



BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

2024



GIÁ TRỊ BỀN VỮNG
TIẾN BƯỚC TƯƠNG LAI

MỤC LỤC

A. THÔNGIỆP CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

B. TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

C. TỔNG QUAN VỀ MSB

D. TĂNG TRƯỞNG VÀ DẤU ẤN ESG NĂM 2024

E. TỔNG QUAN VỀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI MSB

- Định hướng phát triển bền vững của MSB
- Kết quả hoạt động phát triển bền vững của MSB năm 2024

F. QUẢN TRỊ

- Cơ cấu quản trị minh bạch - đảm bảo hiệu quả điều hành
- Quản trị rủi ro
- Xung đột lợi ích
- Phòng chống rửa tiền
- Phòng chống tham nhũng
- Tăng trưởng bền vững – nền móng để thực hiện các chiến lược PTBV
- Gắn kết các bên liên quan

G. 6. MÔI TRƯỜNG

- Quản lý phát thải
- Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên
- Tín dụng xanh

H. XÃ HỘI

- Xây dựng nguồn nhân lực hạnh phúc
- Nâng cao chất lượng hành trình trải nghiệm khách hàng
- Bảo mật thông tin khách hàng
- Chung tay phát triển xã hội bền vững
- Cam kết bảo vệ quyền con người và thúc đẩy bình đẳng giới

F. MỤC LỤC GRI

4

5

6

8

11

12

12

14

15

18

21

21

22

22

25

26

27

32

33

34

34

37

39

39

41

42

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

HDQT	Hội đồng Quản trị
BKS	Ban Kiểm soát
CAGR	Tỉ lệ tăng trưởng kép
CAR	Hệ số an toàn vốn
CASA	Tiền gửi không kì hạn
CBNV	Cán bộ nhân viên
CCTG	Chứng chỉ tiền gửi
CIR	Tỷ lệ chi phí trên thu nhập
Core Banking	Ngân hàng lõi
DEG	Định chế tài chính phát triển thuộc Ngân hàng Tái thiết KFW của Đức
Digi-Lending	Vay vốn kĩ thuật số
ĐHĐCĐ	Đại Hội đồng cổ đông
ESG	Môi trường – Xã hội – Quản trị
ESMS	Hệ thống quản lý môi trường và xã hội
FMO	Ngân hàng Phát triển doanh nghiệp Hà Lan
GTCG	Giấy tờ có giá
HĐDH	Hội đồng Điều hành
IFC	Tổ chức tài chính quốc tế
Internet Banking	Ngân hàng điện tử
Mobile Banking	Ngân hàng điện tử trên điện thoại
MTLT	Tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung và dài hạn
NIM	Biên lãi ròng
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NSNN	Ngân sách Nhà nước
PTBV	Phát triển bền vững
ROAE	Tỷ số lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu bình quân (trong 12 tháng)
SME/SMEs	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
TCTD	Tổ chức tín dụng
TOI	Tổng thu nhập hoạt động

GIÁ TRỊ BỀN VỮNG TIẾN BƯỚC TƯƠNG LAI

THÔNG điệp CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



Kính thưa Quý vị Cổ đông, Quý khách hàng, Quý đối tác và toàn thể Cán bộ nhân viên của MSB,

Năm 2024, nhìn toàn cảnh thế giới, tất cả chúng ta đều chứng kiến các tác động tiêu cực từ biến đổi khí hậu với tổng số người bị ảnh hưởng bởi thiên tai khoảng 20 triệu người. Các hiện tượng thời tiết cực đoan như lũ lụt, hạn hán và bão đã gia tăng. Và ngay tại lãnh thổ Việt Nam, cơn bão Yagi (bão số 3) vào tháng 9 năm 2024 đã gây ra thiệt hại nghiêm trọng: 353 người thiệt mạng và mất tích, 1.900 người bị thương và gây tàn phá khá nặng nề đến cơ sở hạ tầng, nông nghiệp và đời sống người dân, ước tính thiệt hại về kinh tế lên đến 40.000 tỷ đồng. Trong bối cảnh diễn biến phức tạp của khí hậu, các cuộc hội thảo và hội nghị quốc tế đã diễn ra, nhấn mạnh sự cần thiết phải hành động ngay lập tức để giảm thiểu phát thải khí nhà kính, với mục tiêu giảm 50% vào năm 2030 nhằm hướng tới hạn chế sự nóng lên của trái đất.

Bên cạnh đó, các sự kiện liên quan đến bối cảnh chính trị và kinh tế thế giới cũng tạo ra sự cộng hưởng tiêu cực đến tăng trưởng kinh tế, từ đó tác động tới mọi mặt xã hội. Một năm khá thử thách với nhân loại đã trôi qua và cũng là lời cảnh báo đòi hỏi công tác bảo vệ môi trường và xanh hóa trái đất cần được chú trọng hơn.

Trước những thách thức này, MSB, với kinh nghiệm kinh doanh và khả năng thích ứng nhanh nhạy, đã thúc đẩy tăng trưởng bằng cách khai thác hiệu quả nguồn lực hiện hữu thông qua đầu tư công nghệ, tìm kiếm các cơ hội mới và thiết kế sản phẩm có tính cá nhân hóa, phù hợp với sự thay đổi hành vi của người tiêu dùng trước những biến động kinh tế - chính trị. Ngân hàng luôn kiên định với sứ mệnh “vì một cuộc sống thuận ích hơn”, hướng về các giá trị bền vững cho khách hàng, cổ đông và xã hội. Kết thúc năm 2024, MSB tăng trưởng Tổng thu thuần hoạt động ở mức gần 16%, lợi nhuận trước thuế tăng 18,4%, tín dụng giải ngân cho nền kinh tế tăng 18,25% và hiệu quả đầu tư - ROAE cho cổ đông đạt gần 16%. Đây là kết quả của sự nỗ lực, quyết tâm và đồng lòng của toàn thể cán bộ nhân viên ngân hàng và có căn nhắc đầy đủ các khía cạnh môi trường - xã hội trong mọi quyết định kinh doanh.

Trong năm tài chính 2024, MSB đã triển khai thử nghiệm Gói giải pháp tín dụng xanh cho các khách hàng doanh nghiệp với tổng hạn mức tín dụng 3.500 tỷ đồng. Tệp khách hàng mục tiêu mà MSB nghiên cứu và tập trung phát triển cho gói giải pháp này bao gồm các công ty/hộ kinh doanh/hộ nông dân trong sản xuất nông nghiệp, các công ty có sản phẩm xuất khẩu đạt chứng chỉ xanh, các công ty sản xuất các linh kiện/thiết bị nhằm tiết kiệm nhiên liệu, các công ty công nghệ, các công ty trong lĩnh vực giao thông bền vững, tái chế - tái sử dụng nguồn tài nguyên... Tổng giá trị vốn vay giải ngân cho tín dụng xanh của MSB là 5.165 tỷ đồng, chiếm 2,94% tổng dư nợ của ngân hàng. Chúng tôi đang nỗ lực trở thành đối tác chuyển đổi đáng tin cậy, hỗ trợ khách hàng và đối tác trong việc đổi mới mô hình kinh doanh, tái cấu trúc tài chính và đặc biệt thúc đẩy chuyển đổi xanh trong hoạt động. Qua đó, chúng tôi không chỉ kiến tạo giá trị mà còn củng cố vị thế của MSB như một đối tác uy tín và bền vững trong hệ sinh thái của khách hàng.

Để đi trước những thay đổi, MSB nỗ lực thúc đẩy tăng trưởng kinh doanh bằng cách nâng cao hiệu quả dịch vụ và quản lý chi phí. Chúng tôi chú trọng đầu tư cho phát triển năng lực công nghệ, củng cố quản trị rủi ro trong kỷ nguyên số hóa, mở rộng dịch vụ tài chính cho mọi phân khúc khách hàng, tạo ra giá trị cho các cổ đông và tích hợp các ảnh hưởng tới môi trường và xã hội tới mọi khía cạnh hoạt động của chúng tôi. Tại MSB, chúng tôi tin chắc rằng nền tảng vững chắc để đạt được tăng trưởng cao và bền vững phải dựa trên việc tạo ra giá trị có ý nghĩa cho tất cả các bên liên quan.

Năm 2025, MSB sẽ xây dựng một lộ trình PTBV tổng quát và dài hạn hơn, phù hợp với các mục tiêu kinh doanh của ngân hàng ở mỗi giai đoạn, tương thích với kế hoạch thích ứng quốc gia với biến đổi khí hậu. MSB cam kết đặt lợi ích của các bên liên quan lên hàng đầu, bao gồm nhà đầu tư, khách hàng, nhân viên và cộng đồng. Với tầm nhìn dài hạn, MSB hướng tới việc mang lại giá trị thiết thực, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội bền vững, bảo vệ môi trường, và nâng cao chất lượng cuộc sống cho cộng đồng. Chúng tôi cam kết đảm bảo hài hòa giữa lợi ích kinh tế với các lợi ích xã hội và bảo vệ môi trường.

Dưới cương vị là Chủ tịch Ủy ban PTBV của MSB kể từ tháng 4 năm 2024, tôi cảm thấy vinh dự và trách nhiệm lớn lao trong việc dẫn dắt hiện thực hóa các sáng kiến, đảm bảo ngân hàng có các bước tiến đúng lộ trình chiến lược, hướng tới bảo tồn thiên nhiên và các giá trị bền vững cho toàn thể cộng đồng. Tôi tin tưởng rằng, với sự đồng lòng của gần 7.000 nhân viên MSB và sự ủng hộ, tin tưởng của quý khách hàng cũng như các bên liên quan, MSB sẽ tiếp tục vững bước trong kinh doanh, thực thi sứ mệnh ngân hàng đã lựa chọn và mang lại tương lai xanh tươi hơn cho thế hệ mai sau.

Kính chúc Quý vị nhiều sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

Trân trọng cảm ơn,

Võ Tấn Long
Chủ tịch Ủy ban PTBV
Thành viên HĐQT MSB

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Trong năm 2024, MSB tiếp tục đẩy mạnh triển khai các sáng kiến PTBV, chuyển đổi cơ cấu nguồn vốn và tài sản theo hướng gia tăng tỷ trọng các nguồn huy động và cho vay có mục đích “xanh”, “chuyển đổi” và “bền vững”, đầu tư cho các công tác quản trị rủi ro bao gồm rủi ro môi trường – xã hội, rủi ro vật lý và tích hợp các yếu tố ESG vào thực tiễn kinh doanh. Báo cáo này là kênh thông tin của MSB nhằm đảm bảo tính minh bạch trong quản trị và thể hiện cam kết của ngân hàng đối với các bên liên quan, đồng thời hướng đến việc chuẩn hóa trong công tác tuân thủ thông lệ tốt quốc tế trong quá trình chuyển mình bền vững của ngân hàng.

Báo cáo PTBV năm 2024 không chỉ phản ánh các hoạt động kinh doanh của MSB trong năm qua mà còn làm rõ các tác động về kinh tế, môi trường và xã hội mà ngân hàng tạo ra, cụ thể hóa các đóng góp của ngân hàng vào sự nghiệp phát triển cộng đồng.

CƠ SỞ LẬP BÁO CÁO

CHUẨN MỰC BÁO CÁO

Báo cáo này được lập và công bố dựa trên cơ sở tham chiếu theo Tiêu chuẩn Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI - Global Reporting Initiative), được phát hành bởi Global Sustainability Standards Board (GSSB) vào năm 2016 và điều chỉnh năm 2021. Báo cáo cũng tham chiếu đến 17 mục tiêu PTBV của Liên Hiệp Quốc (17 Sustainable Development Goals) để thể hiện các thành quả trong tiến trình PTBV năm 2024 của MSB.

TIÊU CHUẨN GHG PROTOCOL

GHG Protocol là bộ tiêu chuẩn quốc tế uy tín, được xây dựng bởi Viện Tài nguyên Thế giới (WRI) và Hội đồng Doanh nghiệp Thế giới về PTBV (WBCSD), nhằm hướng dẫn các tổ chức xác định, đo lường và báo cáo phát thải khí nhà kính một cách nhất quán, minh bạch. GHG Protocol đã được áp dụng rộng rãi trên toàn cầu, cung cấp khung phân loại phát thải theo ba phạm vi 1,2 và 3 (Scope 1, 2 và 3).

PHƯƠNG PHÁP PCAF

PCAF là sáng kiến toàn cầu quy tụ các tổ chức tài chính nhằm phát triển phương pháp luận chuẩn để đo lường và công bố lượng phát thải khí nhà kính liên quan phạm vi 3 (Scope 3 - phát thải tài chính).

HƯỚNG DẪN CỦA TCFD

Nội dung về rủi ro vật lý tại báo cáo này được tính toán và báo cáo trên cơ sở tham chiếu theo hướng dẫn của Nhóm công tác chuyên trách về Công bố thông tin tài chính liên quan đến khí hậu TCFD được thành lập vào tháng 12 năm 2015 bởi Hội đồng Ổn định Tài chính (FSB) thuộc Nhóm G20, cập nhật vào năm 2021.

PHẠM VI VÀ CHU KỲ BÁO CÁO

PHẠM VI BÁO CÁO

Phạm vi báo cáo hoạt động của MSB bao gồm 1 hội sở chính, 260 chi nhánh và phòng giao dịch tại 51 tỉnh/thành phố trên cả nước và 1 công ty con (Công ty Tài chính TNHH MTV TNEX Finance).

CHU KỲ BÁO CÁO

Thường niên.

KỲ BÁO CÁO

Báo cáo PTBV của MSB được lập theo niên độ kế toán, bắt đầu từ ngày 1/1/2024 kết thúc vào ngày 31/12/2024.

BÁO CÁO ĐƯỢC XÁC ĐỊNH THEO NGUYÊN TẮC SAU:

Nguyên tắc xác định nội dung báo cáo

- Bối cảnh PTBV
- 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

THÔNG TIN LIÊN HỆ

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

Phòng Quản lý Quan hệ nhà đầu tư

Email: ir@msb.com.vn

SĐT: (+84 24) 3771 8989

Địa chỉ: Tầng 29, tòa nhà Rox, Số 54A Nguyễn Chí Thanh, Phường Láng, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.



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 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:

26.000.000.000.000 đồng
Bằng chữ: Hai mươi sáu nghìn tỷ đồng
Vốn điều lệ mới căn cứ trên Quyết định số 2238/QĐ-NHNN của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ngày 08/10/2024 v/v sửa đổi nội dung vốn điều lệ tại Giấy phép thành lập và hoạt động của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam



Địa chỉ Hội sở chính:

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



Mã cổ phiếu:

MSB



Địa bàn kinh doanh:

Tính đến 31/12/2024, MSB có 260 chi nhánh và phòng giao dịch trải dài trên 51 tỉnh/thành phố của cả nước. Các thị trường cốt lõi của Ngân hàng bao gồm Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh với tỷ trọng về tiền gửi và cho vay chiếm lần lượt là 49%-58% với Hà Nội và 20%-22% với Thành phố Hồ Chí Minh. Hà Nội là thị trường kinh doanh cốt lõi đem lại 67% tổng doanh thu của MSB



Công ty con:

Công ty Tài chính TNHH MTV TNEX (TNEX Finance)
• Địa chỉ: Tầng KT tòa nhà văn phòng Thăng Long – Thăng Long Tower, số 98, phố Ngụy Như Kon Tum, Phường 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



Ngành nghề kinh doanh:

- Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác
- Phát hành CCTG, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu để huy động vốn trong nước và nước ngoài
- Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng.
- Cung ứng các phương tiện thanh toán
- Cung ứng các dịch vụ thanh toán
- Cấp tín dụng dưới các hình thức: Cho vay; Chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và GTCC khác; Bảo lãnh ngân hàng; Phát hành thẻ tín dụng; 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 NHNN chấp thuận

TÂM NHÌN

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

SỨ MỆNH

VÌ MỘT CUỘC SỐNG THUẬN ÍCH HƠN

TRỌNG KHÁCH

Người MSB đặt khách hàng làm trọng tâm trong mọi suy nghĩ và hành động



SÁNG TẠO

Người MSB liên tục cải tiến, cởi mở với sự thay đổi và thúc đẩy ý tưởng mới



TRÁCH NHIỆM

Người MSB cam kết làm đúng, làm đủ, làm đến cùng, vì mục tiêu chung



GIÁ TRỊ CỐT LÕI



HIỆU QUẢ

Người MSB chú trọng mục tiêu và quyết liệt tạo ra các giá trị



NHÂN VĂN

Người MSB đề cao con người, nỗ lực xây dựng một môi trường hạnh phúc cho người MSB và cộng đồng

TĂNG TRƯỞNG VÀ DẤU ẤN ESG NĂM 2024

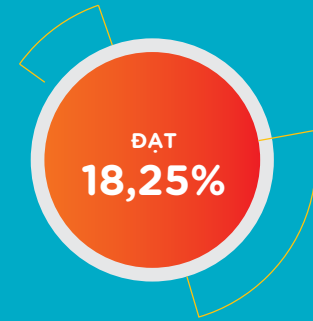
KINH TẾ



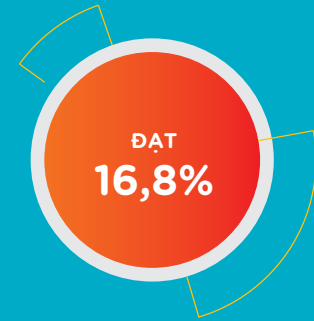
Tổng tài sản hợp nhất (tăng 20% so với cuối năm 2023)



Tổng thu nhập hoạt động hợp nhất (tăng 16% so với cùng kỳ)



Tăng trưởng tín dụng mảng ngân hàng (so với mức 15,08% toàn ngành)



Tăng trưởng huy động mảng ngân hàng từ khách hàng



Lợi nhuận trước thuế hợp nhất (tăng 18% so với cùng kỳ)



Đóng góp cho NSNN (tăng 16,8% so với cùng kỳ)



Giá trị vốn hóa của ngân hàng (tăng 16,5% so với cuối năm 2023), số lượng cổ đông của ngân hàng tăng trưởng hơn 25% trong năm



Số lượng khách hàng

MÔI TRƯỜNG



Tổng dư nợ các khoản tín dụng xanh



Ban hành danh mục Phân loại xanh và triển khai 02 gói tín dụng xanh cho khách hàng với ưu đãi về lãi suất



Tổng giá trị các khoản tín dụng đã thực hiện đánh giá rủi ro Môi trường – Xã hội



Nguồn huy động vốn trung và dài hạn được luân chuyển từ thị trường quốc tế tới các dự án có yếu tố "Xanh" thông qua hợp tác với đối tác



Để triển khai tính toán, kiểm kê khí nhà kính từ toàn bộ hoạt động của MSB bao gồm cả hoạt động cho vay



Lượng điện tiêu thụ: 9.361.613 kWh/năm so với năm 2023



Kết quả ấn tượng của Chương trình giảm sử dụng giấy in - Paperless: giảm 3,1 triệu bản, giảm 72% lượng giấy in so với năm 2023

XÃ HỘI



QUẢN TRỊ



GIẢI THƯỞNG TIÊU BIỂU NĂM 2024

**NGÂN HÀNG THỰC THI ESG
TỐT NHẤT VIỆT NAM 2024**
DO TẠP CHÍ EUROMONEY BÌNH CHỌN



**TOP 100 NƠI LÀM VIỆC TỐT
NHẤT VIỆT NAM 2024**
KHỐI DOANH NGHIỆP LỚN - THEO
BẢNG XẾP HẠNG CỦA ANPHABE



**TỔNG QUAN
VỀ PHÁT TRIỂN
BỀN VỮNG
TẠI MSB**

ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA MSB

MSB hướng đến tăng trưởng đồng thời hài hòa giữa các mục tiêu kinh tế, môi trường và xã hội. Ngân hàng gắn liền chiến lược kinh doanh với định hướng PTBV, lấy 17 Mục tiêu PTBV của Liên Hiệp Quốc làm kim chỉ nam trong mọi quyết định kinh doanh.

Về mặt nội bộ hoạt động ngân hàng, chúng tôi ưu tiên hướng tới sự hoàn thiện nền tảng quản trị đảm bảo tính tuân thủ, minh bạch và cân bằng lợi ích, nâng cấp các tiêu chuẩn quản trị rủi ro và coi đây là nền móng vững chắc để thúc đẩy tăng trưởng kinh doanh, mở rộng các giải pháp tài chính xanh, tài chính chuyển đổi, tài chính hỗ trợ PTBV, đảm bảo các cam kết mà Ngân hàng đã đưa ra với tất cả các bên liên quan.

Nguồn nhân lực được MSB đặt vào vị trí trung tâm trong lộ trình chuyển mình, đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực, không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng cho đội ngũ nhân viên là nền tảng để MSB mang lại những trải nghiệm dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

Đồng thời, ngân hàng tích cực tham gia các hoạt động hỗ trợ cộng đồng, đóng góp hiệu quả vào sự phát triển xã hội, qua đó lan tỏa giá trị PTBV đến nhiều cá nhân và tổ chức trên khắp Việt Nam.

Đối mặt với hành trình còn nhiều thử thách, MSB vững tin rằng với sự nỗ lực không ngừng, ngân hàng sẽ từng bước khẳng định vai trò là một tổ chức tín dụng có trách nhiệm (responsible bank), đóng góp tích cực vào việc hiện thực hóa các mục tiêu PTBV toàn cầu và lan tỏa mô hình PTBV rộng rãi trong cộng đồng.

ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA MSB TRONG NGẮN HẠN

Mục tiêu kinh tế:

- Đi đầu trong việc phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng đem lại “thuận ích” cho khách hàng, đẩy mạnh số hóa và gia tăng giá trị sản phẩm, vươn lên top đầu các ngân hàng cổ phần tại Việt Nam.
- Thúc đẩy tăng trưởng lợi nhuận bền vững, đảm bảo lợi ích của cổ đông, nhà đầu tư, hướng tới mục tiêu 12 tỷ USD vốn hóa.
- Tiến tới mốc 1 tỷ USD lợi nhuận trước thuế vào năm 2028.

Mục tiêu môi trường:

- Từng bước giảm phát thải carbon từ hoạt động thường nhật của ngân hàng, tiến đến giảm phát thải từ danh mục cho vay và đảm bảo mục tiêu phát thải ròng carbon = 0 năm 2050 – cam kết của Chính phủ Việt Nam.
- Trở thành kênh luân chuyển vốn “xanh” hiệu quả, hỗ trợ tiến trình “xanh hóa” cùng tệp khách hàng, đối tác của MSB, đảm bảo các nguyên tắc cho vay có tính đến các rủi ro môi trường, xã hội theo chuẩn mực quốc tế.
- Tiến tới xây dựng danh mục các nhà cung cấp trung tính với khí hậu (“climate-neutrally”).
- Đẩy mạnh các Chương trình, hoạt động nâng cao nhận thức của nhân viên, của cộng đồng về bảo vệ môi trường, chống biến đổi khí hậu.

Mục tiêu xã hội:

Đối với khách hàng và đối tác:

Xây dựng và phát triển các sản phẩm, dịch vụ có tiêu chí xã hội, tăng cường các hoạt động hướng tới tài chính toàn diện (hỗ trợ các doanh nghiệp có nữ làm chủ, hỗ trợ các doanh nghiệp/khách hàng siêu nhỏ, chú trọng các

đối tác trong lĩnh vực y tế, giáo dục... và mở rộng tệp khách hàng dựa trên các hành trình khách hàng được số hóa).

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 giữ vững thương hiệu “ngân hàng hạnh phúc”, “ngân hàng có nguồn nhân lực hạnh phúc”.
- Đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất nhằm tạo không gian làm việc chuyên nghiệp, thoải mái và thân thiện với môi trường.
- Triển khai các khóa đào tạo nội bộ, 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, tôn trọng quyền con người trong công việc.

Đối với cộng đồng:

- Đầu tư có trách nhiệm vào các dự án hỗ trợ cộng đồng, không những đạt mục tiêu xã hội mà còn tính đến các yếu tố phát thải, PTBV của các dự án được hỗ trợ.
- 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.

ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA MSB TRONG TRUNG VÀ DÀI HẠN

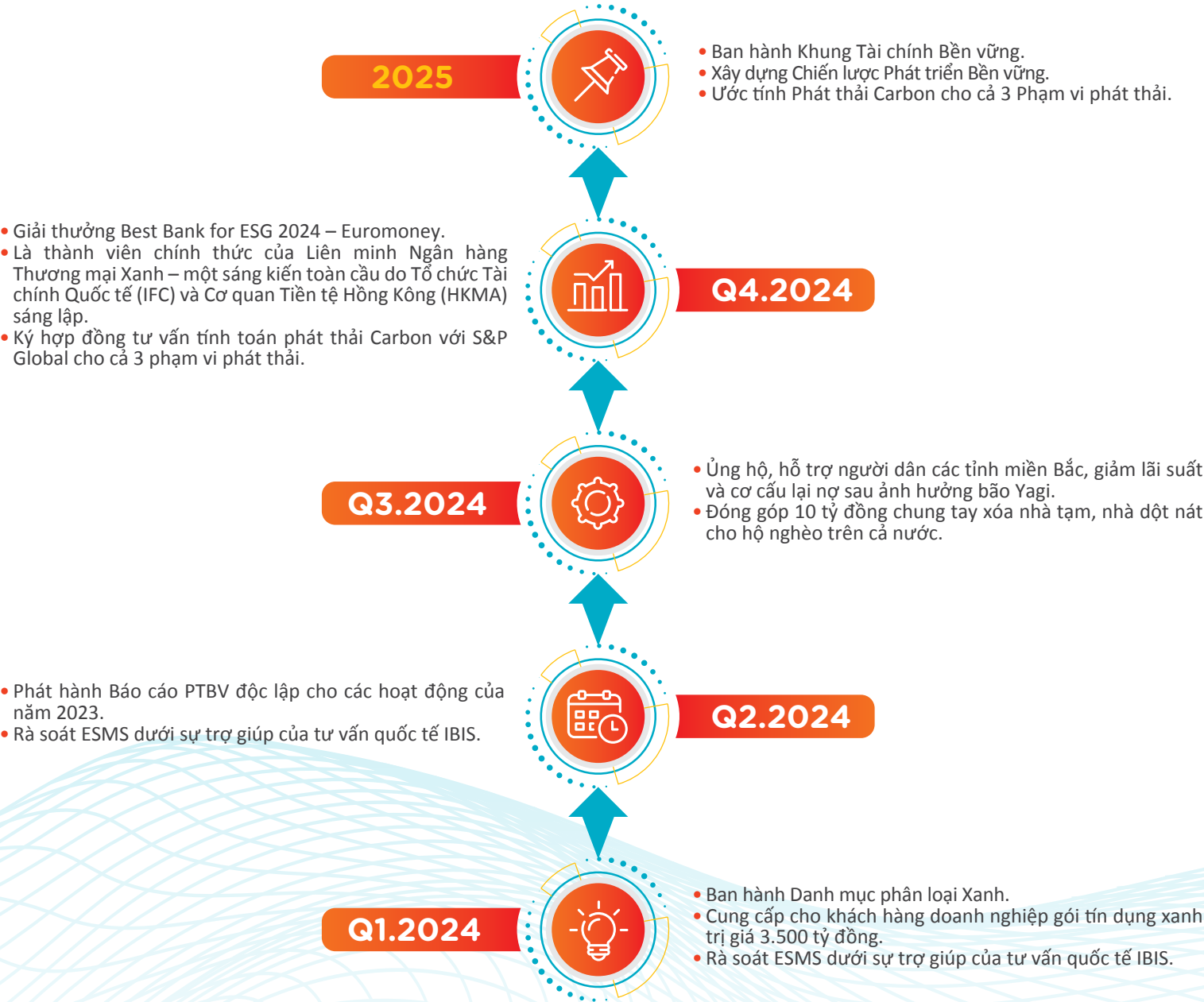
Trung hạn, Ngân hàng tập trung vào:

- Theo dõi quá trình triển khai, ghi nhận và điều chỉnh chiến lược kinh doanh trung, dài hạn phù hợp xu hướng PTBV trong nước và quốc tế.
- Phát triển sản phẩm tín dụng xanh và bền vững, sản phẩm tài chính chuyển đổi, mở rộng danh mục dịch vụ liên quan để cung cấp cho khách hàng và nền kinh tế.
- Xây dựng và áp dụng nền tảng đánh giá rủi ro biến đổi khí hậu, đẩy mạnh các biện pháp thích ứng theo chuẩn quốc tế.
- Hoàn thiện công cụ, mô hình tổ chức, quản trị và nâng cao năng lực nhằm hướng tới công bố báo cáo theo chuẩn quốc tế, đặc biệt về môi trường, xã hội và biến đổi khí hậu.

Dài hạn, MSB định hướng trở thành ngân hàng tiên phong PTBV với các mục tiêu:

- Cung cấp giải pháp tài chính toàn diện hỗ trợ khách hàng chuyển đổi “xanh” và “bền vững”, hướng tới vị trí dẫn đầu thị trường Việt Nam và mở rộng ra quốc tế.
- Phổ cập dịch vụ ngân hàng theo định hướng tài chính toàn diện, thực hiện trách nhiệm xã hội lâu dài.
- Hướng tới phát thải ròng carbon bằng 0 trong hoạt động nội bộ, đưa ra các mốc giảm phát thải carbon đối với từng ngành/lĩnh vực cho vay và tiến tới mục tiêu trung hòa carbon áp dụng cho phát thải phạm vi 3 theo cam kết quốc gia đến năm 2050.

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG PTBV CỦA MSB NĂM 2024



MSB ĐÃ TRIỂN KHAI CÁC CÔNG VIỆC THEO ĐỊNH HƯỚNG VÀ CHỦ ĐỀ PTBV CHO NĂM 2024

MÔI TRƯỜNG	Định hướng	Kết quả thực hiện 2024	Gắn kết Mục tiêu PTBV-SDGs của Liên hợp quốc
Quản lý rác thải	- Nỗ lực giảm phát thải khí nhà kính từ các hoạt động vận hành. - Đầu tư cho các giải pháp giảm lượng rác thải, tăng cường các hoạt động hướng tới tái chế, tái sử dụng.	- Lượng phát thải khí nhà kính Phạm vi 1 và 2 năm 2024 là 7.395 tấn CO₂eq giảm 25% so với năm 2023. - Lượng phát thải khí nhà kính Phạm vi 3 năm 2024 là 4.495.002 tấn CO₂eq, trong đó 99,6% phát sinh từ lượng phát thải của khách hàng doanh nghiệp trong danh mục cho vay của MSB. - Không phát sinh vi phạm pháp luật về quản lý chất thải.	
Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên	- Tối ưu hóa và tiết kiệm năng lượng cũng như tài nguyên trong quá trình vận hành. - Tinh giản và số hóa các thủ tục, quy trình hồ sơ để nâng cao hiệu quả hoạt động và giảm thiểu lãng phí tài nguyên. - Xây dựng văn hóa cho cán bộ nhân viên về công tác bảo vệ môi trường.	- Giảm 3,1 triệu bản (72%) in so với năm 2023, tiết kiệm 510 triệu đồng. - Lượng điện tiêu thụ: 9.361.613 kWh/năm giảm 25% so với năm 2023. - Lượng nước tiêu thụ: 150.106 m³/năm giảm 9% so với năm 2023. - Tổng lượng chất thải rắn: 126,8 tấn/năm.	  
Tín dụng xanh	- Phát triển các sản phẩm dịch vụ tài chính xanh. - Hoàn thiện các chính sách và khung định hướng góp phần thực hiện triển khai các sản phẩm tài chính xanh phù hợp với định hướng của ngân hàng hướng đến các lĩnh vực năng lượng tái tạo, các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh phát thải carbon thấp, các doanh nghiệp có ứng dụng chuyển đổi xanh, thích ứng với biến đổi khí hậu và các doanh nghiệp thể hiện sự tiến bộ trong các tiêu chí về xã hội. - Nâng cao năng lực đội ngũ CBNV trong việc triển khai các hoạt động nghiệp vụ của tài chính xanh. - Tăng cường hợp tác với các định chế tài chính lớn tạo đà phát triển tài chính xanh, tài chính chuyển đổi.	- Tổng dư nợ cho lĩnh vực tín dụng xanh của MSB là 5.165 tỷ đồng. - MSB đã ban hành danh sách các lĩnh vực xanh (Taxonomy) sử dụng nội bộ, phục vụ việc xây dựng và rà soát, thẩm định yếu tố “xanh” trong hoạt động cấp tín dụng. - Phát hành 02 gói tín dụng xanh trị giá 3.500 tỷ đồng dành cho khách hàng doanh nghiệp vào tháng 2/2024. - Trong năm 2024, MSB đã tiến hành đánh giá rủi ro môi trường - xã hội cho 84.619 khoản vay. - Tiếp tục đàm phán với các đối tác quốc tế, thực hiện vai trò cầu nối luân chuyển nguồn vốn quốc tế theo các cam kết toàn cầu tập trung cho PTBV.	    

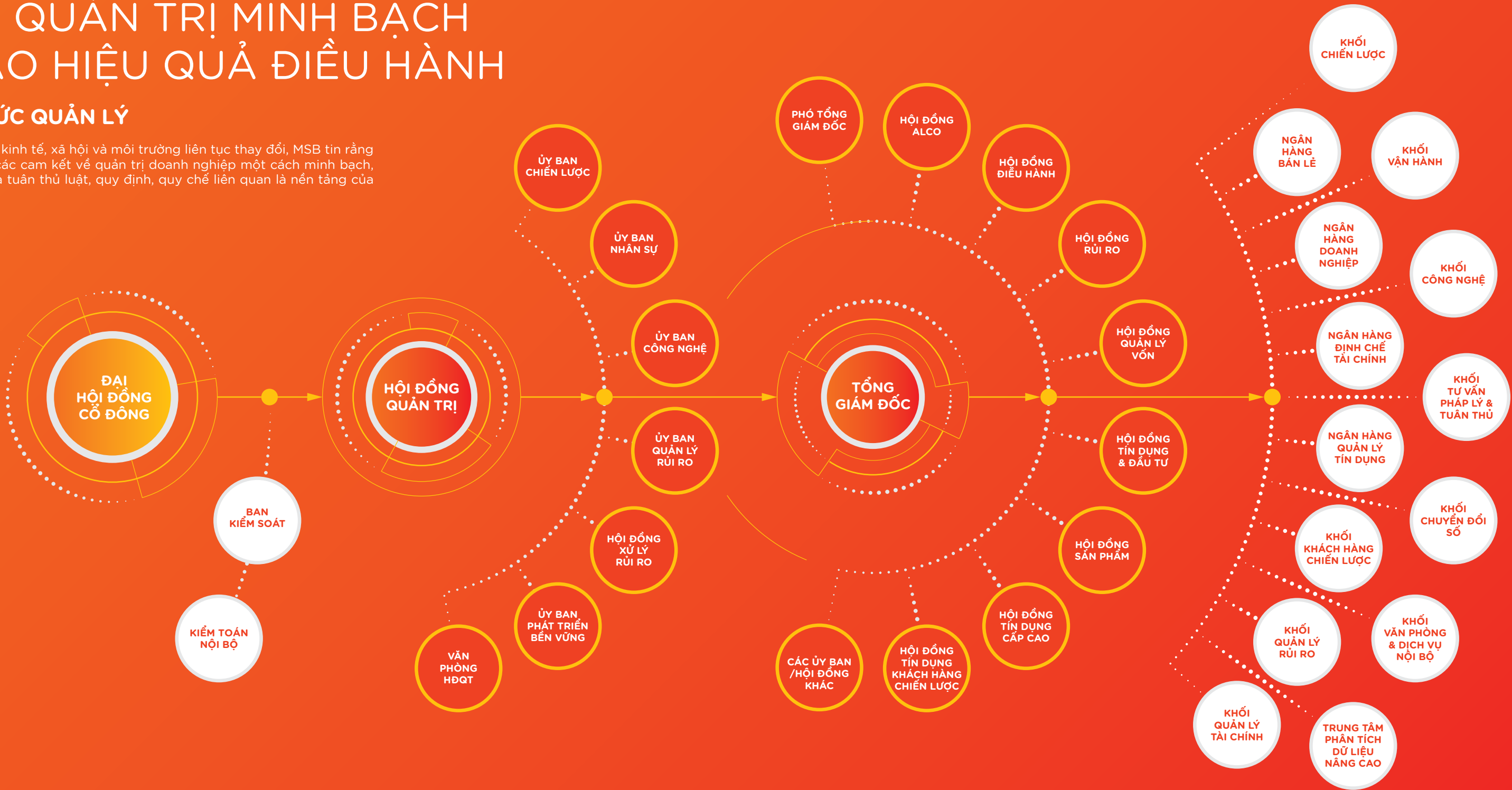
XÃ HỘI	Định hướng	Kết quả thực hiện 2024	Gắn kết Mục tiêu PTBV-SDGs của Liên hợp quốc
Xây dựng nguồn nhân lực hạnh phúc	- Tôn trọng sự bình đẳng và đa dạng trong tất cả các hoạt động. - Đảm bảo an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp. - Đảm bảo tuân thủ các quy định theo Luật Lao động và các công ước do Việt Nam tham gia. - Tạo ra môi trường làm việc hạnh phúc, hiệu suất cao, thu hút nhân tài. - Tổ chức các hoạt động học tập, trải nghiệm để nhân viên nâng cao năng lực, phát triển nghề nghiệp và gắn kết nhân viên.	- Đảm bảo lợi ích cho 6.693 CBNV. Tổng mức chi trả cho tiền lương và phúc lợi nhân viên: 2.901 tỷ đồng. 53,37% tỷ lệ nữ trong cấp quản lý, 63,41% tỷ lệ nữ cán bộ nhân viên. 100% CBNV được đào tạo; 136 giờ với cán bộ quản lý, 126,7 giờ với cán bộ nhân viên. Tổng chi phí đào tạo năm là 22,082 tỷ đồng. - TOP 100 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam 2024 - Khối Doanh nghiệp lớn, theo bảng xếp hạng của Anphabe. - Không ghi nhận sự vụ phát sinh tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp liên quan đến công việc xảy ra tại MSB trong năm 2024. - Không ghi nhận bất kỳ khiếu kiện từ CBNV trong năm 2024.	   
Nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện, nâng cao trải nghiệm khách hàng, đảm bảo an ninh thông tin khách hàng	- Hoàn thiện, nâng cấp các hành trình số để mang đến các tiện ích đa dạng, giải pháp nhanh chóng, hiệu quả, tiết kiệm thời gian và dễ dàng sử dụng cho khách hàng. - Thường xuyên nâng cao kỹ thuật công nghệ nhằm bảo mật thông tin khách hàng, bảo vệ tài sản của khách hàng và tuân thủ các yêu cầu của các cơ quan quản lý, phù hợp quy định pháp luật.	- Phục vụ 6,2 triệu khách hàng với khoảng gần 6,1 triệu khách hàng cá nhân. Với 1 triệu khách hàng mới trong năm 2024, tệp khách hàng gần 6,2 triệu người của MSB tương đối hài lòng với các dịch vụ, sản phẩm và quy trình xử lý phê duyệt sản phẩm của ngân hàng, thể hiện 20,784 lượt tương tác thông qua 333 bài khách hàng khen ngợi cán bộ nhân viên MSB trên Facebook, 2.843 lời khen qua điện thoại và email. - Tổng cho vay khách hàng năm 2024 của MSB đạt 179.278 tỷ đồng, phân bổ cho tệp khách hàng cá nhân và SME gần 70%, tăng 10% so với năm 2023. - MSB không ghi nhận vụ tấn công nào có ảnh hưởng đáng kể lên hệ thống cổng thông tin của MSB và không khiếu nại nào nhận được liên quan đến vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng.	
Chung tay phát triển xã hội bền vững	- Đồng hành cùng các hoạt động của cộng đồng địa phương. - Định hướng tư duy, lối sống có trách nhiệm và nâng cao chất lượng cuộc sống.	- Tài trợ 17 tỷ đồng cho các hoạt động vì phát triển cộng đồng. - Xây dựng 4 phòng học cho học sinh điểm trường Púng Bón, thuộc Trường Phổ thông dân tộc nội trú Tiểu học Hữu Khuông, huyện Tương Dương, tỉnh Nghệ An. - Hỗ trợ đồng bào bị thiệt hại do cơn bão số 3 gây ra. - Trao hàng trăm suất học bổng, cơ sở vật chất, trang thiết bị, đồ dùng học tập cho các điểm trường tại vùng sâu, vùng xa tại các tỉnh Lai Châu, Lào Cai, Quảng Trị, Thừa Thiên Huế,...	 

QUẢN TRỊ	Định hướng	Kết quả thực hiện 2024	Gắn kết Mục tiêu PTBV - SDGs của Liên hợp quốc
Quản trị trên nguyên tắc tuân thủ và minh bạch	• HĐQT và HĐĐH của MSB định hướng và dẫn dắt điều hành ngân hàng theo các quy định của pháp luật, đảm bảo các thông tin được công khai, minh bạch, công bố kịp thời, đầy đủ và chính xác. • Đảm bảo quyền và lợi ích công bằng cho các bên liên quan. • Xây dựng văn hóa doanh nghiệp theo 5 giá trị cốt lõi: Trọng khách - Sáng tạo - Trách nhiệm - Hiệu quả - Nhân văn.	• Tổ chức 4 cuộc họp HĐQT. • 01 cuộc họp Đại hội cổ đông thường niên, 04 cuộc họp nhà đầu tư hàng quý, các cuộc gặp gỡ theo yêu cầu và đáp ứng quy định của các bên liên quan. Họp Nhà đầu tư, cổ đông nhằm công bố kết quả kinh doanh quý, giải đáp thắc mắc đồng thời cung cấp thông tin về chiến lược, kế hoạch của từng giai đoạn trong năm.	 8 Công việc tử & tăng trưởng kinh tế  12 Tiêu thụ & sản xuất có trách nhiệm
Tạo giá trị kinh tế bền vững	• Tăng trưởng bền vững, đóng góp giá trị gia tăng cho các bên liên quan. Đồng thời, thông qua việc đóng góp tích cực vào NSNN, ngân hàng chung tay cùng Chính phủ xây dựng hạ tầng, hỗ trợ các tầng lớp kinh tế... trong tiến trình đầu tư xây dựng và phát triển đất nước.	• Lợi nhuận trước thuế: 6.904 tỷ đồng, tăng trưởng năm đạt hơn 18% (2023: 5.830 tỷ đồng), trả cổ tức cho cổ đông với tỷ lệ 30% bằng cổ phiếu, gia tăng Vốn hóa ngân hàng 16,5% trong năm 2024, tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu trung bình đạt 15,97%. • Tổng lương thưởng và phúc lợi cho CBNV là 2.901 tỷ đồng. • Tổng số tiền trả cho nhà cung cấp là 3.095 tỷ đồng. • Tổng thuế và các khoản nộp ngân sách là 1.784 tỷ đồng. • Tổng số tiền đầu tư xã hội, môi trường và hỗ trợ cộng đồng là 16,76 tỷ đồng.	 1 Xóa nghèo  8 Công việc tử & tăng trưởng kinh tế
Nâng cao công tác quản trị rủi ro	• MSB tăng cường khả năng chống chịu để đảm bảo PTBV trên mọi khía cạnh hoạt động của ngân hàng. • Áp dụng phương pháp quản trị rủi ro theo các tiêu chuẩn quốc tế hàng đầu, lường trước các kịch bản chưa có tiền lệ nhằm đầu tư phát triển các công cụ, nâng cao hiệu quả của công tác giảm thiểu rủi ro. • Tối ưu hóa và điều chỉnh cơ cấu tổ chức, hệ thống quản lý hiệu suất đảm bảo tinh gọn và hiệu quả.	• Duy trì cam kết về việc thực hiện các chiến lược quản lý rủi ro hiệu quả, giúp bảo vệ nguồn vốn, tăng trưởng bền vững và đảm bảo sự ổn định trong hoạt động của ngân hàng. • Triển khai thành công dự án xác thực Căn cước Công dân chip, xác thực đa nhân tố, áp dụng công nghệ mới nhất chống tài khoản giả mạo, kết nối thành công hệ thống với C06 Bộ Công An, A05 Bộ Công An, SIMO NHNN giúp phòng ngừa đáng kể rủi ro hoạt động chung và rủi ro gian lận. • Năm 2024, MSB đã hợp tác cùng S&P Global thực hiện đánh giá toàn diện về các rủi ro vật lý (một cấu phần trong đánh giá rủi ro biến đổi khí hậu) đối với cơ sở hạ tầng, mạng lưới hoạt động của MSB trên lãnh thổ Việt Nam.	 16 Hòa bình công lý & các thể chế mạnh mẽ  17 Hợp tác để hiện thực hóa các mục tiêu
Tuân thủ quy định pháp luật và áp dụng các thông lệ tốt	• Phòng chống tham nhũng: MSB liên tục tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu nhằm trang bị cho nhân viên kiến thức và kỹ năng nhận diện, phòng ngừa các hành vi tham nhũng, đồng thời nâng cao trách nhiệm trong việc tuân thủ đạo đức nghề nghiệp. • MSB xây dựng hệ thống phòng chống rửa tiền tự động (AML) được triển khai đồng bộ, giúp phát hiện, cảnh báo và ngăn chặn kịp thời các giao dịch có dấu hiệu bất thường, giao dịch nghi ngờ liên quan đến rửa tiền và tài trợ khủng bố. • Quản lý xung đột lợi ích: MSB áp dụng các quy trình kiểm soát nội bộ chặt chẽ nhằm ngăn ngừa xung đột lợi ích, đảm bảo mọi quyết định kinh doanh đều được thực hiện trên nguyên tắc công bằng, minh bạch và vì lợi ích chung.	• Năm 2024, MSB không ghi nhận vụ việc nào liên quan đến tham nhũng, rửa tiền và xung đột lợi ích.	 16 Hòa bình công lý & các thể chế mạnh mẽ  17 Hợp tác để hiện thực hóa các mục tiêu

CƠ CẤU QUẢN TRỊ MINH BẠCH ĐẢM BẢO HIỆU QUẢ ĐIỀU HÀNH

CƠ CẤU TỔ CHỨC QUẢN LÝ

Hoạt động trong bối cảnh kinh tế, xã hội và môi trường liên tục thay đổi, MSB tin rằng sự quyết tâm và thực thi các cam kết về quản trị doanh nghiệp một cách minh bạch, quản lý rủi ro chủ động và tuân thủ luật, quy định, quy chế liên quan là nền tảng của tăng trưởng bền vững.



Với mô hình hoạt động “ngân hàng trong ngân hàng” (“bank in bank model”) được Mc Kinsey tư vấn và xây dựng từ 2010, MSB tự hào sở hữu một cơ cấu tổ chức hiệu quả với các quy trình đưa ra quyết định thông suốt nhưng luôn đảm bảo cân nhắc đầy đủ các kịch bản rủi ro. Dưới sự định hướng và chỉ đạo của HĐQT, MSB luôn hành động theo nguyên tắc đảm bảo quyền lợi của tất cả các bên liên quan và an toàn, hiệu quả trong mọi hoạt động kinh doanh ngân hàng.

Một trong những trọng trách quan trọng của HĐQT là định hướng kinh doanh và giám sát hiệu suất hoạt động của ngân hàng, bảo đảm việc thực hiện các mục tiêu tài chính và phi tài chính một cách hiệu quả. Hội đồng cũng đặc biệt chú trọng đến công tác quản lý rủi ro, xây dựng các kế hoạch ứng phó phù hợp với biến động thị trường và những thách thức kinh tế.

STT	Thành phần	Chức vụ trong HĐQT
1	Ông Trần Anh Tuấn	Chủ tịch
2	Ông Nguyễn Hoàng An	Phó Chủ tịch
3	Ông Võ Tấn Long	Thành viên (bổ nhiệm ngày 23/4/2024)
4	Ông Trần Xuân Quảng	Thành viên
5	Ông Nguyễn Hoàng Linh	Thành viên
6	Bà Lê Thị Liên	Thành viên
7	Ông Tạ Ngọc Đa	Thành viên Độc lập
8	Bà Nguyễn Thị Thiên Hương	Phó Chủ tịch (miễn nhiệm ngày 23/4/2024)

SB • Giá trị bền vững, tiến bước tương lai

CẤP HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Chỉ đạo chung về chiến lược kinh doanh kết hợp các tiêu chuẩn PTBV. Phê duyệt mục tiêu và kế hoạch hành động phù hợp chiến lược và diễn biến thị trường trong ngắn, trung và dài hạn.

Ủy ban PTBV

UB PTBV có vai trò tham mưu chính cho HĐQT trong việc tích hợp các yếu tố bền vững (ESG) vào định hướng hoạt động kinh doanh của ngân hàng, thúc đẩy hoạt động PTBV theo chiến lược được HĐQT phê duyệt, báo cáo kết quả, tiến độ các dự án PTBV và đảm bảo cam kết của ngân hàng với đối tác và các bên liên quan trong thực thi các mục tiêu PTBV.

STT	Thành phần	Chức vụ trong Ủy ban
1	Ông Võ Tấn Long Thành viên HĐQT	Chủ tịch
2	Ông Nguyễn Hoàng Linh Thành viên HĐQT kiêm Tổng Giám đốc MSB	Phó Chủ tịch
3	Bà Nguyễn Hương Loan Phó TGD/TGD Ngân hàng Định chế Tài chính	Thành viên
4	Bà Nguyễn Thị Thu Hằng Giám đốc Khối Quản lý Tài chính	Thành viên
5	Bà Đinh Thị Tố Uyên Phó TGD/Giám đốc Khối Chiến lược	Thành viên
6	Ông Nguyễn Tiến Đức Giám đốc Khối Quản lý Rủi ro	Thành viên
7	TGD Ngân hàng Chuyên doanh hoặc Giám đốc Khối/Ban trực tiếp quản lý Khách hàng	Thành viên

Ủy ban Chiến lược

Ủy Ban Chiến lược chịu trách nhiệm về xây dựng, triển khai, báo cáo thực thi chiến lược tổng thể cho Ngân hàng, phối hợp với UBPTBV trong việc xây dựng, đánh giá và tích hợp chiến lược PTBV vào chiến lược tổng thể ngắn, trung và dài hạn của MSB.

Ủy ban Quản lý rủi ro

Ủy ban Quản lý Rủi ro chịu trách nhiệm quản lý, tính toán, giảm thiểu và giám sát đối với toàn bộ các rủi ro tiềm tàng của MSB, bao gồm cả các rủi ro tài chính, rủi ro hoạt động, rủi ro môi trường và xã hội, đồng thời đảm nhiệm trọng trách giảm thiểu tác động tiêu cực của ngân hàng đến môi trường và cộng đồng thông qua xây dựng, phát triển, cập nhật và triển khai áp dụng ESMS, Danh mục phân loại xanh áp dụng trong hoạt động cấp tín dụng tại MSB (Taxonomy). Ngoài ra, các rủi ro vật lý, rủi ro biến đổi khí hậu là mục tiêu thực thi trong thời gian tới của Ủy ban này.

Ủy ban Nhân sự

Ủy ban Nhân sự đóng vai trò quan trọng trong việc thực thi mục tiêu Xã hội trong chiến lược PTBV của MSB. Thông qua các cơ chế quản trị về Nhân sự, lương thưởng, chế độ đãi ngộ và các công cụ khác, Ủy ban Nhân sự sẽ thúc đẩy thực thi các mục tiêu của chiến lược PTBV.

CẤP TỔNG GIÁM ĐỐC VÀ HĐQT

Để hiện thực hóa các mục tiêu PTBV mà HĐQT đã đề ra, Tổng Giám đốc và HĐQT đã nhất trí theo các kế hoạch và hành động thực thi mà Ủy ban PTBV đã biểu quyết thông qua. Lãnh đạo các khối chỉ đạo thành lập các tổ công tác, nhóm dự án để xây dựng, triển khai và báo cáo tiến độ hoạt động tới cấp Ủy ban PTBV và HĐQT. Theo đó:

Tổng Giám đốc

Đóng vai trò then chốt, chịu trách nhiệm giám sát chặt chẽ, đôn đốc và chủ động tháo gỡ mọi khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai kế hoạch PTBV của toàn ngân hàng. Với tầm nhìn chiến lược và sự chỉ đạo linh hoạt, Tổng Giám đốc đảm bảo mọi hoạt động đều được thực hiện đồng bộ, hiệu quả theo các mục tiêu ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đã được HĐQT phê duyệt, góp phần thúc đẩy PTBV, nâng cao giá trị và uy tín của MSB trên thị trường.

Giám đốc khối Quản lý Tài chính

Đứng đầu quản lý toàn bộ hoạt động tài chính và đóng vai trò chiến lược trong việc thúc đẩy các chương trình PTBV và công bố thông tin ESG. Giám đốc Tài chính chịu trách nhiệm chủ trì, điều phối các dự án, tổ công tác liên quan đến PTBV của MSB, đảm bảo các mục tiêu ESG được tích hợp vào các quyết định tài chính của ngân hàng bao gồm cả phân bổ nguồn vốn huy động và tín dụng giải ngân có mục tiêu ESG.

Giám đốc Ngân hàng Định chế Tài chính

Phụ trách huy động vốn quốc tế có tiêu chí ESG, kết nối các đối tác là tổ chức tài chính hỗ trợ cả về nguồn vốn và kỹ thuật trong quá trình chuyển đổi ngân hàng xanh, đồng thời phát triển các sản phẩm tài chính bền vững trên thị trường liên ngân hàng và với các tổ chức tài chính, thúc đẩy các sáng kiến tài chính xanh, xã hội và quản trị theo thông lệ tốt.

Giám đốc Ngân hàng Bán lẻ & Doanh nghiệp

Phát triển các sản phẩm tài chính bền vững cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, tích hợp yếu tố ESG vào sản phẩm dịch vụ.

Giám đốc Rủi ro

Quản lý rủi ro PTBV, đảm bảo các rủi ro ESG được nhận diện, đánh giá và kiểm soát hiệu quả, bao gồm cả rủi ro môi trường và xã hội. Triển khai và vận hành hệ thống ESMS.

HĐĐH là cầu nối giữa chiến lược ESG cấp cao (do HĐQT và các tiểu ban xây dựng) và việc triển khai thực tiễn tại các khối/phòng ban/bộ phận chức năng. Không những thế, cấp HĐĐH đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo các mục tiêu ESG được lồng ghép vào mọi hoạt động kinh doanh, từ quản lý tài chính, phát triển sản phẩm, đến kiểm soát rủi ro, vận hành thường nhật, qua đó góp phần thực hiện thành công chiến lược PTBV của MSB.

CẤP KHỐI VÀ CÁC BỘ PHẬN CHỨC NĂNG

Triển khai, thực hiện hóa các hành động nhằm hướng tới hoàn thành kế hoạch PTBV theo định hướng của TGD và HĐĐH đặt ra:

Khối Quản lý rủi ro

Khối Quản lý rủi ro có chuyên gia chuyên trách về quản trị rủi ro Môi trường – Xã hội, ngoài các loại rủi ro truyền thống các tổ chức tín dụng cần quản lý, phòng ngừa thì Khối quản lý rủi ro còn chịu trách nhiệm về việc thiết lập và triển khai quy trình đánh giá rủi ro môi trường và xã hội (ESMS) và Danh mục Phân loại xanh (Green Taxonomy). Điều này giúp ngân hàng đảm bảo rằng các dự án tín dụng xanh được tài trợ đáp ứng các tiêu chuẩn về môi trường - xã hội và các khối kinh doanh có cơ sở để thiết kế các sản phẩm tín dụng xanh, dịch vụ xanh hỗ trợ nhu cầu thị trường, khách hàng.

Khối Quản lý tài chính

Khối Quản lý Tài chính giữ vai trò trung tâm trong việc điều phối, kiểm soát và công bố thông tin PTBV, đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật đối với trách nhiệm công bố thông tin của tổ chức niêm yết, đồng thời chủ động xây dựng, nâng cao chất lượng các báo cáo PTBV, báo cáo tác động môi trường - xã hội theo chuẩn mực quốc tế. Vai trò này được triển khai bởi đội ngũ chuyên gia E&S chuyên trách, đảm bảo việc xây dựng, kiểm soát và công bố các thông tin minh bạch, chính xác và đảm bảo tuân thủ.

Thêm vào đó, Khối Quản lý Tài chính cũng đảm nhận vai trò Thư ký Ủy ban PTBV, chịu trách nhiệm thu thập, tổng hợp thông tin, dữ liệu liên quan đến các dự án, chương trình PTBV của MSB. Thư ký Ủy ban PTBV phối hợp với các bộ phận chuyên môn và chuyên gia ESG để soạn thảo, đề xuất các nội dung chiến lược, chính sách PTBV phù hợp với định hướng của ngân hàng. Trên cơ sở phê duyệt của Ủy ban PTBV, thư ký theo dõi tiến độ triển khai các sáng kiến, chương trình PTBV, tổng hợp, báo cáo, lưu trữ và điều phối các hoạt động giữa các bộ phận chức năng, đảm bảo các hoạt động PTBV diễn ra đúng kế hoạch và đạt hiệu quả.

Khối tư vấn pháp lý và tuân thủ

Khối tư vấn pháp lý chịu trách nhiệm đảm bảo MSB tuân thủ các quy định pháp luật với vai trò là tổ chức tín dụng, công ty đại chúng quy mô lớn, công ty niêm yết, các cam kết, hợp đồng giao thương với khách hàng, đối tác, các bên liên quan... Ngoài ra, các quyền lợi và nghĩa vụ thực thi liên quan đến PTBV, phù hợp với các thông lệ quốc tế, các cam kết quốc tế... đều được đảm bảo nhằm bảo vệ quyền lợi của MSB và các bên liên quan.

Khối chiến lược

Chịu trách nhiệm chính trong việc tích hợp Chiến lược PTBV vào chiến lược chung của MSB, đảm bảo lộ trình 5 năm PTBV phù hợp với lộ trình tăng trưởng, chuyển đổi và các mục tiêu dài hạn của MSB.

Khối định chế tài chính

Là bên đảm nhiệm việc kết nối, huy động nguồn vốn xanh, nguồn vốn có tiêu chí PTBV từ các đối tác là các định chế tài chính trong và ngoài nước. Khối định chế tài chính cũng có trách nhiệm phát triển các sản phẩm, dịch vụ liên ngân hàng, dịch vụ cho khách hàng là Định chế tài chính có yếu tố xanh và bền vững. Các nghiệp vụ phát triển

thị trường tín chỉ Carbon cũng đang là mục tiêu nghiên cứu hướng tới khai thác và phát triển của khối này.

Khối Ngân hàng doanh nghiệp

Chịu trách nhiệm nghiên cứu, thiết kế và phát triển các sản phẩm tín dụng xanh, tín dụng bền vững dành cho khách hàng doanh nghiệp, đặc biệt là SME (SME). Đảm bảo các sản phẩm tín dụng doanh nghiệp tích hợp các tiêu chí ESG, góp phần hỗ trợ khách hàng trong quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế xanh, thúc đẩy giảm phát thải carbon và bảo vệ môi trường.

Khối Ngân hàng bán lẻ

Phát triển các sản phẩm và dịch vụ tài chính cho khách hàng cá nhân hướng tới tài chính toàn diện và bền vững theo định hướng của Chính phủ. Theo đó, thiết kế các chương trình ưu đãi, sản phẩm tín dụng xanh dành cho khách hàng cá nhân nhằm khuyến khích sử dụng các sản phẩm, dịch vụ có tác động tích cực tới môi trường và xã hội. Đồng thời tích cực đẩy mạnh số hóa và gia tăng giá trị sản phẩm, tạo ra các giải pháp tài chính thuận tiện, minh bạch, đồng thời thúc đẩy nhận thức và hành động của khách hàng cá nhân về PTBV.

Các Khối/ phòng ban khác

Thực hiện các công việc cụ thể liên quan đến các mục tiêu, dự án nhằm thực thi kế hoạch, chiến lược PTBV của Ngân hàng.



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

MSB luôn đảm bảo quy trình bổ nhiệm thành viên cấp quản lý cao với tiêu chí minh bạch, hiệu quả và tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật, nhằm xây dựng một đội ngũ lãnh đạo vững mạnh, kinh nghiệm, góp phần thúc đẩy sự PTBV của ngân hàng.

Quy trình bổ nhiệm tại MSB được thực hiện qua các bước nghiêm ngặt như sau:

- Đề xuất:** Quy trình bắt đầu với việc cổ đông hoặc nhóm cổ đông sở hữu từ 05% tổng số cổ phần phổ thông có quyền ứng cử, đề cử nhân sự vào HĐQT (HĐQT) theo các quy định tại Luật Doanh nghiệp và Luật Các tổ chức tín dụng (CTCTD).

- Sàng lọc:** HĐQT sẽ thực hiện đánh giá kỹ lưỡng về điều kiện, tiêu chuẩn của ứng viên theo quy định pháp luật và Điều lệ MSB. Danh sách ứng cử viên sau đó được lập và gửi tới NHNN để thẩm định phê duyệt theo quy định.

- Phê duyệt:** ĐHĐCĐ – cơ quan có thẩm quyền cao nhất tại MSB – sẽ thực hiện bầu, miễn nhiệm và bãi nhiệm thành viên HĐQT dựa trên sự chấp thuận của NHNN, với yêu cầu tối thiểu 51% số phiếu biểu quyết của các cổ đông dự họp đồng ý. Riêng chức danh Chủ tịch HĐQT, thành viên HĐQT sẽ bầu theo thể thức trực tiếp bỏ phiếu hoặc biểu quyết đa số.

- Bổ nhiệm Ban Điều hành:** HĐQT có quyền bổ nhiệm, miễn nhiệm, bãi nhiệm, kỷ luật và đình chỉ các chức danh Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc và các vị trí điều hành khác, đảm bảo sự ổn định và vận hành hiệu quả của ngân hàng.

Việc áp dụng quy trình bổ nhiệm chặt chẽ, tuân thủ các tiêu chuẩn cao về quản trị công ty giúp MSB duy trì tính minh bạch, trách nhiệm giải trình, đồng thời củng cố niềm tin của cổ đông, nhà đầu tư và khách hàng vào sự PTBV của ngân hàng.

QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH MỨC THÙ LAO CỦA LÃNH ĐẠO CẤP CAO

Với cam kết đảm bảo tính minh bạch, công bằng và hiệu quả, MSB áp dụng quy trình thiết kế và xác định thù lao cho lãnh đạo cấp cao theo các nguyên tắc nghiêm ngặt, dựa trên hiệu suất và đóng góp thực tế của từng cá nhân đối với sự phát triển của ngân hàng.

Cơ chế xác định thù lao của lãnh đạo cấp cao tại MSB được thực hiện theo các bước sau:

- Đề xuất và xem xét:** HĐQT (HĐQT) dự tính mức thù lao cho từng thành viên theo nguyên tắc nhất trí. Việc xem xét được thực hiện dựa trên hiệu suất làm việc của từng thành viên, kết quả kinh doanh của ngân hàng và bối cảnh thị trường.

- Tiêu chí đánh giá:** Mức thù lao của lãnh đạo cấp cao được xác định trên cơ sở kết quả và hiệu quả kinh doanh trong năm tài chính của Ngân hàng, bao gồm cả kết quả tài chính, phi tài chính và các đóng góp chiến lược nhằm thúc đẩy sự PTBV của MSB.

- Phê duyệt minh bạch:** Mức thù lao và phụ cấp của thành viên HĐQT, BKS hàng năm được thể hiện thành mục riêng trong Báo cáo tài chính năm của MSB và được báo cáo ĐHĐCĐ để xem xét và thông qua tại cuộc họp thường niên, đảm bảo quyết định được thực hiện công khai và có sự đồng thuận từ các cổ đông.

- Quyền hạn của HĐQT đối với Hội đồng điều hành:** HĐQT có thẩm quyền quyết định mức lương, thưởng và lợi ích khác đối với các chức danh Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc và các vị trí điều hành cấp cao khác, nhằm đảm bảo sự vận hành hiệu quả và giữ chân nhân tài.

Với chính sách thù lao minh bạch và hợp lý, MSB không chỉ đảm bảo quyền lợi cho các lãnh đạo cấp cao mà còn củng cố niềm tin của cổ đông, nhà đầu tư và khách hàng, góp phần thúc đẩy sự PTBV của ngân hàng.

NGUYÊN TẮC VÀ QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH MỨC THÙ LAO CỦA CBNV

Với mục tiêu hướng tới chế độ đãi ngộ công bằng, thống nhất và tương xứng với giá trị của từng vị trí công việc cũng như mức độ đóng góp của CBNV cho MSB, tạo động lực cho CBNV hoàn thành nhiệm vụ, nâng cao năng suất lao động, chất lượng và hiệu quả thực hiện công việc, thu hút, giữ chân lao động có trình độ chuyên môn, năng lực tốt, MSB xác định thu nhập cho cấp CBNV theo các nguyên tắc sau:

- Trả thu nhập căn cứ theo khả năng tài chính của MSB nhằm bảo đảm hài hòa lợi ích giữa MSB và CBNV trên cơ sở tuân thủ quy định của MSB và Pháp luật.

- Thu nhập của CBNV được chi trả công bằng (không phân biệt độ tuổi, giới tính, tôn giáo, dân tộc...), chi trả đầy đủ theo vị trí và kết quả thực hiện công việc, đồng thời gắn với kết quả kinh doanh của đơn vị và MSB.

- Bảo đảm các chế độ đãi ngộ và thu nhập dành cho CBNV của MSB tuân thủ quy định của Pháp luật và cạnh tranh trên thị trường.

Quy trình xác định thu nhập cho CBNV được thực hiện theo các bước sau:

- Phân tích và đánh giá giá trị công việc, thiết lập hệ thống cấp bậc nội bộ.

- Xây dựng khung thu nhập dựa trên đánh giá giá trị công việc, hệ thống cấp bậc nội bộ và so sánh với thị trường.

- Xác định thu nhập chi trả cho CBNV trên cơ sở khung thu nhập và đánh giá năng lực, kinh nghiệm làm việc, kỹ năng... của CBNV.

- Đánh giá và điều chỉnh định kỳ mức thu nhập căn cứ theo kết quả hoàn thành công việc của CBNV và so sánh với thị trường để đảm bảo công bằng nội bộ và cạnh tranh trên thị trường.

QUẢN TRỊ RỦI RO

MSB triển khai và đẩy mạnh quy trình quản lý rủi ro toàn diện, phù hợp với khẩu vị rủi ro chặt mà ngân hàng đã và đang theo đuổi. Ngân hàng xác định quản lý rủi ro là nền tảng trong mọi quy trình kinh doanh, được phối hợp ở mọi cấp độ.

Tại MSB, quản lý rủi ro được cụ thể hóa và tích hợp vào mọi quy trình kinh doanh, phối hợp ở mọi cấp độ từ cán bộ nhân viên thực hiện nghiệp vụ đến cấp giám đốc, cấp quản lý, cấp điều hành.

Ngoài ra, HĐQT chịu trách nhiệm xem xét và phê duyệt các chính sách, quy chế quản lý rủi ro của Ngân hàng và chỉ định các Ủy ban, Hội đồng hỗ trợ triển khai, áp dụng. Ủy ban quản lý rủi ro xây dựng các chiến lược quản lý rủi ro phù hợp với khuôn khổ quản lý rủi ro chung, cũng như sàng lọc, xem xét, giám sát việc tuân thủ tổng thể và tính đầy đủ của các chính sách và phương pháp tiếp cận hiện hành. Đồng thời, mỗi đơn vị kinh doanh cũng chịu trách nhiệm xác định và kiểm soát rủi ro, đánh giá tính đầy đủ của các cơ chế kiểm soát nội bộ để quản lý rủi ro một cách tập thể và hiệu quả.

Trong năm 2024, Ngân hàng tiếp tục duy trì cam kết về việc thực hiện các chiến lược quản lý rủi ro hiệu quả, giúp bảo vệ nguồn vốn, tăng trưởng bền vững và đảm bảo sự ổn định trong hoạt động của ngân hàng. Quản trị rủi ro là một trong những yếu tố quan trọng trong chiến lược phát triển dài hạn của MSB, góp phần duy trì uy tín và niềm tin với khách hàng, cổ đông và đối tác.

PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ RỦI RO ESG CỦA MSB



CÁC YẾU TỐ RỦI RO ESG CỦA MSB

RỦI RO QUẢN TRỊ

- Thiếu minh bạch và trách nhiệm
- Rủi ro Pháp lý
- Rủi ro cơ cấu quản lý không hiệu quả
- Văn hóa công ty và đạo đức nghề nghiệp

RỦI RO XÃ HỘI

- Tác động đến cộng đồng xuyên suốt chuỗi giá trị
- Tác động từ chuỗi giá trị
- Chính sách quản lý, lương thưởng người lao động và an toàn sức khỏe lao động
- Trải nghiệm khách hàng

RỦI RO MÔI TRƯỜNG

Rủi ro vật chất

- Sự kiện thời tiết cực đoan có thể gây tổn thất tài chính.
- Biến đổi khí hậu có thể tác động đến hoạt động kinh tế và xã hội.

Rủi ro chuyển đổi

- Các quy định môi trường mới có thể tăng chi phí hoạt động.
- Thay đổi Công nghệ có thể ảnh hưởng đến giá trị một số loại tài sản và tăng rủi ro.
- Thay đổi tâm lý thị trường về môi trường và xã hội, tạo áp lực phải thay đổi chiến lược kinh doanh và quản lý rủi ro.



Rủi ro ESG không được xem là một loại rủi ro độc lập mà được tích hợp vào các loại rủi ro tài chính và phi tài chính. Rủi ro ESG bao gồm rủi ro môi trường, rủi ro xã hội và rủi ro quản trị, và đều có tác động đến kết quả kinh doanh của ngân hàng. Loại hình rủi ro này có thể ảnh hưởng trực tiếp đến ngân hàng (ví dụ: thiệt hại do bão đối với các tòa nhà/trụ sở văn phòng của ngân hàng), cũng như ảnh hưởng đến khách hàng (thay đổi trong cơ hội bán hàng, gián đoạn sản xuất, v.v.), từ đó dẫn đến hậu quả về gia tăng tỷ lệ nợ xấu.

RỦI RO ESG

- Rủi ro khí hậu
- Rủi ro vật chất
- Rủi ro pháp lý
- Rủi ro chính sách
- Rủi ro thị trường
- Rủi ro danh tiếng
- Rủi ro quản trị
- Rủi ro phát triển công nghệ

CÁC KÊNH TRUYỀN DẪN KINH TẾ

VĨ MÔ
ẢNH HƯỞNG ĐẾN TỪNG DOANH NGHIỆP VÀ HỘ GIA ĐÌNH



Thiệt hại tài sản



Mất thu nhập



Thay đổi nhu cầu và chi phí



Trách nhiệm pháp lý

VĨ MÔ
TÁC ĐỘNG ĐẾN KINH TẾ VĨ MÔ



Khẩu hao vốn và tăng đầu tư



Thay năng suất



Thay đổi giá



Xung đột trên thị trường lao động



Thay đổi KT-XH



Các tác động khác đến thương mại quốc tế

RỦI RO TÀI CHÍNH

- Rủi ro tín dụng
- Rủi ro thị trường
- Rủi ro hoạt động
- Rủi ro thanh toán

MSB đã nhận diện và quản trị các rủi ro ESG bằng cách xây dựng hệ thống quản lý rủi ro hiệu quả và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật. Việc tích hợp các yếu tố ESG vào quy trình quản lý rủi ro của ngân hàng giúp giảm thiểu rủi ro tài chính, rủi ro danh tiếng và nâng cao khả năng chống chịu trước những biến động từ thị trường.

HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ RỦI RO ESG NĂM 2024

MSB xác định tăng trưởng xanh, PTBV là một xu thế tất yếu và không thể đảo ngược đối với nền kinh tế nói chung và ngành ngân hàng nói riêng. Được xây dựng và bắt đầu triển khai từ năm 2023, đến nay sau gần hai năm vận hành hệ thống quản lý rủi ro MTXH của MSB, các rủi ro liên quan đến MTXH đã được hạn chế, giảm thiểu đối với danh mục cấp tín dụng. Ngoài việc kiểm soát rủi ro, hạn chế cấp tín dụng đối với các ngành, doanh nghiệp có rủi ro về MTXH ở mức cao, MSB cũng đặt ra cơ chế để gia tăng cấp tín dụng đối với các lĩnh vực xanh thân thiện với môi trường, phát thải ít carbon. Do đó, tháng 01/2024, MSB đã ban hành danh sách các lĩnh vực xanh trong hoạt động cấp tín dụng. Danh sách này là căn cứ để MSB định hướng các chương trình, sản phẩm tài chính xanh, tăng tỷ trọng tài sản xanh cho ngân hàng. Hệ thống quản lý rủi ro MTXH và danh sách các lĩnh vực xanh sẽ góp phần tạo nên nền tảng vững chắc để MSB thực hiện mục tiêu PTBV, tiến bước tương lai.

Năm 2024, MSB đã tiến hành đánh giá rủi ro Môi trường - Xã hội cho 84.619 khoản vay trên tổng số 134.487 hồ sơ vay (bao gồm khoản vay ngắn, trung và dài hạn), với dư nợ lũy kế đã được đánh giá rủi ro môi trường xã hội là 207.056 tỷ đồng. Trong số các khoản vay được MSB đánh giá rủi ro Môi trường - Xã hội có 145 khoản vay trung-dài hạn liên quan tới 37 dự án hoặc các khoản vay chậm ngưỡng giới hạn về giá trị và thời hạn đã được Bộ phận quản lý rủi ro môi trường và xã hội của Ngân hàng thực hiện Báo cáo thẩm định về môi trường - xã hội (ESDD) đầy đủ. Tổng dư nợ đối với 145 khoản vay này đạt 31.415 tỷ đồng, trong đó có hơn 601 tỷ đồng thuộc danh mục tín dụng xanh.

ĐÁNH GIÁ RỦI RO VẬT LÝ (PHYSICAL RISKS)

Trong những năm gần đây, biến đổi khí hậu đã phức tạp hơn, rõ rệt hơn và ảnh hưởng khá lớn tới đời sống, kinh tế và xã hội Việt Nam. Những đợt nắng nóng kéo dài, mưa bão bất thường, lũ lụt nghiêm trọng hay hạn hán khốc liệt đã diễn ra với mật độ dày hơn các năm gần đây. Ví dụ điển hình của các thay đổi khí hậu cực đoan đó là cơn bão Yagi mà miền Bắc đã phải hứng chịu vào tháng 9 năm 2024. Theo các tổ chức khoa học và khí tượng trên thế giới, năm 2024 cũng được xác nhận là năm nóng nhất trong lịch sử được ghi nhận tính đến thời điểm hiện tại. Các dữ liệu từ NASA, Tổ chức Khí tượng Thế giới (WMO) và các cơ quan khác đều cho thấy nhiệt độ trung bình toàn cầu trong năm 2024 đã vượt quá các kỷ lục trước đó. Là một ngân hàng tiên phong trong các hoạt động PTBV, MSB ý thức rõ rằng các rủi ro vật lý do biến đổi khí hậu không chỉ ảnh hưởng tới khách hàng mà còn tác động trực tiếp và có rủi ro tới hoạt động kinh doanh và tài sản của ngân hàng.

Năm 2024, MSB đã hợp tác cùng S&P Global – một trong những tổ chức cung cấp dữ liệu và phân tích hàng đầu thế giới – thực hiện đánh giá toàn diện về các rủi ro vật lý (một cấu phần trong đánh giá rủi ro biến đổi khí hậu) đối với cơ sở hạ tầng, mạng lưới hoạt động của MSB trên lãnh thổ Việt Nam. Báo cáo này sử dụng các mô hình giả định về kịch bản khí hậu và khoa học dữ liệu để phân tích mức độ ảnh hưởng tới MSB từ 10 loại hiện tượng khí hậu lớn gồm: nắng nóng cực đoan, lạnh cực đoan, hạn hán, cháy

rừng, sạt lở đất. căng thẳng về nguồn nước, bão nhiệt đới, ngập lụt ven biển, ngập lụt sông ngòi và ngập lụt do mưa lớn.

Các kịch bản khí hậu mà S&P đã sử dụng để đánh giá rủi ro vật lý của MSB là Shared Socioeconomic Pathways (Kịch bản Kinh tế - Xã hội Chung), được sử dụng rộng rãi trong nghiên cứu biến đổi khí hậu để mô phỏng các viễn cảnh phát triển kinh tế - xã hội tương lai và tác động của chúng đến phát thải khí nhà kính. Mỗi kịch bản đi kèm với một mức độ phát thải khí nhà kính khác nhau, được thể hiện như sau:

- **SSP1-1,9:** Kịch bản tham vọng nhất và tích cực nhất, hướng tới mục tiêu giữ mức tăng nhiệt độ toàn cầu dưới 1,5°C vào năm 2100. Đòi hỏi nỗ lực rất lớn trong giảm phát thải và chuyển đổi sang nền kinh tế xanh, phát thải ròng bằng 0 vào giữa thế kỷ.
- **SSP1-2,6:** Kịch bản phát thải thấp, phát thải CO2 giảm đáng kể nhưng chậm hơn SSP1-1,9, nhiệt độ toàn cầu dự kiến ổn định ở khoảng 1,8°C vào cuối thế kỷ.
- **SSP2-4,5:** Kịch bản phản ánh xu hướng phát triển hiện tại với tiến bộ từ từ về bền vững, phát thải duy trì gần mức hiện tại trước khi giảm vào giữa thế kỷ, nhiệt độ tăng khoảng 2,1°C đến 3,5°C vào cuối thế kỷ.
- **SSP3-7,0:** Kịch bản phát thải cao, phát thải tăng liên tục, các quốc gia ưu tiên an ninh quốc gia và tự cung tự cấp, nhiệt độ tăng khoảng 3,6°C.
- **SSP5-8,5:** Kịch bản phát thải rất cao, tăng trưởng kinh tế nhanh dựa vào nhiên liệu hóa thạch, phát thải CO2 tăng gấp ba lần vào năm 2075, nhiệt độ tăng tới 3,3°C đến 5,7°C vào cuối thế kỷ.

Đánh giá của S&P trong công tác đánh giá rủi ro vật lý cho mạng lưới hoạt động của MSB được thực hiện trên kịch bản khí hậu **SSP2 và SSP5**, từ mức phát thải thực tế hiện nay đến trường hợp phát thải cao nhất, với tầm nhìn dự phóng tầm trung là **1 thập kỷ (đến những năm 2030)** giúp MSB có cái nhìn tổng thể về cả rủi ro hiện tại lẫn khả năng rủi ro trong tương lai xấu nhất.



MỨC ĐỘ ẢNH HƯỞNG TOÀN DIỆN VỚI RỦI RO VẬT LÝ CỦA NGÂN HÀNG MSB

Kết quả đánh giá rủi ro vật lý của S&P cho thấy các cơ sở hạ tầng, tài sản cố định và hoạt động của MSB có Điểm rủi ro vật lý tổng hợp (Composite Physical Risk Score) ở mức 45/100 đối với kịch bản khí hậu SSP2 và 48/100 đối với kịch bản khí hậu SSP5 (theo thang điểm của S&P Global), tương ứng với mức rủi ro trung bình so với mặt bằng chung theo mức dự phóng 1 thập kỷ và có thể duy trì mức rủi ro vật lý này đến những năm 2050.

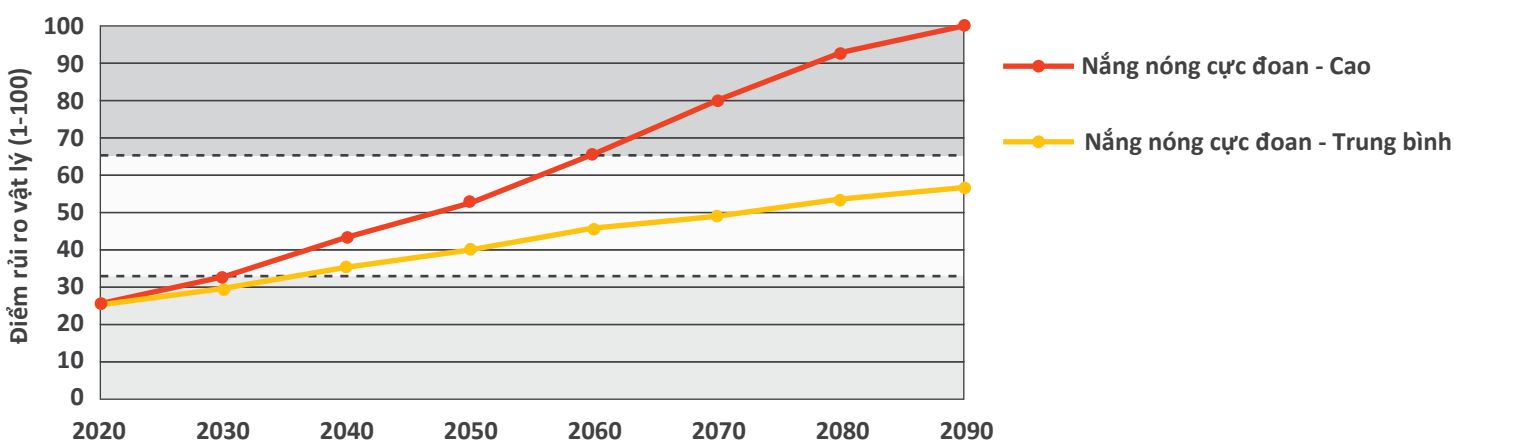
Hiểm họa khí hậu	Tỷ lệ cao	Tỷ lệ trung bình	Tỷ lệ thấp
Cháy rừng	0%	0%	100%
Lạnh cực đoan	0%	0%	100%
Nóng cực đoan	0%	7%	93%
Ngập lụt ven biển	0%	0%	100%
Ngập lụt sông ngòi	0%	0%	100%
Bão nhiệt đới	0%	0%	100%
Hạn hán	0%	0%	100%
Căng thẳng nguồn nước	2%	4%	94%
Ngập lụt do mưa lớn	0%	0%	100%
Sạt lở đất	0%	0%	100%

Bảng trên cho thấy trong vòng 1 thập kỷ tới, toàn bộ cơ sở hạ tầng, tài sản cố định của MSB có:

- 2% cơ sở hạ tầng, tài sản cố định của MSB chịu rủi ro về căng thẳng nguồn nước ở mức cao.
- 4% cơ sở hạ tầng, tài sản cố định của MSB chịu rủi ro về căng thẳng nguồn nước ở mức trung bình.
- 7% cơ sở hạ tầng, tài sản cố định của MSB chịu rủi ro về nắng nóng cực đoan ở mức trung bình.
- Các cơ sở hạ tầng, tài sản cố định của MSB đều chịu rủi ro vật lý từ các thảm họa biến đổi khí hậu nhưng ở mức độ thấp.

Tuy nhiên, mức độ rủi ro này không đồng đều giữa các địa bàn, các chi nhánh/phòng giao dịch, tài sản cố định tại một số địa bàn sẽ chịu mức rủi ro về nắng nóng cực đoan và căng thẳng nguồn nước cao hơn ở địa bàn khác, đặc biệt là khi dự phóng rủi ro được kéo dài đến năm 2090. Cụ thể:

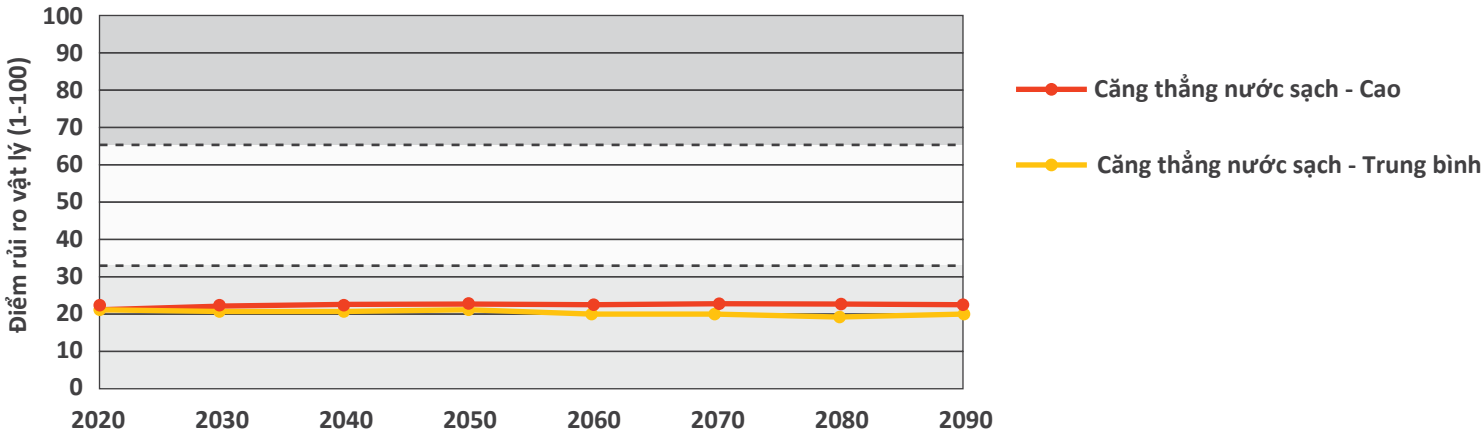
NẮNG NÓNG CỰC ĐOAN



Các phân tích cho thấy rủi ro khí hậu hiên quan đến Nắng nóng cực đoan là thấp đối với các cơ sở hạ tầng, tài sản cố định MSB trong vòng 1 thập kỷ tới đối với cả 2 kịch bản khí hậu SSP2 và SSP5. Trong kịch bản cao SSP5, Nắng nóng cực đoan trở thành mức độ rủi ro trung bình từ năm 2030 trở đi và rủi ro cao vào năm 2060 trở đi. Ba địa điểm có khả năng chịu ảnh hưởng do Nắng nóng cực đoan cao nhất từ năm 2030 là MSB Quảng Ninh, MSB Hạ Long và MSB Bình Thuận.

CĂNG THẲNG NGUỒN NƯỚC

“Căng thẳng nguồn nước” là tình trạng mà sự khan hiếm hoặc nguồn cung cấp nước bị hạn chế đến mức gây nguy hiểm, ảnh hưởng tiêu cực đến sinh hoạt, sản xuất và hệ sinh thái. Hai địa điểm có khả năng chịu ảnh hưởng do Căng thẳng nguồn nước cao nhất (rủi ro cao) từ năm 2030 là MSB Bến Lức và MSB Long An. Ngoài 02 địa điểm này và 9 địa điểm khác có mức rủi ro trung bình từ năm 2030, các địa điểm còn lại của MSB chịu rủi ro rất thấp với hiện tượng khí hậu cực đoan này. Do đó, nhìn chung mức độ rủi ro khí hậu liên quan đến Căng thẳng nguồn nước là thấp đối với các cơ sở hạ tầng, tài sản cố định MSB trong vòng 1 thập kỷ tới đối với cả 2 kịch bản khí hậu SSP2 và SSP5 (thể hiện tại hình dưới).

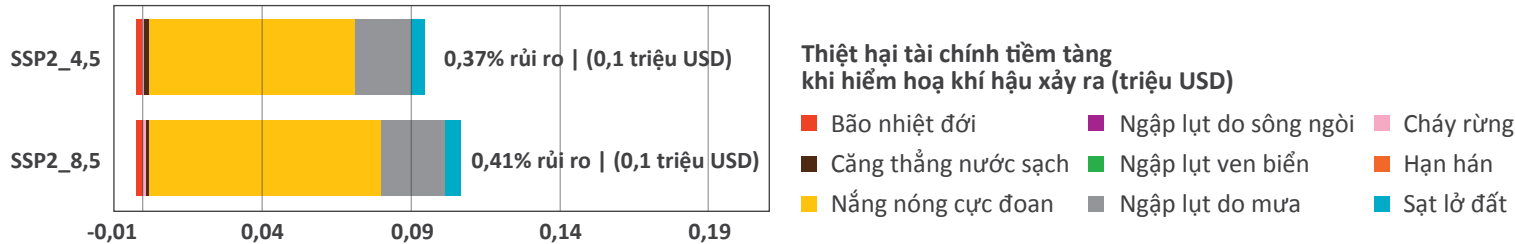


MỨC ĐỘ ẢNH HƯỞNG TÀI CHÍNH CỦA RỦI RO VẬT LÝ TỚI NGÂN HÀNG MSB

S&P Global đã hỗ trợ MSB đánh giá tác động, phân tích mức độ thiệt hại tài chính tiềm tàng mà các rủi ro khí hậu vật lý có thể gây ra cho ngân hàng trong giai đoạn trung hạn, được đánh giá trên cơ sở các mô hình định lượng về tỷ lệ tổn thất dự kiến của 104/260 địa điểm CN/PGD tiêu biểu của MSB và các tài sản cố định thuộc các địa điểm này mà ngân hàng sở hữu hoặc kiểm soát. 104/260 địa điểm CN/PGD này chiếm gần 63% TOI của MSB trong năm 2024.

Các thiệt hại tài chính tiềm tàng bao gồm việc tăng cácchi phí tài sản cố định (mua mới, nâng cấp hoặc bảo dưỡng các tài sản cố định hữu hình), chi phí hoạt động (chi phí điện, nước) hoặc/và các tổn thất từ việc hoạt động kinh doanh bị gián đoạn (do các sự cố bất ngờ như thiên tai). Phân tích được thực hiện ở hai cấp độ: toàn doanh nghiệp (enterprise level) và chi tiết theo từng địa điểm, tài sản (asset level).

Trên phương diện toàn doanh nghiệp, MSB được đánh giá có thiệt hại tài chính tiềm tàng từ rủi ro vật lý ở mức Thấp cho cả hai kịch bản khí hậu SSP2 và SSP5 trong thập kỷ tới (2030-2039). Sử dụng phương pháp Mô hình tổn thất trung bình hàng năm (Modelled Average Annual Loss), ngân hàng đã định lượng thiệt hại tài chính tiềm tàng của ngân hàng là 0,09 triệu USD (kịch bản SSP2) và 0,10 triệu USD (kịch bản SSP5) mỗi năm, tương đương là 0,37% và 0,41% tổng giá trị các cơ sở hạ tầng, tài sản cố định của MSB. Giá trị tổn thất tài chính dự kiến này được tính toán dựa trên xác suất xảy ra các sự kiện cực đoan, mức độ thiệt hại (%) đối với tài sản khi sự kiện xảy ra và giá trị tài sản chịu rủi ro.



Ba hiện tượng khí hậu có mức độ ảnh hưởng lớn nhất đến thiệt hại tài chính tiềm tàng của MSB trong giai đoạn thập niên 2030 là Nắng nóng cực đoan, Lũ lụt do mưa lớn, và Sạt lở đất. Nếu so sánh mức độ thiệt hại tài chính tiềm tàng theo từng địa điểm, thì MSB Vĩnh Phước, MSB Khánh Hòa, MSB Quảng Ninh và MSB Lào Cai là 4 trên 104 CN/PGD được đánh giá có mức độ thiệt hại tài chính tiềm tàng cao nhất, chịu ảnh hưởng lớn từ Sạt lở đất, tiếp đến là Nắng nóng cực đoan nếu các thảm họa khí hậu này xảy ra.

XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

MSB xác định xung đột lợi ích là một trong những rủi ro có thể ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động của ngân hàng cũng như mục tiêu PTBV mà chúng tôi đang theo đuổi. Vì vậy, ngân hàng đã thiết lập các cơ chế kiểm soát chặt chẽ nhằm phòng ngừa, nhận diện và xử lý xung đột lợi ích, đảm bảo quyền lợi của khách hàng, đối tác, cổ đông và các bên liên quan.

Là một tổ chức tiên phong trong quản trị minh bạch, MSB đã tích hợp các nguyên tắc quản lý xung đột lợi ích vào hệ thống văn bản quy định nội bộ, bao gồm:

- Điều lệ, Quy chế Quản trị, Quy chế tổ chức và hoạt động của HĐQT, BKS - Quy định rõ trách nhiệm và cơ chế giám sát nhằm giảm thiểu nguy cơ xung đột lợi ích.

PHÒNG CHỐNG RỬA TIỀN

MSB liên tục tăng cường các biện pháp phòng chống rửa tiền (AML) nhằm đảm bảo tuân thủ pháp luật, bảo vệ uy tín và an toàn hệ thống ngân hàng. MSB đã đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ, con người và quy trình nhằm phát hiện và ngăn chặn hiệu quả các giao dịch đáng ngờ.

Năm 2024, MSB đã duyệt đầu tư hệ thống AML mới thay thế hệ thống AML hiện nay của FICO TONBELLER. Khi có hệ thống mới sẽ góp phần tự động hóa các nghiệp vụ liên quan đến PCRT, từ quy trình nhận biết khách hàng, đánh giá mức độ rủi ro rửa tiền, quét lọc giao dịch, giám sát giao dịch, phân tích giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ và lập báo cáo giao dịch đáng ngờ 1 cách tự động.

Ba trụ cột chính trong khung quản trị AML tại MSB:

QUY CHẾ & QUY TRÌNH	NHÂN SỰ CHUYÊN TRÁCH	CÔNG NGHỆ & HỆ THỐNG GIÁM SÁT
Hệ thống văn bản nội bộ được xây dựng chặt chẽ, đảm bảo kiểm soát phòng chống rửa tiền từ tuyến nghiệp vụ, tuyến quản lý rủi ro (tuân thủ) đến tuyến kiểm toán nội bộ. Hệ thống văn bản được cập nhật thường xuyên phù hợp với sự thay đổi của Luật Phòng, Chống Rửa tiền cũng như các thủ đoạn rửa tiền.	• Tại các chi nhánh, phòng giao dịch, lãnh đạo đơn vị chịu trách nhiệm giám sát công tác AML. • Phòng Phòng chống rửa tiền - Khối Tư vấn Pháp lý và Tuân thủ đóng vai trò đầu mối theo dõi, kiểm soát, xây dựng chính sách về AML và đào tạo cho toàn bộ hệ thống. • Hoạt động kiểm tra, giám sát, kiểm toán nội bộ được thực hiện định kỳ nhằm kịp thời phát hiện và xử lý rủi ro. • MSB đẩy mạnh đào tạo chuyên sâu về AML, tổ chức các chương trình huấn luyện định kỳ cho nhân viên mới trong vòng 6 tháng kể từ ngày gia nhập MSB và toàn bộ đội ngũ nghiệp vụ được đào tạo hàng năm. Ngoài ra các khóa đào tạo chuyên sâu cho đội ngũ trung tâm thanh toán luôn được chú trọng đào tạo định kỳ khi cần.	• MSB luôn chú trọng đầu tư phát triển hệ thống AML, giám sát rủi ro từ xa và hỗ trợ phân tích dữ liệu giao dịch. • Ứng dụng các tiêu chuẩn quốc tế như FATCA, các tiêu chuẩn của các ngân hàng đại lý đảm bảo tuân thủ chặt chẽ các quy định tài chính toàn cầu.

Với cam kết tuân thủ và minh bạch, MSB sẽ tiếp tục hợp tác chặt chẽ với các cơ quan chức năng, cập nhật các biện pháp quản lý rủi ro mới nhất nhằm nâng cao hiệu quả công tác phòng chống rửa tiền, bảo vệ lợi ích của khách hàng và hệ thống tài chính quốc gia.

PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG

MSB khẳng định cam kết kiên quyết phòng chống mọi hành vi hối lộ và tham nhũng, tuyệt đối không dung túng dưới bất kỳ hình thức nào. MSB duy trì môi trường làm việc liêm chính, minh bạch, đảm bảo tất cả hoạt động kinh doanh đều tuân thủ chuẩn mực đạo đức cao nhất và pháp luật Việt Nam.

MSB áp dụng các biện pháp kiểm soát chặt chẽ, đảm bảo rằng bất kỳ hành vi vi phạm nào đối với Quy chế phòng, chống tham nhũng của MSB và các quy định pháp luật sẽ được xử lý nghiêm minh. Mọi cáo buộc hoặc vi phạm đều được điều tra kỹ lưỡng, và các biện pháp kỷ luật sẽ được áp dụng phù hợp với quy định nội bộ và pháp luật.

Những biện pháp chính trong công tác phòng, chống tham nhũng tại MSB:

QUY CHẾ VÀ CHÍNH SÁCH CHẶT CHẼ

- Ban hành Quy chế phòng, chống tham nhũng tại MSB, phù hợp với Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018 và Nghị định 59/2019/NĐ-CP.
- Triển khai Quyết định số 1491/QĐ-NHNN của Tổng đốc NHNN nhằm thực hiện Chương trình chống tham nhũng theo chỉ đạo của Chính phủ.
- Áp dụng Quyết định số 1995/QĐ-NHNN để tăng cường xử lý hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho khách hàng.

TĂNG CƯỜNG ĐÀO TẠO & KIỂM SOÁT TUÂN THỦ

- Tổ chức đào tạo trực tuyến (E-learning) cho toàn bộ cán bộ, nhân viên về phòng chống tham nhũng, cập nhật theo các quy định mới nhất.
- Thực hiện kiểm tra, giám sát tuân thủ chặt chẽ, phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro.
- Thiết lập các tuyến báo cáo để xử lý kịp thời các vi phạm.

XÂY DỰNG VĂN HÓA KINH DOANH LÀNH MẠNH

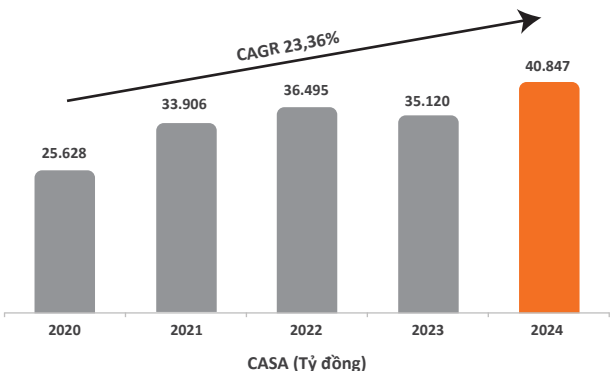
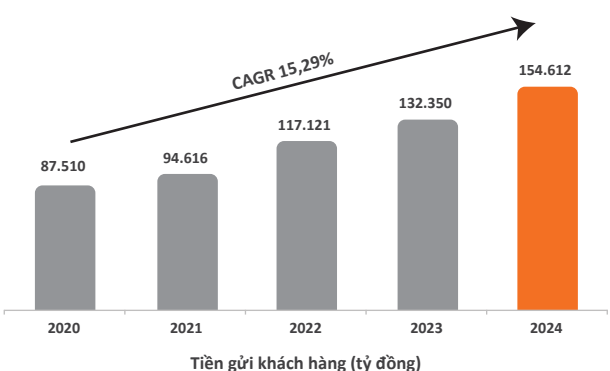
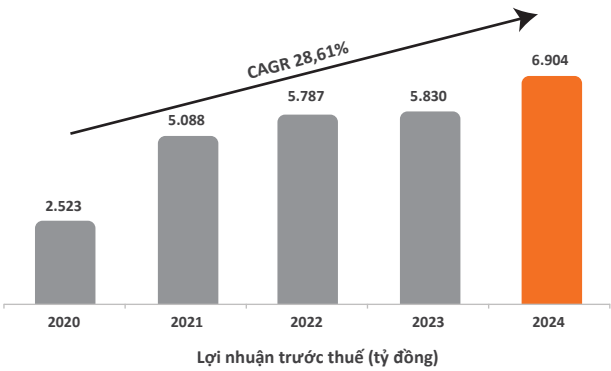
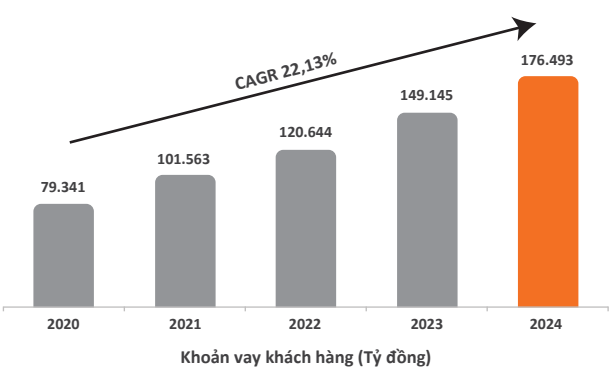
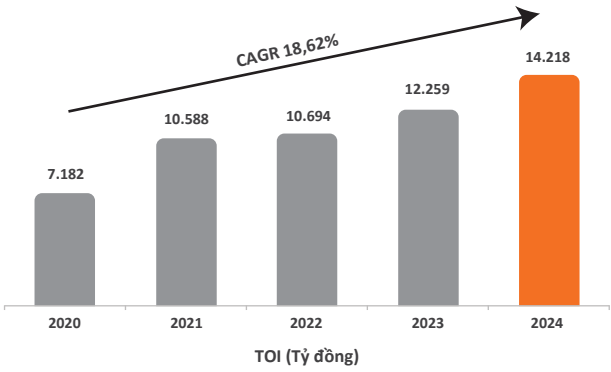
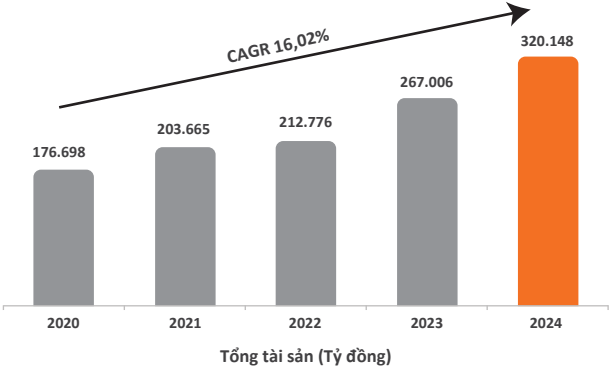
- Đẩy mạnh truyền thông nội bộ, nâng cao nhận thức về đạo đức nghề nghiệp.
- Tích cực phối hợp với các cơ quan quản lý, hỗ trợ thanh tra và kiểm tra, đảm bảo tuân thủ quy định.
- MSB cam kết tiếp tục thực hiện các biện pháp phòng, chống tham nhũng một cách toàn diện, xây dựng một môi trường kinh doanh công bằng, minh bạch, bảo vệ quyền lợi của khách hàng, cổ đông và các bên liên quan.



TĂNG TRƯỞNG BỀN VỮNG - NỀN MÓNG ĐỂ THỰC HIỆN CÁC CHIẾN LƯỢC PTBV

Năm 2024, với nhiều nỗ lực và quyết tâm của gần 7.000 cán bộ nhân viên, MSB tiếp tục ghi nhận những bước tiến tiên phong trong lộ trình PTBV, thể hiện qua hiệu quả hoạt động kinh doanh vượt trội, sự đổi mới trong số hóa, cam kết mạnh mẽ đối với cộng đồng, đưa các yếu tố PTBV vào các khía cạnh của kinh doanh, đặc biệt là quản trị rủi ro và phát triển sản phẩm. Với phương châm "Ngân hàng ai cũng muốn tham gia và không ai muốn rời bỏ", MSB không ngừng nâng cao giá trị kinh tế, đồng hành cùng khách hàng và đóng góp tích cực cho xã hội.

HIỆU QUẢ KINH DOANH VỮNG MẠNH, THÚC ĐẨY TĂNG TRƯỞNG BỀN VỮNG



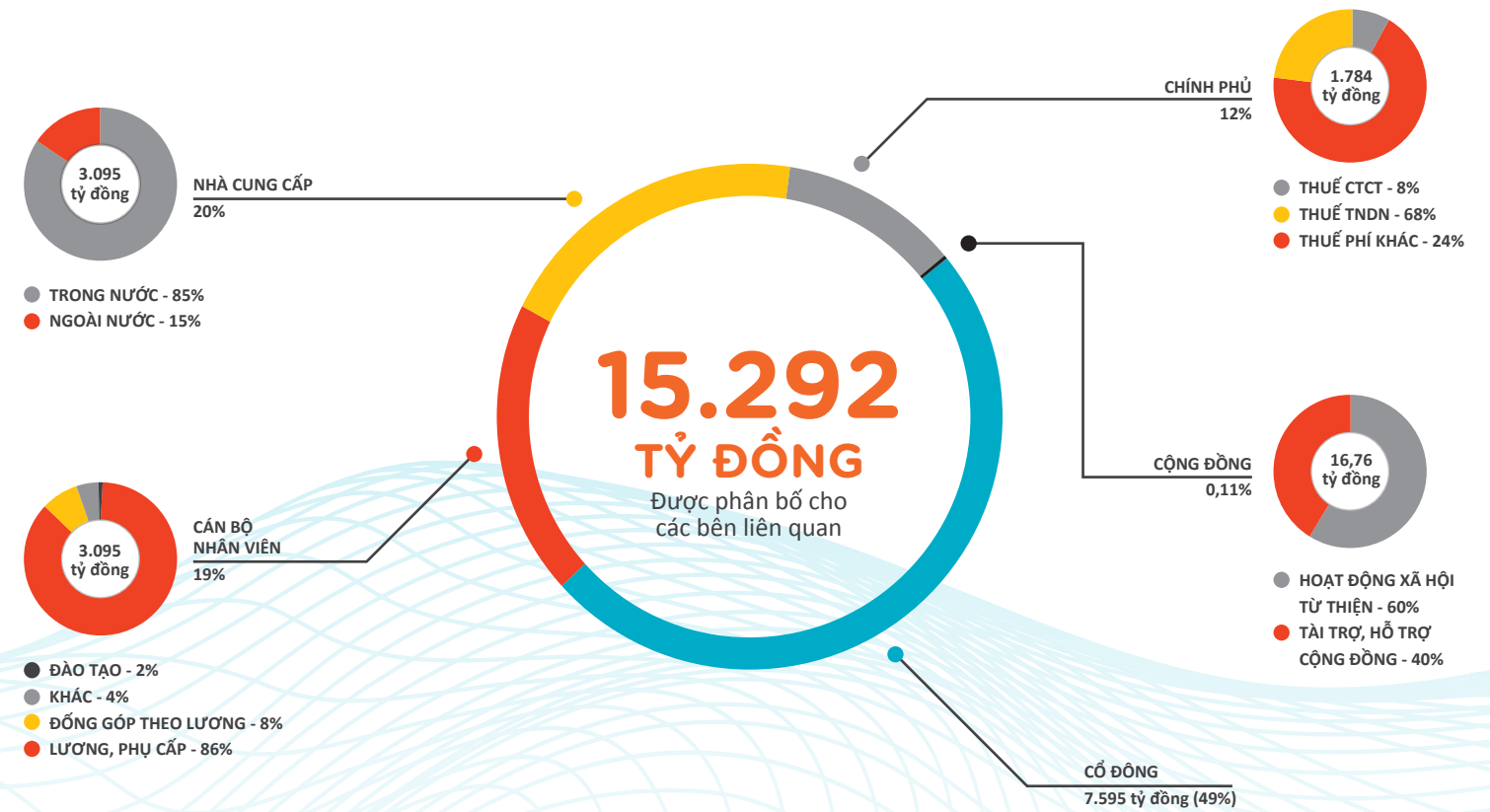
Trong 5 năm qua, MSB đã đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ và chuyển đổi số, giúp gia tăng hiệu quả hoạt động. Kết quả kinh doanh nổi bật 2024.

- Tổng tài sản năm 2024 đạt hơn 320 nghìn tỷ đồng, tăng gần 20% so với năm 2023 và gấp khoảng 1,8 lần năm 2020 – thể hiện sức bật mở rộng quy mô vững chắc toàn hệ thống.
- Tăng trưởng tín dụng (của riêng ngân hàng) năm 2024 gấp 2,2 lần năm 2020, tăng 18,25% so với năm 2023, cao hơn mức tăng trưởng của ngành ngân hàng (15,08%), phản ánh định hướng mở rộng và hiệu quả trong công tác giải ngân tín dụng.
- Tổng tiền gửi năm 2024 tăng 77% so với 2020, với tỷ lệ tăng trưởng kép hàng năm đạt 15,29%, bảo đảm nguồn vốn ổn định và tăng sức cạnh tranh huy động.
- Tổng thu nhập hoạt động (TOI) hợp nhất đạt 14.218 tỷ đồng năm 2024 tăng gấp đôi so với 2020, với tỷ lệ tăng trưởng kép hàng năm đạt 18,62%, trong khi đó Lợi nhuận trước thuế năm 2024 gấp ~2,7 lần năm 2020, minh chứng cho khả năng đa dạng hóa nguồn thu hiệu quả, phản ánh tình hình kinh doanh vượt trội và chiến lược tăng trưởng chủ bền vững.
- Tỷ lệ CASA đạt 26,42%, phản ánh năng lực huy động vốn hiệu quả và sản phẩm thu hút được khách hàng.

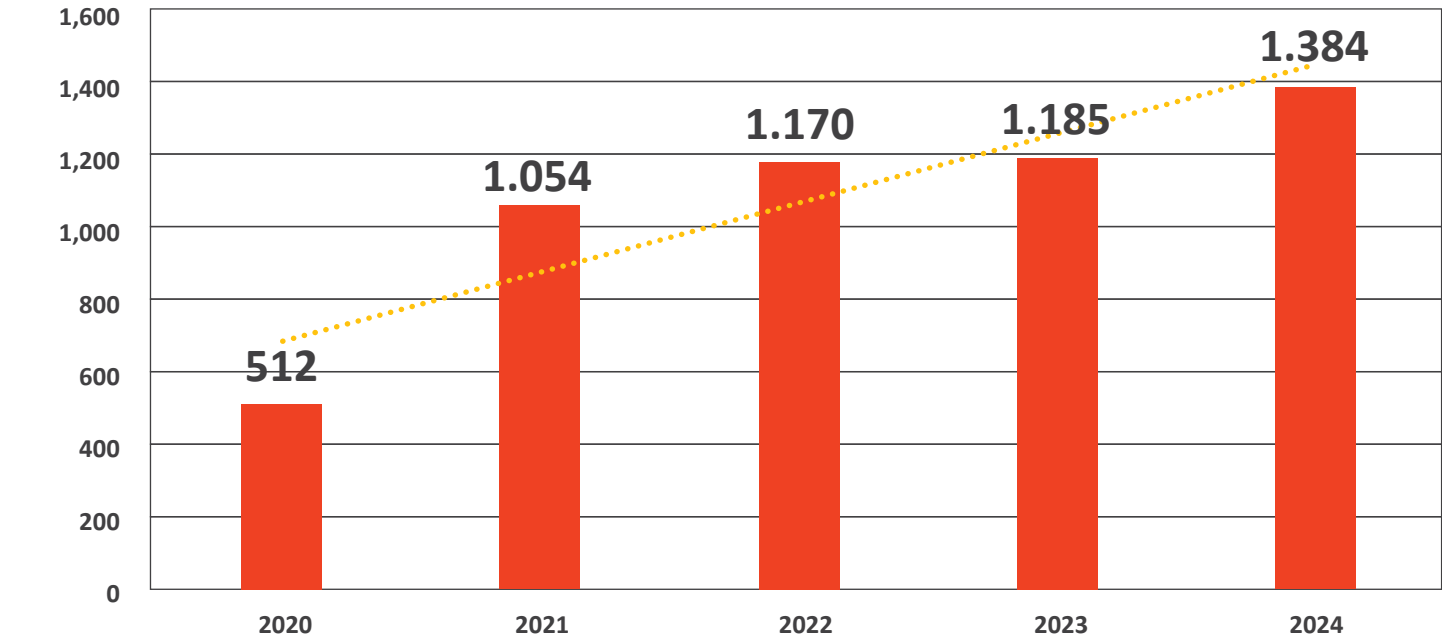
Bằng sự linh hoạt trong kinh doanh và sức mạnh của chuyển đổi số, MSB đặt mục tiêu đến năm 2028 đạt vốn hóa 12 tỷ USD và lợi nhuận 1 tỷ USD, đưa ngân hàng vào vị thế những ngân hàng tư nhân dẫn đầu thị trường Việt Nam và tiến tới các xếp hạng cao cấp trong khu vực.

PHÂN BỐ GIÁ TRỊ KINH TẾ CHO CÁC BÊN LIÊN QUAN

MSB tiếp tục khẳng định vị thế trong hệ thống ngân hàng của Việt Nam với tốc độ tăng trưởng ấn tượng, tỷ lệ tăng trưởng kinh doanh vững chắc, và cam kết thúc đẩy phát triển bền vững (PTBV) trong toàn bộ hoạt động.



THUẾ TNDN MSB NỘP VÀO NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC
GIAI ĐOẠN 2020-2024



Với chiến lược kinh doanh tập trung hỗ trợ tệp khách hàng cá nhân và SMEs, Ngân hàng đã triển khai hàng loạt sản phẩm tài chính số, giúp doanh nghiệp và các cá nhân tiếp cận nguồn vốn linh hoạt, nâng cao hiệu quả vận hành. Đồng thời, MSB đẩy mạnh hợp tác với các định chế tài chính quốc tế như World Bank, ADB, IFC, Standard Chartered Bank... nhằm mở rộng nguồn vốn ưu đãi, hỗ trợ các dự án xanh và phát triển tài chính toàn diện. Không chỉ chú trọng vào tăng trưởng kinh tế, MSB còn thể hiện trách nhiệm xã hội thông qua các chương trình hợp tác với các tổ chức giáo dục và y tế, mang lại giá trị thiết thực cho cộng đồng. Những bước tiến này giúp MSB khẳng định vị thế ngân hàng hàng đầu, cân bằng lợi ích của các bên liên quan đồng thời đảm bảo tăng trưởng bền vững, tác động tích cực tới môi trường và khí hậu.



ĐÓNG GÓP THÚC ĐẨY TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN

Thực hiện chỉ đạo của Thủ Tướng Chính Phủ tại Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 (được phê duyệt tại Quyết định số 149/QĐ-TTg năm 2020), các ngân hàng tại Việt Nam đang hướng tới việc hoàn thiện các mục tiêu trong Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia.

Theo đó, với tư cách là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam, MSB đã đóng góp vào việc thực hiện chiến lược tài chính quốc gia như sau:

- MSB phục vụ 6,1 triệu khách hàng cá nhân, phục vụ gần 8% tổng số người trưởng thành tại Việt Nam (khoảng 77,7 triệu người trên 15 tuổi)
- MSB có 260 chi nhánh/phòng giao dịch tại 51 tỉnh/thành.
- MSB phục vụ 430.648 khách hàng cá nhân có tài khoản tiền gửi tiết kiệm với số tiền tiết kiệm trung bình tại thời điểm cuối năm 2024 là 228 triệu đồng/tài khoản.
- Số lượng giao dịch không dùng tiền mặt thông qua hệ thống MSB đạt 146,8 triệu giao dịch trong năm 2024.
- Phục vụ 4,976 SME, Doanh nghiệp siêu nhỏ chiếm 43% tổng dư nợ tín dụng của MSB.
- MSB có 7,683 tỷ đồng dư nợ phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn tính đến thời điểm 31/12/2024.
- MSB đóng góp cho mục tiêu của chính phủ với tỷ lệ bao phủ 1 chi nhánh/phòng giao dịch trên 297.701 người trưởng thành.



ĐỊNH HƯỚNG VÀ ĐỐI TƯỢNG TRỌNG TÂM TRONG MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN QUỐC GIA CỦA MSB

Trong thời gian qua, MSB đã không ngừng hoàn thiện và đa dạng hóa các sản phẩm tài chính linh hoạt, hướng đến những nhóm khách hàng thu nhập thấp, người nghèo và các doanh nghiệp siêu nhỏ tại vùng nông thôn, vùng sâu vùng xa. Mục tiêu của chúng tôi là góp phần phát triển kinh tế - xã hội địa phương, đồng thời cải thiện đời sống và thu nhập cho những đối tượng còn gặp nhiều khó khăn trong xã hội. Với việc đẩy mạnh hoạt động ngân hàng số, MSB đã cung cấp các cận dịch vụ tài chính nhanh chóng, không bị giới hạn bởi khoảng cách địa lý hay chi phí tới các đối tượng khách hàng này.

Nhóm người nghèo và thu nhập thấp
MSB triển khai các sản phẩm tài chính cơ bản, dễ tiếp cận với điều kiện linh hoạt (khoản thanh toán không yêu cầu số dư tối thiểu, phí duy trì thấp hoặc miễn phí...) cùng dịch vụ ngân hàng điện tử đơn giản, thân thiện với người dùng, ngoài ra, các gói tín dụng nhỏ, vay tiêu dùng linh hoạt, hỗ trợ các nhu cầu thiết yếu như sửa chữa nhà cửa, chăm sóc sức khỏe, giáo dục hay sản xuất nhỏ lẻ cũng phù hợp với đối tượng khách hàng này. Đặc biệt, MSB cung cấp các khoản vay kinh doanh không cần tài sản đảm bảo dành riêng cho tiểu thương, hợp tác xã và hộ gia đình sản xuất kinh doanh. Các sản phẩm vay nông nghiệp cũng được thiết kế linh hoạt về thời gian trả nợ và trả lãi theo mùa vụ, tạo điều kiện thuận lợi để nhóm người nghèo và thu nhập thấp có cơ hội phát triển kinh doanh, cải thiện cuộc sống.

Nhóm người yếu thế
Đối với những đối tượng yếu thế như phụ nữ, người khuyết tật hay người dân ở vùng sâu vùng xa, MSB thiết kế các gói dịch vụ tài chính ưu tiên, đặc biệt dành cho phụ nữ làm chủ hộ hoặc khởi nghiệp. Ngoài ra, MSB hợp tác cùng các tổ chức phi chính phủ (NGOs) và các tổ chức phát triển để triển khai các chương trình tín dụng vi mô, giáo dục tài chính và nâng cao kỹ năng quản lý tài chính cá nhân cho nhóm khách hàng này. Ngân hàng tối ưu và phát triển kênh ngân hàng số thân thiện, dễ sử dụng, kết hợp với dịch vụ hỗ trợ trực tiếp và đào tạo sử dụng dịch vụ số, giúp người yếu thế tiếp cận tài chính một cách thuận lợi và hiệu quả hơn.

Nhóm khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs), doanh nghiệp siêu nhỏ (MSMEs) và doanh nghiệp vừa và nhỏ có nữ làm chủ (WSMEs)
MSB xác định SMEs và MSMEs là phân khúc khách hàng chiến lược, cung cấp giải pháp tài chính toàn diện với các sản phẩm đa dạng như vốn vay lưu động, vay đầu tư trung và dài hạn, bảo lãnh, thanh toán quốc tế, quản lý dòng tiền và dịch vụ ngân hàng số dành cho doanh nghiệp. Đặc biệt, với nhóm WSMEs, MSB triển khai các chương trình tín dụng ưu đãi, tư vấn tài chính và hỗ trợ kết nối mạng lưới kinh doanh nhằm nâng cao năng lực và phát triển bền vững. Đồng thời, ngân hàng cũng tổ chức các khóa đào tạo về kỹ năng quản trị tài chính, quản lý doanh nghiệp và chuyển đổi số dành cho SMEs và WSMEs.

GẮN KẾT CÁC BÊN LIÊN QUAN

MSB luôn đặt uy tín và cam kết trong mối quan hệ với các bên liên quan là ưu tiên hàng đầu, chúng tôi hiểu rằng sự kết nối và niềm tin chính là cơ sở của PTBV. Ngân hàng luôn quan tâm lắng nghe và chủ động xây dựng kênh đối thoại hai chiều, qua đó những ý kiến đóng góp được đánh giá cao và góp phần định hướng các quyết định quan trọng. Các phản hồi và ý kiến từ các bên liên quan giúp MSB đảm bảo mọi hành động đều vì lợi ích chung, mang lại giá trị bền vững cho cộng đồng và xã hội. Để đảm bảo các liên kết này, với mỗi bên liên quan, MSB đều tôn trọng và tạo kênh giao tiếp, trao đổi theo các quy chuẩn, tiêu biểu như sau:

KHÁCH HÀNG

Thông tin và tư vấn minh bạch

Công bố và 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.

Công nghệ và bảo mật thông tin

Đầu tư nguồn lực, nâng cấp 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 và uy tín

Xây dựng thương hiệu uy tín, công bố các giải thưởng giá trị trong và ngoài nước, công bố xếp hạng tín nhiệm của ngân hàng, định vị cao trên thị trường trong nước và quốc tế.

Chăm sóc khách hàng và tương tác

- Đảm bảo việc tương tác, tiếp nhận các ý kiến một cách thường xuyên thông qua các kênh: Tổng đài chăm sóc khách hàng (Contact Center), gửi email khảo sát, gặp mặt trực tiếp... để thấu hiểu nhu cầu và đồng hành cùng khách hàng.
- Bộ phận Chăm sóc khách hàng giải đáp các thắc mắc, khiếu nại, yêu cầu thông tin qua đường dây nóng (hotline), fanpage, các kênh kết nối với khách hàng nhanh chóng.

Khảo sát thị hiếu & sự hài lòng của khách hàng

- Nghiên cứu thị trường, xu thế trong và ngoài nước nhằm phát triển các sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu thị trường.
- Khảo sát sự hài lòng của khách hàng qua các kênh trực tiếp/trực tuyến/quia điện thoại.

CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

Tuân thủ quy định và thực hiện các nghĩa vụ

- Hoạt động theo định hướng và kế hoạch phát triển ngành ngân hàng do Ngân hàng Nhà nước (NHNN) điều phối, vận hành. Cấp tín dụng theo hạn mức được NHNN cấp theo từng thời kỳ, theo các ngành nghề ưu tiên và điều hành lãi suất theo yêu cầu chung của ngành.
- Tuân thủ các 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, triển khai và cung cấp đầy đủ, nhanh chóng các thông tin 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.
- Thực hiện nghĩa vụ thuế, đóng góp cho NSNN.
- Cập nhật thường xuyên và đầy đủ các thông tin về luật pháp và các Quy định của Nhà nước, điều chỉnh các quy trình nội bộ theo luật hiện hành để đảm bảo không xảy ra sai phạm.

Tham gia hỗ trợ cộng đồng và xã hội

- Tham gia các phong trào và chương trình do các cơ quan chủ quản, tổ chức thuộc Chính phủ khởi xướng nhằm hỗ trợ cộng đồng và xã hội.

Phát triển ngành và tham gia hiệp hội

- Tích cực tham gia, là thành viên các Hiệp hội ngành trong nước, Liên minh Ngân hàng xanh quốc tế, tham gia đóng góp ý kiến xây dựng thị trường, phát triển sản phẩm mới...

CỔ ĐỒNG, NHÀ ĐẦU TƯ

Tổ chức ĐHĐCĐ

- Thảo luận và quyết nghị các vấn đề chiến lược.
- Tiếp nhận ý kiến thông qua lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản.

Chi trả cổ tức và đảm bảo lợi nhuận cho cổ đông

- Duy trì chính sách chi trả cổ tức đều đặn, phù hợp các điều kiện thị trường.

Công bố thông tin và minh bạch tài chính

- 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, tính chính xác.

Đối xử bình đẳng giữa các cổ đông

- Đảm bảo sự bình đẳng trong mọi hoạt động giữa cổ đông trong nước và nước ngoài, cổ đông cá nhân và tổ chức.

Kết nối và tương tác với cổ đông, nhà đầu tư

- Duy trì kết nối, tương tác với các nhà đầu tư, cổ đông, các bên quan tâm cổ phiếu MSB .
- Giải đáp thắc mắc của cổ đông đầy đủ, kịp thời và minh bạch.

Sử dụng nguồn vốn và tăng trưởng bền vững

- Sử dụng hiệu quả nguồn vốn đầu tư, đảm bảo hoạt động kinh doanh của ngân hàng sinh lời, kiểm soát rủi ro kinh doanh và hướng tới tăng trưởng bền vững.

ĐỐI TÁC

Trao đổi và đảm bảo cập nhật thông tin

- 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.
- Chia sẻ các khó khăn hiện tại và rủi ro tương lai, đồng hành cùng xử lý các vấn đề phát sinh.
- 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.
- 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.

Định hướng hợp tác PTBV

- Hướng các công việc chung giữa các bên theo định hướng và tiêu chuẩn của PTBV.
- Đảm bảo các hợp đồng, thỏa thuận được triển khai đúng cam kết, kế hoạch, đảm bảo quyền lợi của các bên.

NGƯỜI LAO ĐỘNG

Xây dựng môi trường làm việc lý tưởng

- Xây dựng môi trường làm việc an toàn, đảm bảo điều kiện lao động, 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.
- Tạo dựng văn hóa thân thiện, công bằng và hỗ trợ phát triển.
- 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, ghi nhận thành tích của cá nhân, tập thể, khuyến khích người lao động tích cực đóng góp cho hoạt động của ngân hàng.
- Cung cấp chế độ chăm sóc sức khỏe cho cán bộ nhân viên và người thân.

Tăng cường sự gắn kết

- Thành lập tổ chức công đoàn cho toàn thể cán bộ nhân viên.
- Tổ chức các câu lạc bộ đời sống và khuyến khích cán bộ nhân viên tham gia.
- Có các sự kiện quy mô lớn để kết nối người lao động.
- Các hoạt động hỗ trợ, tương tác không chỉ với người lao động và còn hướng tới gia đình người lao động.

CỘNG ĐỒNG

Hỗ trợ cộng đồng và trách nhiệm xã hội

- 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 hỗ trợ cộng đồng.
- Chiến lược thực hiện hoạt động cộng đồng có định hướng tới các tiêu chuẩn PTBV.

Bảo vệ môi trường và tiết kiệm tài nguyên

- Triển khai các chương trình tiết kiệm tài nguyên thiên nhiên tại các đơn vị kinh doanh, bao gồm tiết kiệm điện, nước, giảm thiểu rác thải và truyền tải thông điệp bảo vệ môi trường đến khách hàng và đối tác.
- Tích cực tham gia các sự kiện thúc đẩy văn hóa thể thao và các chương trình đóng góp nâng cao chất lượng sống cho cộng đồng, đặc biệt là các nhóm yếu thế.
- Đóng góp vào các hoạt động cải thiện cơ sở hạ tầng tại địa phương.

Tuân thủ quy định và hoạt động tại địa phương

- Thực hiện quy trình kiểm tra định kỳ các hoạt động tại các điểm kinh doanh để đảm bảo ngân hàng tuân thủ các quy định của địa phương.
- Thiết lập cơ chế tiếp nhận và xử lý các ý kiến đóng góp từ người dân và các cơ quan quản lý tại địa phương.
- Triển khai các chương trình phòng chống thiên tai và tổ chức các buổi diễn tập phòng cháy chữa cháy, diễn tập triển khai kế hoạch hoạt động liên tục (BCP) giúp cộng đồng chuẩn bị và ứng phó kịp thời với các tình huống khẩn cấp.

TRUYỀN THÔNG

- 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, các bên quan tâm 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 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 kinh doanh mới...



MÔI TRƯỜNG

QUẢN LÝ PHÁT THẢI

Tuy MSB hoạt động trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, cung cấp dịch vụ nhưng chúng tôi cam kết đóng góp một phần sức lực của mình vào việc xây dựng một tương lai bền vững và tạo ra tác động tích cực đến hành tinh mà các thế hệ kế cận sẽ thừa hưởng.

MSB quan tâm đến lượng khí thải carbon và tác động lên môi trường trong hoạt động thường nhật, cụ thể như sau:



Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên

- MSB ưu tiên các sáng kiến sử dụng hiệu quả năng lượng, ngân hàng đầu tư sử dụng hệ thống điện lạnh và chiếu sáng hiện đại, kết hợp các công nghệ tối ưu năng lượng, cảm biến.
- MSB luôn đề cao ý thức sử dụng tiết kiệm nước. Chúng tôi sử dụng các thiết bị vệ sinh tiết kiệm nước và tuyên truyền nâng cao ý thức về sử dụng tiết kiệm nguồn tài nguyên này cho CBNV.



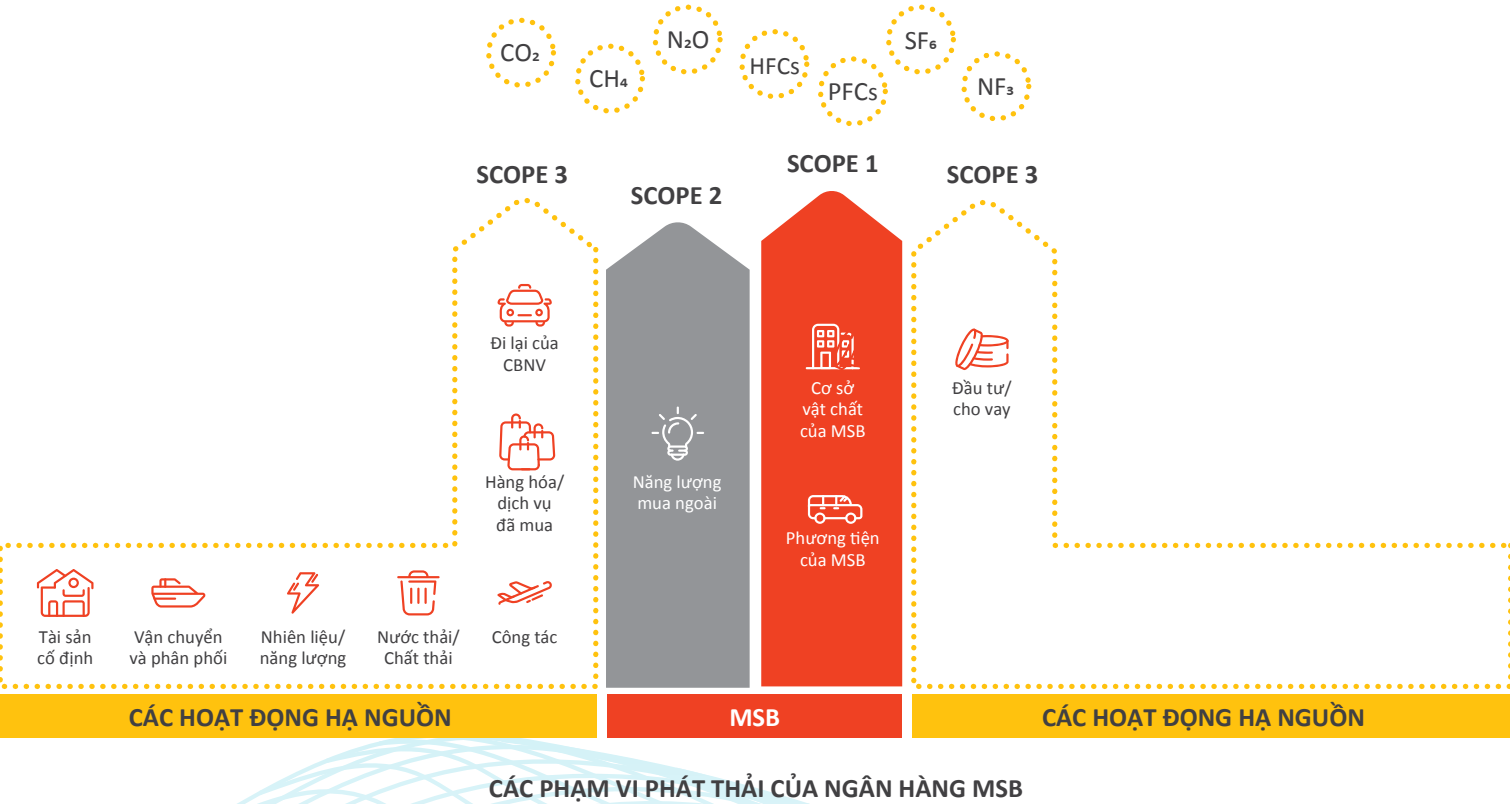
Giải ngân tín dụng vào các lĩnh vực năng lượng tái tạo, các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh phát thải carbon thấp, ứng dụng công nghệ nhằm giảm phát thải từ kinh doanh và thích ứng với biến đổi khí hậu.

Năm 2024, MSB đã ký hợp đồng với S&P Global tính toán phát thải carbon cho các hoạt động của ngân hàng đặc biệt là hoạt động cấp tín dụng. Từ đó, MSB sẽ có kế hoạch giải ngân tín dụng phù hợp với mục tiêu ưu tiên các dự án carbon thấp, hạn chế với các khoản vay có phát thải cao và đưa ra lộ trình cụ thể cho việc trung hòa carbon vào năm 2050 như cam kết của Chính phủ Việt Nam.

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ VÀ ĐO LƯỜNG KHÍ THẢI CARBON

MSB muốn lập bản đồ dấu chân carbon từ hoạt động của ngân hàng và tiến hành đánh giá rủi ro liên quan đến khí hậu, hướng tới các kế hoạch thích ứng biến đổi khí hậu và lộ trình trung hòa carbon. Thông tin các nguồn phát thải này sẽ giúp MSB nâng tầm công tác quản lý rủi ro, xác định đúng mục tiêu chiến lược, phù hợp với các khuôn khổ mới trong công tác báo cáo và phản hồi, phù hợp với kỳ vọng của nhà đầu tư, đối tác. Hiểu được tác động của việc kinh doanh đối với khí hậu sẽ giúp MSB có kế hoạch hành động phù hợp để cải thiện mức phát thải hiệu quả, hướng tới thực thi cam kết đồng hành cùng chính phủ Việt Nam đạt Net Zero vào năm 2050.

Kể từ năm 2022, MSB là một trong những ngân hàng đầu tiên của Việt Nam đặt nền móng cơ bản thu thập dữ liệu và tính toán phát thải carbon từ hoạt động vận hành thường nhật của ngân hàng, đồng thời từ danh mục cho vay, đầu tư. Năm 2023, MSB là ngân hàng đầu tiên, công bố tổng lượng phát thải carbon từ các hoạt động vận hành mà chúng tôi thống kê được. Tuy nhiên, đối với danh mục cho vay, đầu tư, với thực trạng các khách hàng vay vốn phần lớn đang trong giai đoạn đầu tìm hiểu về PTBV, công tác tính toán phát thải carbon từ hoạt động sản xuất kinh doanh còn sơ khai, các nguồn thông tin chưa chính thống, kinh nghiệm thực tiễn về phát thải còn hạn chế. MSB nhận thấy việc ước tính phát thải là lựa chọn tất yếu do vấn đề thiếu dữ liệu công bố từ tệp khách hàng và đối tác, nhà cung cấp. Do đó, vào quý 4/2024, MSB đã ký hợp đồng tư vấn với S&P Global, đối tác uy tín quốc tế trong lĩnh vực xếp hạng tín nhiệm và cung cấp dữ liệu doanh nghiệp, đối tác sẽ thực hiện ước tính phát thải Carbon tổng thể cho ngân hàng. S&P Global sẽ sử dụng phương pháp kết hợp sử dụng dữ liệu từ thực tế hoạt động của MSB với các tập dữ liệu và mô hình chuyên biệt của S&P để đánh giá các rủi ro tính toán phát thải carbon theo quy chuẩn của PCAF và mẫu công bố báo cáo của TCFD. S&P Global và MSB đã tiến hành thu thập dữ liệu hiện có, đánh giá chất lượng, tính đầy đủ và tính phù hợp để thực hiện các tính toán phát thải và tác động của các rủi ro vật lý liên quan đến các kịch bản biến đổi khí hậu.



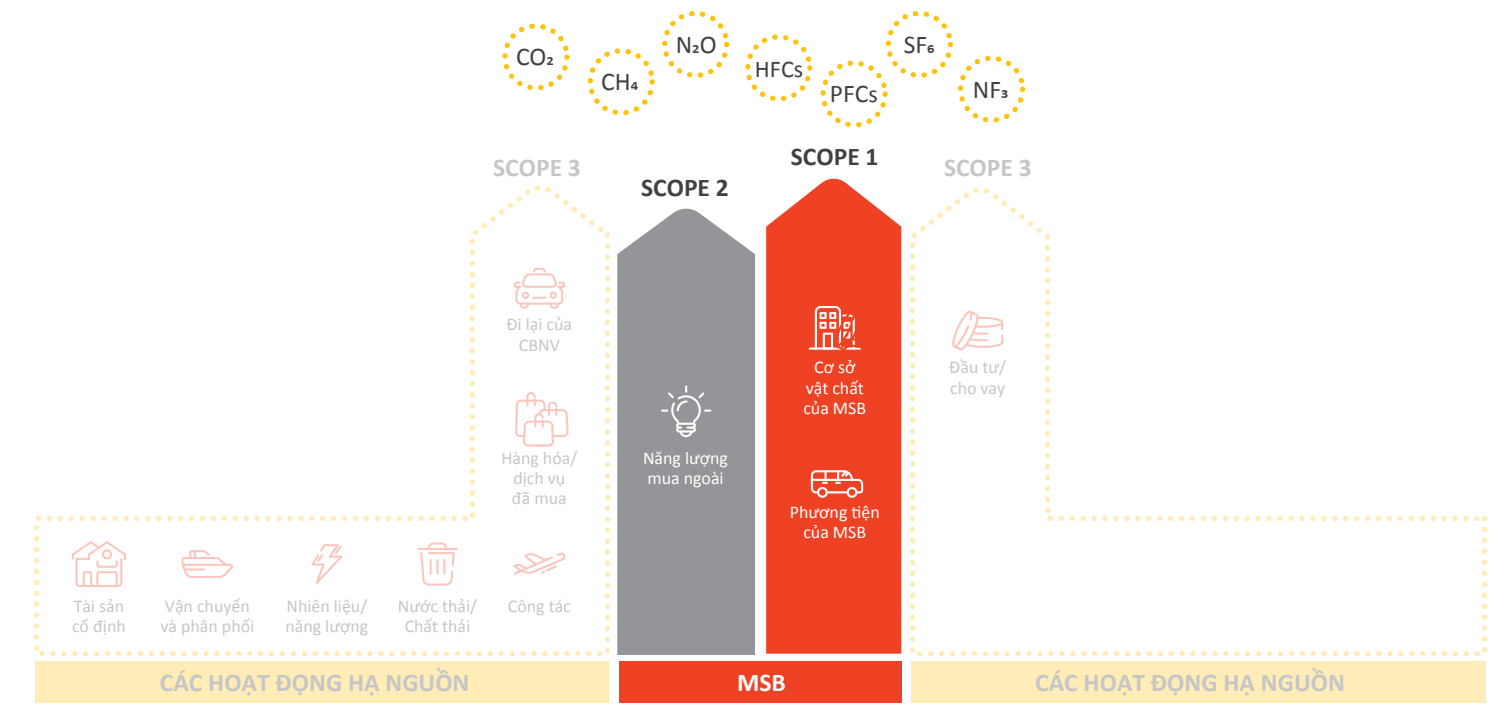
Phạm vi đánh giá dấu chân carbon của MSB: Phạm vi 1, 2, 3 bao gồm cả chuỗi cung ứng và hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng.

	Phạm vi 1	Phạm vi 1	Phạm vi 1
Mô tả	Phát thải trực tiếp từ hoạt động do doanh nghiệp kiểm soát (ví dụ: nhiên liệu tiêu thụ tại chỗ, phương tiện thuộc sở hữu).	Phát thải gián tiếp từ điện, hơi nước, làm mát mua ngoài.	Phát thải gián tiếp khác trong chuỗi giá trị (thượng và hạ nguồn).
Phương pháp tính & dữ liệu đầu vào	• Phân tích theo nguồn: năng lượng tiêu thụ tại chỗ (điều hòa), di động (xe cộ)... • Dữ liệu đầu vào: Dữ liệu tiêu thụ nhiên liệu và các hoạt động phát thải trực tiếp theo từng địa điểm.	• Dữ liệu đầu vào: gồm lượng điện mua ngoài sử dụng. • Áp dụng phương pháp tính: - Location-based: theo hệ số phát thải trung bình của lưới điện địa phương; và - Market-based: theo chứng nhận năng lượng tái tạo hoặc hợp đồng mua bán điện cụ thể.	Áp dụng chuẩn GHG Protocol Phạm vi 3 với 15 nhóm danh mục: - Category 1: Hàng hóa, dịch vụ mua vào. - Category 2: Tài sản cố định. - Category 3,5,6,7,8,15: các danh mục như hoạt động liên quan tài sản, rác thải, đi lại công tác, sử dụng sản phẩm, phát thải từ tài trợ (financed emissions) cho vay doanh nghiệp.
Mô hình ước tính phát thải và công cụ tính toán	• Ước tính phát thải dựa trên hệ số phát thải chuẩn từ các nguồn như DEFRA, IEA. • Áp dụng mô hình Trucost EEIO để xử lý dữ liệu thiếu hoặc không đầy đủ. • Công cụ tính toán theo chuẩn GHG Protocol và cơ sở dữ liệu phát thải của Trucost/S&P Global.	• Sử dụng dữ liệu tiêu thụ kết hợp với hệ số phát thải của lưới điện địa phương hoặc hợp đồng mua bán điện cụ thể. • Mô hình EEIO của Trucost hỗ trợ ước tính khi dữ liệu không đầy đủ. • Công cụ tính toán theo chuẩn GHG Protocol Phạm vi 2 Guidance, sử dụng cơ sở dữ liệu phát thải của Trucost/S&P Global.	• Mô hình ước tính phát thải sử dụng Trucost EEIO Model để phân bổ phát thải theo ngành nghề và doanh thu. • Đối với phát thải tài trợ (Category 15), áp dụng phương pháp PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) để tính phần phát thải tương ứng với tỷ trọng cho vay. • Công cụ tính toán kết hợp dữ liệu công bố, mô hình hóa và kiểm tra chất lượng dữ liệu theo chuẩn PCAF và GHG Protocol Phạm vi 3 Guidance.

TỔNG LƯỢNG KHÍ THẢI CARBON THEO TỪNG PHẠM VI

PHẠM VI 1 VÀ 2

Tại MSB, chúng tôi luôn ý thức rõ vai trò của ngân hàng trong việc bảo vệ môi trường và cam kết giảm thiểu phát thải khí nhà kính trong toàn bộ hoạt động kinh doanh. Trong đó, phát thải Phạm vi 1 và 2 là những nguồn phát thải mà ngân hàng có thể kiểm soát trực tiếp hoặc gián tiếp, do hoạt động nội bộ của ngân hàng thường nhật phát thải ra.



CÁC PHẠM VI PHÁT THẢI CỦA NGÂN HÀNG MSB

Quá trình xác định và tính toán phát thải Phạm vi 1 và 2 tại MSB được thực hiện dựa trên các tiêu chuẩn quốc tế như GHG Protocol, với việc thu thập dữ liệu chi tiết về mức tiêu thụ nhiên liệu, điện năng, cũng như các chỉ số phát thải tương ứng từ các nguồn cung cấp năng lượng. Từ đó, ngân hàng có các biện pháp giảm phát thải, tiêu biểu như một vài sáng kiến dưới đây đã được triển khai:

Tối ưu hóa sử dụng năng lượng

Cải tiến hệ thống chiếu sáng sang hệ thống đèn LED hiện đại và hiệu suất cao, thiết kế và chọn điều hòa không khí và thiết bị văn phòng theo các thông số, tiêu chí kỹ thuật nhằm nâng cao hiệu suất sử dụng điện năng, giảm lãng phí.

Quản lý phương tiện xanh

Triển khai chuyển đổi các Phương tiện giao thông sang sử dụng xe điện hoặc xe có hiệu suất nhiên liệu cao trong đội xe công vụ của ngân hàng.

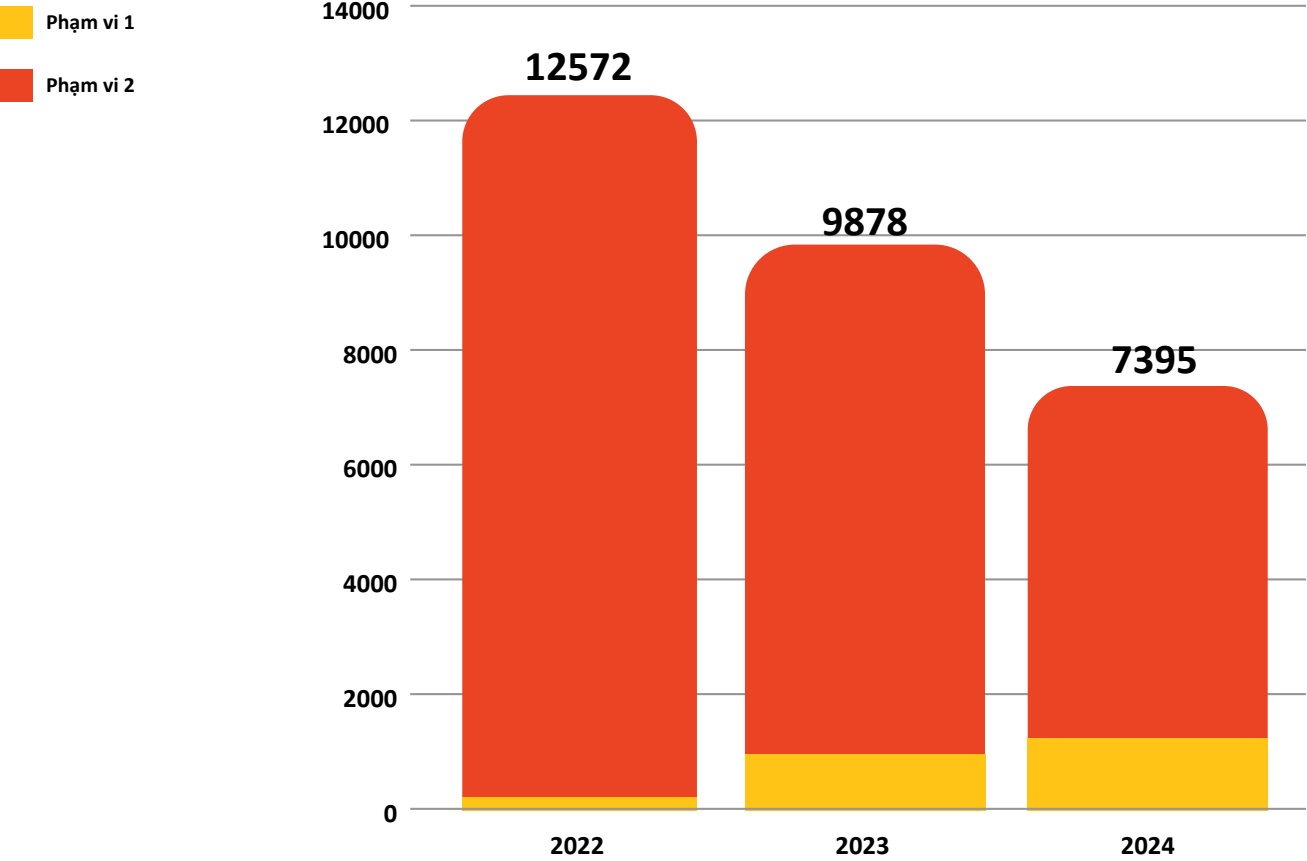
Nâng cao nhận thức

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”.

Những nỗ lực này không chỉ giúp MSB giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường mà còn góp phần tiết kiệm chi phí vận hành, nâng cao hiệu quả kinh doanh bền vững. MSB cam kết tiếp tục cải tiến và mở rộng các giải pháp xanh nhằm hướng tới mục tiêu phát triển thân thiện với môi trường, đồng hành cùng cộng đồng và khách hàng trên hành trình PTBV.

Dựa trên biểu đồ về lượng phát thải phạm vi 1 và 2 của MSB giai đoạn 2022–2024, có thể thấy tổng phát thải trong Phạm vi 1 và 2 của MSB có xu hướng giảm qua từng năm (trung bình giảm 23,3%/năm) trong khi số lượng nhân sự tăng khoảng 6% từ năm 2022. Điều này cho thấy những nỗ lực của MSB trong việc kiểm soát và giảm thiểu phát thải khí nhà kính đã mang lại kết quả tích cực. Đây là động lực để MSB tiếp tục đầu tư, đổi mới và lan tỏa các giá trị PTBV trong những năm tiếp theo.

LƯỢNG PHÁT THẢI PHẠM VI 1 VÀ 2 (tCO₂e)



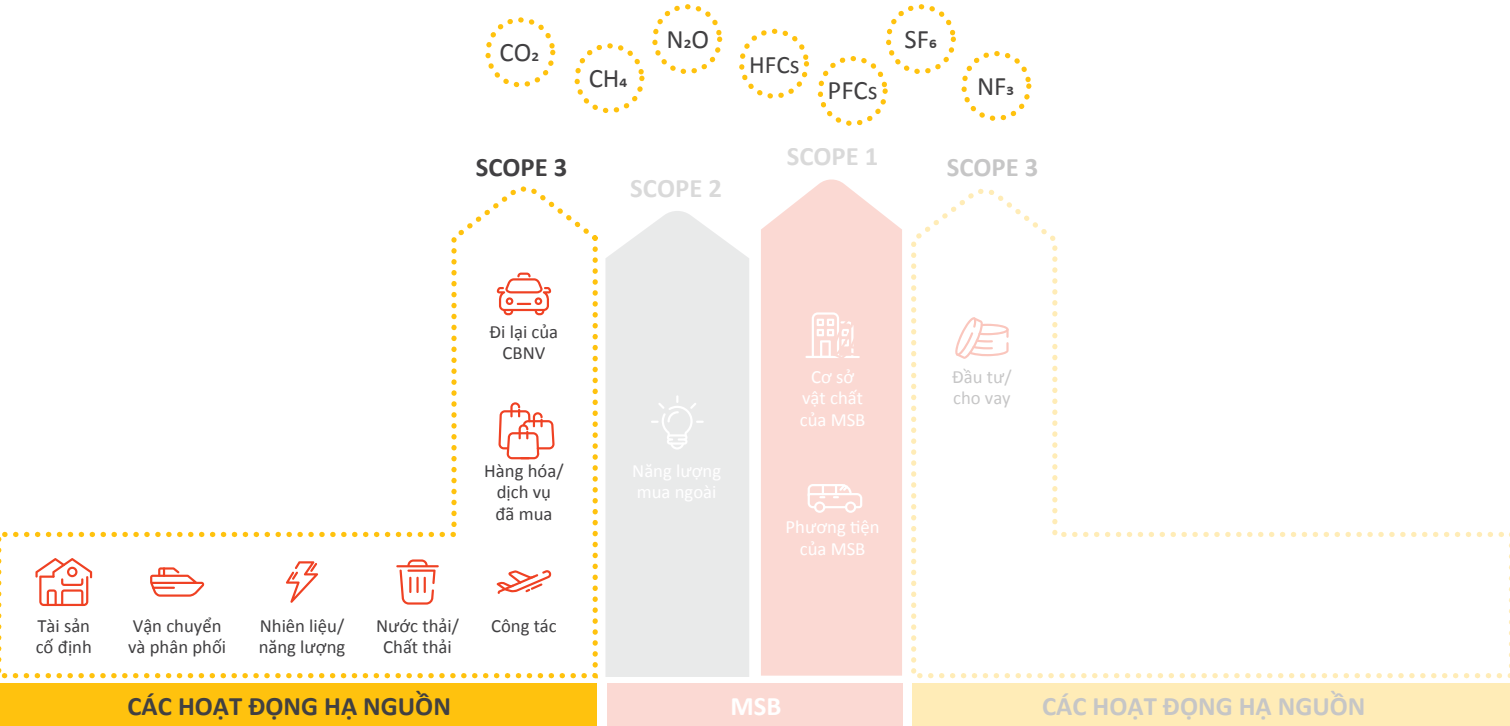
PHẠM VI 3 (THƯỢNG NGUỒN)

Khi nói về phát thải khí nhà kính của một ngân hàng, phần lớn phát thải thực sự lại đến từ Phạm vi 3, bao gồm cả thượng nguồn (nguồn cung ứng) và hạ nguồn (hoạt động sau khi dịch vụ được cung cấp). Đây là những nguồn phát thải gián tiếp, nhưng lại chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng lượng phát thải - đặc trưng ngành ngân hàng.

Năm 2023, MSB mới chỉ có thể thu thập dữ liệu, tính toán và ước lượng lượng phát thải khí nhà kính cho một số hạng mục trong phạm vi thượng nguồn Phạm vi 3, cụ thể là Nhóm 1 (hàng hóa và dịch vụ đã mua), Nhóm 5 (xử lý chất thải phát sinh trong quá trình vận hành), Nhóm 6 (di chuyển công tác) và Nhóm 7 (di chuyển của nhân viên). Việc này giúp MSB có được cái nhìn bước đầu về các nguồn phát thải gián tiếp quan trọng trong chuỗi giá trị, tuy nhiên

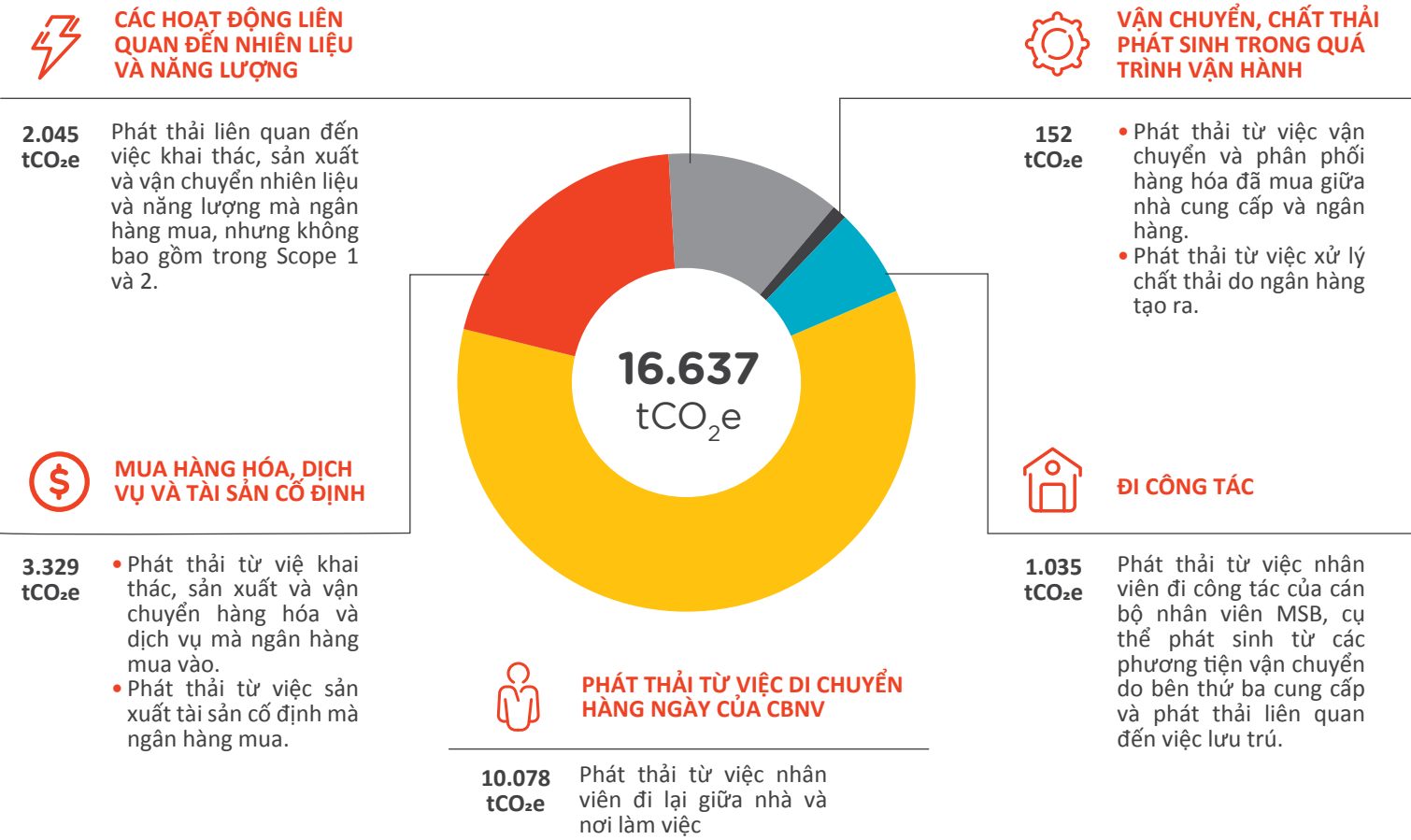
vẫn còn nhiều hạng mục chưa được đánh giá đầy đủ do tính phức tạp và hạn chế về dữ liệu.

Đến năm 2024, nhằm nâng cao chất lượng và độ chính xác trong việc đo lường phát thải, MSB đã hợp tác với S&P Global để thực hiện tính toán đầy đủ và toàn diện cho cả 8 hạng mục (categories) của phát thải thượng nguồn Phạm vi 3. MSB với sự hỗ trợ của đối tác tư vấn uy tín đã áp dụng các phương pháp tính toán tiên tiến, dựa trên tiêu chuẩn quốc tế GHG Protocol, sử dụng dữ liệu thực tế và các hệ số phát thải chuẩn để ước tính lượng khí thải CO₂ phát sinh từ toàn bộ chuỗi cung ứng, di chuyển, xử lý chất thải, đi công tác, di chuyển giao thông của nhân viên và các hoạt động liên quan khác.



CÁC PHẠM VI PHÁT THẢI CỦA NGÂN HÀNG MSB

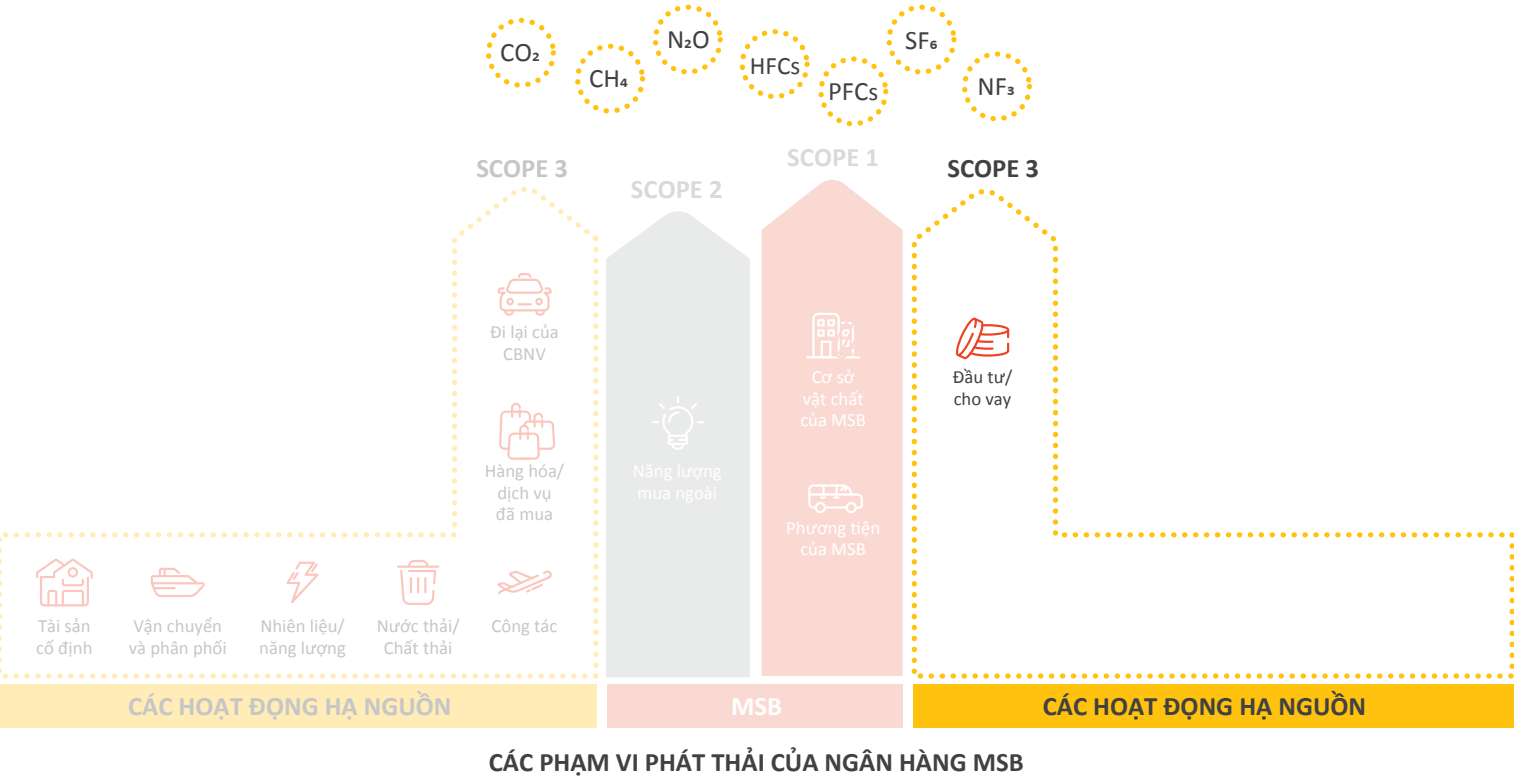
Phát thải thượng nguồn Phạm vi 3 là những khí nhà kính phát sinh từ chuỗi cung ứng của MSB – tức là từ các nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ, thiết bị, cũng như các hoạt động liên quan đến di chuyển công tác, vận chuyển nguyên vật liệu, và các dịch vụ hỗ trợ khác. Cụ thể, theo tiêu chuẩn GHG Protocol và các nguồn tham khảo, phát thải thượng nguồn Phạm vi 3 của MSB gồm các nhóm sau:



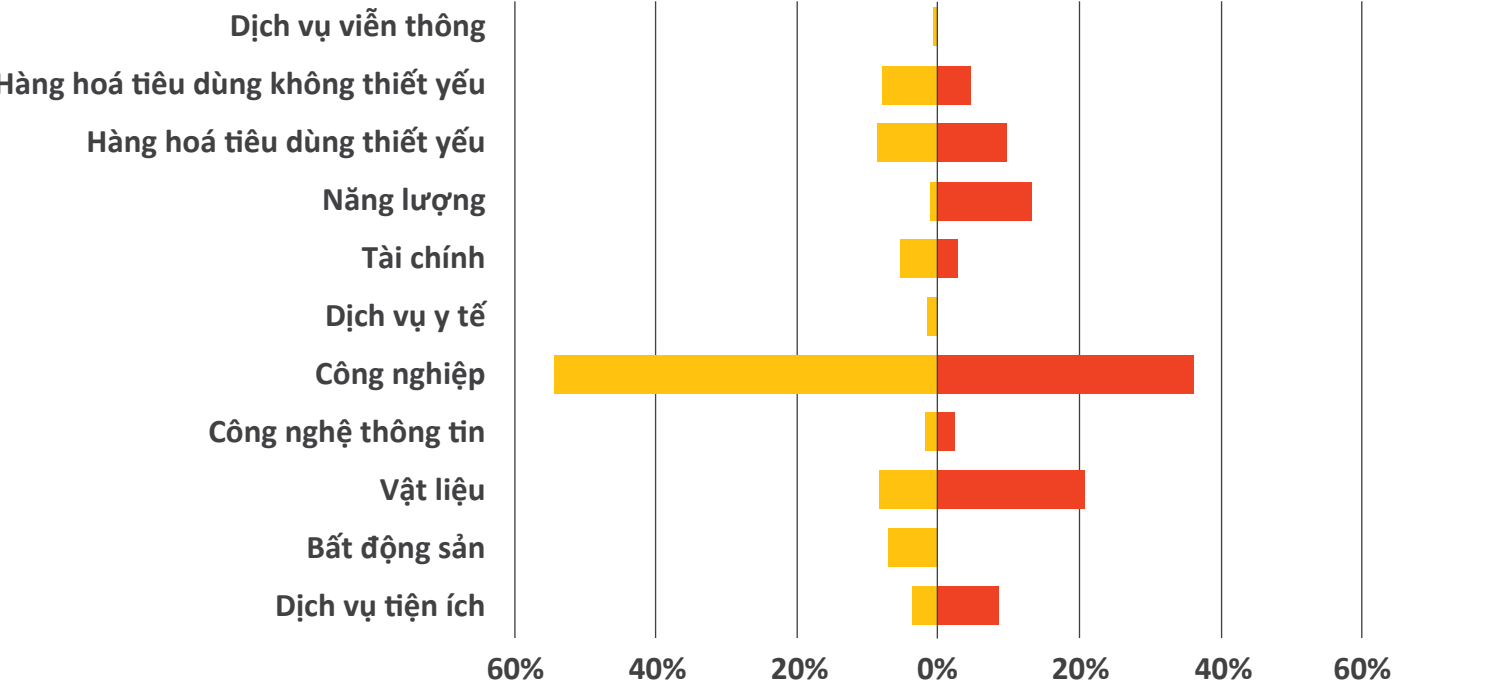
PHẠM VI 3 (HẠ NGUỒN)

Danh mục cho vay của MSB được phân tích với phạm vi bao phủ 80,3% trên tổng danh mục cho vay khách hàng doanh nghiệp, tương đương khoảng 58,2% tổng dư nợ cho vay của MSB trong năm 2024 (Các khoản vay cá nhân chiếm khoảng 27,13% tổng dư nợ của MSB và một số khoản vay khách hàng doanh nghiệp không đủ điều kiện dữ liệu để tính toán phát thải chiếm khoảng 14,67% tổng dư nợ của MSB).

Danh mục cho vay của MSB tập trung vào nhiều ngành khác nhau, trong đó các ngành như năng lượng, tiện ích, vật liệu, và công nghiệp là những ngành đóng góp lớn nhất vào tổng phát thải carbon. Tổng phát thải carbon tính theo tấn CO2 tương đương (tCO2e) được phân bổ cho danh mục này rất lớn, 4,478,365 tCO2e, chiếm 99,47% tổng lượng phát thải của MSB, thể hiện rõ tầm ảnh hưởng của các khoản cho vay tới môi trường.



Tỷ trọng Giá trị Danh mục so với Tỷ trọng Phát thải Carbon theo Ngành



Ngành Công nghiệp, Vật liệu, Năng lượng và Tiện ích là các ngành có tỷ trọng phát thải cao nhất trong danh mục của MSB, chiếm khoảng 76% tổng phát thải. S&P Global hỗ trợ MSB tính toán phát thải dựa theo chuẩn phân ngành GICs. Các ngành như Bất động sản, Dịch vụ tài chính, Chăm sóc sức khỏe có tỷ trọng phát thải khá thấp so với tỷ trọng cho vay. Dữ liệu phát thải này đang được MSB nghiên cứu chuyên sâu nhằm đưa ra lộ trình giảm phát thải phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế và các cam kết về phát thải Carbon của Chính phủ Việt Nam.

TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG VÀ TÀI NGUYÊN

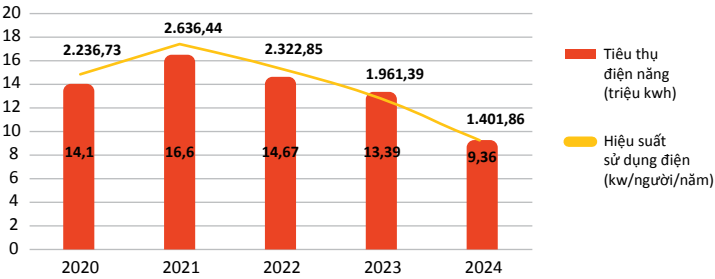
QUẢN LÝ NĂNG LƯỢNG

Quản lý năng lượng là vấn đề MSB rất chú trọng trong hoạt động vận hành ngân hàng. MSB đã thực hiện đồng thời nhiều biện pháp nhằm tiết kiệm và sử dụng hiệu quả điện năng như:

- Kiểm soát nhiệt độ của hệ thống điều hòa phù hợp với nhiệt độ thời tiết.
- Thiết kế không gian làm việc sử dụng tối ưu ánh sáng tự nhiên.
- Kiểm soát việc sử dụng thiết bị điện cho phù hợp với nhu cầu sử dụng và ngắt các thiết bị khi không cần thiết.
- Cài đặt giờ mở - tắt tối ưu hệ thống poster hình ảnh truyền thông quảng cáo trong khu vực văn phòng và bảng hiệu tại các chi nhánh.
- Lựa chọn thiết bị có công suất phù hợp quy mô và có nhãn tiết kiệm năng lượng.
- Định kỳ kiểm tra, bảo dưỡng, vệ sinh máy móc, thiết bị.
- Tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho CBNV trong việc sử dụng tiết kiệm điện.

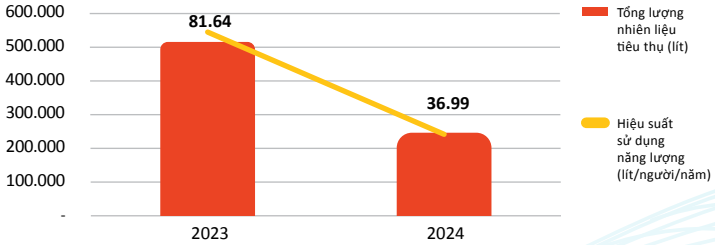
Lượng tiêu thụ điện năng và hiệu suất sử dụng điện của ngân hàng được cải thiện tốt dần qua các năm:

Tiêu thụ điện năng và hiệu suất sử dụng điện



Tại MSB, loại nhiên liệu được sử dụng chủ yếu là xăng và dầu diesel, phục vụ cho xe ô tô công vụ và máy phát điện. MSB thực hiện quản lý định mức năng lượng để đánh giá hiệu quả hoạt động nhằm tối ưu hóa hiệu suất sử dụng. Đối với các loại máy móc sử dụng nhiên liệu, MSB định kỳ bảo dưỡng để đảm bảo hiệu suất hoạt động. Đồng thời, khuyến khích CBNV có kế hoạch sử dụng xe công vụ hợp lý, lựa chọn phương tiện di chuyển phù hợp với nhu cầu, tăng cường các hoạt động trực tuyến để tối ưu hóa nguồn lực và hạn chế tiêu thụ nguyên nhiên liệu.

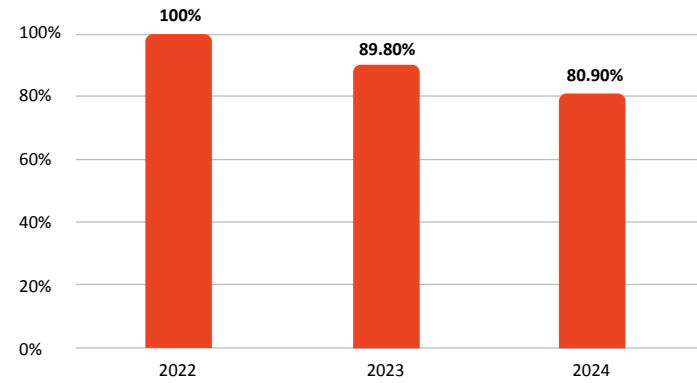
Tổng nhiên liệu tiêu thụ và hiệu suất sử dụng



QUẢN LÝ NƯỚC

Lượng nước tiêu thụ của MSB có xu hướng giảm qua các năm, từ 185.377 m3 vào năm 2022 xuống còn 166.562 m3 vào năm 2023 và tiếp tục giảm xuống 150.106 m3 vào năm 2024 mặc dù ngân hàng có số lượng nhân sự tăng dần qua các năm. Điều này cho thấy một nỗ lực và hiệu quả trong các biện pháp kiểm soát tiêu thụ nước của MSB.

Lượng nước tiêu thụ (m3)



Nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên và hướng tới PTBV, MSB đang triển khai đồng bộ các giải pháp tiết kiệm nước tại trụ sở chính, chi nhánh và các điểm giao dịch trên toàn hệ thống.

Cụ thể, MSB đã đầu tư lắp đặt các thiết bị tiết kiệm nước như vòi tự ngắt, bồn vệ sinh lưu lượng thấp, giúp giảm đáng kể lượng nước tiêu thụ trong các hoạt động thường ngày. Song song với đó, MSB cũng đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát định kỳ nhằm phát hiện và khắc phục kịp thời các sự cố rò rỉ nước. Quy trình rà soát lượng nước tiêu thụ được thực hiện chặt chẽ, kết hợp với cơ chế tiếp nhận phản hồi từ các đơn vị để nhanh chóng xử lý các vấn đề phát sinh, hạn chế tối đa thất thoát nước.

Trong thời gian tới, MSB sẽ tiếp tục mở rộng phạm vi áp dụng các giải pháp này trên toàn hệ thống, đồng thời xây dựng đội ngũ chuyên trách để nâng cao hiệu quả giám sát và duy trì hoạt động tiết kiệm nước lâu dài. Các công tác truyền thông để thay đổi thói quen sống gần gũi với môi trường, bảo vệ tài nguyên cũng được ưu ái và đẩy mạnh. Đây là một phần trong cam kết của ngân hàng nhằm hướng đến hoạt động xanh, bền vững và có trách nhiệm với cộng đồng.

QUẢN LÝ NGUYÊN VẬT LIỆU

Kể từ 2020, khi bắt đầu hành trình số hóa, mục tiêu chuyển đổi các quy trình nội bộ sử dụng giấy tờ thủ công sang quy trình số được MSB tập trung đầu tư nghiêm túc. Mỗi năm, khi các quy trình nội bộ được chuyển đổi số hóa, tỷ lệ sử dụng giấy trong vận hành thường nhật của ngân hàng giảm đi rõ rệt (Chương trình Paperless). Năm 2024, MSB chính thức công bố hoàn thành mục tiêu giảm tỷ lệ sử dụng giấy với tỷ lệ số hóa tài liệu tại Hội sở đạt 72% (so với năm 2023), vượt mức kỳ vọng 70%. Đây là một cột mốc quan trọng trong hành trình chuyển đổi số và PTBV của MSB. Theo báo cáo tổng kết của chương trình, tổng số lượng giấy tờ in ấn tại Hội sở MSB tính đến hết tháng 12/2024 là 1,2 triệu bản in, giảm mạnh so với cùng kỳ năm 2023 khi con số này lên đến 4,3 triệu bản in. Trong giai đoạn 2022 – 2024, ngân hàng tiết kiệm khoảng 8,5 triệu bản in, tương đương với khoảng 1,4 tỷ đồng chi phí giấy in và các khoản chi phí liên quan.

Sáng kiến Paperless không chỉ giúp giảm thiểu đáng kể số lượng giấy sử dụng mà còn kéo theo hiệu quả tiết kiệm về năng lượng, mực in và chi phí vận hành. Việc giảm hơn 8,5 triệu bản in trong hai năm đồng nghĩa với việc tiết kiệm giấy, giảm nhu cầu sử dụng mực in, điện năng vận hành máy in và chi phí bảo trì thiết bị văn phòng. Ngoài ra, giảm thiểu tiêu thụ giấy còn góp phần hạn chế lượng khí thải CO2 từ hoạt động sản xuất và vận chuyển giấy, qua đó giúp MSB tiến gần hơn với mục tiêu PTBV, trở thành ngân hàng xanh và thân thiện với môi trường.

TÍN DỤNG XANH

Với vai trò là kênh dẫn vốn quan trọng của nền kinh tế, ngành Ngân hàng đang từng bước hiện thực hóa Chiến lược Quốc gia về Tăng trưởng Xanh thông qua các giải pháp tín dụng xanh và phát triển ngân hàng xanh. Theo thống kê, tính đến cuối năm 2024, có 50 tổ chức tín dụng tham gia cấp tín dụng xanh với tổng dư nợ gần 680 nghìn tỷ đồng, chiếm 4,5% tổng dư nợ toàn hệ thống. Tốc độ tăng trưởng tín dụng xanh đạt bình quân 22%/năm, cao hơn mức tăng trưởng tín dụng chung của nền kinh tế. MSB đang cố gắng đẩy mạnh tín dụng xanh, khẳng định vai trò tiên phong trong PTBV.

PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG XANH – HÀNH TRÌNH HƯỚNG TỚI TƯƠNG LAI BỀN VỮNG

Năm 2024, MSB tiếp tục khẳng định cam kết mạnh mẽ với PTBV thông qua hàng loạt sáng kiến và kết quả tích cực trong việc phát triển tín dụng xanh:

- Tăng trưởng tín dụng xanh: MSB đã giải ngân gần 1.000 tỷ đồng cho khách hàng trong khuôn khổ Gói tín dụng xanh 3.500 tỷ mà ngân hàng đưa ra từ đầu năm 2024. Đến cuối năm 2024, tổng dư nợ tín dụng xanh đạt 5.165 tỷ đồng, chiếm gần 3% tổng dư nợ toàn ngân hàng.
- Xây dựng nền tảng phát triển tín dụng xanh: Danh mục Phân loại xanh được ngân hàng đưa ra và sử dụng nội bộ nhằm xác định các tiêu chí xanh cho khoản vay và phát triển sản phẩm ngay từ tháng 2/2024. Trên cơ sở danh mục Phân loại xanh này, MSB đã triển khai hai gói Giải pháp Tín dụng Xanh quy mô 3.500 tỷ đồng

với lãi suất ưu đãi. Để đảm bảo hiệu quả thực thi, ngân hàng đã tổ chức các chương trình đào tạo chuyên sâu cho cán bộ tín dụng, khối quản lý rủi ro và đẩy mạnh truyền thông nội bộ về PTBV.

- Các lĩnh vực xanh trọng yếu: Với dư nợ hơn 5.100 tỷ các khoản vay xanh, ngân hàng đã giải ngân vào các lĩnh vực chiếm tỉ trọng lớn như ngành năng lượng tái tạo, năng lượng sạch (89,27% tỷ trọng tín dụng xanh), tiếp theo là các ngành: lâm nghiệp bền vững, tái chế tái sử dụng các nguồn tài nguyên, xử lý chất thải và phòng chống ô nhiễm, quản lý nước bền vững tại khu vực đô thị và nông thôn và các lĩnh vực xanh khác.

DANH MỤC PHÂN LOẠI XANH (TAXONOMY) – BƯỚC TIẾN QUAN TRỌNG TIẾP CẬN CÁC TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ VỀ PTBV

Nhằm cụ thể hóa mục tiêu xanh hóa danh mục đầu tư, MSB đã ban hành Danh mục Phân loại xanh (Taxonomy) theo Quyết định số 398/2024/QĐ-TGĐ4 ngày 16/01/2024. Danh mục này được xây dựng dựa trên tham chiếu các tiêu chí môi trường của Chính phủ và phương pháp luận tín dụng xanh của FMO. Theo đó, tín dụng xanh tại MSB bao gồm:

- Tài trợ cho các dự án thuộc 9 lĩnh vực trọng điểm, bao gồm năng lượng tái tạo, giao thông bền vững, tài nguyên nước, xây dựng công trình xanh, nông nghiệp bền vững, công nghiệp chế biến – chế tạo, quản lý chất thải, công nghệ môi trường và chuyển đổi xanh.
- Tài trợ cho các dự án/phương án kinh doanh có chứng chỉ, chứng nhận xanh theo tiêu chuẩn ngành nghề như dệt may, thủy sản, nông lâm nghiệp, công trình xanh.

Để đảm bảo MSB có một khung quản trị toàn diện, MSB đã phát triển danh mục loại trừ (Exclusion list) đi kèm với Taxonomy nhằm loại bỏ các khoản đầu tư và tín dụng vào các ngành nghề hoặc dự án có tác động xấu đến môi trường và xã hội. Danh mục này được tham khảo kỹ lưỡng từ các tiêu chuẩn quốc tế và các đối tác uy tín, giúp đảm bảo hoạt động của ngân hàng luôn phù hợp với các cam kết bền vững toàn cầu.

CẢI TIẾN HỆ THỐNG ESMS: NỀN TẢNG VỮNG CHẮC CHO QUẢN TRỊ RỦI RO MÔI TRƯỜNG – XÃ HỘI

Được xây dựng, hoàn thiện và đưa vào ứng dụng từ tháng 6/2023, hệ thống ESMS của MSB không ngừng được điều chỉnh để phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế và xu hướng PTBV toàn cầu. MSB liên tục nâng cấp và cập nhật hệ thống ESMS với sự tư vấn chuyên sâu từ đối tác quốc tế IBIS (Interactive Business Inclusion Solution – Mỹ), giúp hệ thống ngày càng hoàn thiện, phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế mới nhất và xu hướng PTBV toàn cầu. Việc này không chỉ giúp MSB nâng cao hiệu quả quản lý rủi ro mà còn tạo điều kiện thuận lợi để phát triển các sản phẩm tín dụng xanh, góp phần thúc đẩy chuyển đổi xanh trong nền kinh tế. Tỷ lệ các khoản vay đã đánh giá rủi ro Môi trường – Xã hội trên tổng dư nợ cấp tín dụng của ngân hàng đạt mức 100%, thể hiện sự chủ động kiểm soát và cam kết mạnh mẽ của MSB trong việc tuân thủ các quy định của NHNN cũng như các tiêu chuẩn quốc tế về PTBV.



HUY ĐỘNG VỐN VÀ HỢP TÁC CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN TÀI CHÍNH XANH/TÀI CHÍNH BỀN VỮNG

MSB luôn chủ động xây dựng các mối quan hệ hợp tác với những định chế tài chính quốc tế hàng đầu như World Bank, ADB, IFC, DEG, Norfund... nhằm mở rộng nguồn vốn và nâng cao năng lực tài chính xanh và bền vững. Những nguồn vốn này không chỉ giúp ngân hàng hỗ trợ các SME, đặc biệt là các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ, mà còn góp phần thúc đẩy các dự án xanh, giúp cộng đồng thích ứng tốt hơn với biến đổi khí hậu.

Một trong những cột mốc quan trọng trong hành trình vươn tới Ngân hàng xanh của MSB là sự kiện tháng 10/2024, MSB trở thành thành viên chính thức của Liên minh Ngân hàng Xanh (The Alliance for Green Commercial Banks), một sáng kiến toàn cầu nhằm thúc đẩy tài chính bền vững và giảm thiểu tác động môi trường trong hoạt động ngân hàng, hỗ trợ các ngân hàng thương mại tại các thị trường mới nổi chuyển đổi sang ngân hàng xanh, chú trọng bảo vệ môi trường và tài chính xanh. Liên minh được sáng lập bởi Tập đoàn Tài chính Quốc tế (IFC), phối hợp với các tổ chức như Cơ quan Tiền tệ Hồng Kông (HKMA) và các ngân hàng đối tác lớn như HSBC, Standard Chartered, Citibank... Tham gia vào liên minh này, MSB có cơ hội được:

- Tiếp cận các tiêu chuẩn quốc tế: Ứng dụng các tiêu chí tài chính xanh vào danh mục tín dụng và đầu tư.
- Tăng cường huy động vốn xanh: Cơ hội hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế để thu hút nguồn vốn ưu đãi cho các dự án bền vững.
- Thúc đẩy đổi mới sản phẩm: Phát triển các sản phẩm tài chính thân thiện với môi trường, hỗ trợ khách hàng chuyển đổi xanh.
- Nâng cao uy tín thương hiệu: Khẳng định MSB là ngân hàng tiên phong trong lĩnh vực tài chính bền vững tại Việt Nam.
- Với chiến lược rõ ràng và những bước đi tiên phong, MSB tiếp tục khẳng định vai trò dẫn dắt trong hệ sinh thái tài chính bền vững, góp phần thúc đẩy nền kinh tế Việt Nam phát triển theo hướng xanh và bền vững.



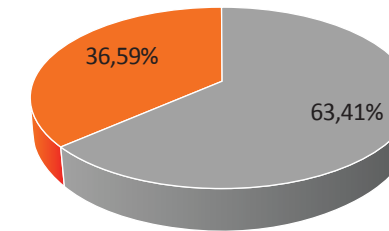
XÃ HỘI

XÂY DỰNG NGUỒN NHÂN LỰC HẠNH PHÚC

TỔNG QUAN VỀ NHÂN SỰ TẠI MSB

MSB thúc đẩy môi trường làm việc đa dạng, bình đẳng và theo chuẩn PTBV

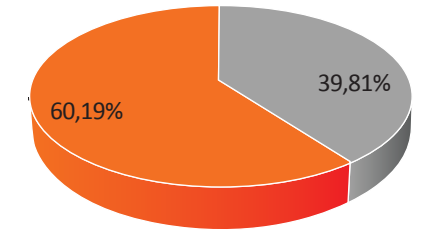
Với 6.693 cán bộ nhân viên (số nhân sự trung bình trong năm 2024), MSB tiếp tục khẳng định cam kết xây dựng môi trường làm việc đa dạng, bình đẳng và bền vững, góp phần tạo động lực phát triển sự nghiệp cho toàn thể cán bộ nhân viên.



■ Nữ ■ Nam

Thúc đẩy bình đẳng giới trong môi trường làm việc

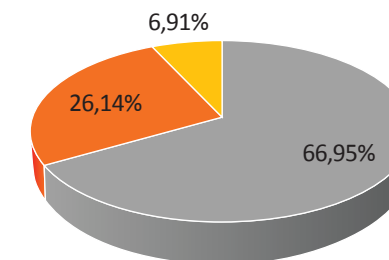
MSB đạt được những kết quả nổi bật trong việc thúc đẩy sự cân bằng giới tính, nâng cao chế độ phúc lợi và đảm bảo chính sách lao động bền vững. Tỷ lệ lao động nữ tại MSB chiếm 36,59% tổng số nhân sự, phản ánh nỗ lực xây dựng một môi trường làm việc công bằng và hòa nhập. Đáng chú ý, trong nhóm chức danh quản lý, tỷ lệ lao động nữ đạt 46,63%, thể hiện sự tiến bộ rõ rệt trong việc tạo cơ hội phát triển bình đẳng cho phụ nữ trong ngành tài chính – ngân hàng.



■ HĐLĐ không xác định thời hạn ■ HĐLĐ xác định thời hạn

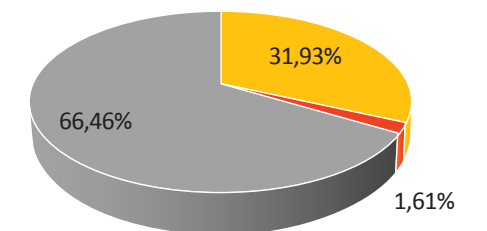
Cơ cấu lao động đa dạng, đảm bảo quyền lợi cho mọi đối tượng

Xét theo hợp đồng lao động, 60,19% CBNV tại MSB có hợp đồng lao động xác định thời hạn, trong khi 39,81% có hợp đồng không xác định thời hạn, đảm bảo sự linh hoạt trong quản lý nhân sự và ổn định lâu dài cho nhân viên.



■ Miền Bắc ■ Miền Nam ■ Miền Trung

Về phân bố địa lý, lực lượng lao động tại MSB phân bố khắp các tỉnh thành phố lớn tại Việt Nam, cụ thể tại miền Bắc - 66,95%, miền Nam - 26,14% và miền Trung - 6,91%, giúp ngân hàng tiếp cận và phục vụ khách hàng trên cả nước một cách hiệu quả.



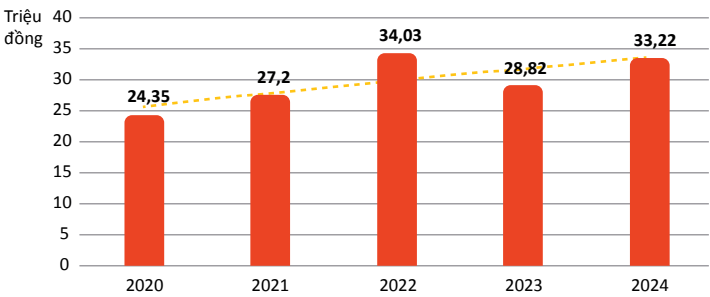
■ Dưới 30 tuổi ■ Từ 30-50 tuổi ■ Trên 50 tuổi

Cơ cấu độ tuổi cho thấy 66,46% nhân sự dưới 30 tuổi, 31,93% trong độ tuổi từ 30 – 50 và 1,61% trên 50 tuổi, khẳng định sự kết hợp hài hòa giữa sức trẻ và kinh nghiệm trong đội ngũ nhân sự.

THU NHẬP VÀ PHÚC LỢI – ĐỘNG LỰC GẮN KẾT NHÂN SỰ

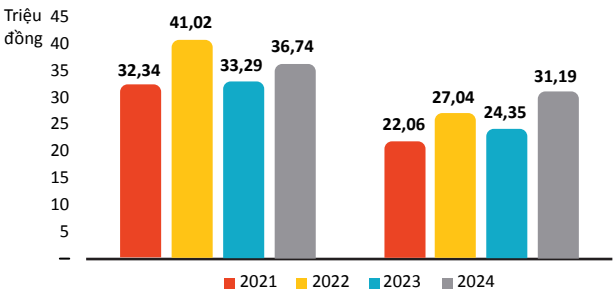
THU NHẬP

Thu nhập bình quân tháng của CBNV giai đoạn 2020 - 2024



Thu nhập bình quân của CBNV trong năm 2024 đạt 33,22 triệu đồng/tháng, tăng so với mức 28,82 triệu đồng/tháng của năm 2023. Điều này thể hiện cam kết của MSB trong việc cải thiện đời sống nhân viên.

Thu nhập bình quân lao động nam, nữ 2024



MSB tiếp tục khẳng định cam kết PTBV và thúc đẩy bình đẳng giới trong môi trường làm việc, với mức thu nhập bình quân của lao động nữ tăng đáng kể trong năm 2024, góp phần thu hẹp khoảng cách thu nhập giữa nam và nữ. Khoảng cách thu nhập giữa nam và nữ tuy có sự chênh lệch nhưng đã giảm dần từ năm 2022 đến 2024, thể hiện xu hướng thu hẹp khoảng cách thu nhập. MSB sẽ tiếp tục đẩy mạnh các chiến lược nhân sự hướng tới PTBV, đảm bảo một môi trường làm việc đa dạng, hòa nhập và công bằng cho tất cả nhân viên.

Việc thu hẹp khoảng cách thu nhập là minh chứng cho cam kết của MSB trong việc tạo ra môi trường làm việc bình đẳng, thúc đẩy sự phát triển của lao động nữ và đảm bảo chế độ đãi ngộ công bằng giữa các nhóm nhân sự. Ngân hàng đã triển khai nhiều sáng kiến nhằm hỗ trợ lao động nữ phát triển sự nghiệp, bao gồm:

- Chính sách thu nhập cạnh tranh giúp đảm bảo sự công bằng giữa các nhóm nhân sự.
- Chương trình đào tạo nâng cao năng lực giúp lao động nữ tiếp cận các cơ hội thăng tiến trong ngành ngân hàng.
- Môi trường làm việc linh hoạt tạo điều kiện cho người lao động cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân.

PHÚC LỢI KHÁC

MSB đặt con người là tài sản quý giá nhất và cam kết mang đến môi trường làm việc an toàn, công bằng và phúc lợi đa dạng nhằm thu hút, giữ chân nhân tài, đồng thời thúc đẩy sự PTBV. Với triết lý “Nhân viên hạnh phúc sẽ nỗ lực để làm khách hàng hài lòng”, MSB tiếp tục khẳng định cam kết xây dựng môi trường làm việc lý tưởng thông qua loạt cải tiến trong chính sách phúc lợi năm 2024. Bên cạnh việc đảm bảo chế độ đãi ngộ cạnh tranh với thị trường, ngân hàng còn tập trung vào các phúc lợi mang tính cá nhân hóa, gia tăng trải nghiệm nhân viên và thúc đẩy PTBV.

Những đổi mới nổi bật trong chính sách phúc lợi năm 2024:

Đãi ngộ cạnh tranh và công bằng nội bộ

- MSB định vị lại chiến lược đãi ngộ theo hướng không chỉ cạnh tranh với thị trường mà còn đảm bảo công bằng nội bộ, đặc biệt với các nhân sự chủ chốt và nhân tài tiềm năng.
- Chế độ thưởng linh hoạt hơn, gắn chặt với hiệu suất làm việc và đóng góp thực tế của nhân viên.

Nâng cao trải nghiệm và chăm sóc sức khỏe toàn diện

- Bảo hiểm sức khỏe mở rộng: Chương trình bảo hiểm "MSB Care" nâng cấp với giá trị bảo hiểm gia tăng theo từng năm. Trong đó, các chức danh lãnh đạo có mức bảo hiểm lên đến 1,5 tỷ đồng/người, các chức danh khác hưởng mức trung bình 300 triệu đồng/người.
- Khám sức khỏe định kỳ chuyên sâu: MSB nâng cấp chương trình tầm soát bệnh lý cho nhân viên với chi phí trung bình 1,5 triệu đồng/người, hợp tác với các bệnh viện hàng đầu.
- Phòng y tế nội bộ & hỗ trợ cán bộ nhân viên nữ: Thiết lập phòng chức năng riêng dành cho nhân viên nữ đang trong thời kỳ nuôi con nhỏ, giúp họ có không gian làm việc thuận lợi và đảm bảo sức khỏe.

Cải thiện cân bằng công việc - cuộc sống

- Giờ làm việc linh hoạt: Áp dụng cho nhân viên tại Hội sở, giúp tối ưu hóa hiệu suất làm việc.
- Chế độ nghỉ phép linh hoạt: Mỗi nhân viên được hưởng 03 lượt đi muộn/về sớm mỗi tháng, tối đa 4,5 giờ/tháng mà vẫn được hưởng lương.
- Nghỉ phép thâm niên: Tăng thêm 01 ngày phép/năm so với Bộ Luật Lao động.

Phúc lợi tài chính & hỗ trợ đặc biệt

- Chính sách vay ưu đãi: Dành riêng cho nhân viên MSB nhằm hỗ trợ tài chính cá nhân.
- Hỗ trợ nhân viên bị ảnh hưởng bởi thiên tai: Trước thiệt hại do bão Yagi, MSB đã hỗ trợ tài chính cho cán bộ nhân viên bị ảnh hưởng, với mức hỗ trợ từ 2 triệu - 10 triệu đồng/người.
- Trợ cấp đi lại xanh: Hỗ trợ chi phí cho nhân viên sử dụng phương tiện công cộng như xe buýt, tàu điện để khuyến khích lối sống bền vững.

Chính sách dành riêng cho lao động nữ

MSB cam kết tạo môi trường làm việc bình đẳng và hỗ trợ tối đa cho lao động nữ, giúp họ phát huy tối đa tiềm năng trong công việc, thông qua các chính sách sau:

- Bảo đảm việc làm & thăng tiến bình đẳng: MSB đảm bảo lao động nữ sau khi nghỉ thai sản được trở lại đúng vị trí công việc cũ và có cơ hội thăng tiến ngang bằng với lao động nam.
- Trợ cấp thai sản: Ngoài chế độ nghỉ thai sản theo quy định của pháp luật, MSB hỗ trợ thêm các khoản trợ cấp và quà tặng cho nhân viên nữ trong thời kỳ mang thai.
- Ngày nghỉ khám thai mở rộng: Lao động nữ được tăng thêm số ngày nghỉ khám thai so với quy định của Bộ Luật Lao động.
- Chính sách nghỉ thai sản cho cả lao động nam: MSB áp dụng chính sách nghỉ có lương cho lao động nam khi vợ sinh con, đảm bảo họ có thời gian hỗ trợ gia đình.
- Hỗ trợ tài chính và chế độ phúc lợi sau thai sản: Nhân viên nữ nghỉ thai sản vẫn được bình xét thi đua, xét nâng lương định kỳ và nhận thưởng hiệu quả làm việc hàng năm.
- Chế độ chăm sóc trẻ em: MSB có các chính sách hỗ trợ đặc biệt cho con của nhân viên, bao gồm quà tặng nhân dịp Quốc tế Thiếu nhi (01/06), Trung thu, ngày khai giảng, cũng như các phần thưởng dành cho con em đạt danh hiệu học sinh giỏi.
- Chương trình chăm sóc sức khỏe riêng: MSB triển khai các gói bảo hiểm và khám sức khỏe dành riêng cho nữ nhân viên, đảm bảo theo dõi sức khỏe định kỳ và hỗ trợ điều trị các bệnh lý đặc thù.

MSB không chỉ đảm bảo chính sách phúc lợi toàn diện mà còn đề cao sự linh hoạt và thích ứng với xu hướng nhân sự mới. Ngân hàng cam kết duy trì và cập nhật các chính sách đãi ngộ nhằm nâng cao trải nghiệm nhân viên, xây dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, công bằng và bền vững.

HƯỚNG TỚI PTBV TRONG QUẢN TRỊ NHÂN SỰ

TUYỂN DỤNG NHÂN TÀI

Năm 2024 MSB tiếp tục khẳng định vị thế nhà tuyển dụng hàng đầu khi lần thứ hai liên tiếp được vinh danh trong Top 100 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam 2024 - hạng mục Doanh nghiệp lớn, do Anphabe đánh giá. Thành tựu này là minh chứng rõ nét cho những nỗ lực không ngừng của MSB trong việc xây dựng môi trường làm việc lý tưởng, thu hút nhân tài và thúc đẩy PTBV.

MSB đẩy mạnh quảng bá hình ảnh doanh nghiệp năng động, sáng tạo, lấy con người làm trọng tâm phát triển. Không chỉ tham gia ngày hội việc làm tại các trường đại học, MSB còn chủ động kết nối với thế hệ nhân sự tương lai thông qua các chương trình tuyển dụng chuyên biệt, bao gồm:

- “RM Vision” – chương trình dành cho nhóm ứng viên Quan hệ khách hàng.
- “Future Valuer” – chương trình dành cho nhóm ứng viên Định giá.
- D-Innovation số 06 – tìm kiếm nhân tài trong lĩnh vực công nghệ và chuyển đổi số.
- Ký kết hợp tác với Học viện Ngân hàng, Đại học Ngoại thương, tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành tài chính – ngân hàng.

MSB đã xây dựng quy trình tuyển dụng chuyên nghiệp, minh bạch và tương tác tích cực tại mọi điểm chạm, đảm bảo hỗ trợ ứng viên từ giai đoạn ứng tuyển, phỏng vấn cho đến khi chính thức gia nhập ngân hàng. MSB tập trung vào tuyển dụng nhân sự giàu kinh

ngiệm, chuyên môn cao trong các lĩnh vực: công nghệ, chuyển đổi số, quản trị rủi ro... Đồng thời, ngân hàng đầu tư mạnh vào chương trình đào tạo nội bộ và phát triển lãnh đạo, nhằm xây dựng đội ngũ kế thừa vững mạnh. Bên cạnh đó, MSB còn tiên phong trong việc tích hợp công nghệ AI vào nền tảng tuyển dụng trực tuyến nhằm tối ưu hóa quy trình, sàng lọc hồ sơ thông minh, đánh giá năng lực chính xác, rút ngắn thời gian tuyển dụng và tiếp cận ứng viên hiệu quả hơn.

MSB không ngừng cải thiện chính sách nhân sự để tạo điều kiện làm việc tốt nhất cho CBNV, đồng thời đảm bảo tiêu chí PTBV. Ngân hàng đang triển khai các chương trình đào tạo chuyên sâu, nâng cao năng lực quản lý, và tăng cường các sáng kiến hỗ trợ phụ nữ trong ngành ngân hàng.

Chiến lược tuyển dụng đổi mới đã giúp MSB đạt tỷ lệ ứng viên ứng tuyển tăng 16% so với năm 2023, khẳng định hiệu quả trong việc thu hút nhân tài và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Năm 2024, MSB triển khai dự án "Số hóa hành trình dịch vụ nhân sự" nhằm nâng cao trải nghiệm nhân viên, tăng hiệu quả làm việc và giảm thiểu sai sót.

Các hành trình nhân sự được số hóa gồm:

- Tái ký hợp đồng lao động, đánh giá sau thử việc, đào tạo nghề.
- Lưu trữ hồ sơ nhân sự, thanh lý hợp đồng lao động.
- Điều chuyển, điều động, bổ nhiệm lại.
- Ký hợp đồng lao động số, quy hoạch nhân sự.
- Việc số hóa giúp cán bộ nhân viên xử lý các tác vụ nhanh chóng, thuận tiện và góp phần vào quá trình chuyển đổi số của ngân hàng.

ĐÀO TẠO NHÂN SỰ

Năm 2024, MSB tiếp tục đẩy mạnh các chương trình đào tạo nhằm nâng cao trình độ của đội ngũ nhân sự, xây dựng thể hệ lãnh đạo kế cận và bám sát chiến lược chuyển đổi số của ngân hàng.

Các chương trình đào tạo được thiết kế theo hướng cá nhân hóa, giúp nhân viên phát triển kỹ năng chuyên môn và năng lực số, đáp ứng xu hướng công nghệ hiện đại.

Các chương trình đào tạo nổi bật năm 2024

Nâng cao năng lực lãnh đạo số

- Dự án M.Digi Leaders do McKinsey tư vấn đã giúp hoàn thiện năng lực số cho 25 lãnh đạo của MSB.
- Tổng cộng 39 lớp đào tạo được tổ chức với các hình thức học tập trung, học nhóm, huấn luyện cá nhân và chia sẻ từ chuyên gia.
- Tổng số 1.391 giờ đào tạo, trung bình mỗi cán bộ tham gia có 49,67 giờ học tập.
- Điểm đánh giá trung bình chương trình đạt 4,3/5.



Phát triển năng lực chuyên môn và chuyển đổi số

- Đào tạo nền tảng chuyển đổi số với các chương trình:
 - + “Chuyển đổi số tại MSB”
 - + “Agile & Scrum”
 - + “Data Analysis”
- Đào tạo chuyên sâu cho lãnh đạo và chuyên gia với các chủ đề:
 - + Trí tuệ nhân tạo - Generative AI (03 lớp)
 - + Tư duy hệ thống (05 lớp)
 - + Innovation Forum (05 lớp)
 - + Data Storytelling (03 lớp)

Phát triển năng lực lãnh đạo và quản lý

- CEO Excellence Program 2024 giúp các lãnh đạo thực hiện xuất sắc 6 nhiệm vụ cốt lõi của một CEO:
 - + Xây dựng định hướng, chiến lược
 - + Kết nối với HĐQT
 - + Kết nối với các cổ đông/bên liên quan
 - + Gắn kết tổ chức
 - + Xây dựng đội ngũ hiệu suất cao
 - + Quản lý hiệu quả cá nhân
- Dự án Leading the Way: Xây dựng khung năng lực và lộ trình đào tạo cho lãnh đạo cấp cao.
- Chương trình Lãnh đạo phục vụ: Cung cấp kiến thức về mô hình lãnh đạo phục vụ trong nền kinh tế dịch vụ.

Đào tạo chuyên sâu theo từng cấp bậc

- Lãnh đạo cấp cao: 04 khóa học và 01 dự án với tổng 130 lượt tham gia, điểm đánh giá trung bình 4,7/5.
- Cán bộ quản lý toàn ngân hàng: 20 khóa đào tạo với 737 lượt tham gia, điểm đánh giá trung bình 4,6/5.
- Cán bộ lãnh đạo & quản lý Khối và Ngân hàng chuyên doanh: 64 khóa đào tạo với 1.236 lượt tham gia, điểm đánh giá trung bình 4,6/5.
- Talentpool: 02 khóa đào tạo dành cho nhân sự tiềm năng với 51 lượt tham gia, điểm đánh giá trung bình 4,5/5.

Đa dạng hóa hình thức đào tạo & nâng cao chất lượng giảng viên

- Giảng viên nội bộ được đánh giá cao với mức điểm 4,67/5, tương đương với giảng viên thuê ngoài.
- Thời gian đào tạo trung bình:
 - + 136 giờ/năm cho cán bộ quản lý
 - + 126,7 giờ/năm cho cán bộ nhân viên
- Hình thức đào tạo linh hoạt: học trực tiếp, học trực tuyến, đào tạo theo mô hình huấn luyện cá nhân.

Tại MSB, đào tạo và phát triển nhân sự luôn là ưu tiên hàng đầu nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, đáp ứng nhu cầu phát triển của ngân hàng và xu hướng thị trường. Bên cạnh các chương trình đào tạo nghiệp vụ chuyên sâu về tài chính, tín dụng, quản trị rủi ro và công nghệ, MSB còn tiên phong triển khai các khóa đào tạo về Môi trường, Xã hội và Quản trị (ESG) cho đội ngũ cán bộ.

Các chương trình ESG được thiết kế nhằm giúp nhân viên hiểu rõ hơn về xu hướng tài chính bền vững, quản trị rủi ro môi trường - xã hội, tích hợp ESG vào hoạt động kinh doanh và xây dựng chiến lược PTBV trong ngân hàng. Thông qua các khóa học này, MSB không chỉ nâng cao nhận thức nội bộ mà còn trang bị kiến thức cần thiết để đội ngũ cán bộ có thể tư vấn, hỗ trợ khách hàng hướng đến các giải pháp tài chính xanh, góp phần vào sự PTBV của nền kinh tế.

Tháng 6/2024, MSB phối hợp với Cục Biến đổi khí hậu – Bộ Tài nguyên và Môi trường tổ chức hội thảo nâng cao năng lực ESG cho cán bộ nhân viên. Hội thảo đã thu hút được sự quan tâm lớn của các cán bộ nhân viên MSB, các diễn giả chia sẻ các nội dung liên quan trực tiếp đến kinh tế khí hậu và các rủi ro trong quá trình chuyển đổi để thích ứng với biến đổi khí hậu.



Lãnh đạo Cục Biến đổi khí hậu chụp ảnh lưu niệm cùng lãnh đạo MSB

Ngày 13-14/11/2024, MSB đã tham dự "Ngân hàng xanh cho cuộc sống xanh", đây là một sự kiện do NHNN Việt Nam tổ chức nhằm nâng cao nhận thức và trách nhiệm xã hội của hệ thống ngân hàng trong việc bảo vệ môi trường và ứng phó với biến đổi khí hậu. Hội thi diễn ra tại Cung Văn hóa Hữu nghị Việt Xô, Hà Nội, với sự tham gia của 22 đội thi đến từ các đơn vị trong hệ thống ngân hàng Việt Nam. MSB đã tham gia với tinh thần mang thương hiệu, văn hóa kinh doanh trong kinh doanh bền vững, có trách nhiệm của mình đến cộng đồng xã hội.

Với những thành tựu đã đạt được, MSB tiếp tục khẳng định vị thế là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam trong việc xây dựng môi trường làm việc công bằng, bền vững và hướng đến phát triển toàn diện cho tất cả nhân sự.



VĂN HÓA MSB

MSB đẩy mạnh chuyển đổi văn hóa doanh nghiệp, hướng tới PTBV
MSB tiếp tục khẳng định cam kết phát triển mạnh mẽ và bền vững trong chiến lược giai đoạn 2023-2027, với trọng tâm chuyển dịch văn hóa từ “con người – kết quả” sang “con người – đổi mới”.

Năm 2024 đánh dấu bước chuyển mình mạnh mẽ của MSB khi triển khai sâu rộng nền tảng văn hóa doanh nghiệp với 5 giá trị cốt lõi: Trọng khách – Sáng tạo – Trách nhiệm – Hiệu quả – Nhân văn cùng 15 chuẩn hành vi tương ứng. Với tỷ lệ 99,56% cán bộ nhân viên hoàn thành các chương trình đào tạo văn hóa, MSB đã lan tỏa mạnh mẽ bản sắc văn hóa doanh nghiệp đến toàn hệ thống.

Bên cạnh đó, các hoạt động gắn kết nội bộ như M-Runs, M-Music, M-Happy đã thu hút đông đảo sự tham gia của cán bộ nhân viên, tạo nên dấu ấn mạnh mẽ với 99,52% nhân sự tham gia hoạt động chạy bộ, hơn 700 triệu đồng quyên góp từ thiện và 67% lãnh đạo



Hoạt động của các câu lạc bộ tại MSB



tham gia biểu diễn nghệ thuật. Đồng thời, gần 176 Đại sứ văn hóa đã phủ rộng khắp các tỉnh thành, đóng vai trò nòng cốt trong việc truyền thông và thúc đẩy thực thi văn hóa doanh nghiệp.

Nhờ những nỗ lực không ngừng, mức độ trưởng thành văn hóa của MSB đã tăng từ 3/6 lên 5/6 theo khảo sát của BlueC (tháng 9/2024). Năm 2025, MSB sẽ tiếp tục hiện thực hóa chiến lược văn hóa doanh nghiệp với trọng tâm “Trọng khách” và chuẩn hành vi “Vượt mong đợi”, nhằm xây dựng môi trường làm việc sáng tạo, nhân văn và tạo động lực thúc đẩy kinh doanh. Đồng thời, ngân hàng sẽ đẩy mạnh phát triển chân dung MSBers đậm bản sắc, khuyến khích tư duy đổi mới và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Với những bước tiến vững chắc, MSB đang từng bước khẳng định vị thế tiên phong trong việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp bền vững, góp phần thúc đẩy sự phát triển của ngân hàng và cộng đồng.

CƠ CHẾ KHIẾU NẠI ĐẢM BẢO QUYỀN LỢI CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG (GRI 2-26)

MSB không ngừng nỗ lực để tạo ra một môi trường làm việc lý tưởng và công bằng cho tất cả nhân viên. Chúng tôi đã tích hợp các quy định về giải quyết khiếu nại và tố cáo vào Nội quy lao động và các văn bản liên quan đến nhân sự, đảm bảo rằng mọi ý kiến đóng góp đều được tôn trọng và khuyến khích. MSB cung cấp các kênh tiếp nhận thông tin khiếu nại ẩn danh thông qua đường dây nóng, email, và hệ thống quản lý nhân sự nội bộ. Điều này giúp nhân viên có thể chia sẻ ý kiến một cách thoải mái và bảo mật. Mọi ý kiến khảo sát và đóng góp của người lao động đều được chúng tôi coi trọng và sử dụng làm cơ sở để hoàn thiện hệ thống, cơ chế, và chính sách. Mục tiêu của chúng tôi là tăng cường sự hài lòng và hạnh phúc của nhân viên, đồng thời nâng cao hiệu quả công việc và hướng tới sự PTBV.

• **Tiếp nhận khiếu nại:** CBNV có thể gửi khiếu nại/ tố cáo thông qua các kênh chính thức như email, trực tiếp với cán bộ quản lý hoặc thông qua hệ thống quản lý nhân sự nội bộ của MSB là HRservicedesk. Đối với các hành vi quấy rối tình dục, MSB nghiêm cấm và sẽ xử lý kỷ luật kể cả khi không có đơn khiếu nại/ tố cáo chính thức.

• **Xử lý:** Tùy thuộc vào nội dung và tính chất của vụ việc, bộ phận nhân sự hoặc quản lý trực tiếp sẽ xem xét và xử lý khiếu nại căn cứ theo các quy định tại Nội quy lao động của MSB. Theo đó, các bên có thẩm quyền có thể yêu cầu thêm thông tin hoặc bằng chứng để hỗ trợ quá trình giải quyết. Nếu khiếu nại liên quan đến quyết định hành chính hoặc hành vi của đồng nghiệp, nó sẽ được chuyển đến cấp quản lý cao hơn để giải quyết. Các quy định về việc xử lý, giải quyết các hành vi quấy rối tình dục đã được quy định trong Nội quy lao động.

• **Thỏa thuận và bồi thường:** Trong trường hợp cần thiết, MSB có thể thỏa thuận với nhân viên về phương án giải quyết, bao gồm cả bồi thường nếu có thiệt hại không do lỗi của nhân viên. Đối với các trường hợp phải xử lý kỷ luật, MSB đã ban hành Quy định xử lý kỷ luật lao động.



NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HÀNH TRÌNH TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

Để nâng cao chất lượng dịch vụ & chăm sóc khách hàng toàn diện, MSB đã triển khai hàng loạt hoạt động nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ, đo lường mức độ hài lòng của khách hàng và cải tiến quy trình xử lý khiếu nại, đảm bảo dịch vụ ngày càng chuyên nghiệp và thuận tiện.

TĂNG CƯỜNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG & ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG

MSB luôn đặt khách hàng làm trung tâm trong mọi hoạt động. Trong năm 2024, ngân hàng đã triển khai nhiều sáng kiến để ghi nhận phản hồi từ khách hàng, bao gồm:

- **20,784 lượt tương tác từ 333 bài đăng** khen ngợi CBNV MSB trên Facebook.
- **2,843 lời khen** qua điện thoại và email.
- **685 lời cảm ơn** nội bộ qua hệ thống Service Idol.
- **16,073 phiếu khảo sát** khách hàng qua điện thoại và email.

Bên cạnh đó, MSB áp dụng các phương pháp đánh giá đa dạng như khảo sát hài lòng khách hàng (CSAT), chỉ số đo lường trải nghiệm khách hàng (NPS), theo dõi tỷ lệ khiếu nại và tỷ lệ rời bỏ khách hàng. Chỉ số NPS đạt 62, CSAT đạt 93, cho thấy mức độ hài lòng cao của khách hàng đối với dịch vụ của ngân hàng. Đồng thời, tỷ lệ khiếu nại trên mỗi 1.000 khách hàng chỉ ở mức 5.5, cho thấy sự cải thiện đáng kể trong công tác chăm sóc khách hàng.

QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI CHUYÊN NGHIỆP & HIỆU QUẢ

Quy trình xử lý khiếu nại của ngân hàng MSB gồm 5 bước chính, được thiết kế theo dòng chảy với các biểu tượng và màu sắc tương ứng. Dưới đây là phân tích chi tiết từng bước:

• **Lắng nghe & thấu hiểu:** Đây là bước đầu tiên, ngân hàng tiếp nhận khiếu nại từ khách hàng và lắng nghe vấn đề một cách cẩn thận. Theo đó tạo sự tin tưởng với khách hàng bằng cách thể hiện sự đồng cảm và sẵn sàng hỗ trợ.

• **Xác minh vấn đề & tìm hiểu nguyên nhân:** MSB tiến hành điều tra để xác định nguyên nhân gốc rễ của vấn đề mà khách hàng gặp phải. Đồng thời đảm bảo rằng thông tin chính xác được thu thập để xử lý khiếu nại hiệu quả.

• **Đề xuất giải pháp hợp lý & nhanh chóng:** Sau khi xác định nguyên nhân, ngân hàng đưa ra giải pháp phù hợp để giải quyết vấn đề của khách hàng. Đảm bảo giải pháp được thực hiện nhanh chóng và đáp ứng kỳ vọng của khách hàng.

• **Thực hiện & theo dõi kết quả:** Giải pháp được triển khai, đồng thời ngân hàng theo dõi tiến độ để đảm bảo vấn đề được xử lý triệt để. Đảm bảo rằng kết quả đạt yêu cầu và không phát sinh thêm vấn đề.

• **Rút kinh nghiệm & cải thiện dịch vụ:** Sau khi hoàn thành xử lý khiếu nại, ngân hàng đánh giá lại quy trình để rút kinh nghiệm và cải thiện chất lượng dịch vụ. Tăng cường hiệu quả xử lý khiếu nại trong tương lai và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Lắng nghe & thấu hiểu



Đề xuất giải pháp hợp lý & nhanh chóng



Rút kinh nghiệm & cải thiện dịch vụ



Quy trình của MSB nhấn mạnh tính minh bạch, hiệu quả và sự tập trung vào khách hàng đúng theo tôn chỉ của MSB là “Trọng khách”. Các bước được thiết kế tuần tự giúp đảm bảo rằng mọi khiếu nại đều được giải quyết một cách chuyên nghiệp và có hệ thống.

MSB triển khai quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại khách hàng với nhiều kênh tiếp nhận như:

- Tổng đài 24/7: 19006083 (khách hàng cá nhân), 18006260 (khách hàng doanh nghiệp), 1800.599999 (khách hàng ưu tiên).
- Giao dịch trực tiếp tại quầy.
- Email, website, Internet Banking, mạng xã hội (Facebook, ZaloOA).
- Thư tín, phản ánh qua nhân viên MSB.

Năm 2024, MSB ban hành lần thứ 5 quy trình xử lý phản ánh của khách hàng, trong đó đặc biệt chú trọng đến nhóm khách hàng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ Người tiêu dùng. Đối với nhóm khách hàng này, thời gian xử lý phản ánh được rút ngắn 50% so với quy trình thông thường, đảm bảo hỗ trợ nhanh chóng và hiệu quả.

Trong năm qua, dự án Chuyển đổi vận hành của MSB đã mang lại những bước tiến vượt bậc trong việc hỗ trợ khách hàng tiếp cận và gửi yêu cầu thông qua các kênh số như website, ứng dụng di động, Zalo và Facebook. Đối với nội bộ, dự án đã hoàn thành việc số hóa toàn bộ quy trình tiếp nhận, xử lý và phản hồi các yêu cầu tra soát, hỗ trợ, khiếu nại. Đồng thời, dự án còn xây dựng luồng tư vấn khách hàng cá nhân dành riêng cho tổng đài viên trên hệ thống vận hành của Trung tâm Chăm sóc Khách hàng (Contact Center), giúp các tổng đài viên nhanh chóng thích nghi với công việc và đảm bảo chất lượng dịch vụ. Đây chính là nền tảng vững chắc để ngân hàng chuyển đổi sang mô hình vận hành với đội ngũ nhân sự linh hoạt, tối ưu hóa hiệu suất, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm.

Bước sang năm 2025, dự án sẽ tiếp tục đẩy mạnh số hóa các quy trình xử lý yêu cầu, khiếu nại phức tạp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và đạt được các mục tiêu chiến lược. Song song đó, MSB sẽ dẫn đầu trong việc chuyển đổi và nâng cấp toàn diện dịch vụ chuyển tiền 24/7 cùng thanh toán VietQR lên tiêu chuẩn kỹ thuật 2.0 của NAPAS, khẳng định vị thế tiên phong trong ngành ngân hàng số. Với phương châm “Trọng Khách”, MSB không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ, lắng nghe và đồng hành cùng khách hàng để mang đến những trải nghiệm tài chính tốt nhất.

BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Trong bối cảnh ngành ngân hàng ngày càng số hóa, bảo mật thông tin khách hàng trở thành ưu tiên hàng đầu. Theo Nghị định 13/2023/NĐ-CP, thông tin khách hàng của các tổ chức tín dụng, bao gồm MSB, được coi là dữ liệu nhạy cảm, yêu cầu các biện pháp bảo mật đặc biệt. Điều này bao gồm thông tin định danh, tài khoản, giao dịch và tài sản ký quỹ, tất cả đều cần được bảo vệ để tránh rủi ro như rò rỉ dữ liệu hoặc tấn công mạng. Với những nỗ lực không ngừng nghỉ, Ngân hàng MSB luôn cam kết xây dựng một hệ thống bảo mật vững chắc, mang đến sự an tâm và tin tưởng tuyệt đối cho khách hàng, góp phần tạo nên một môi trường tài chính an toàn, bền vững.

MSB hiện thực hóa cam kết này thông qua việc triển khai nhiều biện pháp bảo vệ hiện đại và tuân thủ các quy định của pháp luật. Hệ thống công nghệ thông tin của MSB được đầu tư bài bản và tiên tiến, tích hợp những giải pháp bảo mật tối ưu, mang đến sự an toàn tuyệt đối và bảo vệ vững chắc cho thông tin khách hàng. Tất cả hoạt động liên quan đến dữ liệu khách hàng đều được giám sát chặt chẽ, kiểm tra thường xuyên với sự cẩn trọng cao độ, đảm bảo mọi thao tác đều được quản lý hiệu quả và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định hiện hành. Điều này giúp mang lại trải nghiệm giao dịch an toàn và thuận tiện cho khách hàng, đồng thời góp phần thúc đẩy sự phát triển của hệ thống thanh toán trực tuyến tại Việt Nam.

TUÂN THỦ CÁC QUY ĐỊNH BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Thực hiện Quyết định 2345/QĐ-NHNN của NHNN về triển khai các giải pháp an toàn, bảo mật trong thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ ngân hàng, có hiệu lực từ 01/07/2024, MSB đã triển khai các biện pháp xác thực bằng sinh trắc học đối với giao dịch số hóa của khách hàng. Theo đó, khách hàng cá nhân giao dịch trên ngân hàng số cho thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ ngân hàng sẽ phải xác thực bằng sinh trắc học từ ngày 01/7/2024.

Từ ngày 06/06/2024, MSB chủ động tiến hành thu thập dữ liệu sinh trắc học của khách hàng thông qua căn cước công dân (CCCD) có gắn chip trên ứng dụng MSB mBank hoặc các quầy giao dịch. Dữ liệu sinh trắc học của khách hàng cần phải khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong CCCD gắn chip của khách hàng do cơ quan công an cấp (cụ thể là xác thực khuôn mặt). Xác thực bằng sinh trắc học có thể hạn chế tối đa khả năng làm giả và có tính bảo mật cao nhất hiện nay. Giải pháp này cho phép cơ quan quản lý, tổ chức cung cấp dịch vụ xác định được chính xác chủ tài khoản, người thực hiện giao dịch, người thụ hưởng. Từ đó góp phần nâng cao hơn nữa hiệu quả công tác phòng chống tội phạm sử dụng công nghệ cao trên không gian mạng.

Đại diện MSB cho biết giải pháp xác thực giao dịch số hóa bằng sinh trắc học là một trong những cam kết của MSB nhằm tuân thủ các yêu cầu của NHNN, đồng thời hướng đến mục tiêu cao nhất là đảm bảo giao dịch an toàn, bảo mật cho khách hàng trên không gian số.

Để chuẩn bị cho Thông tư 50/2024/TT-NHNN, được NHNN Việt Nam ban hành, nhằm quản lý và đảm bảo an toàn hệ thống công nghệ thông tin trong hoạt động ngân hàng, có hiệu lực từ ngày 01/1/2025, MSB luôn chủ động trong việc chuẩn bị hệ thống, quy trình và quy chế, cụ thể:

- **Mã hóa dữ liệu**

MSB áp dụng các biện pháp mã hóa tiên tiến để bảo vệ thông tin khách hàng trong quá trình truyền tải và lưu trữ, ngăn chặn truy cập trái phép.

- **Kiểm soát truy cập**

Hệ thống Công nghệ thông tin của MSB đã thiết lập cơ chế phân quyền chặt chẽ, chỉ cho phép nhân viên được ủy quyền truy cập dữ liệu dựa trên vai trò công việc, kết hợp với xác thực đa yếu tố (MFA). Ngoài ra, MSB cũng thường xuyên theo dõi và cập nhật các quy trình này để đảm bảo rằng chúng luôn phù hợp với các tiêu chuẩn bảo mật mới nhất.

- **Kiểm toán và giám sát**

MSB thực hiện các cuộc kiểm toán định kỳ để phát hiện và khắc phục các lỗ hổng bảo mật, đồng thời lưu trữ nhật ký hoạt động để phục vụ kiểm tra. Quy trình kiểm toán này bao gồm việc đánh giá hệ thống bảo mật hiện tại, xác định các rủi ro tiềm ẩn và đề xuất các biện pháp khắc phục cần thiết. Qua đó, MSB đảm bảo rằng hệ thống bảo mật của mình luôn tuân thủ các tiêu chuẩn ngành và đáp ứng được các yêu cầu bảo mật mới nhất.

- **Quản lý rủi ro an ninh mạng**

Xây dựng kế hoạch ứng phó sự cố, đánh giá rủi ro thường xuyên và triển khai các công cụ phát hiện, phòng chống tấn công mạng (như phần mềm độc hại, DDoS).

- **Tuân thủ tiêu chuẩn**

MSB đã đáp ứng các tiêu chuẩn an toàn thông tin quốc gia (như TCVN) và quốc tế (như ISO 27001, PCI DSS) để đảm bảo tính nhất quán và hiệu quả.

- **Trách nhiệm lãnh đạo**

MSB đã đã có Ủy Ban Công nghệ chịu trách nhiệm xây dựng chiến lược an ninh mạng, phân bổ nguồn lực và giám sát việc thực thi các biện pháp bảo mật.

Ngân hàng đã tập trung xây dựng hạ tầng công nghệ đồng bộ, tích hợp các giải pháp bảo mật tiên tiến như mã hóa dữ liệu, kiểm soát truy cập chặt chẽ và thực hiện kiểm toán định kỳ, đáp ứng các yêu cầu khắt khe của thông tư Thông tư 50/2024/TT-NHNN. MSB cũng tiếp tục nghiêm túc thực hiện các quy định hiện hành như Nghị định 13/2023/NĐ-CP về Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân, Luật An ninh Mạng 2018 và Luật Bảo vệ Người Tiêu Dùng 2010 về bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo rằng thông tin của khách hàng được xử lý và bảo mật một cách đầy đủ và an toàn.

GIÁM SÁT, ĐÁNH GIÁ TUÂN THỦ BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Ủy ban Công nghệ của MSB là một bộ phận quan trọng trong cơ cấu quản trị, được thành lập nhằm giám sát và thúc đẩy các chiến lược liên quan đến công nghệ thông tin và chuyển đổi số của ngân hàng. Ủy ban Công nghệ đóng vai trò định hướng việc ứng dụng các giải pháp công nghệ tiên tiến, đảm bảo hệ thống CNTT vận hành hiệu quả, an toàn và tuân thủ các quy định pháp luật, chẳng hạn như Thông tư 50/2024/TT-NHNN.

Ủy ban Công nghệ của MSB được điều hành bởi 01 thành viên HĐQT, bao gồm các thành viên là lãnh đạo cấp cao, chuyên gia công nghệ và đại diện từ các phòng ban liên quan, chịu trách nhiệm rà soát các chính sách bảo

mật, phê duyệt đầu tư vào hạ tầng công nghệ, và giám sát việc triển khai các dự án như ngân hàng điện tử, mã hóa dữ liệu hay quản lý rủi ro an ninh mạng. Với chiến lược chuyển đổi số mạnh mẽ của MSB, Ủy ban Công nghệ đã đóng góp lớn vào việc đảm bảo ngân hàng không chỉ đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật, duy trì lợi thế cạnh tranh trong bối cảnh ngành tài chính ngày càng số hóa mà còn định hướng MSB tuân thủ nghiêm ngặt quy định về bảo mật thông tin khách hàng.

HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

MSB đã áp dụng các nền tảng công nghệ hiện đại để tăng cường bảo mật:

- **Core banking**

MSB đã chuyển đổi thành công hệ thống Core Banking từ BDS Silverlake sang T24 Transact hiện đại hàng đầu hiện nay vào giữa năm 2024 và tiếp tục thực hiện tinh chỉnh, nâng cấp hệ thống giai đoạn 2. Nền tảng mới có tính an ninh - bảo mật cao hơn thông qua việc phân quyền chặt chẽ và xác thực đa nhân tố khi truy cập, sử dụng dữ liệu trên Core Banking mới. Điều này nâng mức độ an toàn thông tin của cả khách hàng và MSB lên mức cao nhất, ngăn chặn sự tấn công của hacker cũng như những sự cố an ninh mạng khác

- **Red Hat OpenShift**

MSB sử dụng Red Hat OpenShift, một nền tảng cung cấp môi trường bảo mật và ổn định cho phát triển ứng dụng hiện đại. Nền tảng này giúp bảo vệ dữ liệu khách hàng trong các giao dịch ngân hàng số, với khả năng mở rộng và bảo mật cao.

- **Temenos**

MSB chọn Temenos để hiện đại hóa hệ thống Core Banking, với các giải pháp như phân tích dữ liệu và thanh toán, vốn có tính năng bảo mật mạnh mẽ, giúp bảo vệ thông tin khách hàng và cung cấp trải nghiệm cá nhân hóa an toàn.

TRÁCH NHIỆM NHÂN VIÊN VỀ BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

MSB không ngừng chú trọng việc nâng cao ý thức trách nhiệm của nhân viên trong việc bảo vệ thông tin khách hàng, thông qua việc tổ chức thường xuyên các chương trình đào tạo chuyên sâu, các buổi huấn luyện thực tiễn và cập nhật kiến thức mới nhất về an ninh mạng, giúp đội ngũ nhân sự hiểu rõ các quy định và áp dụng thành thạo những phương pháp bảo mật tối ưu.

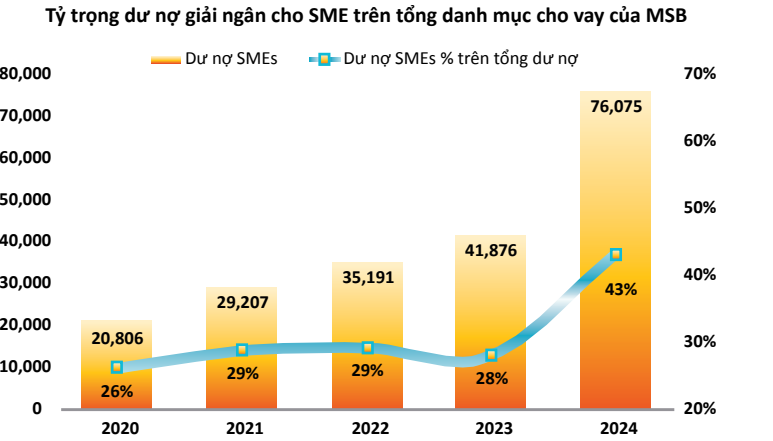
KẾT QUẢ THỰC HIỆN

Năm 2024, MSB không ghi nhận vụ tấn công nào có ảnh hưởng đáng kể lên hệ thống công nghệ thông tin của MSB và không khiếu nại nào nhận được liên quan đến vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng.

CHUNG TAY PHÁT TRIỂN
XÃ HỘI BỀN VỮNG

Trên hành trình PTBV, Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (MSB) không ngừng khẳng định trách nhiệm với cộng đồng thông qua các chương trình an sinh xã hội, hướng tới xây dựng văn hóa doanh nghiệp gắn kết và phát huy truyền thống tương thân tương ái. Với vị thế là một tổ chức tài chính chủ chốt trong nền kinh tế, MSB cam kết đồng hành cùng người dân, góp phần xây dựng xã hội PTBV.

HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP SME VÀ ĐỔI MỚI SẢN PHẨM TÀI CHÍNH



Trong nửa thập kỷ qua, dư nợ tín dụng dành cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) tại MSB đã ghi nhận sự tăng trưởng mạnh mẽ và bền vững. Nếu như năm 2020, tổng dư nợ SME mới đạt hơn 20.800 tỷ đồng, thì đến năm 2024 con số này đã tăng lên 76.075 tỷ đồng, gấp gần bốn lần so với thời điểm đầu giai đoạn. Không chỉ tăng về quy mô, tỷ trọng dư nợ SME trên tổng dư nợ của ngân hàng cũng có bước chuyển biến tích cực, từ mức 26% năm 2020, tỷ trọng này đã tăng lên 43% vào năm 2024, với tốc độ tăng trưởng 29,6%, đúng theo định hướng chiến lược của ngân hàng. Ngoài tăng trưởng về quy mô, con số, MSB cũng có sự điều chỉnh tiêu chí/chân dung nhận diện doanh nghiệp SME nhằm có thống kê chuẩn xác hơn, sản phẩm phù hợp với nhu cầu thực tiễn của khách hàng. Điều này cho thấy sự ưu tiên và cam kết đồng hành mạnh mẽ mà MSB dành cho phân khúc doanh nghiệp nhỏ và vừa.

MSB cũng tập trung phát triển các sản phẩm tài chính giúp doanh nghiệp SME tiếp cận vốn dễ dàng hơn, bao gồm:

- **MSB Pay**
Giải pháp thanh toán đa kênh, tích hợp với hệ thống quản lý của doanh nghiệp.
- **M-Flash**
Gói tín dụng siêu tốc với hạn mức lên tới 5 tỷ đồng, giải ngân trong 4 phút nhờ ứng dụng AI.
- **M-Future**
Giải pháp tài trợ dự án với hạn mức lên tới 80% tổng giá trị đầu tư.
- **M-Power**
Gói tín dụng tín chấp lên đến 15 tỷ đồng, xét duyệt trong 3 ngày.

SẢN PHẨM HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ CÁC HỘ KINH DOANH SIÊU NHỎ

MSB không ngừng đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ tài chính cơ bản, hướng tới phục vụ hiệu quả các nhóm khách hàng mục tiêu trong tài chính toàn diện.

- **Sản phẩm vay nông nghiệp của MSB có nhiều điểm nổi bật**
 - + Đối tượng khách hàng là người tham gia sản xuất nông nghiệp ở mọi quy mô, với mạng lưới rộng khắp giúp tiếp cận nhiều nông dân trên toàn quốc.
 - + Mục đích vay đa dạng, bao gồm phục vụ sản xuất kinh doanh nông nghiệp cũng như tiêu dùng cá nhân, gia đình có nguồn thu từ nông nghiệp.
 - + Thủ tục đơn giản, không yêu cầu chứng minh nguồn thu.
 - + Hạn mức vay lên đến 10 tỷ đồng, đặc biệt ưu đãi cho trang trại đạt chuẩn VietGap hoặc GlobalGap.
 - + Tỷ lệ tài trợ cao, lên tới 80% phương án sản xuất kinh doanh.
 - + Lãi suất vay thấp, chỉ từ 13,99%/năm, cùng chế độ trả nợ và trả lãi linh hoạt theo mùa vụ.
- **Vay kinh doanh không tài sản đảm bảo dành cho hợp tác xã, hộ gia đình sản xuất kinh doanh**
 - + Không yêu cầu đăng ký kinh doanh, phù hợp với các khách hàng kinh doanh online trên mạng xã hội.
 - + Hạn mức vay hấp dẫn lên tới 1,5 tỷ đồng, lãi suất ưu đãi chỉ từ 1,33%/tháng dành cho chủ doanh nghiệp, hộ kinh doanh và doanh nghiệp siêu nhỏ.
 - + Đăng ký một lần, khách hàng có thể tiếp cận đa dạng sản phẩm của MSB như thẻ tín dụng, thấu chi, vay hạn mức, bảo lãnh, thư tín dụng (L/C)...

- **Chương trình vay tiêu dùng ưu đãi**
Bao gồm vay có hoặc không có tài sản đảm bảo, với hạn mức vay vượt trội, thời hạn vay lên tới 60 tháng, lãi suất hấp dẫn chỉ từ 1%/tháng và phê duyệt nhanh chóng.

- **Tích hợp công nghệ**
MSB đã tích hợp thành công API với các đối tác trong lĩnh vực bệnh viện, giáo dục, logistics, thương mại điện tử và fintech để triển khai các sản phẩm như MSB Pay, dịch vụ thanh toán xuyên biên giới (cross-border payment), giải pháp thu hộ – chi hộ tự động, và xác thực tài khoản eKYC bên thứ ba. Những bước phát triển này giúp MSB không chỉ mở rộng phạm vi tiếp cận khách hàng mà còn nâng cao trải nghiệm dịch vụ, góp phần thúc đẩy tài chính toàn diện và PTBV

ĐÓNG GÓP CHO XÃ HỘI: GIÁO DỤC VÀ Y TẾ

Với chiến lược kinh doanh bền vững, MSB không chỉ đạt tốc độ tăng trưởng ấn tượng mà còn tiên phong trong việc hỗ trợ doanh nghiệp SME, mở rộng hợp tác chiến lược và phát triển tài chính bền vững. Ngân hàng đã triển khai hàng loạt sản phẩm tài chính số, giúp doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn linh hoạt, nâng cao hiệu quả vận hành. Trong năm 2024, MSB đã triển khai nhiều chương trình hợp tác với các tổ chức giáo dục và y tế:

- **Hợp tác với Bệnh viện Nhi đồng 2**
Triển khai giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt qua MSB Pay.

- **Ký thỏa thuận hợp tác với Hội sinh viên Việt Nam thành phố Hà Nội**
Thực hiện chương trình “Chia sẻ yêu thương - Cùng bạn tới trường”. Chương trình với mục đích cấp gói tín dụng 20 tỷ đồng, lãi suất 0% cho các bạn sinh viên có quê quán tại 17 tỉnh, thành phố phía Bắc bị ảnh hưởng do bão. Ngoài ra, chương trình sẽ hỗ trợ kinh phí 300 triệu đồng để cải tạo, sửa chữa 3 điểm trường bị ảnh hưởng, hư hại sau bão.

- **Ký kết với Đại học Đại Nam**
Cung cấp phần mềm Core Banking cho sinh viên tài chính - ngân hàng.

- **Hợp tác với Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh**
Thúc đẩy đào tạo và chuyển đổi số trong ngành tài chính.

- **Hợp tác với đối tác bảo hiểm Prudential**
Kết thúc năm 2024, đối với hợp đồng bảo hiểm nhân thọ được phát hành, MSB đã chuyển trên 6.000 quà tặng tới khách hàng thông qua các chương trình khuyến mại bảo hiểm nhân thọ năm 2024. Các khách hàng đã tham gia bảo hiểm nhân thọ ngoài các ưu đãi từ Ngân hàng Bán lẻ và công ty bảo hiểm còn được hưởng các giải pháp chăm sóc sức khỏe từ các thương hiệu uy tín (Vinmec, Edoctor, CarePlus). Ngoài ra, MSB đã phối hợp cùng đối tác bảo hiểm Prudential chi trả quyền lợi bảo hiểm cho 2.168 trường hợp khách hàng với tổng số tiền chi trả lên tới 31,6 tỷ đồng, ca chi trả lớn nhất lên đến 1,4 tỷ đồng.

- **Tiếp tục truyền thống hiến máu hàng năm**
Năm 2024, MSB đã tổ chức hoạt động hiến máu nhân đạo với tinh thần tình nguyện và trách nhiệm cộng đồng cao. Đặc biệt, sự kiện "Giọt thương 2024" là điểm nhấn quan trọng khi thu hút hàng trăm cán bộ nhân viên MSB từ các văn phòng tại TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội và Huế tham gia. Chỉ trong một buổi sáng tổ chức, hơn 200 cán bộ nhân viên tình nguyện đăng ký hiến máu với lượng máu hiến từ 250-450ml mỗi cá nhân; đầu cầu miền Nam thu được 107 đơn vị máu đạt chuẩn góp phần hỗ trợ các bệnh nhân thiếu máu. Kết thúc sự kiện, gần 700 "giọt thương" đã được MSBers trao gửi tới cộng đồng. Các thành viên MSB từ nhiều bộ phận khác nhau không phân biệt chức vụ đều hào hứng tham gia, góp phần lan tỏa nghĩa cử cao đẹp, sẻ chia cùng cộng đồng. Hoạt động này không chỉ thể hiện giá trị nhân văn mà còn góp phần tích cực vào ngân hàng máu chung của xã hội.



NHỮNG DẤU ẤN NỔI BẬT TRONG HOẠT ĐỘNG THIỆN NGUYỆN NĂM 2024

Trong năm 2024, MSB đã triển khai nhiều chương trình nhân ái, sẻ chia khó khăn với đồng bào trên khắp cả nước:

- **Hỗ trợ khắc phục thiên tai**
Ngày 10/9, MSB ủng hộ 1 tỷ đồng hỗ trợ người dân các tỉnh miền Bắc bị ảnh hưởng bởi cơn bão Yagi.

- **Chung tay vì mái ấm an toàn**
Ngày 05/10, MSB đóng góp 10 tỷ đồng hưởng ứng lời kêu gọi của Thủ tướng Chính phủ, chung tay xóa nhà tạm, nhà dột nát cho hộ nghèo trên cả nước. Đồng thời, ngân hàng tài trợ 60 triệu đồng xây nhà cho người nghèo tại tỉnh Khánh Hòa, giúp người dân ổn định cuộc sống.

- **Đồng hành cùng giáo dục – Kiến tạo tương lai**
 - + Không chỉ hỗ trợ an sinh xã hội, MSB còn chú trọng đầu tư vào giáo dục, mang đến điều kiện học tập tốt hơn cho thế hệ trẻ:
 - + Tại Nghệ An, MSB tài trợ 2,4 tỷ đồng xây dựng dãy nhà 4 phòng học tại điểm trường Púng Bón (Trường PTDT Nội trú Tiểu học Hữu Khuông, huyện Tương Dương), cùng giếng khoan cung cấp nước sạch và trang thiết bị phục vụ sinh hoạt. Ngân hàng cũng trao 20 suất quà hỗ trợ học sinh có hoàn cảnh khó khăn.
 - + Tại Cao Bằng, MSB tài trợ 2 tỷ đồng xây dựng Trường PTDTBT THCS Huy Giáp (huyện Bảo Lạc), góp phần nâng cao chất lượng giáo dục tại vùng cao.

- **Câu lạc bộ M-Happy – Hành trình “Hạnh phúc trao em”**
Năm 2024 đánh dấu chặng đường ý nghĩa của M-Happy – câu lạc bộ thiện nguyện do MSB thành lập, với sự tham gia của hơn 6.000 cán bộ nhân viên. Chương trình “Hạnh phúc trao em” đã đến với 11 điểm trường tại Lai Châu, Lào Cai, Quảng Trị, Thừa Thiên Huế..., mang đến học bổng, trang thiết bị học tập và cơ sở vật chất cho hàng trăm học sinh và giáo viên.

Những đóng góp này không chỉ thể hiện tinh thần trách nhiệm của MSB đối với cộng đồng mà còn lan tỏa giá trị nhân văn, truyền cảm hứng về sự sẻ chia và đồng hành vì một tương lai tốt đẹp hơn.

CAM KẾT BẢO VỆ QUYỀN CON NGƯỜI VÀ THÚC ĐẨY BÌNH ĐẲNG GIỚI

Theo Nguyên tắc Hướng dẫn của Liên hợp quốc về Kinh doanh và Quyền con người (UNGPs), các ngân hàng cần đề cao và tôn trọng quyền con người, tránh gây ra hoặc góp phần gây ra các vi phạm, đồng thời có trách nhiệm ngăn ngừa và khắc phục các tác động tiêu cực nếu có xảy ra.

MSB luôn đặt con người lên hàng đầu và cam kết tôn trọng, bảo vệ quyền con người trong mọi hoạt động của mình, đồng thời thực hiện nghiêm túc các nguyên tắc bình đẳng, không phân biệt đối xử trong tuyển dụng và môi trường làm việc. Chúng tôi hiểu rằng một môi trường làm việc công bằng, an toàn và tôn trọng sự khác biệt chính là nền tảng để mỗi cá nhân phát huy hết khả năng và đóng góp cho sự phát triển chung. MSB tin rằng, khi quyền con người và sự bình đẳng giới được tôn trọng và phát huy, đó chính là chìa khóa để tạo nên một cộng đồng bền vững và phát triển thịnh vượng.

Trong suốt quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng, MSB luôn cam kết:

- Nghiêm túc tuân thủ các quy định pháp luật Việt Nam về quyền con người, bao gồm Hiến pháp Việt Nam năm 2013, Luật Bình đẳng giới 2006, Luật Lao động 2019.
- Chủ động áp dụng các thông lệ quốc tế về quyền con người, bao gồm Công ước của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO), Tuyên ngôn Quốc tế về Quyền Con Người của Liên Hiệp Quốc (UDHR), và các nguyên tắc hướng dẫn của Liên Hiệp Quốc về Kinh doanh và Quyền Con Người (UNGPs), Công ước Quốc tế về Quyền Trẻ em.
- Đặc biệt chú trọng đảm bảo quyền bình đẳng giới, được minh chứng qua việc trở thành ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam được trao chứng chỉ toàn cầu về bình đẳng giới EDGE (từ năm 2018) chính là sự ghi nhận cho những nỗ lực của MSB.
- Thực hiện nghiêm túc các nguyên tắc bình đẳng, không phân biệt đối xử trong tuyển dụng và môi trường làm việc, đồng thời duy trì giám sát chặt chẽ để đảm bảo các quyền cơ bản của nhân viên được tôn trọng. MSB không chỉ tuân thủ mà còn chủ động xây dựng các chính sách và quy trình nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của nhân viên, khách hàng và đối tác một cách tốt nhất.

Để hiện thực hóa các cam kết trên, trong năm 2024, MSB đã công bố Danh sách loại trừ cấp tín dụng, trong đó loại trừ cấp tín dụng cho các đối tượng: Sản xuất hoặc hoạt động liên quan sử dụng lao động cưỡng bức hoặc lao động trẻ em (mục 2), Bất kỳ hoạt động kinh doanh nào liên quan đến nội dung khiêu dâm và/hoặc mại dâm (mục 11), Sản xuất và phân phối các phương tiện hoặc phương tiện truyền thông phân biệt chủng tộc hoặc phản dân chủ với mục đích phân biệt đối xử với một bộ phận dân cư (mục 13).

CAM KẾT VỀ VIỆC KHÔNG SỬ DỤNG LAO ĐỘNG TRẺ EM

Là một phần của cam kết đảm bảo quyền con người, chúng tôi đặt sự an toàn và phát triển toàn diện của trẻ em lên hàng đầu, cam kết tuyệt đối không sử dụng lao động trẻ em trong bất kỳ trường hợp nào. Ngân hàng nghiêm túc tuân thủ các quy định pháp luật Việt Nam như Bộ luật Lao động 2019, Luật Trẻ em 2016, trong đó quy định rõ ràng về độ tuổi lao động tối thiểu và các điều kiện làm việc phù hợp cho người chưa thành niên. Bên cạnh đó, MSB cũng thực hiện theo các thông lệ quốc tế quan trọng như Công ước số 138 về tuổi tối thiểu được phép lao động và Công ước số 182 về xóa bỏ các hình thức lao động trẻ em nguy hiểm của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO). Chúng tôi tin rằng bảo vệ trẻ em là nền tảng cho tương lai PTBV và là trách nhiệm chung của mỗi tổ chức và toàn xã hội. Vì vậy, MSB không chỉ tuân thủ mà còn chủ động xây dựng các chính sách, quy trình kiểm soát nghiêm ngặt trong chuỗi cung ứng và hoạt động kinh doanh để đảm bảo không có bất kỳ hình thức lao động trẻ em nào xảy ra.

CAM KẾT CHỐNG LAO ĐỘNG CƯỖNG BỨC

Tại MSB, chúng tôi hiểu rằng lao động cưỡng bức không chỉ vi phạm quyền con người cơ bản mà còn ảnh hưởng nghiêm trọng đến sự PTBV của xã hội, vì thế MSB cam kết mạnh mẽ chống lại mọi hình thức lao động cưỡng bức trong toàn bộ hoạt động của mình. MSB tuân thủ nghiêm túc các quy định pháp luật Việt Nam như Bộ luật Lao động 2019, Luật Phòng chống Buôn người, đồng thời áp dụng các thông lệ quốc tế quan trọng như Công ước số 29 về Lao động cưỡng bức của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO), Công ước số 105 về Xóa bỏ Lao động cưỡng bức. MSB cũng xây dựng các chính sách, quy trình tuyển dụng và giám sát chặt chẽ nhằm đảm bảo môi trường làm việc an toàn, tự do và tôn trọng quyền của mọi cán bộ nhân viên. Chúng tôi tin rằng, khi mỗi người được làm việc trong điều kiện tự nguyện và công bằng là nền tảng vững chắc để MSB PTBV và đồng hành cùng cộng đồng.

Ngoài ra, trong chuỗi giá trị của MSB, chúng tôi luôn đảm bảo chọn lựa các đối tác và nhà cung cấp không tham gia vào các hoạt động vi phạm quyền con người, sử dụng lao động trẻ em, cưỡng bức lao động hay vi phạm các quy định của pháp luật và thông lệ quốc tế. Quy trình mua sắm của MSB nêu rõ yêu cầu về năng lực của nhà cung cấp cần tuân thủ chấp hành quy định pháp luật, ràng buộc nhà cung cấp phải bảo đảm các yếu tố an toàn lao động, quyền con người, không sử dụng lao động trẻ em, v.v. Các nội dung này cũng nằm trong các bước xét duyệt nhà cung cấp mới cũng như tái thẩm định năng lực nhà cung cấp hàng năm.



MỤC LỤC GRI

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Trang
GRI 2	Công bố thông tin chung	
GRI 2-1	Thông tin tổ chức	5
GRI 2-2	Các đơn vị bao gồm trong báo cáo PTBV	5
GRI 2-3	Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	5
GRI 2-6	Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	9 - 10
GRI 2-7	Người lao động	33 - 36
GRI 2-9	Cơ cấu quản trị và cấu phần	15 - 17
GRI 2-10	Bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất	18
GRI 2-12	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong việc thiết lập các mục đích, giá trị và chiến lược	16 - 17
GRI 2-13	Giao trách nhiệm quản lý các tác động	17
GRI 2-14	Vai trò của cơ quan quản trị cao nhất trong báo cáo PTBV	16 -17
GRI 2-15	Xung đột lợi ích	21
GRI 2-17	Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	16
GRI 2-18	Đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan quản lý cao nhất	16
GRI 2-19	Chính sách thù lao	18, 34
GRI 2-20	Quy trình xác định mức thù lao	18, 34
GRI 2-22	Tuyên bố chiến lược PTBV	12
GRI 2-23	Tuân thủ các quy định về hành vi kinh doanh có trách nhiệm, tôn trọng nhân quyền	40
GRI 2-26	Cơ chế tìm kiếm lời khuyên và nêu lên mối quan ngại	36 - 37
GRI 2-27	Tuân thủ luật pháp và các quy định	21-22, 24
GRI 2-29	Cách tiếp cận với các bên liên quan	25
GRI 2-30	Thỏa ước thương lượng tập thể	x
GRI 201	Hiệu quả kinh tế	
GRI 201-1	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	23
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 vùng	33 - 34
GRI 203	Hiệu quả kinh tế gián tiếp	
GRI 203-1	Đầu tư cơ sở hạ tầng và dịch vụ được hỗ trợ	39
GRI 203 -2	Tác động kinh tế gián tiếp đáng kể	23 - 24
GRI 205	Phòng chống tham nhũng	
GRI 205-1	Hoạt động được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	22
GRI 205-2	Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình chống tham nhũng	22
GRI 205-3	Các vụ việc tham nhũng đã được xác nhận và các hành động được thực hiện	22
GRI 301	Vật liệu	
GRI 301-1	Vật liệu đã được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng	31

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Trang
GRI 301-2	Vật liệu tái chế đã được sử dụng	31
GRI 302	Năng lượng	
GRI 302-1	Tiêu thụ năng lượng trong tổ chức	31
GRI 302-3	Cường độ sử dụng năng lượng	31
GRI 302-4	Giảm tiêu hao năng lượng	31
GRI 303	Nước và nước thải	
GRI 303-3	Nước đầu vào	31
GRI 303-4	Nước thải	31
GRI 303-5	Nước tiêu thụ	31
GRI 305	Phát thải	
GRI 305-1	Phát thải khí nhà kính (GHG) trực tiếp (phạm vi 1)	26 - 30
GRI 305-2	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (phạm vi 2)	26 - 30
GRI 305-3	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp khác (phạm vi 3)	26 - 30
GRI 305-5	Giảm phát thải khí nhà kính (GHG)	26 - 30
GRI 306	Chất thải	
GRI 306-2	Quản lý các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	13, 26
GRI 306-3	Chất thải phát sinh	13, 26
GRI 306-5	Chất thải được xử lý	13, 26
GRI 307	Tuân thủ về môi trường	
GRI 307-1	Không tuân thủ pháp luật và các quy định về môi trường	13
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	x
GRI 401	Việc làm	
GRI 401-1	Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc	
GRI 401-2	Phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	35
GRI 401-3	Nghỉ thai sản	35
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	x
GRI 403	An toàn và sức khỏe nghề nghiệp	
GRI 403-1	Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	34
GRI 403-2	Nhận dạng mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	34
GRI 403-3	Dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp	34
GRI 403-4	Sự tham gia của người lao động, tham vấn và truyền thông về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	34
GRI 403-5	Huấn luyện nhân viên về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	34

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Trang
GRI 403-6	Nâng cao sức khỏe người lao động	34
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	34
GRI 403-8	Người lao động được bảo đảm bởi hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	34
GRI 403-9	Thương tật liên quan đến công việc	34
GRI 403-10	Sức khỏe kém liên quan đến công việc	34
GRI 404	Giáo dục và đào tạo	
GRI 404-1	Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	34 - 35
GRI 404-2	Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	34 - 35
GRI 404-3	Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	x
GRI 405	Sự đa dạng và cơ hội bình đẳng	
GRI 405-1	Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên	33 - 34
GRI 405-2	Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao của phụ nữ so với nam giới	34 - 35
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	13, 37
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	x
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	40
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	40
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	40
GRI 417	Tiếp thị và Nhãn hiệu	
GRI 417-1	Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ	x
GRI 417-2	Các vụ việc không tuân thủ liên quan thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ	x
GRI 417-3	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	x
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	38

MẠNG LƯỚI

51



TỈNH, THÀNH PHỐ

260



CHI NHÁNH/
PHÒNG GIAO DỊCH

281



ATM

7



STM



- | | | | |
|----|-----------------|----|-----------------|
| 1 | An Giang | 27 | Kiên Giang |
| 2 | Bà Rịa Vũng Tàu | 28 | Kontum |
| 3 | Bạc Liêu | 29 | Lạng Sơn |
| 4 | Bắc Giang | 30 | Lào Cai |
| 5 | Bắc Ninh | 31 | Lâm Đồng |
| 6 | Bến Tre | 32 | Long An |
| 7 | Bình Dương | 33 | Nam Định |
| 8 | Bình Định | 34 | Ninh Bình |
| 9 | Bình Phước | 35 | Ninh Thuận |
| 10 | Bình Thuận | 36 | Nghệ An |
| 11 | Cà Mau | 37 | Phú Thọ |
| 12 | Cần Thơ | 38 | Phú Yên |
| 13 | Đà Nẵng | 39 | Quảng Bình |
| 14 | Đắk Lắk | 40 | Quảng Nam |
| 15 | Đồng Nai | 41 | Quảng Ngãi |
| 16 | Đồng Tháp | 42 | Quảng Ninh |
| 17 | Gia Lai | 43 | Tây Ninh |
| 18 | Hà Nam | 44 | Thái Bình |
| 19 | Hà Nội | 45 | Thái Nguyên |
| 20 | Hà Tĩnh | 46 | Thanh Hoá |
| 21 | Hải Dương | 47 | Tiền Giang |
| 22 | Hải Phòng | 48 | TP. Hồ Chí Minh |
| 23 | Hậu Giang | 49 | Trà Vinh |
| 24 | Thừa Thiên Huế | 50 | Vĩnh Long |
| 25 | Hưng Yên | 51 | Vĩnh Phúc |
| 26 | Khánh Hòa | | |