



BÁO CÁO
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

2022



VƯỜN TÂM • BỀN VỮNG

MỤC LỤC

THÔNG ĐIỆP CỦA
CHỦ TỊCH ỦY BAN
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

06-07

GIỚI THIỆU BÁO CÁO

09

XU THẾ HOẠT ĐỘNG
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

10

THÔNG TIN TỔNG QUAN
VỀ MSB

12-16

MSB TRONG TIẾN TRÌNH
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

17-19

MỤC LỤC GRI

46-51

ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA MSB

22-45

THÔNG điệp CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



Kính gửi Quý Cổ đông, Quý Khách hàng, Quý Đối tác và toàn thể Cán bộ nhân viên của MSB,

Trước những thay đổi trái chiều và phức tạp của nền kinh tế nói chung và ngành tài chính - ngân hàng nói riêng trong năm 2022, MSB lựa chọn kế hoạch ứng phó linh hoạt với các biến động, đặt mục tiêu tăng cường hỗ trợ khách hàng, đảm bảo an toàn hoạt động, thanh khoản và tăng trưởng kinh doanh song hành với phát triển bền vững.

Năm 2022, MSB tiếp tục triển khai chiến lược phát triển bền vững theo hướng cân đối giữa các mục tiêu Kinh tế - Xã hội - Môi trường, đồng thời đảm bảo lợi ích cho các bên liên quan: môi trường làm việc tốt nhất cho nhân viên; đồng hành cùng khách hàng; đóng góp tích cực cho cộng đồng; bảo đảm quyền lợi cho cổ đông cũng như tuân thủ các quy định của cơ quan quản lý.

Trước những khó khăn, thách thức của nền kinh tế trong năm 2022, với chiến lược linh hoạt, MSB đã ghi nhận những kết quả khả quan. Kết thúc năm tài chính, tổng tài sản của ngân hàng đạt gần 212.776 tỷ đồng, tăng xấp xỉ 4,5% so với năm trước. Cho vay khách hàng đạt hơn 120.600 tỉ đồng, tăng trưởng gần 19% so với 2021; thu hút thêm khoảng gần 1 triệu khách hàng mới, đưa tổng số khách hàng lên gần 4 triệu (3.892.477 khách hàng cá nhân, 43.446 khách hàng doanh nghiệp nhỏ - SME, 11.682 khách hàng doanh nghiệp siêu nhỏ - SSE). Danh mục khách hàng SME và SSE của MSB phần lớn là thuộc lĩnh vực thương mại (22%), xây dựng (9%), sản xuất (8,1%),... Những năm gần đây danh mục này đang có xu hướng dịch chuyển sang các ngành có yếu tố xanh, bền vững như điện tái tạo, năng lượng và ngành dịch vụ công nghệ, khoa học công nghệ, dịch vụ hành chính, hỗ trợ giao dục y tế, thông tin và truyền thông... Những thành tựu trên là sự đóng góp tích cực và không ngừng nghỉ của các cán bộ, nhân viên MSB. Ban Lãnh đạo của MSB luôn hướng đến mục tiêu xây dựng ngân hàng thành nơi “ai cũng muốn tham gia và không ai muốn rời bỏ”, với các chế độ đãi ngộ cạnh tranh - công bằng - toàn diện. MSB đã lọt vào danh sách “Nơi làm việc tốt nhất Châu Á 2022” của HR Asia.

Ngoài những thành quả trong kinh doanh, MSB còn tự hào đã luôn sát cánh cùng cộng đồng trong các hoạt động xã hội. Trong năm vừa qua, MSB đã ủng hộ cho các chương trình Tháng Ba biên giới - Biên cương tổ quốc tôi, Cả nước chung tay vì người nghèo, trao học bổng cho học sinh nghèo vượt khó tỉnh Phú Yên, xóa nhà tạm cho hộ nghèo tỉnh Tuyên Quang,... để góp phần xây dựng một xã hội tốt đẹp hơn. Tinh thần vì sự phát triển của cộng đồng và tình yêu thiên nhiên - môi trường luôn được lan tỏa trong cộng đồng người MSB. Chúng tôi tin rằng với tinh thần này, MSB sẽ trở thành một ngân hàng tiêu biểu trong quá trình đồng hành cùng phát triển với cộng đồng, khách hàng, đối tác, từ đó có những bước tiến về thành quả hoạt động bền vững tại Việt Nam.

MSB nhận thức rằng, các hoạt động trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng không trực tiếp có tác động tới môi trường, nhưng các dự án, các khách hàng được MSB tài trợ cho vay vốn có thể gây ra các tác động trực tiếp hoặc gián tiếp tới môi trường. Vì vậy, MSB đã và đang thiết lập, hoàn thiện cơ chế và công cụ để thực hiện cho vay có trách nhiệm như: đưa các yếu tố Môi trường - Xã hội - Quản trị (Environmental, Social and Governance - ESG) vào các quy trình quản trị rủi ro và quy trình hoạt động của ngân hàng, hoàn thiện hệ thống quản trị rủi ro môi trường xã hội (Environmental and Social Management System - ESMS) theo chuẩn quốc tế, thiết lập lộ trình và điều chỉnh chiến lược kinh doanh phù hợp để giảm dần tỷ trọng và tiến tới trong tương lai sẽ hạn chế và dần loại khỏi danh mục tín dụng các lĩnh vực phát thải carbon cao, tập trung cung cấp tài chính cho các lĩnh vực và doanh nghiệp ít phát thải. Đồng thời, MSB cũng nghiêm túc thực hiện các quy định về môi trường, dành nhiều hoạt động nội bộ nhằm nâng cao nhận thức trong việc sử dụng hợp lý năng lượng, tài nguyên thiên nhiên; và áp dụng các biện pháp giám sát trong tiêu thụ năng lượng, xả thải trong quá trình vận hành góp phần giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường chung.

Báo cáo phát triển bền vững 2022 là báo cáo đầu tiên và tách biệt với Báo cáo thường niên của MSB. Báo cáo này được thực hiện căn cứ trên Bộ tiêu chí của Tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (Global Reporting Initiative - GRI) nhằm đề cập đầy đủ tác động của mô hình phát triển bền vững, đó là gắn kết tăng trưởng Kinh tế - Xã hội - Môi trường và gắn kết các bên liên quan. MSB sẽ thực hiện Báo cáo phát triển bền vững thường niên và hướng tới kiểm toán các báo cáo này trong tương lai gần. Điều này giúp Ban Lãnh đạo của MSB định hướng các chiến lược kinh doanh theo xu thế Phát triển bền vững, đồng thời hài hòa lợi ích của các bên liên quan.

Chúng tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Quý Khách hàng, Đối tác, Quý Cổ đông và toàn thể cán bộ nhân viên đã đồng hành, ủng hộ MSB suốt chặng đường vừa qua. Chúng tôi sẽ tiếp tục thực hiện sứ mệnh đã lựa chọn và cam kết tối đa hóa hiệu quả hoạt động để xây dựng MSB thêm vững mạnh, tạo dựng giá trị bền vững cho các bên liên quan, đảm bảo các giá trị mang tính xã hội, thân thiện hơn với môi trường. Bước sang năm 2023, MSB mong muốn sẽ được đồng hành cùng với toàn thể Khách hàng, Đối tác, Cổ đông và toàn thể Cán bộ nhân viên trên con đường xây dựng một cộng đồng phát triển bền vững để cùng gạt hái những thành công vượt trội.

Kính chúc Quý vị nhiều sức khỏe, hạnh phúc và thành công.
Trân trọng cảm ơn,

NGUYỄN THỊ THIÊN HƯƠNG
Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị MSB
Chủ tịch Ủy ban Phát triển bền vững



PHẦN 1 GIỚI THIỆU BÁO CÁO

Tổng quan về báo cáo

Báo cáo Phát triển bền vững năm 2022 được xây dựng giúp làm rõ định hướng chiến lược và cam kết của MSB với các bên liên quan. Việc lập Báo cáo Phát triển bền vững giúp chúng tôi chủ động rà soát và đánh giá lại các hoạt động đã được thực hiện trong năm trên các khía cạnh về phát triển bền vững. Trong quá trình thực hiện các hoạt động hướng tới mục tiêu này, MSB luôn trao đổi với các đối tác nhằm nhận diện các vấn đề được quan tâm từ đó xác định vấn đề trọng yếu cần được thực hiện, rà soát và cải tiến. Thông qua Báo cáo Phát triển bền vững, MSB hướng đến sự minh bạch thông tin về các tác động từ hoạt động của mình đến kinh tế, môi trường, xã hội với các bên quan tâm. Điều này giúp Ban lãnh đạo định hướng các chiến lược kinh doanh theo mục tiêu Phát triển bền vững, đồng thời cân bằng lợi ích của các bên liên quan.

Tiêu chuẩn báo cáo

Báo cáo Phát triển bền vững năm 2022 của MSB được lập theo bộ tiêu chuẩn GRI: Tùy chọn cốt lõi*. Báo cáo thể hiện 4 nội dung chính của Bộ Tiêu chuẩn GRI:

- GRI 100: Thông tin chung
- GRI 200: Các tiêu chuẩn kinh tế
- GRI 300: Các tiêu chuẩn môi trường
- GRI 400: Các tiêu chuẩn xã hội.

Báo cáo trình bày các hành động phát triển bền vững năm 2022 của MSB hướng tới các mục tiêu Phát triển bền vững của Liên Hiệp Quốc (17 Sustainable Development Goals).

Phạm vi báo cáo

Báo cáo Phát triển bền vững của MSB bao gồm thông tin và kết quả hoạt động của MSB và công ty con về các tác động kinh tế, môi trường và xã hội. Báo cáo Phát triển bền vững 2022 là báo cáo độc lập đầu tiên của MSB và được lập theo niên độ kế toán, kết thúc vào ngày 31/12/2022 và sẽ được lập định kỳ trong giai đoạn tiếp theo với chu kỳ 1 năm. Mọi thông tin trong báo cáo này được đảm bảo tính chính xác, rõ ràng, cập nhật và đáng tin cậy.

Đơn vị bao gồm trong báo cáo

Phạm vi báo cáo hoạt động của MSB bao gồm 1 hội sở chính, 62 chi nhánh và 201 phòng giao dịch tại 51 tỉnh/thành phố trên cả nước, công ty con (Công ty Tài chính TNHH MTV Cộng đồng (FCCOM)).

Nguyên tắc báo cáo

Báo cáo được xác định theo nguyên tắc sau:

Nguyên tắc xác định nội dung báo cáo:

- Bối cảnh Phát triển bền vững
- Mức độ trọng yếu
- Tính toàn diện
- Gắn kết các bên liên quan

Nguyên tắc xác định chất lượng báo cáo:

- Chính xác
- Cân bằng
- Rõ ràng
- So sánh
- Tin cậy
- Cập nhật

Các ý kiến đóng góp hoặc những câu hỏi liên quan về vấn đề Phát triển bền vững xin vui lòng gửi qua địa chỉ:

Phòng Quản lý Quan hệ nhà đầu tư

Email: ir@msb.com.vn

SĐT: (024) 3771 8989

Địa chỉ: Tầng 29, tòa nhà TNR, 54A Nguyễn Chí Thanh, P. Láng Thượng, Q. Đống Đa, Hà Nội.

(*) Các mục tùy chọn được thể hiện trong Mục lục GRI trang 52

PHẦN 2

XU THẾ HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Bối cảnh phát triển bền vững trên phạm vi quốc tế

Ngày 25/9/2015, Liên Hợp Quốc đã chính thức thông qua 17 mục tiêu toàn cầu đầy tham vọng nhưng cũng mang tính khả thi về Phát triển bền vững (PTBV). 17 mục tiêu Phát triển bền vững này được tính toán hành động từ 2015 đến 2030 ở các lĩnh vực quan trọng về con người và nhân loại trước khi đại dịch Covid-19 diễn ra.



Cam kết và tiến trình phát triển bền vững của Việt Nam

Theo dự báo dựa trên chuỗi số liệu thống kê các chỉ tiêu đến hết năm 2019 (trước khi xảy ra đại dịch Covid-19), Việt Nam dự báo có khả năng đạt được 5/17 mục tiêu PTBV vào năm 2030, bao gồm các mục tiêu: Xóa nghèo dưới mọi hình thức ở mọi nơi; Xóa đói, đảm bảo an ninh lương thực và cải thiện dinh dưỡng, phát triển nông nghiệp bền vững; Đảm bảo giáo dục chất lượng, rộng mở, công bằng và nâng cao cơ hội học tập suốt đời cho tất cả mọi người; Đẩy mạnh cách thức thực hiện và đem lại sức sống mới cho quan hệ đối tác toàn cầu để PTBV.

Năm 2020 đại dịch Covid-19 bùng nổ không chỉ ảnh hưởng nghiêm trọng tới sức khỏe, tính mạng của người dân mà còn gây ra đứt gãy chuỗi cung ứng toàn cầu ở hầu hết các lĩnh vực, làm gia tăng số người thất nghiệp, đình trệ các hoạt động kinh tế - xã hội và sinh hoạt đời sống của người dân. Đối với Việt Nam, tăng trưởng GDP năm 2020, 2021 đã tác động bất lợi đến kết quả thực hiện các mục tiêu PTBV, đặc biệt là mục tiêu 3 về đảm bảo sức khỏe và tăng cường phúc lợi, mục tiêu 4 về chất lượng giáo dục, mục tiêu 8 về tăng trưởng kinh tế bền vững và việc làm đầy đủ và mục tiêu 10 về bất bình đẳng trong xã hội.

Mặc dù đứng trước những thách thức chưa từng có nhưng Việt Nam đã nỗ lực duy trì và tiếp tục đạt được một số tiến bộ đáng kể trong thực hiện các mục tiêu PTBV với các kết quả nổi bật tỷ lệ nghèo đa chiều giảm mạnh; chỉ số bao phủ các dịch vụ y tế thiết yếu cao hơn mức chung toàn cầu; tỷ lệ học sinh được công nhận hoàn thành chương trình tiểu học và tỷ lệ học sinh tốt nghiệp trung học cơ sở đạt ở mức cao; hạ tầng công nghệ thông tin đã được cải thiện đáng kể; tỷ lệ số hộ sống trong các nhà tạm giảm nhanh; Việt Nam đã thiết lập quan hệ với 30 đối tác quan trọng, trong đó có 17 đối tác chiến lược và 13 đối tác toàn diện;..

Trong thời gian tới, Chính phủ Việt Nam hướng tới hoàn thành các mục tiêu PTBV vào năm 2030 như thúc đẩy nền kinh tế; phát triển hạ tầng và xử lý ô nhiễm môi trường; tiết kiệm tài nguyên thiên nhiên; phòng, chống thiên tai, biến đổi khí hậu; giảm chênh lệch giàu nghèo và trình độ phát triển giữa một số vùng, miền và địa phương; huy động nguồn lực để đáp ứng nhu cầu thực hiện các mục tiêu PTBV.

Việt Nam đang tập trung vào các nhiệm vụ, giải pháp như hoàn thiện hệ thống thể chế chính sách và nâng cao hiệu quả thực thi chính sách; thúc đẩy phục hồi các ngành kinh tế theo hướng xanh, tuần hoàn để đảm bảo phát triển kinh tế bền vững; tăng cường nâng cao nhận thức, thúc đẩy hợp tác giữa các bên liên quan để tạo lan tỏa trong thực hiện các mục tiêu PTBV.



PHẦN 3

THÔNG TIN TỔNG QUAN VỀ MSB

Thông tin doanh nghiệp



Tên giao dịch:

- Tên tiếng Việt: **NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM**
- Tên tiếng Anh: **VIETNAM MARITIME COMMERCIAL JOINT STOCK BANK**
- Tên giao dịch: MSB
- Tên viết tắt: MSB



Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số:

Số 0200124891 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 01/07/2005 (chuyển từ GCN ĐKKD số 055501 do Trọng tài kinh tế (nay là Sở Kế hoạch và Đầu tư) thành phố Hải Phòng cấp ngày 10/3/1992); đăng ký thay đổi lần thứ 26 ngày 13/01/2023.



Vốn điều lệ:

- 20.000.000.000.000 đồng**
- Bằng chữ: Hai mươi nghìn tỷ đồng.



Mã cổ phiếu: **MSB**



Địa bàn kinh doanh:

Tại ngày 31/12/2022, MSB có 1 Hội sở chính, 62 chi nhánh, 201 phòng giao dịch tại 51 tỉnh thành trên toàn quốc.



Ngành nghề kinh doanh:

Kinh doanh tiền tệ, tín dụng và các dịch vụ tài chính, tiền tệ, ngân hàng.



Địa chỉ hội sở chính:

- Số 54A Nguyễn Chí Thanh, Phường Láng Thượng, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: (024) 3771 8989
- Fax: (024) 3771 8899
- Website: www.msb.com.vn



Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam thành lập năm 1991 tại thành phố Hải Phòng. Trải qua 31 năm xây dựng, với quy mô vốn điều lệ lên tới 20.000 tỷ đồng cùng đội ngũ hơn 6.000 cán bộ nhân viên, Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam đã phát triển trở thành một trong những ngân hàng uy tín tại Việt Nam, cung cấp toàn diện các giải pháp tài chính ngân hàng cho mọi đối tượng khách hàng trong nền kinh tế.

Công ty con

Công ty Tài chính TNHH MTV Cộng đồng (FCCOM).

- Địa chỉ: Tầng KT tòa nhà văn phòng Thăng Long - Thăng Long Tower, số 98, phố Ngụy Như Kon Tum, Phường Nhân Chính, Quận Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: (84-24) 3259 5063
- Vốn điều lệ đăng ký: 500.000.000.000 đồng
- Tỷ lệ sở hữu của MSB: 100%
- Lĩnh vực kinh doanh: Huy động vốn, cấp tín dụng, các hoạt động khác.

Các dòng sản phẩm cho vay chính của FCCOM:

- Cho vay tiêu dùng khách hàng có dư nợ thế chấp bất động sản
- Cho vay tiêu dùng khách hàng có sở hữu bất động sản
- Cho vay tiêu dùng khách hàng có nguồn thu nhập từ lương
- Cho vay tiêu dùng siêu nhanh
- Thẻ tín dụng nội địa

SỨ MỆNH

VÌ MỘT CUỘC SỐNG THUẬN ÍCH HƠN

TẦM NHÌN

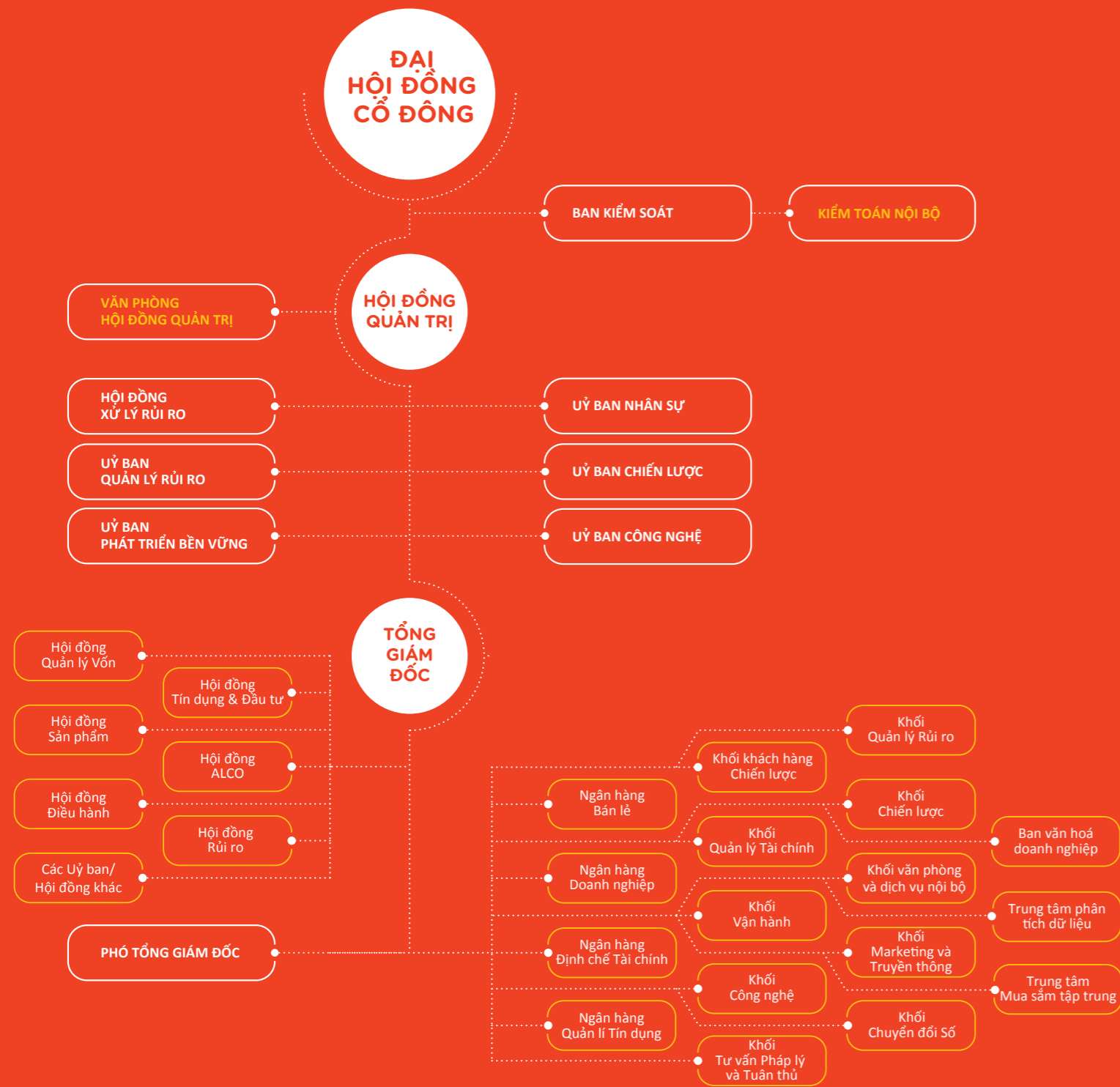
TRỞ THÀNH NGÂN HÀNG AI CŨNG MUỐN THAM GIA VÀ KHÔNG AI MUỐN RỜI BỎ

GIÁ TRỊ CỐT LÕI



Ngành nghề kinh doanh chính

- Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác.
- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu để huy động vốn trong nước và nước ngoài.
- Cấp tín dụng dưới các hình thức: Cho vay; Chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác; Bảo lãnh ngân hàng; Phát hành thẻ tín dụng; Bao thanh toán trong nước; bao thanh toán quốc tế đối với các ngân hàng được phép thực hiện thanh toán quốc tế; Các hình thức cấp tín dụng khác sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận.
- Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng.
- Cung ứng các phương tiện thanh toán.
- Cung ứng các dịch vụ thanh toán.



TÓM LƯỢC VỀ THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Ông TRẦN ANH TUẤN**
Chủ tịch Hội đồng Quản trị
Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Đại học Griggs, Hoa Kỳ
Ông tham gia quản trị và điều hành MSB từ năm 2007 với các chức danh: Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị, Tổng Giám đốc. Từ tháng 02/2012 đến nay, ông là Chủ tịch Hội đồng Quản trị MSB.
- Ông NGUYỄN HOÀNG AN**
Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị
Cử nhân Kinh tế, Học viện Ngân hàng
Ông gia nhập MSB từ năm 1991 và đảm nhiệm các vị trí như: Trưởng phòng Tín dụng, Giám đốc Chi nhánh Thanh Xuân, Giám đốc Chi nhánh Hà Nội, Phó Tổng Giám đốc MSB. Từ tháng 05/2018 đến nay, ông là Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị MSB.
- Bà NGUYỄN THỊ THIÊN HƯƠNG**
Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, Đại học Hawaii, Manoa, Hoa Kỳ
Bà đã có nhiều năm kinh nghiệm trong ngành ngân hàng. Từ năm 1995 tới năm 2016, bà làm việc tại Techcombank và nắm giữ nhiều chức vụ khác nhau như: Trưởng phòng Dự án và đầu tư chứng khoán, Trưởng phòng Tín dụng, Phó Tổng Giám đốc và Thành viên thường trực Ủy ban kiểm toán rủi ro. Từ tháng 05/2018 đến nay, bà là Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị MSB.
- Ông TRẦN XUÂN QUẢNG**
Thành viên Hội đồng Quản trị
Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Đại học chuyên ngành Nam California, Hoa Kỳ
Ông gia nhập MSB từ năm 1993 và đảm nhiệm các vị trí như: Giám đốc Sở Giao dịch, Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khách hàng doanh nghiệp & Khách hàng cá nhân; Phó Tổng Giám đốc kiêm Tổng Giám đốc Ngân hàng Doanh nghiệp; Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản lý chiến lược... Từ tháng 04/2016 đến nay, ông là thành viên Hội đồng Quản trị MSB.
- Ông NGUYỄN HOÀNG LINH**
Thành viên Hội đồng Quản trị, Tổng Giám đốc
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, Đại học Bách Khoa Hà Nội
Ông Nguyễn Hoàng Linh có hơn 23 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng và từng giữ nhiều chức vụ quan trọng trong các ngân hàng tại Việt Nam như: Thành viên Hội đồng quản trị, Tổng Giám đốc PVCombank, Tổng Giám đốc Western Bank, Quyền Tổng Giám đốc Ngân hàng Việt Á,... Tại MSB, ông đã trải qua hơn 16 năm công tác và được tin tưởng giao phó nhiều trọng trách như: Giám đốc MSB Hồ Chí Minh, Phó Tổng Giám đốc kiêm Tổng Giám đốc Ngân hàng Doanh nghiệp, Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Chiến lược, Phó Tổng Giám đốc kiêm Tổng Giám đốc Ngân hàng Bán lẻ. Từ tháng 03/2020, ông được bổ nhiệm giữ chức vụ Tổng Giám đốc MSB. Từ tháng 09/2020 đến nay, ông là thành viên Hội đồng quản trị MSB.
- Bà LÊ THỊ LIÊN**
Thành viên Hội đồng Quản trị
Tiến sỹ khoa học về Quản trị kinh doanh, Đại học California Miramar, Hoa Kỳ
Từ năm 2007 tới năm 2012, bà là Chủ tịch Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam nhiệm kỳ IV, kiêm đại diện vốn của VNPT tại ngân hàng và Trưởng Ban Đầu tư và quản lý vốn, Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam. Từ năm 2012 tới năm 2017, bà nắm giữ các vị trí như Trưởng Ban Đầu tư và quản lý vốn, Phó Trưởng Ban Tài chính - Chiến lược thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam. Từ tháng 05/2018 đến tháng 4/2022, bà là thành viên Hội đồng Quản trị độc lập MSB. Từ tháng 04/2022 đến nay, bà là Thành viên Hội đồng Quản trị MSB.
- Ông TẠ NGỌC ĐÀ**
Thành viên Hội đồng Quản trị độc lập
Cử nhân kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM
Ông đã từng giữ vị trí quan trọng tại các ngân hàng Việt Nam: Giám đốc Khối Doanh nghiệp vừa và nhỏ, Giám đốc Khối Quản lý tín dụng - Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB); Phó Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Quốc dân (NCB); Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Trung tâm Xử lý tín dụng tập trung Hồ Chí Minh, Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Phê duyệt tín dụng, Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản lý rủi ro, Phó Tổng Giám đốc phụ trách điều hành Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (MSB). Ông giữ vai trò quản lý, điều hành một số doanh nghiệp lớn ở Việt Nam trong lĩnh vực bất động sản, dịch vụ trước khi trở thành thành viên Hội đồng quản trị độc lập MSB từ tháng 4/2022 đến nay.

MỘT SỐ CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH CƠ BẢN CỦA MSB NĂM 2022

TỔNG TÀI SẢN
212.776
TỶ ĐỒNG

VỐN ĐIỀU LỆ
20.000
TỶ ĐỒNG (*)

VỐN CHỦ SỞ HỮU
26.654
TỶ ĐỒNG

TỔNG THU NHẬP HOẠT ĐỘNG
~10.700
TỶ ĐỒNG

CHI PHÍ HOẠT ĐỘNG
4.427
TỶ ĐỒNG
(trong đó, chi phí lương và phúc lợi cho nhân viên: 2.647 tỷ đồng)

TỶ LỆ CASA TRUNG BÌNH NĂM
36%
(2021: 32%)
đứng thứ 3 trong ngành

LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ
5.787
TỶ ĐỒNG

LỢI NHUẬN SAU THUẾ
4.616
TỶ ĐỒNG

ROAE
18,44%
(2021: 19,82%)

TỶ LỆ AN TOÀN VỐN HỢP NHẤT CAR
12,33%
(2021: 11,52%)

TỶ LỆ NỢ XẤU HỢP NHẤT NPL
1,24%
(2021: 1,20%)

LÃNH ĐẦU HUY ĐỘNG VỐN QUỐC TẾ CHO TÍN DỤNG XANH
30 TRIỆU USD

(*) Theo Quyết định 45/QĐ-NHNN ngày 9/1/2023 về việc sửa đổi nội dung Giấy phép thành lập và hoạt động của MSB với mức vốn mới là 20.000 tỷ đồng.



PHẦN 4
MSB TRONG TIẾN TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

TIẾN TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA MSB

Định hướng phát triển bền vững của MSB

MSB tin rằng doanh nghiệp không thể tồn tại khi chỉ hướng đến các mục tiêu ngắn hạn trước mắt mà quên đi những ảnh hưởng dài hạn tới môi trường, xã hội và lợi ích tổng thể của các bên liên quan. MSB định hướng phát triển hoạt động dựa theo 17 mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hiệp Quốc. Ở tầm chiến lược - định hướng, Ban lãnh đạo ngân hàng đã sẵn sàng đẩy mạnh phát triển tín dụng xanh, chuẩn hóa các hoạt động, chuyển đổi mô hình để trở thành một ngân hàng có trách nhiệm (responsible bank) trong tiến trình vươn tới hiện thực hóa các mục tiêu phát triển bền vững mang tính toàn cầu. Định hướng phát triển của MSB trong giai đoạn tới:

Mục tiêu kinh tế:

- Đi đầu trong việc phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng thân thiện, minh bạch, an toàn với khách hàng và nhà đầu tư.
- Thúc đẩy tăng trưởng lợi nhuận gắn với phát triển bền vững, tuân thủ pháp luật và đảm bảo lợi ích của các bên liên quan.
- Trở thành ngân hàng uy tín hàng đầu Việt Nam.

Mục tiêu xã hội:

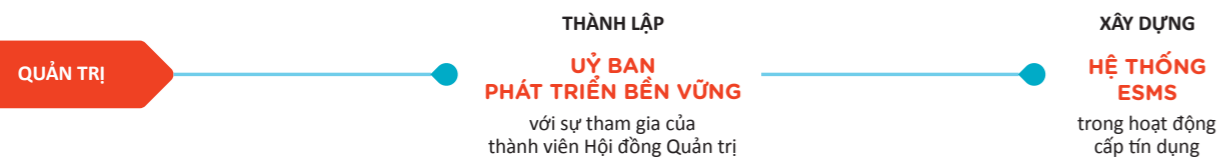
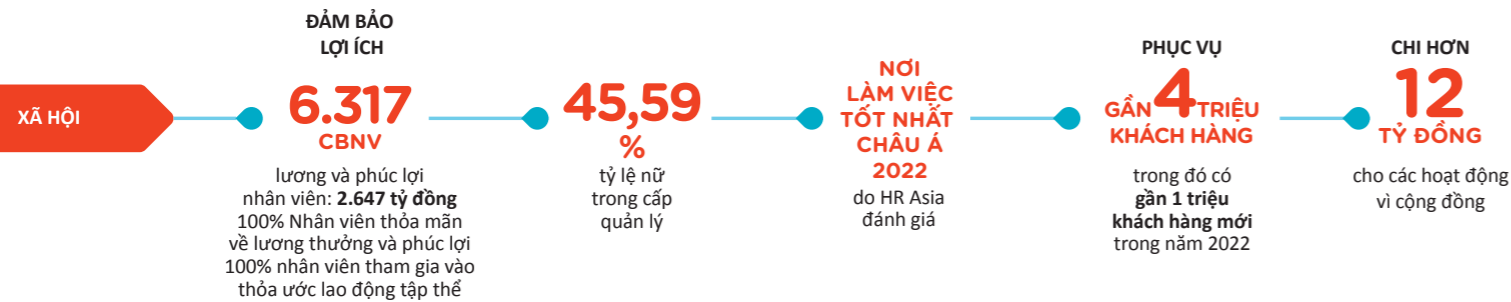
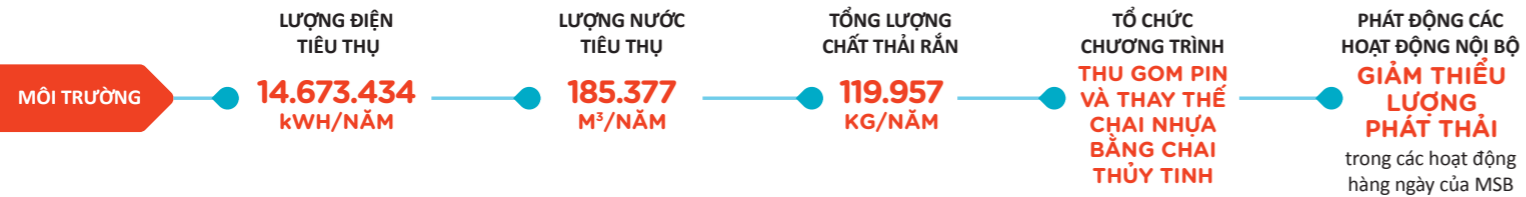
- **Đối với người lao động:**
- + Tiếp tục duy trì, bổ sung thêm các hoạt động hỗ trợ, chăm lo đời sống và tinh thần cho toàn thể nhân viên và gia đình của người lao động nhằm đạt được hiệu quả cao trong công việc.
- + Đảm bảo duy trì chất lượng cơ sở vật chất nhằm tạo không gian làm việc chuyên nghiệp, thoải mái và thân thiện.

- + Triển khai các khóa đào tạo nội bộ chuyên sâu cho các cán bộ nhân viên các cấp, cũng như những khóa đào tạo hội nhập hỗ trợ các nhân sự mới trong công việc.
- + Phát triển môi trường làm việc lành mạnh, tạo điều kiện cho nhân sự không ngừng bồi dưỡng, nâng cao và phát triển bản thân. Tôn trọng giới tính, không phân biệt đối xử khi tuyển dụng và làm việc.
- + Duy trì giám sát và thực hiện nghiêm ngặt các nguyên tắc bình đẳng trong công việc.
- **Đối với cộng đồng:**
- Đầu tư có trách nhiệm và đồng hành cùng các dự án được đầu tư. Tích cực tham gia các hoạt động cộng đồng tại các địa phương mà các chi nhánh MSB có mặt và các địa phương cần được trợ giúp, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống.

Mục tiêu môi trường:

- Kết nối vốn và cơ hội đầu tư đến các dự án “xanh”.
- Rà soát, đánh giá chặt chẽ hoạt động cấp tín dụng cho tất cả các dự án để đảm bảo không cấp tín dụng cho các tổ chức/dự án có ngành nghề hoạt động nằm trong danh sách loại trừ cấp tín dụng theo chuẩn quốc tế về rủi ro môi trường xã hội và hướng tới chuỗi cung ứng phát thải ròng bằng “0”.
- Tiến tới danh mục các nhà cung cấp trung tính với khí hậu (“climate-neutrally”)
- Thực hiện chương trình nâng cao nhận thức của nhân viên về bảo vệ môi trường.
- Kiểm soát và giảm thiểu các tác động môi trường từ các hoạt động của Ngân hàng.

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA MSB NĂM 2022 VÀ KẾ HOẠCH NĂM 2023



THỰC HIỆN CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN CỦA LIÊN HỢP QUỐC TẠI MSB

Kết quả hoạt động của MSB năm 2022 theo định hướng phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc:



KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG VÌ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NĂM 2023

Dựa trên cơ sở đánh giá, dự báo tình hình năm 2023, MSB đặt ra các nhiệm vụ trọng tâm cho mục tiêu phát triển bền vững như sau:

- Hoàn thiện và triển khai hệ thống ESMS trong hoạt động cấp tín dụng từ tháng 6/2023. Ưu tiên tìm kiếm nguồn vốn trung - dài hạn với chi phí thấp dành cho tín dụng xanh và kỳ vọng gia tăng 30% tổng giá trị giải ngân cho khách hàng đạt tiêu chuẩn “xanh” vào năm 2023
- Duy trì kết quả hoạt động kinh doanh tăng trưởng tốt và bền vững, không ngừng cải tiến, nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh
- Tiếp tục hoàn thiện hệ thống quản trị về phát triển bền vững trong doanh nghiệp
- Duy trì và bổ sung thêm các hoạt động hỗ trợ, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho toàn thể nhân viên
- Thực hiện chương trình tiết kiệm năng lượng, đầu tư cho số hóa, giảm các hoạt động tiêu tốn tài nguyên, giảm thiểu rác thải trong nội bộ ngân hàng, mục tiêu giảm 3% lượng khí thải CO2
- Tiếp tục lan tỏa mạnh mẽ giá trị nhân văn cao cả tới cộng đồng thông qua các hoạt động tài trợ giáo dục, cải thiện môi trường sống và truyền cảm hứng về lối sống xanh



PHẦN 5

ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA MSB

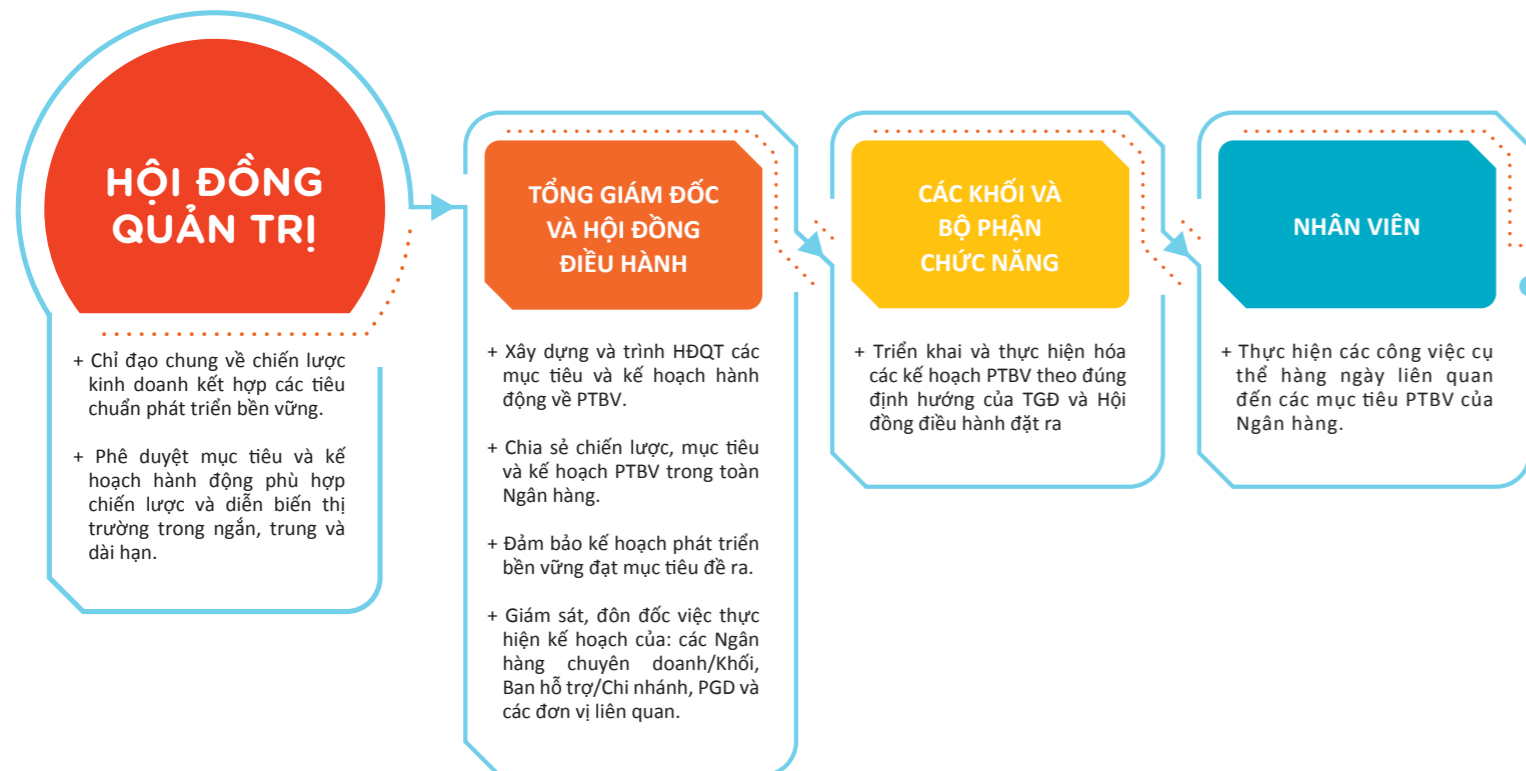
QUẢN TRỊ HƯỚNG TỚI MINH BẠCH HÓA VÀ ĐỀ CAO LỢI ÍCH CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

Cơ cấu quản lý phát triển bền vững

Phương pháp quản trị phát triển bền vững

Trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan kết hợp với các thông lệ quốc tế về quản trị doanh nghiệp, bên cạnh việc xây dựng và hoàn thiện cơ cấu quản trị theo hướng ngày càng vững mạnh và tiệm cận các chuẩn mực quốc tế, MSB đã xây dựng một khung quản trị Phát triển bền vững (quản trị doanh nghiệp) bao gồm Điều lệ, các quy chế, quy định và văn bản pháp quy trong nội bộ Ngân hàng nhằm tạo ra một hệ thống quản trị chuyên nghiệp, xuyên suốt, minh bạch và hiệu quả. Ngân hàng thống nhất nguyên tắc quản trị cao nhất của mình là đảm bảo lợi ích của các cổ đông, các bên liên quan, đồng thời hài hòa được các mục tiêu phát triển và thể hiện trách nhiệm với xã hội và môi trường.

Cơ cấu quản lý liên quan đến phát triển bền vững



ỦY BAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Thành phần	Chức vụ
Bà Nguyễn Thị Thiên Hương , Phó Chủ tịch HĐQT	Chủ tịch
Ông Nguyễn Hoàng Linh , Tổng Giám đốc MSB	Phó Chủ tịch
Bà Nguyễn Hương Loan , Phó Tổng Giám đốc/TGD Ngân hàng Định chế Tài chính	Thành viên
Bà Nguyễn Thị Thu Hằng , Giám đốc Khối Quản lý Tài chính	Thành viên
Bà Đinh Thị Tố Uyên , Phó Tổng Giám đốc/Giám đốc Khối Chiến lược	Thành viên
Bà Lê Cẩm Thúy , Giám đốc Khối Quản lý Rủi ro	Thành viên
Tổng Giám đốc Ngân hàng Chuyên doanh hoặc Giám đốc Khối/Ban trực tiếp quản lý Khách hàng	Thành viên

Rủi ro và chiến lược quản trị rủi ro

Nhận diện rủi ro

Rủi ro trong hoạt động ngân hàng là khả năng xảy ra tổn thất (tổn thất tài chính, tổn thất phi tài chính) trong quá trình thực hiện mục tiêu kinh doanh làm giảm thu nhập, giảm vốn tự có dẫn đến giảm tỷ lệ an toàn vốn hoặc hạn chế khả năng đạt được mục tiêu kinh doanh của MSB.

MSB nhận dạng đầy đủ, chính xác các rủi ro trọng yếu và tất cả các rủi ro khác phát sinh từ hoạt động kinh doanh, tương tác giữa các loại rủi ro trong các giao dịch, sản phẩm, hoạt động, quy trình nghiệp vụ của MSB.

Danh sách các rủi ro trọng yếu được MSB xác định trong Tuyên bố chiến lược quản lý rủi ro từng thời kỳ, bao gồm: Rủi ro tín dụng, Rủi ro thị trường, Rủi ro thanh khoản, Rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng, Rủi ro hoạt động, Rủi ro tập trung.

MSB đồng thời xây dựng hệ thống quản lý rủi ro toàn diện, tập hợp các chính sách, quy định nội bộ về quản lý rủi ro; cơ cấu tổ chức về quản lý rủi ro; và được tổ chức thực hiện để nhận dạng, đo lường, đánh giá, theo dõi, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro.

Chiến lược quản lý rủi ro

Trên cơ sở thay đổi quan điểm, nhận thức về quản lý rủi ro: xem rủi ro là một yếu tố/cơ hội thúc đẩy hoạt động kinh doanh hiệu quả thay vì rủi ro là cản trở và cần né tránh, tuyên bố chiến lược quản lý rủi ro chính là sự khẳng định của MSB về việc quản lý rủi ro cùng đồng hành, định hướng và thúc đẩy hoạt động kinh doanh phát triển bằng các mục tiêu cụ thể và các nguyên tắc, phương thức thực hiện để đạt được các mục tiêu đó.

Chiến lược quản lý rủi ro phù hợp với khả năng chịu đựng rủi ro của MSB - là giới hạn rủi ro mà MSB phải tuân thủ theo quy định của pháp luật, NHNN và là ngưỡng rủi ro tối đa mà MSB chấp nhận ràng buộc đối với cổ đông, khách hàng và các bên liên quan.

Chiến lược quản lý rủi ro của MSB đưa ra các mục tiêu cụ thể, nguyên tắc, lộ trình để đạt được mục tiêu đó và được thiết lập cho từng loại rủi ro trọng yếu. Trong từng thời kỳ, mức độ chi tiết của chiến lược quản lý rủi ro phù hợp với phạm vi, mức độ phức tạp và mức độ rủi ro trong các hoạt động nghiệp vụ của MSB.

Trong năm 2022, MSB rà soát và cập nhật chiến lược quản lý rủi ro nhằm thích ứng linh hoạt với sự gia tăng mạnh mẽ hàm lượng số hóa trong các sản phẩm, dịch vụ tài chính của MSB và hội nhập với

tiêu chuẩn quốc tế về môi trường xã hội, từ đó đưa ra các nguyên tắc, phương thức triển khai và kế hoạch hành động để số hóa và tự động hóa các nghiệp vụ quản lý rủi ro, đồng thời thực hiện quản lý rủi ro môi trường xã hội trong hoạt động cấp tín dụng của mình.

Triển khai quản lý rủi ro

Một khung quản trị rủi ro tiên tiến được MSB xây dựng, duy trì và phát huy hiệu quả liên tục. Nguyên tắc ba tuyến bảo vệ độc lập tuân thủ quy định của NHNN được triển khai, thể hiện trách nhiệm quản lý rủi ro, trong đó:

- Tuyến bảo vệ thứ nhất có chức năng nhận dạng, kiểm soát, giảm thiểu rủi ro, bao gồm các đơn vị sau:
 - + Các bộ phận kinh doanh (bao gồm cả bộ phận phát triển sản phẩm), các bộ phận có chức năng tạo ra doanh thu khác; bộ phận có chức năng thẩm định, phê duyệt và các bộ phận khác có chức năng thực hiện các quyết định có rủi ro;
 - + Các bộ phận có chức năng phân bổ hạn mức rủi ro, kiểm soát rủi ro, giảm thiểu rủi ro (thuộc bộ phận kinh doanh hoặc bộ phận độc lập) đối với từng loại hình giao dịch, hoạt động kinh doanh;
 - + Bộ phận nhân sự, bộ phận kế toán.

- Tuyến bảo vệ thứ hai có chức năng xây dựng chính sách quản lý rủi ro, quy định nội bộ về quản lý rủi ro, đo lường, theo dõi rủi ro và tuân thủ quy định pháp luật do các bộ phận sau đây thực hiện:
 - + Bộ phận tuân thủ;
 - + Bộ phận quản lý rủi ro.

- Tuyến bảo vệ thứ ba có chức năng kiểm toán nội bộ, chịu trách nhiệm đưa ra các nhận định độc lập về công tác quản lý rủi ro trên toàn hệ thống, bao gồm Ban kiểm soát và bộ phận Kiểm toán nội bộ.

Một bộ máy quản trị được MSB tổ chức tối ưu, theo đó, với sự tham mưu của Ủy ban quản lý rủi ro, Hội đồng quản trị luôn thực hiện tốt vai trò giám sát cấp cao và kịp thời nắm bắt, chỉ đạo các công việc liên quan đến quản lý rủi ro toàn hàng. Ở cấp điều hành, Tổng giám đốc cũng nhận được sự tham mưu có hiệu quả từ Hội đồng rủi ro, Hội đồng Alco, Hội đồng quản lý vốn trong việc triển khai các hành động quản lý rủi ro theo định hướng từ Hội đồng quản trị. Khối Quản lý rủi ro luôn thực hiện tốt vai trò của tuyến bảo vệ thứ hai, đưa ra chính sách, công cụ đo lường, giám sát và báo cáo rủi ro, cảnh báo kịp thời đến cấp Tổng giám đốc và Hội đồng quản trị khi rủi ro có thể ảnh hưởng đến an toàn hoạt động và mục tiêu kinh doanh của Ngân hàng.

Một quy trình quản lý rủi ro xuyên suốt được triển khai từ nhận dạng - đo lường và đánh giá - theo dõi - kiểm soát rủi ro, cụ thể:

- Nhận dạng rủi ro:
 - + Nhận dạng rủi ro đối với từng phân khúc Khách hàng, lĩnh vực/ngành kinh tế, sản phẩm, đối tác giao dịch...;
 - + Xác định đầy đủ nguy cơ và nguyên nhân gây ra các rủi ro.

- Đo lường và đánh giá rủi ro:
 - + MSB thực hiện đo lường mức độ rủi ro (cao, trung bình, thấp) trên cơ sở xác định tần suất và mức độ tác động ngắn hạn, dài hạn của rủi ro đó đối với thu nhập, tỷ lệ an toàn vốn và khả năng đạt được mục tiêu kinh doanh của MSB.
 - + Đo lường và đánh giá tất cả rủi ro đã được nhận dạng;
 - + Đảm bảo kịp thời, chính xác để theo dõi rủi ro và kiểm soát rủi ro hiệu quả.
 - + Đo lường và đánh giá rủi ro được thực hiện bằng các phương pháp, mô hình (bao gồm cả hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ).

- Theo dõi rủi ro
 - + Theo dõi các trạng thái rủi ro so với các hạn mức rủi ro, khẩu vị rủi ro và các giới hạn mà MSB có thể chấp nhận được;
 - + Theo dõi quá trình thực hiện các biện pháp giảm thiểu rủi ro, khắc phục các sai phạm và tồn tại;
 - + Theo dõi và giám sát việc tuân thủ các quy định nội bộ/NHNN về quản lý rủi ro.

- Kiểm soát rủi ro
 - + Kiểm soát các trạng thái rủi ro, giao dịch, hoạt động theo các hạn mức rủi ro tương ứng, có các biện pháp phòng ngừa, giảm thiểu và xử lý kịp thời các rủi ro.
 - + Kiểm soát rủi ro nhằm đảm bảo tuân thủ các hạn mức rủi ro, kiểm soát rủi ro không vượt quá khẩu vị rủi ro và các giới hạn mà MSB có thể chấp nhận được.
 - + Ưu tiên kiểm soát và xử lý các rủi ro cao, rủi ro trung bình và có khả năng phát sinh tổn thất;

Kể từ năm 2022, một hệ thống quản lý rủi ro môi trường xã hội dần được hình thành và tích hợp vào khung quản trị rủi ro tổng thể của MSB.

Trước đó, từ năm 2015, MSB đã sớm nhận thức về quản lý rủi ro môi trường xã hội, đảm bảo thực hiện đầy đủ các yêu cầu của NHNN về thúc đẩy tăng trưởng tín dụng xanh. Song song tìm kiếm các cơ hội tiếp cận nguồn vốn đầu tư từ IFC, ADB, Proparco.

Trên cơ sở mong muốn xây dựng một hệ thống quản lý rủi ro môi trường xã hội toàn diện và nhằm thích ứng với thông lệ quốc tế, yêu cầu của đối tác, MSB đã nỗ lực nghiên cứu và luôn sẵn sàng tiếp thu tư vấn từ các tổ chức có kinh nghiệm quốc tế để cải thiện hệ thống quản lý rủi ro môi trường xã hội của mình, phải kể đến như

tư vấn xếp hạng tổ chức về môi trường xã hội của Moody, tư vấn quản lý rủi ro môi trường xã hội và quản trị của KPMG, tư vấn xây dựng hệ thống quản lý rủi ro môi trường xã hội theo chương trình tài trợ của USAID, chấm điểm các vấn đề về môi trường xã hội và quản trị bởi Tổ chức tài chính bền vững Châu Á (FFV).

Từ năm 2023, MSB sẽ tiếp tục hoàn thiện và triển khai hệ thống quản lý rủi ro môi trường xã hội trong hoạt động cấp tín dụng (kiện toàn nhân sự, hoàn thiện chính sách, quy trình, hướng dẫn đánh giá rủi ro môi trường xã hội, triển khai đào tạo, thực hiện các báo cáo đánh giá theo yêu cầu của đối tác, cơ quan quản lý), tiến tới kết hợp đánh giá rủi ro môi trường xã hội như một phần trong đánh giá rủi ro tín dụng của ngân hàng với sự hỗ trợ tư vấn, đào tạo từ các tổ chức có kinh nghiệm quốc tế. Đây cũng là những bước tiến tiếp theo trong kế hoạch hướng tới xây dựng ngân hàng xanh và phát triển bền vững.

Hệ thống thúc đẩy kinh doanh bền vững

MSB đang xem xét, quản lý và giám sát các vấn đề ESG liên quan đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng bằng cách thiết lập hệ thống ra quyết định ESG với Ủy ban Phát triển bền vững là trung tâm. Cuộc họp hội đồng kinh doanh sẽ đặt ra chương trình và mục tiêu quản lý ESG, thảo luận các vấn đề liên quan đến các lĩnh vực chính, bên cạnh đó cuộc họp Ủy ban Phát triển bền vững được tổ chức hàng quý và theo yêu cầu thực tế để cân nhắc/ phê duyệt các chính sách và chiến lược ESG cũng như kiểm soát hiệu suất thực hiện ESG.

Gắn kết các bên liên quan

Lựa chọn các bên liên quan

MSB nhận định mục tiêu phát triển bền vững chỉ có thể đạt được khi có sự đồng hành của các bên liên quan. Sự tham gia của các bên liên quan giúp MSB đưa ra các định hướng và các hành động cụ thể trong tiến trình phát triển lợi ích gắn liền với giá trị cộng đồng của mình.



Các bên liên quan là những đối tượng có khả năng ảnh hưởng tới hoạt động của MSB, hoặc chịu ảnh hưởng từ hoạt động của MSB, bao gồm:




- Khách hàng
- Chính Phủ, cơ quan quản lý nhà nước
- Cổ đông, nhà đầu tư
- Người lao động
- Đối tác
- Cộng đồng
- Truyền thông




**RỪNG PHÒNG HỘ
VEN BIỂN**
THUẬN NAM - NINH THUẬN
Tài trợ bởi
 **MSB**
Chương trình "Cùng MSB trải xanh Việt Nam"
 Ban quản lý rừng
Phước Thuận Nam  SÔNG  HẠNH PHÚC
XANH



Cơ chế giao tiếp và ứng xử với các bên liên quan

Các bên liên quan	Các vấn đề được quan tâm	Hành động của MSB	Phương thức tiếp cận	Tần suất đối thoại
 Khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Chất lượng sản phẩm/dịch vụ, thông tin sản phẩm, chương trình khuyến mại, ưu đãi Quy trình khiếu nại, yêu cầu thông tin, giải đáp thắc mắc Uy tín, vị thế và thương hiệu Ngân hàng Mức độ ổn định của hệ thống và an toàn thông tin cho khách hàng. Danh mục sản phẩm đa dạng về chủng loại và giá cả, đáp ứng nhu cầu theo từng nhóm đối tượng khách hàng. Đối xử bình đẳng với các đối tượng khách hàng khác nhau 	<ul style="list-style-type: none"> Nghiên cứu và phát triển các sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu thị trường Bộ phận Chăm sóc khách hàng giải đáp các thắc mắc, khiếu nại, yêu cầu thông tin qua hotline, fanpage, các kênh kết nối với khách hàng nhanh chóng Đảm bảo việc tương tác, tiếp nhận các ý kiến một cách thường xuyên thông qua các kênh: Contact Center, gửi email khảo sát, gặp mặt trực tiếp Cung cấp thông tin chính xác, minh bạch về sản phẩm và dự án, tư vấn cho khách hàng đầy đủ thông tin từ ưu điểm đến rủi ro của sản phẩm Đầu tư nhiều nguồn lực, hệ thống công nghệ thông tin đảm bảo an ninh thông tin, an toàn cho hệ thống và thông tin, tài sản khách hàng Xây dựng thương hiệu uy tín, định vị cao trên thị trường trong nước và quốc tế. 	<ul style="list-style-type: none"> Chi nhánh/ phòng giao dịch 	<ul style="list-style-type: none"> Tất cả các ngày làm việc trong năm
			<ul style="list-style-type: none"> Trung tâm Contact Center Website/mạng xã hội Thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng Khảo sát mức độ hài lòng 	<ul style="list-style-type: none"> 24h/7 ngày. Liên tục Liên tục Liên tục Định kỳ
 Chính phủ, cơ quan quản lý nhà nước	<ul style="list-style-type: none"> Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và triển khai các kế hoạch, chủ trương, chính sách của Nhà nước; Nghĩa vụ thực thi theo luật quy định, thể hiện tính tuân thủ Đóng góp ý kiến xây dựng các văn bản pháp luật; Đóng góp ý kiến xây dựng phát triển thị trường, giải quyết các vấn đề phát sinh của thị trường Đào tạo, phổ biến kiến thức chuyên môn, học hỏi các xu thế mới 	<ul style="list-style-type: none"> Tuân thủ nghiêm chỉnh tất cả các Điều luật và Quy định của Nhà nước và Cơ quan chủ quản trong mọi hoạt động của Ngân hàng, công ty đại chúng quy mô lớn, công ty niêm yết Thực hiện đầy đủ các trách nhiệm giải trình theo yêu cầu, nghĩa vụ thuế, phục vụ các đợt thanh tra định kỳ, theo yêu cầu Thực hiện nghĩa vụ công bố thông tin đầy đủ và đúng hạn theo quy định, đảm bảo minh bạch hóa và tuân thủ Cập nhật thường xuyên và đầy đủ các thông tin về luật pháp và các Quy định của Nhà nước để đảm bảo không xảy ra sai phạm. Tham gia các phong trào và chương trình do các cơ quan Nhà nước khởi xướng nhằm hỗ trợ cộng đồng và xã hội. Tích cực tham gia, là thành viên các Hiệp hội ngành, tham gia đóng góp ý kiến xây dựng thị trường, phát triển sản phẩm mới... 	<ul style="list-style-type: none"> Các buổi họp 	<ul style="list-style-type: none"> Nhiều lần/năm
			<ul style="list-style-type: none"> Các báo cáo, yêu cầu lấy ý kiến đóng góp, công văn giải trình (định kỳ, theo yêu cầu...) 	<ul style="list-style-type: none"> Nhiều lần/năm và tùy theo từng loại báo cáo
			<ul style="list-style-type: none"> Báo cáo thường niên/báo cáo PTBV Báo cáo hàng tháng/hàng quý theo quy định 	<ul style="list-style-type: none"> 01 lần/năm Nhiều lần/năm
			<ul style="list-style-type: none"> Các kênh liên lạc khác (website, email, điện thoại) 	<ul style="list-style-type: none"> Liên tục

Các bên liên quan	Các vấn đề được quan tâm	Hành động của MSB	Phương thức tiếp cận	Tần suất đối thoại
 Cổ đông, nhà đầu tư	<ul style="list-style-type: none"> Hiệu quả hoạt động ngân hàng, chính sách điều hành, kế hoạch và chiến lược kinh doanh các thời kỳ... Minh bạch, kịp thời thông tin ngân hàng Quyền của cổ đông: tham gia họp, biểu quyết lấy ý kiến; đóng góp ý kiến về hoạt động của ngân hàng Đảm bảo các quyền lợi cổ đông được hưởng (cổ tức, cổ phiếu thưởng, quyền mua...) 	<ul style="list-style-type: none"> Sử dụng hiệu quả nguồn vốn đầu tư. Duy trì chính sách chi trả cổ tức đều đặn, phù hợp Các báo cáo, công bố thông tin của Ngân hàng được trình bày và công bố minh bạch, công khai, đầy đủ và đảm bảo về yêu cầu thời gian Đảm bảo sự bình đẳng trong mọi hoạt động giữa cổ đông trong nước và nước ngoài, cổ đông cá nhân và tổ chức. Duy trì kết nối, tương tác với các nhà đầu tư, cổ đông, các bên quan tâm cổ phiếu MSB thông qua các công cụ trực tuyến. Giải đáp thắc mắc của cổ đông đầy đủ, kịp thời và minh bạch. 	<ul style="list-style-type: none"> Đại hội đồng cổ đông thường niên 	<ul style="list-style-type: none"> 01 lần/năm
			<ul style="list-style-type: none"> Đại hội đồng cổ đông bất thường, lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản 	<ul style="list-style-type: none"> Nhiều lần/năm khi có phát sinh
			<ul style="list-style-type: none"> Các cuộc họp với Đại diện ban lãnh đạo Ngân hàng (trực tuyến hoặc trực tiếp), công bố kết quả kinh doanh hàng quý, họp theo yêu cầu 	<ul style="list-style-type: none"> Nhiều lần/năm, định kỳ hàng quý, tùy theo thực tiễn biến động, nhu cầu của thị trường
 Đối tác	<ul style="list-style-type: none"> Hợp tác cùng phát triển, đôi bên cùng có lợi trên cơ sở phù hợp với các văn bản pháp luật quy định, phù hợp lợi ích các bên liên quan của mỗi bên Sản xuất, thực hiện và triển khai dự án có trách nhiệm Năng lực triển khai dự án Uy tín doanh nghiệp Thực hiện nghiêm túc các điều khoản đã ký kết, cởi mở và minh bạch trong hợp tác 	<ul style="list-style-type: none"> Thường xuyên trao đổi thông tin và liên lạc, trình bày nhu cầu hiện tại và các kế hoạch liên quan nhu cầu tương lai Hỗ trợ, nỗ lực, hợp tác, đảm bảo tuân thủ luật pháp trong việc giải quyết các khúc mắc, yêu cầu chung của hợp đồng, thỏa thuận giữa các bên Hướng các công việc chung giữa các bên theo định hướng và tiêu chuẩn của phát triển bền vững. Thái độ cởi mở và minh bạch trong mọi hoạt động hợp tác, tôn trọng nguyên tắc đôi bên cùng có lợi, hỗ trợ tốt nhất mọi yêu cầu Nâng cao uy tín thương hiệu. 	<ul style="list-style-type: none"> Các cuộc họp định kỳ 	<ul style="list-style-type: none"> Nhiều lần/năm, định kỳ hàng quý, tháng tùy theo thực tiễn yêu cầu công việc với đối tác
			<ul style="list-style-type: none"> Các kênh liên lạc khác (email, điện thoại...) 	<ul style="list-style-type: none"> Liên tục
 Cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"> Chính sách hỗ trợ đầu tư và phát triển các lĩnh vực trọng yếu của nền kinh tế, các lĩnh vực phát triển bền vững, hỗ trợ các đối tượng khó khăn theo thời kỳ và định hướng của Cơ quan quản lý, Chính phủ Tạo công ăn việc làm, đóng góp vào quá trình bảo vệ quyền con người, bảo vệ trẻ em, bình đẳng giới, thu hẹp khoảng cách giàu nghèo... Thực hiện các hoạt động cộng đồng, xã hội góp phần vào sự phát triển của cộng đồng địa phương 	<ul style="list-style-type: none"> Chủ động và phối hợp cùng các bên đưa các chính sách, sản phẩm, tuyển dụng... hỗ trợ cộng đồng theo định hướng Triển khai đều đặn các chương trình từ thiện, tình nguyện, các hoạt động vì cộng đồng. Chiến lược đầu tư gắn với các yếu tố ESG. 	<ul style="list-style-type: none"> Website 	<ul style="list-style-type: none"> Liên tục
			<ul style="list-style-type: none"> Báo cáo thường niên, Báo cáo phát triển bền vững 	<ul style="list-style-type: none"> 1 lần/năm
			<ul style="list-style-type: none"> Các ấn phẩm của Ngân hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Liên tục
			<ul style="list-style-type: none"> Thông tin trên phương tiện truyền thông 	<ul style="list-style-type: none"> Liên tục

Các bên liên quan	Các vấn đề được quan tâm	Hành động của MSB	Phương thức tiếp cận	Tần suất đối thoại
 Người lao động	<ul style="list-style-type: none"> Môi trường làm việc, công bằng, không phân biệt đối xử, cơ hội phát triển Chính sách đào tạo. Chính sách phúc lợi, lương thưởng và chế độ làm việc, chế độ bảo vệ sức khỏe Công tác tuyển dụng. Những thành tựu và đóng góp được ghi nhận 	<ul style="list-style-type: none"> Xây dựng môi trường làm việc thoải mái, an toàn, cân bằng giữa công việc và cuộc sống. Xây dựng chế độ phúc lợi - đãi ngộ toàn diện, hấp dẫn, thường xuyên điều chỉnh theo mức độ phát triển của thị trường. Thiết lập hệ thống đánh giá năng lực, hiệu quả, công bằng. Tổ chức các khóa đào tạo nội bộ và chuyên sâu nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, tạo điều kiện để phát triển và thăng tiến. Khen thưởng cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc. Cung cấp chế độ chăm sóc sức khỏe cho cán bộ nhân viên và người thân. 	<ul style="list-style-type: none"> Họp nội bộ 	<ul style="list-style-type: none"> Liên tục
			<ul style="list-style-type: none"> Chương trình đào tạo, huấn luyện nội bộ 	<ul style="list-style-type: none"> Liên tục
 Truyền thông	<ul style="list-style-type: none"> Thông tin về các hoạt động của Ngân hàng, kết quả kinh doanh, số liệu tài chính, thông tin sự kiện về sản phẩm, giải thưởng, xếp hạng... Thông tin về thị trường, ý kiến đại diện của lãnh đạo về tình hình thị trường, đường lối phát triển. Công bố thông tin theo đúng quy định, kịp thời, đầy đủ và minh bạch. Thông tin trao đổi, hợp tác, tuyên bố, phát ngôn với các cơ quan báo đài về doanh nghiệp và ngành phải rõ ràng và chính xác, đầy đủ, kịp thời. Khả năng thực hiện các kế hoạch đề ra, tuân thủ đúng cam kết với khách hàng và cơ quan quản lý Nhà nước. 	<ul style="list-style-type: none"> Chủ động và thường xuyên cung cấp thông tin chính xác tới báo chí, giới truyền thông truyền thông. Hỗ trợ và giải đáp câu hỏi, thắc mắc của báo chí một cách kịp thời, nhanh chóng. Cập nhật tình hình kinh doanh, tiến độ dự án định kỳ/ thường xuyên thông qua các bản tin, các buổi họp báo, các cổng thông tin của cơ quan quản lý, kênh truyền thông của các cơ quan quản lý, đối tác, tin tức sự kiện trên website, kênh truyền thông TV, báo đài và trên các trang mạng xã hội của Ngân hàng. Truyền thông qua các sự kiện mang tính xã hội (từ thiện, giải thưởng, các cuộc thi, tài trợ cho các Chương trình lớn của truyền thông...) Cử chuyên gia tham gia trả lời nhiều bài phỏng vấn chuyên sâu khi có các sự kiện có ảnh hưởng tới hoạt động của ngân hàng, biến động thị trường, sản phẩm mới, chiến lược mới... 	<ul style="list-style-type: none"> Công bố thông tin 	<ul style="list-style-type: none"> Liên tục
			<ul style="list-style-type: none"> Họp báo 	<ul style="list-style-type: none"> Tùy lịch sự kiện
			<ul style="list-style-type: none"> Trả lời phỏng vấn 	<ul style="list-style-type: none"> Liên tục, khi có yêu cầu
			<ul style="list-style-type: none"> Các kênh liên lạc khác (email, điện thoại, quảng cáo qua các chương trình truyền thông, truyền hình...) 	<ul style="list-style-type: none"> Liên tục



Lựa chọn nhà cung cấp

Trong bối cảnh phát triển toàn diện và bền vững, MSB mong muốn những nhà cung cấp của mình cũng chung tay vào hoạt động phát triển bền vững. Các tiêu chí lựa chọn nhà cung cấp của MSB: chất lượng dịch vụ/sản phẩm, uy tín của nhà cung cấp, giá thành, các tiêu chí về phát triển bền vững, minh bạch, các điều kiện phù hợp khác. MSB cũng ủng hộ các sự cạnh tranh lành mạnh, bình đẳng vì lợi ích kinh doanh chung nhưng hài hòa giữa lợi ích và phát triển bền vững.

MSB đã xây dựng Bộ Quy tắc ứng xử dành cho nhà cung cấp (QĐ 5485/2022/QĐ-TGD ngày 28/7/2022), bao gồm các yếu tố môi trường xã hội. MSB mong muốn mọi nhà cung cấp ủng hộ và tôn trọng việc bảo vệ nhân quyền, không thực hiện, tham gia hoặc tạo điều kiện cho các hành vi vi phạm nhân quyền; đồng thời đảm bảo tuân thủ các phương pháp tuyển dụng được chấp nhận trên toàn cầu và ưu tiên vấn đề an toàn cũng như sức khỏe người lao động. MSB cũng hướng đến các nhà cung cấp cam kết hoạt động vì môi trường và mang lại những giá trị hữu ích cho cộng đồng và xã hội. MSB ưu tiên hợp tác với các nhà cung cấp áp dụng các quy tắc ứng xử trong Bộ quy tắc này. Ngoài ra, các nhà cung cấp của MSB cũng được đánh giá theo Quy định đánh giá chất lượng đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ trong công tác mua sắm (QD.MS.001.2022).

Tuân thủ về kinh tế - xã hội

Minh bạch và rõ ràng trong các hoạt động kinh tế - xã hội sẽ đảm bảo phát triển bền vững cho doanh nghiệp, nâng cao uy tín và lợi ích tài chính cho Ngân hàng. HĐQT và Ban lãnh đạo của MSB luôn đề cao vấn đề này xuyên suốt trong các hoạt động của MSB. Vì vậy, Ban lãnh đạo và toàn bộ nhân viên luôn tuân thủ pháp luật và các quy định liên quan đến ngành Tài chính - Ngân hàng như là một tiêu chí trong bộ đạo đức nghiệp. MSB cam kết luôn chính trực, rõ ràng trong các mối quan hệ với các bên liên quan; đảm bảo nguyên tắc cạnh tranh công bằng; thường xuyên cập nhật và triển khai các quy định pháp lý mới nhất.

Năm 2022, MSB không ghi nhận biên bản, thông báo nào liên quan đến vi phạm quy định trong lĩnh vực kinh tế - xã hội.

Chống tham nhũng

Hành động tham nhũng nói riêng, và không tuân thủ nói chung không chỉ có ảnh hưởng nghiêm trọng đến doanh nghiệp về mặt tài chính, hoạt động kinh doanh và danh tiếng, mà còn tác động tiêu cực đến kinh tế, xã hội như phân bổ sai nguồn lực, làm suy yếu pháp quyền. Việc áp dụng chặt chẽ, minh bạch các quy định, quy chế, chính sách nội bộ trong mọi hoạt động sẽ góp phần hạn chế rủi ro tuân thủ, phòng chống tham nhũng trong doanh nghiệp, nâng cao ý thức trách nhiệm của mỗi cá nhân. Để phòng chống tham nhũng, MSB đã ban hành Quy chế phòng, chống tham nhũng và thành lập Ban chỉ đạo phòng, chống tham nhũng. Ngân hàng cũng kết hợp thêm nhiều biện pháp quản trị nhằm nâng cao kiểm soát rủi ro tuân thủ, song song với đẩy mạnh truyền thông tới toàn thể nhân viên, cán bộ lãnh đạo về chính sách, quy định phòng chống tham nhũng cùng các quy định, chính sách nội bộ khác của Ngân hàng.

Tại MSB, để phòng chống tham nhũng, các đơn vị trong toàn hệ thống MSB nghiêm túc thực hiện các hành động sau:

- Thường xuyên thực hiện các hoạt động kiểm tra, kiểm soát tuân thủ nhằm phát hiện, ngăn ngừa các hành vi tham nhũng, có dấu hiệu tội phạm tại MSB;
- Kịp thời cung cấp thông tin về hành vi tham nhũng của người có chức vụ, quyền hạn và phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để ngăn chặn, xử lý tham nhũng;
- Xây dựng văn hóa kinh doanh lành mạnh, không tham nhũng thông qua việc xây dựng các quy tắc đạo đức nghề nghiệp, đạo đức kinh doanh; Xây dựng quy tắc ứng xử, cơ chế kiểm soát nội bộ nhằm phòng ngừa tham nhũng;

- Áp dụng các biện pháp phòng, chống tham nhũng trong doanh nghiệp, tổ chức khu vực ngoài nhà nước, như: Công khai, minh bạch các nội dung hoạt động và trách nhiệm thực hiện công khai, minh bạch; Kiểm soát xung đột lợi ích trong nội bộ; Trách nhiệm, xử lý trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu khi để xảy ra hành vi tham nhũng trong nội bộ;
- Tự kiểm tra nhằm phát hiện, xử lý và kiến nghị với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về hành vi tham nhũng;
- Chịu sự thanh tra của cơ quan có thẩm quyền trong việc thanh tra thực hiện pháp luật phòng, chống tham nhũng;
- Trong quan hệ với đối tác, khách hàng phải coi trọng uy tín của mình thông qua việc giữ gìn đạo đức kinh doanh, trung thực và minh bạch về tài chính. Mỗi bên (MSB và đối tác, khách hàng) đều phải cam kết và bảo đảm rằng người của mỗi bên (cán bộ nhân viên, người lao động hoặc bất kỳ người nào được chỉ định) không thực hiện hành vi trực tiếp hay qua trung gian đưa hoặc sẽ đưa cho người có chức vụ, quyền hạn hoặc cá nhân, tổ chức khác bất kỳ lợi ích nào để người có chức vụ, quyền hạn làm hoặc không làm một việc vì lợi ích hoặc theo yêu cầu của bên đưa hối lộ.
- Tập trung đào tạo, truyền thông sâu rộng gắn liền trách nhiệm cá nhân của tất cả CBNV ngay khi tiếp nhận công việc; liên tục đào tạo và nâng cao, chuyên sâu, chia sẻ kinh nghiệm về phòng chống gian lận và phòng chống tham nhũng và tội phạm khu vực ngoài nhà nước.

Để phòng ngừa, hạn chế rủi ro có thể xảy ra liên quan đến tuân thủ, bao gồm cả việc phòng chống tham nhũng, MSB đã và đang thực hiện các giải pháp sau đây:

- MSB công khai, minh bạch thông tin về tổ chức, hoạt động của mình, trừ nội dung thuộc bí mật Nhà nước, bí mật kinh doanh và nội dung khác theo quy định của Pháp luật và quy định của MSB.
- Xây dựng các quy trình và thường xuyên rà soát trên tinh thần phù hợp với quy định của pháp luật và thực tiễn hoạt động;
- Nâng cao ý thức tuân thủ của nhân viên bằng cách tăng cường đào tạo về tuân thủ, xây dựng phần mềm đào tạo tuân thủ để đảm bảo tất cả nhân viên có thể tham gia, nhanh chóng tiếp cận với các quy định pháp luật, chính sách nội bộ của Ngân hàng;
- Kiểm soát các xung đột lợi ích trong hoạt động của ngân hàng.

- Thiết lập bộ máy kiểm soát nội bộ theo ba tuyến bảo vệ độc lập nhằm đáp ứng như cầu hoạt động chung và nhằm góp phần phòng ngừa, đấu tranh với tội phạm và các hành vi tham nhũng; xây dựng và triển khai quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp; thực hiện hiệu quả hoạt động kiểm tra, kiểm soát nội bộ; phối hợp tăng cường công tác kiểm toán nội bộ, kiểm tra đột xuất nhằm nâng cao hiệu quả rắn đe, phòng ngừa, giảm thiểu rủi ro đạo đức trong hoạt động ngân hàng.
- Phát triển các hệ thống công nghệ, phần mềm để tự động hóa việc kiểm soát tuân thủ, chức năng cảnh báo và cung cấp các báo cáo phục vụ cho công tác quản lý;
- Có chính sách khen thưởng, kỷ luật rõ ràng đối với các trường hợp tố giác tham nhũng và tham nhũng.

Năm 2022, MSB không ghi nhận vụ việc tham nhũng nào.

Kế hoạch 2023 về nâng cao chất lượng quản trị

Trong năm 2023, MSB định hướng xây dựng và phát triển các nguyên tắc quản trị doanh nghiệp minh bạch, công bằng về quyền lợi, đảm bảo tính chuyên nghiệp của tổ chức đồng thời kết hợp với xây dựng văn hóa doanh nghiệp MSB theo các mục tiêu trách nhiệm - tôn trọng - lắng nghe - hiệu quả, hướng tới mục tiêu chiến lược chuyển đổi số toàn diện ngân hàng.

SỰ ỔN ĐỊNH TÀI CHÍNH TẠO NỀN TẢNG CHO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Hiệu quả hoạt động kinh tế

Trong năm 2022, đối mặt với những khó khăn hậu đại dịch, những tác động tiêu cực khó lường từ chính sự và kinh tế thế giới cộng thêm các vấn đề về khủng hoảng niềm tin trong nước, MSB trước tiên đã thực hiện tốt nhiệm vụ hỗ trợ khách hàng, đưa các sản phẩm tạo thuận ích và nâng cao trải nghiệm cho các đối tượng này, đảm bảo vận hành kinh doanh hiệu quả, quản trị rủi ro được tăng cường, đặc biệt là vấn đề đảm bảo thanh khoản trong những giai đoạn khó khăn của thị trường chung. Ngân hàng cũng đã hoàn thành phần lớn các kế hoạch tham vọng đặt ra từ đầu năm và đặt các nền móng vững vàng cho chiến lược chuyển mình vào giai đoạn thúc đẩy phát triển bền vững.

Năm 2022, MSB đã đạt được những kết quả tích cực về mặt kinh tế. Ngân hàng đạt mức tổng thu nhập hoạt động (TOI) gần 10.700 tỷ đồng năm 2022. Các hoạt động kinh doanh tạo nguồn thu từ lãi của ngân hàng tăng trưởng tương đối mạnh mẽ. MSB ghi nhận lợi nhuận trước thuế và sau thuế đạt lần lượt 5.787 tỷ đồng và 4.616 tỷ đồng cho cả năm 2022, đều tăng trưởng khoảng 14%.



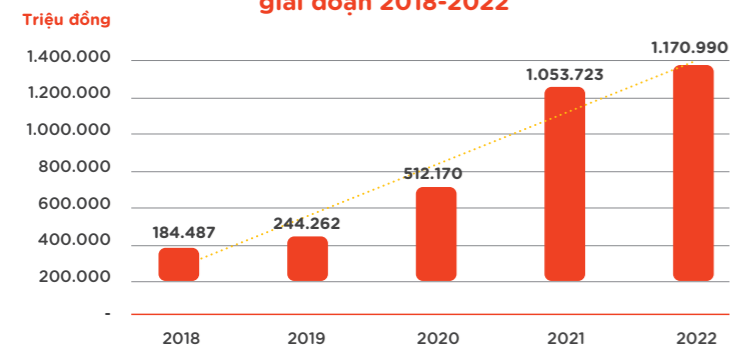
Năm 2022, MSB cũng thu hút thêm khoảng gần 1 triệu khách hàng mới, đưa tổng số khách hàng lên gần 4 triệu. Các dự án số hóa, chuyển đổi quy trình làm việc, thúc đẩy năng lực bán hàng đã dần phát huy hiệu quả, thể hiện qua các con số tăng trưởng ấn tượng về khối lượng và giá trị giao dịch qua kênh điện tử. Tiêu biểu là với mảng khách hàng cá nhân, giá trị giao dịch qua kênh điện tử tăng trưởng 32% so với năm 2021 và gấp 2,4 lần năm 2020; số lượng giao dịch của khách hàng cá nhân cũng tăng đến 61% so với 2021 và gấp 3 lần năm 2020.

Với sự nỗ lực của hơn 6.000 cán bộ nhân viên, sự đồng lòng và quyết tâm chinh phục các mục tiêu của một tổ chức chuyên nghiệp, sự sáng tạo và quyết đoán của Hội đồng quản trị và Hội đồng điều hành, MSB tự hào khi thứ hạng của ngân hàng đã tăng tới 159 bậc theo bảng xếp hạng 500 ngân hàng mạnh nhất khu vực Châu Á - Thái Bình Dương do The Asian Banker công bố vào quý 4/2022, từ vị trí thứ 356 của kỳ đánh giá trước lên vị trí thứ 197 cho năm 2022.

Các nghĩa vụ theo chế độ đã quy định

Từ khi thành lập đến nay, MSB luôn thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế, đóng góp vào ngân sách nhà nước và đóng góp tích cực vào sự phát triển của cộng đồng và xã hội

Thuế TNDN MSB nộp vào Ngân sách Nhà nước giai đoạn 2018-2022



Các sản phẩm, dự án đầu tư xanh

Trong năm 2022, MSB có sự dịch chuyển tích cực khi tỷ trọng cho vay ngành nghề có tiềm năng rủi ro cao đã giảm, ngân hàng hướng tới hỗ trợ các khách hàng thuộc lĩnh vực xuất nhập khẩu, thương mại, sản xuất... có năng lực hồi phục tốt sau đại dịch và đặc biệt là các khách hàng có chiến lược hướng tới phát triển bền vững, cụ thể là:

- Tăng tỷ trọng đáng kể cho vay ngành sản xuất và phân phối điện, năng lượng và ngành dịch vụ công nghệ, khoa học công nghệ, dịch vụ hành chính, hỗ trợ giao dục y tế, thông tin và truyền thông.
- Năm 2022, tổng dư nợ cho lĩnh vực tín dụng xanh của MSB là 5.478 tỷ đồng, cấp cho 86 khách hàng, trong đó: lĩnh vực công nghiệp xanh là 92 tỷ đồng, lĩnh vực năng lượng tái tạo và năng lượng sạch là 5.386 tỷ đồng.
- Cũng năm 2022, MSB lần đầu huy động vốn quốc tế cho tín dụng xanh từ tổ chức tín dụng Proparco với số tiền 30 triệu USD. Dự kiến số tiền này sẽ được giải ngân trong 3 năm cho các dự án tín dụng xanh, dưới sự giám sát của Proparco.



Lễ ký kết hợp tác chiến lược trong lĩnh vực tín dụng xanh giữa MSB và Proparco

Quá trình chuyển đổi số tại MSB - Nhân tố thúc đẩy tăng trưởng cho giai đoạn 2023-2027

MSB đang từng bước chuyển đổi các quy trình quản trị nội bộ, hiện đại hóa cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin theo hướng hỗ trợ tốt hơn cho việc giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường; cung cấp các dịch vụ tín dụng và thanh toán trong các lĩnh vực trung tính với phát thải Cac-bon. MSB đang đẩy mạnh số hóa - một phần quan trọng trong chiến lược kinh doanh tổng thể với việc đầu tư lớn vào dự án Nhà máy số (Digital Factory), nay đã chuyển thành Khối chuyển đổi số của ngân hàng (DF).

Nhà máy số (Digital Factory - DF) được MSB xây dựng với tham vọng dẫn dắt chuyển đổi các quy trình truyền thống sang hành trình khách hàng (Customer Journey - CJ) nhằm mục đích tái thiết kế quy trình trở nên đơn giản và thông suốt; qua đó chuyển dịch những công việc thủ công, giấy tờ sang quy trình số hóa trọn vẹn, mang đến những trải nghiệm thuận ích nhất cho người sử dụng đồng thời đưa phương thức “làm việc số” dần trở thành DNA của toàn ngân hàng.

Bên cạnh đó, DF còn tiên phong trong việc triển khai mô hình “Agile@scale” tại MSB. Mô hình này cho phép MSB liên tục xây dựng - điều chỉnh - thử nghiệm sản phẩm mới và rút ngắn thời gian đưa sản phẩm ra thị trường. Nói cách khác, giải pháp của MSB xuất phát từ nhu cầu và trải nghiệm của khách hàng, không đơn thuần để đáp ứng “đề bài chung” của thị trường.

Các sản phẩm số hóa tiêu biểu 2022: số hóa quy trình vay tín chấp dành cho khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp, số hóa quy trình mở thẻ tín dụng, số hóa quy trình mua bảo hiểm, số hóa các quy trình vận hành nội bộ và phê duyệt tín dụng.

Trong năm 2022, nhờ các tiện ích thông qua số hóa, MSB đã mở rộng tệp khách hàng lên gần 1 triệu khách hàng, trong đó, tỷ lệ phát triển khách hàng qua kênh số chiếm 54% với mảng ngân hàng bán lẻ và 19% với khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME). Khối lượng giao dịch trên e-banking của MSB là 80.168.382 giao dịch tăng 59,6% so với năm 2021.

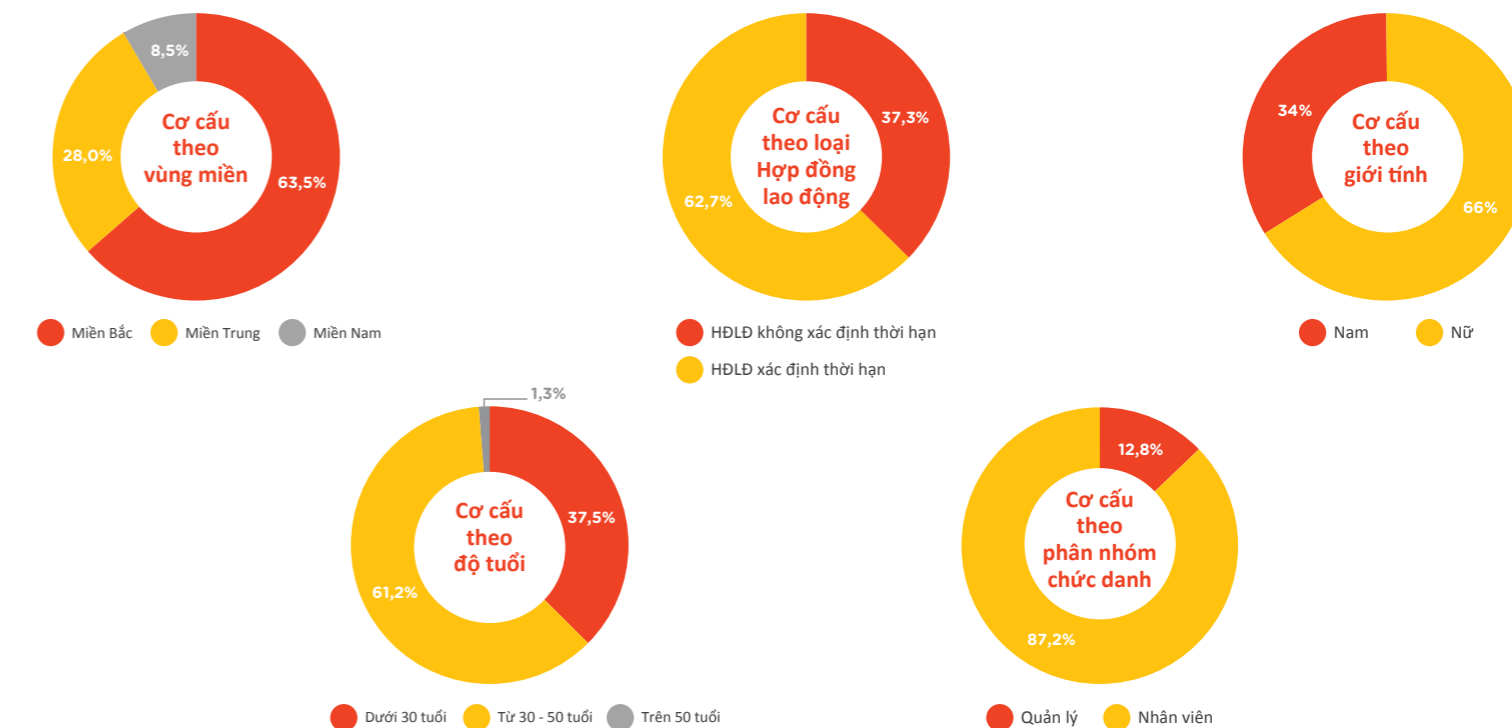
Không chỉ với khách hàng, MSB cũng triển khai số hóa và đơn giản hóa quy trình nội bộ nhằm giảm 50% khối lượng công việc giấy tờ vào năm 2023. Đây cũng là tiền đề để MSB đưa ra phương thức mới cho phép cán bộ nhân viên làm việc từ xa để tăng hiệu suất, nâng cao tính sẵn sàng đáp ứng và thích ứng linh hoạt trong mọi hoàn cảnh, môi trường trong tương lai gần.

XÃ HỘI – YẾU TỐ THEN CHỐT TẠO NÊN VỊ THẾ MSB

Nhân sự - yếu tố then chốt tạo nên vị thế MSB trong ngành Tuyển dụng và thu hút nhân tài

Tại MSB, chúng tôi tin rằng nguồn nhân lực là tài sản quý giá nhất của tổ chức và là nhân tố quyết định đến sự thành công và phát triển của Ngân hàng. Vì vậy, việc tìm kiếm và đào tạo nhân sự chất lượng luôn là mục tiêu được MSB đặc biệt quan tâm. Công tác tuyển dụng được kiểm soát chặt chẽ, dựa trên yêu cầu thực tế từ nhiệm vụ, khối lượng công việc và phải đảm bảo lao động sau tuyển dụng được bố trí đúng người, đúng việc nhằm đạt năng suất, hiệu quả cao.

Cơ cấu nhân sự năm 2022



Thống kê số người lao động tuyển mới và thôi việc

	Dưới 30	30 - 50	Trên 50	Nữ	Nam
Nhân sự tuyển mới	1.030	1.223	10	1.403	860
Tổng cộng		2.263		2.263	
Nhân sự thôi việc	478	818	8	820	484
Tổng cộng		1.304		1.304	

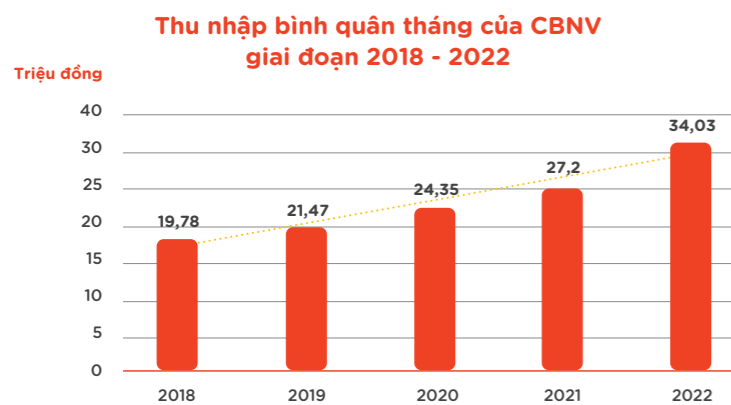
Chế độ phúc lợi

Chế độ lương, thưởng

MSB luôn ưu tiên bảo vệ sức khỏe và đãi ngộ đối với nhân viên. Hằng năm, bộ phận Nhân sự duy trì thống kê và báo cáo các dữ liệu quan trọng như lương thưởng trung bình, nhân viên tuyển mới và nhân viên nghỉ việc cũng như các chính sách hỗ trợ để đo lường mức độ hài lòng của cán bộ nhân viên khi công tác tại MSB. Toàn bộ cán bộ nhân viên ngân hàng được chi trả thù lao theo Quy chế Tiền lương, tiền thưởng và nhận được các phúc lợi theo Thỏa ước lao động tập thể. Cấp quản lý cao nhất của MSB (Hội đồng Quản trị và Ban Kiểm soát) được chi trả thù lao theo quyết định của Đại Hội đồng Cổ đông hàng năm.

Hàng năm, MSB đều thực hiện phân tích, đánh giá lương thị trường, đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên (100% người lao động được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc). Từ đó, có những chính sách tăng lương phù hợp với chiến lược kinh doanh của Ngân hàng, đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật lao động, tính thống nhất trong toàn ngân hàng và tính cạnh tranh trên thị trường. Mức lương tối thiểu quy chuẩn theo một mức tại ngân hàng và hiện không chia theo vùng, do đó, mức lương tối thiểu trả theo vùng khá cao khi so sánh với mặt bằng chung tại các địa phương.

Tại MSB, 100% Nhân viên thỏa mãn về lương thưởng và phúc lợi.



Các phúc lợi dành cho nhân viên

- Chế độ phúc lợi: MSB đảm bảo các chế độ phúc lợi đối với CBNV gồm: Bảo hiểm xã hội; Bảo hiểm y tế; Bảo hiểm thất nghiệp; Bảo hiểm sức khỏe; Bảo hiểm tai nạn 24/24; Khám sức khỏe định kỳ.
- Trợ cấp và khen thưởng: Hỗ trợ tiền ăn, đi lại/điện thoại; Chế độ bồi dưỡng độc hại bằng hiện vật; Thưởng dựa trên kết quả thực hiện công việc trong năm; Chương trình phát hành cổ phiếu theo

chương trình lựa chọn cho người lao động (ESOP). Năm 2022, Công đoàn MSB đã hỗ trợ cho cán bộ nhân viên bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19 với ngân sách hơn 1,2 tỷ đồng, đồng thời tổ chức chương trình tư vấn điều trị hậu Covid với ý nghĩa mang tới món quà tinh thần và sức khỏe, cho thấy sự đồng hành của MSB với đội ngũ nhân sự trong công việc và cuộc sống.

- Phúc lợi đời sống: Hoạt động văn hóa - nghệ thuật - thể thao; Nghỉ mát hàng năm; ngày nghỉ sinh nhật; Quà tặng cho con nhân viên nhân dịp 01/06, Trung thu, Học sinh giỏi, Ngày hội khai trường. Ngoài ra, cán bộ nhân viên MSB sẽ được hưởng thêm các chế độ như nghỉ hưởng nguyên lương trong ngày sinh nhật và nghỉ phép thâm niên tăng 01 ngày so với Bộ Luật lao động. Năm 2022, Công đoàn MSB đã hỗ trợ cho cán bộ nhân viên bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19 với ngân sách hơn 1,2 tỷ đồng, đồng thời tổ chức chương trình tư vấn điều trị hậu Covid với ý nghĩa mang tới món quà tinh thần và sức khỏe, cho thấy sự đồng hành của MSB với đội ngũ nhân sự trong công việc và cuộc sống. Năm 2022 cũng là năm đầu tiên MSB triển khai và ban hành phúc lợi “ngày hội đưa con đến trường” dành cho cán bộ nhân viên có con bắt đầu đi học lớp 1. Cán bộ nhân viên sẽ được nghỉ nửa ngày để tham gia khai giảng đầu cấp tiểu học cùng con.
- Chế độ cho lao động nữ: Quà cho nhân viên nữ nhân dịp 08/03, 20/10; Trợ cấp thai sản.
- Hỗ trợ người lao động kịp thời từ quỹ Bảo hiểm tai nạn nghề nghiệp được Nhà nước giám đốc cho doanh nghiệp.
- Chế độ nghỉ thai sản: MSB áp dụng chính sách nghỉ thai sản đối với người lao động (cả nam và nữ) tuân thủ quy định của pháp luật lao động và vận dụng chính sách khen thưởng, phúc lợi, bảo hiểm sức khỏe và các loại bảo hiểm gia tăng khác; đồng thời người lao động vẫn được bình xét thi đua hằng năm, xét nâng lương định kỳ và được đánh giá hiệu quả làm việc làm cơ sở xét thưởng hiệu quả làm việc hằng năm và các chế độ phúc lợi có liên quan.

Năm 2022, số lao động thực tế nghỉ thai sản là 261 người. Trong đó, lao động Nam có vợ sinh con được nghỉ thai sản là 22 người, lao động Nữ nghỉ sinh con là 239 người. Tính đến hết ngày 31/12/2022, đã có 135 lao động nữ quay trở lại làm việc sau kỳ nghỉ thai sản. Số lao động Nữ còn lại sẽ trở lại làm việc trong năm 2023 sau khi kết thúc thời gian nghỉ thai sản theo chế độ. MSB cam kết và luôn đảm bảo việc làm đầy đủ cho số lao động nghỉ thai sản được trở lại làm việc tại vị trí cũ sau khi kết thúc thời gian nghỉ.

An toàn và sức khỏe nghề nghiệp

MSB đảm bảo rằng Ngân hàng hoàn thành đầy đủ trách nhiệm về an toàn lao động và giảm thiểu nguy cơ gây tổn hại cho người lao động do các hoạt động của Ngân hàng. MSB không ngừng cải thiện môi trường làm việc và các chính sách y tế để người lao động có thể yên tâm cống hiến hết mình cho sự phát triển của Ngân hàng. MSB được nhận được danh hiệu Nơi làm việc tốt nhất châu Á năm 2022 của HR Asia. Tại MSB, chúng tôi tuân thủ các quy định của Bộ luật Lao động 2019, Luật An toàn, vệ sinh lao động 2015; đồng thời thường xuyên lập kế hoạch bảo trì, cải tiến cơ sở hạ tầng và đào tạo về an toàn vệ sinh lao động.

Năm 2022, MSB đã triển khai mô hình phòng y tế trong các cơ sở làm việc và bắt đầu tại hội sở Hà Nội.

Xác định các rủi ro an toàn, vệ sinh lao động tại MSB:

Các rủi ro an toàn vệ sinh lao động có thể gặp phải tại MSB có thể kể đến: Cháy nổ - Tai nạn giao thông - Giật điện - Chấn thương

MSB chưa ghi nhận các tai nạn lao động, cũng như các phản ánh về an toàn sức khỏe nghề nghiệp văn phòng. Ngân hàng đã triển khai các chế độ về bảo hiểm và khám sức khỏe định kỳ cho người lao động nhằm phòng ngừa các bệnh nghề nghiệp và nâng cao đời sống nhân viên. Ngoài ra, Ngân hàng cũng có một bộ phận quản lý và nhân sự tham gia vào các vấn đề an toàn và điều kiện làm việc để xử lý các vấn đề này một cách nhanh chóng, kịp thời và hiệu quả. Hệ thống quy trình và mạng lưới an toàn vệ sinh cũng đang được cải thiện từng ngày.

Đào tạo



MSB luôn chú trọng vào công tác đào tạo cho cả CBNV và cán bộ quản lý để nâng cao năng lực, hiệu suất làm việc, hiệu quả quản lý cũng như các giá trị, nguyên tắc và chuẩn mực hành vi. Hình thức đào tạo và chất lượng của giảng viên nội bộ được đa dạng hóa và liên tục đẩy mạnh để phù hợp với các đối tượng học viên khác nhau (cơ bản/nâng cao, trực tuyến/trực tiếp).

Giá trị nguyên tắc và chuẩn mực hành vi

Bộ Quy tắc ứng xử và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp được MSB ban hành năm 2022, áp dụng cho mọi hoạt động của cán bộ, nhân viên. Các quy tắc này quy định trách nhiệm giữa các cán bộ, nhân viên của MSB, trách nhiệm đối với khách hàng, đối tác, nhà cung cấp và các bên liên quan trong các hoạt động của MSB. Các quy tắc về đạo đức nghề nghiệp của MSB tuân thủ các quy định Pháp luật, Quy định nội bộ của MSB; tôn trọng thông lệ, quy tắc, cam kết của các Hiệp hội mà MSB tham gia; tôn trọng và thực hiện đúng các cam kết tại các thỏa thuận, hợp đồng mà MSB đang ký với khách hàng, đối tác.

Đào tạo, truyền thông về các giá trị, nguyên tắc và chuẩn mực hành vi

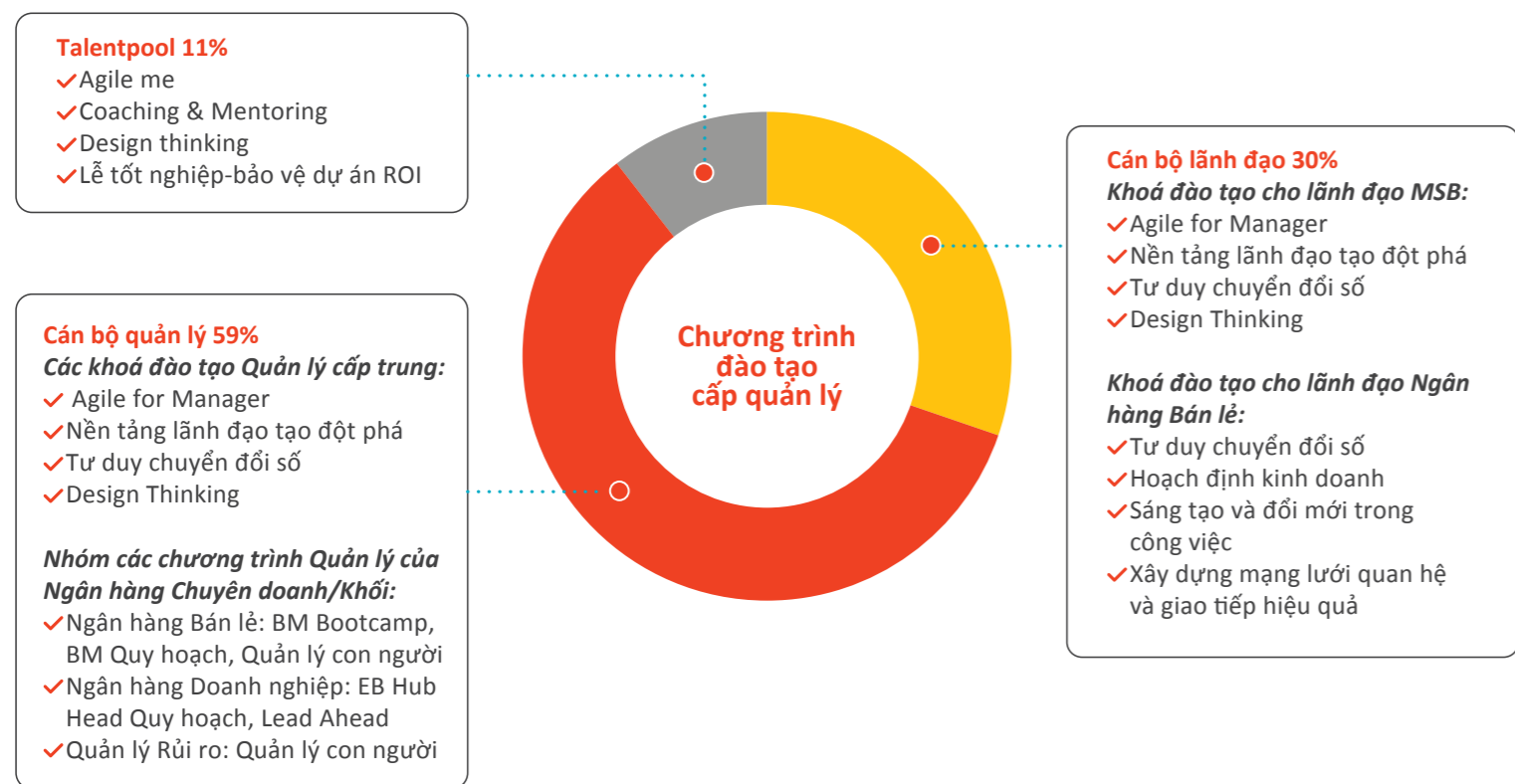
Các nhân viên gia nhập MSB đều được phổ biến và cam kết tuân thủ theo Bộ Quy tắc cùng với các quy chế, quy định nội bộ khác của MSB. Ngân hàng tập trung nâng cao ý thức tuân thủ của mỗi cá nhân bằng cách tăng cường đào tạo định kỳ, xây dựng phần mềm đào tạo E-Learning để đảm bảo mỗi cá nhân đều nhanh chóng tiếp cận, hiểu được và tuân thủ Bộ Quy tắc. Từ thành viên HĐQT, Hội đồng điều hành, Ban Lãnh đạo, các Cán bộ quản lý đến Nhân viên đều phải chấp hành một cách nghiêm túc và việc giám sát tuân thủ được thực hiện một cách thường xuyên thông qua hoạt động kiểm tra định kỳ của Bộ phận Kiểm soát Nội bộ (KSNB). Việc áp dụng chính thức và truyền thông rộng rãi Bộ Quy tắc trên toàn hệ thống đã giúp cán bộ, nhân viên MSB nắm bắt và có những thước đo, tiêu chí cụ thể trong quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp trong doanh nghiệp, từ đó tuân thủ và xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, an toàn.

Nội quy lao động, Chính sách phòng, chống tham nhũng cũng được công bố trên website nội bộ Ngân hàng để thuận tiện cho cổ đông, nhà đầu tư tra cứu, nắm bắt thông tin.

Đối tượng	Tổng thời gian đào tạo	Thời gian đào tạo trung bình
Quản lý	49.634	39,68
CBNV	175.273	20,18
Tổng	224.906	22,91

Các chương trình đào tạo cấp quản lý

Các chương trình đào tạo phát triển năng lực được triển khai mạnh mẽ với 06 chuỗi chương trình đào tạo cho 1153 cán bộ lãnh đạo/cán bộ quản lý tham dự.



Chi phí đào tạo

Chi phí đào tạo cho CBNV hàng năm đều tăng, chi phí đào tạo trung bình của năm 2022:

- Chi phí đào tạo chia theo đầu người của cấp nhân viên, quản lý:
 - + Cấp nhân viên: **65.751 đồng/người**
 - + Cấp quản lý: **1.040.132 đồng/người**
- Chi phí đào tạo tập trung: **7.369.642.668 đồng**
- Chi phí đào tạo thuê ngoài: **3.005.478.903 đồng**

Môi trường làm việc tại MSB

Tại MSB, chúng tôi xây dựng một môi trường làm việc với các tiêu chí: Bình đẳng - Dân chủ - Minh bạch.

- Lương và phúc lợi**
Chi trả trên mức lương tối thiểu quy định bởi các luật và quy định lao động tại các quốc gia và khu vực. Cung cấp bảng chi tiết thông tin lương và không cắt giảm lương như một hình thức kỷ luật.
- Không phân biệt đối xử**
Không phân biệt đối xử với nhân viên dựa trên giới tính, chủng tộc, quốc tịch, dân tộc, khuyết tật, tôn giáo, hoạt động công đoàn, tình trạng mang thai hoặc hôn nhân, hoặc bùng phát bệnh truyền nhiễm.
- Không lao động cưỡng bức**
Không hạn chế một cách vô lý sự tự do về thể chất và tinh thần của nhân viên để ép buộc làm việc trái với ý chí tự do của họ. Mọi công việc phải được thực hiện một cách tự nguyện, không lưu giữ thẻ nhân viên và các giấy tờ liên quan, tự do đi lại được đảm bảo.
- Không lao động trẻ em**
Nghiêm cấm việc sử dụng lao động là trẻ vị thành niên dưới 15 tuổi và loại trừ những người dưới 18 tuổi khỏi những công việc có rủi ro cao về mặt an toàn và sức khỏe. Nếu phát hiện lao động trẻ em (dưới 15 tuổi) sau khi thuê, chúng tôi sẽ xử lý ngay theo thủ tục quy định.
- Tự do liên kết**
Bảo đảm cơ hội giao tiếp giữa các nhân viên, quyền tự do liên kết và 3 quyền lao động (quyền đoàn kết, quyền thương lượng tập thể, quyền hành động tập thể) và cấm đối xử bất lợi khi nhân viên thực hiện quyền này. Tôn trọng quyền lợi người lao động tham gia hoặc không tham gia vào các hoạt động này.

Tại MSB, chúng tôi không có trường hợp cá nhân nào bị phân biệt đối xử.

MSB sẽ thông báo trước cho Người lao động khi có các thay đổi đáng kể về hoạt động ảnh hưởng đến Người lao động. Để đảm bảo các nguyên tắc dân chủ và minh bạch tại nơi làm việc, MSB xây dựng và công khai với người lao động các thông tin sau:

- Nội quy, quy chế của MSB và/hoặc các văn bản thông báo/hướng dẫn có nội dung liên quan đến quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm của người lao động.
- Thỏa ước lao động tập thể
- Nghị quyết Hội nghị người lao động
- Các quỹ khen thưởng, phúc lợi
- Quy chế dân chủ ở cơ sở tại nơi làm việc
- Trích lập kinh phí công đoàn, đóng bảo hiểm
- Tình hình thi đua khen thưởng, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Các Quy chế, thỏa ước này đảm bảo thực hiện trên các nguyên tắc: **Thiện chí, hợp tác, trung thực, bình đẳng, công khai, minh bạch - Tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng lao động và người lao động - Tuân thủ pháp luật và đạo đức xã hội.**

Cơ chế tư vấn và báo cáo các mối quan ngại về đạo đức

Tại MSB, các quy định nội bộ để xử lý khiếu nại được xây dựng để tiếp nhận các khiếu nại của người lao động liên quan đến các mối quan ngại, không hài lòng, không phù hợp hoặc bất kỳ sự bất mãn nào mà Người lao động có thể gặp phải ở nơi làm việc. Các báo cáo được gửi dưới dạng đơn thư, gửi email, hoặc gặp trực tiếp đến Bộ phận Kiểm soát tuân thủ hoặc qua tổ chức đại diện người lao động - Công đoàn. Các mối quan ngại này được giải quyết theo một trình tự thích hợp và MSB cam kết đảm bảo bí mật, danh tính của cán bộ nhân viên báo cáo hành vi/dấu hiệu sai phạm và nghiêm cấm các hành vi trả đũa đối với người báo cáo hành vi/dấu hiệu sai phạm.

Việc giải quyết khiếu nại phải tuân thủ các nguyên tắc chung: Khách quan, Cẩn trọng, Kịp thời, Phân tích vấn đề, Tìm hiểu nguyên nhân, Xác định giải pháp, Bảo mật thông tin.

Trong năm 2022, MSB không ghi nhận bất kỳ báo cáo nào liên quan đến việc cán bộ, nhân viên vi phạm các Quy tắc đạo đức nghề nghiệp.

Hoạt động phát triển văn hóa MSB

MSB luôn mong muốn xây dựng một tổ chức có văn hóa mạnh mẽ tích cực với các giá trị cốt lõi hướng tới là Trách nhiệm - Lắng nghe - Tôn trọng - Sáng tạo - Hiệu quả.

Trong giai đoạn 2018 - 2022 vừa qua, MSB đã có những bước phát triển rất tích cực, chuyển biến từ định hướng kinh doanh đến phương thức quản lý, vận hành, đưa các chu trình số hóa vào thực tế dần dần. Trong những năm tới, MSB cũng sẽ thay đổi để hướng đến văn hóa số, văn hóa học tập, văn hóa thay đổi để hiệu quả hơn trong mọi hoạt động của ngân hàng. Trong đó, nền tảng đào tạo năng lực, gia tăng trải nghiệm và gắn kết cho cán bộ nhân viên là trọng điểm giúp đạt những chuyển đổi quan trọng này.

Theo đó, MSB cũng cần thiết xây dựng văn hóa tổ chức vững mạnh để tạo đòn bẩy giúp ngân hàng phát triển không những hiệu quả mà còn bền vững. Vì thế, ngân hàng cần có triết lý, phương pháp luận và các công cụ phù hợp giúp văn hóa được lan tỏa một cách tự nhiên, được gìn giữ lâu dài và tạo được bản sắc đại diện rõ nét của MSB.

Những thay đổi tích cực và nền tảng chiến lược của MSB trong thời gian qua đã tạo điều kiện cho các hành động phát triển văn hóa vươn tầm. Phần lớn nhân sự cấp cao và chủ chốt đều tin tưởng, gắn kết và có tâm thế sẵn sàng thay đổi, trao quyền. Cùng với đó, trên thực tế là chiến lược chuyển đổi số mạnh mẽ tạo ra những thách thức lớn về văn hóa và tư duy, MSB cần xây dựng một đội ngũ chuyên trách với các nhiệm vụ cụ thể về văn hóa doanh nghiệp để thúc đẩy các hoạt động đổi mới tư duy, thích nghi ứng biến và chuyển đổi văn hóa trong tổ chức.

Ngày 22/11/2022, HĐQT MSB đã thông qua việc thành lập Ban Văn hóa Doanh nghiệp, đơn vị chuyên trách triển khai, phát triển văn hóa của MSB với nhiệm vụ cụ thể: Xây dựng nền tảng văn hóa doanh nghiệp bền vững, có bản sắc riêng nhằm tạo sự khác biệt và lợi thế cạnh tranh cho ngân hàng.

Song hành cùng chiến lược MSB giai đoạn 2023 - 2027, Ban Văn hóa Doanh nghiệp có nhiệm vụ xây dựng văn hóa tổ chức có tính chất nhân văn với nền tảng bền vững. Cùng với đó, văn hóa được xây dựng sẽ giúp hỗ trợ chiến lược chuyển đổi số của tổ chức; Cải thiện trải nghiệm nhân viên, truyền cảm hứng để phát triển đội ngũ nhân sự tài năng, có tầm nhìn, có khát vọng vươn tầm sự nghiệp và làm chủ chiến lược phát triển của MSB; Từ đó nâng cao sức hấp dẫn của thương hiệu nhà tuyển dụng.

Kênh tương tác của MSB với các bên liên quan

Hoạt động tương tác của MSB với các bên liên quan năm 2022

- Tham dự đầy đủ các cuộc họp, giải trình và đóng góp ý kiến theo yêu cầu của Cơ quan quản lý, các Bộ, Ban ngành, các đối tác
- Tổ chức 01 cuộc họp Đại hội đồng cổ đông thường niên.
- Tổ chức 04 cuộc họp báo cáo kết quả kinh doanh theo quý (bao gồm cả họp trực tuyến) với các nhà đầu tư, các công ty chứng khoán, các quỹ đầu tư
- Tham dự hội thảo nhà đầu tư được tổ chức bởi Công ty Chứng khoán Sài Gòn SSI và Goldman Sachs
- Tổ chức họp với các cổ đông, nhà đầu tư tổ chức, nhà đầu tư tiềm năng theo yêu cầu.
- Tiếp nhận thông tin từ nhà đầu tư, các bên quan tâm đến MSB qua hòm mail: ir@MSB.com.vn
- Thành lập trung tâm Contact center bên cạnh các kênh chăm sóc khách hàng như email, tổng đài điện thoại, tư vấn trực tiếp để tăng khả năng kết nối với khách hàng.
- Tổ chức khảo sát hài lòng khách hàng: mức độ hài lòng của KH năm 2022 tương ứng đối với Khối Bán lẻ là: 90%; đối với Khối DN: 77%

Trách nhiệm xã hội - các hoạt động hướng tới cộng đồng

Cùng với việc đẩy mạnh phát triển kinh tế, MSB cũng dành nhiều nguồn lực, tích cực chung tay tham gia các chương trình về trách nhiệm xã hội doanh nghiệp diễn ra trong năm 2022, tiêu biểu như:

MSB tặng 700 triệu đồng cho hộ nghèo, cận nghèo, người gặp hoàn cảnh khó khăn

Đầu năm 2022, MSB dành tặng các phần quà cho hộ nghèo, cận nghèo, người gặp hoàn cảnh khó khăn trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh, hưởng ứng lời kêu gọi của Tỉnh ủy Hà Tĩnh, nhằm sẻ chia, động viên và hỗ trợ người dân đón Tết cổ truyền đầm ấm và phòng chống dịch Covid-19 hiệu quả.

MSB ủng hộ 500 triệu đồng cho hành trình tình nguyện “Tháng Ba biên giới - Biên cương Tổ quốc tôi”

Tháng 3/2022, MSB ủng hộ 500 triệu đồng cho hành trình tình nguyện “Tháng Ba biên giới - Biên cương Tổ quốc tôi” do Đoàn Thanh niên Bộ Công an tổ chức, nhằm hỗ trợ triển khai nhiều hoạt động ý nghĩa tại huyện A Lưới, tỉnh Thừa Thiên Huế và huyện Ngọc Hồi, Tỉnh Kon Tum, như tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật; hỗ trợ các mô hình phát triển kinh tế cho các hộ gia đình bị ảnh hưởng nặng nề do dịch Covid-19; tặng máy vi tính, hệ thống lọc nước sạch, đồ dùng học tập cho học sinh dân tộc nội trú khu vực biên giới; tặng máy phát điện, máy vi tính, các trang thiết bị y tế phòng chống dịch Covid-19 cho lực lượng Công an xã, Bộ đội biên phòng...

MSB ủng hộ 5 tỷ đồng xóa nhà ở tạm, nhà dột nát cho hộ nghèo tại tỉnh Tuyên Quang

Tháng 5/2022, hưởng ứng lời kêu gọi của Đảng ủy Công an Trung ương, Bộ Công an, MSB ủng hộ 5 tỷ đồng, góp phần giúp tỉnh Tuyên Quang có thêm nguồn lực sớm hoàn thành mục tiêu xóa nhà ở tạm, nhà dột nát cho hộ nghèo nhằm ổn định đời sống, an sinh cho các hộ nghèo trên địa bàn tỉnh.

MSB trao tặng 5 tỷ đồng cho Quỹ phòng, chống tội phạm Trung ương

Ngày 24/6/2022, MSB trao tặng 5 tỷ đồng cho Quỹ phòng, chống tội phạm Trung ương, nhằm chung tay đóng góp vào công tác đấu tranh phòng, chống tội phạm, bảo vệ trật tự, an toàn xã hội. Hoạt động ủng hộ của MSB cũng là minh chứng cho tinh thần tích cực tham gia phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc; phối hợp cùng các cơ quan chức năng chung tay "Giữ vững an ninh chính trị, bảo đảm trật tự, an toàn xã hội, an ninh con người, an ninh kinh tế, an ninh mạng, xây dựng xã hội trật tự, kỷ cương" mà Nghị quyết Đại hội XIII của Đảng đã đề ra. Qua đó xây dựng một xã hội an toàn, lành mạnh nói chung và ngành tài chính – ngân hàng lành mạnh nói riêng, đặc biệt là trong kỷ nguyên số 4.0 khi tội phạm mạng đang trở thành vấn đề nóng, việc phòng, chống rủi ro an ninh mạng là ưu tiên hàng đầu.



Ông Nguyễn Hoàng An - Phó Chủ tịch HĐQT MSB trao tặng 5 tỷ đồng cho Quỹ phòng chống tội phạm Trung ương

MSB trao tặng 10 tỷ đồng ủng hộ chương trình “Cả nước chung tay vì người nghèo”

Ngày 17/10/2022, hưởng ứng lời kêu gọi của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, MSB trao tặng 10 tỷ đồng ủng hộ chương trình an sinh xã hội tại lễ phát động “Cả nước chung tay vì người nghèo” năm 2022, hướng tới tháng cao điểm “Vi người nghèo”. Số tiền ủng hộ được sử dụng để xây dựng 200 căn nhà đại đoàn kết tại các huyện Đại Lộc và Quế Sơn, tỉnh Quảng Nam và huyện Mường Lát,

tỉnh Thanh Hóa. Đây là món quà mang ý nghĩa nhân văn, là sự sẻ chia mà MSB muốn gửi gắm tới địa phương, nhằm động viên tinh thần người dân an tâm sinh kế, có thêm động lực vươn lên, đúng như tinh thần của phong trào thi đua “Không để ai bị bỏ lại phía sau”, đồng thời chung tay từng bước hiện thực hóa chủ trương của Đảng và Nhà nước về công cuộc xóa đói giảm nghèo, xây dựng và đổi mới đất nước.



MSB ủng hộ 10 tỷ đồng tại chương trình “Vi người nghèo” năm 2022

MSB trao 60 suất học bổng cho học sinh nghèo vượt khó tại điểm trường Vũng Rô, tỉnh Phú Yên

Với tinh thần “Sống là cho đâu chỉ nhận riêng mình”, cuối năm 2022, Ngân hàng Bán lẻ MSB đã thực hiện chương trình thiện nguyện tại điểm trường Vũng Rô - Thị xã Đông Hòa, tỉnh Phú Yên với việc trao tặng 60 suất học bổng cho học sinh nghèo vượt khó, gia đình có hoàn cảnh khó khăn, trẻ em mồ côi; song song đó, ủng hộ 1 phòng tin học, cải tạo nhà vệ sinh. Hoạt động thiết thực này nhằm chia sẻ nỗi nhọc nhằn, tạo động lực cho các em học sinh trên hành trình chinh phục tri thức.



Ngân hàng Bán lẻ MSB tại điểm trường Vũng Rô – Thị xã Đông Hòa, tỉnh Phú Yên

Tuân thủ tại MSB

Bảo mật thông tin của các bên liên quan

• MSB luôn tôn trọng, tuân thủ các Cơ chế/Quy định về bảo mật thông tin khách hàng, cổ đông, đối tác. Các hợp đồng bảo mật thông tin được ký kết với thời hạn đủ dài, xác định các loại hình thông tin cụ thể, phương thức và giới hạn sử dụng thông tin... chi tiết để các bên cùng thực hiện.

• Hệ thống quản lý thông tin khách hàng, cổ đông (cả lưu ký và chưa lưu ký cổ phiếu MSB), đối tác trong các hợp đồng kinh doanh, thuê dịch vụ, cung ứng... đều được đầu tư chú trọng.

• Các rủi ro về rò rỉ thông tin khách hàng từ hệ thống an toàn thông tin đều được ngân hàng đưa các giải pháp, phương án phòng ngừa, tránh rủi ro thất thoát tối đa: rủi ro tấn công từ không gian mạng, rủi ro các mối đe dọa an ninh mạng từ nội bộ, thiệt hại từ bảo mật hệ thống cũng như sự cố liên quan đến mất dữ liệu khách hàng trong năm.

• MSB trong hai năm gần đây đầu tư khá mạnh cho các dự án thay đổi hệ thống lõi ngân hàng (Core-banking), dự án nhà máy số (đã được chuyển từ dự án Nhà máy số thành khối Chuyển đổi số), dự án thay đổi kiến trúc hạ tầng công nghệ (EA - Enterprise Architecture)... nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động đồng thời đảm bảo tính bảo mật, chính xác của các thông tin của bên liên quan.

Năm 2022, MSB không ghi nhận các thiệt hại liên quan đến rò rỉ thông tin khách hàng, cổ đông và đối tác.

Minh bạch trong công bố thông tin, tiếp thị và nhãn hiệu

Minh bạch trong hệ thống báo cáo

Một trong những báo cáo quan trọng đối với ngân hàng là báo cáo tài chính. MSB luôn hướng tới minh bạch trong toàn bộ hệ thống báo cáo của mình. Hiện nay, một trong những chuẩn mực quan trọng mà nhiều ngân hàng đã và đang hướng tới áp dụng chính là Chuẩn mực báo cáo tài chính quốc tế (IFRS) và chuẩn mực quản trị rủi ro theo Basel 3. IFRS 9 được ban hành vào 24/07/2014 và có hiệu lực áp dụng đối với các năm tài chính bắt đầu và sau 01/01/2018, là sự thay đổi quan trọng trong việc lập và trình bày báo cáo tài chính. Việc áp dụng chuẩn mực kế toán IFRS 9 sẽ cho phép các ngân hàng Việt Nam quản lý rủi ro tốt hơn, phù hợp với các thông lệ tốt nhất trên toàn cầu, tăng khả năng so sánh, gia tăng chất lượng thông tin công bố từ đó mở cánh cửa hội nhập vào thị trường vốn quốc tế.

Tính đến thời điểm tháng 12/2022, MSB đã hoàn thành tất cả các hạng mục của Dự án IFRS bao gồm xây dựng và ban hành: (1) Mô

hình tính toán tổn thất tín dụng dự kiến theo IFRS 9; (2) Chính sách kế toán theo IFRS; (3) Sổ tay hướng dẫn lập BCTC theo IFRS; (4) Quy trình lập BCTC IFRS. Đồng thời, MSB cũng đã hoàn thiện báo cáo tài chính IFRS kiểm toán lần đầu cho năm kết thúc ngày 31/12/2021, và sẽ được kiểm toán bởi Công ty TNHH Ernst & Young Việt Nam. Trong năm 2023 và các năm tới, MSB sẽ tiếp tục hoàn thiện các quy trình vận hành phù hợp với thông lệ thị trường, đảm bảo đáp ứng các yêu cầu để lập BCTC theo IFRS, định kỳ lập và thực hiện kiểm toán BCTC IFRS của ngân hàng.

Bên cạnh đó, MSB cũng đã áp dụng tiêu chuẩn GRI để thực hiện Báo cáo Phát triển bền vững 2022.

Minh bạch trong công bố thông tin

Minh bạch trong công bố thông tin là yếu tố quan trọng góp phần gia tăng sức cạnh tranh trong bối cảnh hội nhập kinh tế. MSB luôn chủ động trong việc công bố rõ ràng các thông tin về kết quả kinh doanh, điều lệ - quy chế, các thay đổi về cổ phiếu, chứng khoán, kết quả của đại hội cổ đông, báo cáo tài chính, báo cáo thường niên tới Ngân hàng nhà nước, Ủy ban Chứng khoán, Sở giao dịch chứng khoán, website <https://www.msb.com.vn> và các trang thông tin điện tử khác.

Ngày 30/1/2023, MSB đã công bố Báo cáo tình hình quản trị ngân hàng năm 2022 tới Ủy ban Chứng khoán nhà nước và Sở Giao dịch chứng khoán TP.HCM. Báo cáo này cũng đã được công bố trên trang thông tin điện tử của ngân hàng tại đường dẫn: <https://www.MSB.com.vn/nha-dau-tu>.

Nguyên tắc của các chương trình quảng bá của MSB

Đối với MSB, các chiến dịch marketing đều được thực hiện một cách hợp pháp, trung thực, công khai, minh bạch và đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng và không xâm hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác.

Các chương trình quảng bá của MSB chỉ được thực hiện khi chương trình đó đã được các cấp có thẩm quyền phê duyệt hoặc nằm trong một chương trình marketing đã được phê duyệt. Các cấp có thẩm quyền bao gồm: Hội đồng quản trị, Tổng giám đốc, Giám đốc các ngân hàng chuyên doanh, giám đốc các khối hoặc người được các cấp có thẩm quyền nêu trên ủy quyền.

Các chương trình, hoạt động marketing của MSB đảm bảo tuân thủ:

- Tuân thủ Pháp luật về thuế có liên quan
- Tuân thủ pháp luật về cạnh tranh và Chính sách về Cạnh tranh của Ngân hàng.
- Tuân thủ pháp luật về Thương mại, quảng cáo và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.



Bảo hộ thương hiệu

- MSB đã được cấp bằng bảo hộ thương hiệu tại Việt Nam và 5 nước Châu Á (Nhật Bản, Trung Quốc, Hồng Kông, Thái Lan, Singapore)
- Năm 2022: MSB thực hiện đăng ký bảo hộ thương hiệu tại Anh, Nga và Liên minh Châu Âu.

Năm 2022, MSB không có vi phạm về nhãn hiệu và công bố thông tin sản phẩm.

Kế hoạch năm 2023 cho các hoạt động củng cố yếu tố xã hội

MSB luôn tin rằng nguồn nhân lực là tài sản quý giá nhất của tổ chức và là nhân tố quyết định đến sự thành công và phát triển của ngân hàng. Vì vậy, việc tìm kiếm và đào tạo nhân sự chất lượng luôn là mục tiêu được MSB đặc biệt quan tâm.

Năm 2023 với sứ mệnh “Vì một cuộc sống thuận ích hơn” và tầm nhìn trở thành “Ngân hàng ai cũng muốn tham gia và không ai muốn rời bỏ”, MSB kì vọng trở thành “Ngôi nhà thứ hai” với môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp đối với cán bộ nhân viên, đem lại giá trị lợi ích lớn nhất cho cổ đông, nhà đầu tư. MSB triển khai đẩy mạnh các hoạt động văn hóa doanh nghiệp để giúp tạo ra các mối quan hệ tốt đẹp giữa các nhân viên và một môi trường làm việc chuyên nghiệp, gắn kết, lành mạnh. Mọi MSBers đều được khích lệ phát huy sự sáng tạo, đổi mới cách làm nhằm mang lại hiệu quả trong công việc. Bên cạnh đó sự khích lệ đó còn là sự thách thức mọi CBNV MSB phải không ngừng nâng cao năng lực, giá trị bản thân qua các hoạt động học hỏi, trau dồi kiến thức, tìm hiểu bắt kịp xu thế và đáp ứng nhu cầu về công việc của Ngân hàng. Được sự đồng hành hỗ trợ từ cấp lãnh đạo cao nhất, mỗi CBNV của MSB đều nhận thức được rằng mỗi hành động mà chúng ta làm đều cần luôn hướng đến mục tiêu tạo thêm động lực làm việc, giúp nhân viên thấy rõ mục tiêu, định hướng và bản chất công việc mình làm. Đồng thời, MSB cũng sẽ là đối tác uy tín trong các quan hệ hợp tác, phục vụ tốt nhất cho cộng đồng thông qua việc tổ chức, tham gia các hoạt động thiện nguyện, góp phần xây dựng xã hội nhân văn.

MÔI TRƯỜNG - MSB HƯỚNG TỚI GIẢM PHÁT THẢI TRỰC TIẾP VÀ GIÁN TIẾP

Các dữ liệu về tài nguyên - năng lượng - phát thải năm 2022

MSB là một doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng. Vì vậy, hoạt động của MSB không gây ra các tác động đáng kể đến môi trường. Tuy nhiên, chúng tôi ý thức rằng bất kỳ hoạt động nào cũng có những tác động nhất định đến môi trường. MSB luôn chú ý, nỗ lực tìm kiếm các giải pháp nhằm giảm thiểu các tác động đến môi trường, tìm cách sử dụng hiệu quả, tiết kiệm các nguồn tài nguyên và năng lượng.

Năm 2022 là năm đầu tiên MSB xây dựng dữ liệu về phát thải khí nhà kính từ các hoạt động của mình. Báo cáo Khí nhà kính phân biệt 3 “phạm vi” (Scope) phát thải mà hiện nay được các hệ thống trên thế giới sử dụng, bao gồm:

Phạm vi 1: Phát thải trực tiếp - là các phát thải từ các nguồn tại cơ sở thuộc sở hữu hoặc kiểm soát bởi công ty.

Phạm vi 2: Phát thải gián tiếp - là các phát thải từ nguồn phát điện mua bên ngoài được tiêu dùng tại cơ sở sản xuất thuộc sở hữu hoặc kiểm soát của công ty.

Phạm vi 3: Phát thải gián tiếp khác của công ty, phát thải từ các nguồn không thuộc sở hữu hoặc kiểm soát bởi công ty.

Bảng dưới đây trình bày dữ liệu sử dụng năng lượng và phát thải khí nhà kính của MSB năm 2022. Phương pháp kiểm kê của chúng tôi sử dụng theo phương pháp luận của Nghị định về kiểm kê phát thải khí nhà kính, Hướng dẫn của Ủy ban Liên chính phủ về Biến đổi Khí hậu (IPCC) và tuân theo Hướng dẫn về kiểm kê khí nhà kính quốc gia (2006) và công cụ Bilan Carbone phiên bản 6 do Cơ quan Quản lý Năng lượng và Môi trường của Pháp xây dựng. Căn cứ theo báo cáo khí nhà kính, MSB sẽ xây dựng quy chế quản lý các nguồn phát thải khí nhà kính và tiếp tục nỗ lực giảm phát thải khí nhà kính của chính ngân hàng, không chỉ để giảm tác động đến môi trường của các hoạt động kinh doanh của ngân hàng, mà còn trên quan điểm giảm thiểu biến động và rủi ro danh tiếng.

		Đơn vị	Khối lượng
Năng lượng	Điện	kWh/năm	14.673.434
Tài nguyên	Nước	M ³ /năm	185.377
Phát thải	Chất thải nguy hại	Kg/năm	363
	Rác thải sinh hoạt	Kg/năm	119.594
	Nước thải	M ³ /năm	185.377
Tổng lượng phát thải CO₂		Tấn CO_{2eq}/năm	14.786,85
Phạm vi 1	Đốt nhiên liệu vận hành phương tiện di chuyển của doanh nghiệp	Tấn CO _{2eq} /năm	161,2
Phạm vi 2	Từ thiết bị sử dụng điện	Tấn CO _{2eq} /năm	12.410,8
Phạm vi 3	Tổng phát thải phạm vi 3	Tấn CO _{2eq} /năm	2.214,65
	Sử dụng phương tiện đi công tác	Tấn CO _{2eq} /năm	846,05
	Sử dụng phương tiện di chuyển của CBNV	Tấn CO _{2eq} /năm	1.059,2
	Từ phát sinh rác thải	Tấn CO _{2eq} /năm	5,1
	Từ phát sinh nước thải	Tấn CO _{2eq} /năm	186,8
	Từ tư liệu sản xuất	Tấn CO _{2eq} /năm	117,5

Giải pháp tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu nước thải, khí thải

Giải pháp

Năng lượng	Điện	<ul style="list-style-type: none"> Theo dõi và có chế độ bảo trì máy móc thiết bị & hệ thống điều hòa, có kế hoạch với nhà cung cấp để định kỳ làm vệ sinh thiết bị, giúp nâng cao tuổi thọ và tiết kiệm lượng điện năng tiêu thụ; Giám sát sử dụng thiết bị điện, điều hòa một cách hợp lý theo nhu cầu sử dụng. Có quy định và kiểm tra hàng ngày về việc tắt các thiết bị điện sau giờ làm việc; Thông qua các bản tin nội bộ, hoạt động truyền thông nội bộ, để nâng cao nhận thức của mỗi cá nhân về việc sử dụng tiết kiệm năng lượng, như điện và xăng dầu.
	Xăng	
Phát thải	Chất thải nguy hại	<ul style="list-style-type: none"> Truyền thông nâng cao nhận thức của cán bộ trong việc in ấn tài liệu nhằm giảm thiểu lượng giấy in. Tái sử dụng các văn phòng phẩm bao gồm các loại bút và đồ dùng văn phòng bằng nhựa
	Phế liệu	<ul style="list-style-type: none"> Tăng cường biện pháp khống chế nguồn ô nhiễm bằng cách thường xuyên theo dõi, kiểm tra và bảo trì máy móc, thiết bị, không ngừng cải tiến và nâng cấp các hệ thống xử lý để đạt mục tiêu cao hơn.
	Rác thải sinh hoạt	<ul style="list-style-type: none"> Nhân viên vệ sinh tòa nhà tiến hành thu gom, phân loại và xử lý rác theo tiêu chuẩn cuối giờ làm việc hàng ngày.
	Nước thải	<ul style="list-style-type: none"> Lắp đặt hệ thống đo đếm lượng nước xả thải để kiểm soát lưu lượng nước thải ra môi trường từ các tòa nhà. Phát động phong trào sử dụng nước tiết kiệm tại các văn phòng trên toàn hệ thống
	Khí thải	<ul style="list-style-type: none"> Đẩy mạnh khuyến khích các cuộc họp trực tuyến, trao đổi công việc trên nền tảng sử dụng hệ thống công nghệ thông tin, nhằm giảm việc di chuyển, giảm phát thải khí ra môi trường



Các chương trình nâng cao nhận thức về tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu nước thải, rác thải tại MSB

Trong năm 2022, bên cạnh các hoạt động đã triển khai theo Đề án bảo vệ môi trường, MSB cũng thực hiện một số giải pháp bổ sung tại các địa điểm làm việc của MSB, bao gồm:

- Thực hiện chương trình thu gom pin đã qua sử dụng của CBNV.
- Thay thế cốc nhựa, chai nhựa dùng 1 lần tại thành các cốc, chai thủy tinh.
- Thực hiện các chương trình truyền thông nội bộ nhằm nâng cao nhận thức cho CBNV về ý thức trong sử dụng hiệu quả, tiết kiệm năng lượng, các nguồn tài nguyên thiên nhiên và bảo vệ môi trường trong hoạt động hằng ngày, trong tổ chức mua sắm công; tích cực hưởng ứng các phong trào về “lối sống xanh”, “tiêu dùng xanh”^(*).

Tuân thủ pháp luật về môi trường

Bảo vệ môi trường là vấn đề trọng yếu được toàn xã hội quan tâm và ưu tiên hàng đầu. Ban lãnh đạo và toàn thể cán bộ nhân viên của MSB đều đồng lòng, chung tay đối với hoạt động bảo vệ môi trường.

Năm 2022, MSB không ghi nhận trường hợp nào liên quan đến vi phạm pháp luật và các quy định về môi trường. Trong năm 2022, MSB đã triển khai các hoạt động nhằm hướng đến tiết kiệm năng

lượng, tiết kiệm nước, giảm thiểu rác thải và xây dựng văn phòng xanh - sạch - đẹp như:

- Tích cực tuyên truyền về việc sử dụng năng lượng hiệu quả như: tiết kiệm nước, tắt các thiết bị điện sau khi hết giờ làm việc,...
- Tuyên truyền giảm thiểu rác thải nhựa: giảm túi nilon, sử dụng túi canvas, sử dụng cốc uống nước cá nhân,...
- Triển khai các chương trình, tiện ích nhằm phát triển dự án Văn phòng không giấy tờ.

Duy trì chương trình 5S để tạo môi trường làm việc thoải mái, hiệu quả, an toàn.

Kế hoạch năm 2023 cải thiện các yếu tố môi trường

MSB đã và đang khẳng định khát khao đồng hành cùng đất nước trên hành trình phát triển bền vững. Trong thời gian tới, MSB sẽ tích cực triển khai các dự án hỗ trợ phát triển bền vững với các đối tác toàn cầu có kinh nghiệm nhằm đưa các quy trình vận hành, kinh doanh của ngân hàng phù hợp với yêu cầu của các tiêu chuẩn phát triển bền vững quốc tế. Năm 2023, MSB sẽ chú trọng vào tìm kiếm các giải pháp giảm thiểu các tác động đến môi trường, tìm cách sử dụng hiệu quả, tiết kiệm các nguồn tài nguyên và năng lượng. Bên cạnh đó, MSB cũng sẽ tiếp tục chung tay góp phần xây dựng một Việt Nam xanh hơn, hiện đại hơn, tiến gần hơn tới những tiêu chuẩn trở thành một đất nước phát triển trên thế giới mà vẫn lưu giữ được những giá trị nhân văn truyền thống của người Việt.

(*) Giới thiệu và kêu gọi CBNV tham gia chương trình bảo vệ môi trường: Link Radio: <https://bit.ly/3jz1Mz>. Bài viết truyền thông về kêu gọi tiết kiệm điện: Link bài KOL: <https://bit.ly/3Wxi8Gt>, Link bài Intranet: <https://bit.ly/3YCiYr>. Bài viết truyền thông kêu gọi tiết kiệm nước: Intranet: <https://bit.ly/3BVD1Pv>, KOL: <https://bit.ly/3jrCchS>, Link Radio: <https://bit.ly/3jz1Mz>. Bài viết truyền thông giảm thiểu chất thải: Intranet: <https://bit.ly/3GbnI6>, KOL: <https://bit.ly/3FSQVTA>, Link Radio: <https://bit.ly/3jz1Mz>. Bài viết truyền thông cải thiện môi trường làm việc: Link Intranet: <https://bit.ly/3WQyshO>, Link Radio: <https://bit.ly/3jz1Mz>

MỤC LỤC GRI

Số tiêu chuẩn	Tiêu đề tiêu chuẩn GRI	Báo cáo PTBV 2022	Trang
GRI 102	Công bố thông tin chung		
GRI 102-1	Tên tổ chức	✓	12
GRI 102-2	Các hoạt động, thương hiệu, sản phẩm và dịch vụ	✓	13
GRI 102-3	Địa điểm của trụ sở chính	✓	12
GRI 102-4	Các địa điểm hoạt động	✓	12
GRI 102-5	Quyền sở hữu và hình thức pháp lý	✓	12
GRI 102-6	Các thị trường phục vụ	✓	12
GRI 102-7	Quy mô của tổ chức	✓	12
GRI 102-8	Thông tin về nhân viên và người lao động khác	✓	35
GRI 102-9	Chuỗi cung ứng	X	-
GRI 102-10	Những thay đổi đáng kể đối với tổ chức và chuỗi cung ứng của tổ chức	X	-
GRI 102-11	Phương pháp hoặc nguyên tắc phòng ngừa	✓	22-25
GRI 102-12	Các sáng kiến bên ngoài	X	-
GRI 102-13	Quyền hội viên trong các hiệp hội	X	-
GRI 102-14	Tuyên bố của người ra quyết định cấp cao	✓	7
GRI 102-15	Các tác động, rủi ro và cơ hội chính	✓	22
GRI 102-16	Các giá trị, nguyên tắc, tiêu chuẩn và chuẩn mực của hành vi	✓	9
GRI 102-17	Cơ chế tư vấn và báo cáo các mối quan ngại về đạo đức	✓	39
GRI 102-18	Cơ cấu quản trị	✓	14-15, 22-23
GRI 102-19	Phân cấp thẩm quyền	✓	14-15, 22-23
GRI 102-20	Trách nhiệm của cấp điều hành đối với các chủ đề kinh tế, môi trường và xã hội	✓	22-23
GRI 102-21	Tham vấn các bên liên quan về các chủ đề kinh tế, môi trường và xã hội	✓	28-30
GRI 102-22	Thành phần của cấp quản lý cao nhất và các ủy ban	✓	15, 23
GRI 102-23	Chủ tịch của cấp quản lý cao nhất	✓	15
GRI 102-24	Bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất	✓	15
GRI 102-25	Xung đột lợi ích	X	-
GRI 102-26	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong việc thiết lập các mục đích, giá trị và chiến lược	✓	22
GRI 102-27	Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	X	-
GRI 102-28	Đánh giá hiệu quả hoạt động của cấp quản lý cao nhất	X	-
GRI 102-29	Nhận diện và quản lý các tác động kinh tế, môi trường và xã hội	X	-
GRI 102-30	Hiệu quả của quy trình quản lý rủi ro	X	-
GRI 102-31	Rà soát các chủ đề kinh tế, môi trường và xã hội	X	-
GRI 102-32	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong lập báo cáo phát triển bền vững	X	-
GRI 102-33	Truyền đạt các mối quan ngại cấp bách	X	-

Số tiêu chuẩn	Tiêu đề tiêu chuẩn GRI	Báo cáo PTBV 2022	Trang
GRI 102-34	Bản chất và tổng số các mối quan ngại cấp bách	X	-
GRI 102-35	Chính sách về thù lao	✓	36
GRI 102-36	Quy trình xác định mức thù lao	X	-
GRI 102-37	Sự tham gia của bên liên quan vào việc xác định thù lao	X	-
GRI 102-38	Tỷ lệ tổng thù lao năm	X	-
GRI 102-39	Tỷ lệ của phần trăm gia tăng trong tổng thù lao hàng năm	X	-
GRI 102-40	Danh sách các nhóm liên quan	✓	25
GRI 102-41	Các thỏa ước thương lượng tập thể	✓	39
GRI 102-42	Nhận diện và lựa chọn các bên liên quan	✓	25
GRI 102-43	Phương pháp tiếp cận đối với gắn kết các bên liên quan	✓	28-30
GRI 102-44	Các mối quan ngại và chủ đề chính	X	-
GRI 102-45	Các đơn vị được bao gồm trong báo cáo tài chính hợp nhất	✓	9
GRI 102-46	Xác định nội dung báo cáo và phạm vi chủ đề	X	-
GRI 102-47	Danh mục các chủ đề trọng yếu	X	-
GRI 102-48	Trình bày lại thông tin	X	-
GRI 102-49	Các thay đổi trong báo cáo	X	-
GRI 102-50	Kỳ báo cáo	✓	9
GRI 102-51	Ngày của báo cáo gần nhất	✓	9
GRI 102-52	Chu kỳ báo cáo	✓	9
GRI 102-53	Đầu mối liên hệ giải đáp thắc mắc về báo cáo	✓	9
GRI 102-54	Tuyên bố lập báo cáo tuân theo Tiêu chuẩn GRI	✓	9
GRI 102-55	Mục lục GRI	✓	48-51
GRI 102-56	Bảo đảm độc lập của bên thứ ba	X	-
GRI 103	Phương pháp quản trị		
GRI 103-1	Giải thích về chủ đề trọng yếu và phạm vi chủ đề	X	-
GRI 103-2	Phương pháp Quản trị và các hợp phần	✓	15-22
GRI 103-3	Đánh giá Phương pháp quản trị	✓	22
GRI 201	Hiệu quả hoạt động kinh tế		
GRI 201-1	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	✓	32-34
GRI 201-2	Ảnh hưởng đến kết quả hoạt động tài chính, các rủi ro và cơ hội khác do biến đổi khí hậu	X	-
GRI 201-3	Các nghĩa vụ theo chế độ phúc lợi đã quy định và các chế độ hưu trí khác	✓	36-37
GRI 201-4	Hỗ trợ tài chính nhận được từ chính phủ	X	-
GRI 202	Sự hiện diện trên thị trường		
GRI 202-1	Tỷ lệ mức lương khởi điểm theo giới tính so với mức lương tối thiểu của vùng	✓	36

Số tiêu chuẩn	Tiêu đề tiêu chuẩn GRI	Báo cáo PTBV 2022	Trang
GRI 202-2	Tỷ lệ thành viên ban lãnh đạo được tuyển dụng từ cộng đồng địa phương	X	-
GRI 203	Tác động kinh tế gián tiếp		
GRI 203-1	Đầu tư cơ sở hạ tầng và các dịch vụ được hỗ trợ	✓	40-41
GRI 203-2	Tác động kinh tế gián tiếp trọng yếu	✓	40-41
GRI 204	Thông lệ mua sắm		
GRI 204-1	Tỷ lệ chi tiêu cho các nhà cung cấp địa phương	X	-
GRI 205	Chống tham nhũng		
GRI 205-1	Các hoạt động đã được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	✓	31-32
GRI 205-2	Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình chống tham nhũng	✓	31-32
GRI 205-3	Các vụ việc tham nhũng đã xác nhận và các biện pháp xử lý	✓	32
GRI 206	Hành vi cản trở cạnh tranh		
GRI 206-1	Các chế tài đối với hành vi cản trở cạnh tranh, thực hành độc quyền và chống độc quyền	X	-
GRI 301	Vật liệu		
GRI 301-1	Vật liệu đã được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng	X	-
GRI 301-1	Vật liệu tái chế đã được sử dụng	X	-
GRI 301-3	Sản phẩm được tái chế và vật liệu đóng gói sản phẩm	X	-
GRI 302	Năng lượng		
GRI 302-1	Tiêu thụ năng lượng trong tổ chức	✓	44
GRI 302-2	Tiêu thụ năng lượng ngoài tổ chức	X	-
GRI 302-3	Cường độ sử dụng năng lượng	X	-
GRI 302-4	Giảm tiêu hao năng lượng	X	-
GRI 302-5	Giảm nhu cầu năng lượng của sản phẩm và dịch vụ	X	-
GRI 303	Nước		
GRI 303-1	Tương tác với nước như một nguồn tài nguyên chung	X	-
GRI 303-2	Quản lý các tác động liên quan đến xả nước	X	-
GRI 303-3	Nước đầu vào	X	-
GRI 303-4	Nước thải	✓	44
GRI 303-5	Nước tiêu thụ	✓	44
GRI 304	Đa dạng sinh học		
GRI 304-1	Các cơ sở hoạt động được sở hữu, cho thuê, quản lý trong, hoặc gần kề các khu vực được bảo tồn và các khu vực đa dạng sinh học cao bên ngoài khu được bảo tồn	X	-
GRI 304-2	Tác động đáng kể của các hoạt động, sản phẩm và du lịch đối với đa dạng sinh học	X	-
GRI 304-3	Các môi trường sống được bảo tồn hoặc phục hồi	X	-
GRI 304-4	Các loài trong Sách Đỏ của IUCN và các loài trong các khu vực chịu ảnh hưởng bởi các hoạt động	X	-

Số tiêu chuẩn	Tiêu đề tiêu chuẩn GRI	Báo cáo PTBV 2022	Trang
GRI 305	Phát thải		
GRI 305-1	Phát thải khí nhà kính (GHG) trực tiếp (Phạm vi 1)	✓	44
GRI 305-2	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2)	✓	44
GRI 305-3	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp khác (Phạm vi 3)	✓	44
GRI 305-4	Thâm dụng phát thải khí nhà kính (GHG)	X	-
GRI 305-5	Giảm phát thải khí nhà kính (GHG)	X	-
GRI 305-6	Phát thải các chất phá hủy tầng ô-zôn (ODS)	X	-
GRI 305-7	Nitrogen oxides (Nox), sulfur oxides (SOx), và các phát thải khí đáng kể khác	X	-
GRI 306	Chất thải		
GRI 306-1	Phát sinh chất thải và các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	X	-
GRI 306-2	Quản lý các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	X	-
GRI 306-3	Chất thải phát sinh	✓	44
GRI 306-4	Chất thải được chuyển hướng khỏi việc thải bỏ	X	-
GRI 306-5	Chất thải được xử lý	✓	44
GRI 307	Tuân thủ về môi trường		
GRI 307-1	Không tuân thủ pháp luật và các quy định về môi trường	✓	45
GRI 308	Đánh giá nhà cung cấp về môi trường		
GRI 308-1	Các nhà cung cấp mới đã được đánh giá sơ bộ bằng cách sử dụng các tiêu chí về môi trường	✓	31
GRI 308-2	Các tác động môi trường tiêu cực trong chuỗi cung ứng và các hành động đã thực hiện	X	-
GRI 401	Việc làm		
GRI 401-1	Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc	✓	35
GRI 401-2	Phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	✓	36
GRI 401-3	Nghỉ thai sản	✓	36
GRI 402	Mối quan hệ Lao động/Quản lý		
GRI 402-1	Thời hạn thông báo tối thiểu về những thay đổi trong hoạt động	✓	39
GRI 403	An toàn và sức khỏe nghề nghiệp		
GRI 403-1	Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	✓	37
GRI 403-2	Nhận dạng mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	✓	37
GRI 403-3	Dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp	✓	37
GRI 403-4	Sự tham gia của người lao động, tham vấn và truyền thông về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	✓	37
GRI 403-5	Huấn luyện nhân viên về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	✓	37
GRI 403-6	Nâng cao sức khỏe người lao động	✓	37
GRI 403-7	Phòng ngừa và giảm thiểu tác động đến sức khỏe và an toàn nghề nghiệp được liên kết trực tiếp bởi các mối quan hệ kinh doanh	✓	37

Số tiêu chuẩn	Tiêu đề tiêu chuẩn GRI	Báo cáo PTBV 2022	Trang
GRI 403-8	Người lao động được bảo đảm bởi hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	✓	37
GRI 403-9	Thương tật liên quan đến công việc	✓	37
GRI 403-10	Sức khỏe kém liên quan đến công việc	✓	37
GRI 404	Giáo dục và đào tạo		
GRI 404-1	Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	✓	37
GRI 404-2	Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	✓	37
GRI 404-3	Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	✓	37
GRI 405	Sự đa dạng và cơ hội bình đẳng		
GRI 405-1	Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên	✓	35
GRI 405-2	Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao của phụ nữ so với nam giới	X	-
GRI 406	Không phân biệt đối xử		
GRI 406-1	Các vụ việc phân biệt đối xử và các hành động khắc phục đã thực hiện	✓	39
GRI 407	Tự do lập hội/Quyền tham gia công đoàn và Thương lượng tập thể		
GRI 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	✓	39
GRI 408	Lao động trẻ em		
GRI 408-1	Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động trẻ em	✓	39
GRI 409	Lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc		
GRI 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	✓	39
GRI 410	Thông lệ về an ninh		
GRI 410-1	Nhân viên an ninh được đào tạo về các quy trình hoặc chính sách về quyền con người	X	-
GRI 411	Quyền của người bản địa		
GRI 411-1	Các vụ vi phạm liên quan đến quyền của người bản địa	X	-
GRI 412	Đánh giá quyền Con người		
GRI 412-1	Những hoạt động cần phải rà soát về quyền con người hoặc đánh giá tác động	X	-
GRI 412-2	Đào tạo nhân viên về các quy trình hoặc chính sách về quyền con người	X	-
GRI 412-3	Những hợp đồng và thỏa thuận đầu tư quan trọng có báo gồm các điều khoản về quyền con người đã được đánh giá sơ bộ về quyền con người	X	-
GRI 413	Cộng đồng địa phương		
GRI 413-1	Những hoạt động có sự tham gia của cộng đồng địa phương, đánh giá tác động và các chương trình phát triển	X	-
GRI 413-2	Những hoạt động có tác động tiêu cực tiềm ẩn và thực tế đáng kể với cộng đồng địa phương	X	-
GRI 414	Đánh giá nhà cung cấp về mặt xã hội		
GRI 414-1	Các nhà cung cấp mới đã được đánh giá sơ bộ bằng cách sử dụng các tiêu chí về xã hội	✓	31

Số tiêu chuẩn	Tiêu đề tiêu chuẩn GRI	Báo cáo PTBV 2022	Trang
GR 414-2	Các tác động xã hội tiêu cực trong chuỗi cung ứng và các hành động đã thực hiện	X	-
GRI 415	Chính sách công		
GRI 415-1	Đóng góp chính trị	X	-
GRI 416	Sức khỏe và an toàn của Khách hàng		
GRI 416-1	Đánh giá tác động về sức khỏe và an toàn của các sản phẩm hoặc dịch vụ	X	-
GRI 416-2	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến tác động sức khỏe và an toàn các sản phẩm và dịch vụ	X	-
GRI 417	Tiếp thị và Nhận hiệu		
GRI 417-1	Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ	✓	42
GRI 417-2	Các vụ việc không tuân thủ liên quan thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ	✓	42
GRI 417-3	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	✓	42
GRI 418	Quyền bảo mật thông tin khách hàng		
GRI 418-1	Khiếu nại có căn cứ về việc vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng và mất dữ liệu khách hàng	✓	42
GRI 419	Tuân thủ về Kinh tế - xã hội		
GRI 419-1	Không tuân thủ luật pháp và các quy định trong lĩnh vực kinh tế và xã hội	✓	31





Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam
54A Nguyễn Chí Thanh, Quận Đống Đa, Hà Nội
Tel: (024) 3771 8989 • Fax: (024) 3771 8899

www.msb.com.vn