

Vươn tầm

chuyển đổi xanh
chuyển đổi số
cùng đất nước





Tầm nhìn của SHB đến năm 2028 là trở thành Ngân hàng TOP 1 về hiệu quả; Ngân hàng Số được yêu thích nhất; Ngân hàng Bán lẻ tốt nhất đồng thời là Ngân hàng TOP đầu cung ứng nguồn vốn, sản phẩm tài chính dịch vụ với khách hàng doanh nghiệp chiến lược tư nhân và Nhà nước, có chuỗi cung ứng, chuỗi giá trị, hệ sinh thái, phát triển xanh.



4 trụ cột chiến lược vẫn luôn là là điểm tựa để SHB hiện thực hóa các mục tiêu tham vọng trong giai đoạn mới, trong đó hiện đại hóa công nghệ thông tin và chuyển đổi số, chuyển đổi xanh là mũi nhọn được ngân hàng dồn nguồn lực mạnh mẽ, sẵn sàng vươn tầm cùng đất nước trong kỷ nguyên mới!



Đánh giá của Hội đồng quản trị về hoạt động Ngân hàng

Đánh giá của Hội đồng quản trị về các mặt hoạt động của SHB	101
Đánh giá của Hội đồng quản trị về hoạt động của Ban Tổng Giám đốc	102
Các kế hoạch, định hướng của Hội đồng quản trị	103

1. Đánh giá của Hội đồng quản trị về các mặt hoạt động của SHB

Năm 2024 tiếp tục là một năm với không ít thách thức đối với cả nền kinh tế Việt Nam nói chung, hệ thống ngân hàng nói riêng. Tuy nhiên, dưới sự lãnh đạo đúng đắn, kịp thời của Đảng, sự điều hành quyết liệt, linh hoạt của Chính phủ, sự vào cuộc đồng bộ của cả hệ thống chính trị cùng với sự đồng thuận, ủng hộ mạnh mẽ của người dân và cộng đồng doanh nghiệp, Việt Nam nói chung và ngành ngân hàng nói riêng đã đạt được những kết quả nổi bật trong phát triển kinh tế - xã hội.

Với vai trò định hướng và chỉ đạo chiến lược, năm 2024, HĐQT SHB đã chủ động, linh hoạt đưa ra các giải pháp kịp thời, phù hợp với diễn biến thị trường, tạo động lực mạnh mẽ để toàn hệ thống tập trung nguồn lực, bứt phá trong hoạt động kinh doanh. Với nền tảng tài chính vững mạnh, chiến lược rõ ràng, cùng sự đoàn kết, quyết tâm cao độ, tinh thần đổi mới sáng tạo của toàn thể cán bộ nhân viên, SHB đã xuất sắc hoàn thành và vượt các chỉ tiêu kinh doanh năm 2024, tiếp tục khẳng định vị thế, uy tín, 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.

- Tính đến ngày 31/12/2024, tổng tài sản ở mức hơn 747 nghìn tỷ đồng, tăng 18,6% so với cuối năm trước. 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%. Ngân hàng bám sát định hướng của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước hướng dòng vốn vào các lĩnh vực ưu tiên phát triển của nền kinh tế. Ngân hàng tiếp tục đảm bảo các chỉ số an toàn, thanh khoản, quản trị rủi ro tuân thủ và tốt hơn so với quy định của NHNN. Tỷ lệ an toàn vốn CAR ở mức trên 12% theo tiêu chuẩn Basel II, tỷ lệ rủi ro thanh khoản đạt chuẩn Basel III, hoàn thành mục tiêu kiểm soát nợ xấu theo kế hoạch Đại hội đồng cổ đông (ĐHĐCĐ).

Năm 2024 – năm bản lề của Chiến lược Chuyển đổi giai đoạn 2024-2028, SHB ghi nhận lợi nhuận trước thuế đạt 11.569 tỷ đồng, tăng 25,2% so với năm 2023 và vượt kế hoạch ĐHĐCĐ thông qua. Tỷ lệ chi phí hoạt động/

tổng thu nhập hoạt động (CIR) ở mức 24,4% – nhóm thấp nhất toàn ngành nhờ thúc đẩy số hóa quy trình và ứng dụng công nghệ vào hoạt động, dịch vụ, sản phẩm trên toàn hệ thống. Tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) đạt 21,4%, duy trì hiệu quả sinh lời nhóm đầu ngành.

- HĐQT nhiệm kỳ 2022-2027 đã luôn theo sát mọi diễn biến hoạt động kinh doanh của ngân hàng, định hướng, theo dõi, chỉ đạo, giám sát Ban điều hành triển khai thực hiện kế hoạch kinh doanh năm 2024 và theo Nghị quyết đã được ĐHĐCĐ thông qua.

Tỷ lệ chi phí hoạt động/ tổng thu nhập hoạt động (CIR) ở mức 24,4% – nhóm thấp nhất toàn ngành nhờ thúc đẩy số hóa quy trình và ứng dụng công nghệ vào hoạt động, dịch vụ, sản phẩm trên toàn hệ thống.

- HĐQT phát huy tốt vai trò và trách nhiệm trong việc xây dựng và ban hành hệ thống các quy chế quản lý nội bộ, nhằm tạo ra cơ chế quản trị thống nhất và xuyên suốt, kiểm soát vận hành hiệu quả và giám sát hoạt động của mô hình quản trị, góp phần đảm bảo lợi ích của cổ đông và hài hòa lợi ích của các bên liên quan bao gồm khách hàng, người lao động và cổ đông. SHB đã và đang thực hiện tốt công tác quản trị doanh nghiệp, đảm bảo cơ cấu tổ chức và hoạt động theo đúng quy định của Luật Doanh nghiệp, Luật các Tổ chức Tín dụng và Điều lệ của Ngân hàng.

- HĐQT SHB đã định hướng hoạt động cho năm 2024 và các năm tiếp theo cho Ban Điều hành cùng toàn hệ thống quyết tâm hoàn thành các mục tiêu chiến lược phát triển ngân hàng dựa trên 04 trụ cột như sau:

Thể chế, cơ chế; Con người; Lấy khách hàng làm trọng tâm; Nền tảng công nghệ thông tin và chuyển đổi số. Theo đó, HĐQT đã chỉ đạo tập trung đẩy mạnh cải cách thể chế, cơ chế, tinh gọn hệ thống văn bản nội bộ và tái cấu trúc mạnh mẽ Hội sở về bộ máy tổ chức, nâng cao chất lượng công tác quản trị phát triển nguồn nhân lực và đào tạo.

- Tiếp tục đảm bảo quyền lợi của cổ đông, trong năm 2024, SHB đã hoàn thành việc chi trả cổ tức năm 2023 đợt 1 bằng tiền mặt với tỷ lệ 5% và trả cổ tức bằng cổ phiếu với tỷ lệ 11%, qua đó tăng vốn điều lệ lên 40.657 tỷ đồng. Ngày 12/3/2025, SHB đã nhận được văn bản của Ủy ban Chứng khoán nhà nước xác nhận kết quả phát hành cổ phiếu để trả cổ tức với tỷ lệ 11%.

- Với uy tín và năng lực tài chính, năm qua SHB tiếp tục là đối tác của nhiều định chế tài chính quốc tế như: IFC, ADB, WB... với giá trị hợp tác lên đến hàng trăm triệu USD.

Trong bối cảnh thị trường trong nước và quốc tế đầy khó khăn và thách thức, SHB luôn đặt lợi ích chung, sự phát triển bền vững của quốc gia, cộng đồng lên hàng đầu, lấy trách nhiệm xã hội làm kim chỉ nam trong mọi hoạt động. Trong năm 2024, căn cứ các chỉ đạo của Chính phủ và Ngân hàng nhà nước về việc tiếp tục thực hiện quyết liệt các giải pháp tăng cường khả năng tiếp cận vốn tín dụng, tháo gỡ khó khăn cho hoạt động sản xuất kinh doanh; với phương châm hoạt động kinh doanh “lấy khách hàng và thị trường làm trung tâm”, SHB đã triển khai thực hiện các giải pháp nhằm tháo gỡ các khó khăn vướng mắc để đồng hành cùng doanh nghiệp và người dân linh hoạt, kịp thời, hiệu quả. Bên cạnh hỗ trợ hoạt động kinh doanh, SHB luôn tích cực lan tỏa “Tâm” yêu thương tới mọi miền Tổ quốc, thực hiện tốt các chính sách an sinh xã hội, chăm lo các gia đình chính sách, người có công với cách mạng, người có hoàn cảnh khó khăn,...

2. Đánh giá của Hội đồng quản trị về hoạt động của Ban Tổng Giám đốc

- Ngân hàng có đội ngũ quản lý tâm huyết và có nhiều năm kinh nghiệm, bao gồm các chuyên gia uy tín với hàng chục năm kinh nghiệm trong lĩnh vực đầu tư, quản trị kinh doanh, ngân hàng và tài chính rong và ngoài nước. Được điều hành bởi một đội ngũ quản lý tâm huyết và nhiều kinh nghiệm, trong năm 2024, SHB đã tăng trưởng bền vững và được vinh danh tại nhiều giải thưởng uy tín từ các cơ quan, tổ chức trong nước và quốc tế.

- Dưới sự định hướng, chỉ đạo kịp thời từ Hội đồng Quản trị, Ban Tổng Giám đốc SHB đã hoàn thành các chủ trương, chính sách và nghị quyết được Đại hội đồng cổ đông, HĐQT thông qua. Cụ thể, Ban Tổng Giám đốc đã thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của mình với tinh thần trách nhiệm cao, điều hành hoạt động linh hoạt và chỉ đạo sát sao các đơn vị, có những giải pháp, đề xuất kịp thời lên HĐQT đảm bảo mọi hoạt động tại từng đơn vị trong toàn hệ thống được kiểm tra, kiểm soát đầy đủ, kịp thời, an toàn, hiệu quả, đúng quy định của pháp luật.



Để thực hiện mục tiêu chiến lược dài hạn, HĐQT đã lựa chọn các đối tác, những đơn vị tư vấn chiến lược hàng đầu thế giới đồng hành cùng SHB hoạch định, giám sát tổ chức thực hiện chiến lược phát triển Ngân hàng.



3. Các kế hoạch, định hướng của Hội đồng quản trị

Bám sát và hưởng ứng tích cực các chính sách của Đảng, Chính phủ, NHNN và trên cơ sở thường xuyên nghiên cứu phân tích tình hình trong nước, quốc tế và định hướng chiến lược, quản trị chiến lược hướng tới hiệu quả, phát triển an toàn bền vững, SHB luôn đồng hành cùng người dân, doanh nghiệp, phát triển kinh tế song hành phát triển xã hội. SHB xác định năm 2025 là một năm bứt phá của chuyển đổi, chuyển mình mạnh mẽ, vừa tăng cường nội lực, vừa duy trì đà tăng trưởng theo hướng bền vững, hiệu quả.

Tiếp nối hành trình phát triển đầy tự hào, với một tâm thế mới, sức mạnh mới, SHB đang từng bước hiện thực hóa mục tiêu đến năm 2028 là Ngân hàng TOP 1 về hiệu quả, Ngân hàng số được yêu thích nhất, Ngân hàng bán lẻ tốt nhất đồng thời là Ngân hàng TOP đầu cung ứng nguồn vốn, sản phẩm tài chính dịch vụ với khách hàng doanh nghiệp chiến lược tư nhân và Nhà nước, có chuỗi cung ứng, chuỗi giá trị, hệ sinh thái, phát triển xanh. Tầm nhìn đến năm 2035, SHB trở thành Ngân hàng bán lẻ hiện đại, Ngân hàng xanh, Ngân hàng số trong TOP đầu của khu vực.

SHB đang tiếp tục tập trung nguồn lực để triển khai Chiến lược chuyển đổi toàn diện dựa trên 4 trụ cột: Cải cách cơ chế, chính sách, quy định, quy trình; Con người là chủ thể; Lấy khách hàng và thị trường làm trung tâm; Hiện đại hóa công nghệ thông tin và chuyển đổi số và kiên định theo 6 giá trị văn hóa cốt lõi “Tâm – Tin – Tín – Tri – Trí – Tầm”.

HĐQT chỉ đạo toàn hệ thống triển khai quản trị tập trung cao độ vào 6 định hướng trọng tâm sau:

1. Lấy khách hàng và thị trường làm trung tâm trong hoạt động; Kiên định với mục tiêu phát triển bền vững song hành cùng sự phát triển của đất nước.

Tập trung kiện toàn mô hình kinh doanh trên cơ sở mang đến các giá trị tốt nhất cho khách hàng. Từ thiết kế sản phẩm, vận hành dịch vụ đến mô hình phục vụ, tất cả sẽ được tối ưu theo hành trình khách hàng, phân khúc hóa theo vùng miền – hệ sinh thái – ngành nghề.

Trên cơ sở bám sát định hướng của Chính phủ, ngân hàng nhà nước đối với hoạt động của các Ngân hàng thương mại cổ phần và nghiên cứu định hướng chiến lược, cập nhật tình hình xu thế thị trường trong và ngoài nước, SHB tập trung phát triển tín dụng phù hợp với định hướng phát triển kinh tế xã hội của Chính

IV. Đánh giá của Hội đồng quản trị về hoạt động Ngân hàng

phủ, địa phương. Trong đó, ưu tiên với các khách hàng trong lĩnh vực thi công xây lắp (đặc biệt là hạ tầng giao thông) phục vụ các dự án trọng điểm quốc gia; lĩnh vực năng lượng đặc biệt là năng lượng tái tạo, năng lượng xanh; lĩnh vực nông nghiệp nông thôn; lĩnh vực xuất khẩu, công nghiệp hỗ trợ, ứng dụng công nghệ cao, công nghệ sạch thân thiện môi trường; hoạt động lưu trú, du lịch...SHB cũng tiếp tục tập trung phát triển tín dụng thông qua hệ sinh thái, chuỗi cung ứng của khách hàng chiến lược. Đồng thời, duy trì và phát triển đối với khách hàng hiệu quả đang hiện hữu.

SHB đang và sẽ tiếp tục chuyển đổi, ứng dụng tối đa các công nghệ tiên tiến vào hành trình trải nghiệm của khách hàng nhằm đem đến cho khách hàng các trải nghiệm tốt nhất khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ tại SHB. Đồng thời, chủ động nghiên cứu, thấu hiểu nhu cầu của khách hàng để xây dựng các giải pháp toàn diện cho khách hàng về tài chính và phi tài chính.

2. Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh và quản trị

Trên nền tảng công nghệ hiện đại được đầu tư về quản trị số, nguồn nhân lực số và cơ sở hạ tầng số, SHB sẽ tiếp tục tăng tốc chuyển đổi số toàn diện, ứng dụng những công nghệ số hiện đại nhất trong hoạt động ngân hàng nhằm đưa ra các giải pháp tài chính khách hàng phù hợp nhất, năng lực cá thể hóa giải pháp và gói giải pháp cao và tạo thêm nhiều giá trị gia tăng cho khách hàng là cơ sở để phát triển khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

SHB đang triển khai công cuộc chuyển đổi căn bản để nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng trải nghiệm khách hàng thông qua việc sử dụng công nghệ số và dữ liệu. Quan hệ đối tác chiến lược của SHB với các công ty công nghệ hàng đầu thế giới, bao gồm SAP, SAP Pioneer, AWS và Google, có vai trò quan trọng trong việc đạt được các mục tiêu chiến lược.

Trong năm 2025, trọng tâm chuyển đổi của SHB tập trung vào việc cung cấp giá trị gia tăng cho khách hàng và nâng cao hiệu quả bán hàng thông qua các giải pháp then chốt sau:



Triển khai các công cụ cải tiến qui trình bán hàng và quản lý bán hàng, quản lý cho vay mảng ngân hàng bán lẻ và ngân hàng doanh nghiệp.

Chuyển đổi các kênh kỹ thuật số để mang lại trải nghiệm khách hàng trực tuyến mượt mà và trực quan hơn với tính an toàn bảo mật đẳng cấp quốc tế.

Hiện đại hóa giải pháp quản lý dòng tiền và đa dạng hóa sản phẩm thanh toán nhằm cung cấp cho khách hàng các tùy chọn thanh toán linh hoạt, hiệu quả và an toàn hơn, nâng cao sự thuận tiện cho khách hàng và hỗ trợ tăng trưởng kinh doanh cho khách hàng.

Hiện đại hóa hệ thống chi nhánh để tạo ra một môi trường vận hành hiệu quả hơn, nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng.

Ngân hàng Tương lai (BOF) - chiến lược chuyển đổi và số hóa toàn diện trong năm 2025 và các năm tiếp theo.

Một trong những nền tảng trọng tâm trong chiến lược chuyển đổi của SHB là sáng kiến Ngân hàng Tương lai (BOF). Đây là chương trình chuyển đổi sẽ mang lại nền tảng có khả năng mở rộng được xây dựng với các nhà cung cấp công nghệ ngân hàng hàng đầu thế giới và Việt Nam, bao gồm SAP, SAP Fioneer, AWS, CMC... Sáng kiến này sẽ thay đổi năng lực cạnh tranh và năng lực phục vụ khách hàng của SHB và sẽ mang lại những kết quả quan trọng trong năm 2025 và 2026, bao gồm: Các dịch vụ kỹ thuật số nâng cao; Số hóa hành trình khách hàng; Tăng cường tự động hóa trong hoạt động; Tăng trưởng hiệu quả dựa trên kỹ thuật dữ liệu; Hiện đại hóa ngân hàng lõi; Hiện đại hóa các quy trình kinh doanh và vận hành tại các ĐVKD; Thiết lập một nền tảng công nghệ có khả năng mở rộng trong tương lai để hỗ trợ sự tăng trưởng và đổi mới của ngân hàng trong dài hạn.

Với chiến lược chuyển đổi theo 04 trụ cột và cam kết đầu tư cho chiến lược chuyển đổi và số hóa mạnh mẽ, kế hoạch thực thi quyết liệt sẽ thúc đẩy sự phát triển đột phá của SHB, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và nâng cao vị thế của SHB như một tổ chức tài chính hàng đầu trong nước và trong khu vực.

3. Đặt “con người là chủ thể”, kiến tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp và hiện đại

HDQT xác định con người là trụ cột chiến lược, quyết định năng lực cạnh tranh và sự phát triển bền vững của SHB. Vì vậy, SHB luôn không ngừng thay đổi, hoàn thiện các chiến lược, chính sách nhân sự chuyên nghiệp, đồng thời xây dựng môi trường làm việc và văn hóa doanh nghiệp công bằng, minh bạch, đổi mới, sáng tạo để tạo động lực cho cán bộ nhân viên phát triển.

Năm 2025, SHB tiếp tục chú trọng công tác đào tạo, quy hoạch, thu hút và phát triển đội ngũ có chuyên môn, đạo đức “vừa có tâm, vừa có tầm”, sẵn sàng thay đổi, sẵn sàng đột phá và cam kết gắn bó lâu dài. Đồng thời, Ngân hàng cũng đang tiếp tục tập trung công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực có năng lực số để đáp ứng yêu cầu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và xu thế chuyển đổi số trong ngành ngân hàng. Thông qua các chương trình đào tạo chuyên sâu, SHB đã xây dựng và phát triển đội ngũ nhân viên có khả năng vận hành các hệ thống ngân hàng điện tử, ứng dụng công nghệ AI, Big Data, Blockchain vào các quy trình làm việc và dịch vụ của ngân hàng. Việc này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả công việc mà còn tạo ra những sản phẩm, dịch vụ sáng tạo, hiện đại hơn để phục vụ khách hàng, người dân tốt hơn trong kỷ nguyên số.

Trong giai đoạn chuyển đổi mạnh mẽ của toàn hệ thống SHB, mỗi cán bộ SHB cũng đồng thời là một hạt nhân chuyển đổi, luôn không ngừng học hỏi – cải tiến – sáng tạo – gắn bó với tinh thần kiến tạo và khát vọng phụng sự, mang lại giá trị cho cá nhân, tổ chức và cho đất nước

4. Nâng cao năng lực quản trị điều hành, tập trung kiện toàn tổ chức bộ máy tinh gọn, mạnh, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả gắn với phân cấp, phân quyền, phát huy tính chủ động của các cấp

Tiếp tục hoàn thiện thể chế quản trị theo chuẩn mực quốc tế và kiện toàn bộ máy quản lý điều hành phù hợp với chiến lược kinh doanh, thị trường và khách hàng

Cấu trúc tổ chức bộ máy tinh gọn, mạnh, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả gắn với cơ chế phân cấp – phân quyền- giao quyền – giám sát rõ ràng, đảm bảo tính chủ động, minh bạch và linh hoạt trong quản lý điều hành kinh doanh ngân hàng. Quy trình ra quyết định được rút ngắn, kiểm soát nội bộ vận hành theo mô hình dữ liệu số và cảnh báo sớm.

Tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số hóa, tự động hóa các quy trình nội bộ phục vụ công tác quản trị của ngân hàng, ứng dụng trí tuệ nhân tạo vào các hoạt động vận hành, quản lý rủi ro, từ đó, giúp SHB nâng cao hiệu quả, giảm chi phí vận hành, nâng cao hơn nữa tính bảo mật, minh bạch, và mang đến cho khách hàng những sản phẩm dịch vụ tốt nhất, góp phần tạo nền tảng vững mạnh cho sự phát triển bền vững của ngân hàng trong kỷ nguyên số.

5. Tiếp tục tăng cường năng lực quản trị rủi ro, giám sát tuân thủ theo các chuẩn mực tiên tiến

Tiếp tục tập trung đẩy mạnh, nâng cao năng lực quản trị rủi ro theo các chuẩn mực quốc tế hiện đại, hiệu quả, bền vững:

SHB đã và đang tiếp tục hoàn thiện và nâng cao hệ thống quản trị rủi ro toàn diện: áp dụng các mô hình và công cụ hiện đại để đánh giá, đo lường và kiểm soát rủi ro; duy trì các tiêu chuẩn về rủi ro thanh khoản theo tiêu chuẩn Basel III và đưa vào ứng dụng trong hoạt động với mô hình đo lường rủi ro tín dụng theo Basel II nâng cao. Với những cải tiến liên tục trong công nghệ, quy trình quản lý, đào tạo nhân sự và xây dựng văn hóa quản trị rủi ro, SHB hướng tới xây dựng một môi trường hoạt động có bản sắc văn hóa kiểm soát rủi ro rõ nét, có tác động thiết thực và tích cực đến mọi hoạt động, là nền tảng quan trọng để ngân hàng phát triển an toàn, bền vững, hiệu quả... từ đó góp phần phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn, hiệu quả hơn và đóng góp ngày càng nhiều hơn vào sự phát triển ổn định của nền kinh tế.

Nâng cao hiệu quả công tác quản lý tuân thủ:

SHB xây dựng một hệ thống quản lý tuân thủ toàn diện nhằm đảm bảo tất cả các hoạt động của ngân hàng đều tuân thủ các yêu cầu của cơ quan quản lý, đúng quy định pháp luật và đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế. SHB tiếp tục tăng cường nâng cao và số hóa các công cụ kiểm soát và giám sát tuân thủ trên toàn hệ thống và đến từng đơn vị, đảm bảo mọi giao dịch và hoạt động đều minh bạch và tuân thủ các quy định.

Tập trung phòng chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực:

SHB xác định công tác phòng chống tham nhũng, lãng phí và tiêu cực là một trong các nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên, liên tục, lâu dài, thể hiện cam kết trong việc duy trì môi trường làm việc minh bạch, công bằng và hiệu quả. SHB thiết lập một hệ thống giám sát nghiêm ngặt để phát hiện các hành vi tham nhũng, tiêu cực và lãng phí. Mọi vi phạm sẽ được điều tra kỹ lưỡng và xử lý theo đúng quy định của pháp luật và các chính sách nội bộ của ngân hàng. SHB luôn chú trọng tổ chức các khóa đào tạo, huấn luyện cho cán bộ nhân viên về các vấn đề liên quan đến tham nhũng, tiêu cực, lãng phí, đồng thời nâng cao nhận thức về tác hại của những hành vi này. Đây là một trong những chiến lược quan trọng của ngân hàng nhằm khẳng định uy tín, giá trị “Lấy Tâm làm gốc” của người SHB, gia tăng niềm tin của khách hàng, đối tác và xã hội, đồng thời đảm bảo sự phát triển bền vững của SHB.

Đẩy mạnh hoạt động quản lý và xử lý nợ

Năm 2025, SHB đẩy mạnh và tập trung vào việc giảm thiểu tỷ lệ nợ xấu, đảm bảo sự ổn định tài chính, duy trì mức độ rủi ro tín dụng trong tầm kiểm soát thông qua các biện pháp giải pháp: Tiếp tục cải thiện các biện pháp kiểm soát chất lượng tín dụng và phòng ngừa rủi ro ngay từ giai đoạn đầu; Chủ động tư vấn thực hiện các biện pháp tái cấu trúc nợ theo quy định pháp luật; Tăng cường hiệu quả hoạt động xử lý nợ, xây dựng các chính sách XLN đặc thù; Cải tiến mô hình, quy trình thực hiện đảm bảo minh bạch và tuân thủ pháp luật; Đầu tư công nghệ, triển khai phần mềm quản lý nợ hiện đại nhằm phát hiện và phòng ngừa cũng như quản lý giám sát công tác xử lý nợ đảm bảo công khai, minh bạch, an toàn, hiệu quả.

6. **Nắm bắt, dự báo xu thế tương lai, tập trung phát triển các giải pháp khoa học, chuyển đổi số để bứt phá:**

Trong các hoạt động đầu tư và phát triển, SHB luôn đặt mục tiêu song hành vừa đáp ứng yêu cầu hiện tại vừa chuẩn bị và dự trù cho tương lai.

Bám sát theo chủ trương định hướng của Chính phủ trong công tác phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, để đưa đất nước phát triển mạnh mẽ trong kỷ nguyên mới - kỷ nguyên giàu mạnh. Với tầm nhìn phát triển mạnh mẽ trong tương lai, SHB sẽ tiếp tục đầu tư vào các giải pháp công nghệ tiên tiến để tối ưu hóa quy trình, mang đến những trải nghiệm vượt trội cho khách hàng và tạo ra những dịch vụ ngân hàng số hiện đại, tiện lợi và an toàn,

SHB cũng luôn chú trọng đến việc củng cố nền tảng tài chính vững mạnh để có thể chuẩn bị với những thay đổi của thị trường.

SHB tiếp tục đẩy mạnh xây dựng và hợp tác với các tập đoàn công nghệ, định chế tài chính hàng đầu quốc tế và các tổ chức uy tín trong và ngoài nước. Những quan hệ đối tác này không chỉ giúp SHB tăng cường khả năng cạnh tranh ngay trong hiện tại mà còn mang lại nhiều cơ hội phát triển mới cho SHB trong tương lai.

SHB liên tục nghiên cứu, cập nhật, phân tích tình hình biến động của kinh tế, chính trị, xã hội vĩ mô của thế giới và của Việt Nam có tác động đến hoạt động của các ngành hàng nói chung và SHB nói riêng, từ đó chủ động xây dựng các chiến lược, giải pháp để linh hoạt ứng phó. Đồng thời, chuẩn bị các sản phẩm dịch vụ mới, mang tính đột phá, phù hợp với xu hướng và nhu cầu của khách hàng trong tương lai.

7. **Tiếp tục đóng góp cho sự thịnh vượng của đất nước, công tác an sinh xã hội, hỗ trợ người nghèo, người có hoàn cảnh khó khăn**

Trong suốt hành trình phát triển, SHB luôn đồng hành, kiến tạo và lan tỏa những giá trị tốt đẹp, đóng góp vào sự phát triển kinh tế đất nước. Mọi hoạt động kinh doanh đều được đặt trong mối quan hệ hài hòa giữa lợi ích ngân hàng – khách hàng – cộng đồng.

Khởi nguồn từ Tâm, xuyên suốt hơn 30 năm xây dựng và phát triển, SHB luôn đặt chữ Tâm lên hàng đầu và coi đó là kim chỉ nam cho mọi hoạt động. Song hành với kinh doanh, năm 2025, SHB cam kết tiếp tục tham gia các hoạt động an sinh xã hội, vì cộng đồng, các chương trình do Đảng và Nhà nước phát động. Đồng thời, SHB sẽ tiếp tục đóng góp và thực hiện trách nhiệm với cộng đồng thông qua các hoạt động đầu tư cho nhiều lĩnh vực như phát triển giáo dục, y tế, bảo vệ trẻ em, hỗ trợ sức khỏe y tế và các hoạt động bảo vệ môi trường.

SHB sẽ tiếp tục phát huy tinh thần đoàn kết, tự tin, tự lực, tự cường, tự hào dân tộc, quyết tâm đổi mới, sáng tạo, phát triển dựa trên 4 trụ cột của Ngân hàng. Trong đó, SHB luôn xác định lấy con người làm chủ thể, không ngừng đổi mới, sáng tạo, liên tục học hỏi, đổi mới tư duy trong cách nghĩ, cách làm. Đồng thời, tiếp tục chủ động kết nối các nguồn lực xã hội, khơi dậy tinh thần dân tộc, mang lại nhiều hơn nữa các giá trị cho khách hàng, nhà đầu tư, cổ đông, cộng đồng; đóng góp vào sự phồn thịnh của đất nước, đồng hành cùng đất nước bước vào kỷ nguyên mới, kỷ nguyên vươn mình của dân tộc.