

# XANH TƯƠI TRÁCH NHIỆM VUN ĐẮP TƯƠNG LAI

## 06 PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

- 184 Thông điệp phát triển bền vững của Chủ tịch Hội đồng Quản trị
- 186 Tổng quan báo cáo phát triển bền vững
- 188 Tổng quan hoạt động phát triển bền vững 2023 và định hướng hoạt động năm 2024
- 190 Thành tựu nổi bật trong thực hành phát triển bền vững
- 196 Quản trị hướng đến phát triển bền vững
- 200 Gắn kết các bên liên quan
- 204 Nhận định của các bên liên quan đối với công tác phát triển bền vững của Ngân hàng
- 208 Lĩnh vực trọng yếu
- 210 Đánh giá kết quả hoạt động Quản trị - Môi trường - Xã hội dựa trên lĩnh vực trọng yếu





## THÔNG ĐIỆP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 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 giới 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), 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.

Tại HDBank, chúng tôi hiểu rằng ngày mai đến từ hành động ngày hôm nay và hoàn toàn ủng hộ các cam kết, mục tiêu nêu trên. Chúng tôi 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. 10 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... 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 khung về hệ thống quản lý rủi ro về môi trường và xã hội (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 34 năm hoạt động cho hành trình phía trước, chúng tôi 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 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 kỳ Đại hội đồng cổ đông thường niên tốt nhất và Báo cáo Thường niên tốt nhất. Viện thành viên Hội đồng Quản trị 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) tổ chức.

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. Trong đó, các trọng tâm được HDBank tiếp tục hướng tới:

- ▶ Nâng cao năng lực quản trị và quản lý rủi ro.
- ▶ Điều chỉnh danh mục cấp tín dụng của Ngân hàng theo hướng xanh hóa và hỗ trợ khách hàng trong quá trình chuyển đổi xanh.
- ▶ Thúc đẩy hơn nữa chuyển đổi số để cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện cho các bên liên quan.

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, chúng tôi 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 BYOUNGHO



# TỔNG QUAN BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



## THÔNG TIN CHUNG

Chương Phát triển bền vững tích hợp tại Báo cáo Thường niên của HDBank được lập hàng năm, nhằm trình bày và công bố thông tin liên quan đến các mục tiêu phát triển bền vững của Ngân hàng. HDBank công bố thông tin các nội dung liên quan đến các yếu tố Môi trường - Xã hội - Quản trị Doanh nghiệp (ESG) định kỳ hàng năm nhằm cung cấp thông tin tổng quan về hoạt động và đánh giá các tác động ESG lên tình hình kinh doanh của Ngân hàng cũng như các chiến lược phát triển bền vững lồng ghép trong chiến lược phát triển kinh doanh chung của Ngân hàng đến với Cơ quan quản lý, Cổ đông nhà đầu tư, Khách hàng, Cán bộ Nhân viên, Cơ quan báo chí truyền thông, Cộng đồng xã hội và các bên liên quan.

Năm 2023, Ngân hàng chính thức thực hiện Báo cáo Phát triển bền vững độc lập nhằm cung cấp thông tin cụ thể về các hoạt động của Ngân hàng và mục tiêu hoạt động hướng tới Phát triển bền vững.



## PHẠM VI CÔNG BỐ THÔNG TIN

- ▶ **Phạm vi:** Hoạt động của HDBank trên lãnh thổ Việt Nam bao gồm Ngân hàng mẹ có trụ sở chính tại Thành phố Hồ Chí Minh, và tất cả các chi nhánh, phòng giao dịch trên toàn quốc. Thông tin và dữ liệu sử dụng để công bố thông tin được cập nhật theo năm tài chính của Ngân hàng mẹ.
- ▶ **Kỳ báo cáo:** bắt đầu từ ngày 01/01/2023 đến hết ngày 31/12/2023.



## TIÊU CHUẨN ÁP DỤNG

- ▶ Tuân thủ hướng dẫn về Báo cáo Thường niên tại Thông tư 96/2020/TT-BTC về công bố thông tin.
- ▶ Tham chiếu đến Hướng dẫn lập Báo cáo Phát triển bền vững của Tổ chức Sáng kiến báo cáo toàn cầu (Global Reporting Initiative - GRI) được phát hành bởi Global Sustainability Standards Board (GSSB) vào năm 2016, điều chỉnh năm 2021.
- ▶ Mục tiêu và hoạt động theo từng chủ đề trọng yếu cũng được gắn với các Mục tiêu Phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc (17 Sustainable Development Goals).



## THÔNG TIN

<b>Người cao nhất chịu trách nhiệm triển khai các chính sách liên quan đến Phát triển bền vững</b>	Ông Phạm Quốc Thanh - Thành viên Hội đồng Quản trị kiêm Tổng Giám đốc
<b>Người phụ trách thực thi chính sách liên quan đến Phát triển bền vững</b>	Ông Trần Hoài Phương - Giám đốc Khối Khách hàng Doanh nghiệp kiêm Chủ tịch Hội đồng Môi trường và Xã hội.
<b>Email:</b>	vphdqt@hdbank.com.vn
<b>Điện thoại:</b>	(028) 62 915 916
<b>Website:</b>	www.hdbank.com.vn
<b>Địa chỉ:</b>	Tòa nhà HD Tower, 25Bis Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh



## ➤➤➤ TỔNG QUAN 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 ba 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 ba 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 Société Générale Viet Finance từ tập đoàn Société Générale của cộng hòa Pháp. Các giao dịch này giúp HDBank phát triển nhanh mảng 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 thực hiện và thúc đẩy phát triển tín dụng xanh, chống biến đổi khí hậu và bảo vệ sức khỏe con người. Năm 2015, HDBank đã được Chính phủ lựa chọn tham gia các dự án Xanh như dự án "Thích ứng biến đổi khí hậu khu vực Đồng Bằng Sông Cửu Long" và "Nâng cao hiệu quả sử dụng năng lượng" cũng như nhiều dự án khác liên quan đến phát triển cộng đồng và hạ tầng kinh tế với sự hợp tác của nguồn vốn ODA 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 đó, 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 (ESMS). 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.

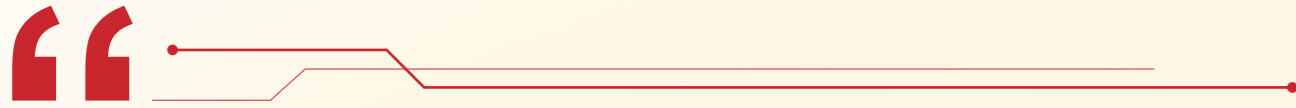
Đối với công tác đồng hành phát triển, hỗ trợ cộng đồng, xã hội, đây đã trở thành nét đẹp truyền thống của HDBank. HDBank luôn chủ động thực thi trách nhiệm xã hội một cách hiệu quả, thực chất và có tính lan tỏa cao. Các hoạt động an sinh xã hội được triển khai theo 3 lĩnh vực trọng tâm chính: giáo dục, y tế và nhà ở. Bên cạnh đó, công tác chăm lo phát triển thế 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 ba trụ cột Môi trường - Xã hội - Quản trị (ESG), với những chương trình cụ thể:

- ▶ Xây dựng chiến lược và quản trị ESG toàn hàng; Báo cáo và công bố thông tin liên quan đến ESG;
- ▶ Quản lý rủi ro ESG: tăng cường đào tạo nội bộ, kiểm soát rủi ro ESG trong hoạt động vận hành và kinh doanh;
- ▶ Tiếp tục nâng cấp khung tín dụng xanh, phát triển sản phẩm tài chính bền vững;
- ▶ 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).



# THÀNH TỰU NỔI BẬT TRONG THỰC HÀNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



Trách nhiệm với sự phát triển bền vững của nền kinh tế, HDBank là một trong những Ngân hàng Thương mại tiên phong trong việc ban hành chính sách về cấp tín dụng xanh, bảo vệ môi trường và xã hội; đồng thời tổ chức các chương trình đào tạo chuyên sâu dành cho cán bộ, nhân viên về thẩm định rủi ro môi trường và xã hội trong quy trình cấp tín dụng, cũng như tăng cường hoạt động tư vấn và đồng hành cùng khách hàng.

Trong hoạt động, HDBank đã sớm cam kết triển khai các giải pháp giảm thiểu phát thải carbon từ nhiều năm trước, thông qua các hành động thiết thực, như tuyên truyền nâng cao nhận thức về phát thải khí nhà kính đến cán bộ nhân viên và trong tham gia truyền thông với cộng đồng.

Về hoạt động cấp tín dụng, HDBank đã luôn tích cực thu hút nguồn vốn để hỗ trợ các dự án Xanh bảo vệ môi trường đồng thời giới thiệu các sản phẩm dịch vụ tài chính đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng và cộng đồng xã hội, hỗ trợ các đối tượng dễ bị tổn thương.

Về tín dụng xanh, đến năm 2023, HDBank đã giải ngân lũy kế hơn 8.700 tỷ đồng trong 3 năm 2021, 2022 và 2023 cho các dự án sản xuất kinh doanh bảo vệ môi trường và chống biến đổi khí hậu. Với tín dụng xanh, những năm qua HDBank đã nhận được sự hậu thuẫn lớn về nguồn vốn cũng như tư vấn chuyên sâu từ các định chế tài chính quốc tế uy tín, như Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC), Định chế Tài chính Phát triển thuộc NH Tái thiết KfW của Đức (DEG), Tổ chức Tài chính Phát triển của Pháp (Proparco), cùng các chương trình của Ngân hàng Phát triển châu Á (ADB) và Ngân hàng Thế giới (WB).

Song song đó, Ngân hàng cũng tập trung nguồn vốn và phát triển các sản phẩm tài chính hướng đến mục tiêu tài chính toàn diện, cung cấp sản phẩm và ưu đãi đa dạng dành cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) tập trung tại đô thị loại 2 và các vùng nông nghiệp nông thôn. Năm 2023, HDBank đã giải ngân gần 800 tỷ đồng dành cho Chương trình ưu đãi cho vay dành cho doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ. Bên cạnh đó, HDBank phối hợp cùng các địa phương để tăng cường tuyên truyền chống tín dụng đen, thực hiện chuỗi livestream đồng hành cùng Chương trình



HDBank được Asiamoney vinh danh là Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam năm 2023

Quốc gia Mỗi xã một sản phẩm (OCOP) để hỗ trợ bà con nông dân, các làng nghề thúc đẩy thương mại điện tử và quảng bá và bán sản phẩm.

Năm 2023, IFC đã tăng hạn mức Tài trợ thương mại, nâng tổng quy mô hợp tác và cấp tín dụng cho HDBank lên hơn 230 triệu USD. HDBank cũng đã ký thỏa thuận hợp tác với Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) về việc tư vấn mở rộng hoạt động tài trợ chuỗi trong tháng 05/2023, từ đây thúc đẩy hỗ trợ các doanh nghiệp SME trong các lĩnh vực tiềm năng như sản xuất, nông nghiệp nông thôn tiếp cận tài chính, tham gia chuỗi cung ứng toàn cầu.

Quá trình hợp tác này không ngừng được mở rộng, cùng các hạn mức tài trợ liên quan được nâng cao đã khẳng định uy tín và vai trò của HDBank trên thị trường, cũng như trong việc thực hiện chiến lược phát triển bền vững cho tương lai, trách nhiệm với cộng đồng.

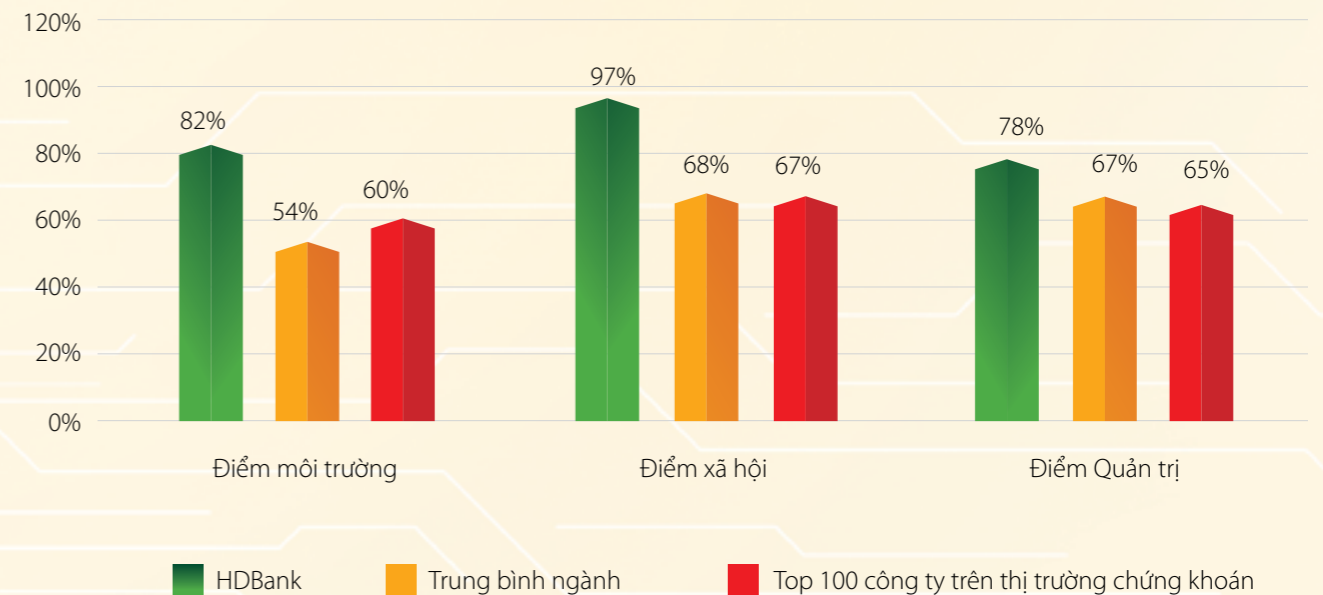
Theo đánh giá của HoSE, HDBank đạt tổng điểm 84% và đạt điểm cao tại cả 3 hạng mục:



Hướng tới “xanh hóa” hoạt động ngân hàng, trách nhiệm đối với tăng trưởng xanh và phát triển bền vững, HDBank được các tổ chức trong nước và quốc tế ghi nhận và vinh danh về nỗ lực trong các năm qua.

Năm 2023, Sở Giao dịch Chứng khoán TP.HCM (HoSE) đã công bố kết quả đánh giá các doanh nghiệp trong rổ chỉ số phát triển bền vững (VNSI) và HDBank tiếp tục vinh dự được xếp vào nhóm dẫn đầu với điểm số cao hơn so với ngành trong năm thứ tư liên tiếp. Theo đánh giá của HoSE, HDBank đạt tổng điểm 84% và đạt điểm cao tại cả 3 hạng mục: Môi trường (82%), Xã hội (97%) và Quản trị (78%).

Đánh giá thực hành Môi Trường - Xã Hội - Quản trị trên thị trường chứng khoán do HoSE thực hiện







HDBank nhận giải Hội đồng Quản trị của năm

Ngoài ra, trong khuôn khổ Giải thưởng Doanh nghiệp niêm yết 2023 (Vietnam Listed Company Awards - VLCA) do Sở Giao dịch Chứng khoán TP.HCM (HoSE), Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội (HNX) và Báo Đầu tư phối hợp tổ chức, HDBank được vinh danh ở 2 hạng mục quan trọng: Doanh nghiệp niêm yết vốn hóa lớn có Báo cáo Thường niên tốt nhất - Nhóm ngành Tài chính. Đây là năm thứ 5 liên tiếp HDBank nhận được giải thưởng này. Đáng chú ý, HDBank còn được vinh danh Doanh nghiệp niêm yết tổ chức Đại hội đồng cổ đông tốt nhất ngay trong năm đầu tiên VLCA tổ chức bình chọn và công bố giải thưởng này, nhằm khuyến khích doanh nghiệp niêm yết thực hành tốt công tác quản trị công ty và quan hệ cổ đông. Những giải thưởng này đồng thời là minh chứng cho sự đánh giá cao của ban tổ chức giải đối với HDBank trong áp dụng những chuẩn mực quốc tế tốt nhất về quản trị công ty, minh bạch trong mọi hoạt động và đảm bảo lợi ích cao nhất của cổ đông, nhà đầu tư.



Ngoài ra, trong năm 2023, HDBank được vinh danh ở giải thưởng Ngân hàng phát triển bền vững nhất Việt Nam do Global Banking & Finance Awards 2023 của Anh bình chọn.



HDBank nhận giải Top các doanh nghiệp bền vững Việt Nam 2023

Tại Lễ trao giải CSI 100 - 2023 do Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) tổ chức tháng 12 năm 2023, HDBank cũng chính là thành viên nổi bật trong danh sách Top 100 doanh nghiệp bền vững hoạt động trong lĩnh vực thương mại - dịch vụ tại Việt Nam năm 2023. Theo đó, HDBank đã đáp ứng đầy đủ 130 chỉ tiêu của Bộ chỉ số Doanh nghiệp Bền vững (CSI) để nhận được danh hiệu này trong 5 năm liên tiếp.

Viện Thành viên Hội đồng Quản trị Việt Nam (VIOD) vinh danh Ngân hàng Thương mại cổ phần Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh (HDBank - HDB) với Giải thưởng Board of the Year nhằm vinh danh đội ngũ Hội đồng Quản trị của các doanh nghiệp niêm yết. Giải thưởng là sự ghi nhận những nỗ lực của HDBank trong tiên phong áp dụng các chuẩn mực tiên tiến về quản trị doanh nghiệp, công khai minh bạch trong hoạt động kinh doanh theo những thông lệ quốc tế tốt nhất tại Việt Nam.



Ông Trần Xuân Huy- Phó Tổng Giám đốc HDBank- đại diện HDBank nhận Giải thưởng Doanh nghiệp Niêm yết vốn hóa lớn có Báo cáo Thường niên tốt nhất và giải Doanh nghiệp tổ chức kỳ Đại hội cổ đông thường niên tốt nhất năm 2023.



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



- 1 **Đạt 24,2%**  
tỷ suất sinh lời ROE ở top dẫn đầu thị trường
- 2 **25%**  
tỷ lệ cổ tức bằng tiền mặt và cổ phiếu cổ đông HDBank nhận được trong năm 2023
- 3 **12,6%**  
tỷ lệ an toàn vốn CAR (theo chuẩn Basel II)
- 4 **Ban hành Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường 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
- 5 **Trên 8.700 tỷ đồng** dư nợ tín dụng xanh đã giải ngân cho các dự án sản xuất kinh doanh bảo vệ môi trường và chống biến đổi khí hậu qua ba năm 2021, 2022 và 2023
- 6 **Quy chế về Chính sách Môi trường - Xã hội - Quản trị (ESG)**  
Chính thức được HĐQT ban hành
- 7 **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
- 8 **132%**  
tăng trưởng số lượng giao dịch tài chính trên kênh e-banking
- 9 **86%**  
tăng trưởng số lượng khách hàng giao dịch trên kênh e-banking



- 1 **Tăng 24%**  
lượng điện năng lượng mặt trời sử dụng so với năm 2022
- 2 **Giảm lần lượt 8,6% và 7%**  
tỷ lệ giấy và mực in tiêu thụ trên mỗi nhân viên so với năm 2022
- 3 **Giảm 12,4%**  
tỷ lệ nhựa tiêu thụ trên lợi nhuận trước thuế so với năm 2022



- 1 **Tăng 249,4%**  
tổng chi phí cho hoạt động đào tạo cán bộ nhân viên so với năm 2022
- 2 **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
- 3 **Hơn 55%**  
cán bộ nhân viên là nữ
- 4 **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
- 5 **Hơn 52%**  
tổng danh mục cho vay hướng đến khách hàng tại đô thị loại 2 và nông thôn
- 6 **Hơn 46 tỷ đồng**  
tổng chi phí thực hiện an sinh xã hội trong năm 2023

# QUẢN TRỊ HƯỚNG ĐẾN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

## MÔ HÌNH QUẢN TRỊ BỀN VỮNG

Mô hình phát triển bền vững : Môi trường, Xã hội và Quản trị (ESG) của HDBank có sự tham gia của Hội đồng Quản trị, Ban Điều hành, các Khối và bộ phận chức năng và tập thể cán bộ nhân viên, khẳng định cam kết của Hội đồng Quản trị HDBank trong việc gắn kết các mục tiêu Phát triển Bền vững với chiến lược phát triển chung của Ngân hàng, cụ thể:



Đảm bảo hoạt động bền vững của Ngân hàng trong quá trình phục vụ khách hàng và trong quá trình hợp tác với các đối tác.



Đảm bảo tôn trọng cuộc sống của con người và có tác động tích cực đối với môi trường.



Đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và thông lệ quốc tế về môi trường, xã hội, quản trị doanh nghiệp.





Trong năm 2023, HDBank đã ban hành các văn bản quan trọng nhằm hệ thống hóa và dẫn hoàn thiện hệ thống quản trị tác động Môi trường và Xã hội tại Ngân hàng. Các văn bản cụ thể như sau:

Văn bản	Nội dung
Hội đồng Quản trị HDBank ban hành Quy chế về Chính sách Môi trường, Xã hội và Quản trị (ESG) ngày 17/01/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo hoạt động bền vững của HDBank trong quá trình phục vụ khách hàng và hợp tác với đối tác, bên liên quan;</li> <li>Đảm bảo tôn trọng cuộc sống của con người và có tác động tích cực đối với môi trường;</li> <li>Đảm bảo phù hợp với quy định của Pháp luật và thông lệ quốc tế về ESG.</li> </ul>
Tổng Giám đốc HDBank ban hành Quy định về Tổ chức hoạt động của Hội đồng Quản lý Môi trường và Xã hội; Quyết định thành lập Hội đồng Quản lý Môi trường và Xã hội ngày 14/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thành lập cơ quan trực thuộc Tổng Giám đốc, chịu trách nhiệm theo dõi, giám sát việc thực hiện các mục tiêu Môi trường và Xã hội của HDBank và xây dựng kế hoạch hoạt động chi tiết;</li> <li>Phân công nhân sự và Phòng ban cụ thể đảm nhận hoạt động quản lý Môi trường và Xã hội, quy trình làm việc và báo cáo Tổng Giám đốc.</li> </ul>
Tổng Giám đốc ban hành Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong hoạt động Cấp tín dụng ngày 29/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quy định về hệ thống quản lý rủi ro Môi trường và Xã hội trong hoạt động Cấp tín dụng tại HDBank dành cho Khách hàng Doanh nghiệp, áp dụng đối với các khoản cấp tín dụng phát sinh mới (cấp mới, tái cấp, cấp tăng thêm) tính từ tháng 01/2024.</li> <li>Quy định bao gồm Chính sách Môi trường và Xã hội, Danh sách loại trừ Môi trường và Xã hội và các công cụ triển khai như hướng dẫn quy trình, danh sách kiểm tra, chương trình đào tạo, và mẫu báo cáo.</li> <li>Danh sách loại trừ Môi trường và Xã hội xác định các loại hoạt động và dự án mà HDBank không cấp tín dụng. Một trong những hành động thiết thực của HDBank trong việc ủng hộ cam kết của Chính phủ về việc đạt mức phát thải carbon ròng bằng 0 vào năm 2050 là ban hành chính thức Danh sách loại trừ nhiên liệu hóa thạch. Từ năm 2021, HDBank kiên định cam kết không tài trợ các hoạt động liên quan đến than đá, bao gồm khai thác than, vận chuyển than hoặc xây dựng nhà máy điện than, cũng như các dịch vụ cơ sở hạ tầng liên quan. Ngoài ra, trong danh sách, HDBank cam kết không tài trợ các dự án thăm dò hoặc sản xuất dầu, khí hóa thạch độc lập, đường ống dẫn dầu thô, và nhà máy lọc dầu.</li> </ul>
Tổng Giám đốc ban hành Cơ chế Khiếu nại ngày 29/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>HDBank duy trì Cơ chế Khiếu nại để cho phép các bên liên quan nội bộ và bên ngoài có liên quan nêu lên bất kỳ mối quan ngại nào về hoạt động Môi trường và Xã hội của HDBank, tuân thủ Chính sách Môi trường và 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 Khiếu nại bao gồm các quy trình tiếp nhận, lập hồ sơ, điều tra và giải quyết khiếu nại.</li> </ul>

## HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI



Trong năm 2023, HDBank đã thành lập Hội đồng Môi trường và Xã hội (E&S Council) trực thuộc Tổng Giám đốc nhằm đảm bảo hoạt động bền vững của Ngân hàng và xác định các vấn đề môi trường và xã hội trọng yếu có thể ảnh hưởng đến hoạt động của Ngân hàng và/hoặc có tác động đến các Bên liên quan trọng yếu của HDBank.

Hội đồng Môi trường và Xã hội có trách nhiệm với mục tiêu Môi trường và Xã hội như sau:

- Theo dõi tình hình thực hiện các kế hoạch hành động môi trường và xã hội đã được thống nhất giữa HDBank và nhà đầu tư;
- Nâng cao tính nhất quán và hiệu quả của các hoạt động quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hệ thống HDBank cũng như danh mục cho vay của ngành hàng và với quy định, chính sách của HDBank;
- Xây dựng, phát triển và giám sát các chỉ số hiệu suất chính (KPI) về thực hiện Môi trường và Xã hội;
- Giám sát các cam kết của HDBank đối với việc đảm bảo tính bền vững, đảm bảo các tiêu chuẩn Môi trường & Xã hội (bao gồm biến đổi khí hậu) và đảm bảo việc thực hành kinh doanh có trách nhiệm;
- Xem xét, đánh giá, cập nhật các vấn đề Môi trường và Xã hội mới để đánh giá tính trọng yếu trong việc tạo ra giá trị dài hạn của HDBank cũng như các sản phẩm và dịch vụ mà HDBank cung cấp nhằm đưa ra các đề xuất, tham mưu Tổng Giám đốc về định hướng phát triển Môi trường và Xã hội của HDBank.





## ▶▶▶ GẮN KẾT CÁC BÊN LIÊN QUAN

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.

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
	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 góp ý góp phần 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.
<b>Kênh tương tác</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đại hội đồng cổ đông thường niên</li> <li>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.</li> <li>Bản tin nhà đầu tư định kỳ.</li> <li>Website chính thức của HDBank.</li> <li>Bộ phận Quan hệ Nhà đầu tư thường xuyên trao đổi và tiếp nhận ý kiến, nguyện vọng của cổ đông, nhà đầu tư.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Các buổi hội thảo.</li> <li>Hộp thư góp ý tại các điểm giao dịch.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phát triển kênh truyền thông và trao đổi nội bộ (Workplace).</li> <li>Tổ chức công đoàn, đoàn thanh niên.</li> <li>Các chương trình đào tạo.</li> <li>Các hoạt động giao lưu văn nghệ thể thao.</li> <li>Đường dây hotline tiếp nhận khiếu nại.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tham dự các buổi hội nghị, hội thảo do Bộ, ban, ngành tổ chức.</li> <li>Tham dự các cuộc họp, làm việc song phương, đa phương.</li> <li>Báo cáo xin ý kiến, hướng dẫn thực hiện.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các sự kiện họp báo và phỏng vấn.</li> <li>Tham dự các diễn đàn và hội thảo do các cơ quan báo chí tổ chức.</li> <li>Thông cáo báo chí.</li> <li>Website chính thức và trang mạng xã hội chính thức của HDBank.</li> <li>Điện thoại và email.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đối thoại trực tiếp.</li> <li>Điện thoại và email.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gặp gỡ, đối thoại trực tiếp.</li> <li>Trao đổi và phối hợp cùng chính quyền địa phương.</li> <li>Các kênh truyền thông báo chí.</li> <li>Tổng đài chăm sóc khách hàng.</li> <li>Website và email.</li> </ul>
<b>Các vấn đề được các bên lưu tâm</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiệu quả kinh doanh và các lợi ích cho các cổ đông nhà đầu tư.</li> <li>Công bố thông tin minh bạch và kịp thời.</li> <li>Trách nhiệm của Ngân hàng với cổ đông, nhà đầu tư và các bên liên quan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Quy trình tư vấn sản phẩm tài chính minh bạch thông tin.</li> <li>Phản ánh chất lượng dịch vụ tài chính do Ngân hàng cung cấp.</li> <li>Bảo mật thông tin dữ liệu khách hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Môi trường làm việc cùng các chế độ, chính sách phúc lợi.</li> <li>Lộ trình thăng tiến và động lực làm việc.</li> <li>Chương trình đào tạo phát triển kỹ năng nghề nghiệp.</li> <li>An toàn và sức khỏe lao động.</li> <li>Đảm bảo quyền bình đẳng không phân biệt đối xử, tôn trọng quyền con người.</li> <li>Bảo mật thông tin dữ liệu cá nhân.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuân thủ các quy định của Pháp luật.</li> <li>Quản trị rủi ro, góp phần ổn định kinh tế, kiểm soát lạm phát, tạo động lực phát triển kinh tế bền vững.</li> <li>Quản lý tác động tới môi trường và xã hội.</li> <li>Trao đổi trong quá trình thực thi các chính sách, quy định của pháp luật.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kết quả hoạt động kinh doanh định kỳ, chiến lược phát triển ngắn và dài hạn của Ngân hàng.</li> <li>Các thông tin và sự kiện quan trọng của Ngân hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chất lượng dịch vụ và sản phẩm.</li> <li>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.</li> <li>An toàn môi trường làm việc, đảm bảo điều kiện sức khỏe lao động.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đẩy mạnh phát triển tài chính toàn diện.</li> <li>Phát triển cơ hội việc làm dành cho người tại địa phương.</li> <li>Các chương trình phát triển cộng đồng và kinh tế địa phương.</li> </ul>



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
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>Tổ chức Đại hội cổ đông thường niên và các lần lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản bằng hình thức trực tuyến với tỷ lệ tán thành cao.</li> <li>Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ công bố thông tin theo quy định.</li> <li>Tổ chức chuỗi sự kiện hội nhà đầu tư trực tuyến và trực tiếp hàng quý và tham gia các sự kiện dành cho nhà đầu tư.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đẩy mạnh trải nghiệm khách hàng thông qua ứng dụng công nghệ hiện đại, an toàn và nhanh chóng.</li> <li>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.</li> <li>Thực hiện khảo sát ý kiến của khách hàng về chất lượng dịch vụ liên tục.</li> <li>Đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin khách hàng.</li> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đào tạo và phổ biến Quy định chống phân biệt đối xử và cơ chế tiếp nhận, giải quyết khiếu nại.</li> <li>Đảm bảo chính sách thu nhập và chế độ phúc lợi, các chương trình bảo hiểm xã hội cho người lao động.</li> <li>Áp dụng công nghệ trong công tác quản lý, đánh giá năng lực nhân sự.</li> <li>Tổ chức các khóa đào tạo, chương trình thi đua để tăng tính gắn kết và phát triển kỹ năng của người lao động.</li> <li>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.</li> <li>Phát triển các chương trình tuyển dụng đa dạng nhằm thu hút nhân tài tham gia làm việc.</li> <li>Thực hiện các chương trình giữ chân nhân tài (ESOP, chương trình đào tạo quản lý cấp cao,...).</li> <li>Đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luôn tuân thủ đầy đủ các quy định của cấp có thẩm quyền trong mọi hoạt động.</li> <li>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...</li> <li>Được chọn lựa tham gia nhiệm vụ nhận chuyển giao bắt buộc tổ chức tín dụng là ngân hàng yếu kém.</li> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phối hợp chặt chẽ để cung cấp các thông tin minh bạch và kịp thời đến công chúng.</li> <li>Trao đổi thường xuyên và định kỳ về chương trình hoạt động, sự kiện đáng chú ý của Ngân hàng.</li> <li>Phản hồi kịp thời đối với những thông tin liên quan đến Ngân hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tôn trọng và thực thi đầy đủ các trách nhiệm, nghĩa vụ đã cam kết.</li> <li>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.</li> <li>Ưu tiên lựa chọn nhà cung cấp đối tác có chính sách môi trường xã hội bền vững.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đóng góp tích cực vào việc đẩy mạnh kinh tế bền vững tại địa phương và tạo việc làm cho cộng đồng.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>



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

### CỔ ĐỒNG NHÀ ĐẦU TƯ

#### QUỸ 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 niêm 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.

### KHÁCH HÀNG

#### ANH VÕ MẠNH CƯỜNG – KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN – CỘNG TÁC VIÊN 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.

#### CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN LỘC TRỜI

Hầu hết các sản phẩm, dịch vụ và cách phục vụ của HDBank đều mang đến trải nghiệm khá tốt cho Công ty chúng tôi. Ngân hàng ngoài việc cung cấp các sản phẩm chuỗi linh hoạt, tích cực xây dựng theo yêu cầu của khách hàng và theo thực tế triển khai, sẵn sàng điều chỉnh các nội dung để phù hợp với thực tế triển khai thì hoạt động tư vấn thông tin các sản phẩm cũng khiến chúng tôi

khá hài lòng, đặc biệt là thái độ và trình độ của nhân viên HDBank được chúng tôi đánh giá rất cao, đội ngũ hỗ trợ khách hàng HDBank rất chuyên nghiệp, hỗ trợ kịp thời, đáp ứng đúng nhu cầu của chúng tôi khi cần thiết. Ngân hàng cũng tích hợp công nghệ hiện đại, an toàn và nhanh chóng trên app hợp lý, phù hợp để phát triển chuỗi.

### CƠ QUAN QUẢN LÝ

#### ÔNG TRẦN ĐÌNH CƯỜNG – PHÓ GIÁM ĐỐC – NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TP. HỒ CHÍ MINH. ĐẠI DIỆN NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC – BÀI PHÁT BIỂU TẠI AGM 2023

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam – Chi nhánh TP. Hồ Chí Minh ghi nhận và đánh giá cao sự nỗ lực tập thể Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Điều hành và toàn thể cán bộ nhân viên 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, Ngân hàng Nhà nước 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.





## 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. Trưởng 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 đông 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



### 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.



### 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 HDBank, DHL Express VN đánh giá cao việc HDBank luôn tôn trọng, thực

thi các nghĩa vụ, điều khoản trong hợp đồng đã ký kết. Ngoài ra, HDBank cũng luôn chú trọng đến việc ưu tiên lựa chọn NCC có các chính sách phát triển bền vững như điển hình gần đây HDBank đã chọn sử dụng dịch vụ GoGreen Plus nhằm giảm phát thải CO<sub>2</sub> ra môi trường.



## CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG



### ÔNG ĐÌNH 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.



### TIẾN SĨ 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 Bảo hiểm y tế 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 10.000 ca mổ mắt, 20.000 thẻ Bảo hiểm y tế, 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.



# LĨNH VỰC TRỌNG YẾU

Luôn tập trung vào việc phát triển bền vững để đảm bảo lợi ích tốt nhất cho các bên liên quan, HDBank xác định 13 chủ đề trọng yếu có tác động đến hoạt động của mình và các bên liên quan. HDBank đánh giá các vấn đề trọng yếu dựa trên mức độ ảnh hưởng tới hoạt động của mình và tới các bên liên quan.

Quản trị - Môi trường - Xã hội được HDBank xác định là ba trụ cột chính, trong đó 13 chủ đề trọng yếu chi tiết được cụ thể hóa để định hướng cho các hoạt động phát triển bền vững. Danh sách các lĩnh vực trọng yếu và mức độ ảnh hưởng tương ứng sẽ được HDBank rà soát và cập nhật hàng năm để phù hợp với những thay đổi trong mối quan tâm của các bên liên quan cũng như định hướng hoạt động kinh doanh của HDBank.



### Quản trị

- 1 Tạo dựng giá trị kinh tế
- 2 Tích hợp Phát triển bền vững và quản trị rủi ro
- 3 Tài chính bền vững
- 4 Cam kết tuân thủ pháp luật
- 5 Đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu



### Môi trường

- 6 Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên
- 7 Hạn chế ảnh hưởng đến môi trường

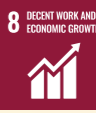



















### Xã hội


- 8 Phát triển nguồn nhân lực
- 9 Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên
- 10 Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người
- 11 Kiến tạo giá trị cho khách hàng
- 12 Tài chính toàn diện
- 13 Đồng hành cùng cộng đồng, xã hội










# ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ - MÔI TRƯỜNG - XÃ HỘI DỰA TRÊN LĨNH VỰC TRỌNG YẾU

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	Tạo dựng giá trị kinh tế	<p>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.</p> <p>Phần đầu trở thành một trong những ngân hàng có lợi nhuận hàng đầu vào năm 2025.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Tỷ suất sinh lời ROE đạt 24,2% ở top dẫn đầu thị trường.</p> <p>Tỷ lệ cổ tức bằng tiền mặt và cổ phiếu cổ đông HDBank nhận được đạt 25%.</p> <p>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</p>	   
	Tích hợp Phát triển bền vững vào quản trị rủi ro	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Tỷ lệ an toàn vốn CAR (theo chuẩn Basel II) ở mức 12,6%.</p> <p>Hoàn thành dự án nâng cấp khung quản lý rủi ro hoạt động.</p> <p>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.</p> <p>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 năm 2023.</p> <p>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.</p>	     
	Tài chính bền vững	<p>Đổi mới và cải tiến các chính sách và hoạt động tiến đến định hướng Ngân hàng xanh.</p> <p>Không tài trợ các ngành có tác động xấu đến môi trường và xã hội.</p> <p>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.</p>	<p>Là Ngân hàng tốt nhất về tài chính bền vững - The Asset Magazine.</p> <p>Đạt giải thưởng Sản phẩm &amp; Dịch vụ Tài chính - Ngân hàng tiêu biểu (IDG 2023): Ngân hàng tiêu biểu về tín dụng xanh, Ngân hàng đồng hành cùng SME.</p> <p>Hơn 170 triệu USD nguồn vốn xanh được tài trợ tính đến năm 2023.</p> <p>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.</p>	       





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.	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.		
	Minh bạch trong thông tin, kịp thời cung cấp các báo cáo cần thiết tới khách hàng, đối tác và các bên liên quan.	100% nhân viên bao gồm cả cấp quản lý đã hoàn thành khóa học về phòng chống tham nhũng.		
	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.	97,5% số hoạt động liên quan đến tham nhũng được đánh giá trên tổng số các hoạt động được đánh giá rủi ro.		

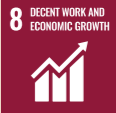









Quản trị	Hướng tới mục tiêu trở thành ngân hàng số hạnh phúc (Happy Digital Bank), đi đầu về ứng dụng công nghệ hiện đại, phát triển mạnh mẽ các sản phẩm dịch vụ ngân hàng số nhiều tiện ích mang lại giá trị thiết thực cho xã hội và được thị trường đón nhận.	Số lượng khách hàng đăng ký mới trên kênh số trong năm 2023 tăng 125% so với cùng kỳ năm trước, đưa tổng số khách hàng sử dụng kênh số vượt 2 triệu khách hàng. Lần đầu tiên số lượng khách hàng mới thu hút qua kênh số vượt số lượng khách hàng thu hút qua kênh truyền thống.		 
	Đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu	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.	Số lượng giao dịch tài chính qua kênh số tăng 132% so với cùng kỳ. 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.	
	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.	Chính thức ra mắt hệ thống quản lý bán hàng Happy Digital Sales.		
		3 giải thưởng về Chuyển đổi Số của Tạp chí Global Brands (Global Brands Magazine) và Diễn đàn Cấp cao Cổ vấn tài chính Việt Nam 2023 (VWAS 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.		

Môi trường	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.	 
	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 CO <sub>2</sub> 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.	 



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	Phát triển nguồn nhân lực	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Phát triển văn hóa doanh nghiệp thông qua các workshop “Xây dựng văn hóa hướng đến hiệu suất cao” trên cả nước, xây dựng bộ tiêu chuẩn văn hóa doanh nghiệp HDBank.</p> <p>Tổng chi phí cho hoạt động đào tạo cán bộ nhân viên tăng 249,4% so với năm 2022.</p> <p>Số giờ đào tạo trong năm 2023 tăng 250.672 giờ, tương đương 152,7% so với năm 2022.</p> <p>Tỷ lệ nhân viên được đánh giá từ mức hoàn thành nhiệm vụ trở lên đạt 99,6% trong năm 2023.</p>	
	Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Giải thưởng Nơi làm việc tốt nhất Châu Á 2023 - Best Companies To Work For In Asia 2023 (HR Asia) (6 năm liền đạt giải).</p> <p>Không có nhân sự gặp tai nạn, thương tích do công việc.</p> <p>Phát hành 20 triệu cổ phiếu theo chương trình lựa chọn dành cho người lao động (ESOP) đối với cán bộ quản lý.</p>	
	Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người	<p>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.</p> <p>Tăng cường gắn kết giữa Ban lãnh đạo và cán bộ nhân viên tại Ngân hàng.</p>	<p>“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.</p> <p>Top doanh nghiệp phát triển bền vững tiêu biểu Việt Nam năm 2023 - Hạng mục “Bình đẳng giới” (CSA50).</p> <p>Tỷ lệ nhân viên nữ chiếm hơn 55% trên tổng số nhân sự tại ngày 31/12/2023.</p> <p>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.</p>	



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	Kiến tạo giá trị cho khách hàng	<p>Nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua chuyển đổi số, đa dạng các sản phẩm, và chăm sóc khách hàng.</p> <p>Hạn chế những vụ việc vi phạm về tư vấn và cung cấp thông tin không đúng đắn cho khách hàng cũng như vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng, rò rỉ dữ liệu khách hàng.</p>	<p>Giải thưởng Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam năm 2023 (International Business Magazine).</p> <p>Giải thưởng Nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng số sáng tạo nhất Việt Nam năm 2023 (The Global Economics).</p> <p>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.</p> <p>Mức độ khách hàng của bạn sẵn sàng giới thiệu sản phẩm hoặc dịch vụ của Ngân hàng là 89%.</p> <p>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.</p>	 
	Tài chính toàn diện	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Ra mắt ứng dụng HDBank Nông thôn cung cấp giải pháp tài chính chuyên biệt dành cho khách hàng tại khu vực nông thôn.</p> <p>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.</p> <p>Giải ngân gần 8.000 tỷ đồng trong gói vay 10.000 tỷ đồng được cấp cho công nhân, người lao động tại các khu công nghiệp, chế xuất.</p> <p>Giải ngân gần 3.400 tỷ đồng cho chương trình đồng hành cùng doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ trong năm 2023.</p> <p>Hơn 52% tổng danh mục cho vay hướng đến khách hàng tại đô thị loại 2 và nông thôn.</p>	  
	Đồng hành cùng cộng đồng, xã hội	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Đảm bảo rằng thế hệ tương lai sẽ được thừa hưởng từ HDBank một di sản xanh ý nghĩa.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Giải thưởng "Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam" - Best bank for CSR Vietnam (Asiamoney).</p> <p>Hơn 46 tỷ đồng sử dụng cho các hoạt động thiện nguyện, xã hội, các chương trình liên quan đến cộng đồng địa phương.</p>	    

Chi tiết các hoạt động phát triển bền vững tại HDBank sẽ được thể hiện chi tiết tại Báo cáo Phát triển bền vững năm 2023