

HOME CREDIT



Những hoạt động ESG nổi bật tại

Việt Nam

THÔNG DIỆP TỪ TỔNG GIÁM ĐỐC

“Tính bền vững luôn là một phần trong DNA của chúng tôi ngay từ những ngày đầu hoạt động.”



Home Credit hoạt động tại Việt Nam từ năm 2008. Tới nay, có gần 6.000 nhân viên trực tiếp phục vụ hơn 12 triệu khách hàng, phần lớn trong số này bị các ngân hàng truyền thống từ chối phục vụ. Chúng tôi là một trong những công ty tài chính tiêu dùng đầu tiên trong khu vực và được đánh giá là “Thương hiệu được yêu thích nhất” tại Việt Nam. Tính bền vững luôn đi liền với phương pháp tiếp cận thị trường của chúng tôi, và sự

cam kết này càng được khẳng định rõ ràng trong giai đoạn Covid-19 – nó là yếu tố bản lề trong cách chúng tôi làm việc với khách hàng, con người, cộng đồng, đối tác và các cổ đông.

Trọng tâm trong phương pháp tiếp cận ESG của chúng tôi được thể hiện qua chữ “S: Social – tính cộng đồng”. Từ khi gia nhập thị trường, chúng tôi luôn mang tới cho khách hàng Việt những sản phẩm đột phá, cho vay có trách nhiệm và những giải pháp tận dụng công nghệ. Chúng tôi giúp khách hàng tiếp cận các giải pháp tài chính và đạt được mục tiêu của mình một cách dễ dàng và an toàn. Chúng tôi quảng bá tài chính toàn diện qua việc ủng hộ chiến lược quốc gia về tài chính toàn diện của Chính phủ tới năm 2025 và tầm nhìn tới 2030. Chúng tôi tập trung vào việc nâng cao vị thế của phụ nữ trong chính công ty mình hoặc trong cộng đồng, nhằm đưa họ trở thành những doanh nhân khởi nghiệp, chuyên gia dữ liệu và đảm nhận những vai trò lãnh đạo.

Chúng tôi luôn đề cao và trân trọng

truyền thống đoàn kết, tương thân tương ái của người Việt trong cộng đồng. Tôi tự hào rằng công ty chúng tôi đã hành động rất nhanh và quyết đoán trong những lần hỗ trợ cộng đồng, đặc biệt là trong giai đoạn Covid-19. Mục tiêu chính trong năm 2021 của chúng tôi là hỗ trợ Chính phủ trong nỗ lực chống lại dịch bệnh bằng vắc-xin, đồng thời truyền thêm động lực cho những cán bộ y tế tuyến đầu cũng như giúp đỡ những nạn nhân Covid.

Năm 2022 sẽ là năm chúng tôi tích cực triển khai những hoạt động ESG bằng việc củng cố kho dữ liệu về các chỉ số đo lường hiệu quả (KPI) của ESG, đẩy mạnh phổ cập kiến thức tài chính và công nghệ cho khách hàng, hỗ trợ tài chính và tư vấn phương pháp cho những dự án giúp đỡ phụ nữ ở vùng khó khăn khởi nghiệp. Chúng tôi đi tiên phong về ESG trong ngành tài chính tiêu dùng và chúng tôi luôn hướng tới việc dẫn lối và trở thành hình mẫu cho mọi người.

A. Witschard

Annica Witschard

Tổng giám đốc, Home Credit Vietnam

Những điểm nổi bật:

12,8 triệu
khách hàng

6 nghìn
nhân viên

300 nghìn
khách hàng mới hàng tháng

9,4 nghìn
đối tác bán lẻ

46%
lãnh đạo cấp cao ở Home Credit là phụ nữ

65%
khách hàng sẽ giới thiệu chúng tôi cho gia đình và bạn bè

SỨ MỆNH VÀ MỤC TIÊU CỦA CHÚNG TÔI

Chúng tôi tạo điều kiện tối đa để mọi người xây dựng cuộc sống mơ ước.

Chúng tôi mang tới những giải pháp tài chính đáng tin cậy và có trách nhiệm tới khách hàng và đối tác thông qua nhiều kênh do chính họ lựa chọn. Chúng tôi liên tục giải quyết những nhu cầu phát sinh, bằng cả biện pháp trực tiếp lẫn tận dụng hệ sinh thái đầy sáng tạo, từ đó giúp xây dựng một thế giới bền vững hơn.



TÀI CHÍNH CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN

Tính minh bạch, tuân thủ pháp luật và tận tâm với khách hàng là những giá trị nền tảng trong việc kinh doanh của chúng tôi. Chúng tôi là những vận động viên việt dã, luôn chú trọng mang tới những lợi ích bền vững cho khách hàng, đối tác và xã hội.

Điều này đồng nghĩa với việc Home Credit luôn mang đến những sản phẩm phù hợp và đảm bảo rằng khách hàng được hiểu rõ những điều khoản và quyền hạn của dịch vụ. Khả năng thẩm định khoản vay ưu việt của chúng tôi, đi kèm sự trợ giúp từ khoa học dữ liệu là cốt lõi của hoạt động cho vay có trách nhiệm, cho phép chúng tôi ngăn chặn việc mở rộng tệp khách hàng quá mức. Quy trình đánh giá tự động của chúng tôi sử dụng những mô hình thống kê tiên tiến, kết hợp nhiều loại dữ liệu để đánh giá khả năng chi trả và xếp hạng tín dụng của khách hàng dựa vào thu nhập cùng khả năng tín chấp của họ, đi kèm với nhiều gói hỗ trợ bảo hiểm khoản vay cho những trường hợp rủi ro bất ngờ.

Tính minh bạch

Toàn bộ các tài liệu, văn bản của chúng tôi đều sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, rõ ràng, bình dân, đi kèm các bước hướng dẫn đơn giản. Các thông tin này đều có thể tìm thấy trên kho dữ liệu trực tuyến hoặc ứng dụng của chúng tôi.

Giai đoạn cân nhắc lại

Nhằm đảm bảo rằng khách hàng chắc chắn về quyết định vay để giải quyết nhu cầu cá nhân, chúng tôi đưa ra chương trình cân nhắc lại trong 14 ngày, qua đó hỗ trợ khách hàng hủy khoản vay mà không bị phạt hay tính thêm lãi suất, trong trường hợp họ đổi ý.

Công tác tư vấn và hỗ trợ

Chúng tôi hỗ trợ khách hàng trên đa nền tảng, bao gồm cả qua điện thoại và tư vấn trực tiếp tại điểm bán. Chúng tôi cũng có dịch vụ hỗ trợ 24/7 trên ứng dụng Home Credit nhằm giải quyết những vấn đề cho khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả, đặc biệt trong những giai đoạn khó khăn như Covid-19.

Thu hồi nợ theo đúng quy chuẩn

Đội ngũ của chúng tôi luôn được đào tạo bài bản để đối xử với khách hàng một cách công bằng, nhân văn nhất trong trường hợp có khoản nợ cần thu hồi.

“

Khoảng 69% người trưởng thành tại Việt Nam không được ngân hàng hoặc những dịch vụ tài chính truyền thống phục vụ, vì vậy chúng tôi tập trung giúp đỡ những đối tượng này. Việc này không chỉ mở ra những cơ hội quan trọng để mọi người cải thiện cuộc sống, mà nó còn góp phần trong việc đạt được những mục tiêu chiến lược tài chính toàn diện của Chính phủ.”

”



Phạm Ngọc Khang
Giám đốc Tài chính

<3%

Tỷ lệ nợ xấu (NPL) - thấp nhất trong thị trường tài chính tiêu dùng tại Việt Nam



PHỔ CẬP KIẾN THỨC TÀI CHÍNH

Phổ cập kiến thức tài chính luôn là một trong những yếu tố then chốt của hoạt động cho vay có trách nhiệm. Rất nhiều khách hàng của chúng tôi không tiếp cận được dịch vụ tài chính ngân hàng truyền thống, 40% trong số họ hoàn toàn xa lạ với khái niệm tài chính tiêu dùng. Vì vậy, việc phổ cập kiến thức tài chính là trọng tâm trong những nỗ lực ESG của chúng tôi, và trong suốt nhiều năm qua chúng tôi đã thực hiện nhiều dự án để phổ cập, giáo dục kiến thức về tiền tệ, tài chính cho khách hàng, gia đình họ cũng như đại chúng.

Chúng tôi thực hiện việc này qua nhiều hình thức như giới thiệu trên đường phố (roadshow), hội thảo, ngày hội thông tin mở, sự kiện tại cửa hàng, tờ rơi, báo chí, chiến dịch truyền thông và trò chơi di động; đi kèm có là hoạt động phổ cập tại các siêu thị, trung tâm thương mại và trong cộng đồng. Chúng tôi tập trung giáo dục về tín dụng, vay có trách nhiệm và cách hạch toán ngân sách chi tiêu, cùng với đó là giúp đỡ thế hệ trẻ hiểu hơn về quản lý tài chính có trách nhiệm.

Chương trình giáo dục kiến thức tài chính

Tâm điểm trong nỗ lực ESG của chúng tôi là một chương trình phổ cập kiến thức tài chính toàn diện đi kèm nhiều bài tập thực hành để giúp khách hàng quản lý tài chính cá nhân và biết lập kế hoạch để thực hiện các mục tiêu tài chính của mình. Chúng tôi cũng đang phát triển dần các trò chơi trên ứng dụng Home Credit nhằm giúp khách hàng có cách tiếp cận dễ dàng và vui vẻ với những thông tin này. Chúng tôi phối hợp cùng Tiến sĩ Ngô Ngọc Quang của đại học Ngoại Thương và công ty Saigon Books để phát triển nội dung chương trình này.

Chuỗi sự kiện “Những điều tân sinh viên cần biết”

Hàng ngàn sinh viên từ năm trường đại học lớn của thành phố Hồ Chí Minh đã tham gia vào chuỗi sự kiện với chủ đề về tài chính cá nhân căn bản. Nhân cơ hội này, chúng tôi cũng dành 25 suất học bổng cho những sinh viên nghèo vượt khó.

Chương trình truyền hình “Đồng Tiền Thông Thái”

Từ giữa năm 2021, chúng tôi đã tham gia vào chương trình “Đồng Tiền Thông Thái” của vụ Truyền thông Ngân hàng Nhà Nước phối hợp cùng Đài Truyền hình Việt Nam (VTV1). Qua các tình huống thực tế trong đời sống kèm lời khuyên từ các chuyên gia, chúng tôi mang tới những kiến thức thực tiễn nhằm giúp khán giả tiếp cận các dịch vụ tài chính một cách hiệu quả hơn.

Diễn đàn phụ nữ hiện đại

Chúng tôi tổ chức diễn đàn trực tuyến cho phụ nữ với những lời khuyên về quản lý tài chính gia đình. Diễn đàn được phát sóng trực tiếp trên trang Facebook của Báo Phụ nữ Việt Nam, nơi các chuyên gia của Home Credit tọa đàm cùng người nổi tiếng và những cá nhân có sức ảnh hưởng. Gần 9.400 người đã tham dự buổi phát sóng trực tiếp này.

“

Tính trách nhiệm, công bằng và toàn diện đều là những yếu tố nằm trong DNA của Home Credit. Mọi thứ chúng tôi làm đều mang mục đích tạo điều kiện tốt nhất cho mọi người. Chúng tôi đưa cho họ những sản phẩm thích hợp dựa vào nhu cầu cá nhân và khả năng chi trả, đồng thời luôn giúp khách hàng đưa ra những quyết định sáng suốt.

”



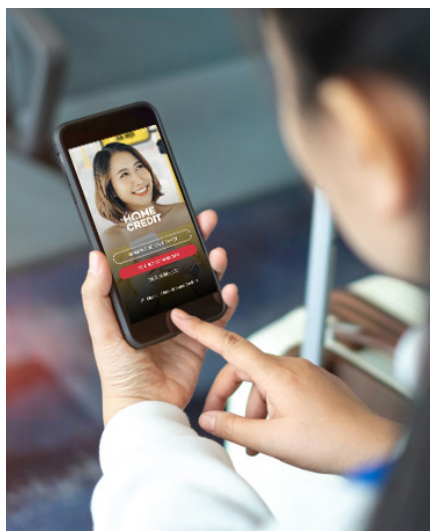
Nguyễn Phước Bảo Dung
Giám đốc Tiếp thị



TẠO ĐIỀU KIỆN ĐỂ MỌI NGƯỜI LÀM CHỦ KỸ THUẬT SỐ

Giai đoạn Covid-19 đã thúc đẩy sự chuyển đổi số mạnh mẽ tại Việt Nam. Các dịch vụ số thu hút tới 41% khách hàng mới (cao hơn trung bình của Đông Nam Á), với 94% trong số này có kế hoạch tiếp tục duy trì những hành vi sử dụng dịch vụ số hóa sau dịch bệnh.¹ Ngay từ khi giai đoạn Covid-19 mới bắt đầu, chúng tôi đã đẩy mạnh chuyển đổi số, giúp đỡ hàng loạt khách hàng tiếp cận dịch vụ của chúng tôi dễ dàng hơn.

Việc tập trung vào chuyển đổi số thể hiện định hướng tiếp tục mang tới các giải pháp đột phá nhằm nâng cấp trải nghiệm khách hàng khi họ đồng hành cùng chúng tôi. Lấy ví dụ, chúng tôi sử dụng hệ thống dữ liệu lớn (big data), phân tích chuyên sâu và trí tuệ nhân tạo để mở ra hàng loạt các cơ hội tiếp cận dịch vụ tài chính – và những cơ hội cho các đối tác bán lẻ đẩy cao doanh số. Chúng tôi cũng là công ty tài chính tiêu dùng đầu tiên ở Việt Nam triển khai ứng dụng đi động, chúng tôi đã chuyển đổi thành nơi khách hàng có thể dễ dàng tự phục vụ qua cách tiếp cận dễ hiểu, nội dung chuyên biệt và những sản phẩm đặc thù theo nhu cầu cá nhân.



Voicebot (robot tư vấn)

Sự kết hợp giữa người và máy móc để giành được cảm tình từ khách hàng

Để phục vụ hơn 12 triệu khách hàng tại Việt Nam, chúng tôi duy trì hệ thống chăm sóc khách hàng trên toàn quốc. Trung bình một ngày chúng tôi tiếp nhận, hỗ trợ và xử lý hàng ngàn cuộc gọi từ khách hàng về việc trả nợ. Nhằm cải thiện trải nghiệm hỗ trợ khách hàng, chúng tôi đã tận dụng một voicebot dùng trí tuệ nhân tạo phục vụ 24/7, nhằm đảm bảo cho khách hàng một công cụ hỗ trợ nhanh chóng và dễ tiếp cận. Voicebot sử dụng ngôn ngữ phổ thông với giọng tiếng Việt khi giao tiếp. Việc này không chỉ giúp đẩy nhanh quá trình giải quyết vấn đề cho khách hàng, mà còn tiết kiệm thêm thời gian để hỗ trợ cho những khách hàng cần trợ giúp đặc biệt. Chúng tôi đang nghiên cứu nâng cấp công nghệ này và triển khai nó ở cả những mảng khác nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

Thẻ tín dụng trực tuyến

Tương lai của mua sắm trực tuyến

Giai đoạn Covid-19 là tác nhân thúc đẩy nhu cầu mua sắm trực tuyến, nhưng cũng gây ra khó khăn trong việc áp dụng so với thẻ cứng truyền thống. Home Credit Việt Nam đã đưa ra giải pháp thẻ tín dụng trực tuyến, tương tự như một khoản vay với khả năng chi trả linh động. Khách hàng chỉ cần mất khoảng 30 phút đăng ký qua ứng dụng là thẻ đã sẵn sàng. Đây là giải pháp không dùng nhựa, không tốn giấy và khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt qua ứng dụng của chúng tôi – cũng như tận hưởng hoàn tiền 2% cho mọi giao dịch trực tuyến cùng 45 ngày không lãi suất.

“

Với động lực giúp khách hàng “Sống Vui” và tận dụng lợi thế tiên phong trong thị trường, chúng tôi luôn thúc đẩy bản thân mình thích nghi nhanh chóng với môi trường kinh doanh nhiều biến động. Giai đoạn Covid-19 là dịp để chúng tôi thể hiện sự linh hoạt và khả năng của mình trong việc thúc đẩy những phát kiến về mặt công nghệ nhằm đem lại lợi ích tối cho khách hàng

”



Anastasia Fokina

Giám đốc Vận hành và Chuyển đổi số

<30 giây

Thời gian trung bình đưa ra quyết định

4.5/5

Thang điểm hài lòng do khách hàng đánh giá

24/7

Hỗ trợ khách hàng



Giải thưởng Kinh tế Toàn cầu
Chiến lược chuyển đổi số đột phá nhất và Công ty tài chính tiêu dùng quốc tế xuất sắc nhất

CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG

Chúng tôi luôn hướng đến giúp đỡ cộng đồng kết nối, hòa nhập vững vàng hơn, đặc biệt trong những trường hợp như thiên tai, dịch bệnh cũng như trong tương lai lâu dài. Hỗ trợ những hoàn cảnh khó khăn là một trong những hoạt động thuộc nỗ lực này. Chúng tôi hỗ trợ bằng việc giúp những hoàn cảnh này khởi nghiệp, tìm việc làm và giáo dục, bổ túc kiến thức, và mở rộng ra cả việc cải thiện sức khỏe, mang đến sự thịnh vượng.

Hỗ trợ trong giai đoạn Covid-19

Suốt hai năm qua, chúng tôi luôn nỗ lực hỗ trợ những nạn nhân của dịch bệnh Covid, cũng như những cá nhân gặp khó khăn do giãn cách xã hội. Từ việc đóng góp đồ bảo hộ cá nhân cho tới việc ủng hộ vào quỹ vắc-xin, cũng như giúp đỡ mọi người duy trì kế sinh nhai – chúng tôi đã luôn hướng tới việc tương trợ cộng đồng. Bên cạnh đó, chúng tôi vẫn duy trì những mảng hỗ trợ khác như giúp phụ nữ khởi nghiệp thành công, hay mở rộng việc tiếp cận với giáo dục.

Trong đợt giãn cách xã hội gần đây, Home Credit Việt Nam triển khai chương trình Home Love, quyên góp 1 tỷ đồng (43.480 USD) cho quỹ vắc-xin quốc gia; ủng hộ hơn 30.000 phần ăn và nhu yếu phẩm tới 10 bệnh viện dã chiến, cơ sở thu dung, nhà tình nghĩa và các hoàn cảnh vô gia cư. Ngoài ra, 300 phần quà Trung thu cũng được gửi tới các em nhỏ và gia đình trong diện cách ly cùng các cán bộ y tế tuyến đầu. Chúng tôi cũng phân phối 1.000 phần quà Tết tới trẻ mồ côi do Covid tại TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội và Quảng Nam.

“

Tại Home Credit, việc tạo những ảnh hưởng tích cực với cộng đồng luôn là ý tưởng mẫu chốt, vì vậy chúng tôi luôn suy nghĩ làm sao để phục vụ cộng đồng tốt hơn và tạo điều kiện cho mọi người bằng những cơ hội mới. Việc này đòi hỏi những nỗ lực của cả cá nhân lẫn tập thể, cho dù là gây quỹ nội bộ hay tình nguyện tham gia vào các chương trình đào tạo.

”



Phạm Thị Bích Liên
Trưởng phòng Phát triển bền vững



Hỗ trợ đồng bào lũ lụt

Cuối năm 2020, miền Trung Việt Nam hứng chịu đợt lũ lụt nghiêm trọng khiến nhiều gia đình lâm vào cảnh vô gia cư. Cán bộ nhân viên Home Credit đã chung tay quyên góp lên đến gần 400 triệu đồng (khoảng 16.591 USD) chỉ trong một tuần để hỗ trợ những hoàn cảnh này.

Hỗ trợ cho phụ nữ khởi nghiệp

Chúng tôi tự hào là nhà tài trợ vàng cho giải thưởng Phụ Nữ Việt Nam và cuộc thi Phụ Nữ Khởi Nghiệp, nơi vinh danh những phụ nữ Việt đứng đầu những doanh nghiệp thành công với nhiều đổi mới sáng tạo. Tổng cộng 27 dự án đã lọt vào danh sách tiêu biểu, mang lại nhiều lợi ích về kinh tế và văn hóa cho chính những ngành nghề này nói riêng, và cho Việt Nam nói chung.

Chương trình của Hội Liên Hiệp Phụ Nữ Việt Nam

Từ 2014, chúng tôi đã hỗ trợ nhiều hoàn cảnh phụ nữ khó khăn ở vùng sâu vùng xa. Chúng tôi cung cấp những khoản vay không lãi suất để họ khởi nghiệp, ví dụ như nuôi gia súc, may vá hoặc mở tạp hóa. Vào năm 2020, 10 hộ gia đình đăng ký tham gia. Trong suốt tám năm đồng hành, chúng tôi đã hỗ trợ hơn 80 hộ gia đình. Năm 2021, chúng tôi cũng tài trợ 100 triệu đồng cho nhiều phụ nữ tại Đồng Tháp để khởi nghiệp. Trong số này, các dự án nổi bật bao gồm một cơ sở làm bánh kẹo, một nông trường trái cây và một cơ sở sản xuất thảm và chổi.

Hỗ trợ học sinh khó khăn

Home Credit Việt Nam trao học bổng cho những hoàn cảnh học sinh khó khăn và giúp sửa sang cơ sở vật chất trường học tại Buôn Hồ, Đắk Lắk.



Bằng khen của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Những đóng góp tích cực cho xã hội và những hoạt động hỗ trợ chống lại dịch Covid-19 trong hai năm qua.



Giải thưởng Nhân sự Châu Á
Công ty có môi trường làm việc tốt nhất Châu Á



Giải thưởng Doanh nghiệp Châu Á Thái Bình Dương
Thương hiệu truyền cảm hứng



Giải thưởng Doanh nghiệp khối Bắc Âu
Nỗ lực tiêu biểu hỗ trợ Việt Nam trong cuộc chiến chống Covid-19

