

**BÁO CÁO
PHÁT TRIỂN
BỀN VỮNG**

2024

MỤC LỤC

TỔNG QUAN

1

- 4 / Thông tin Báo cáo Phát triển bền vững
- 5 / Thông điệp của Chủ tịch HĐQT
- 7 / Thông tin khái quát về BIDV
- 11 / Dấu ấn của BIDV trên hành trình Phát triển bền vững
- 22 / Định hướng Phát triển bền vững
- 23 / Cơ cấu quản trị thực hành phát triển bền vững
- 24 / Tương tác với các bên hữu quan
- 27 / Các chủ đề trọng yếu

BÁO CÁO TRỤ CỘT E - MÔI TRƯỜNG

2

- 31 / Các chủ đề trọng yếu
- 32 / Hành trình chuyển đổi Xanh
 - Xây dựng và củng cố khả năng chống chịu biến đổi khí hậu trong hoạt động vận hành và danh mục tín dụng
 - Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero

BÁO CÁO TRỤ CỘT S - XÃ HỘI

3

- 49 / Các chủ đề trọng yếu
- 50 / Kiến tạo Xã hội bền vững
 - Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng
 - Thu hút và phát triển nhân tài
 - Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng
 - Quyền riêng tư, bảo mật dữ liệu và sử dụng dữ liệu có trách nhiệm

BÁO CÁO TRỤ CỘT G – QUẢN TRỊ

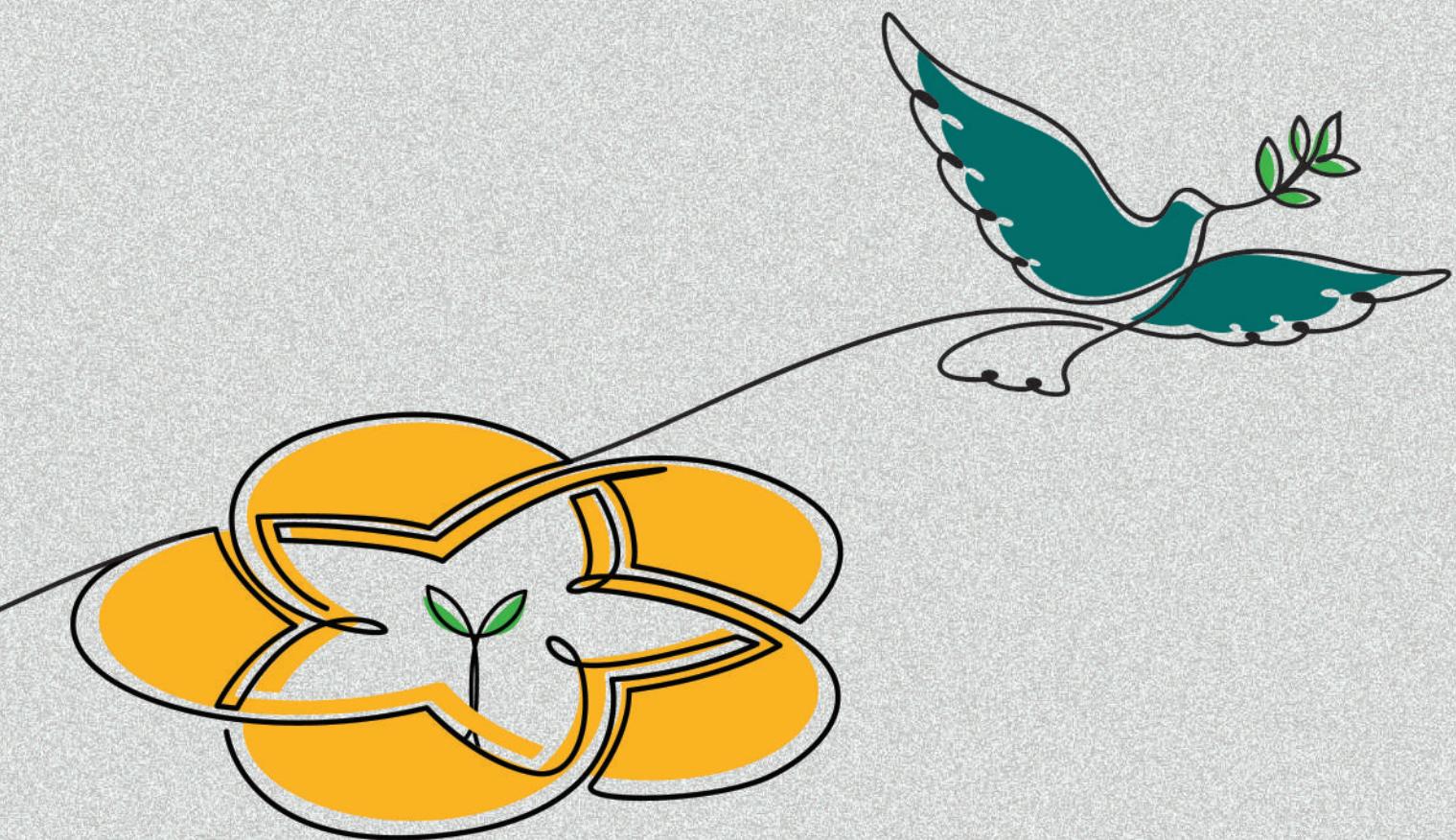
4

- 84 / Các chủ đề trọng yếu
- 85 / Thúc đẩy Quản trị minh bạch, hiệu quả
 - Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu
 - Quản lý và tích hợp rủi ro hệ thống
 - Tin cậy và minh bạch

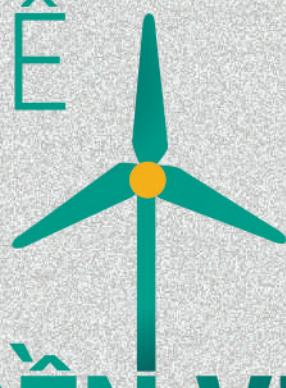
THAM CHIẾU CÁC TIÊU CHUẨN BÁO CÁO QUỐC TẾ

5

- 100 / Tham chiếu Bộ tiêu chuẩn GRI
- 103 / Tham chiếu Bộ tiêu chuẩn TCFD



TỔNG QUAN VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



THÔNG TIN BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



Mục đích báo cáo

Báo cáo Phát triển bền vững của BIDV được lập ra nhằm mục đích cung cấp thông tin minh bạch và chi tiết về các hoạt động, chiến lược và kết quả mà ngân hàng đã đạt được trong lĩnh vực phát triển bền vững. Báo cáo này không chỉ là một công cụ để đánh giá hiệu quả hoạt động của ngân hàng mà còn là cam kết của chúng tôi đối với các bên hữu quan về việc thực hiện trách nhiệm xã hội và môi trường. Báo cáo này được Hội đồng quản trị của BIDV phê duyệt ban hành và đăng tải trên trang web của ngân hàng.

Cơ sở lập báo cáo

Báo cáo về Phát triển bền vững này được soạn thảo theo các quy định, tiêu chuẩn và hướng dẫn sau:

- Tiêu chuẩn 2021 của Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI) (cập nhật tháng 7 năm 2021)
- Các mục tiêu phát triển bền vững (SDGs) của Liên Hợp Quốc
- Khung công bố thông tin tài chính liên quan đến khí hậu của Lực lượng Đặc nhiệm về Công bố Tài chính Liên quan đến Khí hậu (Task Force on Climate-related Financial Disclosures - TCFD).
- Thông tư 96/2020/TT-BTC hướng dẫn công bố thông tin trên thị trường chứng khoán do Bộ trưởng Bộ Tài chính ban hành ngày 16 tháng 11 năm 2020.

Phạm vi báo cáo

Báo cáo này trình bày các thông tin chính thức về các chiến lược, nguyên tắc, sáng kiến, hiệu suất hoạt động của BIDV trên các khía cạnh cốt lõi về Môi trường, Xã hội và Quản trị (ESG). Báo cáo bao gồm các thông tin cho năm tài chính từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12 năm 2024. Báo cáo này được sử dụng cùng với Báo cáo thường niên 2024 và các trình bày liên quan đến tính bền vững khác trên trang web của Ngân hàng.

- Tần suất báo cáo:** Hằng năm.
- Dữ liệu báo cáo:** Báo cáo được lập trong phạm vi hoạt động của BIDV, bao gồm đơn vị Trụ sở chính, 189 chi nhánh, 895 phòng giao dịch hoạt động tại 63 tỉnh thành trên lãnh thổ Việt Nam. Các số liệu tài chính trong Báo cáo này được dồn chiếu từ Báo cáo tài chính đã kiểm toán năm 2024.

Ý kiến đóng góp

- Mọi phản hồi về các nội dung phát triển bền vững của BIDV xin được gửi về Nhóm Truyền thông và Công bố thông tin - Ban Quản lý dự án Xây dựng và triển khai Chiến lược phát triển bền vững và thực hành ESG tổng thể tại BIDV theo địa chỉ:
 - Đơn vị đầu mối:** Ban Thư ký Hội đồng quản trị và Quan hệ cổ đông
 - Email:** phattrienbenvung@bidv.com.vn
 - Điện thoại:** (84-24) 22201099
 - Website:** bidv.com.vn

THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



ÔNG PHAN ĐỨC TÚ

Chủ tịch Hội đồng Quản trị BIDV

Kính thưa các bên hữu quan!

Trước hết, thay mặt Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - BIDV, tôi bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến tất cả các Quý khách hàng, Quý cổ đông, Nhà đầu tư, Đối tác và các bên liên quan vì sự tin tưởng, ủng hộ và đồng hành đối với hoạt động của BIDV thời gian qua.

Chiến lược Ngân hàng xanh

Thế giới đang đổi mới với biến đổi khí hậu, khủng hoảng năng lượng và nguy cơ suy giảm môi trường sống. Là một trong những quốc gia thuộc nhóm tiên phong thúc đẩy phát triển kinh tế xanh và kinh tế tuần hoàn, tại Hội nghị lần thứ 26 các Bên tham gia Công ước khung của Liên hợp quốc về biến đổi khí hậu (COP26), Thủ tướng Chính phủ Việt Nam đã đưa ra cam kết của Việt Nam đưa phát thải ròng về "0" vào năm 2050, vì vậy phát triển tài chính xanh là hướng đi tất yếu của Việt Nam trong những nỗ lực để đạt được mục tiêu trên. Đề án Phát triển ngân hàng xanh tại Việt Nam được ban hành theo Quyết định 1604/QĐ-NHNN ngày 07/8/2018 đã đặt mục tiêu chung cho toàn ngành: "từng bước xanh hóa hoạt động ngân hàng, hướng dòng vốn tín dụng vào việc tài trợ dự án thân thiện với môi trường, thúc đẩy các ngành sản xuất, dịch vụ và tiêu dùng xanh, năng lượng sạch và năng lượng tái tạo; góp phần tích cực thúc đẩy tăng trưởng xanh và phát triển bền vững".

Nhận thức được vai trò và ý nghĩa của tăng trưởng bền vững, kinh tế xanh, kinh tế tuần hoàn đối với tổng thể nền kinh tế Việt Nam, ngay từ khi xây dựng chiến lược kinh doanh giai đoạn 2021 - 2025 tầm nhìn

đến 2030, BIDV đã xác lập mục tiêu "hướng tới sự phát triển bền vững" là mục tiêu xuyên suốt trong hoạt động ngân hàng, với Tầm nhìn "Tiên phong kiến tạo giá trị vững bền". Việc triển khai thực hiện Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh, Chiến lược quốc gia về biến đổi khí hậu được lồng ghép trong quá trình định hướng, xây dựng và triển khai chiến lược, kế hoạch kinh doanh của BIDV nhằm thúc đẩy tín dụng xanh, quản lý rủi ro môi trường, xã hội và quản trị (ESG). Theo đó, BIDV theo đuổi chiến lược định vị thương hiệu Ngân hàng Xanh, trở thành ngân hàng dẫn đầu thị trường về thực hành ESG và tài chính bền vững, dẫn dắt với tiêu chuẩn quốc tế về tài chính xanh và thực hiện lộ trình chuyển đổi thành Ngân hàng phát thải ròng bằng "0" (Net-Zero Bank) vào năm 2045.

Ngân hàng dẫn đầu về tài chính xanh

Là ngân hàng có quy mô tín dụng lớn nhất hệ thống, BIDV luôn có tầm nhìn chiến lược rõ ràng về phát triển tín dụng xanh, ngân hàng xanh. Ngân hàng luôn tiên phong triển khai các gói "tín dụng xanh", dành tỷ trọng tương xứng để tài trợ cho các khách hàng trong lĩnh vực năng lượng tái tạo, năng lượng sạch, các ngành sản xuất và tiêu dùng phát thải carbon thấp, thích ứng với biến đổi khí hậu, qua đó, góp phần chuyển đổi nền kinh tế theo hướng tăng trưởng xanh, bảo vệ môi trường, ngăn chặn biến đổi khí hậu, nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên, năng lượng, thể hiện trách nhiệm với cộng đồng và môi trường.

BIDV là Ngân hàng TMCP Việt Nam đầu tiên ban hành 'Khung khoản vay bền vững' và 'Khung trái phiếu xanh' theo các chuẩn mực quốc tế, để cung cấp các sản phẩm khoản vay xanh, xã hội, liên kết bền vững cho các khách hàng doanh nghiệp trong nước, trong đó chú trọng tài trợ cho khách hàng lĩnh vực năng lượng tái tạo, năng lượng sạch, các ngành sản xuất và tiêu dùng phát thải carbon thấp. Đồng thời, BIDV cũng ban hành Khung quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động tài trợ thương mại (Khung ESMS), đánh dấu bước đi tiên phong trong việc đồng hành với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu đẩy mạnh giao thương toàn cầu, tăng cường các chuỗi giá trị và tăng trưởng bền vững...

Tín dụng xanh được BIDV xác định là một trong các mục tiêu ưu tiên hàng đầu trong chiến lược kinh doanh dài hạn. Với nền tảng về quy mô dư nợ xanh hiện tại, BIDV dự kiến sẽ tiếp tục tăng trưởng dư nợ, tỷ trọng tín dụng xanh hàng năm và phấn đấu duy trì vị thế là một trong những ngân hàng dẫn đầu về thị phần, quy mô tín dụng xanh cung cấp ra thị trường. Đối với các doanh nghiệp, BIDV đã triển khai một số chương trình tín dụng xanh như: Gói tín dụng 4.200 tỷ đồng cho các doanh nghiệp dệt may đạt tiêu chuẩn/chứng chỉ bền vững quốc tế; gói 10.000 tỷ đồng cho các dự án thân thiện với môi trường, tiết kiệm và hiệu quả tài nguyên; gói 5.000 tỷ đồng tài trợ dự án sản xuất và cung cấp nước sạch... Đối với khách hàng cá nhân, BIDV triển khai gói tín dụng 10.000 tỷ đồng cho vay phục vụ nhu cầu đời sống sử dụng các sản phẩm năng lượng xanh, năng lượng tái tạo hoặc sản xuất, kinh doanh thuộc lĩnh vực xanh... Đồng thời, BIDV cũng tăng cường hợp tác với các hãng ô tô điện lớn trong và ngoài nước triển khai các chính sách cho các cá nhân vay vốn mua xe. Đến hết 31/12/2024, BIDV duy trì vị trí dẫn đầu thị trường về tài trợ lĩnh vực xanh với tổng số 1.982 dự án, cho 1.600 khách hàng, với dư nợ đạt 80,8 nghìn tỷ đồng (tương đương 3,2 tỷ USD), chiếm 4% tổng dư nợ tín dụng của BIDV và khoảng 11,5% tổng dư nợ cho vay lĩnh vực xanh toàn bộ nền kinh tế.

Trong hoạt động huy động vốn, năm 2024, tiếp nối thành công của đợt phát hành Trái phiếu xanh 2.500 tỷ đồng năm 2023, BIDV đã triển khai sản phẩm Tiền gửi xanh vào tháng 6/2024, huy động thành công 5.000 tỷ đồng. Tháng 9/2024, BIDV đã phát hành thành công 3.000 tỷ đồng trái phiếu bền vững tuân thủ theo Hướng dẫn của Hiệp hội trưởng vốn quốc tế (ICMA). Với đợt phát hành lần này, BIDV đã trở thành tổ chức đầu tiên phát hành thành công trái phiếu bền vững tại thị trường trong nước. Qua 2 đợt phát hành trái phiếu xanh và trái phiếu bền vững trong 2 năm liên tiếp với tổng giá trị chào bán thành công là 5.500 tỷ đồng (~ 220 triệu USD), BIDV tiếp tục duy trì vị thế là tổ chức tín dụng phát hành trái phiếu ESG số 1 tại thị trường trong nước, đồng thời góp phần vào sự phát triển lĩnh vực tài chính bền vững tại Việt Nam.

Bên cạnh việc cấp tín dụng xanh từ nguồn vốn thương mại, BIDV là đối tác chiến lược của nhiều tổ chức tài chính quốc tế và là ngân hàng đứng đầu trong hoạt động nguồn vốn ủy thác nước ngoài phục vụ mục tiêu phát triển bền vững. Đến nay, BIDV đang quản lý hơn 250 nguồn vốn ủy thác nước ngoài từ Chính phủ các nước Đức, Thụy Sĩ, Pháp, Nhật Bản, Hàn Quốc và các định chế tài chính quốc tế lớn như WB, AFD, ADB, KFW, NIB, EIB, JICA, EDCF, WHO, UNICEF... với tổng giá trị cam kết 19,7 tỷ USD (tương đương 500.000 tỷ đồng).

Chuyển đổi Số toàn diện nhằm xây dựng Hệ sinh thái các Sản phẩm Ngân hàng Xanh

Với tầm nhìn đến 2030 trở thành Ngân hàng "LỚN – MẠNH – XANH", "là định chế tài chính hàng đầu khu vực Đông Nam Á, có nền tảng số tốt nhất Việt Nam", BIDV chú trọng tập trung nguồn lực để đẩy nhanh chuyển đổi số toàn diện trên mọi mặt hoạt động, ứng dụng công nghệ đi cùng với xây dựng thói quen thân thiện với môi trường cho khách hàng trong khuôn khổ các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, phát triển mạnh các kênh giao dịch điện tử, các dịch vụ, phương thức thanh toán mới trên nền tảng công nghệ nhằm xây dựng hệ sinh thái các sản phẩm ngân hàng xanh như: "Gửi tiết kiệm xanh, cuộc sống trong lành"; "Khoản vay xanh cho doanh nghiệp Dệt may"; Gói sản phẩm tín dụng và bảo hiểm "Vững bước cho cuộc sống xanh" dành cho khách hàng cá nhân; "Chào hè Xanh cùng thẻ BIDV"; Sản phẩm "Hành trình xanh cùng BIDV" nhằm gia tăng số lượng khách hàng nhận sao kê qua email và không nhận sao kê giấy...

Hướng tới mục tiêu Net-Zero

BIDV đã triển khai toàn diện và xuyên suốt chiến lược phát triển bền vững, sớm thành lập Ban Chỉ đạo và Ban quản lý dự án Xây dựng và triển khai Chiến lược phát triển bền vững và thực hành ESG tổng thể với mục tiêu đưa BIDV trở thành ngân hàng đứng đầu thị trường Việt Nam trong thúc đẩy phát triển xanh và bền vững, định hướng BIDV trở thành ngân hàng trung hòa carbon/Net-Zero trong hoạt động kinh doanh theo các tiêu chuẩn xanh/bền vững trong nước và quốc tế. Tháng 5/2024, với sự hỗ trợ của đối tác Allotrope Partners, BIDV đã thực hiện Dự án đánh giá phát thải khí nhà kính và thiết lập mục tiêu theo chuẩn quốc tế đối với đánh giá và nâng cao năng lực về đo lường, ước tính phát thải khí nhà kính (trên cả 3 phạm vi 1, 2, 3) làm cơ sở thiết lập lộ trình chuyển đổi thành Ngân hàng phát thải ròng bằng "0" (Net-Zero Bank).

Ngân hàng tiên phong xây dựng Báo cáo Phát triển bền vững theo chuẩn mực quốc tế GRI, cổ phiếu BIDV được HOSE đưa vào danh mục 20 cổ phiếu bền vững nhất thị trường chứng khoán Việt Nam.

BIDV là ngân hàng tiên phong phát hành Báo cáo Phát triển bền vững độc lập theo chuẩn quốc tế GRI và tham chiếu đến các mục tiêu phát triển bền vững của Liên hợp quốc, cung cấp thông tin minh bạch cho các tổ chức quốc tế đánh giá hiệu quả và thực trạng triển khai ESG tại BIDV. Tháng 7/2024, BIDV được Sở Giao dịch Chứng khoán TP. Hồ Chí Minh (HOSE) đưa vào danh mục Chỉ số Phát triển Bền vững Việt Nam

(VNSI), thuộc TOP20 doanh nghiệp có điểm phát triển bền vững cao nhất thị trường. Theo công bố tháng 11/2024 của Hội đồng Bình chọn Báo cáo Phát triển bền vững của Sở Giao dịch chứng khoán TP. Hồ Chí Minh (HSX), với sự hỗ trợ kỹ thuật từ đối tác chuyên nghiệp là Hiệp hội Kế toán Công chứng Anh Quốc (ACCA), Báo cáo Phát triển bền vững của BIDV được vinh danh trong TOP10 Báo cáo Bền vững tốt nhất Thị trường chứng khoán Việt Nam năm 2024.

Tiên phong trong việc thực hiện trách nhiệm xã hội vì cộng đồng, đảm bảo quyền lợi của cổ đông và người lao động

Bên cạnh hoạt động kinh doanh, BIDV còn khẳng định vai trò tiên phong trong việc thực hiện trách nhiệm xã hội vì cộng đồng, triển khai công tác an sinh xã hội hiệu quả, tập trung vào các lĩnh vực chính theo định hướng phát triển bền vững của Chính phủ. BIDV là ngân hàng tiên phong triển khai Chương trình giảm lãi suất cho vay hỗ trợ các cá nhân, doanh nghiệp bị thiệt hại bởi cơn bão Yagi. Năm 2024, BIDV đã triển khai gần 200 chương trình tài trợ an sinh xã hội với tổng số tiền là 330 tỷ đồng. Tập trung ưu tiên tài trợ các lĩnh vực giáo dục, y tế, nhà ở cho người nghèo, khắc phục hậu quả thiên tai, quà tặng đồng bào nghèo... Năm 2024, BIDV tiếp tục triển khai các chương trình an sinh xã hội trọng điểm Cho cuộc sống Xanh hướng tới phát triển bền vững. BIDV tiếp tục triển khai chương trình Giải chạy BIDVRUN – Cho cuộc sống Xanh, BIDVRUN – Tết ấm cho người nghèo, 1 triệu cây xanh, nhà cộng đồng tránh lũ, chương trình "Nước ngọt cho cuộc sống Xanh" tặng 1221 bồn chứa nước hỗ trợ người dân khắc phục thiên tai hạn mặn tại các tỉnh Bạc Liêu, Cà Mau, Kiên Giang, Trà Vinh...

BIDV chúng tôi luôn quan tâm tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, có cơ hội phát triển nghề nghiệp với mức thu nhập hấp dẫn cho mọi nhân viên, trở thành ngân hàng mà tất cả những người giỏi nhất đều mong muốn được làm việc và cống hiến. Năm 2024, tiền lương bình quân của người lao động tăng 7,4% so với năm 2023, duy trì đà tăng trong 5 năm liên tiếp. BIDV được vinh danh giải thưởng "Nơi làm việc tốt nhất châu Á năm 2024" và "Doanh nghiệp quan tâm chăm sóc nhân viên tuyệt vời nhất năm 2024". Giải thưởng do HR Asia Magazine - Tạp chí uy tín về nhân sự tại châu Á - trao tặng dựa trên kết quả khảo sát 704 doanh nghiệp Châu Á.

Năm 2024, BIDV đã hoàn thành chi trả cổ tức bằng cổ phiếu cho tất cả cổ đông hiện hữu với tỷ lệ chi trả 21%. BIDV cam kết đem lại lợi ích, giá trị bền vững, dài hạn cho các cổ đông với mức cổ tức ổn định và giá trị cổ phiếu gia tăng, tạo sự gắn kết dài hạn giữa nhà đầu tư và Ngân hàng, là cổ phiếu mà nhà đầu tư nào cũng muốn nắm giữ.

Một lần nữa, thay mặt cho HĐQT BIDV, tôi bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến tất cả Quý khách hàng, Quý cổ đông, Nhà đầu tư, Đối tác và các bên liên quan đã tin tưởng và ủng hộ BIDV trong suốt thời gian qua.

Trân trọng!

TM.HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH



Phan Đức Tú



THÔNG TIN KHÁI QUÁT VỀ BIDV

Tên đầy đủ

NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM

Tên giao dịch quốc tế

JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR INVESTMENT AND DEVELOPMENT OF VIETNAM

Tên viết tắt

BIDV

Mã giao dịch SWIFT

BIDVVNVX

Mã số doanh nghiệp

0100150619

Giấy phép thành lập và hoạt động

Số 84/GP-NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 23/04/2012

Điện thoại

024.22205544

Website

<https://www.bidv.com.vn>

Fax

024.22200399

Địa chỉ trụ sở chính

Tháp Bidv, 194 Trần Quang Khải, Phường Lý Thái Tổ, Quận Hoàn Kiếm, Thành Phố Hà Nội

Mệnh giá cổ phần

10.000 đồng/cổ phần

Mã cổ phiếu

BID

Vốn điều lệ

68.975.152.680.000 đồng

Tổng số cổ phần

6.897.515.268

Chủ tịch HĐQT

PHAN ĐỨC TÚ

Tổng Giám đốc

LÊ NGỌC LÂM

Tổ chức xếp hạng tín nhiệm

MOODY'S

Định hạng tiền gửi dài hạn

BA2

Triển vọng

Ôn định

Định hạng nhà phát hành dài hạn

BA2

Thời điểm

25/01/2024

MISSION, VISION AND CORE VALUES



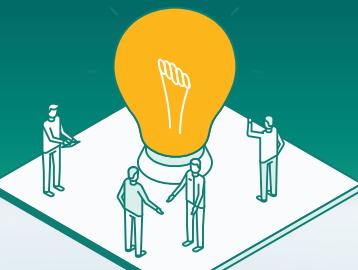
SỨ MỆNH

*Đem lại lợi ích, tiện ích
tốt nhất cho khách hàng,
cổ đông, người lao động và
cộng đồng xã hội.*



TẦM NHÌN

*Trở thành định chế tài chính
hàng đầu khu vực Đông Nam Á,
có nền tảng số tốt nhất Việt Nam,
phấn đấu thuộc nhóm 100
ngân hàng lớn nhất châu Á.*



GIÁ TRỊ CỐT LÕI

- Trí tuệ
- Niềm tin
- Liêm chính
- Chuyên nghiệp
- Khát vọng

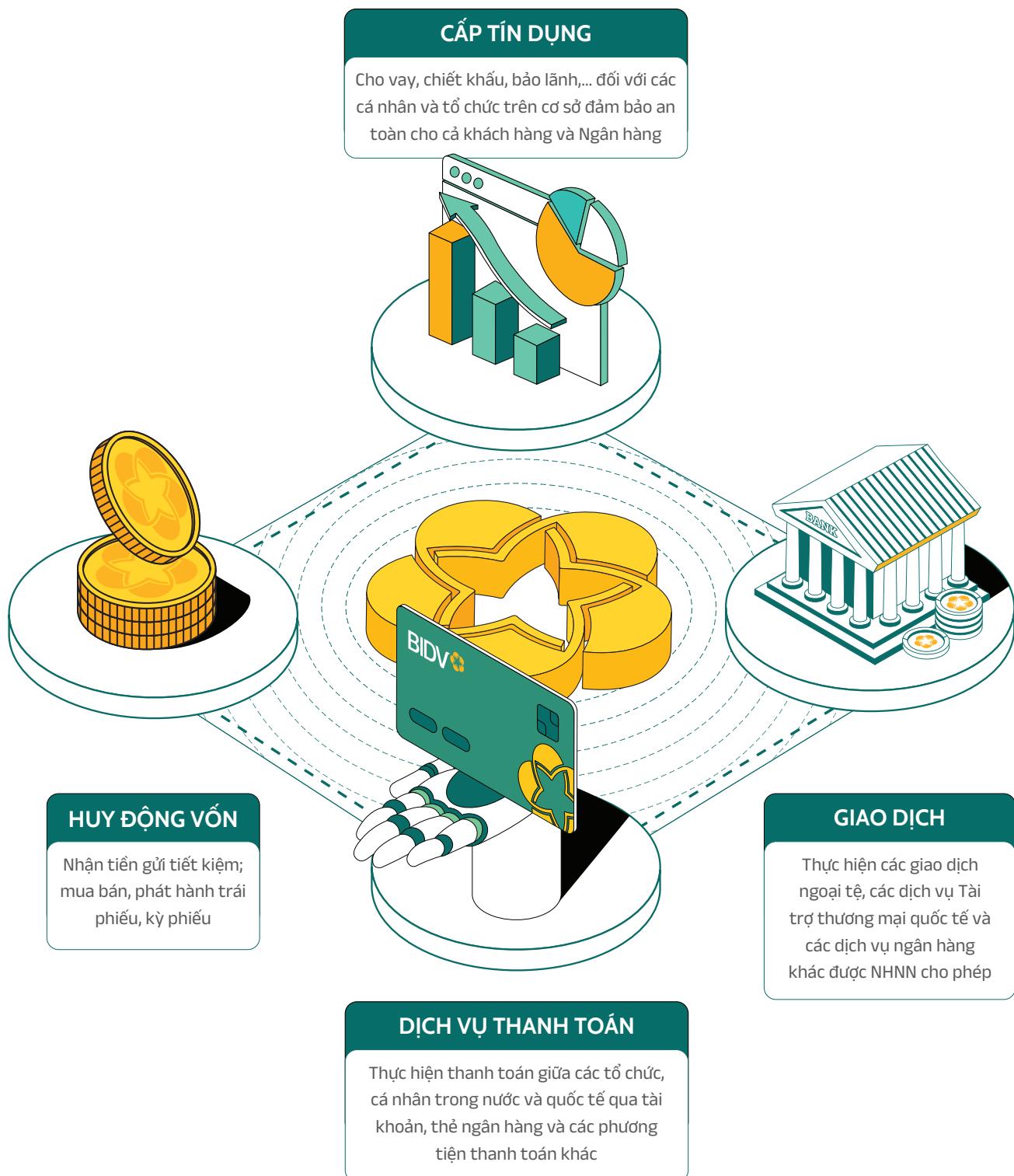
iBIDV



NGÀNH NGHỀ VÀ ĐỊA BÀN KINH DOANH

Ngành nghề kinh doanh

Hoạt động chính của BIDV là thực hiện các giao dịch ngân hàng thương mại theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, bao gồm các hoạt động:



NGÀNH NGHỀ VÀ ĐỊA BÀN KINH DOANH

Mạng lưới

BIDV có mạng lưới hoạt động rộng khắp các tỉnh/thành phố, cung cấp đa dạng các dịch vụ cho nhiều đối tượng khách hàng từ cá nhân, hộ gia đình đến các loại hình tổ chức, doanh nghiệp

Mạng lưới trong nước

01

Trụ sở chính

02

văn phòng đại diện

928

Phòng giao dịch

189

Chi nhánh

03

Đơn vị sự nghiệp trực thuộc

TP. Hồ Chí Minh
và TP. Đà NẵngViện Đào tạo và Nghiên cứu,
Trung tâm Công nghệ Thông
tin, Trung tâm Dịch vụ kho quỹ
phía Nam**11**Công ty con, công ty liên kết do
BIDV sở hữu trực tiếp

Mạng lưới quốc tế

01Chi nhánh
tại Myanmar**04**Văn phòng Đại diện:
tại Campuchia, Lào, Đài Loan (Trung Quốc), Liên bang Nga.

DẤU ẤN CỦA BIDV TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Hành trình chuyển đổi Xanh

Nhận thức rõ chuyển đổi xanh là xu thế tất yếu và là giải pháp trọng tâm ứng phó với biến đổi khí hậu, BIDV tích cực lồng ghép yếu tố xanh trong hoạt động tín dụng, quản lý rủi ro môi trường – xã hội và phát triển các sản phẩm tài chính xanh, từ đó góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi xanh trong lĩnh vực ngân hàng. BIDV cam kết đồng hành và đóng góp vào mục tiêu quốc gia về trung hòa carbon Net-Zero vào năm 2050 tại Việt Nam.

Tín dụng xanh

Trong năm 2024, BIDV tiếp tục duy trì vị thế là ngân hàng có quy mô dư nợ tín dụng xanh lớn nhất trên thị trường.

Gói tín dụng trung dài hạn

75.000 tỷ đồng

với lãi suất ưu đãi dành cho các dự án năng lượng tái tạo và sạch

Sau 6 tháng đã giải ngân

4.122 tỷ đồng

cho 46 khách hàng ưu tiên

Khoản vay Xanh cho ngành dệt may với dư nợ

1.415 tỷ đồng

với tỷ lệ nợ xấu nhóm 2 là 0% (thể hiện chất lượng tín dụng tốt)

Mở rộng danh mục tín dụng xanh:

Các dự án cấp nước sạch

5.000 tỷ đồng

Công trình xanh

10.000 tỷ đồng

Hỗ trợ doanh nghiệp cảng biển chuyển đổi xanh

2.000 tỷ đồng

Tính đến 31/12/2024:

Dư nợ tín dụng xanh đạt

80.870 tỷ đồng

chiếm khoảng 4% tổng dư nợ, trong đó 74,2% thuộc lĩnh vực năng lượng tái tạo và xanh

GIẢI PHÁP TÀI CHÍNH XANH HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



DẤU ẤN CỦA BIDV TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Hành trình chuyển đổi Xanh

Trái phiếu xanh, Trái phiếu bền vững



Trái phiếu Xanh



Trái phiếu Bền vững

Tháng 10/2023

Tháng 8/2024

BIDV là ngân hàng đầu tiên phát hành thành công**2.500** tỷ đồng

trái phiếu xanh theo Khung Trái phiếu Xanh được xây dựng với hướng dẫn của ICMA tại thị trường trong nước, với xếp hạng SQS2 (Rất tốt) bởi Moody's.

Tháng 10/2024

BIDV công bố Báo cáo phân bổ sử dụng vốn trái phiếu xanh**2.500** tỷ đồng

được giải ngân cho các dự án xanh. Báo cáo được đánh giá tuân thủ độc lập bởi FiinRatings, khẳng định tính minh bạch và cam kết công bố thông tin đầy đủ tới nhà đầu tư và thị trường.

**Phát hành thành công****3.000** tỷ đồng

Trái phiếu Bền vững đầu tiên, khẳng định vị thế Top 1 tổ chức tín dụng phát hành trái phiếu ESG tại Việt Nam.

Nguồn vốn được sử dụng hiệu quả cho các dự án xã hội, giao thông bền vững, năng lượng tái tạo (điện mặt trời, điện gió, thủy điện), và công trình xanh.



DẤU ẤN CỦA BIDV TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Hành trình chuyển đổi Xanh

Tiền gửi xanh

Năm 2024, BIDV lần đầu triển khai sản phẩm Tiền gửi Xanh, cam kết sử dụng vốn huy động để tài trợ cho các dự án xanh, tiết kiệm năng lượng, giảm phát thải và bảo vệ môi trường.

- Sản phẩm không chỉ là kênh đầu tư an toàn, mà còn giúp doanh nghiệp tối ưu nguồn vốn, nâng cao thương hiệu và đóng góp cho sự phát triển bền vững của cộng đồng.

BIDV đã huy động thành công

5.000 tỷ đồng
tiền gửi xanh

sau 2 tháng triển khai



Đẩy mạnh chuyển đổi số, góp phần bảo vệ môi trường

- Triển khai hệ thống quản trị nội bộ B.One
- Ứng dụng quản lý công tác kho quỹ B.Cash
- Số hóa dịch vụ mua vàng SJC trực tuyến
- Tính năng xác thực giao dịch bằng sinh trắc học
- Hệ thống Private Cloud
- Hệ thống giám sát CNTT – Manage Engine
- Cải tiến hệ thống Core Banking
- Hệ thống ký số tập trung
- Tự động hóa quy trình sử dụng công nghệ RPA



Tăng cường điều hành và quản trị nội bộ trên nền tảng số



Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ và sự thuận tiện cho khách hàng



Giảm sử dụng giấy, góp phần bảo vệ môi trường

Xây dựng văn hóa "Sống Xanh", Chiến dịch "Tiêu dùng Xanh"

Năm 2024, BIDV tiếp tục lan tỏa mạnh mẽ văn hóa "Sống Xanh" trong toàn hệ thống thông qua một loạt các chương trình có ý nghĩa:

1

Chương trình
"LET'S GO
GREEN"

2

Chiến dịch "Tiêu
dùng Xanh"

3

Thử thách "21
ngày sống Xanh"

4

Chương trình
"Trồng 1 triệu
cây xanh"

5

Dự án xây dựng
"Trường Xanh"

6

Giành giải Nhất
tại Hội thi Ngân
hàng Xanh

DẤU ẤN CỦA BIDV TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Hành trình chuyển đổi Xanh

Tiết kiệm năng lượng và tài nguyên thiên nhiên:



GIẢM

5,81

% SỐ KWH ĐIỆN / LỢI NHUẬN SAU THUẾ
so với năm 2023

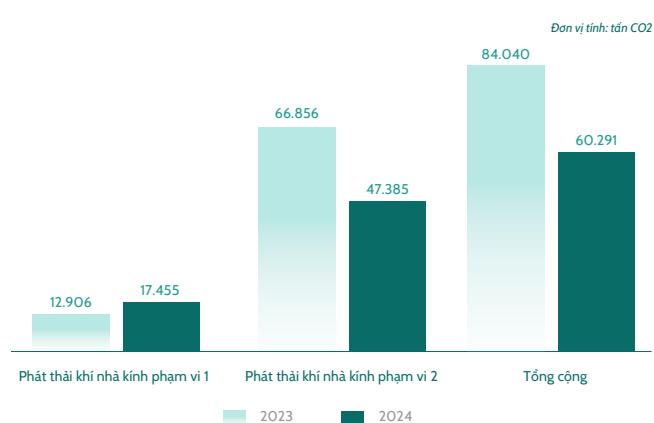


GIẢM

3,64

% SỐ M3 NƯỚC / LỢI NHUẬN SAU THUẾ
so với năm 2023

Kết quả kiểm kê khí nhà kính phạm vi 1, phạm vi 2



HÀNH TRÌNH TỚI NET-ZERO

Nỗ lực giảm phát thải phạm vi 3

- Cam kết triển khai ước tính sớm phát thải tài chính thông qua việc hợp tác với các tổ chức tư vấn quốc tế trong năm 2025.
- Tiếp tục rà soát khách hàng thuộc danh mục thực hiện kiểm kê khí thải nhà kính theo Quyết định số 01/2022/QĐ-TTg ngày 18/01/2022.
- Tiếp tục Giảm cho vay điện than theo tầm nhìn của Chính phủ hướng tới năm 2050.



DẤU ẤN CỦA BIDV TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Kiến tạo Xã hội bền vững

Năm 2024, BIDV đã có những đóng góp đáng kể trong việc hỗ trợ cộng đồng thông qua các hoạt động an sinh xã hội và thiện nguyện. Đồng thời, ngân hàng cũng chú trọng đầu tư vào công nghệ và phát triển nguồn nhân lực, số hóa quy trình dịch vụ, nâng cao chất lượng sản phẩm và phục vụ khách hàng. BIDV không ngừng phát triển các dịch vụ mới để bắt kịp xu hướng thị trường, từ đó tạo nền tảng vững chắc cho việc nâng cao giá trị thương hiệu trong tương lai.

Đóng góp vào sự phát triển của cộng đồng

BIDV luôn tiên phong trong các hoạt động an sinh xã hội, tập trung vào các lĩnh vực thiết yếu nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho cộng đồng. Trong năm 2024, BIDV đã triển khai gần 200 chương trình tài trợ an sinh xã hội, với tổng ngân sách lên tới 330 tỷ đồng.

TÀI TRỢ

Lĩnh vực giáo dục

98,3 TỶ ĐỒNG

Xây dựng nhà ở cho người nghèo

79,5 TỶ ĐỒNG

Khắc phục hậu quả thiên tai (bão Yagi,...)

61 TỶ ĐỒNG

Tài trợ các hoạt động đền ơn đáp nghĩa khác

30 TỶ ĐỒNG

Hỗ trợ cộng đồng trong ứng phó với hậu quả của biến đổi khí hậu

BIDV đẩy mạnh các chương trình xây dựng và hỗ trợ cộng đồng, bao gồm xây dựng nhà tránh lũ, các chương trình an sinh xã hội trọng điểm Cho cuộc sống Xanh, triển khai chương trình tặng 1.221 bồn chứa nước hỗ trợ người dân khắc phục thiên tai hạn mặn tại các tỉnh Bạc Liêu, Cà Mau, Kiên Giang, Trà Vinh.... và các công trình nổi bật khác.



Các công trình Nhà cộng đồng tránh lũ của BIDV

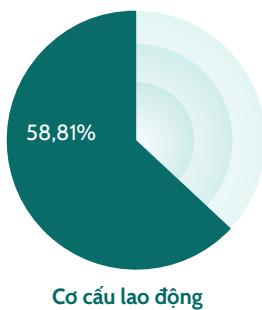
DẤU ẤN CỦA BIDV TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Kiến tạo Xã hội bền vững

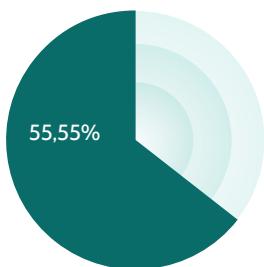
Cam kết Bình đẳng giới

Tại BIDV không có bất kỳ sự phân biệt về giới tính nào trong mọi chế độ, chính sách và hoạt động của ngân hàng.

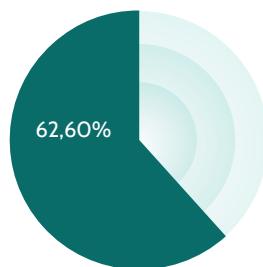
● Lao động nữ



Cơ cấu lao động



Cơ cấu giữ chức vụ quản lý



Cơ cấu tham gia các
khoa đào tạo nâng cao

Chăm lo toàn diện cho người lao động

- BIDV đã được nhiều tổ chức uy tín trong nước, quốc tế vinh danh.
- BIDV xếp hạng 2 trong các tổ chức tín dụng, hạng 13 trong tổng thể các doanh nghiệp tại Việt Nam theo khảo sát "Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam" của công ty Anphabe
- BIDV lần đầu tiên được vinh danh tại giải thưởng nhân sự quốc tế - Nơi làm việc tốt nhất Châu Á tại 02 hạng mục bao gồm: "Nơi làm việc tốt nhất châu Á năm 2024" và "Doanh nghiệp quan tâm chăm sóc nhân viên tuyệt vời nhất năm 2024".
- BIDV còn được trao tặng các giải thưởng: "Doanh nghiệp tiêu biểu vì người lao động 2024" do Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam phối hợp bình chọn, vinh danh.



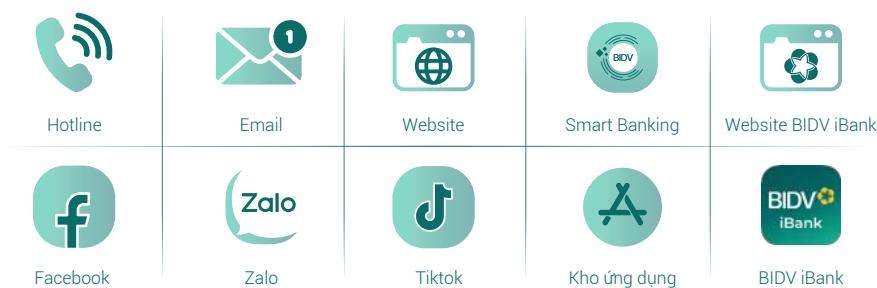
BIDV được vinh danh "Doanh nghiệp tiêu biểu vì người lao động 2024"

DẤU ẤN CỦA BIDV TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Kiến tạo Xã hội bền vững

Nâng cao trải nghiệm, hỗ trợ khách hàng đa nền tảng

- Mở rộng nền tảng chăm sóc khách hàng trên app và website BIDV iBank, nâng tổng số lượng điểm chạm trực tuyến mà khách hàng có thể tương tác lên tới 10 kênh.



Ứng dụng AI và tự động hóa, tích hợp Chatbot AI trên toàn bộ kênh chat giữa khách hàng với BIDV



Triển khai Zalo ZNS cung cấp thông tin bổ sung sau cuộc gọi, giúp tư vấn đầy đủ, hạn chế khách hàng phải liên hệ lại



Tích cực chăm sóc chủ động, giải quyết triệt để các vướng mắc, mang đến trải nghiệm liền mạch và tối ưu cho khách hàng



Nâng cấp giải pháp xác thực, tăng tính bảo mật và rút ngắn thời gian xác thực khách hàng đến 25%

Tăng gấp 2 lần khả năng hỗ trợ
khách hàng với

6,2 triệu
lượt hỗ trợ đa kênh

60 %

yêu cầu hỗ trợ, chăm sóc khách hàng được xử lý
tự động bởi Voicebot, Chatbot, IVR

Hoạt động chăm sóc khách hàng được
thực hiện

24/7

- Xác thực tự động qua SmartBanking
- Xác thực qua thẻ Ghi nợ nội địa
- Thử nghiệm sinh trắc học giọng nói (Voice Biometric)

DẤU ẤN CỦA BIDV TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Thúc đẩy Quản trị minh bạch, hiệu quả

BIDV không ngừng nâng cao hiệu quả quản trị thông qua việc cam kết tuân thủ pháp luật và chuẩn mực đạo đức kinh doanh, đặc biệt chú trọng tới hiệu quả quản lý rủi ro toàn diện, đồng thời tăng cường trách nhiệm minh bạch thông tin trong mọi lĩnh vực hoạt động, từ đó cung cấp niềm tin và nâng cao uy tín thương hiệu trên thị trường.

100
%
bảo đảm tuân thủ

- 100% lãnh đạo và cán bộ BIDV trong toàn hệ thống được đào tạo và ký cam kết tuân thủ **Sổ tay Văn hóa doanh nghiệp**.

- 100% lãnh đạo và cán bộ BIDV trong toàn hệ thống được phổ biến, quán triệt các văn bản pháp luật, quy định nội bộ liên quan đến công tác phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm.
- 100% lãnh đạo và cán bộ BIDV trong toàn hệ thống được phổ biến, quán triệt về **văn hóa kiểm soát rủi ro** thông qua các tài liệu, cuộc thi tìm hiểu, đưa kiểm soát rủi ro trở thành văn hóa gắn liền với mọi hoạt động BIDV, tạo ra một môi trường nội bộ vững mạnh, bảo đảm cho sự phát triển an toàn bền vững của ngân hàng.

Đánh giá tác động môi trường, Quản trị rủi ro ESG/Quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng

- BIDV thực hiện đánh giá quản lý rủi ro về môi trường đối với 100% dự án đầu tư có yếu tố ảnh hưởng đến môi trường theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

- Trong năm 2024, BIDV đã nghiên cứu hoàn thiện công cụ:



Phân loại dự án theo mức độ rủi ro môi trường



Đánh giá rủi ro môi trường

đảm bảo phù hợp với quy định Pháp luật, rút ngắn thời gian thực hiện đánh giá rủi ro môi trường của cán bộ.

Khung QLRR môi trường và xã hội trong hoạt động tài trợ thương mại (Khung ESMS)

- Tháng 10/2024, BIDV tiên phong ban hành Khung quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động tài trợ thương mại (Khung ESMS), đánh dấu một bước đi tiên phong trong việc đồng hành với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu đẩy mạnh giao thương toàn cầu và tăng trưởng bền vững.

Công bố thông tin minh bạch, tin cậy

31

Nội dung định kỳ

132

Nội dung bất thường

Được công bố thông tin kịp thời, đầy đủ

Hoạt động quản trị công ty theo Thông lệ

BIDV nghiên cứu áp dụng quản trị công ty theo:



Thẻ điểm quản trị
công ty ASEAN



Bộ Nguyên tắc quản
trị công ty của OECD



Bộ Nguyên tắc quản trị
công ty theo Thông lệ tốt nhất
(UBCKNN và IFC hợp tác xây dựng)

DẤU ẤN CỦA BIDV TRÊN HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Thúc đẩy Quản trị minh bạch, hiệu quả

Triển khai ESG trong hoạt động ngân hàng

Trong năm 2024, Ban Chỉ đạo và Ban Quản lý dự án Chiến lược ESG đã tích cực và khẩn trương triển khai các nhiệm vụ liên quan đến ESG.

BIDV đã hợp tác với đơn vị tư vấn hàng đầu để triển khai Dự án xây dựng Chiến lược ESG tổng thể

Dự án dự kiến hoàn thành trong 9 tháng, đánh dấu bước đột phá trong việc đồng bộ hóa các sáng kiến ESG trên quy mô toàn diện của BIDV.

Hợp tác quốc tế để triển khai Dự án đánh giá phát thải khí nhà kính

- BIDV đang hợp tác với đối tác quốc tế để triển khai Dự án đánh giá phát thải khí nhà kính (Khí nhà kính) trên cả 3 phạm vi. Dự án thiết lập các mục tiêu giảm phát thải theo chuẩn quốc tế, tạo nền tảng vững chắc để xây dựng lộ trình hướng tới trở thành Ngân hàng phát thải ròng bằng "0" vào năm 2045. Kế hoạch thực hiện dự án dự kiến kéo dài 10 tháng và sẽ hoàn thành trong năm 2025.

Xây dựng và công bố Báo cáo Phát triển bền vững

- BIDV lần đầu phát hành và công bố Báo cáo Phát triển bền vững độc lập năm 2023 theo phương án toàn diện, phù hợp với hướng dẫn của Tiêu chuẩn Sáng kiến Báo cáo toàn cầu GRI. Báo cáo đã vinh dự được đánh giá là Top 10 Báo cáo Phát triển bền vững tốt nhất thị trường trong khuôn khổ Hội nghị Doanh nghiệp Niêm yết Thường niên năm 2024, do Sở Giao dịch Chứng khoán TP.HCM (HOSE), Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội (HNX) và Báo Đầu tư phối hợp tổ chức.
- Tháng 07/2024, cổ phiếu BID được HOSE đưa vào danh mục Top 20 cổ phiếu bền vững nhất thị trường chứng khoán Việt Nam theo chỉ số Phát triển bền vững Việt Nam (VNSI).

Đào tạo nội bộ về ESG

- Tổ chức các buổi đào tạo nội bộ thuộc khuôn khổ triển khai Dự án xây dựng Chiến lược ESG và Dự án đánh giá phát thải Khí nhà kính theo các chủ đề liên quan đến ESG, tài chính bền vững....
- Xây dựng kế hoạch đào tạo ESG năm 2024 cho cán bộ BIDV toàn hệ thống, tổ chức 4 khóa đào tạo nội bộ về ESG với gần 300 học viên tham gia, triển khai chương trình đào tạo trực tuyến qua nền tảng Udemy cho cán bộ Trụ sở chính.
- Cử cán bộ tham gia các chương trình hội thảo chuyên sâu, tổ chức các buổi trao đổi trực tiếp với các ngân hàng và tổ chức quốc tế uy tín để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm và tìm kiếm cơ hội tài trợ bền vững.
- Chủ động triển khai nghiên cứu các đề xuất, kiến nghị của Tư vấn ADB về chiến lược bền vững và tín dụng xanh trong khuôn khổ Dự án hợp tác Kỹ thuật do ADB tài trợ.

Giải thưởng về Phát triển bền vững

Quản trị công ty



Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính
trao biểu trưng "Thương hiệu quốc gia" năm 2024 cho BIDV,
ông Đặng Văn Tuyên - Ủy viên HĐQT BIDV đón nhận



Tạp chí HR Asia

- Nơi làm việc tốt nhất châu Á
- Doanh nghiệp quan tâm chăm sóc nhân viên tuyệt vời nhất năm 2024

Tạp chí Forbes Việt Nam

- Top 50 công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam lần thứ 4 liên tiếp
- Top 25 Thương hiệu niêm yết dẫn đầu năm 2024

Bộ Công Thương

- Thương hiệu quốc gia lần thứ 8

VCCI

- Top 10 Doanh nghiệp bền vững lĩnh vực thương mại - dịch vụ lần thứ 6
- Top 10 Báo cáo Phát triển bền vững tốt nhất thị trường chứng khoán
- Top 10 Thương hiệu mạnh Việt Nam 2024
- Top 10 Báo cáo thường niên tốt nhất - nhóm ngành tài chính (lần thứ 2 liên tiếp)

Anphabe

- Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam 2024

Tạp chí Kinh tế Việt Nam - VnEconomy

- Top 10 thương hiệu mạnh Việt Nam 2024

Hội doanh nhân trẻ Việt Nam

- Top 10 thương hiệu Sao vàng Đất Việt 2024

Forbes

- Top 1000 công ty đại chúng lớn nhất thế giới

Brand Finance

- Top 200 thương hiệu ngân hàng giá trị nhất thế giới



Giải thưởng về Phát triển bền vững

Tài chính bền vững



Tạp chí The Asset

- Tổ chức phát hành bền vững xuất sắc nhất Việt Nam 2024
- Giao dịch Trái phiếu xanh xuất sắc nhất Việt Nam 2024

Tạp chí Global Banking and Finance Review

- Giao dịch Trái phiếu bền vững tốt nhất Việt Nam 2024
- Ngân hàng triển khai giao dịch phát hành trái phiếu bền vững tốt nhất Việt Nam 2024

Ngân hàng phát triển Châu Á (ADB)

- Ngân hàng có giao dịch tài trợ xanh tốt nhất trong năm 2024
- Ngân hàng có giao dịch tài trợ xanh tốt nhất năm 2024

The UN Women

- Ngân hàng đầu tư, tài trợ sáng tạo cho bình đẳng giới

Công nghệ thông tin và chuyển đổi số



Hiệp hội Phần mềm và Dịch vụ CNTT Việt Nam (VINASA)

- Giải thưởng Sao Khuê dành cho Hệ thống Payment Hub
- Giải thưởng Sao Khuê dành cho giải pháp Thanh toán QR xuyên biên giới
- Giải thưởng Sao Khuê về Xây dựng và tích hợp ứng dụng di động (App) quản lý tiền mặt tập trung để số hóa nghiệp vụ kho quỹ
- Giải thưởng Sao Khuê cho Giải pháp số hóa và quản lý giải ngân tập trung tại BIDV
- Giải thưởng Sao Khuê cho Giải pháp chuyển đổi số toàn diện trong công tác thanh quyết toán chi phí của doanh nghiệp
- Giải thưởng Sao Khuê cho Giải pháp chuyển đổi dữ liệu Delta vào hệ thống ngân hàng cốt lõi Corebanking
- Giải thưởng Sao Khuê cho Ứng dụng quản lý khoa học sử dụng BPM/ECM phần mềm quản lý khoa học

Tạp chí The Asian Banker

- Ngân hàng ứng dụng API & Ngân hàng mở tốt nhất Việt Nam
- Ngân hàng triển khai công nghệ cho hệ thống Core Banking tốt nhất Việt Nam

Hội Truyền thông số Việt Nam

- Doanh nghiệp chuyển đổi số xuất sắc

Tạp chí Euromoney

- Ngân hàng chuyển đổi số tốt nhất Việt Nam

Best API and Open Banking Implementation



ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Nhận thức được vai trò, ý nghĩa của phát triển ngân hàng xanh, bền vững và thực hành ESG đối với hoạt động kinh doanh của BIDV, trong chiến lược và định hướng kinh doanh dài hạn, BIDV đã xác định mục tiêu xuyên suốt là “hướng tới sự phát triển bền vững” gắn với trọng tâm thúc đẩy tín dụng xanh, tài chính bền vững, đóng góp vào sự phát triển toàn diện của cộng đồng xã hội.

VỀ MỤC TIÊU

BIDV theo đuổi chiến lược định vị thương hiệu Ngân hàng Xanh, trở thành ngân hàng dẫn đầu thị trường về thực hành ESG và tài chính bền vững, dần tiệm cận với tiêu chuẩn quốc tế về tài chính xanh và thực hiện lộ trình chuyển đổi thành Ngân hàng phát thải ròng bằng "0" (Net-Zero Bank).



VỀ ĐỊNH HƯỚNG

Đẩy mạnh phát triển tài chính xanh, bền vững đóng góp vào quá trình chuyển đổi xanh, bền vững của nền kinh tế; Chuyển đổi trong vận hành nội bộ, xanh hóa hoạt động vận hành; Thúc đẩy trách nhiệm xã hội vì cộng đồng.

CÁC GIẢI PHÁP

1

- Tập trung nguồn lực xây dựng Chiến lược phát triển bền vững và thực hành ESG tổng thể tại BIDV, phấn đấu đưa BIDV trở thành ngân hàng đứng đầu thị trường Việt Nam trong phát triển xanh, bền vững và thực hành ESG.

2

- Triển khai các gói "tín dụng xanh" gắn với quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng, dành tỷ trọng nhất định để tài trợ cho các khách hàng trong lĩnh vực năng lượng tái tạo, năng lượng sạch, các ngành sản xuất và tiêu dùng phát thải carbon thấp, thích ứng với biến đổi khí hậu, qua đó góp phần chuyển đổi nền kinh tế theo hướng tăng trưởng xanh, bảo vệ môi trường, ngăn chặn biến đổi khí hậu, nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên, năng lượng, thể hiện trách nhiệm với cộng đồng và môi trường.

3

- Đẩy mạnh nghiên cứu, phát triển sản phẩm tài chính bền vững phục vụ khách hàng, nền kinh tế đóng góp vào tiến trình tăng trưởng xanh, bền vững của quốc gia.

4

- Đẩy mạnh số hóa, ứng dụng vào các quy trình nội bộ và quy trình cung cấp sản phẩm dịch vụ cho khách hàng, góp phần tiết kiệm tài nguyên, năng lượng, giảm thiểu tác động đến môi trường.

5

- Thúc đẩy thực hành bền vững, giảm thiểu tác động môi trường từ hoạt động vận hành nội bộ.

6

- Chú trọng tổ chức các khóa đào tạo, tăng cường nhận thức, năng lực cho cán bộ nhân viên về phát triển bền vững, tăng trưởng xanh, tín dụng xanh, ngân hàng xanh.

7

- Phát triển đa dạng sản phẩm dịch vụ, hiện đại hóa kênh phân phối, góp phần thực hiện mục tiêu Chiến lược tài chính toàn diện Quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

8

- Tiên phong trong việc thực hiện trách nhiệm xã hội vì cộng đồng, lan tỏa giá trị nhân văn tới khách hàng, công chúng.

9

- Nghiên cứu, tìm kiếm các giải pháp hỗ trợ khách hàng trong việc đo lường phát thải và chuyển đổi xanh.

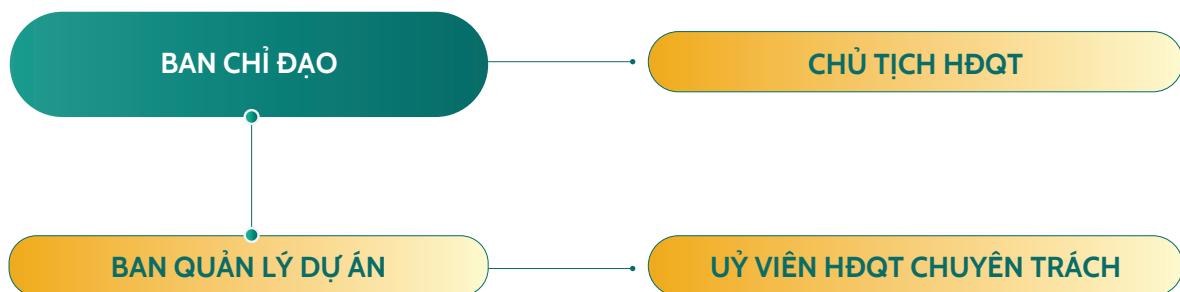
CƠ CẤU QUẢN TRỊ THỰC HÀNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Mô hình quản trị ESG

BIDV luôn nhận thức rõ tầm quan trọng của việc tích hợp các yếu tố ESG vào hoạt động kinh doanh nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững và tạo ra giá trị lâu dài cho các bên liên quan. Trong bối cảnh các yêu cầu và thách thức liên quan đến phát triển bền vững ngày càng gia tăng, BIDV đang trong quá trình kiện toàn bộ máy quản trị để vận hành ESG một cách hiệu quả và đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế.

Việc xây dựng và triển khai mô hình quản trị ESG là một trong những ưu tiên hàng đầu của BIDV. Chúng tôi cam kết xây dựng một hệ thống quản trị ESG toàn diện, bao gồm các cấu trúc, quy trình và chính sách cần thiết để đảm bảo rằng các yếu tố ESG được tích hợp vào mọi khía cạnh của hoạt động kinh doanh. Mô hình quản trị ESG mà ngân hàng định hướng tới bao gồm các thành phần chính sau:

BAN CHỈ ĐẠO VÀ BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN XÂY DỰNG VÀ TRIỂN KHAI CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VÀ THỰC HÀNH ESG TỔNG THỂ



Vai trò và trách nhiệm của các đơn vị

- Ban Chỉ đạo – với Trưởng Ban là Chủ tịch HĐQT, chịu trách nhiệm định hướng và giám sát cấp cao đối với việc xây dựng, triển khai Chiến lược phát triển bền vững tổng thể của ngân hàng.
- Ban Quản lý dự án – với Trưởng Ban là 1 Uỷ viên HĐQT chuyên trách, chịu trách nhiệm nghiên cứu, xây dựng và triển khai chiến lược, kế hoạch, chính sách, chương trình hành động, cam kết của ngân hàng đối với các hoạt động phát triển bền vững. Tham gia vào Ban Quản lý dự án có Tổng Giám đốc, các Phó Tổng Giám đốc và các Giám đốc/ Phó Giám đốc các đơn vị.





KHUNG KHOẢN VAY BỀN VỮNG

Cùng hướng tới **NET ZERO**

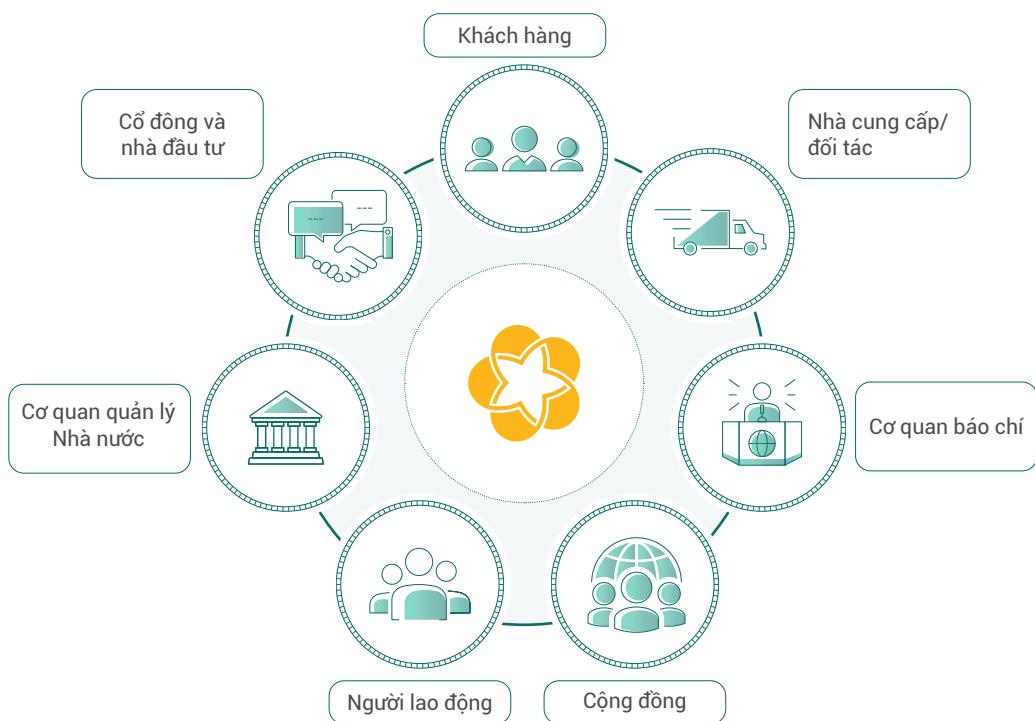


Vững bước Tiên phong - Đóng hành Phát triển

TƯƠNG TÁC VỚI CÁC BÊN HỮU QUAN

BIDV nhận thức sâu sắc rằng sự thành công trong việc triển khai các chiến lược phát triển bền vững không thể tách rời khỏi sự hợp tác và đóng góp của các bên hữu quan. Các bên hữu quan đóng vai trò then chốt trong việc định hình và thúc đẩy các hoạt động bền vững của ngân hàng

BIDV xác định các bên hữu quan trọng yếu bao gồm:



Quy trình tương tác với các bên hữu quan trọng yếu

BIDV đã đưa ra quy định cụ thể để bảo đảm quyền lợi của các bên hữu quan tại Quy chế nội bộ về quản trị BIDV do HĐQT ban hành. Theo đó, BIDV chủ động hợp tác tích cực và tôn trọng quyền lợi hợp pháp của các bên hữu quan, tuân thủ các quy định về lao động, môi trường, hoạt động có trách nhiệm với cộng đồng và xã hội.

Với từng bên hữu quan cụ thể, BIDV xây dựng và áp dụng các phương thức tương tác, trao đổi, chia sẻ thông tin bằng các hình thức và các kênh liên lạc phù hợp.

TƯƠNG TÁC VỚI CÁC BÊN HỮU QUAN

Các bên hữu quan	Phương thức tương tác	Tần suất tương tác	Các vấn đề được quan tâm	Hành động của BIDV đáp ứng yêu cầu/mong muốn của bên hữu quan
Khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Phỏng vấn trực tiếp Trung tâm chăm sóc khách hàng và số hotline hoạt động 24/7 Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng Mạng xã hội và bản tin theo dõi phản hồi trên mạng xã hội 	<ul style="list-style-type: none"> Hàng quý Liên tục 24/7 Hàng quý Hàng ngày 	<ul style="list-style-type: none"> Nhu cầu sử dụng liên tục các giải pháp, sản phẩm, dịch vụ tài chính và bảo mật thông tin khách hàng Chất lượng sản phẩm, dịch vụ do Ngân hàng cung cấp Thắc mắc, khiếu nại phản hồi khác 	<ul style="list-style-type: none"> Triển khai nhiều dịch vụ ứng dụng công nghệ hiện đại hỗ trợ khách hàng thực hiện các giao dịch nhanh chóng và an toàn Tăng cường nhân sự tư vấn giải pháp và hỗ trợ thắc mắc, yêu cầu của khách hàng 24/7 Thực hiện khảo sát ý kiến của khách hàng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ định kỳ/đợt xuất Theo dõi phản hồi của khách hàng trên mạng xã hội
Cổ đông và nhà đầu tư	<ul style="list-style-type: none"> Đại hội đồng cổ đông Cập nhật thông tin định kỳ qua website BIDV Tài liệu dành cho Nhà đầu tư và Bản tin dành cho cổ đông Trao đổi trực tiếp hoặc qua điện thoại, email Gặp gỡ các nhà phân tích 	<ul style="list-style-type: none"> Thường niên hoặc bất thường Liên tục 24/7 Hàng quý Hàng ngày Thường xuyên 	<ul style="list-style-type: none"> Hiệu quả kinh doanh và các lợi ích cho các cổ đông, nhà đầu tư Thông tin minh bạch và kịp thời, bảo đảm quyền lợi công bằng, bình đẳng giữa các cổ đông Thắc mắc, khiếu nại phản hồi khác 	<ul style="list-style-type: none"> Mang lại giá trị tăng trưởng ấn tượng, bền vững Tổ chức Đại hội đồng cổ đông thường niên và bất thường đúng trình tự, quy định, các nội dung được Đại hội thông qua với tỷ lệ tán thành cao Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ công bố thông tin theo quy định Tham dự chuỗi các sự kiện tiếp xúc nhà đầu tư và các bên phân tích
Người lao động	<ul style="list-style-type: none"> Khảo sát mức độ hài lòng Hội nghị người lao động thường niên Ấn phẩm nội bộ: Kênh intranet, Bản tin nội bộ Trao đổi với Công đoàn, Đoàn thanh niên Các hoạt động gắn kết người lao động 	<ul style="list-style-type: none"> Thường niên theo phương thức khảo sát vô danh Thường niên Hàng ngày Định kỳ hàng tháng/quý/năm Hàng ngày 	<ul style="list-style-type: none"> Môi trường làm việc cùng các chế độ đãi ngộ, chính sách phúc lợi Lộ trình nghề nghiệp và động lực làm việc Chương trình đào tạo phát triển kỹ năng nghề nghiệp An toàn và sức khỏe lao động 	<ul style="list-style-type: none"> Bảo đảm thực hiện đầy đủ các quyền lợi, chế độ đãi ngộ, chính sách phúc lợi Lộ trình nghề nghiệp rõ ràng, cơ hội thăng tiến công bằng, bình đẳng Tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho người lao động, áp dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe cho người lao động và người thân Tổ chức chương trình đào tạo, phát triển nghề nghiệp Tổ chức các hoạt động thể thao, văn nghệ gắn kết người lao động

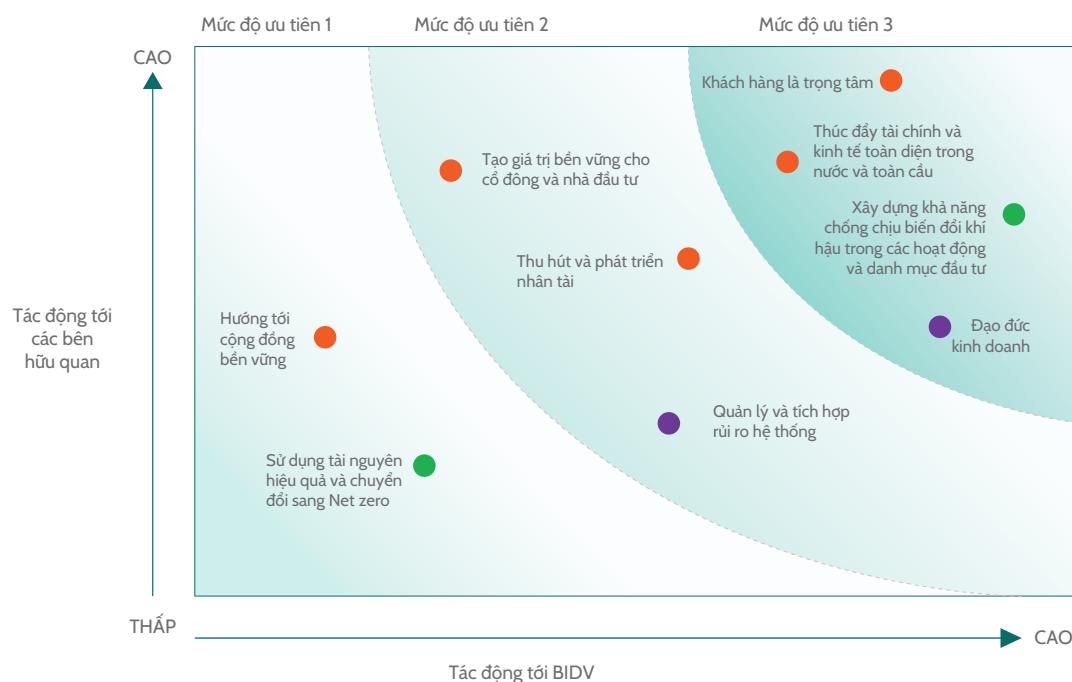
TƯƠNG TÁC VỚI CÁC BÊN HỮU QUAN

Các bên hữu quan	Phương thức tương tác	Tần suất tương tác	Các vấn đề được quan tâm	Hành động của BIDV đáp ứng yêu cầu/mong muốn của bên hữu quan
Cơ quan quản lý Nhà nước	<ul style="list-style-type: none"> Duy trì cơ chế đối thoại thường xuyên Gặp gỡ trao đổi tại các diễn đàn, hội thảo; Tham vấn ý kiến Viện Đào tạo và nghiên cứu cung cấp các báo cáo Kinh tế vĩ mô, các báo cáo chuyên đề Tham gia góp ý các dự thảo, chính sách 	<ul style="list-style-type: none"> Thường xuyên Khi có phát sinh Hàng tháng/quý (tùy theo chủ đề) Khi được yêu cầu 	<ul style="list-style-type: none"> Tuân thủ các quy định của pháp luật Đảm bảo tăng trưởng bền vững đóng góp cho sự phát triển chung của nền kinh tế Quản lý tác động tới môi trường và xã hội Trao đổi/ Tham vấn ý kiến trong quá trình thực thi các chính sách, quy định của pháp luật 	<ul style="list-style-type: none"> Bảo đảm tuân thủ các quy định của pháp luật trong mọi hoạt động của Ngân hàng Viện Đào tạo và nghiên cứu cung cấp các báo cáo Kinh tế vĩ mô, các báo cáo chuyên đề Tiên phong thực thi các chủ trương, chính sách của Chính phủ, NHNN về tài chính bền vững/tín dụng xanh như: ban hành Khung Khoán vay bền vững, phát hành Trái phiếu xanh, định hướng trở thành "Ngân hàng Xanh" Tham vấn ý kiến liên quan đến Phát triển bền vững tại Hội thảo tổ chức cho các Doanh Nghiệp Niêm Yết 2024
Cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"> Phối hợp với chính quyền địa phương Tiếp xúc tìm hiểu tâm tư nguyện vọng của người dân địa phương Các chương trình an sinh xã hội chung tay góp sức cùng chính quyền địa phương 	<ul style="list-style-type: none"> Thường niên Thường niên Hàng tháng/quý/năm 	<ul style="list-style-type: none"> Có trách nhiệm xã hội, đóng góp cho các hoạt động từ thiện và phát triển kinh tế - xã hội trong cộng đồng Tác động tích cực cho xã hội 	<ul style="list-style-type: none"> Lắng nghe, đồng hành vì sự phát triển của cộng đồng địa phương Các chương trình hàng năm hỗ trợ các gia đình khó khăn và các chương trình an sinh xã hội, đóng góp hỗ trợ y tế, giáo dục, nuôi dưỡng thế hệ tương lai
Cơ quan báo chí	<ul style="list-style-type: none"> Hợp báo Thông cáo báo chí/báo cáo kết quả hoạt động định kỳ Đội ngũ chuyên gia trả lời, cung cấp thông tin cho báo chí 	<ul style="list-style-type: none"> Khi có phát sinh Hàng quý Khi được yêu cầu 	<ul style="list-style-type: none"> Kết quả hoạt động kinh doanh định kỳ, chiến lược phát triển ngắn và dài hạn của Ngân hàng Các thông tin và sự kiện quan trọng của Ngân hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Phối hợp chặt chẽ để cung cấp các thông tin minh bạch và kịp thời đến công chúng Trao đổi thường xuyên và định kỳ về chương trình hoạt động, sự kiện nổi bật của Ngân hàng Phản hồi kịp thời đối với những thông tin liên quan đến Ngân hàng
Nhà cung cấp /Đối tác	<ul style="list-style-type: none"> Gặp gỡ trao đổi trực tiếp, bổ sung trong quy chế đấu thầu, hợp tác với các nhà cung cấp Duy trì tính cạnh tranh Đảm bảo minh bạch trong chào thầu Chất lượng dịch vụ, nguồn gốc hàng hóa rõ ràng 	<ul style="list-style-type: none"> Khi có phát sinh Khi có phát sinh Thường xuyên trong quy trình Thường xuyên trong quy trình 	<ul style="list-style-type: none"> Quy trình lựa chọn nhà cung cấp minh bạch và công bằng, bảo đảm tuân thủ các quy định của pháp luật Đổi xử công bằng và tôn trọng nhà cung cấp Thực thi các nghĩa vụ theo thỏa thuận, cam kết, bao gồm cam kết về quản lý rủi ro, trách nhiệm môi trường - xã hội,... và trách nhiệm cộng đồng 	<ul style="list-style-type: none"> Bảo đảm tuân thủ các quy định của pháp luật trong quá trình lựa chọn đối tác/nhà cung cấp Cam kết thực thi các nghĩa vụ, trách nhiệm theo cam kết Nâng cao nhận thức về thực hành quản trị doanh nghiệp, quản lý tác động môi trường đối với các đối tác/nhà cung cấp

CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

Ma trận đánh giá tác động

BIDV xây dựng ma trận đánh giá tác động của các chủ đề trọng yếu theo mức độ từ thấp tới cao theo 2 khía cạnh: (i) tác động tới các bên hữu quan và (ii) tác động tới hoạt động BIDV.



Danh sách các chủ đề trọng yếu và mức độ ảnh hưởng tương ứng được BIDV rà soát, cập nhật hàng năm, bảo đảm phù hợp với tình hình hoạt động của Ngân hàng cũng như những thay đổi trong mối quan tâm của các bên hữu quan đối với BIDV.



CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

Tham chiếu tới các mục tiêu Phát triển bền vững của Liên hợp quốc



Môi trường

E1 - Xây dựng và củng cố khả năng chống chịu biến đổi khí hậu trong các hoạt động vận hành và danh mục tín dụng



E2 - Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero



Xã hội

S1 - Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng



S2 - Thu hút và phát triển nhân tài



S3 - Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng



S4 - Quyền riêng tư, bảo mật dữ liệu và sử dụng dữ liệu có trách nhiệm



Quản trị

G1 - Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu



G2 - Quản lý và tích hợp rủi ro hệ thống



G3 - Tin cậy và minh bạch





BÁO CÁO —
**TRỤ CỘT - E
MÔI TRƯỜNG**

CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU



6 NƯỚC SẠCH VÀ VỆ SINH



7 NĂNG LƯỢNG SẠCH VỚI GIÁ THÀNH HỢP LÝ



8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ



9 CÔNG NGHIỆP, SÁNG TẠO VÀ PHÁT TRIỂN HẠ TẦNG



12 TIÊU THỦ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM



13 HÀNH ĐỘNG VỀ KHÍ HẬU



15 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG TRÊN ĐẤT LIỀN



ĐỊNH HƯỚNG

1

Trở thành ngân hàng dẫn đầu về tài chính bền vững, chủ động đồng hành cùng quốc gia hướng tới mục tiêu Net-Zero



CHỦ ĐỀ 1

Xây dựng và củng cố khả năng chống chịu biến đổi khí hậu trong các hoạt động vận hành và danh mục tín dụng



CHỦ ĐỀ 2

Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero

2

Sử dụng tài nguyên hiệu quả, giảm phát thải vận hành, hướng tới Net-Zero trong hoạt động nội bộ

E1

Xây dựng và củng cố khả năng chống chịu biến đổi khí hậu trong hoạt động vận hành và danh mục tín dụng

Cách tiếp cận

Biến đổi khí hậu là sự thay đổi lâu dài trong các mô hình thời tiết, có thể là do các quá trình tự nhiên hoặc do hoạt động của con người. Tại BIDV, chúng tôi nhận thức sâu sắc về tầm quan trọng của việc đối phó với biến đổi khí hậu, không chỉ để bảo vệ môi trường mà còn để thúc đẩy phát triển bền vững.

Hiện nay, Việt Nam đang đối mặt với nhiều vấn đề môi trường nghiêm trọng. Biến đổi khí hậu đã và đang ảnh hưởng rất lớn đến cuộc sống và nền kinh tế, do phải chịu ảnh hưởng nặng nề từ các hiện tượng thời tiết cực đoan như bão, lũ lụt, và nước biển dâng. Ngoài ra, ô nhiễm môi trường, đặc biệt ở các thành phố lớn như Hà Nội và TP. HCM, cũng gây ra nhiều vấn đề về sức khỏe cộng đồng.

Bên cạnh đó, quá trình công nghiệp hóa, đô thị hóa không bền vững dẫn đến việc sử dụng quá mức tài nguyên thiên nhiên, gây áp lực lên hệ sinh thái và giảm khả năng thích ứng của môi trường tự nhiên.

Việc xây dựng khả năng chống chịu biến đổi khí hậu là một phần không thể thiếu trong chiến lược phát triển của BIDV. Chúng tôi cam kết thực hiện các biện pháp cần thiết để giảm thiểu tác động của biến đổi khí hậu, đồng thời hỗ trợ các dự án và hoạt động bền vững nhằm bảo vệ môi trường và cộng đồng.

Theo đó, BIDV cam kết tích cực phát triển các sản phẩm tài chính bền vững theo chuẩn mực quốc tế, góp phần hiện thực hóa cam kết của Chính phủ hướng tới Net-Zero vào năm 2050.

Các sáng kiến của chúng tôi

-  **Tăng cường thúc đẩy tăng trưởng tài chính xanh**
-  **Phát hành Trái phiếu xanh, Trái phiếu bền vững**
-  **Tăng cường nhận thức về tài chính bền vững cho các bên có liên quan**

E1

Xây dựng và cung cấp khả năng chống chịu biến đổi khí hậu trong hoạt động vận hành và danh mục tín dụng



Thúc đẩy tăng trưởng tài chính xanh – Nền tảng cho phát triển bền vững

Với định hướng trở thành ngân hàng đầu trong lĩnh vực tài chính xanh tại Việt Nam, năm 2024, BIDV đã triển khai đồng bộ nhiều giải pháp nhằm thúc đẩy tăng trưởng tín dụng xanh, mở rộng hợp tác quốc tế và phát triển các sản phẩm tài chính bền vững tiên tiến, góp phần hiện thực hóa mục tiêu chuyển đổi xanh quốc gia.

Đẩy mạnh các gói tín dụng xanh và khoản vay xanh

BIDV xác định tín dụng xanh là trọng tâm trong chiến lược tăng trưởng dài hạn, hỗ trợ doanh nghiệp và cá nhân đầu tư vào các dự án thân thiện với môi trường. Nhiều chương trình tín dụng đã được triển khai hiệu quả:

Gói
10.000 tỷ đồng

cho "Công trình Xanh", tài trợ các dự án đạt chứng chỉ quốc tế như LEED, LOTUS, EDGE, Green Mark.

Khoản vay xanh
4.000 tỷ đồng

cho doanh nghiệp dệt may, giúp các doanh nghiệp đáp ứng tiêu chuẩn bền vững quốc tế (GRS, BCI, ZDHC).

Tín dụng ưu đãi

cho lĩnh vực nước sạch, cảng biển, nông nghiệp xanh, phục vụ sản xuất và cung ứng thực phẩm an toàn, đạt chuẩn VIETGAP, GLOBALGAP, HACCP, ISO 22000....

Gói tiêu dùng xanh

10.000 tỷ đồng

hỗ trợ khách hàng cá nhân sử dụng năng lượng tái tạo, sản phẩm sinh thái và mua xe điện

Tăng cường hợp tác với VinFast và BYD, triển khai chương trình cho vay ưu đãi mua ô tô điện.

Tính đến 31/12/2024, BIDV đã giải ngân
1.319 tỷ đồng

từ gói tín dụng xanh 10.000 tỷ đồng

358 tỷ đồng **3** tỷ đồng
cho xe điện VinFast cho xe điện BYD



E1

Xây dựng và cung cấp khả năng chống chịu biến đổi khí hậu trong hoạt động vận hành và danh mục tín dụng



Thúc đẩy tăng trưởng tài chính xanh – Nền tảng cho phát triển bền vững (tiếp theo)

Triển khai Hạn mức tín dụng khí hậu từ nguồn vốn quốc tế

BIDV đã chính thức triển khai Hạn mức tín dụng khí hậu trị giá 50 triệu EUR từ Cơ quan Phát triển Pháp (AFD) nhằm tài trợ các dự án giúp giảm phát thải khí nhà kính, thích ứng với biến đổi khí hậu và phát triển bền vững. Mục tiêu của Hạn mức nhằm hỗ trợ cho các khoản đầu tư góp phần giảm phát thải khí nhà kính, thích ứng và nâng cao khả năng phục hồi của nền kinh tế Việt Nam trước tác động của biến đổi khí hậu. Khách hàng được tiếp cận với nguồn vốn tài trợ từ nước ngoài với lãi suất vay ưu đãi để đầu tư vào các dự án xanh.

Ngoài nguồn vốn ưu đãi, AFD còn cung cấp gói hỗ trợ kỹ thuật 200.000 EUR cho BIDV và khách hàng trong việc đánh giá rủi ro môi trường – xã hội và xây dựng danh mục khoản vay xanh phù hợp.

Tăng cường hợp tác chiến lược trong lĩnh vực tài chính xanh

BIDV tích cực hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế lớn như AFD, EIB, WB, NIB, KfW, JICA, thu hút nguồn vốn ưu đãi tài trợ cho các dự án phát triển xanh.

Tháng 5/2024, BIDV và AFD đã ký Thỏa thuận hợp tác toàn diện, khẳng định vị thế BIDV là đối tác chiến lược hàng đầu của AFD tại khu vực Châu Á – Thái Bình Dương.

Phát triển sản phẩm Khoản vay bền vững và Khoản vay Liên kết bền vững

Nhằm đa dạng hóa sản phẩm tài chính xanh, BIDV đã:

- Ban hành **Khung Khoản vay Bền vững (2023)**, cập nhật năm 2024 theo chuẩn quốc tế của LMA, LSTA, APLMA; được Moody's xếp hạng **SQS2 (Very Good)**.
- Ra mắt sản phẩm **Khoản vay Liên kết Bền vững (SLL) – lần đầu tiên tại Việt Nam**, áp dụng ưu đãi lãi suất cho khách hàng đạt được các mục tiêu phát triển bền vững (SDGs), qua đó khuyến khích doanh nghiệp đầu tư xanh và kinh doanh bền vững.

Cụ thể, khách hàng sẽ được hưởng lãi suất ưu đãi và các lợi ích khác khi hoàn thành các mục tiêu phát triển bền vững đã cam kết, từ đó khuyến khích đầu tư vào các dự án xanh, đồng thời đóng góp cho các mục tiêu môi trường quốc gia. Với sản phẩm Khoản vay Liên kết Bền vững, BIDV tự hào là đơn vị tiếp tục tiên phong trong lĩnh vực tài chính bền vững tại Việt Nam, góp phần thúc đẩy đóng góp vào các dự án xanh và mục tiêu môi trường quốc gia.

Cam kết không tài trợ các hoạt động có hại đến môi trường – xã hội

BIDV tiếp tục duy trì Danh sách loại trừ tín dụng, không cấp vốn cho các ngành nghề, hoạt động vi phạm pháp luật, điều ước quốc tế và gây nguy hại đến môi trường, xã hội.

BIDV đặt mục tiêu tăng trưởng tín dụng xanh bền vững hàng năm, duy trì vị thế dẫn đầu thị trường và đồng hành cùng khách hàng trong tiến trình chuyển đổi xanh vì một tương lai phát triển bền vững và trung hòa carbon vào năm 2050.



“
Lợi ích dài hạn của các doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn từ Khung Khoản vay bền vững rất rõ ràng: tiếp cận được vốn ưu đãi, tăng năng lực cạnh tranh và xây dựng thương hiệu.

ÔNG TRẦN LONG
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC BIDV

E1

Xây dựng và củng cố khả năng chống chịu biến đổi khí hậu trong hoạt động vận hành và danh mục tín dụng



Thúc đẩy tăng trưởng tài chính xanh – Nền tảng cho phát triển bền vững (tiếp theo)

Là ngân hàng tiên phong trong lĩnh vực tài chính bền vững, BIDV đã khẳng định vai trò dẫn đầu tại Việt Nam trong việc triển khai các sản phẩm trái phiếu ESG, góp phần quan trọng cung ứng nguồn vốn dài hạn cho các dự án thân thiện với môi trường và phát triển cộng đồng:

Trái phiếu xanh - Khởi đầu cho hành trình tài chính xanh chuẩn mực

Tháng 10/2023, BIDV ban hành Khung trái phiếu xanh tuân thủ các nguyên tắc của Hiệp hội Thị trường Vốn Quốc tế (ICMA). Ngay sau đó, BIDV trở thành ngân hàng thương mại Việt Nam đầu tiên phát hành thành công 2.500 tỷ đồng trái phiếu xanh theo tiêu chuẩn quốc tế tại thị trường nội địa.

Nguồn vốn thu được được giải ngân toàn bộ trong năm 2023 cho các dự án năng lượng tái tạo và giao thông bền vững.

Tháng 10/2024, BIDV thực hiện Báo cáo phân bổ sử dụng vốn và được FiinRatings đánh giá độc lập. Báo cáo được công bố thông tin trên website BIDV, đảm bảo cam kết của BIDV về công bố minh bạch thông tin đến thị trường.

Trái phiếu bền vững – Mở rộng phạm vi tài trợ cho các dự án xã hội và môi trường

Tiếp nối thành công từ trái phiếu xanh, tháng 8/2024, BIDV ban hành Khung trái phiếu bền vững (với hỗ trợ kỹ thuật từ Ngân hàng Thế giới - WB), tuân thủ Hướng dẫn trái phiếu bền vững của ICMA, nhằm mở rộng tài trợ cho các dự án không chỉ thân thiện với môi trường mà còn có tác động tích cực đến xã hội.

Ngay sau đó, BIDV đã phát hành thành công 3.000 tỷ đồng trái phiếu bền vững, tiếp tục giữ vững vị trí Top 1 Tổ chức tín dụng phát hành trái phiếu ESG tại Việt Nam.

Toàn bộ 3.000 tỷ đồng này đã được BIDV giải ngân cho các dự án: nhà ở xã hội, điện mặt trời, điện gió, công trình xanh, giao thông bền vững...

Khung trái phiếu ESG của BIDV: Đạt tiêu chuẩn quốc tế – Tăng cường niềm tin thị trường

Cả hai khung trái phiếu xanh và bền vững của BIDV đều được Moody's xếp hạng SQS2 – Rất tốt, khẳng định:



Quy trình lựa chọn, thẩm định và quản lý dự án nghiêm ngặt



Cơ chế quản lý và báo cáo minh bạch, trách nhiệm



Tính tuân thủ cao với chuẩn mực quốc tế

Hai Khung trái phiếu ESG của BIDV được xây dựng gồm 4 trụ cột:

Sử dụng vốn

①

Quy trình đánh giá và lựa chọn dự án

②

Cơ chế báo cáo minh bạch

④

Quản lý nguồn vốn

③

Kế hoạch mở rộng năng lực cung ứng vốn xanh năm 2025



Nghiên cứu và phát triển thêm các sản phẩm trái phiếu ESG mới



Gia tăng năng lực cung ứng vốn xanh cho nền kinh tế



Khẳng định vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực tài chính bền vững tại Việt Nam.

Các sản phẩm trái phiếu ESG của BIDV không chỉ cung cấp nguồn vốn bền vững cho các doanh nghiệp và dự án vì cộng đồng, mà còn gia tăng niềm tin của nhà đầu tư và các bên hữu quan. Những nỗ lực này là minh chứng rõ nét cho cam kết của BIDV về phát triển bền vững và đóng góp vào chuyển đổi xanh nền kinh tế.

E1

Xây dựng và củng cố khả năng chống chịu biến đổi khí hậu trong hoạt động vận hành và danh mục tín dụng



Tăng cường nhận thức về tài chính bền vững cho các bên có liên quan

BIDV nỗ lực tham gia và triển khai các hoạt động tăng cường nhận thức của cộng đồng về tài chính bền vững và kinh tế xanh

Tham gia các chương trình, hội thảo	Đơn vị tổ chức
Diễn đàn "Tài chính bền vững khu vực châu Á - Thái Bình Dương"	SUFIP
Tọa đàm "Thúc đẩy các hoạt động cho vay đầu tư tiết kiệm năng lượng trong các ngành Công nghiệp Việt Nam"	World Bank phối hợp với Bộ Công thương
Hội thảo "Tham vấn về trái phiếu xanh, thuế môi trường và thị trường các-bon"	AFD phối hợp với Bộ Tài chính
Tọa đàm kỹ thuật "Tham vấn các tài liệu hướng dẫn triển khai Chương trình thỏa thuận tự nguyện tiết kiệm năng lượng trong công nghiệp (VAS) và các kết quả triển khai thí điểm"	Bộ Công Thương phối hợp với Cục Năng lượng Đan Mạch
Tọa đàm "Tiết kiệm năng lượng - Hiệu quả đầu tư"	World Bank phối hợp với Bộ Công thương
Đoàn khảo sát kinh nghiệm tổ chức quản lý và vận hành thị trường trái phiếu xanh tại Luxembourg và Bỉ	SGDCK Hà Nội
Hội thảo "Phát triển tài chính xanh – Kinh nghiệm của Hana Bank và một số gợi ý đối với BIDV"	BIDV phối hợp với Hanabank
Hội thảo "Tài chính Xanh cho doanh nghiệp – Khung, Công vụ và Giải pháp"	BIDV phối hợp với Ban Quản lý Khu công nghiệp Long Hậu
Diễn đàn "Doanh nghiệp Hỗ trợ doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ tham gia chuỗi cung ứng thông qua các công cụ phát triển bền vững"	Hội đồng Doanh nhân nữ Việt Nam và Cơ quan Liên Hợp Quốc về Bình đẳng giới và Trao quyền cho Phụ nữ (UN Women)
Diễn đàn đầu tư quốc gia về "Kinh doanh bao trùm trong lĩnh vực nông nghiệp và hệ thống thực phẩm"	Ủy ban Kinh tế Xã hội châu Á Thái Bình Dương của Liên Hợp Quốc (UNESCAP) phối hợp với Bộ Kế hoạch và Đầu tư
Hội thảo "Thực hành ESG và đổi mới tài chính xanh cho tăng trưởng bền vững"	BIDV phối hợp với Liên chi Hội Bất động sản công nghiệp Việt Nam (VIREA)
Hội thảo "Thúc đẩy sự tham gia của phụ nữ và doanh nghiệp do nữ làm chủ trong quá trình chuyển đổi xanh"	Hội đồng Doanh nhân nữ Việt Nam phối hợp với Chương trình Môi trường Liên Hợp Quốc (UNEP)
Hội thảo "Thúc đẩy thực hành ESG trên thị trường chứng khoán Việt Nam – Thực tiễn và giải pháp"	Ủy ban chứng khoán Nhà nước
Hội thảo "ESG in action"	VNIDA phối hợp với Phân viện kiểm toán nội bộ Việt Nam và SGDCK Hà Nội
Diễn đàn "Nhà đầu tư ESG Việt Nam 2024"	Raise Partners Vietnam phối hợp với Vietcetera Innovator's Summit
Tọa đàm "Thực hành Báo cáo Phát triển bền vững: Kinh nghiệm và thực tiễn triển khai"	Tạp chí Ngân hàng phối hợp với NHNN
Hội thảo "Hành trình chuyển đổi xanh và các giải pháp tài chính – công nghệ"	BIDV phối hợp với FPT

E1

Xây dựng và cung cấp khả năng chống chịu biến đổi khí hậu trong hoạt động vận hành và danh mục tín dụng



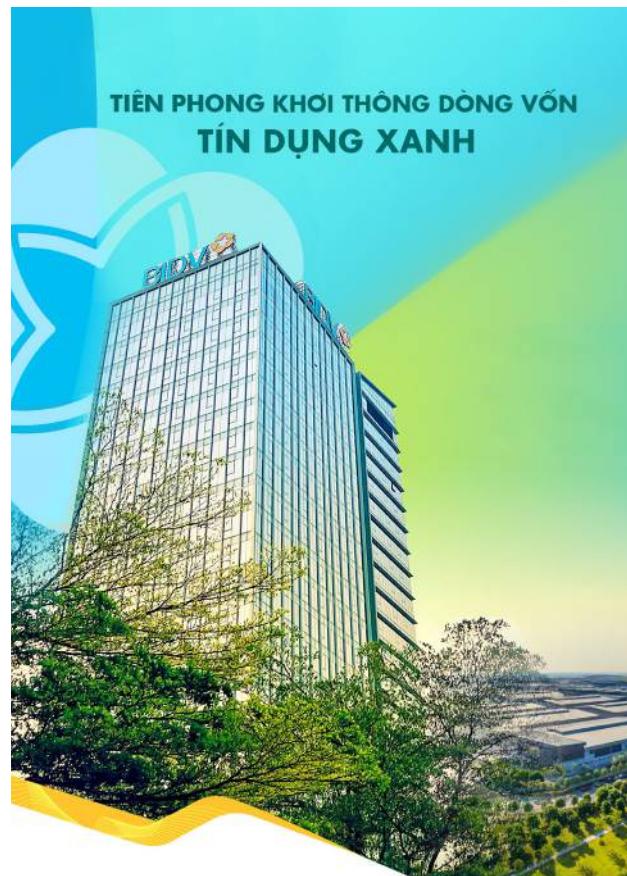
Tăng cường nhận thức về tài chính bền vững cho các bên có liên quan (tiếp theo)

Hợp tác tổ chức chương trình Vũ trụ Đồng Tiền

Từ năm 2024, BIDV chính thức là đối tác đồng hành chiến lược cùng TMV mùa đầu tiên, thông qua đó khẳng định không chỉ là ngân hàng tài trợ vốn cho các dự án trọng điểm quốc gia mà còn tiên phong thực hiện Chiến lược tài chính toàn diện, nâng cao kiến thức về tài chính cá nhân cho người dân Việt Nam nói chung và thế hệ trẻ nói riêng. TMV cũng là chương trình đầu tiên quy tụ được đội ngũ chuyên gia tài chính, ngân hàng tham gia xây dựng và tư vấn (Ủy ban chứng khoán Nhà nước, Tổng cục Thuế, Ủy ban giám sát tài chính quốc gia, Ngân hàng Nhà nước, BIDV, SSI, Dragon Capital, EY, Học viện và các trường Đại học lớn...). Trong đó, BIDV đã cử 08 đại diện tham gia vào Tổ Chuyên gia tư vấn nội dung và làm Ban Giám khảo tại chương trình (gồm Chuyên gia Kinh tế trưởng, các Tiến sĩ, Lãnh đạo các đơn vị TSC và Viện ĐT&NC), đánh dấu sự quan tâm và chú trọng của BIDV trong lĩnh vực này.



Hơn nữa, đội ngũ chuyên gia tư vấn kiến thức tài chính cá nhân của BIDV đã tiếp cận trực tiếp đến 24 trường đại học lớn trên toàn quốc. Đồng hành cùng chương trình, BIDV đã cử hơn 20 đại diện là lãnh đạo các đơn vị TSC, Chi nhánh phụ trách quan hệ với trường tham gia làm Báo cáo tài chính để tư vấn, trả lời câu hỏi của sinh viên về các chủ đề tài chính, truyền cảm hứng đến các bạn sinh viên.



Phát động phong trào tăng trưởng tín dụng xanh

Trong năm 2024, BIDV đã phát động phong trào thi đua tăng trưởng tín dụng xanh, thu hút sự tham gia tích cực từ các khách hàng tổ chức và cá nhân, thực hiện trao thưởng cho 10 nhóm và 20 cá nhân có thành tích xuất sắc, với tổng giá trị giải thưởng lên đến 90 triệu đồng.

Phong trào không chỉ khích lệ khách hàng tăng cường vay vốn cho các dự án bảo vệ môi trường, mà còn góp phần nâng cao nhận thức cộng đồng về tầm quan trọng của tín dụng xanh trong phát triển bền vững. Đây là một trong những nỗ lực của BIDV nhằm thực hiện cam kết trở thành "Ngân hàng Xanh", đồng hành cùng Chính phủ trong chiến lược tăng trưởng xanh quốc gia.

E2

Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero

Cách tiếp cận

Việt Nam là một trong những quốc gia chịu ảnh hưởng nặng nề của biến đổi khí hậu, với các hiện tượng thời tiết cực đoan như bão lũ, hạn hán và nước biển dâng cao. Đồng thời, Việt Nam cũng đang đối mặt với các thách thức về sử dụng tài nguyên hiệu quả và bảo vệ môi trường trong quá trình phát triển kinh tế. Trong bối cảnh này, BIDV nhận thấy tầm quan trọng của việc chuyển đổi sang mô hình phát triển bền vững và Net-Zero để đảm bảo sự phát triển lâu dài và bền vững cho đất nước.

Tại BIDV, chúng tôi cam kết sử dụng tài nguyên một cách hiệu quả và hướng tới mục tiêu Net-Zero nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và đóng góp vào sự phát triển bền vững.

Cách sáng kiến của chúng tôi

	Đẩy mạnh chuyển đổi số, góp phần bảo vệ môi trường		Xử lý chất thải tại khu vực làm việc
	Nỗ lực giảm phát thải phạm vi 1, 2 và 3		Chương trình thực hành tiết kiệm, chống lãng phí theo chủ trương của Chính phủ và ngành Ngân hàng
	Xây dựng văn hóa “Sống Xanh”, Chiến dịch “Tiêu dùng Xanh”		Phong trào thi đua thực hành tiết kiệm chống lãng phí năm 2024
	Tiêu thụ năng lượng điện, nước		Cam kết tuân thủ quy định pháp luật về môi trường

E2

Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero



Đẩy mạnh chuyển đổi số, góp phần bảo vệ môi trường

BIDV cam kết đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) nhằm thúc đẩy chuyển đổi số, tối ưu hóa vận hành và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Với tầm nhìn đến năm 2030 trở thành "định chế tài chính hàng đầu khu vực Đông Nam Á, có nền tảng số tốt nhất Việt Nam", BIDV tập trung nguồn lực để:



Đẩy nhanh chuyển đổi số toàn diện trên mọi mặt hoạt động



Ứng dụng công nghệ đi cùng với xây dựng thói quen thân thiện với môi trường cho khách hàng trong khuôn khổ các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng



Phát triển mạnh các kênh giao dịch điện tử, các dịch vụ, phương thức thanh toán mới trên nền tảng công nghệ nhằm xây dựng hệ sinh thái các sản phẩm ngân hàng xanh.

Để hiện thực hóa chiến lược này, BIDV đã ban hành Chiến lược Chuyển đổi số giai đoạn 2021 – 2025 với tầm nhìn đến năm 2030, bao gồm 11 chỉ tiêu và 299 sáng kiến trên mọi lĩnh vực hoạt động. Tính đến tháng 12/2024, BIDV đã hoàn thành gần 80% các sáng kiến và chỉ tiêu chuyển đổi số, dự kiến hoàn thành mục tiêu vào năm 2025.



698,3
tỷ đồng

đầu tư cho đổi mới công nghệ trong năm 2024

Một số kết quả chuyển đổi số nổi bật:



Triển khai hệ thống quản trị nội bộ B.One: giúp tiết kiệm chi phí, giảm thiểu sử dụng giấy, tăng hiệu quả điều hành.



Ứng dụng quản lý công tác kho quỹ B.Cash: số hóa 90% quy trình tiền mặt và kho quỹ, tối ưu vận hành, kiểm soát chặt luồng tiền.



Phát triển sản phẩm dịch vụ số: số hóa dịch vụ mua vàng SJC trực tuyến chỉ trong 05 ngày làm việc, góp phần khẳng định chất lượng dịch vụ dẫn đầu của BIDV trên thị trường.



Triển khai tính năng xác thực giao dịch bằng sinh trắc học: BIDV là một trong những ngân hàng đầu tiên triển khai kết nối VNNeID với bộ Công an để bổ sung phương án thu thập và xác thực khách hàng.



Hệ thống Private Cloud: nền tảng đám mây riêng đầu tiên trong Big4 ngân hàng Việt, nâng cao năng lực hạ tầng CNTT, giúp tối ưu hóa nguồn tài nguyên và hạ tầng CNTT, cho phép lưu trữ và xử lý các dữ liệu mật, quan trọng tại BIDV.



Hệ thống giám sát CNTT – Manage Engine: giúp nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động giám sát, hỗ trợ đẩy nhanh thời gian tìm nguyên nhân sự cố.



Cải tiến hệ thống Core Banking: rút ngắn thời gian xử lý công việc, tăng hiệu suất cho cán bộ BIDV và nâng cao trải nghiệm khách hàng.



Hệ thống ký số tập trung: được áp dụng trên diện rộng, giảm thiểu tác nghiệp thủ công, hướng tới môi trường làm việc "không giấy".



Tự động hóa quy trình sử dụng công nghệ RPA: phát triển mới và nâng cấp 11 quy trình tự động hóa, giúp thay thế các nghiệp vụ tương tự và giảm thiểu thao tác thủ công.

E2

Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero



Đẩy mạnh chuyển đổi số, góp phần bảo vệ môi trường (tiếp theo)

Trong năm 2024, BIDV đã triển khai "BIDV Green Mission" - game tương tác kết hợp bảo vệ môi trường đầu tiên trên ứng dụng BIDV SmartBanking. Qua các lượt chơi, khách hàng sẽ tham gia giải cứu các sinh vật biển khỏi rác thải nhựa, đóng góp cây xanh và có cơ hội nhận được hàng trăm ngàn phần quà hấp dẫn với tổng giá trị lên đến 3 tỷ đồng. Ra mắt BIDV Green Mission, BIDV tiên phong đưa câu chuyện và trách nhiệm cộng đồng về bảo vệ môi trường lên ứng dụng số của ngân hàng, kết hợp cùng hoạt động trò chơi đơn giản, trực quan và các quà tặng "Sống xanh" hấp dẫn, qua đó góp phần nâng cao ý thức cộng đồng trong việc chung tay bảo vệ môi trường biển.



Định hướng 2025, BIDV tiếp tục tích hợp các yếu tố môi trường – xã hội – công nghệ trong chương trình chuyển đổi số, tập trung vào các dự án trọng điểm như:



Nâng cấp hệ thống quản trị nội bộ toàn hàng B.One: tiếp tục triển khai các chức năng mới nhằm nâng cao hiệu suất xử lý công việc nội bộ



Hệ thống Mua bán ngoại tệ (FX Hub): tập trung hóa và tự động hóa tối đa hoạt động mua bán ngoại tệ, phục vụ đa kênh và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng cá nhân và tổ chức.



Hệ thống gửi thông báo (Notification Hub): mở rộng cho toàn bộ khách hàng BIDV, giúp cải thiện hiệu suất xử lý và giảm chi phí duy trì.



Hệ thống tác nghiệp tại quầy tập trung (BIDV Smart Counter): tập trung hóa và tự động hóa tối đa các tác nghiệp phục vụ khách hàng.



Mở rộng ký số, tiếp tục số hóa các hoạt động nghiệp vụ kho quỹ B.Cash: nâng cao hiệu quả vận hành, giảm sử dụng tài nguyên giấy.

BIDV đang khẳng định vai trò tiên phong trong lĩnh vực ngân hàng số tại Việt Nam, với chiến lược chuyển đổi số toàn diện gắn liền với mục tiêu phát triển bền vững. Nỗ lực này không chỉ nâng cao hiệu quả vận hành và trải nghiệm khách hàng, mà còn góp phần xây dựng mô hình ngân hàng xanh, thân thiện với môi trường.



E2

Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero



Xây dựng văn hóa "Sống Xanh", Chiến dịch "Tiêu dùng Xanh"

Trong năm 2024, BIDV tiếp tục lan tỏa mạnh mẽ văn hóa "Sống Xanh" trong toàn hệ thống, khẳng định cam kết trở thành "Ngân hàng Xanh" theo định hướng phát triển bền vững. Các hoạt động tiêu biểu:



Phát động chương trình "LET'S GO GREEN" trong toàn hệ thống nhằm tuyên truyền, nâng cao nhận thức bảo vệ môi trường cho ĐV-NLĐ.



Tổ chức khảo sát văn hóa doanh nghiệp toàn hàng để đánh giá mức độ hiểu và thực hành giá trị xanh tại BIDV.



Giành giải Nhất tại Hội thi Ngân hàng Xanh do Công đoàn Ngân hàng Việt Nam tổ chức (11/2024), thể hiện sự tiên phong trong xây dựng ngân hàng bền vững.



Triển khai thử thách "21 ngày sống xanh" và chương trình **"Trồng 1 triệu cây xanh"** (giai đoạn 2022–2026). Riêng trong năm 2024, đã trồng mới hơn **160.000 cây xanh** tại các địa phương như Cao Bằng, Sóc Trăng, Quảng Ngãi, Trà Vinh, Quảng Bình, nâng tổng số cây được trồng lên **357.000 cây** tại nhiều địa phương trên cả nước.



Xây dựng dự án "Trường Xanh" tại Nghệ An và Đăk Lăk, do Quỹ Xã hội Công đoàn BIDV tài trợ, lan tỏa ý thức bảo vệ môi trường trong giáo dục.



Phát động chiến dịch "Tiêu dùng Xanh": vận động cán bộ ưu tiên sử dụng sản phẩm thân thiện môi trường, tạo hành vi tiêu dùng bền vững.

BIDV đã từng bước hình thành và lan tỏa văn hóa sống xanh trong toàn hệ thống thông qua các hoạt động thiết thực, gắn kết người lao động với mục tiêu phát triển bền vững. Những nỗ lực này không chỉ thể hiện cam kết bảo vệ môi trường mà còn góp phần định hình lối sống, thói quen tiêu dùng tích cực và có trách nhiệm trong cộng đồng BIDV.



BIDV đạt giải Nhất tại Hội thi Ngân hàng Xanh 2024

E2

Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero



Nỗ lực giảm phát thải phạm vi 1, 2 và 3

Phạm vi 1
(Scope 1)

Phát thải trực tiếp từ các nguồn do ngân hàng sở hữu/ kiểm soát. Cụ thể, các nguồn này bao gồm việc sử dụng nhiên liệu trong các phương tiện vận chuyển của ngân hàng, máy phát điện dự phòng và các thiết bị sử dụng nhiên liệu hóa thạch khác.

Phạm vi 2
(Scope 2)

Phát thải gián tiếp từ năng lượng mà ngân hàng tiêu thụ. BIDV sử dụng điện năng để vận hành các chi nhánh, văn phòng và các cơ sở hạ tầng khác.

Phạm vi 3
(Scope 3)

Phát thải gián tiếp khác không thuộc phạm vi 2, phát sinh từ các hoạt động trong chuỗi cung ứng và các hoạt động liên quan đến dịch vụ của ngân hàng. Các nguồn này bao gồm phát thải từ việc điều lại công tác của nhân viên, sử dụng dịch vụ của các nhà cung cấp và các hoạt động khác trong chuỗi giá trị của BIDV.

Năm 2024, BIDV chú trọng hơn vào việc thay đổi và nâng cao nhận thức của người lao động trong việc giảm phát thải trực tiếp do ngân hàng sở hữu, kiểm soát cùng phát thải gián tiếp từ năng lượng mà ngân hàng tiêu thụ. Ngoài việc tuyên truyền thực hành "Sống Xanh" và lối sống thân thiện, bảo vệ môi trường, BIDV còn tập trung nguồn lực để đẩy nhanh chuyển đổi số toàn diện trên toàn hệ thống, bao gồm cả phát triển mạnh các sản phẩm dịch vụ trên nền tảng công nghệ.

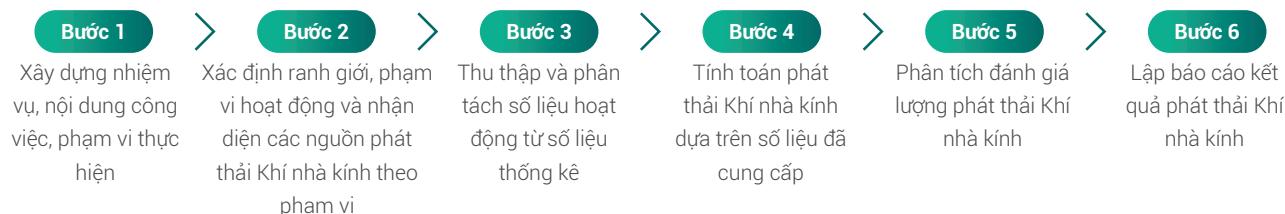
BIDV cam kết thúc đẩy phát triển bền vững thông qua việc hợp tác với các tổ chức tư vấn quốc tế nhằm triển khai ước tính sớm phát thải tài chính theo thông lệ quốc tế PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) vào Quý I năm 2025. Sáng kiến này sẽ tạo nền tảng vững chắc cho việc đặt ra các mục tiêu giảm phát thải khí nhà kính trong một số lĩnh vực trọng điểm trong danh mục tín dụng của ngân hàng, ưu tiên tập trung vào các ngành có mức độ phát thải cao và có khả năng giảm thiểu phát thải dưới sự tác động của ngân hàng. Đánh giá được tầm quan trọng của việc tuân thủ quy định pháp luật trong việc giảm phát thải Scope 3, BIDV đã thành công thực hiện rà soát các khách hàng thuộc danh mục kiểm kê khí nhà kính theo Quyết định số 01/2022/QĐ-TTg ngày 18/01/2022. Hơn nữa, với tầm nhìn của Chính phủ hướng tới năm 2050, BIDV cũng đã thực hiện giảm cho vay điện than theo Quyết định số 500/QĐ-TTg ngày 15/5/2023.

Qua những nỗ lực này, BIDV không chỉ góp phần vào việc bảo vệ môi trường mà còn khẳng định vai trò của mình trong việc thúc đẩy sự phát triển bền vững của nền kinh tế.

Đối tượng khảo sát



Quy trình thực hiện kiểm kê Khí nhà kính



E2

Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero



Tiêu thụ năng lượng điện, nước



GIẢM

5,81

% SỐ
KWH ĐIỆN / LỢI NHUẬN
SAU THUẾ
so với năm 2023



GIẢM

3,64

% SỐ
M3 NƯỚC / LỢI NHUẬN
SAU THUẾ
so với năm 2023

Trong năm 2024, BIDV đã tiến hành nghiên cứu và hoàn thiện hệ thống các chỉ số theo dõi lượng tiêu thụ điện, nước, xăng dầu của ngân hàng. Trên cơ sở theo dõi sự thay đổi của các chỉ số này, BIDV đưa ra các biện pháp kiểm soát và giảm thiểu phù hợp.

Tiếp cận nguồn nước sạch là điều thiết yếu với cuộc sống và sức khỏe của con người, và được Liên Hợp Quốc công nhận là một quyền con người. Với đặc thù kinh doanh dịch vụ tài chính, tại các tòa nhà trụ sở, lượng nước tiêu thụ trong năm của BIDV chỉ bao gồm nước uống tinh khiết, nước sinh hoạt tại các nhà vệ sinh và nước làm mát hệ thống máy chủ, máy phát của tòa nhà.



Xử lý chất thải tại khu vực làm việc



Thu gom chất thải sinh hoạt thường xuyên tại khu vực WC và pantry: rác được phân loại (tái chế và còn lại), thu gom nhiều lần trong ngày, đảm bảo kịp thời, sạch sẽ.



Phân công trách nhiệm rõ ràng cho từng phòng/ban trong việc giữ gìn vệ sinh, tự thu gom và tập kết rác đúng nơi quy định.



Cam kết không xả thải chất độc hại gây ảnh hưởng đến môi trường như chất lây nhiễm, phóng xạ, dễ cháy nổ, gây ăn mòn hay ô nhiễm nghiêm trọng.



Trang bị thùng rác phân loại lớn tại khu vực sảnh chờ thang hàng các tầng; rác được gom về khu xử lý tập trung tại tầng hầm.



Xử lý rác đúng quy trình: rác sinh hoạt được công ty môi trường đô thị thu gom hằng ngày; rác nguy hại như pin, hộp mực, dầu thải, bóng đèn... được lưu trữ riêng và xử lý định kỳ bởi đơn vị chuyên trách.

E2

Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero



Xử lý chất thải tại khu vực làm việc (tiếp theo)



CHẤT THẢI SINH HOẠT

100 %

được phân loại tại nguồn



NƯỚC THẢI SINH HOẠT

100 %

phát sinh qua hoạt động của BIDV đủ điều kiện để thả ra môi trường

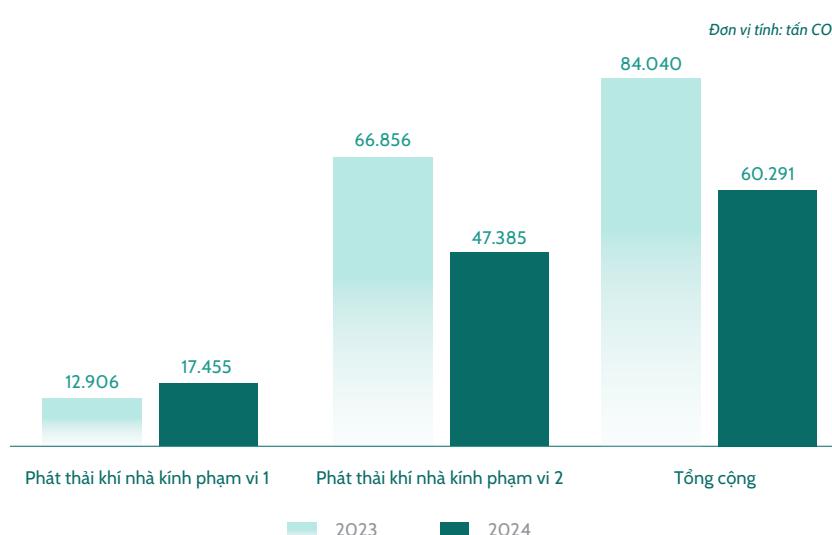
Xả thải

- BIDV cam kết tuyệt đối không xả chất thải chứa yếu tố độc hại như phóng xạ, lây nhiễm, dễ cháy, dễ nổ, gây ăn mòn, gây nhiễm độc, ... ảnh hưởng tới môi trường.
- Về chất thải:
 - BIDV hoạt động trong lĩnh vực tài chính nên ngân hàng không phát sinh chất thải rắn công nghiệp thông thường.
 - 100% chất thải sinh hoạt phát sinh qua hoạt động của BIDV được phân loại tại nguồn, lưu trữ đúng nơi quy định và bàn giao xử lý cho công ty môi trường thu gom và xử lý theo đúng tiêu chuẩn hiện hành.

- Về nước thải:

- BIDV hoạt động trong lĩnh vực tài chính nên ngân hàng không phát sinh nước thải sản xuất trong quá trình hoạt động.
- 100% nước thải sinh hoạt phát sinh qua hoạt động của BIDV đủ điều kiện để thả ra môi trường.

So sánh lượng phát thải Khí nhà kính năm 2024 - 2023



Qua những hành động cụ thể và liên tục này, BIDV không chỉ đảm bảo môi trường làm việc xanh – sạch – đẹp mà còn đóng góp tích cực vào nỗ lực giảm phát thải và bảo vệ môi trường lâu dài.

E2

Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero



Phong trào thi đua thực hành tiết kiệm chống lãng phí năm 2024

Từ năm 2023, Tổng Giám đốc đã phát động phong trào thi đua thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, xác định đây là một trong những phong trào thi đua, trọng tâm, thường xuyên của các đơn vị trong toàn hệ thống. Trong năm 2024, BIDV tiếp tục triển khai thúc đẩy phong trào thi đua thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí này, tập trung vào 3 chủ đề chính:

Chủ đề 1	Đối với việc quản lý, sử dụng và mua sắm tài sản, công cụ lao động		
Thi đua thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong thực hiện nhiệm vụ			
	 Mua sắm	 Quản lý, sử dụng tài sản, công cụ lao động	 Sửa chữa, bảo trì tài sản cố định, công cụ lao động
	Đối với việc quản lý, đầu tư xây dựng cơ bản		
	Sử dụng đúng mục đích, hiệu quả, tiết kiệm		
	Đối với việc quản lý chi phí quản lý công vụ		
	Định kỳ rà soát, đánh giá định mức chi phí quản lý công vụ		
	 Chi văn phòng phẩm, giấy tờ in:	 Chi xăng dầu:	 Chi công tác phí:
	tiết kiệm trong việc sử tăng cường sử dụng hệ thống văn phòng điện tử và các file dữ liệu bản mềm	tiết kiệm trong việc sử dụng xe công vụ	tăng cường họp, hội thảo trực tuyến; tiết kiệm trong lựa phương tiện di chuyển và địa diểm lưu trú của đoàn công tác
Chủ đề 2			
Phát huy sáng kiến cải tiến, ứng dụng khoa học kỹ thuật	Phát huy tính sáng tạo, xây dựng sáng kiến cải tiến, tăng cường áp dụng khoa học kỹ thuật mới vào hoạt động kinh doanh, tăng tốc chuyển đổi số trên toàn hàng, hướng tới mục tiêu nâng cao hiệu quả lao động, tiết kiệm chi phí kinh doanh.		
Chủ đề 3			
Nâng cao hiệu quả làm việc của người lao động	<ul style="list-style-type: none"> • Tinh giản quy trình, áp dụng tự động hóa vào quy trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng • Tiếp tục hoàn thiện chính sách nhân sự, tạo cơ chế khích lệ và cơ hội phát triển nghề nghiệp cho cán bộ 		

E2

Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero



Chương trình thực hành tiết kiệm, chống lãng phí theo chủ trương của Chính phủ và ngành Ngân hàng

Nhằm thực hiện chủ trương của Chính phủ, BIDV đã xây dựng và triển khai Chương trình Thực hành Tiết kiệm và Chống lãng phí một cách đồng bộ và hiệu quả trên tất cả các lĩnh vực hoạt động của ngân hàng, theo chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước tại Quyết định số 160/QĐ-NHNN ngày 30/01/2024.

Chương trình hướng tới mục tiêu tuyên truyền, phổ biến và quán triệt chủ trương của Đảng, quy định của pháp luật về thực hành tiết kiệm, chống lãng phí. Cụ thể, BIDV đã tuyên truyền về Luật thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; Chương trình hành động về thực hành tiết kiệm, chống lãng phí của Chính phủ và ngành Ngân hàng thông qua nhiều hình thức truyền thông đa dạng như việc ban hành văn bản quy định, lồng ghép trong các chương trình hội nghị người lao động, hội nghị sơ tổng kết hoạt động kinh doanh, các lớp/khoa đào tạo, tập huấn, sinh hoạt tại các tổ chức đảng, đoàn thể.

Tiếp nối những thành tích ấn tượng trong năm 2023 về thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, BIDV cũng đã lãnh đạo, chỉ đạo xây dựng và tổ chức thực hiện Chương trình thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và báo cáo NHNN theo Công văn số 1029/BIDV-TC ngày 29/2/2024. Chương trình này tại BIDV thể hiện rõ (i) mục tiêu hành động của BIDV thực hiện đồng bộ các giải pháp, (ii) biện pháp thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong mọi lĩnh vực hoạt động góp phần tạo nguồn lực phục vụ hoạt động kinh doanh, triển khai chiến lược phát triển kinh doanh của BIDV đến năm 2025, gắn với trọng tâm chuyển đổi số.

Song song với đó, BIDV tiếp tục duy trì thực hiện kiểm tra, kiểm soát thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trực tiếp và gián tiếp, trong đó tập trung công tác kiểm tra việc thực hiện và chấp hành các quy định tại các đơn vị thành viên.

Hiểu được tầm quan trọng của việc tuyên truyền và quảng bá công tác tiết kiệm và chống lãng phí tại BIDV, cơ quan công đoàn của BIDV đã triển khai thực hiện tuyên truyền về công tác phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2024 theo Công Văn số 223/CĐNHĐT&PT-TG&NC ngày 18/06/2024.

Kết quả thực hành tiết kiệm, chống lãng phí tại BIDV

BIDV đã triển khai một cách đồng bộ và hiệu quả các quy định liên quan đến chế độ tài chính và mua sắm, đảm bảo tính rõ ràng, minh bạch và phù hợp trong các khoản chi. Ngân hàng đã thường xuyên rà soát và điều chỉnh các quy định này, với các văn bản mới được ban hành trong năm 2024, bao gồm:



Quy chế Quản lý đầu tư xây dựng công trình



Quy chế Đầu tư mua sắm, thuê và quản lý tài sản



Quy định trình tự, thủ tục mua sắm hàng hóa dịch vụ



Phân cấp ủy quyền trong hoạt động quản lý tài chính và mua sắm tài sản



Văn bản triển khai hướng dẫn thực hành tiết kiệm và chống lãng phí

Năm 2024, BIDV vẫn tiếp tục duy trì thực hiện tốt công tác quản trị chi phí thông qua quản trị chỉ số CIR (Chi phí hoạt động/Thu nhập hoạt động) ở mức 33,4%, giảm so với năm 2023 (33,6%), trong bối cảnh lợi nhuận trước thuế của Ngân hàng tăng 13,6% so với năm 2023. Đồng thời đây cũng là mức thấp so với Thông lệ (<=45%).

Chi phí hoạt động/thu nhập hoạt động



E2

Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero



Cam kết tuân thủ quy định pháp luật về môi trường

Tại BIDV, chúng tôi nhận thức sâu sắc rằng bảo vệ môi trường không chỉ là trách nhiệm pháp lý mà còn là trách nhiệm xã hội và đạo đức đối với cộng đồng. BIDV cam kết tuân thủ các văn bản pháp luật hiện hành về bảo vệ môi trường như Luật Bảo vệ môi trường năm 2020, các Nghị định và Thông tư hướng dẫn báo cáo hiện trạng và quản lý số liệu quan trắc môi trường.

Trong hoạt động cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng

- BIDV chủ động nhận diện và lựa chọn các ngành nghề/lĩnh vực cấp tín dụng xanh trên cơ sở tuân thủ quy định pháp luật về môi trường đồng thời bám sát với các chỉ đạo, hướng dẫn từ NHNN như (i) Chỉ thị số 03/ CT-NHNN ngày 24 tháng 03 năm 2015 về thúc đẩy tăng trưởng tín dụng xanh và quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng; (ii) Quyết định 1604/QĐ-NHNN ngày 07 tháng 8 năm 2018 về việc phê duyệt Đề án phát triển ngân hàng xanh tại Việt Nam; (iii) Thông tư 17/2022/TT-NHNN hướng dẫn thực hiện quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;...
- Chính sách cấp tín dụng xanh và các văn bản sửa đổi bổ sung của BIDV luôn được cập nhật kịp thời, đảm bảo phản ánh được yêu cầu của pháp luật và định hướng của Chính phủ Việt Nam. Trong đó, BIDV đã ban hành các văn bản, quy định nội bộ để hướng dẫn chi tiết về các tiêu chí phân loại, trình tự cấp tín dụng. Đối với các dự án đầu tư phải thực hiện quản lý rủi ro về môi trường, BIDV cũng cung cấp các hạng mục đánh giá cụ thể để quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng theo Quy định 3266/QĐ-BIDV ngày 31 tháng 5 năm 2023 của Tổng Giám đốc.

Trong hoạt động kinh doanh hàng ngày của BIDV

Định kỳ hàng năm, BIDV thực hiện ký kết các hợp đồng dịch vụ với các đơn vị chuyên môn để thực hiện quan trắc nước thải và môi trường lao động định kỳ bao gồm chất lượng không khí và tiếng ồn, ký hợp đồng thu gom, vận chuyển và xử lý rác thải tại các trụ sở làm việc theo quy định của Pháp luật.

Hơn nữa, BIDV đảm bảo tuân thủ tốt mọi yêu cầu về bảo vệ môi trường xung quanh cho tất cả chi nhánh, văn phòng và điểm giao dịch ở trên cả nước. Không chỉ dừng lại ở mức độ tuân thủ pháp luật, BIDV còn chủ động đề ra và triển khai nhiều sáng kiến bảo vệ môi trường, bao gồm ứng dụng các sản phẩm chuyển đổi số, văn phòng điện tử để giảm thiểu giấy và mực in, tuyên truyền sử dụng tiết kiệm tài nguyên điện, nước cho toàn thể cán bộ nhân viên. Những nỗ lực của BIDV trong việc tuân thủ pháp luật về môi trường được khẳng định rõ ràng qua:

- Số lần bị phạt vi phạm do không tuân thủ luật pháp và các quy định về môi trường: Không phát sinh.
- Tổng số tiền bị xử phạt do không tuân thủ luật pháp và các quy định về môi trường: Không phát sinh.
- Để đảm bảo toàn bộ hoạt động của hệ thống được cập nhật, tuân thủ theo những thay đổi mới nhất theo các quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường, ngày 18/12/2023, BIDV đã ban hành Công văn số 22844/BIDV-PC để phổ biến tới các đơn vị trong toàn hệ thống về việc cập nhật và rà soát quy định về bảo vệ môi trường. Tuân thủ các nguồn thông tin tuyên truyền, phổ biến về các quy định pháp luật mới tại BIDV: khi các quy định pháp luật về môi trường mới được ban hành hoặc chỉnh sửa, các đơn vị có liên quan tại BIDV cần chủ động nghiên cứu, đề xuất và báo cáo đơn vị có thẩm quyền về việc triển khai rộng rãi tại BIDV theo một trong ba hình thức:



Thông báo cho các đơn vị trực thuộc trong trường hợp không cần ban hành văn bản hướng dẫn nội bộ mới.



Ban hành, thông báo, phổ biến văn bản chế độ mới cụ thể hóa các nội dung của văn bản quy phạm pháp luật



Ban hành, thông báo, phổ biến văn bản hướng dẫn triển khai theo lộ trình trong trường hợp văn bản quy phạm pháp luật có quy định về lộ trình thực hiện.





BÁO CÁO →
**TRỤ CỘT - S
Xã Hội**

CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU



ĐỊNH HƯỚNG

1

Xây dựng môi trường làm việc nuôi dưỡng nhân tài, công bằng và hòa nhập



CHỦ ĐỀ 1

Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng



CHỦ ĐỀ 2

Thu hút và phát triển nhân tài



CHỦ ĐỀ 3

Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng



CHỦ ĐỀ 4

Quyền riêng tư, bảo mật dữ liệu và sử dụng dữ liệu có trách nhiệm

2

Đặt khách hàng là trọng tâm, cung cấp giải pháp sáng tạo, có trách nhiệm cho khách hàng

3

Đem lại lợi ích lâu dài cho cộng đồng

S1

Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng

Cách tiếp cận

BIDV đặt mục tiêu mở rộng cơ hội tiếp cận các dịch vụ tài chính để tạo điều kiện cho sự tăng trưởng của nền kinh tế Việt Nam. Chúng tôi nhận thấy rằng, việc nâng cao mức độ thâm nhập của dịch vụ tài chính là cần thiết để đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế ngày càng cao. Do đó, BIDV đã và đang triển khai nhiều chiến lược và sáng kiến nhằm mở rộng khả năng tiếp cận tài chính cho các cá nhân và doanh nghiệp, đặc biệt là những đối tượng chưa được phục vụ đầy đủ bởi hệ thống tài chính truyền thống.

BIDV không ngừng nỗ lực nâng cao đóng góp cho sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam. Chúng tôi cam kết hỗ trợ các doanh nghiệp trong việc tiếp cận nguồn vốn, mở rộng sản xuất và nâng cao năng lực cạnh tranh. BIDV cũng tập trung vào việc phát triển các sản phẩm tài chính sáng tạo, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và thúc đẩy sự phát triển của các ngành kinh tế chủ chốt. Bằng cách cung cấp các giải pháp tài chính hiệu quả và bền vững, BIDV góp phần quan trọng vào việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân.

Cách sáng kiến của chúng tôi



S1

Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng



Cam kết tạo ra giá trị bền vững cho nền kinh tế

BIDV thể hiện cam kết mạnh mẽ trong việc đóng góp cho nền kinh tế Việt Nam thông qua việc tạo dựng giá trị bền vững cho các bên liên quan. Ngân hàng thúc đẩy hiệu quả kinh tế và tăng trưởng bền vững bằng cách phát triển các gói dịch vụ xanh, tiện ích, nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua chuyển đổi số, đồng thời duy trì một môi trường làm việc công bằng, lành mạnh. Mục tiêu hướng đến là gia tăng lợi ích kinh tế trực tiếp một cách bền vững.

Tổng dư nợ cho vay với tất cả các ngành năm 2024

15,5 %

so với năm 2023

Năm 2024, tổng dư nợ cho vay của BIDV đối với nền kinh tế đạt 2.018.950 tỷ đồng, tăng 15,5% so với năm 2023, chiếm 13% dư nợ tín dụng toàn nền kinh tế, tiếp tục đứng đầu thị trường về thị phần. Dư nợ tín dụng của BIDV tập trung vào các lĩnh vực sản xuất, ưu tiên và động lực tăng trưởng theo chủ trương của Chính phủ, NHNN và định hướng phát triển kinh doanh của BIDV, đóng góp hiệu quả vào việc đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp và người dân.



Minh bạch và trách nhiệm trong thực hiện nghĩa vụ thuế

Với tinh thần cốt lõi là "thương tôn pháp luật", BIDV cam kết thực hiện đầy đủ và kịp thời các nghĩa vụ về thuế. Năm 2024, BIDV tiếp tục duy trì vị thế là một trong những doanh nghiệp dẫn đầu về số nộp thuế thu nhập doanh nghiệp.

Nộp ngân sách nhà nước

9.281 tỷ
đồng

Đây là một phần trong nỗ lực không ngừng của BIDV nhằm hỗ trợ sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Việc thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ thuế không chỉ giúp BIDV duy trì uy tín và vị thế trên thị trường mà còn góp phần vào sự ổn định và phát triển bền vững của nền kinh tế quốc gia. Ngân hàng luôn tuân thủ chế độ báo cáo định kỳ/đột xuất và sẵn sàng cung cấp thông tin, phối hợp làm việc và khi có yêu cầu của các Cơ quan quản lý Nhà nước.

BIDV luôn coi trọng việc thực hiện nghĩa vụ thuế như một phần quan trọng trong chiến lược phát triển bền vững, đồng thời cam kết tiếp tục đóng góp tích cực vào Ngân sách Nhà nước trong những năm tới.

S1

Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng



Kiến tạo các giá trị tích cực cho xã hội

Năm 2024, BIDV đã tích cực tham gia thực hiện các chương trình an sinh xã hội và các hoạt động từ thiện của công đoàn như: công tác đền ơn đáp nghĩa, xóa đói, giảm nghèo, hỗ trợ tết, giáo dục, khắc phục hậu quả thiên tai...với tổng số tiền 374,8 tỷ đồng (từ các nguồn: chi phí của BIDV, quỹ phúc lợi, đóng góp của Đoàn viên - Người lao động) nhằm thể hiện trách nhiệm xã hội, bảo vệ môi trường và góp phần xây dựng hình ảnh và thương hiệu của BIDV đối với cộng đồng, hướng tới mục tiêu phát triển bền vững. Cụ thể:

- Phối hợp với chính quyền thực hiện các chương trình với tổng mức kinh phí hơn 330 tỷ đồng;
- Xây dựng và triển khai các hoạt động ASXH từ nguồn Quỹ Xã hội Công đoàn và từ vận động đóng góp của ĐV-NLD với tổng số tiền gần 44,8 tỷ đồng.

Phối hợp với chính quyền thực hiện các chương trình với tổng mức kinh phí

330 tỷ
đồng

Xây dựng và triển khai các hoạt động ASXH từ nguồn Quỹ Xã hội Công đoàn và từ vận động đóng góp của ĐV-NLD

44,8 tỷ
đồng



Tổng Giám đốc BIDV Lê Ngọc Lâm đại diện BIDV trao tặng 100 tỷ đồng cho chương trình hỗ trợ xóa nhà tạm, nhà dột nát

S1

Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng



Kiến tạo các giá trị tích cực cho xã hội (tiếp theo)

Đối với cộng đồng, BIDV tiếp tục triển khai các chương trình an sinh xã hội với trọng tâm hướng vào bốn lĩnh vực ưu tiên: giáo dục, y tế, nhà ở cho người nghèo và hỗ trợ khắc phục hậu quả thiên tai với tổng số tiền triển khai là gần 330 tỷ đồng. Những chương trình tài trợ ASXH của BIDV trực tiếp tác động/hỗ trợ cho các hoạt động phát triển, cải thiện, nâng cao điều kiện, chất lượng y tế, giáo dục, hỗ trợ người nghèo, khắc phục hậu quả thiên tai. Trong đó:

- Tài trợ lĩnh vực giáo dục 98,3 tỷ đồng:** BIDV tài trợ xây dựng các công trình trường học, hàng chục hạng mục phòng tin học và thông tin trực tuyến với khoảng gần 200 máy vi tính cho các trường học; Nhiều hạng mục phòng học chức năng, nhà thể chất... Tặng hàng ngàn suất học bổng khuyến học cho học sinh giỏi, tài trợ các cơ sở vật chất khác phục vụ hoạt động đào tạo, học tập của các cơ sở giáo dục trong cả nước, đặc biệt ở vùng sâu, vùng xa...
- Tài trợ y tế 61,2 tỷ đồng:** BIDV đã tài trợ các trang thiết bị y tế, xe cứu thương, các hạng mục cơ sở vật chất cần thiết khác theo nhu cầu của các cơ sở y tế cấp trung ương và địa phương để phục vụ cho công tác khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe cộng đồng; tài trợ các gói khám chữa bệnh, mua thuốc, thẻ bảo hiểm y tế cho bà con nghèo, vùng sâu, vùng xa..
- Tài trợ xây dựng nhà ở cho người nghèo 79,5 tỷ đồng:** BIDV đã tài trợ xây dựng gần 1.572 căn nhà ở cho người nghèo, hỗ trợ người nghèo có mái nhà ổn định để an cư lạc nghiệp, yên tâm làm ăn phát triển kinh tế, góp phần cùng chính quyền địa phương chăm lo đời sống cho người dân nghèo tại địa phương.
- Tài trợ khắc phục hậu quả thiên tai các đợt thiên tai nghiêm trọng như bão Yagi... 61 tỷ đồng:** BIDV kịp thời tài trợ các địa phương, người dân khắc phục các khó khăn, thiệt hại do thiên tai, nhanh chóng ổn định đời sống để tiếp tục các hoạt động sản xuất kinh tế...
- Tài trợ các hoạt động đền ơn đáp nghĩa khác 30 tỷ đồng:** Triển khai chương trình tài trợ ASXH hướng tới biển đảo: tài trợ thiết bị y tế cho bệnh xá đảo Trường Sa lớn, tài trợ trồng cây cho dự án Xanh hóa Trường Sa, các trang thiết bị cần thiết, tặng quà tết.. cho các chiến sĩ hải quân và các lực lượng quân dân làm nhiệm vụ tại 12 đảo tiền tiêu của Tổ quốc.



The Moneyverse (Vũ trụ Đồng Tiền) x BIDV

Tài trợ các chương trình nâng cao tri thức cộng đồng

Trong những năm qua, BIDV đã dành nhiều tâm sức, nguồn lực đồng hành cùng ngành giáo dục đào tạo, ưu tiên triển khai các dự án chia sẻ tri thức, đào tạo nguồn nhân lực, chung tay thực hiện mục tiêu xây dựng một thế hệ trẻ hiểu rõ tài chính, tự chủ về tài chính, góp phần xây dựng một nền kinh tế tri thức, một xã hội văn minh, phồn vinh. The Moneyverse (Vũ trụ Đồng Tiền) - chương trình giáo dục tài chính đầu tiên tại Việt Nam - đã trở thành một nền tảng quan trọng trong việc nâng cao nhận thức tài chính. Với sự đồng hành chiến lược từ BIDV, chương trình không chỉ mang lại kiến thức thực tiễn mà còn lồng ghép các giá trị phát triển bền vững, phản ánh cam kết mạnh mẽ của BIDV đối với trách nhiệm xã hội và các tiêu chí ESG (Môi trường, Xã hội, Quản trị).



S1

Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng



Kiến tạo các giá trị tích cực cho xã hội (tiếp theo)

Tổ chức các hoạt động Xanh hướng tới môi trường

Định kỳ hàng năm, BIDV tổ chức 2 giải chạy "BIDV Run - Cho cuộc sống Xanh" và "BIDV Run - Tết ấm cho người nghèo". Giải chạy vận động công chúng, khách hàng cùng tham gia đóng góp cho các chương trình an sinh xã hội, tặng quà Tết cho người nghèo. BIDV thực hiện quy đổi thành tích chạy của vận động viên thành tiền để thực hiện các chương trình an sinh xã hội, tặng quà Tết cho người nghèo và các hoạt động xanh bảo vệ môi trường như trồng cây xanh, xây nhà văn hóa cộng đồng tránh lũ.

Tỷ lệ số tiền sử dụng của BIDV

0,2 % / DOANH THU

cho các hoạt động thiện nguyện



S1

Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng



Kiến tạo các giá trị tích cực cho xã hội (tiếp theo)

Đánh giá hiệu quả và tác động của các chương trình an sinh xã hội BIDV đã triển khai trong năm 2024

Các chương trình an sinh xã hội của BIDV thực hiện đúng theo chủ trương của Chính phủ, được các cơ quan quản lý, chính quyền địa phương và nhân dân ghi nhận, đánh giá cao; thể hiện tinh thần trách nhiệm của BIDV với cộng đồng - xã hội; góp phần cải thiện các điều kiện cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân ở các địa phương.

- **Đối với cộng đồng:** tích cực đóng góp vào sự phát triển bền vững chung của toàn xã hội, nâng cao tiêu chuẩn chất lượng sống của người dân
 - Với các địa phương nghèo, vùng sâu vùng xa: hỗ trợ xóa đói giảm nghèo, cải thiện mọi mặt đời sống như nơi ở, giáo dục, y tế,...
 - Với các địa phương đã phát triển: nâng cấp và hiện đại hóa trang thiết bị cho các trường học (máy tính, máy chiếu,...)
 - Tài trợ nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe cộng đồng.
- **Đối với các cơ quan quản lý:**
 - BIDV thể hiện trách nhiệm và sự đóng góp của mình trong việc thực hiện các chủ trương lớn của Đảng, Chính phủ, các mục tiêu quốc gia về phát triển bền vững, phát triển kinh tế - văn hóa - xã hội, nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân;
 - BIDV luôn hướng ứng và song hành với các chương trình do Ủy ban mặt trận Tổ quốc, Ngân hàng Nhà nước, Văn phòng Quốc hội,... phát động.
 - Những đóng góp của BIDV đối với cộng đồng xã hội đã được các tổ chức, cá nhân có liên quan ghi nhận, đánh giá cao. Năm 2024, BIDV đã được Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam vinh danh "**Doanh nghiệp tiêu biểu vì người lao động 2024**".
- **Đối với hoạt động của BIDV:** Việc triển khai hiệu quả các hoạt động an sinh xã hội mang lại nhiều tác động tích cực cho hoạt động của Ngân hàng
 - Xây dựng và thúc đẩy văn hóa Vì cộng đồng tại BIDV, tạo nên một tinh thần tự nguyện tự giác của cán bộ đối với các hoạt động vì cộng đồng. Tại BIDV, ngoài các chương trình lớn của toàn hệ thống, hàng năm, **100% các Ban/Trung tâm Trụ sở chính và Chi nhánh đều thực hiện hoạt động an sinh xã hội đối với địa phương.**
 - Nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của BIDV, thông qua (i) phát triển mạng lưới, sản phẩm dịch vụ cả bán lẻ, bán buôn đối với các nhóm đơn vị khách hàng trong hệ thống trường học, bệnh viện, cơ quan, các tổ chức xã hội,... và (ii) hỗ trợ hoạt động quan hệ công chúng đối với các cơ quan Ban ngành, các cơ quan chính quyền tại các địa phương.
 - Nhận được sự ghi nhận, đánh giá cao của các cơ quan thông tin đại chúng từ Trung ương đến địa phương, từ đó tiếp tục bồi đắp thêm cho hình ảnh thương hiệu Vì cộng đồng của BIDV, tác động tích cực đến thái độ và hành vi của công chúng trong việc lựa chọn BIDV làm Ngân hàng cung cấp dịch vụ tài chính.



Tinh yêu

Nguồn sức mạnh nuôi dưỡng mầm xanh

S1

Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng



Thúc đẩy tài chính toàn diện

Việt Nam hiện đang nỗ lực đạt được các mục tiêu trong Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia, với mục tiêu đảm bảo rằng mọi người dân và doanh nghiệp đều có thể tiếp cận và sử dụng các sản phẩm và dịch vụ tài chính một cách an toàn, thuận tiện, phù hợp với nhu cầu và chi phí hợp lý. BIDV, với vai trò tiên phong trong ngành tài chính, không ngừng thúc đẩy tài chính toàn diện thông qua các biện pháp cụ thể và hiệu quả.

BIDV đã tập trung vào các sáng kiến quan trọng như:

- Thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện:** BIDV tập trung phát triển các ứng dụng và công nghệ tiên tiến, giúp khách hàng dễ dàng và nhanh chóng sử dụng dịch vụ, đồng thời giảm thiểu chi phí giao dịch và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Việc chuyển đổi số không chỉ tối ưu hóa các quy trình dịch vụ mà còn tạo ra một hệ sinh thái tài chính thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp.
- Phát triển các sản phẩm và dịch vụ đa dạng:** BIDV nghiên cứu và triển khai các sản phẩm tài chính phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng, từ các dịch vụ ngân hàng cơ bản đến các sản phẩm tài chính phức tạp hơn, giúp cộng đồng dễ dàng tiếp cận và sử dụng các dịch vụ tài chính ngân hàng. Sự đa dạng này đáp ứng nhu cầu của các nhóm khách hàng khác nhau, từ cá nhân đến doanh nghiệp.
- Ưu tiên tín dụng xanh:** BIDV chú trọng phát triển các sản phẩm tín dụng hỗ trợ các hoạt động kinh tế xanh, bao gồm các khoản vay cho các dự án bảo vệ môi trường và phát triển bền vững. Qua đó, ngân hàng không chỉ đóng góp vào sự phát triển của nền kinh tế mà còn bảo vệ tài nguyên thiên nhiên, góp phần vào việc đổi mới với biến đổi khí hậu. Những nỗ lực này của BIDV không chỉ giúp thực hiện thành công Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia mà còn khẳng định vai trò tiên phong của BIDV trong việc thúc đẩy sự phát triển bền vững của nền kinh tế Việt Nam, mang lại lợi ích cho cộng đồng và quốc gia.

BIDV cam kết đóng vai trò tích cực trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế gắn với bảo vệ môi trường và nâng cao chất lượng cuộc sống của cộng đồng. Trong năm 2024, ngân hàng đã triển khai hạn mức tín dụng khí hậu trị giá 50 triệu EUR từ Cơ quan Phát triển Pháp (AFD), nhằm tài trợ cho các dự án giảm thiểu tác động của biến đổi khí hậu, thích ứng với điều kiện môi trường và thúc đẩy phát triển bền vững.

Hướng đến tương lai, BIDV mong muốn tiếp tục tích cực tham gia đóng góp vào xã hội và cộng đồng với vai trò như một đối tác phát triển, mang lại dịch vụ tài chính toàn diện và tích cực đầu tư vào các dự án trong lĩnh vực y tế, giáo dục và hạ tầng kỹ thuật, từ đó giúp nâng cao chất lượng cuộc sống. Ngân hàng hướng tới việc tăng cường hỗ trợ vốn cho các đối tượng chưa có nhiều cơ hội tiếp cận đến nguồn vốn tín dụng như doanh nghiệp vừa và nhỏ, liên tục cải thiện công nghệ cốt lõi để cải thiện chất lượng dịch vụ và giảm chi phí. Ngân hàng thể hiện sự chú trọng đến trách nhiệm xã hội thông qua việc tiếp tục cấp vốn tài trợ các dự án xã hội và dự án bền vững, qua đó mong muốn xây dựng mối quan hệ tin cậy và minh bạch với khách hàng nói riêng và cộng đồng nói chung.

Bên cạnh đó, BIDV cũng đóng góp quan trọng vào quá trình hiện đại hóa hạ tầng kinh tế - xã hội thông qua việc cấp tín dụng cho nhiều dự án quy mô lớn như:

BOT đường cao tốc Nha Trang Cam Lâm

2.000 tỷ đồng

Khu công nghiệp VSIP 3

2.350 tỷ đồng

Khu công nghiệp Phúc Long mở rộng

3.430 tỷ đồng

KCN VSIP Thái Bình

1.440 tỷ đồng

Dự án Cảng Nam Đình Vũ – Giai đoạn 3

2.160 tỷ đồng

Khu công nghiệp Lộc Giang, tỉnh Long An

3.970 tỷ đồng

Dự án KCN Kim Bảng 1

1.500 tỷ đồng

**Dự án Khu TĐC Dân cư Hiệp Vinh 2
và Tân Vinh**

1.400 tỷ đồng

**Dự án Đầu tư xây dựng hệ thống cấp
nước sạch huyện Thanh Oai, TP Hà Nội**

570 tỷ đồng

S1

Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng



Duy trì mua sắm bền vững

Nguyên tắc của Ngân hàng trong việc lựa chọn nhà cung cấp

BIDV thực hiện lựa chọn nhà cung cấp/ nhà thầu bảo đảm tuân thủ quy định của pháp luật, cũng như tuân thủ các nguyên tắc về mặt xã hội như sau:

Tuân thủ quy định của luật pháp



Nhà cung cấp phải tuân thủ pháp luật tại địa phương và quốc gia hoạt động



Kinh doanh và hành xử có đạo đức



Nhà cung cấp không được tham gia hối lộ, tham nhũng, gian lận hoặc các hành vi kinh doanh bị cấm khác

Bảo đảm an toàn lao động



Môi trường làm việc an toàn



Có các chính sách giúp đảm bảo an toàn lao động cho nhân viên



Các chính sách về bệnh nghề nghiệp cho nhân viên

Tôn trọng người lao động và quyền con người



Tôn trọng nhân quyền và các quyền của người lao động



Đảm bảo quyền lợi của người lao động



Không sử dụng lao động trẻ em, lao động cưỡng bức



Đảm bảo trả lương công bằng

Quy trình lựa chọn và đánh giá nhà cung cấp/ nhà thầu

Hoạt động mua sắm tại BIDV được thực hiện một cách tập trung, nhằm đảm bảo sử dụng đồng bộ, đạt quy mô hiệu quả và tiết kiệm cả chi phí lẫn thời gian. Các quy định và trình tự mua sắm hàng hóa, dịch vụ tại BIDV cam kết tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật, đồng thời luôn hướng tới các tiêu chí về hiệu quả, tính hợp lý và tiết kiệm.

Trong quá trình làm việc với nhà cung cấp, BIDV tiến hành rà soát và đánh giá dựa trên các tiêu chí sau: (i) năng lực tài chính và kinh nghiệm triển khai, (ii) cam kết bảo vệ môi trường và đảm bảo chất lượng nguồn nguyên liệu đầu vào, (iii) tuân thủ các nguyên tắc về mặt xã hội, và (iv) đáp ứng các tiêu chí lựa chọn nhà thầu của BIDV.

S1

Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng



Đẩy mạnh hoạt động nguồn vốn ủy thác quốc tế

BIDV tiếp tục khẳng định vị thế tiên phong trong huy động và quản lý nguồn vốn ủy thác quốc tế, đặc biệt chú trọng đẩy mạnh huy động các nguồn vốn xanh để tăng tỷ trọng dư nợ tín dụng xanh, phát triển hệ sinh thái sản phẩm nguồn vốn ủy thác nước ngoài đa dạng, phục vụ tăng trưởng xanh của nền kinh tế.

Đến nay, BIDV đang quản lý hơn 260 nguồn vốn từ Chính phủ các nước Đức, Thụy Sĩ, Pháp, Nhật Bản, Hàn Quốc và các tổ chức Tài chính quốc tế lớn như WB, AFD, ADB, KFW, NIB, EIB, JICA, EDCF với tổng giá trị cam kết 19,8 tỷ USD tương đương 482.000 tỷ đồng. Qua 30 năm triển khai, BIDV được Khách hàng, các Tổ chức Tài chính Quốc tế, Bộ ngành ghi nhận và đánh giá cao về uy tín, kinh nghiệm trong quản lý các nguồn vốn ủy thác nước ngoài.

Trong năm 2024, BIDV tiếp tục duy trì vị thế dẫn đầu với tổng giá trị nguồn vốn ủy thác nước ngoài huy động thành công 264,9 triệu USD (tương đương 6.500 tỷ đồng) từ các Tổ chức tài chính quốc tế, Nhà tài trợ như AFD, ADB, EDCF, EIB, KOICA.

Bên cạnh đó, BIDV tăng cường hợp tác chiến lược với AFD và các nhà tài trợ quốc tế, thúc đẩy triển khai các hạn mức tín dụng xanh. Năm 2024, BIDV và AFD đã ký kết Thỏa thuận hợp tác toàn diện, mở rộng cơ hội để BIDV tiếp tục triển khai hiệu quả các nguồn vốn ưu đãi của AFD tài trợ các dự án phát triển bền vững, tiếp nhận hỗ trợ kỹ thuật tăng cường năng lực, nâng cao quản lý rủi ro môi trường xã hội của Ngân hàng và tham gia các mạng lưới/tổ chức quốc tế hoạt động về phát triển tài chính xanh (IDFC, FICs, SUFIP...) với vai trò đối tác hàng đầu của AFD tại Khu vực Châu Á – Thái Bình Dương. Khẳng định cam kết thúc đẩy tài trợ xanh đã được hai bên thống nhất, BIDV và AFD tiếp tục ký kết Thỏa ước tín dụng CFA Hạn mức tín dụng khí hậu trị giá 50 triệu EUR tài trợ các dự án trong lĩnh vực giảm thiểu/thích ứng biến đổi khí hậu, tín dụng xanh và phát triển bền vững.



BIDV ký kết Thỏa ước tín dụng CFA Hạn mức tín dụng khí hậu trị giá 50 triệu EUR

Đồng thời, BIDV tổ chức làm việc với AFD và Tổ chức Quốc tế WWF về dự án "Sáng kiến Phát triển bền vững ngành Công nghiệp Việt Nam hướng tới mục tiêu đưa Phát thải ròng về "0" vào năm 2050". Dự án triển khai thành công là cơ sở để BIDV và AFD xây dựng các Hạn mức tín dụng xanh tiếp theo. Ngoài ra, BIDV tích cực đẩy mạnh hợp tác với các nhà tài trợ nước ngoài EIB, WB, NIB, KFW, JICA để thu hút toàn bộ các nguồn vốn ủy thác nước ngoài tài trợ lĩnh vực xanh và phát triển bền vững về BIDV.

Là ngân hàng thương mại chủ lực trong hệ thống ngân hàng Việt Nam, có quy mô tổng tài sản lớn nhất trong hệ thống NHTM cùng hệ thống mạng lưới chi nhánh rộng khắp cả nước, đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp, nhiều kinh nghiệm trong hoạt động nguồn vốn ủy thác nước ngoài, BIDV luôn tiên phong thực thi các chủ trương, chỉ đạo của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước trong việc thúc đẩy phát triển tín dụng xanh và sẵn sàng trở thành đối tác đồng hành với các Tổ chức tài chính quốc tế góp phần thực hiện mục tiêu phát triển bền vững.



BIDV và MUFG ký kết Bản Ghi nhớ hợp tác (MoU)

S1

Thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng



Tăng cường hợp tác quốc tế về tài chính bền vững

BIDV luôn tích cực mở rộng hợp tác với các tổ chức và định chế tài chính quốc tế nhằm quản lý hiệu quả dòng vốn xanh, thúc đẩy tài chính bền vững, tiết kiệm năng lượng và hỗ trợ quá trình chuyển đổi năng lượng tại Việt Nam.

Với bề dày hơn 30 năm hợp tác cùng các định chế tài chính địa phương uy tín như Ngân hàng Thế giới (WB), Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB), Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA), Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JBIC)..., BIDV đã và đang triển khai nhiều chương trình hợp tác quan trọng, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế xanh và phát triển bền vững.

- Với ADB:** BIDV và ADB tiếp tục tăng cường hợp tác triển khai các gói hỗ trợ kỹ thuật trong chuyển đổi bền vững. Tại Lễ trao giải Trade and Supply Chain Finance Program lần thứ 10 do ADB tổ chức, BIDV được vinh danh là "Ngân hàng có giao dịch tài trợ xanh tốt nhất trong năm 2024". Trong năm 2024, BIDV đã hoàn thành Dự án tư vấn chiến lược bền vững và tín dụng xanh tại BIDV trong khuôn khổ gói hỗ trợ kỹ thuật trị giá 150.000 USD do ADB tài trợ.
- Với IFC:** Tháng 4/2024, BIDV hợp tác với IFC để đánh giá khả năng Tháp BIDV đáp ứng các tiêu chuẩn Tòa nhà xanh của IFC (EGDE). Kết quả, tòa nhà BIDV đã thực hiện tiết kiệm năng lượng hơn gần 40% so với mô hình cơ sở của IFC.
- Với các ĐCTC toàn cầu:** BIDV đã thiết lập mối quan hệ tài trợ bằng USD với ~50 tổ chức tài chính toàn cầu với hạn mức tín dụng sẵn có cấp cho BIDV đạt 4 tỷ USD. BIDV cũng có kinh nghiệm và năng lực hàng đầu trong việc tiếp nhận và triển khai các dự án tài trợ từ các tổ chức tài chính quốc tế cho các dự án có mục đích bảo vệ môi

trường và phát triển bền vững. Tiêu biểu trong năm 2024, BIDV đã triển khai thành công giao dịch giao dịch Tái tài trợ thương mại xanh theo L/C nhập khẩu đầu tiên với Ngân hàng MUFG trên cơ sở Thỏa thuận Tài trợ thương mại xanh với MUFG được ký kết trong tháng 2/2024, và ký kết thành công Bản ghi nhớ Hợp tác với MUFG về thúc đẩy Tài chính Bền vững.

BIDV luôn chủ động phối hợp chặt chẽ với các bộ, ban, ngành để tiếp cận các nguồn vốn xanh, đồng thời thu hút sự hỗ trợ về kỹ thuật và tài chính cho cả ngân hàng lẫn khách hàng. Những nỗ lực này không chỉ khẳng định vị thế tiên phong của BIDV trong triển khai các hoạt động tài chính bền vững tại Việt Nam, mà còn góp phần nâng cao uy tín và vị thế của BIDV trên trường quốc tế.

Trong năm 2024, BIDV đã hợp tác với các tổ chức tư vấn ESG hàng đầu như Klinova, VNEEC, Allotrope, Mekong Strategic, Fiin Ratings,... và ký kết/hỗ trợ ký kết NDA với các đối tác này nhằm tư vấn cho các khách hàng doanh nghiệp xây dựng KPI/ Chỉ tiêu hiệu quả bền vững (SPT) cho khoản vay Liên kết bền vững của BIDV.

Bên cạnh đó, BIDV cũng đã ký kết Thỏa thuận bảo mật thông tin với Hana Securities và Ngân hàng Phát triển Hàn Quốc (KDB) nhằm trao đổi thông tin, đánh giá và triển khai các hoạt động hợp tác trong lĩnh vực tài chính bền vững (bao gồm việc huy động vốn cho các dự án xanh, xã hội và bền vững).. Đồng thời, ngân hàng đang tích cực triển khai sáng kiến Quỹ Climate Impact Fund, huy động nguồn lực từ Quỹ Khí hậu Xanh (GCF) để mở rộng quy mô tài trợ cho các dự án có tác động môi trường tích cực.



S2

Thu hút và phát triển nhân tài

Cách tiếp cận

BIDV tự hào là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam, không chỉ bởi sự phát triển mạnh mẽ trong lĩnh vực kinh doanh mà còn bởi cam kết vững chắc đối với phúc lợi và sự phát triển toàn diện của người lao động. Chúng tôi hiểu rằng, nguồn lực con người chính là tài sản quý giá nhất, là nền tảng vững chắc để BIDV tiếp tục phát triển và khẳng định vị thế của mình trong ngành tài chính, đồng thời góp phần nâng cao sức mạnh cạnh tranh của ngân hàng. Với tinh thần đó, BIDV luôn nỗ lực không ngừng để xây dựng một môi trường làm việc vừa chuyên nghiệp, vừa thân thiện, nơi mà mọi nhân viên đều cảm nhận được sự trân trọng và được đền đáp xứng đáng cho những cống hiến của mình.

Chúng tôi cam kết cung cấp các chính sách lương thưởng và phúc lợi minh bạch, công bằng, đồng thời tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật liên quan. BIDV tin rằng, sự hài lòng của người lao động chính là yếu tố quan trọng nhất trong việc xây dựng một tổ chức vững mạnh và phát triển bền vững. Để thực hiện mục tiêu này, chúng tôi đã không ngừng cải tiến và phát triển các chế độ đãi ngộ, mang đến cho nhân viên một môi trường làm việc không chỉ đầy thử thách mà còn hỗ trợ sự nghiệp lâu dài và thịnh vượng.

Các sáng kiến của chúng tôi



S2

Thu hút và phát triển nhân tài



Đảm bảo chế độ lương thưởng và đãi ngộ cho người lao động

Phúc lợi dành cho người lao động

BIDV luôn quan tâm, chăm lo phát triển toàn diện người lao động, thực hiện đầy đủ các quyền lợi vật chất, tinh thần cho người lao động trên cơ sở mức độ đóng góp, cống hiến của người lao động cho sự nghiệp phát triển của BIDV, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành. BIDV cam kết đảm bảo cho người lao động được hưởng đầy đủ các quyền lợi:

- Cơ hội phát triển nghề nghiệp, cơ chế lương thưởng: 100% lãnh đạo và cán bộ BIDV trong toàn hệ thống**

- Được đánh giá hiệu suất định kỳ và tạo cơ hội thăng tiến, phát triển nghề nghiệp. Được bố trí công việc phù hợp với trình độ, năng lực, kinh nghiệm công tác.
- Được xếp lương, nâng lương và chi trả lương đầy đủ theo quy định của BIDV, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và cạnh tranh trên thị trường.
- Được tham gia BHXH, BHYT, BHTN và giải quyết hưởng các chế độ bảo hiểm theo quy định của nhà nước; được hưởng các chế độ trợ cấp khi nghỉ việc, nghỉ hưu.

- Các chế độ phúc lợi: 100% lãnh đạo và cán bộ BIDV trong toàn hệ thống**

- Được thực hiện đầy đủ chế độ thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi (nghỉ phép, nghỉ cuối tuần, lễ, Tết, nghỉ việc riêng, làm thêm giờ...).
- Được bố trí tủ thuốc, dụng cụ sơ cứu y tế tại tất cả các địa điểm làm việc, tham gia khám sức khỏe định kỳ và các buổi tập huấn về an toàn lao động (Phòng cháy chữa cháy, tai nạn ...)
- Được xem xét, đề nghị các cấp khen thưởng theo thành tích công tác hàng năm hoặc khi có thành tích đột xuất.
- Được tham gia các tổ chức đoàn thể của BIDV: Đoàn thanh niên, Công đoàn, nữ công...
- Được cấp phát trang phục và các trang thiết bị cần thiết để làm việc.
- Được tổ chức công đoàn chăm lo đời sống vật chất, tinh thần: khám bệnh định kỳ; thăm quan, nghỉ mát, nghỉ dưỡng sức, thăm hỏi khi ốm đau, hiếu, hỉ ...

Tỷ lệ tuyển dụng mới

2,7
%

trong năm 2024

Tỷ lệ chấm dứt hợp đồng

6,94
%

trong năm 2024

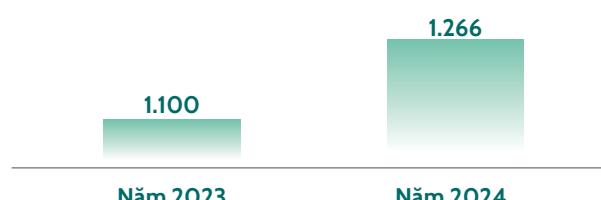
- Các quyền lợi khác:**

- Được xem xét tạo điều kiện hỗ trợ cho vay vốn.
- Được hưởng các quyền lợi khác: mua cổ phần, cổ phiếu, tham gia các dự án kinh doanh bất động sản của BIDV..
- Được xem xét cử tham gia các khóa tập huấn, đào tạo, khảo sát, hội thảo trong và ngoài nước theo yêu cầu công việc nhằm nâng cao khả năng quản trị kinh doanh, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, lý luận chính trị, kỹ năng mềm...
- Khi có sự thay đổi ảnh hưởng đến quyền lợi và phúc lợi của nhân viên, BIDV thực hiện thông báo đến toàn bộ hệ thống qua email, hệ thống văn phòng điện tử, trang thông tin nội bộ của ngân hàng. BIDV luôn đảm bảo minh bạch trong trao đổi thông tin giữa Ban Lãnh đạo và toàn thể người lao động.

- Chế độ nghỉ thai sản:**

- BIDV xây dựng chế độ nghỉ thai sản trên cơ sở tuân thủ quy định của Luật Lao động, áp dụng cho toàn thể cán bộ nhân viên tại BIDV, bao gồm (i) nữ cán bộ trong thời kỳ thai sản và (ii) nam cán bộ có vợ trong thời kỳ thai sản.
- Trong và sau thời gian nghỉ thai sản, cán bộ (i) vẫn được hưởng các chế độ phúc lợi theo quy định, (ii) được đánh giá và xếp loại kết quả công việc định kỳ theo thời gian làm việc thực tế. Cán bộ nữ sau khi kết thúc kỳ nghỉ thai sản tiếp tục được ưu tiên giảm số lượng giờ làm việc trong ngày cho đến khi con được 1 tuổi.
- Điều này thể hiện sự đồng hành và hỗ trợ toàn diện của BIDV đối với cán bộ thuộc đối tượng thai sản, tạo điều kiện cho cán bộ được bắt nhịp lại công việc sau kỳ nghỉ thai sản, bảo đảm vị trí công việc và chức vụ như cũ, giúp người lao động yên tâm làm việc.
- Trong năm 2024, tổng số nhân viên nghỉ thai sản là 1.266 nhân viên. 100% nhân viên tiếp tục quay lại làm việc sau kỳ nghỉ thai sản, khẳng định sự hiệu quả của các chính sách hỗ trợ và phúc lợi nhân sự tại ngân hàng.

Số lượng nhân viên nghỉ thai sản



S2

Thu hút và phát triển nhân tài



Đảm bảo chế độ lương thưởng và đãi ngộ cho người lao động (tiếp theo)

Các hoạt động tập thể, kết nối người lao động

Phát huy vai trò đại diện, Công đoàn BIDV tích cực phối hợp với chính quyền rà soát, nghiên cứu các quy định của pháp luật, đồng thời sử dụng năng lực tài chính mới của BIDV để nâng cao các chế độ phúc lợi cho Đoàn viên và Người lao động (ĐV – NLĐ). Đồng thời, BIDV cũng đã triển khai lấy ý kiến ĐV-NLĐ, tham gia sửa đổi Thỏa Ước Lao Động Tập Thể (TULĐTT) năm 2024, trong đó có bổ sung thêm chính sách đãi ngộ cho ĐV-NLĐ mắc bệnh hiểm nghèo, đồng thời sửa đổi quy chế thi đua khen thưởng của BIDV. Song song với đó, BIDV cũng đã phối hợp tổ chức thương lượng tập thể giữa đại diện Người sử dụng lao động và đại diện tập thể Người lao động nhằm tổ chức Lễ ký kết Thỏa ước lao động tập thể giữa Tổng Giám đốc và Chủ tịch Công đoàn BIDV tại Hội nghị Người lao động cấp hệ thống năm 2024 vào ngày 27/03/2024. Theo đó, 100% người lao động trong hệ thống BIDV đã tham gia Thỏa ước lao động tập thể.

Đồng thời Công đoàn BIDV đã nỗ lực không ngừng trong việc đảm bảo phúc lợi cho người lao động thông qua việc:

- Tham gia các Hội đồng xét quy hoạch, bổ nhiệm cán bộ: Tham gia các Hội đồng xét bổ nhiệm mới, bổ nhiệm lại cán bộ tại Các Ban/TT trụ sở chính và các đơn vị thành viên; Tham gia kiện toàn mô hình tổ chức. Tham gia sửa đổi quy chế quy hoạch, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại và quản lý cán bộ giữ chức vụ tại BIDV.
- Tham gia và giám sát thực hiện các chế độ, chính sách như: BHXH, BHYT, BHTN, BIC – care, BIDV – care, nghỉ phép năm, nghỉ bù, khám sức khỏe định kỳ... Kết quả, trong năm 2024, BIDV luôn đảm bảo tiền lương, thu nhập, quyền lợi và chính sách cho ĐV-NLĐ, sử dụng tối đa các khoản chi có tính chất phúc lợi cho ĐV-NLĐ; ĐV – NLĐ được đóng bảo hiểm đầy đủ, những trường hợp phát sinh quyền lợi Bảo hiểm đều được BIC thanh toán theo đúng hợp đồng; ĐV-NLĐ được bố trí nghỉ phép, nghỉ bù, 1 số đơn vị đã tổ chức khám sức khỏe cho NLĐ... Với nỗ lực xây dựng một môi trường làm việc văn minh, mang lại những lợi ích tốt nhất cho ĐV-NLĐ, trong năm 2024 BIDV đã được vinh danh giải thưởng "Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam năm 2024", "Nơi làm việc tốt nhất Châu Á năm 2024" và "Doanh nghiệp quan tâm chăm sóc nhân viên tuyệt vời nhất năm 2024".
- Xây dựng và ban hành sổ tay chế độ chính sách liên quan đến ĐV-NLĐ trong hệ thống BIDV; Tuyên truyền thông tin sổ tay đến ĐV-NLĐ và cán bộ CĐCS. Triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của ĐV-NLĐ BIDV về các chế độ chính sách của BIDV.

- Quan tâm thăm hỏi và trợ cấp cho 839 ĐV-NLĐ và thân nhân, cán bộ ưu tú có hoàn cảnh khó khăn, mắc bệnh hiểm nghèo, ốm đau, tai nạn, từ nguồn quỹ tinh nghĩa ngân hàng Công đoàn BIDV với tổng số tiền hơn 4,1 tỷ đồng.
- Công đoàn BIDV hướng dẫn các CĐCS tổ chức các hoạt động chăm lo cho ĐV – NLĐ nhân dịp Tết Nguyên đán Giáp Thìn, thực hiện chỉ thăm hỏi ĐV-NLĐ nhân dịp Tết Nguyên đán Giáp Thìn với tổng số tiền gần 15 tỷ đồng từ kinh phí hoạt động công đoàn.
- Nhân dịp kỷ niệm 77 năm ngày Thương binh liệt sỹ, Công đoàn đã tổ chức chương trình "Về nguồn" tại Hà Giang và tặng quà cho cho cán bộ BIDV là thương binh, thân nhân liệt sỹ với tổng số tiền 288 triệu đồng.
- Hướng dẫn CĐCS thực hiện khen thưởng các cháu là con ĐV-NLĐ BIDV theo quy chế khuyến học của BIDV. Đề nghị Chủ tịch HDQT và Tổng Giám đốc BIDV khen thưởng 1.427 trường hợp với tổng số tiền hơn 3,2 tỷ đồng cho các cháu là con ĐV-NLĐ BIDV có thành tích xuất sắc trong học tập và rèn luyện.
- Các CĐCS đã lựa chọn hình thức phù hợp để tổ chức 1 số hoạt động vui chơi cho con ĐV-NLĐ nhân ngày 1/6, ngày Tết Trung thu, khen thưởng các cháu có thành tích học tập tốt...
- Nhiều CĐCS phối hợp với chuyên môn tổ chức hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho ĐV-NLĐ đi thăm quan nghỉ mát trong và ngoài nước; Duy trì và tổ chức các hoạt động văn hóa, hoạt động thể thao tạo sân chơi cho ĐV-NLĐ giao lưu, rèn luyện thể chất, nâng cao đời sống tinh thần và góp phần gia tăng năng suất, chất lượng lao động.



Cán bộ BIDV tham gia giải chạy BIDVRUN - Tết ấm cho người nghèo 2024

S2

Thu hút và phát triển nhân tài



Xây dựng môi trường làm việc an toàn

An toàn lao động

Tại BIDV, vấn đề An toàn và Sức khỏe Nghề nghiệp luôn được coi là ưu tiên hàng đầu trong mọi hoạt động của ngân hàng. BIDV nhận thức rõ ràng, một môi trường làm việc an toàn và lành mạnh không chỉ là yếu tố nền tảng để phát huy tối đa năng lực của đội ngũ nhân sự mà còn góp phần quan trọng vào sự phát triển bền vững của tổ chức. Với cam kết mạnh mẽ trong việc thực thi các chính sách và quy định về an toàn lao động, BIDV luôn nỗ lực không ngừng để xây dựng môi trường làm việc an toàn, bảo vệ sức khỏe và quyền lợi hợp pháp của người lao động.

• Cam kết tuân thủ pháp luật và tiêu chuẩn quốc tế

BIDV luôn tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật liên quan đến an toàn lao động, bao gồm việc thực hiện đầy đủ Luật An toàn, Vệ sinh Lao động năm 2015 (số 84/2015/QH13). Đồng thời, BIDV áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về an toàn lao động, đảm bảo luôn cập nhật và tuân thủ các quy định mới nhất từ Bộ Y tế và các cơ quan chức năng có thẩm quyền. Chính sách này nhằm bảo vệ sức khỏe và an toàn của toàn thể cán bộ nhân viên trong mọi tình huống và hoàn cảnh.

• Hệ thống quản lý an toàn lao động

BIDV đã xây dựng và duy trì một hệ thống quản lý an toàn lao động hiệu quả với các quy trình, hướng dẫn chi tiết và đầy đủ về an toàn nghề nghiệp. Hệ thống giám sát và đánh giá định kỳ được thiết lập để phát hiện và xử lý kịp thời các mối nguy hiểm tiềm ẩn tại nơi làm việc. Ngoài ra, các quy định nội bộ về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp cũng được ban hành và thực thi chặt chẽ, nhằm tạo ra một môi trường làm việc an toàn và chuyên nghiệp.

• Trang bị bảo hộ và phòng cháy chữa cháy

Để đảm bảo an toàn tối đa cho người lao động, BIDV cung cấp đầy đủ trang thiết bị bảo hộ cá nhân và lắp đặt các hệ thống an toàn tiên tiến. Hiện BIDV đã thực hiện chế độ phòng ngừa, trang bị bảo hộ lao động cho một số đối tượng có nguy cơ dễ mắc các bệnh nghề nghiệp theo các Thông tư của Bộ Y tế, đồng thời có chế độ chi bồi thường tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp cho cán bộ mắc bị mắc theo Quy định về chế độ thu chi tài chính của BIDV.

Các đơn vị trong toàn hệ thống đều được trang bị đầy đủ thiết bị sơ cứu y tế, và BIDV thực hiện kiểm tra định kỳ để nâng cấp và bảo dưỡng các trang thiết bị này, đảm bảo sự hiệu quả và sẵn sàng ứng phó trong mọi tình huống.

• Đào tạo và phát triển kiến thức về an toàn lao động

BIDV coi trọng việc nâng cao nhận thức và kỹ năng về an toàn lao động cho cán bộ nhân viên thông qua các khóa đào tạo chuyên sâu. Các chương trình đào tạo bao gồm phòng cháy chữa cháy (tổ chức ít nhất một lần mỗi năm), huấn luyện ứng phó khẩn cấp và sơ cứu, cũng như đào tạo về an toàn vệ sinh lao động. Các buổi hội thảo và chia sẻ kinh nghiệm cũng được tổ chức định kỳ, nhằm cập nhật kiến thức mới nhất về an toàn lao động và nâng cao kỹ năng xử lý tình huống khẩn cấp cho nhân viên.

• Đảm bảo môi trường làm việc an toàn

BIDV luôn chú trọng việc bảo vệ sức khỏe của cán bộ nhân viên thông qua việc đảm bảo nơi làm việc có không gian thoáng đãng và đủ ánh sáng. Chúng tôi thường xuyên kiểm tra các yếu tố an toàn vệ sinh lao động, phòng chống cháy nổ, và thực hiện các biện pháp diệt trừ chuột côn trùng gây hại. Tránh tiếng ồn và các yếu tố có hại khác đến sức khỏe và ảnh hưởng đến công việc của Người lao động trong thời giờ làm việc. Các yếu tố gây ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe và hiệu quả công việc của nhân viên, như tiếng ồn và các yếu tố có hại khác, cũng được kiểm soát chặt chẽ..

Bộ phận Văn phòng tại Trụ sở chính và bộ phận Tổ chức hành chính tại các Chi nhánh chịu trách nhiệm thực hiện tiếp nhận và kịp thời xử lý các trường hợp khẩn cấp liên quan đến tai nạn lao động, sức khỏe người lao động.

Không

phát sinh tai nạn, sự cố nghiêm trọng về
lao động trong năm 2024

S2

Thu hút và phát triển nhân tài



Xây dựng môi trường làm việc an toàn (tiếp theo)

Chăm sóc sức khỏe người lao động

Bảo vệ sức khỏe người lao động chính là bảo vệ nguồn nhân lực, góp phần vào sự phát triển bền vững của doanh nghiệp, theo đó BIDV rất chú trọng thực hiện các chương trình chăm sóc sức khỏe người lao động với nhiều hình thức đa dạng:

- 100% người lao động trong toàn hệ thống BIDV được tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm, giúp phát hiện sớm các vấn đề về sức khỏe để theo dõi và điều trị kịp thời. Thông tin về sức khỏe của người lao động được bảo mật và BIDV không sử dụng kết quả khám sức khỏe vào các quyết định liên quan đến hoạt động nhân sự.
- BIDV áp dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm nhân thọ nhằm chăm sóc sức khỏe toàn diện cho người lao động, đồng thời triển khai các gói bảo hiểm sức khỏe ưu đãi dành cho người thân của cán bộ.
- Các hoạt động nâng cao sức khỏe của Công đoàn và Đoàn thanh niên BIDV: (i) Giải chạy Tết ấm cho người nghèo, (ii) Giải chạy Cho cuộc sống Xanh; (iii) Chương trình nghỉ mát hàng năm tại từng đơn vị, (iv) Chương trình khám chữa bệnh và gặp mặt hàng năm với cán bộ hưu trí BIDV,...
- Tại trụ sở làm việc của các đơn vị trong hệ thống BIDV có bố trí phòng tập luyện thể thao cho cán bộ.



S2

Thu hút và phát triển nhân tài



Phát triển và quản trị nguồn nhân lực

Chính sách tuyển dụng bền vững

Cam kết tuyển dụng công bằng và đa dạng: BIDV luôn đề cao sự công bằng và minh bạch trong quá trình tuyển dụng, đảm bảo cơ hội việc làm không bị ảnh hưởng bởi giới tính, độ tuổi, quốc tịch hay tình trạng khuyết tật, góp phần xây dựng một môi trường làm việc đa dạng và hòa nhập.

Ưu tiên nguồn lực địa phương: BIDV quan tâm đến việc tuyển dụng nhân sự từ cộng đồng địa phương tại các chi nhánh, góp phần tạo công ăn việc làm, nâng cao chất lượng sống và phát triển kinh tế khu vực.

Tập trung vào tuyển dụng bền vững: BIDV quan tâm tuyển dụng các nhân sự có tư duy bền vững, nhằm thúc đẩy văn hóa doanh nghiệp gắn liền với trách nhiệm môi trường và xã hội.

Gắn kết tuyển dụng với giá trị cốt lõi bền vững: Mỗi quyết định tuyển dụng đều được xem xét dựa trên sự phù hợp với giá trị cốt lõi của BIDV về phát triển bền vững, đảm bảo rằng các ứng viên được chọn đều mang lại giá trị lâu dài cho tổ chức và xã hội.

Thu hút tài năng

Để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao trong hoạt động kinh doanh và phát triển bền vững, BIDV luôn chú trọng đến việc thu hút những tài năng xuất sắc và có trình độ chuyên môn cao từ mọi lĩnh vực. Ngân hàng cam kết tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về lao động, bao gồm cả cam kết không sử dụng lao động vị thành niên. Giai đoạn 2020 - 2024, BIDV không nhận bất kỳ vi phạm nào liên quan đến việc sử dụng lao động vị thành niên, khẳng định cam kết của ngân hàng đối với việc bảo vệ quyền lợi và phúc lợi của người lao động.

Để phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh doanh và mở rộng mạng lưới, BIDV đã triển khai nhiều chương trình tuyển dụng linh hoạt và

sáng tạo, giúp thu hút được những ứng viên chất lượng cao từ khắp nơi. Quá trình tuyển dụng tại BIDV luôn được thực hiện một cách chuyên nghiệp, minh bạch và công bằng, đảm bảo mỗi ứng viên đều có cơ hội phát huy tối đa năng lực của mình.

Các **Chương Trình Tuyển Dụng Đa Dạng** của BIDV bao gồm:

Thực tập Chương trình nghề nghiệp dành cho sinh viên các trường đại học trên cả nước	Sinh viên tốt nghiệp Chương trình nghề nghiệp dành cho sinh viên mới tốt nghiệp và chưa có kinh nghiệm
Chuyên gia Chương trình tuyển dụng các chuyên gia trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng, tuân thủ, luật pháp, v.v	Người có kinh nghiệm Chương trình nghề nghiệp dành cho người đã có kinh nghiệm làm việc, tạo cơ hội phát triển trong môi trường mới

Thành công trong việc thu hút ứng viên chất lượng cao qua các chương trình tuyển dụng giúp BIDV không chỉ xây dựng hình ảnh tích cực trong cộng đồng và đối tác mà còn nâng cao thương hiệu của ngân hàng trên thị trường. Các ứng viên được tuyển chọn đều đáp ứng các tiêu chuẩn về năng lực và trình độ, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và giúp ngân hàng thực hiện hiệu quả các kế hoạch kinh doanh và phát triển.

Đào tạo và phát triển liên tục

BIDV luôn chú trọng, đẩy mạnh công tác đào tạo phát triển nguồn nhân lực nhằm đóng góp hiệu quả cho hoạt động kinh doanh của BIDV đồng thời mang lại cơ hội phát triển toàn diện cho người lao động.

BIDV tiếp tục triển khai Khung chương trình đào tạo theo vị trí chức danh nhằm nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng mềm cho đội ngũ cán bộ nhân viên một cách bài bản từ vị trí Lãnh đạo đến nhân viên. Nổi bật là các chương trình phát triển nhân tài bao gồm

Lãnh đạo/Quy hoạch lãnh đạo các cấp, đặc biệt là các ứng viên tiềm năng BL30 (lãnh đạo tuổi 30) và đội ngũ chuyên gia trong các lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng. Nội dung đa dạng từ: xu hướng và kỹ năng lãnh đạo, các kỹ năng trong thời đại số,... Đây cũng là năm BIDV chính thức triển khai đào tạo toàn hàng về phương pháp làm việc Agile từ lãnh đạo đến nhân viên nhằm nâng cao hiệu suất làm việc. Các chương trình đào tạo kiến thức cơ bản và chuyên sâu về ESG cũng được tăng cường cho đội ngũ nhân sự nòng cốt tại Trụ sở chính.

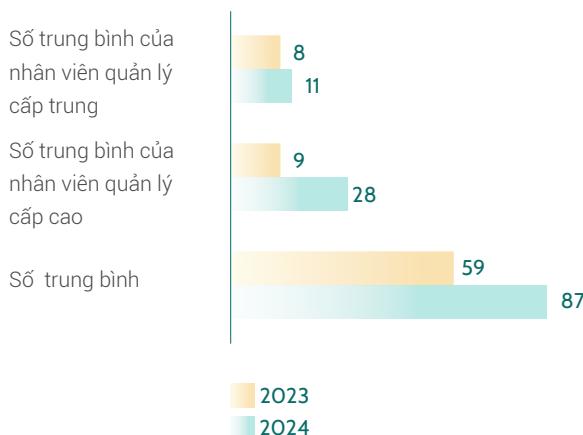
S2

Thu hút và phát triển nhân tài



Phát triển và quản trị nguồn nhân lực (tiếp theo)

- Số lượng lớp và học viên đào tạo



Năm 2024, hoạt động đào tạo của BIDV tiếp tục được triển khai sát với kế hoạch đào tạo được phê duyệt, đảm bảo cơ bản đáp ứng yêu cầu của các đơn vị trong toàn hệ thống với 531 lớp thuộc 208 khóa học cho 88.068 lượt học viên (đạt 129% kế hoạch về số lớp và 130% kế hoạch về lượt học viên). Trong đó, 384 lớp theo hình thức tập trung, 143 lớp online và 4 lớp kết hợp giữa tập trung và online. So với cùng kỳ năm trước, số lớp tăng 5% nhưng số lượt học viên giảm 44% do tăng cường triển khai đào tạo theo hình thức tập trung các chuyên đề trọng điểm. Bình quân số giờ đào tạo/cán bộ BIDV năm 2024 là 59 giờ.

- Hình thức đào tạo

BIDV không ngừng đổi mới và áp dụng các hình thức đào tạo hiện đại nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả học tập cho cán bộ nhân viên. Trong bối cảnh kỷ nguyên số và sự phát triển không ngừng

của công nghệ, BIDV đã tích cực triển khai các phương thức đào tạo trực tuyến (E-learning) với công nghệ tiên tiến nhất, tạo ra môi trường học tập linh hoạt và thuận tiện. Hình thức đào tạo trực tuyến này đã trở thành phương thức chủ lực trong chương trình đào tạo, với các cấp độ 2 và 3 ứng dụng công nghệ mô phỏng và trò chơi hóa nội dung học, kết hợp với âm thanh, hình ảnh và video minh họa sinh động. Điều này giúp nâng cao khả năng tiếp thu kiến thức, đồng thời tạo ra môi trường học tập tương tác giữa học viên và giảng viên.

Đặc biệt, việc tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI) vào các bài giảng trực tuyến đã giúp cải thiện hiệu quả học tập cá nhân hóa, giúp học viên tiếp thu kiến thức nhanh chóng và dễ dàng hơn. Không chỉ dừng lại ở việc đào tạo trực tuyến, BIDV cũng chú trọng phát triển hình thức đào tạo trực tiếp thông qua các lớp học tập trung và các workshop chia sẻ kinh nghiệm tại các cụm, vùng, chi nhánh. Những buổi học này không chỉ giúp học viên giao lưu, học hỏi kinh nghiệm từ các đồng nghiệp và giảng viên mà còn tạo cơ hội để cập nhật kiến thức mới và thảo luận về các vấn đề chuyên môn, từ đó tạo nền tảng cho việc phát triển nghề nghiệp lâu dài.

Để quản lý công tác đào tạo một cách khoa học và hiệu quả, BIDV đã triển khai hệ thống quản lý học tập (Learning Management System - LMS) trên nền tảng điện toán đám mây, thay thế cho hệ thống cũ. Hệ thống LMS mới không chỉ hiện đại mà còn tối ưu hóa quy trình quản lý và theo dõi tiến độ học tập của từng học viên. Việc áp dụng nền tảng điện toán đám mây đã giúp BIDV tiết kiệm nguồn lực, tăng cường khả năng tiếp cận và nâng cao hiệu quả của công tác đào tạo. Các công cụ hỗ trợ học tập linh hoạt và tiện lợi này giúp học viên có thể học tập mọi lúc, mọi nơi, mang lại trải nghiệm học tập tối ưu.

Với việc áp dụng các hình thức đào tạo đa dạng và hiện đại, BIDV không chỉ nâng cao chất lượng đào tạo mà còn đảm bảo sự phát triển bền vững trong hoạt động của ngân hàng.

Hình thức học trực tuyến giúp tiết kiệm chi phí, giảm thời gian và chi phí di chuyển cho học viên, đồng thời nâng cao hiệu quả đào tạo. Tất cả những nỗ lực này đều hướng đến việc xây dựng một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, năng động, sáng tạo và luôn sẵn sàng đổi mới với những thách thức trong tương lai.



TRỰC TUYẾN

Hình thức E-learning cấp độ 2, 3 - ứng dụng công nghệ mới (mô phỏng, trò chơi hoá) với âm thanh, hình ảnh video minh họa sống động, tính tương tác cao giữa học viên và giảng viên



TRỰC TIẾP

Tổ chức các lớp đào tạo tập trung/ workshop chia sẻ kinh nghiệm theo từng cụm/ vùng/ chi nhánh; tạo điều kiện giao lưu học hỏi giữa các cán bộ công nhân viên trong ngân hàng

S2

Thu hút và phát triển nhân tài



Phát triển và quản trị nguồn nhân lực (tiếp theo)

• Danh mục chương trình đào tạo đa dạng

BIDV luôn nhận thức rõ ràng nguồn nhân lực chất lượng cao chính là yếu tố then chốt để đảm bảo sự thành công và phát triển bền vững của ngân hàng. Vì vậy, chúng tôi luôn coi trọng công tác đào tạo và phát triển nhân lực, đảm bảo mọi cán bộ nhân viên đều có cơ hội học hỏi, nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp.

- Trong năm 2024, BIDV tiếp tục ưu tiên đào tạo phát triển năng lực công nghệ cho tất cả các nhóm đối tượng từ lãnh đạo cấp cao đến chuyên viên, góp phần khai phá tư duy và hình thành văn hóa chuyển đổi số lan tỏa khắp hệ thống; đặc biệt chú trọng đào tạo phát triển đội ngũ Khoa Công nghệ thông tin và ngân hàng số - lực lượng nòng cốt trong tiến trình chuyển đổi số toàn diện ngân hàng;
- Đồng thời BIDV thực hiện tăng cường đào tạo cán bộ các Khối Ngân hàng bán lẻ, Ngân hàng bán buôn để đáp ứng triển khai hiệu quả các dự án nâng cao chất lượng dịch vụ như: "Trải nghiệm khách hàng vượt trội", dịch vụ khách hàng giàu có,... và xây mới, cải tiến liên tục các chương trình đào tạo trọng điểm cho lãnh đạo các cấp BIDV (Lãnh đạo quản lý; Giám đốc tập sự; Giám đốc/Phó Giám đốc đương chức...); cán bộ mới để phù hợp với sự thay đổi của tình hình kinh tế vĩ mô trong nước và quốc tế.
- Nội dung các khóa đào tạo tại BIDV được xây dựng nhằm nâng cao năng lực toàn diện cho học viên về cả (i) kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ cũng như (ii) các kỹ năng mềm trong quá trình tác nghiệp, giao tiếp với khách hàng, (iii) kỹ năng lãnh đạo. Các quy định của pháp luật và Thông lệ tốt, tiên tiến trong khu vực và trên thế giới được cập nhật liên tục để lồng ghép một cách phù hợp vào nội dung của các khóa học.
- Bên cạnh đó, trong năm 2024, BIDV cũng nghiên cứu, xây dựng mới rất nhiều chủ đề đào tạo phù hợp với xu hướng chung của thị trường như tín dụng xanh, ngân hàng xanh, phát triển bền vững và thực hành ESG,...

• Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực

BIDV luôn xác định việc phát triển nguồn nhân lực là một trong những yếu tố chiến lược quan trọng, góp phần tạo ra sự bền vững và thành công lâu dài của ngân hàng. Để thực hiện mục tiêu này, BIDV đã xây dựng và ban hành Quy chế về Chức danh và Phát triển Nghề nghiệp, nhằm giúp nhân viên có thể định hướng và phát triển sự nghiệp của mình trong một môi trường làm việc chuyên nghiệp, đầy thử thách và cơ hội.

- Mỗi nhân viên tại BIDV sẽ xác định lộ trình phát triển nghề nghiệp cá nhân, dựa trên những sở thích, đam mê và năng lực thực tế của bản thân. Quá trình này bao gồm việc thảo luận và thống nhất với người quản lý trực tiếp để đảm bảo rằng lộ trình phát triển nghề nghiệp của mỗi nhân viên phù hợp với mục tiêu phát triển cá nhân và mục tiêu chiến lược của ngân hàng. BIDV cam kết tạo điều kiện để người lao động có thể phát triển nghề nghiệp một cách toàn diện và chuyên nghiệp, thông qua các chương trình đào tạo, học hỏi và cơ hội phát triển nghề nghiệp khác.
- BIDV tạo ra một môi trường bình đẳng và tôn trọng sự đa dạng trong các cơ hội phát triển nghề nghiệp. Chúng tôi khuyến khích và hỗ trợ nhân viên nâng cao trình độ chuyên môn thông qua việc tham gia các khóa đào tạo nội bộ và bên ngoài, các chương trình học tập dài hạn, cũng như các cơ hội phát triển kỹ năng lãnh đạo và quản lý. Bên cạnh đó, BIDV cũng chú trọng đến việc xây dựng đội ngũ nhân sự có khả năng đáp ứng nhu cầu phát triển kinh doanh trong tương lai, đồng thời thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngân hàng.
- Qua việc triển khai các chương trình phát triển nguồn nhân lực bài bản và có chiến lược, BIDV không chỉ nâng cao năng lực của từng cá nhân mà còn tạo ra một đội ngũ nhân sự chất lượng cao, luôn sẵn sàng đối mặt với những thách thức mới và góp phần quan trọng vào sự phát triển bền vững của ngân hàng. Quy trình phát triển nghề nghiệp tại BIDV không chỉ mang lại lợi ích thiết thực cho từng cá nhân mà còn góp phần vào sự thành công chung của tổ chức, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển trong tương lai.

Số lớp đào tạo

531

Số lượng học viên

88.068

S2

Thu hút và phát triển nhân tài



Phát triển và quản trị nguồn nhân lực (tiếp theo)

Quản lý hiệu suất và phản hồi liên tục

Đánh giá hiệu suất làm việc

Với phương châm con người là nguồn lực cốt lõi, là giá trị cạnh tranh của doanh nghiệp, BIDV xác định việc đánh giá và phát triển hệ thống nguồn nhân lực luôn là vấn đề trọng tâm để hướng đến sự phát triển bền vững.

- Để có được kết quả đánh giá nhân lực một cách đầy đủ, toàn diện nhất, BIDV đã xây dựng và triển khai Quy chế đánh giá cán bộ và hệ thống bộ chỉ tiêu KPIs với các tiêu chí đánh giá được lượng hóa cụ thể theo 04 phương diện:

Tài chính	Khách hàng
Đánh giá dựa trên các kết quả về hiệu quả tài chính và việc đóng góp vào mục tiêu lợi nhuận của ngân hàng.	Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và sự đóng góp của nhân viên vào việc xây dựng và duy trì mối quan hệ khách hàng lâu dài.
Quy trình	Học hỏi và Phát triển
Đánh giá về việc tối ưu hóa quy trình làm việc, cải tiến quy trình và đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn chất lượng.	Đánh giá khả năng học hỏi, sáng tạo và cải thiện kỹ năng cá nhân của nhân viên, đồng thời khuyến khích sự phát triển bền vững của nguồn nhân lực.

- Bộ chỉ tiêu KPIs này được điều chỉnh linh hoạt theo từng vị trí công việc cụ thể và phù hợp với chiến lược phát triển của từng đơn vị trong ngân hàng.
- Việc đánh giá không chỉ là công cụ để BIDV theo dõi hiệu suất làm việc, mà còn là cơ sở quan trọng để đưa ra các quyết định về xem xét, khen thưởng, bổ nhiệm hay phát triển hệ thống nhân sự, xây dựng đề xuất những phương án kế hoạch phù hợp.
- Kết quả đánh giá hiệu suất giúp BIDV xây dựng các kế hoạch cải thiện và nâng cao hiệu quả công việc, đồng thời phát triển một môi trường làm việc công bằng và minh bạch. Tất cả lãnh đạo và cán bộ trong hệ thống BIDV đều phải tham gia vào quá trình đánh giá hiệu suất định kỳ, diễn ra theo quý và năm. Việc đánh giá định kỳ này đảm bảo rằng mỗi nhân viên đều nhận được phản hồi về hiệu quả công việc của mình, đồng thời tạo động lực để họ tiếp tục cải thiện và phát triển bản thân.
- Qua hệ thống đánh giá chặt chẽ và toàn diện, BIDV có thể nhanh chóng nhận diện những điểm mạnh và điểm cần cải thiện của từng cá nhân. Điều này giúp ngân hàng thực hiện các điều chỉnh cần thiết và hỗ trợ kịp thời cho nhân viên, từ đó nâng cao năng suất và chất lượng công việc, đảm bảo sự phát triển bền vững của tổ chức.



S2

Thu hút và phát triển nhân tài



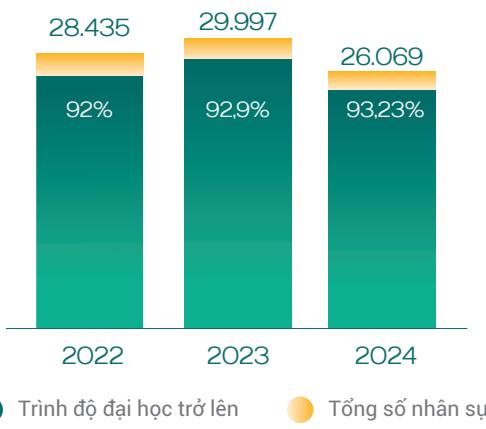
Tôn trọng sự đa dạng và bình đẳng

Đa dạng trong lực lượng lao động

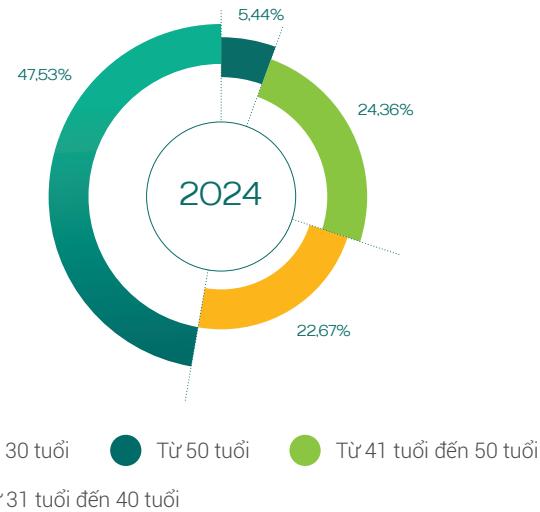
BIDV tuyển dụng các cá nhân đa dạng về chuyên ngành, độ tuổi, giới tính, văn hóa, tôn giáo, năm kinh nghiệm và kỹ năng để xây dựng lực lượng lao động đa dạng.

Tính đến ngày 31/12/2024, BIDV tiếp tục duy trì một đội ngũ nhân sự vững mạnh với 26.069 cán bộ nhân viên, đảm bảo đáp ứng yêu cầu vận hành và phát triển của ngân hàng. Trong năm qua, BIDV tiếp tục thực hiện các điều chỉnh trong cơ cấu nhân sự nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, tối ưu hóa nguồn lực và thích ứng với xu thế phát triển của ngành tài chính – ngân hàng.

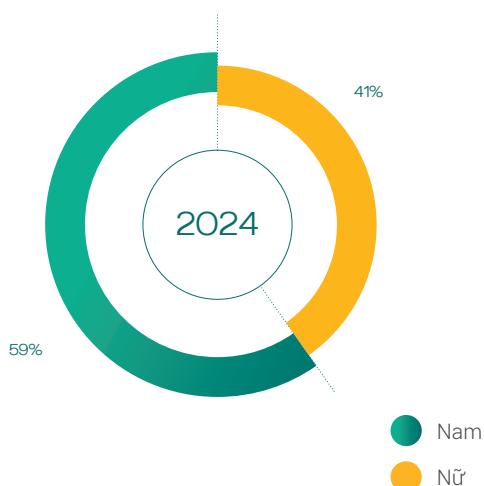
Số liệu nhân lực qua 3 năm



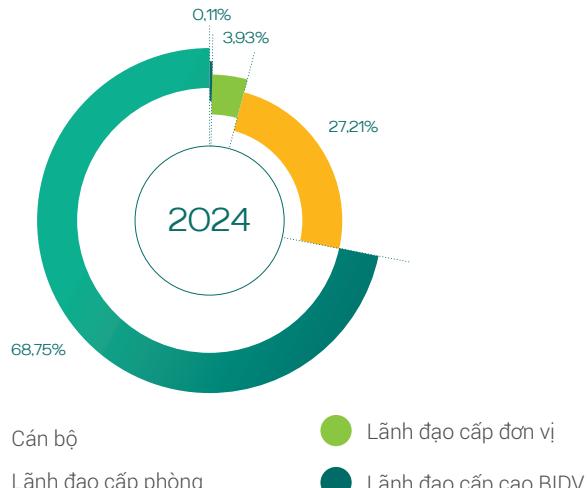
Sự đa dạng về nhóm tuổi



Sự đa dạng về giới tính



Cơ cấu nhân sự theo vị trí



S2

Thu hút và phát triển nhân tài



Tôn trọng sự đa dạng và bình đẳng (tiếp theo)

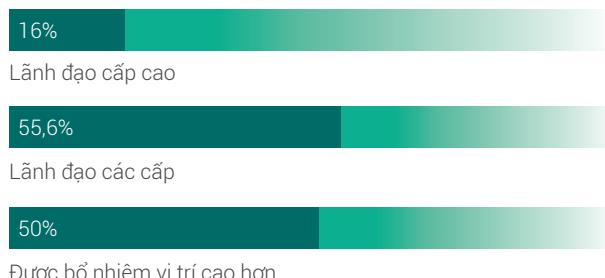
Trao quyền cho phụ nữ

BIDV cam kết không có bất kỳ sự phân biệt giới tính nào trong mọi chính sách, hoạt động, chế độ lương thưởng của ngân hàng, cán bộ nữ tại BIDV luôn được đối xử bình đẳng, công bằng như cán bộ nam.

Nội quy lao động của BIDV đã đưa ra các hình thức xử lý kỷ luật nặng đối với các hình vi bạo lực với lao động nữ. Đến thời điểm hiện tại, BIDV không phát sinh các trường hợp bạo lực đối với cán bộ nữ.

- BIDV luôn coi trọng đẩy mạnh công tác đào tạo, sắp xếp sử dụng và đề bạt bổ nhiệm cán bộ nữ trong các cấp trên cơ sở định hướng phát triển chung và nhu cầu sử dụng lao động của Ngân hàng. Tỷ lệ phụ nữ tham gia bộ máy lãnh đạo các cấp chiếm khoảng 55,6% trong năm 2024, số lượng cán bộ nữ được bổ nhiệm vị trí cao hơn chiếm khoảng 50% tổng số lượng cán bộ bổ nhiệm mới trong năm.
- BIDV luôn thực hiện tuyển dụng cán bộ công khai, minh bạch tạo điều kiện cho lao động nam - nữ có cơ hội ngang nhau vào làm việc. Trong năm 2024, số lao động nữ được tuyển dụng vào BIDV chiếm khoảng 48,26% tổng cán bộ tuyển mới, tỷ lệ cán bộ nữ tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao là 62,6%.
- Chính sách đai ngô, chăm sóc cán bộ nữ: BIDV luôn quan tâm đến lao động nữ thông qua các khoản hỗ trợ như (i) trợ cấp thai sản, (ii) quà tặng 20/10, 8/3, (iii) khám sức khỏe định kỳ đối với cán bộ nữ với mức chi cao hơn cán bộ nam, (iv) cán bộ nữ ngoài lần khám sức khỏe định kỳ còn được khám thêm một lần khám sức khỏe trong năm (như khám bệnh nghề nghiệp, bệnh mãn tính hoặc bệnh phụ khoa); (v) bố trí phòng vắt sữa cho cán bộ nữ mới sinh,...
- BIDV không thực hiện chi trả lương thưởng theo giới tính, các chế độ liên quan đến thu nhập của người lao động nam giới và nữ giới tại cùng một vị trí chức danh là như nhau.

Phụ nữ trong vai trò Lãnh đạo



Xây dựng văn hóa tôn trọng, công bằng và hòa nhập

Tại BIDV, các chế độ chính sách cho lao động được thực hiện đầy đủ bảo đảm tuân thủ pháp luật của Việt Nam bao gồm Quy định về quyền con người theo Luật Hiến Pháp năm 2013, Luật Lao động và Ứng xử kinh doanh, và các luật liên quan khác. BIDV luôn được đánh giá là luôn tuân thủ đúng các quy định của Luật lao động, BIDV cũng được ghi nhận đánh giá là đơn vị có môi trường lao động tốt, người lao động tại BIDV được hưởng các chế độ chính sách, đai ngô, cơ chế lương thưởng, cơ hội thăng tiến phát triển nghề nghiệp, phát triển bản thân, được tôn trọng về quyền con người và đào tạo về quyền con người. 100% Người lao động trong hệ thống BIDV tham gia Thỏa ước lao động tập thể

- Môi trường làm việc công bằng, bình đẳng
 - Chế độ đai ngô nhân tài của BIDV bình đẳng, không phân biệt giới tính, độ tuổi, tôn giáo, chủng tộc, sắc tộc, nền tảng văn hóa và ngôn ngữ khác nhau. Trong môi trường lao động của BIDV không có sự phân biệt đối xử, không có lao động cưỡng bức, không sử dụng lao động vị thành niên và không xảy ra các vấn đề bất cập khác vi phạm về quyền con người cũng như Luật Lao động.
 - Bám sát chương trình và chỉ đạo của Công đoàn Ngân hàng Việt Nam, BIDV cũng đã thực hiện ban hành các văn bản phổ biến, tuyên truyền các thông tin, kiến thức cho người lao động về quyền con người như bình đẳng giới, lao động cưỡng bức, lao động vị thành niên, phân biệt đối xử.
- Lắng nghe người lao động
 - Khảo sát đo lường sự hài lòng của nhân viên: BIDV luôn quan tâm, lắng nghe ý kiến của cán bộ nhân viên về môi trường làm việc, khối lượng công việc, thù lao và các chế độ đai ngô nhân viên thông qua khảo sát đo lường sự hài lòng hàng năm.
 - Bên cạnh khảo sát định kỳ, BIDV duy trì nhiều hình thức thu thập ý kiến cán bộ khác thông qua Hội nghị người lao động hàng năm, Hội nghị Công đoàn toàn hệ thống, Mạng xã hội nội bộ,... với phản hồi công khai của các đơn vị tại Trụ sở chính.

Mọi ý kiến khảo sát và đóng góp của người lao động đều được BIDV khuyến khích, tôn trọng và lấy làm cơ sở để tiếp tục hoàn thiện hệ thống, cơ chế, chính sách, từ đó gia tăng mức độ hài lòng, hạnh phúc của người lao động cũng như nâng cao hiệu quả công việc, hướng đến sự phát triển bền vững.

Năm 2024, BIDV đã được Cơ quan Liên hợp quốc về Bình đẳng giới và Trao quyền cho phụ nữ (UN Women) trao giải thưởng The UN Women 2024 Asia-Pacific WEPs Awards (Nguyên tắc Trao quyền cho Phụ nữ cấp khu vực châu Á - Thái Bình Dương) ở hạng mục "Đầu tư, tài trợ sáng tạo cho bình đẳng giới". BIDV là ngân hàng đầu tiên của Việt Nam nhận được giải thưởng này.

S2

Thu hút và phát triển nhân tài



Tôn trọng sự đa dạng và bình đẳng (tiếp theo)

Cơ chế khiếu nại bảo đảm quyền lợi cho người lao động

BIDV đã ban hành Quy định về Giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hệ thống BIDV; thiết lập kênh tiếp nhận thông tin khiếu nại ẩn danh qua Tổng đài chăm sóc khách hàng/email/đường dây nóng.

Theo đó, trong quá trình giải quyết tố giác, khiếu nại của cán bộ, người giải quyết cam kết và có trách nhiệm bảo vệ bí mật thông tin cá nhân của người tố giác, áp dụng biện pháp bảo vệ cần thiết theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền áp dụng các biện pháp bảo vệ người tố giác. Đây cũng là nội dung thể hiện Giá trị cốt lõi về "Kiểm soát toàn diện - Giám sát đa chiều" của Văn hóa kiểm soát rủi ro tại BIDV với nội dung "Lãnh đạo các cấp cam kết bảo vệ môi trường cho phản ánh, phát giác và bảo đảm an toàn cho người phát giác."

Các giải thưởng liên quan đến nhân sự trong năm 2024

Trong năm 2024, BIDV đã đạt được nhiều giải thưởng uy tín và danh giá, là minh chứng rõ ràng cho sự nỗ lực không ngừng nghỉ của ngân hàng trong việc mang lại những giá trị và lợi ích tốt nhất cho người lao động. Cụ thể, BIDV vinh dự được vinh danh là Nơi làm việc tốt nhất châu Á năm 2024, đồng thời nhận được danh hiệu Doanh nghiệp quan tâm chăm sóc nhân viên tuyệt vời nhất năm 2024 do HR Asia Magazine trao tặng, và được vinh danh là "Doanh nghiệp tiêu biểu vì người lao động 2024" trong khuôn khổ chương trình của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam. Những giải thưởng này không chỉ là sự công nhận đối với những thành tựu vượt trội mà BIDV đạt được trong việc xây dựng môi trường làm việc lý tưởng, mà còn là sự khẳng định mạnh mẽ về cam kết của ngân hàng đối với những giá trị nhân văn và trách nhiệm xã hội.

Định hướng 2025

Trong giai đoạn tới, BIDV tiếp tục thực thi đồng bộ, hiệu quả, có chiều sâu các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi toàn diện, gắn với chiến lược phát triển nguồn nhân lực BIDV giai đoạn 2021- 2025. BIDV sẽ triển khai các chính sách quan tâm, khích lệ, động viên phù hợp với đội ngũ cán bộ, tạo niềm tin và động lực phấn đấu gắn thông qua các giải pháp gồm:



Tiếp tục triển khai chuyên nghiệp công tác tuyển dụng, đáp ứng kịp thời nhu cầu lao động của các đơn vị thành viên. Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng qua các giải pháp tổng thể, hiệu quả, khoa học.



Tích cực, chủ động phát hiện, bổ sung các nhân tố mới để góp phần hình thành thế hệ lãnh đạo trẻ năng lực, có phẩm chất tốt, triển vọng phát triển... tạo nguồn cán bộ kế cận lâu dài, vì sự phát triển chung của hệ thống.



Ưu tiên đẩy mạnh công tác đào tạo, phát triển chuyên gia, cán bộ công nghệ, cán bộ lãnh đạo quản lý; Đổi mới, tăng cường các chương trình đào tạo nâng cao trình độ, kỹ năng của toàn thể người lao động trong hệ thống, các chương trình đào tạo trọng điểm nhằm đáp ứng yêu cầu công việc trong bối cảnh chuyển đổi, hướng tới một BIDV lớn – mạnh – xanh; đặc biệt, tổ chức, triển khai các chương trình đào tạo, bồi dưỡng gắn với nguồn cán bộ quy hoạch lãnh đạo, quản lý của hệ thống.



Tiếp tục duy trì và nghiên cứu, triển khai các chính sách làm việc linh hoạt cho người lao động, bổ sung chế độ phúc lợi mới chăm lo sức khỏe cán bộ và người thân cán bộ.



Nghiên cứu chính sách cơ chế lương mới kèm theo đổi mới công tác đánh giá cán bộ nhằm nâng cao hiệu suất làm việc, tối ưu hóa nguồn lực của tổ chức, gia tăng năng suất lao động.

S3

Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng

Cách tiếp cận

BIDV luôn đặt khách hàng ở vị trí trung tâm trong mọi hoạt động kinh doanh. Chúng tôi hiểu rằng, sự hài lòng và tin tưởng của khách hàng là yếu tố then chốt để đảm bảo sự phát triển bền vững và thành công lâu dài của ngân hàng. Do đó, BIDV đã và đang triển khai nhiều chiến lược và sáng kiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt nhất nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Các sáng kiến của chúng tôi

-  **Thấu hiểu khách hàng**
-  **Hỗ trợ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng**
-  **Đảm bảo quyền lợi khách hàng**



S3

Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng



Thấu hiểu khách hàng

Nguyên tắc thấu hiểu khách hàng của BIDV

-  Tư vấn cho khách hàng sản phẩm, dịch vụ phù hợp nhất
-  Cung cấp thông tin minh bạch, chính xác, đầy đủ cho khách hàng
-  Giải quyết các yêu cầu kịp thời, hiệu quả và độc lập
-  Đảm bảo nhân viên tư vấn cho khách hàng được đào tạo, nâng cao năng lực chuyên môn

Ngoài các kênh hỗ trợ truyền thống, BIDV đã triển khai ứng dụng AI vào công tác chăm sóc khách hàng qua việc phát triển Chatbot AI đa nền tảng giúp hỗ trợ khách hàng real time 24/7, rút ngắn thời gian xử lý, nâng cao năng lực và hiệu quả hỗ trợ khách hàng.

Với sứ mệnh mang lại tiện ích, lợi ích tốt nhất cho khách hàng, BIDV xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng sau bán toàn diện, tập trung vào các yếu tố then chốt sau:

• **Hỗ trợ đa kênh linh hoạt, cá nhân hóa và chủ động:** BIDV cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng trên đa dạng kênh, bao gồm tổng đài, ứng dụng di động, website và các nền tảng mạng xã hội phổ biến (Facebook, Zalo, Tiktok). Ngân hàng chủ động phân tích dữ liệu để cá nhân hóa sản phẩm, dịch vụ cung cấp tới khách hàng, lường đoán và giải quyết kịp thời khó khăn, làm mượt hành trình trải nghiệm của khách hàng.

• **Xây dựng chính sách chăm sóc cho khách hàng cụ thể:** Nhằm tạo ra trải nghiệm cá nhân hóa cho khách hàng, BIDV phân tách các tổng đài hỗ trợ riêng và đào tạo chuyên viên tư vấn chuyên biệt để phản hồi với các yêu cầu của khách hàng nhanh chóng hơn. Ngoài hotline cho khách hàng cá nhân, BIDV đã xây dựng hotline cho khách hàng cao cấp, hotline cho khách hàng doanh nghiệp và hotline cho khách hàng tổ chức.

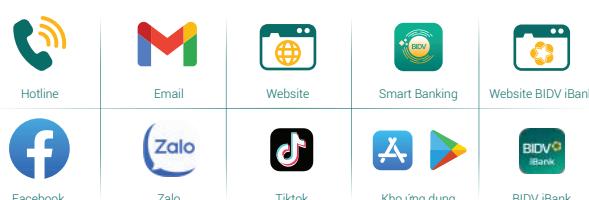
• **Tối ưu hóa quy trình, mở rộng phạm vi hỗ trợ:** BIDV không ngừng cải tiến quy trình, mở rộng phạm vi hỗ trợ và và không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ tại mọi điểm chạm.

• **Lắng nghe và cải thiện liên tục:** Ngoài các kênh hỗ trợ khách hàng liên hệ hoạt động 24/7, BIDV chủ động liên hệ lại với khách hàng nhằm giải quyết các khó khăn, vướng mắc còn tồn tại trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ, giúp trải nghiệm với BIDV trở nên liền mạch hơn. Đồng thời, BIDV liên tục đo lường sự hài lòng khách hàng trên mọi điểm chạm (quầy giao dịch, kênh thoại, email, chat, mobile app, mạng xã hội...) thông qua các kênh tự động (IVR, Voicebot, Chatbot, tin nhắn Zalo ZNS). Mọi ý kiến, phản hồi của khách hàng sẽ được BIDV lắng nghe và tiếp thu, từ đó kịp thời cải thiện chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Trong năm 2024, BIDV đã triển khai đồng bộ nhiều giải pháp nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng, ghi nhận những kết quả ấn tượng:

• **Chăm sóc chủ động và kịp thời:** BIDV chủ động phân tích dữ liệu, nhận diện các điểm đứt gãy trong hành trình khách hàng và tăng cường các chiến dịch chăm sóc khách hàng chủ động, giải quyết kịp thời khó khăn vướng mắc trước khi khách hàng nhận ra. Đặc biệt, Ngân hàng tập trung vào khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng số Smartbanking với số lượng KH gọi ra tăng gấp 2,7 lần năm 2023, góp phần làm mượt trải nghiệm khách hàng với BIDV.

• **Ứng dụng công nghệ thông minh:** BIDV ứng dụng hiệu quả AI Chatbot/Voicebot để xử lý tối đa nhu cầu hỗ trợ, chăm sóc khách hàng, nâng cao năng lực hỗ trợ khách hàng gấp 2 lần so với năm 2023. Bên cạnh đó, Ngân hàng triển khai các giải pháp/công cụ tự động hóa để nâng cao trải nghiệm khách hàng (xác thực tự động qua Smartbanking, AI quản lý chất lượng cuộc gọi tự động, tin nhắn Zalo chăm sóc sau cuộc gọi, Gen AI Search hỗ trợ tư vấn viên tra cứu thông tin nhanh chóng).



S3

Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng



Thấu hiểu khách hàng (tiếp theo)

- Cải tiến quy trình:** BIDV mở rộng phạm vi hỗ trợ trực tiếp qua tổng đài với 50 quy trình chăm sóc khách hàng mới, đồng thời mở rộng danh mục sản phẩm bán, bao gồm các sản phẩm tín dụng trên kênh số, hướng tới việc đáp ứng tối đa nhu cầu về sản phẩm dịch vụ của khách hàng.
- Đào tạo đội ngũ chất lượng:** BIDV đổi mới công tác đào tạo với nhiều hình thức đa dạng (hội thảo, sinh hoạt chuyên đề, câu lạc bộ), tăng cường đào tạo nhân sự chăm sóc khách hàng với gần 100 khóa học về kỹ năng, nghiệp vụ chuyên sâu và tư duy chất lượng dịch vụ. Với những nỗ lực này, BIDV không chỉ mong muốn nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn xây dựng một đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, tận tâm và luôn sẵn sàng đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Đây chính là yếu tố then chốt giúp BIDV duy trì và phát triển vị thế của mình trên thị trường tài chính ngân hàng.
- Đo lường trải nghiệm và phản hồi nhanh:** Đổi mới công tác đo lường trải nghiệm khách hàng trên tất cả các kênh quầy và Contact Center với tần suất liên tục, đồng thời triển khai cơ chế phản hồi nhanh, kịp thời xử lý phản hồi chia sẻ hài lòng và chuyển hóa thành trải nghiệm tích cực. Điểm hài lòng trung bình với dịch vụ tổng đài đạt 9,06/10, và chỉ số NPS - thể hiện mức độ sẵn sàng giới thiệu BIDV - tăng lên 80%, là minh chứng rõ nét cho những nỗ lực của BIDV đã được khách hàng ghi nhận. Năm 2024, BIDV được các tổ chức uy tín trên thế giới là Hiệp hội Contact Center Châu Á – Thái Bình Dương trao tặng giải thưởng Bạch Kim hạng mục "Trải nghiệm khách hàng xuất sắc" và Hiệp hội Contact Center Singapore trao tặng giải Vàng hạng mục "Trải nghiệm khách hàng tốt nhất" và "Trung tâm chăm sóc khách hàng cung cấp dịch vụ mạng xã hội tốt nhất". Những giải thưởng danh giá này khẳng định cam kết của BIDV trong việc không ngừng đổi mới, nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm mang đến trải nghiệm khách hàng vượt trội, đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng.



Trong năm 2025, BIDV đặt mục tiêu chuyển đổi toàn diện trải nghiệm khách hàng, mang đến dịch vụ liền mạch, cá nhân hóa và thuận tiện hơn trên mọi điểm chạm với việc triển khai hệ thống Contact Center thế hệ mới, tích hợp đa kênh trên một nền tảng duy nhất, đồng bộ với hệ thống ngân hàng lõi, giúp kết nối dữ liệu thông suốt và nâng cao năng lực phục vụ. Hệ thống mới sẽ ứng dụng AI/Gen AI và tự động hóa, hỗ trợ nhận diện khách hàng toàn diện, xử lý yêu cầu nhanh chóng và cá nhân hóa tương tác, mang lại trải nghiệm dịch vụ linh hoạt hơn. Đồng thời, BIDV nâng cấp hệ thống quản lý chất lượng, tích hợp AI để giám sát và phân tích cuộc gọi chăm sóc khách hàng/tư vấn bán hàng, chủ động nhận diện và giải quyết sớm các khó khăn của khách hàng. Dữ liệu phản hồi được khai thác chuyên sâu nhằm tối ưu hóa quy trình chăm sóc khách hàng chủ động, triển khai các sáng kiến nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ và cải thiện trải nghiệm tổng thể. Bên cạnh đó, BIDV tập trung nâng cao năng lực đội ngũ tư vấn viên, đào tạo theo hướng chuyên gia dịch vụ khách hàng, không chỉ đáp ứng yêu cầu mà còn tư vấn, tạo giá trị gia tăng và xây dựng mối quan hệ bền vững với khách hàng.



Điểm hài lòng trung bình với dịch vụ tổng đài

9,06/10

S3

Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng



Hỗ trợ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng

Nâng cao chất lượng đội ngũ phục vụ khách hàng

Ngân hàng đặt trọng tâm vào việc đào tạo và phát triển năng lực của đội ngũ nhân sự. Đây là một phần quan trọng trong chiến lược phát triển bền vững của ngân hàng, nhằm đảm bảo rằng mọi nhân viên đều có đủ kỹ năng và kiến thức để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

BIDV đã triển khai nhiều chương trình đào tạo chuyên sâu, từ các khóa học kỹ năng mềm như giao tiếp, quản lý thời gian, đến các khóa học chuyên môn về tài chính, ngân hàng và công nghệ. Những chương trình này không chỉ giúp nâng cao trình độ chuyên môn của nhân viên mà còn khuyến khích họ phát triển toàn diện, từ đó tạo ra một môi trường làm việc năng động và sáng tạo.

Ngoài ra, BIDV cũng chú trọng đến việc xây dựng một văn hóa học tập liên tục trong tổ chức. Nhân viên được khuyến khích tham gia các khóa học trực tuyến, hội thảo và các chương trình đào tạo quốc tế để cập nhật những kiến thức mới nhất và áp dụng vào công việc hàng ngày. Điều này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả làm việc mà còn tạo động lực cho nhân viên phấn đấu và phát triển sự nghiệp.

Với những nỗ lực này, BIDV không chỉ mong muốn nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn xây dựng một đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, tận tâm và luôn sẵn sàng đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Đây chính là yếu tố then chốt giúp BIDV duy trì và phát triển vị thế của mình trên thị trường tài chính ngân hàng.

BIDV đã đẩy mạnh triển khai các sản phẩm cho vay online tự động trên kênh số với mục tiêu lấy khách hàng làm trọng tâm, nâng cao trải nghiệm khách hàng và góp phần vào phát triển bền vững.



Nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng

• Chương trình tín dụng quy mô lớn

Trong năm 2024, BIDV đã triển khai 7 Gói tín dụng trên toàn hệ thống với tổng quy mô 780.000 tỷ đồng; 4 Gói tín dụng phù hợp đặc thù vùng miền Tây Nguyên, Đồng bằng sông Cửu Long, Bắc Trung Bộ... quy mô 63.000 tỷ đồng phục vụ đa dạng nhu cầu của khách hàng từ Sản xuất kinh doanh đến phục vụ nhu cầu đời sống với mức Lãi suất cho vay cạnh tranh từ 4%/năm đối với ngắn hạn/5,2%/năm đối với Trung dài hạn. Trong đó, BIDV thường xuyên điều chỉnh giảm Lãi suất cho vay theo đúng chỉ đạo của NHNN (mức giảm ~1-1,5% so với đầu năm) để hỗ trợ người dân giúp gia tăng ưu thế cạnh tranh của Chi nhánh tại khu vực cung cấp tới KH địa phương các sản phẩm tín dụng với lãi suất và điều kiện vay vốn linh hoạt, cạnh tranh phù hợp với nhu cầu KH từng thời kỳ giúp cung cấp nguồn vốn Sản xuất kinh doanh và tiêu dùng kịp thời góp phần phát triển kinh tế bền vững.

• Tín dụng ưu đãi cho các ngành đặc thù

BIDV phát triển các gói tín dụng dành riêng cho các khách hàng là cán bộ nhân viên trong các lĩnh vực y tế (Bệnh Viện Bạch Mai..,), giáo dục với chính sách ưu đãi, thể hiện trách nhiệm xã hội của ngân hàng.

• Tín dụng hỗ trợ phát triển bền vững

Riêng đối với lĩnh vực nông nghiệp nông thôn, BIDV đã dành riêng Gói tín dụng trung dài hạn 20.000 tỷ đồng dành cho các địa bàn như Tây Nguyên, Đồng bằng Sông Cửu Long, hỗ trợ cho vay đầu tư tái canh vườn cây lâu năm để hỗ trợ chuyển đổi cơ cấu cây trồng có giá trị cao. Đồng thời BIDV đã triển khai Gói tín dụng Sản xuất kinh doanh phục vụ lĩnh vực xanh 10.000 tỷ đồng cho vay hỗ trợ KH cá nhân Sản xuất kinh doanh nông nghiệp công nghệ cao, đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm nông nghiệp như VietGap, GlobalGap, OCOP... hướng đến mục tiêu phát triển tín dụng bền vững.

• Số hóa sản phẩm tín dụng

BIDV triển khai các sản phẩm vay online (bán tự động và tự động hoàn toàn) thông qua ứng dụng BIDV Home 3.0, RLOS và Smart Banking. Điều này giúp giảm tối 50% thời gian tác nghiệp và chi phí cho KH so với giao dịch tại quầy truyền thống, nâng cao năng suất lao động, rút ngắn thời gian thẩm định và phê duyệt tín dụng từ đó nâng cao trải nghiệm khách hàng (KH có thể giao dịch online 24/7).

S3

Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng



Hỗ trợ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng (tiếp theo)

Hỗ trợ khách hàng cá nhân

- Chính sách hỗ trợ khách hàng

BIDV đã triển khai chính sách cho vay mua nhà ở xã hội/nhà ở giá thấp hỗ trợ nhu cầu nhà ở cho người dân; đặc biệt, BIDV đã triển khai chương trình hỗ trợ khách hàng bị thiệt hại bởi con bão số 3 quy mô 50.000 tỷ đồng dành cho KHCN nhằm hỗ trợ người dân ổn định đời sống, phục hồi Sản xuất kinh doanh sau bão.

BIDV tiên phong hợp tác với Bộ Công an và Ngân hàng Nhà nước trong việc triển khai Đề án 06 và Kế hoạch 01, góp phần triển khai nhiều dự án quan trọng giai đoạn từ 2021 đến nay như: Thí điểm ứng dụng CCCD gắn chip tại hệ thống giao dịch tự động eZone và CRM; Ứng dụng dữ liệu CCCD gắn chip để giúp khách hàng mở tài khoản và thu thập sinh trắc học, làm sạch dữ liệu khách hàng; Là một trong bốn ngân hàng đầu tiên liên kết tài khoản ngân hàng với VNedID để nhận tiền an sinh xã hội, hỗ trợ người dân tiếp cận chính sách nhanh chóng, tiện lợi; Phối hợp triển khai các "Chương trình chung tay cứu trợ khẩn cấp đồng bào bị ảnh hưởng bởi lũ lụt trên nền tảng VNedID", chương trình thiền nguyện, phát triển các chính sách tín dụng cho khách hàng vùng bão lũ, ứng dụng dữ liệu dân cư trong đánh giá chấm điểm khả tín và cấp tín dụng.

- Chia sẻ mẹo quản lý tài chính trên các phương tiện truyền thông

Để nâng cao hiểu biết về tài chính trong công chúng, chiến lược quan trọng của BIDV là chia sẻ các mẹo tài chính thông qua các kênh phương tiện truyền thông chính thống và mạng xã hội như TikTok, Facebook, YouTube, và Instagram.

Trên các nền tảng này, BIDV thường xuyên đăng tải các video ngắn, bài viết và hình ảnh minh họa về các chủ đề tài chính phổ biến như quản lý chi tiêu, tiết kiệm, đầu tư, và các sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Những nội dung này được thiết kế một cách sinh động, dễ hiểu và gần gũi với đời sống hàng ngày của người dân, giúp họ dễ dàng tiếp cận và áp dụng vào thực tế.



Đối với nền tảng TikTok, BIDV tạo ra các video ngắn gọn, súc tích với những mẹo tài chính hữu ích, được trình bày một cách hài hước và sáng tạo để thu hút sự chú ý của người xem. Trên Facebook và Instagram, ngân hàng chia sẻ các bài viết chi tiết hơn, kèm theo hình ảnh và đồ họa thông tin để minh họa rõ ràng các khái niệm tài chính. Trên YouTube, BIDV đăng tải các video hướng dẫn chi tiết, giải thích cặn kẽ về các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng, cũng như các chiến lược tài chính cá nhân.

Ngoài ra, BIDV cũng tổ chức các buổi livestream, hội thảo trực tuyến và các chương trình tư vấn tài chính miễn phí trên các nền tảng mạng xã hội. Những sự kiện này không chỉ giúp người dân có cơ hội giao lưu, đặt câu hỏi trực tiếp với các chuyên gia tài chính mà còn tạo ra một cộng đồng học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm về tài chính.

S3

Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng



Hỗ trợ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng (tiếp theo)

Hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp

Trong năm 2024, BIDV triển khai nhiều chiến dịch ưu đãi cho khách hàng doanh nghiệp, bao gồm Trade Booming, SME Champion, Guarantee Success... nhằm tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng tiếp cận dịch vụ tài chính số hóa, tối ưu chi phí và nâng cao năng lực cạnh tranh:

- Phát triển toàn diện hệ sinh thái số**

Trong năm 2024, BIDV đã tiên phong triển khai hệ thống BIDV Open API - hệ sinh thái mở giúp tích hợp các dịch vụ ngân hàng vào các ứng dụng, phần mềm, nền tảng số của khách hàng và đối tác. Với BIDV Open API, dịch vụ ngân hàng được tích hợp dễ dàng vào các ứng dụng, phần mềm, nền tảng số trên thị trường, tạo ra những giải pháp tài chính mới, nâng cao trải nghiệm cho khách hàng mua sắm, thanh toán, kinh doanh và quản lý tài chính trên không gian số.

BIDV hiện là ngân hàng cung cấp số lượng API lớn nhất thị trường với hơn 200 API, trong đó có 15 gói API công khai (trên 130 API) và 5 gói API tùy chỉnh. Số lượng các API không ngừng được BIDV nâng cấp, bổ sung, hướng tới cung cấp đa dạng các giải pháp cho khách hàng thông qua Open API. Năm 2024, BIDV Open API đã ghi dấu ấn nổi bật khi thu hút gần 260.000 lượt gọi API thử nghiệm, gần 1.000 tài khoản trải nghiệm, 165 đối tác đăng ký tích hợp, 55 đối tác ký

- Ra mắt hotline chuyên biệt cho khách hàng**

Vào tháng 12 năm 2023, BIDV đã chính thức ra mắt hotline chăm sóc khách hàng dành riêng cho doanh nghiệp, nhằm cung cấp dịch vụ hỗ trợ qua kênh hotline chuyên biệt tại Tổng đài Trung tâm Chăm sóc Khách hàng. Sáng kiến này không chỉ đảm bảo chất lượng hỗ trợ

hợp đồng hợp tác, phát triển hơn 3.000 khách hàng doanh nghiệp qua kênh đối tác.

Tối ưu chi phí tài chính

Các ưu đãi về lãi suất và phí giao dịch giúp doanh nghiệp quản lý dòng tiền hiệu quả.

Nâng cao khả năng tiếp cận vốn

BIDV cung cấp gói tín dụng ưu đãi nhằm hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa phát triển.

Hỗ trợ thương mại và xuất nhập khẩu

Các giải pháp tài trợ thương mại giúp doanh nghiệp mở rộng thị trường.

Đảm bảo an toàn giao dịch

Các giải pháp bảo lãnh giúp doanh nghiệp nâng cao uy tín và giảm thiểu rủi ro tài chính.

BIDV cũng chú trọng tổ chức các chương trình làm việc với khách hàng để nắm bắt nhu cầu đặc thù, từ đó phát triển các sản phẩm số phù hợp giúp tối ưu vận hành và nâng cao năng suất lao động.

cao mà còn đáp ứng nhanh chóng nhu cầu của khách hàng doanh nghiệp. Kết quả cho thấy, số lượng cuộc gọi hỗ trợ từ khách hàng doanh nghiệp qua hotline mới đã tăng gấp bốn lần so với năm 2022.



S3

Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng



Hỗ trợ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng (tiếp theo)

- Tập trung nghiên cứu nâng cao chất lượng cung ứng sản phẩm dịch vụ cho Khách hàng doanh nghiệp**

BIDV đã phối hợp với đơn vị quốc tế cung cấp dịch vụ khảo sát đo lường sự hài lòng của Khách hàng doanh nghiệp đối với sản phẩm dịch vụ nhằm đánh giá khách quan, tổng thể về chất lượng cung ứng Sản phẩm dịch vụ cho Khách hàng doanh nghiệp và nâng cao chất lượng dịch vụ trên cả 5 phương diện quy trình, công nghệ, con người, giá phí, nội dung Sản phẩm dịch vụ.

- Thúc đẩy số hóa doanh nghiệp**

Với mục tiêu là Ngân hàng có nền tảng số tốt nhất Việt Nam, BIDV hiện cung cấp tới khách hàng tổ chức dịch vụ ngân hàng điện tử BIDV iBank - dịch vụ cung cấp hệ sinh thái số đáp ứng toàn diện nhu cầu của các khách hàng từ doanh nghiệp nhỏ, SME đến các Tập đoàn, Tổng công ty. BIDV thường xuyên thực hiện nâng cấp, bảo trì các chức năng trên hệ thống ngân hàng điện tử đang cung cấp cho khách hàng nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng. Đặc biệt, năm 2024 dịch vụ BIDV iBank đã được bổ sung tính năng Chatbot hỗ trợ khách hàng trực tuyến trên kênh ngân hàng điện tử thông qua ứng dụng trí tuệ nhân tạo AI giúp hỗ trợ kịp thời khách hàng sử dụng dịch vụ 24/7, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng. Ngoài ra, BIDV không ngừng nghiên cứu, triển khai các dự án mới, hiện nay, BIDV đang đồng thời triển khai 2 dự án công nghệ thông tin mang tính chiến lược quan trọng cho hệ thống: Dự án xây dựng hệ thống ngân hàng điện tử mới dành cho khách hàng tổ chức và Dự án phát triển ứng dụng tài trợ chuỗi cung ứng, điều này thể hiện cam kết mạnh mẽ của BIDV trong việc đầu tư cho công nghệ số, nhấn mạnh vào nỗ lực không ngừng của ngân hàng trong việc nâng cao chất lượng và trải nghiệm dịch vụ cho khách hàng.

Các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi từ dịch vụ truyền thống sang nền tảng số, giúp tăng tốc độ giao dịch, nâng cao tính chính xác và tự động hóa.

- Hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ**

BIDV xác định SME là phân khúc khách hàng quan trọng trong chiến lược kinh doanh của ngân hàng và ưu tiên nguồn lực hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng SME phát triển. Với chính sách phù hợp và những nỗ lực cao độ, hoạt động ngân hàng SME của BIDV thời gian qua đã đạt được những kết quả nổi bật như: Tiếp tục giữ vững vị thế Ngân hàng SME số 1 Việt Nam, dẫn đầu thị trường về nền khách hàng và dư nợ SME.

Nhằm hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa tinh giản quy trình, rút ngắn thời gian giao dịch và thêm kênh tiếp cận vốn, năm 2024, BIDV đã hợp tác với CTCP MISA để ra mắt sản phẩm "Vay thấu chi tín chất

trực tuyến" từ BIDV trên nền tảng Misa Lending. Sản phẩm vay thấu chi tín chấp trực tuyến thể hiện sự nỗ lực của BIDV và Công ty Cổ phần MISA trong hoạt động chuyển đổi số nhằm cung cấp các giải pháp tài chính số đột phá, gia tăng cơ hội tiếp cận nguồn vốn, hướng đến tối ưu hóa trải nghiệm và mở rộng tiện ích cho doanh nghiệp nhỏ và vừa tăng tốc phát triển kinh doanh.

Chú trọng tới sự phát triển của doanh nghiệp nhỏ và vừa, BIDV phát triển sản phẩm BIDV SMEasy - là nền tảng số nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Sản phẩm bao gồm các giải pháp tài chính, trung tâm số, các khóa đào tạo và các công cụ nhằm hỗ trợ quá trình vận hành cho doanh nghiệp vừa và nhỏ.

BIDV hiện đang là đối tác chiến lược của Cục Phát triển Doanh nghiệp (Bộ Kế hoạch và Đầu tư), Hiệp hội Doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam, Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Hội đồng Doanh nhân nữ Việt Nam... Đồng thời, BIDV cũng tích cực tham gia các hoạt động của tổ chức quốc tế dành doanh nghiệp nhỏ và vừa do phụ nữ làm chủ của Ủy ban Kinh tế - Xã hội châu Á - Thái Bình Dương (UN ESCAP), SheMeansBusiness của Facebook, SheTrades của ITC, dự án LinkSME do USAID tài trợ.... BIDV cũng là ngân hàng thương mại đầu tiên của Việt Nam ký kết Hợp đồng khung cho vay gián tiếp với Quỹ Phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa (thuộc Bộ Kế hoạch và Đầu tư), đồng thời triển khai tốt nhất nguồn vốn hỗ trợ cho Quỹ. Hai bên đã xây dựng đa dạng các gói tín dụng, sản phẩm dịch vụ ngân hàng dành riêng cho doanh nghiệp nhỏ và vừa. Thời gian qua, BIDV đã không ngừng tìm kiếm nguồn vốn ưu đãi từ các Tổ chức quốc tế uy tín như IFC, WB, ADB, AFD nhằm hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa tăng cường năng lực tài chính, phát triển bền vững hơn nữa trong thời gian tới.

Ngày 04/07/2024, tại Singapore, Tạp chí Asian Banking and Finance (ABF) đã vinh danh BIDV với giải thưởng "SME Bank of the Year - Vietnam" (Ngân hàng SME tốt nhất Việt Nam). Việc lần thứ 7 liên tiếp nhận được giải thưởng uy tín này là sự khẳng định những nỗ lực, kết quả vượt trội của BIDV trong hành trình hợp tác cùng phát triển với cộng đồng khách hàng nhỏ và vừa (SME) tại Việt Nam.

S3

Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng



Đảm bảo quyền lợi khách hàng

- Bảo mật thông tin khách hàng**

BIDV đã triển khai nhiều biện pháp nhằm đảm bảo an toàn thông tin, đặc biệt là thông tin khách hàng. Ngân hàng đã xây dựng và triển khai các chính sách, quy định về đảm bảo an toàn bảo mật cho các hệ thống CNTT phục vụ cho hoạt động ngân hàng tuân thủ các văn bản quy định của Cơ quan quản lý Nhà nước như Luật An toàn thông tin mạng, Luật an ninh mạng, Nghị định 85, Nghị định số 117/2018/NĐ-CP của Chính phủ, Thông tư 09 của NHNN, Luật các tổ chức tín dụng của Quốc hội. Đồng thời, BIDV ban hành Quy chế an toàn, bảo mật hệ thống thông tin và các quy định liên quan làm cơ sở để triển khai các công tác liên quan đến an toàn thông tin, trong đó quy định phân loại thông tin bao gồm thông tin cá nhân và phân loại cấp độ hệ thống thông tin tương ứng và đưa ra các quy định kiểm soát an ninh bảo mật phù hợp với cấp độ hệ thống.

BIDV đã triển khai các biện pháp đảm bảo an toàn bảo mật tương ứng với các hệ thống thông tin theo cấp độ và đáp ứng Thông tư 09 và Thông tư 50 của NHNN, cụ thể:

- BIDV đã triển khai các giải pháp bảo mật nhiều lớp bao gồm các giải pháp tường lửa (Firewall, WAF), phòng/chống tấn công DDOS, mạng riêng ảo (SSL VPN), Endpoint Security, EDR, hệ thống giám sát an ninh mạng để quản lý, phân tích sự kiện và ứng phó sự cố (SIEM/SOAR) đối với các hệ thống thông tin, máy chủ, máy trạm lưu trữ và truy cập vào thông tin, dữ liệu của khách hàng.
- Áp dụng các biện pháp mã hóa hoặc che dấu để bảo đảm tính bí mật đối với các thông tin sử dụng để xác nhận giao dịch của khách hàng bao gồm mã khóa bí mật, mã PIN, thông tin sinh trắc học.
- Thiết lập quyền truy cập đúng chức năng, nhiệm vụ cho nhân sự thực hiện nhiệm vụ truy cập dữ liệu khách hàng, đồng thời có biện pháp giám sát mỗi lần truy cập.
- Triển khai các biện pháp quản lý truy cập, tiếp cận các thiết bị, phương tiện lưu trữ dữ liệu của khách hàng để phòng chống nguy cơ lây, lột dữ liệu.
- BIDV đã triển khai các công việc để đảm bảo an toàn bảo mật dữ liệu KH theo quy định của pháp luật như Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về Bảo vệ dữ liệu cá nhân, gồm:
- Chỉ định bộ phận bảo vệ dữ liệu cá nhân và nhân sự phụ trách bảo vệ dữ liệu cá nhân tại BIDV.
- Ban hành quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- Công bố Điều kiện điều khoản chung về xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

- Thu thập sự đồng ý và thực thi các quyền của chủ thẻ dữ liệu.
- Sửa đổi, bổ sung các quy định, biểu mẫu, thỏa thuận... đối với nội dung bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- Thực hiện báo cáo đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân.
- Hướng dẫn triển khai các biện pháp kỹ thuật để bảo vệ dữ liệu nhạy cảm của khách hàng.
- Triển khai các giải pháp mã hóa, đặt mật khẩu để bảo vệ dữ liệu nhạy cảm trên hệ thống kho dữ liệu của BIDV.

BIDV cam kết bảo mật thông tin khách hàng tuyệt đối, tuân thủ các quy định pháp luật và chỉ sử dụng dữ liệu cho các mục đích được khách hàng đồng ý.

Năm 2024, BIDV đã triển khai thu thập sự đồng ý của khách hàng theo Nghị định 13 đồng loạt trên các kênh Mobile Banking, kênh quầy và Contact Center, tiếp cận gần 10 triệu khách hàng cá nhân. Tại Contact Center, BIDV áp dụng quy trình xác thực chặt chẽ thông qua bộ câu hỏi và phương thức xác thực tự động qua Smartbanking nhằm nâng cao tính bảo mật. Quyền truy cập thông tin được quản lý nghiêm ngặt, dữ liệu được mã hóa trong quá trình lưu trữ và truyền tải. Đội ngũ cán bộ nhân viên thường xuyên được đào tạo về bảo mật, với các biện pháp xử lý nghiêm ngặt trong trường hợp vi phạm, đảm bảo an toàn và quyền lợi tối đa cho khách hàng.

S3

Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng



Đảm bảo quyền lợi khách hàng

- **Giải quyết khiếu nại khách hàng**

Hiện nay các kênh tiếp nhận khiếu nại từ khách hàng của BIDV bao gồm: nhận trực tiếp tại trụ sở BIDV; qua Tổng đài chăm sóc khách hàng (TTCSKH) dưới hình thức văn bản, điện thoại, thư điện tử, website...

BIDV đã ban hành hướng dẫn cụ thể về công tác giải quyết khiếu nại khách hàng bao gồm: thẩm quyền giải quyết; phân giao trách nhiệm đầu mối, tiếp nhận và phối hợp xử lý đến từng cá nhân, bộ phận; trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết khiếu nại...

Năm 2024, BIDV đảm bảo tuân thủ công tác giải quyết khiếu nại theo trình tự, thủ tục quy định, có sự giám sát, phối hợp của Trụ sở chính. Bên cạnh đó, BIDV đã tập trung nguồn lực để xử lý kịp thời, thỏa đáng các đơn thư phát sinh nhằm góp phần không ngừng gia tăng sự hài lòng của khách hàng

BIDV đã ban hành Quy định về Giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hệ thống BIDV và tiếp nhận thông tin khiếu nại trực tiếp hoặc liên hệ qua các kênh tương tác tại TTCSKH như hotline BIDV, email, chat/mạng xã hội.

Trong năm 2024, BIDV đã lắng nghe và tiếp nhận qua kênh tổng đài CSKH để chuyển tiếp/phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý 100% phản ánh/khiếu nại của KH, thể hiện nỗ lực của BIDV trong công tác hỗ trợ, chăm sóc khách hàng với mục tiêu nâng cao sự hài lòng và trải nghiệm khách hàng.

- **Cảnh báo thủ đoạn lừa đảo qua ứng dụng ngân hàng**

Sự gia tăng của các thủ đoạn lừa đảo tinh vi và công nghệ cao đã đặt ra nhiều thách thức lớn đối với an ninh tài chính của khách hàng. Những kẻ lừa đảo ngày càng sử dụng các phương pháp phức tạp và khó phát hiện, từ việc giả mạo thông tin cá nhân, tấn công mạng, đến việc tạo ra các trang web và ứng dụng giả mạo để đánh cắp thông tin tài khoản ngân hàng.

Trước tình hình này, BIDV đã chủ động triển khai nhiều biện pháp nhằm bảo vệ khách hàng khỏi các rủi ro tài chính. Một trong những biện pháp quan trọng là việc cảnh báo kịp thời về các trường hợp nghi ngờ lừa đảo và hướng dẫn khách hàng cách phòng tránh.

BIDV sử dụng tất cả các kênh truyền thông có sẵn để truyền tải thông tin cảnh báo đến khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả. Trên các ứng dụng ngân hàng điện tử như BIDV SmartBanking, BIDV Online, ngân hàng thường xuyên gửi thông báo, tin nhắn cảnh báo về các thủ đoạn lừa đảo mới nhất. Khách hàng được khuyến cáo không cung cấp thông tin cá nhân, mã OTP, mật khẩu cho bất kỳ ai qua điện thoại, email hay tin nhắn.

Ngoài ra, BIDV cũng tận dụng các phương tiện truyền thông xã hội như Facebook, Zalo, và YouTube để đăng tải các bài viết, video hướng dẫn chi tiết về cách nhận diện và phòng tránh các thủ đoạn lừa đảo. Những nội dung này được trình bày một cách dễ hiểu, sinh động, giúp khách hàng dễ dàng nắm bắt và áp dụng vào thực tế.



S4

Quyền riêng tư, bảo mật dữ liệu và sử dụng dữ liệu có trách nhiệm



Bảo mật hệ thống thông tin và dữ liệu

An toàn và bảo mật hệ thống thông tin

- Ngày nay, những đe dọa về gian lận tài chính, tấn công mạng và các hoạt động độc hại khác đã trở thành mối lo ngại lớn đối với các doanh nghiệp trên toàn thế giới, đặc biệt là trong lĩnh vực ngân hàng. Với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ, nguy cơ các thông tin cá nhân nhạy cảm như tài khoản ngân hàng và mật khẩu bị kẻ xấu tấn công hoặc truy cập càng cao hơn bao giờ hết. Bởi vậy việc duy trì một hệ thống an toàn trở nên vô cùng quan trọng đối với các ngân hàng. Việc bảo mật dữ liệu khách hàng là một trong những yếu tố tiên quyết, hàng đầu, ảnh hưởng đến sự tồn tại cũng như uy tín của ngân hàng.
- Để làm cơ sở để triển khai công tác an toàn thông tin, BIDV đã ban hành Quy chế an toàn bảo mật hệ thống thông tin trên cơ sở tuân thủ Thông tư 09 của NHNN về an toàn hệ thống thông tin trong hoạt động ngân hàng, trong đó quy định chi tiết các chính sách về bảo mật thông tin tuân thủ quy định của pháp luật, bao gồm hướng dẫn cho nhân viên về việc xử lý và bảo vệ dữ liệu
- Đào tạo nhân viên:** BIDV cũng xây dựng các tài liệu đào tạo, sổ tay an toàn thông tin cho cán bộ nhân viên để nâng cao nhận thức cho cán bộ. Định kỳ hàng năm, BIDV tổ chức các khóa đào tạo nâng cao nhận thức về an toàn thông tin cho cán bộ nhân viên, kết hợp với các đợt kiểm tra nhận thức về an toàn thông tin trong toàn hệ thống. Bên cạnh đó, định kỳ hàng tháng thực hiện truyền thông về an toàn thông tin cho cán bộ thông qua bản tin, các tips về an toàn thông tin gửi qua email, Gapowork.

- Công nghệ bảo mật:** BIDV đã triển khai giải pháp bảo mật nhiều lớp theo kiến trúc an ninh bảo mật tổng thể, bao gồm bảo mật hạ tầng, mạng, máy trạm, kiểm soát truy cập, ứng dụng và dữ liệu. Trọng tâm là các giải pháp phát hiện sớm rủi ro để chủ động phòng ngừa, đảm bảo an toàn cho hệ thống thông tin. BIDV định kỳ rà soát, nâng cấp và thay thế các thiết bị, hệ điều hành, phần mềm đã lỗi thời hoặc không còn được nhà sản xuất hỗ trợ. BIDV cũng áp dụng xác thực đa yếu tố, kết nối thông qua máy chủ jump khi truy cập hệ thống trọng yếu. Đồng thời, BIDV đầu tư hệ thống giám sát an ninh hiện đại như SIEM, SOAR, kết hợp với các công cụ cung cấp thông tin tình báo (Threat Intelligence), quản lý bề mặt tấn công (Attack Surface) và cảnh báo từ Bộ Thông tin và Truyền thông, NHNN để phát hiện sớm và xử lý kịp thời các nguy cơ tấn công mạng. Bộ phận SOC (quản lý vận hành Trung tâm điều hành an ninh mạng của BIDV) được tăng cường giám sát, liên tục cập nhật các dấu hiệu tấn công mới vào hệ thống nhằm nâng cao khả năng phát hiện và ứng phó sự cố.



S4

Quyền riêng tư, bảo mật dữ liệu và sử dụng dữ liệu có trách nhiệm



Bảo mật hệ thống thông tin và dữ liệu (tiếp theo)

- Đánh giá và cải tiến:** BIDV thường xuyên kiểm tra, duy trì hệ thống mạng nội bộ và internet nhằm đảm bảo vận hành thông suốt, an toàn. Đơn vị chuyên trách về an toàn thông tin (Phòng An ninh bảo mật – TTCNTT) thực hiện kiểm soát 100% máy tính được cài đặt phần mềm phòng chống mã độc, đồng thời rà soát, cập nhật danh mục email nội bộ, thu hồi kịp thời quyền truy cập đối với các cá nhân nghỉ việc, luân chuyển hoặc vi phạm quy định bảo mật. BIDV cũng định kỳ rà soát hệ thống để phát hiện và xử lý lỗ hổng bảo mật theo hướng dẫn của cơ quan quản lý. BIDV cũng xây dựng phương án sao lưu dữ liệu theo cấp độ hệ thống và kịch bản ứng phó với tấn công mạng, đặc biệt với các hệ thống cấp độ 3 trở lên. Các hệ thống ngân hàng điện tử được triển khai đáp ứng đầy đủ yêu cầu của NHNN theo Thông tư 09, Thông tư 50, bao gồm xác thực sinh trắc học cho khách hàng.

Các giải pháp bảo mật hiện đại tại BIDV



Tường lửa (Firewall) bảo vệ ứng dụng và cơ sở dữ liệu.



Giải pháp phòng, chống tấn công từ chối dịch vụ (DoS) và phòng, chống tấn công từ chối dịch vụ phân tán (DDoS).



Hệ thống giám sát an ninh mạng để quản lý và phân tích sự kiện an toàn thông tin (SIEM).



BIDV đã xây dựng phương án, quy trình và lập kịch bản xử lý khắc phục các tình huống rủi ro về an toàn thông tin có thể xảy ra đối với từng tình huống. Đồng thời xây dựng hệ thống dự phòng thảm họa và tổ chức diễn tập khi xảy ra sự cố để bảo đảm hoạt động liên tục đối với các hệ thống thông tin của BIDV.



Thực hiện kiểm tra, đánh giá an toàn bảo mật, dò quét và khắc phục các lỗ hổng bảo mật, điểm yếu về mặt kỹ thuật thường xuyên theo Quy chế an toàn, bảo mật hệ thống thông tin và Quy định quản lý điểm yếu về mặt kỹ thuật hiện hành của BIDV đối với từng cấp độ hệ thống. Đối với thành phần hệ thống kết nối trực tiếp với Internet thực hiện dò quét lỗ hổng bảo mật, điểm yếu tối thiểu 3 tháng một lần.

Bảo vệ dữ liệu cá nhân

- BIDV cam kết bảo mật thông tin, bảo vệ quyền riêng tư của các tổ chức và cá nhân có thông tin hay dữ liệu được lưu giữ tại BIDV, thông qua việc quản trị dữ liệu, lưu trữ, truy xuất, phù hợp với quy định của pháp luật cũng như thông lệ quốc tế. Cam kết này nhằm đảm bảo quyền lợi, sự an tâm và tin tưởng tuyệt đối của khách hàng và các bên liên quan khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ của BIDV.
- Nhằm tuân thủ thực hiện Nghị định số 13/2023/NĐ-CP của Chính Phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân, BIDV đã (i) Ban hành Quy định số 6357/QĐ-BIDV ngày 17/09/2024 của Tổng Giám đốc về bảo vệ dữ liệu cá nhân; (ii) Công bố Điều kiện điều khoản chung về xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân tại website BIDV (<https://bidv.com.vn/vn/an-toan-bao-mat>); (iii) Ban hành mẫu Thỏa thuận về bảo vệ dữ liệu cá nhân theo Công văn 3649/BIDV-PC ngày 12/3/2024; (iv) Thực hiện sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh các bộ mẫu hợp đồng với khách hàng để tích hợp nội dung về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

- Bên cạnh đó, BIDV tiếp tục đẩy mạnh công tác nâng cao nhận thức của khách hàng về các hình thức lừa đảo và đưa ra khuyến cáo để đảm bảo an toàn thông tin và tài khoản của khách hàng, cung cấp các đường dây nóng để khách hàng liên lạc khi có nghi vấn liên quan đến hành vi lừa đảo giao dịch. Ngoài ra, BIDV cũng tăng cường ứng dụng các giải pháp kỹ thuật bảo mật, đẩy mạnh công tác giám sát nội bộ, phối hợp với cơ quan chức năng nhằm phát hiện và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm liên quan đến dữ liệu và thông tin khách hàng.



BÁO CÁO —
TRỤ CỘT - G
QUẢN TRỊ

CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU



8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ
TĂNG TRƯỞNG
KINH TẾ

11 CÁC THÀNH PHỐ
VÀ CỘNG ĐỒNG
BỀN VỮNG

12 TIÊU THỦ VÀ
SẢN XUẤT CÓ
TRÁCH NHIỆM

13 HÀNH ĐỘNG VỀ
KHÍ HẬU

14 TÀI NGUYÊN VÀ
MÔI TRƯỜNG BIỂN

15 TÀI NGUYÊN VÀ
MÔI TRƯỜNG
TRÊN ĐẤT LÌA

16 HOÀ BÌNH, CÔNG
LÝ VÀ CÁC THẾ
CHẾ MẠNH MỀ

17 QUAN HỆ ĐỐI
TÁC VÌ CÁC MỤC
TIÊU

ĐỊNH HƯỚNG

1

Thượng tôn pháp luật và đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu



CHỦ ĐỀ 1

Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu



CHỦ ĐỀ 2

Quản lý và tích hợp rủi ro hệ thống



CHỦ ĐỀ 3

Tin cậy và minh bạch

G1

Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu

Cách tiếp cận

Tại BIDV, đạo đức kinh doanh là giá trị cốt lõi và nền tảng xây dựng niềm tin bền vững với các bên liên quan. Chúng tôi cam kết tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức cao nhất, tích hợp các nguyên tắc về minh bạch, trung thực và trách nhiệm vào mọi hoạt động kinh doanh và quản trị. Định hướng này được áp dụng thống nhất trong toàn hệ thống, hướng tới xây dựng một văn hóa doanh nghiệp liêm chính, nơi mọi cán bộ nhân viên nhận thức và thực hành đạo đức nghề nghiệp như một yêu cầu tự thân. BIDV liên tục hoàn thiện các quy định, tăng cường giám sát và đào tạo nhằm đảm bảo các chuẩn mực đạo đức luôn được duy trì và nâng cao, qua đó củng cố uy tín thương hiệu và đóng góp vào sự phát triển bền vững.

Cách sáng kiến của chúng tôi



G1

Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu



Thượng tôn pháp luật

- Thượng tôn pháp luật là nguyên tắc cốt lõi và kim chỉ nam trong mọi hoạt động quản trị, điều hành tại BIDV, đây không chỉ là trách nhiệm mà còn là yếu tố then chốt đảm bảo sự phát triển bền vững của ngân hàng. BIDV cam kết thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các quy định pháp luật hiện hành, đồng thời tuân thủ các chuẩn mực quản trị rủi ro theo thông lệ quốc tế, đảm bảo tính minh bạch, kỷ cương và hiệu quả trong toàn hệ thống.
- Trong bối cảnh pháp luật đang có nhiều thay đổi mạnh mẽ, đặc biệt là việc ban hành đồng loạt các luật mới như Luật các tổ chức tín dụng 2024, Luật đất đai 2024, Luật kinh doanh bất động sản 2023, Luật nhà ở 2023, Luật giao dịch điện tử 2023, các nghị định, thông tư của Chính phủ, các Bộ, Ngân hàng nhà nước,... BIDV đã chủ động nghiên cứu, đánh giá tác động và triển khai đồng bộ các biện pháp để cập nhật, tích hợp các quy định mới vào hoạt động của ngân hàng.

Một số hoạt động trọng tâm đã được triển khai trong năm 2024 bao gồm:

- Rà soát toàn diện hệ thống văn bản chế độ nội bộ, đảm bảo tính tương thích và tuân thủ đầy đủ với các quy định pháp luật mới.
- Điều chỉnh, ban hành Điều lệ BIDV mới, có hiệu lực từ ngày 01/01/2025, phù hợp với Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 và các văn bản hướng dẫn.
- Tổ chức triển khai Luật Các TCTD năm 2024: BIDV đã kịp thời ban hành 46 văn bản hướng dẫn thực hiện, trong đó gồm 36 văn bản chế độ và 10 công văn, liên quan đến 18/47 văn bản dưới luật có tác động trực tiếp tới hoạt động của tổ chức tín dụng. Các quy định còn lại hoặc được áp dụng trực tiếp hoặc không ảnh hưởng tới BIDV.
- Triển khai thực thi Luật Đất đai 2024, Luật Nhà ở 2023, Luật Kinh doanh bất động sản 2023: BIDV đã phát hành Thông báo số 3953/TB-BIDV ngày 18/03/2024 để hướng dẫn toàn hệ thống. Đồng thời, ngân hàng cũng chủ động nghiên cứu, đánh giá các tác động, tổng hợp khó khăn và đề xuất kiến nghị gửi NHNN và Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam.
- Tổ chức các chương trình đào tạo, hội thảo chuyên đề và tọa đàm toàn hệ thống: Các nội dung trọng tâm như điểm mới trong Luật Các TCTD, Luật Đất đai, Luật Nhà ở và Luật KDBDS đã được đưa vào các chương trình hội nghị, đào tạo, giúp đội ngũ cán bộ cập nhật kiến thức, nâng cao nhận thức và năng lực tuân thủ.
- Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến pháp luật: BIDV đã ban hành 32 công văn và 72 bản tin pháp luật nội bộ để phổ biến kịp thời các quy định mới, đảm bảo hệ thống nắm bắt nhanh và triển khai hiệu quả. Thông qua các hoạt động chủ động, toàn diện và nghiêm túc nói trên, BIDV không chỉ củng cố hệ thống quản trị nội bộ vững chắc mà còn thể hiện rõ vai trò tiên phong trong việc thích ứng với bối cảnh pháp lý thay đổi, góp phần đảm bảo hoạt động an toàn, minh bạch và bền vững, hướng tới chuẩn mực quốc tế trong quản trị ngân hàng.



Phòng, chống tham nhũng và tiêu cực, tội phạm

- BIDV ban hành các quy định quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm (PCTN, TC&TP), bao gồm:
 - Quy định về tổ chức và hoạt động của Ban Chỉ đạo PCTN, TC&TP BIDV nhằm đảm bảo hoạt động hiệu quả, đồng bộ trong toàn hệ thống.
 - Quyết định kiện toàn nhân sự Ban Chỉ đạo, đảm bảo tính liên tục và tăng cường năng lực quản trị công tác PCTN, TC&TP.
 - Các chương trình hành động triển khai các kế hoạch, chỉ đạo của Chính phủ, Đảng ủy Khối Doanh nghiệp Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước về công tác PCTN, TC&TP.
- Trong năm 2024, công tác tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về PCTN, TC&TP được BIDV thực hiện chủ động, kịp thời, toàn diện, với nhiều hình thức đa dạng, phong phú, góp phần nâng cao nhận thức, tư tưởng chính trị và trách nhiệm hành động của cán bộ, đảng viên, người lao động trong toàn hệ thống.
- Ban Chỉ đạo PCTN, TC&TP BIDV và các Tiểu Ban chỉ đạo PCTN, TC&TP tổ chức họp định kỳ tối thiểu 02 lần/năm nhằm rà soát, đánh giá kết quả thực hiện, từ đó đề xuất các giải pháp, phương hướng tiếp theo, đảm bảo công tác PCTN, TC&TP được triển khai hiệu quả, thực chất, đồng bộ.

G1

Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu



Văn hóa doanh nghiệp

Sổ tay Văn hóa BIDV – Nền tảng phát triển bền vững

Sổ tay Văn hóa BIDV được áp dụng đối với toàn thể người lao động đã ký hợp đồng lao động với BIDV trên tất cả các vị trí công tác, từ lãnh đạo cấp cao đến chuyên viên. Sổ tay đưa ra hướng dẫn đầy đủ về các nguyên tắc văn hóa, chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, góp phần nâng cao nhận thức, xây dựng phong cách ứng xử chuyên nghiệp, lề lối làm việc chuẩn mực, đồng thời là cơ sở để mỗi cán bộ BIDV tu dưỡng, rèn luyện đạo đức và văn hóa nghề nghiệp.

5

GIÁ TRỊ CỐT LÕI



Trí tuệ



Niềm tin



Liêm chính



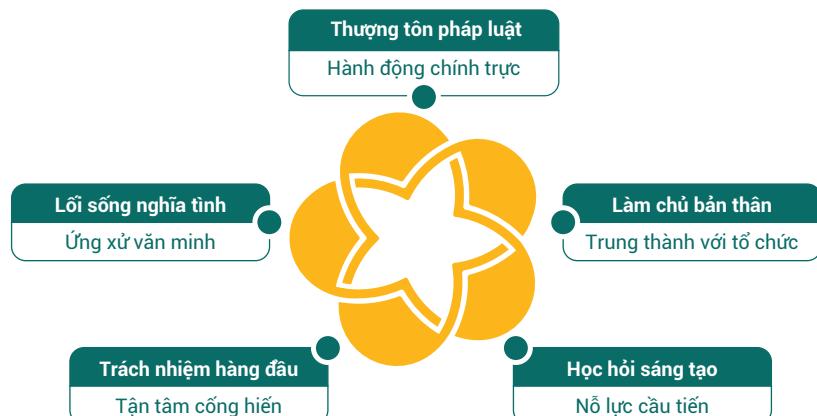
Chuyên nghiệp



Khát vọng

5

CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP

**9**

QUY TẮC ỨNG XỬ

Với người đi trước Trân trọng, biết ơn	Với cấp trên Tuân thủ, tin tưởng	Với cấp dưới Công bằng, nêu gương
Với đồng nghiệp Hỗ trợ, học hỏi	Với khách hàng Chu đáo, thân thiện	Với đối tác Đồng hành, phát triển
Với truyền thông Hợp tác, chuyên nghiệp	Với Nhà nước Chấp hành, trách nhiệm	Với cộng đồng Sẻ chia, lan tỏa

G1

Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu



Văn hóa doanh nghiệp (tiếp theo)

Truyền thông, phổ biến văn hóa doanh nghiệp trong toàn hệ thống

- Thiết kế và phát hành Sổ tay Văn hóa BIDV dưới dạng bản in và bản điện tử, được trình bày song ngữ (tiếng Việt, tiếng Anh) và đăng tải trên website BIDV để cho các bên liên quan truy cập, nghiên cứu 24/7;
- Thiết kế bộ poster về Sổ tay Văn hóa BIDV đăng tải trên website nội bộ, bảng tin điện tử trong thang máy,...
- Xây dựng clip truyền thông 5 giá trị cốt lõi của Sổ tay Văn hóa BIDV
- Xây dựng và phát hành bài hát "Together We Shine – Cùng tỏa sáng" để tiếp tục lan tỏa các giá trị văn hóa doanh nghiệp với hình thức sinh động.
- Tích cực truyền thông nội trên mạng xã hội nội bộ Gapowork - BIDV Zone: (i) đăng tải series sitcom Phòng giao dịch vui nhộn, truyện tranh comic lồng ghép nội dung của Sổ tay Văn hóa BIDV, (ii) tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về Sổ tay Văn hóa BIDV
- Tổ chức đào tạo về văn hóa doanh nghiệp cho cán bộ mới hàng năm; 9 khóa đào tạo cho hơn 1.500 cán bộ công đoàn của 248 công đoàn cơ sở toàn hệ thống; 2 khóa đào tạo e-learning cho gần 1.600 học viên;
- 100% lãnh đạo và cán bộ trong toàn hệ thống thực hiện ký cam kết tuân thủ Sổ tay Văn hóa BIDV
- Đưa nội dung văn hóa doanh nghiệp vào chương trình đào tạo cho các đối tượng như cán bộ mới, cán bộ, quản lý, lãnh đạo ngân hàng tương lai,...
- Tiếp tục đẩy mạnh truyền thông văn hóa doanh nghiệp trên đa kênh, đặc biệt các kênh số nhằm tăng cường tuyên truyền, giáo dục về lịch sử phát triển, bản sắc văn hóa BIDV như (i) Xây dựng Phòng truyền thống ảo 3D, (ii) Phát hành Biên niên sử BIDV Online, (iii) Đăng tải các câu chuyện về lịch sử, con người BIDV trên các kênh truyền thông số như website BIDV, Fanpage, Youtube, MXH nội bộ; Tổ chức chương trình khảo sát về công tác phát triển văn hóa doanh nghiệp tại đối tác chiến lược Hana Bank (Hàn Quốc),...
- Tổ chức cuộc thi viết Tôi là BIDV.
- Tổ chức Hội thi "Đại sứ Văn hóa BIDV năm 2024" trên quy mô toàn hệ thống trong suốt 6 tháng. Hội thi đã thu hút hơn 22.000 cán bộ tham gia vòng thi trực tuyến và nhận được sự quan tâm đặc biệt từ lãnh đạo các đơn vị. Hội thi không chỉ là sân chơi ý nghĩa mà còn là chất xúc tác mạnh mẽ trong việc khơi dậy niềm tự hào về các giá trị văn hóa BIDV đã được kế thừa, phát huy qua nhiều thế hệ.

Đồng thời, Hội thi đã góp phần thẩm thấu sâu sắc các giá trị VHDN BIDV vào suy nghĩ và hành động của từng cán bộ. Đội ngũ "Đại sứ Văn hóa BIDV" được kỳ vọng sẽ tiếp tục lan tỏa, bồi đắp và nâng cao giá trị văn hóa BIDV đến đông đảo cán bộ trong toàn hệ thống, góp phần xây dựng BIDV trở thành tổ chức vững mạnh không chỉ về chuyên môn mà còn về tinh thần đoàn kết và bản sắc văn hóa.



Theo dõi và báo cáo kết quả tuân thủ các quy tắc trong Sổ tay Văn hóa BIDV

BIDV đã đưa nội dung đánh giá vi phạm các quy định về văn hóa doanh nghiệp vào quy chế đánh giá cán bộ.

Việc theo dõi tuân thủ các các Giá trị cốt lõi, Quy tắc đạo đức và ứng xử của toàn bộ cán bộ quản lý và nhân viên trong hệ thống ngân hàng được thực hiện thường xuyên, định kỳ báo cáo kết quả tới Ban Lãnh đạo. Các trường hợp vi phạm Sổ tay Văn hóa sẽ phải chịu hình thức kỷ luật phù hợp, bảo đảm tính răn đe, tránh tái phạm.

G2

Quản lý và tích hợp rủi ro hệ thống

Cách tiếp cận

BIDV luôn coi trọng việc quản lý và tích hợp rủi ro hệ thống trong mọi hoạt động kinh doanh. Chúng tôi nhận thức rằng, quản trị rủi ro hiệu quả và bảo mật dữ liệu là yếu tố then chốt để đảm bảo sự ổn định và phát triển bền vững của ngân hàng. Do đó, BIDV đã và đang triển khai nhiều chiến lược và biện pháp nhằm quản lý rủi ro hệ thống.

Các sáng kiến của chúng tôi

-  **Nâng cao hiệu quả quản lý rủi ro trong toàn hệ thống**
-  **Đẩy mạnh quản lý rủi ro môi trường - xã hội**



G2

Quản lý và tích hợp rủi ro hệ thống



Nâng cao hoạt động quản lý rủi ro trong toàn hệ thống ngân hàng

Chính sách quản lý rủi ro

- Ban lãnh đạo BIDV đã ban hành các chính sách, quy trình về QLRR trong đó có tuyên bố về Khẩu vị rủi ro, các yêu cầu tổ chức, thực hiện chính sách, báo cáo, kiểm tra, giám sát các hoạt động QLRR. Tất cả các hoạt động QLRR được báo cáo kết quả định kỳ và đột xuất tới Ban lãnh đạo để đưa ra các biện pháp ứng xử phù hợp.

Mô hình quản lý rủi ro tại BIDV



Nguyên tắc QLRR tại BIDV

①

BIDV tuân thủ quy định của pháp luật trong mọi hoạt động và chấp nhận rủi ro phù hợp với năng lực tài chính và định hướng kế hoạch kinh doanh.

②

Hạn chế các hoạt động có tác động tiêu cực tới môi trường, xã hội trong hoạt động và các lĩnh vực kinh doanh ngân hàng.

Chính sách QLRR:

- BIDV thực hiện quản lý rủi ro theo ba tuyến bảo vệ, bao gồm việc nhận dạng, kiểm soát, và đo lường, theo dõi, giám sát rủi ro, báo cáo định kỳ, đột xuất thông qua các hệ thống và mô hình hiện đại. Ngân hàng thiết lập cơ cấu tổ chức rõ ràng với sự tham gia của Hội đồng quản trị và các đơn vị liên quan nhằm giám sát và điều chỉnh chiến lược, hạn mức rủi ro phù hợp với tình hình thị trường và quy định pháp luật. Các biện pháp giảm thiểu rủi ro được triển khai đồng bộ từ cấp độ khách hàng đến danh mục tín dụng, đảm bảo tuân thủ khẩu vị rủi ro và thông lệ quốc tế.

Các loại rủi ro trọng yếu tại BIDV

	Rủi ro tín dụng		Rủi ro tín dụng đối tác		Rủi ro hoạt động		Rủi ro thị trường
	Rủi ro lãi suất số ngân hàng		Rủi ro về thanh khoản		Rủi ro danh tiếng		Rủi ro chiến lược
	Rủi ro công nghệ thông tin		Rủi ro tập trung trong hoạt động giao dịch tự doanh				

G2

Quản lý và tích hợp rủi ro hệ thống



Nâng cao hoạt động quản lý rủi ro trong toàn hệ thống ngân hàng (tiếp theo)

Văn hóa Kiểm soát rủi ro – Nền tảng phát triển bền vững tại BIDV

- Xây dựng nền tảng tư duy và hành động: Với mục tiêu hình thành đội ngũ cán bộ toàn diện về tư duy, đạo đức, lối sống và nhân cách văn hóa, đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa và hội nhập quốc tế, BIDV tiên phong ban hành Nghị quyết 534/NQ-BIDV về Văn hóa Kiểm soát rủi ro (VHKSRR). Đây là kim chỉ nam giúp cán bộ BIDV suy nghĩ thấu đáo, lường đón rủi ro, hành động cẩn trọng và có trách nhiệm với bản thân và tổ chức trong mọi quyết định.
- Lộ trình triển khai bài bản, thực tiễn: BIDV đã xây dựng và triển khai một hệ thống tài liệu và kế hoạch đồng bộ nhằm định hình và lan tỏa VHKSRR, bao gồm:



Bộ tài liệu hướng dẫn thực hành VHKSRR trong toàn hệ thống.



Lộ trình và Kế hoạch triển khai Nghị quyết 534 về VHKSRR giai đoạn 2023-2025, tầm nhìn đến 2030.



Sổ tay các tình huống thực hành VHKSRR theo vị trí chức danh (02 phiên bản), tổng hợp 400 tình huống điển hình trong thực tế giúp lãnh đạo và cán bộ chủ động nhận diện, phòng ngừa và xử lý rủi ro trong công việc.

- Tổ chức đào tạo liên tục, nâng cao nhận thức hệ thống: BIDV đảm bảo toàn thể cán bộ nắm vững 08 Giá trị cốt lõi và 05 Nguyên tắc thực hành VHKSRR thông qua:



Tích hợp VHKSRR vào các chương trình đào tạo trọng điểm như: Lãnh đạo phòng giao dịch, Cán bộ mới, Lãnh đạo ngân hàng tương lai, Giám đốc tập sự, e-learning VHDN-VHKSRR...



Đưa văn hóa kiểm soát rủi ro vào các buổi tọa đàm, đào tạo nghiệp vụ cho các cấp lãnh đạo và cán bộ toàn hệ thống.

- Đẩy mạnh truyền thông và lan tỏa nhận thức: BIDV triển khai đa dạng các hình thức phổ biến và thúc đẩy thực hành VHKSRR, bao gồm:



Phát động chương trình thi đua khen thưởng trong thực hành VHKSRR.



Tổ chức Hội thi VHKSRR, tạo sân chơi tương tác thực tiễn.



Gửi bản tin định kỳ về VHKSRR, nâng cao nhận thức liên tục.



Xây dựng góc kiến thức VHKSRR trên các nền tảng nội bộ.



Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về VHKSRR, tạo động lực học hỏi và thực hành.

- Đánh giá hiệu quả triển khai: Định kỳ hàng năm, BIDV thực hiện khảo sát mức độ thấu hiểu, nhận thức và thực hành VHKSRR ở cấp cá nhân và đơn vị. Đồng thời, BIDV chấm điểm kết quả thực hành VHKSRR, tổng hợp và báo cáo toàn hệ thống, đảm bảo việc triển khai thực chất, đồng bộ, liên tục được cải thiện.



G2

Quản lý và tích hợp rủi ro hệ thống



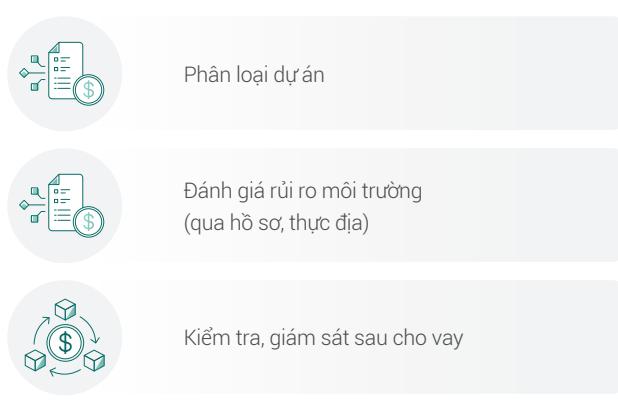
Đẩy mạnh quản lý rủi ro môi trường - xã hội

Quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng

Với việc chú trọng công tác quản lý rủi ro môi trường, xã hội trong quy trình cấp tín dụng ở BIDV, 100% các dự án có yếu tố ảnh hưởng đến môi trường tại BIDV theo quy định của NHNN phải thực hiện đánh giá, quản lý rủi ro môi trường.

Trong quá trình thẩm định cấp tín dụng đối với khách hàng, BIDV luôn yêu cầu khách hàng đáp ứng các điều kiện tiêu chuẩn về môi trường theo quy định của pháp luật và có thể từ chối cho vay trong trường hợp dự án có mục đích vay vốn thuộc danh sách loại trừ, bao gồm các dự án có mục đích vay trái pháp luật, có yếu tố nguy hại đặc biệt đến môi trường, xã hội.

Song song với đó, trên cơ sở nghiên cứu các văn bản pháp luật có liên quan cùng với tham khảo ý kiến của Cơ quan quản lý Nhà nước (Ngân hàng Nhà nước), Tổng Giám đốc BIDV đã ký ban hành Quy định về quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng (hiện nay là Quy định số 3266/QyĐ-BIDV và văn bản sửa đổi, bổ sung). Theo Quy định số 3266/QyĐ-BIDV, quy trình quản lý rủi ro môi trường đối với các dự án được thực hiện qua các bước:



Quy định số 3266/QyĐ-BIDV đã được truyền thông, phổ biến và quán triệt thực hiện đến tất cả cán bộ trong toàn hệ thống và chi nhánh của BIDV:

- 100% cán bộ được phổ biến, đào tạo nội bộ về nội dung của Quy định 3266 đồng thời được yêu cầu ký cam kết thực hiện quy định;
- Kết quả truyền thông, đào tạo và tinh hình tuân thủ quy định sẽ được báo cáo về Trụ sở chính, làm cơ sở đánh giá mức độ hiểu biết của các cán bộ đối với nội dung Quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng tại BIDV. Nội dung quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng là kiến thức được đưa vào các kỳ kiểm tra năng lực định kỳ đối với các cán bộ tại BIDV.

Khung QLRR môi trường và xã hội trong hoạt động tài trợ thương mại (Khung ESMS)

Tháng 4/2024, BIDV đã ban hành Khung quản lý rủi ro Môi trường và Xã hội trong hoạt động tài trợ thương mại. Mục tiêu của hệ thống ESMS trong hoạt động Tài trợ thương mại giúp xác định các rủi ro môi trường - xã hội liên quan đến hàng hóa, các bên tham gia trong giao dịch tài trợ thương mại nhằm giảm khả năng gây ra các tác động bất lợi của rủi ro môi trường - xã hội, tăng cơ hội mang lại lợi ích môi trường và xã hội, hướng tới phát triển bền vững. Các Khách hàng triển khai áp dụng hệ thống ESMS nhận được nhiều ưu đãi từ BIDV, bao gồm ưu đãi phí dịch vụ Tài trợ thương mại, ưu đãi lãi suất khi giải ngân cho vay thanh toán LC, chiết khấu Hối phiếu đòi nợ kèm bộ chứng từ xuất khẩu, thanh toán trước hạn bộ chứng từ theo LC xuất khẩu

BIDV đặc biệt chú trọng việc đánh giá và thẩm định chặt chẽ các dự án tham gia sử dụng nguồn vốn ủy thác nước ngoài tài trợ lĩnh vực tín dụng xanh, thích ứng/giảm thiểu biến đổi khí hậu. Ngân hàng thực hiện đánh giá mức độ tác động tích cực của dự án đến môi



trường và xã hội trước, trong và sau khi được cấp vốn. Đồng thời, BIDV đảm bảo rằng các dự án tham gia sử dụng nguồn vốn ủy thác nước ngoài trong lĩnh vực tín dụng xanh đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế về môi trường và xã hội, phù hợp với các quy định pháp lý hiện hành của Việt Nam trước khi ra quyết định tài trợ.

G3

Tin cậy và minh bạch

Cách tiếp cận

Tại BIDV, "Tin cậy và Minh bạch" không chỉ là một định hướng chiến lược mà còn là nền tảng cốt lõi cho mọi hoạt động, đặc biệt trong công tác công bố thông tin. Ngân hàng nhận thức sâu sắc rằng, việc cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời và công bằng đến tất cả các bên liên quan – bao gồm cổ đông, nhà đầu tư, khách hàng, cơ quan quản lý và cộng đồng – là yếu tố then chốt để xây dựng và củng cố niềm tin, duy trì sự ổn định và phát triển bền vững.

Cách tiếp cận của BIDV đối với minh bạch thông tin được xây dựng trên nguyên tắc thương tôn pháp luật và trách nhiệm giải trình. Ngân hàng cam kết thực thi nghiêm túc, toàn diện các nghĩa vụ công bố thông tin theo quy định pháp luật đối với một tổ chức niêm yết quy mô lớn. Tuy nhiên, BIDV không dừng lại ở việc tuân thủ pháp lý đơn thuần, mà còn chủ động hướng đến các chuẩn mực và thông lệ quốc tế tốt nhất về quản trị công ty và công bố thông tin. Điều này thể hiện trách nhiệm đạo đức, sự tôn trọng quyền được thông tin của các bên liên quan và cam kết đóng góp vào sự lành mạnh, hiệu quả của thị trường tài chính Việt Nam.

Định hướng xuyên suốt của BIDV là đảm bảo dòng chảy thông tin được thông suốt, đa chiều và dễ dàng tiếp cận. Ngân hàng xác định việc minh bạch hóa toàn diện các khía cạnh hoạt động – từ tình hình tài chính, kết quả kinh doanh, cấu trúc quản trị, chiến lược phát triển, quản lý rủi ro đến các hoạt động phát triển bền vững và trách nhiệm xã hội (ESG) – là cơ sở quan trọng để các bên liên quan có thể đưa ra những đánh giá khách quan và quyết định phù hợp. BIDV tin rằng, sự minh bạch không chỉ cung cấp cội vị thế và uy tín của Ngân hàng mà còn là yếu tố sống còn, đồng hành cùng sự phát triển an toàn, hiệu quả và bền vững trong dài hạn. Do đó, Ngân hàng liên tục rà soát, cải tiến quy trình, hệ thống và các kênh công bố thông tin, đồng thời nâng cao vai trò giám sát của các cấp quản trị để đảm bảo cam kết về Tin cậy và Minh bạch được thực hiện một cách nhất quán và hiệu quả nhất.

Các sáng kiến của chúng tôi

-  **Quản trị công ty hiệu quả**
-  **Công bố thông tin minh bạch, toàn diện**
-  **Tăng cường tần suất tiếp xúc nhà đầu tư, nâng cao chất lượng thông tin cung cấp tới thị trường**



G3

Tin cậy và minh bạch



Quản trị công ty hiệu quả

BIDV cam kết thực hiện quản trị công ty tuân thủ theo quy định của pháp luật về quản trị công ty đối với công ty đại chúng quy mô lớn và phù hợp với các Thông lệ tốt về Quản trị công ty

- **Quy định, văn bản hướng dẫn của Nhà nước:**

- 1 Luật Doanh nghiệp;
- 2 Luật các Tổ chức tín dụng;
- 3 Luật Chứng khoán;
- 4 Thông tư 116/2020/TT-BTC hướng dẫn một số điều về Quản trị công ty áp dụng đối với Công ty đại chúng;
- 5 Thông tư 96/2020/TT-BTC hướng dẫn về việc công bố thông tin trên thị trường chứng khoán

- **Các Thông lệ tốt về Quản trị công ty:**

- 1 Bộ nguyên tắc Quản trị công ty của OECD;
- 2 Thủ điểm Quản trị công ty của khu vực ASEAN cập nhật version 3.0;
- 3 Bộ Chỉ số Phát triển bền vững Việt Nam VNSI;
- 4 Bộ nguyên tắc Quản trị công ty theo thông lệ tốt nhất dành cho công ty đại chúng tại Việt Nam

Nguyên tắc quản trị công ty tại BIDV

- Thượng tôn pháp luật và tuân thủ quản trị công ty theo thông lệ tốt.
- Vận hành hiệu quả hệ thống quản trị, cũng như hoạt động của Hội đồng quản trị, Ban Kiểm soát và Ban Điều hành.
- Gắn kết và đảm bảo quyền lợi của cổ đông, nhà đầu tư và các bên liên quan trong chiến lược và hoạt động kinh doanh.
- Tăng cường tính công khai, minh bạch trong hoạt động của Ngân hàng. Quy chế hoạt động của Hội đồng quản trị, Quy chế quản trị nội bộ của BIDV được xây dựng tuân thủ các quy định hiện hành về quản trị công ty, phù hợp với Điều lệ BIDV và được Đại hội đồng cổ đông thông qua. BIDV đã thực hiện bổ nhiệm Người phụ trách quản trị công ty với đầy đủ chức năng, nhiệm vụ theo quy định.

Quản trị minh bạch và trách nhiệm

- Chính sách về giao dịch với bên liên quan: Năm 2023, BIDV đã ban hành Chính sách giao dịch với người có liên quan, theo đó giao dịch với người có liên quan được đảm bảo nguyên tắc hợp lý, theo cơ chế thị trường và ngăn ngừa xung đột lợi ích theo quy định của pháp luật.
- Quy trình giám sát, đánh giá quản trị công ty:

- Việc giám sát và đánh giá công tác quản trị công ty được triển khai theo Quy chế hoạt động của Hội đồng quản trị, Quy chế quản trị nội bộ của BIDV, trên cơ sở bảo đảm tuân thủ các quy định hiện hành về quản trị công ty, phù hợp với Điều lệ BIDV và được Đại hội đồng cổ đông thông qua.
- Nhằm mục tiêu hướng công tác quản trị công ty theo các Thông lệ tốt trong khu vực và trên thế giới, BIDV đã nghiên cứu áp dụng (i) Bộ nguyên tắc Quản trị công ty của OECD, (ii) Thủ điểm quản trị công ty ASEAN và (iii) Bộ Nguyên tắc quản trị công ty theo thông lệ tốt nhất dành cho các Công ty đại chúng tại Việt Nam do UBCKNN và Tổ chức tài chính quốc tế IFC hợp tác xây dựng. Theo đó, Người phụ trách quản trị công ty tại BIDV đã có báo cáo đề xuất Hội đồng quản trị phê duyệt về quy trình và các tiêu chí giám sát, đánh giá công tác quản trị công ty tại BIDV.
- Định kỳ vào các ngày 30/6 và 31/12 hàng năm, đơn vị đầu mối trực thuộc HĐQT (Ban Thư ký HĐQT và Quan hệ cổ đông) sẽ phối hợp với các đơn vị liên quan trong hệ thống đánh giá công tác quản trị công ty tại BIDV theo các tiêu chí của Thủ điểm quản trị công ty ASEAN. Người phụ trách quản trị công ty chịu trách nhiệm chỉ đạo và thông qua nội dung Báo cáo, sau đó trình Ban Lãnh đạo phê duyệt. Đối với các nội dung quản trị công ty chưa phù hợp với yêu cầu của Thông lệ, đơn vị đầu mối sẽ đề xuất các giải pháp cải thiện, phân giao các đơn vị thực hiện và báo cáo tình hình triển khai với Ban Lãnh đạo tại kỳ báo cáo tiếp theo.



G3

Tin cậy và minh bạch



Quản trị công ty hiệu quả (tiếp theo)

Tránh xung đột lợi ích

BIDV luôn cam kết thực hiện các nguyên tắc quản trị tốt nhất nhằm ngăn ngừa xung đột lợi ích, đối xử công bằng giữa các cổ đông, tăng cường tính khách quan, minh bạch và đảm bảo hiệu quả chất lượng hoạt động của Hội đồng Quản trị (HĐQT). BIDV đặc biệt chú trọng đến việc bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của ngân hàng và các cổ đông.

Các thành viên HĐQT của BIDV tham gia thảo luận, biểu quyết và có ý kiến độc lập về các vấn đề thuộc thẩm quyền của HĐQT. Việc này nhằm ngăn ngừa xung đột lợi ích, đảm bảo đối xử công bằng giữa các cổ đông và tăng cường tính khách quan, minh bạch trong hoạt động của HĐQT. Mỗi quyết định của HĐQT đều được xem xét kỹ lưỡng, dựa trên các nguyên tắc quản trị tốt nhất và tuân thủ các

quy định pháp luật hiện hành, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của BIDV và các cổ đông.

Năm 2023, BIDV đã ban hành chính sách giao dịch với người có liên quan, theo đó các giao dịch với người có liên quan được đảm bảo tuân thủ nguyên tắc hợp lý, theo cơ chế thị trường và ngăn ngừa xung đột lợi ích theo quy định của pháp luật. Chính sách này được thiết kế nhằm đảm bảo rằng mọi giao dịch với người có liên quan đều được thực hiện một cách minh bạch, công bằng và không gây ảnh hưởng tiêu cực đến lợi ích của BIDV và các cổ đông.



G3

Tin cậy và minh bạch



Quản trị công ty hiệu quả (tiếp theo)

Quy trình bổ nhiệm

BIDV luôn áp dụng các quy định và tiêu chuẩn cao nhất trong quy trình bổ nhiệm thành viên Hội đồng Quản trị (HĐQT), nhằm đảm bảo tính minh bạch, công bằng và hiệu quả trong quản trị ngân hàng. Thông tin nhân sự dự kiến được bầu vào HĐQT của BIDV (trên cơ sở chấp thuận của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam) được công bố thông tin trên trang website của BIDV theo quy định. Việc công bố thông tin này nhằm tạo điều kiện cho các cổ đông có thể tìm hiểu kỹ lưỡng về các ứng cử viên trước khi bỏ phiếu, đảm bảo tính minh bạch và công khai trong quy trình bổ nhiệm.

Các ứng cử viên thành viên HĐQT của BIDV phải đáp ứng các tiêu chuẩn và điều kiện nghiêm ngặt, bao gồm đạo đức nghề nghiệp theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước, trình độ Đại học trở lên và có một trong các điều kiện sau đây: có ít nhất 03 (ba) năm làm Người quản lý, Người điều hành của tổ chức tín dụng; có ít

nhiều nhất 05 (năm) năm là người quản lý doanh nghiệp hoạt động trong ngành tài chính, kế toán, kiểm toán hoặc của doanh nghiệp khác có vốn chủ sở hữu tối thiểu bằng mức vốn pháp định đối với loại hình tổ chức tín dụng tương ứng; có ít nhất 05 (năm) năm làm việc trực tiếp tại bộ phận nghiệp vụ của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; hoặc có ít nhất 05 (năm) năm làm việc trực tiếp tại các bộ phận nghiệp vụ về tài chính, ngân hàng, kiểm toán, kế toán.

Quy trình bổ nhiệm thành viên HĐQT của BIDV được thiết kế nhằm đảm bảo rằng các ứng cử viên được lựa chọn đều có đủ năng lực, kinh nghiệm và đạo đức nghề nghiệp để thực hiện tốt vai trò và trách nhiệm của mình. Chúng tôi tin rằng, với quy trình bổ nhiệm minh bạch và công bằng, BIDV sẽ tiếp tục xây dựng được một đội ngũ lãnh đạo có năng lực và tâm huyết, góp phần vào sự phát triển bền vững của ngân hàng.

Chính sách thù lao

BIDV luôn đặt mục tiêu đảm bảo tính công bằng, minh bạch và hiệu quả trong việc thiết lập và thực hiện chính sách thù lao cho Hội đồng Quản trị (HĐQT), Ban Điều hành và Ban Kiểm soát (BKS). Chính sách thù lao cho HĐQT, Ban Điều hành và BKS được xây dựng bảo đảm tuân thủ các quy định pháp luật, quy định của BIDV, trên cơ sở chấp thuận của NHNN và được ĐHĐCĐ thông qua. Thù lao và tiền lương được trả theo vị trí, chức danh công việc và gắn liền với mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng cá nhân, theo phạm vi ngân sách đã được phê duyệt.

Chính sách thù lao của BIDV được thiết kế nhằm khuyến khích và động viên các thành viên HĐQT, Ban Điều hành và BKS hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, đồng thời đảm bảo tính công bằng và minh bạch trong việc chi trả thù lao và tiền lương. BIDV cam kết tiếp tục nâng cao chất lượng quản trị và thực hiện các chính sách thù lao phù hợp với các quy định hiện hành, góp phần vào sự phát triển bền vững của ngân hàng.



G3

Tin cậy và minh bạch



Công bố thông tin minh bạch, toàn diện

Quản trị minh bạch và trách nhiệm

BIDV, với vai trò là một công ty đại chúng quy mô lớn và là doanh nghiệp niêm yết cổ phiếu cùng trái phiếu, luôn đặt sự minh bạch, chính xác và kịp thời trong công tác công bố thông tin lên hàng đầu. BIDV cam kết cung cấp đầy đủ thông tin trên tất cả các nền tảng công bố của cơ quan quản lý Nhà nước, với nội dung được trình bày bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh, nhằm phục vụ tối đa nhu cầu thông tin của các cổ đông và nhà đầu tư.

Trong năm 2024, BIDV đã thực hiện công bố kịp thời, đầy đủ 31 nội dung định kỳ và 132 nội dung bất thường. Các thông tin này bao gồm nhiều loại báo cáo quan trọng, như Báo cáo tài chính, Báo cáo thường niên 2023, Báo cáo Phát triển bền vững, Báo cáo quản trị công ty, thông tin mời họp Đại hội đồng cổ đông (ĐHĐCD), thông tin xin ý kiến cổ đông bằng văn bản, thông tin nghỉ hưu để hưởng chế độ bảo hiểm xã hội của người nội bộ, thông tin giao dịch với các bên có liên quan, phát hành trái phiếu,...

Để nâng cao chất lượng và đa dạng hóa các kênh cung cấp thông tin đến cổ đông, BIDV đã thiết lập bốn kênh chính. Thứ nhất, thông tin được cung cấp trực tiếp tại các kỳ họp ĐHĐCD. Thứ hai, thông tin được trao đổi trong các cuộc tiếp xúc với nhà đầu tư và các chuyên gia phân tích. Thứ ba, kênh công bố thông tin trên Website BIDV, hệ thống công bố thông tin của Ủy ban Chứng khoán Nhà nước và Sở giao dịch chứng khoán, cổng thông tin doanh nghiệp Bộ Kế hoạch và Đầu tư, nơi người dùng có thể dễ dàng truy cập từ các thiết bị di động với nhiều tính năng mới. Cuối cùng, BIDV còn phát hành các ấn phẩm như Tài liệu giới thiệu về BIDV định kỳ dành cho nhà đầu tư và Bản tin cổ đông hàng quý dành riêng cho cổ đông với nội dung cập nhật về tình hình hoạt động, kết quả kinh doanh, các sự kiện quan trọng của BIDV; và các phương tiện thông tin đại chúng khác.

Các kỳ họp Đại hội đồng cổ đông thường niên bắt thường (1/2024) và thường niên 2024 (4/2024) đã được BIDV tổ chức một cách chu đáo, trang trọng, tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành nhằm tạo điều kiện cho cổ đông kịp thời tiếp cận thông tin về kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Tại các kỳ họp ĐHĐCD, trên cơ sở các Báo cáo, Tờ trình được trình bày, các cổ đông đã biểu quyết các vấn đề quan trọng liên quan đến hoạt động của BIDV, đồng thời được trực tiếp chất vấn và đề xuất kiến nghị đối với Ban lãnh đạo Ngân hàng. Bên cạnh đó, nhằm nâng cao tính thuận tiện, khuyến khích sự tham gia và đảm bảo quyền bỏ phiếu/biểu quyết của cổ đông, quyền được đối xử công bằng với các cổ đông, BIDV đã triển khai hình thức bỏ phiếu/biểu quyết từ xa giúp cổ đông không tham dự Đại hội có thể thực hiện quyền bỏ phiếu/biểu quyết một cách



nhanh chóng, an toàn và bảo mật. Sau Đại hội, các văn bản được nhất trí thông qua tại Đại hội đã được hoàn thiện đầy đủ và đăng tải lên chuyên trang Quan hệ Nhà đầu tư trên website của BIDV, đảm bảo tất cả cổ đông, kể cả các cổ đông không tham dự nắm bắt được các nội dung quan trọng tại Đại hội.

Để đảm bảo quyền lợi của các cổ đông, đặc biệt với đặc thù số lượng cổ đông lớn, đa dạng, BIDV rất chú trọng đến công tác quản lý cổ đông. Trong năm 2024, Bộ phận Quan hệ nhà đầu tư hỗ trợ và giải tư đã tích cực đáp các thắc mắc, yêu cầu của các cổ đông và nhà đầu tư, đặc biệt là các cổ đông và nhà đầu tư cá nhân thông qua kênh tương tác như điện thoại, email, chatbot trên website. Việc điều chỉnh thông tin, cấp Giấy chứng nhận sở hữu cổ phần do bị thất lạc và các quyền khác của cổ đông được thực hiện nhanh chóng, đúng quy định, đáp ứng yêu cầu và kỳ vọng của cổ đông.

G3

Tin cậy và minh bạch



Tăng cường tần suất tiếp xúc nhà đầu tư, nâng cao chất lượng thông tin cung cấp tới thị trường

Trong năm 2024, thông qua tăng cường tần suất tiếp xúc, trao đổi theo cả phương thức trực tiếp và gián tiếp, BIDV tiếp tục xây dựng và duy trì mối quan hệ hiệu quả với lượng lớn các nhà đầu tư tổ chức chuyên nghiệp trong và ngoài nước. Với quy mô hoạt động và kinh nghiệm sâu rộng của mình, các nhà đầu tư đã có những phản hồi, khuyến nghị và cả đề xuất hữu ích, có giá trị thực tiễn đối với hoạt động của BIDV.

Công tác tiếp xúc Nhà đầu tư được mở rộng về quy mô và cải thiện về chất lượng, trong đó, năm 2024, BIDV đã tiếp xúc với tổng cộng 127 nhà đầu tư trong nước và quốc tế với đa dạng các loại hình Quỹ như: Quỹ đầu tư quốc gia, Quỹ chiến lược, Quỹ đầu tư tư nhân, Quỹ đầu tư vị thế mua toàn cầu, Quỹ đa chiến lược và các Ngân hàng tư nhân... đến từ nhiều quốc gia và khu vực (Singapore, HongKong, Trung Quốc, Anh, Thái Lan, Đài Loan,...). Nhiều nhà đầu tư và đối tác tiếp xúc và làm việc đều đánh giá cao kết quả kinh doanh của BIDV và diễn biến tích cực của cổ phiếu BID trong bối cảnh kinh tế có nhiều khó khăn và thị trường chứng khoán Việt Nam có nhiều biến động mạnh. BIDV đã có nhiều phiên làm việc trao đổi sâu về các vấn đề kinh tế vĩ mô, chính sách tiền tệ, và chiến lược hoạt động kinh doanh của BIDV, được nhà đầu tư và các đánh giá cao về tính chuyên nghiệp và sự minh bạch thông tin của BIDV. Qua đó, giúp các bên phân tích nắm bắt được triển vọng kinh doanh của ngân hàng phục vụ cho việc phân tích, đánh giá và khuyến nghị đầu tư.

Các báo cáo đánh giá của các bên phân tích đối với BIDV đã cải thiện đáng kể trong năm 2024. Theo đó, các công ty chứng khoán lớn đều đưa ra khuyến nghị Mua/Tăng tỷ trọng/Khả quan đối với cổ phiếu BID.

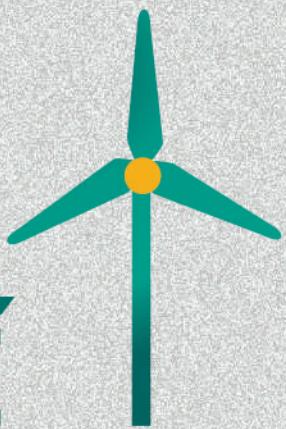
Bên cạnh đó, BIDV cũng tích cực tham dự các Hội thảo, Hội nghị đầu tư trong và ngoài nước như hội thảo SSI-Citi C-suite 2024, hội thảo Emerging Vietnam của HSC và hội thảo Vietcap 2024 để giới thiệu, thuyết trình về BIDV. Bên cạnh tài liệu giới thiệu về BIDV dành cho nhà đầu tư cập nhật hàng quý, BIDV đã phát hành Bản tin BIDV dành cho cổ đông. Đặc biệt, từ năm 2024, BIDV đã triển khai bản tin Earning calls cũng như các cuộc gặp nhà đầu tư định kỳ hàng quý cung cấp thông tin chi tiết về kết quả hoạt động kinh doanh, các yếu tố ảnh hưởng đến lợi nhuận và chiến lược phát triển của BIDV. Đây là công cụ quan trọng giúp các nhà đầu tư có cái nhìn tổng quan, kịp thời về tình hình tài chính và triển vọng kinh doanh của Ngân hàng.

BIDV cũng xây dựng, hoàn thiện, ban hành Sổ tay Quy tắc đạo đức nghề nghiệp trong hoạt động quan hệ nhà đầu tư tại BIDV và bộ tình huống hướng dẫn thực hành Sổ tay Quy tắc đạo đức nghề nghiệp trong hoạt động quan hệ nhà đầu tư để áp dụng các thông lệ tốt. Sổ tay đạo đức nghề nghiệp sau khi được ban hành đã trở thành "kim chỉ nam" dành cho các cán bộ thực hiện công việc quan hệ nhà đầu tư tại BIDV.





**THAM CHIẾU
CÁC TIÊU CHUẨN
BÁO CÁO QUỐC TẾ**



THAM CHIẾU BỘ TIÊU CHUẨN GRI

Tiêu chuẩn GRI	Tên tiêu chuẩn công bố thông tin	Mục tham chiếu trong báo cáo	Số trang
2-1	Thông tin về Ngân hàng	Thông tin khái quát về BIDV	7-10
2-1	Liệt kê các công ty con/ tổ chức được nhắc đến trong Báo cáo PTBV của Ngân hàng	Thông tin khái quát về BIDV	7-10
2-3	Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	Thông tin khái quát về BIDV	7-10
2-6	Hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	Thông tin khái quát về BIDV	7-10
2-7	Nhân viên	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
2-9	Cơ cấu quản trị và hợp phần	Cơ cấu quản trị thực hành phát triển bền vững	23
2-10	Bầu cử và lựa chọn các thành viên HĐQT, BGĐ	Quản trị công ty hiệu quả	97
2-11	Hội đồng quản trị	Quản trị công ty hiệu quả	97
2-12	Vai trò của HĐQT trong giám sát việc quản lý các tác động	Cơ cấu quản trị thực hành phát triển bền vững	23
2-13	Ủy quyền trách nhiệm quản lý các tác động	Cơ cấu quản trị thực hành phát triển bền vững	23
2-14	Vai trò của HĐQT trong báo cáo bền vững	Thông tin Báo cáo Phát triển bền vững	4
2-15	Xung đột lợi ích	Tránh xung đột lợi ích	96
2-18	Đánh giá hiệu quả hoạt động của HĐQT	Quản trị công ty hiệu quả	97
2-19	Chính sách về thù lao	Quản trị công ty hiệu quả	97
2-20	Quy trình đái ngộ	Quản trị công ty hiệu quả	97
2-22	Chiến lược phát triển bền vững	Thông điệp của Chủ tịch HĐQT	5-6
2-23	Tuân thủ các quy định	Cam kết tuân thủ pháp luật về môi trường	47
2-24	Tích hợp các cam kết chính sách	Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu	85-88
2-25	Quy trình khắc phục tác động tiêu cực	Dấu ấn của BIDV trên hành trình Phát triển bền vững	11-19
2-26	Cơ chế tham vấn và báo cáo các mối quan ngại	Dấu ấn của BIDV trên hành trình Phát triển bền vững	11-19
2-27	Tuân thủ pháp luật và quy định	Tương tác với các bên hữu quan	25-27
2-29	Phương pháp tiếp cận đối với gắn kết các bên liên quan	Cam kết tuân thủ pháp luật về môi trường	47
2-30	Các thoả ước thương lượng tập thể	Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu	85-88
3-1	Quy trình xác định các chủ đề trọng yếu	Tương tác với các bên hữu quan	25-27
3-2	Danh sách chủ đề trọng yếu	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	Các chủ đề trọng yếu	28-29

THAM CHIẾU BỘ TIÊU CHUẨN GRI (Tiếp theo)

Tiêu chuẩn GRI	Tên tiêu chuẩn công bố thông tin	Mục tham chiếu trong báo cáo	Số trang
201-1	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	Thúc đẩy tài chính tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng	50-59
201-2	Những tác động tài chính và các rủi ro và cơ hội khác do biến đổi khí hậu	Thúc đẩy tài chính tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng	50-59
202-2	Tỷ lệ thành viên ban lãnh đạo được tuyển dụng từ cộng đồng địa phương	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
203-1	Đầu tư cơ sở hạ tầng và dịch vụ hỗ trợ	Thúc đẩy tài chính tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng	50-59
203-2	Tác động kinh tế gián tiếp trọng yếu	Thúc đẩy tài chính tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng	50-59
205-1	Hoạt động được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu	85-88
205-2	Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình phòng, chống tham nhũng	Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu	85-88
205-3	Các vụ việc tham nhũng đã xác nhận và hành động đã thực hiện	Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu	85-88
206	Ngân hàng có những hành động pháp lý đối với hành vi chống độc quyền	Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu	85-88
207-1	Phương pháp tiếp cận thuế	Thúc đẩy tài chính tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng	50-59
207-3	Sự tham gia của các bên liên quan và quản lý các mối quan tâm liên quan đến thuế	Thúc đẩy tài chính tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng	50-59
207-4	Báo cáo theo từng quốc gia	Thúc đẩy tài chính tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng	50-59
302-1	Năng lượng tiêu thụ trong tổ chức	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
302-3	Cường độ sử dụng năng lượng	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
302-4	Giảm tiêu hao năng lượng	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
302-5	Giảm nhu cầu năng lượng của sản phẩm và dịch vụ	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
303-1	Sử dụng nước như một nguồn tài nguyên chung	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
303-2	Quản lý các tác động liên quan đến nước thải	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
305-1	Lượng khí nhà kính Phạm vi 1	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
305-2	Lượng khí nhà kính Phạm vi 2	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
305-4	Thâm dụng phát thải khí nhà kính (GHG)	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
305-5	Giảm phát thải khí nhà kính	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47

THAM CHIẾU BỘ TIÊU CHUẨN GRI (Tiếp theo)

Tiêu chuẩn GRI	Tên tiêu chuẩn công bố thông tin	Mục tham chiếu trong báo cáo	Số trang
306-1	Phát sinh chất thải và những tác động đáng kể liên quan đến chất thải	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
306-2	Quản lý các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
306-3	Chất thải phát sinh	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
306-5	Tiêu hủy chất thải	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero	39-47
308-1	Các nhà cung cấp đã được đánh giá sơ bộ bằng cách sử dụng các tiêu chí về môi trường	Thúc đẩy tài chính tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng	50-59
401-1	Số lượng thuê nhân viên mới và tỷ lệ nhân viên nghỉ việc	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
401-2	Phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
401-3	Nghỉ thai sản	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
403-1	Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
403-2	Xác định mối nguy hiểm, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
403-3	Dịch vụ đảm bảo sức khỏe	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
403-4	Sự tham gia, tư vấn và truyền thông của người lao động về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
403-5	Huấn luyện người lao động về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
403-6	Nâng cao sức khỏe người lao động	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
403-7	Phòng ngừa và giảm thiểu các tác động an toàn và sức khỏe nghề nghiệp liên quan trực tiếp đến các mối quan hệ kinh doanh	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
403-8	Người lao động được bảo hiểm bởi hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
403-9	Tai nạn lao động	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
404-1	Số giờ đào tạo bình quân/nhân viên/ năm	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
404-2	Các chương trình nâng cao kỹ năng của nhân viên và các chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
404-3	Tỷ lệ phần trăm nhân viên nhận được đánh giá hiệu suất và phát triển nghề nghiệp thường xuyên	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
405-1	Mức độ đa dạng trong cấp quản lý và nhân viên	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
405-2	Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao của nữ giới so với nam giới	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
406	Các trường hợp bị phân biệt đối xử và hành động khắc phục	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
407	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	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
408	Các hoạt động có rủi ro đáng kể đối với việc sử dụng lao động trẻ em	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
409	Các hoạt động có rủi ro đáng kể đối với hình thức lao động cưỡng ép	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71

THAM CHIẾU BỘ TIÊU CHUẨN GRI (Tiếp theo)

Tiêu chuẩn GRI	Tên tiêu chuẩn công bố thông tin	Mục tham chiếu trong báo cáo	Số trang
410	Nhân viên an ninh được đào tạo về các chính sách hoặc thủ tục nhân quyền	Thu hút và phát triển nhân tài	60-71
413-1	Các vụ vi phạm liên quan đến quyền của người dân địa phương	Thúc đẩy tài chính tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng	50-59
413-2	Những hoạt động có tác động tiêu cực tiềm ẩn và thực tế đáng kể với cộng đồng địa phương	Thúc đẩy tài chính tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng	50-59
414-1	Các nhà cung cấp được sàng lọc về tiêu chí xã hội	Thúc đẩy tài chính tài chính toàn diện và hỗ trợ cộng đồng	50-59
414-2	Các tác động xã hội tiêu cực trong chuỗi cung ứng và các hành động.	Đạo đức kinh doanh được đặt lên hàng đầu	85-88
417-1	Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ	Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng	72-80
417-2	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ	Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng	72-80
417-3	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	Giao dịch công bằng, trải nghiệm khách hàng ấn tượng	72-80
418	Khiếu nại có căn cứ về việc vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng và mất dữ liệu khách hàng.	Quản lý và tích hợp rủi ro hệ thống	89-92

THAM CHIẾU BỘ TIÊU CHUẨN TCFD

Trụ cột	Khuyến nghị	Tham khảo
Quản trị	Mô tả hoạt động giám sát của Hội đồng Quản trị về các cơ hội và rủi ro liên quan đến khí hậu	Cơ cấu quản trị thực hành phát triển bền vững
	Mô tả vai trò của Ban Điều hành trong việc đánh giá và quản lý các rủi ro và cơ hội liên quan đến khí hậu	Cơ cấu quản trị thực hành phát triển bền vững
	Mô tả các rủi ro và cơ hội liên quan đến khí hậu mà tổ chức xác định được ngắn, trung và dài hạn	Xây dựng và củng cố khả năng chống chịu biến đổi khí hậu trong các hoạt động và danh mục đầu tư
Chiến lược	Mô tả tác động của các rủi ro và cơ hội liên quan đến khí hậu đối với hoạt động kinh doanh, chiến lược và kế hoạch tài chính của tổ chức	Xây dựng và củng cố khả năng chống chịu biến đổi khí hậu trong các hoạt động và danh mục đầu tư
	Mô tả quy trình xác định và đánh giá rủi ro liên quan đến khí hậu của tổ chức	Quản lý và tích hợp rủi ro hệ thống
Quản lý rủi ro	Công bố thông tin về tổng lượng phát thải khí nhà kính (Khí nhà kính) trong Phạm vi 1, Phạm vi 2 và Phạm vi 3 (nếu phù hợp) và các rủi ro liên quan	Sử dụng tài nguyên hiệu quả và chuyển đổi sang Net-Zero
Chỉ số và mục tiêu		

NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM

TRỤ SỞ CHÍNH: Tháp BIDV, 194 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội

ĐIỆN THOẠI: 024 2220 5544

HOTLINE: 19009247

WEBSITE: <https://www.bidv.com.vn>

FACEBOOK FANPAGE: BIDVBankVietnam

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG BIDV 2024 ĐƯỢC ĐĂNG TẠI ĐỊA CHỈ:
<https://bidv.com.vn/vn/quan-he-nha-dau-tu> hoặc quét mã QR code:

