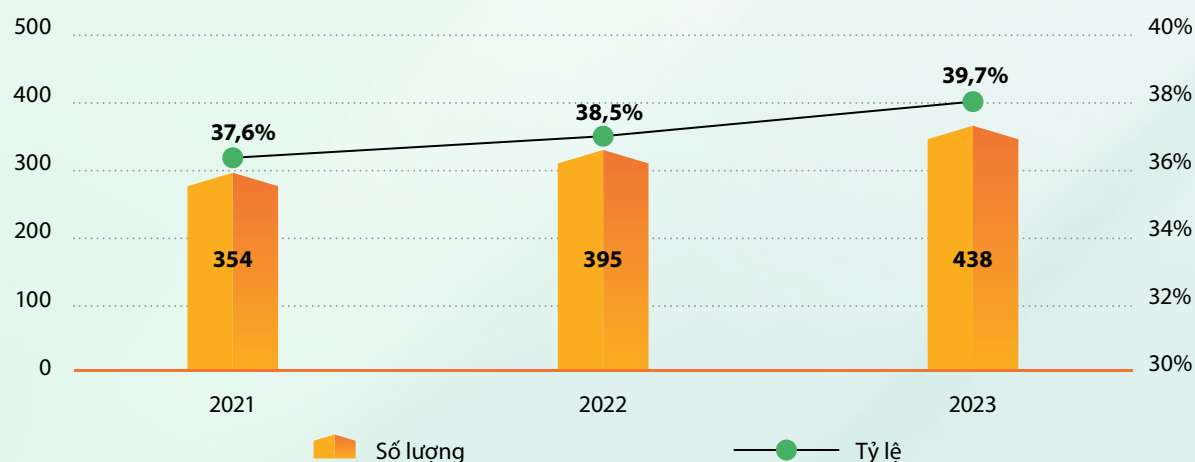
Ngân hàng đã đề ra các quy tắc rõ ràng, cụ thể về chống phân biệt đối xử áp dụng đối với toàn thể người lao động. Theo đó, HDBank luôn bảo đảm sự công bằng, bình đẳng

không phân biệt giới tính, tuổi tác, dân tộc, v.v. trong các công tác nhân sự như tuyển dụng, đào tạo và xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp, xác định lương thưởng và chế độ phúc lợi, v.v. cho toàn bộ cán bộ nhân viên tại Ngân hàng.

Đến ngày 31/12/2023, tỷ lệ nhân viên nữ chiếm hơn 55% trên tổng số nhân sự của HDBank và đa số đều cao hơn 50% tại hầu hết toàn bộ các khu vực trên toàn quốc. Trong đó, tỷ lệ nhân sự quản lý là nữ chiếm 39,7% tương ứng với 438 nhân viên và luôn duy trì ở mức cao trong các năm qua. Ngân hàng còn đưa ra các phúc lợi đặc biệt dành riêng cho cán bộ nhân viên nữ như tổ chức các sự kiện và tặng quà ngày Quốc tế Phụ nữ 8/3, ngày Phụ nữ Việt Nam 20/10, phụ cấp trang điểm, trợ cấp sinh con, hỗ trợ nghỉ để khám thai theo quy định và hỗ trợ đi trễ hay về sớm hơn thời gian làm việc làm việc chính thức, v.v. **[GRI 405-1]**

Số lượng và Tỷ lệ nhân sự quản lý là nữ*

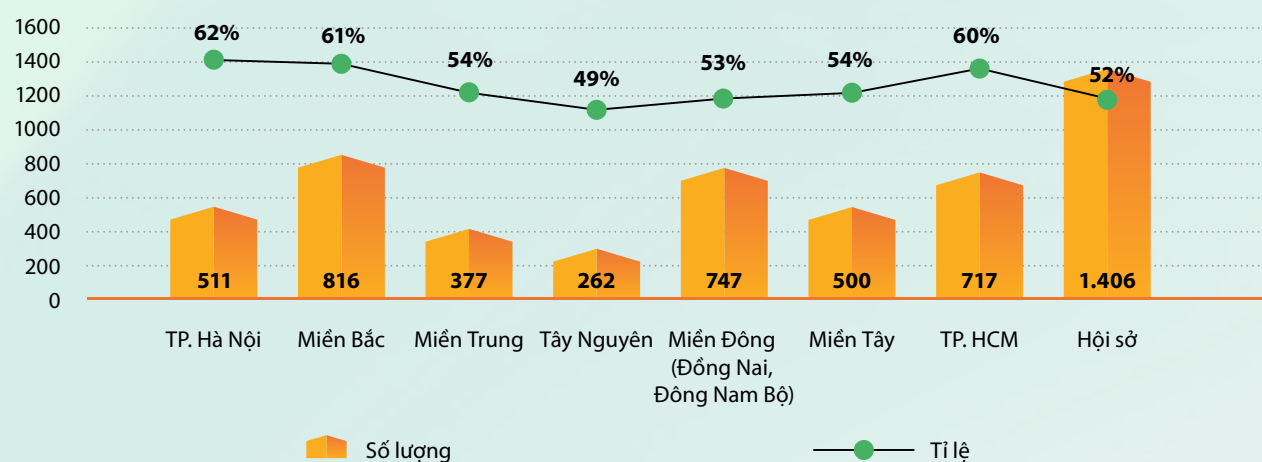
ĐVT: nhân viên và %



*Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON

Số lượng và Tỷ lệ nhân sự nữ tại từng vùng trong năm 2023

ĐVT: nhân viên và %



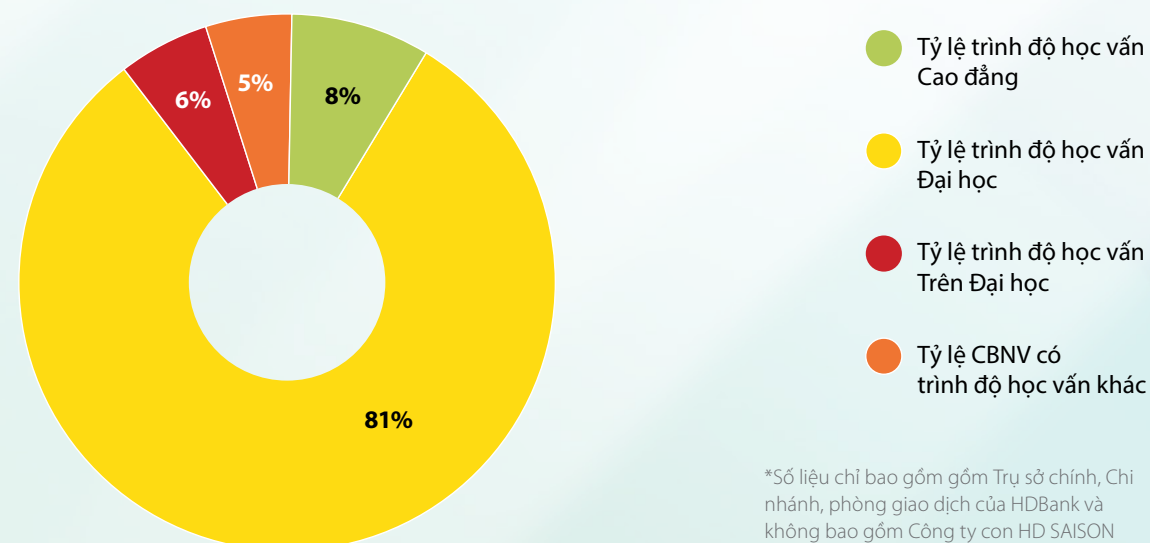
*Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON

Bên cạnh việc đánh giá cam kết bình đẳng giới của Ngân hàng dựa trên số lượng và tỷ lệ nhân sự quản lý là nữ, HDBank còn luôn duy trì tính đa dạng thông qua độ tuổi, trình độ, quốc tịch, năng lực và kinh nghiệm của nhân viên, nhằm tạo ra một môi trường lao động đa dạng và bình đẳng. Ngoài ra, Ngân hàng còn thúc đẩy các chương trình và chính sách hỗ trợ đa dạng và bình đẳng trong tổ chức thông qua các chương trình đào tạo và phát triển toàn diện kỹ năng của nhân viên, tăng cường nhận thức cán bộ nhân viên về sự đa dạng và bình đẳng.

Các hoạt động tuyên truyền nâng cao nhận thức về bình đẳng giới, tôn trọng phái nữ được HDBank tổ chức trong các dịp Ngày Quốc tế Phụ nữ 8/3, Ngày Phụ nữ Việt Nam 20/10. Bên cạnh đó, Chủ tịch và Tổng giám đốc đã gửi lời chúc mừng và tri ân sâu sắc tới toàn thể cán bộ nhân viên nữ, không chỉ như một lời tri ân về mặt tinh thần mà còn là sự khẳng định về vai trò không thể thiếu của phụ nữ trong sự phát triển và thành công của HDBank. Qua đó, HDBank muốn nhấn mạnh rằng, sự đóng góp và nỗ lực của nữ giới không chỉ là nguồn cảm hứng mà còn là yếu tố then chốt trong việc tạo dựng và phát triển một tổ chức kinh doanh bền vững, hiệu quả và nhân văn. HDBank cam kết tiếp tục nỗ lực không ngừng nhằm tạo ra một môi trường làm việc công bằng, tôn trọng và khuyến khích sự phát triển của mọi cá nhân, đặc biệt là phụ nữ, nhằm khẳng định và nâng cao vị thế của phụ nữ trong hoạt động kinh doanh và sự phát triển chung của ngân hàng.

Cơ cấu nhân sự theo trình độ năm 2023*

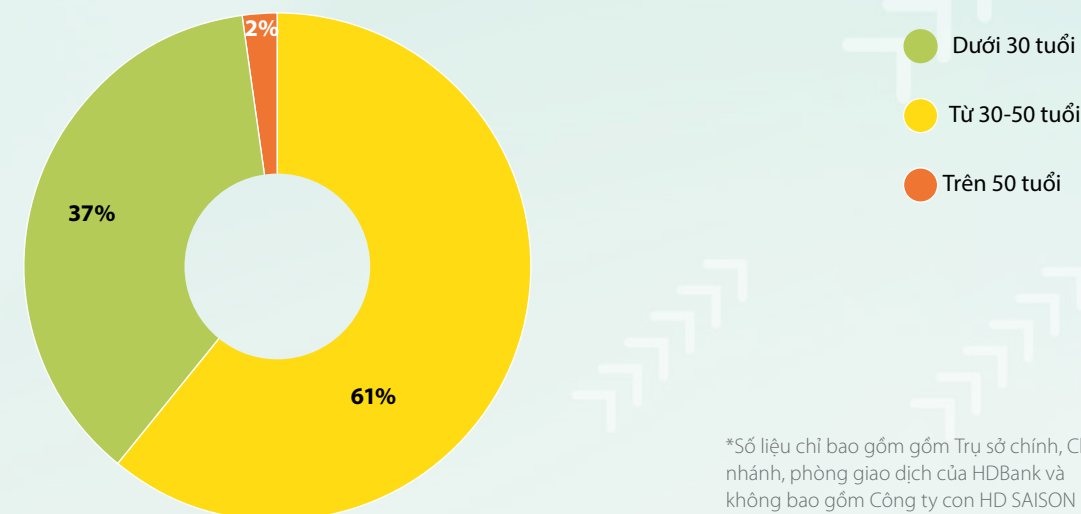
ĐVT: %



*Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON

Cơ cấu nhân sự theo độ tuổi năm 2023*

ĐVT: %



*Số liệu chỉ bao gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON

✧ Cơ chế tiếp nhận, giải quyết khiếu nại của nhân viên

[GRI 2-26]

Tại HDBank, người lao động có trách nhiệm báo cáo khi phát hiện các hành vi vi phạm hoặc các vụ việc đáng ngờ có liên quan đến việc vi phạm các quy tắc chống phân biệt đối xử thông qua:

- Đường dây nóng miễn phí 24/7: 1900.6060 kết nối với Trung tâm Dịch vụ khách hàng (Call Center)
- Báo cáo trực tiếp đến Trưởng Đơn vị hoặc Khối Nhân sự hoặc đại diện Ban Chấp hành Công đoàn cơ sở hoặc cấp có thẩm quyền
- Các hình thức khác được Tổng Giám đốc quy định trong từng thời kỳ

Theo Quy định chống phân biệt đối xử và cơ chế tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, các khiếu nại của nhân viên phải được giải quyết nhanh chóng, kịp thời, tuân thủ các quy định của pháp luật và của Ngân hàng cũng như được bảo mật thông tin, danh tính người khiếu nại, tố cáo và người bị khiếu nại, tố cáo. Khối Nhân sự là đầu mối tiếp nhận và xử lý khiếu nại từ người lao động thông qua các kênh, đồng thời sẽ phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan để kiểm soát, làm rõ và/hoặc giải quyết các khiếu nại cho người lao động. Trong năm 2023, Ngân hàng không có đơn, thư khiếu nại, tố cáo từ người lao động.

B. Đảm bảo quyền con người

HDBank cam kết sử dụng lao động tuân thủ pháp luật, tôn trọng và bảo đảm quyền con người, đặc biệt là không sử dụng lao động trẻ em, chống lao động cưỡng bức và ép buộc. Trong năm 2023, Ngân hàng không nhận được các khiếu nại hay vi phạm pháp luật về quyền con người.

[GRI 406-1]

✧ Không sử dụng lao động trẻ em

Ngân hàng không sử dụng lao động trẻ em trong tổ chức của mình. Người lao động làm việc tại HDBank phải ít nhất đủ từ 18 tuổi trở lên.

✧ Chống lao động cưỡng bức và ép buộc

Ngân hàng tuân thủ nghiêm túc Luật lao động và các quy định liên quan về quyền và nghĩa vụ của người lao động. Theo đó, 100% người lao động làm việc tại HDBank được ký Hợp đồng lao động theo quy định của Pháp luật và tham gia thỏa ước lao động tập thể [GRI 2-30], trong đó

có nêu rõ nơi làm việc, chế độ lương, thưởng, ngày nghỉ, công việc được giao và các quy định chung, quyền cũng như lợi ích hợp pháp khác. Khi có thay đổi về điều kiện làm việc so với Hợp đồng lao động đã ký, hay phát sinh nhu cầu cần làm thêm giờ, người lao động luôn được hỏi ý kiến rõ ràng, cụ thể. Mọi quyết định liên quan đến quyền và lợi ích của người lao động chỉ được đưa ra sau khi có sự thỏa thuận, thương lượng với người lao động.

Thêm vào đó, thông qua khả năng tác động của mình đến với các đối tác và nhà cung cấp, HDBank luôn đảm bảo chọn lựa các đối tác và nhà cung cấp không tham gia vào các hoạt động vi phạm quyền con người, sử dụng lao động trẻ em, cưỡng bức lao động hay vi phạm các quy định của pháp luật và thông lệ quốc tế. Ngân hàng đã xây dựng Quy định mua sắm, trong đó có nêu rõ yêu cầu về năng lực của nhà cung cấp cần tuân thủ chấp hành quy định pháp luật, ràng buộc nhà cung cấp phải bảo đảm các yếu tố an toàn lao động, quyền con người, không sử dụng lao động trẻ em, v.v. Quy định này nằm trong các bước xét duyệt nhà cung cấp mới cũng như tái thẩm định năng lực nhà cung cấp hàng năm. [GRI 408-1] [GRI 409-1]

C. Gắn kết giữa lãnh đạo với người lao động

Tại HDBank, Công đoàn đại diện cho cán bộ nhân viên, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động. Công đoàn có vai trò tham gia thương lượng, ký kết và giám sát việc thực hiện các thỏa ước lao động tập thể, nội quy lao động, các quy chế lương thưởng và tham gia các cuộc họp xử lý kỷ luật lao động, hỗ trợ giải quyết các tranh chấp lao động. [GRI 407-1]

Hội đồng Quản trị của HDBank luôn tiến hành tham vấn ý kiến của nhân viên trước khi đưa ra các quyết định cụ thể. Các quy trình, quy định và chính sách liên quan đến công việc được xây dựng và lấy ý kiến thông qua email, họp trực tiếp, họp với các bên liên quan và các cấp có thẩm quyền trước khi ban hành. Đối với những vấn đề liên quan trực tiếp đến quyền lợi của nhân viên như cho phép nghỉ việc, kỷ luật, sa thải, thay đổi nơi làm việc, Ngân hàng luôn tham khảo ý kiến của Công đoàn và thông báo, đối thoại trước khi đưa ra quyết định chính thức. Thời hạn thông báo hoặc đối thoại được quy định cụ thể trong các văn bản như Thỏa ước lao động tập thể, Nội quy lao động, Quy trình xử lý kỷ luật và Quy trình nghỉ việc. [GRI 402-1]



Hội đồng Quản trị, Ban Điều hành HDBank tại Talkshow “Nguồn cảm hứng bất tận”, truyền cảm hứng thi đua kinh doanh tới cán bộ nhân viên

Mỗi năm, HDBank thường xuyên tổ chức các sự kiện giao lưu và trò chuyện giữa nhân viên và ban lãnh đạo ngân hàng, bao gồm các chương trình như: CEO Speakout, Happy Friday, và trò chuyện trực tuyến với Hội đồng quản trị và Tổng giám đốc với chủ đề “Nguồn Cảm hứng Bất tận”. Trong giai đoạn từ năm 2023 đến đầu năm 2024, chương trình Happy Friday đã được tổ chức tại các địa điểm trên toàn quốc, nơi mà cán bộ nhân viên có cơ hội trò chuyện, chia sẻ và tương tác cùng Ban Điều hành của HDBank trong một không gian vui vẻ và sẻ chia.

Nhằm giải đáp các thắc mắc, trăn trở của cán bộ nhân viên và giúp họ hiểu rõ hơn về các mục tiêu phát triển của HDBank, các chương trình đối thoại trực tiếp giữa nhân viên và đại diện ban lãnh đạo Ngân hàng được tổ chức thường xuyên. Các cuộc thi như thi viết “HDBank trong tôi”, “Cuốn sách tâm đắc của tôi, thi ảnh “Duyên dáng HDBank”, thi clip “Chuyện nghề chúng mình”, v.v. đã trở thành những chương trình mang thương hiệu, niềm tự hào riêng của cán bộ nhân viên HDBank, kết nối hàng ngàn cán bộ nhân viên tham gia, theo dõi.

Các chương trình thi đua nội bộ như “HD Green Award” và “HDBank tôi yêu” được tổ chức định kỳ hàng năm để thúc đẩy sự gắn kết giữa các phòng ban và bộ phận, đồng thời thể hiện nỗ lực của Ban Lãnh đạo HDBank trong việc tăng cường đối thoại, lắng nghe ý kiến của nhân viên và xây dựng mối quan hệ gắn kết lâu dài với Ngân hàng.

Nhằm nắm bắt tâm tư nguyện vọng của cán bộ nhân viên, HDBank đã thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của

người lao động về Môi trường làm việc, Khối lượng công việc, thù lao phù hợp với khối lượng công việc, Chính sách phúc lợi và chế độ đãi ngộ, v.v. thông qua đợt đánh giá hàng năm.

Ngoài ra, HDBank còn thực hiện khảo sát theo định kỳ hàng năm về mức độ hài lòng của cán bộ nhân viên đối với các đơn vị Hội sở nhằm đánh giá về hiệu quả của việc xây dựng và triển khai chính sách cũng như chất lượng cung cấp dịch vụ, góp phần xây dựng Ngân hàng hướng đến văn hóa hiệu suất cao. Kết quả đánh giá chất lượng phối hợp giữa các phòng ban cũng được sử dụng để đánh giá tiêu chí trong bộ KPIs online của cán bộ nhân viên.

3.5 HOẠT ĐỘNG/ CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT

✧ Chương trình Happy Friday

“Happy Friday” là chương trình do Khối Nhân sự chủ trì phối hợp cùng hầu hết các Khối Phòng ban Hội sở và Chi nhánh Phòng giao dịch trên toàn quốc, với mục tiêu chính là gắn kết giữa Ban lãnh đạo HDBank và cán bộ nhân viên. Đây cũng là một dịp để Ban lãnh đạo Ngân hàng thể hiện sự tri ân với những đóng góp to lớn của các đơn vị cho thành công chung của HDBank cũng như lan tỏa giá trị văn hóa doanh nghiệp.

Chương trình mang không khí vui tươi, sôi nổi, được tổ chức với các chủ đề đặc trưng theo từng vùng miền ở



“Happy Friday” - chương trình nội bộ hấp dẫn tạo không khí vui tươi, gắn gũi giữa Ban Lãnh đạo và cán bộ nhân viên

Việt Nam. “Happy Friday” bao gồm nhiều hoạt động thú vị, khuyến khích sự tương tác giữa Ban lãnh đạo và cán bộ nhân viên. Các hoạt động chính như: Lãnh đạo phục vụ các suất ăn là những thức quà đặc trưng của từng Khu vực tổ chức cho cán bộ nhân viên, Chương trình Happy Friday Fashion Show tôn vinh nét đẹp truyền thống của Khu vực Tây Nam Bộ, chương trình Hộp TipBox đã huy động được số tiền gây quỹ từ thiện phục vụ cho các hoạt động an sinh xã hội của HDBank, v.v. Đây là cầu nối gắn kết thể hiện sự quan tâm chia sẻ của Ban Lãnh đạo, tri ân những đóng góp của cán bộ nhân viên cho kết quả chung của HDBank, qua đó truyền động lực và chia sẻ những kinh nghiệm, bài học, giải đáp các thắc mắc của cán bộ nhân viên. Trong năm 2023 chương trình đã tổ chức thành công với số lượng 05 “Ngày thứ sáu hạnh

phúc” trải dài tại các Khu vực cụ thể, với tổng số lượng là 700 cán bộ quản lý toàn hàng.

- Ngày **20/12/2022**: Hội sở, Khu vực TP. Hồ Chí Minh
- Ngày **17/02/2023**: Khu vực Hà Nội, Miền Bắc
- Ngày **28/04/2023**: Khu vực miền Trung
- Ngày **26/06/2023**: Đông Nam Bộ, Khu vực Tây Nguyên
- Ngày **05/08/2023**: Khu vực Tây Nam Bộ

Hoạt động này từng bước gặt hái được nhiều thành công, góp phần tăng cường độ thấu hiểu giữa cán bộ nhân viên và Ban lãnh đạo, từ đó tạo tiền đề cho việc xây dựng một đội ngũ nhân viên tâm huyết và gắn bó lâu dài với HDBank.

3.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI

HDBank sẽ tiếp tục đẩy mạnh việc tuyên truyền và phổ biến pháp luật, các quy định cũng như đào tạo về chống phân biệt đối xử, đối xử bình đẳng tại nơi làm việc và tôn trọng quyền con người trong nội bộ Ngân hàng và các bên liên quan. Ngân hàng cũng sẽ xây dựng và thực hiện nhiều hơn nữa những chương trình nhằm gắn kết giữa người lao động và cấp lãnh đạo.

3.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC



4. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 4: KIẾN TẠO GIÁ TRỊ CHO KHÁCH HÀNG

4.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

HDBank luôn đặt khách hàng là trọng tâm trong mọi hoạt động và liên tục phấn đấu để đáp ứng tốt nhất những mong đợi từ tất cả các tổ chức và cá nhân sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng. HDBank cam kết đồng hành, gia tăng trải nghiệm, tạo lập niềm tin, giá trị và bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Để hiện thực hóa cam kết này, HDBank chú trọng lắng nghe để thấu hiểu những mong muốn của khách hàng. Thông qua đó, Ngân hàng có thể đảm bảo cung cấp cũng như không ngừng phát triển, cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Thêm vào đó, việc thu thập phản hồi đánh giá và ý kiến đóng góp của khách hàng còn giúp HDBank kịp thời xử lý và chấn chỉnh những vấn đề phát sinh, liên tục hoàn thiện hoạt động chăm sóc khách hàng, cải tiến hành trình khách hàng và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Hướng đến việc tạo lập niềm tin, giá trị và bảo vệ quyền lợi của khách hàng, HDBank luôn thực hiện việc minh bạch thông tin đối với các sản phẩm, dịch vụ khi tư vấn và cung cấp cho khách hàng. Ngân hàng cũng cam kết đảm bảo quyền bảo mật thông tin của tất cả khách hàng cá nhân, doanh nghiệp có thông tin và dữ liệu được lưu giữ tại HDBank.

HDBank tin rằng sự tin tưởng và hài lòng của khách hàng sẽ là yếu tố then chốt tạo nên sự thành công và giúp Ngân hàng đạt được những mục tiêu đề ra. Với tất cả những cam kết và nỗ lực này, HDBank mong muốn trở thành đối tác tin cậy và đồng hành cùng khách hàng trong mọi lĩnh vực của cuộc sống và kinh doanh.

4.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

HDBank không ngừng thúc đẩy các hoạt động nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua chuyển đổi số, đa dạng các sản phẩm, xử lý nhanh chóng các phản ánh và chăm sóc khách hàng kịp thời nhằm hướng đến đạt được những kết quả cao khi thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng. Thêm vào đó, Ngân hàng hạn chế những vụ việc vi phạm về tư vấn và cung cấp thông tin không đúng dẫn cho khách hàng cũng như vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng hay rò rỉ dữ liệu khách hàng.

4.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

Giải thưởng

Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam năm 2023

(International Business Magazine)

Giải thưởng

Nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng số sáng tạo nhất Việt Nam năm 2023 (The Global Economics)

Nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng số

sáng tạo nhất Việt Nam năm 2023 (The Global Economics)

Trung bình mức độ hài lòng của khách hàng qua 3 kênh khảo sát tại quầy, các kênh giao tiếp truyền thống và ứng dụng online là

4,86/5 trong năm 2023

Mức độ khách hàng của bạn sẵn sàng giới thiệu sản phẩm hoặc dịch vụ của Ngân hàng là

89% trong năm 2023

Trong năm 2023,

không có các vụ việc/ khiếu nại về vi phạm bảo mật thông tin khách hàng hay các trường hợp rò rỉ, thất thoát thông tin khách hàng. **[GRI 418-1]**

4.4 CÁC HÀNH ĐỘNG, SÁNG KIẾN ĐÃ TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ TƯƠNG ỨNG



A. Lắng nghe và thấu hiểu khách hàng

HDBank lồng ghép việc thu thập và phân tích các nhu cầu của khách hàng trong quy trình phát triển các sản phẩm và dịch vụ, nhằm cung cấp cho khách hàng những sản phẩm và dịch vụ phù hợp nhất. Quy trình phát triển sản phẩm của HDBank bao gồm các bước chính sau:

- Lấy ý kiến các đơn vị
- Xây dựng và rà soát kế hoạch phát triển sản phẩm chi tiết
- Triển khai thực hiện kế hoạch phát triển sản phẩm
- Kiểm thử và hoàn thiện sản phẩm
- Triển khai thí điểm và đánh giá kết quả
- Triển khai chính thức.

Thêm vào đó, HDBank triển khai mô hình RFM (Recency - Thời điểm mua hàng gần nhất, Frequency - Tần suất mua hàng của khách hàng, Monetary - Giá trị giao dịch mỗi lần mua hàng của khách hàng). Mô hình này giúp HDBank thực sự thấu hiểu hành vi khách hàng để từ đó mang lại những sản phẩm tối ưu. Chi tiết về mô hình RFM vui lòng tham khảo **Chủ đề trọng yếu 5: Đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu thuộc Trụ cột 1: Quản trị.**

Nhằm giải quyết kịp thời và thỏa đáng các yêu cầu của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ cũng như chất lượng phục vụ, HDBank áp dụng quy trình quy định trách nhiệm, các bước và thời gian tối đa tiếp nhận và xử lý các thông tin phản hồi của khách hàng. Theo đó, HDBank có những cách thức tiếp nhận thông tin đa dạng, bao gồm phản hồi tố cáo và các phản hồi khác như tư vấn, phàn nàn, khiếu nại, góp ý, v.v. thông qua:

- Liên hệ trực tiếp tại trụ sở làm việc của HDBank
- Liên hệ Hotline 1900 60 60 để được hỗ trợ cũng như chuyển tiếp đến các Đơn vị kinh doanh, Phòng/Ban Hội sở hoặc Tổng đài Trung tâm dịch vụ khách hàng
- Gửi thông tin qua Email, Website, Facebook
- Gửi công văn qua đường bưu điện
- Trao đổi trực tiếp với đội ngũ quan hệ và hỗ trợ Khách hàng

Tất cả các khiếu nại của khách hàng đều được trả lời bài bản theo quy trình được phê duyệt. Theo từng thời kỳ, các quy trình phản hồi được HDBank rà soát và cập nhật để đảm bảo sự phù hợp với luật pháp, các quy định nội bộ và nhu cầu của khách hàng. Đối với các khiếu nại mang tính chất quan trọng cần xử lý ngay, Đơn vị tiếp nhận sẽ thực hiện gửi email kết hợp liên hệ qua điện thoại để đơn đốc việc xử lý được kịp thời và hiệu quả. Các trường hợp khác như cần tư vấn pháp lý hay khiếu nại đặc thù sẽ được xử lý theo đúng quy trình tuân theo những quy định cụ thể. Ngoài ra, Ngân hàng còn thành lập Ban phản ứng nhanh để giải quyết khiếu nại, phản ánh, tố cáo nhằm tiếp nhận và giám sát việc phản hồi của khách hàng. Trong năm 2023, 100% các phản hồi phàn nàn của khách hàng đều được xử lý kịp thời.

Ngoài việc tiếp nhận phản hồi và phàn nàn của khách hàng, HDBank còn chủ động thực hiện thu thập đánh giá và góp ý từ các tổ chức và cá nhân sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng thông qua các kênh khảo sát ý kiến khách hàng. Qua đó, HDBank có thể nắm rõ hơn những điểm đang thực hiện tốt cần phát huy cũng như những điều khách hàng chưa hài lòng để cải thiện.

❖ Các kênh khảo sát ý kiến Khách hàng tại HDBank

VOC ONLINE TẠI APP HDBANK MOBILE BANKING

- Khách hàng thực hiện đánh giá từ 1-5 sao tại mục "đánh giá ứng dụng" trên App HDBank
- Phát hiện, hỗ trợ xử lý/ báo cáo Ban lãnh đạo các trường hợp bất thường trong vận hành tại ĐVKD
- Tần suất: Hàng ngày

HDBANK LẮNG NGHE

- Sau khi giao dịch trực tiếp tại quầy hệ thống HDBank sẽ tự động gửi email cho Khách hàng (có đăng ký email) thiệp cảm ơn kèm link giới thiệu Sản phẩm dịch vụ và link khảo sát ý kiến khách hàng
- Thời gian gửi mail: Trong ngày phát sinh giao dịch
- Các hách hàng chỉ nhận được tối đa 1 email trong vòng 15 ngày để tránh làm phiền khách hàng

KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG KÊNH TRUYỀN THÔNG

- Giao dịch viên tại đơn vị kinh doanh phát khiếu khảo sát để khảo sát độ hài lòng của khách hàng về sản phẩm dịch vụ và chất lượng phục vụ khách hàng
- Tần suất: 6 tháng/ lần
- Số lượng khảo sát: 10 Khách hàng/ Đơn vị kinh doanh

❖ Trung bình mức độ hài lòng của khách hàng qua tất cả các kênh khảo sát từ năm 2021 đến năm 2023

2021	2022	2023	Trung bình 3 năm
Tại Quầy: 4,97	Tại Quầy: 4,98	Tại Quầy: 4,99	4,85/5
Tại App HDBank: 4,84	Tại App HDBank: 4,84	Tại App HDBank: 4,84	
	Tại kênh offline: 4,52	Tại kênh offline: 4,76	
Trung bình: 4,9/5	Trung bình: 4,78/5	Trung bình: 4,86/5	

Thông qua khảo sát, HDBank còn ghi nhận mức độ khách hàng sẵn sàng giới thiệu sản phẩm hoặc dịch vụ của Ngân hàng năm 2023 là 89%.

Hoạt động HDBank lắng nghe đã chính thức triển khai trong năm 2023, gần 5.000 thiệp cảm ơn đã được gửi đến đến các khách hàng giao dịch trực tiếp tại quầy có đăng ký email trên hệ thống kể từ lúc bắt đầu triển khai chương trình.

VOC ONLINE TẠI QUẦY GIAO DỊCH

- Khách hàng scan QRcode trang bị tại mỗi quầy Giao dịch viên, Khu vực bàn chờ, ATM để đánh giá từ 1-5 sao/ 6 tiêu chí
- Tần suất ghi nhận ý kiến KH: 24/7
- Thời gian xử lý: Trong vòng 8 giờ làm việc

VOC OFFLINE TẠI QUẦY GIAO DỊCH

- Tổng đài viên thực hiện gọi điện thoại (theo kịch bản) chăm sóc và khảo sát độ hài lòng ngẫu nhiên cho các khách hàng đã giao dịch tại quầy
- Tần suất: hàng quý/ toàn hàng
- Data được khảo sát là các khách hàng có giao dịch tại quầy không quá 30 ngày

GHI NHẬN PHÀN NÀN QUA TỔNG ĐÀI

- Trung tâm DVKH tiếp nhận thông tin khách hàng phàn nàn/ khiếu nại qua các kênh điện thoại, fanpage, website email
- Các phàn nàn được xử lý theo quy trình tiếp nhận và xử lý ý kiến khách hàng áp dụng tại HDBank.

❖ Chương trình Khách hàng bí mật

Nhằm đánh giá năng lực nội bộ trong việc thực thi và tuân thủ theo chuẩn mực chất lượng dịch vụ, cũng như đánh giá công tác vận hành từ việc thu thập và phân tích dữ liệu đến tương tác với khách hàng, HDBank đã triển khai chương trình Khách hàng bí mật tại tất cả đơn vị kinh doanh toàn hệ thống. Cụ thể, chương trình sẽ thực hiện đánh giá về chất lượng dịch vụ bao gồm cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ của các chức danh giao dịch tại quầy và các cán bộ nhân viên khác. Đồng thời, trong khuôn khổ chương trình, thời gian thực hiện giao dịch tại Quầy cũng được đo lường và so sánh với khung thời gian chuẩn theo quy định. Qua đó, chương trình giúp HDBank phân tích những lợi thế cạnh tranh của Ngân hàng so với các đối thủ cùng ngành về chất lượng dịch vụ và hành trình trải nghiệm khách hàng.

Kết quả đánh giá Chất lượng dịch vụ năm 2023 ghi nhận có sự cải thiện so với năm 2022 6% đơn vị đạt xếp hạng Tốt (A) về cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ khách hàng và nhân viên bảo vệ, 84% đơn vị đạt xếp hạng Trung bình (B). Thời gian chờ giao dịch trung bình và thời gian giao dịch trung bình trên toàn hệ thống trong năm 2023 lần lượt là 2,04 phút và 12,21 phút.

B. Tăng trải nghiệm khách hàng

❖ Tăng trải nghiệm khách hàng thông qua chuyển đổi số

Với phương châm lấy khách hàng làm trọng tâm, HDBank đã không ngừng ứng dụng chuyển đổi số một cách mạnh mẽ trong việc tối ưu trải nghiệm khách hàng thông qua cải tiến và nâng cao hành trình khách hàng. HDBank luôn nỗ lực đơn giản hóa, tăng cường tính an toàn, tiện lợi và hấp dẫn trong các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng, góp phần thu hút và giữ chân khách hàng.

HDBank đã ứng dụng công nghệ để hỗ trợ cho công tác tư vấn, bán hàng và chăm sóc khách hàng đúng với định hướng của một Ngân hàng số hạnh phúc. Trong năm qua, một số nội dung nổi bật đã được HDBank thực hiện như sau:

- Triển khai số hóa công tác bán hàng với ứng dụng Happy Digital Sales nhằm hỗ trợ và quản lý hoạt động bán hàng
- Ứng dụng công nghệ tự động hóa bằng robot (RPA) giúp giảm thời gian xử lý các nghiệp vụ, giao dịch và tăng độ chính xác
- Triển khai nhiều tính năng mới trên hệ thống Customer 360 hỗ trợ đơn vị kinh doanh trong quá trình tác nghiệp như chuyển tiền, nộp rút tiền, mở tài khoản cho khách hàng mới và khách hàng hiện hữu, v.v.
- Xây dựng mô hình Deep Learning để tối ưu hóa sản phẩm nên giới thiệu cho khách hàng dành cho giao dịch viên (2022) trên ứng dụng C360
- Ứng dụng AI vào hoạt động tư vấn, chăm sóc khách hàng thông qua hệ thống Chatbot và Voicebot
- Số hóa quy trình thẩm định và chính thức triển khai hệ thống C-LOS và R-LOS

Chi tiết về các nội dung chuyển đổi số trong công tác bán hàng vui lòng tham khảo **chủ đề trọng yếu 5: đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu** thuộc **trụ cột 1: quản trị**.

Ngoài ra, ngân hàng còn triển khai thí điểm hệ thống kiosk banking để đem đến trải nghiệm tự phục vụ hiện đại cho khách hàng. Đây sẽ là khởi đầu cho các mô hình về chi nhánh số (digital branch) giúp khách hàng có thể tự động thực hiện các chức năng như tại một chi nhánh truyền thống.

Không chỉ dừng lại ở việc áp dụng chuyển đổi số trong cải tiến quy trình bán hàng và chăm sóc khách hàng tại các quầy giao dịch và kênh online, HDBank còn thực hiện số hóa các sản phẩm và giải pháp nổi bật để phục vụ và mang đến những trải nghiệm tốt nhất cho các nhóm khách hàng khác nhau như:

Khách hàng doanh nghiệp:

Tiếp tục gia tăng trải nghiệm của Khách hàng doanh nghiệp khi sử dụng Sản phẩm Dịch vụ HDBank trên nền tảng số hiện đại:

Giải pháp tài khoản thanh toán mã hoá (virtual account)

Giúp khách hàng là doanh nghiệp và tổ chức định danh đối tác chuyển, nộp tiền đến tài khoản thanh toán, giúp khách hàng dễ dàng theo dõi và tra soát các giao dịch.

Gói giải pháp giao dịch trực tuyến toàn diện dành cho doanh nghiệp “eCMB”

Tích hợp đầy đủ các dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng doanh nghiệp và cung cấp gói tiện ích ngân hàng doanh nghiệp, giúp quản lý tài chính thuận tiện trên nền tảng số hóa, bảo mật cao:

» **Về quản lý tiền mặt, eCMB cung cấp bộ các công cụ tiện ích:** eAccount – Tài khoản trực tuyến, eBanking – Ngân hàng điện tử, eDoc – Chuyển chứng từ online, eCash - Thu hộ tiền mặt qua ứng dụng số

» **Về tài trợ thương mại, khách hàng có thể thực hiện online bằng bộ công cụ:** eTT – Chuyển tiền đi quốc tế online, eLC – Thư tín dụng online, eFactoring – Tài trợ chuỗi cung ứng online

» **Về nhu cầu vốn kinh doanh, khách hàng doanh nghiệp có thể sử dụng bộ công cụ về tín dụng như sau:** eZyloans - Tài trợ Nhà cung cấp siêu thị - Cấp tín dụng online 100%, eCredit - Cấp tín dụng doanh nghiệp online 24/7, eDrawdown - Giải ngân online

» **Các dịch vụ hỗ trợ hoạt động kinh doanh khác dành cho khách hàng doanh nghiệp:** eFEX – Mua bán ngoại tệ online, Happy Di-Payroll – Dịch vụ chi lương, các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt như: QR Code (động hoặc tĩnh) - tạo mã QR để nhận chuyển tiền, quét mã QR để thanh toán giao dịch, thanh toán POS, cổng thanh toán trực tuyến thương mại điện tử (e-Commerce), giải pháp thu hộ tiền mặt, thanh toán học phí SSC online, nạp tiền giao thông ePass, thanh toán toàn diện cho bệnh viện, trường học qua mã QR động, kiosk tích hợp smartPOS, v.v.

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

Khách hàng cá nhân:

Ứng dụng định danh khách hàng trực tuyến (eKYC)

giúp khách hàng có thể mở tài khoản online nhanh chóng.

Ngân hàng 1 chạm - One click

cá nhân hóa trong các nhu cầu tài chính đa dạng, giúp khách hàng thuận tiện và thực hiện các giao dịch như chuyển tiền, thanh toán hóa hóa đơn và thực hiện các giao dịch khác 24/7 chỉ trên một ứng dụng HDBank “All in App HDBank”.

Ứng dụng Muadee by HDBank

cung cấp giải pháp thanh toán “Mua ngay - Trả dần” với nhiều tiện ích như:

- » Đăng ký online và phê duyệt trong 5 phút, nhận ngay hạn mức lên đến 30 triệu đồng.
- » Hỗ trợ trả góp mọi lúc, mọi nơi một cách nhanh chóng.
- » Giao dịch an toàn và bảo mật bởi HDBank.

Giao dịch vay tiền online

có thể được thực hiện trên ứng dụng di động, website hoặc các nền tảng trực tuyến khác của HDBank.

Triển khai thí điểm ứng dụng Vikki

cung cấp dịch vụ ngân hàng số hoàn toàn miễn phí, nhanh chóng và dễ dàng với sứ mệnh làm giàu cuộc sống mỗi ngày bằng các sản phẩm dịch vụ đa tiện ích và đột phá điển hình là những sản phẩm và tính năng như:

- » Thẻ ghi nợ ảo được mở ngay khi mở tài khoản, hoàn toàn miễn phí và có thể sử dụng được ngay.
- » Kênh hỗ trợ khách hàng với khả năng hỗ trợ hoàn toàn trực tuyến những vấn đề mà thường phải thực hiện tại quầy.
- » Tài khoản tiết kiệm trực tuyến, có thể mở được dễ dàng trong vòng 5 phút và có thể tùy chọn kỳ hạn mở.
- » Những sản phẩm phục vụ đời sống hằng ngày như thanh toán hóa đơn, thanh toán qua mã QR, chuyển tiền nhanh giữa tài khoản Vikki và tài khoản HDBank tiện lợi với giao diện thân thiện.

Hành trình chuyển đổi số đã giúp HDBank tăng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính đến hàng triệu người dân Việt. Nhiều năm qua, Ngân hàng định hướng đẩy mạnh cho vay nông nghiệp, nông thôn, tài trợ chuỗi cung ứng, tài trợ cho tiểu thương, hộ kinh doanh nhỏ. HDBank đã xây dựng dịch vụ ứng dụng **HDBank Nông thôn** dành riêng cho nông dân, giúp họ tiến gần hơn nữa với phát triển nông nghiệp theo hướng hiện đại. Thêm vào đó, HDBank đã triển khai hệ thống website 63 tỉnh thành đến các đơn vị kinh doanh thu hút hàng ngàn lượt truy cập và đăng ký. Chi tiết xin vui lòng tham khảo **Chủ đề trọng yếu 5: Tài chính toàn diện** thuộc **Trụ cột 3: Xã hội**.

Việc thúc đẩy số hóa trong các quy trình bán hàng và ứng dụng vào các sản phẩm dịch vụ của HDBank đã tạo nên sự hấp dẫn cho khách hàng. Tính đến cuối năm 2023, số tài khoản eBanking tăng 97,6% so với năm 2022. Tổng số lượng giao dịch tài chính trên kênh số eBanking của HDBank trong năm 2023 tăng 131,6% so với cùng kỳ năm 2022.

Hợp tác với các đối tác chiến lược phát triển sản phẩm và triển khai các chương trình ưu đãi

Nhằm gia tăng trải nghiệm khách hàng và mang đến những sản phẩm dịch vụ tốt nhất, HDBank đã kết hợp với các đối tác chiến lược trong việc triển khai các sản phẩm dịch vụ hấp dẫn, thỏa mãn các nhu cầu của khách hàng. Một số các sản phẩm nổi trội có thể kể đến như sau:

► Kết hợp cùng hãng hàng không VietJet:

- » Thẻ tín dụng đồng thương hiệu cao cấp HDBank Vietjet Platinum với những ưu đãi vượt trội về mua sắm, du lịch, v.v.
- » Giải pháp giúp khách hàng đăng ký thành viên SkyJoy trên ứng dụng HDBank, tích điểm giao dịch và đổi điểm trong hệ sinh thái của tập đoàn Sovico.
- » Ưu đãi dành cho chủ thẻ tín dụng quốc tế của HDBank khi mua vé máy bay Vietjet

► Kết hợp cùng Tập đoàn Xăng dầu Việt Nam (Petrolimex)

Chính thức ra mắt siêu thẻ đồng thương hiệu HDBank - Petrolimex “4 trong 1”. Dòng sản phẩm tích hợp cùng lúc thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước, đồng thời là phương tiện để nhận diện khách hàng thân thiết của Petrolimex (Petrolimex id).

► Các sản phẩm hợp tác với các đối tác khác như tổ chức JCB, VISA, NAPAS, v.v.

Mang đến cho khách hàng nhiều sản phẩm dịch vụ và ưu đãi nổi trội như: thẻ tín dụng cao cấp HDBank JCB Ultimate; thẻ tín dụng cao cấp HDBank VISA Signature; thẻ ghi nợ HDBank NAPAS.



HDBank luôn được các đối tác tin cậy và đánh giá cao trong quá trình hợp tác và cung cấp sản phẩm cho khách hàng. Điều này một lần khẳng định nữa những nỗ lực không ngừng của HDBank trong việc mang đến những giá trị và trải nghiệm cao nhất cho khách hàng.

NAPAS

Đã vinh danh HDBank là tổ chức dẫn đầu về tốc độ tăng trưởng số lượng giao dịch NAPAS 247 năm 2023, với tỷ lệ 126,24%

VISA

Đã trao HDBank giải thưởng “ngân hàng tăng trưởng ấn tượng doanh số giao dịch trên thẻ tín dụng 2023”. Cũng trong năm 2023, ngân hàng đã vượt mốc 500.000 Thẻ tín dụng được phát hành.

Tổ chức thẻ quốc tế Mastercard

Vinh danh HDBank tại ba hạng mục giải thưởng danh giá bao gồm: “ngân hàng đứng đầu về doanh số chấp nhận thanh toán thẻ tín dụng”; “ngân hàng đứng đầu về doanh số chấp nhận thanh toán thẻ ghi nợ”; “ngân hàng đầu tiên trên thị trường phát hành siêu thẻ 4 trong 1”.



Song song với việc tạo ra những sản phẩm dịch vụ chất lượng, HDBank còn đưa ra nhiều ưu đãi cho khách hàng của HDBank nhằm tri ân và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Chương trình HDBank Loyalty

Là chương trình tiêu biểu thể hiện cam kết mang lại lợi ích cao nhất cho khách hàng của HDBank. Thông qua chương trình, khách hàng thân thiết của HDBank sẽ được tích lũy điểm thưởng trên mỗi giao dịch hợp lệ để đổi lấy những phần quà hấp dẫn từ HDBank.

HAPPY ZONE 365 ngày ưu đãi

Mang đến cho chủ thẻ HDBank hàng trăm đặc quyền tiêu dùng thông minh và tiết kiệm đến 50% với nhiều thương hiệu nổi tiếng từ ẩm thực, mua sắm, du lịch, giải trí, v.v.

**Dịch vụ khách hàng đặc biệt
HDBank Priority - “Tận hưởng
đặc quyền, gia tăng lợi ích”**

Cung cấp cho các khách hàng thỏa điều kiện trở thành khách hàng đặc biệt những đặc quyền phục vụ chuyên biệt cùng các trải nghiệm đẳng cấp như không gian phục vụ riêng, đội ngũ chuyên biệt, đặc quyền chơi golf, v.v. Cùng với các giải pháp tài chính như ưu đãi lãi suất, ưu đãi dịch vụ, v.v.

Ngoài ra, Ngân hàng còn có rất nhiều chương trình hấp dẫn dành cho khách hàng như ưu đãi lãi suất, phần thưởng mở thẻ hợp tác cùng nhiều đối tác lớn, giới thiệu sử dụng sản phẩm dịch vụ của HDBank, v.v.

**❖ Đảm bảo cung cấp thông tin sản phẩm
dịch vụ đầy đủ, chính xác****[GRI 417-1]**

Thông tin về các sản phẩm dịch vụ của HDBank dành cho khách hàng luôn được cung cấp đầy đủ cùng với các hướng dẫn sử dụng thông qua email gửi khách hàng và đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng. Để đảm bảo triển khai tuân thủ đúng, đủ và thống nhất theo quy định pháp luật, HDBank đã xây dựng chính sách bảo vệ quyền lợi khách hàng bao gồm bảo mật thông tin, bảo vệ quyền riêng tư, quy định cung cấp các gói sản phẩm phù hợp với từng nhu cầu của khách hàng, v.v. Trong năm 2023, HDBank đã ban hành cơ chế khiếu nại nhằm hỗ trợ khách hàng khi có các vấn đề về việc tư vấn sản phẩm dịch vụ chưa đầy đủ, chính xác.

HDBank đã ban hành bộ Quy tắc ứng xử có đề cập đến các quy định ứng xử với khách hàng nhằm đưa ra các nguyên tắc nhân viên phải tuân theo khi thực hiện các nghiệp vụ hoặc tiếp xúc với khách hàng. Trong đó, có một số nguyên tắc quan trọng nhằm đảm bảo việc cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác cho khách hàng như:

- Khi trao đổi với khách hàng, nội dung trao đổi cần rõ ràng, trung thực
- Chăm sóc khách hàng một cách chuyên nghiệp, nhanh chóng, đầy đủ và đảm bảo chất lượng
- Ghi chú lại các nội dung trao đổi, trước khi kết thúc cuộc trao đổi cần chốt lại các vấn đề đã trao đổi
- Bảo mật các thông tin liên quan đến khách hàng

Ngân hàng thực hiện quy trình giám sát từ xa bởi các phòng ban Hội sở, kiểm tra đột xuất để ngăn ngừa gian lận và đảm bảo quyền lợi cho khách hàng. Quy trình giám sát được thực hiện từ xa đối với các đơn vị kinh doanh thông qua camera ghi hình, các báo cáo và các công cụ khác bởi Phòng Kiểm soát tuân thủ. Việc giám sát được thực hiện dựa trên các chỉ tiêu đã xây dựng của từng phòng trên toàn hàng, có rà soát để cập nhật phù hợp hàng năm. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng sẽ tiến hành chọn mẫu để kiểm tra theo kế hoạch định

kỳ và đột xuất. Trong năm 2023, việc chọn mẫu kiểm tra đã được thực hiện tại 242/345 đơn vị kinh doanh trong toàn hệ thống. Ngoài ra, phòng Quản lý dịch vụ khách hàng sẽ thực hiện kiểm tra hồ sơ của các đơn vị kinh doanh theo các tiêu chí được quy định sẵn.

Đối với những sản phẩm có nhiều thông tin cần được trao đổi và phổ biến với khách hàng như sản phẩm bảo hiểm, Ngân hàng còn ban hành bộ quy tắc ứng xử cho cán bộ nhân viên thực hiện tư vấn tại HDBank. Thông qua đó, HDBank có thể nâng cao năng lực, tính chuyên nghiệp, vai trò và trách nhiệm, đảm bảo tuân thủ đạo đức nghề nghiệp của nhân viên tư vấn trong hoạt động kinh doanh bảo hiểm. HDBank cũng chú trọng đến việc kiểm soát chất lượng tư vấn và cách thức chi trả lương kinh doanh đối với sản phẩm bảo hiểm cho cán bộ nhân viên. Điều này sẽ giúp bảo vệ quyền lợi khách hàng, hướng đến mục tiêu tư vấn và cung cấp những thông tin về sản phẩm đầy đủ và chính xác cho khách hàng.

Ngoài những quy định và biện pháp kể trên, HDBank còn liên tục đào tạo và cập nhật kiến thức cho đội ngũ nhân viên tư vấn và kinh doanh về cả nghiệp vụ và đạo đức kinh doanh, đào tạo quản lý trải nghiệm khách hàng, v.v. nhằm bảo vệ tốt nhất quyền lợi và gia tăng trải nghiệm khách hàng khi sử dụng sản phẩm dịch vụ tại HDBank. Nội dung An toàn bảo mật thông tin và Đạo đức nghề nghiệp nằm trong chương trình đào tạo tân tuyển theo quy định của HDBank, và được đánh giá sau đào tạo đối với 100% cán bộ nhân viên tân tuyển. Đồng thời hàng năm, trung tâm đào tạo tổ chức cuộc thi “Tìm hiểu về An toàn bảo mật thông tin và Đạo đức nghề nghiệp” cho cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống với hơn 2.500 cán bộ nhân viên tham gia cuộc thi trong năm 2023. Nhờ vào những biện pháp mạnh mẽ Ngân hàng đã thực hiện, trong năm vừa qua HDBank chưa ghi nhận các vụ việc vi phạm liên quan đến quảng cáo, cung cấp hoặc tư vấn thông tin sản phẩm dịch vụ không tuân theo quy định của pháp luật hoặc các quy định, nguyên tắc nội bộ của HDBank. **[GRI 417-1]**

C. Bảo mật thông tin khách hàng

HDBank cam kết bảo mật thông tin, bảo vệ quyền riêng tư của các tổ chức và cá nhân có thông tin hay dữ liệu được lưu giữ tại HDBank, thông qua việc quản trị dữ liệu, lưu trữ, truy xuất, phù hợp với quy định của pháp luật cũng như thông lệ quốc tế. Qua đó, HDBank có thể đảm bảo quyền lợi của khách hàng cùng các bên liên quan của Ngân hàng, mang đến sự an tâm, tin tưởng và hài lòng cho mọi tổ chức và cá nhân sử dụng dịch vụ, sản phẩm của HDBank.

Nhằm tuân thủ thực hiện Nghị định số 13/2023/NĐ-CP của Chính Phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân, trong năm 2023, HDBank đã có quyết định phân công Giám đốc Khối Công nghệ thông tin & Ngân hàng điện tử thực hiện các nhiệm vụ, chịu trách nhiệm phụ trách bảo vệ dữ liệu cá nhân tại Ngân hàng. Thêm vào đó, HDBank cũng đã ban hành các biểu mẫu liên quan đến hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân như Bộ mẫu về xử lý dữ liệu cá nhân đối với khách hàng cá nhân giao dịch tại HDBank, Văn bản xác nhận về việc đồng ý đối với hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân, Quy định đảm bảo an toàn hệ thống thông tin và triển khai các văn bản về an toàn bảo mật thông tin theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, v.v.

4.5 HOẠT ĐỘNG/CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT**❖ Tính năng “1 chạm” One click**

Theo tinh thần **“All in App HDBank”** (Tất cả đều có trong ứng dụng HDBank), đến nay, HDBank đã cung cấp dịch vụ ngân hàng số với hơn 100 tính năng và kết nối với hơn 200 nhà cung cấp dịch vụ nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng chỉ trên một ứng dụng duy nhất. Với ứng dụng HDBank, chỉ cần 1 chạm vào màn hình, người dùng đã có thể thực hiện được thành công rất nhiều giao dịch.

Nếu trước đây người dùng phải thực hiện khá nhiều bước để thực hiện các giao dịch thường nhật như nạp tiền điện thoại, thanh toán các hóa đơn, mở sổ tiết kiệm online, mua bảo hiểm, v.v. thì giờ đây, người dùng đã có thể hoàn thành mọi giao dịch thông qua một ứng dụng. Một số tính năng nổi bật được tích hợp và có thể được thực hiện trực tiếp trên ứng dụng HDBank có thể kể đến như:

Các chức năng chung

» **Đăng nhập** - Sử dụng sinh trắc học, sử dụng vân tay, khuôn mặt hoặc dùng mã PIN

» **Trợ lý ảo (Chatbot)** - Hỗ trợ hiệu quả các giao dịch trên ứng dụng thông qua giọng nói hoặc từ khóa

» **Xác thực OTP** - Tích hợp phương thức xác thực HDBank OTP vào ứng dụng đem lại sự tiện lợi, an toàn cho khách hàng khi xác thực giao dịch. Đồng thời đáp ứng yêu cầu bảo mật của Ngân hàng nhà nước

Các chức năng Quản lý chính

- » **Truy vấn thông tin tài khoản** - Bao gồm thông tin các Tài khoản thanh toán, Tài khoản tiết kiệm, Tài khoản vay, Tài khoản thẻ tín dụng, v.v.
- » **Giao dịch chuyển tiền** - Chuyển tiền trong HDBank, Chuyển tiền ngoài HDBank đến các ngân hàng tham gia hệ thống NAPAS (tự động chuyển tiền nhanh 24/7, Chuyển tiền nhanh qua thẻ)
- » **Mở sổ tiết kiệm**: cung cấp các thông tin mới nhất về kỳ hạn và lãi suất, hỗ trợ mở sổ tiết kiệm thành công chỉ trong vài giây, kiểm tra tình trạng sổ thường xuyên, dễ dàng tắt toán
- » **Quỹ nhóm** - Tạo lập, quản lý và bảo quản tiền quỹ để thực hiện việc chi tiêu, thanh toán cho các hoạt động trong quỹ nhóm một cách nhanh chóng và tiện lợi
- » **Thanh toán bằng QRPay** - Thanh toán tại hơn 50.000 cửa hàng, website chấp nhận thanh toán bằng mã VNPay - QR
- » **Dịch vụ thanh toán** - Hỗ trợ chi trả hóa đơn sinh hoạt, phí dịch vụ, thanh toán khoản vay, v.v.

Các tiện ích khác

- » Mua bảo hiểm bảo vệ sức khỏe
- » Chuyển đổi trả góp 0%
- » Cụm tiện ích: đặt vé máy bay, vé tàu, xe, đặt taxi, đặt hoa, đặt vé xem phim, v.v.
- » Dịch vụ Topup tiền điện thoại
- » Đặt và thanh toán vé máy bay của 30 hãng hàng không trong nước và quốc tế
- » Cung cấp thông tin thị trường chứng khoán
- » Tìm kiếm Chi nhánh/ Phòng giao dịch, ATM
- » Xem thông tin sản phẩm dịch vụ, ưu đãi dành cho khách hàng, thông tin lãi suất
- » Và nhiều tiện ích khác

**Cá nhân hóa
trải nghiệm khách hàng dựa trên
gợi ý từ mô hình học máy:**

Dựa trên hành vi, thói quen của khách hàng trên ứng dụng mobile banking, HDBank đã phát triển các mô hình học máy chuyên biệt hỗ trợ cho một số chức năng, sản phẩm như 1-Click ENV, 1-Click TD, 1-Click Banca, v.v. nhằm cá nhân hóa gợi ý cho khách hàng, giúp trải nghiệm tối ưu hơn.

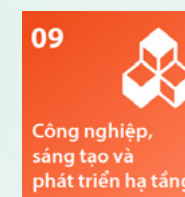
Thêm vào đó, ứng dụng HDBank ngày càng trở nên thông minh hơn và đa dạng hơn. Với việc sử dụng ứng dụng của Ngân hàng, khách hàng còn có thể mở tài khoản chứng khoán và giao dịch tức thì trên sàn chứng khoán trong 3 phút, nhận được tài khoản số đẹp miễn phí 100% như số điện thoại, ngày sinh và có thể chủ động chọn số tài khoản theo sở thích, v.v.

Việc thúc đẩy mạnh mẽ số hóa trong các hoạt động kinh doanh của HDBank đã tạo ra sức hút lớn đối với khách hàng. Theo đó, số lượng giao dịch qua kênh số HDBank tăng mạnh. Tính đến cuối năm 2023, số khách hàng giao dịch thường xuyên hàng tháng (MAU) trên ứng dụng HDBank tăng trưởng 87% so với cùng kỳ năm 2022.

4.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI

- HDBank sẽ tiếp tục bảo vệ quyền lợi và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng các sản phẩm, dịch vụ từ Ngân hàng, thông qua việc lắng nghe ý kiến phản hồi, đảm bảo minh bạch thông tin và bảo vệ an toàn thông tin cho khách hàng.
- Thời gian tới Ngân hàng sẽ tiếp tục đầu tư cho các nền tảng hạ tầng ngân hàng lõi tiên tiến, đồng thời tiên phong thúc đẩy sự đổi mới các dịch vụ số và giải pháp số, đẩy mạnh chuyển đổi số toàn diện. Qua đó, Ngân hàng sẽ gia tăng lợi ích và trải nghiệm cho khách hàng trong mục tiêu phát triển mạnh mẽ ngân hàng số hạnh phúc - Happy Digital Bank, dẫn đầu xu thế chuyển đổi số của ngành ngân hàng tại Việt Nam.
- Thêm vào đó, HDBank sẽ triển khai các giải pháp và xây dựng hành trình khách hàng cho các khách hàng doanh nghiệp lớn, Tập đoàn có hệ sinh thái đa dạng và tiến hành phát triển các sản phẩm dịch vụ tài chính chuyên biệt phục vụ hệ sinh thái của nhóm khách hàng này.
- Nhằm tối ưu hóa gợi ý khách hàng, HDBank sẽ phát triển thêm các mô hình học máy hàng để tối ưu hóa việc phân bổ danh sách khách hàng cho ứng dụng Happy Digital Sales.

4.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC



5. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 5:

TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN

5.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

Ngày 22/01/2020, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 149/QĐ-TTg phê duyệt Chiến lược tài chính toàn diện. Theo đó, tài chính toàn diện là việc mọi người dân, doanh nghiệp được tiếp cận và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tài chính một cách thuận tiện, phù hợp nhu cầu, với chi phí hợp lý. Tài chính toàn diện nhấn mạnh vào khả năng tiếp cận, tính sẵn sàng và khả năng sử dụng các dịch vụ tài chính với chi phí hợp lý dành cho mọi người dân. Đồng thời, đây là một giải pháp quan trọng để đạt được 7 trong số 17 mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hiệp Quốc đến năm 2030, bao gồm các mục tiêu liên quan đến xóa đói, giảm nghèo, bảo đảm sức khỏe và bình đẳng giới.

Trước khi Chiến lược quốc gia nêu trên được ban hành, từ rất sớm HDBank đã đề ra cho mình chiến lược trở thành ngân hàng bán lẻ, doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) và tiêu dùng trong top dẫn đầu, hướng tới khách hàng tại các địa bàn đô thị loại hai và nông thôn, với giải pháp trọng tâm là xây dựng các sản phẩm, dịch vụ phù hợp, và phát triển ngân hàng số. Theo đó, Ngân hàng chú trọng mở rộng hệ thống chi nhánh, phòng giao dịch tại các địa phương có nhiều tiềm năng phát triển bên ngoài các đô thị lớn, nơi chưa có nhiều ngân hàng hiện diện. Việc này một mặt giúp HDBank đạt được tăng trưởng cao theo chiến lược đề ra, mặt khác đóng góp tích cực vào sự phát triển của kinh tế, xã hội địa phương, tạo điều kiện cho những đối tượng chưa được tiếp cận hoặc ít được tiếp cận các dịch

vụ tài chính, đặc biệt là người dân sống ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, người thu nhập thấp, phụ nữ, người khuyết tật và những đối tượng yếu thế khác. v.v. tiếp cận vốn và các dịch vụ ngân hàng hiện đại để phát triển kinh tế, nâng cao chất lượng sống.

Song song với việc triển khai các dịch vụ tài chính với mức độ tiếp cận dễ dàng, HDBank tin rằng việc thay đổi nhận thức và thói quen của người dân tại khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa về việc sử dụng các dịch vụ tài chính nói chung và dịch vụ tài chính số nói riêng cũng đóng một phần quan trọng để thúc đẩy thành công tài chính toàn diện.

5.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

Không dừng lại ở những thành tựu đã đạt được, HDBank tiếp tục đẩy mạnh các chiến lược, chính sách và hành động tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ và vừa, đặc biệt là các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ. Ngân hàng chủ động tiếp cận đến người dân, doanh nghiệp tại khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, công nhân và người lao động tại các khu công nghiệp, chế xuất thông qua việc triển khai các sản phẩm dịch vụ phù hợp trên các kênh ngân hàng truyền thống và ngân hàng số.

5.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

Ra mắt ứng dụng

HDBank Nông thôn

cung cấp giải pháp tài chính chuyên biệt dành cho khách hàng tại khu vực nông thôn

Tổng số lượng khách hàng mới tại các vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa trong năm 2023 đạt gần

550.000 khách hàng

tăng so với cùng kỳ năm trước

Giải ngân gần

8.000 tỷ đồng

trong gói vay 10.000 tỷ được cấp cho công nhân, người lao động tại các khu công nghiệp, chế xuất

Giải ngân gần

3.400 tỷ đồng

cho chương trình đồng hành cùng doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ trong năm 2023

Hơn

52% tổng danh mục cho vay

hướng đến khách hàng tại đô thị loại 2 và nông thôn

5.4 CÁC HÀNH ĐỘNG, SÁNG KIẾN ĐÃ TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ TƯƠNG ỨNG

A. Tài chính toàn diện

Hiểu được tầm ảnh hưởng của tài chính toàn diện đến sự phát triển bền vững của một tập thể, một doanh nghiệp và một quốc gia, HDBank nỗ lực triển khai mạnh mẽ các chương trình thúc đẩy mục tiêu này và đã đạt được nhiều thành tựu đáng kể.

✦ Ứng dụng công nghệ - Mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ của khách hàng

Sự phát triển của dịch vụ tài chính số không chỉ mang đến nhiều cơ hội cho ngân hàng mà còn góp phần nâng cao và mở rộng khả năng tiếp cận các dịch vụ tài chính đối với khách hàng. Là một trong những ngân hàng có hành trình chuyển đổi số mạnh mẽ, HDBank luôn chú trọng đến tính tiện dụng và dễ tiếp cận của các sản phẩm tài chính, từ đó đưa các dịch vụ tài chính đến gần hơn với hàng triệu người dân Việt Nam.

Dịch vụ mở tài khoản giao dịch từ xa, ứng dụng e-KYC được Ngân hàng triển khai từ năm 2021 đánh dấu bước chuyển mình trong hành trình chuyển đổi số của HDBank. Điều này góp phần giúp khách hàng ở nông thôn, vùng sâu, vùng xa

và các khách hàng gặp khó khăn trong việc di chuyển đến các điểm giao dịch, dễ dàng tiếp cận, đăng ký và sử dụng các dịch vụ tài chính của Ngân hàng mà cụ thể là việc mở tài khoản. Quy trình mở thẻ trực tuyến được thiết kế đơn giản, dễ hiểu, thân thiện với người dùng từ mọi ngành nghề và lứa tuổi. Không chỉ tiết kiệm thời gian khi chỉ cần từ 5 đến 7 phút để hoàn tất quy trình mở thẻ mà việc mở tài khoản trực tuyến còn là giải pháp tối ưu giúp khách hàng tiết kiệm chi phí khi được áp dụng hàng loạt các chương trình ưu đãi chỉ có tại kênh ngân hàng số.

Trong năm 2023, số khách hàng mới tạo tài khoản qua eBanking tăng 96,6% so với cùng kỳ năm trước. Tổng số lượng giao dịch tài chính trên kênh số eBanking của HDBank cũng tăng hơn 131,6% so với năm 2022.

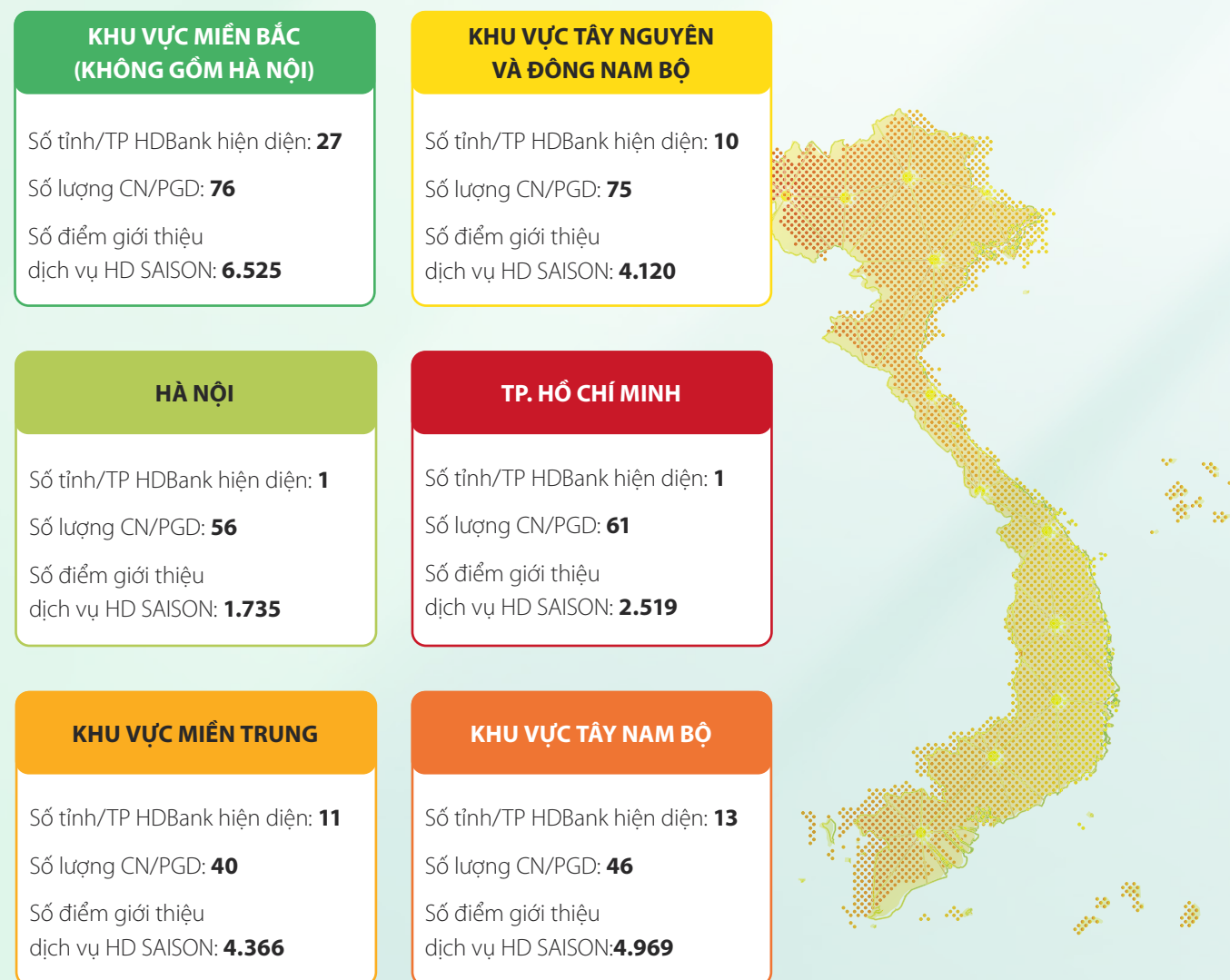
Bên cạnh đó, HDBank còn là ngân hàng tiên phong địa phương hóa hoạt động kinh doanh online với kênh website riêng cho 63 tỉnh thành. Kênh website 63 tỉnh thành ra mắt như một minh chứng mạnh mẽ cho cam kết luôn đem lại lợi ích cao nhất cho khách hàng, đồng thời giúp HDBank dễ dàng tiếp cận và cung cấp những giải pháp tài chính được địa phương hóa phù hợp với đặc trưng của từng vùng miền.

❖ Đem dịch vụ tài chính đến mọi miền

Song song với hành trình chuyển đổi số, HDBank cũng chú trọng đến việc mở rộng mạng lưới trên toàn quốc. Trong năm 2023, HDBank đã mở thêm nhiều chi nhánh và phòng giao dịch, trạm ATM và điểm giao dịch tài chính. Tính đến hết năm 2023, Ngân hàng có tổng cộng 355 chi nhánh và phòng giao dịch, cùng với 24.234 điểm giao dịch tài chính thuộc HDSAISON, phủ sóng đến tất cả 63 tỉnh thành trên cả nước. Tất cả các điểm giao dịch của HDBank được thiết kế hiện đại theo tiêu chuẩn quốc tế, rộng rãi, tiện nghi nhằm mang lại sự tiện lợi và tiết kiệm thời gian cho khách hàng.

Mạng lưới giao dịch

HDBank và HD SAISON sở hữu mạng lưới điểm giao dịch ngân hàng và tài chính tiêu dùng lớn nhất Việt Nam



Đến 31/12/2023, HDBank có 355 điểm giao dịch ngân hàng trong nước và quốc tế. HD SAISON có 24.234 điểm giới thiệu dịch vụ (POS) phủ khắp 63/63 tỉnh và thành phố

Không chỉ tập trung ở các thành phố lớn và các trung tâm kinh tế, hành chính trên cả nước, trong năm 2023, HDBank đã xây dựng và triển khai các điểm giao dịch ở các địa bàn xa trên khắp cả nước tại các tỉnh như Phú Thọ, Hà Nam, Sơn La, Thái Nguyên v.v., góp phần tăng khả năng tiếp cận dịch vụ đối với người dân nơi đây.

❖ Triển khai các chương trình đồng hành cùng nông dân và khách hàng ở các khu đô thị loại hai và nông nghiệp - nông thôn

Khu vực nông nghiệp - nông thôn và các đô thị loại hai là một trong các phân khúc chiến lược của HDBank. Tại các khu vực này thường tập trung các hộ gia đình, các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME), nhu cầu tiếp cận tín dụng và các sản phẩm, dịch vụ tài chính rất lớn. Hơn 52% tổng danh mục cho vay của HDBank hướng đến khách hàng tại đô thị loại 2 và nông thôn.

Dịch vụ HDBank Nông thôn

Tại HDBank, các khách hàng nông thôn, nông nghiệp là phân khúc khách hàng chiến lược trong chiến lược phát triển mảng bán lẻ. Năm 2023, HDBank lần đầu tiên ra mắt và giới thiệu Dịch vụ HDBank Nông thôn – giải pháp tài chính chuyên biệt và ưu việt, tích hợp công nghệ thông minh. Dịch vụ HDBank Nông thôn sẽ bao gồm: vay vốn và hỗ trợ trong việc phát triển kinh doanh cũng như đầu tư tại địa phương. Ngoài ra, dịch vụ còn cung cấp các chương trình giáo dục tài chính, tư vấn và hỗ trợ khách hàng trong việc quản lý tài chính cá nhân và kinh doanh.

Dịch vụ HDBank Nông thôn là sự kết hợp giữa HDBank - Happy Digital Bank - Ngân hàng Số hiện đại cùng tầm nhìn mong muốn mang đến những lợi ích tốt nhất và giá trị cao nhất đến những khách hàng ở khu vực nông thôn, là sự cam kết và đồng lòng của HDBank trong việc hỗ trợ phát triển kinh tế và nâng cao chất lượng cuộc sống của cộng đồng khách hàng khu vực nông thôn. Chỉ qua một thời gian ngắn triển khai, dịch vụ đã có những kết quả khả quan bước đầu với hàng nghìn lượt khách tiếp cận.

“Mỗi xã Một sản phẩm” (OCOP)

Bên cạnh việc hỗ trợ người nông dân và khách hàng ở khu vực nông thôn bằng gói vay với lãi suất 0%, HDBank còn hỗ trợ doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp và chủ nhà vườn trong việc quảng bá, tiêu thụ sản phẩm thông qua chương trình “Mỗi xã Một sản phẩm” (OCOP). Đây là chương trình do HDBank đồng hành cùng Agritrade và TikTok trong việc:

- » Tổ chức Cuộc thi Sáng tạo Video ngắn “Hành trình về Bản đồ Nông Sản Việt” về sản phẩm OCOP và nông đặc sản địa phương trên TikTok.
- » Tổ chức chuỗi hoạt động livestream Chợ phiên OCOP quảng bá nông đặc sản địa phương với nhiều hoạt động thúc đẩy tiêu dùng và hỗ trợ chủ thể trên nền tảng số.

Tính đến tháng 12 năm 2023, HDBank đã đồng hành với Chợ phiên OCOP tại các tỉnh: Hà Tĩnh, Đồng Tháp, TP. HCM (Cần Giời), Lâm Đồng và đạt nhiều kết quả tích cực. Theo đó, có hơn 150 doanh nghiệp, chủ nhà vườn đăng ký tham gia với hơn 100 sản phẩm tiêu biểu được tuyển chọn. Doanh số bán hàng của Chợ phiên có trợ giá của HDBank đạt hàng tỷ đồng. Qua khoảng thời gian triển khai, HDBank đã hình thành cơ sở phát triển rộng rãi hơn dựa trên sự lan mạnh rộng về hình ảnh qua các chiến dịch quảng bá.

✧ Đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt

Dịch vụ thiết yếu

HDBank và VNPT Money đã kết hợp cho ra mắt sản phẩm vay thấu chi ngay trên ứng dụng VNPT Money với hạn mức tiêu dùng lên đến 10 triệu đồng để thanh toán hóa đơn các dịch vụ thiết yếu hàng tháng như hóa đơn điện, nước, nạp tiền điện thoại trả trước, thanh toán tiền điện thoại trả sau và các dịch vụ khác sẽ được bổ sung theo từng thời kỳ. Đến cuối năm 2023, sản phẩm đã thu hút hơn 8.000 lượt đăng ký vay.

Học phí

Nắm bắt được những khó khăn trong việc thu và theo dõi việc thu học phí của các trường học, HDBank đã và đang triển khai Dịch vụ thu hộ học phí. Ngoài việc tập trung vào các Trường đại học cao đẳng, HDBank còn triển khai gói ưu đãi dành cho Trường học có quy mô nhỏ hơn như các Trường mầm non đến Trường trung học nhằm tiếp cận sâu và nhanh chóng phân khúc này. Bên cạnh đó, gói ưu đãi này bao gồm hỗ trợ toàn phần giải pháp công nghệ để giúp các Trường thuận tiện trong việc quản lý học phí từ khâu tạo lập dữ liệu học phí, thông báo học phí đến phụ huynh/học sinh đến giải pháp thu học phí qua các kênh dịch vụ không tiền mặt. Trong 2023, HDBank đã hợp tác với 3 trường học để triển khai dịch vụ này.

Lương

Hướng tới một trong những mục tiêu tài chính toàn diện - khuyến khích các doanh nghiệp trả lương cho người lao động qua tài khoản, HDBank đã cho ra mắt gói Happy Di- Payroll, được thiết kế tối ưu và nhiều ưu đãi vượt trội. Đây là gói chi lương 100% online và miễn phí trọn đời cho doanh nghiệp cũng như cán bộ nhân viên của doanh nghiệp, với vô vàn tiện ích và ưu đãi tài chính nổi bật trên thị trường:

- » Miễn phí chi lương trong hệ thống
- » Miễn phí quản lý tài khoản thanh toán
- » Miễn phí thường niên eBanking
- » Miễn phí chuyển khoản đi trong nước trên eBanking
- » Miễn phí nhận xác thực OTP qua SMS
- » Cộng thêm lãi suất tiền gửi VND có kỳ hạn từ 6 tháng trở lên đến 0,3%/năm
- » Giảm lãi suất vay vốn cho mục đích kinh doanh lên đến 0,3%/năm đối với VNĐ và 0,15% đối với USD
- » Ưu đãi lãi suất vay vốn để thanh toán lương với gói tài trợ lên đến 6 lần tổng quỹ lương, hạn mức tín dụng không tài sản bảo đảm lên đến 10 tỷ đồng.

Qua hơn một năm triển khai triển khai, gói chi lương đã thu hút được hơn 3.013 doanh nghiệp đăng ký tham gia, cho thấy khả năng tiếp cận và tiếp nhận của đối tượng khách hàng mục tiêu của gói dịch vụ này.

Viện phí

Các giải pháp của HDBank nhận được sự tin tưởng của các Cơ sở y tế, từ các bệnh viện đầu ngành đến các cơ sở y tế ở tuyến tỉnh, địa phương. Theo nội dung thỏa thuận hợp tác, HDBank sẽ tiếp tục đóng vai trò là bên cung cấp giải pháp thanh toán viện phí không dùng tiền mặt ở các Cơ sở y tế. Kể từ lúc triển khai, các dịch vụ này đã mang về cho ngân hàng 9 khách hàng bao gồm bệnh viện, phòng khám và các trung tâm y tế.

Trong năm 2024, HDBank và Trung tâm Thông tin Y tế Quốc Gia – Bộ Y tế sẽ triển khai giải pháp thanh toán viện phí không dùng tiền mặt cho các Cơ sở y tế trên toàn quốc dựa trên kinh nghiệm đã triển khai giải pháp thu hộ y tế toàn diện qua 03 hình thức:

- » QR Code động theo từng phiếu thu thanh toán viện phí;
- » Kiosk thanh toán thông minh; và
- » Thu hộ tiền mặt miễn phí

Các dịch vụ do HDBank triển khai phía trên là tiền đề để ngân hàng được biết đến rộng rãi trong nhiều môi trường, từ đó thu hút đa dạng nhóm khách hàng sử dụng dịch vụ của Ngân hàng. Không chỉ các trường học, doanh nghiệp và bệnh viện triển khai giải pháp của HDBank nhận được nhiều lợi ích rõ rệt, mà học sinh, sinh viên, cán bộ nhân viên của doanh nghiệp và người sử dụng dịch vụ y tế cũng nhận được nhiều ưu đãi hấp dẫn từ Ngân hàng như miễn hoặc giảm phí khi mở, sử dụng tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ nội địa.

Ngoài ra, HDBank còn nỗ lực triển khai các dịch vụ thanh toán tiện lợi như thẻ đồng thương hiệu HDBank - Petrolimex “4 trong 1”, các dịch vụ thanh toán được thực hiện trên ứng dụng và website của HDBank, v.v. dành cho đa dạng đối tượng khách hàng. Chi tiết về các nội dung chuyển đổi số trong công tác bán hàng vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 4: Kiến tạo giá trị cho khách hàng thuộc Trụ cột 3: Xã hội.

✧ Hỗ trợ doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ và vừa do phụ nữ làm chủ

Với mục tiêu đồng hành cùng sự phát triển của cộng đồng xã hội, HDBank đặc biệt chú trọng đến các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ. Trong năm 2023, HDBank đã triển khai chương trình dành 1.000 tỷ đồng tài trợ các doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ và vừa do phụ nữ làm chủ được vay tín dụng với mức lãi suất ưu đãi với thời hạn cho vay lên đến 5 năm. Đây là chương trình tiếp nối các chương trình ưu đãi hấp dẫn khác mà HDBank đã triển khai trước đó dành cho các nữ doanh nhân, doanh nghiệp nhỏ và vừa. Trong năm 2023, chương trình đồng hành cùng doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ đạt giá trị giải ngân lũy kế hơn 3.400 tỷ đồng.

Với gói tín dụng ưu đãi này, HDBank mong muốn góp phần giúp các các nữ doanh nhân xóa đi các rào cản về định kiến xã hội, định kiến giới hay nghi ngại về khả năng dẫn dắt doanh nghiệp thành công; qua đó tiếp sức giúp các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ tăng cường nguồn lực vốn trong giai đoạn cạnh tranh mới.

✧ Hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và vừa tiếp cận tài chính và tham gia vào chuỗi cung ứng toàn cầu

Năm 2022, HDBank và IFC (International Finance Corporation) đã ký kết biên bản ghi nhớ, hợp tác chiến lược, thúc đẩy hỗ trợ các Doanh nghiệp Nhỏ và Vừa tiếp cận tài chính và tham gia vào chuỗi cung ứng toàn cầu, bao gồm tài trợ chuỗi nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao. Theo đó, IFC sẽ hỗ trợ HDBank thiết kế chiến lược Tài chính Chuỗi cung ứng - SCF (Supply chain finance) - cho lĩnh vực nông nghiệp, đồng thời mở rộng các sản phẩm SCF của mình - đặc biệt là tài trợ cho nhà cung cấp và nhà phân phối - từ đó thu hút các doanh nghiệp đầu ngành cùng với các nhà cung cấp và các nhà phân phối của họ cùng tham gia vào chuỗi cung ứng.

Tính đến cuối năm 2023, chương trình này đã hỗ trợ thành công hơn 1.100 doanh nghiệp, tạo ra hơn hàng ngàn cơ hội việc làm cho người lao động trong các chuỗi liên kết. Không chỉ tạo thêm cơ hội việc làm, chương trình này còn tạo điều kiện để người dân biết đến và tiếp cận được với các dịch vụ tài chính của HDBank như mở tài khoản, thẻ tín dụng, v.v.

✦ Phát triển tài chính toàn diện hướng đến người khuyết tật

Năm 2023, HDBank được Ngân hàng phát triển Châu Á (ADB) lựa chọn tham gia Dự án Phát triển kinh tế toàn diện dành cho người khuyết tật của Ngân hàng phát triển Châu Á (ADB) với mục tiêu cải thiện mức độ hòa nhập của người khuyết tật ở Châu Á và Thái Bình Dương, như một phần trong chiến lược phát triển ngành ngân hàng bền vững và toàn diện

HDBank tự hào là ngân hàng duy nhất tại Việt Nam và là một trong 07 ngân hàng tại 07 quốc gia khác nhau được ADB lựa chọn để tiếp tục tham gia Giai đoạn 2 của Dự án. Trong giai đoạn này, HDBank cần hoàn thành bảng cung cấp thông tin, nhằm giúp GDI Hub hiểu về các thách thức và ưu tiên chính của HDBank về vấn đề hỗ trợ người khuyết tật, đồng thời củng cố cái nhìn sâu sắc. Từ đó, GDI sẽ giúp HDBank đánh giá hiện trạng, kế hoạch hành động tương

ứng và đồng hành cùng HDBank trong giai đoạn triển khai thực tế. Trong đó, các định hướng chính cần tập trung trong tương lai bao gồm:

- Nâng cao kiến thức và nhận thức về hòa nhập và tiếp cận khuyết tật
- Phát triển các dịch vụ hỗ trợ và cung cấp giải pháp cho khách hàng có khiếm khuyết
- Xây dựng quy trình và chính sách phù hợp với người khuyết tật
- Rà soát độ tiếp cận dành cho người khuyết tật tại các phòng giao dịch

Đây sẽ là sự kiện đánh dấu bước đi tiên phong của HDBank trong hành trình đưa dịch vụ tài chính đến với người khuyết tật tại Việt Nam.

B. Hỗ trợ cho vay tài chính và đẩy lùi tín dụng đen

✦ Gói vay 10.000 tỷ - để người lao động không còn nỗi lo tài chính

Cuối năm 2022, HD SAISON đã ký kết cùng Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam triển khai gói vay 10.000 tỷ đồng cho người lao động tại các tỉnh thành nhằm hỗ trợ người lao động cải thiện đời sống, đẩy lùi tín dụng đen. Gói vay hỗ trợ tài chính cho người lao động, công nhân làm việc tại khu công nghiệp, khu chế xuất thông qua hình thức cho vay tiền mặt qua ứng dụng và mở thẻ tín dụng.

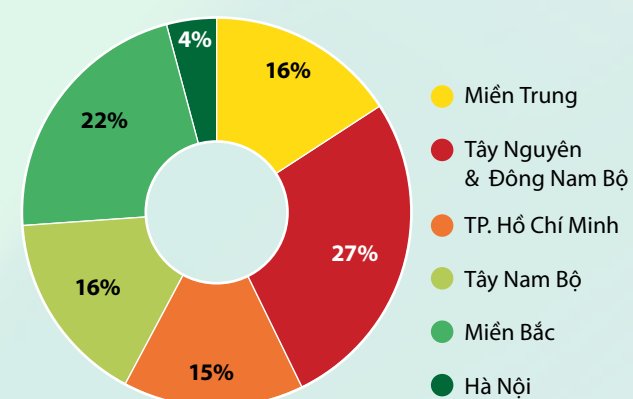
Chương trình được thực hiện theo định hướng của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và là một trong những gói vay có

giá trị lớn đầu tiên ở lĩnh vực tài chính tiêu dùng được triển khai cho công nhân và người lao động.

Hiểu được khó khăn của người lao động, HD SAISON triển khai gói vay với mục đích chính là hỗ trợ người lao động cả về vật chất lẫn tinh thần khi giải quyết các nỗi lo tài chính, giúp họ có thêm động lực lao động, nâng cao đời sống, từ đó đẩy lùi vấn nạn tín dụng đen. Tính đến tháng 6 năm 2023, gói vay của HD SAISON đã giải ngân gần 8.000 tỷ đồng cho gần 600.000 đoàn viên và người lao động.

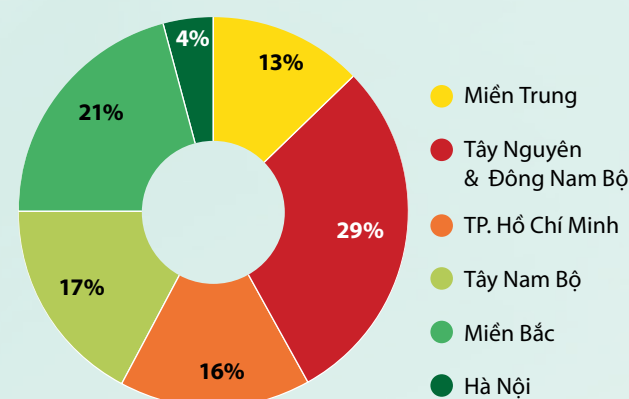
Cơ cấu khách hàng tham gia chương trình theo Khu vực

ĐVT: %



Cơ cấu khoản vay theo Khu vực

ĐVT: %



Đa số công nhân và người lao động được tại 63 tỉnh thành tiếp cận được gói vay ưu đãi. Với gần 8.000 tỷ đồng đã được giải ngân, HD SAISON nói riêng và HDBank nói chung không chỉ đang từng bước giải quyết bài toán về đẩy lùi tín dụng đen mà đây còn là lời giải cho việc tăng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính của công nhân và người lao động tại các khu vực khó khăn.

✦ Phổ biến kiến thức tài chính - nâng cao nhận thức của khách hàng

Như đã đề cập ở phần **5.4.A. Tài chính toàn diện**, dịch vụ HDBank Nông thôn ra đời không chỉ cung cấp giải pháp tài chính cho người dân ở khu vực nông thôn mà còn đồng thời cung cấp các chương trình giáo dục tài chính, tư vấn và hỗ trợ khách hàng trong việc quản lý tài chính cá nhân và kinh doanh thông qua ứng dụng HDBank Nông thôn, các buổi hội thảo nông nghiệp tại địa bàn. Đây là những thông tin hữu ích, nhất là đối với nông dân, người dân ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, khi mức độ tiếp cận đến thông tin cũng như dịch vụ tài chính còn hạn chế. Việc phổ biến kiến thức tài chính qua dịch vụ và ứng dụng HDBank

Nông thôn đã và đang góp phần giúp người dân nâng cao hiểu biết, đẩy lùi vấn nạn tín dụng đen.

Song song với dịch vụ HDBank Nông thôn, Ngân hàng cũng thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo, lồng ghép các thông tin về chi tiêu, tiết kiệm và cảnh báo về các hành vi gian lận, lừa đảo với sự tham gia của hơn 67.300 khách hàng trong năm 2023. Hàng tháng, khách hàng của HDBank cũng sẽ nhận được các thông tin cần lưu ý trong lĩnh vực tài chính, từ đó trang bị cho bản thân kiến thức, nâng cao cảnh giác, phòng tránh các hành vi lừa đảo đang ngày càng gia tăng.

5.5 HOẠT ĐỘNG/ CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT

✦ Ứng dụng HDBank Nông thôn

Với ứng dụng HDBank Nông thôn, tất cả khách hàng ở khu vực nông thôn trên toàn quốc đều dễ dàng trở thành Cộng tác viên của HDBank để nâng cao thu nhập mọi lúc mọi nơi. Từ đó, người dân địa phương có thể tiếp cận nhanh chóng với nguồn vốn ưu đãi và các dịch vụ tài chính dành riêng cho khu vực nông thôn thông qua đội ngũ cộng tác viên chuyên nghiệp, tận tâm của Ngân hàng.

Khác với các ứng dụng số hóa khác, ứng dụng HDBank Nông thôn cho phép tất cả khách hàng ở khu vực nông thôn trên toàn quốc đều dễ dàng trở thành cộng tác viên của HDBank

để nâng cao thu nhập mọi lúc mọi nơi. Từ đó, người dân địa phương có thể tiếp cận nhanh chóng với nguồn vốn ưu đãi và các dịch vụ tài chính dành riêng cho khu vực nông thôn thông qua đội ngũ cộng tác viên chuyên nghiệp, tận tâm của Ngân hàng.

Với tính năng khác biệt và phù hợp với nhu cầu người dân ở khu vực nông thôn, ứng dụng này đã thu hút hơn 4.000 khách hàng đăng ký các dịch vụ thông qua cộng tác viên. Đây là một con số khả quan, tạo nền tảng vững chắc cho việc mở rộng độ tiếp cận đối với khách hàng ở vùng nông thôn và đa dạng hóa thu nhập của người sản xuất nông nghiệp.

5.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI

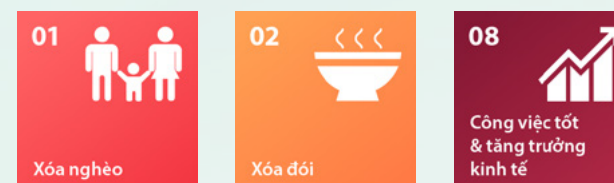
Năm 2024, HDBank tiếp tục triển khai các hoạt động trên nền tảng năm 2023 để không ngừng mang tiện ích của dịch vụ tài chính ngân hàng đến với khách hàng thông qua một số nội dung sau:

- Tiếp tục hợp tác với nhiều nhiều doanh nghiệp, các hộ kinh doanh gia đình để triển khai và thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, đặc biệt là hợp tác với tập đoàn xăng dầu Việt nam (Petrolimex) nhằm hiện thực hóa công điện 1284/CD-TTg ngày 1/12/2023 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường công tác quản lý sử dụng hóa đơn điện tử đối với hoạt động kinh doanh bán lẻ xăng dầu.
- Tiếp tục mở rộng mạng lưới giao dịch tạo điều kiện thuận lợi cho nhu cầu tiếp cận dịch vụ tài chính ngân hàng của khách hàng. Trong năm 2024, dự kiến sẽ có 18 điểm giao

dịch (bao gồm chi nhánh và phòng giao dịch), 18 trung tâm tư vấn và phục vụ khách hàng doanh nghiệp (CMBC), và 64 máy ATMs được mở trên toàn quốc.

- Tiếp tục thực hiện và mở rộng các gói cho vay và phát hành thẻ dành cho công nhân, nông dân, người dân ở vùng nông thôn, vùng sâu và vùng xa.
- Tiếp tục đồng hành cùng Dự án Phát triển kinh tế toàn diện dành cho người khuyết tật của Ngân hàng phát triển Châu Á (ADB), triển khai thành công các kế hoạch được đề xuất thông qua Dự án.

5.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC





Lãnh đạo HDBank thăm làng trẻ em SOS Nha Trang trong chương trình Chắp cánh yêu thương

6. CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 6:

ĐỒNG HÀNH CÙNG CỘNG ĐỒNG, XÃ HỘI

6.1 QUAN ĐIỂM QUẢN TRỊ

Nghèo đói là vấn đề kinh tế, xã hội lớn không chỉ ở nước ta mà còn là vấn đề của toàn cầu. Trong mục tiêu phát triển bền vững 2030 của Liên Hợp Quốc đã có nhiều chỉ tiêu về giảm đói nghèo.

Hàng chục năm qua, Đảng và Nhà nước đã luôn dành nguồn lực lớn để đầu tư, hỗ trợ, bảo đảm an sinh xã hội, cải thiện đời sống vật chất, tinh thần của nhân dân. Các chương trình mục tiêu quốc gia về giảm nghèo, xây dựng nông thôn mới, phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi được triển khai hiệu quả.

Đồng hành cùng hành trình đó, HDBank với hơn ba thập kỷ lan tỏa văn hoá doanh nghiệp chia sẻ yêu thương, đã thực hiện thường niên các hoạt động cộng đồng, an sinh xã hội sâu rộng trên cả nước. Việc tham gia tích cực vào các chương trình an sinh xã hội không chỉ thể hiện trách nhiệm của HDBank đối với cộng đồng mà còn là nguyện vọng chung của toàn thể cán bộ nhân viên trong mục tiêu hướng tới một ngân hàng xanh phát triển bền vững.

Một cách trầm lặng, nhưng kiên trì, bền bỉ và hiệu quả, HDBank đã lan tỏa truyền thống, văn hóa tốt đẹp “thương

người như thể thương thân”, “lá lành đùm lá rách”, “lá rách ít đùm lá rách nhiều” của dân tộc ta thông qua các hoạt động ý nghĩa, thiết thực, nhân văn, kịp thời.

6.2 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG

HDBank cam kết đẩy mạnh sự phát triển của cộng đồng và xã hội thông qua ba lĩnh vực chính: Cơ sở hạ tầng nhà ở - giao thông, giáo dục và y tế. HDBank tin rằng đây là ba lĩnh vực thiết yếu, là nền móng tạo nên chất lượng và sự tiến bộ của xã hội với con người là giá trị trung tâm.

HDBank xác định, chỉ khi cộng đồng phát triển mạnh và bền vững thì các tổ chức như HDBank cũng sẽ phát triển mạnh. Vì thế, HDBank thực hiện các hoạt động cộng đồng trải dài mọi miền đất nước, từ thành thị đến nông thôn, trong đó chú trọng những nơi vùng núi, vùng xa, đồng bào dân tộc thiểu số và những đối tượng yếu thế.

HDBank tin tưởng rằng phát triển bền vững sẽ đóng vai trò trọng tâm đối với thành công của HDBank trong tương lai và đảm bảo rằng thế hệ tương lai sẽ được thừa hưởng từ HDBank một di sản xanh ý nghĩa.

6.3 KẾT QUẢ THEO ĐỊNH HƯỚNG CHUNG

Qua gần 35 năm xây dựng và phát triển, từ một ngân hàng TMCP có vốn điều lệ 3 tỷ đồng, tổng tài sản 20 tỷ đồng, 17 cán bộ nhân viên, đến nay HDBank đã phát triển vượt bậc với quy mô tổng tài sản vượt trên 600.000 tỷ đồng, gần 17.000 lao động, 355 điểm giao dịch và hơn 24.000 điểm giao dịch tài chính trên khắp cả nước. Trên thị trường quốc tế, HDBank thiết lập quan hệ sâu rộng cùng hơn 400 đại lý là các định chế ngân hàng và hợp tác chiến lược với nhiều đối tác hàng đầu; Ngân hàng có hoạt động thanh toán quốc tế rộng khắp, chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế được công nhận bởi các ngân hàng hàng đầu như JP Morgan Chase, Wells Fargo, Deutsche Bank, Citibank, BHF – Bank, v.v.

Tích hợp hiệu quả việc thực thi các chuẩn mực ESG trong hoạt động kinh doanh, HDBank đã nhận được nhiều bằng khen, giải thưởng do các tổ chức uy tín trong và ngoài nước, trong đó ghi nhận những thành tựu và đóng góp cho cộng đồng và xã hội.

Đặc biệt giai đoạn 2017 – 2023, HDBank hai lần vinh dự đón nhận Huân chương lao động hạng Nhì và bốn lần nhận Huân chương lao động hạng Ba cùng Cờ thi đua của Ngân hàng Nhà nước, của Chính Phủ; nhiều năm liền được Ủy ban

Nhân dân TP. Hồ Chí Minh trao tặng Bằng khen về việc đóng góp lớn cho ngân sách nhà nước và nhiều bằng khen các cấp về thành tích trong hoạt động kinh doanh và đóng góp cho cộng đồng, xã hội.

Trong năm 2023, HDBank đã đạt được nhiều giải thưởng uy tín, như: Ngân hàng Việt Nam duy nhất 6 năm liền được vinh danh Nơi làm việc tốt nhất châu Á; The Asian Banking and Finance (ABF) trao tặng HDBank giải - ngân hàng bán lẻ duy nhất tại Châu Á và khu vực Trung Đông ở hạng mục “Ngân hàng có nhiều hoạt động về phát triển bền vững nhất năm 2023”; v.v.

Với những đóng góp không ngừng nghỉ cho các hoạt động an sinh xã hội thiết thực và ý nghĩa, HDBank vinh dự được tổ chức Asiamoney trao tặng giải thưởng “Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam” (Best bank for CSR Vietnam). Giải thưởng là minh chứng cho sự tin tưởng và ghi nhận của tổ chức quốc tế dành cho một ngân hàng luôn lấy phát triển bền vững làm tiền đề trong mọi hoạt động kinh doanh, từ đó xây dựng nên giá trị thương hiệu tài chính hàng đầu trên thị trường, đem lại nhiều giá trị cộng hưởng cho khách hàng, cổ đông, nhân viên và cộng đồng xã hội.

Tổng số tiền Ngân hàng sử dụng cho các hoạt động thiện nguyện, xã hội, các chương trình liên quan đến cộng đồng địa phương		Chi tiết
2019	3,5 tỷ VND	Hoạt động an sinh xã hội và thiện nguyện chiếm (đơn vị: %): 72% Hoạt động đầu tư phát triển cộng đồng chiếm (đơn vị: %): 28%
2020	8,7 tỷ VND	Hoạt động an sinh xã hội và thiện nguyện chiếm (đơn vị: %): 78% Hoạt động đầu tư phát triển cộng đồng chiếm (đơn vị: %): 22%
2021	153,4 tỷ VND	Hoạt động an sinh xã hội và thiện nguyện chiếm (đơn vị: %): 9% Hoạt động đầu tư phát triển cộng đồng chiếm (đơn vị: %): 91%
2022	80,7 tỷ VND	Hoạt động an sinh xã hội và thiện nguyện chiếm (đơn vị: %): 91% Hoạt động đầu tư phát triển cộng đồng chiếm (đơn vị: %): 9%
2023	46,1 tỷ VND	Hoạt động an sinh xã hội và thiện nguyện chiếm (đơn vị: %): 67% Hoạt động đầu tư phát triển cộng đồng chiếm (đơn vị: %): 33%

Ngoài ra, HDBank còn lồng ghép các chương trình phát triển cộng đồng trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, theo đó, cung cấp chương trình tín dụng ưu đãi và thúc đẩy phát triển nông thôn, địa phương. Ngoài ra, HDBank cũng ký kết hợp tác chiến lược với các trường đại học nhằm đào tạo nguồn nhân lực gắn liền với nhu cầu của doanh nghiệp. HDBank trực tiếp tạo việc làm ổn định cho gần 17.000 cán bộ nhân viên trên 63 tỉnh thành, đồng thời gián tiếp tạo nhiều cơ hội việc làm tại các địa phương thông qua các chương trình thúc đẩy kinh tế.

6.4. CÁC HÀNH ĐỘNG, SÁNG KIẾN ĐÃ TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ TƯƠNG ỨNG

[GRI 413-1]

A. Hành trình vun đắp và đồng hành cùng thế hệ trẻ Việt Nam

Trong nhiều thập kỷ, HDBank không ngừng nỗ lực đẩy mạnh các chương trình giáo dục và đào tạo, hỗ trợ giới trẻ, đặc biệt là những cá nhân có hoàn cảnh khó khăn, cũng như cộng đồng người trẻ có tài năng nhưng chưa có đủ điều kiện và cơ hội phát triển.

✦ Tổ chức các chương trình phát triển tài năng

Một thập kỷ đồng hành cùng Giải Cờ vua Quốc tế HDBank

Từ năm 2011, HDBank phối hợp cùng Liên đoàn Cờ vua Việt Nam và Ủy ban Nhân dân TP. Hồ Chí Minh tổ chức Giải Cờ vua Quốc tế HDBank thường niên. Đến nay, HDBank vẫn luôn đồng hành cùng Liên đoàn Cờ vua Việt Nam trong các sự kiện cờ vua trong và ngoài nước cho kỳ thủ trẻ Việt Nam.

Thông qua việc tổ chức Giải Cờ đỉnh cao, hội tụ các tinh hoa của làng Cờ thế giới, các kỳ thủ Việt Nam đã có thêm nhiều cơ hội cọ xát, học hỏi và giao lưu. Giải đấu cũng đã góp phần tìm kiếm và phát triển các kỳ thủ nổi tiếng đem vinh quang về cho Việt Nam tại các giải đấu Quốc tế và Châu lục.

Các kỳ thủ trưởng thành từ Giải cờ vua quốc tế HDBank, như Đại kiện tướng Lê Quang Liêm - top 20 thế giới, từng đoạt cúp vô địch Thế giới cờ nhanh; Đại kiện tướng Nguyễn Ngọc Trường Sơn từng đem vinh quang về cho Việt Nam tại các giải Giải vô địch cờ vua châu Á và Olympiad, kỳ thủ trẻ Lê Tuấn Minh, Trần Tuấn Minh... đạt nhiều giải thưởng quốc tế danh giá trong bộ môn Cờ. HDBank đã lựa chọn đồng hành để tôn vinh và phát triển bộ môn Cờ vua - biểu tượng của trí tuệ nhân loại gần 1 thập kỷ qua như một phần của chương trình phát triển bền vững, tài trợ cho hoạt động cộng đồng không vì mục đích thương mại, quảng cáo. Từ những giải đấu mang tính hữu nghị, giao lưu văn hóa - thể thao như Giải Cờ HDBank, đất nước Việt Nam tươi đẹp, bình yên, con người hiền hòa, hiếu khách đã và đang trở thành điểm đến của không chỉ những người chơi Cờ, yêu Cờ trên thế giới.



| Từ năm 2011, HDBank vẫn luôn đồng hành cùng Liên đoàn Cờ vua Việt Nam trong các sự kiện cờ vua trong và ngoài nước cho kỳ thủ trẻ Việt Nam



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

Bàn tay “vàng” HDBank nâng tầm Futsal Việt Nam

Năm 2023 là năm thứ 7 HDBank đồng hành cùng giải bóng đá vô địch quốc gia Futsal Việt Nam. Cùng với sự thành công trong thập kỷ qua của giải Cờ vua Quốc tế HDBank, những dấu ấn trong hành trình 7 năm vươn tầm của giải vô địch quốc gia Futsal đã giúp HDBank thực hiện ước vọng: đưa Việt Nam đến gần với quốc tế và tạo cơ hội cho thế giới hiểu hơn về Việt Nam qua cờ vua, bóng đá - những môn thể thao có khả năng kết nối mọi màu da, dân tộc.

Khi gắn bó với giải Futsal, HDBank mong muốn tạo nên sân chơi hấp dẫn cho các câu lạc bộ và đa dạng hóa hoạt động thể thao tại Việt Nam. Cùng với một thập kỷ đồng hành cùng Giải Cờ vua quốc tế, HDBank đã góp phần lan tỏa hình ảnh Việt Nam thân thiện, năng động, khỏe mạnh ra thế giới và đưa thể giới đến gần hơn với Việt Nam. Đây cũng là một phần của triết lý phát triển bền vững mà HDBank đã kiên định trong nhiều năm qua.

Với mục tiêu này, HDBank đã đưa Futsal từ một môn thể thao tiềm năng của Việt Nam trở thành môn mũi nhọn, ghi dấu vị thế trên bản đồ thể giới thông qua giải đấu quốc tế mang tên mình kể từ năm 2011. Sau đó, HDBank lại tiếp tục “canh tác mảnh đất” Futsal, để rồi trong 7 năm qua, đội tuyển Futsal Việt

Nam tự hào với nhiều năm góp mặt ở vòng chung kết World Cup. Mở rộng thành công, HDBank tiếp tục đồng hành cùng bóng đá Futsal, để rồi trong 7 năm qua, mỗi mùa giải vô địch quốc gia đều chật kín cổ động viên trên khán đài. Riêng mùa giải năm 2023, theo thống kê đã có 10.000 khán giả tới sân theo dõi trực tiếp các trận đấu; lượng người theo dõi qua các nền tảng mạng xã hội ước đạt 5,7 triệu lượt xem; hàng nghìn tin bài liên quan đến Futsal 2023 được đăng tải trên mạng xã hội, vv.

Tìm kiếm tài năng Công nghệ Thông tin thông qua Cuộc thi HDBank Hackathon

Trong năm 2022 và 2023, HDBank đã đồng hành cùng Trường Đại học Hutech (TP. Hồ Chí Minh) cuộc thi HDBank Hackathon của với mục đích tạo ra một sân chơi bổ ích, thu hút sinh viên đang theo học chuyên ngành Công nghệ thông tin. Cuộc thi giúp các sinh viên Công nghệ Thông tin được tập huấn về các công nghệ mới như Amazon Web Service (Cloud Provider); hình thành tư duy về trải nghiệm khách hàng trong quá trình phát triển ứng dụng; cũng như cơ hội được tiếp cận về các nghiệp vụ tài chính ngân hàng tại một trong những Ngân hàng số hàng đầu Việt Nam và có cơ hội thực tập, làm việc tại nơi làm việc tốt nhất Châu Á 06 năm liên tiếp – HDBank.



HDBank tài trợ cho các quỹ học bổng cho học sinh - sinh viên

❖ Tài trợ cho các quỹ học bổng

Từ nhiều năm qua, HDBank đã đồng hành cùng các quỹ học bổng của các hội, cơ quan ban ngành, các trường học trên cả nước nhằm tiếp sức đến trường cho những học sinh – sinh viên hiếu học có hoàn cảnh khó khăn trên cả nước.

Đồng hành cùng Quỹ Bảo trợ “Vì trẻ em Việt Nam”, HDBank đã trao cơ hội học tập hàng ngàn học sinh, sinh viên có hoàn cảnh khó khăn, đặc biệt là con em các đồng bào dân tộc thiểu số, vùng sâu, vùng xa, miền núi và hải đảo, và trên mọi miền Tổ quốc thông qua hàng ngàn suất học bổng Vì trẻ em Việt Nam và chương trình hỗ trợ nâng cấp, cải tạo cơ sở vật chất phục vụ học tập của các nhà trường.

Cạnh đó, HDBank song hành tiếp bước cùng học sinh, sinh viên có hoàn cảnh khó khăn đến trường và vươn lên trong cuộc sống thông qua Quỹ học bổng “Vũ A Dính”. Thông qua Quỹ Vũ A Dính, HDBank đã hỗ trợ hàng ngàn học sinh - sinh viên dân tộc thiểu số nghèo, học giỏi, phấn đấu rèn luyện tốt trên cả nước. Ngoài cấp học bổng thường niên, quỹ học bổng còn đầu tư phát triển nhiều dự án như “Chắp cánh ước mơ”, “Ươm mầm tương lai”, “Mở đường đến tương lai”, “Thấp sáng tương lai”.

Xác định đầu tư cho giáo dục là đầu tư cho tương lai, HDBank đã thực hiện các chương trình từ thiện xã hội thiết thực cho lĩnh vực giáo dục, như tài trợ Quỹ Khuyến học thành phố Đà Nẵng, Hội Bảo trợ bệnh nghèo thành phố Hồ Chí Minh, Đại học Hòa Bình, Đại học Nguyễn Tất Thành, Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh,...

Vào các dịp Lễ Trung thu, Tết Nguyên đán, Tết Thiếu nhi, Ban Lãnh đạo và cán bộ nhân viên đến thăm hỏi và tặng quà cho

các em nhỏ và thầy cô giáo, bảo mẫu tại các Trung tâm Bảo trợ xã hội và các làng trẻ SOS trên toàn quốc, có thể kể đến như Trung Tâm Bảo Trợ Trẻ Tàn Tật Mồ Côi Thị Nghè (TP. Hồ Chí Minh); Trung tâm nuôi dưỡng, bảo trợ trẻ em Tam Bình (TP. Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh); Trung tâm Bảo trợ, dạy nghề và tạo việc làm TP. Hồ Chí Minh; Làng SOS tỉnh Nghệ An, Làng SOS tỉnh Lào Cai, Làng SOS TP. Đà Nẵng, v.v.

❖ Tài trợ xây dựng các cơ sở hạ tầng cho giáo dục

Trên hành trình vun đắp tri thức cho thế hệ trẻ Việt Nam, đặc biệt là thế hệ trẻ có hoàn cảnh khó khăn ở vùng sâu, vùng xa, HDBank đã tài trợ kinh phí hỗ trợ nhiều dự án hạ tầng cho các cơ sở giáo dục, như: xây dựng dựng nhà ăn cho trẻ mầm non tại Trường Mẫu giáo Hoàng Yến, thuộc xã Mỹ Hòa Hưng, TP. Long Xuyên, tỉnh An Giang; tặng bàn ghế học sinh và bàn giáo viên và xây sửa cho các trường tiểu học ở các huyện Cư M'gar, huyện Ea H'leo, huyện tỉnh Đắk Lắk; xây thư viện số, tặng học bổng cho học sinh ở Tiền Giang, Cần Thơ; trang bị máy tính cho học sinh nghèo ở Quảng Ninh và TP. Hồ Chí Minh, v.v.

Dự án tiêu biểu – Văn hóa đọc cho Trẻ em tại Tây Nguyên

Tiêu biểu trong năm 2023, HDBank phối hợp cùng Tổ chức Trí tuệ Việt Nam triển khai dự án “Văn hóa đọc cho trẻ em tại Tây Nguyên”, một hoạt động ý nghĩa nhằm bồi dưỡng thói quen đọc sách cho các em học sinh và hỗ trợ nhà trường cải thiện môi trường giáo dục, nâng cao chất lượng dạy học.



Là điểm trường chính của huyện, thế nhưng Trường Đăk Long chưa có thư viện và tủ sách, chỉ có một kệ nhỏ đặt trong gian nhà lợp bằng mái tôn mà trường dựng đỡ để làm nơi sinh hoạt chung. Ở “tủ sách nhỏ” này chỉ trưng bày vài cuốn truyện cũ và sách giáo khoa cùng các vật dụng phục vụ cho việc dạy học của giáo viên nhà trường.

Ngay khi triển khai dự án, HDBank đã bắt tay ngay vào việc xây dựng, thiết kế một tủ sách đúng nghĩa cho các em học sinh. Ngoài những nguồn lực đã có tại Đơn vị, HDBank đã huy động thêm sự hỗ trợ từ cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống để đóng góp vào tủ sách cho nhà trường. Chỉ sau thời gian ngắn, một thư viện khang trang đã được dựng lên, những tủ sách mới đã được làm đầy bởi nhiều đầu sách vở từ các mạnh thường quân dưới mái nhà chung HDBank gửi tặng và hàng trăm phần quà, tập vở được trao tận tay cho các em học sinh.

B. Hành trình ‘xây dựng’ yêu thương

HDBank coi đầu tư và xây dựng cơ sở hạ tầng là đòn bẩy và phương tiện thiết yếu giúp các ngành kinh tế - xã hội như nông, lâm nghiệp và du lịch - dịch vụ phát triển, từ đó góp phần nâng cao tăng trưởng, từng bước tạo tiền đề để các xã, huyện vùng sâu, vùng xa, khu vực nghèo khó đi lên.

❖ Hoàn thiện và bàn giao hơn 700 căn nhà tình thương, nhà tình nghĩa, nhà đại đoàn kết

Trong những năm qua, HDBank đã tích cực cùng các địa phương chung tay xây dựng nhà ở cho người nghèo, người có công, với tổng số hơn 700 căn nhà tình thương, nhà tình nghĩa và nhà đại đoàn kết trên cả nước.

Nổi bật, HDBank luôn là nhà đồng hành, cùng các mạnh thường quân khác lan tỏa và trao đi yêu thương trong chương trình “Thành phố nghĩa tình - Kết nối yêu thương” do Ủy ban

Mặt trận Tổ quốc TP. Hồ Chí Minh phát động. Tháng 12/2023, tại chương trình lần thứ 22, HDBank đã tiếp tục trao tặng 20 căn nhà tình thương, 150 bộ máy tính cho bà con và các em học sinh trên địa bàn thành phố.

Tính riêng trong năm 2023, HDBank đã chính thức hoàn thiện và trao tặng cho người dân hơn 400 căn nhà tình thương trải dài khắp các tỉnh thành từ Bắc vào Nam, bao gồm: Điện Biên, Lai Châu, Cà Mau, Tây Ninh, Tuyên Quang, Ninh Thuận, An Giang, Phú Quốc, Phú Thọ, Bắc Kạn, Hóc Môn, Củ Chi, Vĩnh Long, Lâm Đồng, Trà Vinh...

Trước đó, HDBank đã tài trợ chi phí xây dựng 300 căn nhà tại huyện Củ Chi, huyện Hóc Môn (TP. Hồ Chí Minh) và tỉnh Điện Biên.

❖ Đồng hành phát triển khu dân cư trên tuyến biên giới

Trong hành trình “Không để ai bị bỏ lại phía sau”, HDBank nỗ lực mở rộng các dự án an sinh xã hội đến các vùng hoang sơ, ít dân cư và khó tiếp cận, đặc biệt là vùng biên giới, hải đảo.

Trong năm 2023, HDBank đã cùng Bộ Tư lệnh TP. Hồ Chí Minh bàn giao 80 căn nhà điểm dân cư liên kế chốt dân quân biên giới huyện Đức Huệ, tỉnh Long An. Đây là hoạt động nối tiếp hành trình thiện nguyện, nhằm tăng cường lực lượng, nâng cao sức mạnh bảo vệ biên giới quốc gia, đẩy mạnh xóa đói, giảm nghèo, từng bước hình thành các khu dân cư tuyến biên giới. Ngoài ra, HDBank còn hỗ trợ đoàn công tác tỉnh Bến Tre thăm hỏi, động viên các cán bộ, chiến sĩ và nhân dân huyện đảo Trường Sa và Nhà giàn DK1.

❖ Đồng hành cùng phát triển mọi vùng đất nước

Nhiều năm qua, HDBank đã triển khai các chuỗi sự kiện nhằm đồng hành sự phát triển của các vùng có hoàn cảnh khó khăn trên mọi miền Tổ quốc.

Trong năm 2023, HDBank cũng đã đóng góp kinh phí thực hiện hàng loạt công trình, cơ sở hạ tầng khác, như: cầu giao thông nông thôn, đường giao thông và 20 căn nhà đại đoàn kết cho huyện Giồng Trôm, huyện Mỏ Cày, tỉnh Bến Tre; tài trợ “Đèn năng lượng mặt trời” tại làng miền núi Bình Định; trùng tu di tích lịch sử đình Thanh Phước tại huyện Gò đầu, tỉnh Tây Ninh; trao tặng nhà ăn tại trường mầm non và 5 nhà tình thương cho TP Long Xuyên, tỉnh An Giang, v.v.

Với sự chung tay góp sức từ nhiều đơn vị bao gồm Báo Thanh niên, Phòng Cảnh sát giao thông đường bộ - đường sắt (PC08, Công an Thành phố Hồ Chí Minh) cùng các đơn vị khác, HDBank đã xây dựng Cây cầu 7 Oai bắc ngang rạch Cái Mít nối ấp 1A và ấp 1B tại xóm dừa huyện Giồng Trôm, Bến Tre.



HDBank tài trợ kinh phí phẫu thuật mắt cho bà con nghèo trên cả nước

C. Vì sức khỏe cộng đồng

HDBank lan tỏa yêu thương đến cộng đồng một cách bền bỉ và đặc biệt chú trọng đến sức khỏe cộng đồng. Không chỉ trong năm 2023, hành trình đồng hành vì sức khỏe cộng đồng của HDBank đã được Ngân hàng triển khai xuyên suốt hàng chục năm qua và ngày càng được ngân hàng đầu tư chú trọng phát triển và lan rộng.

Đến nay, sau 18 năm đồng hành cùng Hội Bảo trợ Bệnh nhân nghèo TP. Hồ Chí Minh, HDBank đã mang ánh sáng cho gần 15.000 người dân nghèo trên cả nước; trao tặng hàng trăm ngàn thẻ Bảo hiểm y tế cho người nghèo. Trong năm 2023, HDBank thực hiện 2.000 ca mổ mắt cho người dân nghèo trên cả nước cũng như trao tặng 10.000 thẻ Bảo hiểm được trao đi cho bà con khó khăn tại TP. Hồ Chí Minh.

HDBank còn tài trợ cho các trung tâm y tế, bệnh viện, hỗ trợ công tác khám chữa bệnh của các y bác sĩ trên toàn quốc, như: trao tặng máy chạy thận cho Bệnh viện Đa khoa huyện Hải Hậu, Nam Định trao tặng giường y tế, máy thở, dụng cụ y tế cho hàng chục bệnh viện trên cả nước, v.v.

Ngoài các chương trình lớn phối hợp cùng các cơ quan, sở ban ngành thực hiện, HDBank còn lan tỏa tinh thần “tương thân tương ái” trong môi trường làm việc, từ hội sở đến chi nhánh, từ ban lãnh đạo đến cán bộ nhân viên. Hoạt động hiến máu tình nguyện hàng năm luôn được cán bộ nhân viên của Ngân hàng tích cực hưởng ứng. Không chỉ tại khu vực TP. Hồ Chí Minh, nhiều đơn vị kinh doanh khác của HDBank trên cả nước cũng thường xuyên tổ chức các chương trình hiến máu nhân đạo.

Trước đó, trong các năm xảy ra đại dịch Covid-19, HDBank là một trong những doanh nghiệp đầu tiên tham gia ủng hộ Quỹ Vắc-xin của Chính phủ, chúng tôi hỗ trợ xây dựng website đóng góp trực tuyến cho quỹ, góp phần huy động thành công gần 9.000 tỷ đồng cho chương trình tiêm chủng quốc gia. Ngoài ra, Ngân hàng còn trao tặng 1,5 triệu liều vắc-xin và thực hiện tiêm miễn phí cho người dân trên 8 tỉnh, thành phố, hỗ trợ chi phí xét nghiệm cho hơn 2 triệu lượt, vận chuyển miễn phí các y bác sĩ, các lực lượng tham gia phòng chống dịch và trang thiết bị y tế, trao tặng xe cứu thương, máy thở, bộ kit test đến nhiều địa phương trên cả nước.



Những món quà ý nghĩa từ HDBank góp thêm niềm vui đến bà con huyện Đà Bắc - tỉnh Hòa Bình dịp Tết Quý Mão 2023

6.5 HOẠT ĐỘNG/ CHƯƠNG TRÌNH NỔI BẬT

❖ Chương trình “Tết đồng bào”

HDBank là đơn vị đã nhiều năm đồng hành cùng Chương trình “Tết đồng bào” đi khắp các vùng sâu, vùng xa để thắp lên hy vọng về một năm mới nhiều may mắn và mang lại cho bà con một cái Tết đầm ấm, đầy đủ hơn. Trong khuôn khổ chương trình “Tết đồng bào 2023”, HDBank tiếp tục hành trình mang tết sớm, tết ấm no đến với đồng bào các dân tộc thiểu số. “Tết đồng bào 2023” do Truyền hình Nhân đạo VTV phối hợp với Bệnh viện hữu nghị Việt - Xô tổ chức, góp phần mang đến mùa xuân mới tươi vui cho bà con đồng bào vùng cao Đà Bắc, tỉnh Hòa Bình.

Để các hộ nghèo, cận nghèo, gia đình chính sách của Đà Bắc có một mùa Tết ấm no, 500 suất quà Tết đã được trao tặng trực tiếp cho các gia đình. Không dừng lại ở đó, chương trình còn triển khai các hoạt động thiện nguyện khác, từ khám bệnh cấp thuốc miễn phí, tặng quà Tết, tặng sổ tiết kiệm, đến tổ chức “Chợ 0 đồng”, thi gói bánh chưng, v.v. Niềm vui của Tết đồng bào còn lan tỏa đến những điểm

trường khi chương trình trao tặng trang bị thiết bị dạy học, học bổng, quần áo ấm cho học sinh, thắp lên niềm phấn khởi, háo hức cho các em, là lời động viên cả thầy và trò trước những thiếu thốn vật chất, vươn lên học tập để dần thay đổi bộ mặt quê hương.

“Tết đồng bào 2023” diễn ra trong hai ngày 6-7/01/2023 và đã đạt được nhiều kết quả nổi bật như sau:

- Khám bệnh, cấp thuốc miễn phí cho 500 người dân;
- Tổ chức Hội chợ từ thiện 0 đồng cho 1.000 người dân;
- Thăm, tặng quà Tết tại 5 gia đình chính sách, hộ nghèo có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn;
- Tặng quà Tết cho 500 hộ gia đình nghèo;
- Tặng học bổng, sổ tiết kiệm cho học sinh nghèo vượt khó.

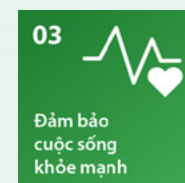
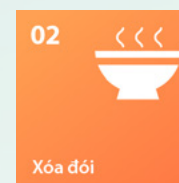
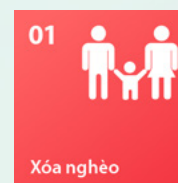
Với tổng trị giá Chương trình đạt gần 2 tỷ đồng, “Tết đồng bào” không chỉ là mang Tết đến với những người đồng bào dân tộc thiểu số khó khăn, mà còn có ý nghĩa là cái Tết thật chặt tình đồng bào thiêng liêng của tất cả người con đất Việt.

6.6 CÁC NỘI DUNG TRIỂN KHAI TRONG TƯƠNG LAI

Kiên định triết lý phát triển bền vững, thời gian tới, HDBank sẽ tiếp tục đồng hành, chung tay, có các hoạt động thiết thực, đóng góp nhiều hơn nữa cho công cuộc giảm nghèo và bảo đảm an sinh xã hội, trong hành trình “Chung tay vì người nghèo - không để ai bị bỏ lại phía sau” của Việt Nam trong giai đoạn phát triển mới.

HDBank cam kết đẩy mạnh đầu tư, đồng hành cùng sự phát triển của cộng đồng và xã hội thông qua các lĩnh vực chính: Cơ sở hạ tầng nhà ở - giao thông, y tế, giáo dục và đào tạo, văn hóa và thể thao, bởi đây là những lĩnh vực thiết yếu, nền móng tạo nên chất lượng và sự tiến bộ của xã hội.

6.7 GẮN KẾT VỚI CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDG) CỦA LIÊN HỢP QUỐC



PHỤ LỤC

170 Bảng 1

171 Bảng 2

172 Bảng chỉ số GRI

179 Bảng viết tắt và thuật ngữ



BẢNG 1.

TỶ LỆ NHÂN VIÊN CẤP QUẢN LÝ VÀ CẤP NHÂN VIÊN PHÂN LOẠI THEO GIỚI TÍNH VÀ ĐỘ TUỔI

Phân loại	Năm 2023			Năm 2022			Năm 2021		
	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng
Tổng nhân viên	1.104	8.523	9.627	1.025	7.630	8.655	941	6.870	7.811

Tỷ lệ nhân viên phân loại theo giới tính

Nam	60,3%	42,5%	44,6%	61,5%	43,1%	45,2%	62,4%	42,5%	44,8%
Nữ	39,7%	57,5%	55,4%	38,5%	56,9%	54,8%	37,6%	57,5%	55,2%

Tỷ lệ nhân viên phân loại theo độ tuổi

Dưới 30 tuổi	0,4%	41,4%	36,7%	1,3%	44,6%	39,5%	1,6%	48,4%	42,7%
Từ 30-50 tuổi	91,5%	57,0%	61,0%	91,5%	53,8%	58,3%	91,1%	50,6%	55,5%
Trên 50 tuổi	8,2%	1,6%	2,3%	7,2%	1,5%	2,2%	7,3%	1,0%	1,8%

BẢNG 2.

TỔNG SỐ LƯỢNG VÀ TỶ LỆ NHÂN VIÊN THUÊ MỚI THEO THEO GIỚI TÍNH, ĐỘ TUỔI VÀ KHU VỰC

Năm 2023	Tổng nhân viên	Tỷ lệ	Số lượng nhân viên tuyển mới	Tỷ lệ tuyển mới	Số lượng nhân viên thôi việc	Tỷ lệ thôi việc
----------	----------------	-------	------------------------------	-----------------	------------------------------	-----------------

Tỷ lệ nhân viên phân loại theo giới tính

Nam	4.291	44,6%	1.117	26,0%	739	17,2%
Nữ	5.336	55,4%	1.306	24,5%	712	13,3%

Tỷ lệ nhân viên phân loại theo độ tuổi

Dưới 30 tuổi	3.532	36,7%	1.469	41,6%	672	19,0%
Từ 30-50 tuổi	5.870	61,0%	948	16,1%	761	13,0%
Trên 50 tuổi	225	2,3%	6	2,7%	18	8,0%

Tỷ lệ nhân viên phân loại theo khu vực

TP. Hà Nội	829	8,6%	316	38,1%	223	26,9%
Miền Bắc	1.338	13,9%	410	30,6%	182	13,6%
Miền Trung	692	7,2%	148	21,4%	103	14,9%
Tây Nguyên	533	5,5%	89	16,7%	63	11,8%
Miền Đông (Đồng Nai, Đông Nam Bộ)	1.401	14,6%	300	21,4%	193	13,8%
Miền Tây	929	9,6%	217	23,4%	116	12,5%
TP. HCM	1.198	12,4%	416	34,7%	311	26,0%
Hội sở	2.707	28,1%	527	19,5%	260	9,6%
Tổng	9.627	100%	2.423	25,2%	1.451	15,1%

Năm 2022	Tổng nhân viên	Tỷ lệ	Số lượng nhân viên tuyển mới	Tỷ lệ tuyển mới	Số lượng nhân viên thôi việc	Tỷ lệ thôi việc
----------	----------------	-------	------------------------------	-----------------	------------------------------	-----------------

Tỷ lệ nhân viên phân loại theo giới tính

Nam	3.915	45,2%	1.106	28,3%	690	17,6%
Nữ	4.740	54,8%	1.180	24,9%	755	15,9%

Tỷ lệ nhân viên phân loại theo độ tuổi

Dưới 30 tuổi	3.419	39,5%	1.193	34,9%	737	21,6%
Từ 30-50 tuổi	5.045	58,3%	1.082	21,4%	686	13,6%
Trên 50 tuổi	191	2,2%	11	5,8%	22	11,5%

Tỷ lệ nhân viên phân loại theo khu vực

TP. Hà Nội	742	8,6%	277	37,3%	209	28,2%
Miền Bắc	1.105	12,8%	302	27,3%	164	14,8%
Miền Trung	642	7,4%	122	19,0%	88	13,7%
Tây Nguyên	508	5,9%	108	21,3%	45	8,9%
Miền Đông (Đồng Nai, Đông Nam Bộ)	1.297	15,0%	278	21,4%	167	12,9%
Miền Tây	835	9,6%	234	28,0%	120	14,4%
TP. HCM	1.102	12,7%	385	34,9%	301	27,3%
Hội sở	2.424	28,0%	580	23,9%	351	14,5%
Tổng	8.655	100%	2.286	26,4%	1.445	16,7%

Năm 2021	Tổng nhân viên	Tỷ lệ	Số lượng nhân viên tuyển mới	Tỷ lệ tuyển mới	Số lượng nhân viên thôi việc	Tỷ lệ thôi việc
----------	----------------	-------	------------------------------	-----------------	------------------------------	-----------------

Tỷ lệ nhân viên phân loại theo giới tính

Nam	3.503	44,8%	1.098	31,3%	617	17,6%
Nữ	4.308	55,2%	1.108	25,7%	576	13,4%

Tỷ lệ nhân viên phân loại theo độ tuổi

Dưới 30 tuổi	3.317	42,5%	1.048	31,6%	675	20,3%
Từ 30-50 tuổi	4.334	55,5%	1.148	26,5%	498	11,5%
Trên 50 tuổi	140	1,8%	10	7,1%	20	14,3%

Tỷ lệ nhân viên phân loại theo khu vực

TP. Hà Nội	676	8,7%	243	35,8%	228	33,6%
Miền Bắc	964	12,3%	302	31,4%	146	15,2%
Miền Trung	613	7,8%	167	27,2%	66	10,8%
Tây Nguyên	443	5,7%	101	22,8%	29	6,5%
Miền Đông (Đồng Nai, Đông Nam Bộ)	1.181	15,1%	251	21,2%	147	19,6%
Miền Tây	719	9,2%	234	34,9%	121	20,4%
TP. HCM	1.032	13,2%	250	22,7%	231	11,7%
Hội sở	2.183	27,9%	658	30,1%	225	10,3%
Tổng	7.811	100%	2.206	28,2%	1.193	15,3%

BẢNG CHỈ SỐ GRI

Tuyên bố sử dụng

HDBank đã báo cáo các thông tin liệt kê trong bảng chỉ số GRI cho kỳ báo cáo từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12 năm 2023 tham chiếu theo tiêu chuẩn Báo cáo GRI.

GRI 1 sử dụng

GRI 1: Tiêu chuẩn cơ sở 2021

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
--------	-----------------	---------------------------------------

GRI 2: Công bố thông tin chung

Tổ chức và thực hành báo cáo tại tổ chức

2-1	Thông tin Ngân hàng	Về HDBank, trang 10
2-2	Các đơn vị được bao gồm trong báo cáo phát triển bền vững của Ngân hàng	Về HDBank, trang 13 Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững, trang 20
2-3	Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững, trang 20

Hoạt động và người lao động

2-6	Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	Về HDBank, trang 12
2-7	Nhân viên	Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 168

Quản trị

2-9	Cơ cấu quản trị và hợp phần	Quản trị phát triển bền vững, trang 30
2-10	Bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất	Quản trị phát triển bền vững, trang 36
2-11	Chủ tịch của cấp quản lý cao nhất	Quản trị phát triển bền vững, trang 30, trang 35
2-12	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong việc thiết lập các mục đích, giá trị và chiến lược	Quản trị phát triển bền vững, trang 30, trang 35
2-13	Phân cấp thẩm quyền	Quản trị phát triển bền vững, trang 35
2-14	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong lập báo cáo phát triển bền vững	Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững, trang 21
2-15	Xung đột lợi ích	Quản trị phát triển bền vững, trang 37
2-16	Truyền đạt các mối quan ngại cấp bách	Quản trị phát triển bền vững, trang 35
2-17	Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	Quản trị phát triển bền vững, trang 36
2-18	Đánh giá hiệu quả hoạt động của cấp quản lý cao nhất	Quản trị phát triển bền vững, trang 37
2-19	Chính sách về thù lao	Quản trị phát triển bền vững, trang 37
2-20	Quy trình xác định mức thù lao	Quản trị phát triển bền vững, trang 37
2-21	Tỷ lệ tổng thù lao hàng năm	Quản trị phát triển bền vững, trang 37

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
--------	-----------------	---------------------------------------

GRI 2: Công bố thông tin chung

Chiến lược, chính sách và thực hành

2-22	Tuyên bố về chiến lược phát triển bền vững	Định hướng và Chiến lược phát triển bền vững của HDBank, trang 26
2-23	Tuân thủ các quy định	Chủ đề Cam kết tuân thủ pháp luật, trang 86
2-24	Thực hiện các cam kết chính sách	Định hướng và Chiến lược phát triển bền vững của HDBank, trang 27, trang 28 Gắn kết với các bên liên quan, trang 38
2-25	Các quy trình khắc phục tác động tiêu cực	Chủ đề trọng yếu, trang 46
2-26	Cơ chế tư vấn và báo cáo các mối quan ngại	Chủ đề Cam kết tuân thủ pháp luật, trang 88 Chủ đề Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người, trang 136
2-27	Tuân thủ với luật pháp và các quy định	Chủ đề Cam kết tuân thủ pháp luật, trang 86
2-28	Quyền hội viên trong các hiệp hội	Về HDBank, trang 10, trang 13

Cam kết với các bên liên quan

2-29	Danh sách các bên liên quan	Gắn kết với các bên liên quan, trang 38
2-30	Các thỏa ước thương lượng tập thể	Chủ đề Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người, trang 136

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
GRI 3: Công bố chủ đề trọng yếu		
3-1	Quy trình xác định chủ đề trọng yếu	Chủ đề trọng yếu, <i>trang 46</i>
3-2	Danh sách các chủ đề trọng yếu	Chủ đề trọng yếu, <i>trang 46</i>
3-3	Quản lý về các chủ đề trọng yếu	Chủ đề trọng yếu, <i>trang 46</i> ; Gắn kết toàn diện 17 SDGs trong quản trị chủ đề trọng yếu, <i>trang 48</i> ; Trụ cột 1: Quản trị, <i>trang 58</i> ; Trụ cột 2: Môi trường, <i>trang 104</i> ; Trụ cột 3: Xã hội, <i>trang 118</i> ;
GRI 201: Hiệu quả hoạt động kinh tế		
201-1	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, <i>trang 60</i>
201-2	Những tác động tài chính và các rủi ro & cơ hội khác do biến đổi khí hậu	Chủ đề Tích hợp phát triển bền vững vào quản lý rủi ro, <i>trang 68</i>
201-3	Các nghĩa vụ theo chế độ phúc lợi đã quy định và các chế độ hưu trí khác	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, <i>trang 65</i> Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, <i>trang 127</i>
201-4	Hỗ trợ tài chính nhận được từ chính phủ	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, <i>trang 65</i>
GRI 202: Sự hiện diện thị trường		
202-1	Tỷ lệ của mức lương khởi điểm theo giới tính so với mức lương tối thiểu của vùng	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, <i>trang 65</i>
GRI 203: Tác động kinh tế gián tiếp		
203-1	Đầu tư cơ sở hạ tầng và các dịch vụ được hỗ trợ	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, <i>trang 66</i>
203-2	Tác động kinh tế gián tiếp trọng yếu	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, <i>trang 66</i>

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
GRI 205: Phòng chống tham nhũng		
205-1	Các hoạt động đã được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	Chủ đề Cam kết tuân thủ pháp luật, <i>trang 89</i>
205-2	Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình phòng, chống tham nhũng	Chủ đề Cam kết tuân thủ pháp luật, <i>trang 89</i>
205-3	Các vụ việc tham nhũng đã xác nhận và các biện pháp xử lý	Chủ đề Cam kết tuân thủ pháp luật, <i>trang 89</i>
GRI 206: Hành vi cản trở cạnh tranh		
206-1	Các chế tài đối với hành vi cản trở cạnh tranh, thực hành độc quyền và chống độc quyền	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, <i>trang 66</i>
GRI 207: Thuế		
207-1	Phương pháp tiếp cận thuế	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, <i>trang 66</i>
207-2	Quản lý thuế, kiểm soát và quản lý rủi ro	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, <i>trang 66</i>
207-3	Sự tham gia của các bên liên quan và quản lý các mối quan tâm liên quan đến thuế	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, <i>trang 66</i>
GRI 301: Vật liệu		
301-1	Vật liệu đã được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng	Chủ đề Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên, <i>trang 105</i> Chủ đề Hạn chế ảnh hưởng đến môi trường, <i>trang 112, trang 113</i>
GRI 302: Năng lượng		
302-1	Lượng tiêu thụ năng lượng trong ngân hàng	Chủ đề Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên, <i>trang 105</i>
302-3	Cường độ sử dụng năng lượng	Chủ đề Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên, <i>trang 105</i>

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
GRI 303: Lượng nước đầu vào		
303-1	Sử dụng nước như một nguồn tài nguyên chung	Chủ đề Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên, <i>trang 108</i>
GRI 305: Phát thải		
305-1	Phát thải khí nhà kính (GHG) trực tiếp (Phạm vi 1)	Chủ đề Hạn chế ảnh hưởng đến môi trường, <i>trang 112</i>
GRI 305: Phát thải		
305-2	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2)	Chủ đề Hạn chế ảnh hưởng đến môi trường, <i>trang 112</i>
305-4	Thâm dụng phát thải khí nhà kính (GHG)	Chủ đề Hạn chế ảnh hưởng đến môi trường, <i>trang 112</i>
GRI 401: Việc làm		
401-1	Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc	Chủ đề Phát triển nguồn nhân lực, <i>trang 120</i> Phụ lục - Thống kê số liệu, <i>trang 168</i>
401-2	Phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, <i>trang 128, trang 132</i>
401-3	Nghỉ thai sản	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, <i>trang 128</i>
GRI 402: Mối quan hệ lao động/ quản lý		
402-1	Thời hạn thông báo tối thiểu về những thay đổi trong hoạt động	Chủ đề Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người, <i>trang 136</i>

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
GRI 403: An toàn và Sức khỏe nghề nghiệp		
403-1	Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, <i>trang 130</i>
403-2	Xác định mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, <i>trang 130</i>
403-5	Đào tạo người lao động về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, <i>trang 130</i>
403-6	Nâng cao sức khỏe người lao động	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, <i>trang 128, trang 130, trang 132</i>
403-8	Người lao động được kiểm soát bởi một hệ thống quản lý sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, <i>trang 130</i>
403-9	Các vụ tai nạn liên quan đến công việc	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, <i>trang 127, trang 130</i>
403-10	Bệnh tật liên quan đến công việc	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, <i>trang 130</i>
GRI 404: Giáo dục - Đào tạo		
404-1	Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	Chủ đề Phát triển nguồn nhân lực, <i>trang 124</i>
404-2	Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	Chủ đề Phát triển nguồn nhân lực, <i>trang 123</i> Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, <i>trang 129</i>
404-3	Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	Chủ đề Phát triển nguồn nhân lực, <i>trang 125</i>
GRI 405: Đa dạng và cơ hội bình đẳng		
405-1	Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên	Chủ đề Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người, <i>trang 133</i> Phụ lục - Thống kê số liệu, <i>trang 168</i>

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
GRI 406: Không phân biệt đối xử		
406-1	Các sự cố phân biệt đối xử và hành động khắc phục được thực hiện	Chủ đề Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người, <i>trang 136</i>
GRI 407: Tự do lập hội và thương lượng tập thể		
407-1	Các hoạt động và các nhà cung cấp mà ở đó quyền tự do lập hội/ quyền tham gia công đoàn và thương lượng tập thể có thể gặp rủi ro	Chủ đề Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người, <i>trang 136</i>
GRI 408: Lao động trẻ em		
408-1	Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động trẻ em	Chủ đề Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người, <i>trang 136</i>
GRI 409: Lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc		
409-1	Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc	Chủ đề Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người, <i>trang 136</i>
GRI 413: Cộng đồng địa phương		
413-1	Những hoạt động có sự tham gia của cộng đồng địa phương, đánh giá tác động và các chương trình phát triển	Chủ đề Đồng hành cùng cộng đồng, xã hội, <i>trang 160</i>
GRI 417: Tiếp thị và Nhân hàng		
417-1	Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ	Chủ đề Kiến tạo giá trị cho khách hàng, <i>trang 146</i>
417-2	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ	Chủ đề Kiến tạo giá trị cho khách hàng, <i>trang 147</i>
417-3	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	Chủ đề Kiến tạo giá trị cho khách hàng, <i>trang 147</i>
GRI 418: Quyền bảo mật thông tin khách hàng		
418-1	Khiếu nại có căn cứ về việc vi phạm quyền bảo mật của khách hàng và mất dữ liệu khách hàng	Chủ đề Kiến tạo giá trị cho khách hàng, <i>trang 147</i>

BẢNG VIẾT TẮT VÀ THUẬT NGỮ

HĐQT	Hội đồng quản trị
GRI	Global Reporting Initiative - Tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu
SDGs	Sustainable Development Goals - Mục tiêu phát triển bền vững
NHNN	Ngân hàng nhà nước
ESG	Environment, Social & Governance - Môi trường, Xã hội & Quản trị
ESMS	Hệ thống Quản lý rủi ro về Môi trường và Xã hội
CSR	Corporate social responsibility - Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp
SME	Small and medium-sized enterprises - Doanh nghiệp vừa và nhỏ
GTFP	Global Trade Finance Program
ROE	Return on equity - Lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu
CIR	Tỷ lệ chi phí trên tổng thu nhập
NIM	Biên lãi thuần
CAR	Tỷ lệ an toàn vốn
QLRR	Quản lý rủi ro
LCR	Liquidity Coverage Ratio - Tỷ lệ đảm bảo khả năng thanh khoản
NSFR	Net Stable Funding Ratio - Tỷ lệ nguồn vốn ổn định ròng
IFC	International Finance Corporation - Tổ chức Tài chính Quốc tế
RCSA	Risk and Control Self-Assessment - Tự đánh giá chốt kiểm soát và rủi ro
LDC	Loss Data Collection - Hoạt động thu thập dữ liệu tổn thất
KRI	Key Risk Indicators - Các chỉ số rủi ro hoạt động chính
BCP	Business Continuity Plan - Kế hoạch đảm bảo hoạt động liên tục



NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP. HỒ CHÍ MINH

25 Bis Nguyễn Thị Minh Khai, P. Bến Nghé, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

T (+8428) 62 915 916

F (+8428) 62 915 900

Hotline 1900 6060 (24/7)

www.hdbank.com.vn

