



Báo cáo đánh giá của Ban tổng giám đốc

Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh	83
Tình hình tài chính	85
Những cải tiến về cơ cấu tổ chức, chính sách, quản lý	93
Kế hoạch phát triển trong tương lai (2025-2028)	95
Giải trình của Ban điều hành đối với ý kiến kiểm toán	95
Báo cáo đánh giá liên quan trách nhiệm về môi trường và xã hội	97

Bước sang tuổi 32 với sự phát triển và đổi mới không ngừng, SHB tiếp tục tự hào là một trong 5 Ngân hàng Thương mại cổ phần tư nhân lớn nhất Việt Nam, thực hiện tốt cùng lúc 2 nhiệm vụ lớn: hoạt động kinh doanh phát triển an toàn, hiệu quả, hướng tới chuẩn mực quốc tế, đồng thời tích cực đi đầu triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách lớn của Đảng, Chính phủ và Nhà nước.

1. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

Trong 5 năm vừa qua, kiên định với nguyên lý kinh doanh lấy khách hàng làm trọng tâm, tốc độ tăng trưởng các chỉ tiêu chính trong hoạt động kinh doanh của SHB luôn ổn định, cao hơn so với tốc độ tăng bình quân toàn ngành, đạt từ 10% - 25%. Các chỉ tiêu hoạt động năm 2024 đều tăng trưởng so với năm 2023 và bám sát kế hoạch đề ra.

Nhờ định hướng có tầm nhìn chiến lược của Hội đồng Quản trị, sự tin tưởng và ủng hộ của Quý cổ đông, Ban điều hành SHB đã chủ động triển khai các giải pháp linh hoạt, hiệu quả, đảm bảo hoàn thành và vượt tất cả các mục tiêu và chỉ tiêu theo kế hoạch đã đề ra. Kết quả của năm 2024 càng trở nên ý nghĩa khi đây được coi là năm bản lề của Chiến lược phát triển 5 năm 2024 – 2028:

- Lợi nhuận trước thuế năm 2024 đạt 11.569 tỷ đồng, hoàn thành vượt kế hoạch ĐHCĐ thông qua, và đạt tăng trưởng 25,2% tương ứng tăng 2.330 tỷ đồng so với năm 2023.
- Tổng tài sản đạt 747.478 tỷ đồng, tăng 116.977 tỷ đồng, tương ứng tăng 18,6% so với cuối năm 2023, hoàn thành 107% kế hoạch năm 2024. Tốc độ tăng trưởng tổng tài sản của SHB bình quân trong 03 năm qua đạt 15,3%, cao so với tốc độ tăng trưởng bình quân toàn hệ thống TCTD giai đoạn 2022-2024 là 12,7%.
- Tín dụng tăng trưởng mạnh mẽ đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế. Tổng dư nợ cấp tín dụng hợp nhất của SHB đạt 533.984 tỷ đồng, trong đó dư nợ tín dụng riêng ngân hàng đạt 522.754 tỷ đồng, tăng trưởng 18,28%, đạt chỉ tiêu tối đa do NHNN giao.
- Hoàn thành việc chia cổ tức 16%, đảm bảo quyền lợi cho cổ đông và củng cố vị thế TOP 5 Ngân hàng TMCP tư nhân có quy mô vốn lớn nhất Việt Nam với vốn điều lệ 40.658 tỷ đồng, vốn tự có 75.039 tỷ đồng tại thời điểm cuối năm 2024.
- Sản phẩm huy động vốn đa dạng, linh hoạt với chất lượng dịch vụ khách hàng vượt trội giúp SHB tiếp tục tăng trưởng mạnh mẽ về quy mô huy động vốn. Tại ngày 31/12/2024, quy mô huy động vốn đạt 660.983 tỷ đồng (tiền gửi từ tổ chức kinh tế và cá nhân, tiền gửi từ TCTD, nguồn vốn huy động từ các tổ chức quốc tế), tăng 107.277 tỷ đồng tương đương tăng 19,4% so với năm 2023.

III. Báo cáo đánh giá của Ban Tổng giám đốc

- Tiếp tục mở rộng hợp tác với các tổ chức lớn, uy tín trong nước và quốc tế với hơn 600 ngân hàng đại lý trên toàn thế giới; với các tổ chức tài chính quốc tế đa phương WB, ADB,... và Chính phủ các nước Đức, Nhật Bản, Phần Lan trong lĩnh vực phát triển bền vững, bảo vệ môi trường, hỗ trợ các đối tượng yếu thế trong xã hội...
- Duy trì tăng trưởng doanh thu, tối ưu hóa chi phí hoạt động quản lý nhờ nâng cao hiệu quả vận hành vượt trội cùng với đầu tư mạnh vào các dự án chuyển đổi số và hiện đại hóa ngân hàng. Năm 2024, tỷ lệ CIR duy trì ở mức thấp 24,4% – thuộc nhóm tốt nhất thị trường. Tỷ lệ số hóa vận hành nội bộ đạt trên 75%, giúp giảm thiểu thao tác thủ công và rút ngắn thời gian xử lý công việc.
- Các công ty con, ngân hàng con hoạt động hiệu quả, đóng góp chung vào kết quả của toàn ngân hàng
- Công tác kiện toàn tổ chức và mở rộng mạng lưới kinh doanh tiếp tục được đẩy mạnh với mạng lưới rộng khắp gồm 587 điểm giao dịch trải dài tại 49 tỉnh/thành phố trên cả nước, SHB đang đáp ứng kịp thời nhu cầu giao dịch tài chính của mọi khách hàng;
- Tích cực đồng hành cùng chính sách quốc gia và các hoạt động an sinh xã hội
- Nâng cao hiệu quả tài chính và hoạt động, tập trung phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, chuẩn hóa, số hóa các quy trình nội bộ. Nhờ quyết liệt số hóa trong mọi quy trình hoạt động của ngân hàng, SHB đã đạt mức chi phí trên thu nhập thấp trong bối cảnh vẫn đẩy mạnh đầu tư hiện đại hóa công nghệ.
- Quản trị rủi ro, hướng tới đáp ứng các thông lệ và chuẩn mực quốc tế: Năm 2024, SHB đã hoàn thành việc xây dựng các mô hình đo lường rủi ro tín dụng và phương pháp luận tính vốn theo tiêu chuẩn Basel II – phương pháp nâng cao IRB; và đang trong lộ trình hoàn thiện toàn bộ khung quản trị rủi ro tiên tiến với mục tiêu năm 2027 đáp ứng toàn bộ yêu cầu của Basel II – IRB, đồng thời phù hợp với định hướng của NHNN về nâng cao năng lực quản trị rủi ro của hệ thống TCTD; Thiết lập hệ thống quản lý rủi ro môi trường xã hội (ESMS) với cấu trúc rõ ràng và tích hợp trong quy trình cấp tín dụng; Mở rộng ứng dụng công nghệ và dữ liệu lớn (Big Data, AI) trong quản lý rủi ro tín dụng, giúp nâng cao tính chính xác trong đánh giá rủi ro và ra quyết định tín dụng; hoàn thành triển khai và áp dụng quản lý rủi ro thanh khoản theo tiêu chuẩn Basel III (LCR, NSFR) và triển khai công cụ đo lường quản lý tài sản nợ có (FTP, ALM) tiên tiến, giúp kiểm soát chặt chẽ dòng tiền, đảm bảo khả năng thanh khoản và có dự phong chủ động trong trường hợp thị trường có diễn biến bất lợi.

Trong năm đầu tiên triển khai chiến lược chuyển đổi 5 năm, SHB đã có những bước cải tiến, tiến bộ vượt bậc, đánh dấu sự mở đầu của giai đoạn tăng trưởng mạnh mẽ trong chiến lược chuyển đổi 5 năm – SHB vững bước vào kỷ nguyên mới như:

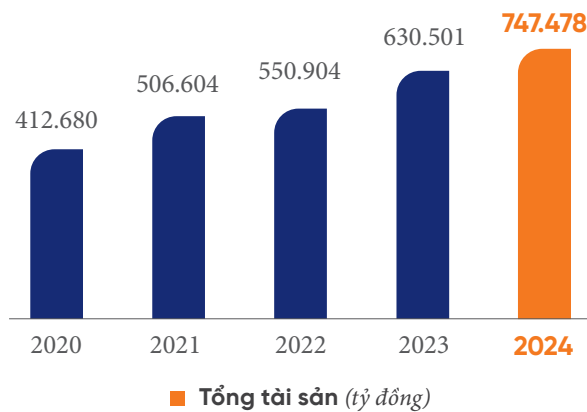
- Bám sát các chỉ tiêu kế hoạch về tài sản, dư nợ cấp tín dụng, huy động vốn, lợi nhuận,...; nâng cao năng lực tài chính, năng lực quản trị, giữ vững vị thế là một trong những NHTM CP tư nhân lớn nhất Việt Nam.
- Tăng tốc chuyển đổi số nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh: Các sản phẩm dịch vụ của SHB đều đang dần tối ưu hóa kênh phân phối theo hướng “Digital first”. Tỷ trọng giao dịch qua ngân hàng số tăng trưởng mạnh giúp SHB phát triển thêm khách hàng mới, nâng cao hiệu quả, tiết kiệm chi phí. Hiện nay, 90% các nghiệp vụ SHB trọng yếu đã có thể thực hiện hoàn toàn trên kênh số, 90% số lượng giao dịch của các khách hàng đều được thực hiện hoàn toàn thông qua kênh số Mobile banking, Internet banking.

2. Tình hình tài chính

2.1. Tình hình tài sản

Tổng tài sản năm 2024 tăng 18,6% lên mức 747.478 tỷ đồng, tiếp tục duy trì SHB ở nhóm các ngân hàng cổ phần tư nhân lớn nhất Việt Nam.

Tốc độ tăng trưởng tổng tài sản của SHB bình quân trong 5 năm qua đạt 15,5%



Song song với việc tăng trưởng quy mô, SHB luôn chú ý nâng cao chất lượng tài sản với tỷ trọng các tài sản được cơ cấu ở mức hợp lý, đảm bảo sinh lời cao mà vẫn an toàn, thanh khoản tốt. Cơ cấu tài sản chuyển dịch theo hướng tăng tỷ trọng các hoạt động phi tín dụng nhằm giảm sự phụ thuộc vào hoạt động tín dụng.

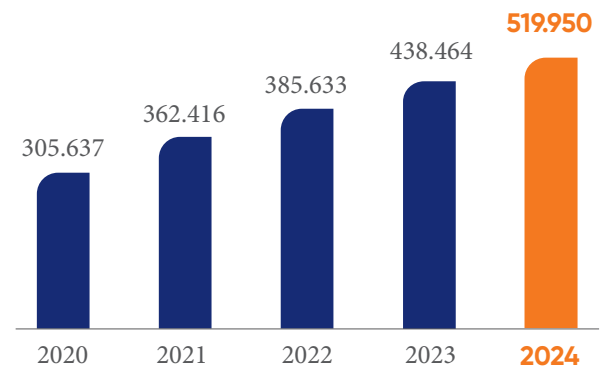


2.2. Hoạt động tín dụng

Phát huy vai trò chủ lực là một trong 5 Ngân hàng TMCP tư nhân có quy mô lớn nhất Việt Nam, SHB đã hưởng ứng tích cực chủ trương của Chính phủ và NHNN, tập trung tín dụng vào các ngành trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2021 – 2025, hướng dòng vốn đến các đối tượng khách hàng là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp – nông thôn, doanh nghiệp có hoạt động kinh doanh hàng xuất khẩu, các doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp hoạt động trong ngành công nghiệp hỗ trợ, doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao và các doanh nghiệp khởi nghiệp,...

- **Hoạt động tín dụng tăng trưởng mạnh mẽ, bám sát định hướng của Ngân hàng Nhà nước và chiến lược phát triển kinh doanh của Ngân hàng**

Dư nợ cho vay khách hàng
(tỷ đồng)



- **Tăng trưởng ấn tượng, bám sát định hướng của NHNN:** Trong năm 2024, SHB tiếp tục bám sát các chỉ đạo của Chính phủ và NHNN, tập trung cấp tín dụng vào các lĩnh vực ưu tiên và động lực tăng trưởng bền vững của nền kinh tế, cho vay các dự án xanh, tiết kiệm năng lượng, năng lượng tái tạo, phát triển hạ tầng, nhà ở, du lịch và các ngành kinh tế trọng điểm tại địa phương. Tính đến cuối năm 2024, tổng dư nợ cấp tín dụng hợp nhất của SHB đạt 533.984 tỷ đồng, trong đó, dư nợ cho vay khách hàng đạt 519.950 tỷ đồng. Dư nợ cấp tín dụng riêng ngân hàng đạt 522.754 tỷ đồng, tăng trưởng 18,28%, đạt chỉ tiêu tối đa do NHNN giao. Dư nợ cho vay vào các lĩnh vực ưu tiên như nông nghiệp nông thôn, xuất khẩu, công nghiệp chế biến chế tạo, các dự án xanh và bảo vệ môi trường, logistic, các doanh nghiệp SME tiếp tục tăng trưởng phù hợp với định

hướng phát triển bền vững của Ngân hàng (tỷ trọng dư nợ cho vay lĩnh vực xanh chiếm 10,1%/ tổng dư nợ, dư nợ cho vay SME chiếm gần 40% / tổng dư nợ KHDN).

- *Đồng hành cùng doanh nghiệp và người dân:* Trong năm 2024, trong bối cảnh thị trường còn nhiều khó khăn thách thức, SHB luôn đặt lợi ích chung và sự phát triển bền vững của cộng đồng lên hàng đầu. Ngân hàng đã triển khai các gói hỗ trợ tài chính, giảm lãi suất với tổng số tiền lên tới hàng nghìn tỷ đồng (Chương trình cho vay hỗ trợ lãi suất; Cho vay gói hỗ trợ nhà ở cho người thu nhập thấp); đồng thời hỗ trợ khách hàng xây dựng kế hoạch kinh doanh và cung cấp các sản phẩm dịch vụ tài chính toàn diện trên nền tảng công nghệ hiện đại, giúp khách hàng quản lý tài chính hiệu quả. SHB cũng tích cực kết nối doanh nghiệp với các tổ chức uy tín, cung cấp thông tin thị trường và chính sách hỗ trợ từ Nhà nước, giúp doanh nghiệp ổn định và phát triển. Đặc biệt, sau bão Yagi, SHB đã kịp thời triển khai các giải pháp tín dụng hỗ trợ doanh nghiệp và người dân, bao gồm giảm 50% lãi suất cho các khoản dư nợ và cung cấp các khoản vay ưu đãi để giúp khách hàng phục hồi sản xuất, kinh doanh.

- *Giải pháp tín dụng linh hoạt, tối ưu cho khách hàng:* Để thúc đẩy tăng trưởng tín dụng hiệu quả, SHB đã triển khai cung cấp danh mục sản phẩm tín dụng đa dạng, từ trọn gói đến chuyên biệt theo đặc thù từng vùng kinh tế, các sản phẩm tài trợ chuỗi cung ứng, chuỗi giá trị, kết hợp với các chính sách tín dụng cạnh tranh như lãi suất ưu đãi, hạn mức linh hoạt và quy trình xử lý hồ sơ nhanh chóng. Hệ thống phê duyệt tín dụng tự động (ACAS) ra mắt năm 2024 đã rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay, tăng hiệu quả phục vụ khách hàng.

- *Bán lẻ đột phá – Số hóa để phục vụ tốt hơn:* SHB triển khai loạt sản phẩm cho vay linh hoạt, lãi suất cạnh tranh, thủ tục đơn giản và tích hợp công nghệ số để nâng cao trải nghiệm khách hàng. Các gói vay được thiết kế linh hoạt, đáp ứng đa dạng nhu cầu từ tiêu dùng, mua nhà, kinh doanh đến hỗ trợ khắc phục thiên tai với quy mô tín dụng lên đến hàng chục nghìn tỷ đồng. Sự kết hợp giữa lãi suất linh hoạt và ứng dụng chuyển đổi số (qua SHB Mobile, ACAS, SLINK) là điểm nhấn trong chiến lược thu hút khách hàng năm 2024 của Ngân hàng.

- *Mảng khách hàng doanh nghiệp - Đồng hành và phát triển:* SHB tập trung các gói tín dụng với lãi suất ưu đãi để thu hút khách hàng, quy trình nhanh gọn nhờ ứng dụng công nghệ số (SLINK, ACAS) và định hướng hỗ trợ các lĩnh vực ưu tiên như SME, xuất khẩu, FDI và phát triển xanh như “Phát triển bền vững”; “SLINK Chuỗi giá trị”; “Tái thiết và phục hồi”..... Các gói tín dụng này không chỉ đáp ứng nhu cầu vốn mà còn giúp doanh nghiệp phục hồi và hỗ trợ tối ưu hóa hoạt động kinh doanh trong bối cảnh kinh tế biến động. Đặc biệt trong lĩnh vực tín dụng nông nghiệp, SHB đã thiết kế các sản phẩm tài chính phù hợp với chu kỳ sản xuất, bao gồm cho vay liên vụ, cho vay qua sổ tín dụng, hỗ trợ nông dân vay vốn ngay tại địa bàn mà không cần đến trụ sở ngân hàng. Đồng thời, việc SHB đẩy mạnh tín dụng theo mô hình chuỗi liên kết ứng dụng công nghệ cao trong sản xuất và xuất khẩu nông sản cũng giúp tối ưu hóa chi phí giao dịch, rút ngắn thời gian quay vòng vốn và nâng cao hiệu quả quản lý dòng tiền cho khách hàng.

Với chiến lược tín dụng bám sát nhu cầu thị trường và xu hướng phát triển bền vững, bên cạnh việc đảm bảo tăng trưởng tín dụng an toàn, hiệu quả, SHB đã khẳng định vai trò tiên phong trong việc thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế, đồng hành cùng doanh nghiệp và người dân trong từng giai đoạn phục hồi và tăng trưởng.



■ **Cấp tín dụng xanh, hỗ trợ doanh nghiệp phát triển bền vững**

• SHB xác định ngân hàng xanh là một trụ cột chiến lược trong định hướng phát triển bền vững, góp phần tạo giá trị dài hạn cho nền kinh tế và nâng cao vị thế của Ngân hàng trong hệ thống tài chính. Trong năm qua, SHB đã tiếp tục triển khai hàng loạt gói tín dụng ưu đãi, tập trung vào các lĩnh vực năng lượng tái tạo (điện gió, điện mặt trời, hydro xanh), xử lý nước thải, tái chế rác thải, nông nghiệp xanh, giao thông thân thiện môi trường, nhằm gia tăng tỷ trọng tín dụng xanh và hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi mô hình sản xuất theo hướng bền vững. Đặc biệt, SHB cũng đẩy mạnh hỗ trợ doanh nghiệp SME và doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ, thông qua các chương trình tài trợ vốn ưu đãi, tư vấn tài chính, nâng cao năng lực quản trị. SHB đã triển khai hỗ trợ khách hàng từ nguồn vốn viện trợ không hoàn lại với số tiền chiếm tỷ trọng 35% tổng nguồn vốn của dự án, SHB là ngân hàng dẫn đầu trong 5 ngân hàng tham gia.

- Bên cạnh đó, SHB đã xây dựng và áp dụng bộ tiêu chuẩn đánh giá rủi ro môi trường – xã hội, đảm bảo các dự án tài trợ đáp ứng các tiêu chí nghiêm ngặt về bảo vệ môi trường và sử dụng tài nguyên hiệu quả.
- SHB là một trong những ngân hàng đi đầu trong việc tham gia các chương trình hợp tác quốc tế, huy động nguồn vốn trung – dài hạn từ Ngân hàng Thế giới (WB), Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB), Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA) để phát triển tín dụng xanh trong các lĩnh vực như hỗ trợ SME, tài chính nông thôn, chuyển đổi nông nghiệp bền vững và năng lượng tái tạo. Đặc biệt, SHB được WB, GCF lựa chọn là Đơn vị Quản lý Quỹ Chia sẻ rủi ro của Dự án Thúc đẩy Tiết kiệm Năng lượng trong Công nghiệp Việt Nam (VSUEE) với tổng giá trị 86,3 triệu USD, khẳng định vị thế tiên phong của mình trong lĩnh vực tài chính xanh.
- Với những bước đi chiến lược và đầy quyết tâm, SHB không chỉ tiên phong trong xanh hóa tín dụng, mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển bền vững của nền kinh tế, từ đó góp phần hiện thực hóa các mục tiêu phát triển xanh của quốc gia.

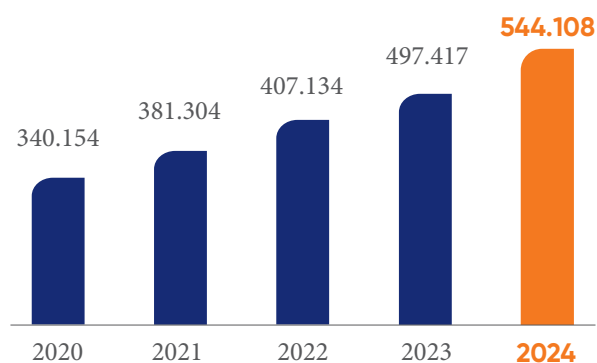
2.3. Hoạt động huy động vốn

- Sản phẩm huy động vốn đa dạng, linh hoạt với chất lượng dịch vụ khách hàng vượt trội giúp SHB tiếp tục tăng trưởng mạnh mẽ về quy mô huy động vốn

Với chiến lược lấy khách hàng làm trọng tâm, SHB đã phát triển mạnh mẽ và toàn diện các kênh huy động vốn, đặc biệt là kênh số với các sản phẩm đa dạng, được thiết kế tùy chỉnh, linh hoạt để mang lại lợi ích tốt nhất cho từng phân khúc khách hàng mục tiêu. Nhờ đó, quy mô huy động vốn của SHB tiếp tục đạt tăng trưởng tốt, thanh khoản dồi dào để phục vụ các kế hoạch sử dụng vốn hiệu quả.

Tại ngày 31/12/2024, quy mô huy động vốn đạt 660.983 tỷ đồng (tiền gửi từ tổ chức kinh tế và cá nhân, tiền gửi từ TCTD, nguồn vốn huy động từ các tổ chức quốc tế), tăng 107.277 tỷ đồng tương đương tăng 19,4% so với năm 2023. Trong đó, vốn huy động từ tổ chức kinh tế và cá nhân đạt 544.108 tỷ đồng. Tốc độ tăng trưởng huy động vốn từ TCKT và dân cư của SHB trong 03 năm từ 2022-2024 đạt 12,8%, cao hơn so với tốc độ tăng trưởng bình quân toàn hệ thống TCTD là 10,2%, chiếm 3,4% thị phần huy động toàn hệ thống. Trong đó, quy mô huy động vốn từ tiền gửi dân cư tăng 35,6% cho thấy sự bền vững trong cơ cấu huy động vốn, khẳng định niềm tin của khách hàng đối với SHB.

Huy động vốn từ TCKT và cá nhân
(tỷ đồng)



- Tiếp tục mở rộng hợp tác với các tổ chức lớn, uy tín trong nước và quốc tế

Trong năm 2024, SHB tiếp tục duy trì và mở rộng quan hệ với nhiều tổ chức, định chế tài chính quốc tế với hệ thống mạng lưới với hơn 600 ngân hàng đại lý trên toàn thế giới, giúp khẳng định vị thế và nâng cao uy tín của ngân hàng. Đặc biệt, SHB đã huy động nguồn vốn kỳ hạn 3 năm trị giá 250 tr USD các tổ chức tài chính quốc tế để tài trợ cho các dự án xanh theo quy định tại khung tài trợ xanh của SHB. Ngoài ra, khoản vay cũng góp phần vào việc đa dạng hóa cơ cấu nguồn vốn của SHB, đáp ứng tốt tỷ lệ sử dụng vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn theo quy định của NHNN.

Với những kinh nghiệm, thành tựu đã đạt được trong quá trình triển khai các dự án ODA do các tổ chức tài chính quốc tế đa phương WB, ADB,... và Chính phủ các nước Đức, Nhật Bản, Phần Lan trong lĩnh vực phát triển bền vững, bảo vệ môi trường, hỗ trợ các đối tượng yếu thế trong xã hội, SHB đã không ngừng nâng cao uy tín với các nhà đầu tư trên thị trường quốc tế, từ đó tiếp tục huy động thành công nguồn vốn trung – dài hạn ổn định từ các tổ chức tài chính lớn, uy tín. Đến cuối năm 2024, nguồn vốn tài trợ từ các tổ chức này mà SHB được lựa chọn là Ngân hàng cho vay lại và Ngân hàng phục vụ là 2,69 tỷ USD với 29 dự án được triển khai trên toàn hệ thống. Để tham gia hiệu quả các dự án và huy động nguồn vốn trung – dài hạn từ các tổ chức quốc tế, SHB không chỉ tuân thủ đầy đủ quy định của NHNN mà còn chú trọng nâng cao năng lực tài chính, tăng cường quản trị rủi ro theo chuẩn mực quốc tế, xây dựng chiến lược phát triển bền vững rõ ràng và duy trì quan hệ hợp tác chặt chẽ, uy tín với các đối tác toàn cầu.

Đạt được kết quả trên bởi SHB đã nắm bắt sớm nhu cầu của khách hàng, chuyển sang ứng dụng mô hình bán hàng đa kênh từ rất sớm. Tất cả các kênh giao dịch, từ eBanking, Mobile Banking, tổng đài viên, ATM đến kênh giao dịch tại quầy của SHB đều được tối ưu hóa. Các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của SHB đang dần được cải tiến theo mô hình tích hợp với công nghệ số, thiết kế không gian theo hướng hỗ trợ khách hàng chuyển dịch về kênh giao dịch tự động trong khi vẫn phục vụ khách hàng qua các quầy giao dịch truyền thống. Lộ trình và trải nghiệm khách hàng tại quầy giao dịch xuyên suốt và là một phần trong trải nghiệm mô hình đa kênh của khách hàng với ngân hàng. Bên cạnh đó, SHB tận dụng tối đa các hệ thống công nghệ

hiện đại như Core Banking, CRM, RPA và các hệ thống Back Office để nắm bắt nhu cầu giao dịch của khách hàng trên cơ sở áp dụng AI và ML trong phân tích dữ liệu lớn, qua đó giúp thúc đẩy việc tiếp cận và tương tác dựa trên mong muốn của khách hàng. Đến nay, hơn 95% các nghiệp vụ trọng yếu của SHB thực hiện hoàn toàn trên các kênh số. Điều này không chỉ giúp ngân hàng gia tăng tính bảo mật mà còn tiết kiệm thời gian, chi phí hoạt động. Đặc biệt, với hơn 98% giao dịch của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp đều được thực hiện hoàn toàn thông qua kênh số Mobile banking, Internet banking.

Bên cạnh đó, SHB không ngừng cải tiến sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ, sản phẩm linh hoạt, hiện đại, phù hợp với mọi phân khúc khách hàng, đặc biệt là nỗ lực trong mảng khách hàng cá nhân:

- Liên tục triển khai các chương trình khuyến mại và cơ chế hỗ trợ tăng doanh thu dịch vụ như: tiết kiệm, bảo hiểm, tài khoản số đẹp, kiểu hối, chứng chỉ quỹ.
- Triển khai Dịch vụ mới Tư vấn Chứng chỉ quỹ phù hợp và đáp ứng nhu cầu của nhóm khách hàng giàu có, là tiền đề đóng góp các sản phẩm khi triển khai mô hình Priority banking.
- Triển khai sản phẩm mới Tiết kiệm ưu đãi trả lãi trước đồng thời giúp tăng mới quy mô huy động có kỳ hạn ~12,000 tỷ đồng thời tăng CASA bền vững ~700 tỷ - duy trì qua năm tài chính.
- Triển khai tăng quy mô huy động trung dài hạn hơn 105,000 tỷ lũy kế, hoàn thành vượt mục tiêu.

■ Đồng thời hoạt động marketing, phát triển và gắn kết khách hàng cũng diễn ra sôi động:

Triển khai các chương trình gắn kết như “Tiếp lửa đội tuyển Việt Nam” – Chương trình đặc biệt do ngân hàng SHB tổ chức tài trợ cho 600 người hâm mộ Việt Nam sang Thái Lan cổ vũ đội tuyển Việt Nam tham dự chung kết ASEAN Cup 2024, trong đó phần lớn bao gồm các khách hàng cá nhân thuộc nhiều diện ưu đãi, đặc quyền khác nhau (Khách hàng cao cấp, khách hàng gửi tiền đạt đủ điều kiện chương trình, khách hàng may mắn trúng thưởng, v.v...); Các các sự kiện riêng dành cho KHCN cao cấp, tạo dấu ấn văn hóa và tăng thiện cảm đối với thương hiệu ngân hàng SHB.

Xây dựng các hành trình online mới đáp ứng nhu cầu khách hàng và đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật: xác thực sinh trắc học, thẻ debit online, cho vay thấu chi cầm cố STK online. Phát triển marketing automation cho tất cả các hành trình sản phẩm, đưa vào vận hành đảm bảo truyền thông đến khách hàng kịp thời, xuyên suốt.

■ Thực hiện tốt chiến lược bán lẻ trong bán buôn

- Phát triển nhóm Khách hàng Employee Banking: Khối ngân hàng bán lẻ, phối hợp cùng Khối Chuyển đổi và Khối khách hàng doanh nghiệp, cùng sự vào cuộc của các đơn vị kinh doanh toàn hệ thống đẩy mạnh khai thác nhóm KH chi trả lương, kết quả tăng 107% so 2023, và hoàn thành 117% mục tiêu năm 2024.
- Triển khai các chiến dịch bán hàng, phát triển data khách hàng tiềm năng: khách hàng hiện hữu để chăm sóc upsale, bán chéo; mở rộng khách hàng mới thông qua các chiến dịch thu lead tiềm năng.

Với những kết quả đạt được, SHB tiếp tục khẳng định vị thế là ngân hàng bán lẻ tiên phong và năng động, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ chất lượng, tận tâm, phù hợp với nhu cầu đa dạng và riêng biệt của mỗi phân khúc, ở mọi lứa tuổi và giai đoạn cuộc đời.

2.4. Hoạt động đầu tư

Danh mục đầu tư chứng khoán tiếp tục được SHB cơ cấu với tỷ trọng hợp lý nhằm sử dụng vốn hiệu quả. Tính đến 31/12/2024, số dư đầu tư chứng khoán nợ và chứng khoán vốn của SHB đạt 37.720 tỷ đồng. Trong đó, số dư trái phiếu TCKT là 14.034 tỷ đồng.

SHB thực hiện mua/bán trái phiếu doanh nghiệp nhằm đa dạng hóa lĩnh vực kinh doanh. Hầu hết các trái phiếu doanh nghiệp SHB đang đầu tư đều có mục đích kinh doanh trong ngắn hạn, góp phần tăng lợi nhuận cho ngân hàng.

Số dư các khoản góp vốn đầu tư dài hạn đến 31/12/2024 là 3.702 tỷ đồng, trong đó góp vốn đầu tư vào công ty con và công ty liên kết là 3.544 tỷ đồng, góp vốn đầu tư dài hạn khác là 158 tỷ đồng.

2.5. Thu nhập, chi phí, lợi nhuận

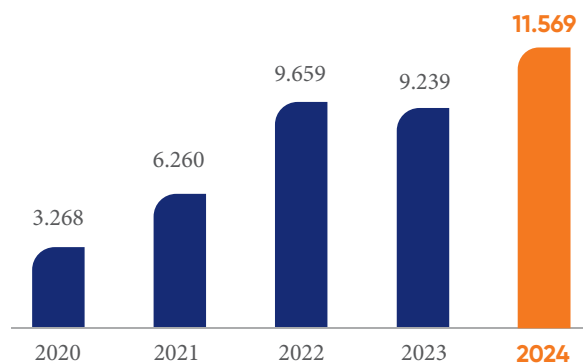
Duy trì tăng trưởng doanh thu, tối ưu hóa chi phí hoạt động quản lý nhờ nâng cao hiệu quả vận hành vượt trội cùng với đầu tư mạnh vào các dự án chuyển đổi số và hiện đại hóa ngân hàng.

Năm 2024, SHB tiếp tục duy trì tăng trưởng doanh thu vững chắc, đồng thời kiểm soát tốt chi phí hoạt động trong bối cảnh mở rộng mạng lưới và đầu tư mạnh vào hiện đại hóa ngân hàng. Thu nhập thuần từ hoạt động kinh doanh đạt 23.572 tỷ đồng, tăng 10,5% so với năm 2023. Trong đó, thu nhập lãi thuần đạt 21.232 tỷ đồng, tăng 10,1%, nhờ tăng trưởng tín dụng khả quan và tối ưu hóa chi phí huy động vốn. Trong khi thu nhập lãi vẫn chiếm phần lớn thu nhập của ngân hàng, thu nhập phi lãi (NII) đã gia tăng hàng năm, đạt 2.340 tỷ đồng năm 2024. Cùng với đó, giải pháp số hóa sản phẩm thanh toán chuyển tiền quốc tế online đã góp phần tăng thu nhập từ hoạt động dịch vụ so với năm 2023. Năm 2024, thu nhập từ dịch vụ đạt mức 1.283 tỷ đồng, tăng 135,5%, đóng góp tích cực vào tăng trưởng tổng thu nhập.

Trong bối cảnh đầu tư mạnh mẽ vào chuyển đổi số và hiện đại hóa, SHB vẫn kiểm soát tốt chi phí hoạt động thông qua cải cách thủ tục, số hóa vận hành và quản trị chi phí chặt chẽ. Tổng chi phí hoạt động năm 2024 là 5.760 tỷ đồng, bám sát kế hoạch chi phí đã được ngân hàng đề ra. Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng là 6.243 tỷ đồng.

Lợi nhuận trước thuế năm 2024 đạt 11.569 tỷ đồng, tăng 25,2% so với năm 2023. Tốc độ tăng trưởng lợi nhuận trước thuế bình quân 5 năm gần đây của SHB đạt 34,9%.

Tốc độ tăng trưởng lợi nhuận trước thuế bình quân 5 năm đạt 34,9%



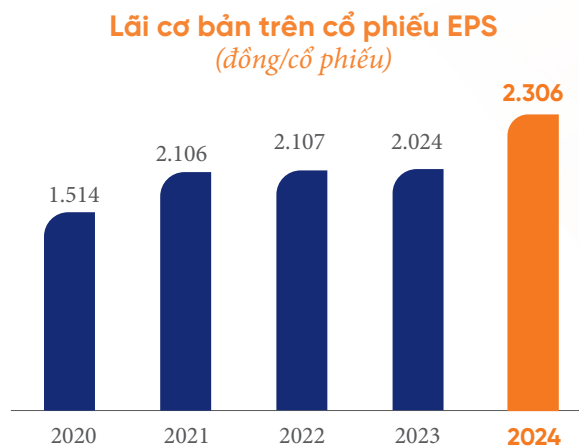
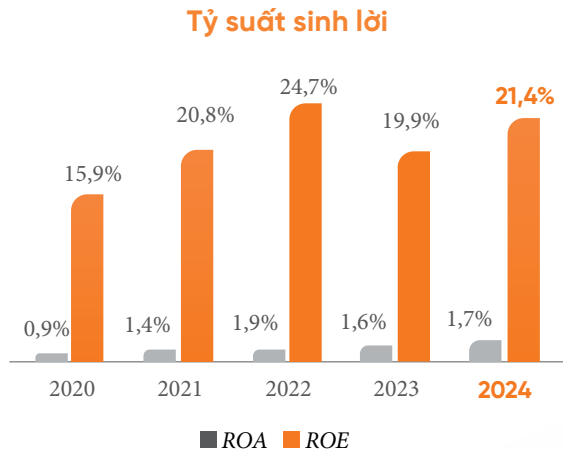
■ Lợi nhuận trước thuế (tỷ đồng)

SHB được xếp trong top các ngân hàng thương mại cổ phần tư nhân về tăng trưởng lợi nhuận trước thuế cao. Tăng trưởng lợi nhuận trước thuế của Ngân hàng phần lớn là do chi phí hoạt động hiệu quả, bao gồm chủ động tìm kiếm nguồn vốn ưu đãi hoặc chi phí thấp, cải thiện chất lượng quản trị rủi ro để giảm thiểu chi phí liên quan đến rủi ro tín dụng và rủi ro hoạt động, thúc đẩy quá trình tự động hóa và số hóa và đưa công nghệ tiên tiến vào quản trị Ngân hàng để cải thiện năng lực quản trị, cũng như sự gia tăng đáng kể thu nhập phí dịch vụ từ doanh thu dịch vụ thanh toán và tiền mặt. Vì vậy, tỷ lệ chi phí hoạt động trên tổng thu nhập hoạt động ("CIR") của Ngân hàng đang có xu hướng giảm. Năm 2024, tỷ lệ CIR của SHB là 24,4% và là một trong những ngân hàng kiểm soát tỷ lệ CIR tốt nhất toàn ngành.



2.6. Tỷ suất sinh lời, lãi cơ bản trên cổ phiếu

Năm 2024, tỷ suất sinh lời của tài sản (ROA) của SHB đạt 1,7%. Tỷ suất sinh lời của vốn chủ sở hữu (ROE) đạt 21,4%. Lãi cơ bản trên cổ phiếu (EPS) đạt 2.306 đồng/cổ phiếu.



2.7. Chất lượng tài sản

Năm 2024, SHB triển khai Chiến dịch xử lý và thu hồi nợ quá hạn toàn hàng “Quyết liệt – Tốc độ- Hiệu quả” với mục tiêu thu hồi nợ tối đa, xử lý dứt điểm các khoản nợ xấu, nợ tồn đọng nhằm mục đích duy trì tỷ lệ nợ xấu ở tỷ lệ an toàn theo quy định của NHNN và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng; giảm tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn, giảm thiểu tổn thất cho ngân hàng; phòng ngừa hạn chế và kiểm soát có hiệu quả nợ xấu phát sinh trong tương lai; nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro cho ngân hàng.

Bên cạnh đó, SHB luôn tăng cường trích lập dự phòng nhằm nâng cao chất lượng tài sản. SHB thực hiện trích lập dự phòng rủi ro đầy đủ theo các quy định của pháp luật từng thời kỳ. Đến cuối năm 2024, tỷ lệ nợ xấu của SHB là 2,40% (theo TT31/2024-NHNN); tổng quỹ dự phòng rủi ro của SHB là 9.481 tỷ đồng.

2.8. An toàn vốn và thanh khoản

SHB luôn tuân thủ chặt chẽ mọi quy định của NHNN về các tỷ lệ an toàn hoạt động

Ngoài những chỉ số ấn tượng về hoạt động kinh doanh, các chỉ số về an toàn, thanh khoản, quản trị rủi ro của SHB đều đạt tốt hơn so với quy định của NHNN và các chuẩn mực quốc tế. Tỷ lệ an toàn vốn (CAR) luôn luôn ổn định trên ngưỡng 8% theo quy định tại Thông tư T41/2016/TT-NHNN; tỷ lệ dự trữ thanh khoản năm 2023 đạt 19,66% (quy định của NHNN $\geq 10\%$); tỷ lệ sử dụng nguồn vốn ngắn hạn để cho vay trung và dài hạn đạt 26,07% (quy định của NHNN $\leq 34\%$); tỷ lệ khả năng chi trả của các loại đồng tiền luôn đảm bảo trong ngưỡng quy định của NHNN.

Năm 2024, SHB đã hoàn thành việc xây dựng các mô hình đo lường rủi ro tín dụng và phương pháp luận tính vốn theo tiêu chuẩn Basel II – phương pháp nâng cao IRB; và đang trong lộ trình hoàn thiện toàn bộ khung quản trị rủi ro tiên tiến với mục tiêu năm 2027 đáp ứng toàn bộ yêu cầu của Basel II – IRB, đồng thời phù hợp với định hướng của NHNN về nâng cao năng lực quản trị rủi ro của hệ thống TCTD.

Bên cạnh đó, ngân hàng cũng đã hoàn thành triển khai và áp dụng quản lý rủi ro thanh khoản theo tiêu chuẩn Basel III (LCR, NSFR) và triển khai công cụ đo lường quản lý tài sản nợ có (FTP, ALM) tiên tiến, giúp kiểm soát chặt chẽ dòng tiền, đảm bảo khả năng thanh khoản và có dự phòng chủ động trong trường hợp thị trường có diễn biến bất lợi. Ngân hàng cũng xây dựng các kịch bản và thực hiện kiểm tra sức chịu đựng thanh khoản (stress test) định kỳ 6 tháng, đánh giá khả năng thanh khoản và quản trị vốn trong cả điều kiện bình thường và diễn biến bất lợi. Bên cạnh đó, SHB tiếp tục thực hiện đa dạng hóa nguồn vốn huy động, cân bằng tài sản – nợ phải trả, và theo dõi sát sao các chỉ số thanh khoản đảm bảo ngân hàng luôn chủ động và có phương án ứng phó kịp thời.

An toàn vốn giai đoạn 2020 – 2024

2020	2021	2022	2023	2024
10,08%	11,86%	12,22%	12,19%	11,85%

(*) Quy định của NHNN: theo Basel II ($\geq 8\%$)



3. Những cải tiến về cơ cấu tổ chức, chính sách, quản lý

Trong năm đầu tiên triển khai chiến lược chuyển đổi 5 năm, SHB đã có những bước chuyển đổi mạnh mẽ nhằm nâng cao năng lực quản trị, tối ưu hóa mô hình hoạt động và tăng cường hiệu quả kinh doanh. Các mục tiêu chiến lược của SHB được cụ thể hóa thành các sáng kiến chiến lược với lộ trình triển khai cụ thể. Các sáng kiến được dẫn dắt đưa vào vận hành và kinh doanh đã tạo động lực giúp SHB nâng cao hiệu quả trong bối cảnh kinh tế còn nhiều thách thức, tạo nền tảng vững chắc để tăng trưởng mạnh mẽ hơn trong năm 2025 và tiến gần hơn đến các mục tiêu chiến lược năm 2028.

3.1. Cải tiến về cơ cấu tổ chức và quản lý

- Trong năm 2024, SHB tiếp tục triển khai công tác quản trị điều hành theo nguyên tắc tuân thủ chặt chẽ các định hướng của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, bám sát chiến lược phát triển và kế hoạch kinh doanh đã được Đại hội đồng cổ đông thông qua. SHB áp dụng phương pháp quản lý theo mục tiêu (MBO) để tối ưu hóa nguồn lực, linh hoạt điều chỉnh chiến lược kinh doanh, kiểm soát chặt chẽ rủi ro và triển khai hiệu quả các sáng kiến chuyển đổi, giúp ngân hàng nâng cao khả năng thích ứng và duy trì hiệu suất vận hành cao.
- Ngân hàng đã kiện toàn bộ máy tổ chức theo hướng tinh gọn, hiệu quả, gắn với mục tiêu chiến lược đến năm 2028 và tầm nhìn tới năm 2035. Một số khối, phòng, ban đã được cấu trúc lại hoặc thành lập mới để tăng cường năng lực hoạt động kinh doanh, tối ưu hóa chi phí vận hành và nâng cao năng suất lao động.
- Tiếp tục hoàn thiện cơ chế phân quyền rõ ràng và minh bạch giữa Hội sở và các đơn vị kinh doanh, tạo điều kiện để từng đơn vị phát huy tối đa tiềm năng, trong khuôn khổ quản trị rủi ro chặt chẽ và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định nội bộ.
- Trong năm 2024, SHB đã thực hiện tối giản, tối ưu hóa và tự động hóa quy trình làm việc để giảm thiểu chi phí nhân sự và thời gian xử lý giao dịch; tăng năng suất lao động thông qua công tác đào tạo, cải thiện kỹ năng và môi trường làm việc để tăng hiệu suất; áp dụng công nghệ thông tin tiên

tiến: Sử dụng các công nghệ như trí tuệ nhân tạo, tự động hóa, phân tích dữ liệu để nâng cao hiệu suất và giảm thiểu sai sót. Nhờ quyết liệt số hóa trong mọi quy trình hoạt động của ngân hàng, SHB đã đạt mức chi phí trên thu nhập thấp trong bối cảnh vẫn đẩy mạnh đầu tư hiện đại hóa công nghệ.

3.2. Cải tiến về quản trị rủi ro, hướng tới đáp ứng các thông lệ và chuẩn mực quốc tế

- Năm 2024, SHB đã hoàn thành việc xây dựng các mô hình đo lường rủi ro tín dụng và phương pháp luận tính vốn theo tiêu chuẩn Basel II – phương pháp nâng cao IRB; và đang trong lộ trình hoàn thiện toàn bộ khung quản trị rủi ro tiên tiến với mục tiêu năm 2027 đáp ứng toàn bộ yêu cầu của Basel II – IRB, đồng thời phù hợp với định hướng của NHNN về nâng cao năng lực quản trị rủi ro của hệ thống TCTD.
- Thiết lập hệ thống quản lý rủi ro môi trường xã hội (ESMS) với cấu trúc rõ ràng và tích hợp trong quy trình cấp tín dụng. Đồng thời, SHB không ngừng mở rộng và nâng cao năng lực trong việc tăng trưởng tín dụng xanh cũng như thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro môi trường xã hội trong hoạt động cấp tín dụng, phát triển danh mục tín dụng xanh một cách bền vững.
- Mở rộng ứng dụng công nghệ và dữ liệu lớn (Big Data, AI) trong quản lý rủi ro tín dụng, giúp nâng cao tính chính xác trong đánh giá rủi ro và ra quyết định tín dụng.
- SHB đã hoàn thành triển khai và áp dụng quản lý rủi ro thanh khoản theo tiêu chuẩn Basel III (LCR, NSFR) và triển khai công cụ đo lường quản lý tài sản nợ có (FTP, ALM) tiên tiến, giúp kiểm soát chặt chẽ dòng tiền, đảm bảo khả năng thanh khoản và có dự phòng chủ động trong trường hợp thị trường có diễn biến bất lợi.

SHB đã hoàn thiện khung quản trị rủi ro hoạt động, đáp ứng các yêu cầu của Thông tư 13/2018/TT-NHNN và thông lệ quốc tế nhằm bảo vệ quyền lợi khách hàng và nâng cao hiệu quả vận hành. Đặc biệt, SHB đã triển khai vận hành luân phiên hệ thống Core Banking nhằm đảm bảo tính liên tục trong hoạt động kinh doanh và khả năng phục hồi nhanh chóng khi xảy ra sự cố.

3.3. Cải tiến về công nghệ và sản phẩm

- Các sản phẩm dịch vụ của SHB đều đang dẫn đầu ưu hóa kênh phân phối theo hướng “Digital first”. Tỷ trọng giao dịch qua ngân hàng số tăng trưởng mạnh giúp SHB phát triển thêm khách hàng mới, nâng cao hiệu quả, tiết kiệm chi phí. Hiện nay, 90% các nghiệp vụ SHB trọng yếu đã có thể thực hiện hoàn toàn trên kênh số, 90% số lượng giao dịch của các khách hàng đều được thực hiện hoàn toàn thông qua kênh số Mobile banking, Internet banking.
- Để đạt được những kết quả tích cực này, SHB đã tăng tốc chuyển đổi số, hiện đại hóa hạ tầng công nghệ, tự động hóa quy trình vận hành và ứng dụng số hóa toàn diện vào mọi hoạt động của Ngân hàng. Trong ba năm gần đây, SHB liên tục đầu tư mạnh mẽ cho công nghệ, xây dựng và ra mắt nhiều sản phẩm với các tính năng số mới hiện đại và vượt trội. Ứng dụng di động dành cho khách hàng doanh nghiệp - SHB Corporate Mobile ra đời vào tháng 9 năm 2024 với 71 tính năng được thiết kế theo nhu cầu và vai trò của các đối tượng người dùng khác nhau nhằm giúp các doanh nghiệp chủ động trong việc thực hiện và kiểm soát giao dịch,

truy vấn tài khoản, mua bán và thanh toán ngoại tệ mọi lúc mọi nơi. Ứng dụng SHB SAHA cho khách hàng cá nhân được go-live vào cuối tháng 11/2024 ứng dụng nhiều công nghệ và kỹ thuật hiện đại như chuyển dịch hạ tầng sang nền tảng điện toán đám mây tiên tiến của AWS, tối ưu hóa mã code và nâng cấp trải nghiệm/giao diện người dùng (UI/UX) cùng cải tiến nhiều khía cạnh quan trọng như tự động hóa quá trình tiếp nhận khách hàng (onboarding), tích hợp trên 130 tính năng cần thiết và bổ sung các tính năng mới so với SHB Mobile, phát triển các tính năng mới liên quan đến dịch vụ chuyển tiền và quản lý tài khoản, thu thập dữ liệu sinh trắc học, lựa chọn tài khoản ảo, quản lý tiền gửi và xác nhận khoản vay... Quá trình chuyển dịch khách hàng sang SHB SAHA cũng được triển khai suôn sẻ, mượt mà với nhiều phản hồi tích cực từ khách hàng về tốc độ xử lý, giao diện ứng dụng và tiện ích ứng dụng và đặc biệt là tính an toàn bảo mật cao. Việc phát triển và triển khai thành công ứng dụng SHB SAHA và ứng dụng SHB Mobile KHDN trong năm 2024 đã góp phần củng cố thêm vị thế của SHB trên thị trường và chứng minh cam kết mạnh mẽ của Ngân hàng trong việc cung cấp các giải pháp kỹ thuật số tiên tiến cùng các trải nghiệm vượt trội cho khách hàng.



4. Kế hoạch phát triển trong tương lai (2025–2028)

Trên cơ sở kết quả kinh doanh năm 2024, nghiên cứu dự báo môi trường kinh doanh, SHB tiếp tục xác định triển khai 4 trụ cột và các nhiệm vụ trọng tâm đề ra trong năm 2025 của toàn hệ thống như sau:

CÁC CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH CƠ BẢN DỰ KIẾN NĂM 2025

Đơn vị: Tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	Kế hoạch 2025	Tăng trưởng	
			(+/-)	(%)
1	Tổng tài sản	832.221	84.743	11,00%
2	Vốn điều lệ *	45.942	5.285	13,00%
3	Tổng dư nợ cấp tín dụng **	617.624	83.640	16,00%
4	Lợi nhuận trước thuế	14.500	2.931	25,00%
5	Tỷ lệ nợ xấu theo TT31	≤ 2,00%	-	-
6	Cổ tức dự kiến	18%	-	-

(**) Tăng trưởng tín dụng được điều chỉnh theo chấp thuận của NHNN, Huy động vốn từ tổ chức kinh tế và dân cư phù hợp với tốc độ tăng trưởng tín dụng thực tế, nhằm tối ưu hóa bảng cân đối kế toán.

5. Giải trình của Ban điều hành đối với ý kiến kiểm toán

Công ty Kiểm toán Deloitte không có ý kiến không chấp thuận đối với Báo cáo tài chính SHB



“

Xuất phát từ giá trị “Tâm” làm cốt lõi, Ban Lãnh đạo SHB cùng CBNV các cấp dành nhiều thiện tâm xây dựng một xã hội Việt Nam phát triển bền vững.

6. Báo cáo đánh giá liên quan trách nhiệm về môi trường và xã hội

6.1. Đánh giá liên quan đến các chỉ tiêu môi trường

SHB không thực hiện đánh giá các thông số về môi trường do các tòa nhà, điểm giao dịch của SHB hiện nay chủ yếu đi thuê.

Là đơn vị cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng, hoạt động kinh doanh của SHB không sản sinh nhiều lượng khí thải nhà kính cũng như tác động đáng kể tới môi trường. Các nguồn phát thải khí nhà kính nếu có chủ yếu đến trực tiếp từ hoạt động sử dụng các thiết bị công cụ lao động, và gián tiếp đến từ hoạt động thấp sáng trong các tòa nhà, sửa chữa, bảo trì thiết bị, hệ thống phát điện, điều hòa cũng như phương tiện lưu thông của nhân viên và khách hàng xung quanh các điểm giao dịch.

Là một ngân hàng TMCP, trách nhiệm đối với môi trường còn được SHB nỗ lực thực hiện thông qua hướng dòng vốn cho các lĩnh vực phát triển bền vững của đất nước thông qua nhiều chương trình tín dụng xanh.

Hoạt động đào tạo, tuyên truyền được chú trọng nhằm nâng cao nhận thức cho cán bộ nhân viên về bảo vệ môi trường nơi làm việc, cùng với kiểm soát hợp lý chi phí nhằm nâng cao ý thức sử dụng hiệu quả, tiết kiệm nước, nguyên vật liệu, năng lượng và các nguồn tài nguyên thiên nhiên.

6.2. Đánh giá liên quan đến vấn đề người lao động

Đối với người lao động, SHB luôn tuân thủ các quy định của pháp luật về chế độ việc làm, tiền lương, bảo hiểm và hoàn thiện, bổ sung các chế độ phúc lợi cạnh tranh mỗi ngày, xây dựng môi trường lao động nhân văn, truyền cảm hứng để tăng năng suất làm việc và phát huy tối đa năng lực của bản thân.

Không ngừng cập nhật, nâng cao chất lượng chuyên môn nghiệp vụ cho người lao động cũng như phổ biến các quy định trong quan hệ lao động.

Công tác công đoàn, Đảng đoàn được đẩy mạnh, giải quyết kịp thời các quyền và nghĩa vụ cũng như nâng cao đời sống tinh thần cho người lao động.

6.3. Đánh giá liên quan đến trách nhiệm của SHB đối với cộng đồng địa phương

Chi tiết báo cáo đánh giá liên quan tới trách nhiệm môi trường và xã hội, Quý vị xem tại mục Phát triển bền vững, trang 152