



BÁO CÁO
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

2023

KIẾN TẠO
GIÁ TRỊ
BỀN VỮNG



MỤC LỤC

THÔNG DIỆP CỦA
CHỦ TỊCH ỦY BAN
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

06-07

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO

08

TỔNG QUAN VỀ MSB

10-12

HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN
BỀN VỮNG CỦA MSB

13-23

QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN
BỀN VỮNG TẠI MSB

24-35

MSB
TĂNG TRƯỞNG BỀN VỮNG

36-41

MSB VÀ CÁC TÁC ĐỘNG
TÍCH CỰC VỚI MÔI TRƯỜNG

42-45

TRÁCH NHIỆM
ĐỐI VỚI XÃ HỘI

46-56

MỤC LỤC GRI

57-59

THÔNG điệp CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



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

Với cam kết đồng hành cùng Chính phủ Việt Nam trong tiến trình giảm phát thải ròng Carbon về mức 0 vào năm 2050, chúng tôi luôn nỗ lực vận hành kinh doanh đảm bảo sự lành mạnh và tăng trưởng bền vững của một tổ chức tín dụng, hướng tới lợi ích cam kết với cổ đông, lấy khách hàng làm trọng tâm, theo tôn chỉ “nhân văn” trong việc đóng góp trách nhiệm cộng đồng. Ngân hàng đang từng bước xây dựng một chiến lược phát triển bền vững cân nhắc đầy đủ các khía cạnh Môi trường - Xã hội - Quản trị, biến thách thức thành cơ hội hướng tới “một cuộc sống thuận ích hơn” cho tất cả các bên liên quan.

Năm 2023 không phải là một năm suôn sẻ đối với nền kinh tế, tình hình thế giới tiếp tục biến động phức tạp, khó lường; các khó khăn, thách thức nhiều hơn thời cơ, thuận lợi với các rủi ro gia tăng trong cả kinh tế, chính trị và xã hội. Thêm vào đó, các sự kiện tác động tiêu cực trên quy mô toàn cầu vẫn chưa hết hẳn dư âm: hậu quả kéo dài từ đại dịch COVID-19; xung đột địa chính trị quốc tế; thương mại và đầu tư sụt giảm, đe dọa lạm phát, kinh tế thế giới phục hồi chậm. Năm 2023 đã chứng kiến những cơn "địa chấn" đối với kinh tế thế giới, các sự vụ với các tổ chức kinh tế lớn, khủng hoảng năng lượng cùng xu thế tăng lãi suất tác động mạnh đến các nguồn vốn quốc tế, xu hướng đầu tư, dịch chuyển chuỗi cung ứng.

Nền kinh tế của Việt Nam cũng không tránh được các ảnh hưởng tiêu cực này nhưng vẫn được coi là điểm sáng trong bức tranh kinh tế chung. Tăng trưởng kinh tế cả năm đạt 5,05%, thuộc nhóm tăng trưởng cao trong khu vực và thế giới. Thị trường tiền tệ, ngoại hối cơ bản ổn định; lạm phát, nợ công được kiểm soát. Về triển vọng của nền kinh tế nước ta, Fitch Ratings nâng hạng tín nhiệm quốc gia dài hạn lên mức BB+ (từ mức BB), với triển vọng "Ổn định". Trong bối cảnh đầy thách thức này, MSB kiên định theo sứ mệnh tạo ra giá trị cho khách hàng, cổ đông và xã hội, đồng thời đảm bảo các bên liên quan nhận được sự hỗ trợ toàn diện của chúng tôi để hiện thực hóa các mục tiêu tăng trưởng bền vững. Sứ mệnh của chúng tôi là trở thành người hỗ trợ chuyển đổi cho khách hàng, đối tác, từ chuyển đổi mô hình kinh doanh, chuyển đổi cơ cấu tài chính và đặc biệt là chuyển đổi xanh trong hoạt động kinh doanh, từ đó tạo ra giá trị và củng cố vị thế của MSB với tư cách là đối tác bền vững của các bên liên quan.

Trong những năm tới, chúng tôi đã xác định ba chủ đề ưu tiên trong định hướng phát triển có ảnh hưởng lớn tới các khía cạnh môi trường, xã hội và quản trị của phát triển bền vững.

- Tích hợp phát triển bền vững vào hoạt động kinh doanh của ngân hàng là mục tiêu chiến lược của ngân hàng. MSB định hướng cung

cấp các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng tới mọi tệp khách hàng, chú trọng hỗ trợ khách hàng cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ, doanh nghiệp siêu nhỏ nhằm tiến tới Tài chính toàn diện. Với vai trò trung chuyển vốn không những trong nước mà quốc tế, chúng tôi kỳ vọng thông qua các giải pháp tài chính bền vững MSB có thể hỗ trợ khách hàng, đối tác cùng chuyển mình trong xu thế “xanh” và “bền vững”, hướng tới mục tiêu giảm phát thải ròng carbon, đảm bảo các vấn đề sinh thái và xã hội.

- Liên quan các hoạt động vận hành của MSB, ngân hàng tập trung nâng cao các tiêu chuẩn về tuân thủ, đầu tư vào con người, hướng mọi hoạt động thường nhật tới tiêu chí bảo vệ môi trường và chống biến đổi khí hậu. Chúng tôi hiểu rằng, nhân sự tài năng làm việc cho MSB là thiết yếu trong hành trình hoàn thành sứ mệnh của ngân hàng. Với tôn chỉ “ngân hàng có nguồn nhân lực hạnh phúc”, MSB định hình khuôn mẫu là một nhà tuyển dụng có trách nhiệm, cung cấp một môi trường làm việc trong đó mọi người, bất kể giới tính, xuất thân... đều có cơ hội phát triển và đủ động lực để phát huy hết tiềm năng của mình. Chúng tôi muốn trở thành một nhà tuyển dụng được lựa chọn và tiên phong trong công cuộc hướng tới phát thải ròng carbon bằng 0.
- Cuối cùng, mục tiêu của chúng tôi là giúp ngân hàng có tác động tích cực đến nền kinh tế và cộng đồng địa phương, từ đó mở đường cho sự phát triển, nâng cao cơ hội tiếp cận tri thức, y tế và tạo ra sự thịnh vượng cho thế hệ tương lai. Chúng tôi cũng cam kết đồng hành lâu dài trong các hoạt động từ thiện của các tổ chức tại địa phương trong lĩnh vực y tế, giáo dục, sinh kế và môi trường.

Năm 2024, chúng tôi sẽ tiếp tục nỗ lực hướng tới việc tích hợp tối ưu các tiêu chí phát triển bền vững (ESG) vào các quy trình hoạt động, dịch chuyển cấu trúc nguồn vốn/tài sản theo tỷ trọng gia tăng của tiêu chí “xanh” và “phát triển bền vững”, đầu tư cho xây dựng sản phẩm, dịch vụ, mở rộng tệp khách hàng của ngân hàng theo xu thế này, coi khó khăn trong dịch chuyển “xanh” là cơ hội, đồng thời đảm bảo tuân thủ, minh bạch trong quản trị doanh nghiệp. Chúng tôi sẽ tiếp tục thực hiện sứ mệnh đã lựa chọn và cam kết tối đa hóa hiệu quả hoạt động để xây dựng MSB thêm vững mạnh, tạo dựng giá trị bền vững cho các bên liên quan, đảm bảo các giá trị mang tính xã hội, thân thiện hơn với môi trường.

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

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

TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO

Báo cáo Phát triển bền vững năm 2023 của MSB trình bày hoạt động kinh doanh của ngân hàng với các tác động tích cực về kinh tế, tăng trưởng, đồng thời cũng có tác động môi trường và tạo ra các giá trị xã hội, đóng góp cho cộng đồng. Báo cáo phân tích các khía cạnh quản trị rủi ro, cách chuyển mình trong thay đổi cơ cấu nguồn vốn và tài sản theo tài chính xanh/tài chính bền vững, đồng thời định hình mô hình hoạt động tương lai của MSB khi cân nhắc đầy đủ các yếu tố phát triển bền vững.

Báo cáo này là công cụ để MSB thể hiện tính minh bạch trong quản trị với các bên liên quan và các bên quan tâm về hành trình chuyển mình của ngân hàng khi chúng tôi áp dụng các sáng kiến hướng đến tính bền vững theo chuẩn quốc tế trong kinh doanh vận hành năm 2023.

Để đảm bảo thông tin xuyên suốt, tính đầy đủ và toàn diện về hiệu quả hoạt động chung của ngân hàng, báo cáo này nên được tham khảo cùng với Báo cáo thường niên năm 2023 của MSB. Thông tin và dữ liệu trong báo cáo này được áp dụng cho khoảng thời gian từ ngày 1 tháng 1 năm 2023 đến ngày 31 tháng 12 năm 2023.

Báo cáo Phát triển bền vững năm 2023 của MSB được lập dựa trên cơ sở tham chiếu theo bộ tiêu chuẩn GRI 2021. Báo cáo trình bày các hành động phát triển bền vững năm 2023 của MSB hướng tới 17 mục tiêu Phát triển bền vững của Liên Hiệp Quốc (17 Sustainable Development Goals).

Phạm vi báo cáo hoạt động của MSB bao gồm 1 hội sở chính, 263 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).

Báo cáo được xác định theo nguyên tắc sau:

Nguyên tắc xác định nội dung báo cáo:

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

Nguyên tắc xác định chất lượng báo cáo:

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

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

Phòng Quản lý Quan hệ nhà đầu tư

Email: ir@msb.com.vn

SĐT: (024) 3771 8989

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

TỔNG QUAN VỀ MSB

Thông tin doanh nghiệp



Tên giao dịch:

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



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



Vốn điều lệ:

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



Mã cổ phiếu: MSB



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



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



Địa chỉ hội sở chính:

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



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 Nhân Chính, Quận Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: (84-24) 3259 5063
- Vốn điều lệ đăng ký: 500.000.000.000 đồng
- Tỷ lệ sở hữu của MSB: 100%
- Lĩnh vực kinh doanh: Huy động vốn, cấp tín dụng, các hoạt động khác

Ngành nghề kinh doanh chính

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



MỘT SỐ CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH CƠ BẢN CỦA MSB NĂM 2023

TỔNG TÀI SẢN: 267.006 tỷ đồng (2022: 212.775 tỷ đồng)	VỐN ĐIỀU LỆ: 20.000 tỷ đồng	VỐN CHỦ SỞ HỮU: 31.298 tỷ đồng (2022: 26.653 tỷ đồng)	
TỔNG THU THUẦN HOẠT ĐỘNG: 12.259 tỷ đồng (2022: 10.694 tỷ đồng)	LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ: 5.830 tỷ đồng (2022: 5.787 tỷ đồng)	ROAE: 15,56%	CHI PHÍ HOẠT ĐỘNG: 4.812 tỷ đồng (2022: 4.427 tỷ đồng)
TỶ LỆ CASA/ TỔNG TIỀN GỬI: 26,54% (2022: 36%)	LỢI NHUẬN SÂU THUẾ: 4.644 tỷ đồng (2022: 4.616 tỷ đồng)	TỶ LỆ AN TOÀN VỐN HỢP NHẤT CAR: 12,76% (2022: 12,31%)	TỶ LỆ NỢ XẤU HỢP NHẤT: 2% (2022: 1,24%)

HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA MSB

ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA MSB

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 2027.
- 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 của 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...)

+ 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 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, phát triển bền vững của các dự án được đầu tư.

Tích cực tham gia các hoạt động cộng đồng tại các địa phương mà các chi nhánh MSB có mặt và các địa phương cần được trợ giúp, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống.



TÂM NHÌN

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

SỨ MỆNH

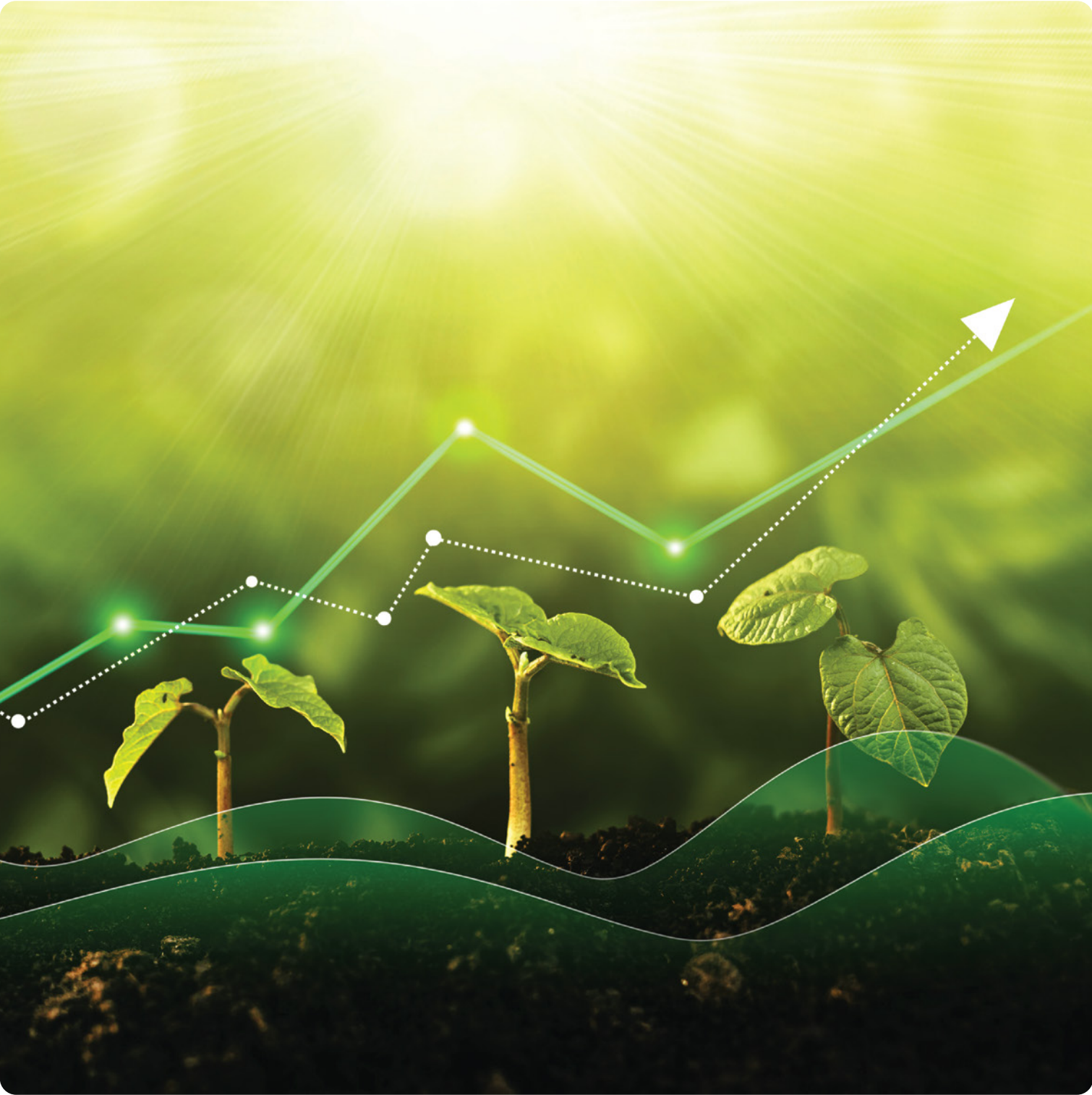
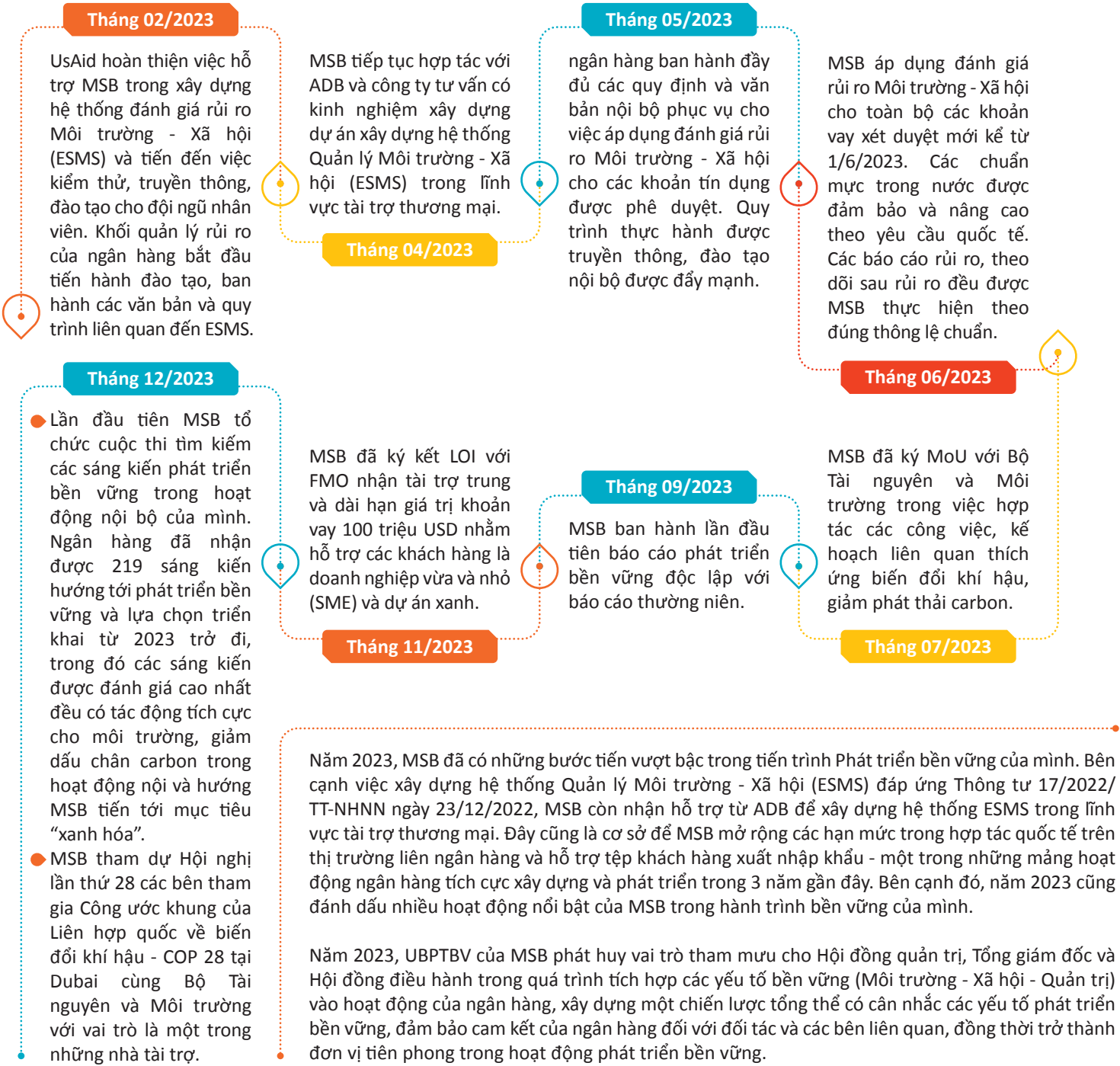
VÌ MỘT CUỘC SỐNG THUẬN ÍCH HƠN

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

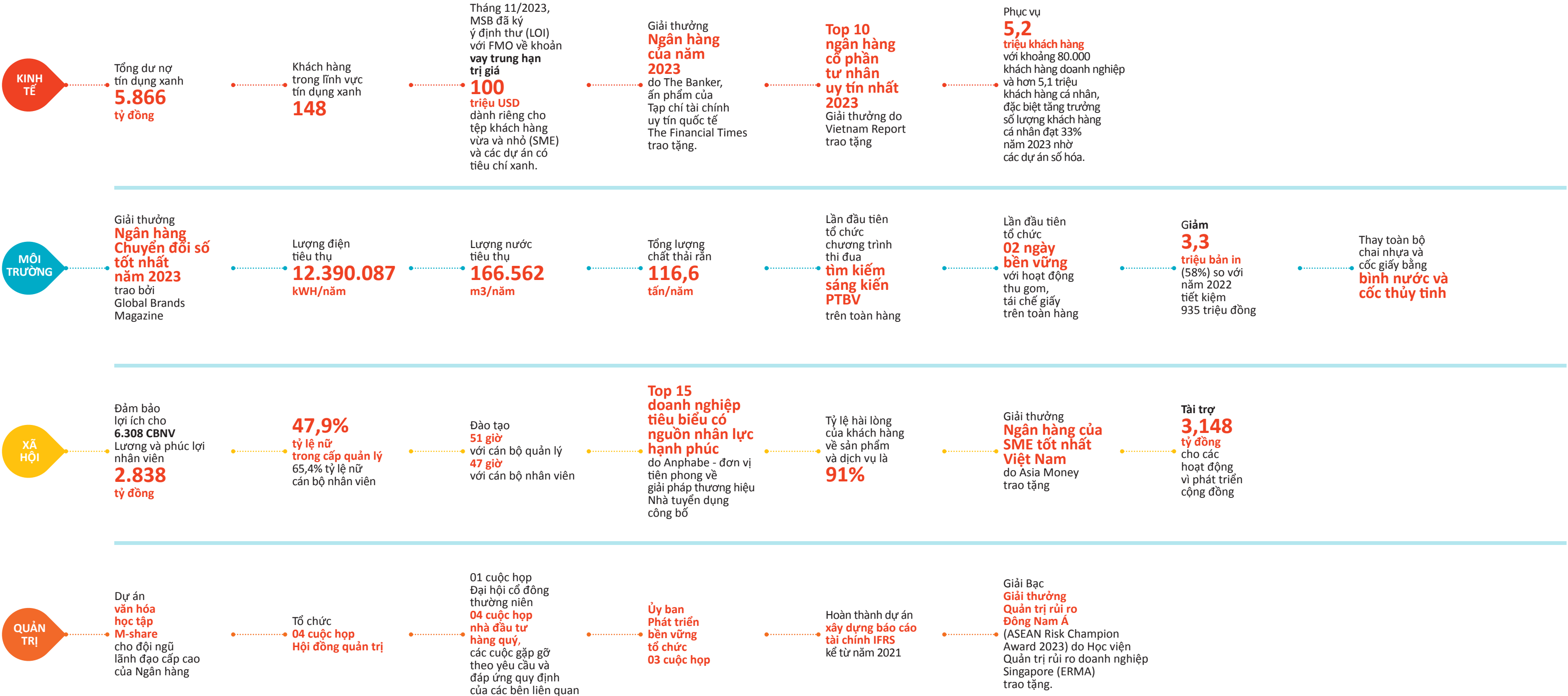


HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA MSB TRONG NĂM 2023

Năm 2023, MSB tiếp tục hoạt động tích cực trong tiến trình phát triển bền vững của mình.



KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA MSB NĂM 2023



HOẠT ĐỘNG PTBV CỦA MSB TRONG NĂM 2023 VỚI 17 MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA LIÊN HIỆP QUỐC



Xóa nghèo

- Việc làm cho 6.308 lao động.
- Xây dựng 22 căn nhà cho hộ nghèo, hộ cận nghèo tại huyện Bảo Lâm, tỉnh Cao Bằng.



Việc làm bền vững và tăng trưởng kinh tế

- Tạo việc làm thu nhập cao cho 6.308 lao động.
- Top 15 doanh nghiệp tiêu biểu có nguồn nhân lực hạnh phúc do Anpha-be – đơn vị tiên phong về giải pháp thương hiệu Nhà tuyển dụng công bố
- Nộp 1.907.288 triệu đồng tiền thuế vào ngân sách nhà nước.
- Một trong những ngân hàng hàng đầu về hạn mức tín dụng được Ngân hàng nhà nước cấp.
- Top 1 thị phần về giao dịch trái phiếu Chính phủ kể từ năm 2020, giá trị giao dịch ngoại hối với khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân, hoạt động thị trường liên ngân hàng...



Sức khỏe tốt và cuộc sống hạnh phúc

- Top 15 “Doanh nghiệp tiêu biểu có nguồn nhân lực hạnh phúc”.
- Tổ chức câu lạc bộ Runner trên toàn hàng với 3.890 thành viên tham gia; 15 giải chạy, thử thách online và offline.
- Tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho cán bộ nhân viên vào tháng 10/2023.
- Tổ chức ngày hội hiến máu nhân đạo tại Hội sở Hà Nội và Hội sở Tp. Hồ Chí Minh



Năng lượng sạch và giá hợp lý

- 89,27% tổng dư nợ tín dụng xanh thuộc lĩnh vực năng lượng tái tạo, năng lượng sạch.



Giám sát bình đẳng

- Không có khiếu nại về bất bình đẳng.
- Không có khiếu nại về phân biệt đối xử.
- Không sử dụng lao động cưỡng bức, không sử dụng lao động trẻ em.



Giáo dục chất lượng

- 64 lớp đào tạo tương ứng 03 dự án, 20 khóa đào tạo cho 2.054 cán bộ lãnh đạo/cán bộ quản lý tham dự.
- Tổ chức đào tạo nội bộ về Quản trị rủi ro Môi trường - Xã hội
- Các cuộc họp của Ủy ban Phát triển bền vững đều có cập nhật về hoạt động PTBV theo xu thế của thế giới, các sáng kiến, sản phẩm liên quan PTBV của các tổ chức tài chính quốc tế.



Bình đẳng giới

- Không phân biệt đối xử
- 47,9% đội ngũ quản lý là nữ
- 65,4% cán bộ nhân viên là nữ



Tiêu dùng và sản xuất có trách nhiệm

- Xây dựng Bộ Quy tắc ứng xử của nhà cung cấp, bao gồm các yếu tố môi trường xã hội. Ưu tiên hợp tác với các nhà cung cấp áp dụng các quy tắc ứng xử trong Bộ quy tắc này.



Hòa bình, công lý và thể chế hiệu quả

- Tham vấn xây dựng văn bản pháp luật
- Đồng hành cùng Chính phủ hướng đến 17 mục tiêu Phát triển bền vững



Ứng phó với biến đổi khí hậu

- Phối hợp với Bộ Tài nguyên và Môi trường tổ chức hội thảo và truyền thông về các thông tin, chuyên đề nghiên cứu, định hướng kế hoạch chống biến đổi khí hậu
- Tổ chức chương trình thu gom pin và thay thế chai nhựa bằng chai thủy tinh
- Phát động các hoạt động nội bộ nhằm giảm thiểu lượng phát thải trong các hoạt động hàng ngày của MSB.
- Chú trọng thực hiện các dự án chuyển đổi số nhằm giảm lượng khí thải cacbon trong hoạt động của ngân hàng.
- Đầu tư vào các dự án năng lượng sạch, năng lượng tái tạo.

GẮN KẾT CÁC BÊN LIÊN QUAN

LẮNG NGHE NHU CẦU, TẠO LẬP GIÁ TRỊ VÀ ĐẢM BẢO MINH BẠCH THÔNG TIN VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN

Lắng nghe nhu cầu của Khách hàng

- Thông tin và chất lượng sản phẩm/dịch vụ, giải pháp tài chính theo nhu cầu khách hàng, chương trình khuyến mại, ưu đãi
- Danh mục sản phẩm, gói sản phẩm đa dạng về chủng loại và ưu tiên về chi phí, thuận tiện về phương thức sử dụng
- Uy tín, vị thế và thương hiệu Ngân hàng
- Mức độ ổn định của hệ thống và an toàn thông tin, tài sản của khách hàng
- Đối xử bình đẳng với các đối tượng khách hàng khác nhau
- Quy trình khiếu nại, yêu cầu thông tin, giải đáp thắc mắc

Lắng nghe yêu cầu của Cơ quan quản lý nhà nước

- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và triển khai các kế hoạch, chủ trương, chính sách của Nhà nước;
- Nghĩa vụ thực thi theo luật quy định, thể hiện tính tuân thủ
- Đóng góp ý kiến xây dựng các văn bản pháp luật;
- Đóng góp ý kiến xây dựng phát triển thị trường, giải quyết các vấn đề phát sinh của thị trường
- Tham gia đào tạo, phổ biến kiến thức chuyên môn, học hỏi các xu thế mới

Lắng nghe ý kiến đóng góp của Cổ đông, Nhà đầu tư

- Hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng, kế hoạch và chiến lược kinh doanh các thời kỳ...
- Các thông tin liên quan hoạt động của ngân hàng được đảm bảo về thời gian, minh bạch, chính xác và thỏa đáng
- Đảm bảo quyền của cổ đông: tham gia họp, biểu quyết lấy ý kiến, đóng góp ý kiến về hoạt động của ngân hàng, bình đẳng
- Đảm bảo các quyền lợi cổ đông được hưởng (cổ tức, cổ phiếu thưởng, quyền mua...)

Hợp tác và hỗ trợ nhu cầu/yêu cầu của Đối tác

- Hợp tác cùng phát triển, đôi bên cùng có lợi trên cơ sở phù hợp với các văn bản pháp luật quy định, phù hợp lợi ích các bên liên quan của mỗi bên
- Năng lực triển khai hợp đồng/dự án, uy tín và kinh nghiệm của doanh nghiệp, cân nhắc đầy đủ các yếu tố tuân thủ, môi trường, xã hội
- Thực hiện nghiêm túc các điều khoản đã ký kết, cởi mở và minh bạch trong hợp tác.

Lắng nghe mong muốn của Người lao động

- Môi trường làm việc an toàn, công bằng, tôn trọng, không phân biệt đối xử, hỗ trợ các cơ hội phát triển năng lực, sự nghiệp, cơ hội được đào tạo
- Chính sách phúc lợi, lương thưởng và chế độ làm việc, chế độ bảo vệ sức khỏe
- Công tác tuyển dụng
- Những thành tựu và đóng góp được ghi nhận

Hỗ trợ các nhu cầu/mong muốn của Cộng đồng

- Chính sách hỗ trợ đầu tư và phát triển các lĩnh vực trọng yếu của nền kinh tế, các lĩnh vực phát triển bền vững, hỗ trợ các đối tượng khó khăn theo thời kỳ và định hướng của Cơ quan quản lý, Chính phủ
- Tạo công ăn việc làm, đóng góp vào quá trình xóa nghèo, bảo vệ quyền con người, bảo vệ trẻ em, bình đẳng giới, thu hẹp khoảng cách giàu nghèo...
- Thực hiện các hoạt động cộng đồng, xã hội góp phần vào sự phát triển của cộng đồng địa phương, hỗ trợ thực thi các mục tiêu phát triển bền vững của Liên hợp quốc.

Yêu cầu về hoạt động Truyền thông

- Thông tin về các hoạt động của Ngân hàng, kết quả kinh doanh, số liệu tài chính, thông tin sự kiện về sản phẩm, giải thưởng, xếp hạng...
- Thông tin về thị trường, ý kiến đại diện của lãnh đạo về tình hình thị trường, đường lối phát triển.
- Công bố thông tin theo đúng quy định luật, kịp thời, đầy đủ và minh bạch.
- Thông tin trao đổi, hợp tác, tuyên bố, phát ngôn với các cơ quan báo đài về doanh nghiệp và ngành phải rõ ràng và chính xác, đầy đủ, kịp thời.
- Khả năng thực hiện các kế hoạch đề ra, tuân thủ đúng cam kết với khách hàng và cơ quan quản lý Nhà nước.



HÀNH ĐỘNG CỦA MSB ĐÁP ỨNG YÊU CẦU, NHU CẦU CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

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

Cơ quan quản lý nhà nước

- 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 thuế, đóng góp cho ngân sách Nhà nước
- Thực hiện nghĩa vụ công bố thông tin đầy đủ và đúng hạn theo quy định, đảm bảo minh bạch hóa và tuân thủ
- Cập nhật thường xuyên và đầy đủ các thông tin về luật pháp và các Quy định của Nhà nước, điều chỉnh các quy trình nội bộ theo luật hiện hành để đảm bảo không xảy ra sai phạm.
- Tham gia các phong trào và chương trình do các cơ quan Nhà nước khởi xướng nhằm hỗ trợ cộng đồng và xã hội.
- Tích cực tham gia, là thành viên các Hiệp hội ngành, tham gia đóng góp ý kiến xây dựng thị trường, phát triển sản phẩm mới...

Cổ đông, Nhà đầu tư

- Sử dụng hiệu quả nguồn vốn đầu tư, đảm bảo hoạt động kinh doanh của ngân hàng sinh lời và tăng trưởng bền vững
- Duy trì chính sách chi trả cổ tức đều đặn, phù hợp các điều kiện thị trường
- 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
- Đảm bảo sự bình đẳng trong mọi hoạt động giữa cổ đông trong nước và nước ngoài, cổ đông cá nhân và tổ chức.
- Duy trì kết nối, tương tác với các nhà đầu tư, cổ đông, các bên quan tâm cổ phiếu MSB
- Giải đáp thắc mắc của cổ đông đầy đủ, kịp thời và minh bạch

Đối tác

- Đảm bảo các hợp đồng, thỏa thuận được triển khai đúng cam kết, kế hoạch, đảm bảo quyền lợi của các bên
- Thường xuyên trao đổi thông tin và liên lạc, trình bày nhu cầu hiện tại và các kế hoạch liên quan nhu cầu tương lai
- Hỗ trợ, nỗ lực, hợp tác, đảm bảo tuân thủ luật pháp trong việc giải quyết các khúc mắc, yêu cầu chung của hợp đồng, thỏa thuận giữa các bên
- Hướng các công việc chung giữa các bên theo định hướng và tiêu chuẩn của phát triển bền vững
- Thái độ cởi mở và minh bạch trong mọi hoạt động hợp tác, tôn trọng nguyên tắc đôi bên cùng có lợi, hỗ trợ tốt nhất mọi yêu cầu
- Nâng cao uy tín thương hiệu.

Người lao động

- 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.
- 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.

Cộng đồng

- Chủ động và phối hợp cùng các bên đưa các chính sách, sản phẩm, tuyển dụng... hỗ trợ cộng đồng theo định hướng
- Triển khai đều đặn các chương trình từ thiện, tình nguyện, các hoạt động vì cộng đồng.
- Chiến lược thực hiện hoạt động cộng đồng có định hướng tới yếu tố ESG.

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 mới...

KẾT QUẢ MANG LẠI CỦA CÁC HÀNH ĐỘNG ĐÁP ỨNG NHU CẦU/YÊU CẦU

- Khách hàng**
- Với 1,3 triệu khách hàng mới trong năm 2023, tệp khách hàng hơn 5,2 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 qua tỷ lệ hài lòng khách hàng về sản phẩm, dịch vụ của MSB đạt 91% (tăng 5% so với năm 2022).
 - Theo yêu cầu hỗ trợ doanh nghiệp của Chính phủ, MSB triển khai các Chương trình giảm lãi suất cho vay đối với khách hàng, cơ cấu nợ theo các văn bản hướng dẫn của cơ quan quản lý và đồng hành với khách hàng sát sao trong năm 2023. Tổng cho vay khách hàng năm 2023 của MSB đạt 149.145 tỷ đồng, phân bổ cho tệp khách hàng cá nhân và SME gần 60%, tăng trưởng tương ứng 10% và 19% so với cùng kỳ năm trước.
 - Đầu tư nguồn lực, hệ thống công nghệ thông tin đảm bảo an ninh thông tin, an toàn cho hệ thống và thông tin, tài sản khách hàng. Năm 2023, MSB đã chi 599,5 tỷ đồng cho các dự án số hóa, công nghệ thông tin.
 - Với các quy trình số hóa được ngân hàng triển khai cùng các đối tác kinh nghiệm quốc tế như BCG, Mc Kinsey, MSB đã số hóa nhiều hành trình khách hàng, rút ngắn thời gian và thủ tục để khách hàng có trải nghiệm tốt hơn khi sử dụng sản phẩm. Việc hoàn thiện số hóa thêm nhiều hành trình trải nghiệm đã giúp MSB tăng trưởng mạnh mẽ về số lượng khách hàng với 33.000 khách hàng mới trong năm 2023, trong đó khách hàng thẻ chiếm gần 50% tương đương với 16.000 thẻ mới. Bên cạnh đó, doanh thu từ kênh số cũng ghi nhận mức 500 tỷ đồng.
 - MSB được trao giải trong nước và quốc tế trong năm 2023 thể hiện các thành tựu trong cung cấp dịch vụ ngân hàng tốt tới khách hàng (Ngân hàng của năm 2023, Ngân hàng tốt nhất cho SMEs, Ngân hàng bán lẻ tân tiến nhất 2023, TOP 10 ngân hàng TMCP nổi bật nhất 2023)

- Cơ quan quản lý nhà nước**
- MSB tuân thủ các yêu cầu về quy định luật, các chỉ số an toàn hoạt động ở mức đáp ứng tốt đối với tổ chức tín dụng, công ty đại chúng quy mô lớn và công ty niêm yết.
 - Hỗ trợ và cung cấp thông tin đầy đủ, nhanh chóng trong các công tác báo cáo, thanh tra định kỳ/theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước
 - Thực hiện đúng các chính sách của cơ quan quản lý trong từng thời kỳ để đạt mục tiêu kinh tế, xã hội (giảm lãi suất, tăng trưởng tín dụng trong giới hạn được cấp, hỗ trợ khách hàng cơ cấu/phân loại nợ, hỗ trợ tăng trưởng “xanh”...)
 - Tham gia đóng góp ý kiến cho các văn bản pháp luật, các kế hoạch mang tính quốc gia, vĩ mô, đồng hành cùng Chính phủ, Bộ Tài nguyên và Môi trường khi tham dự COP28
 - MSB được trao giải trong nước và quốc tế trong năm 2023 thể hiện các thành tựu trong quản trị rủi ro, cung cấp dịch vụ ngân hàng tốt tới khách hàng (Giải bạc – Quán quân rủi ro Đông Nam Á 2023, Ngân hàng phục vụ khách hàng SME tốt nhất Việt Nam...)

- Cổ đông, Nhà đầu tư**
- Tổ chức thành công Đại hội đồng cổ đông thường niên vào tháng 4/2023, hoàn thành lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản vào tháng 9/2023
 - 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
 - Tham dự các hội thảo Nhà đầu tư nước ngoài do các công ty chứng khoán, ngân hàng nước ngoài tổ chức và gặp mặt nhà đầu tư theo yêu cầu.
 - Số lượng cổ đông của MSB tăng từ 29.057 cổ đông tại ngày 3/1/2023 lên 34.015 tại 31/12/2023, tăng 17%
 - Giá trị vốn hóa tại 31/12/2023 đạt 26.000 tỷ đồng, tăng 4% so với cuối năm 2022
 - Top 10 ngân hàng cổ phần tư nhân uy tín nhất 2023



- Người lao động**
- Tổ chức các buổi trao đổi trực tuyến giữa người lao động và ban giám đốc.
 - Top 100 “Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam”
 - Top 15 “Doanh nghiệp tiêu biểu có nguồn nhân lực hạnh phúc”

- Đối tác**
- MSB thực hiện đầy đủ các cam kết với các đối tác, nhà cung cấp. Các quy trình rà soát thông tin khách hàng/đối tác (KYC) được ngân hàng thực hiện minh bạch, đầy đủ, chính xác. Các thỏa thuận, hợp đồng đang dần được chuẩn hóa theo định hướng phát triển bền vững
 - Ngân hàng tích cực trao đổi thông tin, chia sẻ các xu thế trong nước và quốc tế, các khó khăn hiện tại và rủi ro tương lai, đồng hành cùng xử lý các vấn đề phát sinh nhằm đảm bảo quyền và nghĩa vụ của các bên, tính toán đầy đủ các rủi ro hướng tới triển khai các công việc hiện tại và dự tính các nhu cầu tương lai, đôi bên cùng có lợi.
 - Tính đến cuối năm 2023, MSB đã chi gần 2.700 tỷ đồng cho các nhà cung cấp. Trong đó, hơn 60% được chi tiêu cho các nhà cung cấp trong nước. Ngân hàng cũng có quan hệ đối tác với trên 600 tổ chức tài chính quốc tế trong các nghiệp vụ liên ngân hàng.

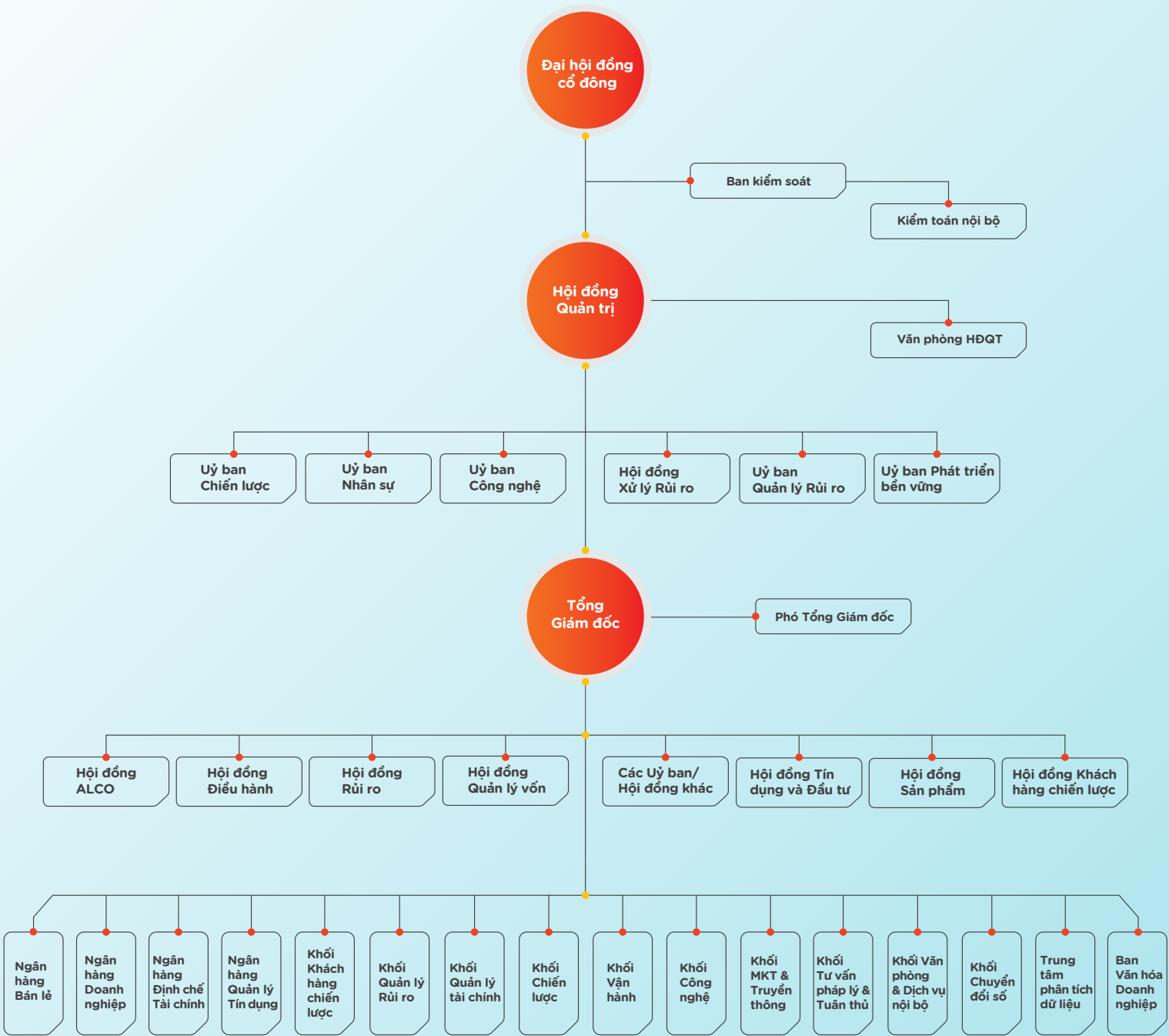
- Cộng đồng**
- Thực hiện 6 chương trình thiện nguyện với các mục tiêu như: xây dựng trường học, xây nhà tình nghĩa, trung thu cho trẻ em nghèo, chia sẻ khó khăn do thiên tai,...

- Truyền thông**
- Các thông tin về sản phẩm, dịch vụ được công bố đầy đủ trên website của ngân hàng và các chi nhánh, phòng giao dịch theo yêu cầu luật định
 - Các thông tin về hoạt động kinh doanh, kế hoạch dự án lớn của ngân hàng, tin tức về kết quả kinh doanh, họp Đại hội cổ đông... đều được đăng tải đầy đủ trên các kênh thông tin đại chúng
 - Số lượng tin bài từ nguồn phát hành chủ động là khoảng trên 1.800 tin, tổng số lượng tin bài về MSB trên thị trường là 20.170 tin (Theo Báo cáo của Màn hình Cộng năm 2023). Trên kênh mạng xã hội, MSB có gần 981.000 lượt thảo luận, 2,7 triệu tổng tương tác; chỉ số cảm xúc 0,94/1 (Theo Báo cáo của Younet Media)



QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI MSB

CƠ CẤU BỘ MÁY QUẢN LÝ



Quy trình bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất

Quy trình bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất được nêu trong Điều lệ MSB. Theo đó, Đại hội đồng cổ đông bầu, miễn nhiệm và bãi nhiệm thành viên HĐQT với số cổ đông đại diện ít nhất là 51% trên tổng số phiếu biểu quyết của tất cả cổ đông dự họp chấp thuận. HĐQT bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm Chủ tịch HĐQT với đa số phiếu bằng thể thức trực tiếp bỏ phiếu hoặc biểu quyết. Chủ tịch HĐQT không được đồng thời là người điều hành của Ngân hàng và của tổ chức tín dụng khác.

Kết quả bầu, bổ nhiệm Chủ tịch và Phó Chủ tịch của Ngân hàng được thông báo cho NHNN theo đúng quy định.

Quy trình thiết kế chính sách thù lao và xác định thù lao

Mức thù lao, phụ cấp của HĐQT MSB được xem xét dựa trên Tờ trình về thông qua mức thù lao và đề xuất mức thù lao cho Hội đồng quản trị và Ban kiểm soát, được thông qua bởi Đại hội đồng cổ đông tại buổi họp Đại hội đồng cổ đông thường niên.

Thù lao của từng thành viên Hội đồng Quản trị được thể hiện thành mục riêng trong Báo cáo tài chính năm (đã kiểm toán) và Báo cáo Thường niên của Ngân hàng.



1. Ông **TRẦN ANH TUẤN**
Chủ tịch Hội đồng Quản trị
Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Đại học Griggs, Hoa Kỳ
Ông tham gia quản trị và điều hành MSB từ năm 2007 với các chức danh: Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị, Tổng Giám đốc. Từ tháng 02/2012 đến nay, ông là Chủ tịch Hội đồng Quản trị MSB.

2. Ông **NGUYỄN HOÀNG AN**
Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị
Cử nhân Kinh tế, Học viện Ngân hàng
Ông gia nhập MSB từ năm 1991 và đảm nhiệm các vị trí như: Trưởng phòng Tín dụng, Giám đốc Chi nhánh Thanh Xuân, Giám đốc Chi nhánh Hà Nội, Phó Tổng Giám đốc MSB. Từ tháng 05/2018 đến nay, ông là Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị MSB.

3. Bà **NGUYỄN THỊ THIÊN HƯƠNG**
Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, Đại học Hawaii, Manoa, Hoa Kỳ
Bà đã có nhiều năm kinh nghiệm trong ngành ngân hàng. Từ năm 1995 tới năm 2016, bà làm việc tại Techcombank và nắm giữ nhiều chức vụ khác nhau như: Trưởng phòng Dự án và đầu tư chứng khoán, Trưởng phòng Tín dụng, Phó Tổng Giám đốc và Thành viên thường trực Ủy ban kiểm toán rủi ro. Từ tháng 05/2018 đến nay, bà là Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị MSB.

4. Ông **TRẦN XUÂN QUẢNG**
Thành viên Hội đồng Quản trị
Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Đại học chuyên ngành Nam California, Hoa Kỳ
Ông gia nhập MSB từ năm 1993 và đảm nhiệm các vị trí như: Giám đốc Sở Giao dịch, Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khách hàng doanh nghiệp & Khách hàng cá nhân; Phó Tổng Giám đốc kiêm Tổng Giám đốc Ngân hàng Doanh nghiệp; Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản lý chiến lược... Từ tháng 04/2016 đến nay, ông là thành viên Hội đồng Quản trị MSB.

5. Ông **NGUYỄN HOÀNG LINH**
Thành viên Hội đồng Quản trị, Tổng Giám đốc
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh, Đại học Bách Khoa Hà Nội
Ông Nguyễn Hoàng Linh có hơn 23 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng và từng giữ nhiều chức vụ quan trọng trong các ngân hàng tại Việt Nam như: Thành viên Hội đồng quản trị, Tổng Giám đốc PVCombank, Tổng Giám đốc Western Bank, Quyền Tổng Giám đốc Ngân hàng Việt Á,... Tại MSB, ông đã trải qua hơn 16 năm công tác và được tin tưởng giao phó nhiều trọng trách như: Giám đốc MSB Hồ Chí Minh, Phó Tổng Giám đốc kiêm Tổng Giám đốc Ngân hàng Doanh nghiệp, Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Chiến lược, Phó Tổng Giám đốc kiêm Tổng Giám đốc Ngân hàng Bán lẻ. Từ tháng 03/2020, ông được bổ nhiệm giữ chức vụ Tổng Giám đốc MSB. Từ tháng 09/2020 đến nay, ông là thành viên Hội đồng quản trị MSB.

6. Bà **LÊ THỊ LIÊN**
Thành viên Hội đồng Quản trị
Tiến sỹ khoa học về Quản trị kinh doanh, Đại học California Miramar, Hoa Kỳ
Từ năm 2007 tới năm 2012, bà là Chủ tịch Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam nhiệm kỳ IV, kiêm đại diện vốn của VNPT tại ngân hàng và Trưởng Ban Đầu tư và quản lý vốn, Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam. Từ năm 2012 tới năm 2017, bà nắm giữ các vị trí như Trưởng Ban Đầu tư và quản lý vốn, Phó Trưởng Ban Tài chính - Chiến lược thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam. Từ tháng 05/2018 đến tháng 4/2022, bà là thành viên Hội đồng Quản trị độc lập MSB. Từ tháng 04/2022 đến nay, bà là Thành viên Hội đồng Quản trị MSB.

7. Ông **TẠ NGỌC ĐÀ**
Thành viên Hội đồng Quản trị độc lập
Cử nhân kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM
Ông đã từng giữ vị trí quan trọng tại các ngân hàng Việt Nam: Giám đốc Khối Doanh nghiệp vừa và nhỏ, Giám đốc Khối Quản lý tín dụng - Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB); Phó Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Quốc dân (NCB); Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Trung tâm Xử lý tín dụng tập trung Hồ Chí Minh, Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Phê duyệt tín dụng, Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản lý rủi ro, Phó Tổng Giám đốc phụ trách điều hành Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (MSB). Ông giữ vai trò quản lý, điều hành một số doanh nghiệp lớn ở Việt Nam trong lĩnh vực bất động sản, dịch vụ trước khi trở thành thành viên Hội đồng quản trị độc lập MSB từ tháng 4/2022 đến nay.

CƠ CẤU QUẢN LÝ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Phương pháp quản trị phát triển bền vững

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

Cơ cấu quản lý liên quan đến phát triển bền vững

Hội đồng quản trị:

- Chỉ đạo chung về chiến lược kinh doanh kết hợp các tiêu chuẩn phát triển bền vững.
- 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 Phát triển bền vững:

UB PTBV có vai trò tham mưu cho Hội đồng quản trị, Tổng Giám đốc và Hội đồng điều hành trong quá trình tích hợp các yếu tố bền vững (Môi trường - Xã hội - Quản trị) vào hoạt động của

ngân hàng, xây dựng một chiến lược tổng thể có cân nhắc các yếu tố phát triển bền vững, đảm bảo cam kết của ngân hàng với đối tác và các bên liên quan, đồng thời trở thành đơn vị tiên phong trong hoạt động phát triển bền vững. UBPTBV đưa ra định hướng chiến lược ngắn, trung và dài hạn cho MSB và đặt ra các kế hoạch hành động, đào tạo, truyền thông phù hợp.

Tổng Giám đốc và Hội đồng Điều hành:

- Xây dựng và trình HĐQT các kế hoạch hành động nhằm đạt được các mục tiêu về PTBV.
- Đảm bảo triển khai, thực thi kế hoạch nhằm đạt được các mục tiêu PTBV đã đề ra.
- Giám sát, đôn đốc việc thực hiện kế hoạch của toàn hàng.

Các khối và 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 Hội đồng điều hành đặt ra.

Nhân viên:

Thực hiện các công việc cụ thể hàng ngày liên quan đến các mục tiêu PTBV của Ngân hàng.

ỦY BAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

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

QUẢN TRỊ RỦI RO VỀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

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

MSB luôn chú trọng việc cập nhật, nhận diện các loại rủi ro để xây dựng một chiến lược quản lý rủi ro hiệu quả. MSB đã xác định các rủi ro trọng yếu trong Tuyên bố chiến lược quản lý rủi ro từng thời kỳ, bao gồm: Rủi ro tín dụng, Rủi ro thị trường, Rủi ro thanh khoản,

Rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng, Rủi ro hoạt động, Rủi ro tập trung. Bên cạnh đó các là các rủi ro khác phát sinh từ hoạt động trọng yếu, bao gồm: Rủi ro mô hình và Rủi ro môi trường & xã hội.

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

Rủi ro	Định nghĩa	Hoạt động ứng phó
Rủi ro tín dụng	Rủi ro tín dụng bao gồm: - Rủi ro tín dụng truyền thống: Rủi ro do khách hàng không thực hiện hoặc không có khả năng thực hiện một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ theo hợp đồng hoặc thỏa thuận với MSB. - Rủi ro tín dụng đối tác: Là rủi ro do đối tác không thực hiện hoặc không có khả năng thực hiện một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ thành toán trước hoặc khi đến hạn của các giao dịch: giao dịch tự doanh; giao dịch Repo và giao dịch Reverse repo; giao dịch mua bán ngoại tệ, tài sản tài chính với mục đích phục vụ nhu cầu của khách hàng, đối tác. - Rủi ro về môi trường & xã hội trong hoạt động cấp tín dụng là rủi ro tín dụng của MSB phát sinh khi Khách hàng được cấp tín dụng gặp rủi ro về môi trường & xã hội	Ban hành đầy đủ các quy định, quy trình, hướng dẫn về hoạt động tín dụng từ khâu phân tích thị trường, lựa chọn danh mục khách hàng tiềm năng, phát triển/thẩm định khách hàng, phân tích phương án kinh doanh đến phê duyệt và quản lý khoản tín dụng sau phê duyệt. Đặc biệt MSB đã áp dụng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với tất cả các đối tượng khách hàng. MSB kiểm soát và quản lý rủi ro tín dụng thông qua việc thiết lập và kiểm soát hệ thống hạn mức tín dụng tương ứng với mức độ rủi ro mà MSB có thể chấp nhận được đối với mỗi phân khúc, sản phẩm và đối với mỗi lĩnh vực ngành nghề. MSB đã đưa ra khẩu vị rủi ro trong hoạt động cấp tín dụng, nêu rõ mức độ và giới hạn rủi ro mà MSB sẵn sàng chấp nhận. Đối với rủi ro MTXH trong hoạt động cấp tín dụng, MSB đã hoàn thiện và tích hợp Hệ thống quản trị rủi ro môi trường xã hội (ESMS) vào quy trình cấp tín dụng của từng phân khúc khách hàng. Hệ thống quản trị rủi ro môi trường xã hội của MSB đảm bảo các khoản vay vốn là dự án đầu tư hoặc các phương án kinh doanh có giá trị lớn, thời gian vay trên ba năm được đánh giá về mức độ tuân thủ quy định pháp luật về môi trường của Việt Nam và 08 Tiêu chuẩn hoạt động được phát triển bởi Tổ chức Tài chính quốc tế (IFC), một thành viên của nhóm Ngân hàng thế giới (WBG). 08 Tiêu chuẩn hoạt động của IFC bao gồm: Đánh giá và quản lý các rủi ro và tác động đến môi trường và xã hội; Điều kiện làm việc và lao động; Tiết kiệm nguồn tài nguyên và ngăn ngừa ô nhiễm; Sức khỏe, an toàn và an ninh cộng đồng; Thu hồi đất và tái định cư không tự nguyện; Bảo tồn đa dạng sinh học và quản lý nguồn tài nguyên thiên nhiên bền vững; Người thiểu số bản địa; Di sản văn hóa.

Rủi ro	Định nghĩa	Hoạt động ứng phó
Rủi ro thị trường	Là rủi ro do biến động bất lợi của lãi suất, tỷ giá, giá vàng, giá chứng khoán và giá hàng hóa trên thị trường.	Ngân hàng ứng phó với rủi ro thị trường trên cơ sở quản lý tập trung trạng thái rủi ro thị trường tại Hội sở và đảm bảo các các giới hạn rủi ro thị trường nằm trong ngưỡng vốn được phân bổ ngay từ đầu năm dựa trên kết quả kiểm tra sức chịu đựng về rủi ro thị trường tác động làm giảm lợi nhuận/vốn tự có. Ngoài ra, trước các diễn biến bất thường kể từ năm 2022 đến nay, trên cơ sở giám sát hàng ngày, ngân hàng thực hiện ước tính các trạng thái rủi ro dựa trên các kịch bản khác nhau về các mức biến động khác nhau của các yếu tố thị trường, kết hợp với việc giám sát biến động thực tế trên thị trường và đưa ra các khuyến nghị đến các đơn vị kinh doanh đóng trạng thái rủi ro phù hợp; kịp thời nhằm kiểm soát các tác động tiêu cực nằm trong khả năng chịu đựng của ngân hàng (thể hiện thông qua mức vốn đã được phân bổ riêng cho rủi ro thị trường).
Rủi ro thanh khoản	Rủi ro thanh khoản là rủi ro do: - MSB không có khả năng thực hiện các nghĩa vụ trả nợ khi đến hạn; hoặc - MSB có khả năng thực hiện nghĩa vụ trả nợ khi đến hạn nhưng phải trả chi phí cao hơn mức chi phí bình quân của thị trường theo quy định của MSB.	Thực hiện rà soát lại cơ chế quản trị rủi ro thanh khoản, bao gồm nhưng không giới hạn việc phân tích kịch bản, mô hình hành vi khách hàng, đề xuất hạn mức của các chỉ số thanh khoản và nắm giữ các tài sản có tính thanh khoản cao. Các chính sách và quy định về quản trị rủi ro thanh khoản được giám sát bởi Hội đồng ALCO (Hội đồng Quản lý Tài sản Nợ - Tài sản Có) và điều hành bởi Tổng Giám đốc với sự tư vấn của Hội đồng rủi ro. Bên cạnh đó, Ngân hàng xây dựng Kế hoạch dự phòng thanh khoản trong đó quy định về cơ cấu quản trị khủng hoảng; quy trình quản lý khủng hoảng, phân tích các cuộc khủng hoảng trong quá khứ và kế hoạch hành động chi tiết. Kế hoạch dự phòng thanh khoản được thực hiện thống nhất tại Hội sở chính và các chi nhánh trên toàn hệ thống Ngân hàng. Các yêu cầu về dự phòng thanh khoản ở các Chi nhánh đảm bảo liên kết chặt chẽ với kế hoạch tổng thể của Ngân hàng.
Rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng	Là rủi ro do biến động bất lợi của lãi suất đối với thu nhập, giá trị tài sản, giá trị nợ phải trả và giá trị cam kết ngoại bảng của MSB phát sinh do: - Chênh lệch thời điểm ấn định mức lãi suất mới hoặc kỳ xác định lại lãi suất. - Thay đổi mối quan hệ giữa các mức lãi suất của các công cụ tài chính khác nhau nhưng có cùng thời điểm đáo hạn. - Thay đổi mối quan hệ giữa các mức lãi suất ở các kỳ hạn khác nhau. - Tác động từ các sản phẩm quyền chọn lãi suất, các sản phẩm có yếu tố quyền chọn lãi suất.	Ngân hàng quản lý rủi ro này trên cơ sở quản lý tập trung trạng thái rủi ro tại Hội sở do phòng Quản trị bảng cân đối thuộc Khối Quản lý tài chính thực hiện (BSM) và dưới sự điều hành của ALCO thông qua công cụ giá vốn nội bộ (FTP). Mặt khác, ngân hàng ứng phó với rủi ro này trên cơ sở thiết lập các giới hạn rủi ro liên quan nhằm đảm bảo nằm trong ngưỡng vốn được phân bổ dựa trên kết quả kiểm tra sức chịu đựng về rủi ro lãi suất sổ ngân hàng tác động làm giảm NIM/Lợi nhuận trước các kịch bản biến động bất lợi khác nhau về lãi suất.

Rủi ro	Định nghĩa	Hoạt động ứng phó
Rủi ro hoạt động	- Là rủi ro do các quy trình nội bộ quy định không đầy đủ hoặc có sai sót, do yếu tố con người, do các lỗi, sự cố của hệ thống hoặc do các yếu tố bên ngoài làm tổn thất về tài chính, tác động tiêu cực phi tài chính đối với MSB (bao gồm cả rủi ro pháp lý). Rủi ro hoạt động không bao gồm rủi ro danh tiếng và rủi ro chiến lược. - Rủi ro an ninh thông tin là một phần của rủi ro hoạt động. Đây rủi ro khi thông tin của MSB hoặc thông tin của đối tác, khách hàng mà MSB có trách nhiệm quản lý theo các hợp đồng, thỏa thuận đã ký kết bị truy cập, sử dụng, tiết lộ, sửa đổi hoặc phá hoại trái phép do không được đảm bảo an toàn về tính bí mật, tính toàn vẹn và tính sẵn sàng.	Triển khai các chính sách, quy trình và các kế hoạch duy trì hoạt động kinh doanh liên tục khi đối mặt với các thảm họa (Ví dụ: Cháy nổ, dịch bệnh, biểu tình phong tỏa đường phố, động đất, sập hệ thống máy chủ, mất điện dài ngày,...). Triển khai các hệ thống dự phòng thảm họa cho các hệ thống trọng yếu, triển khai văn phòng làm việc thay thế, phương án làm việc từ xa. Thành lập Ban chỉ đạo ứng phó khủng hoảng và các kế hoạch ứng phó khủng hoảng. Đầu tư cả về công nghệ và nguồn lực về con người để đảm bảo an toàn thông tin.
Rủi ro tập trung	Là rủi ro do MSB có hoạt động kinh doanh tập trung vào một khách hàng (bao gồm người có liên quan), đối tác, sản phẩm, giao dịch, ngành, lĩnh vực kinh tế, loại tiền tệ ở mức độ có tác động đáng kể đến thu nhập, trạng thái rủi ro theo quy định nội bộ của MSB.	- Xây dựng và thực thi chiến lược quản lý rủi ro tập trung, gồm chiến lược quản lý rủi ro tập trung đối với hoạt động cấp tín dụng và chiến lược quản lý rủi ro tập trung đối với hoạt động giao dịch tự doanh. - Đối với quản lý rủi ro tập trung trong hoạt động cấp tín dụng: Đa dạng hóa danh mục cấp tín dụng; Tuân thủ các giới hạn theo quy định của NHNN gồm giới hạn cấp tín dụng đối với 1 KH, giới hạn cấp tín dụng đối với Khách hàng và người liên quan, giới hạn cấp tín dụng theo ngành/lĩnh vực, giới hạn tín dụng theo sản phẩm ... ; Triển khai hệ thống cảnh báo sớm theo sản phẩm, khách hàng, ngành/lĩnh vực kinh tế để nhận biết các trường hợp chạm ngưỡng cảnh báo của MSB trong từng thời kỳ; - Đối với quản lý rủi ro tập trung hoạt động tự doanh (gồm theo đối tác, theo sản phẩm, loại tiền tệ): Lựa chọn đối tác tốt và đa dạng danh mục đối tác; Thiết lập các hạn mức tập trung giao dịch tự doanh theo đối tác, theo loại tiền, theo sản phẩm (hạn mức được rà soát định kỳ tối thiểu hàng năm) ; Xây dựng hệ thống cảnh báo và báo cáo rủi ro tự động khi hạn mức tập trung với giao dịch tự doanh theo đối tác, sản phẩm, loại tiền tệ chạm ngưỡng cảnh báo của MSB trong từng thời kỳ.

Rủi ro	Định nghĩa	Hoạt động ứng phó
Rủi ro mô hình	Là rủi ro mà mô hình không đưa ra kết quả như kỳ vọng/mong muốn/mục tiêu do lỗi thiết kế, triển khai xây dựng, hoặc áp dụng sai mô hình, dẫn tới các quyết định sai. Rủi ro mô hình xuất phát từ các khía cạnh/phạm vi sau: - Khởi tạo và xác định mô hình. - Triển khai thực hiện xây dựng mô hình (bao gồm cả việc đưa lên môi trường công nghệ) - Áp dụng vận hành mô hình - Kiểm định mô hình	Xác định mục tiêu quản lý RRMH nhằm: - Giảm thiểu rủi ro của thiết kế, xây dựng, triển khai mô hình không phù hợp, áp dụng mô hình không chính xác - Kiểm soát đầy đủ và đưa ra yêu cầu đối với việc thiết kế, triển khai hợp lý, sử dụng mô hình phù hợp và kiểm định mô hình đầy đủ Xây dựng các Nguyên tắc quản lý rủi ro mô hình - Quản lý rủi ro mô hình trong suốt vòng đời của mô hình gồm các giai đoạn chính: (1) Phát triển mô hình mới (2) Kiểm định mô hình, gồm kiểm định trước triển khai và kiểm định định kỳ, sau triển khai (3) Triển khai mô hình); (4) Giám sát, rà soát mô hình ; (5) Cải tiến mô hình Phân cấp thẩm quyền phê duyệt mô hình giữa HĐQT và TGD
Rủi ro Môi trường & Xã hội	Là khả năng xảy ra tổn thất tài chính, phi tài chính cho MSB khi thực hiện các hoạt động kinh doanh, trực tiếp hoặc gián tiếp () làm phát sinh các sự cố có tác động xấu đến môi trường & xã hội hoặc vi phạm các quy định của pháp luật về môi trường & xã hội.	- Thành lập Ủy ban phát triển bền vững để đề xuất, tham mưu cho Hội đồng Quản trị trong công tác xây dựng, theo dõi và giám sát việc thực thi chiến lược tích hợp các yếu tố môi trường, xã hội vào quản trị của hoạt động kinh doanh của MSB. - Xây dựng hệ thống quản trị rủi ro Môi trường - Xã hội (ESMS) cho hoạt động cấp tín dụng và các dịch vụ ngân hàng có chọn lọc nhằm đảm bảo tương xứng với các tiêu chuẩn trong nước và quốc tế. - MSB đang nghiên cứu xem xét đến rủi ro Biến đổi khí hậu, kịch bản biến đổi khí hậu cho Việt Nam phiên bản năm 2020 do Bộ Tài nguyên và Môi trường công bố trong quá trình đánh giá rủi ro môi trường xã hội của hoạt động cấp tín dụng.



CHỐNG THAM NHƯNG VÀ PHÒNG CHỐNG RỬA TIỀN

Chống tham nhũng

MSB cam kết kinh doanh có đạo đức và có cách tiếp cận không khoan nhượng đối với hối lộ và tham nhũng, đồng thời nghiêm cấm các hoạt động này dưới mọi hình thức, cả trực tiếp và gián tiếp. Bằng cách cam kết áp dụng cách tiếp cận không khoan nhượng đối với hối lộ và tham nhũng, MSB cam kết rằng mọi hành vi vi phạm các nguyên tắc được nêu trong Chính sách liên quan và được mô tả trong các luật và quy định cần thiết sẽ được xử lý nghiêm túc.

Các hành vi vi phạm hoặc cáo buộc vi phạm sẽ được đánh giá và thực hiện điều tra, trên cơ sở đó ngân hàng sẽ lựa chọn biện pháp kỷ luật hoặc hành động thích hợp theo đúng quy định trong luật, quy định nội bộ cũng như các quy tắc và chính sách kỷ luật hiện hành. Ngân hàng có bộ văn bản với các nguyên tắc để ngăn chặn hành vi hối lộ và tham nhũng tiềm ẩn, đảm bảo tính liêm chính, danh tiếng và sự lành mạnh trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Quy chế phòng, chống tham nhũng tại MSB mô tả rõ ràng cách tiếp cận và chính sách của Ngân hàng đối với chống hối lộ và tham nhũng. Cụ thể:

- Ngân hàng đã ban hành “Quy chế phòng, chống tham nhũng tại MSB” nhằm đáp ứng quy định của Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018 và Nghị định 59/2019/NĐ-CP về phòng, chống tham nhũng đối với các tổ chức khu vực ngoài Nhà nước.
- Xây dựng kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện Quyết định số 1491/QĐ-NHNN ngày 29/7/2014 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc ban hành kế hoạch thực hiện Quyết định số 312/QĐ-TTg ngày 28/02/2014 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Chương trình thực hiện Nghị quyết của Quốc hội về tăng cường các biện pháp đấu tranh phòng, chống tội phạm trong ngành Ngân hàng.
- Triển khai thực hiện Quyết định số 1995/QĐ-NHNN ngày 27/9/2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc ban hành kế hoạch thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc.

MSB đã thực hiện triển khai chương trình đào tạo trực tuyến (E-learning) cho toàn thể cán bộ, nhân viên trong hệ thống về nội dung phòng, chống tham nhũng được cập nhật theo các nội dung mới nhất của Pháp luật Việt Nam.

Các hoạt động kiểm tra, kiểm soát tuân thủ, thiết lập các tuyến báo cáo khi phát hiện dấu hiệu vi phạm, tuyên truyền xây dựng văn hóa kinh doanh lành mạnh, đảm bảo các quy tắc đạo đức nghề nghiệp, tích cực hỗ trợ các hoạt động thanh tra, kiểm tra của cơ quan quản lý, cơ quan có thẩm quyền... được MSB tích cực thực hiện nhằm hạn chế các rủi ro liên quan hối lộ, tham nhũng.

Phòng chống rửa tiền

Đối với hoạt động phòng chống rửa tiền, MSB nghiêm túc tuân thủ các quy định pháp luật về PCRT và các thông lệ quốc tế mà các hoạt động tại MSB chịu sự điều chỉnh.

Khung quản trị AML của MSB được xây dựng dựa trên 3 yếu tố nền tảng: (1) Quy chế, quy trình; (2) Con người và (3) Công nghệ. Cụ thể:

- Về Khung Quy chế quy trình: Hoạt động AML được điều chỉnh bởi bộ quy trình chính sách chặt chẽ và minh bạch, giúp định hướng cho tất cả các hoạt động AML từ đơn vị nghiệp vụ, đơn vị kinh doanh đến các đơn vị thuộc tuyến bảo vệ số 2 (Tuân thủ, Quản lý rủi ro) và tuyến bảo vệ số 3 (Kiểm toán nội bộ).
- Về Nguồn lực nhân sự: nhân sự phụ trách phòng chống rửa tiền được bố trí đầy đủ tại các đơn vị nhằm đảm bảo duy trì các hoạt động nghiệp vụ, kiểm soát, đào tạo nội bộ... cụ thể:
 - + Tại các Ngân hàng chuyên doanh, Khối, Ban tại Trụ sở chính và các chi nhánh đều có người phụ trách và chịu trách nhiệm về phòng chống rửa tiền là Lãnh đạo đơn vị/Giám đốc Chi nhánh/Trưởng phòng giao dịch để theo dõi, chỉ đạo, giám sát chặt chẽ việc thực hiện công tác phòng chống rửa tiền tại đơn vị.
 - + Ngân hàng đã thiết lập đầu mối chịu trách nhiệm về PCRT và bộ phận chuyên trách quản lý và theo dõi hoạt động phòng chống rửa tiền là Phòng Phòng chống rửa tiền – Khối Tư vấn Pháp lý và Tuân thủ, thuộc tuyến bảo vệ số 2.
 - + Các Đơn vị thuộc tuyến bảo vệ số 2, vòng 3 thường xuyên phối hợp thực hiện các hoạt động kiểm tra, giám sát, kiểm toán nội bộ hàng năm đối với hoạt động kinh doanh và các nghiệp vụ, trong đó có hoạt động phòng chống rửa tiền nhằm kịp thời phát hiện các vi phạm và/hoặc rủi ro về phòng chống rửa tiền tại MSB.
 - + Công tác đào tạo được đẩy mạnh với đội ngũ giảng viên chuyên trách và đơn vị phụ trách chuyên nghiệp. Hàng năm, MSB triển khai nhiều chương trình đào tạo cho các đối tượng CBNV bao gồm các chương trình đào tạo cho cán bộ nhân viên mới mới trong vòng 6 tháng, đào tạo chung toàn hàng trong năm và các chương trình đào tạo khác chuyên sâu (nếu có) theo chương trình chung của Ngân hàng nhằm nâng cao ý thức tuân thủ và nhận thức về rủi ro về phòng chống rửa tiền trong hoạt động nghiệp vụ hàng ngày.



+ Song song với đó, Ngân hàng đẩy mạnh công tác truyền thông thông qua nhiều hình thức như các bản tin/email truyền thông/chỉ thị từ các cấp lãnh đạo đến cán bộ nhân viên thực hiện nghiệp vụ nhằm kịp thời cập nhật các thay đổi quy định của Pháp luật/Quy định nội bộ của Ngân hàng và các dấu hiệu rủi ro trong giao dịch, thay đổi về chính sách cấm vận.

+ Đối với các hoạt động thanh tra, kiểm tra và các yêu cầu phối hợp từ cơ quan có thẩm quyền: MSB luôn ý thức phối hợp chặt chẽ và cung cấp đầy đủ thông tin/giải trình/khắc phục chỉnh sửa đúng thời hạn theo yêu cầu của cơ quan chức năng.

• Về yếu tố công nghệ:

Hệ thống công nghệ, phần mềm được đầu tư phát triển để cung cấp công cụ hỗ trợ trực tiếp hoạt động nghiệp vụ tại các đơn vị nghiệp vụ/kinh doanh. Trong hoạt động kiểm tra, kiểm toán nội bộ và giám sát từ xa, Ngân hàng thường xuyên nghiên cứu phát triển các công cụ/phần mềm hỗ trợ cảnh báo, phát hiện sớm rủi ro về PCRT nhằm kịp thời có biện pháp kiểm soát/khắc phục rủi ro/vi phạm, phòng ngừa tổn thất cho MSB.

Trong năm 2023, MSB chưa ghi nhận vụ việc tham nhũng và các vi phạm hành chính liên quan đến công tác phòng chống rửa tiền nào.

XUNG ĐỘT LỢI ÍCH CÁC BÊN LIÊN QUAN

Xung đột lợi ích là một trong những rủi ro có ảnh hưởng tới hoạt động của ngân hàng, ảnh hưởng tiêu cực tiềm ẩn từ cơ cấu tổ chức hoạt động với các chốt kiểm soát, phân định nhiệm vụ độc lập tới chủ quan hành động của nhân viên ngân hàng. MSB ý thức sâu sắc xung đột lợi ích là một trong những yếu tố có ảnh hưởng tiêu cực và cản trở việc thực thi các mục tiêu PTBV mà chúng tôi đang theo đuổi. Khi xây dựng các tài liệu quy trình, quy định trong quản trị ngân hàng, MSB luôn đưa các điều khoản, cơ chế quản lý, kiểm soát nhằm phòng ngừa và ngăn chặn xung đột lợi ích thực tế/ xung đột lợi ích tiềm ẩn/ xung đột lợi ích nhận thức có thể xảy ra giữa các nhân viên/ phòng ban của ngân hàng ảnh hưởng tới lợi ích của khách hàng, đối tác, cổ đông và các bên liên quan.

Cụ thể, trong Điều lệ, quy chế Quản trị của MSB, quy chế tổ chức và hoạt động của Hội đồng quản trị, quy chế tổ chức và hoạt động của Ban kiểm soát, quy chế quản lý cổ đông, bộ quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp, ... ngân hàng luôn có các điều khoản, nguyên tắc, quy định trách nhiệm của từng bộ phận, cá nhân nhằm hạn chế xảy ra xung đột lợi ích. MSB đã ban hành Quy chế Quản lý quan hệ thân nhân để thống nhất các nguyên tắc về việc bố trí công việc cho các nhân sự có quan hệ thân nhân tại MSB và đảm bảo tính độc lập, khách quan trong việc thực hiện các hoạt động nghiệp vụ, hạn chế và ngăn ngừa các rủi ro hoạt động phát sinh. Quy chế này được áp dụng trên toàn hệ thống và đối với tất cả các cán bộ nhân viên đang làm việc tại MSB.

Ngoài ra, MSB tổ chức thường xuyên các khóa đào tạo nội bộ về các quy trình hỗ trợ khách hàng, phòng chống tham nhũng, phòng chống gian lận... và các nghiệp vụ cụ thể tới từng khối phòng ban, kết hợp cùng các buổi thảo luận xây dựng văn hóa doanh nghiệp. Các công việc mang tính định hướng hành động này đều có các nội dung nhằm nhận diện, phòng ngừa và cơ chế báo cáo, xử lý vi phạm khi nguy cơ xung đột lợi ích diễn ra. Tuân thủ, minh bạch, hướng về lợi ích của các bên liên quan là nguyên tắc MSB áp dụng trong mọi hoạt động kinh doanh.



HOẠT ĐỘNG MUA SẮM BỀN VỮNG

Năm 2023, MSB đã chi gần 2.700 tỷ đồng cho các nhà cung cấp. Trong đó, hơn 60% được chi tiêu cho các nhà cung cấp trong nước. MSB đang chuyển dần xu hướng chi tiêu, sử dụng dịch vụ của mình sang các nhà cung cấp trong nước.

MSB luôn chú trọng đến sự phát triển bền vững và cố gắng tạo ra những giá trị tốt đẹp cho môi trường và xã hội. Để hoàn thành các nhiệm vụ đó, chúng tôi mong muốn các Nhà cung cấp của mình đồng hành bằng việc đảm bảo tuân thủ bộ nguyên tắc được gọi là Bộ Quy tắc ứng xử của MSB dành cho Nhà cung cấp. Bộ quy tắc này áp dụng đối với tất cả các Nhà cung cấp của MSB, bao gồm tất cả các nhà cung cấp vật tư, hàng hóa, dịch vụ, tổ chức sự kiện, nhà thầu, tư vấn, môi giới và các đại lý...

Trong bộ quy tắc này, MSB yêu cầu các nhà cung cấp của mình phải tuân thủ:

1. Tuân thủ pháp luật
2. Nhân quyền - Phương pháp tuyển dụng - Sức khỏe và an toàn: ủng hộ và tôn trọng việc bảo vệ nhân quyền, không thực hiện, tham gia hoặc tạo điều kiện cho các hành vi vi phạm nhân quyền; đồng thời đảm bảo tuân thủ các phương pháp tuyển dụng được chấp thuận trên toàn cầu và ưu tiên vấn đề an toàn cũng như sức khỏe của người lao động.
3. Môi trường và Cộng đồng - xã hội: Cam kết vì môi trường và mang lại những giá trị hữu ích cho cộng đồng và xã hội.
4. Hoạt động kinh doanh liên tục
5. Kinh doanh liêm chính và chống tham nhũng: bảo vệ và thúc đẩy các giá trị đạo đức, nhân cách, sự trung thực và công bằng
6. Xác định Người có liên quan của MSB, người nội bộ của MSB và người có liên quan của người nội bộ MSB.

MSB mong muốn các Nhà cung cấp của mình cam kết có trách nhiệm đồng hành vì sự phát triển bền vững của môi trường - xã hội.

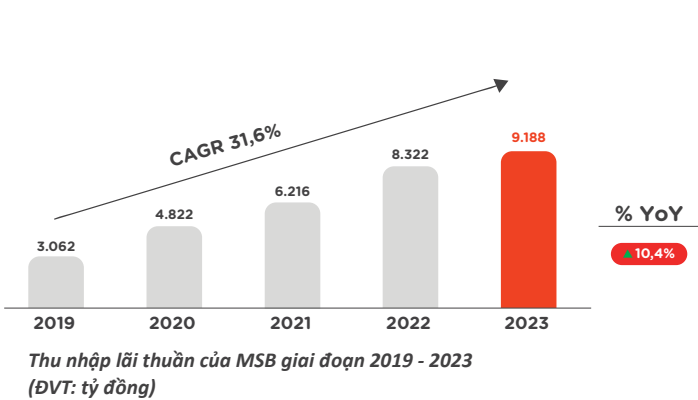
MSB TĂNG TRƯỞNG BỀN VỮNG

KINH DOANH BỀN VỮNG

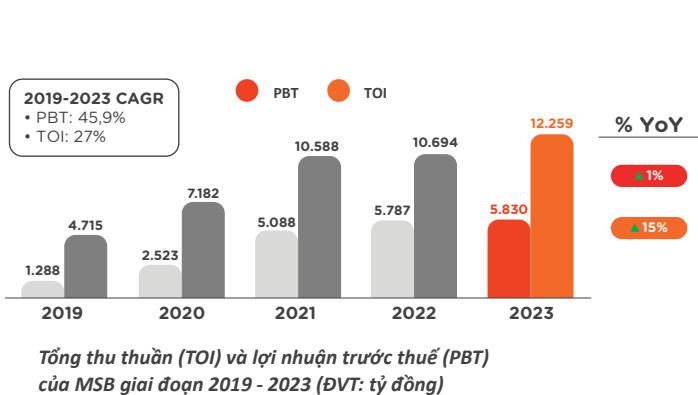
MSB luôn ý thức vai trò tiên phong của mình trong công cuộc chuyển đổi, định hướng xu thế mới cũng như việc đồng hành cùng các bên liên quan trong hành trình kinh doanh, nâng tầm vị thế, từ đó chung tay đưa Việt Nam phát triển mạnh mẽ, đảm bảo các cam kết quốc tế và tăng trưởng bền vững.

Với các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cung cấp, MSB đã tạo công ăn việc làm cho hơn 6.300 cán bộ nhân viên, gia tăng quỹ lợi nhuận để lại của ngân hàng, hỗ trợ nguồn vốn kinh doanh, thực hiện các cam kết với các nhà cung cấp, thực hiện đầy đủ nghĩa vụ với ngân sách Nhà nước và hỗ trợ cộng đồng địa phương.

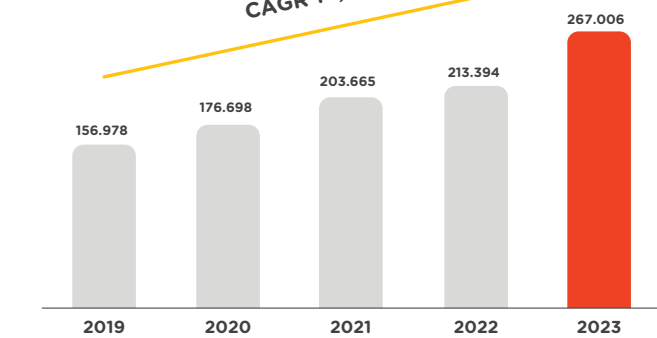
Thu nhập lãi thuần



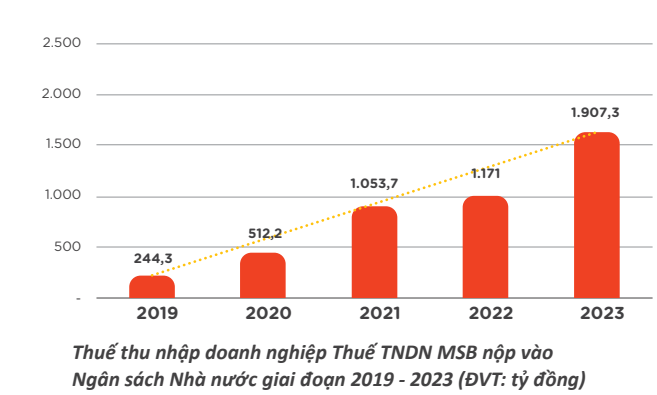
Lợi nhuận



Tổng tài sản (tỷ đồng)



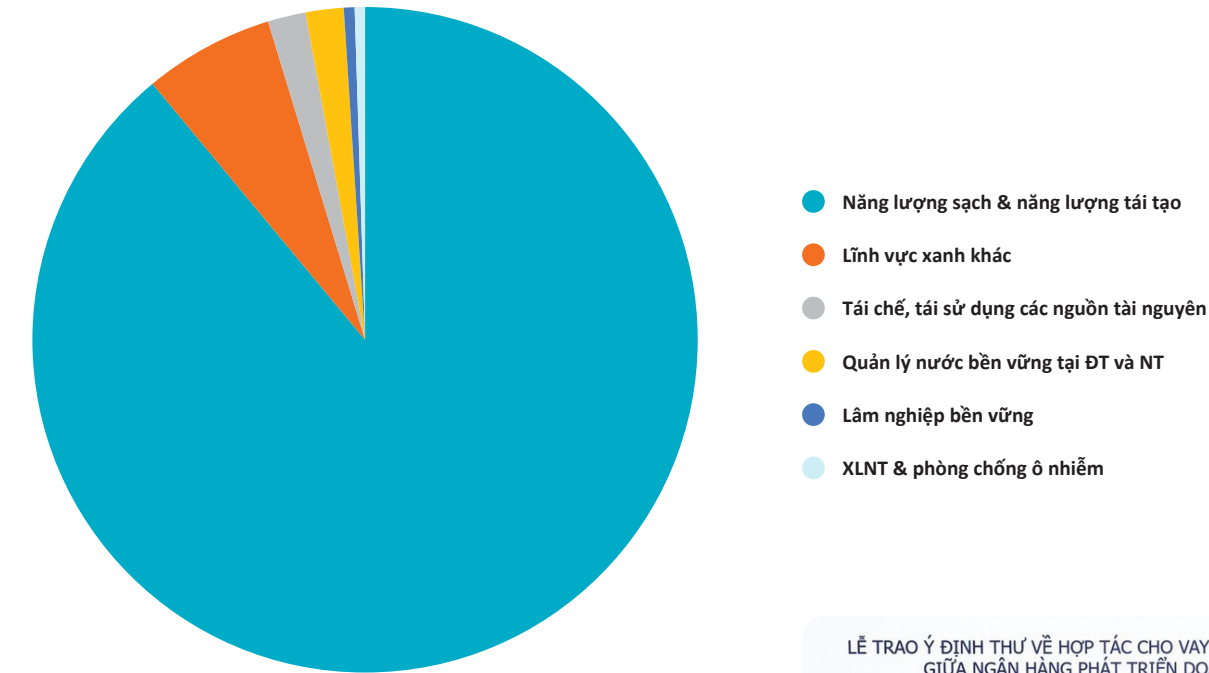
Thuế thu nhập doanh nghiệp



KINH DOANH HƯỚNG TỚI MÔI TRƯỜNG

Tín dụng xanh và huy động nguồn vốn xanh

Tại thời điểm 31/12/2023, tổng dư nợ cho lĩnh vực tín dụng xanh của MSB là 5.866 tỷ đồng, cấp cho 148 khách hàng, tăng trưởng hơn 7% so với cuối năm 2022 và chiếm gần 4% tổng danh mục cho vay của MSB. Lĩnh vực chiếm tỉ trọng lớn trong danh mục tín dụng xanh của MSB là ngành năng lượng tái tạo, năng lượng sạch (89,27%), 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.



Trong năm 2023, MSB đã bắt tay hợp tác với các đối tác giàu kinh nghiệm quốc tế để học hỏi, định hướng và xác định chiến lược dài hạn trong lộ trình phát triển ngân hàng xanh. Tiếp nối với giao dịch huy động nguồn vốn quốc tế hỗ trợ tín dụng xanh vào cuối năm 2022, khoản vay MSB ký kết với tổ chức Proparco - Pháp - trị giá 30 triệu USD, tập trung cho tín dụng xanh, sau thời gian trao đổi và thẩm định sơ bộ, đến tháng 11/2023, MSB đã ký ý định thư (LOI) với FMO về khoản vay trung hạn trị giá 100 triệu USD dành riêng cho tệp khách hàng vừa và nhỏ (SME) và các dự án có tiêu chí xanh.





MSB CÙNG QUÁ TRÌNH CHUYỂN ĐỔI SỐ - CÔNG CỤ HỮU HIỆU GIẢM TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG CỦA NGÂN HÀNG

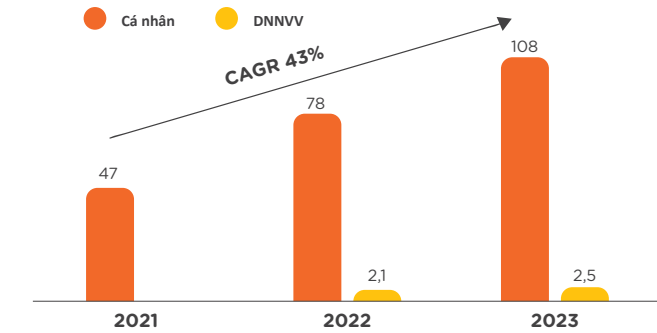
Với quyết tâm thực hiện chuyển đổi số một cách bài bản và toàn diện, MSB đã xây dựng các chương trình chiến lược và lộ trình số hóa nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách hàng bên ngoài và khách hàng nội bộ. Dưới định hướng chung này, trong năm 2023, MSB đã bước đầu triển khai thành công nhiều dự án có tính chất nền móng cho lộ trình số trong tương lai. Tiêu biểu như dự án Low code cho phép xây dựng ứng dụng mà không cần phải viết mã lập trình từ đầu, người dùng có thể sử dụng các công cụ kéo thả thông qua giao diện cũng như các thành phần có sẵn để tạo ra ứng dụng một cách dễ dàng; hay dự án ERP nhằm số hóa hành trình nội bộ trong việc quản lý tài sản, quy trình lưu trữ hồ sơ và quản lý các tài khoản để quản lý tài chính một cách dễ dàng, hạn chế sự can thiệp thủ công của con người; dự án New ATM triển khai ATM thế hệ mới cho phép khách hàng có thể tự thao tác các dịch vụ ngân hàng như nộp tiền, rút tiền và tương tác trực tuyến hai chiều với cán bộ ngân hàng 24/7.

Thông qua số hóa hành trình của khách hàng, MSB cố gắng nâng cao chất lượng trải nghiệm của khách hàng đồng thời giảm tác động đến môi trường. Nó cung cấp tùy chọn ký điện tử một số loại tài liệu cho vay và thẻ tín dụng từ xa từ tài khoản mBank của khách hàng để tiết kiệm thời gian. Ngoài ra, để giảm mức tiêu thụ giấy, khách hàng có thể đăng ký một vài dịch vụ “không cần giấy tờ” để nhận tài liệu ngân hàng thông qua ngân hàng trực tuyến mBank thay vì qua đường bưu điện.

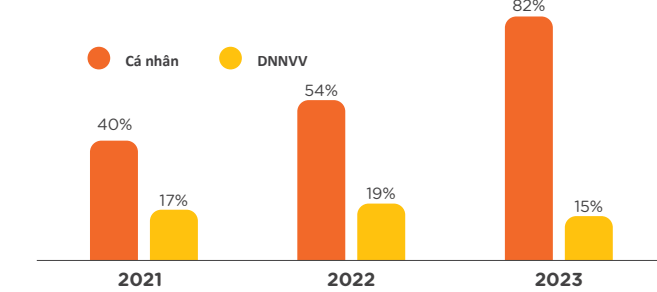
Cũng trong năm 2023, nhiều dự án củng cố năng lực hạ tầng đã được thực hiện: thay mới hệ thống tủ đĩa và San Switch để nâng cao khả năng lưu trữ và định tuyến tầng mạng; nâng cấp RAM của hệ thống máy chủ Wintel của DC để tăng tốc độ xử lý giao dịch... Những dự án này đã giúp năng lực hạ tầng của MSB hoạt động một cách ổn định với hiệu năng cao, đáp ứng yêu cầu các dự án số trong thời gian tới.

Bên cạnh đó, MSB cũng đã triển khai giải pháp SDWAN đi kèm với những biện pháp bảo mật cao. Giải pháp này ngoài việc giảm chi phí về kênh truyền còn cho phép MSB dễ dàng kiểm soát lưu lượng trên hạ tầng mạng, chuyển hướng định tuyến đường truyền một cách linh hoạt, giám sát 24/7 liên tục và cho phép thiết lập ưu tiên về lưu thông theo mức độ quan trọng của giao dịch tài chính.

Số lượng giao dịch ngân hàng qua internet/di động (Triệu)



Tỉ lệ khách hàng mới từ kênh ngân hàng số



Trong nội bộ MSB, dự án “Thay thế máy tính cá nhân” trên toàn hệ thống đã được triển khai thành công tới hơn 7.000 cán bộ nhân viên, từ đó thúc đẩy hiệu suất lao động tăng mạnh trên diện rộng, nâng cao tới 40% tốc độ xử lý. Đặc biệt, dự án này mang lại hiệu quả lớn trong việc giảm thiểu thời gian xử lý giao dịch cho khách hàng tại quầy, đồng thời, đưa máy tính người dùng tương thích với những phần mềm mới, hiện đại, sẽ được triển khai trong tương lai cũng như đáp ứng tuân thủ quy định máy tính trong công tác kiểm tra, giám sát, đảm bảo an toàn, phòng chống rủi ro.



Dự án Nhà máy số (Digital Factory): Việc hoàn thiện số hóa thêm nhiều hành trình trải nghiệm đã giúp MSB tăng trưởng mạnh mẽ về số lượng khách hàng với 33.000 khách hàng mới trong năm 2023, trong đó khách hàng thẻ chiếm gần 50% tương đương với 16.000 thẻ mới. Bên cạnh đó, doanh thu từ kênh số cũng ghi nhận mức 500 tỷ đồng.

Dự án Hiện đại hóa hệ thống ngân hàng lõi (Core Banking): Tiếp nối lộ trình chuyển đổi Core Banking, trong năm 2023, MSB đã hoàn thành 03 đợt kiểm thử diện rộng các tính năng của T24, 03 đợt thử nghiệm dữ liệu thật tại toàn bộ các Chi nhánh/Phòng giao dịch, ghi nhận kết quả khả quan với 89% các tính năng của T24 được đơn vị đánh giá đạt yêu cầu.

Dự án Nền tảng ngân hàng số (Digital Channel): phát triển nền tảng kênh số ổn định, đảm bảo khả năng mở rộng và độ tin cậy cao; xây dựng nền tảng mới cho Ngân hàng Bán lẻ, Ngân hàng Doanh nghiệp và các ứng dụng số; đồng nhất trải nghiệm khách hàng trên các hành trình, các kênh.

Dự án Magnet: xây dựng hạ tầng toàn diện, tận dụng sức mạnh của dữ liệu thời gian thực (real-time) và 360 độ về khách hàng, đồng thời áp dụng các công nghệ tiếp thị để thu hút, gắn kết và giữ chân người dùng thông qua những trải nghiệm sáng tạo và cá nhân hóa. Dự án đã giúp:

- Thu hút hơn 10.000 khách hàng cá nhân mới.
- Tỷ lệ chuyển đổi từ “cài đặt ứng dụng” đến khách hàng “đăng ký tài khoản thành công” đạt 12%, cao hơn mức tăng trưởng cơ sở 2%.
- Hành trình tái tiếp thị đối với khách hàng chưa sử dụng dịch vụ: chuyển từ 8 tiếng làm thủ công/1 tuần thành tự động hóa 100%.
- Tỷ lệ khách hàng sử dụng tài khoản đạt 76%, gấp 3 lần mức tăng trưởng cơ sở.

Dự án Số hóa quy trình vận hành (BPM Op - BPM Risk): đưa hoạt động số hóa vận hành tín dụng của MSB trở thành tiên tiến trên thị trường và mang lại trải nghiệm tốt cho khách hàng.

Dự án Chuyển đổi vận hành (Operations Transformation): phát triển các kênh bổ sung để tiếp nhận yêu cầu của khách hàng như giải pháp/dịch vụ trò chuyện tự động (chatbot), hỗ trợ 24/7 nhằm cải thiện, nâng cao trải nghiệm và cải tiến các giao dịch tại quầy.

Dự án Chuyển đổi dữ liệu doanh nghiệp (Enterprise Data Transformation): thống nhất chiến lược dữ liệu toàn hàng; nâng cao năng lực tổ chức, quản trị và khai thác dữ liệu toàn hàng.

Dự án Quản trị rủi ro luồng phê duyệt thẳng (Risk STP – Straight Through Processing): thiết kế quy trình, chính sách, tích hợp và số hóa các quy trình trên mô hình rủi ro và phê duyệt rủi ro, phát triển môi trường thời gian thực; xây dựng và nâng cấp mô hình quản trị rủi ro và các luồng công việc tiêu chuẩn.

- Tự động hóa sàng lọc các khách hàng quan tâm, phê duyệt trước cho các dự án số hóa.
- Hệ thống tự động xếp hạng tín dụng 100% không cần con người, giảm thời gian thực hiện từ 30 - 45 phút xuống còn 3 phút.
- Tự động hóa các báo cáo danh mục tín dụng, nhận diện cảnh báo sớm và các rủi ro tiềm ẩn.

Dự án Hạ tầng bán hàng số (Digital Sale Platform): phát triển một nền tảng duy nhất cho lực lượng bán hàng (frontline) tích hợp thuận tiện với các nền tảng số khác của ngân hàng và đối tác, từ đó giúp nâng cao hiệu suất bán hàng, phát triển năng lực đội ngũ bán và mở rộng nhanh chóng kênh bán cho MSB.

Ngoài các chương trình chiến lược, Khối Công nghệ và các bộ phận kinh doanh còn chủ động triển khai các dự án khác trong năm 2023 như:

- Nâng cao năng lực quản trị và tích hợp hệ thống: MSB đã thành lập Phòng Giao diện lập trình ứng dụng (API) để triển khai xây dựng nền tảng công nghệ và hỗ trợ các dự án trong vấn đề tích hợp. Khối Công nghệ đã xây dựng xong nền tảng API dựa trên công nghệ hiện đại, chuẩn hóa các API cốt lõi cho hệ thống và nhiều dự án trong việc tương tác. Song song đó, các cơ chế quản lý, quản trị và tiêu chuẩn công nghệ trong tích hợp cũng đã được ban hành. Việc quản lý vòng đời của API được quản lý một cách chuyên nghiệp thông qua đội ngũ API CoE từ lúc lên ý tưởng, thiết kế, đưa vào sử dụng, đến khi kết thúc.
- Chuyển dịch lên dữ liệu đám mây (cloud): MSB xây dựng chiến lược và lộ trình triển khai việc chuyển dịch lên nền tảng Cloud thông qua việc thành lập bộ phận chuyên trách cloud CoE để:
 - + Tư vấn cho Ban Lãnh đạo xây dựng tầm nhìn và chiến lược di chuyển dữ liệu (data migration) lên cloud.
 - + Là đầu mối xây dựng phương án đảm bảo an toàn thông tin và quản trị rủi ro cùng với các bộ phận khác.

+Quản lý và quản trị việc cấp phát tài nguyên và chi phí sử dụng dịch vụ cloud một cách hiệu quả.

+Xây dựng mô hình cung ứng dịch vụ trên nền tảng cloud một cách tối ưu cho toàn hàng.

Năm 2024, Khối Công nghệ hướng tới các mục tiêu trọng điểm:

- Hoàn thành triển khai hệ thống Ngân hàng lõi (core banking) mới trong Quý I/2024 và tiếp tục hỗ trợ các đơn vị nghiệp vụ khi có vấn đề phát sinh, đảm bảo ổn định giao dịch và hoạt động của MSB.
- Đẩy mạnh công tác số hóa đặc biệt trên các kênh Ngân hàng điện tử (mobile/internet banking) theo hướng hành trình “end to end” để số hóa toàn diện và mang lại trải nghiệm tốt cho khách hàng.
- Xây dựng nền tảng dữ liệu lớn với việc cho phép khai thác và phân tích thông minh, phục vụ ra quyết định cho vay và hỗ trợ kinh doanh số như: tiếp thị số (digital marketing), kênh bán (digital sale)...
- Là nền tảng dữ liệu hỗ trợ kinh doanh một cách tối đa cũng như tạo ra sự đồng nhất về thông tin trên tất cả các kênh từ trực tiếp (offline) đến trực tuyến (online) và ngược lại.

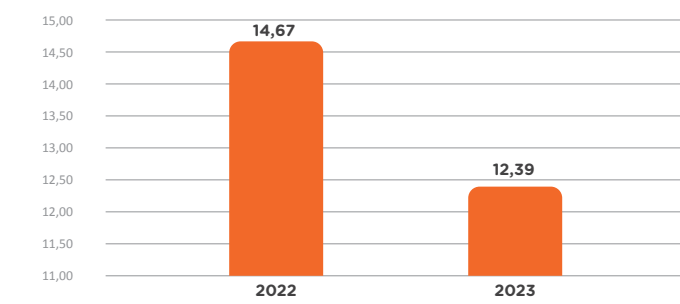


MSB VÀ CÁC TÁC ĐỘNG TÍCH CỰC VỚI MÔI TRƯỜNG

QUẢN LÝ NĂNG LƯỢNG

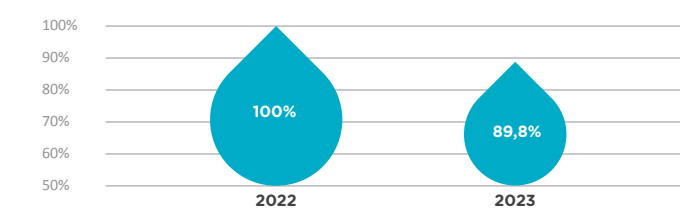
Quản lý năng lượng là vấn đề ngày càng quan trọng đối với MSB. Chúng tôi đang dần dần thu thập thêm các thông tin để có được cái nhìn toàn diện hơn. Tuy nhiên, ban lãnh đạo MSB đã quán triệt tinh thần tiết kiệm năng lượng cho toàn bộ cán bộ nhân viên. Tại hội sở chính và các chi nhánh của MSB, ngân hàng đã được sử dụng hệ thống điện lạnh và chiếu sáng hiện đại. Các thiết bị điện lạnh được thiết kế theo các thông số, tiêu chí kỹ thuật đặt biệt để đánh giá tiết kiệm năng lượng, giảm phát thải. Hệ thống đèn LED có hiệu suất chiếu sáng và mức độ tiết kiệm điện cao đã được thay thế cho đèn huỳnh quang. Năm 2023, MSB còn tổ chức cuộc thi tìm kiếm sáng kiến nhằm tìm ra các giải pháp tiết kiệm năng lượng hiệu quả. Nhờ đó, lượng tiêu thụ điện năm 2023 đã giảm 15,5% so với năm 2022.

Tiêu thụ điện năng (triệu kWh)



QUẢN LÝ NƯỚC

Nhu cầu sử dụng nước chủ yếu của MSB đến từ nhu cầu sinh hoạt hàng ngày của các cán bộ nhân viên. MSB luôn có ý thức rằng nước là nguồn tài nguyên có hạn. Vì vậy, chúng tôi luôn đề cao ý thức sử dụng tiết kiệm nước. Trong các tòa nhà của MSB luôn có các khẩu hiệu tiết kiệm nước để nâng cao ý thức cho cán bộ nhân viên của mình. Tổng lượng nước tiêu thụ trên toàn bộ hệ thống MSB năm 2023 giảm 10,1% so với năm 2022.



QUẢN LÝ NGUYÊN VẬT LIỆU

Nguyên vật liệu chính được sử dụng trong các hoạt động hàng ngày của MSB là các loại giấy, bao gồm các loại giấy in cho hợp đồng, văn bản, biên lai thu tiền, ủy nhiệm chi và các ấn phẩm như lịch và sổ tay.

Tiết kiệm giấy để giảm thiểu tác động đến nguồn tài nguyên rừng là một trong những mục tiêu trọng điểm mà MSB đang theo đuổi. MSB thực hiện mục tiêu này thông qua các chương trình chuyển đổi số: chữ ký số trong quy trình edocman, số hóa chứng từ, hồ sơ. Ngoài ra, MSB còn triển khai mạnh mẽ chương trình Paperless thi đua giữa các đơn vị/khoá/ngân hàng chuyên doanh. Điều này đã thúc đẩy mạnh mẽ sự quyết tâm của CBNV trong quá trình thực hiện mục tiêu chung. Chương trình Paperless triển khai đạt những kết quả ấn tượng: giảm 3,3 triệu bản (58%) in so với năm 2022, tiết kiệm 935 triệu đồng. Đối với các chứng từ cần tiêu hủy, MSB đã chuyển cho các nhà máy giấy để cắt nhỏ, phân loại và mang đi tái chế để tái sử dụng nhiều lần, qua đó giảm thiểu lượng rác thải từ giấy và các vấn đề về môi trường.

Bên cạnh đó, cuối năm 2023, MSB đã tổ chức thu gom toàn bộ lịch cũ tại hội sở Hà Nội, hội sở Tp. Hồ Chí Minh và các phòng giao dịch, chi nhánh trên địa bàn Hà Nội, Hồ Chí Minh. Kết quả thu được gần 700 kg giấy lịch. Toàn bộ khối lượng giấy này đã được chuyển đến nhà máy tái chế và tạo thành 455 kg giấy vệ sinh.



TỔNG HỢP THÔNG TIN VỀ QUẢN LÝ CHẤT THẢI TẠI MSB

Nhu cầu sử dụng nước chủ yếu của MSB đến từ nhu cầu sinh hoạt hàng ngày của các cán bộ nhân viên. MSB luôn có ý thức rằng nước là nguồn tài nguyên có hạn. Vì vậy, chúng tôi luôn đề cao ý thức sử dụng tiết kiệm nước. Trong các tòa nhà của MSB luôn có các khẩu hiệu tiết kiệm nước để nâng cao ý thức cho cán bộ nhân viên của mình. Tổng lượng nước tiêu thụ trên toàn bộ hệ thống MSB năm 2023 giảm 10,1% so với năm 2022.

Loại chất thải		Chất thải rắn thông thường	Nước thải	Khí thải	Chất thải nguy hại
Khối lượng phát sinh		116,6 tấn/năm	166.562 m3 /năm (ước tính bằng 100% lượng nước tiêu thụ)		
Biện pháp quản lý áp dụng (theo thứ tự ưu tiên từ trái qua phải)	Tiết kiệm	- Tiết kiệm giấy, khuyến khích trao đổi công việc qua email, số hoá quy trình (truyền thông nội bộ, dán thông báo) - Định mức sử dụng văn phòng phẩm; sử dụng giấy in văn phòng sản xuất từ nguyên liệu được chứng nhận quản lý rừng bền vững (chứng nhận FSC) - Hạn chế sử dụng đồ nhựa 1 lần, túi nilon	Tiết kiệm nước tại khu vệ sinh (truyền thông nội bộ, dán thông báo)	- Áp dụng định mức tiêu hao nhiên liệu cho các phương tiện vận chuyển, sử dụng các phương tiện đạt tiêu chuẩn về khí thải - Chỉ sử dụng máy phát điện trong trường hợp có sự cố hoặc cần thiết - Hệ thống điều hoà theo công nghệ hiện đại, tiết kiệm năng lượng; hệ thống điều hoà được tắt sau giờ làm việc, chỉ duy trì tại các khu vực cần thiết	Thay thế đèn huỳnh quang bằng đèn LED tiết kiệm năng lượng và thân thiện môi trường
	Tuần hoàn/ Tái sử dụng	- Các tài sản lớn như bàn ghế, tủ, máy tính khi hỏng hóc được thanh lý theo quy trình, không thải bỏ cùng các chất thải khác - In giấy 2 mặt - Tái sử dụng các bao bì, hộp chứa	Không áp dụng	Không áp dụng	Khuyến khích bơm mực thêm cho các máy in, máy photocopy thay vì thay mới để hạn chế phát thải ra môi trường
	Thải bỏ và xử lý	- Chất thải rắn thải bỏ được phân loại tại nguồn, có nhân viên vệ sinh thu gom hàng ngày - Chất thải sau thu gom được chuyển giao cho đơn vị thuê ngoài có năng lực để xử lý theo quy định pháp luật	Có hệ thống thu gom và xử lý nước thải sinh hoạt đảm bảo quy chuẩn môi trường	- Định kỳ duy trì bảo dưỡng, sửa chữa, thay thế các phương tiện, thiết bị để tối ưu hiệu suất - Áp dụng công nghệ lọc khí thải đạt quy chuẩn môi trường đối với máy phát điện	- Phân loại tại nguồn, thu gom và lưu trữ theo quy định - Chất thải sau thu gom được chuyển giao cho đơn vị thuê ngoài có năng lực để xử lý theo quy định pháp luật

Cuối năm 2023, MSB đã tổ chức Chương trình tìm kiếm sáng kiến Phát triển bền vững trong toàn hàng để các cán bộ nhân viên có thể đưa ra các ý tưởng về sống xanh, sống bền vững, nâng cao chất lượng cuộc sống công sở. Ủy ban Phát triển bền vững là ban giám khảo cuộc thi, đã chọn ra các sáng kiến phát triển bền vững để triển khai trong năm 2024 như: ngày không rác thải (green-day), sử dụng lịch online thay thế lịch để bàn, lắp đặt máy lọc nước thay cho việc sử dụng nước đóng chai,...

PHÁT THẢI

Để tìm hiểu tác động của hoạt động vận hành kinh doanh của ngân hàng theo tiêu chí phát thải carbon, MSB đã tính toán lượng khí thải carbon của mình lần đầu tiên cho năm 2022. Con số này chỉ bao gồm hoạt động của MSB, không bao gồm hoạt động cho vay, tài trợ. MSB sẽ tiến tới tính toán lượng phát thải toàn diện hơn bao gồm cả từ danh mục cho vay trong tương lai.

So với lượng phát thải 14.786,85 tấn CO2eq của năm 2022, năm 2023 MSB đã giảm mức phát thải còn 73,66%. Lượng phát thải chính vẫn thuộc về tiêu thụ điện năng, chiếm 82,14% tổng mức phát thải của năm 2023. Nguồn phát thải chiếm tỷ lệ cao thứ hai đến từ việc sử dụng xăng xe của các xe công vụ của công ty (chiếm 8,49%). Các mức phát thải này dựa trên dữ liệu thu thập được của ngân hàng và chúng tôi vẫn tiếp tục hoàn thiện các công cụ hỗ trợ để có được dữ liệu phát thải đầy đủ, toàn diện nhất, từ đó ngân hàng có thể đưa ra các biện pháp giảm thiểu phù hợp.

Bảng phát thải khí nhà kính năm 2023 của MSB:

Phạm vi phát thải	Tổng cộng (tấn CO ₂ quy đổi)	Tỷ lệ (%)
Phạm vi 1/Scope 1	931,354	8,550
Nguồn 1.1: Xăng dùng cho xe công ty	924,290	8,490
Nguồn 1.2: Máy phát điện	7,060	0,060
Phạm vi 2: Điện năng phục vụ máy móc, thiết bị vận hành	8.946,880	82,140
Phạm vi 3: (*)	1.014,130	9,311
Nguồn 3.1: Sử dụng phương tiện đi công tác	164,888	
Nguồn 3.2: Sử dụng phương tiện di chuyển của CBNV	548,697	
Nguồn 3.3: Từ phát sinh rác thải	4,896	
Nguồn 3.4: Từ phát sinh nước thải	186,515	
Nguồn 3.5: Từ tư liệu sản xuất	109,140	
Tổng cộng các nguồn ngân hàng thống kê được	10.892,370	100,000

Năm 2022, MSB không ghi nhận trường hợp nào liên quan đến vi phạm pháp luật và các quy định về môi trường.

(*) Phạm vi 3 bao gồm những nguồn phát thải đã thống kê được. MSB sẽ công bố cập nhật các nguồn phát thải khác khi có đủ dữ liệu.



TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI XÃ HỘI

NGƯỜI LAO ĐỘNG

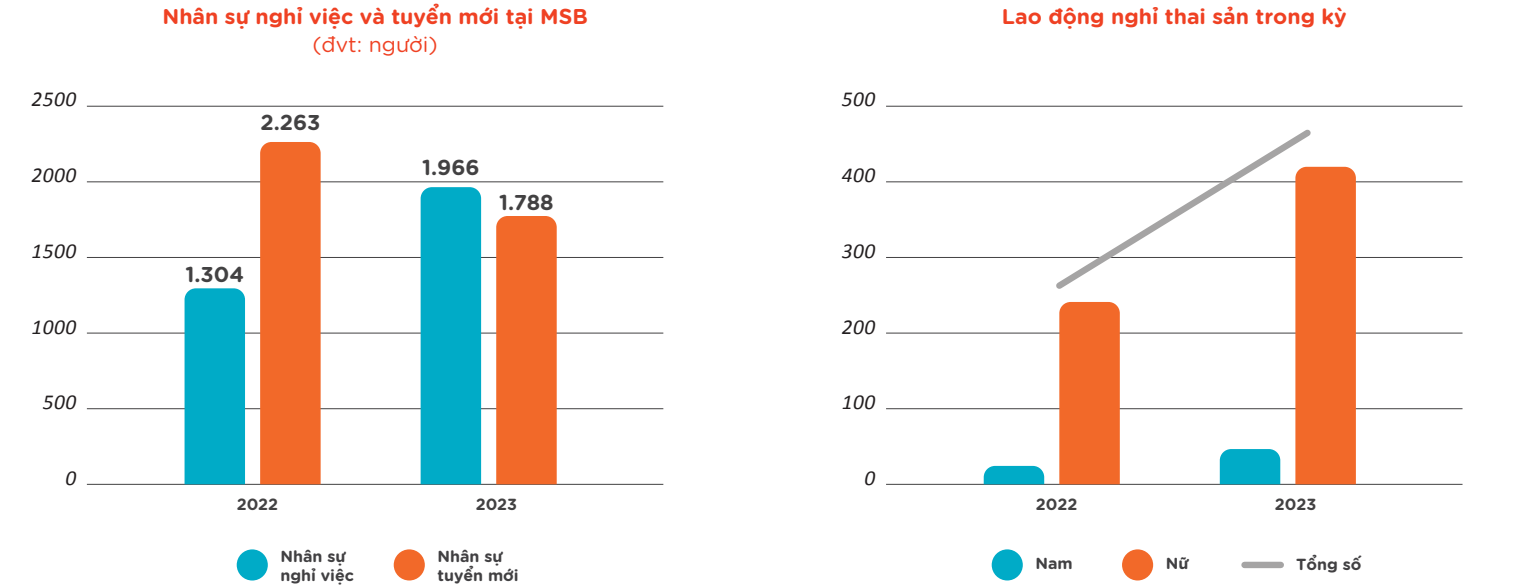
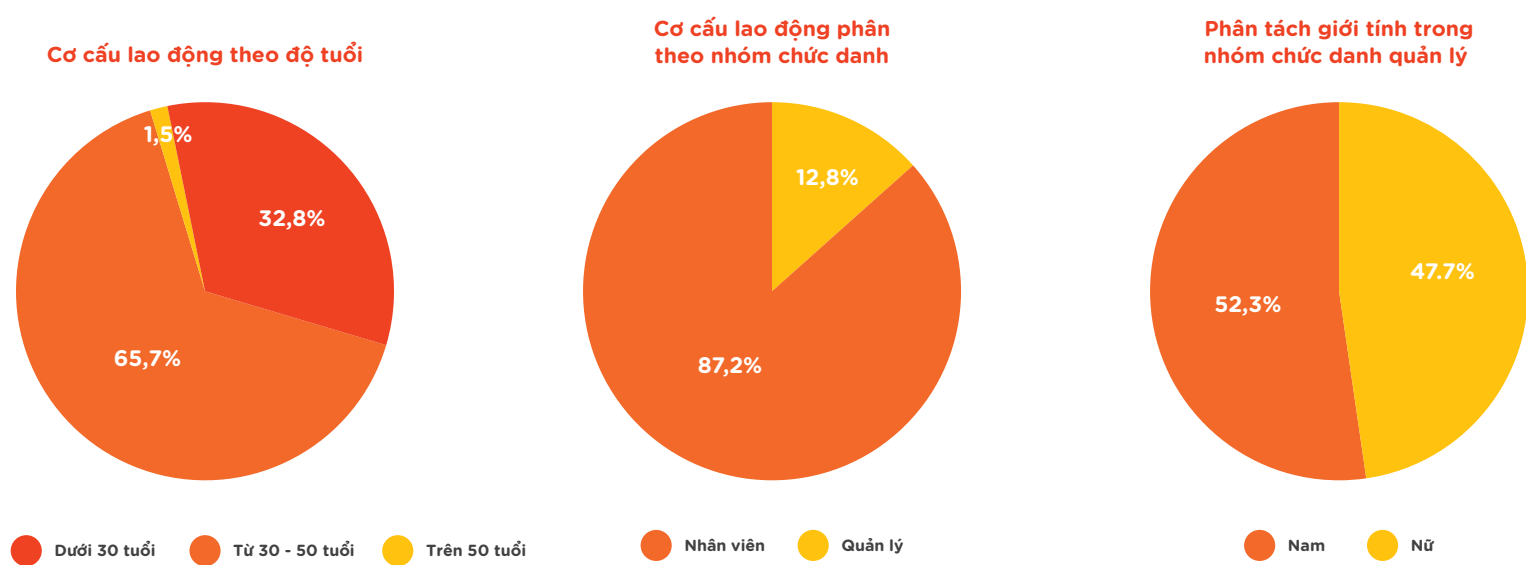
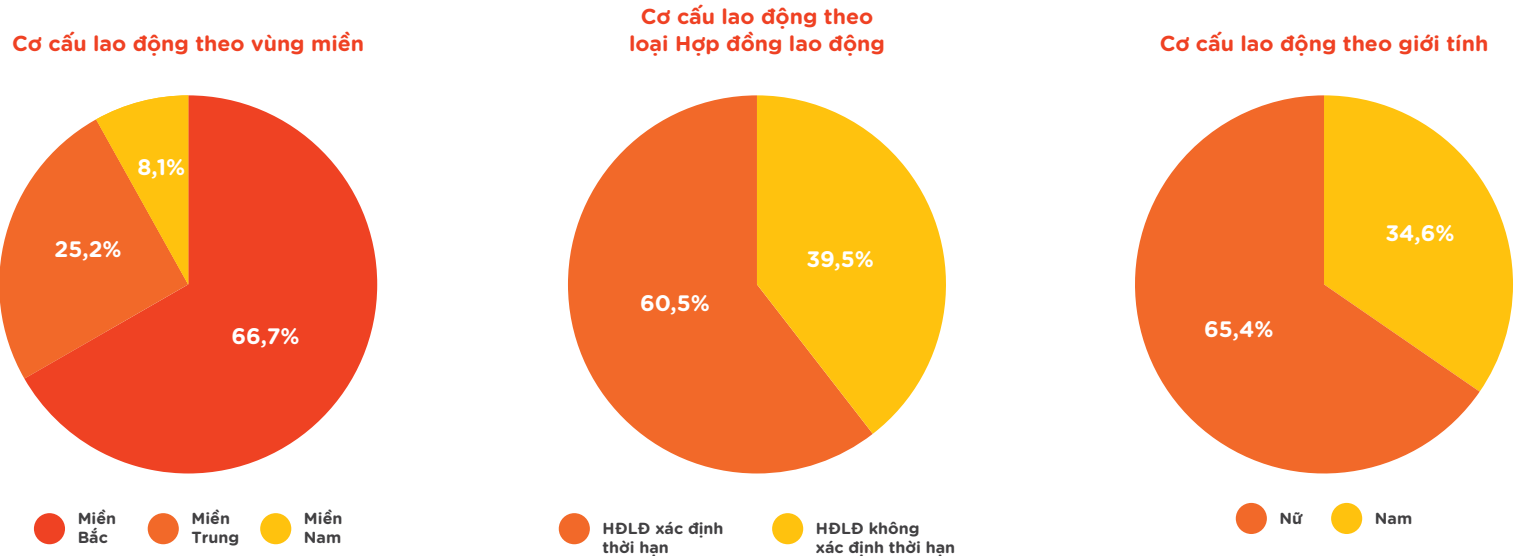
Được thành lập vào năm 1991, MSB đối tác lâu dài, đáng tin cậy đối với khách hàng và nhân viên của mình.

Sự thành công trong kinh doanh của chúng tôi được thúc đẩy bởi những người làm việc cho chúng tôi, nguồn nhân lực của chúng tôi. Mục tiêu của chúng tôi là xây dựng các mối quan hệ dựa trên sự tin tưởng và tôn trọng của nhân viên ở mọi cấp độ và phù hợp với các giá trị cốt lõi của chúng tôi - Trọng khách, Sáng tạo, Trách nhiệm, Hiệu quả, Nhân văn. Đây là những giá trị mang lại những điều tốt đẹp nhất cho con người.

Xem xét thành phần đa dạng của lực lượng lao động của MSB, về độ tuổi, giới tính, lý lịch, chuyên môn,... MSB coi sự đa dạng là một khía cạnh quan trọng của quản lý với tư cách là một người sử dụng lao động có trách nhiệm. Chúng tôi cam kết thiết lập một môi trường làm việc hòa nhập cho phép mọi người tham gia vào việc đạt được các mục tiêu chiến lược và bền vững của chúng tôi với cảm giác thân thuộc thực sự và khuyến khích sự phát triển cá nhân với cơ hội bình đẳng cho tất cả mọi người. Đồng thời, chúng tôi cũng tuân thủ pháp luật về sử dụng lao động và cam kết sự ổn định đối với người lao động của mình, bất kỳ sự thay đổi nào cũng sẽ được báo trước cho CBNV.

Tham vọng cốt lõi của MSB là trao quyền cho nhân viên của mình thông qua nhiều sáng kiến, văn hóa phản hồi mạnh mẽ, phương pháp làm việc linh hoạt và nhiều cơ hội đào tạo cho nhân viên.

Cơ cấu nhân sự năm 2023:





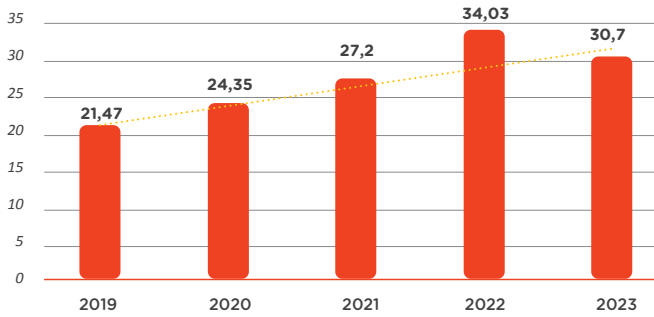
Lương thưởng

Một trong 5 giá trị cốt lõi của MSB là giá trị “Nhân văn” với chủ trương “Nhân viên hạnh phúc sẽ nỗ lực để làm khách hàng hài lòng”, theo đó MSB hiểu rõ rằng người lao động là tài sản quý giá nhất của ngân hàng và là cốt lõi của sự phát triển bền vững.

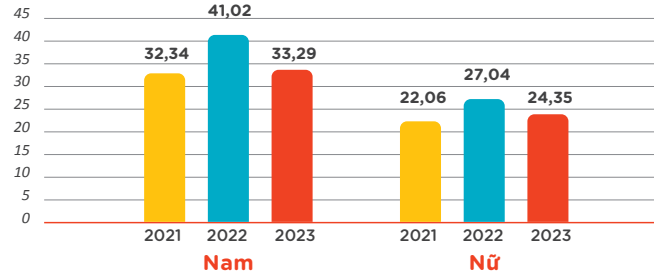
MSB luôn chú trọng tạo môi trường làm việc an toàn, thuận lợi để người lao động an tâm công tác, nâng cao hiệu suất làm việc, ngân hàng đảm bảo chế độ đãi ngộ đa dạng hướng tới tối ưu lợi ích giữa MSB và người lao động.

Năm 2023 là một năm nhiều nhiều thử thách trong bối cảnh kinh tế có nhiều khó khăn, tuy nhiên, MSB vẫn đảm bảo các chính sách về lương thưởng và phúc lợi cho nhân viên. Thu nhập của nhân viên được xác định theo kết quả hoàn thành công việc của toàn Ngân hàng, của đơn vị và của từng cá nhân. MSB có hệ thống ghi nhận kết quả hoàn thành công việc của nhân viên nhằm đảm bảo quy trình quản trị được chính xác, khách quan và nhanh chóng. Trong những năm qua MSB thường xuyên cập nhật, phân tích đánh giá lương thị trường và đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên (100% người lao động được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc).

Thu nhập bình quân tháng của CBNV
giai đoạn 2019 - 2023 (đvt: triệu đồng)



Thu nhập bình quân lao động nam nữ 2023
(đvt: triệu đồng)



Phúc lợi khác

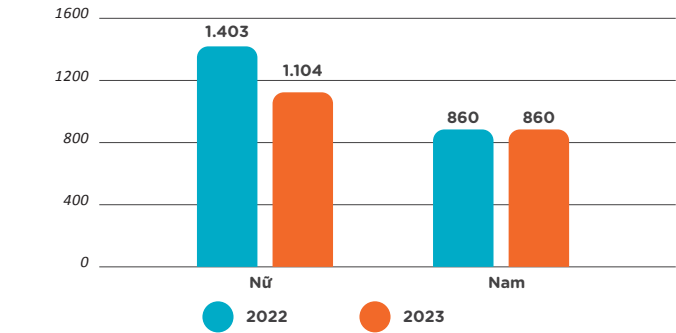
Với đặc thù ngành ngân hàng có thời gian làm việc và khối lượng công việc lớn, MSB luôn ưu tiên thực hiện các chính sách đãi ngộ gia tăng cho cán bộ nhân viên để thúc đẩy sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống gia đình. MSB có những chính sách gia tăng thêm so với quy định của luật để hỗ trợ phụ nữ sau sinh, giúp cán bộ nhân viên nữ cân bằng cuộc sống và chăm sóc con nhỏ toàn diện, không phải lo lắng về công việc. Chúng tôi muốn mang đến một môi trường làm việc thân thiện với phụ nữ và gia đình; thể hiện sự quan tâm, chăm sóc từ phía doanh nghiệp đối với nhân viên và gia đình của họ.

Bảo hiểm và chăm sóc sức khỏe	MSB luôn ưu tiên bảo vệ sức khỏe cán bộ nhân viên và thực hiện triển khai các chính sách: • Khám sức khỏe định kỳ với nhiều hạng mục phù hợp, thực hiện tầm soát bệnh lý theo nhu cầu của cán bộ nhân viên tại các bệnh viện uy tín, chất lượng với chi phí trung bình 1,5 triệu đồng/người. • Bảo hiểm sức khỏe: người lao động được thụ hưởng bảo hiểm sức khỏe toàn diện theo chương trình “MSB Care” với các chính sách và giá trị bảo hiểm gia tăng theo từng năm. Cụ thể, các chức danh lãnh đạo: giá trị bảo hiểm lên đến 1,5 tỷ đồng/người. Các chức danh khác: mức bảo hiểm trung bình 300 triệu đồng/người. • Nghỉ dưỡng hàng năm tái tạo sức lao động. • Phòng y tế cho cán bộ nhân viên và phòng chức năng cho cán bộ nhân viên nữ đang trong thời kỳ nuôi con nhỏ.
Phúc lợi/Đãi ngộ	Trợ cấp và khen thưởng: • Hỗ trợ tiền ăn, đi lại/điện thoại/trang điểm. • Chi thưởng các ngày lễ Tết. • Chế độ bồi dưỡng độc hại bằng hiện vật. • Thưởng dựa trên kết quả thực hiện công việc trong năm. Phúc lợi đời sống: • Hoạt động văn hóa - nghệ thuậtp - thể thao. • Quà tặng cho con nhân viên nhân dịp 01/06, Trung thu, Học sinh giỏi, Ngày hội khai trường. • Ngoài ra, cán bộ nhân viên MSB sẽ được hưởng thêm các chế độ như nghỉ hưởng nguyên lương trong ngày sinh nhật và nghỉ phép thâm niên tăng 01 ngày so với Bộ Luật lao động. Chế độ cho lao động nữ: • Quà cho nhân viên nữ nhân dịp 08/03, 20/10. • Trợ cấp thai sản. • Ngày nghỉ khám thai tăng thêm so với Luật lao động. • Chế độ nghỉ thai sản: MSB áp dụng chính sách nghỉ thai sản đối với người lao động (cả nam và nữ) tuân thủ quy định của pháp luật lao động và vận dụng chính sách khen thưởng, phúc lợi, bảo hiểm sức khỏe và các loại bảo hiểm gia tăng khác; đồng thời người lao động vẫn được bình xét thi đua hằng năm, xét nâng lương định kỳ và được đánh giá hiệu quả làm việc làm cơ sở xét thưởng hiệu quả làm việc hàng năm và các chế độ phúc lợi có liên quan. • Triển khai mô hình phòng y tế tại hội sở Hà Nội, bố trí phòng chức năng cho cán bộ nhân viên nữ đang trong thời kỳ nuôi con nhỏ.
Các đãi ngộ/hỗ trợ/phúc lợi gia tăng gắn kết khác	• Giờ làm việc linh hoạt đối với cán bộ nhân viên làm việc tại Hội sở. • 03 lượt đi muộn/về sớm mỗi tháng với thời gian tối đa 4,5h/tháng và vẫn được trả lương để cán bộ nhân viên gắn kết cùng gia đình. • Chính sách vay ưu đãi cho cán bộ nhân viên. • Ngày nghỉ cho cán bộ nhân viên nam có vợ sinh con.

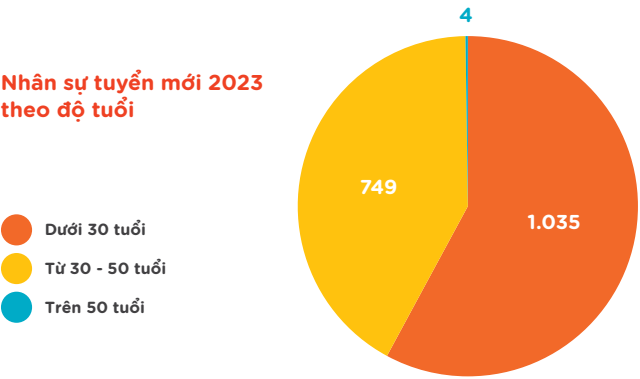
Tuyển dụng

Năm 2023, MSB đã thực hiện nhiều hoạt động tuyển dụng nhằm phát triển nguồn nhân lực chuyên nghiệp và đa dạng, mở rộng mạng lưới giao dịch, nâng cao chất lượng dịch vụ. Ngân hàng đã thu hút hơn 40.000 lượt ứng tuyển của ứng viên vào các vị trí tuyển dụng. MSB áp dụng các tiêu chí tuyển dụng theo quy định tuyển dụng: nghiêm ngặt, minh bạch và công bằng, dựa trên năng lực, kinh nghiệm, trình độ học vấn và thái độ làm việc của ứng viên. Tại MSB, chúng tôi tuyển dụng nhân viên không dựa trên giới tính, quốc tịch, dân tộc,...

Các vị trí làm việc tại MSB đều có tiến trình nghề nghiệp, định hướng phát triển cụ thể ở mỗi vị trí, chức vụ và phòng ban. Nhân viên còn được tạo điều kiện khi có nhu cầu chuyển vị trí hoặc phòng ban công tác. Nhân viên chủ động đăng ký các khóa kỹ năng, chuyên môn liên quan đến vị trí hoặc phòng ban để chuẩn bị sẵn sàng chuyển đổi. MSB luôn tạo điều kiện và cơ hội hỗ trợ các nhân viên có nhu cầu chuyển vị trí công việc, địa điểm làm việc sang các phòng ban khác. MSB đã sử dụng nhiều kênh tuyển dụng khác nhau, như trang web tuyển dụng, mạng xã hội, hội thảo, hội chợ việc làm, đối tác tuyển dụng và giới thiệu từ nhân viên nội bộ. Ngân hàng cũng đã tăng cường hợp tác với các trường đại học, cao đẳng (Trường đại học Kinh tế Quốc dân, Đại học Bách khoa, Học viện Ngân hàng,...) để tìm kiếm và đào tạo các ứng viên tiềm năng, đặc biệt là các sinh viên mới tốt nghiệp.



Nhân sự tuyển mới 2023 theo độ tuổi



Đào tạo và phát triển

Chương trình đào tạo của MSB được lên kế hoạch và tổ chức hàng năm nhằm phổ biến các quy định bắt buộc của NHNN, nâng cao năng lực làm việc của các phòng ban, phát triển năng lực theo nguyện vọng của nhân viên. Các khóa học được phân làm các nhóm như: khóa học nâng cao năng lực quản lý, các khóa học liên quan đến chuyển đổi số, khóa học phát triển năng lực cán bộ quản lý theo từng Ngân hàng chuyên doanh/Khối/Đơn vị, ...

Để củng cố các hoạt động hoạt động trong đào tạo nhân viên, MSB đã tập trung vào ba khía cạnh chính: tận dụng công nghệ và áp dụng kỹ thuật số, phát triển cộng đồng giảng viên nội bộ và tiêu chuẩn hóa các hoạt động phát triển nâng cao khả năng lãnh đạo.

Từ quan điểm công nghệ, MSB đã tận dụng Hệ thống LMS (Learning Management System) hiện có - bằng cách khai thác các chức năng nâng cao nhằm nâng cao trải nghiệm học tập và vận hành đào tạo. Hệ thống hiện cho phép gửi lời mời đào tạo chi tiết tự động đến người tham dự với một vị trí tương ứng được đặt trước trong chương trình kỹ thuật số của họ. Thông qua LMS của mình, MSB cũng đã tích hợp chức năng mã QR để tự động hóa quá trình tham gia đào tạo. Bằng cách quét mã QR vào đầu phiên, giờ đây người tham gia có thể tự xác nhận việc tham dự của mình một cách dễ dàng. Điều này không chỉ giảm khối lượng công việc hành chính liên quan đến việc tham gia đào tạo mà còn mang lại trải nghiệm kỹ thuật số mượt mà hơn cho người tham gia. Tính năng này cũng phù hợp với mục tiêu của MSB là giảm thiểu tác động đến môi trường bằng cách không cần giấy tờ. Ngoài những lớp học trực tiếp, Hệ thống LMS của MSB cũng tích hợp những lớp học trực tuyến, e-learning để giúp nhân viên có thể tham gia các khóa đào tạo bất cứ lúc nào.

Năm 2023, thời gian đào tạo trung bình năm tại MSB là: 51 giờ với cán bộ quản lý, 47 giờ với cán bộ nhân viên. Tổng chi phí đào tạo năm là 21,752 tỷ đồng. Chi phí đào tạo trung bình là 3.500.000/người.

Chương trình đào tạo cho cấp quản lý: được triển khai mạnh mẽ với 64 lớp đào tạo tương ứng 03 dự án, 20 khóa đào tạo cho 2.054 cán bộ lãnh đạo/cán bộ quản lý tham dự

Lãnh đạo cấp cao:

04 khóa và 02 dự án (Dự án Leading the way, Lãnh đạo tinh thức, Dự án Cổ vấn tinh hoa: Kỹ năng cổ vấn (mentoring) & chuyển giao bộ công cụ cổ vấn, Lãnh đạo kèm chuyên gia Pit Stop, Tiếng Anh Lang Premium) Số lượt tham gia: 169

Cán bộ lãnh đạo toàn hàng:

03 khóa & 01 dự án (Truyền cảm hứng để dẫn dắt sự thay đổi, Leader Talk and Do: Nghệ thuật xoay chuyển tình thế, Dự án M,Digi Leader) Số lượt học viên: 223

Cán bộ quản lý toàn hàng:

03 khóa Số lượng tham dự khóa học: 695 lượt

Talentpool:

2 khóa Số lượng tham dự khóa học: 195 lượt

Cán bộ lãnh đạo & quản lý Khối và Ngân hàng chuyên doanh:

6 khóa (Quản lý kinh doanh (Business Manager - BM) Bootcamp, BM quy hoạch, BM tân binh (onboard), RB Leader, EB Hub Head quy hoạch, Nâng cao kỹ năng lãnh đạo cho quản lý cấp trung EB) Số lượt học viên: 772

Văn hóa MSB

Tại MSB, chúng tôi luôn làm việc với tinh thần Thiện chí, hợp tác, trung thực, bình đẳng, công khai, minh bạch – Tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng lao động và người lao động – Tuân thủ pháp luật và đạo đức xã hội.

Năm 2023, MSB đã điều chỉnh giá trị cốt lõi của mình, với các giá trị cốt lõi hướng tới là Trọng khách - Sáng tạo - Trách nhiệm – Hiệu quả - Nhân văn. Các chương trình đào tạo nền tảng văn hóa doanh nghiệp liên tục được tổ chức, ghi nhận 97% cán bộ nhân viên đã tham gia và hoàn thành; nhiều chương trình thi đua liên minh thực hiện thành công và triển khai sâu rộng như câu lạc bộ như M runners, M music...Việc tham gia thực thi các hoạt động phát triển văn hóa giúp đội ngũ nhân sự gắn kết, nâng cao tinh thần phối hợp chặt chẽ giữa các khối, phòng ban Hội sở và đơn vị kinh doanh. Mục tiêu xây dựng văn hóa tổ chức vững mạnh hướng tới mục tiêu tạo đòn bẩy giúp ngân hàng phát triển không những hiệu quả mà còn hướng tới sự phát triển bền vững. Xây dựng nét văn hóa đặc trưng cho MSB và góp phần xây dựng môi trường làm việc hạnh phúc.

Ban Văn hóa doanh nghiệp của MSB đã thể hiện vai trò của mình trong việc xây dựng nền tảng văn hóa doanh nghiệp bền vững, có bản sắc riêng nhằm tạo sự khác biệt và lợi thế cạnh tranh cho ngân hàng.



Thành lập câu lạc bộ M Runners trên phạm vi toàn ngân hàng

- 3.890 thành viên
- 15 giải chạy, thử thách online và offline
- 80.688 km



Tổ chức hoạt động đầu tiên trong chuỗi chương trình Green day: thu gom lịch cũ, thu được gần 700kg lịch cũ, sổ cũ, giấy tái chế



Chương trình hiến máu nhân đạo diễn ra tại Hội sở Hà Nội và Hội sở TP.Hồ Chí Minh:

- Hà Nội: hơn 200 người đăng ký và 155 đơn vị máu được trao tặng
- TP. Hồ Chí Minh: hơn 120 người đăng ký và 81 đơn vị máu được trao tặng



Hỗ trợ truyền thông, tổ chức các sự kiện theo đăng ký từ các Khối/Phòng khác thực hiện về chủ đề phát triển bền vững tại MSB:

- Truyền thông Chương trình Paperless của Khối Chiến lược: Tổng số 10 bản tin trên các kênh truyền thông nội bộ
- Truyền thông hoạt động hiến máu MSB: Gần 15 bản tin trên các kênh truyền thông nội bộ
- Truyền thông M Runners: Hơn 20 bài viết về giải chạy, hoạt động của Câu lạc bộ M Runners trên các kênh truyền thông



Năm 2023, MSB đạt được nhiều thành công và giải thưởng uy tín trong khảo sát “Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam” bởi Anphabe - một công ty chuyên về nghiên cứu và tư vấn nhân sự hàng đầu Việt Nam, cụ thể:

- **Top 15 Doanh nghiệp tiêu biểu có “Nguồn nhân lực hạnh phúc”**
- **Đứng thứ 2 ngành Ngân hàng (Banking)**
- **Đứng thứ 19 trong nhóm 100 “Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam”**

Tại MSB, chúng tôi xây dựng các quy định nội bộ để xử lý khiếu nại để tiếp nhận các khiếu nại của Người lao động liên quan đến các mối quan ngại, không hài lòng, không phù hợp hoặc bất kỳ sự bất

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

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

52 | MSB • KIẾN TẠO GIÁ TRỊ BỀN VỮNG

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2023 • MSB | 53

LẮNG NGHE KHÁCH HÀNG

Thông tin, truyền thông

MSB đảm bảo khách hàng và đối tác của mình tiếp cận được các thông tin về sản phẩm, kết quả kinh doanh, điều lệ - quy chế, các thay đổi về cổ phiếu, chứng khoán, kết quả của đại hội cổ đông, báo cáo tài chính, báo cáo thường niên,... một cách dễ dàng và minh bạch.

Chúng tôi luôn xác định rõ nhu cầu, nội dung, đối tượng, thông điệp, các kênh đăng tải, hình thức, kế hoạch,... trước khi truyền tải nội dung đến khách hàng của mình. Các thông điệp truyền thông của MSB luôn đảm bảo đúng thời điểm và đối tượng hướng đến. MSB đảm bảo 100% các thông tin truyền thông liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ của mình tuân thủ Quy trình đăng tải thông tin. Đến nay, MSB chưa ghi nhận các vi phạm liên quan đến thông tin và nhãn hiệu cũng như hoạt động truyền thông tiếp thị đến từ các sản phẩm, dịch vụ của mình.

Bảo mật thông tin khách hàng

MSB cam kết tuân thủ chặt chẽ về an toàn hệ thống thông tin trong hoạt động được quy định tại Thông tư số 09/2020/TT-NHNN và tuân thủ các quy định tại Nghị định số 13 về bảo vệ dữ liệu cá nhân, có hiệu lực từ ngày 1/7/2023. MSB cam kết bảo vệ hoàn toàn quyền riêng tư dữ liệu của khách hàng và nhân viên của mình. Hệ thống công nghệ thông tin của MSB được xây dựng đồng bộ và hiện đại, đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin khách hàng. Đồng thời, việc giám sát các hoạt động liên quan đến thông tin khách hàng được thực hiện định kỳ và chặt chẽ.

Tại MSB, nhiệm vụ bảo vệ cơ sở dữ liệu khỏi các sự kiện tấn công của “hacker” được thực hiện bởi Phòng An toàn hệ thống công nghệ thông tin. Bằng việc áp dụng công cụ điều phối SIEM, SOC có khả năng tự động xử lý các sự kiện/ cảnh báo vi phạm an toàn thông tin cấp độ thấp/ đơn giản đến trung bình.

MSB cũng chú trọng các hoạt động nâng cao nhận thức của nhân viên để bảo mật thông tin khách hàng thông qua hoạt động đào tạo cho cán bộ nhân viên của mình và quy định kỷ luật trách nhiệm cụ thể nếu vi phạm. Ngoài ra, bên cạnh những nỗ lực phòng chống thất thoát dữ liệu của mình, MSB còn cần sự chủ động bảo vệ từ phía khách hàng. Chúng tôi đề ra một số nguyên tắc bảo mật an toàn khi thực hiện các giao dịch ngân hàng trên internet và liên tục cảnh báo các chiêu thức lừa đảo, đánh cắp thông tin giao dịch của tội phạm công nghệ trên các kênh truyền thông để giúp khách hàng tăng cường nhận thức bảo mật các thông tin của chính mình.

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

Đo lường sự hài lòng của khách hàng

MSB rất coi trọng sự hài lòng của khách hàng và đo lường nó một cách thường xuyên. Các cuộc khảo sát định kỳ về sự hài lòng về các trải nghiệm của khách hàng được thực hiện trên các quy trình chính của ngân hàng (ví dụ: mở tài khoản, đăng ký khoản vay, sản phẩm đầu tư đăng ký, v.v.) để thu thập phản hồi của khách hàng sau tương tác của họ với ngân hàng. Đối với mỗi tiến trình chính, các chỉ số sau đây được đo lường và theo dõi:

- Tỷ lệ khuyến nghị
- Sự hài lòng

MSB hiểu rằng sự hài lòng của khách hàng là thành công lớn của một ngân hàng, vì vậy chúng tôi luôn cố gắng thiết kế trải nghiệm toàn diện đối với các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng.

Kết quả đo lường sự hài lòng qua các kênh đạt 91% khách hàng hài lòng về sản phẩm và dịch vụ của MSB (tăng 5% so với năm 2022).



Xử lý khiếu nại của khách hàng

Ban lãnh đạo và tập thể cán bộ MSB luôn quan tâm tới việc ghi nhận và giải quyết kịp thời, thỏa đáng các phản ánh của khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ của MSB. Quyền lợi chính đáng cũng như trải nghiệm của khách hàng luôn được coi trọng và được cô đọng bằng 1 trong 5 giá trị cốt lõi của MSB là TRỌNG KHÁCH. MSB đặt khách hàng làm trọng tâm trong mọi suy nghĩ và hành động. Giá trị cốt lõi này được Chủ tịch HĐQT và Ban lãnh đạo ngân hàng đưa ra và quan tâm hàng đầu.

MSB đã xây dựng từ sớm chính sách về tiếp nhận, giải quyết khiếu nại của khách hàng và được cập nhật liên tục qua các thời kì nhằm đảm bảo các phản ánh của khách hàng được giải quyết kịp thời, chính xác, rõ ràng, thỏa đáng và nâng cao chất lượng, hiệu quả và sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ của MSB. Quy trình xử lý phản ánh của khách hàng tại MSB được áp dụng trong toàn hệ thống MSB, bao gồm Trụ sở chính; các Chi nhánh, Phòng Giao dịch, Văn phòng đại diện; các Ngân hàng chuyên doanh; các Khối nghiệp vụ và các đơn vị khác có liên quan. Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tranh chấp với khách hàng MSB áp dụng như sau:



Tại MSB có nhiều kênh tiếp nhận phản ánh của khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các kênh sau:

- Kênh tiếp nhận qua điện thoại (tổng đài điện thoại hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần hoặc điện thoại trực tiếp tới Phòng giao dịch có chế độ ghi âm cuộc gọi trong giờ hành chính); Hotline: 19006083 (cá nhân) - 18006260 (doanh nghiệp); Hỗ trợ khách hàng ưu tiên-MFirst: 1800.599999 (miễn phí).
- Kênh tiếp nhận tại quầy giao dịch;
- Kênh tiếp nhận qua Internet Banking, qua email, website <https://www.msb.com.vn/vi/lien-he.html>
- Kênh tiếp nhận qua thư tín;
- Kênh tiếp nhận qua fanpage, mạng xã hội;
- Kênh tiếp nhận qua nhân viên MSB.
- Khảo sát hài lòng khách hàng

Nếu sau khi phản hồi, Khách hàng vẫn cần giải thích làm rõ thông tin, MSB sẽ trao đổi bổ sung nhằm làm rõ vấn đề và giải quyết nhằm đáp ứng sự hài lòng của Khách hàng, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của Khách hàng, cá nhân, tổ chức có liên quan và uy tín, hình ảnh của MSB. Tại MSB luôn có các chương trình truyền thông, đào tạo nhằm nâng cao kỹ năng cán bộ để hướng tới mang lại các trải nghiệm tốt hơn cho Khách hàng. Đối với các trường hợp tiếp nhận, giải quyết phàn nàn khiếu nại của Khách hàng, cán bộ được truyền thông cần tuân thủ theo Quy trình xử lý phản ánh của khách hàng tại MSB nói chung cũng như tuân thủ Nguyên tắc tiếp nhận và phản hồi cho khách hàng. Chúng tôi đã đưa tiêu chuẩn hành vi vào tiêu chí đầu vào, đặc biệt là các vai trò tuyến đầu Bán hàng, Dịch vụ khách hàng, Trung tâm Chăm sóc Khách hàng, Các Giám đốc chi nhánh, đội ngũ nhân viên liên quan đến trải nghiệm khách hàng ,... Các câu hỏi lấy hành vi khách hàng làm trung tâm được sử dụng để phỏng vấn. Bài kiểm tra tư duy phục vụ được thực hiện trước khi họ trở thành nhân viên chính thức và hàng năm đối với tất cả mọi người. Chủ đề trải nghiệm khách hàng là một trong những học phần đào tạo bắt buộc đối với tất cả nhân viên (front-back office) và mọi cấp độ.

Nội dung	Năm 2022	Năm 2023
Số lượt CBNV được đào tạo trong các khóa Chất lượng dịch vụ	10.554	11.335
Số khóa đào tạo về Chất lượng dịch vụ	99	110

TÁC ĐỘNG TÍCH CỰC VỚI CỘNG ĐỒNG

Là một phần trong chiến lược phát triển bền vững của mình, MSB sử dụng một số ngân sách tài trợ và Trách nhiệm xã hội của mình (CSR) để hỗ trợ các chương trình từ thiện, thể hiện trách nhiệm xã hội, hướng tới xây dựng cuộc sống tốt đẹp hơn cho cộng đồng, đặc biệt là người dân có hoàn cảnh khó khăn.

Tháng 6/2023, MSB đã ủng hộ 2 tỷ đồng nhằm xây dựng trường Phổ thông dân tộc bán trú Trung học cơ sở Huy Giáp, xã Huy Giáp, huyện Bảo Lạc, tỉnh Cao Bằng. Bảo Lạc là huyện vùng cao biên giới của tỉnh Cao Bằng, có địa hình phức tạp, tỉ lệ hộ nghèo và hộ cận nghèo chiếm trên 63%. Tình hình giáo dục tại địa phương vì thế cũng gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là về cơ sở vật chất, thiếu thốn trang thiết bị học tập. Những đóng góp của MSB nhằm tạo môi trường học tập an toàn, khang trang, hiệu quả cho các em học sinh, nuôi dưỡng ước mơ chinh phục con chữ, đồng thời chung tay thúc đẩy sự đổi mới trong công tác giáo dục tại địa phương.

Tháng 10/2023, MSB ủng hộ xây dựng 22 căn nhà cho hộ nghèo, hộ cận nghèo huyện Bảo Lâm, tỉnh Cao Bằng. Nghĩa cử này, bên cạnh việc tạo giá đỡ an sinh, giúp người nghèo có cơ hội thay đổi cuộc đời và cải thiện cuộc sống, còn là sự tiếp nối, phát huy truyền thống tương thân tương ái, hưởng ứng Chương trình mục tiêu quốc gia giảm nghèo bền vững giai đoạn 2021 -2025 của Thủ tướng Chính phủ.

MSB đã trao hàng trăm căn nhà đại đoàn kết cho các hộ khó khăn tại Quảng Nam, Thanh Hóa. Đây là những món quà mang ý nghĩa nhân văn, là sự sẻ chia mà MSB muốn gửi gắm tới địa phương, nhằm động viên tinh thần người dân an cư lạc nghiệp, có thêm động lực vươn lên, đúng như tinh thần của phong trào thi đua “Vì người nghèo - Không để ai bị bỏ lại phía sau”; đồng thời chung tay từng bước hiện thực hóa chủ trương của Đảng và Nhà nước về công cuộc xóa đói giảm nghèo, xây dựng và đổi mới đất nước.



Bên cạnh việc đồng hành cùng những hoàn cảnh thiếu may mắn về vật chất, cán bộ nhân viên MSB cũng dành sự quan tâm đặc biệt tới nhiều trường hợp khó khăn khác, tiêu biểu như bệnh nhân ung thư, bệnh nhân gặp bệnh lý về máu. Theo đó, phát huy giá trị cốt lõi “Nhân văn” và “Trách nhiệm”, đề cao con người và tinh thần trách nhiệm với cộng đồng, MSB đã kêu gọi đội ngũ nhân sự tích cực đăng ký tham gia “Chương trình hiến máu nhân đạo” thuộc chuỗi hoạt động mừng sinh nhật với chủ đề “M32 Tươi mới”. “Mỗi giọt máu trao đi là một cuộc đời ở lại”, hơn 200 cán bộ nhân viên đều cảm thấy hạnh phúc khi được mang hành động thiết thực chung tay nâng niu sự sống.

Phát triển bền vững không chỉ là việc áp dụng các công nghệ tiết kiệm năng lượng mới nhất hoặc chuyển sang sử dụng các nguồn năng lượng tái tạo. Sự bền vững là trách nhiệm của mỗi cá nhân hàng ngày, từ cuộc sống riêng tư đến các công việc của mỗi người. Ban lãnh đạo MSB, với tư cách là nhân viên của ngân hàng, đã



thông qua các hoạt động thường nhật của mình, đóng góp vào quá trình chuyển đổi xanh, chuyển đổi tư duy theo hướng PTBV. Chúng tôi coi đây là chìa khóa cho hành trình phát triển bền vững của ngân hàng. Định hướng phát triển bền vững sẽ ảnh hưởng tới cấu trúc ngân hàng trên mọi phương diện và do đó, các chính sách/giải pháp để hiện thực hóa cần được áp dụng một cách có kế hoạch, nhất quán, có lộ trình và cần được cải thiện liên tục. MSB hiện đang xây dựng Chiến lược Phát triển bền vững tích hợp vào chiến lược tổng thể của ngân hàng, chiến lược này sẽ tạo ra con đường thực hiện hoạt động kinh doanh bền vững cho MSB trong bối cảnh các tiêu chuẩn về Môi trường – Xã hội – Quản trị được đề cao cả trong nước và quốc tế. Việc xây dựng Chiến lược Phát triển bền vững sẽ giúp MSB quản trị rủi ro tốt hơn, toàn diện hơn đồng thời nắm bắt những cơ hội kinh doanh mới, tiên phong trong các ngân hàng tại Việt Nam chuẩn hóa các tiêu chí PTBV cao cấp, từ đó nâng tầm vị thế ngân hàng theo tiêu chí tín nhiệm, tạo tác động tích cực đến nhận diện thương hiệu của MSB trên phạm vi vùng và thế giới.





MỤC LỤC GRI

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Trang
GRI 2:	Công bố thông tin chung	
GRI 2-1	Thông tin tổ chức	10
GRI 2-2	Các đơn vị bao gồm trong báo cáo phát triển bền vững	8
GRI 2-3	Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	8
GRI 2-6	Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	10
GRI 2-7	Người lao động	46 - 53
GRI 2-9	Cơ cấu quản trị và cấu phần	24
GRI 2-10	Bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất	25
GRI 2-12	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong việc thiết lập các mục đích, giá trị và chiến lược	24
GRI 2-13	Giao trách nhiệm quản lý các tác động	24-26
GRI 2-14	Vai trò của cơ quan quản trị cao nhất trong báo cáo phát triển bền vững	24, 27
GRI 2-15	Xung đột lợi ích	35
GRI 2-17	Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	26
GRI 2-18	Đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan quản lý cao nhất	26
GRI 2-19	Chính sách thù lao	25,48
GRI 2-20	Quy trình xác định mức thù lao	19
GRI 2-22	Tuyên bố chiến lược PTBV	7
GRI 2-23	Tuân thủ các quy định về hành vi kinh doanh có trách nhiệm, tôn trọng nhân quyền	46
GRI 2-26	Cơ chế tìm kiếm lời khuyên và nêu lên mối quan ngại	53
GRI 2-27	Tuân thủ luật pháp và các quy định	34,35, 44, 53
GRI 2-29	Cách tiếp cận với các bên liên quan	19-23
GRI 2-30	Thỏa ước thương lượng tập thể	46
GRI 201	Hiệu quả kinh tế	
GRI 201-1	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	56-57
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	48
GRI 203	Hiệu quả kinh tế gián tiếp	
GRI 203-1	Đầu tư cơ sở hạ tầng và dịch vụ được hỗ trợ	56-57
GRI 203 -2	Tác động kinh tế gián tiếp đáng kể	36, 56-57
GRI 205	Phòng chống tham nhũng	
GRI 205-1	Hoạt động được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	33
GRI 205-2	Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình chống tham nhũng	33
GRI 205-3	Các vụ việc tham nhũng đã được xác nhận và các hành động được thực hiện	34

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Trang
GRI 301	Vật liệu	
GRI 301-1	Vật liệu đã được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng	42
GRI 301-2	Vật liệu tái chế đã được sử dụng	42
GRI 302	Năng lượng	
GRI 302-1	Tiêu thụ năng lượng trong tổ chức	42
GRI 302-3	Cường độ sử dụng năng lượng	42
GRI 302-4	Giảm tiêu hao năng lượng	42
GRI 303	Nước và nước thải	
GRI 303-3	Nước đầu vào	42
GRI 303-4	Nước thải	42
GRI 303-5	Nước tiêu thụ	42
GRI 305	Phát thải	
GRI 305-1	Phát thải khí nhà kính (GHG) trực tiếp (phạm vi 1)	44
GRI 305-2	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (phạm vi 2)	44
GRI 305-3	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp khác (phạm vi 3)	44
GRI 305-5	Giảm phát thải khí nhà kính (GHG)	44
GRI 306	Chất thải	
GRI 306-2	Quản lý các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	43
GRI 306-3	Chất thải phát sinh	43
GRI 306-5	Chất thải được xử lý	43
GRI 307	Tuân thủ về môi trường	
GRI 307-1	Không tuân thủ pháp luật và các quy định về môi trường	44
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	35
GRI 401	Việc làm	
GRI 401-1	Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc	47
GRI 401-2	Phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	48-49
GRI 401-3	Nghỉ thai sản	47
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	46
GRI 403	An toàn và sức khỏe nghề nghiệp	
GRI 403-1	Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	49
GRI 403-2	Nhận dạng mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	49
GRI 403-3	Dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp	49

Chỉ số	Yêu cầu công bố	Trang
GRI 403-4	Sự tham gia của người lao động, tham vấn và truyền thông về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	49
GRI 403-5	Huấn luyện nhân viên về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	49
GRI 403-6	Nâng cao sức khỏe người lao động	49
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	49
GRI 403-8	Người lao động được bảo đảm bởi hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	49
GRI 403-9	Thương tật liên quan đến công việc	49
GRI 403-10	Sức khỏe kém liên quan đến công việc	49
GRI 404	Giáo dục và đào tạo	
GRI 404-1	Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	51
GRI 404-2	Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	51
GRI 404-3	Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	48, 50
GRI 405	Sự đa dạng và cơ hội bình đẳng	
GRI 405-1	Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên	47
GRI 405-2	Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao của phụ nữ so với nam giới	49
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	46
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	46
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	46
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	46
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	44
GRI 417	Tiếp thị và Nhãn hiệu	
GRI 417-1	Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ	54
GRI 417-2	Các vụ việc không tuân thủ liên quan thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ	54
GRI 417-3	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	54
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	55



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

www.msb.com.vn