



VƯỜN XA KỶ NGUYÊN SỐ LAN TOẢ GIÁ TRỊ XANH

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2024



MỤC LỤC

04 *Thông điệp*

06 *Tổng quan*

20 *Phương pháp tiếp cận*

34 *Các nội dung
phát triển bền vững*

142 *Phụ lục*

THÔNGIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



Kính gửi Quý cổ đông, Quý khách hàng, Quý đối tác và Nhân viên của HDBank,

Bối cảnh năm 2024 vẫn còn nhiều thách thức kéo dài, từ cả bối cảnh trong nước và quốc tế. Nền kinh tế phục hồi còn chậm, lạm phát và lãi suất vẫn ở mức cao, cộng thêm căng thẳng địa chính trị đã tác động đến nền kinh tế Việt Nam vốn có độ mở lớn hướng đến xuất khẩu, và ngành ngân hàng không nằm ngoài tác động đó.

Đồng thời, người dân ở một số vùng nông thôn vẫn gặp khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ tài chính, và mức độ hiểu biết tài chính của họ cũng cần được nâng cao. Những điều này càng khẳng định vai trò then chốt của các ngân hàng trong việc thúc đẩy tài chính toàn diện và tiên phong đổi mới ngân hàng số. Nhu cầu về các dịch vụ tài chính để tiếp cận và ứng dụng công nghệ này càng tăng, đòi hỏi HDBank phải duy trì sự linh hoạt và khả năng thích ứng cao.

Bên cạnh đó, những thách thức về môi trường cũng trở nên cấp bách hơn. Năm 2024 được ghi nhận là một trong những năm nóng nhất trong lịch sử. Với bờ biển trải dài và địa hình phong phú, Việt Nam đang phải hứng chịu ngày càng nhiều tác động rõ rệt và nghiêm trọng của biến đổi khí hậu. Điển hình là bão số 3 (Yagi) có sức tàn phá khủng khiếp vào năm 2024. Cơn bão đã tàn quét các tỉnh miền Bắc, gây ra những thiệt hại to lớn về người và của. Những diễn biến này, cùng với các cam kết được đưa ra tại Hội nghị COP29, càng khẳng định tính cấp thiết của công tác quản lý rủi ro khí hậu và vai trò ngày càng quan trọng của tài chính khí hậu trong việc thúc đẩy quá trình chuyển đổi xanh.

Trong bối cảnh hiện nay, HDBank giữ vững cam kết phát triển bền vững. Ngân hàng ý thức sâu sắc rằng những hành động có trách nhiệm ở hiện tại chính là nền móng vững chắc cho thành công trong tương lai. Chiến lược của HDBank tập trung vào hai trọng tâm chính:

1. Tín dụng có trách nhiệm

HDBank không ngừng nỗ lực lồng ghép yếu tố ESG vào quy trình cấp tín dụng, đảm bảo dòng vốn được phân bổ cho các dự án có trách nhiệm và tạo tác động lan tỏa tích cực đến cộng đồng và xã hội. Song song với đó, Ngân hàng thúc đẩy tài chính toàn diện cho những phân khúc chưa được tiếp cận đầy đủ, nhất là các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) và các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ,

góp phần đẩy lùi tín dụng đen. HDBank tự hào ghi dấu ấn với những thành tựu nổi bật như thành lập Ủy ban Phát triển bền vững (Ủy ban ESG), triển khai Hệ thống quản lý rủi ro môi trường và xã hội (ESMS), chuẩn bị cho đợt phát hành trái phiếu xanh năm 2025 và phát triển các giải pháp tài chính số cho các nhóm yếu thế.

2. Vận hành có trách nhiệm

HDBank hướng đến mục tiêu nâng cao hiệu quả hoạt động nội bộ, giảm thiểu tiêu thụ tài nguyên và đẩy mạnh chuyển đổi số. Minh chứng là Ngân hàng đã tiết kiệm 2,5 tấn giấy và ra mắt Trung tâm Đổi mới - Sáng tạo Galaxy (Galaxy Innovation Hub) sử dụng công nghệ IoT (Internet of Things) với

hệ thống đo lường phát thải khí nhà kính. Bên cạnh đó, Ngân hàng chú trọng đầu tư vào nguồn nhân lực, duy trì mức độ hài lòng cao của nhân viên và đóng góp cho phúc lợi xã hội thông qua các hoạt động giáo dục, y tế và nhà ở.

Với tầm nhìn dài hạn, HDBank cam kết sẽ tiếp tục tích hợp các nguyên tắc ESG trong mọi hoạt động, nâng cao năng lực quản trị rủi ro và tăng cường hợp tác quốc tế để hiện thực hóa mục tiêu Ngân hàng phát thải ròng bằng 0 (Net Zero Bank) vào năm 2050. Ngân hàng cam kết kiến tạo giá trị bền vững cho tất cả các bên liên quan.

Phát triển bền vững là hành trình của sự đồng lòng và sẻ chia. HDBank xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến quý cổ đông, đối tác, toàn thể nhân viên và cộng đồng vì đã tin tưởng và đồng hành cùng Ngân hàng. Cùng nhau, chúng ta có thể kiến tạo một tương lai phát triển toàn diện hơn, vững mạnh hơn và bền vững hơn.

Thay mặt Hội đồng Quản trị và toàn thể cán bộ nhân viên HDBank, một lần nữa, tôi xin khẳng định cam kết của Ngân hàng trong việc không ngừng tạo ra giá trị bền vững. Với quyết tâm cao nhất, Ngân hàng tin tưởng sẽ hoàn thành và vượt qua các mục tiêu kinh doanh đã đề ra trong năm 2025, đồng thời đạt được những tầm cao mới trên hành trình phát triển bền vững.

Kính chúc Quý vị sức khỏe và thịnh vượng!

Chủ tịch Hội đồng Quản trị HDBank

Kim Byounggho



Phủ Xanh hành trình, Định hình tương lai

Tổng quan

Về HDBank	8
Công ty con thuộc HDBank	11
Dấu ấn phát triển bền vững trong năm 2024 của HDBank	12

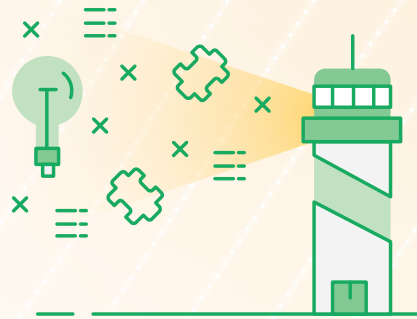
1.

VỀ HDBANK

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	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 do Ngân hàng Nhà nước cấp 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)
Vốn điều lệ hiện tại	35.101 tỷ đồng
Vốn chủ sở hữu	56.657 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.

1.1 TẦM 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 SỨ 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 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.

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.

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.



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.

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.

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.

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.

1.4

SẢN PHẨM & DỊCH VỤ

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: nhận tiền gửi ngắn hạn, trung hạn và dài hạn từ các tổ chức và cá nhân, phát hành chứng chỉ tiền gửi, phát hành trái phiếu để huy động vốn; 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, thư tín dụng; thực hiện các giao dịch ngoại tệ,

kinh doanh ngoại hối, 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; ủy thác, nhận ủy thác, đại lý trong hoạt động ngân hàng, đại lý bảo hiểm, giao đại lý thanh toán, mở tài khoản thanh toán, cung ứng dịch vụ thanh toán và các dịch vụ, nghiệp vụ ngân hàng khác được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp phép.

1.5

MẠNG LƯỚI DỊCH VỤ

HDBank có một (01) Hội sở chính tại Thành Phố Hồ Chí Minh, một (01) Văn phòng đại diện tại Hà Nội, một (01) Văn phòng đại diện tại Myanmar và ba trăm sáu mươi tám (368) Chi nhánh, Phòng giao dịch trải rộng trên toàn lãnh thổ Việt Nam.

Mạng lưới hoạt động trong nước phân bố rộng khắp các tỉnh/ thành phố giúp HDBank và các đơn vị thành viên tiếp cận khách hàng tại 63/63 tỉnh thành phố trên toàn quốc, cung cấp đa dạng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, tài chính tiêu dùng cho nhiều đối tượng khách hàng.

VỊ TRÍ ĐỊA LÝ

SỐ LƯỢNG CHI NHÁNH VĂN PHÒNG

Thành phố Hồ Chí Minh	61 (Bao gồm Hội sở chính)
Hà Nội	56 (Bao gồm Văn phòng đại diện miền Bắc)
Miền Bắc	85
Miền Trung	43
Đông Nam Bộ - Tây Nguyên	75
Tây Nam Bộ	50
Myanmar	01 Văn phòng đại diện

2.

CÔNG TY CON THUỘC HDBANK

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 [GRI 2-28]	HD SAISON là thành viên chính thức của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam.

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 phục vụ nhu cầu đời sống, 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 mang đến trải nghiệm

thanh toán vượt trội với công nghệ chip EMV và tính năng thanh toán không tiếp xúc (contactless), đáp ứng nhu cầu thanh toán nhanh chóng, an toàn và bảo mật cao.

Hướng đến mục tiêu phát triển bền vững, HD SAISON ưu tiên phát hành thẻ ảo thân thiện với môi trường, giúp giảm thiểu rác thải nhựa, đồng thời tạo điều kiện cho khách hàng tiếp cận các giải pháp tài chính số tiện lợi. Song song đó, phiên bản thẻ vật lý vẫn luôn sẵn sàng nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng đa dạng của khách hàng, đảm bảo tính linh hoạt và dễ dàng kết nối với mọi nền tảng thanh toán hiện đại.

2.2

MẠNG LƯỚI DỊCH VỤ

Tính đến 31/12/2024, mạng lưới điểm giao dịch trực tiếp của HD SAISON đạt 26.388 điểm giao dịch tài chính, tại 63 tỉnh thành trên toàn quốc.

VỊ TRÍ ĐỊA LÝ

SỐ LƯỢNG CHI NHÁNH VĂN PHÒNG

Thành phố Hồ Chí Minh	2.920
Hà Nội	1.761
Miền Bắc	7.237
Miền Trung	4.963
Đông Nam Bộ và Tây Nguyên	4.190
Tây Nam Bộ	5.317

3.

DẤU ẤN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TRONG NĂM 2024 CỦA HDBANK

3.1

CÁC DẤU ẤN NỔI BẬT VỀ KẾT QUẢ THỰC HÀNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TRONG NĂM 2024

HOẠT ĐỘNG KINH DOANH BỀN VỮNG

HDBank được **Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước** lựa chọn thực hiện phương án nhận chuyển giao Ngân hàng Đông Á.

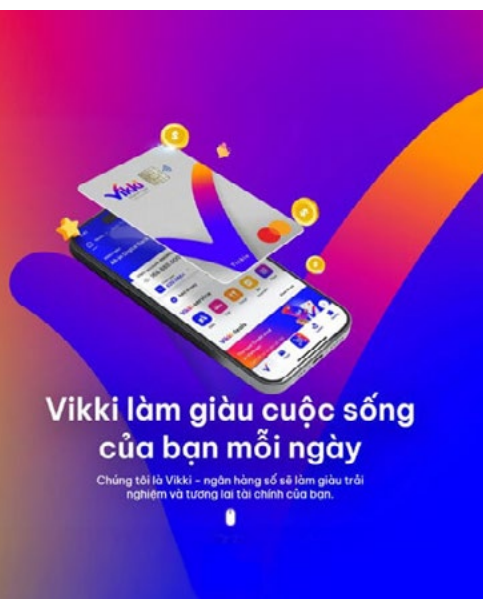
Lợi nhuận trước thuế hợp nhất đạt

16.731 tỷ đồng
tăng trưởng ấn tượng **28,5%** so với năm 2023.



Kiosk MediPay chính thức ra mắt và triển khai rộng rãi - Bước tiến mới số hóa y tế, lan tỏa lợi ích cộng đồng

30% Tỷ lệ cổ tức cổ đông HDBank nhận được trong năm 2024, trong đó có 10% cổ tức bằng tiền mặt



Vikki làm giàu cuộc sống của bạn mỗi ngày

Chúng tôi là Vikki - ngân hàng số sẽ làm giàu trải nghiệm và tương lai tài chính của bạn.

HDBank thuộc **top ngân hàng tăng trưởng cao nhất ngành** với mức tăng trưởng bình quân tổng tài sản

21,5%/năm
trong thập kỷ qua (2014-2024).

Tỷ suất sinh lời ROE đạt **25,7%**
duy trì trong **nhóm ngân hàng dẫn đầu toàn ngành.**

Ra mắt ứng dụng tài chính số **Vikki by HDBank**, cung cấp các dịch vụ ngân hàng thông minh nhằm nâng cao trải nghiệm người dùng và tối ưu hóa giao dịch tài chính

Vikki
Digital Bank

HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CÓ TRÁCH NHIỆM

100% khoản cấp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp được **đánh giá rủi ro môi trường và xã hội.**

44% dư nợ cho vay khách hàng hướng đến khách hàng tại đô thị loại 2 và nông nghiệp nông thôn



12% dư nợ cho vay khách hàng hướng đến tín dụng xã hội (Nông nghiệp nông thôn, doanh nghiệp nữ làm chủ, giáo dục đào tạo và y tế). Trong đó, **4.400** tỷ đồng đã giải ngân cho doanh nghiệp vừa và nhỏ do phụ nữ làm chủ, lũy kế đến hết 2024.

31.000 tỷ đồng đã giải ngân cho lĩnh vực xanh, lũy kế từ 2019 đến 2024.

3.000 tỷ trái phiếu xanh nội địa phát hành thành công trong năm 2024 theo "Khung tài chính bền vững", được phát triển với sự hỗ trợ kỹ thuật của IFC và nhận được **đánh giá "Rất Tốt"** từ tổ chức xếp hạng quốc tế Moody's.

25.000 tỷ đồng Quy mô các gói vay lãi suất ưu đãi của HD SAISON dành cho đoàn viên và người lao động trong các năm 2022 - 2024

Trên 300 buổi hội thảo nâng cao nhận thức về tín dụng đen dành cho khách hàng cá nhân được tổ chức trong năm 2024.

12.000 tỷ đồng Quy mô gói tín dụng ưu đãi hỗ trợ các khách hàng bị ảnh hưởng bởi bão Yagi trong năm 2024



hơn 30.000 tỷ đồng Dư nợ tài trợ chuỗi cung ứng, tương đương 1,2 tỷ USD

Tiết kiệm **2,5** tấn giấy

thông qua hoạt động chuyển đổi số
so với năm 2023.

Giảm 40% lượng nhựa tiêu thụ

trên toàn Ngân hàng so với năm 2023.

Giảm 40% lượng xăng tiêu thụ

tai hời sở so với năm 2023.

Ngân hàng tiên phong tại Việt Nam
triển khai toàn diện dự án tư vấn Quản trị ESG
và Tài chính bền vững cùng PwC Việt Nam.



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 2024

914.910

**Tổng số giờ đào tạo nhân sự năm 2024
tương đương 19 giờ đào tạo trung bình
cho mỗi nhân viên**

40%

Tỷ lệ nhân viên gắn bó trên 5 năm với tỷ lệ hài lòng của nhân viên đạt mức cao ở 85,7%

80 Tỷ đồng

80 Tỷ đồng đóng góp xóa nhà tạm, nhà dột nát cho người dân trên cả nước.

2.500 *Ca phẫu thuật mắt miễn phí*

cho người nghèo do HDBank tài trợ.

1.000 Suất học bổng
trị giá 01 tỷ đồng

cho Quỹ học bổng Vũ A Dính và CLB
"Vì Trường Sa – Hoàng Sa thân yêu".

“Vì Trường Sa – Hoàng Sa thân yêu”.

3.2

CÁC GIẢI THƯỞNG NĂM 2024



Giải thưởng về Kinh doanh

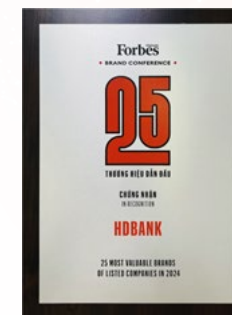
Ngân hàng đối tác hàng đầu tại Việt Nam -
Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB)



Ngân hàng phát hành xuất sắc & Tăng trưởng
năng động tại Việt Nam - Tổ chức Tài chính
Quốc tế (IFC)



Ngân hàng bán lẻ của năm 2024 tại Việt Nam -
Tạp chí Asian Banking & Finance (ABF)



Top 25 thương hiệu niêm yết dẫn đầu năm 2024
- Tạp chí Forbes



Ngân hàng Thương mại tốt nhất 2024 -
 Tạp chí The Global Economics



Thương hiệu Quốc gia năm 2024 - Cục Xúc tiến
Thương mại thuộc Bộ Công thương



Top 5 Công ty Đại chúng uy tín và hiệu quả - Vietnam Report



Top 4 công ty uy tín ngành Ngân hàng & Bảo hiểm - Vietnam Report



Top 50 Doanh nghiệp xuất sắc Việt Nam năm 2024 - Vietnam Report



Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam (VNR 500) - Vietnam Report



Ngân hàng có mạng lưới POS tốt nhất - Hội nghị Thành viên NAPAS 2024



Ngân hàng dẫn đầu về tốc độ tăng trưởng số lượng giao dịch NAPAS 247 - Hội nghị Thành viên NAPAS 2024

Giải thưởng về Kinh doanh



Giải thưởng Báo cáo Thường niên xuất sắc trong nhóm ngành Tài chính năm thứ 6 liên tiếp - Cuộc bình chọn “Doanh nghiệp niêm yết (VLCA) 2024



Top 10 doanh nghiệp quản trị công ty tốt nhất (nhóm vốn hoá lớn) - Cuộc bình chọn “Doanh nghiệp niêm yết (VLCA) 2024



Doanh nghiệp tổ chức Đại hội đồng Cổ đông (ĐHĐCĐ) tốt nhất năm thứ 2 liên tiếp - Cuộc bình chọn “Doanh nghiệp niêm yết (VLCA) 2024



Doanh nghiệp niêm yết lĩnh vực tài chính vốn hóa lớn có hoạt động Quan hệ Nhà đầu tư được Nhà đầu tư yêu thích nhất - IR Awards 2024



Sáng kiến thanh toán và ngân hàng số của năm 2024 - Tạp chí Asian Banking & Finance (ABF)



Bằng khen Trung tâm Đổi mới - Sáng tạo Galaxy có thành tích xuất sắc đột xuất trong công tác chuyển đổi số ngành Ngân hàng - Ngân Hàng Nhà Nước

Giải thưởng về Chuyển đổi số



J.P.Morgan

Chất lượng điện thanh toán quốc tế MT103, MT202 - J.P. Morgan Chase Bank



Giải thưởng về Phát triển Bền vững

Nơi làm việc tốt nhất Châu Á 2024
7 năm liên tiếp - Tạp chí HR Asia



Môi trường làm việc bền vững -
Tạp chí HR Asia



Tổ chức tài chính xanh tốt nhất Việt Nam -
The Asian Banker Vietnam Excellence Awards



Top 100 doanh nghiệp phát triển bền vững
(CSI100 2024) - VCCI



Ngân hàng Xanh của năm -
Better Choice Awards 2024



Ngân hàng cung cấp dịch vụ khách hàng
tốt nhất tại Việt Nam 2024 -
Global Business Review Magazine & Awards



Tinh thần lãnh đạo ESG & Hoạt động CSR nổi bật
(CSA50 năm 2024) - Báo Nhịp cầu Đầu tư



Nhà tuyển dụng được nhân viên yêu thích -
Khối Doanh nghiệp lớn - Career Viet.



Top 10 các tổ chức đã đóng góp xuất sắc vào
sự phát triển thị trường Trái phiếu Chính phủ
15 năm qua - Bộ Tài chính



Ngân hàng tốt nhất về tài chính bền vững -
Tạp chí The Asset



Xanh tiên phong, bền giá trị

Phương pháp tiếp cận

<i>Định hướng và Chiến lược Phát triển bền vững của HDBank</i>	<i>22</i>
<i>Quản trị Phát triển bền vững</i>	<i>27</i>
<i>Chủ đề trọng yếu</i>	<i>32</i>

1.

ĐỊNH HƯỚNG VÀ CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA HDBANK

1.1

HÀNH TRÌNH TẠO DỰNG GIÁ TRỊ BỀN VỮNG

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 (ESMS) 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.

2024

1. Thành lập Ủy ban Phát triển bền vững trực thuộc Hội đồng Quản trị;
2. Phát hành Báo cáo Phát triển bền vững độc lập đầu tiên;
3. Phát hành thành công 3.000 tỷ đồng trái phiếu xanh nội địa dựa trên Khung Tài chính bền vững và nhận được đánh giá rất tốt từ Moody's;
4. Ra mắt ứng dụng tài chính số Vikki by HDBank, cung cấp các dịch vụ ngân hàng thông minh nhằm nâng cao trải nghiệm người dùng và tối ưu hóa giao dịch tài chính.
5. Chính thức áp dụng Khung Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội (ESMS) cho 100% khoản cấp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp.



1.2

ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA HDBANK [GRI 2-22]**(i). Môi trường****Mục tiêu Phát triển Bền vững: Cam kết lợi ích cao nhất cho các bên liên quan**

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 Môi trường – Xã hội cho toàn bộ khách hàng doanh nghiệp 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.

Quản lý rủi ro ESG thông qua đào tạo nội bộ và kiểm soát rủi ro.

(ii). 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 “Nơi làm việc tốt nhất Châu Á” do HR Asia Best Companies To Work For In Asia đánh giá.

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.

(iii). 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**

Ngân hàng tích hợp chặt chẽ các yếu tố Môi trường, Quản trị và Xã hội vào chiến lược phát triển bền vững, đảm bảo sự cân bằng giữa tăng trưởng kinh tế và trách nhiệm đối với cộng đồng. Hai trọng tâm chính trong chiến lược này là Tín dụng có trách nhiệm và Vận hành có trách nhiệm, từ đó đạt được mục tiêu Hoạt động Kinh doanh bền

vững. Thông qua sự kết hợp của các phương diện cốt lõi này, Ngân hàng có thể tạo ra những kết quả kinh doanh tăng trưởng cao và bền vững, tác động tích cực cả gián tiếp và trực tiếp đối với môi trường và xã hội, góp phần kiến tạo nền kinh tế xanh, đồng thời tạo ra giá trị thiết thực cho cổ đông, nhà đầu tư, khách hàng và xã hội.

HOẠT ĐỘNG KINH DOANH BỀN VỮNG

Ngân hàng xác định tăng trưởng kinh doanh cao và bền vững là mục tiêu hàng đầu, song hành với cam kết mang lại giá trị cao nhất cho cổ đông và nhà đầu tư. Thông qua những giá trị kinh tế thiết thực, Ngân hàng góp phần vào sự phát triển chung của nền kinh tế, tạo dựng những giá trị tích cực cho cộng đồng xã hội, vì mục tiêu phát triển bền vững chung.

TÍN DỤNG CÓ TRÁCH NHIỆM

Ngân hàng điều hướng dòng vốn vào các dự án thân thiện với môi trường và xã hội, thúc đẩy tài chính bền vững và tài chính toàn diện. Qua đó kiến tạo giá trị bền vững cho khách hàng, cộng đồng xã hội và các bên liên quan, cũng như đóng góp vào sự thịnh vượng và tương lai xanh của nền kinh tế.

VẬN HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM

Ngân hàng hướng đến quản trị vận hành có trách nhiệm và tuân thủ pháp luật, tạo ra giá trị tích cực cho môi trường và cộng đồng xã hội thông qua các sáng kiến xanh. Đồng thời, Ngân hàng chú trọng xây dựng môi trường làm việc hạnh phúc, đào tạo đội ngũ nhân sự toàn diện và gắn bó cùng Ngân hàng.

1.3

CHIẾN LƯỢC VÀ MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA HDBANK

[GRI 2-24]

- Chiến lược phát triển bền vững năm 2025 của HDBank

 - Xây dựng chiến lược hành động và quản trị ESG toàn diện.
 - Quản lý rủi ro ESG thông qua đào tạo nội bộ và kiểm soát rủi ro.
 - Nâng cấp khung tín dụng xanh và phát triển sản phẩm tài chính bền vững.
 - Thúc đẩy hợp tác để đạt mục tiêu Net Zero Bank.
- Mục tiêu dài hạn hướng đến phát triển bền vững của HDBank

 - Thực thi chiến lược tài chính toàn diện và bền vững thông qua mở rộng các sản phẩm tài chính.
 - Thúc đẩy hợp tác với các tổ chức quốc tế, định chế tài chính và cơ quan trong nước để hướng tới mục tiêu Ngân hàng phát thải ròng bằng 0 (Net Zero Bank).

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.



2.

QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Quản trị Ngân hàng hiệu quả là nền móng then chốt để HDBank có thể duy trì sự tăng trưởng mạnh mẽ và bền bỉ trong hành trình phát triển bền vững. Ngân hàng tiên phong xây dựng mô hình quản trị tiên tiến về phát triển bền vững, hướng đến mục tiêu Ngân hàng phát thải ròng bằng 0 (Net Zero Bank) vào năm 2050.



MÔ HÌNH QUẢN TRỊ VỀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

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

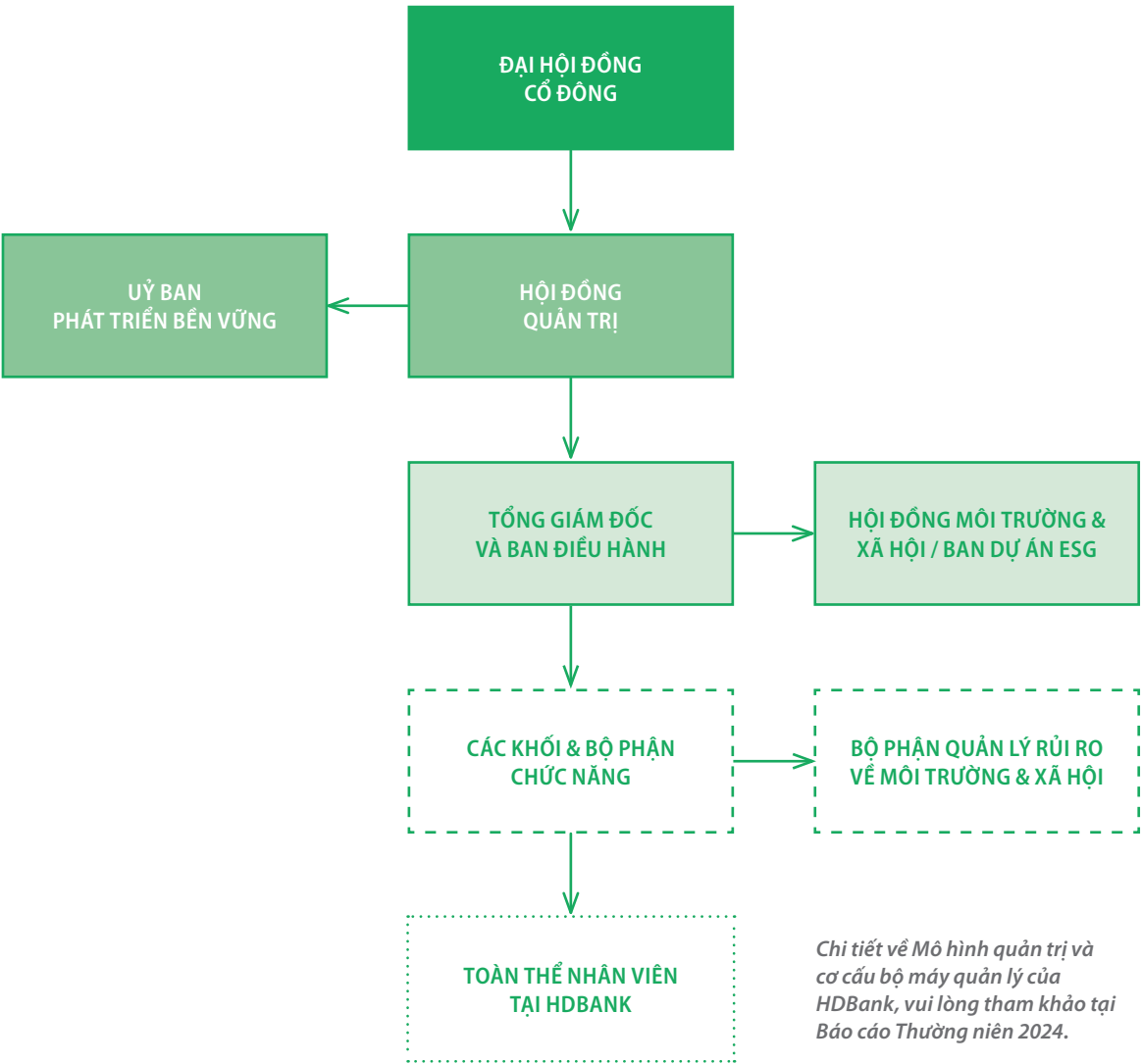
Năm 2024 đánh dấu một bước quan trọng trong công tác quản trị ESG của HDBank với việc thành lập Ủy ban Phát triển bền vững (Ủy ban ESG). Đây là cơ quan tư vấn, tham mưu và hỗ trợ Hội đồng Quản trị của Ngân hàng trong việc chỉ đạo, hoạch định và triển khai chiến lược kinh doanh, chiến lược đầu tư và các chính sách liên quan đến ESG. Đồng thời, việc thành lập Ban Dự án ESG trực thuộc Tổng Giám đốc thể hiện cam kết mạnh mẽ của HDBank trong việc hiện thực hóa các chiến lược phát triển bền vững trên toàn hệ thống.

Mô hình phát triển bền vững của HDBank, tập trung vào các yếu tố Môi trường, Xã hội và Quản trị (ESG), có sự tham gia tích cực của Hội

đồng Quản trị, Ban Điều hành, các Khối và bộ phận chức năng, cùng với toàn thể cán bộ nhân viên. Điều này khẳng định cam kết mạnh mẽ của Hội đồng Quản trị HDBank trong việc tích hợp các mục tiêu phát triển bền vững vào chiến lược tổng thể của Ngân hàng.

Cụ thể, HDBank cam kết:

- 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.



Chi tiết về Mô hình quản trị và cơ cấu bộ máy quản lý của HDBank, vui lòng tham khảo tại Báo cáo Thường niên 2024.

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

Để tạo điều kiện cho các bên liên quan nội bộ và bên ngoài nêu lên các mối quan ngại, Ngân hàng đã thiết lập Cơ chế khiếu nại, áp dụng cho các vấn đề về hoạt động Môi trường & Xã hội, việc tuân thủ Chính sách Môi trường & Xã hội của HDBank, và tác động từ danh mục cho vay hoặc đối tác cung cấp dịch vụ của Ngân hàng.

Cụ thể trong năm 2024, khi Quy định về Quản lý rủi ro Môi trường và Xã hội trong hoạt động Cấp tín dụng có hiệu lực, Ngân hàng đã ghi nhận các câu hỏi, ý kiến từ khách hàng doanh nghiệp liên

quan đến cam kết và triển khai Quy định. HDBank đã tích cực phối hợp, trao đổi và tư vấn cho từng khách hàng, hỗ trợ họ tích hợp các yếu tố ESG vào hoạt động.

Chi tiết về cơ chế truyền đạt và khiếu nại, vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 10: Tôn trọng đa dạng, công bằng, hòa nhập và quyền con người và Chủ đề trọng yếu 13: Cam kết tuân thủ pháp luật thuộc Trọng tâm 2: Vận hành có trách nhiệm.



c. Chuẩn mực đạo đức Ngân hàng

Để quản trị chuẩn mực đạo đức trong toàn hệ thống, HDBank ban hành Quy tắc về chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp (Quyết định số 16/2019/QĐ-HĐQT) và các hướng dẫn liên quan để quản trị chuẩn mực đạo đức trong toàn hệ thống, quy định ứng xử với các bên liên quan và gìn giữ giá trị cốt lõi của Ngân hàng.

2.2

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

Điều lệ HDBank quy định quy trình và tiêu chuẩn để bầu, bổ nhiệm cấp quản lý cao nhất. Danh sách ứng cử viên được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận được công bố trên website trước 10 ngày

Đại hội đồng cổ đông. Đại hội đồng cổ đông bầu, miễn nhiệm và bãi nhiệm thành viên Hội đồng Quản trị theo Luật Các Tổ chức tín dụng và báo cáo Ngân hàng Nhà nước trong vòng 10 ngày.

2.3

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

Hội đồng quản trị 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 Hội đồng quản trị 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.

Các khóa đào tạo về quản trị công ty mà các thành viên Hội đồng quản trị, thành viên Ban Kiểm soát (BKS), Tổng Giám đốc, các cán bộ quản lý khác và Thư ký công ty đã tham gia theo quy định về quản trị công ty:

- Các khóa đào tạo về Quản trị Công ty, Hội thảo về Quản trị Công ty cho các Thành viên Hội đồng quản trị, và Hội nghị cấp cao Thành viên Hội đồng quản trị do Tập đoàn SK - Hàn Quốc tổ chức;
- Hội nghị “Tăng cường Năng lực Quản trị Công ty cho các Doanh nghiệp Niêm yết” do ủy ban Chứng khoán Nhà nước tổ chức.
- Các buổi workshop đào tạo về phát triển bền vững thuộc phạm vi dự án “Tư vấn quản trị ESG và Tài chính bền vững” do PwC tổ chức.

2.4

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

Nhằm nâng cao quản trị công ty hướng đến phát triển bền vững, HDBank chủ động thực hiện đầy đủ các báo cáo theo quy định. Cụ thể, Hội đồng Quản trị trình báo cáo quản trị ngân hàng lên Đại hội đồng cổ đông theo Điều lệ HDBank. Đồng thời, thành viên Hội đồng Quản trị độc lập lập báo cáo đánh giá hoạt động của Hội đồng Quản trị theo Quy chế nội bộ. Hiệu quả làm việc của

từng thành viên và các Ủy ban của Hội đồng Quản trị cũng được Chủ tịch Hội đồng Quản trị đánh giá và trình lên Đại hội đồng cổ đông tối thiểu mỗi năm một lần.

Chi tiết về việc Đánh giá tính hiệu quả hoạt động của Hội đồng Quản trị, vui lòng tham khảo Đánh giá dựa trên thể điểm quản trị công ty khu vực ASEAN thuộc Báo cáo thường niên 2024.

2.5

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

Mức thù lao, phụ cấp của Hội đồng Quản trị 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 Hội đồng Quản trị năm 2024 tối đa bằng 0.5% lợi nhuận sau thuế riêng lẻ của HDBank năm 2024. Tổng thù lao chi trả cho Hội đồng Quản trị theo từng năm từ 2022-2024 như sau:

- Năm 2022: 8.408 triệu đồng
- Năm 2023: 16.432 triệu đồng
- Năm 2024: 27.323 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.

2.6

XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

HDBank tuân thủ nghiêm túc các quy định của Điều lệ, theo đó, thành viên Hội đồng Quản trị, thành viên Ban Kiểm soát và Ban Tổng Giám đốc có nghĩa vụ thông báo kịp thời, đầy đủ và chính xác cho Ngân hàng về các quyền lợi, giao dịch cá nhân tại các tổ chức, cá nhân khác mà có thể phát sinh xung đột lợi ích. Các giao dịch với các bên liên quan của các thành viên Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát và Ban Tổng Giám đốc được HDBank công bố thông tin minh bạch cũng như trình bày tại Báo cáo tài chính hợp nhất đã kiểm toán và Báo cáo quản trị công ty định kỳ mỗi 6 tháng cho Ủy ban Chứng khoán Nhà nước và Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh.

Để đảm bảo tính độc lập và tránh xung đột lợi ích, kiểm toán viên nội bộ của HDBank không được kiểm toán đơn vị có người liên quan quản lý hoặc đơn vị mà kiểm toán viên đã làm việc trong 3 năm gần nhất.

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 5: Tạo dựng giá trị kinh tế thuộc Trọng tâm 1: Tín dụng có trách nhiệm.

3.

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

3.1

QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

Chủ đề trọng yếu là các vấn đề có ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động và sự phát triển bền vững của HDBank, đồng thời thể hiện khả năng tạo ra giá trị bền vững cho các bên liên quan. Để xác định và quản lý các chủ đề này, HDBank thực hiện đánh giá các yếu tố liên quan và chọn ra các chủ đề cấp thiết nhất thông qua quy trình 5 bước:

1

Phân tích bối cảnh bên trong và bên ngoài Ngân hàng

Phân tích bối cảnh kinh tế, xã hội, địa chính trị có liên quan đến Ngân hàng.
Phân tích các yếu tố nội tại của HDBank (mục tiêu chiến lược, hoạt động kinh doanh, nguồn lực).

2

Tổng hợp mối quan tâm từ các bên liên quan

Xác định và tổng hợp ý kiến từ các bên liên quan của Ngân hàng, bao gồm khách hàng, cổ đông, nhân viên, cơ quan quản lý, cộng đồng xã hội, v.v.
Phân tích kỳ vọng của các bên liên quan đối với hoạt động của Ngân hàng. Đồng thời, nhận diện các tác động của Ngân hàng đến các bên liên quan, và xác định nguyên nhân của những tác động này.

3

Xác định chủ đề trọng yếu

Nhóm chuyên gia về môi trường và xã hội của Ngân hàng đánh giá thông tin để xác định các vấn đề quan trọng đối với các bên liên quan để báo cáo.
Lập danh sách các chủ đề trọng yếu xoay quanh các nhóm trọng tâm và trụ cột cốt lõi.

4

Đánh giá và xếp hạng chủ đề

Đánh giá từng chủ đề theo các tiêu chí: mức độ tác động đến Ngân hàng, mức độ tác động đến các bên liên quan và mức độ quan tâm của các bên liên quan.
Ma trận chủ đề trọng yếu được sử dụng làm công cụ để xếp hạng và ưu tiên các chủ đề.

5

Rà soát và điều chỉnh định kỳ

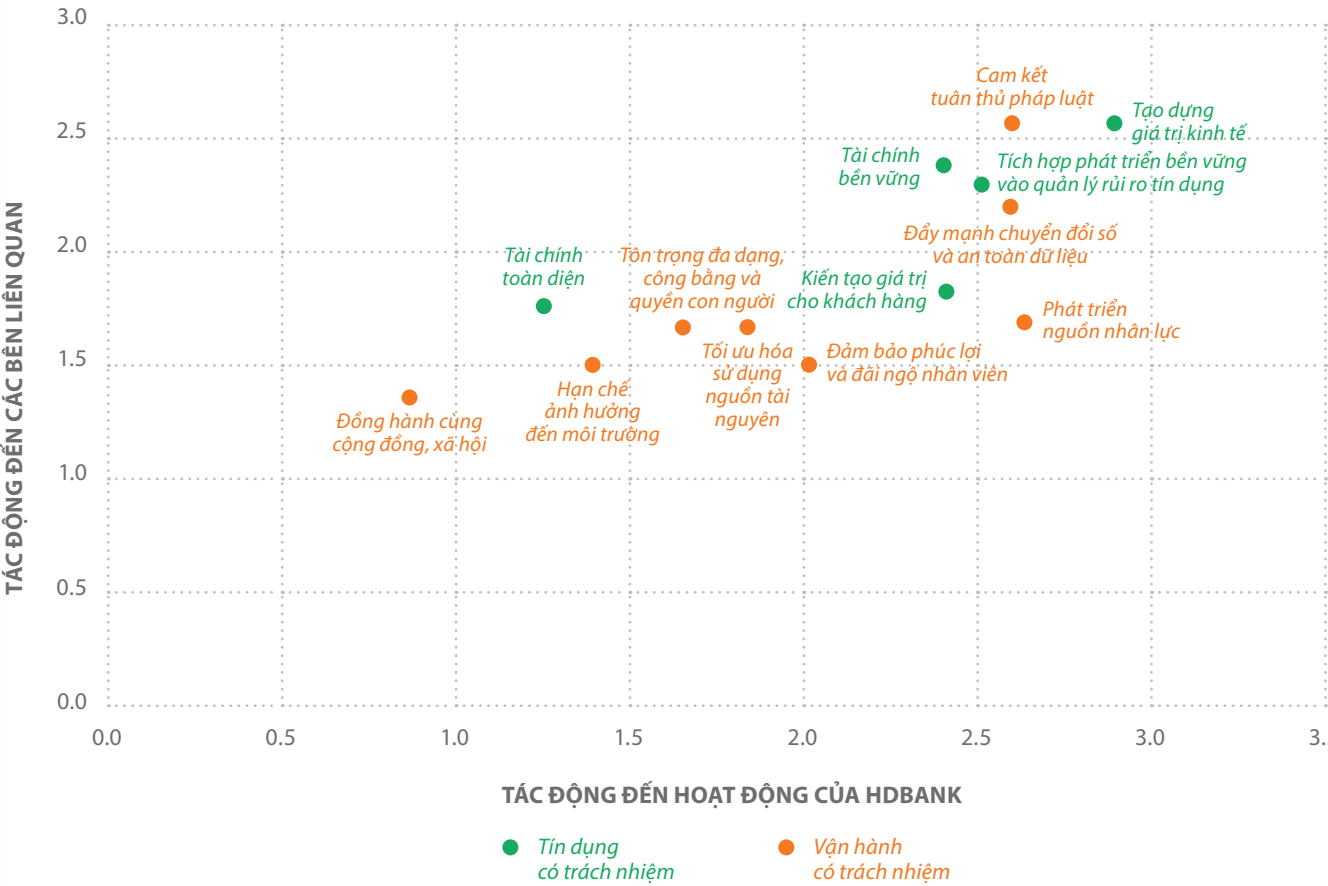
Hàng năm, Ngân hàng thực hiện rà soát danh sách các chủ đề trọng yếu để đảm bảo tính phù hợp với bối cảnh chung, đáp ứng mối quan tâm của các bên liên quan và phù hợp với chiến lược phát triển bền vững.

3.2

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 Hội đồng Quản trị 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 các chủ đề trọng yếu đã được Ngân hàng đánh giá cho năm 2024:





Cam kết dẫn đầu, nâng tầm giá trị Xanh

Các nội dung Phát triển Bền vững

Trọng tâm 1: Tín dụng có trách nhiệm 37

Trọng tâm 2: Vận hành có trách nhiệm 87



TRỌNG TÂM 1

TÍN DỤNG CÓ TRÁCH NHIỆM

Trên hành trình tiến tới mục tiêu Net Zero Bank, Ngân hàng cam kết thực hiện “Tín dụng có trách nhiệm” như một trụ cột quan trọng, nhằm tạo giá trị bền vững cho khách hàng, môi trường và cộng đồng xã hội thông qua hoạt động tín dụng của mình.

Ngân hàng tích hợp chặt chẽ yếu tố ESG vào quản lý rủi ro tín dụng, đảm bảo dòng vốn được phân bổ hiệu quả, đồng thời thúc đẩy tài chính bền vững thông qua việc tài trợ cho các dự án có tác động tích cực đến môi trường – xã hội. Song song với đó, Ngân hàng chú trọng đến tài chính toàn diện, mở rộng cơ hội tiếp cận dịch vụ tài chính cho mọi đối tượng với chi phí hợp lý và đẩy lùi tín dụng đen.

Đặt khách hàng làm trọng tâm, HDBank liên tục đổi mới và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ để kiến tạo giá trị cho khách hàng và tạo dựng giá trị kinh tế bền vững, đóng góp vào sự tăng trưởng của nền kinh tế và mang lại lợi ích cao nhất cho khách hàng và các bên liên quan.

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 1	TÍCH HỢP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VÀO QUẢN LÝ RỦI RO TÍN DỤNG	38
CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 2	TÀI CHÍNH BỀN VỮNG	44
CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 3	TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN	55
CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 4	KIẾN TẠO GIÁ TRỊ CHO KHÁCH HÀNG	65
CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 5	TẠO DỰNG GIÁ TRỊ KINH TẾ	76

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 1

TÍCH HỢP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VÀO QUẢN LÝ RỦI RO TÍN DỤNG**Phương pháp quản trị**

HDBank hiểu rằng 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.

HDBank chủ động tích hợp các yếu tố môi trường - xã hội - quản trị vào công tác quản lý rủi ro tín dụng, hướng đến mục tiêu kinh doanh bền vững, xanh hóa nền kinh tế và tối đa hóa lợi ích của các bên liên quan. Đồng thời, Ngân hàng đảm bảo tất cả các nhân viên được truyền thông và có nhận thức tốt về tầm quan trọng cũng như vai trò không thể tách rời của yếu tố ESG trong công tác quản lý rủi ro tín dụng.

**Kết quả đạt được****100%**

khoản cấp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp được đánh giá rủi ro môi trường và xã hội, bao gồm cấp mới và tái cấp vốn.

100%

chức danh Quan hệ khách hàng Doanh nghiệp tham gia khóa đào tạo về Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS).

Các hoạt động triển khai trong năm**Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS)**

Được tư vấn bởi các định chế tài chính quốc tế uy tín như IFC, DEG, Quỹ đầu tư thuộc Ngân hàng tái thiết Đức KfW và Leapfrog Investments, cùng với sự hỗ trợ từ đơn vị tư vấn quốc tế, HDBank đã ban hành Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS)

vào năm 2023. Quy định này chính thức được áp dụng từ năm 2024, tích hợp các tiêu chí về môi trường và xã hội vào quá trình đánh giá các khoản tín dụng doanh nghiệp, giúp Ngân hàng nhận diện, đánh giá, kiểm soát và giảm thiểu các rủi ro liên quan.

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

Quy định này bao gồm:

- Chính sách môi trường và xã hội
- Quy trình Quản lý rủi ro môi trường và xã hội
- Danh sách loại trừ về môi trường và xã hội
- Công cụ môi trường và xã hội

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
- Đánh bạc, sòng bài
- Nhiên liệu hóa thạch (dầu, khí tự nhiên)
- Khai thác vận chuyển than đá, các dịch vụ liên quan đến than đá
- Sản xuất kinh doanh nguyên liệu phóng xạ
- Đánh bắt cá không bền vững
- Sử dụng lao động trẻ em, lao động cưỡng bức
- Phân biệt chủng tộc
- Phá hủy khu vực có giá trị bảo tồn cao

Tất cả các khoản vay sẽ được đánh giá rủi ro về môi trường và xã hội theo các bước chính như sau:

- 1. Tiếp nhận đề nghị cấp tín dụng**
- 2. Đánh giá sơ bộ về rủi ro môi trường, xã hội**

 - Sàng lọc theo danh sách loại trừ
 - Phân loại hồ sơ theo mức độ ảnh hưởng đến môi trường và xã hội
- 3. Đánh giá chi tiết về rủi ro môi trường và xã hội**

 - Đánh giá tác động
 - Khảo sát thực tế
 - Xây dựng kế hoạch hành động (Environmental and Social Action Plan – ESAP)
- 4. Giám sát về môi trường và xã hội của khách hàng sau cấp tín dụng**

 - Thu thập thông tin về hiệu suất môi trường và xã hội hằng năm của khách hàng
 - Theo dõi và lập kế hoạch hành động cải thiện
 - Báo cáo sự cố (nếu có)

Khoản vay được phân loại theo mức độ rủi ro:

Phân loại	Rủi ro Môi trường và Xã hội	Hành động từ HDBank				
		Xác nhận tuân thủ về Môi trường và Xã hội	Thực hiện bảng câu hỏi Môi trường và Xã hội	Đánh giá tác động thông qua khảo sát thực tế	Xây dựng kế hoạch hành động (ESAP)	Giám sát hằng năm về Môi trường và Xã hội
Loại A+	Rủi ro cao	✔	✔	Đánh giá Tác động Môi trường và Xã hội	✔	✔
Loại B+	Rủi ro đáng kể	✔	✔	Đánh giá Tác động Môi trường	✔	✔
Loại B	Rủi ro trung bình	✔	✔		✔	✔
Loại C	Rủi ro thấp	✔	✔			

Việc phân loại danh mục tín dụng theo 4 mức độ rủi ro môi trường và xã hội giúp Ngân hàng quản lý rủi ro hiệu quả, tối ưu hóa quy trình thẩm định và đảm bảo an toàn trong hoạt động cấp tín dụng.

Việc áp dụng Quy định Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS) giúp HDBank:

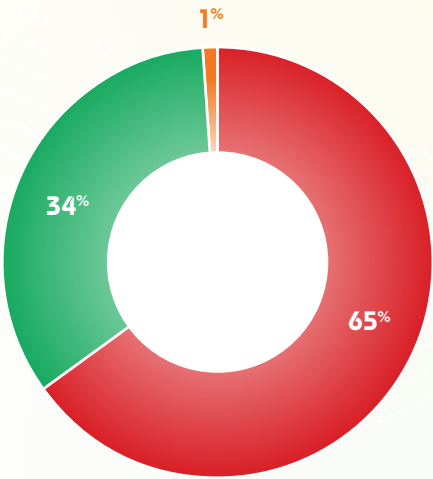
- Nhận diện, đánh giá và quản lý tốt rủi ro liên quan đến môi trường và xã hội, từ đó giúp quản lý rủi ro hiệu quả và hạn chế tác động tiêu cực trong hoạt động tín dụng;
- Tuân thủ pháp luật, chuẩn mực quốc tế và các cam kết về môi trường và xã hội;
- Giảm thiểu rủi ro tài chính và danh tiếng từ các dự án gây hại đến môi trường và xã hội;
- Đẩy mạnh việc cấp tín dụng cho các dự án bền vững, thúc đẩy phát triển bền vững và củng cố cam kết của HDBank đối với trách nhiệm xã hội;
- Tăng cường mối quan hệ với khách hàng thông qua việc đồng hành đồng thời hỗ trợ khách hàng trong công tác đáp ứng các yêu cầu môi trường và xã hội.

Không chỉ dừng lại ở mục đích đánh giá rủi ro môi trường và xã hội khi cấp tín dụng cho khách hàng, ý nghĩa của Quy định này còn là cam kết đồng hành của đội ngũ chuyên gia về môi trường và xã hội của HDBank trong việc tư vấn và hỗ trợ các doanh nghiệp xây dựng kế hoạch hành động Environmental and Social Action Plan – ESAP, nhằm cải thiện thực hành kinh doanh, mang lại giá trị tích cực cho môi trường và cộng đồng.

Không chỉ hỗ trợ các khách hàng đã đáp ứng điều kiện về môi trường và xã hội, HDBank còn nỗ lực hỗ trợ tư vấn và tạo điều kiện cho các khách hàng còn hạn chế trong quản lý rủi ro môi trường và xã hội, cùng khách hàng đặt ra lộ trình cải thiện chất lượng về quản lý rủi ro môi trường và xã hội của doanh nghiệp. Qua đó, HDBank thể hiện mong muốn đồng hành cùng các doanh nghiệp giải quyết những vấn đề về môi trường và xã hội, thúc đẩy chuyển đổi xanh trong chuỗi giá trị của mình.

Trong năm 2024, **100%** các khoản vay cấp mới, tái cấp và cấp tăng thêm cho khách hàng doanh nghiệp (bao gồm doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), doanh nghiệp vừa và lớn) đều được đánh giá về yếu tố môi trường và xã hội

- Trong đó:**
- 65% khoản vay được xếp **Loại B (rủi ro trung bình)**
 - 34% khoản vay được xếp **Loại C (rủi ro thấp)**
 - 1% khoản vay được xếp loại B+ (rủi ro đáng kể)
 - Không có khoản vay nào rơi vào loại A (rủi ro cao)



Khoản vay loại B là các khoản vay liên quan đến doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực:

- Bán buôn nhiên liệu;
- Bán buôn vật liệu xây dựng như sắt, thép, inox, xi măng;
- Chế biến, chế tạo, xây dựng, san lấp mặt bằng, thi công nhà xưởng, công trình dân dụng.

Khoản vay loại C là các khoản vay liên quan đến doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực:

- Bán buôn nông sản;
- Thực phẩm, đồ uống;
- Hàng tiêu dùng nhanh;
- Dịch vụ du lịch, vé máy bay.

“Trong năm qua, LeapFrog đã hỗ trợ HDBank nâng cao các hoạt động môi trường, xã hội và quản trị (ESG), cũng như cung cấp hướng dẫn về các thông lệ tốt nhất liên quan đến việc triển khai Hệ thống Quản lý Môi trường và Xã hội (ESMS) và đào tạo nhân viên. Chúng tôi hài lòng với những tiến bộ mà HDBank đã đạt được trong việc tích hợp ESG vào hoạt động cho vay thông qua ESMS. Chúng tôi tin rằng cam kết của Ngân hàng đối với các thông lệ tốt nhất về môi trường và xã hội cũng như quản trị doanh nghiệp sẽ tạo nên sự khác biệt và thiết lập nền tảng vững chắc để phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế.”

Leapfrog Investments



Tích cực đào tạo, truyền thông rộng rãi về tích hợp quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng

100%

chức danh Quan hệ khách hàng Doanh nghiệp được đào tạo về Quản lý rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng trong năm 2024.

Bộ phận Quản lý rủi ro về Môi trường và Xã hội của Ngân hàng đã chủ động tổ chức các buổi đào tạo và truyền thông trong năm 2024. Các hoạt động này nhằm giúp đội ngũ nhân sự HDBank nhận thức sâu sắc về tầm quan trọng của các yếu tố môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng

Tháng 3/2024

Đào tạo trực tuyến về Tích hợp ESG trong hoạt động cấp tín dụng cho gần 200 Trưởng/ Phó phòng Khách hàng Doanh nghiệp, Trưởng/ Phó phòng Quan hệ Khách hàng Doanh nghiệp tại hơn 100 đơn vị kinh doanh.

Tháng 5/2024

Tổ chức đào tạo bắt buộc “Quản lý rủi ro MT&XH trong hoạt động cấp tín dụng” trên nền tảng E-learning cho 100% nhân viên Quan hệ Khách hàng Doanh nghiệp tương đương gần 800 nhân sự. Chương trình đào tạo này được tổ chức định kỳ hàng năm cho cả cán bộ Quan hệ Khách hàng Doanh nghiệp hiện tại và nhân viên mới.

Tháng 7/2024

Truyền thông Bản tin E&S Vol.1, giới thiệu về rủi ro MT&XH, Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS) và Tín dụng xanh.

Tháng 8/2024

Truyền thông Bản tin E&S Vol.2, với nội dung chính về tai nạn trong hoạt động kinh doanh, triển khai Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS) và cơ hội phát triển tín dụng xanh ở một số ngành nghề thường gặp.

Tháng 9/2024

Tổ chức buổi livestream khởi động dự án “Tư vấn quản trị ESG và Tài chính bền vững” cùng PwC nhằm giúp cán bộ nhân viên HDBank hiểu rõ hơn về các hoạt động của Ngân hàng trên hành trình trở thành ngân hàng xanh và bền vững.

Cả năm 2024

Khóa học online về Quản lý rủi ro Môi trường và Xã hội thực địa được tổ chức bởi DEG, Quỹ đầu tư thuộc Ngân hàng tái thiết Đức KfW, nhằm trang bị kiến thức chuyên môn cho đội ngũ nhân sự Bộ phận Môi trường và Xã hội trong việc đánh giá hoạt động của khách hàng và đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn môi trường và xã hội.

Hoạt động nổi bật

Tư vấn và đồng hành cùng các doanh nghiệp được đánh giá loại B+ (rủi ro đáng kể)

Trong khuôn khổ Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS), HDBank phân loại các dự án đầu tư phải thực hiện đánh giá tác động môi trường theo Luật Bảo vệ môi trường vào nhóm B+ (mức độ rủi ro đáng kể).

Vai trò của HDBank

Trong năm 2024, Bộ phận Quản lý rủi ro về Môi trường và Xã hội đã thực hiện nhiều chuyến khảo sát thực địa tại địa điểm hoạt động của các doanh nghiệp có khoản vay được xếp loại B+, tiêu biểu là các dự án du lịch nghỉ dưỡng, nhà máy chế biến thủy sản, khu thương mại du lịch,... nhằm nhận diện và đánh giá thực tế rủi ro môi trường và xã hội của các dự án, từ đó đưa ra khuyến nghị về các biện pháp giảm thiểu rủi ro và xây dựng kế hoạch hành động ESAP phù hợp.

Dựa trên các Tiêu chí quản lý rủi ro môi trường và xã hội và Tiêu chuẩn hoạt động của IFC (IFC Performance Standards), HDBank đã đánh giá tính tuân thủ pháp luật, chính sách quản lý rủi ro môi trường và xã hội của Chủ đầu tư và Nhà thầu, chính sách quản lý nguồn nhân lực, đảm bảo quyền lợi cho công nhân tại dự án, quản lý rủi ro liên quan đến sức khỏe, an toàn và an ninh, môi trường, hệ sinh thái, người dân bản địa, vấn đề thu hồi đất và tái định cư.

Một số vấn đề về môi trường và xã hội đã nhận diện

Sức khỏe, an toàn, an ninh:

Rủi ro thất thoát, rò rỉ môi chất làm lạnh

Môi trường:

- Rủi ro tắc nghẽn đường ống xử lý chất thải
- Rủi ro về môi trường trong giai đoạn thi công bao gồm các hoạt động làm phát sinh chất thải: nước thải, chất thải rắn thông thường/nguy hại, khí thải, v.v. và các rủi ro về an toàn, sức khỏe và lao động.

Đa dạng sinh học:

Rủi ro hệ sinh thái chịu tác động từ nước thải, chất thải sinh hoạt và sản xuất, chất thải nguy hại, bùn dư từ trạm xử lý nước thải tập trung.

Sau khi nhận diện các rủi ro này, Bộ phận Môi trường và Xã hội của Ngân hàng tiến hành đánh giá tính sẵn có và tính hiệu quả của các biện pháp khắc phục và giảm thiểu rủi ro. Mục tiêu là để đảm bảo rủi ro được kiểm soát, giảm thiểu tối đa các tác động tiêu cực của dự án đến môi trường và xã hội.

Giá trị mang lại cho doanh nghiệp

Kết quả đánh giá và ý kiến tư vấn của HDBank về kế hoạch hành động ESAP đã giúp các doanh nghiệp hiểu rõ hơn về tác động của họ đối với môi trường và cộng đồng xung quanh. Từ đó, các doanh nghiệp có kế hoạch hành động với lộ trình cụ thể nhằm giảm thiểu tác động đến môi trường và xã hội.

Xuyên suốt thời gian của khoản vay, Ngân hàng tích cực đồng hành cùng doanh nghiệp thông qua:

- Theo dõi tiến độ thực hiện ESAP của khách hàng;
- Thu thập ý kiến về những khó khăn và hạn chế mà các doanh nghiệp gặp phải và đưa ra ý kiến tư vấn trong quá trình doanh nghiệp triển khai ESAP nhằm đảm bảo việc thực hiện kế hoạch hành động được đúng kế hoạch;

- Thực hiện các chuyến khảo sát thực tế tại địa điểm kinh doanh khi dự án được đưa vào vận hành, định kỳ và đột xuất, nhằm đảm bảo việc thực hiện ESAP và tuân thủ các yêu cầu về MT&XH của HDBank.

Những nỗ lực của HDBank không chỉ gắn kết các doanh nghiệp trên hành trình tạo dựng các giá trị “xanh” và tích cực hơn thông qua chuỗi giá trị của mình, mà còn đảm bảo rằng hoạt động tín dụng của Ngân hàng đóng góp vào mục tiêu xây dựng môi trường và xã hội bền vững.

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 tín dụng, tập trung vào các nội dung sau:

- Áp dụng phương pháp đo lường phát thải đến từ danh mục cho vay của khách hàng doanh nghiệp;
- Tiếp tục tổ chức đào tạo nâng cao năng lực về quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng, tín dụng xanh và phát triển bền vững, với sự hỗ trợ từ các tổ chức đầu tư tài chính phát triển;
- Tiếp tục hoàn thiện và nghiên cứu tích hợp công tác quản trị rủi ro khí hậu Quy định về Quản lý rủi ro Môi trường và Xã hội trong hoạt động Cấp tín dụng (ESMS) để phục vụ đánh giá phân loại rủi ro môi trường và xã hội, gia tăng tài trợ cho các dự án đáp ứng tiêu chí xanh và xã hội của khung Tài chính bền vững và các điều kiện khác của nhà đầu tư.

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 2

TÀI CHÍNH BỀN VỮNG

Phương pháp quản trị

Trên hành trình xanh hóa nền kinh tế, ngân hàng đóng vai trò then chốt trong việc dẫn dắt và lan tỏa giá trị xanh thông qua nguồn vốn tín dụng xanh. HDBank tự hào là một trong những ngân hàng đi đầu trong việc thúc đẩy tài chính bền vững thông qua tiếp cận nguồn vốn bền vững từ mạng lưới đối tác là các định chế tài chính lớn trên thế giới và phát hành trái phiếu xanh.

Cùng với đó, Ngân hàng chủ động triển khai các gói tín dụng, giải pháp tài chính bền vững nhằm tài trợ các dự án mang lại giá trị bền vững đến

môi trường và xã hội, tiêu biểu trong các lĩnh vực như nông nghiệp, năng lượng tái tạo và tài trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ, siêu nhỏ, doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ.

HDBank đưa các nguyên tắc tài chính bền vững vào hoạt động cấp tín dụng, đặc biệt là tín dụng doanh nghiệp. Ngân hàng đặt mục tiêu tăng tỷ trọng danh mục tài chính bền vững lên 15% vào năm 2030, với mục tiêu dài hạn là đạt phát thải ròng bằng 0 (Net Zero Bank) vào năm 2050.



Kết quả đạt được

Tiên phong công bố Khung Tài chính bền vững với sự hỗ trợ kỹ thuật của Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) và nhận được **đánh giá “rất tốt” từ Moody’s**.



**CHỦ ĐỘNG
TIẾP CẬN
NGUỒN
VỐN XANH**

240 triệu USD

nguồn vốn xanh huy động tính đến hết năm 2024.

320 triệu USD

hạn mức tài trợ thương mại tính đến hết năm 2024.

3.000 tỷ

trái phiếu xanh nội địa phát hành thành công trong năm 2024.

**LAN TỎA
GIÁ TRỊ
BỀN VỮNG
THÔNG QUA
TÍN DỤNG
XANH,
TÍN DỤNG
XÃ HỘI**

hơn 44.600 tỷ đồng

dư nợ tín dụng cấp cho khách hàng cá nhân thuộc các ngành nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản.

hơn 11.000 tỷ đồng

dư nợ tín dụng bền vững dành cho doanh nghiệp tính đến hết năm 2024.

31.000 tỷ đồng

đã giải ngân cho lĩnh vực xanh, lũy kế từ 2019 đến hết năm 2024.

hơn 4.000 tỷ đồng

dư nợ tín dụng xã hội dành cho doanh nghiệp thuộc lĩnh vực nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản, doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ, giáo dục đào tạo, và y tế tính đến hết năm 2024.

Các hoạt động triển khai trong năm

a. Chủ động tiếp cận nguồn vốn xanh

Tăng cường huy động tín dụng xanh và tài trợ thương mại

Ký hợp đồng tín dụng 50 triệu USD với Proparco

Với phương châm “Nguồn vốn xanh cho tín dụng xanh”, HDBank luôn tích cực hợp tác chặt chẽ với các tổ chức tài chính quốc tế nhằm thu hút nguồn vốn xanh với chi phí hợp lý. Cụ thể, ngày 16/09/2024, HDBank đã ký kết Hợp đồng tín dụng trị giá 50 triệu USD với Tổ chức Tài chính Phát triển của Pháp (Proparco), nâng tổng hạn mức tín dụng lên 100 triệu USD. Đến tháng 11/2024, HDBank đã hoàn tất việc giải ngân khoản vay này, đưa tổng giá trị giải ngân đạt 100 triệu USD. Nguồn vốn sẽ được sử dụng để tài trợ và tái tài trợ các dự án tài chính khí hậu, đồng thời hỗ trợ các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ, đáp ứng các tiêu chuẩn của Chương trình 2X Challenge – sáng kiến toàn cầu nhằm thúc đẩy bình đẳng giới và phát triển bền vững.

ADB và HDBank mở rộng mạnh mẽ tài trợ thương mại, nâng hạn mức tài trợ thương mại từ 145 triệu USD lên 200 triệu USD

Trong tháng 8/20204, Ngân hàng Phát triển châu Á (ADB) đã nâng hạn mức tài trợ thương mại cho HDBank từ 145 triệu USD lên 200 triệu USD bao gồm hoạt động Bảo lãnh, Tài trợ thương mại và Vay tín dụng tuần hoàn. Điều này thể hiện sự đánh giá cao của ADB về năng lực quản lý rủi ro, sự minh bạch và hiệu quả của HDBank. Đây là động lực to lớn để HDBank tiếp tục tiên phong mở rộng hỗ trợ cho doanh nghiệp xuất nhập khẩu, thúc đẩy chuỗi giá trị và thực hiện các giao dịch nhập khẩu thiết bị cho các lĩnh vực như năng lượng tái tạo, nông nghiệp xanh và tài chính bền vững.

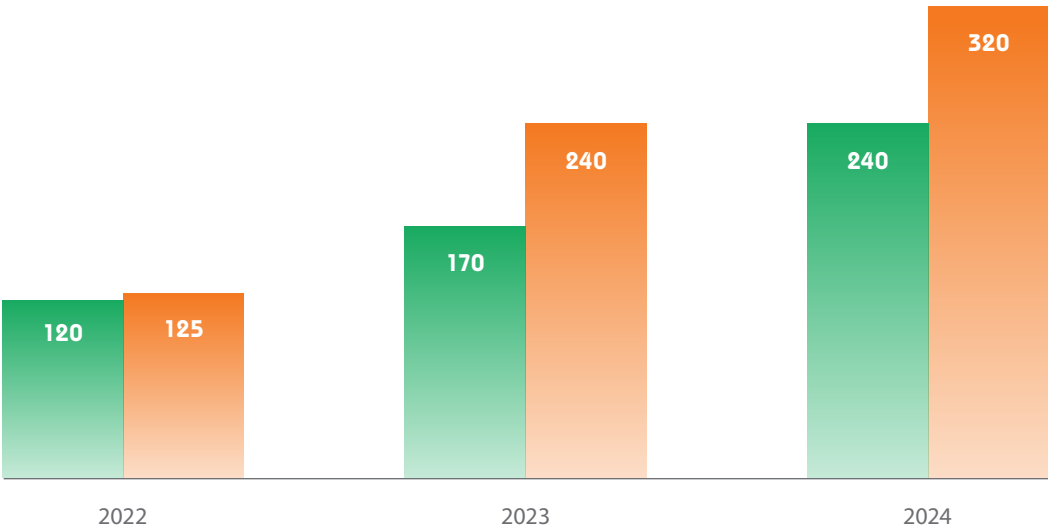
Trong khuôn khổ hợp tác chiến lược với ADB, HDBank không chỉ tập trung vào tài trợ thương mại mà còn đẩy mạnh triển khai các sáng kiến về Môi trường, Xã hội và Quản trị (ESG). Với sự đồng hành của ADB và các định chế tài chính phát triển khác, HDBank đã đạt nhiều thành tựu trong những dự án kỹ thuật quan trọng, nâng cao năng lực phát triển bền vững:

- Tín dụng xanh và tín dụng bền vững: HDBank đang tham gia dự án tư vấn kỹ thuật phát triển danh mục tín dụng xanh/ tín dụng bền vững với nguồn tài trợ từ ADB.
- Hỗ trợ phát triển kinh tế toàn diện cho người khuyết tật: HDBank là ngân hàng duy nhất tại Việt Nam tham gia giai đoạn 2 của dự án này do ADB triển khai.

Tháng 7/2024, HDBank cũng đã hoàn thành Dự án ADB Climate Tagging (Gắn nhãn các giao dịch có yếu tố khí hậu), giúp cải thiện việc phân loại các giao dịch tài trợ thương mại có yếu tố tích cực với khí hậu.

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

ĐVT: triệu USD



Hạn mức tín dụng xanh
240 triệu USD
được cấp bởi IFC, ADB và Propaco tính đến hết 31/12/2024

Hạn mức tài trợ thương mại
320 triệu USD
được cấp bởi IFC và ADB tính đến hết 31/12/2024.

Ưu tiên phục vụ cho hoạt động thương mại trong lĩnh vực năng lượng tái tạo, nông nghiệp xanh và tài chính bền vững

● Tín dụng xanh
● Tài trợ thương mại

Tính đến hết năm 2024, HDBank đã huy động tổng cộng 240 triệu USD tín dụng xanh từ các tổ chức tài chính phát triển uy tín như IFC, ADB và Propaco. Đồng thời, hạn mức tài trợ thương mại cũng được nâng lên 320 triệu USD thông qua các chương trình hợp tác với IFC và ADB. Đây là minh chứng cho sự hợp tác chặt chẽ và niềm tin từ các định chế tài chính quốc tế đối với năng lực quản trị và phát triển bền vững của HDBank.

Ngân hàng đảm bảo sử dụng một cách minh bạch, hiệu quả và góp phần vào việc tạo ra giá trị bền vững cho cộng đồng và môi trường. Thông qua các hợp tác chiến lược này, HDBank không chỉ mang nguồn vốn xanh về Việt Nam để tài trợ cho các dự án bền vững, mà còn mở rộng cơ hội tiếp cận thêm các nguồn tài chính bền vững quốc tế trong tương lai, góp phần thúc đẩy nền kinh tế xanh và phát triển bền vững.

“Trong năm 2024, HDBank đã tái khẳng định cam kết phát triển bền vững qua sự hợp tác chiến lược với Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB). Các sáng kiến quan trọng, như Hệ thống Quản lý Môi trường và Xã hội (ESMS) cho Tài trợ Thương mại và Sáng kiến Gắn Thẻ Khí hậu, đóng vai trò then chốt trong chiến lược tài chính bền vững của ngân hàng. HDBank cũng tham gia chương trình của ADB nhằm thúc đẩy tài chính toàn diện và khí hậu tại Việt Nam. Bước đầu, ngân hàng đã tiến hành đánh giá để xác định các lĩnh vực cho vay xanh, ít phát thải carbon trong danh mục hiện tại. Đến năm 2025, HDBank sẽ tiếp tục hợp tác với ADB và đối tác kỹ thuật (PwC) để phát triển thêm các sản phẩm cho vay xanh, phục vụ khách hàng tại Việt Nam. Những sáng kiến này đóng góp vào việc tăng cường tài chính xanh, quản lý rủi ro môi trường và xã hội, đồng thời thúc đẩy các giao dịch tài trợ thương mại có tác động tích cực đến khí hậu.”

Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB)

Tiên phong mở lối kỷ nguyên xanh với trái phiếu xanh

3.000 tỷ
trái phiếu xanh
phát hành thành công vào cuối năm 2024
Là một trong những ngân hàng tư nhân đầu tiên tại Việt Nam phát hành trái phiếu xanh

Cuối năm 2024, HDBank đã phát hành thành công 3.000 tỷ đồng trái phiếu xanh với các kỳ hạn 2 năm, 3 năm và 5 năm, trên nguyên tắc tuân thủ tự nguyện các nguyên tắc phát hành trái phiếu xanh quốc tế của Hiệp hội Thị trường vốn quốc tế (ICMA), Hiệp hội Thị trường tín dụng (LMA) và khung tài chính bền vững của HDBank.

HDBank là một trong những ngân hàng tiên phong phát hành trái phiếu xanh trong bối cảnh chưa có quy định về danh mục phân loại xanh và trái phiếu xanh tại thị trường Việt Nam. Việc HDBank phát hành trái phiếu xanh không chỉ

giúp tạo ra nguồn vốn mới cho các dự án mang lại giá trị tích cực cho môi trường mà còn lan tỏa giá trị xanh trong hệ thống ngân hàng, góp phần giải quyết các thách thức lớn như biến đổi khí hậu và chuyển dịch xanh.

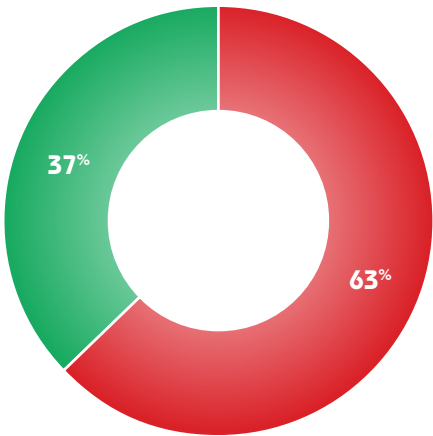
Đối với các nhà đầu tư, trái phiếu xanh của HDBank không chỉ là một công cụ đầu tư an toàn mà còn là cơ hội để họ xây dựng danh mục đầu tư cân bằng, đáp ứng mục tiêu lợi nhuận và trách nhiệm xã hội. Điều này được thể hiện qua việc khối lượng đặt mua đạt 100% chỉ trong thời gian ngắn.

Nguồn vốn huy động từ trái phiếu xanh sẽ được sử dụng để cho vay các dự án đáp ứng theo các tiêu chuẩn trong “Khung tài chính bền vững” mà HDBank đã ban hành vào cuối năm 2024, nhằm góp phần bảo vệ môi trường, chống biến đổi khí hậu và thúc đẩy phát triển kinh tế xanh. Đây được xem là nguồn lực quan trọng đặt nền móng cho một thị trường tài chính bền vững. Thông qua việc phân bổ hiệu quả nguồn vốn từ trái phiếu xanh, HDBank mong muốn thúc đẩy sự chuyển đổi xanh trong danh mục cho vay cũng như trong toàn bộ nền kinh tế, góp phần thực hiện các mục tiêu phát triển bền vững của Việt Nam, hướng đến mục tiêu Net Zero vào năm 2050.

b. Lan tỏa giá trị bền vững thông qua tín dụng xanh, tín dụng xã hội

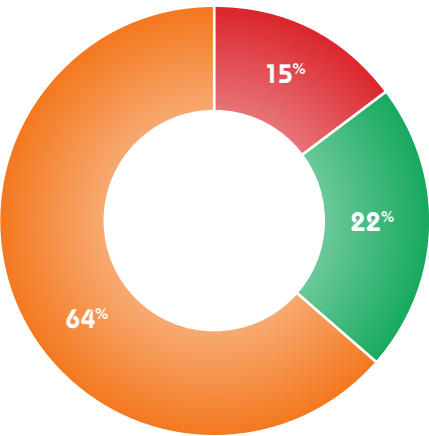
Bên cạnh việc chủ động tiếp cận nguồn vốn bền vững, HDBank triển khai các dịch vụ tài chính có trách nhiệm thông qua chính sách tín dụng bền vững. Đặc biệt, Ngân hàng tập trung vào phân khúc khách hàng doanh nghiệp có tác động đáng kể đến môi trường và xã hội, bao gồm Tín dụng xanh (tài trợ dự án tích cực cho môi trường) và Tín dụng xã hội (hỗ trợ hoạt động mang lại lợi ích cộng đồng xã hội). HDBank xem mỗi khoản tín dụng bền vững không chỉ là lợi ích tài chính mà còn là cam kết đồng hành cùng doanh nghiệp và xã hội vì một tương lai xanh, bền vững và nhân văn hơn.

Hơn 11.000 tỷ đồng dư nợ tín dụng bền vững(*) tại thời điểm 31/12/2024



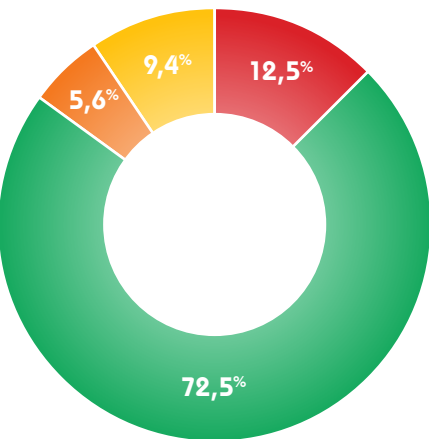
- Dư nợ tín dụng xanh
- Dư nợ tín dụng xã hội

Cơ cấu dư nợ tín dụng xanh(*) tại thời điểm 31/12/2024



- Điện mặt trời
- Điện áp mái
- Xe điện

Cơ cấu dư nợ tín dụng xã hội(*) tại thời điểm 31/12/2024



- Cho vay doanh nghiệp nữ chủ
- Nông nghiệp - lân nghiệp - thủy sản
- Giáo dục đào tạo
- Y tế và hoạt động cộng đồng

(*): dư nợ tín dụng của khách hàng doanh nghiệp

TÍN DỤNG XANH

31.000 tỷ đồng

tín dụng xanh đã giải ngân lũy kế từ 2019 đến hết 2024

Tăng 95%

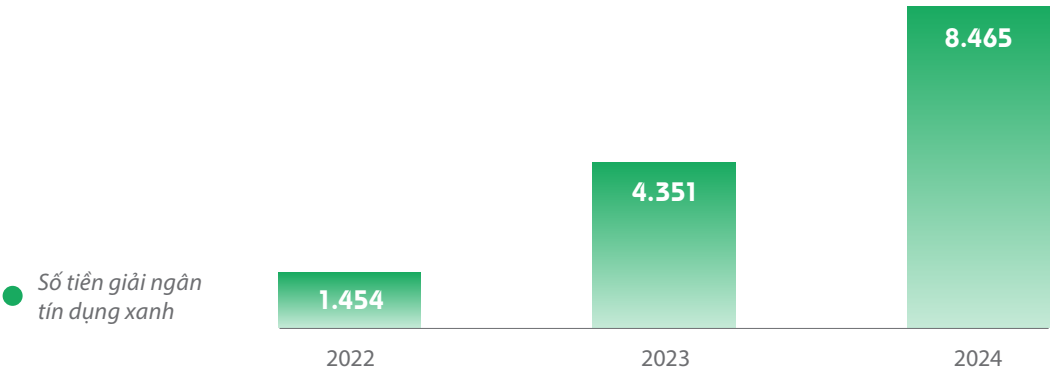
tín dụng xanh đã giải ngân trong năm 2024 so với 2023.

Với nhận thức sâu sắc về vai trò huyết mạch của ngân hàng đối với nền kinh tế và tầm quan trọng của việc thúc đẩy nền kinh tế xanh, HDBank đã tiên phong gắn kết tài chính xanh vào chiến lược kinh doanh của Ngân hàng, hướng đến mục tiêu “kép” là tăng trưởng kinh tế gắn liền với bảo vệ môi trường. HDBank ưu tiên phát triển tài chính xanh để chuyển dịch nguồn vốn sang các lĩnh vực phục vụ phát triển bền vững.

Riêng trong năm 2024, HDBank đã ghi dấu một bước tiến mạnh mẽ trong việc giải ngân tín dụng xanh, với 8.465 tỷ đồng đã được phân bổ cho các dự án xanh. Con số này tăng 95% so với số tiền giải ngân tín dụng xanh năm 2023. Đây chính là minh chứng cho những nỗ lực trên hành trình xanh hóa nền kinh tế và thúc đẩy tài chính khí hậu của Ngân hàng. Ngoài ra, kết quả này là nền tảng cho những thành tựu ấn tượng hơn về giải ngân tín dụng cho các dự án xanh trong những năm sắp tới.

Số tiền giải ngân tín dụng xanh qua các năm

ĐVT: tỷ đồng



Tính đến hết năm 2024, HDBank đã phân bổ nguồn vốn vào các doanh nghiệp có hoạt động kinh doanh thân thiện, đóng góp tích cực cho môi trường, bao gồm:



NĂNG LƯỢNG TÁI TẠO



NÔNG NGHIỆP CÔNG NGHỆ CAO



CÔNG TRÌNH XANH



HIỆU QUẢ NĂNG LƯỢNG



SẢN XUẤT - KINH DOANH XE ĐIỆN



CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NƯỚC

Ước tính gần
140.000
tấn CO²
tương đương cắt
giảm được mỗi năm
đến từ các dự án cho
vay điện mặt trời

Từ năm 2021, Ngân hàng khẳng định cam kết mạnh mẽ với trách nhiệm xã hội và bảo vệ môi trường thông qua việc không 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.

Danh mục cho vay điện mặt trời kỳ vọng sẽ làm giảm đáng kể lượng phát thải khí nhà kính trong môi trường, với lượng khí nhà kính cắt giảm được ước tính gần 140.000 tấn CO2(*) tương đương mỗi năm.

(*) Lượng CO2 tương đương cắt giảm được ước tính từ công cụ Đánh giá Khí hậu cho các Tổ chức tài chính (Climate Assessment for Financial Institutions), được quản lý bởi IFC. Công cụ này giúp các tổ chức tài chính kiểm tra xem dự án có đạt các tiêu chí quốc tế về tài chính khí hậu theo định nghĩa của IFC và Nguyên tắc chung về Theo dõi Tài chính Giảm thiểu Khí hậu (Common Principles for Climate Mitigation Finance Tracking) hay không, đồng thời hỗ trợ tính toán tác động của khoản vay.

TÍN DỤNG
XANH CHO
DỰ ÁN
NĂNG LƯỢNG
TÁI TẠO

“Là một doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực năng lượng tái tạo, Công ty CP Indefol Solar luôn tìm kiếm những giải pháp tài chính linh hoạt, hiệu quả và phù hợp để triển khai các dự án năng lượng sạch, góp phần vào sự phát triển bền vững. Trong quá trình hợp tác, HDBank đã thể hiện vai trò là một đối tác tài chính đáng tin cậy, không chỉ cung cấp các sản phẩm tài chính tiên phong về tài chính xanh mà còn đồng hành cùng doanh nghiệp trong từng giai đoạn phát triển.

Qua quá trình giao dịch và làm việc với HDBank, chúng tôi rất hài lòng với chất lượng dịch vụ và sự hỗ trợ tận tâm từ đội ngũ Ngân hàng. HDBank có mạng lưới giao dịch thuận tiện, cơ sở vật chất hiện đại, giúp quá trình làm việc trở nên dễ dàng và hiệu quả hơn. Thái độ chuyên nghiệp, trình độ nghiệp vụ cao của

cán bộ Ngân hàng cũng là một trong những yếu tố quan trọng giúp chúng tôi cảm thấy yên tâm khi hợp tác. Quy trình xử lý giao dịch nhanh chóng, minh bạch, cùng với hệ thống bảo mật thông tin chặt chẽ, giúp doanh nghiệp an tâm khi thực hiện các giao dịch tài chính.

Đặc biệt, HDBank thể hiện rõ cam kết của mình đối với tài chính bền vững. Các sản phẩm tín dụng xanh của Ngân hàng tương đối ưu việt và phù hợp với nhu cầu của công ty. Với trải nghiệm dịch vụ và sản phẩm tín dụng xanh HDBank mang lại, chúng tôi hy vọng Ngân hàng tiếp tục đồng hành, liên tục phát huy và cập nhật với các công nghệ, mô hình dự án mới.”

Công ty Indefol Solar

TÍN DỤNG
XANH CHO
DỰ ÁN ĐIỆN
MẶT TRỜI

“Khi bắt đầu triển khai các dự án năng lượng mặt trời, Công ty TNHH Tư vấn & Xây lắp Minh Tuấn Tú nhận thấy rằng, bên cạnh công nghệ, kỹ thuật và đội ngũ thi công, một yếu tố then chốt quyết định đến sự thành công của dự án chính là nguồn vốn ổn định và phù hợp. Trong hành trình tìm kiếm một đối tác tài chính hiểu rõ đặc thù của ngành năng lượng tái tạo, chúng tôi đã hợp tác với HDBank để hiện thực hóa mục tiêu mở rộng các dự án điện mặt trời.

Ngay từ những bước đầu tiên, đội ngũ HDBank đã đồng hành cùng chúng tôi trong quá trình tư vấn, thẩm định hồ sơ và giải ngân, giúp doanh nghiệp tiếp cận vốn một cách nhanh chóng để đảm bảo tiến độ thi công. Hệ thống giao dịch hiện đại, quy trình minh bạch, cùng với sự hỗ trợ chuyên nghiệp của đội ngũ Ngân hàng đã giúp chúng tôi giải quyết các thủ tục tài chính một cách thuận lợi.

HDBank đã thể hiện sự quan tâm đến lĩnh vực năng lượng tái tạo, không chỉ thông qua các sản phẩm tín dụng mà còn trong việc cập nhật công nghệ tài chính, cải tiến dịch vụ và xây dựng định hướng phát triển bền vững. Sản phẩm của HDBank có tính cạnh tranh cao, linh hoạt và phù hợp với tình hình thực tế; dịch vụ của HDBank khá tốt và đáp ứng được nhu cầu của Công ty chúng tôi

Trong giai đoạn hợp tác tiếp theo, Công ty chúng tôi sẽ cùng HDBank đồng hành trong các dự án lắp đặt hệ thống điện mặt trời. Công ty tin rằng HDBank sẽ liên tục cải tiến, ra mắt các sản phẩm tín dụng xanh ưu đãi hơn cho doanh nghiệp trên hành trình phát triển bền vững.”

Công ty TNHH Tư vấn & Xây lắp Minh Tuấn Tú

“Tài chính xanh không chỉ là xu thế mà còn là cam kết của HDBank trong việc phát triển các dự án năng lượng tái tạo và cải thiện chất lượng môi trường sống. Đây là một phần trong chiến lược ESG của chúng tôi, tích hợp hiệu quả với hoạt động kinh doanh nhằm mang lại giá trị lâu dài cho các bên liên quan và cộng đồng.”

Ông Phạm Quốc Thanh
Tổng Giám đốc HDBank

TÍN DỤNG XÃ HỘI

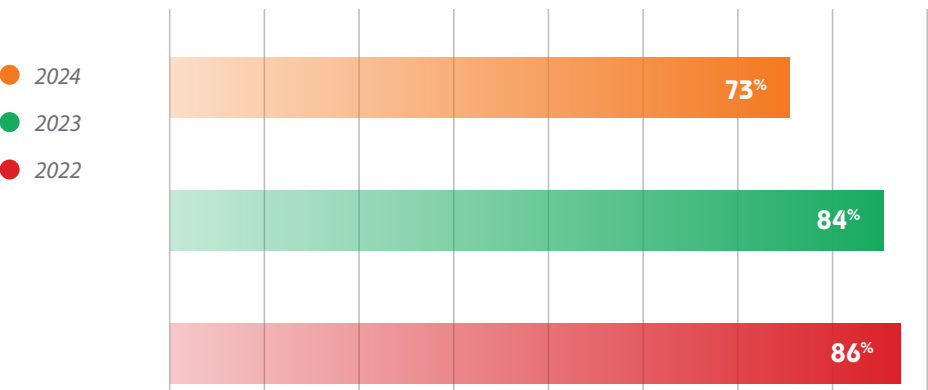
hơn **30.000** tỷ đồng

tín dụng xã hội đã giải ngân cho khách hàng doanh nghiệp lũy kế từ 2022 đến hết 2024

12% dư nợ cho vay khách hàng

tương đương 48.700 tỷ đồng hướng đến tín dụng xã hội (tính đến hết 2024, bao gồm cho vay khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân)

Lĩnh vực nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản luôn chiếm tỷ trọng cao, gần **3/4** danh mục tín dụng xã hội cho khách hàng doanh nghiệp qua các năm



Đối với hoạt động tín dụng xã hội, HDBank mạnh mẽ triển khai tài trợ vốn cho các lĩnh vực mang lại giá trị bền vững cho xã hội như 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 có trách nhiệm đối với cộng đồng.

NÔNG NGHIỆP, NÔNG THÔN VÀ CHUỖI GIÁ TRỊ NÔNG NGHIỆP, NÂNG CAO ĐỜI SỐNG, PHÁT TRIỂN KINH TẾ VÙNG NÔNG THÔN

Y TẾ SỨC KHỎE CỘNG ĐỒNG

GIÁO DỤC

HỘ GIA ĐÌNH SẢN XUẤT KINH DOANH VÀ DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ (“SME”)

CHUỖI CUNG ỨNG HÀNG HÓA THIẾT YẾU

DOANH NGHIỆP SME DO NỮ LÀM CHỦ

Hoạt động nổi bật

Tiên phong công bố Khung Tài chính bền vững

Cuối năm 2024, HDBank chính thức công bố Khung Tài chính Bền vững phù hợp với các tiêu chuẩn của Hiệp hội Thị trường vốn quốc tế (ICMA) và Hiệp hội Thị trường cho vay (LMA).

Hiệp hội thị trường vốn quốc tế (ICMA)

- Nguyên tắc trái phiếu xanh
- Nguyên tắc trái phiếu xã hội
- Hướng dẫn về trái phiếu bền vững

Hiệp hội thị trường khoản vay (LMA)

- Nguyên tắc khoản vay xanh
- Nguyên tắc khoản vay xã hội

Khung này được phát triển với sự hỗ trợ kỹ thuật của Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) và nhận được **đánh giá ở mức SQS2 (rất tốt) bởi tổ chức xếp hạng uy tín thế giới Moody's.**



HDBank xây dựng Khung tài chính bền vững nhằm phục vụ cho nhu cầu phát hành các loại trái phiếu/ nhận tài trợ vốn dưới hình thức cho vay, cụ thể như sau:

- Trái phiếu/ Khoản vay xanh - nguồn vốn được phân bổ cho các dự án xanh
- Trái phiếu/ Khoản vay xã hội - nguồn vốn được phân bổ cho các dự án xã hội, và
- Trái phiếu/ Khoản vay bền vững - nguồn vốn được phân bổ cho sự kết hợp giữa các dự án xanh và xã hội

Nội dung của Khung Tài chính bền vững

Mục đích sử dụng nguồn vốn

Nguồn vốn thu được từ mỗi đợt phát hành Trái phiếu/ Khoản vay Xanh, Xã hội hoặc Bền vững sẽ được tài trợ cho các tài sản và dự án đủ điều kiện nhận tài trợ. HDBank xác định các tiêu chí cụ thể theo:

- Trái phiếu/Khoản vay xanh;

- Trái phiếu/Khoản vay xã hội;
- Trái phiếu/Khoản vay bền vững: là hạng mục đủ điều kiện bao gồm sự kết hợp giữa các tài sản và dự án xanh và xã hội.

Và không tài trợ các dự án thuộc Danh sách loại trừ.

Quy trình đánh giá và lựa chọn dự án

Các dự án được lựa chọn theo Khung Tài chính bền vững sẽ phải trải qua quy trình đánh giá và phê duyệt nghiêm ngặt. Để đảm bảo tính minh bạch tối đa

trong việc phân bổ nguồn vốn, HDBank sẽ thuê một đơn vị kiểm toán độc lập hàng năm để xác minh việc phân bổ nguồn vốn cho các dự án đủ điều kiện.

Quản lý nguồn vốn

HDBank sẽ thiết lập một hệ thống quản lý và giám sát chặt chẽ để đảm bảo rằng các nguồn vốn từ Trái phiếu/Khoản vay Xanh, Xã hội hoặc Bền vững được sử dụng một cách minh bạch và hiệu quả. Các biện pháp bao gồm việc xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung,

phân bổ tài khoản giám sát riêng, sử dụng mã định danh duy nhất cho từng dự án, cùng với việc thuê kiểm toán viên độc lập để xác minh tính chính xác và không bị trùng lặp.

Báo cáo

Khi có các trái phiếu/khoản vay xanh, xã hội hoặc bền vững chưa đáo hạn được phát hành theo Khung này, HDBank sẽ cung cấp báo cáo tiến độ hàng năm với nội dung sau:

- Báo cáo phân bổ nguồn vốn tài chính bền vững
- Báo cáo tác động môi trường và xã hội của các tài sản bền vững trong danh mục trái phiếu/ khoản vay của HDBank.



Tham khảo Khung Tài chính bền vững của HDBank tại đây:



Điểm nổi bật của Khung Tài chính Bền vững là định hướng việc cho vay của HDBank vào các dự án có đặc điểm xanh và xã hội.

Hạng mục đủ điều kiện



Năng lượng tái tạo



Hiệu quả năng lượng



Phòng ngừa và kiểm soát ô nhiễm



Quản lý bền vững môi trường sống, tài nguyên thiên nhiên và sử dụng đất



Giao thông sạch



Quản lý nước và nước thải bền vững



Thích ứng với biến đổi khí hậu



Sản phẩm, công nghệ sản xuất và quy trình thích ứng với nền kinh tế tuần hoàn



Tòa nhà xanh

Hoạt động tiêu biểu

Năng lượng tái tạo: các dự án liên quan đến sản xuất, vận hành, lưu trữ và truyền tải năng lượng tái tạo;

Năng lượng sạch: các dự án liên quan đến sản xuất, vận hành, lưu trữ và truyền tải các nguồn năng lượng mới, năng lượng sạch.

Mua sắm, thay thế, thiết kế lại hoặc tân trang thiết bị, hệ thống và/hoặc các dịch vụ/ sản phẩm nhằm giảm tiêu thụ năng lượng/ phát thải khí nhà kính hoặc giảm tiêu thụ điện năng.

Thiết bị, dụng cụ và hệ thống chiếu sáng có nhãn đảm bảo hiệu quả năng lượng.

Hoạt động tái chế chất thải, bao gồm dịch vụ, phương tiện vận chuyển, cơ sở thu gom, phân loại, xử lý rác thải.

Nông nghiệp thông minh thích ứng với khí hậu (CSA)

Lâm nghiệp bền vững với môi trường

Sản xuất hải sản và ngư nghiệp bền vững có chứng nhận uy tín quốc tế

Giao thông công cộng, bao gồm các phương tiện sử dụng điện hoặc nhiên liệu ít phát thải.

Giao thông cá nhân, bao gồm xe điện.

Cơ sở hạ tầng hỗ trợ hệ thống di chuyển ít phát thải carbon

Các dự án liên quan đến hiệu quả sử dụng nước hoặc quản lý nước thải.

Hệ thống quan sát khí hậu và cảnh báo sớm

Khả năng phục hồi, ví dụ biện pháp bảo vệ bờ biển, xây dựng tường chắn lũ, v.v.

Thiết kế và phát triển vật liệu tái chế

Các tòa nhà đáp ứng các tiêu chuẩn chứng nhận Tòa nhà Xanh được công nhận hoặc có thiết kế tiết kiệm năng lượng

TIÊU CHÍ CỦA TRÁI PHIẾU/ KHOẢN VAY XANH

TIÊU CHÍ CỦA
TRÁI PHIẾU/
KHOẢN VAY
XÃ HỘI,

bao gồm
nhưng không
giới hạn ở các
hạng mục:

Hạng mục đủ điều kiện



Tiếp cận các dịch vụ
thiết yếu



Nhà ở giá rẻ

Hoạt động tiêu biểu

Tạo việc làm

Tiến bộ kinh tế xã hội và trao quyền

Tài trợ doanh nghiệp vừa, nhỏ và siêu nhỏ (MSME)

Chăm sóc sức khỏe

Giáo dục và đào tạo nghề

Xây dựng nhà ở xã hội/cộng đồng chủ yếu phục vụ cho nhóm
dân số mục tiêu do chính quyền địa phương xác định

Dân số mục tiêu cho các dự án xã hội đủ điều kiện bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Doanh nghiệp vừa, nhỏ và siêu nhỏ (MSME)
- Doanh nghiệp do phụ nữ lãnh đạo
- Dân số vùng nông thôn

"Việc công bố Khung tài chính bền vững và tiên phong phát hành trái phiếu xanh tại Việt Nam là minh chứng rõ nét cho cam kết của HDBank trong chiến lược phát triển bền vững. Điều này không chỉ tạo động lực thúc đẩy tăng trưởng xanh, mà còn huy động nguồn vốn trung và dài hạn từ trái phiếu xanh để hỗ trợ các dự án mang lại lợi ích môi trường, giảm phát thải CO2 và đồng hành cùng Chính phủ trong mục tiêu đạt Net Zero vào năm 2050".

Ông Phạm Quốc Thanh
Tổng Giám đốc HDBank

c. Nâng cao năng lực của Ngân hàng về tài chính bền vững

Nhằm nâng cao năng lực của Ngân hàng nói chung về tài chính bền vững và chống biến đổi khí hậu, trong năm 2024, HDBank đã triển khai và tham gia các hoạt động sau:

- Trở thành thành viên của Liên minh các Ngân hàng Thương mại Xanh (Alliance for Green Commercial Banks (AGCB) do IFC và Cơ quan Tiền tệ Hồng Kông (HKMA) thành lập. Đây là cơ hội để các ngân hàng tham gia chia sẻ kinh nghiệm, kiến thức và hợp tác trong lĩnh vực tài chính xanh. Đồng thời, các ngân hàng cũng có

thể nhận hỗ trợ kỹ thuật từ AGCB nhằm nâng cao năng lực trong việc phát triển và triển khai các sản phẩm và dịch vụ tài chính xanh.

- Tổ chức khóa đào tạo cho cán bộ quản lý, bao gồm 04 khóa đào tạo về Fintech và tài chính xanh với sự tham gia của 160 học viên;
- Các buổi đào tạo dưới dạng mở trong khuôn khổ của Dự án "Tư vấn quản trị ESG và Tài chính bền vững" với sự tư vấn của PwC cùng sự tham gia của các cán bộ quản lý của các Khối Phòng ban tại Hội sở HDBank.

Các nội dung triển khai trong tương lai

HDBank sẽ tiếp tục đẩy mạnh tín dụng bền vững, 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 với các hoạt động dự kiến được triển khai trong những năm tới như sau:

- Tiếp tục đẩy mạnh nghiên cứu và phát hành các sản phẩm trái phiếu bền vững khác như trái phiếu xanh lam, trái phiếu liên kết bền vững.
- Đề xuất các chương trình nhằm huy động vốn đặc biệt, phục vụ cho việc cho vay các dự án xanh và xã hội.
- Kết hợp với các nhà đầu tư và đơn vị tư vấn để nghiên cứu, thảo luận và đề xuất lộ trình triển khai chính sách rủi ro khí hậu trong hoạt động

cho vay và đánh giá tác động từ rủi ro và cơ hội từ biến đổi khí hậu.

- Hợp tác với các đối tác tiềm năng để xây dựng hệ thống và thực hiện đo lường mức độ phát thải cho khách hàng doanh nghiệp của HDBank; và triển khai đo lường phát thải CO2 cho các khoản vay và tích hợp vào hệ thống C-LOS.
- Tiếp tục tổ chức đào tạo cho cán bộ quản lý về các chính sách và lợi ích của tín dụng xanh.
- Tiếp tục cải tiến Khung tài chính bền vững, tạo tiền đề thu hút nguồn vốn xanh từ các nhà đầu tư nước ngoài.
- Mở rộng phạm vi tài trợ cho các dự án đáp ứng yêu cầu của Khung Tài chính bền vững.

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 3

TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN

Phương pháp quản trị

Tài chính toàn diện đảm bảo mọi người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tài chính phù hợp với chi phí hợp lý, tạo cơ hội bình đẳng và giảm thiểu bất bình đẳng xã hội.

HDBank chủ động theo đuổi chiến lược ngân hàng bán lẻ hàng đầu, mở rộng mạnh mẽ tại các khu vực vùng sâu, vùng xa, nơi dịch vụ ngân hàng còn hạn chế. Điều này giúp người dân thu nhập thấp, người khuyết tật và các đối tượng khó

khăn khác dễ dàng tiếp cận vốn và dịch vụ ngân hàng hiện đại, nâng cao chất lượng cuộc sống. Đồng thời, HDBank xây dựng các sản phẩm, dịch vụ với lãi suất ưu đãi, phù hợp để tăng khả năng tiếp cận vốn cho nhóm khách hàng dưới chuẩn, đối tượng yếu thế, góp phần đẩy lùi tín dụng đen.

HDBank còn tích cực thay đổi nhận thức và thói quen sử dụng dịch vụ tài chính tại nông thôn, vùng sâu, vùng xa, thúc đẩy tài chính toàn diện thành công.



Kết quả đạt được

Từ 2022 - 2024, HD SAISON đã triển khai các gói vay ưu đãi trị giá
25.000 tỷ đồng
cho công nhân và người lao động tại các khu công nghiệp, chế xuất, trong đó **15.000 tỷ đồng** đã được giải ngân trong năm.

hơn **47%** tổng dư nợ
cho vay

cho công nhân và người lao động tại các khu công nghiệp, chế xuất, trong đó **15.000 tỷ đồng** đã được giải ngân trong năm.

hơn **300**
buổi hội thảo nâng cao nhận thức về tín dụng đen được tổ chức trong năm 2024.

4.400 tỷ đồng
đã giải ngân cho doanh nghiệp vừa và nhỏ do phụ nữ làm chủ, lũy kế đến hết 2024.

Các hoạt động triển khai trong năm

a. Thúc đẩy tài chính toàn diện



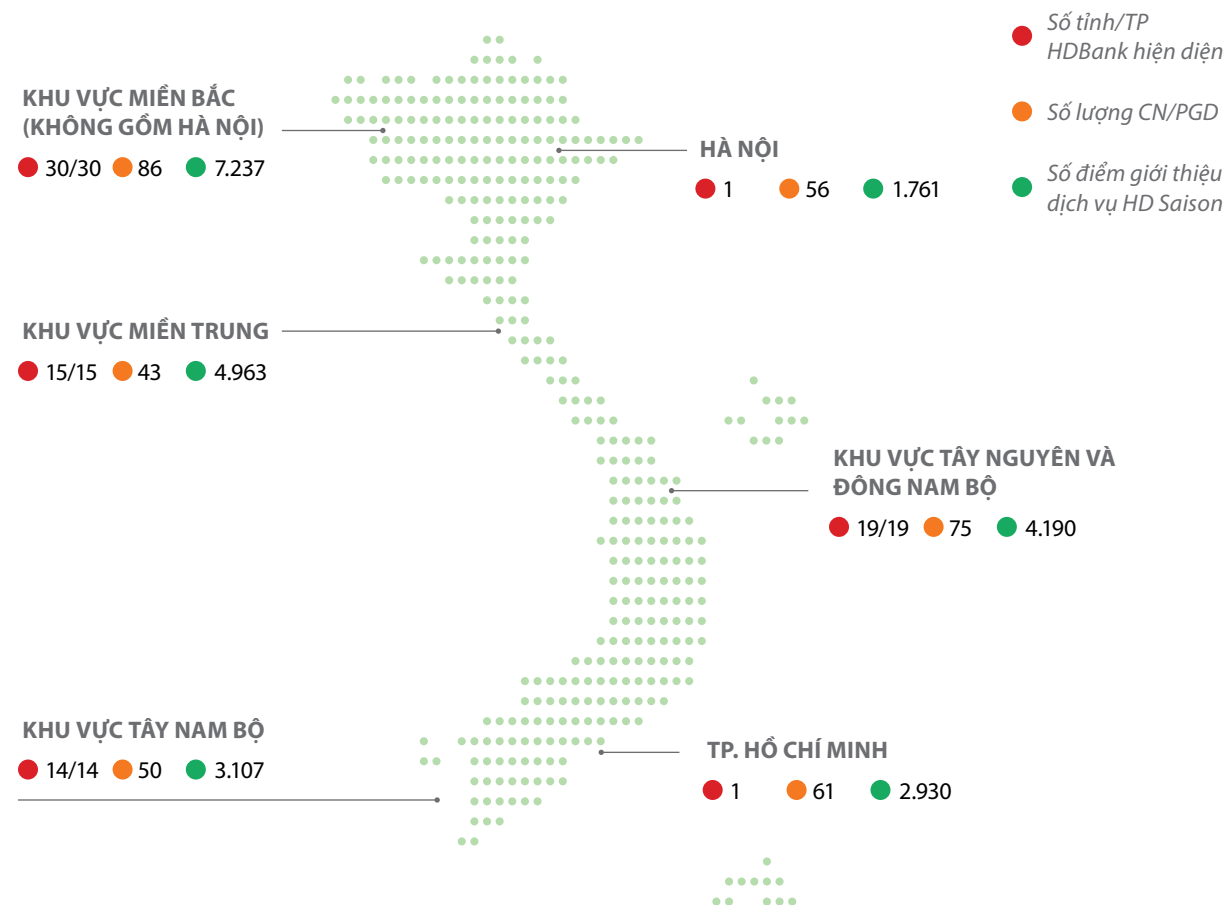
Đem dịch vụ tài chính đến mọi miền

Trong năm 2024, HDBank đã mở thêm nhiều chi nhánh và phòng giao dịch, ATM và điểm giao dịch tài chính tại các tỉnh thành ngoài khác khu đô thị lớn, nơi chưa có nhiều ngân hàng hiện diện, tiêu biểu như ở Hà Giang - địa phương có vị trí đặc biệt quan trọng trong phát triển kinh tế vùng cực Bắc của Tổ quốc.

Tính đến hết năm 2024, HDBank có tổng cộng 371 chi nhánh và phòng giao dịch, với 26.388 điểm giao dịch tài chính thuộc HD SAISON, phủ sóng đến tất cả 63 tỉnh thành trên cả nước. Dịch vụ cho vay tiêu dùng của HD SAISON cũng có mặt ở cả những vùng biên giới và hải đảo xa xôi, hỗ trợ kịp thời cho người dân khi có nhu cầu. Tất cả các điểm giao dịch của HDBank và HD SAISON 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 điểm giao dịch trên toàn quốc

HDBank và HD SAISON sở hữu mạng lưới điểm giao dịch ngân hàng và tài chính tiêu dùng lớn nhất Việt Nam



Đến 31/12/2024, HDBank có 371 điểm giao dịch ngân hàng trong nước và quốc tế.
HD Saison có 26.388 điểm giới thiệu dịch vụ (POS) phủ khắp 63/63 tỉnh và thành phố

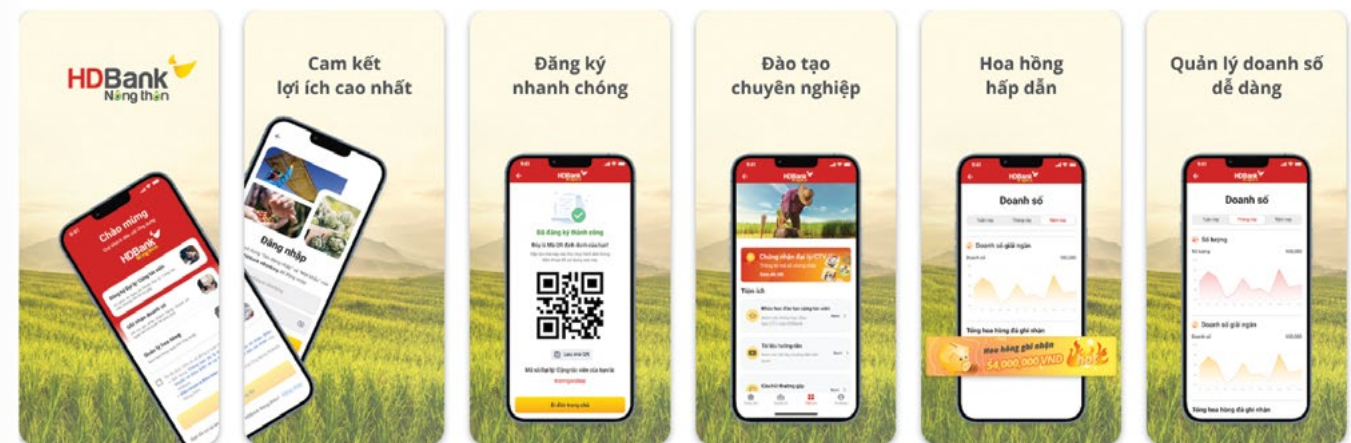


Chương trình Mở rộng Ngân hàng Nông thôn

Với mong muốn mang dịch vụ tài chính của HDBank đến với đồng bào ở các vùng sâu, vùng xa, HDBank triển khai Chương trình Mở rộng Ngân hàng Nông thôn, qua đó chào bán các sản phẩm dịch vụ ngân hàng nhưng được đơn giản hoá, phù hợp với nhu cầu tài chính của khách hàng tại khu vực nông thôn, với định hướng chiến lược nhằm phục vụ riêng cho khu vực nông thôn Việt Nam.

Chương trình được triển khai qua kênh công cụ chính - Ứng dụng HDBank Nông thôn - là ứng dụng di động được thiết kế dành riêng cho người dùng có nhu cầu trở thành Cộng tác viên của HDBank Nông thôn. Ứng dụng HDBank Nông thôn cho phép các cá nhân đăng ký trở thành Cộng tác viên của HDBank, thực hiện giới thiệu Khách hàng cá nhân ở khu vực nông thôn sử dụng sản phẩm dịch vụ được cung cấp bởi HDBank và gia tăng thu nhập từ việc hợp tác với HDBank. Ứng dụng HDBank Nông Thôn hiện đang tích hợp 04 nhóm sản phẩm vay chính như sau:

- Vay tiêu dùng;
- Vay kinh doanh;
- Vay mua ô tô;
- Vay mua đất phục vụ hoạt động nông nghiệp.



Đóng góp của chương trình HDBank Nông thôn vào chiến lược phát triển bền vững của Ngân hàng:

Việc triển khai HDBank Nông thôn thông qua mạng lưới Cộng tác viên giúp rút ngắn thời gian và vượt qua các hạn chế trong việc mở mới một địa điểm kinh doanh (chi nhánh/ phòng giao dịch), từ đó giúp HDBank tăng khả năng tiếp cận khách hàng tại khu vực nông thôn;

Khách hàng có thể tiếp cận hệ sản phẩm dịch vụ ngân hàng chính thống, giúp góp phần đẩy lùi nạn tín dụng đen;

Trong quá trình phát triển sắp tới, Ngân hàng sẽ nghiên cứu triển khai chào bán các sản phẩm dịch vụ ngân hàng được thiết kế riêng cho các chương trình cho vay xanh và an sinh xã hội thông qua Ứng dụng HDBank Nông thôn.

Đồng hành cùng chương trình “Mỗi xã Một sản phẩm” (OCOP)

Từ năm 2023, HDBank đã triển khai nhiều chương trình hỗ trợ doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp và chủ nhà vườn trong việc quảng bá, tiêu thụ nông đặc sản Việt hiệu quả trên nền tảng số, thông qua chương trình “Mỗi xã Một sản phẩm” (OCOP).

Năm 2024, HDBank tiếp tục đồng hành cùng các chợ phiên OCOP, với 6 Phiên chợ OCOP được tổ chức tại các tỉnh: An Giang, Cà Mau, Sơn La, Thái Bình, Quảng Ngãi và Bến Tre. Chợ phiên OCOP được livestream trên nền tảng TikTok với các “Voucher trợ giá”, nhằm thúc đẩy mua sắm, tiêu thụ các sản phẩm nông nghiệp.

Thông qua đó, HDBank cũng triển khai các chương trình tài trợ vốn cho các chủ thể OCOP, phục vụ hoạt động kinh doanh, đầu tư máy móc thiết bị phục vụ sản xuất lên đến 100% nhu cầu vốn. Phiên chợ giúp Ngân hàng tiếp cận được với:

- Hàng nghìn tài khoản mở mới trực tiếp tại các phiên chợ và kênh Tiktok là các chủ thể OCOP cá nhân và doanh nghiệp;
- Gần 5.000 videos trên Tiktok gắn Hashtag #HDBankDongHanhNongSanViet;
- Nội dung liên quan Chợ phiên OCOP đã tiếp cận hàng trăm triệu lượt khách hàng trên Tiktok cùng các phiên chợ OCOP có hình ảnh HDBank xuất hiện.



Đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt

Kiosk MediPay – Giải pháp dịch vụ y tế không dùng tiền mặt

Theo thống kê, kết quả triển khai thanh toán không dùng tiền mặt trong lĩnh vực y tế hiện nay còn khá thấp, chỉ đạt khoảng 10% ở TP. Hồ Chí Minh và chưa đến 5% ở các tỉnh, thành khác, dẫn tới sự bất tiện của người dân cũng như gia tăng gánh nặng của các cơ sở y tế. Trước thực trạng đó, Chính phủ đã triển khai đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030” nhằm từng bước chuẩn hóa cơ sở dữ liệu khách hàng, từ đó thúc đẩy thanh toán không tiền mặt phát triển trong khu vực dịch vụ hành chính công, trong đó có lĩnh vực y tế.

Trong năm 2024, HDBank và Trung tâm Thông tin Y tế Quốc Gia – Bộ Y tế đã triển khai giải

pháp thanh toán viện phí không dùng tiền mặt MediPay 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 giúp thanh toán thông minh; và
- Thu hộ tiền mặt miễn phí.

Với hợp tác này, HDBank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam triển khai bộ giải pháp MediPay hỗ trợ giao dịch không tiền mặt toàn diện và tổng thể cho cơ sở y tế, phù hợp với mọi người dân trong việc sử dụng dịch vụ, hướng đến mục tiêu 100% không dùng tiền mặt để thanh toán viện phí tại các cơ sở y tế.

Chi tiết vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 12: Đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu thuộc Trọng tâm 2: Vận hành có trách nhiệm.

Khởi động tuyến phố không dùng tiền mặt



Lễ ra mắt “Tuyến phố không dùng tiền mặt” tại Thành phố Vị Thanh, Tỉnh Hậu Giang.

Thực tế cho thấy, việc triển khai Mô hình “Tuyến phố thanh toán không tiền mặt” đã tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, du khách tiếp cận phương thức thanh toán hiện đại, nhanh chóng và an toàn trong thời đại số, góp phần xây dựng các công dân số, xã hội số và chung tay thúc đẩy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn.



Chuyên viên HDBank Hậu Giang hướng dẫn người dân cách thức thanh toán không dùng tiền mặt

Bên cạnh đó, HDBank vẫn tiếp tục đẩy mạnh và hoàn thiện các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt như:

- Dịch vụ thu hộ học phí EduPay, 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.
- Gói Happy Di- Payroll, là gói chi lương 100% online và miễn phí trọn đời với vô vàn tiện ích

và ưu đãi tài chính cho doanh nghiệp cũng như cán bộ nhân viên của doanh nghiệp, hỗ trợ doanh nghiệp quản lý tài chính minh bạch và nhanh chóng, với gần hàng trăm ngàn doanh nghiệp đăng ký tham gia tính đến hết 2024.

- Thẻ tín dụng phi vật lý (thẻ ảo): HD SAISON khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ ảo để thanh toán trực tuyến, vừa nhanh chóng, tiện lợi, bảo mật vừa hạn chế rác thải từ thẻ nhựa, góp phần bảo vệ môi trường.

Hỗ trợ doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ và vừa do phụ nữ làm chủ

HDBank đặc biệt chú trọng đến các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ và luôn dành một tỷ trọng tương xứng để tài trợ cho nhóm khách hàng doanh nghiệp nữ chủ hàng năm. Trong năm 2024, HDBank tiếp tục triển khai gói 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. Tính đến hết 2024, chương trình đồng hành cùng doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ đạt quy mô giải ngân lũy kế hơn 4.400 tỷ đồng.

Đồng hành cùng doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ

“Là một doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ, chúng tôi luôn đối mặt với nhiều thách thức trong việc mở rộng hoạt động, đặc biệt là tiếp cận nguồn vốn phù hợp để đảm bảo sự phát triển bền vững. Trong bối cảnh này, các sản phẩm tài chính ưu đãi dành riêng cho doanh nghiệp nữ của HDBank đã giúp chúng tôi có thêm lựa chọn trong việc huy động vốn, tạo điều kiện để đầu tư và mở rộng kinh doanh. Không chỉ là sản phẩm dịch vụ tài chính phù hợp, HDBank còn thể hiện một vai trò ngân hàng rất tốt

từ việc mở rộng hệ thống giao dịch, cơ sở vật chất, trình độ nhân viên, chính sách bảo mật thông tin, v.v từ đó cho thấy cam kết mạnh mẽ của HDBank trong việc hỗ trợ phát triển bền vững. Chúng tôi mong muốn HDBank sẽ phát triển thêm nhiều sản phẩm với ưu đãi hơn nữa, giúp doanh nghiệp nữ có thêm động lực để đầu tư dài hạn, mở rộng quy mô và gia tăng tác động kinh tế - xã hội.”

Khách hàng là Lãnh đạo của Doanh nghiệp do Phụ nữ làm chủ

b. Sản phẩm tài chính phục vụ đời sống và phát triển kinh tế cộng đồng

NÔNG NGHIỆP

Chương trình “Nông nghiệp bền vững – Vụ mùa bội thu”, với lãi suất ưu đãi dành cho khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp siêu nhỏ, nhằm bổ sung vốn kịp thời, phục vụ hoạt động nông nghiệp và phát triển kinh tế thủy hải sản.

Tính đến hết 31/12/2024, chương trình đã đạt quy mô dư nợ gần 6.000 tỷ đồng.

“Thông qua phương tiện truyền thông và cán bộ nhân viên HDBank trực tiếp tại địa phương, tôi đã rất hài lòng và làm đề nghị vay vốn tại ngân hàng HDBank Lộc Hà. Tôi được nhân viên ở đây giới thiệu sản phẩm vay Phát triển Nông nghiệp nông thôn với nhiều ưu đãi và phù hợp với mô hình chăn nuôi, buôn bán của gia đình tôi để phát triển nền kinh tế nông nghiệp tốt hơn.”

Khách hàng Nguyễn Thị Thuý – HDBank Lộc Hà Tỉnh Hà Tĩnh

“HDBank là một ngân hàng có uy tín, có lịch sử phát triển hơn 30 năm, phủ sóng trên mọi vùng miền Tổ quốc. Tôi tin rằng chúng ta sẽ có mối quan hệ gắn bó bền lâu, tôi khuyến khích bà con và các tổ vay vốn trong xã tự tin liên hệ với HDBank khi có nhu cầu và tôi cũng mong HDBank luôn đồng hành, hỗ trợ cùng người dân địa phương xã Mỹ Lợi A. ” – ông Thơm phát biểu tại buổi Hội thảo nông nghiệp được tổ chức tại địa phương.

Khách hàng Lê Văn Thơm - HDBank Cái Bè Tỉnh Tiền Giang

NGƯ NGHIỆP

Cho vay phát triển kinh tế thủy hải sản, hỗ trợ người nông dân tiếp cận nguồn vốn lãi suất ưu đãi, nhằm phát triển kinh tế thủy hải sản. Tính đến hết 31/12/2024, chương trình đã đạt quy mô dư nợ gần 2.000 tỷ đồng.

Chương trình tài trợ Hộ nuôi tôm công nghệ cao, hỗ trợ người nông dân vay vốn nuôi tôm để phát triển kinh tế. Chương trình chấp nhận dùng đất nuôi tôm công nghệ cao làm tài sản đảm bảo, đồng thời đất nuôi tôm cũng cần thỏa các điều kiện về mô hình chuẩn công nghệ cao C.P Việt Nam.

TÁI THIẾT CUỘC SỐNG SAU THIÊN TAI

Gói tín dụng 12.000 tỷ đồng tái thiết cuộc sống sau bão Yagi, với lãi suất ưu đãi so với lãi suất thông thường, nhằm phục vụ nhu cầu khôi phục tài sản, sửa chữa nhà cửa hay mua sắm vật dụng thiết yếu cho đối tượng khách hàng bị ảnh hưởng bởi bão Yagi và hoàn lưu của bão.

“Ngay sau cơn bão Yagi và hoàn lưu bão gây ảnh hưởng nặng nề tại các tỉnh phía Bắc, HDBank và HD SAISON đã nhanh chóng triển khai các giải pháp hỗ trợ khách hàng trên cơ sở mức độ thiệt hại, năng lực tài chính của khách hàng và mức lãi suất hiện hành đang áp dụng. Với tinh thần trách nhiệm và sẻ chia, HDBank dùng chính nguồn lực từ lợi nhuận và tiếp tục nỗ lực tiết giảm chi phí, đồng hành cùng khách hàng trong giai đoạn này.”

**Ông Phạm Quốc Thanh
Tổng Giám đốc HDBank**

GIÁO DỤC ĐÀO TẠO

Gói vay tri ân dành cho giáo viên và bác sĩ, nhằm tôn vinh những đóng góp thầm lặng cho ngành giáo dục và y tế, HD SAISON triển khai gói ưu đãi vay tiêu dùng, giúp thầy cô giáo, y bác sĩ an tâm trong công việc và nâng cao chất lượng đời sống. Mỗi khoản vay là một sự tri ân sâu sắc, một lời cảm ơn chân thành đến những người đã và đang xây dựng nền móng tương lai cho xã hội.

Gói vay “Giảng đường khơi nguồn tương lai”: Gói vay với lãi suất thấp của HD SAISON dành cho cha mẹ sinh viên, nhằm hỗ trợ hàng trăm sinh viên có hoàn cảnh khó khăn đang phải đối mặt với nguy cơ từ bỏ ước mơ giảng đường.

Chị Hữu đã tham gia chương trình vay “Giảng đường khơi nguồn tương lai” với hạn mức 35 triệu đồng cùng lãi suất ưu đãi của HD SAISON. Nhờ gói vay này, chị Hữu có thể tiếp cận nguồn tài chính với chi phí hợp lý, giúp giảm gánh nặng tài chính cho gia đình. Sản phẩm tài chính này thực sự mang lại sự an tâm khi phụ huynh có thể tiếp tục giúp con theo đuổi con đường học vấn mà không quá lo lắng về học phí.

**Khách hàng Nguyễn Thị Hữu
Tỉnh Quảng Trị**

NHÀ Ở XÃ HỘI

Gói tín dụng nhà ở xã hội trị giá 5.000 tỷ đồng

Đồng hành cùng Mục tiêu thúc đẩy phát triển nhà ở xã hội cho đối tượng thu nhập thấp, công nhân khu công nghiệp của Chính phủ và Chương trình tín dụng cho chủ đầu tư và người mua nhà của các dự án nhà ở xã hội, nhà ở công nhân, dự án cải tạo, xây lại chung cư cũ của Ngân hàng Nhà nước, tháng 10/2024, HDBank đăng ký tài trợ 5.000 tỷ đồng cho chương trình tín dụng cho vay phát triển nhà ở xã hội, nhà ở công nhân, cải tạo, xây dựng lại chung cư cũ. Sản phẩm tín dụng này không chỉ mang lại giải pháp tài chính phù hợp cho người thu nhập thấp muốn sở hữu nhà ở xã hội, giúp họ tiếp cận nguồn vốn vay với lãi suất hợp lý, mà qua đó góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho cộng đồng, thúc đẩy sự phát triển bền vững của thị trường bất động sản.

C. Nâng cao nhận thức của khách hàng, giúp đẩy lùi “tín dụng đen”**Phổ biến kiến thức tài chính - nâng cao nhận thức của khách hàng**

Hơn 300 hội thảo về tín dụng đen được tổ chức trong năm 2024

HDBank luôn chú trọng đẩy mạnh hoạt động tư vấn, nâng cao nhận thức về quản lý tài chính, cho vay bền vững và đẩy lùi tín dụng đen đến với bà con nông dân tại khu vực nông thôn. Với sự hợp tác chặt chẽ với chính quyền địa phương và các đối tác trong lĩnh vực nông nghiệp, Ngân hàng

đã tổ chức gần 300 buổi hội thảo nông nghiệp tại các khu vực đô thị loại 2, nông thôn tại khu vực Tây Nguyên, miền Tây Nam Bộ và các tỉnh phía Bắc, miền Trung như: Đắk Lắk, Đắk Nông, Bình Thuận, Khánh Hòa, Sơn La, Lai Châu, Nghệ An, Hà Nam, Nam Định,...

tiếp cận được 45.000 khách hàng khu vực đô thị loại 2 và nông thôn

Buổi hội thảo nhằm cung cấp thông tin về giải pháp tài chính toàn diện cho bà con nông dân để phát triển nông nghiệp bền vững, đồng thời lồng ghép nội dung về đẩy lùi tín dụng đen tại khu vực nông thôn, phù hợp với chủ trương của

Ngân hàng Nhà nước. Từ đó, hoạt động sản xuất nông nghiệp được phát triển bền vững và đời sống bà con nông dân ngày càng được cải thiện và sung túc hơn.

Tham gia tham luận tại Hội thảo khoa học Phát triển lành mạnh tín dụng tiêu dùng, đẩy lùi “tín dụng đen”

Ngày 18/07/2024, HD SAISON tham gia trình bày tham luận với chủ đề: “Đổi mới, sáng tạo và thúc đẩy cho vay có trách nhiệm” tại “Hội thảo phát triển tín dụng tiêu dùng lành mạnh, đẩy lùi tín dụng đen” do Viện Chiến lược Ngân hàng tổ chức. HD SAISON khẳng định đổi mới sáng tạo và cho vay có trách nhiệm luôn là kim chỉ nam cho mọi hoạt động của HD SAISON.

Triết lý kinh doanh của HD SAISON xoay quanh 5 trụ cột chính:

1. Cho vay có trách nhiệm,
2. Đổi mới sáng tạo,
3. Đa dạng hóa sản phẩm,
4. Đẩy mạnh chuyển đổi số, kinh doanh đa nền tảng
5. Tuân thủ quy định pháp luật, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng.



Hội thảo phát triển tín dụng tiêu dùng lành mạnh, đẩy lùi tín dụng đen

Tại hội thảo, HD SAISON đã chia sẻ về thực tiễn triển khai tư vấn tài chính cho khách hàng trong quá trình cung cấp sản phẩm tín dụng và dịch vụ, nhằm nâng cao hiệu quả hoạch định tài chính cá nhân. Nội dung này giúp khách hàng xây dựng kế hoạch tài chính hợp lý, đảm bảo khả năng trả nợ đúng hạn mà không gây áp lực tài chính hàng tháng cho bản thân và gia đình.

Các thông tin được chia sẻ còn giúp đoàn viên, công nhân và người dân trên toàn quốc phân

biệt tài chính chính thống, dễ dàng tiếp cận các gói vay lãi suất thấp, tránh xa tín dụng đen. Điều này giúp họ yên tâm lao động sản xuất, ổn định cuộc sống và góp phần ổn định kinh tế, xã hội.

Qua hội thảo này, HD SAISON không chỉ khẳng định vai trò tiên phong trong việc phát triển tín dụng tiêu dùng lành mạnh mà còn thể hiện trách nhiệm xã hội trong việc góp phần đẩy lùi tín dụng đen, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và thúc đẩy sự phát triển bền vững của nền kinh tế.

Hoạt động nổi bật**Sản phẩm tín dụng cho đoàn viên, công nhân - để người lao động không còn nỗi lo tài chính**

Gói tín dụng với lãi suất chỉ bằng 50% lãi suất thông thường, dành riêng cho khách hàng là đoàn viên, công nhân, công đoàn tại các khu công nghiệp, nhà máy, khu chế xuất

Quy mô các gói vay lãi suất ưu đãi đạt
25.000 tỷ đồng

với **15.000 tỷ đồng**
đã giải ngân lũy kế tính đến hết 2024

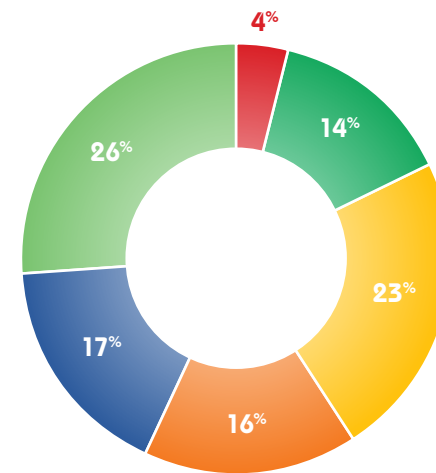
Tiếp cận được 14 triệu khách hàng cá nhân là công nhân, người lao động khắp 63 tỉnh thành

HD SAISON đã triển khai gói tín dụng dành cho đoàn viên công đoàn, công nhân tại các khu công nghiệp, nhà máy, khu chế xuất từ năm 2022, với tổng quy mô lũy kế đạt 25.000 tỷ đồng tính đến hết năm 2024. Gói tín dụng này giúp người lao động giải quyết khó khăn trước mắt, cải thiện cuộc sống và tránh xa ‘tín dụng đen’, hướng tới mục tiêu an sinh xã hội bền vững. Đây là giải pháp tài chính thiết thực, thể hiện sự sẻ chia và đồng hành của HD SAISON với lực lượng lao động chủ lực của Việt Nam.

Thông qua gói vay này, người công nhân, đoàn viên, người thu nhập thấp dưới chuẩn ngân hàng, khó tiếp cận các kênh cho vay chính thống do không có tài sản thế chấp hoặc không đáp ứng các điều kiện cho vay, sẽ nhận hình thức vay tiêu dùng chính thống với tổ chức tài chính tiêu dùng hợp pháp và được lựa chọn trả góp dễ dàng.

Với 15.000 tỷ đồng đã được giải ngân tính đến hết 2024, 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.

Cơ cấu khách hàng theo gói vay ưu đãi 10.000 tỷ của HD SAISON trong năm 2022 – 30/04/2024 theo Khu vực



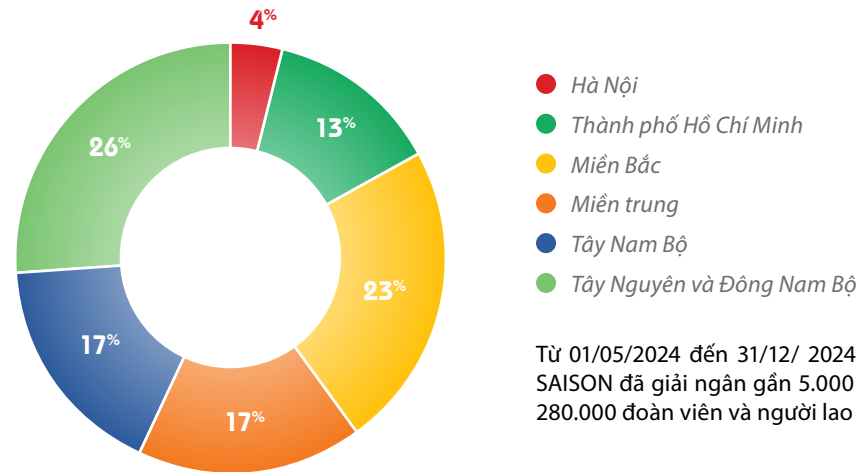
- Hà Nội
- Thành phố Hồ Chí Minh
- Miền Bắc
- Miền trung
- Tây Nam Bộ
- Tây Nguyên và Đông Nam Bộ

Từ 22/09/2022 đến 30/04/2024, gói vay của HD SAISON đã giải ngân 10.000 tỷ đồng cho gần 630.000 đoàn viên và người lao động.

Chị Thư đã tham gia với số tiền giải ngân 16 triệu đồng, giúp chị có chi phí để đóng học phí cho con và mua sắm đồ dùng cải thiện đời sống gia đình.

Khách hàng Trần Thị Thư
Tỉnh Hưng Yên

Cơ cấu khách hàng theo gói vay ưu đãi 15.000 tỷ của HD SAISON từ 1/5/2024 – 31/12/2024 theo Khu vực



Từ 01/05/2024 đến 31/12/ 2024, gói vay của HD SAISON đã giải ngân gần 5.000 tỷ đồng cho gần 280.000 đoàn viên và người lao động.

"Với hình thức trả góp mà HD SAISON đang thực hiện, tôi thấy rất phù hợp với tôi và những người có thu nhập trung bình, thấp như công nhân... nếu so với vay bên ngoài thì lãi suất rất cao, không thể trả nổi, còn vay ở ngân hàng thì phải đòi hỏi giấy tờ, thế chấp rất phức tạp, so ra vay ở đây lãi suất phù hợp và thủ tục lại rất dễ dàng, mình có thể nhín chút ít hàng tháng và trả dần dần thì cũng rất tốt."

Khách hàng Nguyễn Minh Đức
Quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh

Thông qua việc tiếp tục triển khai gói vay ưu đãi cho đoàn viên, công nhân, người thu nhập thấp, HD SAISON đồng thời đẩy mạnh giáo dục, truyền thông và nâng cao nhận thức và giúp người dân dễ dàng tiếp cận nguồn tài chính chính thống, tránh rơi vào bẫy của tín dụng đen.

Các nội dung triển khai trong tương lai

Trong tương lai, HDBank sẽ tiếp tục triển khai các hoạt động trên nền tảng năm 2024 để không ngừng mang tiện ích dịch vụ tài chính ngân hàng đến với mọi đối tượng khách hàng thông qua một số nội dung sau:

- Mở rộng sản phẩm cho vay cá nhân và hộ gia đình để mua sắm thiết bị sử dụng năng lượng sạch như điện mặt trời và các sản phẩm thân thiện với môi trường như chuyển đổi xe xăng sang xe điện;
- Tiếp tục đồng hành với các tổ chức chính trị - xã hội trong việc triển khai các gói tín dụng lớn,

đưa tín dụng chính thống đến tay lực lượng lao động, góp phần xóa bỏ tín dụng đen theo chỉ đạo của Chính phủ;

- Nghiên cứu và hoàn thiện giải pháp mua trước trả sau để thúc đẩy khả năng tiếp cận tài chính, hỗ trợ khách hàng chưa có lịch sử tín dụng và thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt;
- Tiếp tục hợp tác với các doanh nghiệp và hộ kinh doanh gia đình để thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt.

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 4

KIẾN TẠO GIÁ TRỊ CHO KHÁCH HÀNG

Phương pháp quản trị

Trên hành trình xanh hóa nền kinh tế, ngân hàng Một trong những giá trị cốt lõi của HDBank là đặt khách hàng làm trọng tâm trong mọi hoạt động của mình. Ngân hàng chú trọng lắng nghe và thấu hiểu sâu sắc mong muốn, nhu cầu cũng như phản hồi từ khách hàng để không ngừng cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ, phấn đấu

đáp ứng tốt nhất những mong đợi của khách hàng. Bên cạnh đó, HDBank cam kết tư vấn về sản phẩm, dịch vụ kịp thời, có trách nhiệm và minh bạch thông tin, mang đến cho khách hàng các giải pháp tài chính, dịch vụ phù hợp nhất với nhu cầu riêng biệt của từng cá nhân hay doanh nghiệp.



Kết quả đạt được

4,83/5

điểm 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 trong năm 2024

94%

tỷ lệ giao dịch của khách hàng thực hiện trên kênh số tính đến cuối năm 2024.

(2023: 93% giao dịch của khách hàng được thực hiện trên kênh số
2022: 88% giao dịch của khách hàng được thực hiện trên kênh số).

1,2 tỷ USD

Dư nợ tài trợ chuỗi cung ứng hơn 30.000 tỷ đồng, tương đương 1,2 tỷ USD. Kết quả này vượt 22,5% so với mục tiêu mở rộng danh mục tài trợ chuỗi cung ứng 1 tỷ USD để ra trước năm 2025.

tăng 130%

khách hàng mới so với năm 2023

tăng 187%

khách hàng mới qua kênh số so với năm 2023

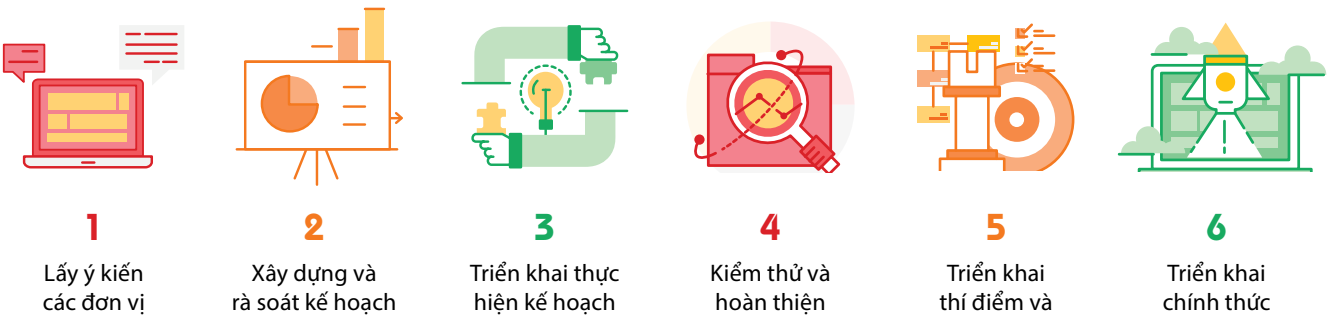
Các hoạt động triển khai trong năm

a. Lắng nghe và thấu hiểu khách hàng

Với những bước tiến mạnh mẽ trong đổi mới sáng tạo và sự đầu tư nghiên cứu sâu về nhu cầu, hành vi tài chính, trải nghiệm và phương thức tương tác của khách hàng, HDBank đã 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 mang lại sản phẩm, dịch vụ tiện lợi và phù hợp nhất với nhu cầu khách hàng.

Quy trình phát triển sản phẩm của HDBank bao gồm các bước chính



Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và giải quyết hiệu quả các phản hồi của khách hàng, trong năm 2024, HDBank đã ban hành Quy định số 5059/2024/QĐ-TGD về việc tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng, cùng với Hướng dẫn tác nghiệp số 786/2024/HD-TGD tại Trung tâm Dịch vụ Khách hàng (CSC). Các quy định mới này bổ sung việc phân loại thông tin tiếp nhận để nhanh chóng xác định và giải quyết nhu cầu của khách hàng. Đồng thời, HDBank mở rộng các kênh tiếp

nhận thông tin (VOC online/offline, tra soát trực tiếp) và hình thức phản hồi (OTT, Email, SMS, Zalo...) để đảm bảo thông tin được tiếp nhận đầy đủ và kịp thời. Quy trình phối hợp xử lý khiếu nại và phản hồi cũng được chuẩn hóa, phân rõ trách nhiệm các phòng ban liên quan, nhằm tăng hiệu quả vận hành và năng suất xử lý. Thêm vào đó, quy định xác thực thông tin khách hàng được bổ sung để đảm bảo tính minh bạch và chính xác trong quá trình tiếp nhận và xử lý.

100% góp ý, phản nản của khách hàng đều được xử lý kịp thời trong năm 2024

Theo đó, HDBank có những cách thức tiếp nhận thông tin đa dạng, bao gồm phản hồi về các khiếu nại, tố cáo và các phản hồi khác như tư vấn, phản nản, 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.

Trong năm 2024, các kênh khảo sát ý kiến khách hàng tại HDBank sẽ về cơ bản giữ nguyên như năm 2023, với một vài cập nhật đáng chú ý liên quan đến VOC Online tại quầy. Theo đó, giao diện đánh giá sẽ được điều chỉnh nhằm tăng tính thân thiện với người dùng và bổ sung tính năng song ngữ. Quy trình đánh giá cũng được cải tiến; từ trước

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. Ngoài ra, kể từ năm 2021 Ngân hàng đã 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.

đây khách hàng phải đánh giá 6 tiêu chí, giờ đây chỉ cần đánh giá 1 tiêu chí, nhưng có thể chọn ô nguyên nhân không hài lòng. Những thay đổi này hướng tới việc tạo ra trải nghiệm đơn giản và dễ dàng hơn cho khách hàng, đồng thời giúp Ngân hàng thu thập thông tin chính xác và hữu ích hơn.

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 nhằm 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 khách 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

VOC ONLINE TẠI QUẦY

Khách hàng scan QRcode trang bị tại mỗi quầy Giao dịch viên, Khu vực bàn chờ, ATM để đánh giá từ 1-5 sao/ 1 tiêu chí và chọn nguyên nhân không hài lòng

Tần suất ghi nhận ý kiến KH: 24/7

Thời gian xử lý: Trong vòng 8 giờ làm việc

VOC OFFLINE

Tổng đài viên thực hiện gọi điện thoại (theo kịch bản) chăm sóc và khảo sát độ hài lòng cho các khách hàng ngẫu nhiên đã giao dịch tại quầy

Tuần suất: hàng quý/ toàn hàng

Data được khảo sát là các khách hàng có giao dịch tại quầy không quá 30 ngày

GHI NHẬN PHẢN NẢN QUA TỔNG ĐÀI

Trung tâm DVKH tiếp nhận thông tin khách hàng phản nản/ khiếu nại qua các kênh điện thoại, fanpage, website email

Các phản nản được xử lý theo quy trình tiếp nhận và xử lý ý kiến khách hàng áp dụng tại HDBank.

Trung bình mức độ hài lòng của khách hàng qua tất cả các kênh khảo sát từ năm 2022 đến năm 2024

	Tại quầy	Tại App HDBank	Tại kênh offline	Trung bình
2022	4,98	4,84	4,52	4,78/5
2023	4,99	4,84	4,76	4,86/5
2024	4,99	4,84	4,67	4,83/5

Điểm trung bình mức độ hài lòng của khách hàng qua 3 năm: 4,82/5

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 2024 là 82,2%.

Chương trình Khách hàng bí mật

Với mục tiêu chủ động nâng cao chất lượng dịch vụ, HDBank đã triển khai chương trình Khách hàng bí mật trên toàn hệ thống để đánh giá năng lực nội bộ và mức độ tuân thủ chuẩn mực dịch vụ. Chương trình này tập trung vào:

- Chất lượng cơ sở vật chất.
- Chất lượng phục vụ của giao dịch viên tại quầy và các cán bộ nhân viên.
- Thời gian thực hiện giao dịch tại quầy.

Kết quả từ chương trình giúp HDBank xác định lợi thế cạnh tranh về chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng so với các đối thủ.

Để tăng cường hiệu quả chương trình, HDBank đã tích cực truyền thông nội bộ về chất lượng dịch vụ thông qua 38 bản tin trong năm 2024 (trung bình 3,2 bản tin/tháng), tổ chức 10 lớp đào tạo chuyên đề cho các đơn vị kinh doanh và cung cấp cẩm nang chất lượng dịch vụ cho nhân viên. HDBank

Hội thảo Wow Services

Với mục tiêu nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, HDBank đã tổ chức Hội thảo Wow Services, một sự kiện mở rộng đặc biệt dành riêng cho cấp quản lý Dịch vụ Khách hàng. Hội thảo này tạo điều kiện cho các nhà quản lý để cùng nhau chia sẻ, học hỏi các phương pháp và ý tưởng “Wow Moment” để nâng cao trải nghiệm khách hàng tại các đơn vị. Nội dung của hội thảo bao gồm phần chia sẻ từ các đơn vị xuất sắc về các “Wow Moments” đã được triển khai thành công, bắt đầu từ việc lên ý tưởng, triển khai thực hiện đến đo lường và ghi nhận chất lượng cũng như hiệu quả của các hoạt động đó. Đồng thời, Ban lãnh đạo HDBank cũng đã trình bày về định hướng và mục tiêu chiến lược trong quản trị trải nghiệm khách hàng với nhân tố cốt lõi để lan rộng là các giám đốc dịch vụ khách hàng xuất sắc trong hội thảo.

cũng chủ động điều chỉnh tiêu chí đánh giá cơ sở vật chất, với mức trừ điểm nghiêm ngặt hơn đối với các lỗi vi phạm (trừ 50% nếu có một lỗi, trừ 100% nếu từ hai lỗi trở lên) và bổ sung các tiêu chí điểm liệt cho lỗi nghiêm trọng, đảm bảo tính nghiêm ngặt và công bằng của hệ thống đánh giá.

Kết quả đánh giá Chất lượng dịch vụ năm 2024 ghi nhận có sự cải thiện so với năm 2023, cụ thể:

- Số lượng đơn vị đạt xếp hạng Tốt (A) về cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ khách hàng và nhân viên bảo vệ đã tăng đáng kể lên 23%, so với chỉ 6% vào năm 2023. Trong khi đó, 68% đơn vị được xếp hạng Trung bình (B), giảm so với mức 84% của năm 2023.
- Thời gian chờ giao dịch trung bình và thời gian giao dịch trung bình lần lượt tăng lên 2,68 phút và 13,95 phút so với thời gian trung bình của năm 2023, lần lượt là 2,04 phút và 12,21 phút.

Một số ý tưởng nổi bật được trình bày tại hội thảo có thể kể đến hoạt động đào tạo và đồng bộ Chất lượng dịch vụ trên từng điểm chạm, từ việc lấy số thứ tự giao dịch đến việc tổ chức chương trình số giao dịch may mắn và trao tặng những món quà ý nghĩa như “Thank you bag” – túi canvas in logo của Ngân hàng và các đơn vị thành viên, cho khách hàng thân thiết nhằm tri ân khách hàng và khuyến khích bảo vệ môi trường. Bên cạnh đó, các giải pháp như Phân luồng giao dịch qua công cụ Google Sheet, Xây dựng chân dung khách hàng cũng như thực hiện Telemarketing nhằm chủ động tiếp cận và quản trị hành trình trải nghiệm của khách hàng.

Kết quả từ những nỗ lực này là số lượng phàn nàn từ khách hàng trong năm 2024 đã giảm 1,25% so với năm 2023. Đây là minh chứng cho thấy, những thay đổi và cải tiến đang diễn ra đã tạo ra một tác động tích cực, củng cố thêm cam kết của HDBank trong việc không ngừng kiến tạo giá trị cho khách hàng.

b. Tăng trải nghiệm khách hàng

Tích cực nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua chuyển đổi số

Mạng lưới POS rộng khắp – Dẫn đầu xu hướng thanh toán hiện đại

HDBank với hơn 8.300 POS phát sinh giao dịch trong năm 2024 không chỉ đáp ứng nhu cầu thanh toán đa dạng của khách hàng mà còn thúc đẩy hành động thanh toán không tiền mặt toàn quốc. Ngân hàng tiên phong triển khai máy POS hỗ trợ giao dịch tiếp xúc và không tiếp xúc, mang lại tiện lợi và an toàn cho người dùng. Hiện tại, HDBank đang nằm trong top 10 tổ chức thành viên sở hữu mạng lưới POS rộng khắp, tiếp tục giữ vững niềm tin của khách hàng và khẳng định vai trò dẫn dắt trong ngành ngân hàng số.



Ngân hàng Việt Nam duy nhất vinh dự nhận bộ giải thưởng Chất lượng điện thanh toán quốc tế (Straight Through Processing - STP) cho cả hai loại điện MT103 và MT202 (USD và EUR) trong ba năm liên tiếp: 2022, 2023 và 2024 từ J.P. Morgan Chase Bank

Ngày 23/9/2024, HDBank tiếp tục khẳng định vị thế hàng đầu trong lĩnh vực thanh toán quốc tế khi là ngân hàng Việt Nam duy nhất vinh dự nhận bộ giải thưởng Chất lượng điện thanh toán quốc tế từ J.P. Morgan Chase Bank. Những giải thưởng này không chỉ phản ánh độ chính xác và hiệu quả vượt trội trong việc xử lý các giao dịch của HDBank, mà còn nhấn mạnh mức độ tự động hóa cao (STP) - một yếu tố then chốt giúp giao dịch được thực hiện nhanh chóng, giảm thiểu sai sót và mang lại trải nghiệm tối ưu cho khách hàng. J.P. Morgan đánh giá dựa trên dữ liệu nội bộ trong giai đoạn 2022 - 2023, cho thấy HDBank đạt tỷ lệ tự động hóa xử lý giao dịch vượt trội với tỷ lệ đạt STP của MT103 và MT202 là 99%.

Với mạng lưới hơn 350 đối tác đại lý trên toàn cầu cùng sự hợp tác chiến lược với các định chế tài chính quốc tế uy tín hàng đầu như J.P. Morgan Chase, Wells Fargo, Deutsche Bank, Citibank, BHF, ANZ..., HDBank đã không ngừng mở rộng mạng lưới thanh toán quốc tế để phục vụ nhu cầu ngày càng đa dạng của thị trường. Không dừng lại ở đó, HDBank còn áp dụng các giải pháp công nghệ tài chính tiên tiến như eTT, eLC, eFx, Swift Go và Swift GPI, giúp khách hàng thực hiện các giao dịch quốc tế một cách dễ dàng, nhanh chóng và an toàn.

Tăng trưởng giao dịch NAPAS 247 vượt bậc

Trong năm 2024, số lượng giao dịch qua hệ thống NAPAS 247 của Ngân hàng tăng 102,8% so với năm 2023, thể hiện sự bứt phá trong việc ứng dụng công nghệ và cải tiến dịch vụ. Cụ thể, HDBank không chỉ nâng cao tốc độ xử lý giao dịch mà còn đảm bảo tính an toàn và bảo mật tối ưu. Sự phát triển này đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, đồng thời khẳng định cam kết mang đến những trải nghiệm tài chính hiện đại, nhanh chóng và hiệu quả.

Giải thưởng Ngân hàng dẫn đầu về tốc độ tăng trưởng số lượng giao dịch NAPAS 247 (Outstanding Bank in NAPAS247 Growth Rate) tại Hội nghị Thành viên NAPAS 2024.

Gia tăng tiện ích, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng

Một số cải tiến nổi bật đã được Ngân hàng thực hiện trong năm 2024:

- Triển khai gần 150 sản phẩm dịch vụ trực tuyến trên Internet Banking và Mobile Banking, bao gồm Digital Onboarding cho thẻ tín dụng, Google Pay/Apple Pay và sản phẩm thấu chi. Các dịch vụ đã được cải tiến để tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước, giúp mở tài khoản trực tuyến qua eKYC, bổ sung sản phẩm bảo hiểm và vay linh hoạt, và tổ chức các chương trình quay số trúng thưởng trên ứng dụng di động.
- Cải tiến công cụ Happy Digital Sales với các mô hình hỗ trợ bán hàng hiệu quả, đồng thời tích hợp báo cáo, chỉ số KPI và tài liệu điện tử (eHandbook) giúp nhân viên tư vấn khách hàng tốt hơn. Ứng dụng công nghệ tự động hóa (RPA) giúp giảm thời gian và tăng độ chính xác trong xử lý giao dịch.
- Nâng cấp hệ thống Customer 360 với các tính năng hỗ trợ như chuyển tiền, nộp rút tiền, và mở tài khoản cho cả khách hàng mới và hiện tại.
- Thực hiện hơn 95 chương trình truyền thông để quảng bá và tăng cường nhận diện dịch vụ, đồng thời dùng công cụ tương tác khách hàng MoEngage để nâng cao hiệu quả giao tiếp.
- Cải tiến việc quản lý dữ liệu với gần 100 hạng mục liên quan đến Data, AI, và báo cáo. Công cụ quản trị dữ liệu DG Tool dựa trên nền tảng IBM CP4D giúp quản lý dữ liệu lớn và phù hợp với quy định pháp luật, cùng với việc thiết lập hệ thống AI để phát triển và giám sát Machine Learning theo tiêu chuẩn quốc tế.

Chi tiết về các nội dung chuyển đổi số trong công tác bán hàng vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 12: Đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu thuộc Trọng tâm 2: Vận hành có trách nhiệm.

Cùng khách hàng làm phong phú cuộc sống

Nhằm mang đến cho khách hàng những lợi ích tối ưu thông qua dịch vụ chu đáo và hiệu quả, cam kết phát triển bền vững cùng những đặc quyền tài chính được thiết kế riêng cho nhu cầu của từng khách hàng, Ngân hàng đã cho ra mắt Dịch vụ Khách hàng Đặc biệt - HDBank Priority. Dịch vụ này sẽ giúp khách hàng tận hưởng những đặc quyền vượt trội, đúng với tinh thần “Tận hưởng đặc quyền, gia tăng lợi ích”.

Sự kiện ra mắt HDBank Priority trong năm 2023 đã ghi dấu ấn với đêm nhạc đầy cảm xúc có chủ đề “Nguồn cảm hứng bất tận.” Tiếp nối thành công đó, vào tháng 9 năm 2024, HDBank Priority đã tổ chức “Ngày Hội Gia Đình 2024” tại Nhà thi đấu Nguyễn Du, Thành phố Hồ Chí Minh, để lại ấn tượng sâu sắc về một không gian gắn kết và đầy trải nghiệm cho khách hàng.



Nhằm mang đến trải nghiệm thú vị cho các khách hàng ưu tiên, HDBank Priority đã tổ chức “Ngày Hội Gia Đình 2024”, mang đến chuỗi workshop sáng tạo, giúp các gia đình trải nghiệm những hoạt động chế tác độc đáo từ vật liệu tái chế và tự nhiên. Đây không chỉ là cơ hội để HDBank lan tỏa lối sống bền vững, thân thiện với môi trường, mà còn là dịp để các khách hàng của HDBank thể hiện khả năng sáng tạo, trách nhiệm đối với môi trường từ thông điệp xuyên suốt “Phát Triển Bền Vững Cùng HDBank Priority”.

Cùng HDBank Priority chế tác lối sống bền vững

Các hoạt động bền vững trong khuôn khổ của “Ngày Hội Gia Đình 2024”

Các workshop sáng tạo từ vật liệu tái chế, nhằm lan tỏa lối sống bền vững:

- Workshop Tái Chế Đền Giấy Trang Trí & Tái Chế Đồ Cũ Denim;
- Workshop Trang Trí Thiệp Bằng Giấy Hạt Giống;
- Workshop Ép Nilon Tái Chế Cùng Limloop;
- Workshop và Triển Lãm Mini Terrarium;

Chuỗi talkshow mang đến những góc nhìn chuyên sâu, giúp các gia đình tìm ra phương pháp giữ lửa và phát triển tổ ấm bền vững:

- Talkshow “Trang Trí Nhà Bền Vững: Nghệ Thuật Bố Trí Một Bàn Ăn Xanh” cùng nữ doanh nhân Cheng Bảo Phương;



- Talkshow “Nâng Tầm Tủ Quần Áo Của Quý Ông Gia Đình” với Khuất Năng Vĩnh (đến từ tạp chí Men’s Folio).

Ngoài các workshop sáng tạo, “Ngày Hội Gia Đình 2024” còn khuyến khích mọi người tham gia hoạt động “Đổi Pin Lấy Cây” tại khu vực Trạm Tái Sinh, nhằm nâng cao ý thức về việc thu gom và tái chế pin đã qua sử dụng. Mặc dù đây chỉ là một hành động nhỏ nhưng việc thực hiện mang lại tác động lớn trong việc bảo vệ môi trường và xây dựng một tương lai bền vững.



“Ngày Hội Gia Đình HDBank Priority 2024” ghi nhận các kết quả nổi bật như:

- 400 gia đình và hàng trăm bạn nhỏ tham gia các hoạt động ý nghĩa, nâng cao tinh thần bảo vệ môi trường;
- Với sự tham gia của 8 thương hiệu bền vững tiên phong trong việc thúc đẩy lối sống xanh và bảo vệ môi trường. Các thương hiệu này không chỉ trưng bày, giới thiệu sản phẩm mà còn chia sẻ về các hoạt động bảo vệ môi trường, giúp khách tham

dự hiểu về tầm quan trọng của lối sống xanh.

“Ngày Hội Gia Đình 2024” không chỉ là bước đi đầu tiên của HDBank Priority trong việc xây dựng một sự kiện thường niên dành riêng cho khách hàng Đặc biệt mà còn khẳng định cam kết mạnh mẽ của ngân hàng trong việc đồng hành cùng sự phát triển bền vững của cộng đồng và gia đình khách hàng.

Sự kiện hòa nhạc tri ân khách hàng và các đối tác

Như một lời tri ân đến những khách hàng hiện hữu và mở ra cơ hội gặp gỡ những khách hàng và đối tác mới, ngày 20/12/2024, HDBank đã tổ chức sự kiện Classical Guitar Concert với sự trình diễn của nhóm tứ tấu guitar “Saigon Guitar Classical Quartet”.

Chương trình mang đến trải nghiệm âm nhạc đặc sắc với sự trình diễn của nhóm tứ tấu guitar nổi tiếng “Saigon Guitar Classical Quartet”. Đây không chỉ là dịp để khách hàng của HDBank thưởng thức những giai điệu guitar cổ điển mà còn là cơ hội để Ngân hàng thể hiện sự trân trọng và xây dựng mối quan hệ bền chặt với cộng đồng khách hàng và đối tác.



Gia tăng tiện ích, tối ưu hóa trải nghiệm cho khách hàng cá nhân

Chủ động đón đầu kỷ nguyên số, HDBank đã triển khai mạnh mẽ nhiều sáng kiến trong năm 2024 để nâng cao tính năng và hiệu suất của các ứng dụng ngân hàng số, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng cá nhân. Ngân hàng đã tiên phong ứng dụng công nghệ sinh trắc học vào quy trình xác thực khách hàng mới và cập nhật thông tin, mang lại độ chính xác cao và sự thuận tiện vượt trội. Đồng thời, xác thực sinh trắc học còn tăng cường đáng kể tính bảo mật cho các giao dịch, bảo vệ an toàn thông tin cá nhân của khách hàng. HDBank cũng chủ động ra mắt dịch vụ tra soát/đối soát trực tuyến, giúp khách hàng dễ dàng thực hiện khiếu nại và nhận phản hồi nhanh chóng trên nền tảng số.

Nhờ những nỗ lực chuyển đổi số quyết liệt này, HDBank đã thu hút hơn 2 triệu khách hàng mới trong năm 2024, tăng trưởng gần 130% so với năm 2023, với hơn 80% khách hàng mới đến từ kênh trực tuyến. Tổng số lượng khách hàng cá nhân tăng hơn 45% so với năm trước. Số lượng giao dịch qua kênh số cũng đạt trên 100 triệu, tăng trưởng ấn tượng hơn 70% so với năm 2023.

Kiến tạo giá trị bền vững cho khách hàng doanh nghiệp

Chiến lược Tài trợ Chuỗi Giá trị

Chiến lược tài trợ chuỗi giá trị là trụ cột tăng trưởng then chốt của HDBank, thể hiện tầm nhìn dài hạn và sự nhạy bén thị trường trong hỗ trợ các ngành kinh tế trọng điểm. Đến cuối năm 2024, HDBank đã xây dựng nền tảng vững chắc với trên 100 khách hàng đầu mối chuỗi giá trị, bao gồm các tập đoàn hàng đầu trong và ngoài nước cùng hệ sinh thái doanh nghiệp và cá nhân chiến lược. Ngân hàng cung cấp đa dạng sản phẩm tài chính, góp phần tối ưu hóa dòng tiền và mở rộng quy mô hoạt động cho các đối tác này.

Đặc biệt, giải pháp tài trợ chuỗi giá trị sản xuất kinh doanh, nông nghiệp nông thôn của HDBank đã chứng minh sự khác biệt và mang lại những tác động tích cực, hiện thực hóa hành trình “từ nông hộ đến bàn ăn quốc tế”. Ngân hàng không chỉ cung cấp nguồn vốn mà còn chú trọng đến các yếu tố bền vững thông qua chương trình tín dụng xanh với lãi suất ưu đãi cho các hoạt động sản xuất thân thiện với môi trường. Tài trợ theo hợp đồng đầu ra giúp doanh nghiệp tự tin thực

hiện các đơn hàng lớn, nắm bắt cơ hội thị trường. Cơ chế tài trợ hợp tác xã, nông hộ liên kết đảm bảo dòng vốn đến đúng đối tượng, tạo sự minh bạch và ổn định trong chuỗi cung ứng cũng như quản trị rủi ro hiệu quả và toàn diện. Bên cạnh đó, HDBank còn hỗ trợ doanh nghiệp đầu tư máy móc thiết bị hiện đại và nâng cao năng lực cạnh tranh.

Nhằm mở rộng quy mô và nâng cao hiệu quả chiến lược tài trợ chuỗi giá trị, HDBank chủ động hợp tác với các định chế tài chính quốc tế uy tín như IFC và các tổ chức toàn cầu khác. Sự hợp tác chiến lược này không chỉ bổ sung nguồn lực tài chính mà còn tạo điều kiện để HDBank nâng cao năng lực chuyên môn, số hóa sản phẩm tài chính và mở rộng mạng lưới đối tác. Hơn nữa, việc hợp tác với các tổ chức như IFC khẳng định cam kết của HDBank đối với các tiêu chuẩn quốc tế về quản trị, môi trường và xã hội, góp phần xây dựng hình ảnh một ngân hàng phát triển bền vững và có trách nhiệm.

Đẩy mạnh hoạt động tài trợ chuỗi

Hợp tác chiến lược giữa HDBank và PVOIL đánh dấu bước tiến quan trọng trong việc mở rộng chuỗi giá trị và tiếp cận trực tiếp người tiêu dùng. Tiện ích “Đổ xăng trước - Trả tiền sau” trên ứng dụng PVOIL 4U là minh chứng tiêu biểu, cung cấp hạn mức tín dụng đến 1 triệu đồng cho khách hàng mua xăng dầu tại hơn 800 cây xăng PVOIL và COMECO trên cả nước.

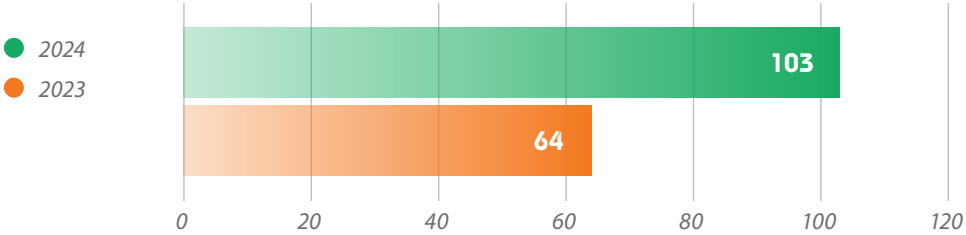
Điểm nổi bật của sự hợp tác này nằm ở việc HDBank tích hợp dịch vụ tài chính vào một ứng dụng tiêu dùng hàng ngày, mang lại trải nghiệm thanh toán liền mạch và tiện lợi cho người dùng. Ngoài việc tập trung vào các doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng xăng dầu, HDBank tiếp tục mở

rộng phạm vi bằng cách cung cấp giải pháp tín dụng trực tiếp cho người tiêu dùng cuối cùng thông qua nền tảng của PVOIL.

Sự hợp tác này không chỉ tăng cường tiện ích cho khách hàng của PVOIL mà còn mở ra kênh tiếp cận khách hàng mới cho HDBank, đặc biệt là những người trẻ ưa thích công nghệ và sự tiện lợi. Đây là một ví dụ điển hình về việc HDBank tận dụng sức mạnh của đối tác chiến lược để thâm nhập sâu hơn vào các lĩnh vực tiềm năng và mở rộng phạm vi tài trợ chuỗi giá trị, tạo ra lợi ích kép cho cả hai bên và người tiêu dùng.

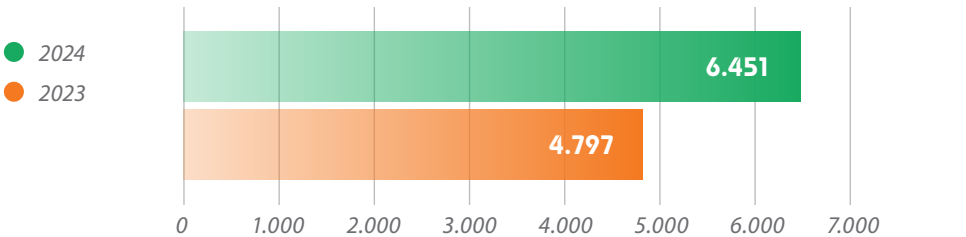
Tăng 61%

số lượng khách hàng Anchor – công ty đầu mỗi năm 2024 so với năm 2023



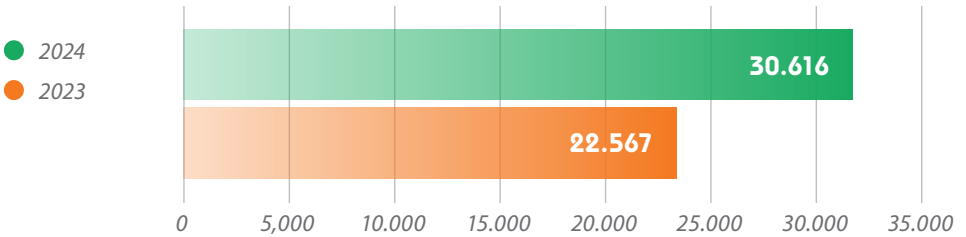
Tăng 34%

số lượng khách hàng chuỗi năm 2024 so với năm 2023



Tăng 36%

so với quy mô dư nợ năm 2023



30.000 tỷ đồng

quy mô dư nợ tài trợ chuỗi tính đến hết 2024, nhờ những dịch vụ được thiết kế chuyên biệt đáp ứng toàn diện những nhu cầu của khách hàng.

Vượt 22,5%

mục tiêu Mở rộng danh mục tài trợ chuỗi cung ứng vượt 1 tỷ USD trước năm 2025



Ghi chú: Hơn 30.000 tỷ đồng dư nợ tài trợ chuỗi tính đến hết 2024 tương đương 1,2 tỷ USD.

Đảm bảo cung cấp thông tin sản phẩm dịch vụ đầy đủ, chính xác

Ngân hàng luôn cam kết minh bạch và công bố công khai các thông tin về sản phẩm, dịch vụ đến khách hàng. Minh chứng cho cam kết này là Ngân hàng chưa từng ghi nhận trường hợp nào vi phạm pháp luật liên quan đến truyền thông tiếp thị nói chung và thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ nói riêng. Bộ Quy tắc Ứng xử đã được áp dụng nhằm hướng dẫn nhân viên cung cấp thông tin chính xác và bảo mật cho khách hàng. Mọi thông tin liên quan đến các sản phẩm tài chính, dịch vụ ngân hàng như các điều kiện, điều khoản và cơ cấu phí đều được trình bày một cách đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu và dễ tiếp cận trên các kênh truyền thông chính thức của HDBank như website, email gửi đến khách hàng.

Ngân hàng thường xuyên thực hiện quy trình giám sát các giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ nhằm phát hiện kịp thời và có hành động ngăn chặn, phòng chống phù hợp, đồng thời cũng tiến hành kiểm tra đột xuất để ngăn ngừa gian lận và đảm bảo quyền lợi cho khách hàng. Quy trình này được triển khai bởi các phòng ban tại Hội sở theo quy trình giám sát giao dịch đáng ngờ, với việc rà soát và cập nhật tiêu chí hàng năm cho từng phòng ban trên toàn hệ thống. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng tiến hành chọn mẫu để kiểm tra theo kế hoạch định kỳ và đột xuất. Trong năm 2024, HDBank đã kiểm tra trực tiếp 77 đơn vị kinh doanh và thực hiện công tác giám sát tại 359/364 đơn vị kinh doanh trong toàn hệ thống. Ngoài ra, phòng Quản lý dịch vụ khách hàng cũng thực hiện kiểm tra hồ sơ của các đơn vị kinh doanh theo các tiêu chí được quy định sẵn.

Để tuân thủ Thông tư 50/2024/TT-NHNN, Tổng Giám đốc HDBank đã ban hành Quy định 5881/2024/QĐ-TGD về an toàn, bảo mật dịch vụ trực tuyến, có hiệu lực từ 01/01/2025. Quy định này đặt ra các nguyên tắc chung về bảo đảm an toàn, bảo mật hệ thống thông tin, hoạt động liên tục và bảo mật thông tin khách hàng trong môi trường ngân hàng trực tuyến.

Song song với đó, HDBank chú trọng nâng cao nhận thức về an toàn bảo mật thông tin và đạo đức nghề nghiệp cho nhân viên thông qua các chương trình đào tạo nội bộ và cuộc thi, thu hút sự tham gia của 283 đơn vị kinh doanh. Ngân hàng cũng chủ động tuyên truyền và yêu cầu nhân viên tuân thủ “Bộ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp và quy tắc ứng xử của cán bộ ngân hàng” do hiệp hội Ngân hàng ban hành nhằm xây dựng văn hóa ứng xử chuẩn mực, góp phần củng cố niềm tin và hình ảnh đẹp của ngành ngân hàng trong mắt khách hàng.

Hoạt động nổi bật**Ngân hàng số Vikki Digital Bank – Ngôi sao mới trên bản đồ Ngân hàng số Việt Nam**

Vikki là nền tảng ngân hàng số, mang đến giải pháp tài chính bảo mật, an toàn, tin cậy toàn diện và thân thiện với mọi khách hàng. Với slogan “Chạm cảm hứng, bật tương lai” và triết lý “Khách hàng là trọng tâm”, Vikki không chỉ cung cấp dịch vụ mà còn mang tới một phong cách sống và tiêu dùng mới, tạo ra giá trị nhân văn, bền vững cho cộng đồng.

**Kiến tạo giá trị cho khách hàng**

Ngân hàng số Vikki nổi bật nhờ ứng dụng AI và học máy, phân tích dữ liệu lớn để cá nhân hóa giải pháp tài chính, dự báo và cảnh báo sớm dựa trên thói quen chi tiêu và mục tiêu của từng khách hàng. AI còn tích hợp vào hệ thống bảo mật đa lớp, giám sát và ngăn chặn gian lận tức thì, tăng cường độ tin cậy.

Vikki Care, trung tâm dịch vụ khách hàng trực tuyến, mang đến trải nghiệm one-stop service, cho phép quản lý mọi giao dịch tài chính trên một nền tảng duy nhất. Chatbot AI và trợ lý ảo hoạt động 24/7, đảm bảo hỗ trợ và an toàn giao dịch.

Thẻ VikkiGO, tích hợp thanh toán cho tàu điện metro, xe buýt, waterbus, xe điện buggy và các dịch vụ xe công nghệ, mang lại sự tiện lợi tối đa trong di chuyển hàng ngày. Vikki tập trung vào việc tận dụng công nghệ để nâng cao trải nghiệm và giá trị cho người dùng trong kỷ nguyên số.

Giải thưởng trong năm

Trong năm 2024, ngân hàng số Vikki đã được vinh danh với nhiều giải thưởng uy tín nhờ những nỗ lực không ngừng trong việc tối ưu hóa trải nghiệm người dùng và ứng dụng công nghệ tiên tiến. Vikki nhận giải “Đổi mới sáng tạo trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng năng động sáng tạo của năm” từ Innovation Choice Award 2024, giải “Ngân hàng số của năm” từ Mastercard và danh hiệu “Ngân hàng Số tốt nhất tại Việt Nam 2024” tại Asian Bank & Finance Retail Banking Awards 2024. Đặc biệt, Vikki còn được trao giải “Ngân hàng Năng động Sáng tạo của năm” tại Better Choice Awards 2024 nhờ việc tiên phong áp dụng AI và học máy để cá nhân hóa trải nghiệm người dùng.

Các nội dung triển khai trong tương lai

Nhằm bảo vệ quyền lợi và phần đầu đáp ứng tốt nhất những mong đợi của khách hàng, HDBank sẽ:

- Thực hiện Chương trình khảo sát hài lòng khách hàng sau cuộc gọi thông qua tổng đài, bằng cách chọn mẫu ngẫu nhiên để thực hiện cuộc gọi đánh giá;

- Nâng cấp chương trình khảo sát này lên thành đa kênh để khách hàng có cơ hội đánh giá và phản hồi sau mỗi cuộc gọi hoặc phiên tư vấn cũng như thông qua các nền tảng mạng xã hội;
- Tiếp tục nâng cấp và triển khai các tính năng mới trên ứng dụng số của HDBank.

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 5

TẠO DỰNG GIÁ TRỊ KINH TẾ.

Phương pháp quản trị

HDBank luôn tích hợp yếu tố bền vững vào quá trình xây dựng mục tiêu tăng trưởng, đưa ra quyết định kinh doanh và triển khai sản phẩm dịch vụ. Để tạo ra giá trị bền vững cho các bên liên quan, chiến lược của Ngân hàng tập trung vào nông nghiệp, nông thôn, các thị trường đô thị loại 2, doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), hộ gia đình, cho vay theo chuỗi và chuyển đổi số. HDBank cam kết mang đến những giá trị tối ưu cho các bên liên quan và đóng góp tích cực vào ngân sách nhà nước (NSNN). Toàn bộ hoạt động và chiến

lược của Ngân hàng đều hướng tới việc tạo dựng giá trị kinh tế bền vững cho khách hàng, đối tác, cộng đồng và cổ đông.

HDBank duy trì mục tiêu tăng trưởng trung bình hàng năm từ 22-25%, đồng thời nâng cao vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực ngân hàng số, tài chính nông thôn và tài chính khí hậu, phấn đấu nằm trong danh sách các ngân hàng có lợi nhuận cao nhất vào năm 2030



Kết quả đạt được

30%

tỷ lệ chi trả cổ tức bằng tiền mặt và cổ phiếu cho cổ đông trong năm 2024

29,47 triệu/người

Thu nhập bình quân tăng gần 24% so với năm 2023. (Năm 2023: 23,18 triệu đồng/ người)

95%

nhà cung cấp của Ngân hàng là nhà cung cấp trong nước

16.730 tỷ đồng

lợi nhuận trước thuế năm 2024, tăng 28,5% so với năm 2023 và hoàn thành 106% kế hoạch cổ đông

Chính thức nhận chuyển giao Ngân hàng Đông Á

Được Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước lựa chọn thực hiện phương án nhận chuyển giao Ngân hàng Đông Á.

Các hoạt động triển khai trong năm

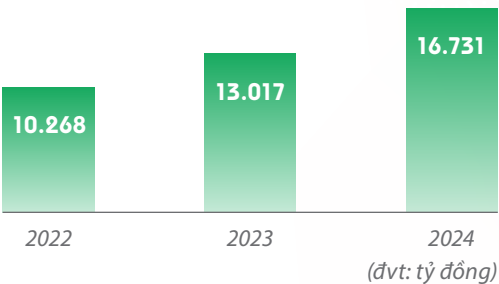
a. Nâng cao hiệu quả kinh tế trực tiếp

Năm 2024 đi qua với nhiều khó khăn, thử thách, khép lại hành trình một năm nhiều biến động nhưng cũng tràn đầy hy vọng với những thành tựu đáng ghi nhận. HDBank tự tin hoàn thành tốt các mục tiêu kinh doanh đề ra, khẳng định vị thế là tổ chức tài chính vững mạnh, an toàn và phát triển bền vững, đảm bảo quyền lợi cho cán bộ nhân viên ngân hàng, mang lại lợi ích tốt hơn cho khách hàng và đối tác.

Với trọng tâm kinh doanh hướng đến các khách hàng nông nghiệp nông thôn, doanh nghiệp SME và bán lẻ, HDBank cũng chung tay cùng nỗ lực này. Trong năm 2024, Ngân hàng đã triển khai nhiều giải pháp nhằm hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong tiếp cận vốn, thúc đẩy tăng trưởng tín dụng, hỗ trợ phục hồi và tăng trưởng kinh tế.

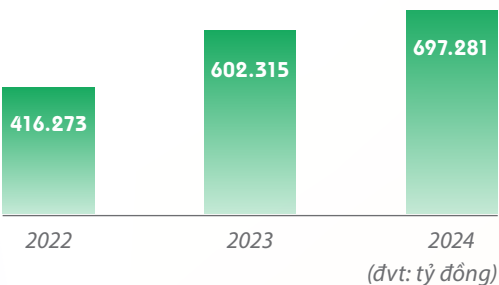
Các con số tài chính nổi bật của HDBank trong năm 2024

Lợi nhuận trước thuế



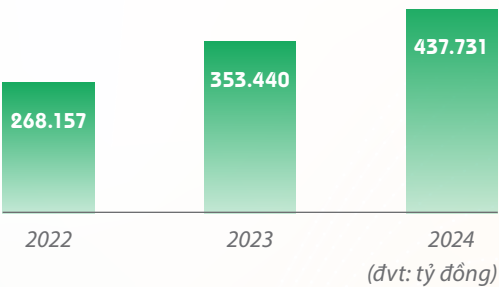
Lợi nhuận trước thuế hợp nhất của HDBank ghi nhận đạt 16.730 tỷ đồng, tăng trưởng ấn tượng 28,5% so với năm 2023. Trong đó, thu nhập lãi thuần đạt 30.857 tỷ đồng tăng 39% so với năm 2023, biên sinh lời (NIM) tăng từ 5,1% năm 2023 lên 5,6% năm 2024.

Tổng tài sản



Tổng tài sản tăng trưởng mạnh mẽ, chạm mốc 697.366 tỷ đồng, tăng gần 16% so với năm 2023.

Dư nợ tín dụng



Tổng dư nợ tín dụng đạt 437.731 tỷ đồng, tăng 24% so với năm 2023, phù hợp với định hướng tăng trưởng tín dụng của Ngân hàng Nhà nước và ở mức cao so với toàn ngành. Chiến lược cho vay hướng dòng vốn tín dụng đến những ngành là động lực tăng trưởng kinh tế như nông nghiệp, nông thôn, doanh nghiệp SME, tài trợ chuỗi, tín dụng xanh, du lịch.

Tỷ lệ an toàn vốn (CAR)

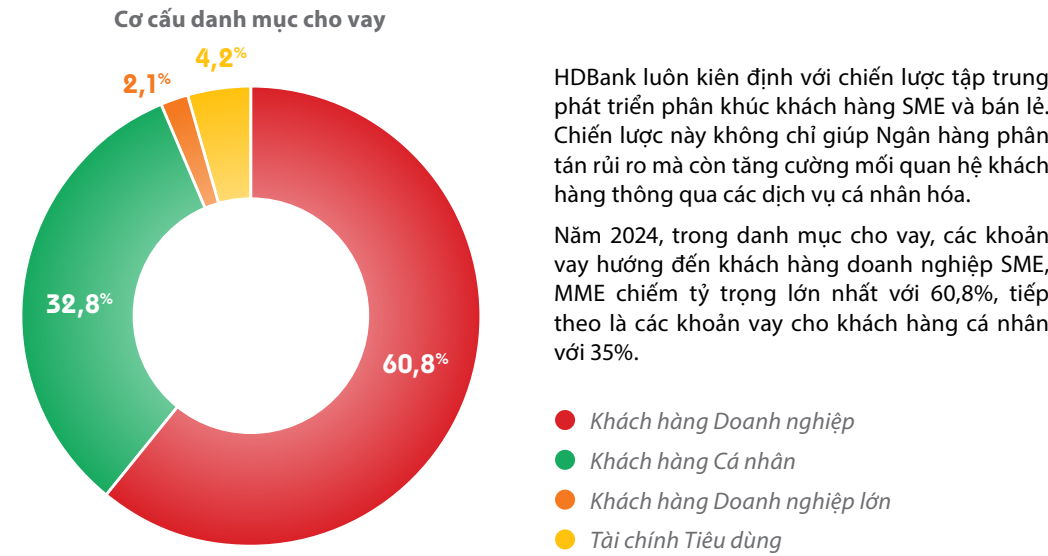
14,03% mức cao so với quy định của Ngân hàng Nhà nước và chuẩn mực quốc tế

Những kết quả ấn tượng này là minh chứng cho chiến lược phát triển bền vững của HDBank, hướng đến tương lai ổn định và thịnh vượng.

“Ngân hàng Nhà nước 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.”

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 2024

Hướng trọng tâm phát triển vào phân khúc khách hàng vừa và nhỏ (SME) và bán lẻ



Tăng **67%**

số tiền giải ngân cho doanh nghiệp SME so với năm 2023

Tăng **39%**

số tiền giải ngân cho doanh nghiệp MME so với năm 2023

Từ 2022 đến 2024, số tiền giải ngân cho các gói vay SME/ MME luôn tăng trưởng ổn định. Với số lượng doanh nghiệp mới tiếp cận gói vay lên tới 22.682 doanh nghiệp, HDBank đã thể hiện vai trò của mình trong việc thúc đẩy phát triển kinh tế, đồng thời hỗ trợ sự phát triển bền vững của các doanh nghiệp. Kết quả này không chỉ phản ánh nỗ lực của HDBank trong việc cung cấp tài chính mà còn đánh dấu sự tin tưởng của các doanh nghiệp đối với chính sách và dịch vụ của ngân hàng.

Sở hữu hệ sinh thái với chuỗi giá trị gồm các doanh nghiệp đa dạng ngành nghề và lĩnh vực kinh doanh, HDBank tận dụng lợi thế này để thu hút thêm khách hàng trong phân khúc chiến lược. HDBank thực hiện bán chéo các sản phẩm bán lẻ thông qua các chương trình ưu đãi đặc biệt như giới thiệu, chiết khấu, tích điểm thành viên của Vietjet Air và các đối tác chiến lược khác, nhằm gia tăng giá trị và tăng cường mối quan hệ với khách hàng cá nhân và nhân viên của các khách hàng lõi. Chiến lược này giúp HDBank không chỉ mở rộng thị phần mà còn nâng cao tỷ lệ tiền gửi không kỳ hạn (CASA), trung hòa chi phí vốn và cải thiện biên lãi thuần NIM.

Tăng trưởng khách hàng nhờ hoạt động số hóa mạnh mẽ

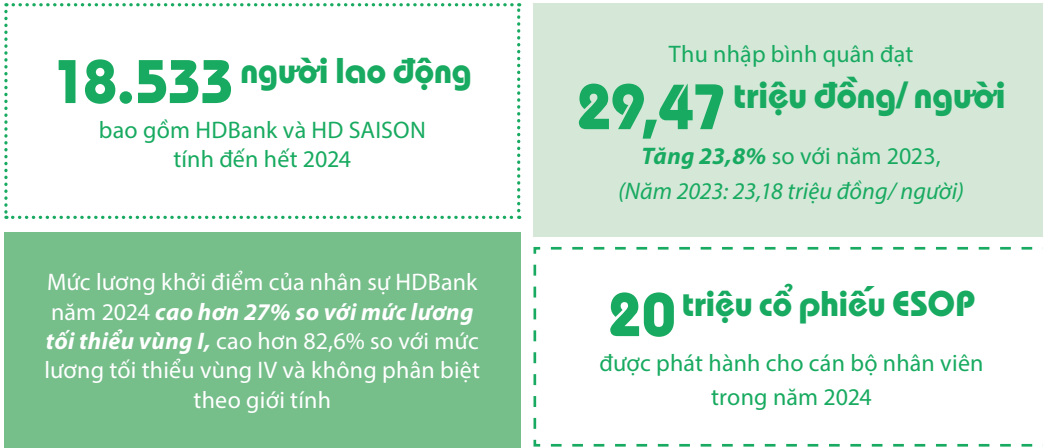
HDBank hiện đang phục vụ khoảng 20 triệu khách hàng, trong đó 94% giao dịch bán lẻ được thực hiện qua nền tảng số. Ngân hàng đã giới thiệu nhiều sản phẩm và dịch vụ trên nền tảng số hiện đại, nhận được sự đón nhận tích cực từ thị trường, đặc biệt là Ngân hàng số Vikki. Kênh số đã góp phần thu hút 82% lượng khách hàng mới.

Chi tiết về Ngân hàng số Vikkiy Digital Bank, vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 4: Kiến tạo giá trị khách hàng thuộc Trọng tâm 1: Tín dụng có trách nhiệm.

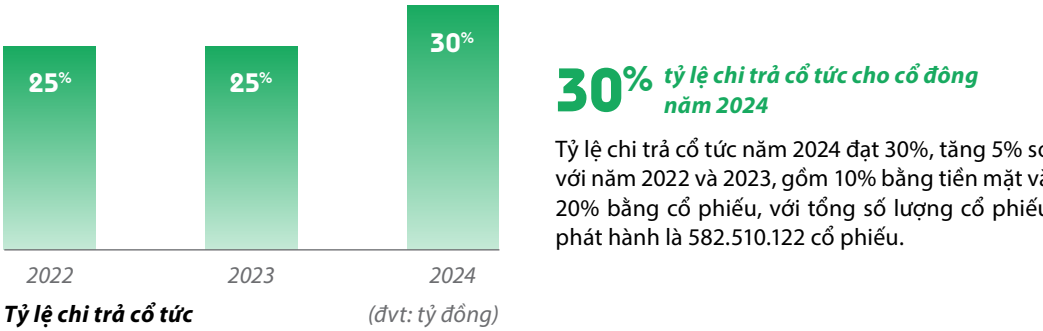
Cam kết của HDBank đối với người lao động và các bên hữu quan

HDBank cam kết mang lại lợi ích tốt nhất cho người lao động và các bên liên quan thông qua các chính sách nâng cao thu nhập và phúc lợi cho nhân viên, đồng thời gia tăng lợi ích cho cổ đông. Điều này được thể hiện qua mức lương bình quân cạnh tranh và tỷ lệ chi trả cổ tức ở mức cao trong ngành.

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



Cam kết lợi ích cao nhất cho các bên hữu quan



Hỗ trợ tài chính nhận được từ Chính phủ

HD SAISON đã tích cực triển khai chương trình hỗ trợ lãi suất theo Nghị định 31/2022/NĐ-CP của Chính phủ. Theo đó, Công ty đã giải ngân 10,000 tỷ đồng gói vay lãi suất ưu đãi cho đối tượng người lao động là công nhân, đoàn viên tại các khu công nghiệp, khu chế xuất từ 2022 - 2024.

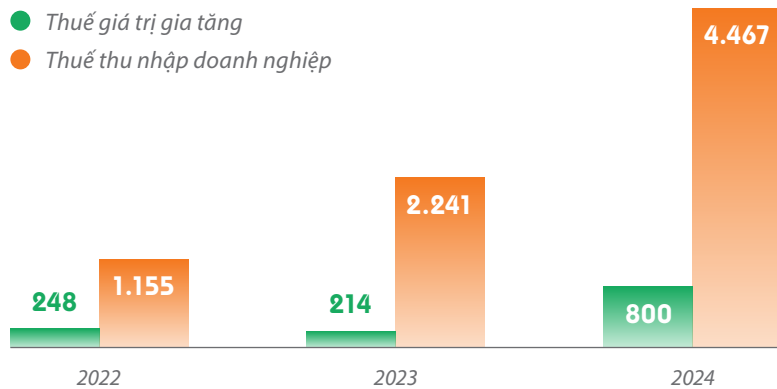
Năm 2024 sau khi gói hỗ trợ lãi suất của Chính phủ đã kết thúc vào 30/04/2024, HDBank tiếp tục triển khai gói vay lãi suất ưu đãi mới với quy mô 15,000 tỷ, đã giải ngân được 5,000 tỷ trong năm 2024. Chi tiết về nội dung này, vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 3: Tài chính toàn diện thuộc Trọng tâm 1: Tín dụng có trách nhiệm.

b. Đóng góp cho nhà nước**Hoàn thành tốt nghĩa vụ ngân sách nhà nước**

Trong năm 2024, HDBank đã đóng góp hơn 5.600 tỷ đồng vào ngân sách nhà nước, tăng 104% so với năm trước. Điều này thể hiện sự cam kết mạnh mẽ của HDBank đối với việc thúc đẩy sự phát triển kinh tế-xã hội tại TPHCM cũng như trên toàn quốc, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế đang đối mặt với nhiều thách thức. 2024 cũng đánh dấu năm thứ 6 liên tiếp HDBank được UBND TPHCM 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.

Thuế giá trị gia tăng và thuế thu nhập doanh nghiệp đã nộp qua các năm

(đvt: tỷ đồng)

**Nhận chuyển giao Ngân hàng Đông Á**

Vào ngày 17/01/2025, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chính thức công bố quyết định chuyển giao Ngân hàng Đông Á cho HDBank theo phương án đã được Chính phủ phê duyệt. Phương án này nằm trong chiến lược tái cơ cấu tổ chức tín dụng của Chính phủ, nhằm khắc phục những yếu kém và thúc đẩy sự lành mạnh hóa trong hoạt động ngân hàng. Kế hoạch này đã được HDBank đưa ra lấy ý kiến từ Đại hội đồng cổ đông từ năm 2022 và được thông qua tại Đại hội cổ đông thường niên năm 2023.

Chuyển giao bắt buộc các tổ chức tín dụng yếu kém là một trong những giải pháp nhằm góp phần đảm bảo ổn định kinh tế vĩ mô, an ninh tài

Để đảm bảo tuân thủ nghiêm ngặt tại các đơn vị kinh doanh, HDBank đã xây dựng tài liệu phân công nhiệm vụ rõ ràng cho từng nhân sự phụ trách việc soạn thảo, rà soát và phê duyệt. Tài liệu này ghi rõ các thời hạn nộp tờ khai và tiền thuế, cùng chi tiết công việc cần thực hiện. Các nhân sự chuyên trách về thuế thường xuyên tham gia hội thảo và cập nhật kiến thức qua các bản tin từ các công ty tư vấn thuế hàng đầu, nhằm bắt kịp với những thay đổi trong quy định thuế.

Từ năm 2022 đến năm 2024, Ngân hàng đã nộp:**4.467 tỷ đồng** thuế thu nhập doanh nghiệp đã nộp năm 2024**2.241 tỷ đồng** thuế giá trị gia tăng đã nộp năm 2024**565 tỷ đồng** thuế thu nhập cá nhân đã nộp năm 2024**27,5 triệu đồng** thuế thu nhập cá nhân trung bình trên đầu người năm 2024

chính tiến tệ quốc gia, ổn định chính trị và trật tự, an toàn xã hội. Việc HDBank được Chính phủ và NHNN tin tưởng lựa chọn thực hiện phương án Chuyển giao bắt buộc không chỉ là minh chứng cho uy tín và năng lực quản lý của Ngân hàng, mà còn là sự ghi nhận những nỗ lực không ngừng của Ngân hàng trong việc đóng góp xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật ngân hàng.

Bên cạnh đó, HDBank cũng đã tích cực tham gia cùng Hiệp hội Ngân hàng để xuất, tham mưu và kiến nghị sửa đổi các quy định pháp luật. Điều này giúp tạo ra một môi trường pháp lý thông suốt, sát với thực tiễn hoạt động của các ngân hàng thương mại.

**c. Nâng cao hiệu quả kinh tế gián tiếp**

Dưới áp lực của sự biến động kinh tế toàn cầu và nhu cầu cấp thiết về phát triển bền vững, việc tích hợp trách nhiệm xã hội vào hoạt động kinh doanh đã chuyển từ sự lựa chọn sang yếu tố then chốt để nâng cao hiệu quả kinh tế gián tiếp. Đối với HDBank, điều này đồng nghĩa với việc không chỉ tập trung vào lợi nhuận mà còn chú trọng tạo ra giá trị lâu dài cho cộng đồng, xã hội và môi trường.

- Ngân hàng chủ động triển khai các gói tín dụng, giải pháp tài chính bền vững nhằm tài trợ các dự án mang lại giá trị bền vững đến môi trường và xã hội, tiêu biểu trong các lĩnh vực như nông nghiệp, năng lượng tái tạo và quản lý tài nguyên hiệu quả. Chi tiết về các giải pháp tài chính bền vững vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 2: Tài chính bền vững thuộc Trọng tâm 1: Tín dụng có trách nhiệm.

- HDBank là một trong những ngân hàng tiên phong trong việc thực hiện các sáng kiến và chương trình thúc đẩy tài chính toàn diện. Không chỉ dừng lại ở HDBank, HD SAISON cũng đóng góp tích cực vào các nỗ lực này. Năm 2024, HD SAISON đã triển khai các gói vay ưu đãi trên toàn quốc, góp phần giảm thiểu tín dụng đen và thúc đẩy tài chính toàn diện. Chi tiết về các chương trình tài chính toàn diện vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 3: Tài chính toàn diện thuộc Trọng tâm 1: Tín dụng có trách nhiệm.

Thông qua việc triển khai các sáng kiến xã hội và môi trường trong các hoạt động kinh doanh hàng ngày, HDBank không chỉ góp phần xây dựng một xã hội phát triển bền vững mà còn củng cố vị thế của mình như một ngân hàng tiên phong trong việc kết hợp lợi ích kinh tế và trách nhiệm xã hội.

d. Mua sắm bền vững

Trong bối cảnh nền kinh tế toàn cầu ngày càng phụ thuộc vào các tiêu chuẩn bền vững, HDBank đã nỗ lực triển khai các chính sách mua sắm và đánh giá nhà cung cấp theo hướng chú trọng đến tiêu chí ESG (Môi trường, Xã hội và Quản trị). Trong giai đoạn 2022-2024, HDBank đã thực hiện thu thập thông tin chi tiết về chỉ tiêu, mua sắm hàng hóa và dịch vụ từ các nhà cung cấp trong nước. Điều này bao gồm cả việc phân tích tỷ lệ phân bổ chỉ tiêu cho các nhà cung cấp theo từng khu vực, nhằm đảm bảo rằng nguồn lực được sử dụng một cách hiệu quả và có trách nhiệm.

Một điểm nổi bật trong thực hành mua sắm của HDBank là việc ưu tiên các nhà cung cấp trong nước. Tính đến hết 2024, có tới 127/132 nhà cung cấp của Ngân hàng là nhà cung cấp trong nước, chiếm khoảng 95% và đóng góp hơn 99% chi phí mua sắm. Phần còn lại thuộc về các nhà cung cấp ngoài Việt Nam. Đây là minh chứng cho sự cam kết của HDBank trong việc hỗ trợ kinh tế nội địa và phát triển cộng đồng địa phương. Các nhà cung cấp chính của Ngân hàng cung ứng những mặt hàng thiết yếu như văn phòng phẩm, nội

thất văn phòng, dịch vụ chuyển phát thư từ, v.v. đều là những đối tác uy tín trên thị trường và có chính sách, cam kết rõ ràng về hoạt động kinh doanh bền vững. Trong năm 2024, Ngân hàng không ghi nhận bất kỳ trường hợp nhà cung cấp nào gây tác động tiêu cực đến môi trường, xã hội hoặc bị xử phạt được công bố trên phương tiện truyền thông.

Năm 2024, Khối Vận hành HDBank đã ban hành Quyết định Sửa đổi, bổ sung Quy định mua sắm hiện hành, theo đó bổ sung các tiêu chí về môi trường, xã hội, quản trị được tích hợp khi đánh giá nhà cung cấp mới và đánh giá nhà cung cấp định kỳ, đảm bảo Ngân hàng thực hành mua sắm bền vững và chỉ giao kết với các nhà cung cấp có trách nhiệm. Đối với các nhà cung cấp hiện hữu, Ngân hàng sẽ ngừng sử dụng dịch vụ, mua hàng nếu nhà cung cấp có điểm đánh giá xếp hạng thấp trong đợt đánh giá định kỳ mỗi 6 tháng.

Quyết định Sửa đổi, bổ sung Quy định mua sắm sẽ chính thức được áp dụng từ năm 2025, sau thời gian phổ biến và đào tạo toàn Ngân hàng.

Một số tiêu chí ESG được sử dụng khi đánh giá nhà cung cấp**Môi trường**

Có chính sách, biện pháp chống biến đổi khí hậu, giảm lượng khí thải carbon, sử dụng tài nguyên bền vững; Có chứng nhận, chứng chỉ quốc tế/ quốc gia về chất lượng, tiết kiệm năng lượng, thân thiện với môi trường.

Xã hội

Có chính sách lương công bằng, điều kiện làm việc an toàn, tạo cơ hội việc làm và thăng tiến bình đẳng cho người lao động; Không sử dụng lao động cưỡng bức và lao động trẻ em; Hoạt động có tác động tích cực đến cộng đồng địa phương, có cam kết đối với nhân quyền và thể hệ tương lai.

Quản trị

Có cơ cấu quản lý minh bạch, hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ về thuế đầy đủ; Có chính sách chống tham nhũng, hối lộ, thực hành cạnh tranh công bằng và tuân thủ đạo đức kinh doanh.

Phản hồi từ các đối tác của HDBank thể hiện rõ cam kết hướng tới mua sắm và vận hành bền vững của Ngân hàng:

“HDBank thể hiện sự chuyên nghiệp, tính chính trực và sẵn sàng hỗ trợ DHL trong suốt quá trình hợp tác. Ngân hàng luôn tuân thủ đúng các nghĩa vụ hợp đồng. Quy trình lựa chọn cũng như đánh giá nhà cung cấp của họ rất minh bạch và rõ ràng. Ngoài ra, việc sử dụng dịch vụ GoGreen Plus của DHL thể hiện phát triển bền vững luôn được Ngân hàng chú trọng trong mọi hoạt động vận hành.”

Công ty TNHH Chuyển Phát Nhanh DHL-VNPT

“Chúng tôi đặc biệt đánh giá cao sự chính trực và tính chuyên nghiệp của HDBank. Quá trình ký kết hợp đồng với HDBank được tiến hành nhanh chóng và hiệu quả. HDBank luôn thực hiện nghiêm túc các nghĩa vụ đã cam kết. Hơn nữa, quy trình lựa chọn và đánh giá nhà cung cấp của HDBank được thực hiện minh bạch và rõ ràng, giúp đối tác như Mega Market cảm thấy yên tâm và dễ dàng trong việc hợp tác. Đặc biệt, HDBank cho thấy sự nỗ lực trong việc bảo vệ môi trường thông qua các hoạt động vận hành bền vững.”

Công ty TNHH MM Mega Market Việt Nam

e. Tích hợp yếu tố ESG vào quản lý rủi ro hoạt động

Đảm bảo vận hành liên tục của Ngân hàng và ứng phó với thiên tai

Nhằm đảm bảo hoạt động vận hành liên tục của các chi nhánh, phòng giao dịch trên khắp 63 tỉnh thành cả nước, trong năm 2024, HDBank đã ban hành:

- Quy định quản lý kinh doanh liên tục (BCM), thay thế toàn bộ Quy định về Kế hoạch hoạt động kinh doanh liên tục (BCP) năm 2019;
- Hướng dẫn quản lý kinh doanh liên tục (BCM);

- Hướng dẫn Kế hoạch phòng, chống thiên tai (BCP);

phù hợp với yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước và thông lệ quốc tế trong ngành ngân hàng.

Các văn bản, quy định mới về quản lý kinh doanh liên tục giúp Ngân hàng sẵn sàng ứng phó, phục hồi và hoạt động liên tục trong các kịch bản gián đoạn hoạt động kinh doanh như:

HIỆN TƯỢNG THỜI TIẾT CỰC ĐOAN DO BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU



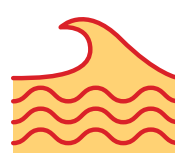
Lũ lụt



Áp thấp nhiệt đới, bão, sét, mưa lớn



Gió mạnh



Sóng thần



Động đất

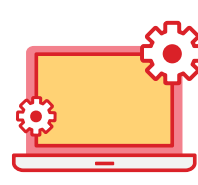
VÀ CÁC SỰ KIỆN KHÁC ẢNH HƯỞNG ĐÁNG KỂ ĐẾN HOẠT ĐỘNG VẬN HÀNH CỦA NGÂN HÀNG NHƯ



Hỏa hoạn



Dịch bệnh



Tấn công mạng



Mất điện



Cướp

Kế hoạch phòng chống thiên tai được truyền thông đến từng đơn vị kinh doanh nhằm đảm bảo các đơn vị nắm rõ và chủ động ứng phó khi sự kiện thiên tai xảy ra, HDBank sẽ tiếp tục thực hiện đào tạo chuyên sâu hơn nữa trong năm 2025 nhằm đảm bảo mọi cán bộ nhân viên tại đơn vị kinh doanh nắm rõ cách thức triển khai khi đối mặt với tác động tiêu cực từ môi trường. Vào tháng 9/2024, khi cơn bão Yagi đổ bộ vào Việt Nam, các Trưởng Đơn vị kinh doanh đã nhanh chóng triển khai những hành động ứng phó theo

kế hoạch BCP, dưới sự chỉ đạo của Tổng Giám đốc và sự hỗ trợ, hướng dẫn sát sao từ Khối Vận hành, Khối Quản lý rủi ro, Khối Công nghệ thông tin, giúp bảo đảm an toàn tính mạng cho cán bộ nhân viên và bảo vệ tài sản tại các đơn vị kinh doanh.

Nhờ đó, các đơn vị kinh doanh có thể nhanh chóng khôi phục hoạt động sau bão và đảm bảo dịch vụ ngân hàng được thông suốt và liên tục. Các cán bộ nhân viên bị ảnh hưởng do bão Yagi đều được Ngân hàng hỗ trợ tài chính nhằm ổn định cuộc sống nhanh nhất có thể.

Đẩy mạnh công tác đào tạo về tích hợp ESG vào quản lý rủi ro hoạt động cho 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, hoạt động đào tạo đã được đẩy mạnh trong năm 2024, với nội dung đào tạo về:

- Đào tạo về Quản lý rủi ro hoạt động cho kiểm soát viên tân tuyển, kiểm soát viên tiềm năng, cán bộ nguồn;
- Đào tạo về Văn hóa QLRR toàn hàng dành cho các chức danh tại Hội sở và các đơn vị kinh doanh.
- Đào tạo chuyên sâu về Khung Quản lý rủi ro hoạt động cho các Cán bộ điều phối Quản lý rủi ro hoạt động (Risk Champion) tại các Khối/phòng ban Hội sở.

Sau khi kết thúc buổi đào tạo, các nhân sự HDBank sẽ thực hiện bài kiểm tra kiến thức nhằm đánh giá mức độ hiểu biết về nội dung đào tạo, đồng thời chủ động đóng góp ý kiến giúp hoàn thiện và nâng cao hiệu quả cho các khóa học sau.

Bên cạnh đó, Ngân hàng luôn tích cực thực hiện công tác truyền thông hàng tháng thông qua bản tin nội bộ, giúp nâng cao nhận thức và 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 tầm quan trọng của yếu tố ESG trong công tác quản lý rủi ro và trách nhiệm của mình trong việc nhận diện, đánh giá và theo dõi rủi ro.

Khởi động dự án “Tư vấn quản trị ESG và Tài chính bền vững” với sự tư vấn của PwC

Tháng 11/2024, HDBank chính thức hợp tác với PwC, trở thành ngân hàng tiên phong tại Việt Nam triển khai toàn diện dự án “Tư vấn quản trị ESG và Tài chính bền vững”.

Thông qua dự án này, HDBank cam kết tích hợp sâu sắc hơn các nguyên tắc ESG vào mọi khía cạnh của tổ chức – từ hoạt động kinh doanh, quản trị

doanh nghiệp, quản lý rủi ro đến công tác báo cáo ESG. Dự án “Tư vấn quản trị ESG và Tài chính bền vững” sẽ tiếp tục đặt nền móng vững chắc, định hướng cho giá trị và cam kết của HDBank trong việc tích hợp các thực hành bền vững vào các hoạt động quản trị, vận hành và kinh doanh.



Hoạt động nổi bật

Galaxy Innovation Hub: Biểu Tượng của sự Đổi Mới và Sáng Tạo

Trung tâm Đổi mới và Sáng tạo - Galaxy Innovation Hub (GIH) được khởi công xây dựng vào ngày 21/02/2020 tại Khu Công nghệ cao TP.HCM. Sau khi đi vào hoạt động từ ngày 01/11/2023, GIH nhanh chóng trở thành điểm đến hợp tác của nhiều tập đoàn công nghệ đa quốc gia như Nidec và Nipro (Nhật Bản), Samsung (Hàn Quốc), Intel, Facebook và Google (Hoa Kỳ), cũng như các dự án và startup về công nghệ của nhiều doanh nghiệp trong nước.

Với mô hình quản lý và vận hành tuân thủ theo tiêu chuẩn ESG, GIH mang đến nhiều lợi ích thiết thực như hỗ trợ hệ sinh thái đổi mới sáng tạo, khởi nghiệp, giới thiệu sản phẩm công nghệ, triển khai các dự án đổi mới sáng tạo và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính chuyên nghiệp dựa trên nền tảng công nghệ. Đặc biệt, hệ thống quản lý tòa nhà thông minh sử dụng công nghệ

IoT (Internet of Things) để tự động hóa việc quản lý và vận hành tòa nhà, giảm thiểu sự phụ thuộc vào nguồn điện từ lưới điện và giảm lượng khí thải carbon. Bảng điều khiển báo cáo phát thải KNK đã được xây dựng để tính toán phát thải KNK phạm vi 1 và phạm vi 2 cho tòa nhà GIH.

Các chuyên gia quốc tế đánh giá cao mô hình Galaxy Innovation Hub, đặc biệt ấn tượng với mô hình quản lý và vận hành theo tiêu chuẩn ESG, Ngân hàng số Vikki hiện đại với chi nhánh đặt tại đây và mô hình Data Center được phát triển theo tiêu chuẩn quốc tế. GIH còn được vinh danh với Giải thưởng Thiết kế Việt Nam VMARK 2022 do Hiệp hội Thiết kế VDAS tổ chức, khẳng định giá trị của Trung tâm, không chỉ tạo ra không gian làm việc sáng tạo, mà còn thúc đẩy các tiêu chuẩn về thiết kế và môi trường làm việc hiện đại, bền vững và thân thiện với môi trường.



Các nội dung triển khai trong tương lai

Tiếp nối một thập kỷ phát triển đầy ấn tượng, với mục tiêu trở thành ngân hàng có lợi nhuận hàng đầu trong năm 2025, thương hiệu Happy Digital Bank trở thành Thương hiệu Quốc gia và vươn tầm quốc tế, chiến lược của HDBank tập trung vào các mục tiêu chính, HDBank sẽ tiếp tục:

- Tiếp tục đẩy mạnh và phát triển phân khúc SME và bán lẻ;
- Đa dạng hóa sản phẩm ngân hàng, bảo hiểm, đầu tư; khai thác chuỗi khách hàng tiềm năng trong hệ sinh thái;
- Phát triển sản phẩm, dịch vụ theo đặc trưng ngành và tiềm năng của chuỗi, tiếp tục khai

thác thế mạnh và nhân rộng mô hình tại thị trường nông thôn, nông nghiệp;

- Số hóa hành trình khách hàng và quy trình kinh doanh; phát triển kênh bán hàng trực tuyến;
- Tái định vị thương hiệu HDBank theo định hướng Happy Digital Bank;
- Tái sắp xếp và mở rộng kênh phân phối, cải thiện quy mô và lợi nhuận;
- Phát triển nguồn nhân lực số, có khả năng thích nghi và làm chủ được các tiến bộ công nghệ trong kỷ nguyên số.





TRỌNG TÂM 2

VẬN HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM

Song hành với trọng tâm Tín dụng có trách nhiệm, HDBank tập trung triển khai Vận hành có trách nhiệm, hướng đến tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên, giảm thiểu tác động từ hoạt động của Ngân hàng đến môi trường thông qua các sáng kiến thực hành tiết kiệm, đẩy mạnh chuyển đổi số quy trình vận hành và sản phẩm dịch vụ, đồng thời đảm bảo an toàn dữ liệu, tuân thủ quy định pháp luật và hoạt động hiệu quả.

Bên cạnh đó, Ngân hàng luôn xem phát triển nguồn nhân lực là nền tảng quan trọng, không ngừng nâng cao phúc lợi, chế độ đãi ngộ và tạo môi trường làm việc tôn trọng sự đa dạng, công bằng và quyền con người.

HDBank cũng tích cực đồng hành cùng cộng đồng với nhiều hoạt động an sinh xã hội. Thông qua những nỗ lực này, Ngân hàng không chỉ nâng cao hiệu quả hoạt động mà còn góp phần tạo dựng một cộng đồng vững mạnh và phát triển toàn diện.

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 6	TỐI ƯU HÓA SỬ DỤNG NGUỒN TÀI NGUYÊN	88
CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 7	HẠN CHẾ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MÔI TRƯỜNG	96
CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 8	PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC	102
CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 9	ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ NHÂN VIÊN	108
CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 10	TÔN TRỌNG ĐA DẠNG, CÔNG BẰNG VÀ QUYỀN CON NGƯỜI	117
CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 11	ĐỒNG HÀNH CÙNG CỘNG ĐỒNG, XÃ HỘI	122
CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 12	ĐẨY MẠNH CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN DỮ LIỆU	128
CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 13	CAM KẾT TUÂN THỦ PHÁP LUẬT	135

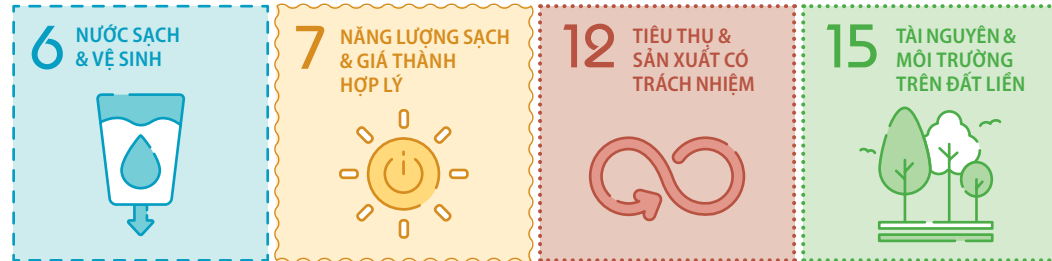
CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 6

TỐI ƯU HÓA SỬ DỤNG NGUỒN TÀI NGUYÊN [GRI 301-1, 302-1, 302-3, 303-1]

Phương pháp quản trị

Nhằm hiện thực hóa tầm nhìn trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam, HDBank đã và đang từng bước xanh hóa hoạt động vận hành thông qua ý thức giữ gìn và sử dụng có trách nhiệm nguồn tài nguyên. Ngân hàng cam kết tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên, đảm bảo sử dụng hiệu quả và tránh lãng phí. HDBank tiết kiệm và tối ưu hóa sử dụng các nguồn tài nguyên bằng

cách nâng cao hiệu quả 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.



Kết quả đạt được

2,474 tấn giấy

giảm 40%

giảm 40%

Tiết kiệm 2,474 tấn giấy thông qua hoạt động chuyển đổi số so với năm 2023

lượng nhựa tiêu thụ trên toàn Ngân hàng so với năm 2023

lượng xăng tiêu thụ tại Hội sở so với năm 2023

Các hoạt động triển khai trong năm

a. Quản lý năng lượng

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

Xăng và dầu

Trong năm 2024, thống kê tại Hội sở cho thấy HDBank đã tiêu thụ tổng cộng 109.087 lít xăng, tương ứng gần 2,5 tỷ đồng chi phí và tiêu thụ tổng cộng 80.513 lít dầu, tương ứng hơn 1,5 tỷ đồng chi phí.

Các đội xe sử dụng cho việc điều tiền và di chuyển phục vụ công tác của nhân viên tại HDBank vận hành chủ yếu bằng xăng và dầu. Nhằm đảm bảo sử dụng nguồn năng lượng này một cách hiệu quả, Ngân hàng đã thiết lập và thực hiện nghiêm ngặt các chính sách, quy định nội bộ nhằm kiểm soát mục đích sử dụng các phương tiện vận chuyển. Mỗi đề xuất sử dụng phương tiện đều phải được kiểm tra và phê duyệt bởi cấp thẩm quyền, đi kèm các chứng từ như lệnh điều tiền hay giấy điều động để đảm bảo sử dụng đúng mục đích và phù hợp với yêu cầu công việc. Mức tiêu thụ nhiên liệu của tất cả các phương tiện trên toàn hệ thống cũng được theo dõi, đánh giá, và đối chiếu định kỳ.

Bên cạnh đó, các đội xe của HDBank cũng được tối ưu hóa lịch trình và tuyến đường thông qua hệ thống quản lý của Trung tâm điều hành xe. Ngân hàng luôn lập kế hoạch lịch trình cụ thể và sử dụng phần mềm quản lý lộ trình để đưa ra lộ trình ngắn nhất cũng như ít tắc nghẽn nhất.

Hệ thống GPS được tích hợp để tối ưu hóa tuyến đường thực tế, giảm thiểu quãng đường không cần thiết, qua đó hạn chế nhiên liệu tiêu thụ. Để chủ động giảm phát thải và bảo vệ môi trường, trong năm nay, Ngân hàng đã ký kết hợp đồng sử dụng dịch vụ vận chuyển bằng xe điện – taxi xanh với Công ty CP Xanh SM. Qua đó, lượng xăng dầu tiêu thụ cũng từng bước giảm thiểu. HDBank cũng tiến hành kiểm tra, bảo dưỡng định kỳ và rà soát phương tiện hàng năm để thay thế các phương tiện cũ, không đạt chuẩn tiêu hao nhiên liệu, đảm bảo hiệu suất sử dụng tối ưu. Đồng thời, Sổ tay Lái xe cũng được ban hành nhằm hướng dẫn các lái xe về quy định quản lý và sử dụng phương tiện, tuân thủ Luật giao thông và phương pháp duy trì xe trong trạng thái ổn định, an toàn, giảm tiêu thụ năng lượng và các rủi ro.

Đối với dầu, ngoài việc sử dụng cho phương tiện vận chuyển, HDBank cũng dùng nhiên liệu này để chạy các máy phát điện dự phòng tại các tòa nhà và chi nhánh, đảm bảo hoạt động liên tục trong trường hợp mất điện. Nhằm đảm bảo các máy phát hoạt động ổn định và tiết kiệm nhiên liệu, Ngân hàng đã thiết lập hợp đồng bảo dưỡng định kỳ mỗi ba quý một lần cho các thiết bị này.

Điện

HDBank sử dụng nguồn điện từ lưới điện EVN và hệ thống điện mặt trời áp mái để đáp ứng nhu cầu hoạt động từ chiếu sáng đến điều hòa. Nhằm quản lý và tiết kiệm điện, HDBank đã thực hiện các biện pháp sau:

- Tối ưu hóa việc sử dụng các thiết bị điện, áp dụng số hóa quy trình để giảm thời gian xử lý nghiệp vụ và ban hành hướng dẫn chuẩn hóa công tác bảo trì, bảo dưỡng tòa nhà và trang thiết bị, đồng thời kiểm tra và điều chỉnh lịch trình vận hành thiết bị chỉ khi cần thiết.
- Tận dụng ánh sáng tự nhiên để giảm phụ thuộc vào chiếu sáng nhân tạo, sử dụng hệ thống tự động tắt đèn quảng cáo khi đủ ánh sáng, và trang bị điều khiển thông minh cho đèn và màn hình LED.
- Hệ thống điều hòa trung tâm sẽ 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 đều 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. Hệ thống làm lạnh trung tâm cũng được phân chia làm nhiều khu vực để dễ dàng điều tiết và đảm bảo hiệu năng cao.

- Giảm sử dụng điều hòa không khí và tận dụng nguồn gió tự nhiên tại hành lang các tầng để giảm tiêu thụ điện.
- Kể từ năm 2020, HDBank đã triển khai hệ thống điện năng lượng mặt trời tại một số tòa nhà và trụ sở đơn vị kinh doanh, góp phần sử dụng năng lượng xanh và giảm thiểu tác động đến môi trường.
- 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 trong năm

Năm 2024 đánh dấu bước tiến quan trọng của HDBank trong hành trình phát triển bền vững với việc chính thức đưa vào vận hành Trung tâm Đổi mới Sáng tạo Galaxy (GIH). GIH đóng vai trò then chốt trong việc thúc đẩy các biện pháp tiết kiệm năng lượng và lan tỏa nhận thức về phát triển bền vững trên toàn hệ thống.

Song song với việc đầu tư vào GIH và mở rộng mạng lưới hoạt động để phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn, HDBank đã chủ động tích hợp các công nghệ và hệ thống quản lý tiên tiến tại GIH. Sự đầu tư này, cùng với việc mở rộng mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch, đã dẫn đến sự tăng nhẹ (19,7%) trong tổng mức tiêu thụ năng

lượng toàn hệ thống và công ty con HD SAISON so với năm 2023.

Tuy nhiên, mức tăng này hoàn toàn phù hợp với chiến lược phát triển dài hạn của HDBank, khi việc ứng dụng các công nghệ hiện đại tại GIH được kỳ vọng sẽ mang lại hiệu quả tối ưu hóa hoạt động và tiết kiệm năng lượng đáng kể trong tương lai. Đồng thời, việc mở rộng mạng lưới phục vụ là minh chứng cho cam kết của HDBank trong việc tiếp cận và đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng trên cả nước. HDBank tin rằng, những đầu tư chiến lược này sẽ tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững và hiệu quả trong những năm tiếp theo.

Tiêu thụ xăng và dầu DO: Năm 2024, xăng và dầu DO tiếp tục chiếm tỷ lệ lớn trong cơ cấu tiêu thụ năng lượng, với tỷ trọng 79,8%. Tuy nhiên, nhờ các biện pháp giảm tần suất và quãng đường di chuyển, tiêu thụ từ nguồn này đã giảm 25% từ 9,02 Têrajun năm 2023 xuống còn 6,74 Têrajun trong năm 2024.

Tiêu thụ điện năng: Tiêu thụ điện năng tại hội sở đạt mức 1,93 Têrajun, tăng nhẹ 0,46% so với 1,92 Têrajun năm 2023, chiếm 20,2% tổng tiêu thụ. Sự gia tăng này phản ánh sự ổn định và khả năng tối ưu hóa điện năng trong hoạt động kinh doanh.

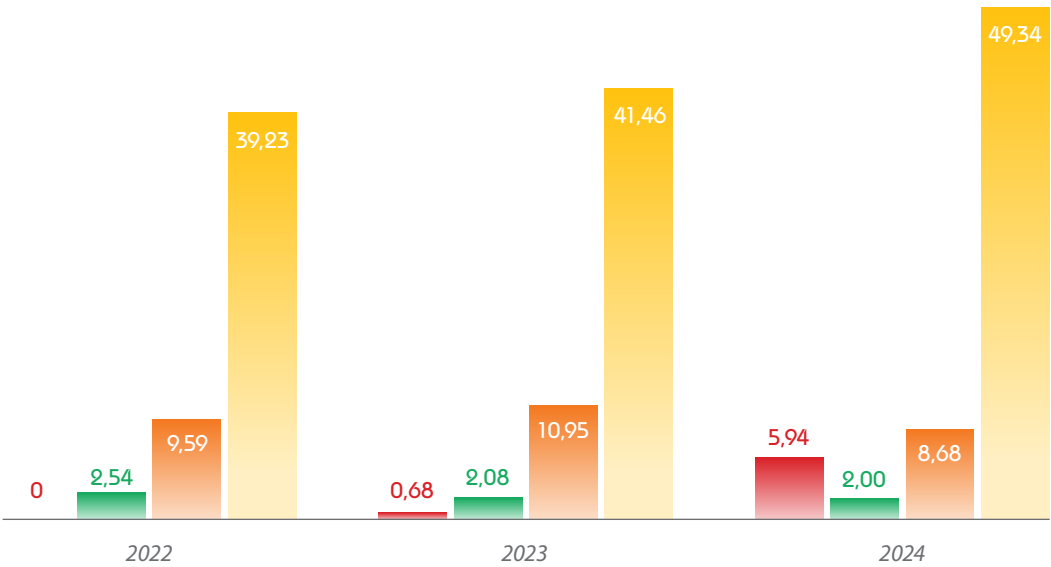
Tại GIH, điện năng là nguồn tiêu thụ chủ đạo, chiếm 98% tổng năng lượng. Trong khi đó, dầu DO chỉ chiếm 2%, hoàn toàn không tiêu thụ xăng. Điều này phù hợp với đặc thù hoạt động công nghệ tiên tiến của GIH, ưu tiên sử dụng năng lượng điện và các giải pháp năng lượng hiệu quả.

Năm 2024, HD SAISON đã bắt đầu thu thập dữ liệu tiêu thụ điện năng cho báo cáo phát triển bền vững. Đây là bước khởi đầu quan trọng, tạo nền tảng cho việc công bố dữ liệu đầy đủ và chi tiết hơn trong các năm tiếp theo. Đồng thời, thể hiện cam kết mạnh mẽ của HD SAISON đối với minh bạch và phát triển bền vững.

Tổng năng lượng tiêu thụ (1)

(Đvt: Têrajun)

- Toàn hệ thống
- Hội sở
- HD Saison
- GIH



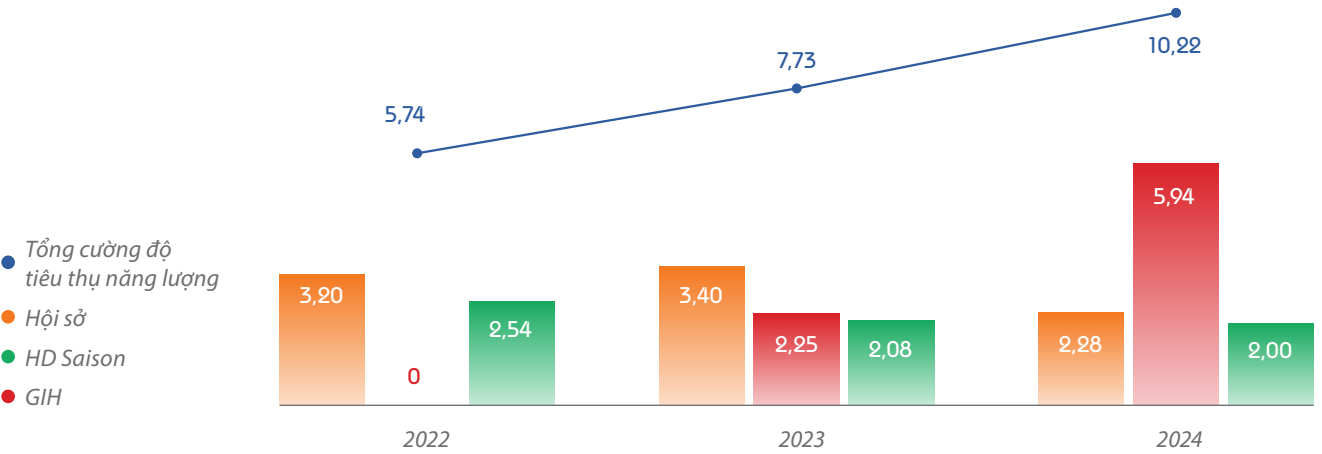
(1) Lượng năng lượng tiêu thụ tại Hội sở được thu thập trực tiếp từ đồng hồ điện. Lượng năng lượng tiêu thụ trên toàn hệ thống và công ty con HD SAISON được ước tính dựa vào tổng chi phí kế toán đã hạch toán và đơn giá bình quân trong năm.

Năm 2024, HDBank đã triển khai thành công nhiều dịch vụ, sản phẩm mới cùng các dự án đầu tư chiến lược, tạo ra động lực tăng trưởng mạnh mẽ và mở rộng quy mô hoạt động. Để đáp ứng khối lượng công việc gia tăng, HDBank đã trang bị thêm các thiết bị điện tử, máy móc hiện đại và hệ thống chiếu sáng tiên tiến, tạo điều kiện làm việc hiệu quả cho đội ngũ nhân viên, đặc biệt tại Trung tâm Đổi mới Sáng tạo Galaxy (GIH).

Việc đầu tư vào cơ sở vật chất và công nghệ mới, cùng với sự nỗ lực và tăng cường thời gian làm việc của cán bộ nhân viên dẫn đến cường độ tiêu thụ năng lượng trên mỗi nhân viên của Hội sở, GIH và HD SAISON có sự điều chỉnh, tăng 32,2% từ 7,73 GJ năm 2023 lên 10,22 GJ năm 2024. Sự gia tăng này phản ánh trực tiếp sự mở rộng hoạt động kinh doanh, đầu tư vào công nghệ hiện đại và cam kết nâng cao chất lượng dịch vụ của HDBank, tạo tiền đề cho sự phát triển bền vững và hiệu quả hơn trong tương lai.

Cường độ tiêu thụ năng lượng trên mỗi nhân viên (2)

(Đvt: Gigajun)



(2) Cường độ sử dụng năng lượng được tính toán theo số liệu thống kê của Hội sở, GIH và công ty con HD SAISON. 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

HDBank chủ động thực hiện các biện pháp quản lý và sử dụng nước một cách hiệu quả trong các tòa nhà văn phòng dịch vụ của mình. Với đặc thù kinh doanh dịch vụ tài chính, lượng nước tiêu thụ trong năm của Ngân hàng chỉ bao gồm nước uống tinh khiết và nguồn nước sạch do thành phố cung cấp để đáp ứng các nhu cầu sinh hoạt cơ bản của cán bộ nhân viên, như sinh hoạt cá nhân và rửa ly tách uống nước. Nhằm tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên nước, HDBank đã thực hiện:

- Tiên phong trong việc lắp đặt các thiết bị tiết kiệm nước, bao gồm vòi nước tự động và bồn vệ sinh áp lực cao, khi cần thay mới trong toàn bộ tòa nhà.
- Tích cực phối hợp với Ban quản lý tòa nhà để kiểm tra và bảo trì định kỳ các hệ thống nước chung cũng như các thiết bị sử dụng nước, đảm bảo phát hiện và sửa chữa kịp thời các sự cố rò rỉ, tránh thất thoát nguồn nước.

Trong năm 2024, HDBank tập trung theo dõi lượng nước tiêu thụ tại Trung tâm Đổi mới Sáng tạo - Galaxy Innovation Hub (GIH). Tổng lượng nước tiêu thụ tại GIH trong năm 2024 là 14.808 mét khối, tương ứng với chi phí gần 282 triệu đồng (chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng). Hướng đến mục tiêu quản lý tài nguyên nước bền vững, HDBank cam kết tiếp tục tìm kiếm các giải pháp tối ưu hóa hiệu quả sử dụng nước trên toàn hệ thống và tăng cường hợp tác với các bên liên quan. Việc chủ động đo lường tại GIH là bước khởi đầu quan trọng để HDBank có cơ sở đánh giá và triển khai các biện pháp quản lý nước hiệu quả hơn trên toàn hàng trong tương lai.

c. Quản lý nguồn nguyên vật liệu

Tiết kiệm giấy

Tại HDBank, giấy đóng vai trò quan trọng trong việc vận hành và kinh doanh. Giấy chủ yếu được sử dụng trong quá trình xử lý giao dịch và cung cấp dịch vụ cho khách hàng, đặc biệt trong việc soạn thảo hợp đồng và chứng từ cần thiết. Ngoài ra, giấy cũng được sử dụng trong các hoạt động tiếp thị và quảng cáo, như tờ rơi, brochure, poster và các ấn phẩm khác để quảng bá sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng.

Trong nỗ lực hướng tới phát triển bền vững, HDBank đã và đang triển khai mạnh mẽ quá trình số hóa toàn diện trong mọi hoạt động vận hành. Các dự án số hóa, bao gồm App Di, Ngân hàng số Vikki Bank và hệ thống phê duyệt lpaper, đang được triển khai nhằm giảm thiểu tối đa việc sử dụng giấy và mực in. Dự kiến, hệ thống Phần mềm quản trị mua sắm và quản lý tài sản (PMQTMS) và Quản lý tài sản (QLTS) sẽ chính thức hoạt động vào quý 3 năm 2025, hứa hẹn sẽ mang lại hiệu quả lớn trong việc tối ưu hóa quy trình phê duyệt hồ sơ và số hóa.

Bên cạnh đó, Ngân hàng luôn ưu tiên giảm đáng kể lượng giấy sử dụng bằng cách tích cực áp dụng các cải tiến kỹ thuật số trong cả hoạt động hướng đến khách hàng và nội bộ. Cụ thể, HDBank đã thực hiện nhiều biện pháp để sử dụng tiết kiệm, bao gồm:

- Ưu tiên sử dụng giấy đạt các tiêu chuẩn thân thiện môi trường.
- Tăng cường thực thi 90% các văn bản tài liệu/hồ sơ lưu trữ điện tử.
- Khuyến khích khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử và ứng dụng tiện ích trực tuyến.
- Tăng cường ý thức tiết kiệm và thay đổi hành vi sử dụng giấy trong toàn thể nhân viên.

Một điểm nổi bật trong năm 2024 là Ngân hàng đã bắt đầu sử dụng kênh điện tử để chuyển tiến trong nội bộ, thay vì dùng các tài liệu giấy như

trước. Điều này giúp các giao dịch được thực hiện nhanh hơn, đồng thời giúp giảm chi phí cho việc in ấn và lưu trữ. Ngân hàng cũng đã tự động hóa việc xử lý giao dịch sai lầm, bao gồm hoàn trả tự động cho các ngân hàng khác và hoàn trả tự động cho khách hàng từ giao dịch điện tử. Ngoài ra, HDBank đã cải tiến hệ thống thanh toán ở Hà Nội và TP.HCM để các giao dịch được xử lý nhanh hơn cũng như thêm các bước kiểm tra tự động nhằm đảm bảo độ chính xác của các giao dịch. Hệ thống cũng được cập nhật để có thể tự động hoàn tất giao dịch ngoại tệ.

HDBank đã ban hành một số quy định chuyển tiến trong nước mới có hiệu lực từ ngày 02/12/2024 nhằm thúc đẩy việc điều chuyển vốn nội bộ qua kênh điện tử, thay thế phương thức xử lý qua chứng từ giấy truyền thống. Cùng với đó, các thao tác tự động hóa như hoàn trả điện sai lầm, ghi có tự động từ các kênh thanh toán điện tử và tự động chuyển trạng thái tài khoản đã được cải tiến mạnh mẽ. Những cải tiến này không chỉ tiết kiệm chi phí in ấn và lưu kho mà còn nâng cao tỷ lệ xử lý tự động (straight through processing) lên 98%, tăng 8.29% so với năm trước. Tổng cộng, những nỗ lực này đã giúp Trung tâm Thanh toán tiết kiệm hơn 2 tỷ đồng trong năm 2024.

Chi tiết về chuyển đổi số và số hóa hành trình khách hàng, nội bộ vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 4: Kiến tạo giá trị cho khách hàng thuộc Trọng tâm 1: Tín dụng có trách nhiệm, Chủ đề trọng yếu 12: Đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu thuộc Trọng tâm 2: Vận hành có trách nhiệm.

Không chỉ vậy, HDBank còn đặc biệt tăng cường ý thức tiết kiệm và thay đổi hành vi sử dụng giấy trong toàn thể đội ngũ nhân sự. 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.

ly và chai thủy tinh thay vì ly và chai nhựa. Ly giấy cũng được sử dụng 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. Bao bì đựng lịch tặng khách hàng và đối tác cũng được làm bằng giấy thay cho nhựa.

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.

Hạn chế sử dụng nhựa

Hướng tới mục tiêu Ngân hàng phát thải ròng bằng 0 (Net Zero Bank) trước năm 2050, HDBank chủ trương không sử dụng vật liệu nhựa ngoại trừ túi nhựa đựng tiền. Tuy nhiên, Ngân hàng đã chủ động chuyển đổi từ túi nhựa PE thông thường sang túi nhựa tự hủy thân thiện với môi trường hơn. Từ nhiều năm qua, HDBank cũng đã thực hiện thay thế các vật dụng nhựa bằng các vật liệu thân thiện với môi trường như 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. Mỗi nhân viên đều được Ngân hàng trang bị ly sứ cá nhân thay thế cho ly giấy và ly nhựa dùng một lần và các phòng họp luôn được chuẩn bị sẵn

Tình hình thực trạng tiêu thụ giấy và nhựa trên toàn Ngân hàng trong năm 2024

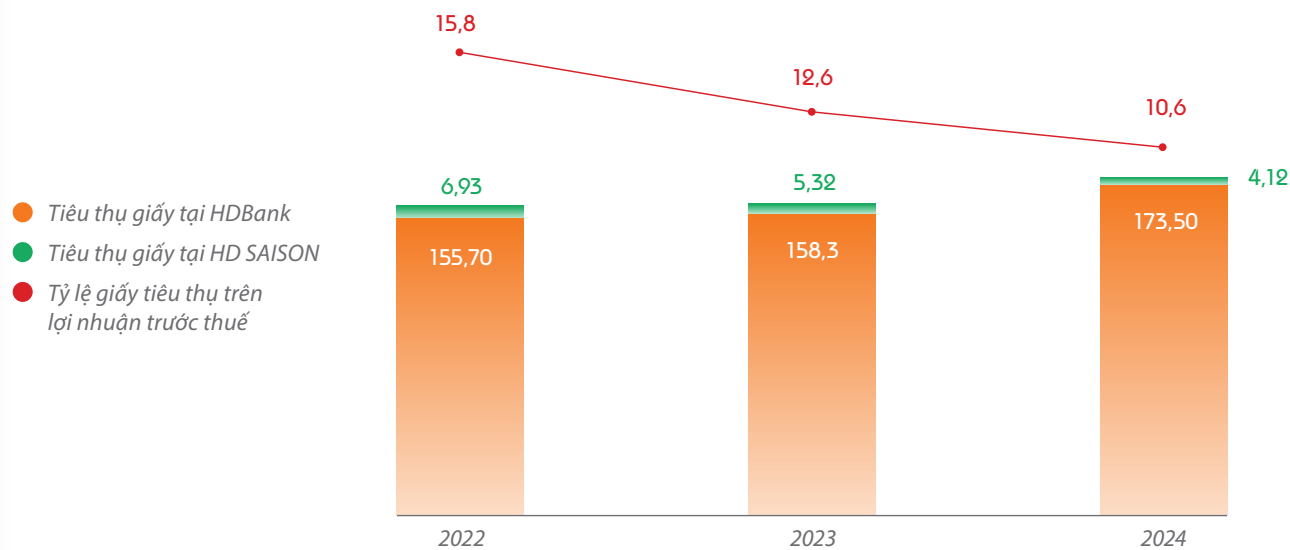
Theo số liệu thống kê, lượng giấy tiêu thụ của toàn hệ thống HDBank và công ty con HD SAISON năm 2024 đã tăng 8.56% so với lượng giấy tiêu thụ năm 2023. Nguyên nhân là do trong cùng năm số lượng sản phẩm dịch vụ cũng như hoạt động đầu tư của HDBank ngày càng được mở rộng và trở nên đa dạng, thu hút một lượng lớn khách hàng mới. Tuy vậy, nhờ vào những nỗ lực 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, tỷ lệ giấy tiêu thụ trên lợi nhuận trước thuế đã giảm 15,5%, từ tiêu thụ khoảng 12,6 kg/tỷ đồng trong năm 2023 xuống còn 10,6 kg/tỷ đồng trong năm 2024.

Việc số hóa các sản phẩm dịch vụ ngân hàng giúp giảm thiểu số lượng giấy in ấn theo phương thức truyền thống, hạn chế các tác động gây hại tới môi trường. Tỷ lệ giấy in tiết kiệm được tại HDBank năm

2024 đã tăng 158% so với năm 2023, khi tiết kiệm được 0,96 tấn giấy. Bên cạnh đó, tổng số lượng giấy và túi nhựa sử dụng của Ngân hàng đã giảm 4,8 tấn, tương đương với giảm 2,3% so với năm 2023.

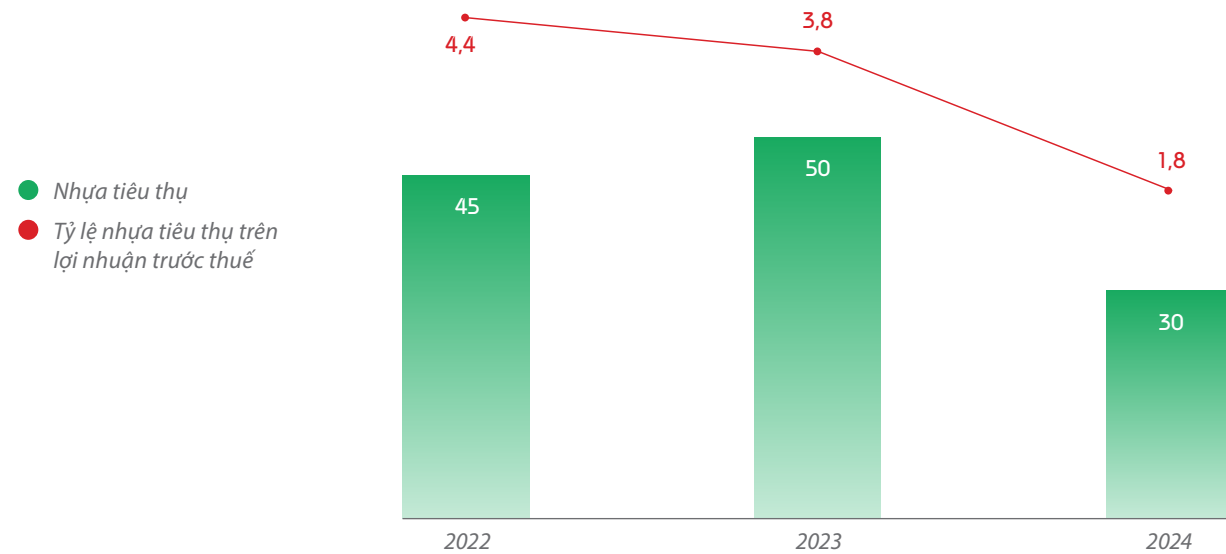
HDBank cũng đã triển khai trình duyệt và ban hành văn bản qua hệ thống iPaper tổng cộng 176.971 trường hợp, giúp tiết kiệm ước tính khoảng 2,474 tấn giấy trong năm 2024. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng chú trọng lựa chọn sử dụng giấy và mực in từ các nhà cung cấp uy tín, đạt các chứng nhận xanh, có nguồn gốc thân thiện với môi trường trong khâu quản lý, sản xuất, phân phối, nguyên liệu, v.v. và an toàn cho sức khỏe người dùng. Một số chứng nhận liên quan đến loại giấy đang được sử dụng tại Ngân hàng có thể kể đến như chứng nhận ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, nhãn xanh Singapore cho các sản phẩm giấy và bột giấy và Chứng nhận chuỗi hành trình sản phẩm của PEF.

Tổng lượng giấy tiêu thụ (3) (tấn) và tỉ lệ giấy tiêu thụ trên lợi nhuận trước thuế (3) (kg/ tỷ đồng)



(3) Tổng lượng giấy tiêu thụ và tỷ lệ giấy tiêu thụ trên lợi nhuận trước thuế được tính toán theo số liệu thống kê của toàn hệ thống HDBank và công ty con HD SAISON. Số liệu được đo lường trực tiếp từ giao dịch mua hàng với các nhà cung cấp.

Cùng với sự gia tăng giao dịch trên kênh e-banking trong năm 2024, nhu cầu sử dụng túi nhựa để đựng tiền trong các giao dịch trực tiếp của Ngân hàng cũng giảm xuống tương ứng. 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 trên toàn Ngân hàng đã giảm 40% từ 50 tấn trong năm 2023 xuống 30 tấn trong năm 2024. Bên cạnh đó, tỷ lệ nhựa tiêu thụ trên lợi nhuận trước thuế cũng có sự giảm mạnh (53,3%) từ tiêu thụ khoảng 3,8 kg/tỷ đồng trong năm 2023 xuống còn 1,8 kg/tỷ đồng trong năm 2024.

Tổng lượng nhựa tiêu thụ (4) (tấn) và tỷ lệ nhựa tiêu thụ trên lợi nhuận trước thuế (4) (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.

**d. Tuyên truyền nâng cao nhận thức**

Song song với việc thực hiện hiệu quả các biện pháp tiết kiệm và giảm thiểu, HDBank tin rằng việc lan tỏa tư duy và tinh thần trân trọng tài nguyên cũng góp phần tạo ra những tác động tích cực. Do đó, Ngân hàng đặc biệt chú trọng công tác tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức về sử dụng tiết kiệm nguồn tài nguyên cho cả nội bộ, khách hàng, đối tác và cộng đồng. Cụ thể trong năm vừa qua, Phòng Quản lý Chất lượng đã phát hành 46 bản tin, bao gồm 6 bản tin về chương trình 5S, 30 bản tin liên quan đến hoạt động HD Green Awards và 10 bản tin về các chủ đề ESG nói chung. HDBank cũng định kỳ phát hành bản tin truyền thông nội bộ, áp phích và email để chia sẻ thông tin, thành tựu và sáng kiến bảo vệ môi trường. Những tài liệu này nhắc nhở nhân viên thực hành tiết kiệm như hạn chế in ấn khi không cần thiết, sử dụng nước tiết kiệm, đóng chặt vòi nước sau khi sử dụng, và tắt đèn cùng thiết bị điện tử khi không sử dụng.

Ngoài ra, các chương trình thi đua nội bộ như HD Green Award cũng được Ngân hàng đặc biệt chú trọng và được triển khai định kỳ hàng quý với tổng giải thưởng lên đến 921 triệu đồng, nhằm khen thưởng các đơn vị đạt tiêu chuẩn “Văn Phòng Xanh”, “Môi trường xanh sạch” và 5S. Theo kết quả ghi nhận được, trong năm 2024, chương trình đã thu hút 212 đơn vị tham gia cùng 536 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.

Hoạt động nổi bật**Trung tâm Đổi mới Sáng tạo Galaxy - Galaxy Innovation Hub**

Trung tâm Đổi mới Sáng tạo Galaxy - Galaxy Innovation Hub (GIH) là đơn vị tiên phong trong việc áp dụng các giải pháp công nghệ và bền vững cho việc quản lý tòa nhà. Hệ thống Quản lý Tòa nhà (BMS) tại GIH cho phép kiểm soát, thu thập dữ liệu về tiêu thụ năng lượng và nước, từ đó tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên. Ngoài ra, trung tâm còn tích hợp công nghệ cảm biến và hẹn giờ (Timer) để tự động điều chỉnh mức độ sử dụng điện và nước, đáp ứng nhu cầu thực tế và giảm thiểu lãng phí. Những hành động nhằm tối ưu hóa sử dụng tài nguyên đang được thực hiện tại GIH bao gồm:

- Giảm tiêu thụ giấy: Áp dụng đo lường lượng giấy sử dụng hàng ngày và lắp đặt máy sấy tay thay thế khăn giấy.

Ứng dụng iPaper

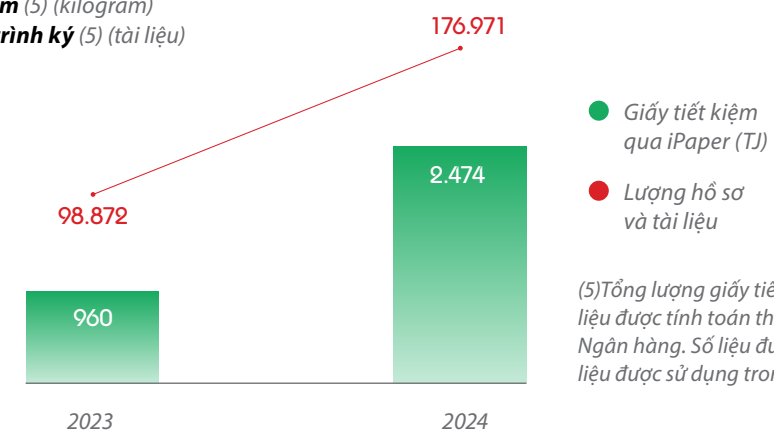
Phần mềm iPaper là hệ thống phê duyệt nội bộ với mục tiêu số hóa các loại tài liệu, xử lý, lưu trữ và kiểm soát hệ thống thông tin văn bản dưới dạng file điện tử. Hệ thống này được tích hợp chữ ký số để thực hiện chức năng phê duyệt, ký điện tử cho các tờ trình văn bản.

Trong năm 2024, HDBank đã thực hiện cải tiến ứng dụng iPaper nhằm hạn chế sử dụng giấy trên toàn

- Đầu tư vào năng lượng tái tạo: Lắp đặt các tấm pin mặt trời và tua bin gió, góp phần cung cấp gần 10% nhu cầu năng lượng điện cho tòa nhà. Dự kiến đến năm 2024, HDBank sẽ hoàn thành lắp đặt 135 tấm pin mặt trời tại GIH, với công suất sản xuất đạt 60kWh/giờ vào ngày nắng.
- Tiết kiệm nước: Sử dụng thiết bị hiện đại như vòi cảm biến và bồn cầu xả kép để giảm đáng kể lượng nước tiêu thụ.
- Tiêu chí phát triển bền vững: Cam kết tiết kiệm năng lượng, sử dụng năng lượng tái tạo, đảm bảo chất lượng không khí, sử dụng vật liệu bền vững và phát triển không gian xanh trong môi trường làm việc.

hệ thống. Ngân hàng đã cải tiến việc gửi văn bản lấy ý kiến đến nhiều người dùng, nhằm giảm thiểu thời gian lấy ý kiến và mở rộng đối tượng áp dụng iPaper.

Nhờ những nỗ lực cải tiến ứng dụng, trong năm 2024, HDBank đã xử lý và phát hành 176,971 văn bản thông qua iPaper, từ đó tiết kiệm được 2,474 tấn giấy, tăng 158% so với mức tiết kiệm 0.96 tấn của năm trước.

Tổng lượng giấy tiết kiệm (5) (kilogram) và lượng hồ sơ, tài liệu trình ký (5) (tài liệu) thông qua iPaper.

(5) Tổng lượng giấy tiết kiệm được 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.

Các nội dung triển khai trong tương lai:

HDBank cam kết chuyển đổi số và tối ưu hóa năng lượng bền vững, tiếp tục thúc đẩy các giải pháp công nghệ thân thiện với môi trường và tiết kiệm tài nguyên, hướng tới một tương lai phát triển bền vững bằng việc:

- Đưa vào hoạt động hệ thống Phần mềm quản trị mua sắm và quản lý tài sản (PMQTMS) và Quản lý tài sản (QLTS) mới, tăng cường phê duyệt trực tiếp trên hệ thống để hạn chế in ấn, qua đó tiết kiệm giấy và mực in.

- Đẩy mạnh việc vận hành trực tuyến và tổ chức các cuộc họp online như một định hướng đối với toàn Ngân hàng.
- Lắp đặt thêm tua bin gió và tấm pin mặt trời để tăng tỷ lệ sử dụng năng lượng tái tạo trong hoạt động ngân hàng.
- Nghiên cứu và triển khai hệ thống thu hồi nước mưa để sử dụng cho các công việc như tưới cây và rửa sân bãi, nhằm tiết kiệm nguồn nước cấp.

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 7

HẠN CHẾ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MÔI TRƯỜNG [GRI 305-1, 305-2, 305-4]

Phương pháp quản trị

HDBank cam kết đồng hành cùng Chính phủ trong việc thực hiện “Chiến lược quốc gia về biến đổi khí hậu đến năm 2050”. Mặc dù ngành ngân hàng không ảnh hưởng trực tiếp lớn đến môi trường, với quyết tâm hướng đến mục tiêu Ngân hàng phát thải ròng bằng 0 (Net Zero Bank),

HDBank vẫn nỗ lực giảm thiểu phát thải khí nhà kính, rác thải nhựa và rác thải nguy hại. Ngân hàng cũng chuyển sang sử dụng năng lượng tái tạo như điện mặt trời, quản lý vấn đề xả thải một cách hiệu quả và đẩy mạnh truyền thông để nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường.



“Những bước tiến mạnh mẽ HDBank đã thúc đẩy bền vững và trách nhiệm xã hội doanh nghiệp. ‘Xanh tươi tư duy – Vững bền tăng trưởng’ được xác định là kim chỉ nam cho HDBank. Bằng cách tích hợp các chuẩn mực ESG vào các thực tiễn kinh doanh, HDBank không chỉ tạo ra giá trị lâu dài cho cổ đông mà còn tạo ra tác động tích cực đối với cộng đồng.”

Tiến sĩ Nguyễn Thị Phương Thảo
Phó chủ tịch HDBank

Kết quả đạt được

155 tấn CO₂

giảm 2,5%

100%

cắt giảm được thông qua các sáng kiến trong năm 2024.

tỷ lệ mục in tiêu thụ và thải ra môi trường trên mỗi nhân viên so với năm 2023

chức danh Quan hệ khách hàng Doanh nghiệp tham gia khóa đào tạo về Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS).

Các hoạt động triển khai trong năm

a. Quản lý phát thải khí thải nhà kính

Đối với HDBank, phần lớn phát thải khí nhà kính chủ yếu đến từ việc tiêu thụ năng lượng trong quá trình vận hành tòa nhà và sử dụng phương tiện di chuyển. Ngân hàng đã xác định và đo lường lượng phát thải khí nhà kính phạm vi 1 và phạm vi 2 theo hướng dẫn của Giao thức báo cáo Khí nhà kính (GHG – Greenhouse Gas Protocol) được phát triển bởi Viện Tài nguyên Thế giới (WRI) và Hội đồng Doanh nghiệp vì sự Phát triển Bền vững Thế giới (WBCSD). Theo đó, các nguồn phát thải chính theo 2 phạm vi trên được Ngân hàng xác định bao gồm:

- Phạm vi 1 - Phát thải trực tiếp từ các nguồn do Ngân hàng sở hữu/kiểm soát: Phát sinh chủ yếu từ việc tiêu thụ xăng dùng cho các phương tiện vận chuyển và việc sử dụng máy phát điện chạy bằng dầu Diesel.
- Phạm vi 2 - Phát thải gián tiếp từ năng lượng: Phát sinh chủ yếu từ việc tiêu thụ điện năng mua từ Tập đoàn điện lực Việt Nam.

Trong hoạt động dịch vụ tài chính, Ngân hàng đang dẫn đầu trong việc thực hiện chương trình “Tín dụng xanh” nhằm hỗ trợ các dự án năng lượng tái tạo, giảm phát thải carbon thông qua các chương trình tín dụng xanh cho các dự án điện mặt trời thương mại và bán lẻ trên toàn quốc. *Thông tin thêm về nội dung này vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 2: Tài chính bền vững thuộc Trọng tâm 1: Tài chính có trách nhiệm.*

Trong quá trình vận hành, HDBank nỗ lực hạn chế tối đa phát thải khí nhà kính thông qua việc tối ưu hóa lượng năng lượng sử dụng tại Ngân hàng. Một trong những điểm nổi bật tại GIH là hệ thống quản lý tòa nhà thông minh IBM, sử dụng công nghệ IoT (Internet of Things) để tự động hóa việc quản lý và vận hành, giúp giảm bớt sự phụ thuộc vào điện lưới và hạn chế phát thải carbon. Hệ thống này bao gồm phần mềm IBM đo lường tiêu thụ điện, nước, phát thải CO₂ và cung cấp thông tin theo thời gian thực trên màn hình LED tại sảnh chính. Cùng với đó, HDBank đang từng

bước chuyển đổi sang sử dụng các nguồn năng lượng sạch và tái tạo. Ngân hàng đã triển khai xây dựng hệ thống năng lượng mặt trời cơ bản tại 22 địa điểm/tòa nhà, góp phần giảm thiểu phát thải khí nhà kính và tham gia tích cực vào các nỗ lực ứng phó với biến đổi khí hậu. *Thông tin thêm về nội dung vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 6: Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên thuộc Trọng tâm 2: Vận hành có trách nhiệm.*

Bên cạnh đó, Ngân hàng đã tích cực nâng cao nhận thức của nhân viên về bảo vệ môi trường thông qua việc phát động và khuyến khích nhân viên tham gia cuộc thi nội bộ “Ý tưởng Xanh”. Cuộc thi này được tổ chức từ tháng 4 đến tháng 12 năm 2024, với nhiều nội dung phong phú như văn phòng xanh, chất lượng xanh, vận hành xanh, hiệu quả xanh và hoạt động xanh. Chương trình đã thu hút sự tham gia của 212 đơn vị, bao gồm 203 đơn vị kinh doanh và 09 phòng ban tại hội sở, với tổng cộng 536 bài viết được đăng tải, tạo ra 44 ngàn lượt tương tác trên nền tảng Workplace. Các đơn vị tham gia đã thực hiện nhiều hoạt động như:

- Triển khai các sáng kiến chăm sóc cây xanh
- Thu hồi pin cũ
- Thu dọn rác thải ngoài biển
- Chương trình tặng túi vải cho khách hàng nhằm bảo vệ môi trường
- Trao tặng nhà tình thương cho người nghèo
- Tái sử dụng các vật liệu như giấy và chai nhựa

Nhằm hạn chế phát thải trong quá trình vận chuyển, trong năm 2024 HDBank đã thực hiện việc ký hợp đồng sử dụng dịch vụ vận chuyển bằng xe điện – taxi xanh với Công ty CP Xanh SM, công ty không khí thải đầu tiên và lớn nhất tại Việt Nam. Đối với phương tiện vận tải của mình, Ngân hàng cũng đảm bảo các xe công vụ đạt được tiêu chuẩn phát thải Euro 5 nhằm giảm thiểu tối đa phát thải khí nhà kính từ hoạt động vận tải.

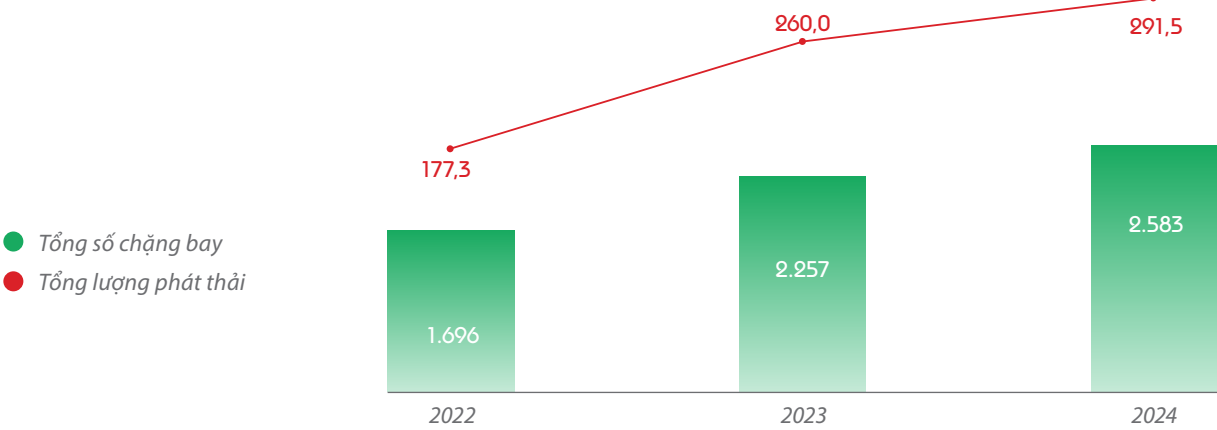
Quản lý phát thải khí nhà kính trong hoạt động sử dụng máy bay

Máy bay là một phương tiện di chuyển không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh của nhiều doanh nghiệp hiện nay nói chung và HDBank nói riêng. Với mạng lưới chi nhánh và văn phòng giao dịch phân bố trên khắp 63 tỉnh thành, tần suất đi lại và thực hiện công tác giữa các địa phương của đội ngũ nhân viên và cán bộ lãnh đạo của Ngân hàng là rất lớn. Trong năm 2024, HDBank đã sử dụng máy bay là phương tiện di chuyển của các đoàn công tác liên tỉnh, đoàn công tác nước ngoài với 2.583 chặng bay được thực hiện tới 36 địa điểm trong nước và quốc tế. Theo đó, lượng khí thải từ việc sử dụng máy bay năm 2024 của

HDBank ghi nhận 291,5 tấn CO₂, cao hơn 12,1% so với năm 2023 để phục vụ thúc đẩy kinh doanh đáp ứng nhu cầu của thị trường.

Nhận thức rõ rằng việc sử dụng máy bay gây ra lượng lớn phát thải khí nhà kính, HDBank đã tích cực chuyển đổi từ gặp mặt trực tiếp sang họp trực tuyến. Ngân hàng cũng cam kết thực hiện các chuyến bay bền vững và có trách nhiệm với môi trường, với mục tiêu giảm số lượt bay trong năm tới, đồng thời tiếp tục nghiên cứu và áp dụng giải pháp mới nhằm giảm thiểu tác động đến môi trường trong tương lai.

Tổng số chặng bay trong năm (6) (chặng) và tổng lượng phát thải nhà kính (6) (tấn CO₂ tương đương)



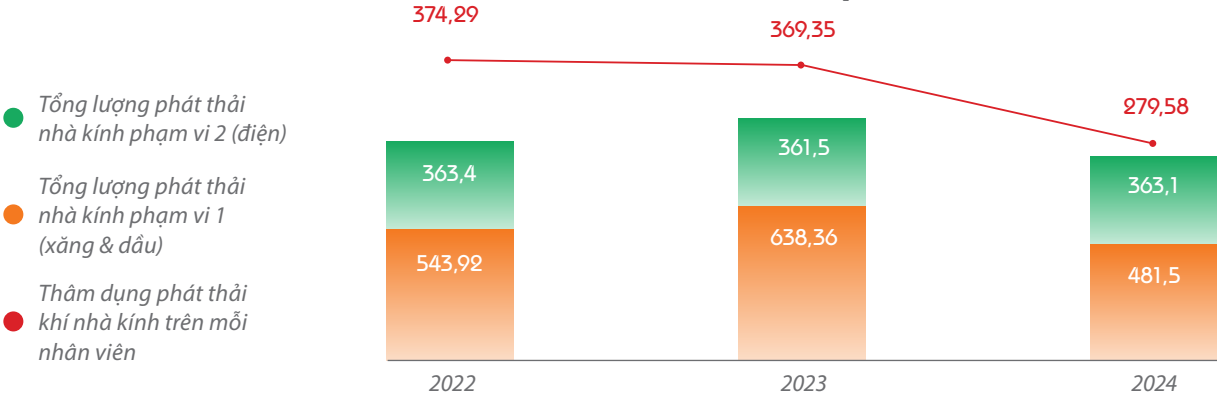
(6) Tổng số chặng bay trong năm và tổng lượng phát thải khí nhà kính được tính toán theo số liệu thống kê đối với Hội sở HDBank. Số liệu được ước tính dựa vào số lượng vé máy bay đã phát sinh trong năm 2024.

Tình hình thực trạng phát thải khí thải nhà kính tại HDBank trong năm 2024

Tương ứng với sự gia tăng của năng lượng tiêu thụ để phục vụ việc mở rộng hoạt động kinh doanh, phát thải khí thải nhà kính từ sử dụng điện năng của toàn hàng đã tăng 18,9% so với năm trước, từ 7.792,7 tấn CO₂ tương đương trong năm 2023 lên mức 9.273,1 tấn CO₂ tương đương trong năm 2024. Nỗ lực cắt giảm phát thải khí nhà kính trong hoạt động kinh của Ngân hàng đã mang lại

kết quả khả quan trong năm 2024 khi tổng lượng phát thải khí nhà kính phạm vi 1 và 2 tại Hội sở và GIH năm 2024 đã giảm 15,5% so với năm 2023. Bên cạnh đó, thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên tại Hội sở cũng giảm 24,3% so với năm 2023, từ 369,3 tấn CO₂/người xuống còn 279,6 tấn CO₂/người.

Tổng lượng phát thải nhà kính (7) (tấn CO₂ tương đương) và thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên (7) (kg CO₂ tương đương/ người)



(7) 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

HDBank cam kết tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành về xả thải và luôn hợp tác chặt chẽ với các cơ quan quản lý môi trường địa phương để thực hiện thanh tra và báo cáo giám sát môi trường, cả đột xuất lẫn định kỳ. Hàng năm, Ngân hàng ký kết hợp đồng với các đơn vị chuyên môn nhằm thực hiện hoạt động làm sạch môi trường, đảm bảo việc phân loại và quản lý chất thải rắn theo đúng quy định, thể hiện trách nhiệm và nỗ lực trong bảo vệ môi trường bền vững.

Nước thải

Nguồn nước thải của HDBank hoàn toàn đến từ hoạt động sinh hoạt hằng ngày của nhân viên và được xác định bằng tổng lượng nước tiêu thụ đo lường thông qua đồng hồ nước tại các đơn vị kinh doanh của Ngân hàng. Trong nỗ lực bảo vệ môi trường và tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành, HDBank đã thiết lập các biện pháp quản lý nước thải chặt chẽ bao gồm việc:

- Tiến hành đánh giá kỹ lưỡng về năng lực, trách nhiệm và cam kết của chủ đầu tư cũng như ban quản lý trong việc duy trì hệ thống xử lý nước thải hiệu quả nhằm đảm bảo các đối tác có đủ năng lực và trách nhiệm tuân thủ các quy định

của Luật Bảo vệ môi trường trước khi ký kết hợp đồng thuê tòa nhà.

- Duy trì mối quan hệ phối hợp chặt chẽ với chủ đầu tư để đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của chính quyền địa phương về hệ thống quản lý nước thải.

Song song với đó, thông qua việc giảm thiểu lượng nước sử dụng đầu vào, lượng nước thải của Ngân hàng cũng được cắt giảm một lượng tương ứng. *Chi tiết về các biện pháp tiết kiệm, hạn chế sử dụng nước và lượng nước giảm thiểu vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 6: Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên thuộc Trọng tâm 2: Vận hành có trách nhiệm.*

Chất thải

Việc quản lý rác thải tại HDBank tuân theo các quy định hiện hành với sự hỗ trợ từ các công ty môi trường đô thị trong việc sàng lọc và phân loại tại chỗ. Ngân hàng cũng chủ động áp dụng các giải pháp Tiết giảm - Tái sử dụng - Tái chế (3R) để xử lý chất thải rắn, giảm thiểu tác động môi trường.

Khi xem xét và cân nhắc lựa chọn để sử dụng các tòa nhà, một trong những hành động tiên quyết của HDBank là tiến hành đánh giá kỹ về năng lực của chủ đầu tư và ban quản lý trong việc đáp ứng quy định về quản lý chất thải. Ngân hàng cũng ưu tiên kéo dài vòng đời sản phẩm bằng cách sửa chữa và tái sử dụng các thiết bị, cắt giảm lượng

rác thải rắn. Các thiết bị không thể sửa chữa được phân loại và xử lý theo quy định, góp phần giảm áp lực lên hệ thống xử lý chất thải.

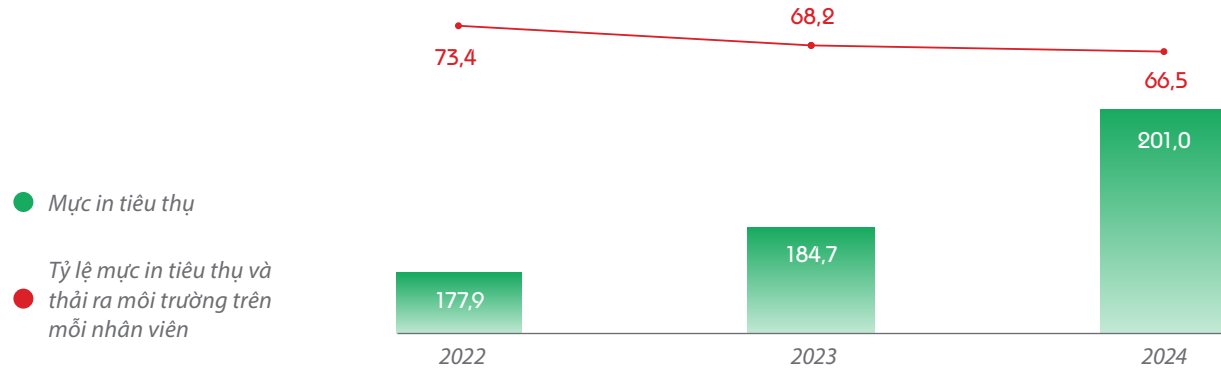
Đặc biệt, năm 2024 đánh dấu việc Trung tâm Đổi mới Sáng tạo Galaxy (GIH) chính thức đi vào hoạt động với hệ thống phân loại rác thải được thiết lập. Tại GIH, HDBank yêu cầu cán bộ nhân viên và các đơn vị thuê tòa nhà nghiêm túc thực hiện việc phân loại rác thải tại nguồn và giảm thiểu tối đa việc xả thải nhựa, thể hiện cam kết mạnh mẽ trong việc bảo vệ môi trường ngay từ các hoạt động thường nhật.

	CHẤT THẢI KHÔNG NGUY HẠI	CHẤT THẢI NGUY HẠI
NGUỒN GỐC	Bao gồm rác thải sinh hoạt và rác thải tái chế như phế liệu, bao bì carton, thùng giấy và giấy văn phòng	Sinh ra từ hoạt động kinh doanh, chủ yếu là bóng đèn huỳnh quang, pin đã sử dụng, vỏ mực in và giẻ dính dầu hoặc hoá chất tẩy rửa
PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ TẠI HDBANK	Ký kết hợp đồng với các công ty xử lý rác thải được chính quyền cấp phép để thu gom và xử lý rác thải định kỳ ngay tại chỗ. Thực hiện chính sách giảm thiểu rác thải nhựa trong mọi hoạt động và sự kiện. Thông tin chi tiết về nội dung này vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 6: Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên thuộc Trọng tâm 2: Vận hành có trách nhiệm.	Triển khai hệ thống quản lý thu gom, lưu trữ ở khu vực riêng và xử lý an toàn. Ký kết với các đơn vị uy tín cung cấp dịch vụ thu gom, vận chuyển, và xử lý chất thải nguy hại để giảm thiểu rủi ro cho môi trường Tái sử dụng các bình mực in ít nhất 04 lần bằng cách bơm bổ sung thêm mực mới mỗi khi hết mực để hạn chế xả thải ra môi trường và thực hiện theo các nguyên tắc của kinh tế tuần hoàn. Triển khai các biện pháp chuyển đổi số, các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử và ứng dụng tiện ích trực tuyến.

Tương tự như đối với giấy hay túi đựng tiền, nhu cầu sử dụng mực in cũng tăng theo đà tăng trưởng của HDBank. Trong năm 2024, số lượng nhân viên tại Ngân hàng đã tăng 11,6% so với năm 2023, cho thấy sự phát triển mạnh mẽ và mở rộng kinh doanh của HDBank. Tuy nhiên, bằng những biện pháp quản lý quyết liệt, lượng mực

in tiêu thụ và thải ra môi trường năm 2024 chỉ tăng nhẹ 8,8% so với lượng tiêu thụ năm 2023. Hiệu quả quản lý được phản ánh rõ nét thông qua xu hướng giảm 2,5% của tỷ lệ mực in tiêu thụ và thải ra môi trường trên mỗi nhân viên, từ khoảng 68,2 gram/người trong năm 2023 xuống còn 66,5 gram/người trong năm 2024.

Tổng lượng mực in tiêu thụ và thải ra môi trường (5) (kg) và tỉ lệ mực in tiêu thụ và thải ra môi trường trên mỗi nhân viên (5) (gram/ người)



(5) 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

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

Nhằm lan tỏa ý thức bảo vệ môi trường và kiến tạo những thay đổi tích cực trong hành vi hàng ngày của nhân viên, HDBank đã triển khai sâu rộng các chương trình truyền thông và bản tin nội bộ. Nền tảng vững chắc cho nỗ lực này là việc duy trì và phát triển tiêu chuẩn 5S (Sàng lọc - Sắp xếp - Sạch sẽ - Sẵn sàng - Sẵn sàng) trong nhiều năm qua. Kết quả đánh giá hàng tháng cho thấy gần 100% đơn vị phòng ban HDBank đã đạt chuẩn 5S trong năm 2024, minh chứng cho sự hưởng ứng tích cực của toàn hệ thống trong việc tiết kiệm điện, nước và giấy, cũng như quản lý xả thải.

Đặc biệt, năm 2024, HDBank chú trọng nâng cao nhận thức Xanh trong toàn bộ cán bộ nhân viên. Ngân hàng đẩy mạnh tuyên truyền về giảm thiểu sử dụng nhựa và giấy trong mọi hoạt động. Đồng thời, HDBank quyết liệt tối ưu hóa công nghệ số một cách toàn diện, cả trong công tác hoạt động kinh doanh với khách hàng và nội bộ giữa các phòng ban. Mục tiêu là giảm thiểu tối đa tác động đến môi trường thông qua việc số hóa quy trình, giảm thiểu in ấn và các hoạt động tiêu tốn tài nguyên, hướng tới một HDBank xanh và phát triển bền vững.

Hoạt động nổi bật

Sử dụng Dịch vụ GoGreen Plus 30%

Nhằm cắt giảm lượng khí thải thuộc Phạm vi 3, bao gồm lượng khí thải nhà kính cho các lô hàng chuyển phát nhanh quốc tế của HDBank, Ngân hàng đã ký kết sử dụng dịch vụ GoGreen Plus 30% với công ty logistic DHL vào năm 2023.

Dịch vụ GoGreen Plus - dịch vụ mới của DHL, là dịch vụ cho phép khách hàng có thể tùy chỉnh mức giảm lượng khí thải carbon trong quá trình vận chuyển các lô hàng bằng việc sử dụng nhiên liệu hàng không bền vững (SAF). SAF được tạo ra từ nguyên liệu thay thế có đặc tính năng lượng bền vững vượt trội, bao gồm: dầu ăn đã qua sử dụng, ngô, chất thải, hydro hoặc tổng hợp CO₂. SAF hiện là giải pháp có thể mở rộng duy nhất

trong những năm tới, do đây là lựa chọn duy nhất cho các chuyến bay đường dài. Thông qua việc triển khai dịch vụ GoGreen Plus 30%, HDBank đã cam kết cắt giảm 30% lượng khí thải carbon cho các lô hàng quốc tế có thời gian xác định thông qua Nhiên liệu Hàng không Bền vững.

Toàn bộ quá trình giảm phát thải của dịch vụ GoGreen Plus sẽ được xác minh hàng năm bởi một cơ quan độc lập thuộc bên thứ ba là công ty Société Générale de Surveillance (SGS). Ngoài ra, một báo cáo Dấu chân Carbon (Carbon Footprint) bổ sung sẽ được cập nhật hàng tháng, nêu chi tiết lượng khí thải tổng thể của HDBank trong dịch vụ hợp tác với DHL Express.

Kể từ khi HDBank triển khai dịch vụ GoGreen Plus 30% trong chuyển phát chứng từ, Ngân hàng đã giảm phát thải 27,23% so với trước đây, tương ứng với việc giảm 800 kg CO₂ tương đương. Đây là một trong những minh chứng thể hiện cam kết của Ngân hàng trong việc giảm thiểu tác động đến môi trường, hướng đến mục tiêu trở thành Ngân hàng đạt phát thải ròng bằng 0.



Hình ảnh ký kết của HDBank và DHL Express

Các nội dung triển khai trong tương lai

Ngân hàng sẽ hoàn thành quá trình khảo sát và ký kết thoả thuận hợp tác về việc nâng hạng chương trình GoGreen Plus của DHL, với mục tiêu giảm đến 90% lượng khí thải carbon liên quan đến dịch vụ vận chuyển chứng từ quốc tế của HDBank vào năm 2025. Dự kiến, nếu lượng chứng từ gửi đi vào năm 2025 xấp xỉ với lượng chứng từ gửi đi vào năm 2024, HDBank sẽ giảm phát thải được khoảng 3 tấn các-bon tương đương trong cùng năm.

Bên cạnh đó, Ngân hàng dự định ký kết chương trình chuyển đổi xanh, bao gồm việc phát triển phương tiện giao thông xanh, xây dựng các trạm sạc và thúc đẩy hành trình xanh khép kín cho cả khách hàng và đối tác nội bộ, thể hiện cam kết mạnh mẽ của HDBank trong việc xây dựng một tương lai bền vững.

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 8

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Phương pháp quản trị

HDBank luôn coi con người là tài sản quý giá nhất và cam kết đầu tư bền vững vào việc phát triển nguồn nhân lực. Ngân hàng liên tục cải tiến các chương trình đào tạo, xây dựng môi trường làm việc và học tập thuận lợi để nhân viên phát triển

toàn diện cả về kiến thức lẫn kỹ năng. Với chiến lược này, HDBank tự tin không chỉ thu hút và giữ chân những tài năng ưu tú mà còn xây dựng một đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, sáng tạo và sẵn sàng đối mặt với mọi thử thách.



Kết quả đạt được

Đào tạo và phát triển nhân sự năm 2024 qua các con số

15,2 %

Tỷ lệ tuyển dụng mới

914.910

Giờ đào tạo

20

Giờ đào tạo trung bình cho mỗi nhân viên

Các hoạt động triển khai trong năm

Tìm kiếm những tài năng ưu tú

18.533

Nhân viên năm 2024 (2023: 17.345 nhân viên)

2.810

Nhân viên tuyển mới năm 2024 (2023: 2.613 nhân viên tuyển mới)

91,1%

Nhu cầu nhân sự được đáp ứng năm 2024 (2023: 90% nhu cầu nhân sự được đáp ứng)

Quy trình tuyển dụng của HDBank đề cao tính minh bạch và công bằng, dựa trên các tiêu chí chọn lọc để tìm kiếm và thu hút những nhân tài phù hợp từ bên ngoài vào đội ngũ nhân sự hiện tại. Ngân hàng không chỉ áp dụng công nghệ tiên tiến mà còn đa dạng hóa kênh truyền thông và phương thức tiếp cận để cải thiện hiệu quả quá trình tuyển dụng. Việc tận dụng các nền tảng trực tuyến như website, Facebook, LinkedIn và TikTok giúp HDBank mở rộng phạm vi tiếp cận ứng viên tiềm năng. Ngoài tuyển dụng tập trung, HDBank cũng thường xuyên tổ chức các chương trình giới thiệu nhân sự nội bộ, chẳng hạn như chương trình Irecommend. Chương trình này khuyến khích nhân viên giới thiệu những ứng viên tài năng từ cả nội bộ trong ngân hàng và những người bên ngoài. Bên cạnh đó, HDBank cũng tổ chức các buổi gặp gỡ trực tiếp giữa lãnh đạo các khối và ứng viên tiềm năng, tạo cơ hội cho sự kết nối chân thành và hiệu quả. Điều này giúp đảm bảo rằng mỗi ứng viên đều có trải nghiệm tích cực và được đối xử công bằng trong quá trình tuyển dụng.

HDBank cũng chú trọng tạo cơ hội cho sinh viên mới tốt nghiệp khám phá và phát triển sự nghiệp. HDBank thường xuyên tổ chức các sự kiện như “Ngày hội việc làm”, hội thảo tại các trường đại học cũng như chương trình tuyển dụng dành cho các bạn sinh viên, thực tập sinh như “Be Banker” hay “Learner to Master”. Những chương trình này không chỉ thu hút và kết nối với thế hệ sinh viên tài năng mà còn giúp họ khám phá tiềm năng của mình trong lĩnh vực tài chính, đồng thời giúp Ngân hàng tiếp cận và tuyển dụng những ứng viên triển vọng, từ đó góp phần xây dựng đội ngũ nhân sự chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu phát triển bền vững của Ngân hàng.

Các chính sách khuyến khích luân chuyển nội bộ cũng được đẩy mạnh, giúp nhân viên có cơ hội thử sức ở nhiều vai trò và lĩnh vực khác nhau trong Ngân hàng, từ đó mở rộng tầm nhìn và phát triển kỹ năng chuyên môn một cách toàn diện.

HIỆU QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Với những nỗ lực không ngừng trong việc cải tiến quá trình tuyển dụng, HDBank đã chủ động tiếp cận và thu hút nhiều ứng viên chất lượng ngay từ những bước đầu tiên. Qua đó, HDBank đã khẳng định vị thế nổi bật của mình trong môi trường lao động cạnh tranh hiện nay. Ngân hàng xuất sắc lọt Top 1 Nhà tuyển dụng được nhân viên yêu thích - Khối Doanh nghiệp lớn và Top 2 trong Top ngành Tài chính - Ngân hàng - Chứng khoán khối Doanh nghiệp lớn của CareerViet, đồng thời thu hút được một lượng lớn ứng viên có chất lượng vượt trội, đáp ứng 91,1% nhu cầu nhân sự cho năm 2024.

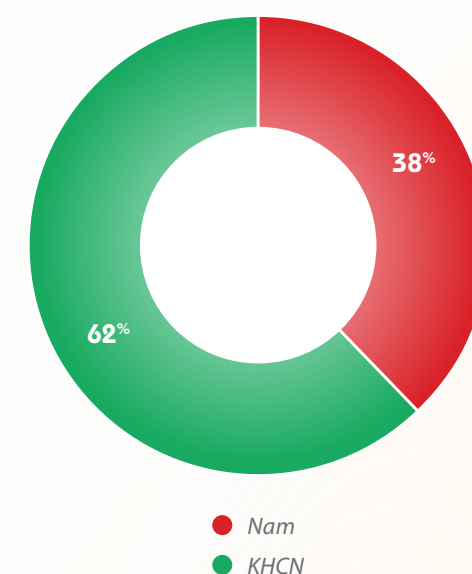
Hơn nữa, so với năm 2023, số lượng nhân sự tuyển dụng mới của HDBank trong năm 2024 đã tăng đáng kể, với mức tăng 7,5% (từ 2.613 lên 2.810 nhân viên). Đáng chú ý hơn, tỷ lệ chuyển đổi từ ứng viên nộp hồ sơ đến khi nhận việc cũng cải thiện rõ rệt, tăng từ 8% lên 10%. Những con số này không chỉ phản ánh sự gia tăng về số lượng tuyển dụng mà còn thể hiện sự cải thiện vượt bậc về chất lượng ứng viên trong năm 2024. Điều này chứng tỏ rằng hiệu quả của quy trình tuyển dụng đã được nâng cao, cho phép Ngân hàng thu hút và lựa chọn những ứng viên tài năng và phù hợp hơn.

Trong năm 2024, số lượng lao động tăng trưởng đạt mức 18.533 người (1), với HDBank chiếm 57,2% và HD SAISON chiếm 42,8%. Cơ cấu nhân sự với 100% là nhân viên dài hạn, toàn thời gian được phân bổ hợp lý theo giới tính, độ tuổi và trình độ chuyên môn, đảm bảo đáp ứng tốt yêu cầu phát triển của Ngân hàng. So với năm 2023, tổng số nhân viên của HDBank và HD SAISON đã tăng 6,8%, trong đó 65% có trình độ đại học trở lên và đội ngũ cán bộ quản lý chiếm 9% tổng lao

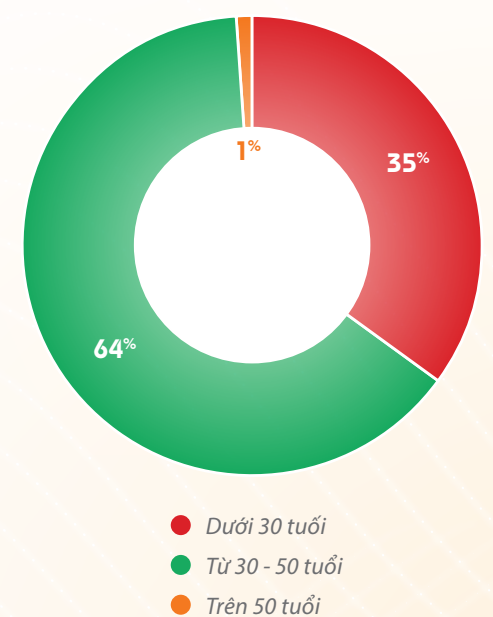
động, đảm bảo cơ cấu phù hợp với yêu cầu kinh doanh và quản trị doanh nghiệp.

Đáng chú ý, tỷ lệ 96% thành viên Ban Lãnh đạo (bao gồm Hội đồng Quản trị/ Hội đồng Thành viên và Ban Điều hành) tại HDBank và XX% tại HD SAISON đều là người Việt Nam. Đây không chỉ là một sự lựa chọn nhân sự, mà còn là nỗ lực mạnh mẽ của HDBank và HD SAISON trong việc thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực nội địa và tăng trưởng kinh tế ở cộng đồng địa phương.

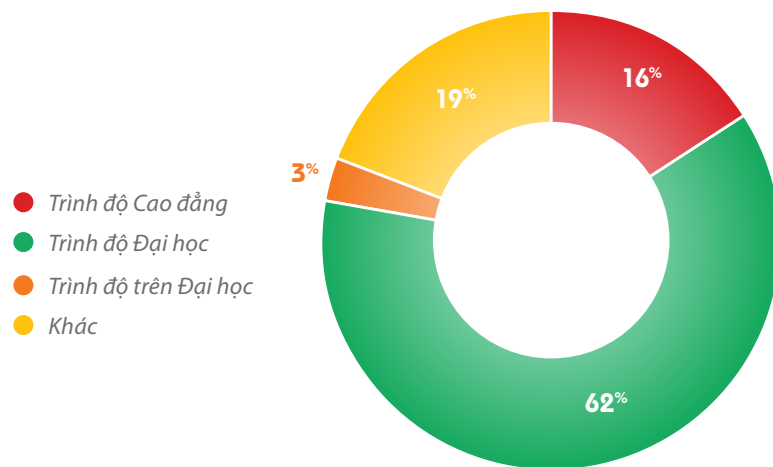
Cơ cấu lao động theo giới tính



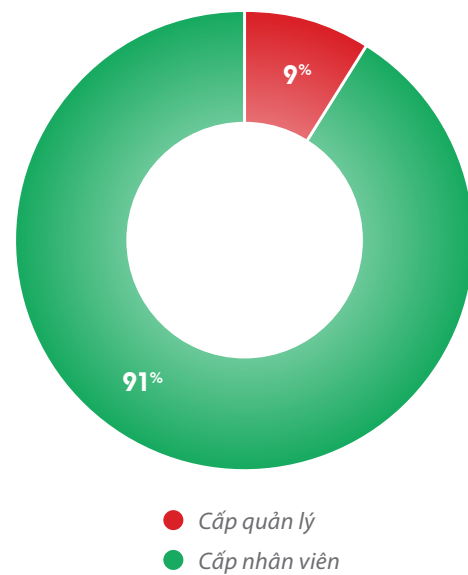
Cơ cấu lao động theo nhóm tuổi



Cơ cấu lao động theo trình độ học vấn

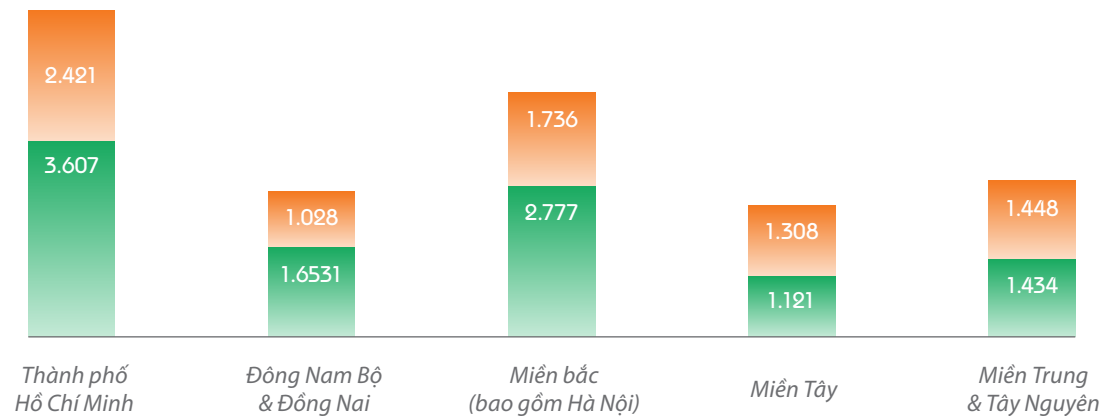


Cơ cấu lao động theo chức vụ



Cơ cấu lao động theo khu vực

● HDBank
● HD SAISON



Ghi chú: Số liệu chỉ bao gồm Trại sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và Công ty con HD SAISON.

Tạo điều kiện để nhân viên phát triển toàn diện

Định hướng nhu cầu đào tạo cụ thể và cá nhân hóa

Với mục tiêu đảm bảo rằng mỗi nhân viên đều có cơ hội phát triển toàn diện và đạt được mục tiêu nghề nghiệp, HDBank đã xây dựng và điều chỉnh linh hoạt kế hoạch đào tạo phù hợp cho từng vị trí và lộ trình phát triển cá nhân cụ thể trong Ngân hàng. HDBank áp dụng nhiều kênh thông tin để hiểu rõ nhu cầu đào tạo của nhân viên. Ngân hàng xác định mục tiêu phát triển bền

vững, phân tích năng lực hiện tại và kế hoạch phát triển cá nhân của nhân viên, đồng thời theo dõi xu hướng năng lực thị trường để xây dựng các chương trình đào tạo phù hợp, giúp nhân viên nâng cao kỹ năng và kiến thức cần thiết, đáp ứng yêu cầu công việc hiện tại và chuẩn bị cho những bước tiến trong sự nghiệp tương lai.

Triển khai đa dạng nhiều chương trình đào tạo

1.803

Khóa đào tạo năm 2024
(2023: 1.541 khóa)

914.910

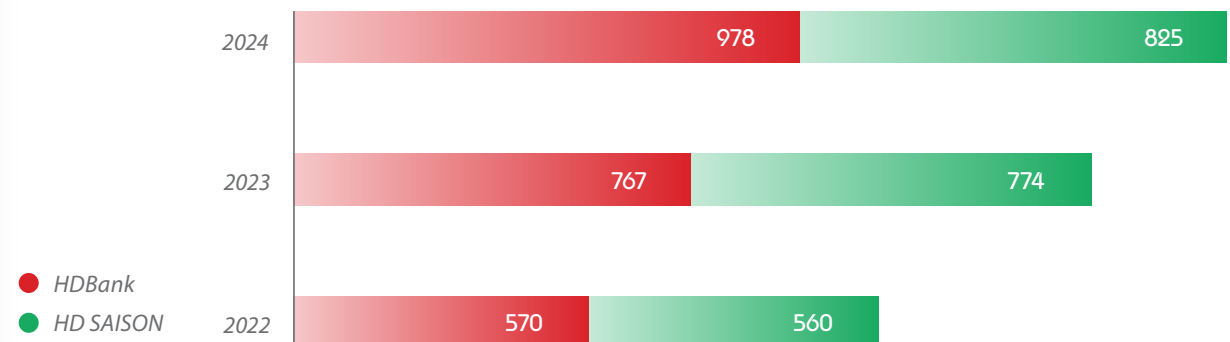
Giờ đào tạo năm 2024
(2023: 713.989 giờ)

20

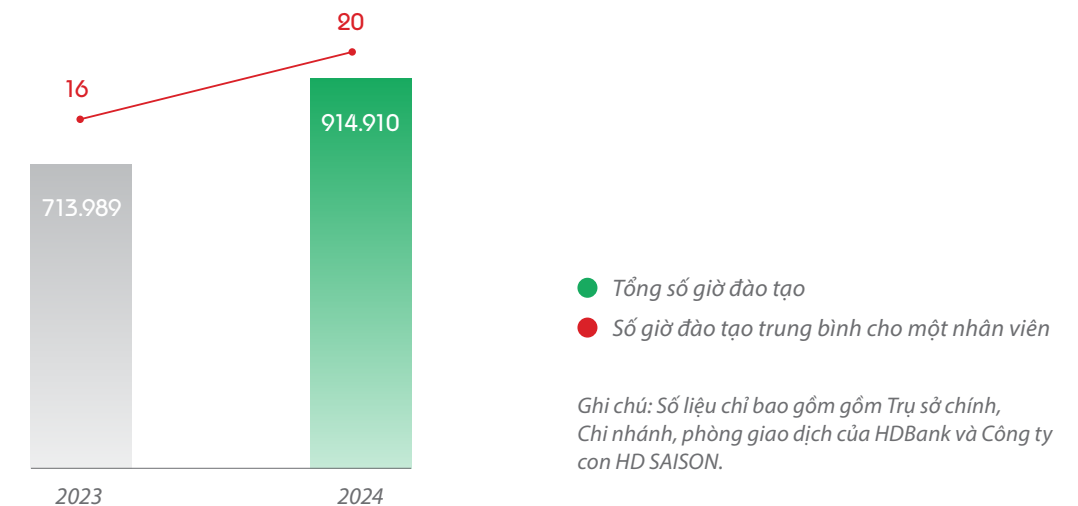
Giờ đào tạo cho mỗi nhân viên năm 2024
(2023: 16 giờ)

Trong năm 2024, 1.803 khóa đào tạo đã được tổ chức (1) (trong đó 54,2% khóa do HDBank tổ chức và 45,8% khóa được HD SAISON thực hiện), tăng 17% so với năm 2023, nâng tổng số giờ đào tạo cho cán bộ nhân viên trong năm 2024 đạt 914.910 giờ, tăng 22% so với năm trước.

Tổng số khoá đào tạo



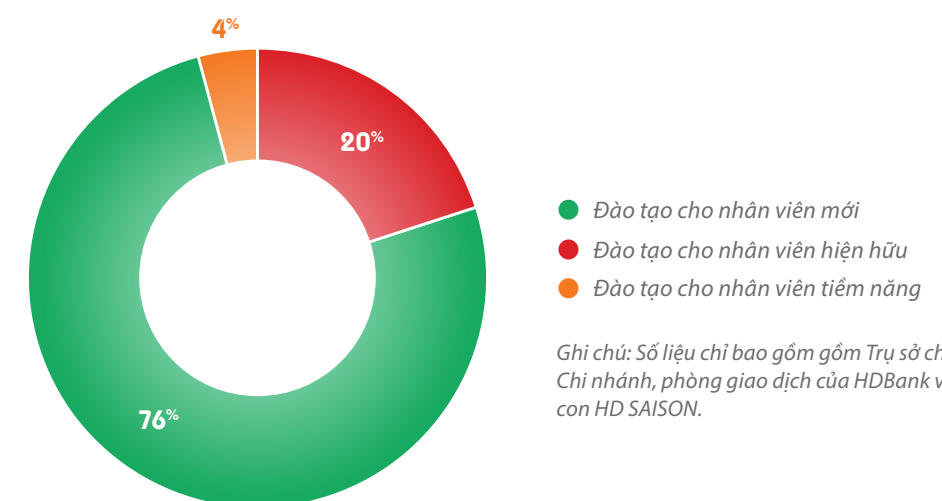
Tổng số giờ đào tạo và giờ đào tạo trung bình cho một nhân viên



Ghi chú: Số liệu chỉ bao gồm Trại sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và Công ty con HD SAISON.

Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng tích cực đầu tư vào các chương trình đào tạo và phát triển đa dạng, từ các khóa học kiến thức nền tảng và phát triển kỹ năng cho nhân viên đến các chương trình nâng cao cho những người chuẩn bị đảm nhận vai trò lãnh đạo. HDBank cung cấp một loạt các cơ hội học tập và phát triển, bao gồm cả đào tạo tại chỗ, học trực tuyến cho đến các hội thảo chuyên ngành từ các chuyên gia bên ngoài, nhằm đảm bảo rằng mọi nhân viên đều có cơ hội nâng cao kỹ năng và kiến thức cần thiết để thành công trong công việc.

Tỉ lệ nhân viên tham gia đào tạo theo mục tiêu



Ghi chú: Số liệu chỉ bao gồm Trại sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và Công ty con HD SAISON.

Chương trình hướng tới nhân viên tiềm năng: chuẩn bị cho vai trò lãnh đạo.

Đối với nhân viên ưu tú, có tố chất lãnh đạo, HDBank luôn tạo điều kiện nâng cao các kỹ năng và tư duy lãnh đạo nhằm quy hoạch trở thành nguồn nhân lực tiềm năng cho các vị trí quản lý trong tương lai. Các chương trình như m.MBA, HDBank Next Leaders, Cán bộ nguồn tiềm năng và Kiểm soát viên tiềm . Đặc biệt, HDBank chủ động hợp tác với các đối tác giáo dục uy tín tại nước ngoài, điển hình là Thái Lan, để triển khai chương trình đào tạo m.MBA quốc tế. Chương trình này không chỉ nâng cao năng lực quản lý mà còn mở rộng kiến thức và tính thực tiễn về số hóa hệ thống quy trình ngân hàng trong bối cảnh quốc tế, giúp đội ngũ lãnh đạo tương lai của HDBank tiếp cận những xu hướng công nghệ và quản trị tiên tiến nhất, sẵn sàng dẫn dắt HDBank trong kỷ nguyên số. Đồng thời, HDBank tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, năng động, đầy thách thức và các cơ hội phát triển bản thân để thu hút và giữ chân nhân tài, xây dựng đội ngũ lãnh đạo kế cận vững mạnh cho sự phát triển bền vững của ngân hàng.

“Chương trình Next Leaders tại HDBank đã mang lại giá trị lớn cho sự nghiệp của tôi, tạo điều kiện làm việc với những đồng nghiệp tài năng và phát triển qua các khóa đào tạo nội bộ. Thành công trong các dự án trọng điểm và sự tin tưởng từ lãnh đạo đã thúc đẩy tôi không ngừng hoàn thiện bản thân. Với thành tích học tập TOP 1, tôi càng cảm thấy thêm động lực để tiếp tục gắn bó cùng HDBank, góp phần vào sự phát triển trong kỷ nguyên số. Chương trình này thực sự là nguồn cảm hứng để tôi đóng góp vào sự thay đổi mạnh mẽ của ngân hàng trong kỷ nguyên số và lan tỏa tinh thần đổi mới đến các đồng nghiệp trẻ.”

Ông Nguyễn Tấn Lực
Giám đốc Trung tâm Phát triển Ứng dụng

Chương trình dành cho nhân viên mới: giúp nhân viên hòa nhập nhanh chóng và phát triển kỹ năng nghiệp vụ cơ bản.

HDBank thiết kế đa dạng các chương trình đào tạo để trang bị cho nhân viên mới kiến thức, kỹ năng cần thiết, giúp nhân viên nhanh chóng hòa nhập và xây dựng nền tảng phát triển nghề nghiệp lâu dài tại Ngân hàng. Một số khóa đào tạo mang lại hiệu quả cao như: tư duy dịch vụ khách hàng, hành trình tư vấn quản lý tài sản, kỹ năng giải quyết vấn đề...

Chương trình hướng tới nhân viên hiện hữu: nâng cao phát triển chuyên môn và kỹ năng.

HDBank chú trọng phát triển toàn diện đội ngũ nhân viên hiện hữu thông qua các chương trình đào tạo chuyên sâu và thiết thực. Các khóa học chuyên môn, kỹ năng mềm cùng các khóa học tiếng Anh trang bị kiến thức nền tảng vững chắc, nâng cao năng lực chuyên môn và khả năng giao tiếp quốc tế, đáp ứng yêu cầu hội nhập toàn cầu.

Đặc biệt, HDBank tiên phong đào tạo nhân viên về kinh tế phát triển bền vững, tập trung vào quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong cấp tín dụng và tài chính xanh. Các khóa học chuyên sâu này giúp nhân viên đưa ra các quyết định tài chính có trách nhiệm, góp phần bảo vệ môi trường.

Bên cạnh đó, HDBank còn trang bị cho nhân viên những kỹ năng FinTech hiện đại, ứng dụng công nghệ và truyền thông mạng xã hội (Tiktok, livestream) để bắt kịp xu hướng số hóa, nâng cao khả năng sáng tạo và tương tác hiệu quả với khách hàng trong kỷ nguyên mới. Các chương trình đào tạo này thể hiện cam kết của HDBank trong việc xây dựng đội ngũ nhân sự chất lượng cao, đáp ứng các thách thức và cơ hội trong ngành tài chính ngân hàng hiện đại và bền vững.

Không gian Đào tạo tại Galaxy Innovation Hub: cung cấp cơ hội đào tạo đa dạng và tiên tiến.

Năm 2024, HDBank tập trung mạnh mẽ vào việc phát triển và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao thông qua Không gian Đào tạo hiện đại tại Galaxy Innovation Hub (GIH). Đây không chỉ là nơi tiếp thu kiến thức mà còn là trung gian kết nối, nơi các nhà đào tạo, cán bộ quản lý và nhân viên có thể tương tác, chia sẻ kinh nghiệm và truyền cảm hứng cho nhau. GIH còn mang đến một môi trường lý tưởng cho nhân viên khám phá, phát triển ý tưởng và nâng cao kỹ năng chuyên môn. GIH đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng đội ngũ lãnh đạo tương lai, thúc đẩy sự sáng tạo và tinh thần đổi mới của nhân viên.

Nuôi dưỡng tinh thần phát triển kỹ năng liên tục

Nhằm khuyến khích nhân viên chủ động mở rộng kiến thức và kỹ năng, HDBank đã triển khai chính sách đào tạo linh hoạt với chương trình Tặng voucher học tập cho cán bộ nhân viên cho phép nhân viên tự do lựa chọn các khóa học phù hợp với lộ trình phát triển nghề nghiệp cá nhân. Nhờ đó, nhân viên có thể tự định hướng, chủ động và tích cực tham gia vào quá trình nâng cao trình độ chuyên môn của bản thân đồng thời mở rộng cơ hội học hỏi trong nhiều lĩnh vực khác nhau như các kỹ năng cá nhân và quản lý cuộc sống gia đình.

Bên cạnh đó, HDBank cũng tích cực xây dựng văn hóa chia sẻ kiến thức bằng cách phát triển đội ngũ giảng viên nội bộ với các chương trình Đào tạo đội ngũ Giảng viên chuyên nghiệp được triển khai hàng năm. Chương trình không chỉ cho phép nhân viên học hỏi kinh nghiệm từ những người đi trước và nhận được sự hướng dẫn cá nhân hóa trong quá trình phát triển nghề nghiệp mà còn tạo ra một môi trường làm việc cởi mở và sáng tạo, nơi mọi người đều được khuyến khích học hỏi lẫn nhau và đồng hành cùng phát triển.

Hoạt động nổi bật

Năm 2024, HDBank tự hào đã tổ chức thành công chương trình HDBank Next Leaders, một chương trình đào tạo chiến lược nhằm nâng cao năng lực lãnh đạo và thúc đẩy sự phát triển cá nhân của các nhân tài trong nhóm nhân sự trụ cột có tiềm năng cao (HIPO) của Ngân hàng. Chương trình hướng đến xây dựng một đội ngũ lãnh đạo kế cận vững mạnh, gồm những nhân tài hội tụ đủ tầm huyết và đạt được tầm nhìn chiến lược để thực hiện các mục tiêu phát triển của HDBank.

Để đảm bảo tính công bằng và hiệu quả trong việc lựa chọn học viên cho chương trình, HDBank triển khai quy trình tuyển chọn khắt khe gồm ba giai đoạn: sàng lọc hồ sơ, đánh giá bài luận đầu vào và phỏng vấn chuyên sâu. Quy trình này dựa trên bốn tiêu chí quan trọng: vị trí công việc, mức độ cam kết, hiệu suất làm việc và sự tuân thủ quy định. Sau khi tuyển chọn kỹ lưỡng, chương trình áp dụng mô hình đào tạo 10-20-70: 10% từ các khóa học chính thức, 20% qua huấn luyện và cố vấn (coaching và mentoring), và 70% qua thực

Các kế hoạch trong tương lai

Trong năm 2025, HDBank sẽ tiếp tục đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực thông qua các hoạt động đào tạo tiên tiến và quy hoạch chiến lược, bao gồm

- Hoàn thiện bộ khung năng lực cho từng vị trí trong Ngân hàng, thực hiện đánh giá và điều chỉnh các chương trình đào tạo phù hợp, đảm bảo mọi nhân viên đều có lộ trình phát triển rõ ràng.
- Duy trì và điều chỉnh các chính sách đào tạo và phát triển nhân viên theo hướng tạo điều kiện thuận lợi hơn cho sự phát triển cá nhân, bao gồm việc cung cấp các cơ hội đào tạo linh hoạt và tối ưu hóa tiềm năng của từng nhân viên.

địa và dự án thực tế. Phương pháp đào tạo này giúp học viên không chỉ nắm vững lý thuyết mà còn biết cách áp dụng vào thực tiễn, từ đó nâng cao khả năng lãnh đạo và đóng góp hiệu quả vào sự phát triển của HDBank.

Sau sáu tháng triển khai, kết quả chương trình đạt được rất ấn tượng với 28 học viên hoàn thành chương trình đào tạo. Trong quá trình này, 28 đề tài cá nhân và 5 đề tài nhóm đã được phát triển, với 14 đề tài được chọn và đề xuất triển khai thực tế. Những kết quả này minh chứng cho sự sáng tạo và khả năng áp dụng nội dung khóa học vào thực tiễn của học viên.

Chương trình HDBank Next Leaders đã đánh dấu một bước tiến quan trọng trong việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại HDBank, khẳng định cam kết mạnh mẽ của ngân hàng trong việc đầu tư vào con người, xây dựng được một đội ngũ lãnh đạo kế cận vững mạnh, góp phần thực hiện các mục tiêu chiến lược của ngân hàng.

- Triển khai các khóa đào tạo và hội thảo chuyên sâu về quản lý rủi ro môi trường và xã hội, Fintech và tài chính xanh, chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ, AI... nhằm trang bị cho cán bộ quản lý kiến thức và kỹ năng cần thiết cho tương lai.
- Tăng cường toàn diện các chương trình quy hoạch cán bộ nguồn, đảm bảo luôn có một đội ngũ quản lý xuất sắc sẵn sàng cho các vị trí quan trọng.

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 9

ĐẢM BẢO PHÚC LỢI VÀ ĐÃI NGỘ NHÂN VIÊN

Phương pháp quản trị

HDBank kiên định với quyết tâm xây dựng một môi trường làm việc lý tưởng, nơi mà mỗi nhân viên đều cảm thấy hạnh phúc và được trân trọng. Ngân hàng không ngừng cải tiến môi trường làm việc chuyên nghiệp bằng cách áp dụng các chính sách và phúc lợi vượt trội như thưởng năng suất, ưu đãi lãi suất vay, chăm sóc sức khỏe và đào tạo liên tục để ổn định và nâng cao chất lượng cuộc sống của nhân viên.

Bên cạnh đó, yếu tố an toàn và sức khỏe của nhân viên luôn được đặt lên hàng đầu tại HDBank. Ngân hàng chủ động xác định các rủi ro nghề nghiệp và thực hiện các biện pháp giảm thiểu, giúp nhân viên yên tâm làm việc và gắn bó lâu dài. Hơn thế nữa, HDBank đặc biệt chú trọng vào việc lắng nghe và kết nối, thúc đẩy sự gắn kết giữa nhân viên và lãnh đạo. Đây chính là chìa khóa tạo nên động lực và sự hài lòng trong công việc, khuyến khích mỗi cá nhân cống hiến hết mình cho sự phát triển chung của Ngân hàng.

3 SỨC KHOẺ & CUỘC SỐNG TỐT



8 CÔNG VIỆC TỐT & TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ



“Nhiều năm nay, HDBank được biết đến là ngân hàng hạnh phúc. Nhưng chúng tôi cho rằng hạnh phúc thôi chưa đủ, mà phải hạnh phúc hơn nữa, hạnh phúc viên mãn hơn ngày hôm qua. Được như vậy thì môi trường làm việc ngày càng tiện nghi hơn, môi trường học tập và thăng tiến không giới hạn và chế độ đãi ngộ ngày càng hấp dẫn hơn.”

Ông Phạm Quốc Thanh
Tổng Giám đốc HDBank

Kết quả đạt được

Môi trường hạnh phúc HDBank ấn tượng qua các con số

85,7 %

Tỷ lệ hài lòng của nhân viên
đạt - mức độ “tuyệt vời”

40%

Tỷ lệ nhân viên
gắn bó trên 5 năm

75%

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

“Hiện nay, số lượng cán bộ nhân viên của HDBank gần 18.000 người, trong đó, tỷ lệ gắn bó trên 5 năm đạt 40%- một tỷ lệ cao trong toàn ngành. Một khảo sát về mức độ hài lòng của người lao động tại HDBank trên 06 phương diện: môi trường và điều kiện làm việc, lương thưởng và chính sách phúc lợi, đào tạo và phát triển, bản chất công việc, văn hóa doanh nghiệp đạt đến 85.7%- mức độ “tuyệt vời”.”

Ông Phạm Quốc Thanh
Tổng Giám đốc HDBank

Các hoạt động triển khai trong năm

Chế độ phúc lợi toàn diện

Trong năm 2024, với ngân sách 143,7 tỷ đồng của HDBank (tăng 10% so với năm 2023) và 194,2 tỷ đồng của HD SAISON (tăng 20% so với năm 2023), Ngân hàng tiếp tục nâng cao cũng như mở rộng chế độ phúc lợi toàn diện cho tất cả nhân viên làm việc toàn thời gian trong hệ thống, bao gồm:

LƯƠNG THƯỞNG



Lương
Thưởng tháng 13
Thưởng bán niên
Thưởng hiệu suất (KPI)

BẢO HIỂM



Khám sức khỏe
Bảo hiểm sức khỏe
Bảo hiểm tai nạn
Bảo hiểm xã hội

HỖ TRỢ ĐỜI SỐNG



Nghỉ thai sản
Trợ cấp hưu trí
Trợ cấp khó khăn đột xuất
Trợ cấp ốm đau
Chế độ tử tuất
Hỗ trợ thai sản
Đi trễ về sớm

PHÚC LỢI CHÍNH DÀNH CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG TOÀN THỜI GIAN

Lương thưởng cạnh tranh, minh bạch

HDBank duy trì chế độ lương thưởng cạnh tranh và minh bạch, được thiết kế để phản ánh chính xác nỗ lực và đóng góp của từng cá nhân. Các khoản lương và thưởng được chi trả dựa trên các tiêu chí rõ ràng về hiệu quả công việc, đảm bảo sự công bằng trong việc ghi nhận thành tích của nhân viên.

Hơn nữa, nhằm đảm bảo chế độ đãi ngộ luôn phù hợp, hấp dẫn và cạnh tranh với thị trường chung, Ngân hàng định kỳ đánh giá khung lương và so sánh với thị trường lao động. Đồng thời, HDBank cũng thường xuyên rà soát, đánh giá các vị trí công việc mới phát sinh để cập nhật mô hình đánh giá hiệu suất, đảm bảo rằng mọi vị trí đều được ghi nhận và đánh giá hiệu suất để phù hợp với tình hình thực tế.

Trong năm 2024 vừa qua, HDBank đã có những bước tiến đáng kể trong việc nâng cao mức đãi ngộ và phúc lợi cho nhân viên.

Thu nhập bình quân 1 tháng của nhân viên

2024

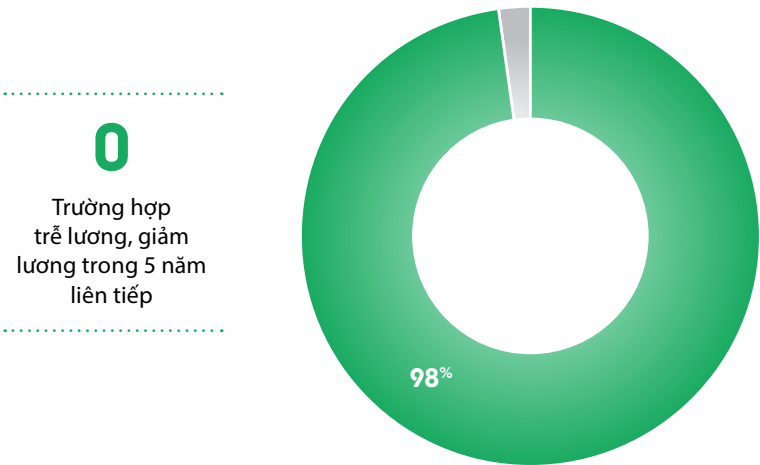
29,47

2023

23,18

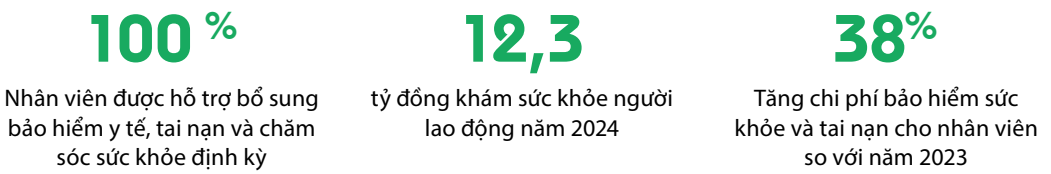
Ngân hàng đã tăng thu nhập bình quân cho mỗi nhân viên lên đến 29,47 triệu đồng và đặc biệt vượt lên đứng đầu về mức tăng thu nhập cho nhân viên so với nhiều tổ chức khác trong ngành, với mức tăng thêm 6,3 triệu đồng so với năm 2023.

Tỉ lệ nhân viên được nhận lương tháng 13 và thưởng hiệu suất năm 2024



Đáng chú ý, trong suốt 5 năm liền, HDBank và HD SAISON chưa từng ghi nhận trường hợp trễ lương hay giảm lương, đồng thời duy trì trên 98% nhân sự được nhận lương tháng 13 và thưởng hiệu suất hàng năm. Đây là minh chứng rõ ràng trong việc bảo vệ quyền lợi và tạo điều kiện tốt nhất cho đội ngũ nhân sự của Ngân hàng.

Chính sách khám sức khỏe, bảo hiểm vượt trội



Để bảo vệ toàn diện sức khỏe của nhân viên và giảm thiểu rủi ro sức khỏe, Ngân hàng không chỉ tuân thủ các quy định bảo hiểm theo pháp luật mà còn triển khai thêm nhiều chương trình bảo hiểm y tế, tai nạn và khám sức khỏe định kỳ. Những chương trình này được thiết kế nhằm đảm bảo sự an tâm cho nhân viên trong quá trình làm việc, mang lại sự chăm sóc và theo dõi sức khỏe chặt chẽ hơn. Tình trạng sức khỏe của nhân viên tại HDBank sau mỗi đợt khám sức khỏe được ghi nhận chi tiết và lưu trữ một cách có hệ thống trong Hệ thống Quản lý Thông tin (MIS). Những thông tin này được Ngân hàng bảo mật nghiêm ngặt và chỉ có thể truy cập bởi chính nhân viên thông qua tài khoản cá nhân có bảo mật.

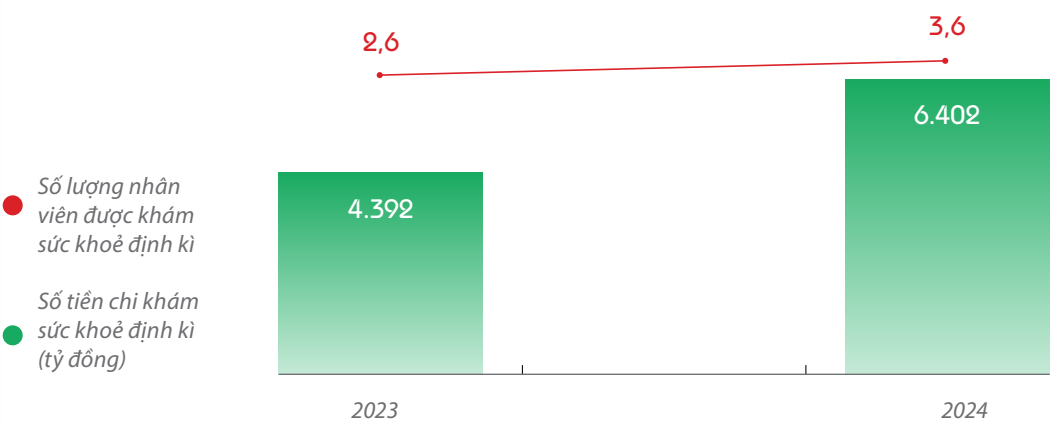
Trong năm 2024, chương trình bảo hiểm sức khỏe và bảo hiểm tai nạn của HDBank dành cho cán bộ nhân viên có nhiều điểm cải tiến, với tính năng thẻ bảo hiểm sức khỏe điện tử, nộp hồ sơ bồi thường online, nâng thời gian nộp hồ sơ phát sinh từ 30 ngày lên thành 1 năm. Bên cạnh đó, thẻ bảo hiểm sức khỏe cho cấp quản lý được mở rộng giới

hạn địa lý thành toàn Châu Á (trừ Nhật Bản) thay vì chỉ có Việt Nam, Singapore, Thái Lan, Malaysia như trước đây.

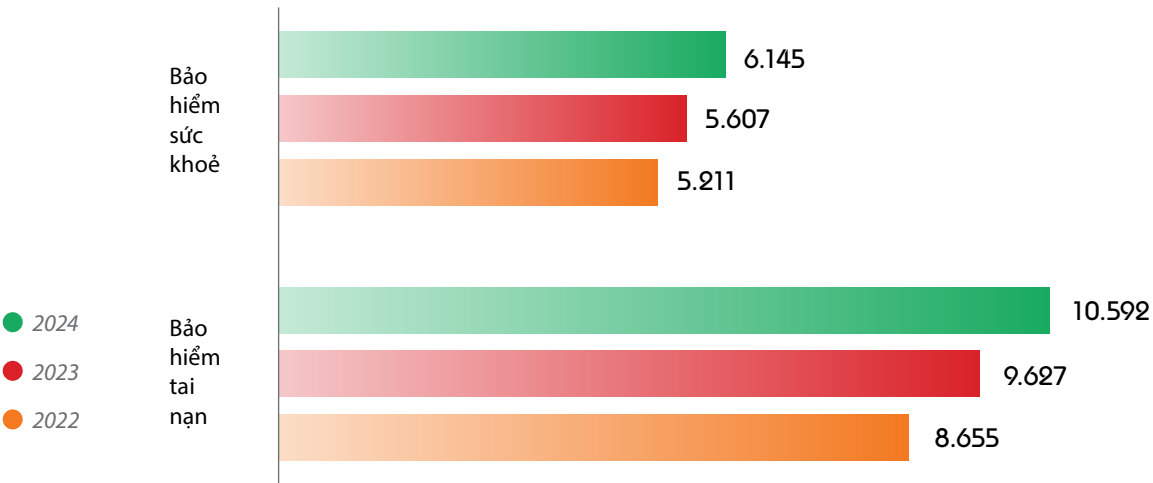
Chi phí dành cho các gói bảo hiểm sức khỏe và tai nạn cho nhân viên đã tăng 27,7% từ 19 tỷ đồng lên hơn 24 tỷ đồng trong năm 2024. Ngoài ra cũng trong cùng năm, HDBank đã tổ chức khám sức khỏe cho XX cán bộ nhân viên với kinh phí gần XX tỷ đồng.

Đối với HD SAISON, công ty cam kết chăm sóc sức khỏe nhân viên thông qua các chương trình khám sức khỏe định kỳ, giúp nhân viên nắm rõ tình trạng sức khỏe và phát hiện sớm các vấn đề tiềm ẩn. Bên cạnh đó, công ty cũng cung cấp các gói bảo hiểm sức khỏe và bảo hiểm tai nạn, đảm bảo an toàn tài chính và sức khỏe cho nhân viên trong mọi tình huống. So với năm 2023, chi phí dành cho các gói bảo hiểm sức khỏe và tai nạn cho nhân viên đã tăng 11,1% từ hơn 1,8 tỷ đồng lên gần 2 tỷ đồng trong năm 2024. Ngoài ra cũng trong cùng năm, công ty đã tổ chức khám sức khỏe cho 6.402 cán bộ nhân viên với kinh phí gần 3,6 tỷ đồng.

Tỉ lệ nhân viên được nhận lương tháng 13 và thưởng hiệu suất năm 2024



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



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

Hơn nữa, HDBank đặc biệt triển khai chương trình bảo hiểm sức khỏe mở rộng cho những nhân viên có thâm niên từ 2 năm trở lên, cũng như cho cấp quản lý và lãnh đạo. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng cung cấp bảo hiểm tai nạn 24/24 cho toàn bộ cán bộ nhân viên nhằm đảm bảo sự an toàn và tạo điều kiện để nhân viên yên tâm tập trung vào công việc mà không phải lo lắng về rủi ro bất ngờ.

Phúc lợi đa dạng, lấy con người làm trọng tâm

HDBank luôn đặt con người làm trọng tâm trong chính sách phúc lợi của Ngân hàng, đặc biệt là trong giai đoạn quan trọng cuộc sống của nhân viên như thai sản, nghỉ hưu hay khi gặp hoàn cảnh khó khăn.

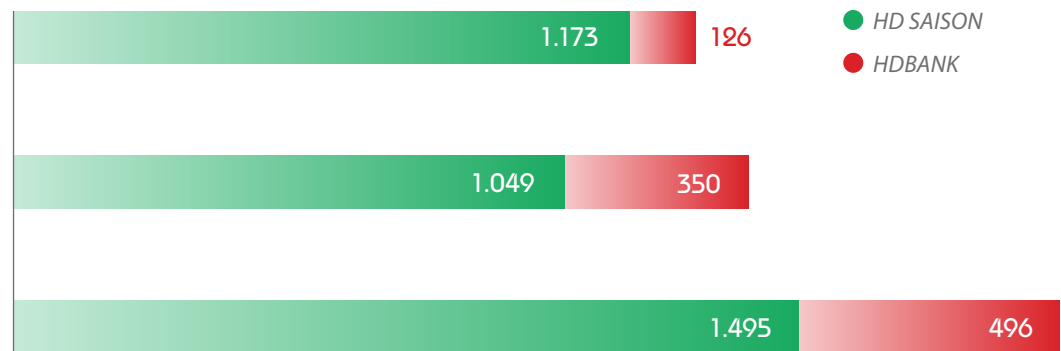
“HDBank với chính sách đãi ngộ toàn diện, bao gồm không gian làm việc tốt, chế độ lương thưởng hấp dẫn, chương trình chăm sóc sức khỏe và cơ hội phát triển nghề nghiệp rõ ràng, củng cố thêm niềm tin của tôi vào sự phát triển bền vững của Ngân hàng.

Đây không chỉ là nơi giúp tôi nâng cao kỹ năng nghề nghiệp mà còn là một tổ chức mà tôi mong muốn gắn bó lâu dài, đóng góp vào sự phát triển bền vững của Ngân hàng.”

Bà Nguyễn Thị Thu Huyền
Giám đốc Quan hệ khách hàng ưu tiên - Phòng Khách hàng ưu tiên Chi nhánh Sài Gòn

Chính sách nghỉ thai sản cho người lao động

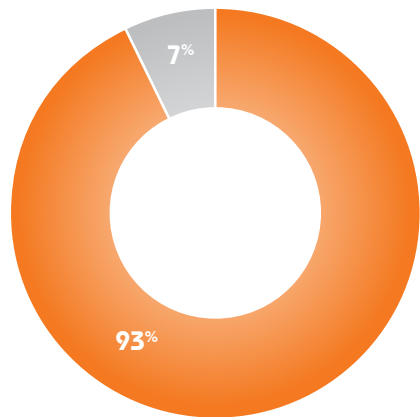
Chính sách nghỉ thai sản của Ngân hàng dành cho cả nam và nữ lao động, đảm bảo rằng họ vẫn được xem xét thi đua, xét nâng lương định kỳ và đánh giá thăng tiến sự nghiệp. Hơn nữa, ngoài việc tuân thủ các quy định pháp luật, HDBank còn mang đến sự an tâm về tài chính cho người lao động trong giai đoạn thai sản, đồng thời tạo điều kiện tốt nhất để họ chăm sóc con cái. Cụ thể như việc Ngân hàng hỗ trợ các cán bộ nhân viên nữ sinh con với khoản chi bằng 1,5 tháng lương tối thiểu vùng và cho phép họ được nghỉ việc hưởng lương trong 05 ngày để đi khám trong suốt thời gian mang thai.

Số lượng nhân viên nữ nghỉ thai sản năm 2024

Tổng số nhân viên quay lại làm việc ngay sau khi kết thúc nghỉ thai sản

Tổng số nhân viên đến hạn quay lại làm việc sau khi nghỉ thai sản

Tổng số nhân viên được hưởng chế độ nghỉ thai sản

Tỉ lệ nhân sự quay lại làm việc sau khi kết thúc thai sản

Năm 2024, có 1.991 nhân viên nữ được hưởng chế độ nghỉ thai sản, trong đó 24,9% nhân viên của HDBank và 75,1% của HD SAISON.

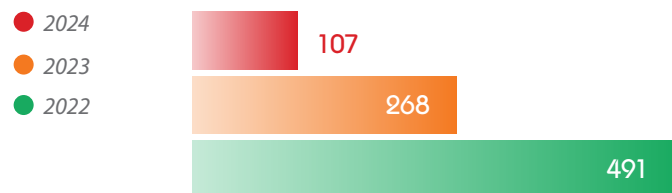
93% nhân sự quay lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản tại HDBank trong năm 2024, thể hiện mức độ hài lòng cao của nhân viên với các điều kiện và hỗ trợ trong giai đoạn thai sản của Ngân hàng.

Ghi chú: Số liệu chỉ bao gồm Trại sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON

Chính sách trợ cấp hưu trí

Để bày tỏ lòng tri ân đối với những nhân viên đã cống hiến lâu dài, HDBank đã đưa ra chính sách hỗ trợ thiết thực nhằm giúp người lao động an tâm hơn khi bước vào giai đoạn nghỉ hưu. Theo đó, những cán bộ nhân viên có thâm niên từ 05 năm trở lên sẽ nhận được khoản trợ cấp tương đương một tháng lương, tính theo mức lương trong hợp đồng lao động của tháng trước khi nghỉ hưu. Chính sách này không chỉ cải thiện sự chuẩn bị tài chính của nhân viên khi về hưu, mà còn thể hiện sự trân trọng của HDBank đối với những đóng góp quý báu của họ trong suốt thời gian làm việc.

Đối với HD SAISON, chính sách thâm niên tương tự cũng được duy trì hàng năm để tri ân những đóng góp của cán bộ nhân viên có thâm niên từ 5 năm trở lên. Mỗi năm, nhân viên đủ điều kiện sẽ nhận khoản hỗ trợ thâm niên vào ngày tròn thời gian cống tác, như một lời cảm ơn sâu sắc từ công ty đối với sự cống hiến bền bỉ của họ.

Số tiền (triệu đồng) được trợ cấp hưu trí

Ghi chú: Số liệu chỉ bao gồm Trại sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và không bao gồm Công ty con HD SAISON

Quyền sở hữu cổ phiếu (ESOP)

HDBank đã triển khai chương trình Quyền sở hữu cổ phiếu cho nhân viên (ESOP) cho phép nhân viên sở hữu cổ phần của Ngân hàng nhằm tạo sự kết nối giữa lợi ích nhân viên và Ngân hàng, qua đó tăng cường gắn bó và động lực làm việc cho nhân viên. Trong năm 2024, HDBank đã phát hành 20 triệu cổ phiếu theo chương trình ESOP, dành cho những người lao động đủ điều kiện tham gia chương trình này của năm 2023. Đây là một đợt phát hành vốn quan trọng, giúp tăng thêm 200 tỷ đồng vào tổng vốn chủ sở hữu của Ngân hàng.

Hỗ trợ và đảm bảo đời sống cho người lao động

HDBank cũng đặc biệt quan tâm đến những nhân viên gặp hoàn cảnh khó khăn. Trong năm qua, ngân hàng đã hỗ trợ tài chính cho 9 nhân viên mắc bệnh hiểm nghèo với tổng số tiền 75 triệu đồng. Ngoài ra, HDBank đã thăm hỏi và hỗ trợ gia đình của 2 nhân viên có người thân mắc bệnh nặng hoặc đã mất, với tổng kinh phí 15 triệu đồng. Để tăng cường tinh thần đoàn kết, Ngân hàng cũng đã phát động một phong trào quyên góp từ cán bộ nhân viên nhằm giúp đỡ những đồng nghiệp mắc bệnh nan y, thu về tổng số tiền quyên góp lên đến hàng trăm triệu đồng.

Môi trường làm việc an toàn và cân bằng

Không có nhân sự gặp tai nạn, thương tích do công việc trong năm 2024

Nâng cao an toàn và khỏe mạnh

HDBank luôn coi trọng sự an toàn và sức khỏe của nhân viên, đặt những yếu tố này lên hàng đầu trong chiến lược phát triển của Ngân hàng. Điều kiện làm việc của cán bộ nhân viên luôn được quan tâm và không ngừng cải thiện bằng cách đảm bảo đủ ánh sáng và thông gió. Các thiết bị cũng được bảo trì định kỳ để duy trì hoạt động hiệu quả và an toàn. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng định kỳ thực hiện đánh giá rủi ro, nhằm xử lý kịp thời các mối nguy và bảo vệ sức khỏe nhân viên. Các bộ phận chức năng phối hợp chặt chẽ trong việc phát hiện rủi ro liên quan đến con người, an toàn lao động và quy trình nghiệp vụ. Khi xảy ra sự cố, trường đơn vị hoặc phòng Kiểm soát tuân thủ sẽ nhanh chóng báo cáo đến phòng Quản lý rủi ro hoạt động để giám sát và xử lý. Bất kỳ vấn đề tranh chấp nào liên quan đến nhân sự và an toàn lao động đều được Khối Nhân sự hỗ trợ kịp thời.

“Là một ngân hàng “Xanh”, HDBank thiết kế không gian làm việc hiện đại, môi trường chuyên nghiệp tạo cảm giác thân thiện và an toàn cho nhân viên cũng như khách hàng khi đến giao dịch. Đối với cá nhân tôi, HDBank luôn là một tổ chức làm việc lý tưởng để bản thân có thể gắn bó, cống hiến, học hỏi và phát triển bản thân”

Bà Đỗ Thị Lan Anh
Phó Giám đốc chi nhánh kiêm Giám đốc dịch vụ khách hàng, Phòng Dịch vụ khách hàng và ngân quỹ Chi nhánh Sài Gòn

Ngoài ra, HDBank liên tục thực hiện các chương trình phòng ngừa rủi ro an toàn, bao gồm tổ chức khám sức khỏe định kỳ và đào tạo về an toàn lao động cho toàn bộ nhân viên. Các khóa đào tạo này cung cấp hướng dẫn cụ thể về cách xử lý tình huống nguy hiểm như cháy nổ và cướp giật. Hơn nữa, Ngân hàng đã thiết lập một hệ thống báo cáo sự cố hiệu quả, cho phép nhân viên nhanh chóng và dễ dàng thông báo các mối nguy tiềm ẩn. Nhờ hệ thống này, HDBank có thể đưa ra phản ứng kịp thời để ngăn ngừa tai nạn, đảm bảo một môi trường làm việc an toàn cho tất cả mọi người.

PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY (PCCC)

HDBank tổ chức thực hành PCCC cho nhân viên mỗi ba tháng, kết hợp với các buổi diễn tập cùng Công an PCCC địa phương. Hoạt động này nhằm đảm bảo rằng thiết bị PCCC luôn trong tình trạng sẵn sàng và nhân viên có thể sử dụng thành thạo bình cứu hỏa.

Trong năm 2024, tất cả các đơn vị kinh doanh và hội sở của HDBank đã tham gia diễn tập.

AN NINH BẢO VỆ

Ngân hàng phối hợp với các dịch vụ bảo vệ chuyên nghiệp để phát triển và triển khai các kế hoạch an ninh hiệu quả. Trưởng đơn vị chịu trách nhiệm hướng dẫn và thông tin đến nhân viên về quy trình và biện pháp an ninh, đảm bảo tất cả đều hiểu rõ và tuân thủ.

Hơn nữa, tất cả các chi nhánh của HDBank đều được trang bị hệ thống báo động kết nối trực tiếp với cơ quan an ninh địa phương để phản ứng ngay lập tức trong trường hợp có tình huống khẩn cấp.

PHÒNG CHỐNG CƯỚP

HDBank xây dựng các đoạn phim diễn tập phòng chống cướp, nhằm nâng cao nhận thức và kỹ năng ứng phó với tình huống khẩn cấp cho cả nhân viên và đội ngũ bảo vệ. Những đoạn phim này được sử dụng như tài liệu đào tạo nội bộ, giúp nhân viên hiểu rõ hơn về quy trình an ninh và cách thức ứng phó nhanh chóng, chính xác khi gặp phải các tình huống nguy hiểm.

HỖ TRỢ TRONG MÔI TRƯỜNG ĐỘC HẠI

Ngân hàng tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm để phát hiện sớm các vấn đề sức khỏe và thực hiện các biện pháp phòng ngừa kịp thời cho nhân viên làm việc trong môi trường có nguy cơ độc hại, như nhân viên ngân quỹ. Ngoài ra, HDBank còn hỗ trợ tiền mặt và hiện vật cho nhân viên để nâng cao sức khỏe. Cụ thể, trong năm 2024, hơn 11,5 tỷ đồng đã chi để hỗ trợ cho các cán bộ quản lý kho tiền, nhân viên ngân quỹ, giao dịch viên kiêm quỹ và giao dịch viên.

Khi nhân viên gặp vấn đề về sức khỏe, HDBank luôn tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất để nhân viên yên tâm khám chữa bệnh. Việc hỗ trợ chi phí đi khám chuyên sâu, chữa bệnh theo quy định và kêu gọi sự giúp đỡ từ đồng nghiệp luôn được Ngân hàng thực hiện khi cần thiết. Nếu nhân viên có nguyện vọng thay đổi công việc, Ngân hàng sẵn sàng tạo điều kiện thuận lợi để đảm bảo sự phù hợp với khả năng và mong muốn cá nhân.

Cân bằng hài hòa với sức khỏe tinh thần

Với tôn chỉ xây dựng một văn hóa làm việc hạnh phúc, HDBank không ngừng tạo ra môi trường làm việc thân thiện và linh hoạt cho đội ngũ nhân sự của mình. Tại Galaxy Innovation Hub, Ngân hàng đã tiên phong cung cấp các cơ hội giờ làm việc linh hoạt, giúp nhân viên dễ dàng cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân. Điều này không chỉ góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống mà còn tăng cường sự hài lòng và gắn kết của nhân viên với tổ chức.

Ngoài ra, HDBank còn tổ chức các buổi talkshow với sự tham gia của các chuyên gia, tập trung vào các chủ đề quan trọng như sức khỏe, làm đẹp và cân bằng giữa cuộc sống và công việc. Những buổi trò chuyện này cung cấp nhiều kiến thức giá trị đồng thời cũng tạo môi trường giao lưu và nhận tư vấn từ chuyên gia, giúp nâng cao sức khỏe tinh thần và chất lượng cuộc sống hơn cho cán bộ nhân viên.

Không dừng lại ở đó, HDBank còn tài trợ và tổ chức các sự kiện thể thao như chạy bộ, bóng đá, nhằm khuyến khích cán bộ nhân viên (CBNV) tham gia rèn luyện sức khỏe và tạo cơ hội đồng hành qua các sự kiện thể thao. Những hoạt động trong năm 2024 như Marathon Cẩn Giờ xanh HDBank 2024 không chỉ giúp nâng cao sức khỏe thể chất mà còn giảm căng thẳng và cải thiện tinh thần cho nhân viên.

Ghi nhận và giải thưởng

Định kỳ 2 lần/năm, HDBank tiến hành đánh giá hiệu quả làm việc cho tất cả cán bộ nhân viên một cách công bằng và minh bạch. Quá trình đánh giá sử dụng hệ thống KPIs online và các công nghệ hỗ trợ như “People World” và “People Home”, giúp tối ưu hóa quản lý nhân sự và giảm thiểu sai sót. Ngân hàng cũng ban hành Quy định bổ nhiệm để chuẩn hóa các tiêu chí trong quá trình thăng tiến và phát triển nghề nghiệp của nhân viên. Đồng thời, chính sách nâng bậc tự động và luân chuyển Cán bộ nguồn được Ngân hàng thực hiện định kỳ để đảm bảo mỗi nhân viên có lộ trình phát triển rõ ràng, hỗ trợ phát triển sự nghiệp và chuẩn bị sẵn sàng cho các vị trí quản lý trống. Nhờ cơ chế đánh giá chi tiết và quy trình bổ nhiệm rõ ràng, nhân viên có thể nhận thấy cụ thể những đóng góp của mình trong công việc, từ đó có động lực để cải thiện bản thân và phấn đấu đạt kết quả tốt hơn. Trong năm 2024, 100% nhân viên tại HDBank và 97% nhân viên tại HD SAISON đã được đánh giá về hiệu quả công việc và sự phát triển nghề nghiệp. Trong đó, tại HDBank, 97% nhân viên đạt mức hoàn thành nhiệm vụ trở lên, số lượng nhân viên đạt mức hoàn thành là 9316 nhân viên, tăng 714 nhân viên so với năm 2023.

Bên cạnh đó, HDBank đã tổ chức chương trình vinh danh các cán bộ nhân viên tiêu biểu trong năm để ghi nhận và tôn vinh những đóng góp xuất sắc. Năm 2024, sự kiện vinh danh được tổ chức kết hợp trong chương trình Hội thảo Quản trị nhân sự “Bay vào tương lai” của Khối Nhân sự, không chỉ tôn vinh thành tích cá nhân của 2.092 nhân viên xuất sắc, với giải thưởng Top 30 và Top 100 về hiệu suất làm việc, mà còn là dịp để củng cố tinh thần đoàn kết. Chương trình tạo động lực mạnh mẽ để toàn thể nhân viên tiếp tục phấn đấu và phát triển trong sự nghiệp.

Hiệu quả đạt được

Mức độ hài lòng của nhân viên

85,7%

nhân viên hài lòng tổng thể tại HDBank

HDBank tự hào là ngân hàng duy nhất đã duy trì danh hiệu “Nơi làm việc tốt nhất Châu Á” trong suốt 7 năm liền, một giải thưởng danh giá do tạp chí HR Asia bình chọn. Thành công này là minh chứng cho các chương trình phúc lợi ưu việt mà HDBank đã triển khai không chỉ nâng cao sự hài lòng của nhân viên mà còn góp phần duy trì tỷ lệ thôi việc ở mức thấp. Nhờ vậy, HDBank đã xây dựng được một đội ngũ nhân sự gắn kết và tận tâm.

So với năm 2023, mức độ hài lòng của nhân viên tại HDBank trong năm 2024 đã tăng 2,6% từ 83,5% lên

85,7%. Thông qua cuộc khảo sát nội bộ về mức độ hài lòng của nhân viên trên toàn hệ thống về sáu phương diện then chốt như môi trường làm việc, lương thưởng, chính sách phúc lợi, đào tạo, bản chất công việc và văn hóa doanh nghiệp, HDBank ghi nhận kết quả hài lòng tổng thể đạt 85,7; mức độ “tuyệt vời” và kết quả eNPS (Net Promoter Score) toàn ngân hàng đạt 55%, mức “Tốt”. Con số ấn tượng này đã phản ánh sự thành công của Ngân hàng trong việc tạo dựng một môi trường làm việc tích cực, nơi mỗi cá nhân đều cảm thấy được trân trọng, hài lòng và có động lực để cống hiến lâu dài.

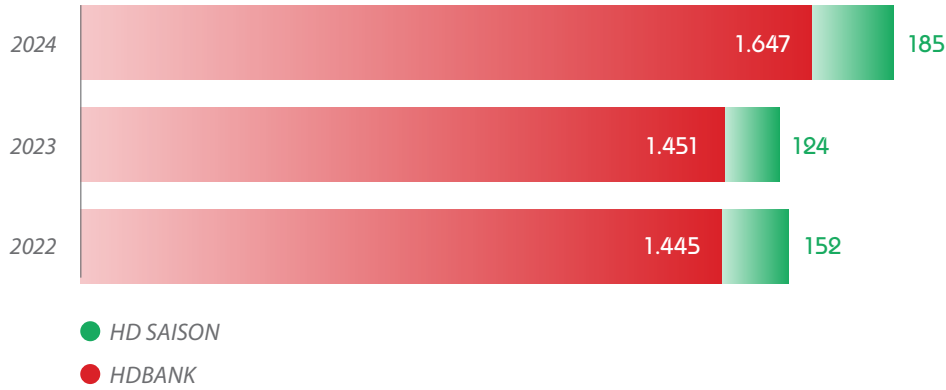
Tỷ lệ thôi việc ổn định

Trong năm 2024, HDBank có 1.832 nhân sự được giải quyết nghỉ việc, duy trì trong tỷ lệ thôi việc 9,9% trong giới hạn cho phép. So với các năm trước, tỷ lệ này không có biến động lớn, cho thấy sự gắn bó và hài lòng của nhân viên đối với Ngân hàng.

Tỷ lệ gắn bó của nhân viên trên 5 năm

Năm 2024, HDBank đã ghi dấu ấn mạnh mẽ với tỷ lệ gắn bó của nhân viên trên 5 năm đạt 40% - một con số đáng tự hào trong ngành ngân hàng. Đây chính là minh chứng rõ ràng cho sự hài lòng và cam kết dài lâu của nhân viên với môi trường làm việc tại HDBank.

Số lượng nhân viên thôi việc



Marathon Cầm Giơ xanh HDBank 2024

Hoạt động nổi bật

Marathon Cầm Giơ xanh HDBank 2024 - Khỏe hơn để sống tích cực hơn và cống hiến nhiều hơn

HDBank luôn tiên phong khuyến khích phong trào thể dục thể thao và nâng cao ý thức bảo vệ sức khỏe trong đội ngũ nhân viên, coi đây là nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của Ngân hàng. Năm 2024, sự kiện Green Cầm Giơ Marathon HDBank được tổ chức như một trong những sự kiện thể thao quan trọng, với nhiều cự ly đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu của mọi lứa tuổi và gia đình. Đây là lần đầu tiên HDBank tài trợ cho một giải marathon, đồng thời tổ chức các hoạt động ý nghĩa như nhặt rác làm sạch bãi biển, trồng cây và trao quà an sinh xã hội.

Sự kiện này thu hút sự tham gia nhiệt tình của 400 cán bộ nhân viên HDBank, cùng với nhiều vận động viên lớn tuổi và các em nhỏ. Những người tham gia chủ yếu đến từ Câu lạc bộ HDBank Runners, một cộng đồng thể thao với gần 1.000 thành viên là nhân viên và bạn bè yêu thích thể

thao trên toàn quốc. Câu lạc bộ này đã duy trì sinh hoạt trực tuyến và trực tiếp trong nhiều năm, với phương châm “khỏe để sống tích cực hơn và cống hiến nhiều hơn.” Tinh thần này không chỉ khuyến khích mỗi cá nhân vượt qua giới hạn bản thân mà còn tạo động lực để họ cống hiến cho cộng đồng và xã hội.

Giải chạy diễn ra cùng thời điểm với Lễ hội Nghinh Ông, một di sản văn hóa phi vật thể cấp quốc gia. HDBank kỳ vọng sự kiện sẽ góp phần quảng bá văn hóa địa phương, thu hút du khách đến Cầm Giơ. Với vai trò là nhà tài trợ kim cương, HDBank không chỉ tôn vinh tinh thần thể thao mà còn kêu gọi cán bộ nhân viên và những người yêu thể thao cùng nhau vượt qua các cột mốc, nâng cao thành tích cá nhân. Qua đó, HDBank mong muốn đóng góp tích cực vào việc nâng cao ý thức cộng đồng về lối sống lành mạnh và trách nhiệm với môi trường, hướng tới một tương lai xanh và bền vững.



Đại diện HDBank cho biết thời gian qua luôn nỗ lực theo đuổi, thực thi các chuẩn mực về ESG. Giải chạy Green Cầm Giơ Marathon HDBank 2024 là cầu nối để đơn vị đến gần hơn với cộng đồng, hướng đến mục tiêu phát triển bền vững.

Các kế hoạch trong tương lai

Trong năm 2025, HDBank sẽ tiếp tục nâng cao quyền lợi và phúc lợi cho nhân viên nhằm giúp họ đạt được sự cân bằng tốt hơn giữa công việc và cuộc sống thông qua:

- Mở rộng các chương trình phúc lợi, tặng các voucher thể thao để cho phép nhân viên tự do lựa chọn và tham gia các câu lạc bộ thể thao tại địa phương giúp nâng cao sức khỏe thể chất và khuyến khích tinh thần thể dục thể thao

- Thúc đẩy văn hóa làm việc linh hoạt, giúp nhân viên có thể làm việc vào thời gian và địa điểm phù hợp nhất với họ, từ đó tăng năng suất và hiệu quả công việc
- Tăng cường các hoạt động gắn kết và chăm sóc sức khỏe tinh thần nhằm giảm căng thẳng và nâng cao chất lượng cuộc sống của nhân viên.

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 10

TÔN TRỌNG ĐA DẠNG, CÔNG BẰNG VÀ QUYỀN CON NGƯỜI

Phương pháp quản trị

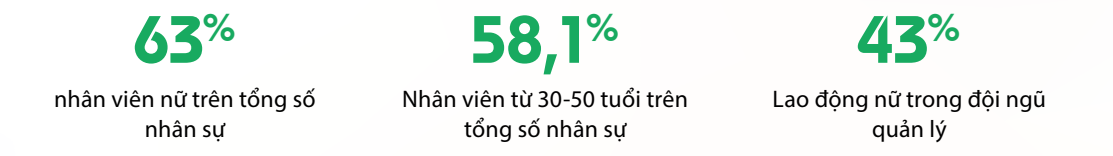
HDBank không ngừng nỗ lực để xây dựng một môi trường làm việc đa dạng, bình đẳng và công bằng trong tất cả các hoạt động nhân sự. Ngân hàng thực hiện nghiêm ngặt các quy định pháp luật về quyền con người và kiên quyết không sử dụng lao động trẻ em, đồng thời yêu cầu các đối tác cũng thực hiện những tiêu chuẩn này. Để duy trì công bằng và tăng cường sự gắn kết

giữa lãnh đạo và nhân viên, Ban lãnh đạo HDBank không chỉ lắng nghe ý kiến của nhân viên mà còn khuyến khích sự phản hồi thông qua các cơ chế giải quyết khiếu nại. Văn hóa đa dạng, tích cực tại Ngân hàng đã tạo điều kiện cho mỗi nhân viên không chỉ cảm thấy được tôn trọng mà còn được khơi dậy cảm hứng để phát huy tối đa tiềm năng của bản thân.



Kết quả đạt được

Môi trường đa dạng và công bằng của HDBank ấn tượng qua các con số



Các hoạt động triển khai trong năm

a. Để cao sự đa dạng và bình đẳng trong các hoạt động nhân sự

Tại HDBank, sự đa dạng và bình đẳng được coi là nền tảng cho mọi hoạt động nhân sự, tạo ra một môi trường hòa nhập và phát triển. Ngân hàng đảm bảo không có sự phân biệt giới tính, độ tuổi và luôn vì mục tiêu nâng cao quyền lợi, nâng cao năng suất lao động, nâng cao thu nhập cho cán bộ nhân viên.

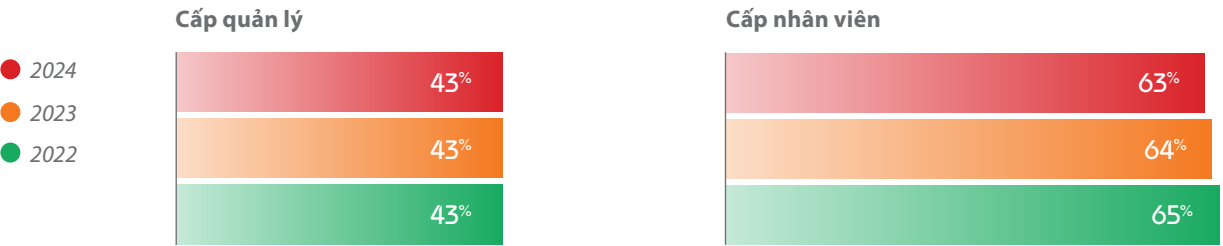
Đa dạng và công bằng trong tuyển dụng và thăng tiến

Quy trình tuyển dụng và thăng tiến của Ngân hàng đều dựa trên tiêu chí công bằng, nơi mọi cá nhân đều được đánh giá dựa trên kỹ năng và kinh nghiệm thực tế, bất kể tuổi tác, giới tính, quốc tịch hay tôn giáo. HDBank chú trọng duy trì sự đa dạng ở mọi cấp bậc, đảm bảo rằng các quyết định chiến lược và vận hành được định hướng từ những góc nhìn đa chiều, tối ưu hóa lợi ích cho toàn hệ thống.

Tỷ lệ lao động nữ ở các cấp

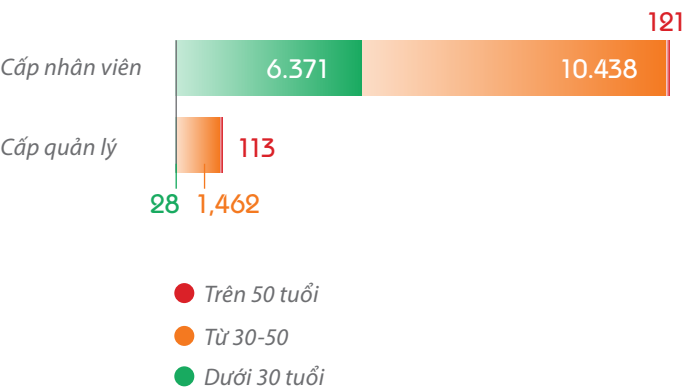
Tỷ lệ nữ nhân viên đạt 63% trong năm 2024 cho thấy HDBank đã đạt được sự hiệu quả trong việc tạo ra một môi trường làm việc thu hút và hỗ trợ phụ nữ, tạo điều kiện để họ tham gia và đóng góp vào mọi khía cạnh của hoạt động tại Ngân hàng.

Bên cạnh đó, việc duy trì tỷ lệ 43% lao động nữ trong đội ngũ quản lý suốt ba năm liên tiếp là một thước đo ấn tượng về sự thành công của Ngân hàng trong việc thúc đẩy vai trò lãnh đạo của phụ nữ



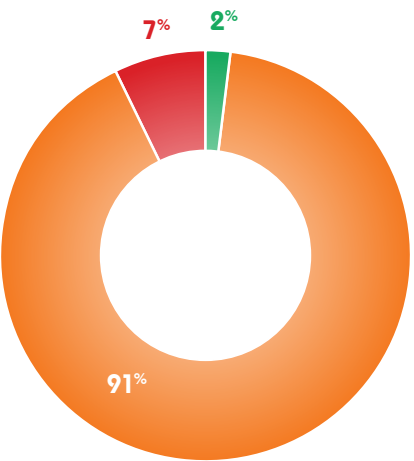
Ghi chú: Số liệu chỉ bao gồm gồm Trụ sở chính, Chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank và Công ty con HD SAISON.

Cơ cấu nhân viên theo nhóm tuổi

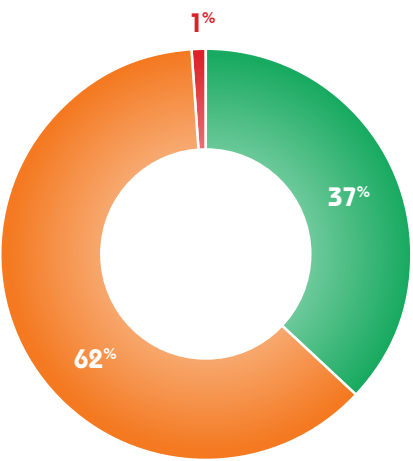


Tỷ lệ nhân sự của HDBank cho thấy có sự kết hợp hài hòa giữa nhân sự trẻ và nhân sự giàu kinh nghiệm. Với 37,6% nhân viên dưới 30 tuổi và 61,7% nhân viên từ 30-50 tuổi, Ngân hàng không chỉ thu hút thế hệ trẻ mà còn duy trì được một đội ngũ dày dặn kinh nghiệm, tạo ra môi trường làm việc đa dạng. Ở cấp quản lý, với 1,7% nhân sự dưới 30 tuổi và 91,2% nhân sự từ 30-50 tuổi thể hiện việc Ngân hàng đặt kỳ vọng vào những cá nhân trưởng thành, kinh nghiệm để dẫn dắt đội ngũ. Tỷ lệ này không chỉ đảm bảo sự ổn định và hiệu quả trong quản trị mà còn khuyến khích nhân viên trẻ phát triển để tiến lên các vị trí lãnh đạo trong tương lai. Qua đó, HDBank có thể xây dựng kế hoạch kế nhiệm hiệu quả và đảm bảo sự bền vững của nguồn nhân lực.

Cơ cấu nhân sự cấp quản lý theo nhóm tuổi



Cơ cấu nhân sự cấp nhân viên theo nhóm tuổi



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

Đa dạng và công bằng trong thù lao

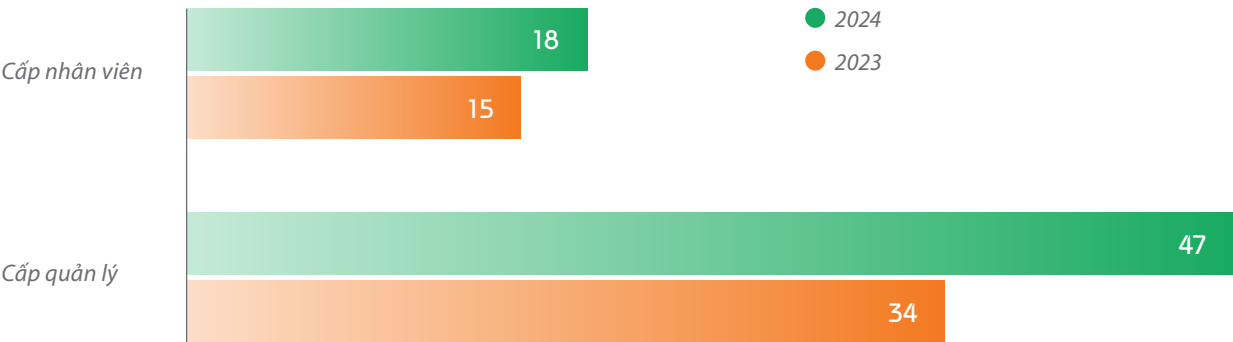
Tất cả nhân viên đều được đảm bảo nhận mức lương và thù lao xứng đáng với năng lực và đóng góp của mỗi cá nhân. HDBank cũng áp dụng mức lương cơ bản thống nhất cho các vùng miền khác nhau, từ thành thị đến nông thôn, đảm bảo mọi nhân viên trên toàn quốc đều được đối xử công bằng.

Ngoài ra, Ngân hàng luôn quan tâm sâu sắc đến phúc lợi của cán bộ nhân viên nữ, triển khai nhiều chương trình và hỗ trợ đa dạng để tôn vinh, chăm sóc, tạo điều kiện tối ưu để họ có thể cân bằng giữa cuộc sống và công việc. HDBank tổ chức các sự kiện, tặng quà để thể hiện lòng tri ân và sự tôn vinh phái nữ trong ngày Quốc tế Phụ nữ 8/3 và ngày Phụ nữ Việt Nam 20/10. Ngoài hỗ trợ và phụ cấp theo quy định, Ngân hàng còn linh hoạt giờ giấc để tạo điều kiện cho các nhân viên nữ chủ động thời gian làm việc để không ảnh hưởng đến kết quả công việc nhưng vẫn đảm bảo chất lượng cuộc sống.

Đa dạng và công bằng trong đào tạo và phát triển

Sự công bằng còn được thể hiện rõ nét qua các chính sách, chương trình đào tạo và phát triển nhân viên tại HDBank. Mỗi nhân viên được trao cơ hội bình đẳng để tiếp cận các khóa học và tài nguyên phát triển, cho phép họ nâng cao toàn diện các kỹ năng phù hợp với nhu cầu cá nhân. Nhờ đó, mọi cá nhân đều có thể phát huy tối đa tiềm năng và khả năng của mình mà không gặp phải bất kỳ rào cản nào liên quan đến giới tính, tuổi tác, quốc tịch hay bất kỳ yếu tố nào khác.

Số giờ đào tạo trung bình hàng năm cho nhân viên theo chức danh



Số giờ đào tạo trung bình cho nhân viên tăng 20% từ 15 giờ năm 2023 lên 18 giờ năm 2024, trong khi cấp quản lý tăng đáng kể 41% từ 34 giờ lên 47 giờ trong cùng giai đoạn. Những số liệu này cho thấy sự đầu tư của Ngân hàng vào mọi cấp bậc nhân sự, cả nhân viên và quản lý đều có cơ hội học hỏi và phát triển toàn diện, nhưng trọng tâm là củng cố đội ngũ quản lý để phát triển khả năng lãnh đạo và quản trị.

HDBank đã thiết lập và ban hành Quy định chống phân biệt đối xử, cùng với cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, nhằm bảo vệ và đảm bảo quyền lợi hợp pháp của người lao động trong môi trường làm việc. Quy định này bao gồm các nội dung chính như: đảm bảo quyền bình đẳng và công bằng trong tuyển dụng nhân sự, quan hệ lao động và trả lương, cũng như bình đẳng giới. Ngân hàng còn đặc biệt chú trọng đến 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 cho người khuyết tật và xóa bỏ mọi sự kỳ thị, phân biệt đối xử đối với người nhiễm HIV.

Để hỗ trợ việc phản ánh và xử lý các khiếu nại, HDBank đã thiết lập một cơ chế tiếp nhận thông tin với các kênh liên lạc bảo mật, bao gồm: đường dây nóng 18006868, văn thư, email gửi tới Trung tâm Dịch vụ Khách hàng và email riêng dành cho nhân viên nội bộ, nhằm tạo điều kiện thuận lợi và an toàn nhất cho nhân viên khi cần giải quyết các vấn đề phát sinh. Chính sách này không chỉ thể hiện cam kết của HDBank trong việc tạo dựng một môi trường làm việc công bằng mà còn phản ánh sự tôn trọng và bảo vệ quyền lợi của mỗi người lao động, góp phần xây dựng một nền văn hóa doanh nghiệp văn minh và nhân văn.

Đảm bảo thực hành quyền con người và đạo đức lao động

Trong suốt hơn 10 năm liền,

0

vụ khiếu nại hay vi phạm pháp luật về quyền con người và phân biệt đối xử ghi nhận.

Trong năm 2024

không có

bất kỳ đơn từ khiếu nại hay tố cáo nào từ nhân viên.

Tại HDBank, việc tuân thủ nghiêm túc Luật lao động và các quy định liên quan về quyền và nghĩa vụ của người lao động là ưu tiên hàng đầu. Ngân hàng định hình mọi hoạt động dựa trên các tiêu chuẩn cao nhất về đạo đức lao động và nhân quyền, đồng thời không ngừng tích hợp các nguyên tắc này vào chiến lược kinh doanh, đảm bảo mọi hoạt động đều thể hiện sự tôn trọng quyền con người và trách nhiệm với người lao động. Chính sách nhân sự của Ngân hàng cũng được xây dựng để đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều được đối xử bình đẳng, không phân biệt, tạo nên một môi trường làm việc công bằng và đa dạng. Minh chứng cho các nỗ lực đã thực hiện, trong suốt hơn 10 năm liền, Ngân hàng không ghi nhận có bất kỳ khiếu nại hay vi phạm pháp luật về quyền con người và phân biệt đối xử.

Không sử dụng lao động trẻ em, trẻ vị thành niên

Ngân hàng kiên quyết không sử dụng lao động trẻ em hay trẻ vị thành niên, đảm bảo rằng mọi nhân viên đều phải đủ 18 tuổi trở lên trước khi gia nhập Ngân hàng. Quy trình tuyển dụng được thiết kế để sàng lọc và xác minh kỹ lưỡng độ tuổi, giúp đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều đáp ứng tại mọi yêu cầu pháp lý và đạo đức cần thiết.

Không sử dụng lao động cưỡng bức và ép buộc

HDBank cam kết không sử dụng lao động cưỡng bức hoặc ép buộc dưới bất kỳ hình thức nào, đảm bảo rằng mọi nhân viên đều làm việc trong một môi trường tự nguyện và hợp pháp. Toàn bộ nhân viên tại HDBank đều làm việc thông qua hợp đồng lao động hợp pháp và tham gia thỏa ước lao động tập thể. Hợp đồng và Thỏa ước đều minh bạch cho người lao động về nơi làm việc, chế độ lương thưởng, ngày nghỉ và công việc được giao cũng như quyền lợi và nghĩa vụ pháp lý khác. Nếu có bất kỳ thay đổi nào về điều kiện làm việc, nhu cầu làm thêm giờ hoặc quyền lợi của nhân viên, Ngân hàng sẽ thông báo và thảo luận rõ ràng một cách trực tiếp với người lao động hay thông qua Công đoàn, để mọi quyết định liên quan đến quyền và lợi ích đều được thương lượng và đồng thuận. Thời hạn thông báo và đối thoại cũng được quy định rõ ràng trong các tài liệu như Thỏa ước lao động tập thể, Nội quy lao động, Quy trình xử lý kỷ luật và Quy trình nghỉ việc, đảm bảo sự minh bạch và nhất quán trong quy trình quản lý các quyền lợi của người lao động.

Đảm bảo quyền tự do hiệp hội

HDBank luôn tạo điều kiện cho nhân viên thực hiện quyền tự do hiệp hội một cách đầy đủ và tự nguyện. Ngân hàng cho phép nhân viên tham gia các tổ chức đại diện cho người lao động hoặc Công đoàn mà không bị phân biệt hay áp lực từ phía công ty. Môi trường làm việc tại HDBank thúc đẩy sự hợp tác và đối thoại cởi mở, cho phép mỗi cá nhân thể hiện quan điểm và tham gia vào các hoạt động tập thể nhằm bảo vệ quyền lợi chung.

Đảm bảo quyền lên tiếng và được lắng nghe

Tại HDBank, mỗi nhân viên đều được khuyến khích chủ động thể hiện ý kiến và tham gia vào quá trình thảo luận. Tiếng nói của nhân viên luôn được lắng nghe và coi trọng để mọi ý kiến đều có thể góp phần vào các quyết định của Ngân hàng.

Ngân hàng thiết lập hệ thống tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, hoạt động liên tục 24/7 để tất cả các khiếu nại từ nhân viên đều được tiếp nhận và xử lý kịp thời. Nhân viên được khuyến khích và có trách nhiệm báo cáo ngay khi phát hiện bất kỳ hành vi nào có dấu hiệu vi phạm quyền con người, đặc biệt là các quy tắc chống phân biệt đối xử thông qua nhiều kênh báo cáo, từ đường dây nóng miễn phí hoạt động 24/7 tới việc liên hệ trực tiếp với Trưởng đơn vị, Khối Nhân sự, đại diện Công đoàn hoặc các bên có thẩm quyền khác. HDBank luôn nghiêm túc xử lý mọi thông tin phản ánh, đồng thời đảm bảo bảo mật thông tin và danh tính của người khiếu nại cũng như người bị khiếu nại. Khối Nhân sự đóng vai trò đầu mối trong việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại từ nhân viên, phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan để điều tra, làm rõ và giải quyết các vấn đề phát sinh. Trong năm 2024, HDBank không nhận được bất kỳ đơn từ khiếu nại hay tố cáo nào từ nhân viên, cho thấy hiệu quả của hệ thống này và sự đồng thuận trong môi trường làm việc.

Bên cạnh đó, HDBank cũng xây dựng một Công đoàn vững mạnh, với vai trò cốt lõi không chỉ bảo vệ quyền lợi của người lao động mà còn làm rõ và truyền tải nguyện vọng của họ, bảo đảm rằng các quyết định được đưa ra phản ánh đúng nhu cầu và lợi ích của toàn thể nhân viên. Công đoàn tham gia thương lượng và ký kết, đồng thời giám sát việc triển khai các thỏa ước lao động tập thể, nội quy lao động và hệ thống lương thưởng. Hơn thế nữa, Công đoàn góp mặt trong các cuộc họp xử lý kỷ luật và là một nguồn lực hỗ trợ đắc lực trong việc xử lý tranh chấp lao động, đảm bảo quyền lợi của người lao động được bảo vệ và duy trì một môi trường công bằng.

Tích hợp bảo đảm và thúc đẩy quyền con người trong chuỗi cung ứng

Thông qua khả năng ảnh hưởng đến nhà cung cấp, HDBank luôn đảm bảo việc lựa chọn đối tác và nhà cung cấp không liên quan đến các hành vi vi phạm quyền con người, sử dụng lao động trẻ em hoặc lao động cưỡng bức, cũng như không vi phạm quy định pháp luật và thông lệ quốc tế. Ngân hàng đã bổ sung các nội dung chi tiết trong Quy định mua sắm hiện hành, theo đó quy định rõ ràng các tiêu chuẩn xã hội mà nhà cung cấp phải tuân thủ, bao gồm đảm bảo an toàn lao động và bảo vệ quyền con người. Những yêu cầu này đã trở thành phần không thể thiếu trong quy trình xét duyệt và tái thẩm định năng lực nhà cung cấp hàng năm, nhằm duy trì chất lượng và đạo đức trong toàn bộ chuỗi cung ứng.

Chi tiết về các tiêu chuẩn xã hội mà nhà cung cấp phải tuân thủ vui lòng tham khảo Chủ đề trọng yếu 5: Tạo dựng giá trị kinh tế thuộc Trọng tâm 1: Tín dụng có trách nhiệm.

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. HDBank cũng sẽ xây dựng và thực hiện nhiều hơn nữa những chương trình nhằm gắn kết và đối thoại giữa người lao động và cấp lãnh đạo.

CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 11

ĐỒNG HÀNH CÙNG CỘNG ĐỒNG, XÃ HỘI

Phương pháp quản trị

Với mục tiêu xây dựng văn hóa doanh nghiệp chuyên nghiệp và đầy nhân văn, HDBank luôn xem việc đồng hành và hỗ trợ phát triển cộng đồng là một phần thiết yếu trong chiến lược phát triển bền vững của Ngân hàng. HDBank không chỉ nỗ lực thúc đẩy sự phát triển kinh tế địa phương mà còn đóng góp tích cực vào xã hội nói chung. Bằng cách áp dụng phương pháp đa dạng và liên tục lắng nghe phản hồi từ những

đối tượng đã nhận được hỗ trợ, HDBank không ngừng phát triển và cải thiện các chương trình an sinh xã hội, tập trung vào ba lĩnh vực then chốt: cơ sở hạ tầng, giáo dục và y tế. Đặc biệt, Ngân hàng chú trọng trao quyền cho thế hệ trẻ Việt Nam, bảo đảm rằng các hoạt động an sinh xã hội không chỉ mang lại giá trị thực sự mà còn hướng tới một tương lai bền vững.



Kết quả đạt được

HDBank đồng hành cùng cộng đồng trong năm 2024 qua các con số

12.000

Tỷ đồng trong gói tín dụng ưu đãi hỗ trợ các khách hàng bị ảnh hưởng bởi bão Yagi

2.500

Ca phẫu thuật mắt miễn phí cho người nghèo do HDBank tài trợ

1.000

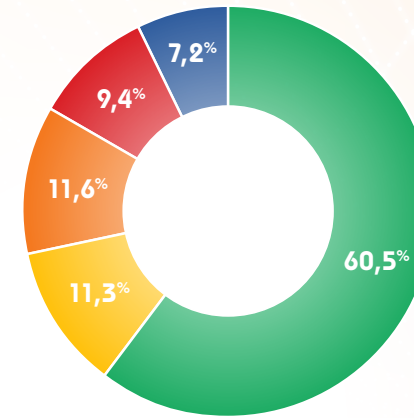
Suất học bổng trị giá 01 tỷ đồng cho Quý học bổng Vũ A Dính và CLB “Vì Trường Sa – Hoàng Sa thân yêu”

Các hoạt động triển khai trong năm

Tiên phong trong việc gắn kết trách nhiệm xã hội với hoạt động kinh doanh, HDBank luôn ưu tiên lợi ích của người dân, đồng thời đảm bảo mọi hoạt động được xem xét kỹ lưỡng về ảnh hưởng đến xã hội, cộng đồng địa phương. Trong hơn ba thập kỷ hoạt động, chưa có ghi nhận nào về sự vụ hay hoạt động của Ngân hàng gây tác động tiêu cực đến cộng đồng. Không những thế, HDBank còn nỗ lực không ngừng nâng cao đời sống xã hội và thúc đẩy phát triển cộng đồng bền vững. Thông qua các dự án cải thiện cơ sở hạ tầng, chương trình giáo dục và chăm sóc sức khỏe dành cho cộng đồng, chất lượng cuộc sống của nhiều gia đình khó khăn đã được cải thiện đáng kể.

Trong năm 2024, HDBank đã dành 44,5 tỷ đồng⁽¹⁾ cho các hoạt động an sinh xã hội và phát triển cộng đồng. Cụ thể, 60,5% kinh phí này được hỗ trợ vào cải thiện cơ sở hạ tầng, 11,3% hỗ trợ giáo dục, 11,6% cho y tế, 9,4% đóng góp vào việc khắc phục hậu quả thiên tai và 7,2% được sử dụng cho các mục đích từ thiện, cải thiện cuộc sống cộng đồng.

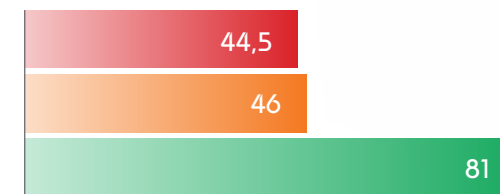
Tỷ trọng đóng góp cho ASXH và phát triển cộng đồng



- Cơ sở hạ tầng
- Giáo dục
- Y tế
- Hỗ trợ khắc phục hậu quả thiên tai
- Từ thiện, cải thiện cuộc sống cộng đồng

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

Số lượng và tỷ lệ hoạt động ASXH và phát triển cộng đồng (tỷ đồng)



- 2024
- 2023
- 2022

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

Tiên phong trong công cuộc xây dựng mái ấm tình thương, hạ tầng giao thông

Đến đầu năm 2024, HDBank đã trao kinh phí xây dựng nhiều cây cầu cùng hơn 400 căn nhà tình nghĩa, Đại đoàn kết trên khắp cả nước. Mỗi căn nhà được trao tặng là món quà thiết thực từ sự chung tay ủng hộ của HDBank giúp cho các hộ nghèo được an cư lạc nghiệp và là nguồn động viên, khích lệ để gia đình nỗ lực vượt qua khó khăn, tập trung lao động sản xuất, vươn lên thoát nghèo.

Tiếp tục chuỗi hoạt động thiện nguyện, Ngân hàng còn góp sức xây dựng cầu đường tại vùng sông nước Cửu Long. Điển hình là cây cầu Vàm Giồng Miếu mới tại xã An Thạnh đã hoạt động với sự chung tay của HDBank, mở ra con đường giao thông thuận lợi, giúp bà con đi lại và vận chuyển hàng hóa thuận tiện hơn, trẻ em đến trường an toàn hơn, góp phần tích cực thay đổi diện mạo nông thôn, tạo điều kiện cho người dân an cư lạc nghiệp và thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương.

Hỗ trợ y tế, tăng cường sức khỏe cộng đồng

Nhiều năm liên tiếp, HDBank đã tài trợ thực hiện hàng loạt các hoạt động cải thiện sức khỏe cộng đồng trải dài khắp cả nước. Đặc biệt, các chương trình như phẫu thuật mắt miễn phí đã mang lại ánh sáng cho rất nhiều người nghèo, từ những đô thị lớn như TP. HCM đến các vùng quê xa xôi ở Lâm Đồng, Bình Thuận, Long An, và Kiên Giang. Ngoài ra, HDBank cũng tài trợ 5 máy chạy thận tại Nam Định với mong muốn người dân có thể tiếp cận dịch vụ y tế tốt hơn và cải thiện sức khỏe của mình. Ngân hàng không chỉ dừng lại ở việc cung cấp sự hỗ trợ thiết thực về mặt y tế mà còn tạo điều kiện cho người dân có thêm niềm tin và hy vọng vào cuộc sống.

Góp phần phổ cập giáo dục, chú trọng đến những hoàn cảnh khó khăn ở vùng sâu vùng xa**1.000****SUẤT HỌC BỔNG TRỊ GIÁ 01 TỶ ĐỒNG
CHO QUỸ HỌC BỔNG VŨ A DÍNH VÀ CLB
“VÌ TRƯỜNG SA – HOÀNG SA THÂN YÊU”**

Trong năm 2024, HDBank đã tiếp tục hành trình 5 năm đầy ý nghĩa với Quỹ học bổng Vũ A Dính, trao tặng 1.000 suất học bổng cho học sinh và sinh viên dân tộc thiểu số cũng như vùng biển đảo. Kể từ năm 2021, tổng cộng 5.000 suất học bổng đã được Ngân hàng trao tặng, tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ đáng kể cho các em nhỏ phấn đấu học tập dù có hoàn cảnh khó khăn. Những suất học bổng này đã không chỉ hỗ trợ tài chính mà còn thổi lên niềm hy vọng, khuyến khích các em nỗ lực không ngừng tiếp tục con đường tri thức vì một tương lai tươi sáng hơn.

Không dừng lại ở đó, Ngân hàng còn liên kết với Quỹ học bổng HUB của Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, trao tặng 60 triệu đồng học bổng nhằm hỗ trợ sinh viên có hoàn cảnh khó khăn và vinh danh những sinh viên đạt thành tích xuất sắc. Ngoài ra, Ngân hàng còn trao các phần học bổng đến sinh viên tại các trường: Đại học Hoà Bình, Cao đẳng Phát thanh Truyền hình II, Học viện Nông nghiệp Việt Nam..., đây là động lực quý giá giúp sinh viên vượt qua khó khăn, đồng thời tạo nền tảng vững chắc để phát triển sự nghiệp trong tương lai.

“Trong những ngày cận Tết Nguyên đán Ất Ty, thầy cô và học sinh chúng tôi rất cảm kích trước sự quan tâm và những món quà ý nghĩa từ HDBank. Sự thăm hỏi chân tình của đoàn cán bộ nhân viên HDBank đã tiếp thêm động lực để chúng tôi vượt qua khó khăn, tiếp tục học tập và đóng góp cho một tương lai tốt đẹp hơn.”

Cô giáo Nguyễn Thị Hoan
Hiệu trưởng Trường Tiểu học Thái Học, xã Vũ Minh, huyện Nguyên Bình, tỉnh Cao Bằng

Đồng hành cùng giải bóng đá vô địch quốc gia Futsal Việt Nam

Năm 2024 là năm thứ 8 HDBank đồng hành cùng giải bóng đá vô địch quốc gia Futsal Việt Nam. Những dấu ấn trong hành trình 8 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.

Trong mùa giải năm 2024, theo số liệu thống kê, đã có gần 16.000 khán giả đến theo dõi trực tiếp tại sân, tăng 60% so với năm 2023. Ngoài ra, đã có hơn 6,5 triệu lượt xem các giải đấu kể trên trên các nền tảng, tăng 14% so với năm 2023.

**Đồng hành cùng người dân nhằm khắc phục hậu quả từ thiên tai, hạn hán****12.000 tỷ đồng****TRONG GÓI TÍN DỤNG ƯU ĐÃI
HỖ TRỢ CÁC KHÁCH HÀNG BỊ
ẢNH HƯỞNG BỞI BÃO YAGI**

Trước ảnh hưởng của bão số 3 đến đời sống của người dân và khách hàng các tỉnh phía Bắc, HDBank đã nhanh chóng triển khai các chương trình hỗ trợ, song hành cùng người dân và khách hàng phục hồi hoạt động sản xuất kinh doanh, cũng như các chương trình cùng bà con tái thiết cuộc sống sau bão lũ. Ngân hàng đã triển khai gói tín dụng ưu đãi lãi suất trị giá 12.000 tỷ đồng nhằm hỗ trợ các người dân bị ảnh hưởng bởi bão Yagi và các đợt bão lũ tại các tỉnh phía Bắc Việt Nam. Ngân hàng cũng cùng phối hợp với các tổ chức từ thiện, chính quyền địa phương để cung cấp nhu yếu phẩm, thực phẩm, vật liệu xây dựng và các hỗ trợ cần thiết khác cho người dân tại các khu vực bị thiệt hại nặng nề.

Cùng với đó, HDBank đã trao tặng cho tỉnh Ninh Thuận kinh phí gần 1,9 tỷ đồng nhằm hỗ trợ công tác ứng phó với hạn hán, tình trạng đang tác động nghiêm trọng đến đời sống và sản xuất của người dân tại địa phương. Khoản kinh phí này sẽ được sử dụng để triển khai các dự án cải thiện hệ thống tưới tiêu, xây dựng các công trình trữ nước và cung cấp nước sạch cho các khu vực chịu ảnh hưởng nặng nề nhất. Ngoài ra, HDBank cũng phối hợp với chính quyền địa phương và các tổ chức phi chính phủ để tổ chức các hoạt động tư vấn, tập huấn cho người dân về cách thức sử dụng nước hiệu quả và bền vững. Đây là một phần trong chiến lược dài hạn của HDBank nhằm hỗ trợ các địa phương ứng phó với biến đổi khí hậu và thiên tai, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống cho cộng đồng và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội tại Ninh Thuận.

1,9 tỷ đồng**HỖ TRỢ CÔNG TÁC ỨNG PHÓ VỚI
HẠN HÁN CHO NGƯỜI DÂN
TỈNH NINH THUẬN****15 tỷ đồng****HỖ TRỢ CHO CÁC XÃ KHÓ KHĂN
CHỊU THIẾT HẠI NẶNG BỞI BÃO YAGI
TẠI CÁC TỈNH: LÀO CAI, TUYÊN QUANG
VÀ YÊN BÁI THÔNG QUA HÀNH TRÌNH
“TRAO NGÀN YÊU THƯƠNG”**

Sau cơn bão Yagi, Ngân hàng số Vikki đã triển khai chương trình “Trao ngàn yêu thương” từ ngày 29/10/2024 tại các xã bị thiệt hại ở Lào Cai, Tuyên Quang và Yên Bái. Thông qua Chương trình “Trao ngàn yêu thương”, Vikki góp phần giải quyết nhu cầu thực tế của người dân và thúc đẩy thói quen tài chính hiện đại, đồng thời đóng góp vào chiến lược tài chính toàn diện của Chính phủ.

Thông qua chương trình, Vikki mở tài khoản miễn phí cho người dân, cung cấp tư vấn quản lý tài chính cá nhân và tặng 300.000 đồng vào tài khoản và không giới hạn số người trong 1 hộ gia đình, nhằm hỗ trợ bà con chủ động chi tiêu thiết yếu sau bão và từng bước tiếp cận các chương trình ưu đãi khác.



Hiệu quả đạt được

HDBank đã vượt qua vai trò của một tổ chức tài chính đơn thuần để trở thành một đối tác đồng hành đáng tin cậy của cộng đồng, góp phần xây dựng một xã hội phát triển bền vững và công bằng hơn. Những nỗ lực của Ngân hàng không chỉ để lại ấn tượng sâu sắc trong lòng công chúng mà còn khẳng định vị thế của HDBank như một ngân hàng tiên phong trong các hoạt động vì cộng đồng, thể hiện trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đối với sự phát triển của đất nước.

“Tôi tự hào về những bước tiến mạnh mẽ chúng ta đã thực hiện trong việc thúc đẩy bền vững và trách nhiệm xã hội doanh nghiệp.

‘Xanh tươi tư duy – Vững bền tăng trưởng’ được xác định là kim chỉ nam cho HDBank.

Bằng cách tích hợp các chuẩn mực ESG vào các thực tiễn kinh doanh của HDBank, chúng ta không chỉ tạo ra giá trị lâu dài cho cổ đông mà còn tạo ra tác động tích cực đối với cộng đồng chúng ta phục vụ và toàn cầu nói chung.”

Tiến sĩ Nguyễn Thị Phương Thảo

Phó Chủ tịch Thường trực Hội đồng Quản trị HDBank

Hoạt động nổi bật

Qua 35 năm phát triển, HDBank ngày càng khẳng định dấu ấn thông qua những giá trị nhân văn khi liên tục đồng hành với Hội Bảo trợ Bệnh nhân nghèo TP Hồ Chí Minh. Chương trình “Phẫu thuật mắt miễn phí, mang lại ánh sáng cho người nghèo” là một phần quan trọng trong các hoạt động thiện nguyện của Ngân hàng, được triển khai từ năm 2006. Mỗi năm, chương trình đều lan tỏa ánh sáng tới hàng nghìn người có hoàn cảnh khó khăn, giúp họ phục hồi thị lực và cải thiện chất lượng cuộc sống.

Trong năm 2024, HDBank đã trao tặng toàn bộ kinh phí cho Hội để thực hiện 2.500 ca phẫu thuật mắt. Ngay tại sự kiện trao tặng kinh phí, 250 bệnh nhân khó khăn từ TP Hồ Chí Minh và các tỉnh lân cận đã được phẫu thuật mắt miễn phí. Hoạt động này không chỉ là cứu cánh cho những người mất thị lực mà còn là động lực giúp họ vững tin vào một cuộc sống tốt đẹp hơn.

“Cảm ơn HDBank đã cùng Hội thực hiện hành trình ý nghĩa này. Trong 18 năm qua, HDBank đã cùng Hội phối hợp thực hiện hơn 15.000 ca phẫu thuật mắt và trao gần 25.000 thẻ Bảo hiểm y tế cho bà con nghèo trên cả nước. Nhiều bà con được phẫu thuật mắt xong lại tiếp tục chia sẻ thông tin về chương trình này cho những bà con khác, từ đó, chương trình tiếp tục phát triển hàng năm. Thật hạnh phúc được đồng hành cùng bà con.”

Tiến sĩ Trần Thành Long

Chủ tịch Hội Bảo trợ Bệnh nhân nghèo TP Hồ Chí Minh

Chương trình “Phẫu thuật mắt miễn phí, mang lại ánh sáng cho người nghèo”

Sau 18 năm đồng hành, HDBank đã cùng Hội Bảo trợ Bệnh nhân nghèo TP Hồ Chí Minh thực hiện hơn 15.000 ca phẫu thuật mắt và trao gần 25.000 thẻ Bảo hiểm y tế cho người nghèo trên cả nước. Cảm động trước những lợi ích chương trình mang lại, nhiều người được giúp đỡ đã truyền tin tiếp tục cho những người khác, từ đó mở rộng phạm vi và tác động của chương trình. Ngân hàng dự kiến sẽ thực hiện gần 2.000 ca phẫu thuật mắt trên toàn quốc trong thời gian tới, tiếp tục hành trình mang lại ánh sáng và hy vọng cho bà con. HDBank mong muốn chương trình này sẽ giúp giảm bớt gánh nặng tài chính cho các gia đình khó khăn và đồng thời góp phần cải thiện đáng kể sức khỏe của cộng đồng, xây dựng một xã hội tốt đẹp hơn.

Các nội dung triển khai trong tương lai

Với quyết tâm gắn bó cùng cộng đồng trên con đường phát triển bền vững, HDBank dự định sẽ tiếp tục mở rộng phạm vi và quy mô các hoạt động cộng đồng bằng nhiều chương trình thiết thực và ý nghĩa trong thời gian tới. Ngân hàng sẽ tập trung triển khai các chương trình hỗ trợ y tế và giáo dục, đặc biệt hướng đến những người có hoàn cảnh kinh tế khó khăn như cung cấp học bổng cho học sinh, sinh viên nghèo vượt khó, hỗ trợ chi phí y tế cho người dân tại các vùng xa

xôi... nhằm tạo điều kiện để mọi người, dù ở bất kỳ đâu, đều có cơ hội tiếp cận những dịch vụ cơ bản thiết yếu.

Ngoài ra, HDBank cũng đặt mục tiêu hỗ trợ mạnh mẽ vào phát triển cơ sở hạ tầng với các dự án xây dựng nhà ở cho người có thu nhập thấp, cải thiện hệ thống giao thông nông thôn hiệu quả hơn để cải thiện điều kiện sống cho người dân, đồng thời thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội.



CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 12

ĐẨY MẠNH CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ AN TOÀN DỮ LIỆU

Phương pháp quản trị

Trong chiến lược phát triển giai đoạn 2021-2025, HDBank đặt mục tiêu chiến lược là trở thành ngân hàng đi đầu về công nghệ số, ngân hàng số và fintech, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính với chất lượng vượt trội, tiện lợi, thiết thực và văn minh, hướng tới mục tiêu trở thành Ngân hàng số hạnh phúc - Happy Digital Bank.

Ngân hàng tăng tốc chuyển đổi số toàn diện từ quy trình vận hành nội bộ đến sản phẩm, dịch vụ trên nền tảng số nhằm nâng cao hiệu quả hoạt

động và mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Song song với đó, HDBank 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 Ngân hàng thông qua việc chủ động nâng cao năng lực công nghệ, triển khai các quy chế, chính sách, quy trình phù hợp và nâng cao nhận thức của nhân viên và khách hàng về an toàn, bảo mật thông tin.



Kết quả đạt được

Không có

các vụ việc về:

Gián đoạn hệ thống công nghệ thông tin
Tin tặc tấn công

Rò rỉ dữ liệu thông tin khách hàng
được ghi nhận trong năm 2024 (và 2022, 2023)

100% nhân sự

được đào tạo về an toàn thông tin,
an ninh mạng

Các hoạt động triển khai trong năm

a. Đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động vận hành của Ngân hàng

Đúng với tinh thần “Chuyển đổi số đang đi từng ngõ, gõ từng nhà, đến từng người, chúng ta không thể đứng ngoài cuộc” mà Thủ tướng Phạm Minh Chính nhấn mạnh tại sự kiện “Chuyển đổi số ngành ngân hàng năm 2024” diễn ra mới đây, “Phát triển Ngân hàng số” là một trong những sáng kiến chiến lược chính mà HDBank đã và đang tập trung triển khai. Thông qua các sáng kiến số, HDBank hướng tới mục tiêu trở thành Ngân hàng số Hạnh phúc (Happy Digital Bank), dẫn đầu trong xu hướng chuyển đổi số nhằm mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

Nhằm hiện thực hóa mục tiêu này, HDBank triển khai chiến lược chuyển đổi số với sự tư vấn của BCG nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng và tự động hóa vận hành. Cụ thể, HDBank sẽ đẩy mạnh số hóa toàn diện mọi hoạt động của Ngân hàng thông qua 3 giai đoạn sau, với trọng tâm trước mắt là giai đoạn 1 và giai đoạn 2, giúp tối ưu hành trình của khách hàng.

Ba giai đoạn trong chiến lược chuyển đổi số toàn hàng với sự tư vấn của BCG



Từng bước tự động hóa các quy trình hiện có sử dụng các công cụ kỹ thuật số.

Đánh giá tổng thể và tối ưu hóa toàn bộ quy trình sử dụng công nghệ số.

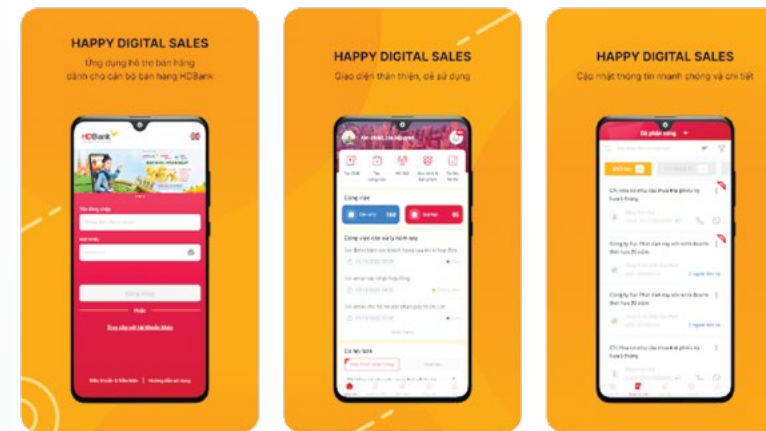
Thay đổi toàn bộ các quy trình.

Số hóa quy trình vận hành và báo cáo

Hướng đến số hóa toàn diện, năm 2024 HDBank đẩy mạnh siêu tự động hóa bằng RPA (Robotic Process Automation - Tự động hóa quy trình bằng robot) và trợ lý robot akaBot. Thay vì mở rộng quy trình mới, ngân hàng ưu tiên tự động hóa nội bộ thành công nhiều quy trình hiện hữu, tối ưu hóa chi phí. 100% quy trình phù hợp RPA đã được tự động hóa hiệu quả.

Để hoàn thiện hệ thống, HDBank triển khai akaBot vào các quy trình then chốt mà công nghệ nội bộ chưa đáp ứng. Chiến lược này tập trung vào hiệu quả, mang lại giá trị tối ưu, xây dựng hệ thống vận hành siêu tự động và sẵn sàng cho tương lai số.

Số hóa công tác bán hàng với ứng dụng Happy Digital Sales



Năm 2024 đánh dấu bước triển khai đồng bộ trên toàn hệ thống ứng dụng Happy Digital Sales, hệ thống quản lý bán hàng tập trung mới của HDBank, ra mắt từ năm 2023 trên App Store và Google Play. Ứng dụng này giúp đội ngũ kinh doanh kết nối nhanh chóng khách hàng với sản phẩm, dịch vụ, quản lý hiệu quả kết quả bán hàng, tăng năng suất và tỷ lệ chuyển đổi.

Đến cuối năm 2024, Happy Digital Sales đã được áp dụng tại 100% đơn vị kinh doanh. Trong năm, ứng dụng liên tục được cải tiến với các chức năng mới: mô hình phân bổ cơ hội bán hiệu quả hơn, kích hoạt chăm sóc khách hàng hiện hữu (thẻ, ưu tiên, cá nhân, doanh nghiệp), tích hợp báo cáo, KPIs và tài liệu hỗ trợ tư vấn (eHandbook/Salekits) trực tiếp trên ứng dụng. Happy Digital Sales là công cụ then chốt trong chiến lược số hóa công tác bán hàng của HDBank.

Tiếp tục cải tiến công cụ Customer 360

Trong năm 2024, Khối Công nghệ thông tin và Ngân hàng điện tử đã triển khai thêm các tính năng mới như phê duyệt lãi suất tiết kiệm, thu thập sinh trắc học, v.v. trên công cụ Customer 360, giúp tối ưu hóa thời gian thao tác cho cán bộ nhân viên tại quầy.

Chi tiết về các sáng kiến chuyển đổi số sản phẩm, dịch vụ phục vụ cho khách hàng, vui lòng tham khảo **Chủ đề trọng yếu 4: Kiến tạo giá trị khách hàng thuộc Trọng tâm 1: Tín dụng có trách nhiệm.**

b. An ninh mạng và an toàn dữ liệu [GRI 418-1]

Trong năm 2024, HDBank đã thành lập Hội đồng Quản trị dữ liệu theo Quyết định số 3136/2024/QĐ-TGĐ. Hội đồng Quản trị dữ liệu được thành lập nhằm mục đích dẫn dắt, giám sát chặt chẽ hoạt động quản trị dữ liệu trong hệ thống Ngân hàng, giúp HDBank xây dựng một môi trường quản trị dữ liệu an toàn, hiệu quả.

Chủ động ngăn ngừa các mối nguy về mất an toàn thông tin

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.

HDBank chủ động áp dụng nhiều biện pháp toàn diện để tăng cường an toàn thông tin và bảo mật hệ thống như:

Không có

sự vụ nào được ghi nhận trong năm 2024 liên quan đến:

- Gián đoạn hệ thống công nghệ thông tin trên toàn hàng;
- Tin tặc tấn công gây ảnh hưởng đáng kể lên hệ thống công nghệ thông tin;
- Rò rỉ dữ liệu thông tin khách hàng.



Threat Intelligence:

Ngân hàng triển khai hệ thống và dịch vụ Threat Intelligence, giúp cập nhật nhanh chóng và kịp thời những tri thức về chiến dịch tấn công và mẫu mã độc mới trên toàn cầu cho các hệ thống phát hiện và ngăn chặn tấn công.



Threat Hunting:

Công tác Threat Hunting giúp thường xuyên phân tích hoạt động mạng và sự kiện bảo mật, nhằm phát hiện dấu hiệu bất thường. Kết hợp với thông tin từ nguồn Threat Intelligence, Ngân hàng có thể tìm kiếm và loại bỏ các mối đe dọa tiềm ẩn trong hệ thống.



Managed Security Services - Threat Detection and Response:

HDBank đánh giá độ an toàn của hệ thống thông tin, chủ động rà soát để phát hiện lỗ hổng tiềm ẩn mà tin tặc có thể khai thác. Trong trường hợp xảy ra sự cố an toàn thông tin, nhà cung cấp dịch vụ sẽ hỗ trợ xử lý kịp thời, giúp hạn chế rủi ro ở mức thấp nhất cho Ngân hàng.



Giải pháp dựa trên nguyên tắc Defense-in-Depth (Phòng thủ theo chiều sâu):

HDBank đã đầu tư vào các giải pháp công nghệ tiên tiến, dựa trên nguyên tắc Defense-in-Depth như SIEM (Security Information and Event Management), EDR (Endpoint Detection & Response) và XDR (Extended Detection and Response) để tăng cường bảo mật, từ đó tạo ra bức tranh toàn diện về môi trường an ninh và xử lý rủi ro hiệu quả.



Penetration Testing (Kiểm thử thâm nhập) và Red Teaming (Mô phỏng tấn công an ninh mạng):

thực hiện các cuộc kiểm thử xâm nhập (Penetration Testing) nhằm phát hiện các lỗ hổng bảo mật của hệ thống; và mô phỏng tấn công an ninh mạng (Red Teaming) cũng được thực hiện bằng cách mô phỏng lại các kỹ thuật được tin tặc sử dụng để tấn công các tổ chức

Qua đó, Ngân hàng có thể phát hiện các điểm yếu tiềm tàng của hệ thống mà tin tặc có thể khai thác và gây thiệt hại, đưa ra những giải pháp khắc phục các điểm yếu trên hệ thống nhằm hạn chế tối đa các nguy cơ tấn công mạng và đảm bảo hệ thống công nghệ thông tin luôn được bảo vệ an toàn.



Mô hình SOC 24/7 và NOC 24/7:

Ngân hàng đã xây dựng và vận hành mô hình SOC (Security Operation Center) 24/7 và NOC (Network Operation Center) 24/7 dựa trên ba yếu tố cốt lõi là con người, quy trình và công nghệ, nhằm giám sát, phát hiện sớm và xử lý nhanh chóng các sự cố mất an toàn thông tin, bảo vệ Ngân hàng trước các tấn công, xâm nhập, đảm bảo tính bảo mật, sẵn sàng và khả năng kết nối ổn định 24/7/365 của các hệ thống công nghệ thông tin của Ngân hàng.



Diễn tập Disaster Recovery Plan (Kế hoạch khôi phục sau thảm họa):

Ngân hàng định kỳ thực hiện các cuộc diễn tập khôi phục sau thảm họa dưới sự giám sát chặt chẽ của Ngân hàng Nhà nước, nhằm kiểm thử và đánh giá khả năng phục hồi của hệ thống dự phòng. Mục tiêu là để đảm bảo rằng các hệ thống quan trọng của Ngân hàng có thể khôi phục và hoạt động nhanh chóng sau bất kỳ sự cố nào, duy trì dịch vụ liên tục cho khách hàng.



Bảo hiểm rủi ro an ninh mạng:

HDBank mua bảo hiểm rủi ro an ninh mạng hằng năm cho các trường hợp xảy ra sự cố về tài sản dữ liệu và sự cố gián đoạn hoạt động kinh doanh gây ra bởi các hành vi độc hại, phần mềm độc hại, xâm nhập (hack), sử dụng hoặc truy cập trái phép, tấn công từ chối dịch vụ, lỗi do con người hoặc sự cố mất điện, đột biến hoặc suy giảm hệ thống điện dưới sự kiểm soát vận hành trực tiếp từ HDBank.

Đẩy mạnh nâng cao nhận thức về an ninh mạng và an toàn dữ liệu trong kỷ nguyên số

HDBank luôn xác định rằng nhận thức của nhân viên đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo an toàn thông tin và dữ liệu của khách hàng. Đội ngũ nhân viên không chỉ là tuyến phòng thủ đầu tiên mà còn là những người trực tiếp tương tác với các hệ thống công nghệ thông tin và xử lý dữ liệu. Do đó, việc nâng cao nhận thức và trang bị kiến thức chuyên sâu về an ninh mạng cho toàn thể nhân viên là vô cùng cần thiết.

100%
NHÂN SỰ ĐƯỢC ĐÀO TẠO
CƠ BẢN VỀ AN TOÀN THÔNG TIN,
AN NINH MẠNG.

80%
NHÂN VIÊN CHUYÊN TRÁCH VỀ
CÔNG NGHỆ THÔNG TIN SỞ HỮU
ÍT NHẤT MỘT CHỨNG CHỈ BẢO MẬT
THÔNG TIN.

Để nhân sự được trang bị đầy đủ kiến thức và làm chủ được công nghệ, Phòng Quản lý chất lượng bảo mật và Tuân Thủ - Khối Công nghệ thông tin và Ngân hàng điện tử đã phối hợp với Trung tâm Đào tạo, tổ chức các buổi đào tạo nâng cao nhận thức 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.

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 chuyên trách về công nghệ thông tin đã sở hữu ít nhất 1 chứng chỉ về bảo mật thông tin được cấp bởi các tổ chức uy tín hàng đầu như EC-Council, ISC2, AWS, Microsoft, Oracle, BSI, Tryhackme, Letsdefend,...

Ngân hàng thường xuyên cử các nhân sự chuyên trách tham gia các cuộc diễn tập thực chiến về an toàn thông tin do Ngân hàng Nhà nước và Bộ Thông tin Truyền thông tổ chức, cũng như các hoạt động đào tạo nâng cao năng lực theo chiến lược Xây dựng nền tảng công nghệ và Quản trị của Ngân hàng.

Tổ chức cuộc thi “Tìm hiểu về quy định An toàn bảo mật thông tin và Đạo đức nghề nghiệp”

Nhằm mang các nội dung nâng cao nhận thức về an toàn bảo mật thông tin đến gần gũi hơn với nhân viên, Phòng Quản lý chất lượng bảo mật và Tuân Thủ - Khối Công nghệ thông tin và Ngân hàng điện tử đã tổ chức cuộc thi về an toàn thông tin hằng năm, áp dụng cho tất cả cán bộ nhân viên với giải thưởng hấp dẫn, thu hút và khuyến khích cán bộ nhân viên tham gia.

- **Đối tượng tham dự:** Cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống Ngân hàng
- **Tần suất thực hiện:** Hằng năm
- **Hình thức thi:**
 - Làm bài thi trắc nghiệm, và/ hoặc
 - Quay video clip truyền thông
- **Kết quả thực hiện:** Trong 2 tháng 10 và 11 của năm 2024, Ngân hàng đã tổ chức 2 minigame cho cán bộ nhân viên, thu hút tổng cộng 228 bình luận và trao 10 giải thưởng cho các bài tham gia xuất sắc nhất.
- **Giá trị mang lại:** Cuộc thi giúp các cán bộ nhân viên HDBank ôn tập, nhận thức rõ hơn về việc tuân thủ các quy định nội bộ và quy định pháp luật, đồng thời nâng cao tinh thần rèn luyện đạo đức nghề nghiệp của từng cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống.

Bản tin ngắn về an toàn, bảo mật thông tin

Ngân hàng thường xuyên thực hiện và phát hành các bản tin ngắn về an toàn thông tin, đưa ra cách thức bảo vệ an toàn bảo mật thông tin khách hàng và của chính nhân viên. Những bản tin này không chỉ giúp nhân viên nâng cao nhận thức và tinh thần cảnh giác mà còn trang bị cho họ các kỹ năng cần thiết và thực tế để bảo vệ thông tin một cách hiệu quả.

Một số bản tin đã được truyền tải đến nhân viên toàn hàng:

- 5 cách bảo mật thông tin cá nhân trực tuyến
- Cảnh báo cạm bẫy khi tìm kiếm trên Google
- Điện thoại Android của bạn liệu có đang bị hack?
- 5 hành vi bị cấm theo quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân
- Cảnh báo mã độc fakecall đánh cắp tài khoản ngân hàng
- 8 nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân Phishing Email là gì? Cách nhận biết và phòng tránh
- Cảnh giác với các phương thức đánh cắp mã 2FA
- Nguy cơ bị theo dõi ngầm: Cảnh giác trước phần mềm gián điệp
- Khuyến cáo người dùng điện thoại Samsung Galaxy nên bật tính năng Auto Blocker
- Cảnh báo các hình thức lừa đảo xác thực sinh trắc học
- Cảnh báo lừa đảo mạo danh tài khoản ngân hàng và mạng xã hội trùng tên
- Kiện toàn bảo mật đối với truy cập từ xa (VPN)
- Mã độc tống tiền (Ransomware) là gì?
- Các trường hợp được cấp quyền truy cập từ xa
- V.v.

Nâng cao nhận thức của khách hàng về an toàn, bảo mật thông tin

Bên cạnh việc nâng cao nhận thức cho đội ngũ nhân sự, HDBank cũng chú trọng đến việc tăng cường hiểu biết của khách hàng về tầm quan trọng của việc bảo vệ thông tin cá nhân. Thông qua kênh email và ứng dụng Ngân hàng trên điện thoại, HDBank chủ động cung cấp thông tin, gửi thông báo về các hình thức lừa đảo, mạo danh nhằm chiếm đoạt thông tin, tài sản, hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ một cách an toàn và luôn đề cao tinh thần cảnh giác để tránh rủi ro có thể xảy ra.

Hoạt động nổi bật**Đẩy mạnh chuyển đổi số trong lĩnh vực y tế với giải pháp y tế thông minh Kiosk MediPay**

Trong bối cảnh Chuyển đổi số quốc gia, việc ứng dụng công nghệ vào lĩnh vực y tế là xu hướng tất yếu nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa trải nghiệm cho người dân. HDBank vinh dự được lựa chọn Triển khai Đề án 06 “Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2021 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030” của Chính phủ.

Tháng 05/2024, HDBank chính thức ra mắt giải pháp y tế Kiosk Y tế Thông minh – MediPay. Theo đó, HDBank sẽ tài trợ miễn phí 1.001 Kiosk cho các cơ sở y tế công lập trên toàn quốc và tài trợ toàn bộ chi phí vận hành giải pháp trong suốt thời gian hợp tác 5 năm. Sau 6 tháng triển khai, đã có hơn 200 bệnh viện trên toàn quốc ký kết triển khai giải pháp Kiosk của HDBank.



Đón tiếp Thủ tướng Phạm Minh Chính cùng các quan khách ghé thăm, ông Nguyễn Đức Dũng, Giám đốc Trung tâm Chuyển đổi số HDBank đã giới thiệu về Kiosk MediPay - giải pháp y tế thông minh.



Thủ tướng Phạm Minh Chính tham quan gian hàng của HDBank tại Ngày Khoa học và Công nghệ Việt Nam được tổ chức ngày 15/05/2024.

Hệ thống Kiosk y tế thông minh đáp ứng ba tiêu chí:

- Không tiền mặt;
- Không phí thanh toán;
- Không chờ đợi.

Tính năng vượt trội của Kiosk Medipay

Đăng ký khám chữa bệnh nhanh chóng, tiện lợi



Định danh và xác thực thông qua kết nối trực tiếp với hệ thống định danh điện tử của Bộ Công an qua CCCD gắn chip



Thanh toán, tạm ứng viện phí 100% không tiền mặt, bằng cách tích hợp tài khoản thanh toán viện phí thông minh với tài khoản khám chữa bệnh và căn cước công dân.

**Lợi ích mang lại**

Kiosk Medipay mang đến trải nghiệm khám bệnh chủ động, linh hoạt, giảm đáng kể thời gian chờ đợi và tăng sự thuận tiện cho bệnh nhân. Đồng thời, giúp giảm tải áp lực cho quầy tiếp đón, tối ưu hóa quy trình vận hành, tiết kiệm thời gian và nguồn lực. Kiosk còn nâng cao an toàn, bảo mật thông tin bệnh nhân, giảm nguy cơ lây nhiễm và hạn chế hồ sơ giả mạo.

Tích hợp thanh toán điện tử giúp giảm ùn tắc, tăng hiệu suất thu ngân, thúc đẩy thanh toán không tiền mặt và góp phần xây dựng hệ thống tài chính y tế số hóa.



Nhân viên HDBank hướng dẫn người dân thực hiện đăng ký khám chữa bệnh và thanh toán viện phí tại Kiosk Y tế thông minh tại Bệnh viện Tai Mũi Họng.



Bệnh viện quận Phú Nhuận là đơn vị đầu tiên của cả nước đã triển khai lắp đặt chuẩn bị đưa vào hoạt động chính thức hai Kiosk Y tế thông minh từ ngày 05/07/2024.

Việc triển khai Kiosk y tế thông minh do HDBank tài trợ miễn phí không chỉ giúp chuẩn hóa quy trình, tinh gọn thủ tục hành chính, giảm tải bệnh viện, mà còn đánh dấu bước tiến quan trọng trong lộ trình chuyển đổi số ngành y tế Việt Nam, hướng tới một hệ thống y tế hiện đại, tiện lợi và thân thiện hơn cho người dân.

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:

- Ứng dụng học máy và AI tạo sinh để tự động hóa quy trình, tăng tốc độ triển khai sản phẩm mới và cải thiện khả năng phân tích dữ liệu cho đội ngũ bán hàng;
- Nâng cao chất lượng các sản phẩm hiện có, nghiên cứu phát triển sản phẩm mới, hợp tác với đối tác để triển khai dịch vụ phổ biến và tạo ra các trải nghiệm gamification, tăng hiệu quả các chương trình lên gấp 5 lần;

- Mở rộng quy mô gia tăng số lượng người dùng số, tăng mức độ thâm nhập số và hướng đến gia tăng tỉ lệ giao dịch số của khách hàng cá nhân lên mức 95% trong năm 2025;
- Tăng cường bảo mật hệ thống: Nâng cấp hệ thống thông tin theo chuẩn quốc tế, đảm bảo an toàn và tin cậy cho mọi giao dịch và dữ liệu của khách hàng.
- Nâng cấp hệ thống lõi: Triển khai hệ thống ngân hàng số trong năm 2025, tạo nền tảng vững chắc cho việc phát triển sản phẩm và dịch vụ tiên tiến.
- Đạt chứng nhận quốc tế về an toàn thông tin và quản lý thông tin cá nhân theo các tiêu chuẩn và quy định trong nước và quốc tế



CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 13

CAM KẾT TUÂN THỦ PHÁP LUẬT

Phương pháp quản trị

Tôn chỉ hoạt động của HDBank là luôn tuân thủ chặt chẽ các quy định của pháp luật và những tiêu chuẩn đạo đức kinh doanh cao nhất. Ngân hàng cam kết bảo vệ lợi ích của các bên liên quan thông qua việc minh bạch trong báo cáo và cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời. HDBank chú trọng xây dựng đội ngũ nhân viên có năng lực và triển

khai các chương trình đào tạo nhằm đảm bảo tuân thủ các chính sách và ngăn chặn những hành vi sai trái. Đồng thời, HDBank nỗ lực trở thành một thương hiệu đáng tin cậy, tối ưu hóa lợi ích cho các bên liên quan và tích cực phòng chống các tội phạm tài chính như tham nhũng, hối lộ và rửa tiền.



Kết quả đạt được

Đào tạo và phát triển nhân sự năm 2024 qua các con số

97% nhân viên

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

100% hoạt động

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

không có

Trường hợp bị xử phạt do không tuân thủ quy định của luật pháp về chống tội phạm tài chính và bảo vệ môi trường, xã hội trong năm 2024

không có

Mất mát tài chính hay bồi thường vật chất do các vụ kiện pháp lý có liên quan trong năm 2024

Các hoạt động triển khai trong năm

Đảm bảo tuân thủ pháp luật

Với cam kết tuân thủ pháp luật cao nhất, HDBank luôn đặt tuân thủ pháp luật lên hàng đầu trong mọi hoạt động. Ngân hàng chủ động xây dựng, theo dõi và cập nhật cơ chế, chính sách theo đúng quy định pháp luật. Phòng Pháp chế kịp thời cập nhật, đánh giá và phối hợp với các đơn vị liên quan để điều chỉnh, ban hành mới các văn bản nội bộ khi có thay đổi. Năm 2024, HDBank đã ban hành, điều chỉnh nhiều văn bản nội bộ về tổ chức, hoạt động, nghiệp vụ, sản phẩm, dịch vụ nhằm đảm bảo tuân thủ pháp luật. Khi phát hiện quy định không phù hợp hoặc có sự vụ ảnh hưởng đến tuân thủ, Phòng Pháp chế phối hợp xử lý kịp thời.

HDBank thường xuyên tổ chức đào tạo pháp luật cho toàn bộ nhân viên, từ lãnh đạo đến nhân viên, nhằm phổ biến quy định mới, hậu quả và trách nhiệm khi không tuân thủ. Các khóa học lý thuyết kèm kiểm tra đánh giá và đào tạo nhắc lại hàng năm được thực hiện nghiêm túc. Năm 2024, các khóa học bắt buộc bao gồm: Quy tắc đạo đức nghề nghiệp, Phòng chống rửa tiền, Phòng chống tham nhũng, An toàn bảo mật thông tin, Kiến thức pháp luật ngân hàng và Nhận thức an toàn thông tin.



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



Điền và gửi biểu mẫu khiếu nại trực tiếp đến văn phòng HDBank



Sử dụng đường dây nóng số 19006060



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

Quản lý nguy cơ xung đột lợi ích

Nhận thức việc phòng ngừa và quản lý nguy cơ xung đột lợi ích sẽ giúp Ngân hàng giảm thiệt hại và tăng hiệu quả kinh doanh, HDBank đã thông qua hoạt động kiểm toán, kiểm tra để phát hiện xung đột lợi ích tại các đơn vị kinh doanh trong năm 2024. Qua các hoạt động kiểm soát nội bộ và kiểm soát tuân thủ, Ngân hàng đã phát hiện hai trường hợp xung đột lợi ích trong cùng năm. Các nhân sự liên quan đã bị xử lý kỷ luật theo quy định. Ngân hàng cũng đã áp dụng chính sách

HDBank chủ động xây dựng và duy trì đối thoại hai chiều, chia sẻ thông tin minh bạch với đối tác, nhà đầu tư, khách hàng và các bên liên quan, thể hiện trách nhiệm và cam kết giảm thiểu rủi ro pháp lý, bảo vệ lợi ích chung. Nhân viên HDBank có quyền và trách nhiệm báo cáo mọi vi phạm hoặc vướng mắc. Ngân hàng thiết lập kênh báo cáo bảo mật qua:

Phương thức báo cáo này được thiết lập 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 các hành vi vi phạm. HDBank cam kết bảo mật thông tin về người cung cấp. Tất cả các báo cáo sẽ được xử lý nhanh chóng và hiệu quả, qua đó củng cố niềm tin của các bên liên quan về cam kết của Ngân hàng đối với việc kinh doanh có đạo đức và tuân thủ pháp luật.

luân chuyển cấp quản lý theo định kỳ để phòng, chống tiêu cực.

Bên cạnh đó, Ngân hàng liên tục cập nhật hoàn thiện cơ chế, quy định nhằm đảm bảo vận hành hiệu quả các kênh tiếp nhận khiếu nại, tố cáo với chính sách, quy trình rõ ràng, dễ hiểu, đáng tin cậy và bảo vệ được người phát hiện, tố giác, đấu tranh phòng chống tham nhũng tiêu cực. Từ đó, làm tiền đề tăng cường hiệu quả giám sát thực thi các chính sách liêm chính của Ngân hàng.

a. Tuân thủ pháp luật về kinh tế [GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3]

Trong năm 2024, HDBank tiếp tục khẳng định cam kết mạnh mẽ đối với việc tuân thủ các quy định pháp luật kinh tế, đặc biệt chú trọng vào công tác phòng chống tham nhũng, như một phần không thể thiếu trong chiến lược phát triển bền vững của mình. Điều này được thể hiện qua việc thiết lập và triển khai các chính sách nội bộ rõ ràng, cùng với việc áp dụng nhất quán các biện pháp phòng ngừa, phát hiện và xử lý trong toàn bộ hoạt động. Các chính sách của Ngân hàng được định kỳ rà soát, đảm bảo cập nhật kịp thời những quy định và biện pháp mới nhất liên quan

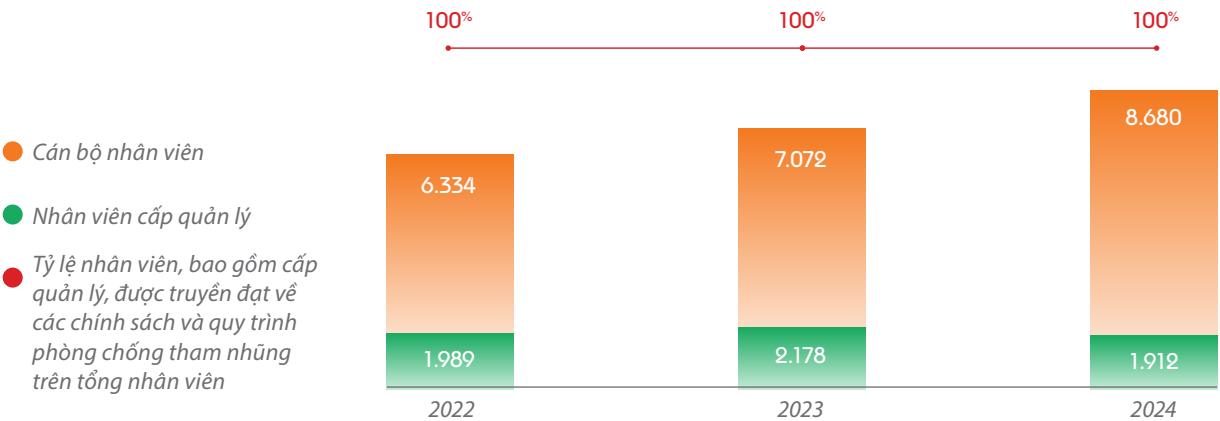
đến phòng chống hối lộ, tham nhũng, quy tắc ứng xử của nhân viên, và hình phạt đối với các vi phạm. Ngân hàng cũng tập trung đào tạo phòng chống rửa tiền, xem đây là một trong những ưu tiên hàng đầu, và đã phát hành 04 bản tin theo quý để cập nhật và nâng cao nhận thức của nhân viên về các quy định tuân thủ trong Ngân hàng.

Bên cạnh đó, trong năm 2024, Ngân hàng đã tổ chức 04 lớp đào tạo kiến thức pháp luật trong hoạt động ngân hàng, với hơn 100 giao dịch viên/ Kiểm soát viên tân tuyển tham gia đào tạo.

100% nhân sự
BAO GỒM CẢ CẤP QUẢN LÝ, ĐƯỢC
TRUYỀN ĐẠT VỀ QUY ĐỊNH PHÒNG
CHỐNG THAM NHƯNG VÀ KẾ HOẠCH
THỰC HIỆN CÔNG TÁC PHÒNG
CHỐNG THAM NHƯNG, TIÊU CỰC VÀ
TỘI PHẠM HÀNG NĂM.

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 2024, 100% nhân sự bao gồm cả cấp quản lý, với tổng số 10.592 người, đã được truyền đạt về Quy định phòng chống tham nhũng cũng như Kế hoạch thực hiện công tác phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm. 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 chính sách và quy trình phòng chống tham nhũng trên tổng nhân viên (*)



(*) Tổng số cán bộ nhân viên bao gồm cấp quản lý được truyền đạt 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.

Cũng trong năm 2024, 97% tổng số cán bộ nhân viên bao gồm cấp quản lý, với hơn 2.000 người 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 phòng chống tham nhũng trong năm 2024 theo khu vực (*)

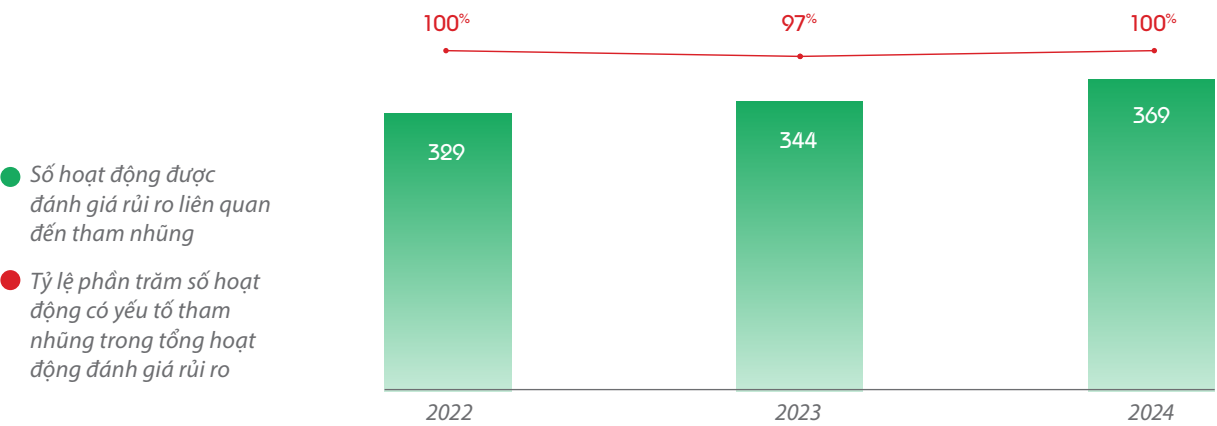


(*) Tổng số cán bộ nhân viên bao gồm cấp quản lý được đào tạo về các chính sách và quy trình phòng chống tham nhũng tại các khu vực được tính toán theo số liệu thống kê của toàn Ngân hàng. Số liệu được đo lường trực tiếp từ danh sách người tham gia đào tạo tại các khu vực.

100% hoạt động
LIÊN QUAN ĐẾN THAM NHƯNG
ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ TRÊN TỔNG SỐ
HOẠT ĐỘNG

So với năm 2023, số hoạt động tại HDBank được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng tăng 7.27%, từ 344 hoạt động lên 369 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 2024, tỷ lệ này đạt 100%, thể hiện trách nhiệm và sự quyết tâm cao của Ngân hàng trong việc phòng chống tham nhũng.

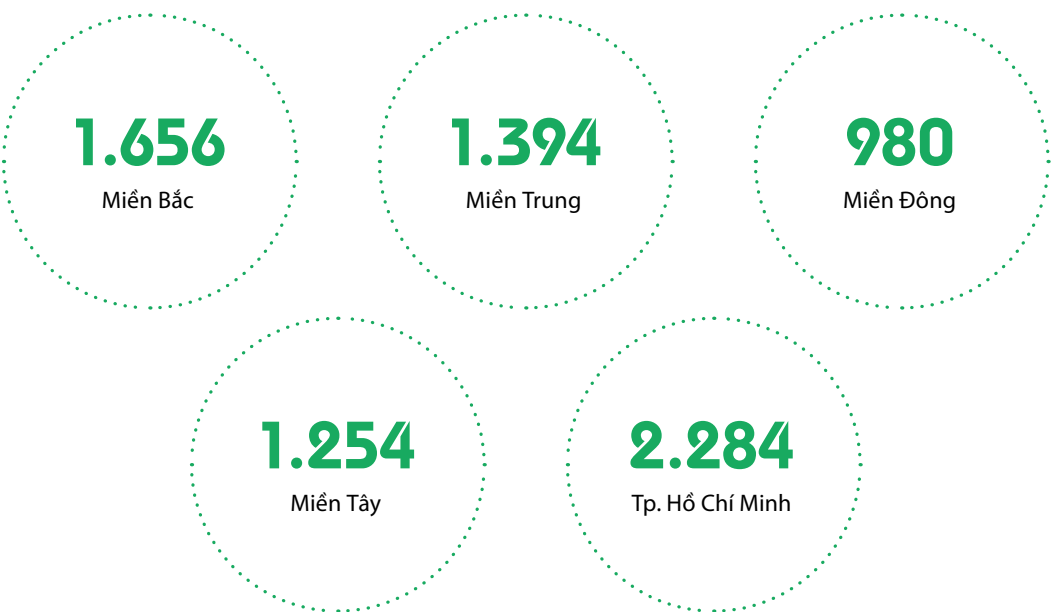
Tổng số và tỷ lệ hoạt động được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng trên tổng số hoạt động được đánh giá rủi ro (**)



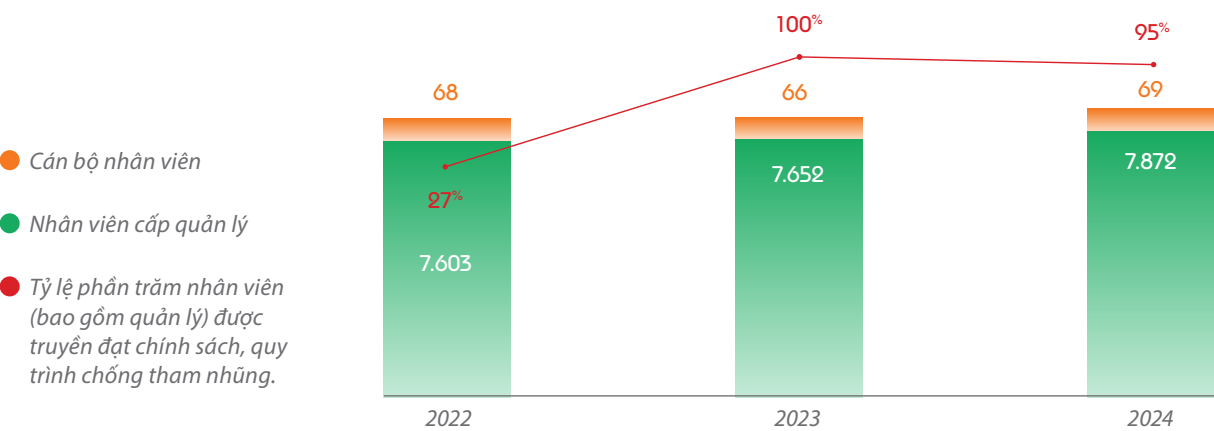
(**) Tổng số và tỷ lệ hoạt động được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng trên tổng số hoạt động được đánh giá rủi ro được tính toán theo số liệu thống kê của toàn Ngân hàng. Số liệu được đo lường trực tiếp dựa trên số đơn vị kinh doanh và số đơn vị có kiểm toán, kiểm tra hay giám sát về tham nhũng.

Tiếp nối những nỗ lực tăng cường tuân thủ pháp luật và nâng cao đạo đức nghề nghiệp tại HDBank, công ty con HD SAISON cũng đã áp dụng các thực hành tốt nhằm đảm bảo tính minh bạch và liêm chính trong mọi hoạt động kinh doanh. Cụ thể trong năm 2024, 95% nhân sự, bao gồm cả cấp quản lý, tương đương với 7,568 người, đã được đào tạo về các chính sách và quy trình phòng chống tham nhũng. Chương trình đào tạo này được chia thành hai loại là đào tạo lần đầu và tái đào tạo. Nhân viên bắt buộc phải hoàn thành khóa học và đạt kết quả kiểm tra “Đạt”. Toàn bộ kết quả đào tạo sẽ được lưu trữ cẩn thận và có thể trích xuất khi cần thiết.

Số lượng nhân viên và thành viên cấp quản lý được truyền đạt về các chính sách và quy trình phòng chống tham nhũng của HD SAISON trong năm 2024 theo từng khu vực



Tổng số nhân viên & tỷ lệ được truyền đạt chính sách 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 được tính toán theo số liệu thống kê của HD SAISON. Số liệu được đo lường trực tiếp từ danh sách người tham gia đào tạo.

Bên cạnh đó, trong quá trình hợp tác với các bên liên quan, HD SAISON tích cực truyền đạt các quy định về phòng chống tham nhũng của Công ty thông qua hợp đồng với các đối tác lớn như Honda Việt Nam, Yamaha Motor Việt Nam, và Samsung. Các đối tác kinh doanh cũng được thông tin về các quy định này thông qua các bài viết và thông cáo báo chí đăng tải trên trang thông tin điện tử của Công ty. Những nỗ lực này không chỉ giúp HD SAISON duy trì một môi trường kinh doanh minh bạch mà còn củng cố mối quan hệ tin cậy với các đối tác.

Quyết liệt trong công tác phòng chống tham nhũng tại HDBank

HDBank luôn coi trọng hoạt động phòng chống tham nhũng, được định hình và thực hiện theo các quy định nội bộ nghiêm ngặt. Ngân hàng chủ động đánh giá rủi ro định kỳ trên toàn hệ thống từ góc độ tuân thủ pháp luật và đạo đức nghề nghiệp.

Trong năm vừa qua, HDBank đã tăng cường các biện pháp nhằm nâng cao tính minh bạch và kiên quyết phòng chống các hành vi vi phạm. Ngân hàng chú trọng rà soát và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm nội bộ để đảm bảo hoạt động lành mạnh và minh bạch. Mọi hành vi vi

phạm khi được phát hiện đều được xử lý dứt điểm theo quy định của pháp luật và ngân hàng.

Những hành động này thể hiện cam kết mạnh mẽ của HDBank trong việc bảo vệ quyền lợi của khách hàng và cổ đông, đồng thời duy trì các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp cao nhất. HDBank không ngừng củng cố hệ thống kiểm soát nội bộ và tăng cường ý thức tuân thủ trong toàn thể cán bộ nhân viên, góp phần xây dựng một môi trường làm việc minh bạch, liêm chính và đáng tin cậy.

b. **Tuân thủ pháp luật về bảo vệ môi trường**

Tuân thủ các quy định của pháp luật và yêu cầu của các bên liên quan luôn là ưu tiên trong vận hành của HDBank. Trong năm 2024, HDBank đã thể hiện cam kết mạnh mẽ trong việc tuân thủ pháp luật về bảo vệ môi trường thông qua hàng loạt biện pháp chủ động và hiệu quả. Ngân hàng không ngừng cập nhật và điều chỉnh các điều khoản về bảo vệ môi trường nhằm đảm bảo phù hợp với hoạt động của mình.

HDBank đảm bảo mọi đơn vị trực thuộc đều tuân thủ tốt các yêu cầu về bảo vệ môi trường, thông qua việc giám sát và hỗ trợ liên tục. Ngân hàng cũng chú trọng đến việc đảm bảo rằng các chủ đầu tư và ban quản lý các tòa nhà có đủ năng lực để tuân thủ các quy định của Luật Bảo vệ môi trường, từ đó giảm thiểu rủi ro vi phạm. HDBank đã duy trì việc triển khai đánh giá trong khuôn khổ 5S từ năm 2018 cho tiêu chuẩn “Văn phòng Xanh” và từ năm 2024, chương trình này đã được áp dụng như một tiêu chí đánh giá hàng tháng trong hệ thống BSC Online của các đơn vị. Để xử lý nhanh chóng mọi khiếu nại liên quan đến môi trường và xã hội, Ngân hàng đã thành lập Ban phản ứng nhanh. Ban này có nhiệm vụ giải quyết kịp thời và hiệu quả mọi vấn đề phát sinh, đồng thời đảm bảo rằng các tiêu chuẩn môi trường được duy trì ở mức cao nhất và nâng cao khả năng phòng ngừa các hành vi vi phạm pháp luật về 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 Quyết định có lồng ghép yêu cầu

về việc bảo vệ môi trường đã được Chính phủ và Thủ tướng 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 2: Tài chính bền vững thuộc Trọng tâm 1: Tín dụng có trách nhiệm.*

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 Chủ đề trọng yếu 6: Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên thuộc Trọng tâm 2: Vận hành có trách nhiệm.*

quy chế, quy định nhằm bảo vệ đầy đủ quyền lợi của khách hàng, cán bộ nhân viên, cổ đông và nhà đầu tư. Cho đến nay, Ngân hàng chưa từng ghi nhận bất kỳ trường hợp vi phạm pháp luật nào liên quan đến xã hội và quyền con người. Công tác pháp chế tại Ngân hàng cũng luôn được chú trọng phát triển, vừa đảm bảo tuân thủ pháp luật vừa tạo lợi thế cho hoạt động kinh doanh.

c. **Tuân thủ pháp luật về xã hội**

Nhận thức rõ vai trò và trách nhiệm trong việc đồng hành cùng sự phát triển xã hội, HDBank cam kết không chỉ tuân thủ mà còn chủ động tham gia vào việc góp ý hoàn thiện hệ thống pháp luật. 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

Hoạt động nổi bật

Tuân thủ thuế

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.

HDBank luôn 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 văn tuân thủ chặt chẽ với các quy định của pháp luật hiện hành.

5.600 tỷ đồng

tiền thuế nộp vào ngân sách nhà nước
trong năm 2024

Tăng 104%

so với năm 2023

6 năm liên tiếp

được 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

Năm 2024, Ngân hàng tiếp tục hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ tham gia phát triển kinh tế - xã hội tại TP.HCM nói riêng và trên cả nước nói chung, gia tăng nguồn đóng góp cho ngân sách nhà nước. Với hiệu quả kinh doanh tích cực, trong 6 năm từ 2019-2024, HDBank đã đóng góp cho ngân sách nhà nước 14.324 tỉ đồng.

Nhờ những nỗ lực trong việc tuân thủ luật thuế, đây là năm thứ 6 liên tiếp HDBank được Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh 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.

Các nội dung triển khai trong tương lai

Trong tương lai, HDBank sẽ tiếp tục đẩy mạnh cam kết tuân thủ pháp luật bằng cách:

- Mở rộng các chương trình đào tạo và nâng cao nhận thức về pháp luật, đặc biệt là về ESG, an toàn bảo mật thông tin và đạo đức nghề nghiệp, nhằm đảm bảo mọi nhân viên đều nắm vững và tuân thủ các quy định hiện hành.
- Tăng cường các biện pháp phòng chống rửa tiền và tuân thủ quy định, đảm bảo không phát sinh các vụ kiện tụng hay khiếu nại liên quan.

- Tiếp tục phát triển và cập nhật quy chế chính sách ESG, nhấn mạnh minh bạch và công bằng đối với tất cả các bên liên quan.
- Duy trì và mở rộng hợp tác với các tổ chức trong và ngoài nước, nhằm thúc đẩy phát triển bền vững và đảm bảo mọi hoạt động kinh doanh đều tuân thủ các tiêu chuẩn pháp luật quốc tế và nội địa.



Phụ lục

A. Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững	144
B. Gắn kết với các bên liên quan	148
C. Gắn kết toàn diện 17 SDGs trong quản trị chủ đề trọng yếu	152
D. Thống kê số liệu	156
E. Bảng chỉ số GRI	167
F. Bảng viết tắt và thuật ngữ	172

A,

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

1.

GIỚI THIỆU CHUNG VỀ BÁO CÁO

Năm 2024 là năm bản lề đặc biệt quan trọng trong việc thực hiện thành công chiến lược 5 năm 2021-2025 của HDBank. Đây là năm thứ hai Ngân hàng công bố Báo cáo Phát triển Bền vững riêng biệt với Báo cáo Thường niên, tiếp nối việc ra mắt Báo cáo Phát triển Bền vững đầu tiên vào năm 2023.

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 2024 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, 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 HDBank 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.

2.

PHẠM VI BÁO CÁO

- Kỳ báo cáo: 01/01/2024 - 31/12/2024
- 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. Nội dung báo cáo không bao gồm Công ty liên kết - Công ty Cổ phần Chứng khoán HD.

3.

CƠ SỞ LẬP BÁO CÁO

Báo cáo Phát triển bền vững năm 2024 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.

TRÌNH BÀY LẠI THÔNG TIN

Một số nội dung có điều chỉnh so với Báo cáo Phát triển bền vững năm 2023 như sau:

STT	Chỉ số	Nội dung điều chỉnh trong báo cáo năm 2024	Lý do điều chỉnh	Mức độ tác động của việc điều chỉnh so với báo cáo năm 2023
1	Tỷ lệ tổng thù lao hàng năm (GRI 2-21)	Tổng thù lao chi trả cho Hội đồng Quản trị năm 2023 Trong Báo cáo Tài chính năm 2023, thù lao/ thu nhập của ông Phạm Quốc Thanh được thể hiện toàn bộ ở mục (iii) Khoản thù lao/ thu nhập cho Ban Tổng Giám đốc. Trong Báo cáo Tài chính năm 2024, thù lao/ thu nhập của ông Phạm Quốc Thanh được tách ra, tại mục (ii) Khoản thù lao/ thu nhập cho Hội đồng Quản trị và mục (iii) Khoản thù lao/ thu nhập cho Ban Tổng Giám đốc để thể hiện nguồn thù lao/ thu nhập đến từ 2 vị trí: thành viên Hội đồng Quản trị và Tổng Giám đốc. Tổng thù lao/ thu nhập của ông Phạm Quốc Thanh không thay đổi.	Số liệu được điều chỉnh do thay đổi cách thức trình bày thông tin trên Báo cáo Tài chính năm 2024 (tham khảo Thuyết minh số 40.1 tại Báo cáo Tài chính năm 2023 và 2024).	Tăng 2,5%
2	Lượng tiêu thụ năng lượng trong ngân hàng (GRI 302-1)	Số liệu về lượng điện tiêu thụ năm 2022, 2023. (Đơn vị tính: Terajun)	Số liệu được điều chỉnh sau khi thay đổi cách thu thập số liệu điện và xăng tiêu thụ nhằm tăng tính chính xác. Cụ thể: - Số liệu điện năng tiêu thụ: số liệu năm 2022 và 2023 được ước tính theo chi phí sử dụng điện. Số liệu năm 2024 được lấy trực tiếp từ đồng hồ điện. - Số liệu lượng xăng tiêu thụ: số liệu năm 2022 và 2023 được ước tính theo hóa đơn sử dụng xăng. Số liệu năm 2024 được lấy trực tiếp từ số lượng lít xăng sử dụng hiển thị trên hóa đơn điện tử.	2022: giảm 52,51% 2023: giảm 52,03%
3	Cường độ sử dụng năng lượng trên mỗi nhân viên (GRI 302-3)	Số liệu về Cường độ sử dụng năng lượng trên mỗi nhân viên năm 2022, 2023. (Đơn vị tính: Gigajun/ người)	Số liệu được điều chỉnh dựa trên sự thay đổi của Tổng lượng năng lượng tiêu thụ tại Hội sở khi thay đổi cách thu thập dữ liệu để tăng tính chính xác.	2022: giảm 52,51% 2023: giảm 52,03%

STT	Chỉ số	Nội dung điều chỉnh trong báo cáo năm 2024	Lý do điều chỉnh	Mức độ tác động của việc điều chỉnh so với báo cáo năm 2023
4	Phát thải khí nhà kính (GHG) trực tiếp (Phạm vi 1) (GRI 305-1) Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2) (GRI 305-2)	Số liệu về tổng lượng phát thải khí nhà kính của năm 2022, 2023. (Đơn vị tính: tấn CO2 tương đương) Số liệu được điều chỉnh vì HDBank thay đổi phạm vi thu thập thông tin và cách thức đo lường để tăng tính chính xác. Trong đó: - Phạm vi công bố của năm 2023 chỉ bao gồm Hội sở. Phạm vi công bố của năm 2024 bao gồm toàn hàng (gồm Galaxy Innovation Hub) và HD SAISON; - Cách thức đo lường: số liệu 2023 là được ước tính theo chi phí sử dụng điện. Số liệu năm 2024 được lấy trực tiếp từ đồng hồ điện.	Số liệu được điều chỉnh vì HDBank thay đổi phạm vi thu thập thông tin và cách thức đo lường để tăng tính chính xác. Trong đó: - Phạm vi công bố của năm 2023 chỉ bao gồm Hội sở. Phạm vi công bố của năm 2024 bao gồm toàn hàng (gồm Galaxy Innovation Hub) và HD SAISON; - Cách thức đo lường: số liệu 2023 là được ước tính theo chi phí sử dụng điện. Số liệu năm 2024 được lấy trực tiếp từ đồng hồ điện.	2022: Phát thải KNK phạm vi 1: tăng 13,3%; Phát thải KNK phạm vi 2: giảm 55,6%. 2023: Phát thải KNK phạm vi 1: tăng 4,6%; Phát thải KNK phạm vi 2: giảm 62,2%.
5	Thâm dụng phát thải khí nhà kính (GHG) (GRI 305-4)	Số liệu về Thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên của năm 2022, 2023. (Đơn vị tính: kg CO2 tương đương/người)	Số liệu được điều chỉnh vì có sự thay đổi của số liệu về Phát thải khí nhà kính phạm vi 1 và 2 dẫn đến có sự thay đổi về Tổng lượng phát thải khí nhà kính của cả hai phạm vi.	2022: giảm 30,2% 2023: giảm 36,2%
6	Số nhân viên được tham gia bảo hiểm sức khỏe năm 2023 (GRI 403-6, GRI 403-8)	Số nhân viên được tham gia bảo hiểm sức khỏe năm 2023 (Đơn vị tính: nhân viên)	Số liệu được điều chỉnh sau khi rà soát thông tin, điều chỉnh từ 5.516 thành 5.607 nhân viên được tham gia bảo hiểm sức khỏe.	Tăng 2%

5.

THÀNH VIÊN PHỤ TRÁCH CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Người quản lý cao nhất, chịu trách nhiệm triển khai các chính sách liên quan đến phát triển bền vững tại HDBank:

- Ông Kim Byounggho – Chủ tịch Hội đồng Quản trị, thành viên độc lập kiêm Chủ tịch Ủy ban Phát triển bền vững

Người phụ trách thực thi chính sách liên quan đến Phát triển Bền vững và rà soát, phê duyệt Báo cáo Phát triển bền vững năm 2024:

- Ông Phạm Quốc Thanh – Tổng Giám đốc – Trưởng ban chỉ đạo Ban Dự án ESG (Môi trường – Xã hội – Quản trị)
- 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: vphdqt@hdbank.com.vn
- Điện thoại: (028) 62 915 916
- Website: www.hdbank.com.vn
- Địa chỉ: Tòa nhà HD Tower, 25Bis Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh

B. GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN

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.

Cam kết của HDBank	
Cổ đông nhà đầu tư	HDBank cam kết cung cấp thông tin một cách minh bạch và kịp thời cho cổ đông và nhà đầu tư cũng như chủ động lắng nghe ý kiến và nâng cao chất lượng công tác quan hệ cổ đông nhà đầu tư.
Khách hàng	HDBank cam kết 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.
Người lao động	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.
Cơ quan quản lý	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.
Truyền thông báo chí	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.
Đối tác nhà cung cấp	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.
Cộng đồng địa phương	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	
Cổ đông nhà đầu tư	Đại hội đồng cổ đông và lấy ý kiến 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 Điện thoại và email 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.
Khách hàng	Các kênh trực tuyến: Website và mạng xã hội (Fanpage, Tiktok và Youtube chính thức của HDBank) Tương tác trực tiếp: Chi nhánh, phòng giao dịch và đội ngũ cán bộ, nhân viên quan hệ khách hàng. Các buổi hội thảo tổ chức tại các địa phương trên toàn quốc Hộp thư góp ý tại các điểm giao dịch.
Người lao động	Phát triển các chương trình đào tạo đa dạng và chuyên sâu Tổ chức công đoàn, đoàn thanh niên Hệ thống đánh giá KPI nhân sự định kỳ hàng tháng trực tuyến Phát triển kênh truyền thông và trao đổi nội bộ (Workplace) Các hoạt động giao lưu văn nghệ thể thao. Đường dây hotline tiếp nhận khiếu nại.
Cơ quan quản lý	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.
Truyền thông báo chí	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 tác nhà cung cấp	Đối thoại trực tiếp Điện thoại và email Đánh giá xếp loại và lựa chọn nhà cung cấp vào đầu kỳ.
Cộng đồng địa phương	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.

HDBank	Báo cáo Phát triển Bền vững	150
Các vấn đề được các bên lưu tâm		
Cổ đông nhà đầu tư	Hiệu quả kinh doanh và các lợi ích cho các cổ đông nhà đầu tư và các bên liên quan 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	
Khách hàng	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 Trải nghiệm khách hàng thông qua ứng dụng công nghệ hiện đại, an toàn và nhanh chóng Phản ánh chất lượng dịch vụ tài chính do ngân hàng cung cấp Bảo mật thông tin dữ liệu khách hàng Quy trình tư vấn rõ ràng minh bạch, Sản phẩm tài chính thông tin rõ ràng.	
Người lao động	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	
Cơ quan quản lý	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	
Truyền thông báo chí	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.	
Đối tác nhà cung cấp	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	
Cộng đồng địa phương	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	

HDBank	Báo cáo Phát triển Bền vững	151
Hành động của HDBank nhằm đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan		
Cổ đông nhà đầu tư	Mang lại giá trị bền vững với mức lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) luôn trên 20% từ khi IPO đến nay. Năm 2024 ghi nhận ROE 25,7%. Thực hiện chi trả cổ tức trong năm 2024 với tỷ lệ 30% (10% cổ tức bằng tiền mặt và 20% 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. Tổ chức các sự kiện gặp gỡ Nhà đầu tư trong nước với quy mô lớn tại Tp. Hồ Chí Minh đón nhận được nhiều sự quan tâm của cổ đông và nhà đầu tư Chú trọng đến việc lắng nghe ý kiến của cổ đông và nhà đầu tư để cải tiến hoạt động	
Khách hàng	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. Ngân hàng cũng hỗ trợ khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp, đồng hành cùng doanh nghiệp trong giai đoạn khó khăn về tài chính 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.	
Người lao động	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, cấp trung, đào tạo lãnh đạo tiềm năng, ...) Đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin	
Cơ quan quản lý	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.	
Truyền thông báo chí	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.	
Đối tác nhà cung cấp	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.	
Cộng đồng địa phương	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.	

C.

GẮN KẾT TOÀN DIỆN 17 SDGS TRONG QUẢN TRỊ CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU [GRI 3-3]

Trọng tâm	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Kết quả nổi bật trong năm 2024	Gắn với mục tiêu phát triển bền vững (SDG) của Liên Hợp Quốc
I. TÍN DỤNG CÓ TRÁCH NHIỆM	1. Tích hợp phát triển bền vững vào quản lý rủi ro tín dụng	Tích hợp các yếu tố môi trường - xã hội - quản trị vào công tác quản lý rủi ro tín dụng. Đảm bảo tất cả các nhân viên được truyền thông và có nhận thức tốt về tầm quan trọng cũng như vai trò không thể tách rời của yếu tố ESG trong công tác quản lý rủi ro tín dụng.	100% khoản cấp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp được đánh giá rủi ro môi trường và xã hội, bao gồm cấp mới và tái cấp vốn. 100% chức danh Quan hệ khách hàng Doanh nghiệp tham gia khóa đào tạo về Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS).	     
	2. Tài chính bền vững	Thúc đẩy tài chính bền vững thông qua tiếp cận nguồn vốn bền vững từ mạng lưới đối tác là các định chế tài chính lớn trên thế giới và phát hành trái phiếu xanh. Triển khai các gói tín dụng, giải pháp tài chính bền vững nhằm tài trợ các dự án mang lại giá trị bền vững đến môi trường và xã hội. Đưa các nguyên tắc tài chính bền vững vào hoạt động cấp tín dụng, đặc biệt là tín dụng doanh nghiệp. Đặt mục tiêu tăng tỷ trọng danh mục tài chính bền vững lên 15% vào năm 2030, với mục tiêu dài hạn là đạt phát thải ròng bằng 0 (Net Zero Bank) vào năm 2050.	Tiên phong công bố Khung Tài chính bền vững với sự hỗ trợ kỹ thuật của Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC) và nhận được đánh giá “rất tốt” từ Moody’s. 240 triệu USD nguồn vốn xanh huy động tính đến hết năm 2024. Hơn 11.000 tỷ đồng dư nợ tín dụng bền vững tính đến hết năm 2024. 320 triệu USD hạn mức tài trợ thương mại tính đến hết năm 2024. 3.000 tỷ trái phiếu xanh nội địa phát hành thành công trong năm 2024. Hơn 44.600 tỷ đồng dư nợ tín dụng cấp cho khách hàng cá nhân thuộc các ngành nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản. Hơn 11.000 tỷ đồng dư nợ tín dụng bền vững dành cho doanh nghiệp tính đến hết năm 2024. 31.000 tỷ đồng đã giải ngân cho lĩnh vực xanh, lũy kế từ 2019 đến hết năm 2024. Hơn 4.000 tỷ đồng dư nợ tín dụng xã hội dành cho doanh nghiệp thuộc lĩnh vực nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản, doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ, giáo dục đào tạo, và y tế tính đến hết năm 2024.	       

Trọng tâm	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Kết quả nổi bật trong năm 2024	Gắn với mục tiêu phát triển bền vững (SDG) của Liên Hợp Quốc
I. TÍN DỤNG CÓ TRÁCH NHIỆM	3. Tài chính toàn diện	Theo đuổi chiến lược ngân hàng bán lẻ hàng đầu, mở rộng mạnh mẽ tại các khu vực vùng sâu, vùng xa, nơi dịch vụ ngân hàng còn hạn chế. Xây dựng các sản phẩm, dịch vụ với lãi suất ưu đãi, phù hợp để tăng khả năng tiếp cận vốn cho nhóm khách hàng dưới chuẩn, đối tượng yếu thế, góp phần đẩy lùi tín dụng đen.	Từ 2022 - 2024, HD SAISON đã triển khai các gói vay ưu đãi trị giá 25.000 tỷ đồng cho công nhân và người lao động tại các khu công nghiệp, chế xuất, trong đó 15.000 tỷ đồng đã được giải ngân trong năm. Hơn 47% tổng dư nợ cho vay hướng đến khách hàng doanh nghiệp và cá nhân tại đô thị loại 2 và nông thôn. Hơn 300 buổi hội thảo nâng cao nhận thức về tín dụng đen được tổ chức trong năm 2024. 4.400 tỷ đồng đã giải ngân cho doanh nghiệp vừa và nhỏ do phụ nữ làm chủ, lũy kế đến hết 2024.	  
	4. Kiến tạo giá trị cho khách hàng	Đặt khách hàng làm trọng tâm trong mọi hoạt động của mình. Cam kết tư vấn về sản phẩm, dịch vụ kịp thời, có trách nhiệm và minh bạch thông tin, mang đến cho khách hàng các giải pháp tài chính, dịch vụ phù hợp nhất với nhu cầu riêng biệt của từng cá nhân hay doanh nghiệp.	4,83/5 điểm 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 trong năm 2024. Dư nợ tài trợ chuỗi cung ứng hơn 30.000 tỷ đồng, tương đương 1,2 tỷ USD. Kết quả này vượt 22,5% so với mục tiêu mở rộng danh mục tài trợ chuỗi cung ứng 1 tỷ USD đề ra trước năm 2025. 94% tỷ lệ giao dịch của khách hàng thực hiện trên kênh số tính đến cuối năm 2024. Tăng 130% khách hàng mới so với năm 2023. Tăng 187% khách hàng mới qua kênh số so với năm 2023.	 
	5. Tạo dựng giá trị kinh tế	Tích hợp yếu tố bền vững vào quá trình xây dựng mục tiêu tăng trưởng, đưa ra quyết định kinh doanh và triển khai sản phẩm dịch vụ Định hướng chiến lược phát triển gắn với trực 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. Đặt mục tiêu tăng trưởng trung bình hằng năm từ 22-25%/năm. Nâng cao vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực ngân hàng số, tài chính nông thôn và tài chính khí hậu, phấn đấu nằm trong danh sách các ngân hàng có lợi nhuận cao nhất vào năm 2030.	Đạt 16.730 tỷ đồng lợi nhuận trước thuế năm 2024, tăng 28,5% so với năm 2023 và hoàn thành 106% kế hoạch cổ đông. 30% tỷ lệ chi trả cổ tức bằng tiền mặt và cổ phiếu cho cổ đông trong năm 2024. Được Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước lựa chọn thực hiện phương án nhận chuyển giao Ngân hàng Đông Á. Thu nhập bình quân đạt 29,47 triệu đồng/ người tăng 67% so với năm 2023, (Năm 2023: 23,18 triệu đồng/ người). 95% nhà cung cấp của Ngân hàng là nhà cung cấp trong nước.	   

Trọng tâm	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Kết quả nổi bật trong năm 2024	Gắn với mục tiêu phát triển bền vững (SDG) của Liên Hợp Quốc
II. VẬN HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM	6. 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.	Tiết kiệm 2,474 tấn giấy thông qua hoạt động chuyển đổi số so với năm 2023 Giảm 40% lượng nhựa tiêu thụ trên toàn Ngân hàng so với năm 2023 Giảm 40% lượng xăng tiêu thụ tại hội sở so với năm 2023	   
	7. 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.	155 tấn CO2 cắt giảm được thông qua các sáng kiến trong năm 2024. Tỷ lệ mực in tiêu thụ và thải ra môi trường trên mỗi nhân viên giảm 2,5% so với năm 2023 100% chức danh Quan hệ khách hàng Doanh nghiệp tham gia khóa đào tạo về Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng (ESMS).	  
	8. 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.	15,2% tỷ lệ tuyển dụng mới 914.910 giờ đào tạo trong 19 giờ đào tạo trung bình cho mỗi nhân viên	 
	9. 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.	85,7% tỷ lệ hài lòng của nhân viên đạt - mức độ “tuyệt vời” 40% tỷ lệ nhân viên gắn bó trên 5 năm 75% tỷ lệ nhân viên được đánh giá từ mức hoàn thành nhiệm vụ trở lên	 
	10. 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.	63% nhân viên nữ trên tổng số nhân sự 58,1% nhân viên từ 30-50 tuổi trên tổng số nhân sự 43% lao động nữ trong đội ngũ quản lý	  

Trọng tâm	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Kết quả nổi bật trong năm 2024	Gắn với mục tiêu phát triển bền vững (SDG) của Liên Hợp Quốc
II. VẬN HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM	11. 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.	12.000 tỷ đồng trong gói tín dụng ưu đãi hỗ trợ các khách hàng bị ảnh hưởng bởi bão Yagi 2.500 ca phẫu thuật mắt miễn phí cho người nghèo do HDBank tài trợ 1.000 suất học bổng trị giá 01 tỷ đồng cho Quỹ học bổng Vừ A Dính và CLB “Vì Trường Sa – Hoàng Sa thân yêu”	    
	12. Đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu	Trở thành ngân hàng đi đầu về công nghệ số, ngân hàng số và fintech Chuyển đổi số toàn diện từ quy trình vận hành nội bộ đến sản phẩm, dịch vụ trên nền tảng số nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng Đảm bảo quyền bảo mật thông tin của tất cả khách hàng cá nhân, doanh nghiệp. Chủ động nâng cao năng lực công nghệ, triển khai các quy chế, chính sách, quy trình phù hợp và nâng cao nhận thức của nhân viên và khách hàng về an toàn, bảo mật thông tin.	Không có các vụ việc về: Gián đoạn hệ thống công nghệ thông tin, Tin tặc tấn công, Rò rỉ dữ liệu thông tin khách hàng được ghi nhận trong năm 2024 (và 2022, 2023) 100% nhân sự được đào tạo về an toàn thông tin, an ninh mạng.	  
	13. 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.	97% nhân viên bao gồm cả cấp quản lý đã hoàn thành khóa học về phòng chống tham nhũng 100% hoạt động liên quan đến tham nhũng được đánh giá trên tổng số các hoạt động được đánh giá rủi ro Không có trường hợp bị xử phạt do không tuân thủ quy định của luật pháp về chống tội phạm tài chính và bảo vệ môi trường, xã hội trong năm 2024 Không có mất mát tài chính hay bồi thường vật chất do các vụ kiện pháp lý có liên quan trong năm 2024	

D.

BẢNG 1

THỐNG KÊ SỐ LIỆU

SỐ LƯỢNG VÀ TỶ LỆ NHÂN VIÊN THEO THEO CHỨC DANH, GIỚI TÍNH VÀ ĐỘ TUỔI

PHÂN LOẠI	Năm 2024			Năm 2023			Năm 2022		
	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng
Phân loại theo giới tính				Phân loại theo giới tính					
HD SAISON									
Nam	44	2.370	2.414	37	2.273	2.310	41	2.094	2.135
Nữ	25	5.502	5.527	29	5.379	5.408	27	5.509	5.536
Tổng nhân viên	69	7.872	7.941	66	7.652	7.718	68	7.603	7.671
HDBank									
Nam	869	3.824	4.693	805	3.169	3.974	746	2.832	3.578
Nữ	665	5.234	5.899	615	4.165	4.780	575	3.805	4.380
Tổng nhân viên	1.534	9.058	10.592	1.420	7.334	8.754	1.321	6.637	7.958
HDBank & HD SAISON									
Nam	913	6.194	7.107	842	5.442	6.284	787	4.926	5.713
Nữ	690	10.736	11.426	644	9.544	10.188	602	9.314	9.916
Tổng nhân viên	1.603	16.930	18.533	1.486	14.986	16.472	1.389	14.240	15.629
Tỷ lệ nhân viên phân loại theo giới tính				Tỷ lệ nhân viên phân loại theo giới tính					
HD SAISON									
Nam	64%	30%	30%	56%	30%	30%	60%	28%	28%
Nữ	36%	70%	70%	44%	70%	70%	40%	72%	72%
Tổng nhân viên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HDBank									
Nam	57%	42%	44%	57%	43%	45%	56%	43%	45%
Nữ	43%	58%	56%	43%	57%	55%	44%	57%	55%
Tổng nhân viên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HDBank & HD SAISON									
Nam	57%	37%	38%	57%	36%	38%	57%	35%	37%
Nữ	43%	63%	62%	43%	64%	62%	43%	65%	63%
Tổng nhân viên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PHÂN LOẠI	Năm 2024		
	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng
Phân loại theo độ tuổi			
HD SAISON			
Dưới 30 tuổi	0	2.687	2.687
Từ 30-50 tuổi	63	5.172	5.235
Trên 50 tuổi	6	13	19
Tổng nhân viên	69	7.872	7.941
HDBank			
Dưới 30 tuổi	28	3.684	3.712
Từ 30-50 tuổi	1.399	5.266	6.665
Trên 50 tuổi	107	108	215
Tổng nhân viên	1.534	9.058	10.592
HDBank & HD SAISON			
Dưới 30 tuổi	28	6.371	6.399
Từ 30-50 tuổi	1.462	10.438	11.900
Trên 50 tuổi	113	121	234
Tổng nhân viên	1.603	16.930	18.533
Tỷ lệ nhân viên phân loại theo độ tuổi			
HD SAISON			
Dưới 30 tuổi	0%	34%	34%
Từ 30-50 tuổi	91%	66%	66%
Trên 50 tuổi	9%	0%	0%
Tổng nhân viên	100%	100%	100%
HDBank			
Dưới 30 tuổi	2%	41%	35%
Từ 30-50 tuổi	91%	58%	63%
Trên 50 tuổi	7%	1%	2%
Tổng nhân viên	100%	100%	100%
HDBank & HD SAISON			
Dưới 30 tuổi	2%	38%	35%
Từ 30-50 tuổi	91%	62%	64%
Trên 50 tuổi	7%	1%	1%
Tổng nhân viên	100%	100%	100%

Năm 2023			Năm 2022		
Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng	Cấp quản lý	Cấp nhân viên	Tổng
Phân loại theo độ tuổi					
0	2.315	2.315	0	2.142	2.142
60	5.322	5.382	62	5.444	5.506
6	15	21	6	17	23
66	7.652	7.718	68	7.603	7.671
24	3.524	3.548	13	2.737	2.750
1.311	4.589	5.900	1.217	4.487	5.704
86	94	180	91	110	201
1.421	8.207	9.628	1.321	7.334	8.655
24	5.839	5.863	13	4.879	4.892
1.371	9.911	11.282	1.279	9.931	11.210
92	109	201	97	127	224
1.487	15.859	17.346	1.389	14.937	16.326
Tỷ lệ nhân viên phân loại theo độ tuổi					
0%	30%	30%	0%	28%	28%
91%	70%	70%	91%	72%	72%
9%	0%	0%	9%	0%	0%
100%	100%	100%	100%	100%	100%
2%	43%	37%	1%	37%	32%
92%	56%	61%	92%	61%	66%
6%	1%	2%	7%	1%	2%
100%	100%	100%	100%	100%	100%
2%	37%	34%	1%	33%	30%
92%	62%	65%	92%	66%	69%
6%	1%	1%	7%	1%	1%
100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ghi chú: cấp quản lý được định nghĩa từ Trưởng phòng Dịch vụ Khách hàng, Trưởng nhóm, Trưởng bộ phận trở lên

BẢNG 2

SỐ LƯỢNG VÀ TỶ LỆ NHÂN VIÊN TUYỂN MỚI VÀ THÔI VIỆC THEO GIỚI TÍNH, ĐỘ TUỔI VÀ KHU VỰC

NĂM 2024	Tổng nhân viên	Tỷ lệ	Số lượng nhân viên tuyển mới	Tỷ lệ tuyển dụng mới (trên tổng số nhân viên)	Số lượng nhân viên thôi việc	Tỷ lệ thôi việc (trên tổng số nhân viên)
Phân loại theo giới tính						
HDBank						
Nam	4.693	44,3%	1.246	11,8%	845	8,0%
Nữ	5.899	55,7%	1.366	12,9%	802	7,6%
Tổng nhân viên	10.592	100,0%	2.612	24,7%	1.647	15,5%
HD SAISON						
Nam	2.414	30,4%	77	1,0%	68	0,9%
Nữ	5.527	69,6%	121	1,5%	117	1,5%
Tổng nhân viên	7.941	100,0%	198	2,5%	185	2,3%
HDBank & HD SAISON						
Nam	7.107	38,3%	1.323	7,1%	913	4,9%
Nữ	11.426	61,7%	1.487	8,0%	919	5,0%
Tổng nhân viên	18.533	100,0%	2.810	15,2%	1.832	9,9%
Phân loại theo độ tuổi						
HDBank						
Dưới 30 tuổi	3.712	35,0%	1.500	14,2%	745	7,0%
Từ 30-50 tuổi	6.665	62,9%	1.106	10,4%	886	8,4%
Trên 50 tuổi	215	2,0%	6	0,1%	16	0,2%
Tổng nhân viên	10.592	100%	2.612	24,7%	1.647	15,5%
HD SAISON						
Dưới 30 tuổi	2.687	33,8%	125	1,6%	93	1,2%
Từ 30-50 tuổi	5.235	65,9%	73	0,9%	92	1,2%
Trên 50 tuổi	19	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Tổng nhân viên	7.941	100,0%	198	2,5%	185	2,3%
HDBank & HD SAISON						
Dưới 30 tuổi	6.399	34,5%	1.625	8,8%	838	4,5%
Từ 30-50 tuổi	11.900	64,2%	1.179	6,4%	978	5,3%
Trên 50 tuổi	234	1,3%	6	0,0%	16	0,1%
Tổng nhân viên	18.533	100,0%	2.810	15,2%	1.832	9,9%

NĂM 2024	Tổng nhân viên	Tỷ lệ	Số lượng nhân viên tuyển mới	Tỷ lệ tuyển dụng mới (trên tổng số nhân viên)	Số lượng nhân viên thôi việc	Tỷ lệ thôi việc (trên tổng số nhân viên)
Phân loại theo quốc tịch						
HDBank						
Việt Nam	10.587	100%	2.612	24,7%	1.645	15,5%
Nước ngoài	5	0%	0	0%	2	0,0%
Tổng nhân viên	10.592	100%	2.612	24,7%	1.647	15,5%
HD SAISON						
Việt Nam	7.941	100%	198	2,5%	185	2,3%
Nước ngoài	0	0%	0	0%	0	0,0%
Tổng nhân viên	7.941	100%	198	2,5%	185	2,3%
HDBank & HD SAISON						
Việt Nam	18.528	100%	2.810	15,0%	1.830	9,9%
Nước ngoài	5	0%	0	100,0%	2	0,0%
Tổng nhân viên	18.533	100%	2.810	15,2%	1.832	9,9%
Phân loại theo khu vực						
HDBank						
Hà Nội	1.187	11,2%	319	3,0%	249	2,4%
Miền Bắc	1.590	15,0%	407	3,8%	241	2,3%
Miền Tây	1.121	10,6%	238	2,2%	134	1,3%
Miền Trung	806	7,6%	153	1,4%	113	1,1%
Tây Nguyên	628	5,9%	110	1,0%	64	0,6%
Miền Đông (Đồng Nai, Đồng Nam Bộ)	1.653	15,6%	358	3,4%	256	2,4%
Thành phố Hồ Chí Minh	3.607	34,1%	1.027	9,7%	590	5,6%
Tổng nhân viên	10.592	100,0%	2.612	24,7%	1.647	15,5%
HD SAISON						
Thành phố Hồ Chí Minh	2.421	30,5%	99	1,2%	49	0,6%
Mekong	1.308	16,5%	24	0,3%	26	0,3%
Miền Đông	1.028	12,9%	21	0,3%	18	0,2%
Miền Bắc	1.736	21,9%	44	0,6%	75	0,9%
Miền Trung	1.448	18,2%	10	0,1%	17	0,2%
Tổng nhân viên	7.941	100,0%	198	2,5%	185	2,3%
HDBank & HD SAISON						
Tổng nhân viên	18.533	100,0%	2.810	15,2%	1.832	9,9%

NĂM 2023	Tổng nhân viên	Tỷ lệ	Số lượng nhân viên tuyển mới	Tỷ lệ tuyển dụng mới (trên tổng số nhân viên)	Số lượng nhân viên thôi việc	Tỷ lệ thôi việc (trên tổng số nhân viên)
Phân loại theo giới tính						
HDBank						
Nam	4.291	44,6%	1.117	11,6%	739	7,7%
Nữ	5.336	55,4%	1.306	13,6%	712	7,4%
Tổng nhân viên	9.627	100,0%	2.423	25,2%	1.451	15,1%
HD SAISON						
Nam	2.310	29,9%	87	1,1%	57	0,7%
Nữ	5.408	70,1%	103	1,3%	67	0,9%
Tổng nhân viên	7.718	100,0%	190	2,5%	124	1,6%
HDBank & HD SAISON						
Nam	6.601	38,1%	1.204	6,9%	796	4,6%
Nữ	10.744	61,9%	1.409	8,1%	779	4,5%
Tổng nhân viên	17.345	100,0%	2.613	15,1%	1.575	9,1%
Phân loại theo độ tuổi						
HDBank						
Dưới 30 tuổi	3.532	36,7%	1.469	15,3%	672	7,0%
Từ 30-50 tuổi	5.870	61,0%	948	9,8%	761	7,9%
Trên 50 tuổi	225	2,3%	6	0,1%	18	0,2%
Tổng nhân viên	9.627	100,0%	2.423	25,2%	1.451	15,1%
HD SAISON						
Dưới 30 tuổi	2.315	30,0%	99	1,3%	56	0,7%
Từ 30-50 tuổi	5.382	69,7%	91	1,2%	68	0,9%
Trên 50 tuổi	21	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Tổng nhân viên	7.718	100,0%	190	2,5%	124	1,6%
HDBank & HD SAISON						
Dưới 30 tuổi	5.847	33,7%	1.568	9,0%	728	4,2%
Từ 30-50 tuổi	11.252	64,9%	1.039	6,0%	829	4,8%
Trên 50 tuổi	246	1,4%	6	0,0%	18	0,1%
Tổng nhân viên	17.345	100,0%	2.613	15,1%	1.575	9,1%

NĂM 2023	Tổng nhân viên	Tỷ lệ	Số lượng nhân viên tuyển mới	Tỷ lệ tuyển dụng mới (trên tổng số nhân viên)	Số lượng nhân viên thôi việc	Tỷ lệ thôi việc (trên tổng số nhân viên)
Phân loại theo quốc tịch						
HDBank						
Việt Nam	9.620	99,9%	2.423	25,2%	1.451	15,1%
Nước ngoài	7	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Tổng nhân viên	9.627	100,0%	2.423	25,2%	1.451	15,1%
HD SAISON						
Việt Nam	7.718	100%	190	2,5%	124	1,6%
Nước ngoài	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
Tổng nhân viên	7.718	100%	190	2,5%	124	1,6%
HDBank & HD SAISON						
Việt Nam	17.338	100%	2.613	15,1%	1.575	9,1%
Nước ngoài	7	0%	0	0,0%	0	0,0%
Tổng nhân viên	17.345	100%	2.613	15,1%	1.575	9,1%
Phân loại theo khu vực						
HDBank						
Hà Nội	829	8,6%	316	3,3%	223	2,32%
Miền Bắc	1.338	13,9%	410	4,3%	182	1,89%
Miền Trung	692	7,2%	148	1,5%	103	1,07%
Tây Nguyên	533	5,5%	89	0,9%	63	0,65%
Miền Đông (Đồng Nai, Đồng Nam Bộ)	1.401	14,6%	300	3,1%	193	2,00%
Miền Tây	929	9,6%	217	2,3%	116	1,20%
Thành phố Hồ Chí Minh	3.905	40,6%	943	9,8%	571	5,93%
Tổng nhân viên	9.627	100,0%	2.423	25,2%	1.451	15,07%
HD SAISON						
Thành phố Hồ Chí Minh	2.334	30,2%	58	0,8%	37	0,48%
Mekong	1.255	16,3%	27	0,3%	18	0,23%
Miền Đông	1.014	13,1%	23	0,3%	19	0,25%
Miền Bắc	1.742	22,6%	65	0,8%	37	0,48%
Miền Trung	1.373	17,8%	17	0,2%	13	0,17%
Tổng nhân viên	7.718	100,0%	190	2,5%	124	1,61%
HDBank & HD SAISON						
Tổng nhân viên	17.345	100,0%	2.613	15,1%	1.575	9,1%

NĂM 2022	Tổng nhân viên	Tỷ lệ	Số lượng nhân viên tuyển mới	Tỷ lệ tuyển dụng mới (trên tổng số nhân viên)	Số lượng nhân viên thôi việc	Tỷ lệ thôi việc (trên tổng số nhân viên)
Phân loại theo giới tính						
HDBank						
Nam	3.915	45,2%	1.106	12,8%	690	8,0%
Nữ	4.740	54,8%	1.180	13,6%	755	8,7%
Tổng nhân viên	8.655	100,0%	2.286	26,4%	1.445	16,7%
HD SAISON						
Nam	2.135	27,8%	50	0,7%	68	0,9%
Nữ	5.536	72,2%	11	0,1%	84	1,1%
Tổng nhân viên	7.671	100,0%	61	0,8%	152	2,0%
HDBank & HD SAISON						
Nam	6.050	37,1%	1.156	7,1%	758	4,6%
Nữ	10.276	62,9%	1.191	7,3%	839	5,1%
Tổng nhân viên	16.326	100,0%	2.347	14,4%	1.597	9,8%
Phân loại theo độ tuổi						
HDBank						
Dưới 30 tuổi	3.268	37,8%	1.193	13,8%	737	8,5%
Từ 30-50 tuổi	5.182	59,9%	1.082	12,5%	686	7,9%
Trên 50 tuổi	205	2,4%	11	0,1%	22	0,3%
Tổng nhân viên	8.655	100,0%	2.286	26,4%	1.445	16,7%
HD SAISON						
Dưới 30 tuổi	2142	27,9%	27	0,4%	78	1,0%
Từ 30-50 tuổi	5.506	71,8%	34	0,4%	74	1,0%
Trên 50 tuổi	23	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Tổng nhân viên	7.671	100,0%	61	0,8%	152	2,0%
HDBank & HD SAISON						
Dưới 30 tuổi	5410	33,1%	1.220	7,5%	815	5,0%
Từ 30-50 tuổi	10.688	65,5%	1.116	6,8%	760	4,7%
Trên 50 tuổi	228	1,4%	11	0,1%	22	0,1%
Tổng nhân viên	16.326	100,0%	2.347	14,4%	1.597	9,8%

NĂM 2022	Tổng nhân viên	Tỷ lệ	Số lượng nhân viên tuyển mới	Tỷ lệ tuyển dụng mới (trên tổng số nhân viên)	Số lượng nhân viên thôi việc	Tỷ lệ thôi việc (trên tổng số nhân viên)
Phân loại theo quốc tịch						
HDBank						
Việt Nam	8.648	100%	2.280	26%	1.442	17%
Nước ngoài	7	0%	6	0%	3	0%
Tổng nhân viên	8.655	100%	2.286	26%	1.445	17%
HD SAISON						
Việt Nam	7.671	100%	61	1%	152	2%
Nước ngoài	0	0%	0	0%	0	0%
Tổng nhân viên	7.671	100%	61	1%	152	2%
HDBank & HD SAISON						
Việt Nam	16.319	100%	2.341	14%	1.594	10%
Nước ngoài	7	0%	6	0%	3	0%
Tổng nhân viên	16.326	100%	2.347	14%	1.597	10%
Phân loại theo khu vực						
HDBank						
Hà Nội	742	8,6%	277	3,2%	209	2,4%
Miền Bắc	1.105	12,8%	302	3,5%	164	1,9%
Miền Trung	642	7,4%	122	1,4%	88	1,0%
Tây Nguyên	508	5,9%	108	1,2%	45	0,5%
Miền Đông (Đồng Nai, Đông Nam Bộ)	1.297	15,0%	278	3,2%	167	1,9%
Miền Tây	835	9,6%	234	2,7%	120	1,4%
Thành phố Hồ Chí Minh	3.526	40,7%	965	11,1%	652	7,5%
Tổng nhân viên	8.655	100,0%	2.286	26,4%	1.445	16,7%
HD SAISON						
Thành phố Hồ Chí Minh	2.399	31,3%	38	0,5%	64	0,8%
Mekong	1.218	15,9%	7	0,1%	18	0,2%
Miền Đông	1.015	13,2%	3	0,0%	23	0,3%
Miền Bắc	1.693	22,1%	9	0,1%	20	0,3%
Miền Trung	1.346	17,5%	4	0,1%	27	0,4%
Tổng nhân viên	7.671	100,0%	61	0,8%	152	2,0%
HDBank & HD SAISON						
Tổng nhân viên	16.326	100,0%	2.347	14,4%	1.597	9,8%

BẢNG 3

SỐ LƯỢNG VÀ TỶ LỆ GIỜ ĐÀO TẠO THEO GIỚI TÍNH VÀ CHỨC DANH

Phân loại	Năm 2024			Năm 2023		
	Số giờ đào tạo	Số nhân viên tham gia đào tạo	Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên	Số giờ đào tạo	Số nhân viên tham gia đào tạo	Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên
Phân loại theo giới tính						
HDBank						
Nam	603.883	4.192	62	414.872	3.627	50
Nữ		5.580			4.728	
Tổng số	603.883	9.772	62	414.872	8.355	50
HD SAISON						
Nam	102.708	12.312	8	97.625	12.125	8
Nữ	208.319	24.466	9	201.492	24.642	8
Tổng số	311.027	36.778	8	299.117	36.767	8
HDBank & HD SAISON						
Nam	914.910	16.504	20	713.989	15.752	16
Nữ		30.046			29.370	
Tổng số	914.910	46.550	20	713.989	45.122	16
Phân loại theo chức danh						
HDBank						
Cấp quản lý	123.292	2.252	55	83.686	1.863	45
Cấp nhân viên	480.591	7.520	64	331.186	6.492	51
Tổng số	603.883	9.772	62	414.872	8.355	50
HD SAISON						
Cấp quản lý	2.440	303	8	2.607	384	7
Cấp nhân viên	308.587	36.475	8	296.510	36.383	8
Tổng số	311.027	36.778	8	299.117	36.767	8
HDBank & HD SAISON						
Cấp quản lý	125.732	2.555	49	86.293	2.247	38
Cấp nhân viên	789.178	43.995	18	627.696	42.875	15
Tổng số	914.910	46.550	20	713.989	45.122	16

€.

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 2024 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 06
2-2	Các đơn vị được bao gồm trong báo cáo phát triển bền vững của Ngân hàng	Công ty con thuộc HDBank, trang 11 Phụ lục - Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững, trang 144
2-3	Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	Phụ lục - Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững, trang 144
2-4	Trình bày lại thông tin	Phụ lục - Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững, trang 146
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 08
2-7	Nhân viên	Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 156
2-8	Người lao động không phải nhân viên	Tất cả người lao động của HDBank hoặc HD SAISON đều là nhân viên, ký hợp đồng lao động trực tiếp với HDBank hoặc HD SAISON Không phát sinh người lao động thuê ngoài.
Quản trị		
2-9	Cơ cấu quản trị và hợp phần	Quản trị phát triển bền vững, trang 27
2-10	Bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất	Quản trị phát triển bền vững, trang 30
2-11	Chủ tịch của cấp quản lý cao nhất	Quản trị phát triển bền vững, trang 30
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
2-13	Phân cấp thẩm quyền	Quản trị phát triển bền vững, trang 29
2-14	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong lập báo cáo phát triển bền vững	Phụ lục - Tổng quan về Báo cáo Phát triển bền vững, trang 147
2-15	Xung đột lợi ích	Quản trị phát triển bền vững, trang 31
2-16	Truyền đạt các mối quan ngại cấp bách	Quản trị phát triển bền vững, trang 29
2-17	Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	Quản trị phát triển bền vững, trang 30
2-18	Đánh giá hiệu quả hoạt động của cấp quản lý cao nhất	Quản trị phát triển bền vững, trang 30

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
Quản trị		
2-19	Chính sách về thù lao	Quản trị phát triển bền vững, trang 31
2-20	Quy trình xác định mức thù lao	Quản trị phát triển bền vững, trang 31
2-21	Tỷ lệ tổng thù lao hàng năm	Quản trị phát triển bền vững, trang 31
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 135
2-24	Thực hiện các cam kết chính sách	Định hướng và Chiến lược phát triển bền vững của HDBank, trang 25 Phụ lục - Gắn kết với các bên liên quan, trang 148
2-25	Các quy trình khắc phục tác động tiêu cực	Chủ đề trọng yếu, trang 32
2-26	Cơ chế tư vấn và báo cáo các mối quan ngại	Quản trị phát triển bền vững, trang 27 Chủ đề Cam kết tuân thủ pháp luật, trang 135 Chủ đề Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người, trang 117
2-27	Tuân thủ với luật pháp và các quy định	Chủ đề Cam kết tuân thủ pháp luật, trang 135
2-28	Quyền hội viên trong các hiệp hội	Về HDBank, trang 08 Công ty con thuộc HDBank, trang 11
Cam kết với các bên liên quan		
2-29	Danh sách các bên liên quan	Phụ lục - Gắn kết với các bên liên quan, trang 148
2-30	Các thỏa ước thương lượng tập thể	Chủ đề Tôn trọng đa dạng, công bằng và quyền con người, trang 117
GRI 3: Công bố chủ đề trọng yếu		
3-1	Quy trình xác định chủ đề trọng yếu	Chủ đề trọng yếu, trang 32
3-2	Danh sách các chủ đề trọng yếu	Chủ đề trọng yếu, trang 32
3-3	Quản lý về các chủ đề trọng yếu	Chủ đề trọng yếu, trang 32 Phụ lục - Gắn kết toàn diện 17 SDGs trong quản trị chủ đề trọng yếu, trang 152 Trọng tâm 1: Tín dụng có trách nhiệm, trang 37 Trọng tâm 2: Vận hành có trách nhiệm, trang 87
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, trang 76
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, trang 38
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, trang 76 Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, trang 108
201-4	Hỗ trợ tài chính nhận được từ chính phủ	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, trang 76

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
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, trang 76
202-2	Tỷ lệ thành viên ban lãnh đạo được tuyển dụng từ cộng đồng địa phương	Chủ đề Phát triển nguồn nhân lực, trang 102
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, trang 81, trang 84
203-2	Tác động kinh tế gián tiếp trọng yếu	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, trang 81, trang 84
GRI 204: Thông lệ mua sắm		
204-1	Tỷ lệ chỉ tiêu cho các nhà cung cấp địa phương	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, trang 76, trang 81
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, trang 135
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, trang 137
205-3	Các vụ việc tham nhũng đã xác nhận và các biện pháp xử lý	Chủ đề Cam kết tuân thủ pháp luật, trang 139
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, trang 81
GRI 207: Thuế		
207-1	Phương pháp tiếp cận thuế	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, trang 80 Chủ đề Cam kết tuân thủ pháp luật, trang 141
207-2	Quản lý thuế, kiểm soát và quản lý rủi ro	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, trang 80 Chủ đề Cam kết tuân thủ pháp luật, trang 141
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, trang 80 Chủ đề Cam kết tuân thủ pháp luật, trang 141
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, trang 88 Chủ đề Hạn chế ảnh hưởng đến môi trường, trang 96
GRI 302: Năng lượng		
302-1	Lượng tiêu thụ năng lượng trong ngân hàng	Chủ đề Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên, trang 90
302-3	Cường độ sử dụng năng lượng	Chủ đề Tối ưu hóa sử dụng nguồn tài nguyên, trang 91
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, trang 91

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Tham chiếu đến nội dung trong báo cáo
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, trang 98
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, trang 98
305-4	Thâm dụng phát thải khí nhà kính (GHG)	Chủ đề Hạn chế ảnh hưởng đến môi trường, trang 98
GRI 308: Đánh giá môi trường của nhà cung cấp		
308-1	Các nhà cung cấp mới đã được đánh giá sơ bộ bằng cách sử dụng các tiêu chí về môi trường	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, trang 81, 82
GRI 401: Việc làm		
401-1	Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc	Chủ đề Phát triển nguồn nhân lực, trang 102 Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 160
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, trang 109, trang 112
401-3	Nghỉ thai sản	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, trang 109, trang 112
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, trang 117
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, trang 113
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, trang 113
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, trang 113
403-6	Nâng cao sức khỏe người lao động	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, trang 110
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, trang 110
403-9	Các vụ tai nạn liên quan đến công việc	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, trang 113
403-10	Bệnh tật liên quan đến công việc	Chủ đề Đảm bảo phúc lợi và đãi ngộ nhân viên, trang 113
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, trang 104 Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 166
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, trang 104
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, trang 115
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, trang 117 Phụ lục - Thống kê số liệu, trang 156

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, trang 119
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, trang 120
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, trang 121
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, trang 121
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, trang 122
GRI 414: Đánh giá nhà cung cấp về các hoạt động xã hội		
414-1	Đánh giá Nhà cung cấp về mặt Xã hội	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, trang 81
GRI 415: Chính sách công		
415-1	Đóng góp chính trị	Chủ đề Tạo dựng giá trị kinh tế, trang 80
GRI 417: Tiếp thị và Nhân hàng		
417-1	Các yêu cầu đối với thông tin nhân hiệu, sản phẩm và dịch vụ	Chủ đề Kiến tạo giá trị cho khách hàng, trang 74
417-2	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến thông tin và nhân hiệu của sản phẩm và dịch vụ	Chủ đề Kiến tạo giá trị cho khách hàng, trang 74
417-3	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	Chủ đề Kiến tạo giá trị cho khách hàng, trang 74
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 Đẩy mạnh chuyển đổi số và an toàn dữ liệu, trang 130

F.

BẢNG VIẾT TẮT VÀ THUẬT NGỮ

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	Quy định về Quản lý Rủi ro Môi trường và Xã hội trong Hoạt động Cấp tín dụng
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 - Chương trình Tài trợ Thương mại Toàn cầu
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 Fund Ratio - Tỷ lệ nguồn vốn ổn định sẵn có
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 – HDBANK HỘI SỞ

25Bis Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

T +84.2862 915916 | **F** +84.2862 915 900

Hotline 1900 6060 (24/7) | **www.hdbank.com.vn**