

HOME  
CREDIT

Tài chính số  
toàn diện



# BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2023





|                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                                                                                                                                                                                                                     |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Thông điệp của Chủ tịch Ban Chỉ đạo ESG</b>                                                                                                                                                                                                                | <b>04</b>            | <b>Môi trường</b>                                                                                                                                                                                                   | <b>26</b>            |
|                                                                                                                                                                                                                                                               |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hoạt động vận hành xanh</li> <li>Trao quyền trong môi trường chuyển đổi số</li> <li>Thúc đẩy tiêu dùng bền vững</li> </ul>                                                   | 28<br>29<br>30       |
| <b>Giới thiệu về Home Credit Việt Nam</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>06</b>            |                                                                                                                                                                                                                     |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Thông tin chung</li> <li>Đội ngũ lãnh đạo*</li> <li>Hành trình phát triển</li> <li>Giải thưởng &amp; Ghi nhận</li> </ul>                                                                                               | 06<br>08<br>10<br>11 | <b>Xã hội</b>                                                                                                                                                                                                       | <b>32</b>            |
|                                                                                                                                                                                                                                                               |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Môi trường làm việc Đa dạng, Công bằng và Hòa nhập</li> <li>Học tập &amp; Phát triển nhân tài</li> <li>Đãi ngộ đối với người lao động</li> <li>Cộng đồng bền vững</li> </ul> | 34<br>36<br>38<br>40 |
| <b>Phát triển Bền vững tại Home Credit Việt Nam</b>                                                                                                                                                                                                           | <b>12</b>            |                                                                                                                                                                                                                     |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Cách tiếp cận phát triển bền vững</li> <li>Sự tham gia của các bên liên quan</li> <li>Phạm vi và nguyên tắc báo cáo phát triển bền vững</li> </ul>                                                                     | 14<br>16<br>17       | <b>Quản trị</b>                                                                                                                                                                                                     | <b>46</b>            |
|                                                                                                                                                                                                                                                               |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Khung quản trị doanh nghiệp</li> <li>Quản trị rủi ro</li> </ul>                                                                                                              | 47<br>48             |
| <b>Kinh tế</b>                                                                                                                                                                                                                                                | <b>18</b>            |                                                                                                                                                                                                                     |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Hợp tác thúc đẩy tăng trưởng kinh tế</li> <li>Tài chính toàn diện cho mọi người</li> <li>Xây dựng mối quan hệ lâu dài thông qua trải nghiệm khách hàng</li> <li>Cùng nhà đầu tư hướng tới tăng trưởng chung</li> </ul> | 20<br>22<br>24<br>25 | <b>Công bố Dữ liệu ESG</b>                                                                                                                                                                                          | <b>50</b>            |





# THÔNG điệp CỦA CHỦ TỊCH BAN CHỈ ĐẠO ESG

Trong lần đầu tiên Home Credit Việt Nam phát hành Báo cáo Phát triển Bền vững độc lập, tôi tự hào về tinh thần kiên định và sự đoàn kết không thể phá vỡ của tập thể cán bộ nhân viên Home Credit. Đây là nguồn sức mạnh để chúng tôi tiếp tục vượt qua những thách thức của thị trường. Cam kết của chúng tôi trong việc thúc đẩy sâu sắc thực hành ESG đối với khách hàng, nhân viên và các đối tác vẫn vững vàng. Từ một khởi đầu khiêm tốn, chúng tôi đã vươn lên vị thế là một trong những công ty hàng đầu trong lĩnh vực tài chính tiêu dùng, phục vụ hơn 16 triệu khách hàng và đóng góp vào sự phát triển bền vững của Việt Nam. Bất chấp những biến động của thị trường trong năm 2023, chúng tôi vẫn vững vàng với các sản phẩm tài chính toàn diện, liên tục đổi mới về công nghệ và không ngừng phấn đấu với sứ mệnh giúp mọi người làm chủ cuộc sống và sống vui như mong đợi. Chúng tôi nỗ lực thúc đẩy sự thay đổi tích cực, định hình một tương lai tươi sáng và tốt đẹp hơn cho tất cả mọi người.

Tập trung quản lý rủi ro và quản trị doanh nghiệp theo các nguyên tắc ESG là điều quan trọng không thể thiếu đối với Home Credit. Thông qua các đổi mới công nghệ, chúng tôi quản lý rủi ro một cách hiệu quả để hỗ trợ những khách hàng dưới chuẩn ngân hàng. Ưu tiên phát triển bền vững, chúng tôi đã tạo dựng được niềm tin với các bên liên quan, nâng cao danh tiếng và thu hút vốn đầu tư. Với cơ sở nguồn vốn vững mạnh và tỉ lệ nợ xấu duy trì ở mức dưới 3%, chúng tôi đảm bảo tính liên tục bất chấp những ảnh hưởng của khủng hoảng tài chính.

Bên cạnh đó, những nỗ lực trong chuyển đổi số của chúng tôi không chỉ nâng cao khả năng tiếp cận, sự tiện lợi và bảo mật cho khách hàng mà còn giúp giảm đáng kể dấu chân carbon từ hoạt động vận hành. Dựa trên những kết quả đo lường dấu chân carbon từ những năm trước, chúng tôi đã triển khai các sáng kiến mới để tiết kiệm năng lượng tại văn phòng, thúc đẩy giảm thiểu chất thải và tái chế, cũng như tăng cường truyền thông nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường ở cả nội bộ và bên ngoài. Những sáng kiến này khẳng định cam kết của chúng tôi

trong phát triển bền vững và đóng góp cho các mục tiêu rộng hơn về ESG.

Từ góc độ xã hội, phổ cập kiến thức tài chính vẫn là trọng tâm cốt lõi trong hoạt động thúc đẩy các quyết định tài chính thông minh của người tiêu dùng. Bằng cách đưa các sáng kiến giáo dục tài chính vào hành trình trải nghiệm khách hàng và mở rộng các kênh truyền thông về kiến thức tài chính, chúng tôi trang bị cho cộng đồng những kiến thức và kỹ năng cần thiết giúp nâng cao sức khỏe tài chính của họ. Trong năm 2023, các nội dung về kiến thức tài chính của chúng tôi đã vươn tới nhiều đối tượng khán giả thông qua nhiều nền tảng, bao gồm cả trực tuyến và ngoại tuyến, đạt tổng số hơn 2 triệu lượt tương tác.

Cam kết của chúng tôi đối với trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (CSR) cũng được củng cố thông qua các khoản đầu tư vào hoạt động giáo dục và hòa nhập xã hội, đặc biệt thông qua các chương trình CSR nổi bật của chúng tôi như Home Love và Home for Life. Những



sáng kiến này đã được nâng cấp đáng kể, chuyển từ hoạt động tặng quà từ thiện sang đầu tư dài hạn và mở rộng cơ hội cho nhân viên tham gia làm tình nguyện viên. Những cải tiến này phản ánh sự cống hiến của chúng tôi trong việc tạo tác động lâu dài cũng như thu hút nhân viên đồng hành cùng những hoạt động ý nghĩa. Một điều quan trọng không kém với chúng tôi chính là việc đưa các nguyên tắc hòa nhập vào lực lượng lao động của mình. Sự đa dạng, công bằng và hòa nhập đã gắn sâu vào văn hóa doanh nghiệp của chúng tôi, thúc đẩy sự đổi mới và sáng tạo trong tổ chức.

Với những nỗ lực trong việc thúc đẩy kinh doanh và vận hành theo các nguyên tắc ESG, Home Credit vinh dự được ghi nhận là công ty tài chính tiêu dùng duy nhất trong Top 100 Doanh nghiệp Bền vững tại Việt Nam trong hai năm liên tiếp. Bên cạnh đó, chúng tôi cũng đạt danh hiệu Doanh nghiệp Tiên phong Phát triển Bền vững & Trách nhiệm Xã hội Toàn cầu trong bốn năm liên tiếp. Home Credit Việt Nam sẽ không thể đạt được những thành tựu này nếu không có sự tin tưởng và đồng hành

của nhân viên, các quý đối tác, nhà đầu tư và cộng đồng. Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất tới từng nhân viên tận tâm của chúng tôi, những người đã luôn đồng hành với hành trình hướng tới sự phát triển bền vững. Hướng tới kỷ niệm 16 năm thành lập Home Credit Việt Nam, chúng tôi sẽ tiếp tục nuôi dưỡng một lực lượng lao động hạnh phúc và “Nơi làm việc tốt nhất”, đồng thời tiếp tục ưu tiên những nguyên tắc ESG trong hành trình phát triển bền vững của mình.

**JAKUB KUDRNA**

GIÁM ĐỐC CHIẾN LƯỢC, CHỦ TỊCH BAN CHỈ ĐẠO ESG  
HOME CREDIT VIỆT NAM



[GIỚI THIỆU](#)[PHÁT TRIỂN  
BỀN VỮNG TẠI  
HOME CREDIT VIỆT NAM](#)[KINH TẾ](#)[MÔI TRƯỜNG](#)[XÃ HỘI](#)[QUẢN TRỊ](#)[CÔNG BỐ DỮ LIỆU ESG](#)

## Giới thiệu về Home Credit Việt Nam

### THÔNG TIN CHUNG

Là một trong những công ty tài chính số hàng đầu tại Việt Nam, phục vụ hơn 16 triệu khách hàng trên toàn quốc trong 16 năm qua, Home Credit cam kết thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ nâng cao tiềm lực tài chính của người tiêu dùng thông qua các sản phẩm mới mẻ, tiên tiến và có trách nhiệm.

#### Những con số ấn tượng

|                                                                                                    |                                                                            |                                                                           |                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>&gt; 16 triệu</b><br>Khách hàng<br>+14,3% so với 2022<br>(2022: > 14 triệu)                     | <b>#1</b><br>Về giao dịch vay<br>tiền mặt tại<br>điểm bán hàng             | <b>16 nghìn</b><br>Điểm giao dịch<br>+45,5% so với 2022<br>(2022: 11.000) | <b>Top 100</b><br>Doanh nghiệp<br>Bền vững<br>Việt Nam                       |
| <b>95%</b><br>Nhân viên<br>tự hào khi làm việc tại<br>Home Credit Việt Nam<br>(Khảo sát eNPS 2023) | <b>5,900+</b><br>Cán bộ nhân viên<br>-2,5% so với năm 2022<br>(2022: 6000) | <b>82%</b><br>Mức độ nhận diện<br>thương hiệu                             | <b>#1</b><br>Xếp hạng ứng dụng<br>di động trong ngành<br>tài chính tiêu dùng |

Tính đến 31/12/2023

#### CẬP NHẬT TỪ TẬP ĐOÀN

Vào tháng 2 năm 2024, Tập đoàn Home Credit thông báo đã ký một thỏa thuận có điều kiện để chuyển nhượng 100% vốn sở hữu tại Home Credit Việt Nam cho Ngân hàng Thương mại Siam (SCB), một phần của tập đoàn SCBX Public Company Limited (SCBX).

[GIỚI THIỆU](#)[PHÁT TRIỂN  
BỀN VỮNG TẠI  
HOME CREDIT VIỆT NAM](#)[KINH TẾ](#)[MÔI TRƯỜNG](#)[XÃ HỘI](#)[QUẢN TRỊ](#)[CÔNG BỐ DỮ LIỆU ESG](#)

### MỤC TIÊU

Giúp mọi người làm chủ cuộc sống và sống vui như mong đợi.

### SỨ MỆNH

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ tài chính đáng tin cậy một cách có trách nhiệm, cho phép khách hàng và đối tác kinh doanh dễ dàng tiếp cận dịch vụ thông qua đa dạng kênh phù hợp với họ. Mặt khác, Home Credit liên tục đáp ứng các nhu cầu đang thay đổi, bao gồm nhu cầu trực tiếp và thông qua các hệ sinh thái đổi mới sáng tạo - góp phần tạo dựng nên một thế giới bền vững hơn.

### SẢN PHẨM

**VAY TIỀN MẶT**

**VAY TRẢ GÓP ĐIỆN MÁY**

**BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ**

**VAY TRẢ GÓP XE MÁY**

**THẺ TÍN DỤNG**

**HOME PAYLATER MUA TRƯỚC TRẢ SAU**





## ĐỘI NGŨ LÃNH ĐẠO\*

\*Cập nhật ngày 01/06/2024



### PETER ZAJIC

GIÁM ĐỐC CÔNG NGHỆ  
THÔNG TIN

Từng đảm nhận nhiều vị trí tại các công ty lĩnh vực Fintech trên toàn cầu. Hơn 8 năm kinh nghiệm làm việc tại Tập đoàn Home Credit.

### KEVIN MCQUILLAN

GIÁM ĐỐC TIẾP THỊ

Hơn 25 năm kinh nghiệm trong nhiều vai trò ở các thị trường và lĩnh vực đa dạng, với 11 năm kinh nghiệm quản lý trong các lĩnh vực Quan hệ Khách hàng, Tiếp thị Kỹ thuật số, Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp tại thị trường Châu Á.

### LEOS GREGOR

GIÁM ĐỐC QUẢN LÝ RỦI RO  
& TƯ VẤN THANH TOÁN

Chuyên gia quản lý rủi ro với 15 năm kinh nghiệm tại Home Credit ở nhiều quốc gia bao gồm Kazakhstan, Philippines, Trung Quốc.

### JAKUB KUDRNA

GIÁM ĐỐC CHIẾN LƯỢC  
CHỦ TỊCH BAN CHỈ ĐẠO ESG

Hơn 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng và quản lý rủi ro; 10 năm làm việc cho Tập đoàn Home Credit.

### PHAM NGOC KHANG

GIÁM ĐỐC  
ĐIỀU HÀNH

Hơn 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính & quản trị tại các tập đoàn đa quốc gia như VALEO, ALSTOM và General Electric.

### VĂN THỊ HỒNG HẠNH

GIÁM ĐỐC  
NHÂN SỰ

Hơn 15 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực nhân sự tại các tập đoàn đa quốc gia: hơn 3 năm làm Giám Đốc nhân sự tại Lazada Việt Nam; 15 năm làm việc tại Unilever.

### FABIEN SANCHEZ

GIÁM ĐỐC QUẢN LÝ  
MẠNG LƯỚI  
BÁN HÀNG TOÀN QUỐC

Có kinh nghiệm quản lý nhiều doanh nghiệp với quy mô khác nhau; Cựu CEO của Caixa Bank Payment & Consumer, Bồ Đào Nha

### TRẦN MẠNH ĐỨC

GIÁM ĐỐC PHÁP CHẾ  
& TUÂN THỦ

10 năm là cố vấn cấp cao tại công ty luật YKVN Lawyers về lĩnh vực tài chính – ngân hàng, thị trường vốn và M&A.

### MICHAL SKALICKY

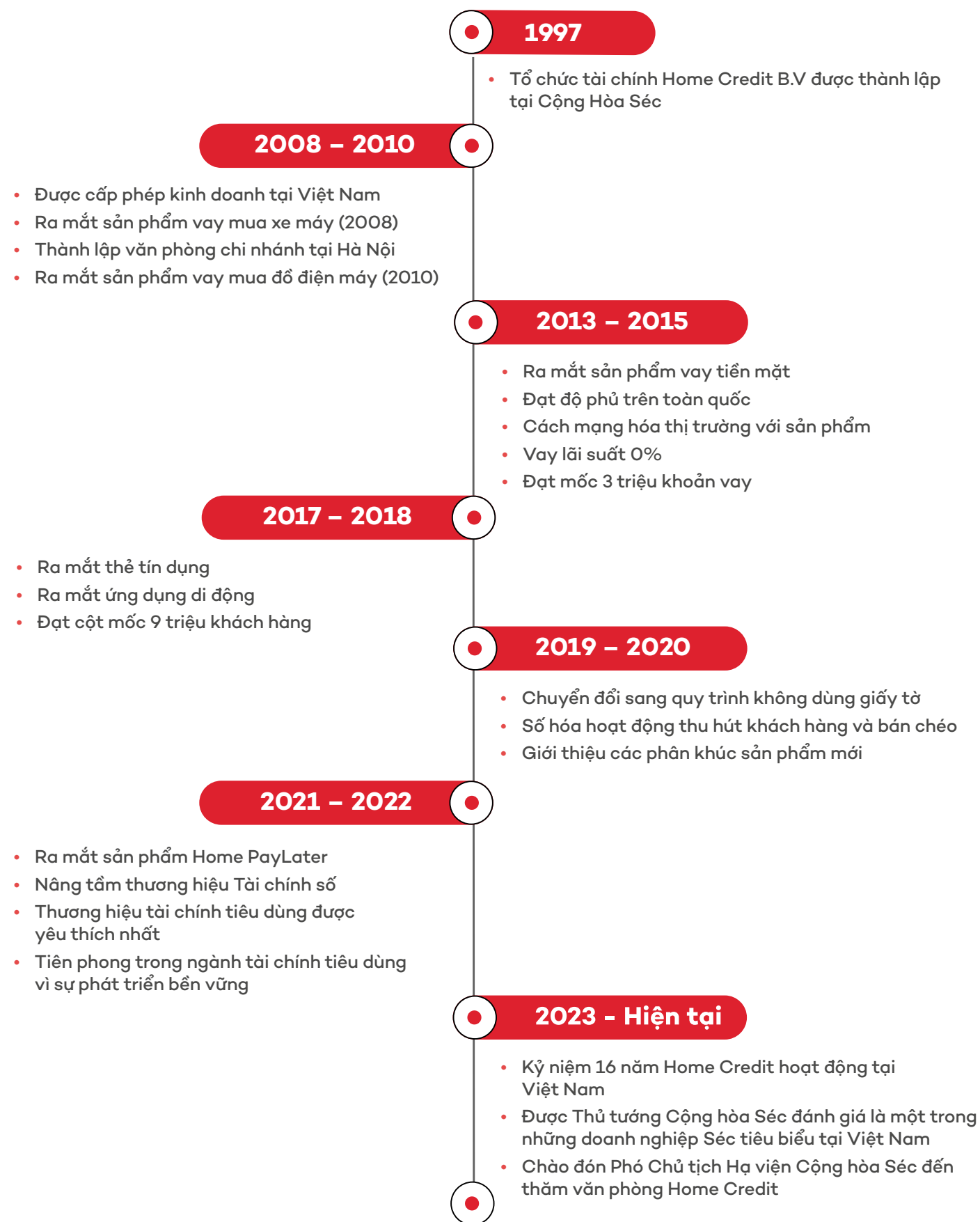
GIÁM ĐỐC QUAN HỆ  
KHÁCH HÀNG

Kinh nghiệm trong ngành bảo hiểm, làm việc cho ING và NN; Có chuyên môn sâu rộng về quản lý quan hệ khách hàng, Tiếp thị và Bán hàng.





## HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN



## GIẢI THƯỞNG & GHI NHẬN

### CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ VÀ XẾP HẠNG DOANH NGHIỆP BỀN VỮNG VIỆT NAM – CSI 2023

Top 100 Doanh nghiệp  
Phát triển Bền vững 2023



### CHỨNG NHẬN TOÀN CẦU NƠI LÀM VIỆC TỐT NHẤT (2023 – 2024)



### GIẢI THƯỞNG CSR & ESG TOÀN CẦU 2023

Doanh nghiệp Tiên phong Phát triển Bền vững và Trách nhiệm Xã hội Toàn cầu – Hạng Bạc



### GIẢI THƯỞNG DOANH NGHIỆP BỀN VỮNG 2023 – BÁO ĐẦU TƯ

Doanh nghiệp Dẫn đầu về Phát triển Bền vững



### GIẢI THƯỞNG DOANH NGHIỆP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (CSA) 2023

Top 50 Doanh nghiệp Phát triển Bền vững Tiêu biểu Việt Nam  
Doanh nghiệp có Hoạt động CSR Nổi bật



### GIẢI THƯỞNG NHÂN SỰ CHÂU Á - HR ASIA 2023

Nơi làm việc tốt nhất Châu Á  
Nơi làm việc đầy mạnh văn hóa DEI



### THÀNH VIÊN CỦA HỘI ĐỒNG DOANH NGHIỆP VÌ SỰ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VIỆT NAM

Mạng lưới Hội đồng Doanh nghiệp vì sự Phát triển Bền vững Thế giới



### GIẢI THƯỞNG ANPHABE 2023

Top 100 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam



### GIẢI THƯỞNG DOANH NGHIỆP VÌ CỘNG ĐỒNG - SAIGON TIMES CSR 2023

Top 40 Doanh nghiệp vì cộng đồng



### GIẢI THƯỞNG CỦA HIỆP HỘI DOANH NGHIỆP BẮC ÂU TẠI VIỆT NAM 2023

Doanh nghiệp tiêu biểu cho văn hóa Bắc Âu (Đa dạng & Hòa nhập)







# Phát triển Bền vững tại Home Credit Việt Nam

## Cách tiếp cận phát triển bền vững

Phát triển bền vững là trọng tâm trong cách tiếp cận kinh doanh của chúng tôi, với trọng tâm là lĩnh vực xã hội. Bên cạnh đó, chúng tôi cũng ý thức rằng, giống như bất kỳ doanh nghiệp hoặc cá nhân nào khác, chúng tôi cần đóng góp vào nỗ lực toàn cầu nhằm giải quyết khủng hoảng khí hậu. Là một phần trong cam kết của mình, chúng tôi liên tục cập nhật cơ chế quản trị ESG để phù hợp với các khung phát triển bền vững và quy định mới nhất của địa phương.

Chính sách Phát triển Bền vững của chúng tôi, được áp dụng từ năm 2020 và cập nhật gần đây vào Quý 2/2024, phản ánh các nguyên tắc hiện có và tạo nền tảng cho việc thực hành ESG chính thức. Chính sách này đưa ra một khung quản trị chung. Trong đó, Home Credit Việt Nam đã thành lập Ban Chỉ đạo ESG (CESG) dưới sự chỉ đạo của Giám đốc điều hành, bao gồm các lãnh đạo cấp cao của công ty. CESG tổ chức họp hàng năm để đánh giá hiệu quả hoạt động, đặt ra những ưu tiên trong năm và thống nhất chiến lược

phát triển bền vững. Việc quản lý hoạt động thường ngày thuộc về Bộ phận Phát triển Bền vững, chịu trách nhiệm xây dựng chiến lược phát triển bền vững hàng năm và định hướng dài hạn, được CESG phê duyệt, điều phối các hoạt động ESG và nâng cao nhận thức cho các bên liên quan. Nhờ đó, phát triển bền vững được tích hợp vào chiến lược kinh doanh và hoạt động vận hành của chúng tôi, với sự hỗ trợ mạnh mẽ từ ban lãnh đạo Home Credit.

## Nhóm công tác ESG tập đoàn

**Tổng Giám Đốc**  
Home Credit Việt Nam

**Chủ tịch Ban chỉ đạo ESG**  
Home Credit Việt Nam

**Thư ký Ban chỉ đạo ESG**

**Trưởng bộ phận Vận hành Tiếp thị & Phát triển Bền vững**

## Ban chỉ đạo ESG Home Credit Việt Nam

- Giám đốc Chiến lược
- Giám đốc Quản lý Rủi ro & Tư Vấn Thanh toán
- Giám đốc Pháp chế & Tuân thủ
- Giám đốc Nhân sự
- Giám đốc Mạng lưới Kinh doanh Toàn quốc
- Giám đốc Tiếp thị
- Giám đốc Đối ngoại



Chiến lược phát triển bền vững của Home Credit Việt Nam bao gồm năm sáng kiến trải rộng ở các lĩnh vực môi trường và xã hội, và quản trị thông qua hoạt động giám sát thực hành ESG và các hoạt động kinh doanh chủ chốt của công ty. Chiến lược lấy cảm hứng từ các

trụ cột ESG của Tập đoàn Home Credit, phù hợp với các ưu tiên kinh doanh tại địa phương, và hưởng ứng Chiến lược Quốc gia về Tăng trưởng Xanh và Chiến lược Quốc gia về Tài chính Toàn diện của Chính phủ Việt Nam.

**Môi trường**

**Xã hội**

**Quản trị**

## HOME for Good LEAD the way in Sustainability

**1**

**TRAO QUYỀN TRONG  
MÔI TRƯỜNG  
CHUYỂN ĐỔI SỐ**

**HOME Green**

Trao quyền trong môi trường chuyển đổi số, thúc đẩy tiêu dùng bền vững, vận hành xanh tại văn phòng

**2**

**CỘNG ĐỒNG  
BỀN VỮNG**

**HOME Love**

Những hoạt động hỗ trợ cộng đồng

**3**

**LỰC LƯỢNG  
LAO ĐỘNG  
ĐA DẠNG**

**HOME Way**

Trở thành nơi làm việc Đa dạng, Bình đẳng, Hòa nhập để nhân viên có thể phát triển hết tiềm lực của họ

**4**

**TÀI CHÍNH  
TOÀN DIỆN**

**HOME for Life**

Thúc đẩy tài chính toàn diện, hỗ trợ người có hoàn cảnh khó khăn tiếp cận tài chính

**5**

**TÀI CHÍNH CÓ  
TRÁCH NHIỆM**

**HOME Smart**

Chương trình kiến thức tài chính cho cộng đồng

**6**

**THÚC ĐẨY PHÁT TRIỂN  
KINH TẾ**

**HOME CREDIT** **ESG**  
HERE TO EMPower

Giám sát và báo cáo dữ liệu bền vững; Cho vay có trách nhiệm; Quản lý rủi ro, hoạt động kinh doanh có đạo đức







## Hướng tới các Mục tiêu Phát triển Bền vững

Home Credit hoàn toàn ủng hộ việc thực hiện các Mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên Hợp Quốc (SDGs) nhằm tạo ra một tương lai tốt đẹp hơn. Những nỗ lực phát triển bền vững của chúng tôi đóng góp trực tiếp vào 8 trong số 17 Mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên Hợp Quốc. Chiến lược bền vững hướng tới SDGs giúp chúng tôi trên hành trình hoàn thành sứ mệnh và tạo ra giá trị bền vững cho tất cả các bên liên quan, đồng thời đóng góp vào sự phát triển của xã hội.



### XÓA NGHÈO (SDG 1)

Tài chính toàn diện là một yếu tố quan trọng để đẩy lùi nghèo đói và nâng cao chất lượng cuộc sống. Chẳng hạn, việc mua được một thiết bị di động giúp chúng ta tiếp cận mạng Internet, từ đó mang lại những cơ hội mới. Thông qua các giải pháp tài chính, người dân có thể theo đuổi việc học tập, khởi nghiệp, và cải thiện sinh kế. Tận dụng các nền tảng kỹ thuật số và dữ liệu thay thế, chúng tôi đã phát triển các mô hình đánh giá tín dụng sáng tạo để cung cấp các dịch vụ tài chính có trách nhiệm đến nhiều người hơn.

#TàiChínhToànDiện #TàiChínhCóTráchNhiệm



### SỨC KHỎE VÀ CÓ CUỘC SỐNG TỐT (SDG 3)

Danh mục sản phẩm đa dạng của chúng tôi giúp người dân tăng khả năng tiếp cận với những dịch vụ quan trọng như bảo hiểm sức khỏe, tiêm chủng, và dịch vụ y tế ở những khu vực có mức độ tiếp cận thấp, giúp các cá nhân và gia đình dễ dàng tiếp cận với những biện pháp bảo vệ thiết yếu. Ngoài ra, chúng tôi ưu tiên chăm sóc sức khỏe nhân viên bằng cách tổ chức các hội thảo về sức khỏe tinh thần và các hoạt động thể chất. Hơn nữa, thông qua các hoạt động như hiến máu và sự kiện chạy vì mục đích từ thiện, chúng tôi góp phần thúc đẩy một cộng đồng khỏe mạnh và bền vững hơn.

#HomeSport #CộngĐồngBềnVững



### GIÁO DỤC CÓ CHẤT LƯỢNG TỐT (SDG 4)

Các dịch vụ tài chính của chúng tôi, bao gồm các sản phẩm thuộc phân khúc mới, giúp mọi người tiếp cận giáo dục, phát triển kỹ năng và mở ra nhiều cơ hội. Thông qua các chương trình hỗ trợ cộng đồng hàng năm, chúng tôi ưu tiên tạo ra môi trường học tập an toàn cho trẻ em khó khăn trên khắp cả nước. Hơn nữa, các dự án phổ cập kiến thức tài chính của chúng tôi giúp cho mọi người đưa ra những quyết định sáng suốt, từ đó cải thiện tình hình tài chính của họ.

#GiáoDụcTàiChính #HomeSmart #HomeLove  
#WayToTheFuture



### BÌNH ĐẲNG GIỚI (SDG 5)

Chúng tôi ưu tiên sự đa dạng, công bằng và hòa nhập (DEI), tích cực thúc đẩy đa dạng giới trong lực lượng lao động và trao quyền cho phụ nữ trong xã hội. Chiến lược của chúng tôi hỗ trợ phụ nữ xuyên suốt hành trình công việc của họ, từ tuyển dụng đến phát triển chuyên môn, giúp họ đạt được vai trò lãnh đạo trong công ty. Chúng tôi cũng cung cấp các phúc lợi và sắp xếp công việc linh hoạt để khuyến khích người lao động cân bằng giữa công việc và cuộc sống, đồng thời tuân thủ các nguyên tắc về trả lương bình đẳng.

#HomeWay #LựcLượngLaoĐộngĐaDạng



### CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ (SDG 8)

Là một công ty tài chính tiêu dùng, chúng tôi thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bằng cách tạo điều kiện thuận lợi cho cung và cầu, yếu tố quan trọng cấu thành GDP. Cung cấp giải pháp tín dụng giúp cải thiện khả năng tài chính của người tiêu dùng và tăng doanh số bán hàng cho các đối tác của chúng tôi trong lĩnh vực bán lẻ, sản xuất, thanh toán và thương mại điện tử, gián tiếp hỗ trợ tạo việc làm và thúc đẩy khởi nghiệp. Chúng tôi phấn đấu trở thành nhà tuyển dụng hàng đầu với việc ưu tiên bảo vệ quyền lợi, sức khỏe của nhân viên và cung cấp mức lương cạnh tranh cùng các cơ hội phát triển. Văn hóa trọng dụng nhân tài của chúng tôi khuyến khích sự tiến bộ. Với việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bền vững và tạo việc làm hiệu quả, Home Credit góp phần xây dựng một thế giới bền vững hơn.

#TăngTrưởngKinhTế



### TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM (SDG 12)

Là một doanh nghiệp có trách nhiệm, chúng tôi nỗ lực giảm thiểu dấu chân carbon bằng nhiều biện pháp khác nhau, bao gồm số hóa quy trình cho vay, hạn chế sử dụng giấy in, giảm thiểu việc đi lại, khuyến khích tái chế tại văn phòng và sử dụng thiết bị CNTT tiết kiệm điện, cùng hệ thống cảm biến năng lượng tại văn phòng. Hơn nữa, chúng tôi cam kết thúc đẩy tiêu dùng bền vững và kinh tế tuần hoàn. Chúng tôi mở rộng hợp tác với các công ty quan tâm đến môi trường, giúp khách hàng tiếp cận dễ dàng hơn với các sản phẩm xanh.

#TraoQuyềnTrongMôiTrườngChuyểnĐổiSố  
#TiêuDùngBềnVững.



### GIẢM BẤT BÌNH ĐẲNG (SDG 10)

Mô hình kinh doanh của chúng tôi tập trung phục vụ người dân dưới chuẩn ngân hàng, giúp họ tiếp cận với các dịch vụ tài chính chính thống. Với việc cấp tín dụng cho nhóm khách hàng đặc thù này, chúng tôi thúc đẩy sự hòa nhập xã hội và tài chính toàn diện, giúp các cá nhân với nhiều hoàn cảnh khác nhau tham gia vào nền kinh tế, tạo sự bình đẳng và giảm phân hóa trong tiếp cận nguồn lực tài chính.

#HòaNhậpXãHội



### HÀNH ĐỘNG VỀ KHÍ HẬU (SDG 13)

Chúng tôi phối hợp với các bên liên quan nội bộ và ngoài công ty để chung tay cùng các dự án thúc đẩy lối sống xanh và phát triển bền vững. Bằng cách giúp họ nâng cao hiểu biết về hành động chống biến đổi khí hậu và khuyến khích các hành động thân thiện với môi trường, chúng tôi hướng đến giảm thiểu tác động của biến đổi khí hậu và cùng nhau giảm dấu chân carbon để hướng tới một tương lai bền vững hơn.

#HomeGreen #BậtModeSốngXanh





# Sự tham gia của các bên liên quan

Home Credit Việt Nam cam kết thúc đẩy sự gắn kết của các bên liên quan với phát triển bền vững thông qua nhiều cách thức khác nhau. Chúng tôi tận dụng nhiều kênh thông tin, bao gồm các chiến dịch số, tương tác trực tiếp, các buổi giới thiệu và báo cáo kết quả, đảm bảo tính minh bạch và khả năng tiếp cận thông tin cho tất cả các bên liên quan.

Chìa khóa cho sự tin tưởng và hỗ trợ từ các bên liên quan là sự minh bạch và lòng chân thành. Với khách hàng, chúng tôi ưu tiên giao tiếp rõ ràng, cung cấp các cuộc gọi chào mừng và hỗ trợ khách hàng 24/7 để giải quyết mọi thắc mắc và cung cấp sự trợ giúp. Ngoài ra, các sáng kiến gắn kết nhân viên của chúng tôi, như các buổi chia sẻ và họp mặt toàn công ty, giúp tạo điều kiện cho việc giao tiếp mở và đảm bảo rằng nhân viên cảm thấy kết nối và được thông tin về các hoạt động của công ty. Hơn nữa, chúng tôi tích cực tìm kiếm phản hồi từ cả khách hàng và nhân viên

thông qua các cuộc khảo sát định kỳ, coi trọng ý kiến của họ và nhanh chóng giải quyết mọi vấn đề để nâng cao trải nghiệm và thúc đẩy sự cải tiến liên tục.

Chúng tôi cũng tích cực trong hoạt động gắn kết đối tác kinh doanh và cộng đồng, cùng nhau thực hiện các sáng kiến thúc đẩy phát triển bền vững và sự thịnh vượng chung. Cách tiếp cận toàn diện này củng cố mối quan hệ và thúc đẩy ý thức trách nhiệm chung để đạt được các mục tiêu bền vững của của chúng tôi.

| BÊN LIÊN QUAN                            | GIÁ TRỊ TẠO RA CHO BÊN LIÊN QUAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nhà nước &amp; Cơ quan quản lý</b>    | <ul style="list-style-type: none"><li>Thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và đảm bảo môi trường tài chính lành mạnh qua việc tuân thủ các quy định và chính sách liên quan</li><li>Đóng góp cho sự phát triển bền vững thông qua hoạt động tài chính có trách nhiệm</li><li>Chia sẻ những thông lệ tiên tiến với các cơ quan quản lý thông qua đối thoại công - tư như Liên minh Tài chính Toàn diện (AFI)</li></ul> |
| <b>Nhà đầu tư</b>                        | <ul style="list-style-type: none"><li>Gia tăng lợi nhuận cho nhà đầu tư thông qua tăng trưởng ổn định</li><li>Tập trung vào khía cạnh quản trị doanh nghiệp</li><li>Báo cáo kịp thời và chính xác về tình hình hoạt động kinh doanh</li></ul>                                                                                                                                                                 |
| <b>Khách hàng</b>                        | <ul style="list-style-type: none"><li>Tăng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính được quản lý cho người dân dưới chuẩn ngân hàng</li><li>Liên tục nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ</li><li>Nâng cao hiểu biết về kiến thức tài chính</li><li>Giúp khách hàng quản lý tài chính cá nhân và đạt được các mục tiêu trong cuộc sống</li></ul>                                                                |
| <b>Nhân viên</b>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Chế độ đãi ngộ và phúc lợi cạnh tranh</li><li>Tạo cơ hội phát triển nghề nghiệp</li><li>Xây dựng môi trường làm việc đa dạng, công bằng và hòa nhập</li></ul>                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Đối tác</b>                           | <ul style="list-style-type: none"><li>Tham gia vào các quan hệ đối tác chiến lược cùng có lợi</li><li>Tăng doanh số bán hàng</li><li>Đảm bảo sự công bằng, tin cậy và đạo đức kinh doanh giữa các bên</li></ul>                                                                                                                                                                                               |
| <b>Các cơ quan truyền thông, báo chí</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Liên tục duy trì tương tác truyền thông, cập nhật tin tức hoạt động của công ty để đảm bảo tính minh bạch và trách nhiệm giải trình</li></ul>                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Cộng đồng địa phương</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>Đóng góp cho phúc lợi và sự thịnh vượng của xã hội thông qua đầu tư cho cộng đồng và các chương trình thiện nguyện của nhân viên</li></ul>                                                                                                                                                                                                                              |



# Phạm vi và Nguyên tắc Báo cáo Phát triển Bền vững

Năm nay, Tập đoàn PPF tập trung cho việc chuẩn bị áp dụng chính thức Bộ Tiêu chuẩn Báo cáo Phát triển Bền vững Châu Âu (ESRS). Phương pháp báo cáo của chúng tôi tuân theo các hướng dẫn của Chỉ thị Báo cáo Phát triển Bền vững Doanh nghiệp (CSRD) một cách nghiêm ngặt, nhấn mạnh cam kết của chúng tôi về tính minh bạch và trách nhiệm giải trình.

Trọng tâm của cách tiếp cận này là triển khai đánh giá kép về tính trọng yếu (double-materiality assessment), giúp định hình đáng kể phạm vi báo cáo của chúng tôi. Khác với những cách đánh giá trọng yếu thông thường như GRI, cách đánh giá này đòi hỏi hiểu biết sâu sắc về cả tác động của chúng tôi đối với con người và môi trường (tính trọng yếu của tác động) và các vấn đề liên quan đến phát triển bền vững ảnh hưởng tới tình hình tài chính của chúng tôi (tính trọng yếu về tài chính). Báo cáo của chúng tôi bao gồm những thông tin đa dạng, với dữ liệu hướng đến tương lai và dữ liệu hồi cứu, cung cấp cái nhìn toàn diện về toàn bộ chuỗi giá trị của chúng tôi, đồng thời tuân thủ các tiêu chuẩn phân loại của Châu Âu.

Bên cạnh đó, chúng tôi đang trong quá trình chuyển đổi sang việc kiểm toán đảm bảo bắt buộc, bắt đầu từ việc đảm bảo hạn chế và dần mở rộng thêm các yêu cầu đảm bảo phù hợp. Chúng tôi đang tích hợp kiến thức về phát triển bền vững trong toàn tổ chức để đáp ứng tất cả các yêu cầu của CSRD, bao gồm cả những yêu cầu được đề ra bởi Lực lượng Đặc nhiệm về Công khai Tài chính liên quan đến Khí hậu (TCFD). Nỗ lực này củng cố cách tiếp cận ESG của chúng tôi và cung cấp thông tin cho các cuộc thảo luận cấp Hội đồng quản trị để liên tục cải thiện.







# Kinh tế

Home Credit đem lại những đóng góp quan trọng cho nền kinh tế Việt Nam thông qua các dịch vụ tài chính giúp mọi người làm chủ cuộc sống, thúc đẩy tiêu dùng bền vững và tăng trưởng kinh tế. Hơn nữa, quan hệ đối tác của chúng tôi với các lĩnh vực bán lẻ, sản xuất, dịch vụ thanh toán và thương mại điện tử không chỉ giúp cải thiện doanh thu cho doanh nghiệp mà còn gián tiếp tạo ra việc làm và góp phần mở rộng nền kinh tế.

- ✓ Hợp tác thúc đẩy tăng trưởng kinh tế
- ✓ Tài chính toàn diện cho mọi người
- ✓ Xây dựng mối quan hệ lâu dài thông qua trải nghiệm khách hàng
- ✓ Cùng nhà đầu tư hướng tới tăng trưởng chung







# Hợp tác thúc đẩy tăng trưởng kinh tế

Tại Home Credit Việt Nam, chúng tôi ý thức được tầm quan trọng của việc xây dựng quan hệ đối tác trong thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, đặc biệt đối với chuỗi cung ứng của chúng tôi. Năm 2023, chúng tôi tiếp tục tập trung đẩy mạnh quan hệ đối tác với doanh nghiệp địa phương và triển khai hoạt động mua hàng & cung ứng minh bạch nhằm hỗ trợ sự phát triển bền vững. Bằng cách hỗ trợ các doanh nghiệp địa phương, chúng tôi đã tạo ra cơ hội việc làm, kích thích tăng trưởng kinh tế và phát triển chuỗi cung ứng bền vững. Trong tương lai, chúng tôi cam kết nâng cao quan hệ đối tác và thúc đẩy các hoạt động mua hàng & cung ứng minh bạch nhằm đẩy mạnh tăng trưởng kinh tế và phát triển bền vững trên toàn quốc.

## Hợp tác hạ nguồn:

### Hỗ trợ mạng lưới nhà bán lẻ địa phương

Trong năm vừa qua, chúng tôi tái khẳng định cam kết của mình trong việc hợp tác cùng phát triển lớn mạnh với các doanh nghiệp địa phương vừa và nhỏ trong nhiều lĩnh vực khác nhau tại Việt Nam. Ngoài ra, chúng tôi đã mở rộng hợp tác cho sản phẩm mới của mình, Home PayLater. Bằng cách liên kết với các doanh nghiệp đa dạng ngành hàng, bao gồm bán lẻ, thương mại điện tử, dịch vụ ăn uống và giải trí, chúng tôi cung cấp cho khách hàng những sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu và sở thích đa dạng của họ. Thông qua những quan hệ đối tác này, chúng tôi không chỉ hỗ trợ các doanh nghiệp địa phương mà còn tạo cơ hội việc làm và trao quyền kinh tế cho các cộng đồng mà chúng tôi phục vụ.



“Chúng tôi tin rằng việc thúc đẩy hợp tác với các nhà bán lẻ địa phương sẽ đóng góp cho sự phát triển kinh tế cộng đồng từ cấp cơ sở. Bằng cách hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ, chúng tôi không chỉ củng cố mạng lưới phân phối mà còn đảm bảo các dịch vụ tài chính có thể đến tận tay những người cần nhất”.

**Châu Thị Thúy Hằng**

Trưởng phòng Quản lý Kinh doanh & Đối tác

# #1

về giao dịch  
vay tiền mặt  
tại điểm bán

# 16K+

điểm giao dịch

## Hợp tác thượng nguồn:

### Đảm bảo hoạt động cung ứng có đạo đức

Tính minh bạch là yếu tố nền tảng trong quy trình mua hàng & cung ứng của chúng tôi. Chúng tôi tin rằng việc duy trì sự minh bạch sẽ giúp xây dựng niềm tin với các đối tác và bên liên quan, đồng thời thúc đẩy môi trường kinh doanh công bằng và đạo đức. Trong năm 2023, chúng tôi tiếp tục cải tiến các quy trình mua hàng để đảm bảo sự rõ ràng và trách nhiệm xuyên suốt các giai đoạn. Việc này bao gồm cung cấp thông tin rõ ràng về các tiêu chí mua hàng, đánh giá công bằng các nhà cung cấp và áp dụng quy trình ra quyết định minh bạch.

Bên cạnh đó, bảo vệ môi trường và tính bền vững cũng là những tiêu chí thiết yếu trong quá trình tìm kiếm nhà cung cấp hay các đối tác của chúng tôi. Chẳng hạn, chúng tôi đã hợp tác với các nhà cung cấp chuyên xử lý các sản phẩm công nghệ

đã qua sử dụng để tạo vòng đời mới cho những sản phẩm này, từ đó giảm thiểu rác thải và thúc đẩy phát triển bền vững trong khía cạnh môi trường.



“Chúng tôi giữ vai trò then chốt trong việc đảm bảo tính minh bạch của toàn chuỗi cung ứng thượng nguồn của công ty. Bằng cách triển khai các quy trình tiêu chuẩn và xây dựng mối quan hệ với nhà cung cấp dựa trên niềm tin và trách nhiệm, chúng tôi

duy trì cam kết về hoạt động mua hàng và cung ứng có đạo đức, thúc đẩy các hoạt động kinh doanh bền vững.”

**Chế Huy Quang**

Trưởng phòng Mua hàng & Cung ứng







# Tài chính toàn diện cho mọi người

Mục tiêu cơ bản nhất của Home Credit Việt Nam là thúc đẩy tài chính toàn diện cho tất cả người dân trong xã hội, hưởng ứng Chiến lược Tài chính Toàn diện Quốc gia 2025-2030 của Chính phủ Việt Nam. Chúng tôi tập trung xây dựng các sản phẩm phù hợp với nhóm khách hàng dưới chuẩn ngân hàng, đặc biệt là những người dân có thu nhập thấp. Sứ mệnh của chúng tôi là nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính toàn diện, giúp mọi người quản lý tài chính hiệu quả và cải thiện sức khỏe tài chính của họ.

Với Home Credit, tài chính có trách nhiệm đòi hỏi một mối quan hệ tương hỗ giữa chúng tôi, với vai trò là nhà cung cấp dịch vụ tài chính, và khách hàng. Chúng tôi ưu tiên hàng đầu cho việc cung cấp thông tin khoản vay rõ ràng, minh bạch, đảm bảo khách hàng hiểu rõ tất cả các thông tin liên quan trước khi ký kết hợp đồng. Ngoài ra, chúng tôi tạo điều kiện cho các hoạt động phổ cập kiến thức tài chính trên nhiều nền tảng, giúp khách hàng và cộng đồng nâng cao hiểu biết về tài chính và đưa ra các quyết định tài chính sáng suốt giúp cải thiện chất lượng cuộc sống. Thông qua những nỗ lực này, chúng tôi nuôi dưỡng hành vi tài chính có trách nhiệm và củng cố mối quan hệ với khách hàng vì lợi ích chung.

**200K+**

khách hàng mới  
mỗi tháng

**2 triệu+**

lượt tương tác với  
các nội dung phổ cập  
kiến thức tài chính  
trên mạng xã hội

## Home Smart – Phổ cập kiến thức tài chính cho cộng đồng

Home Smart là sáng kiến nâng cao hiểu biết về tài chính cho cộng đồng, cung cấp cho người dân kiến thức về những chủ đề như tín dụng, vay có trách nhiệm và quản lý ngân sách hộ gia đình. Kiến thức được truyền đạt qua nhiều nền tảng đa dạng để phù hợp với nhu cầu khác nhau của từng khán giả.

Trong năm 2023, chúng tôi đã tổ chức các buổi hội thảo quản lý tài chính cho sinh viên ở Hà Nội và TP.HCM, tiếp tục đẩy mạnh sức lan tỏa của cuốn sách “Hiểu về tài chính – Cẩm nang Quản lý Tài chính Thông minh,” và hỗ trợ giúp thế hệ trẻ hiểu rõ tầm quan trọng của quản lý tài chính cá nhân, tránh các “bẫy” lừa đảo tài chính và sớm đạt được tự do tài chính. Bên cạnh đó, ứng dụng di động toàn cầu của Home Credit cũng cung cấp cho khách hàng quyền truy cập nâng cao vào các chuyên mục kiến thức tài chính, một cách tiện lợi ngay trong tầm tay của họ.

Hưởng ứng những ưu tiên chiến lược của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, chúng tôi cũng hợp tác với Vụ Truyền thông Ngân hàng Nhà nước và Đài Truyền hình Việt Nam (VTV) để lan tỏa kiến thức tài chính thiết yếu qua chương trình Tay hòm Chìa Khóa trên kênh VTV1. Thông qua việc xây dựng các video kiến thức dạng hoạt hình, chúng tôi biến kiến thức tài chính trở nên dễ hiểu, dễ nhớ hơn và có thể chia sẻ tới nhiều đối tượng khán giả.







# Xây dựng mối quan hệ lâu dài thông qua trải nghiệm khách hàng

Tại Home Credit, chúng tôi cam kết cho vay có trách nhiệm và không ngừng nỗ lực nâng cao hiểu biết về nhu cầu của khách hàng cũng như có những đánh giá thực tế về trải nghiệm chúng tôi cung cấp cho khách hàng. Phương pháp của chúng tôi được xây dựng có hệ thống, nhằm hỗ trợ khách hàng một cách hiệu quả nhất. Tinh thần lấy khách hàng làm trọng tâm là một trong những phẩm chất lãnh đạo cốt lõi của Home Credit, định hướng mọi hoạt động của chúng tôi. Mục tiêu lớn nhất của chúng tôi là mang đến cho khách hàng một trải nghiệm liền mạch, không gián đoạn, và đạt được sự hài lòng cao.

Năm 2023, chúng tôi thực hiện khảo sát Sự hài lòng của khách hàng (CSAT) để đo lường mức độ hài lòng của khách hàng với các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi. Phản hồi nhận về rất tích cực, với hơn 89,5% khách hàng bày tỏ sự hài lòng với Home Credit Việt Nam. Hơn nữa, chúng tôi đã thực hiện các nghiên cứu khách hàng toàn diện để hiểu rõ hơn nhu cầu của các phân khúc khác nhau. Nhằm nâng cao sự giao tiếp giữa các bên, chúng tôi cũng đã ra mắt các kênh phản hồi mới trên nhiều nền tảng, giúp khách hàng dễ dàng chia sẻ ý kiến và quan điểm của mình. Thông qua các chỉ số NPS và CSAT, chúng tôi thu thập được những thông tin quý giá về sự hài lòng của khách hàng và rút ra những vấn đề cần cải thiện.

Chúng tôi sử dụng kiến thức này để xây dựng Bản đồ Hành trình Khách hàng, xác định các điểm yếu chính và cơ hội để nâng cao trải nghiệm khách hàng. Sự hợp tác giữa tất cả các phòng ban và nhân viên là nền tảng cho cách tiếp cận của chúng tôi, đảm bảo rằng bộ phận Nhân sự và các bộ phận chức năng liên quan đưa ra những sáng kiến thu hút tất cả nhân viên các cấp, bao gồm Ban Điều hành và các Trưởng phòng, tham gia tìm hiểu về sản phẩm và dịch vụ của công ty. Nỗ lực tập thể chính là nền tảng thúc đẩy tư duy lấy khách hàng làm trọng tâm và sự cải tiến liên tục trong toàn tổ chức.

“Tôi rất may mắn vì biết đến Home Credit từ sớm và gắn bó với công ty hơn 7 năm qua. Nhờ sử dụng dịch vụ của Home Credit, tôi đã mua được điện thoại thông minh để làm tài xế công nghệ. Từ đó đến nay, mỗi chiếc ti vi, tủ lạnh và các thiết bị gia dụng tôi mua cho gia đình đều thông qua các khoản vay trả góp của Home Credit. Cảm ơn công ty đã giúp tôi và gia đình có được cuộc sống thoải mái như ngày hôm nay.”

**Huỳnh Trần Hữu Lợi**

Khách hàng của Home Credit Việt Nam

”



“Có thể nói rằng Home Credit là công ty đầu tiên tại Việt Nam thực hiện chương trình Trò chuyện cùng khách hàng như thế này, và tôi thực sự rất thích. Không chỉ đội ngũ phòng Trải nghiệm Khách hàng tham gia, mà đại diện từ tất cả các phòng ban khác cũng đã đến thăm

khách hàng để lắng nghe phản hồi của họ. Việc này giúp chúng tôi dần dần cải thiện và mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.”

**Mai Ngọc Lan Chi**

Chuyên viên Cao cấp về Trải nghiệm Khách hàng

## Dự án Customer Talk

Dự án Customer Talk (Trò chuyện cùng khách hàng) 2023 đã giúp Home Credit đến gần hơn với người tiêu dùng. Sáng kiến này không chỉ giúp chúng tôi hiểu sâu hơn về những câu chuyện và mong đợi của khách hàng mà còn giúp chúng tôi xác định những thách thức phải đối mặt tại thị trường Việt Nam. Trong vòng một năm, nhân viên từ các phòng ban và các cấp trong công ty đã thực hiện 25 chuyến đi, thăm hơn 100 khách hàng tại 17 tỉnh/thành phố từ Bắc vào Nam. Từ kết quả của mỗi buổi gặp gỡ với khách hàng, chúng tôi đã tiến hành các bước cải tiến sản phẩm và dịch vụ, nhằm mang đến trải nghiệm tốt nhất có thể cho khách hàng.



# Cùng nhà đầu tư hướng tới tăng trưởng chung

Cam kết của chúng tôi trong việc tích hợp các thực hành ESG vào hoạt động kinh doanh đã giành được sự tin tưởng của các nhà đầu tư, thúc đẩy mối quan hệ được xây dựng dựa trên sự phát triển chung. Thực hành ESG không chỉ định hướng chúng tôi tương tác với nhà đầu tư và đối tác về nguồn vốn, mà còn cho phép chúng tôi triển khai hiệu quả sáng kiến thúc đẩy tài chính toàn diện và phúc lợi xã hội. Với việc tạo ra những tác động tích cực cho xã hội và chuỗi giá trị, chúng tôi định vị các nhà đầu tư là các bên liên quan quan trọng và củng cố vai trò của mình như một đối tác ưu tiên trong phát triển bền vững, đảm bảo sự thịnh vượng chung.

Hơn nữa, công ty chúng tôi hiện đang nắm giữ thị phần lớn thứ hai trong thị trường tài chính tiêu dùng tại Việt Nam, chiếm khoảng 14% tính đến ngày 30/6/2023. Điều này củng cố vị thế vững chắc và tiềm lực tăng trưởng của chúng tôi tại thị trường Đông Nam Á, nhờ vào điều kiện kinh tế vĩ mô và xu hướng nhân khẩu học thuận lợi. Với sự thận trọng trong văn hóa quản lý rủi ro, khả năng thu hồi nợ hiệu quả và cơ sở hạ tầng kỹ thuật số tiên tiến, chúng tôi sẵn sàng vượt qua những biến động trong bối cảnh tài chính đang thay đổi, cùng nhà đầu tư phát triển.

Hiệu quả kinh doanh của chúng tôi luôn đáp ứng kỳ vọng của cộng đồng nhà đầu tư, minh chứng cho sự tận tâm của chúng tôi trong áp dụng hệ thống quản lý tài chính hợp lý và thực hành kinh doanh bền vững. Thông qua báo cáo tài chính minh bạch và quan hệ với nhà đầu tư một cách chủ động, chúng tôi củng cố niềm tin của các bên liên quan về khả năng mang lại giá trị lâu dài, khẳng định cam kết cùng nhà đầu tư hướng tới tăng trưởng chung.

”



“Các đối tác ngân hàng và đầu tư đánh giá cao cam kết của chúng tôi về tài chính toàn diện và hoạt động kinh doanh có trách nhiệm, bao gồm cả an toàn dữ liệu khách hàng. Các dự án ESG của chúng tôi thu hút các đối tác mới, nêu bật sự cống hiến của chúng tôi cho sự phát triển bền vững, tầm nhìn

dài hạn và các hoạt động kinh doanh có trách nhiệm bằng cách thu hút nhiều đối tượng vào hệ thống tài chính đồng thời bảo vệ họ trong bối cảnh dân số am hiểu công nghệ ngày càng tăng ở Việt Nam.”

**Đoàn Mộng Điệp**

Trưởng phòng Nguồn vốn & Đồng Tài trợ







# Môi trường

Home Credit Việt Nam cam kết nâng cao trách nhiệm về môi trường trong suốt quá trình hoạt động của mình. Chúng tôi tích cực giám sát và đưa ra sáng kiến giảm lượng khí thải carbon, sử dụng công nghệ để nâng cao trải nghiệm của khách hàng đồng thời hạn chế sử dụng giấy in và khuyến khích các hành vi có ý thức bảo vệ môi trường trong cộng đồng. Đặc biệt thông qua sáng kiến Home Green, chúng tôi đã triển khai nhiều hoạt động để đẩy mạnh các mục tiêu trên. Những nỗ lực này nhấn mạnh sự tận tâm của chúng tôi trong việc bảo vệ hành tinh và phấn đấu vì một tương lai xanh hơn, mang lại lợi ích cho cả tổ chức và xã hội của chúng tôi.

- ☑ Hoạt động vận hành xanh
- ☑ Trao quyền trong môi trường chuyển đổi số
- ☑ Thúc đẩy tiêu dùng bền vững





# Hoạt động vận hành xanh

Năm 2023, chúng tôi duy trì cam kết về trách nhiệm môi trường bằng cách giám sát lượng khí thải carbon theo ba phạm vi hoạt động – các hoạt động trực tiếp (Phạm vi 1), hoạt động gián tiếp – tiêu thụ năng lượng (Phạm vi 2) và các hoạt động gián tiếp khác (Phạm vi 3). Mặc dù đã có nhiều nỗ lực, tổng lượng phát thải vẫn tăng do phạm vi đo lường mở rộng và phương pháp tính toán được điều chỉnh theo yêu cầu của Chỉ thị Báo cáo Phát triển Bền vững Doanh nghiệp Châu Âu (CSRD), được xác minh bởi GreenOmeter, bên thứ ba chuyên đo lường khí nhà kính tuân thủ Giao thức Khí nhà kính (GHG Protocol). Tuy nhiên, chúng tôi vẫn thể hiện cam kết về giảm thiểu tác động đến môi trường và thúc đẩy phát triển bền vững bằng cách chủ động giám sát và đánh giá các tác động tiêu cực cũng như triển khai các giải pháp như tối ưu hóa tiêu thụ điện năng, sử dụng thiết bị tiết kiệm năng lượng, và khuyến khích các hoạt động tái chế.

Trong Phạm vi 1, khí thải trực tiếp từ các hoạt động của chúng tôi, như khí thải từ xe công ty, đã giảm 10,4% so với năm 2022. Sự giảm thiểu này xuất phát từ nỗ lực cải thiện các phương thức vận chuyển, bao gồm tăng cường sử dụng các phương tiện sạch, tiết kiệm nhiên liệu hơn, bảo trì định kỳ để tối ưu hóa hiệu suất xe. Hơn nữa, việc đầu tư vào các phương thức vận chuyển thay thế như phương tiện công cộng và đi chung xe cũng góp phần giảm khí thải, thể hiện cam kết của chúng tôi trong việc giảm tác động môi trường và thúc đẩy các hoạt động bền vững trong tổ chức.

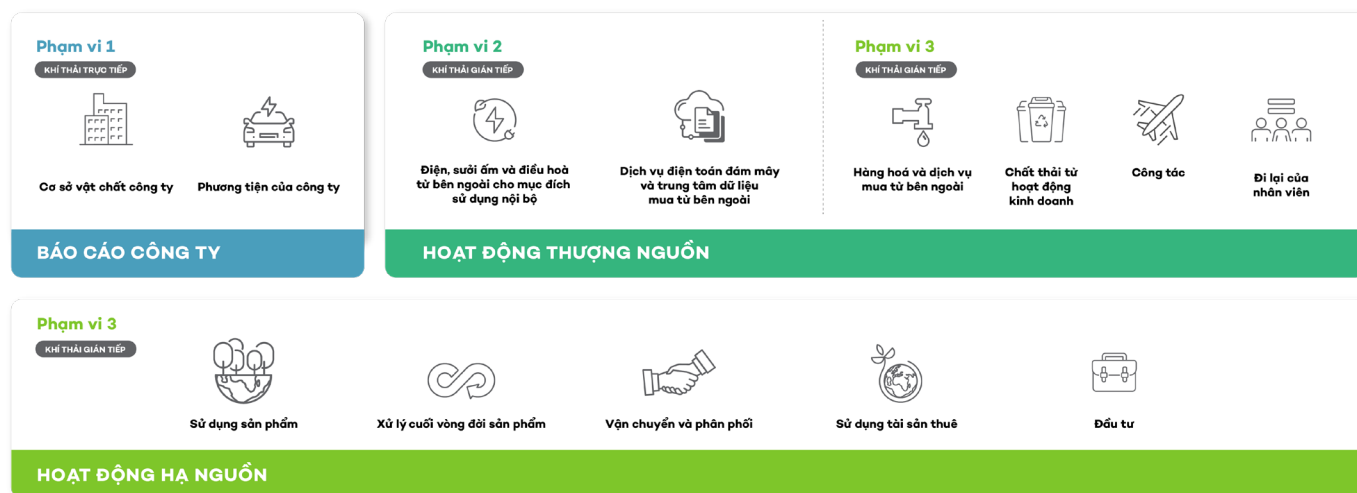
Khí thải Phạm vi 2 cho thấy có sự giảm nhẹ, bao gồm khí thải carbon từ điện mua, hệ thống sưởi và điều hòa không khí. Sự cải thiện này chính là nhờ vào việc triển khai các biện pháp tiết kiệm năng lượng trong toàn bộ hoạt động của chúng tôi. Chẳng hạn, chúng tôi đã quản lý việc tối ưu hóa tiêu thụ điện năng trong các tòa nhà văn phòng, triển khai

các hệ thống tự động điều hòa không khí, và giảm sử dụng giấy in trong các quy trình kinh doanh.

Khí thải Phạm vi 3 từ các hoạt động gián tiếp trong chuỗi giá trị của chúng tôi tăng lên chủ yếu do các yếu tố như đi công tác, đi lại của nhân viên, và việc mua sắm sản phẩm và dịch vụ phục vụ vận hành doanh nghiệp. Sự gia tăng lượng khí thải chủ yếu từ việc di chuyển bằng máy bay, do sự mở cửa hoàn toàn sau COVID-19 và việc tham gia các sự kiện toàn cầu. Chúng tôi đã nỗ lực giải quyết vấn đề về rác thải, bao gồm đo lường khí thải từ các ấn phẩm quảng cáo như tài liệu tại điểm bán hàng (POSM), đặc biệt là việc đóng góp quần áo cũ và rác thải điện tử của nhân viên để xử lý có trách nhiệm theo sáng kiến Home Green, thể hiện cam kết của chúng tôi trong việc giám sát mọi khía cạnh của chuỗi giá trị và nghiêm túc thực hiện các giải pháp làm giảm lượng khí thải carbon trong các hoạt động vận hành.



|           |                             |
|-----------|-----------------------------|
| Phạm vi 1 | 17.3 (tCO <sub>2</sub> e)   |
| Phạm vi 2 | 1213.2 (tCO <sub>2</sub> e) |
| Phạm vi 3 | 5835.0 (tCO <sub>2</sub> e) |



# Trao quyền trong môi trường chuyển đổi số

Nhận thấy chuyển đổi số chính là chìa khóa cho chuyển đổi xanh, Home Credit Việt Nam tiếp tục ưu tiên chuyển đổi số như một trụ cột quan trọng để phát triển bền vững. Tập trung chuyển đổi số không chỉ cải thiện trải nghiệm khách hàng mà còn làm giảm đáng kể tác động đến môi trường.

Từ năm 2022, chúng tôi đã đạt được cột mốc quan trọng trong quá trình chuyển đổi số, đó là áp dụng hoàn toàn quy trình không giấy tờ cho tất cả các giao dịch với khách hàng. Thông qua ứng dụng Home App, khách hàng có thể quản lý khoản vay của mình một cách liền mạch, từ đăng ký đến thanh toán, loại bỏ nhu cầu sử dụng tài liệu giấy. Việc này không chỉ giúp chúng tôi giảm lượng khí thải carbon mà còn tiết kiệm hơn 84 triệu tờ giấy mỗi năm, tương đương với việc bảo tồn 13,5 nghìn cây xanh. Với việc ưu tiên trao quyền trong môi trường chuyển đổi số, chúng tôi cam kết áp dụng công nghệ vì lợi ích môi trường và xã hội, mở đường cho một tương lai xanh hơn.



tương lai bền vững bằng cách bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và chuyển đổi sang quy trình không giấy tờ.”

“Việc không ngừng đầu tư vào chuyển đổi số đã giúp cải thiện trải nghiệm khách hàng và hiệu quả hoạt động – khách hàng có thể dễ dàng truy cập nhiều dịch vụ trực tuyến hơn, và nhân viên có thể giảm thời gian làm các công việc mang tính lặp lại, từ đó tập trung hơn vào những khách hàng cần sự hỗ trợ. Việc này cũng mở đường cho một

**Brett Dylan Willson**  
Trưởng phòng Chuyển đổi Kinh doanh

100%

quy trình liên quan đến khách hàng được số hóa

84 triệu+

tờ giấy được tiết kiệm hàng năm







# Thúc đẩy tiêu dùng bền vững

Nhận thấy vai trò của mình trong việc định hình hành vi tiêu dùng và tầm quan trọng của việc tuyên truyền về tiêu dùng bền vững, chúng tôi tích cực hưởng ứng Kế hoạch Hành động Quốc gia về Tiêu dùng và Sản xuất Bền vững (2021-2030). Việc này bao gồm triển khai các hoạt động truyền thông trên nhiều kênh trực tuyến và ngoại tuyến để thúc đẩy lối sống bền vững cho cả đối tượng nội bộ và bên ngoài. Ngoài ra, chúng tôi cũng hỗ trợ các dự án môi trường có ý nghĩa và giúp đỡ cộng đồng hướng tới sự phát triển bền vững, nhằm tạo ra tác động tích cực đến môi trường và xã hội nói chung.

Với đội ngũ gần 6000 nhân viên trên toàn quốc, chúng tôi thường xuyên tổ chức các hội thảo và tọa đàm do các chuyên gia về phát triển bền vững dẫn dắt để nâng cao kiến thức cho đội ngũ nhân viên. Bên cạnh đó, chúng tôi cũng thực hiện các sáng kiến bảo vệ môi trường cho nhân viên như thu gom pin và rác thải điện tử để xử lý đúng cách, tổ chức các hoạt động làm sạch môi trường tại cộng đồng và thúc đẩy các chương trình tái chế và từ thiện để hỗ trợ những hoàn cảnh khó khăn trên toàn quốc. Với tinh thần hòa nhập và đổi mới, chúng tôi tích cực khuyến khích ý tưởng từ tất cả các bộ phận và nhân viên. Điều này nhấn mạnh cam kết của chúng tôi trong việc đón nhận ý kiến đóng góp của nhân viên và thúc đẩy văn hóa bền vững trong toàn tổ chức.



“Tôi muốn bảo vệ Trái Đất cho các thế hệ tương lai bằng cách giảm thiểu những thiệt hại mà chúng ta đang gây ra. Đó là lý do tôi đưa ra ý tưởng đặt hộp thu gom pin tại nơi làm việc. Như vậy sẽ giúp mọi người dễ dàng tái chế pin đúng cách, từ đó giảm lượng rác thải và bảo vệ tài nguyên thiên nhiên của chúng ta.”

**Đặng Lê Thanh Trúc**

Chuyên viên Quản lý Sản phẩm & Quan hệ Khách hàng



# RE.HOME

## Mang lại vòng đời mới cho Quần áo cũ

Năm 2023, chúng tôi ra mắt chương trình tái chế quần áo Re.HOME, hợp tác cùng Piktina, nền tảng thương mại điện tử về thời trang cũ. Chương trình này khuyến khích sự tham gia của cả nhân viên và công chúng, nhằm kéo dài tuổi thọ của quần áo, thúc đẩy tiêu dùng bền vững và bảo vệ môi trường.

**Quần áo được thu gom hàng tháng tại hai trạm trong văn phòng của chúng tôi ở TP.HCM và sau đó được tái sinh bằng các phương pháp bền vững, bao gồm bán lại để tạo doanh thu cho các mục đích từ thiện, cung cấp trực tiếp cho những người gặp khó khăn, hoặc tái chế để tạo ra những mảnh vải mới. Với sự hưởng ứng nhiệt tình của nhân viên và cộng đồng, chúng tôi đã đạt được những thành tựu về môi trường đáng kể, với hơn 1 tấn quần áo cũ được tái chế, giúp hạn chế khoảng 25 tấn khí thải CO2, và tiết kiệm 17 triệu lít nước lẽ ra được dùng để sản xuất lượng quần áo mới tương đương.**

# Trao quần áo cũ Một cơ hội mới

Give  
a sec

# Gửi đồ tại đây







## Xã hội

Tại Home Credit Việt Nam, cam kết về trách nhiệm xã hội của chúng tôi xoay quanh việc lấy con người làm trung tâm của mọi hoạt động. Sự tận tâm này thúc đẩy các sáng kiến của chúng tôi trên bốn lĩnh vực: Môi trường làm việc đa dạng, công bằng và hòa nhập, Học tập và Phát triển nhân tài, Đãi ngộ đối với người lao động, và Cộng đồng bền vững. Chúng tôi mong muốn tạo ra một môi trường làm việc không chỉ hỗ trợ sự phát triển và tiến bộ của nhân viên mà còn tạo ảnh hưởng tích cực đến cộng đồng.

- ☑ Môi trường làm việc đa dạng, công bằng & hòa nhập
- ☑ Học tập và Phát triển nhân tài
- ☑ Đãi ngộ đối với người lao động
- ☑ Cộng đồng bền vững





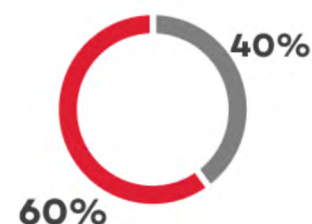
# Môi trường làm việc đa dạng, công bằng và hòa nhập

Home Credit Việt Nam ưu tiên thúc đẩy một môi trường làm việc nơi tất cả mọi người có cơ hội bình đẳng, với văn hóa đa dạng, công bằng và hòa nhập (DEI) là một phần không thể thiếu nhằm tạo nên “Nơi làm việc Tốt nhất” và thúc đẩy sự đổi mới. Bằng cách duy trì khung năng lực DEI, triển khai đo lường tác động DEI, và tạo điều kiện để các bên liên quan nội bộ cùng chung tay hành động (lãnh đạo cấp cao, quản lý cấp trung, nhân viên), chúng tôi cam kết xây dựng một lực lượng lao động phản ánh sự đa dạng của chính khách hàng của chúng tôi. Điều này đảm bảo sự công bằng và nâng cao cả hiệu suất kinh doanh lẫn danh tiếng doanh nghiệp. Chúng tôi tập trung đẩy mạnh sự hòa nhập của sáu nhóm ít được đại diện bao gồm:

- Phụ nữ - đặc biệt trong các vị trí lãnh đạo cấp cao
- Tài năng tại địa phương - đặc biệt trong các vị trí lãnh đạo cấp cao
- Tài năng các lĩnh vực công nghệ/dữ liệu/kỹ thuật số
- Tài năng trẻ
- Tài năng LGBTQ+
- Người khuyết tật

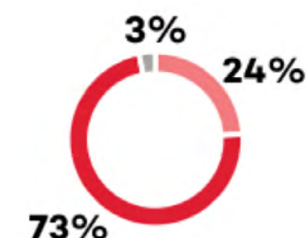
## CƠ CẤU NHÂN VIÊN THEO GIỚI TÍNH

- Giới tính Nữ
- Giới tính nam



## CƠ CẤU NHÂN VIÊN THEO THỂ HỆ

- Thể hệ X
- Thể hệ Y
- Thể hệ Z



Để thể hiện sự cam kết của chúng tôi về DEI, vào tháng 5 năm 2023, Home Credit Việt Nam đã ký kết Cam kết Bình đẳng Giới nhằm tái khẳng định quyết tâm của chúng tôi trong việc thúc đẩy đa dạng và hòa nhập giới bằng cách tích cực tìm kiếm và tăng cường đa dạng tiếng nói trong các buổi thảo luận, hội nghị và sự kiện khác. Bằng cách xác định và đề xuất thêm nhiều chuyên gia nữ từ các lĩnh vực khác nhau, chúng tôi mong muốn những kiến thức, kinh nghiệm và quan điểm của họ có cơ hội được thể hiện nhiều hơn. Cam kết này phù hợp với các giá trị cốt lõi của chúng tôi và hỗ trợ những nỗ lực không ngừng của chúng tôi trong việc tạo ra một môi trường làm việc và xã hội đa dạng, công bằng và hòa nhập hơn.

12

quốc tịch

20

dân tộc tại  
Việt Nam

”



“Đội ngũ nhân viên đa dạng của chúng tôi, đại diện cho nhiều dân tộc khác nhau, mang đến những hiểu biết về các sắc thái văn hóa, ngôn ngữ và sở thích đa dạng của khách hàng tại các vùng miền trên khắp cả nước. Điều này giúp chúng tôi tiếp cận và phục vụ đông đảo khách hàng hơn, nâng cao trải nghiệm dịch vụ, tăng khả năng cung cấp những dịch vụ phù hợp với nhu cầu cá nhân của họ.”

**Nguyễn Hoàng Anh**  
Phó Phòng Hệ Thống Kinh Doanh khu vực Miền Bắc







# Học tập và Phát triển nhân tài

Home Credit Việt Nam đặt ưu tiên hàng đầu cho sự phát triển của nhân viên thông qua phương pháp tiếp cận toàn diện về học tập và phát triển, giúp mỗi cá nhân phát huy hết tiềm năng của họ. Chúng tôi nuôi dưỡng văn hóa học tập trọn đời thông qua nhiều hoạt động trải dài từ giai đoạn nhân viên mới gia nhập đến các hoạt động học tập cho mọi cấp độ. Nhận thức được trách nhiệm và thách thức riêng của mỗi nhân viên, chúng tôi điều chỉnh các chương trình học tập và phát triển để đáp ứng nhu cầu cụ thể của họ, hỗ trợ kỹ năng quản lý nhóm hiệu quả đối với một lực lượng lao động đa dạng.

## HỌC TẬP & PHÁT TRIỂN NGHỀ NGHIỆP

Chúng tôi thúc đẩy sự phát triển của nhân viên tại Home Credit bằng cách khuyến khích văn hóa học tập trọn đời với nhiều hoạt động linh hoạt, tập trung vào bốn trụ cột chính cho tất cả các cấp:

### Kỹ năng cho tương lai

- AI trong dịch vụ tài chính
- Trí tuệ nhân tạo AI
- Sức mạnh của AI

- Kỹ năng điều hành
- Kỹ năng quản lý cảm xúc
- Giao tiếp có sức ảnh hưởng
- Phản hồi mang tính xây dựng

### Khả năng lãnh đạo

### Kiến thức nền tảng

- Business School
- Trực quan hoá dữ liệu và phương pháp kể chuyện
- Thuyết trình có sức ảnh hưởng
- Power BI

- Quản lý dự án
- Tư duy thiết kế và đổi mới
- Phân tích dữ liệu
- Chuyển đổi kỹ thuật số

### Kiến thức chuyên môn

Bên cạnh các sáng kiến học tập, chúng tôi cũng chú trọng việc định hướng sự nghiệp, hỗ trợ nhân sự xây dựng kế hoạch phát triển nghề nghiệp cá nhân, cố vấn, huấn luyện và cung cấp lộ trình thăng tiến rõ ràng. Việc tổ chức các cuộc gặp 1:1 thường xuyên giữa quản lý và nhân viên, cùng đánh giá giữa năm và cuối năm, đảm bảo sự thống nhất giữa mong muốn với khả năng của từng cá nhân, giúp nhân viên tiến bộ hơn và thúc đẩy văn hóa phát triển liên tục. Để duy trì cam kết này, chúng tôi đã đúc kết Khung năng lực toàn diện, xây dựng lộ trình rõ ràng để nhân viên có thể đạt được thành công ở mọi cấp độ và cá nhân hóa các cơ hội đào tạo, đồng thời đảm bảo phù hợp với những mục tiêu chiến lược của công ty.



“Văn hóa học tập trọn đời của chúng tôi rất quan trọng trong việc định hình môi trường làm việc. Nhân viên luôn nhận được sự hỗ trợ toàn diện để nâng cao kỹ năng chuyên môn, phát triển kỹ năng mềm và mở rộng kiến thức. Mục đích của việc này là khuyến khích sự sáng tạo, tăng cường khả năng thích ứng để vượt qua những thách thức mới và tiến nhanh trên con đường phát triển của riêng họ.”

**Võ Thị Ngọc Vân**

Trưởng phòng Học tập & Phát triển Nhân tài

**9.6%**

chi phí trung bình mỗi giờ học năm 2023 giảm đi so với năm 2022

**22%**

số giờ học trung bình của mỗi nhân viên tăng lên so với năm 2022



## ƯƠM MẦM TÀI NĂNG VÀ KẾ HOẠCH KẾ NHIỆM

Công ty chúng tôi thực hiện kế hoạch hóa lực lượng kế nhiệm như nền tảng cho chiến lược quản lý kinh doanh liên tục. Thông qua khung quản lý nhân tài, chúng tôi đánh giá năng lực của lực lượng lao động, xác định các ứng viên tiềm năng từ nguồn nhân lực nội bộ. Cách tiếp cận chủ động này định hướng chiến lược giữ chân và phát triển nhân tài, đảm bảo phù hợp với nhu cầu phát triển của lực lượng lao động và khách hàng ngày càng thành thạo kỹ thuật số. Ngoài ra, chúng tôi ưu tiên cải thiện năng lực và đào tạo chuyên sâu cho các vị trí đặc thù, mở rộng cho nhiều cấp cán bộ không chỉ là lực lượng lãnh đạo. Việc này không những tạo cơ hội phát triển nghề nghiệp cho nhân viên mà còn đảm bảo quá trình chuyển giao lãnh đạo diễn ra suôn sẻ, đóng góp vào sự thành công và bền vững lâu dài của tổ chức.

Nối tiếp sứ mệnh ươm mầm tài năng, trong năm 2023 chúng tôi triển khai chương trình Home Racer năm thứ hai liên tiếp. Đây là chương trình định hướng và đào tạo cho sinh viên mới tốt nghiệp, được thiết kế riêng

để phát triển tài năng trẻ Việt Nam trong các lĩnh vực Công nghệ, Dữ liệu, Kỹ thuật số và Sản phẩm. Thông qua chiến lược đào tạo nhân tài tiên tiến, chúng tôi cung cấp các cơ hội cá nhân hóa, bao gồm cả kỹ năng cứng và kỹ năng mềm. Bằng cách trao quyền cho những tài năng trẻ trong các lĩnh vực chuyên môn, hiểu biết tài chính và kỹ năng số, chúng tôi không chỉ đầu tư vào sự phát triển cá nhân của họ mà còn xây dựng nền tảng cho thế hệ lãnh đạo tiếp theo, đóng góp cho chiến lược kế nhiệm tổng thể của công ty, nhằm đào tạo và phát triển các nhà lãnh đạo tương lai trong tổ chức.



Là một nhân viên “tốt nghiệp” từ chương trình Home Racer, mình cảm thấy rất biết ơn vì những cơ hội mà chương trình mang lại. Mình đã có cơ hội phát triển bản thân cả về kinh nghiệm làm việc thực tế lẫn kỹ năng mềm, thông qua các buổi đào tạo và sự chỉ dẫn tận tình của các anh chị đồng nghiệp

giàu kinh nghiệm. Home Racer 2023 đóng vai trò quan trọng trong việc định hình con đường sự nghiệp của một sinh viên vừa mới tốt nghiệp như mình.”

**Ngô Diệu Thi**

Chuyên viên Phân tích Dữ liệu | Home Racer 2023

**18**

tài năng trẻ được tuyển dụng trong chương trình đào tạo kéo dài 6 tháng Home Racer năm 2023







# Đãi ngộ đối với người lao động

## CHÍNH SÁCH LƯƠNG THƯỞNG

Chúng tôi xây dựng chính sách đãi ngộ công bằng và toàn diện, đảm bảo tất cả nhân viên đều được ghi nhận xứng đáng với những đóng góp của họ. Các gói đãi ngộ của chúng tôi được xây dựng phù hợp với từng nhóm nhân viên khác nhau, không chỉ nhằm thu hút những nhân tài tốt nhất mà còn hỗ trợ sự phát triển lâu dài của họ. Bên cạnh đó, chúng tôi thường xuyên đánh giá và điều chỉnh chế độ đãi ngộ của mình để phù hợp với các ưu tiên của Home Credit Việt Nam và những thông lệ tốt nhất trên thị trường.

## CHẾ ĐỘ PHÚC LỢI

Chúng tôi nhận thức được tầm quan trọng của sự hạnh phúc và sức khỏe của nhân viên đối với thành công nghề nghiệp và cá nhân của họ, vì vậy chúng tôi cung cấp cho nhân viên những phúc lợi tài chính và phi tài chính, tiếp cận theo 4 trụ cột năng lượng, đảm bảo đáp ứng mọi mức độ nhu cầu.



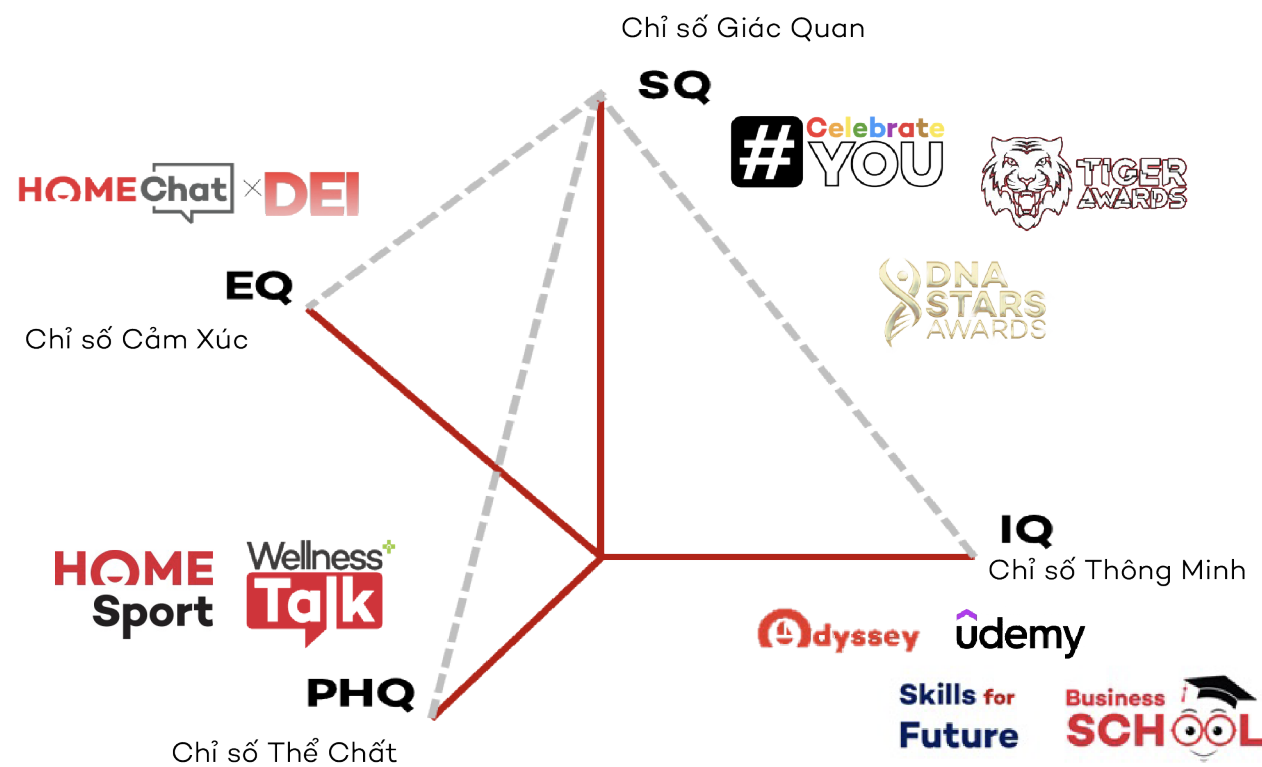
Trong năm 2023, chúng tôi tổ chức chương trình Home Sport với nhiều hoạt động nâng cao sức khỏe thể chất của nhân viên, đồng thời giúp gắn kết đội nhóm. Chương trình chạy bộ Home Run, với mục tiêu nâng cao sức khỏe cá nhân và tăng tinh thần đồng đội, đã thu hút sự tham gia của 1551 nhân viên từ các bộ phận khác nhau. Ngoài ra, 300 nhân viên cùng gia đình đã tham gia Giải bóng đá mini (5v5) với hai nội dung: thi đấu bóng đá và thi nhảy cổ vũ cho các đội cổ động viên.



“Tôi rất vui khi có cơ hội tham gia các sự kiện thể thao của công ty. Những hoạt động này không chỉ giúp nâng cao sức khỏe cho cán bộ nhân viên mà còn là sân chơi tuyệt vời để chúng tôi giải trí sau những giờ làm việc căng thẳng. Hơn nữa, tôi đã có cơ hội làm quen với các đồng nghiệp cùng chung sở thích từ các phòng ban khác nhau!”

**Đặng Quân Bình**

Trưởng nhóm Vận Hành & Phân tích An ninh CNTT



4 Trụ cột Quản lý Năng lượng







# Cộng đồng bền vững

Trên hành trình phát triển cộng đồng bền vững, các sáng kiến của chúng tôi thể hiện sự tận tâm hỗ trợ người dân có hoàn cảnh khó khăn và tạo điều kiện để mọi người cùng phát triển. Mục tiêu của chúng tôi là tạo ra tác động tích cực và thúc đẩy sự thay đổi lâu bền trong xã hội.

## HOME FOR LIFE ĐỒNG HÀNH CÙNG PHỤ NỮ LÀM CHỦ CUỘC SỐNG

Dự án Home for Life tiếp tục sứ mệnh thúc đẩy tài chính toàn diện bằng cách cung cấp nguồn lực tài chính và đào tạo kiến thức quản lý tài chính cho phụ nữ có hoàn cảnh khó khăn trên khắp cả nước. Nỗ lực của chúng tôi đã được ghi nhận khi dự án “Home for Life” được cộng đồng đề cử cho giải thưởng Human Act Prize 2023, một giải thưởng thường niên nhằm tôn vinh những dự án, tổ chức, và cá nhân có những đóng góp đáng kể cho cộng đồng thông qua các dự án xã hội uy tín, tận tâm và lâu dài.

Tháng 6/2023, chúng tôi đã phối hợp với Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh Thái Nguyên trao kinh phí hỗ trợ cho ba mô hình khởi nghiệp nhỏ tại địa phương. Những mô hình này đã mang lại tác động tích cực bằng cách hỗ trợ bảo tồn các đặc sản địa phương và giúp sản phẩm tiếp cận đến người tiêu dùng rộng rãi hơn. Ngoài ra, những mô hình này còn truyền cảm hứng và tạo cơ hội việc làm cho nhiều phụ nữ có hoàn cảnh khó khăn trong khu vực, giúp họ tăng thêm thu nhập và góp phần xóa đói giảm nghèo.

Tháng 12/2023, chúng tôi đã hỗ trợ vốn cho hai hợp tác xã đan lát tại Bạc Liêu, giúp người dân tận dụng các nguyên liệu có từ vùng sông nước đặc trưng như lục bình và năng tượng, mang lại những lợi ích sinh thái đáng kể. Trong khi cây năng tượng được cho hệ sinh thái bền vững, thì lục bình là loài xâm lấn có hại cho sự đa dạng sinh học và hệ sinh thái nước ngọt. Việc được sử dụng bởi mô hình hợp tác đan lát thủ công để tạo ra các sản phẩm hữu ích giúp kiểm soát sự phát triển lây lan một cách hiệu quả. Sáng kiến này không chỉ tạo cơ hội sinh kế mới cho các lao động nữ nông thôn mà còn thúc đẩy các hoạt động thân thiện với môi trường và kinh doanh sản phẩm xanh, đóng góp vào một tương lai bền vững hơn.



# 200+

phụ nữ khó khăn lần đầu được hỗ trợ vốn khởi nghiệp và đào tạo kỹ năng quản lý tài chính thông qua sáng kiến Home for Life vào năm 2023

# ”



“Minh là người nông thôn, kém hiểu biết, và chạm xã hội ít. Chương trình cho mình nhiều cảm xúc, được trao nguồn vốn, được học hỏi nhiều hơn, giúp mình hiểu rất nhiều về kỹ năng cuộc sống và kỹ năng quản lý tài chính.”

**Hoàng Thị Liên**

Người được hưởng lợi từ chương trình Home for Life







## HOME LOVE HÀNH TRÌNH TRAO GỬI YÊU THƯƠNG

Home Love là sáng kiến CSR nổi bật, đại diện cho trụ cột Cộng đồng Bền vững trong phương pháp tiếp cận ESG của chúng tôi. Thông qua chương trình đầu tư cộng đồng một cách có hệ thống với các dự án đa dạng, ưu tiên giáo dục và hỗ trợ trực tiếp, chúng tôi hỗ trợ trẻ em có hoàn cảnh khó khăn và những cá nhân yếu thế trong xã hội. Không chỉ dừng lại ở các hoạt động từ thiện, Home Love gắn kết những người có chung đam mê, cùng góp sức để mang lại niềm vui và hạnh phúc cho trẻ em trên khắp mọi miền đất nước. Sáng kiến này thể hiện tinh thần nhân ái và sự gắn kết cộng đồng của Home Credit, nâng cao tinh thần và thúc đẩy sự kết nối trong cộng đồng mà chúng tôi phục vụ.

# 1700+

trẻ em có hoàn cảnh khó khăn trên khắp cả nước được hưởng lợi

# 1800+

nhân viên tham gia các hoạt động tình nguyện và từ thiện

# 1300+

lượt đóng góp từ khách hàng thông qua hoạt động đổi vật phẩm xe Home Love trên ứng dụng Home App



### CHUYẾN XE HOME LOVE – TẾT ẤM

Tiếp nối hành trình của chuyến xe Home Love, vào tháng 12, tập thể cán bộ nhân viên chúng tôi tham gia hoạt động tình nguyện “Mang Tết Ấm về Bạc Liêu”. Chúng tôi đã tái hiện một không gian chợ Tết truyền thống sống động tại trường tiểu học Hoàng Quân, tỉnh Bạc Liêu, giúp các em có cơ hội hiểu hơn về văn hóa đa dạng của ba miền Bắc, Trung, Nam với nhiều trò chơi như nặn tò he, làm hoa giấy Thanh Tiên, gấp lá dừa. Hơn 400 phần quà được trao cho các em, bên cạnh việc tài trợ cho nhà trường để xây dựng mái che sân chơi và cải tạo cơ sở hạ tầng, đảm bảo môi trường nuôi dưỡng sức khỏe, hạnh phúc và học tập cho các em. Với lòng hảo tâm từ các bên liên quan của chúng tôi, tập thể cán bộ nhân viên công ty đã quyên góp gần 100 triệu đồng, và khách hàng đã quyên góp hơn 1300 lượt thông qua hoạt động đổi vật phẩm xe Home Love trên ứng dụng Home App. Với mỗi chiếc xe Home Love trên ứng dụng được đổi thành công, chúng tôi trích 10.000 đồng tương ứng cho chương trình Home Love để tiếp tục giúp đỡ trẻ em có hoàn cảnh khó khăn trên khắp Việt Nam.

Cũng trong chuỗi hoạt động Home Love dịp Tết Nguyên Đán này, chúng tôi phối hợp với Quỹ Bảo trợ Trẻ em Việt Nam đến thăm và trao tặng áo ấm, mũ len và nhu yếu phẩm cho hơn 400 trẻ em dân tộc thiểu số có hoàn cảnh khó khăn tại vùng cao tỉnh Hà Giang.



Chuyến đi này giúp mình nhận ra rằng, hạnh phúc thực sự đến từ sự cho đi.”

“Home Love thực sự là hành trình ý nghĩa đối với mình. Nhìn thấy niềm vui, sự hân hoan trên khuôn mặt của các em nhỏ khi được nhận quà và vui chơi tại hội chợ Tết đã chạm đến trái tim của mình. Mình rất biết ơn vì được có cơ hội chia sẻ và giúp đỡ các trẻ em khó khăn.

**Nguyễn Công Minh**  
Chuyên viên Chiến lược Sản phẩm Home PayLater  
Tình nguyện viên Home Love



### CHUYẾN XE HOME LOVE – VUI CA TRUNG THU

Chuyến xe yêu thương Home Love đã lan tỏa niềm vui Trung thu đến với các em nhỏ dân tộc thiểu số tại tỉnh Khánh Hòa vào tháng 8 vừa qua. Với lòng hảo tâm của nhân viên trên khắp cả nước, trạm quyên góp vật phẩm Home Love đã tràn ngập những món quà ý nghĩa, thể hiện cam kết chung của chúng tôi trong việc tiên phong tạo ra sự khác biệt. Được dẫn dắt bởi đội ngũ tình nguyện viên nội bộ nhiệt huyết, một đêm hội Vui ca Trung thu rực rỡ đã diễn ra tại trường Tiểu học Cam Phước Đông 1, với không khí Trung thu truyền thống tràn ngập lời ca tiếng hát và niềm hân hoan khi được nhận quà trên gương mặt của hơn 300 học sinh.

Cũng trong chuyến đi này, chuyến xe Home Love tham gia chương trình “Ngày chủ nhật yêu thương” do Ủy ban Xã hội của Quốc hội phối hợp với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Bệnh viện Tim Hà Nội tổ chức.

Chúng tôi đã đến thăm Cơ sở Bảo trợ Chăm sóc Trẻ em có Hoàn cảnh Đặc biệt tỉnh Quảng Ninh, tặng quà cho 108 trẻ khuyết tật và khám sức khỏe cho những trẻ em có hoàn cảnh khó khăn của Cơ sở. Sự hỗ trợ của chúng tôi đối với trẻ em khuyết tật nhằm đảm bảo các em được trao cơ hội học tập, hòa nhập cộng đồng, được tạo điều kiện phát triển bản thân.



“Khi nhìn các em nhỏ, tôi cứ ngỡ mình đang sống lại với những kỷ niệm của chính mình ngày xưa. Thay vì mong đợi lời cảm ơn từ chương trình vì những đóng góp của mình, tôi lại muốn cảm ơn Home Love vì đã cho tôi cơ hội được hồi tưởng về tuổi thơ tôi một lần nữa.”

**Đặng Thị Minh Thu**  
Chuyên viên Phân tích Ngân quỹ | Tình nguyện viên Home Love







## ĐƯỜNG ĐẾN TƯƠNG LAI

Chương trình “Đường đến tương lai” đã được triển khai trong sáu năm qua kể từ năm 2018. Chương trình được thực hiện nhờ có những nỗ lực và sự đóng góp của nhân viên chúng tôi, với sứ mệnh thúc đẩy giáo dục và nâng bước em thơ có hoàn cảnh khó khăn đến trường. Năm 2023, chúng tôi đã quyên góp nội bộ được hơn 110 triệu đồng và trao tặng 8 suất học bổng cho các học sinh xuất sắc, cùng

những món quà thiết yếu cho các em có hoàn cảnh khó khăn tại thị xã Buôn Hồ, tỉnh Đắk Lắk. Thông qua những đóng góp và chung tay của cả tập thể, chương trình đã thắp sáng ước mơ của các em học sinh, khuyến khích các em theo đuổi một tương lai tươi sáng hơn.



## CHIẾN BINH ĐỎ

“Chiến binh Đỏ” là chương trình hiến máu nhân đạo dành cho nhân viên của Home Credit Việt Nam, được thực hiện với sự hợp tác của Bệnh viện Truyền máu - Huyết học Thành phố Hồ Chí Minh. Trong lần ra mắt đầu tiên vào năm 2023, chương trình đã thu hút hơn 120 nhân viên trên toàn quốc tham gia, với tổng số máu hiến tặng đạt 25.000cc. Sự thành công và quan tâm của nhân viên đối với hoạt động này đã khuyến khích và trở thành nguồn động lực để chúng tôi biến “Chiến binh Đỏ” trở thành một sự kiện thường niên trong những năm sắp tới, nhằm mang đến cơ hội đóng góp những điều tích cực cho xã hội và đồng thời nâng cao nhận thức về sức khỏe cộng đồng cho nhân viên chúng tôi.







## Quản trị

Ngoài khung quản trị phát triển bền vững đã trình bày ở trên, Home Credit còn đảm bảo sự thành công lâu dài của doanh nghiệp, mang lại lợi ích cho cổ đông, khách hàng, nhân viên, cộng đồng và các bên liên quan khác. Phương pháp quản trị kinh doanh của chúng tôi bao gồm việc ra quyết định và giám sát nhằm thúc đẩy nền tảng bền vững của Home Credit cho các hoạt động vận hành và tăng trưởng có trách nhiệm. Với việc vận hành trong ngành tài chính tiêu dùng tại nhiều thị trường, Home Credit đảm bảo tuân thủ luật pháp địa phương với tư cách là đơn vị được cơ quan quản lý cấp phép và giám sát đầy đủ.

- ✓ Khung quản trị doanh nghiệp
- ✓ Quản trị rủi ro

## Khung quản trị doanh nghiệp

Home Credit áp dụng khung quản trị được chuẩn hóa để đảm bảo quản lý hiệu quả với một bộ chính sách toàn diện, bao gồm:

- 1/ Chính sách Phát triển Bền vững
- 2/ Bộ Quy tắc Ứng xử và Đạo đức Kinh doanh
- 3/ Chính sách Chống hối lộ và Tham nhũng
- 4/ Chính sách Chống rửa tiền và Tài trợ Khủng bố
- 5/ Chính sách Tuân thủ

Hội đồng Quản trị của Tập đoàn Home Credit xác định định hướng chiến lược và khẩu vị rủi ro của Home Credit, là cơ quan có quyền quyết định tối cao về các vấn đề trọng yếu của Tập đoàn. Các Ủy ban Rủi ro Hoạt động, Tài sản và Nợ phải trả hỗ trợ Hội đồng Quản trị trong việc quản lý rủi ro hoạt động và rủi ro thanh khoản. Home Credit Việt Nam, với tư cách là thành viên, có Hội đồng Quản trị và Ủy ban riêng, trong đó Hội đồng Quản trị phân tích quan điểm của các bên liên quan để đánh giá tác động của công ty đối với khách hàng, nhân viên, nhà cung cấp, cộng đồng và xã hội. Việc giám sát các chỉ số quan trọng về văn hóa, quyền công dân doanh nghiệp, hành vi và sự hài lòng của khách hàng luôn được thực hiện thường xuyên.





# Quản trị rủi ro

Thông qua các quy trình chủ động trong quản lý rủi ro, chúng tôi xác định, đánh giá và ứng phó rủi ro một cách có hệ thống, đảm bảo tuân thủ các yêu cầu theo quy định và phù hợp với khẩu vị rủi ro của công ty. Khung quản lý rủi ro doanh nghiệp (ERMF) của chúng tôi đóng vai trò là công cụ toàn diện để xác định, đo lường và giám sát rủi ro trên các lĩnh vực chính như thị trường, thanh khoản, vốn và vận hành. Khung ERMF được củng cố bởi các chính sách rủi ro và tiêu chuẩn kinh doanh, định hướng chiến lược quản trị rủi ro của chúng tôi, thiết lập khẩu vị rủi ro và đưa ra các yêu cầu tối thiểu cho hoạt động vận hành. Phương pháp quản lý rủi ro vận hành của chúng tôi dựa trên bốn trụ cột chính:

- Xác định rủi ro
- Tự đánh giá rủi ro và chốt kiểm soát
- Giám sát rủi ro liên tục thông qua các chỉ số chính
- Thu thập dữ liệu các sự kiện tổn thất, đồng thời phân tích nguyên nhân gốc rễ và xây dựng kế hoạch hành động phù hợp

## RỦI RO THẨM ĐỊNH

Tại Home Credit, quản lý rủi ro thẩm định là yếu tố quan trọng trong chiến lược kinh doanh của chúng tôi. Thông qua phương pháp xác định, đánh giá và ứng phó các rủi ro một cách nghiêm ngặt, đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn theo quy định và khẩu vị rủi ro. Dưới sự dẫn dắt của Hội đồng Quản trị và được giám sát bởi CEO cùng các giám đốc điều hành Tập đoàn, khung quản lý rủi ro phân cấp của chúng tôi trao quyền về trách nhiệm giải trình cho nhân viên ở mọi cấp độ. Bên cạnh đó, việc tập trung vào trải nghiệm khách hàng là yếu tố quan trọng, nhằm thúc đẩy văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm và quản lý hiệu quả các rủi ro thẩm định để duy trì sự ổn định tài chính và bền vững lâu dài.



“Các mô hình dự đoán tiên tiến được áp dụng rộng rãi tại Home Credit để giảm thiểu rủi ro, bao gồm công nghệ máy học tiên tiến và kỹ thuật tăng cường độ dốc để tạo ra các bảng điểm tín dụng, hoạt động chống gian lận nâng cao dựa trên sinh trắc học, hệ thống cảnh báo sớm tinh vi và mô hình điểm chống gian lận chủ động, cùng với các quy trình thu hồi nợ hiệu quả và đạo đức.”

**Leos Gregor**

Giám đốc Quản lý Rủi ro & Tư vấn Thanh toán

## RỦI RO TÍN DỤNG

Quản lý rủi ro tín dụng là một lợi thế cạnh tranh quan trọng của chúng tôi. Chúng tôi ứng dụng các phương pháp khoa học dữ liệu tiên tiến để phân tích kỹ lưỡng dữ liệu khách hàng, bao gồm vị trí địa lý, giao dịch, hành vi và siêu dữ liệu. Đặc biệt, quan hệ đối tác chiến lược với các công ty viễn thông hàng đầu ở một số thị trường cho phép chúng tôi tích hợp dữ liệu khách hàng của các đối tác vào quy trình đánh giá rủi ro tín dụng, cải thiện khả năng phục vụ các cá nhân chưa có hoặc có lịch sử tín dụng hạn chế. Cách tiếp cận chủ động này thể hiện nỗ lực của Home Credit trong việc phục vụ các phân khúc khách hàng đa dạng, đồng thời duy trì các biện pháp quản lý rủi ro hiệu quả.

## RỦI RO VẬN HÀNH

“Tư duy Quản trị Rủi ro” là một trong 8 phẩm chất lãnh đạo của Home Credit, nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tích hợp quản lý rủi ro vào văn hóa doanh nghiệp của chúng tôi. Một trong số đó là quản lý rủi ro vận hành, được thực hiện bởi đội ngũ chuyên trách giám sát các quy trình và đảm bảo chất lượng. Ngoài ra, chúng tôi phân công hệ thống nhân sự phụ trách rủi ro vận hành tại từng bộ phận kinh doanh để đảm bảo quản lý hiệu quả tất cả các quy trình hoạt động.



## RỦI RO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU

Home Credit Việt Nam cam kết đưa ra biện pháp ứng phó các rủi ro về khí hậu như một phần của sự cam kết phát triển bền vững, bao gồm cả rủi ro vật lý và rủi ro chuyển đổi. Chúng tôi nhận thức được tầm quan trọng của việc ứng phó với các tác động của biến đổi khí hậu lên hoạt động vận hành của mình và cộng đồng. Thông qua các biện pháp chủ động và sáng kiến chiến lược, chúng tôi đặt mục tiêu giảm tối thiểu những tổn thất từ các hiện tượng thời tiết cực đoan, nước biển dâng và các rủi ro vật lý khác, đồng thời thích ứng với những thay đổi về quy định, biến thiên của thị trường và tiến bộ công nghệ liên quan đến rủi ro chuyển đổi. Chúng tôi cố gắng xây dựng khả năng phục hồi và đóng góp vào tương lai bền vững cho tất cả các bên liên quan bằng cách tích hợp các rủi ro khí hậu vào khung quản lý rủi ro và chiến lược kinh doanh của mình.

## RỦI RO AN NINH MẠNG

Chúng tôi ưu tiên bảo vệ quyền riêng tư đối với dữ liệu của khách hàng và duy trì các hệ thống vững chắc phù hợp với hoạt động tại Việt Nam. Những cải tiến gần đây bao gồm nâng cấp phần mềm chống vi-rút, hợp lý hóa các chính sách, áp dụng các khung giám sát mới và tăng cường bảo vệ chống mất dữ liệu điểm cuối. Những biện pháp này giúp chúng tôi chủ động duy trì lập trường chống lại các mối đe dọa trên mạng. Vào năm 2023, chúng tôi cũng điều chỉnh các thông lệ sẵn có để tuân thủ Nghị định 13/2023/NĐ-CP về Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân và phổ cập tới khách hàng kiến thức về rủi ro gian lận trực tuyến, định hướng khách hàng thực hiện hành vi trực tuyến một cách an toàn.







# Công bố Dữ liệu ESG

Kỳ báo cáo: 01/01/2023 – 31/12/2023

Công bố dữ liệu dựa trên các chỉ số được đề xuất bởi Tiêu chuẩn Báo cáo Bền vững Châu Âu (ESRS) và Bộ Chỉ số Doanh nghiệp Phát triển Bền vững Việt Nam 2023 (CSI 2023).

| CHỈ SỐ                                                                                                                                        | 2022      | 2023      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| <strong>MÔI TRƯỜNG</strong>                                                                                                                   |           |           |
| <strong>NĂNG LƯỢNG</strong>                                                                                                                   |           |           |
| Tổng điện năng tiêu thụ (kWh)                                                                                                                 | 2.597.781 | 2.553.818 |
| Tổng lượng khí đốt tự nhiên tiêu thụ (kWh)                                                                                                    | 0         | 0         |
| Tổng lượng than tiêu thụ (kg)                                                                                                                 | 0         | 0         |
| Tiêu thụ từ các sản phẩm hạt nhân (mWh)                                                                                                       | 0         | 0         |
| Số người dùng email doanh nghiệp                                                                                                              | 5700      | 5717      |
| Phát thải từ các dịch vụ điện toán đám mây và trung tâm dữ liệu (tCO <sub>2</sub> e)                                                          | --        | 63,3      |
| <strong>NƯỚC</strong>                                                                                                                         |           |           |
| Tổng lượng nước tiêu thụ (m <sup>3</sup> )                                                                                                    | 10.236    | --        |
| Tổng lượng nước tiêu thụ ở các khu vực có nguy cơ nghiêm trọng về nước, bao gồm cả các khu vực căng thẳng về nguồn nước cao (m <sup>3</sup> ) | 0         | 0         |
| Tổng lượng nước tái chế và tái sử dụng (m <sup>3</sup> )                                                                                      | 0         | 0         |
| Tổng lượng nước được dự trữ và những thay đổi trong dự trữ (m <sup>3</sup> )                                                                  | 0         | 0         |
| <strong>PHƯƠNG TIỆN DI CHUYỂN</strong>                                                                                                        |           |           |
| Tổng số lít xăng tiêu thụ bởi các phương tiện của công ty                                                                                     | 8800      | 8247      |
| Tổng số lít dầu diesel tiêu thụ bởi các phương tiện của công ty                                                                               | 0         | 0         |
| Tổng số chuyến đi taxi                                                                                                                        | 16.673    | 16.868    |
| Tổng khoảng cách di chuyển bằng máy bay (km)                                                                                                  | 2.799.900 | 1.049.937 |
| Số nhân viên đi làm hàng ngày                                                                                                                 | 6058      | 5922      |
| Tổng khoảng cách di chuyển đi làm bằng ô tô của nhân viên (km)                                                                                | 2423      | 3349,3    |
| Tổng khoảng cách di chuyển đi làm bằng xe máy của nhân viên (km)                                                                              | 46.040    | 71.597    |
| Tổng khoảng cách di chuyển đi làm bằng xe đạp của nhân viên (km)                                                                              | --        | 1539,7    |



| CHỈ SỐ                                                                                                                                 | 2022   | 2023   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| <strong>MÔI TRƯỜNG</strong>                                                                                                            |        |        |
| <strong>CHẤT THẢI</strong>                                                                                                             |        |        |
| Số lượng phế phẩm từ thiết bị điện tử                                                                                                  | 1510   | 1839   |
| Đồ phế phẩm được tái sử dụng (quyên góp cho tổ chức từ thiện)                                                                          | 1510   | 0      |
| Đồ phế phẩm được tái chế (xử lý chuyên nghiệp)                                                                                         | 1500   | 1839   |
| <strong>DẤU CHÂN CARBON</strong>                                                                                                       |        |        |
| *Việc tính toán được thực hiện theo tiêu chuẩn của Giao thức Khí nhà kính & ISO 14064, do bên thứ ba chuyên trách thực hiện            |        |        |
| Tổng lượng phát thải (Phạm vi 1,2,3) (tCO <sub>2</sub> e)                                                                              | 4116,4 | 7065,4 |
| Nhóm 1 - Phạm vi 1: Phát thải và loại bỏ khí nhà kính trực tiếp (tCO <sub>2</sub> e)                                                   | 19,1   | 17,3   |
| Nhóm 2 - Phạm vi 2: Phát thải khí nhà kính gián tiếp từ nhập khẩu năng lượng (tCO <sub>2</sub> e)                                      | 1233,9 | 1213,1 |
| Nhóm 3 - Phạm vi 3: Phát thải khí nhà kính gián tiếp từ phương tiện giao thông (tCO <sub>2</sub> e)                                    | 2690,7 | 5467,0 |
| Nhóm 4 - Phạm vi 3: Phát thải khí nhà kính gián tiếp từ các sản phẩm được sử dụng bởi tổ chức (tCO <sub>2</sub> e)                     | 172,7  | 368,0  |
| Nhóm 5 - Phạm vi 3: Phát thải khí nhà kính gián tiếp liên quan đến việc sử dụng các sản phẩm do tổ chức phát hành (tCO <sub>2</sub> e) | 0      | 0      |
| Nhóm 6 - Phạm vi 3: Phát thải khí nhà kính gián tiếp từ các nguồn khác (tCO <sub>2</sub> e)                                            | 0      | 0      |
| <strong>XÃ HỘI</strong>                                                                                                                |        |        |
| <strong>ĐẶC ĐIỂM NGUỒN NHÂN LỰC</strong>                                                                                               |        |        |
| Tổng số nhân viên                                                                                                                      | 6058   | 5922   |
| Tổng số người lao động trong lực lượng lao động của công ty nhưng không phải nhân viên                                                 | --     | 46     |
| Tổng số nhân viên nữ                                                                                                                   | 3800   | 3606   |
| Tổng số nhân viên nam                                                                                                                  | 2258   | 2316   |
| Tổng số nhân viên nữ dài hạn                                                                                                           | 3790   | 3359   |
| Tổng số nhân viên nam dài hạn                                                                                                          | 2256   | 2549   |
| Tổng số nhân viên nữ tạm thời                                                                                                          | 10     | 12     |
| Tổng số nhân viên nam tạm thời                                                                                                         | 2      | 2      |
| <strong>THƯƠNG LƯỢNG TẬP THỂ VÀ ĐỐI THOẠI XÃ HỘI</strong>                                                                              |        |        |
| Tổng số nhân viên tham gia thỏa ước lao động tập thể                                                                                   | --     | 5892   |





| CHỈ SỐ                                                                                                                                                                            | 2022 | 2023    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|
| XÃ HỘI                                                                                                                                                                            |      |         |
| CHỈ SỐ ĐA DẠNG                                                                                                                                                                    |      |         |
| Tổng số quản lý cấp cao nhất là nữ giới                                                                                                                                           | 4    | 3       |
| Tổng số quản lý cấp cao nhất là nam giới                                                                                                                                          | 5    | 6       |
| Tổng số nhân viên từ 29 tuổi trở xuống                                                                                                                                            | --   | 2886    |
| Tổng số nhân viên tuổi từ 30 đến 49                                                                                                                                               | --   | 2973    |
| Tổng số nhân viên trên 50 tuổi                                                                                                                                                    | --   | 63      |
| Tổng số nhân viên là người khuyết tật                                                                                                                                             | 6    | 0       |
| BẢO HIỂM XÃ HỘI                                                                                                                                                                   |      |         |
| Tỷ lệ nhân viên tham gia bảo hiểm xã hội                                                                                                                                          | 100% | 100%    |
| *Chỉ nhân viên bán thời gian/nhân viên dịch vụ, nhà thầu độc lập, và cá nhân lao động tự do hoặc nhân viên đã rời công ty trong thời gian thử việc không tham gia bảo hiểm xã hội |      |         |
| ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN                                                                                                                                                             |      |         |
| Tổng số nhân viên nữ tham gia đánh giá định kỳ về hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp                                                                                    | --   | 3542    |
| Tổng số nhân viên nam tham gia đánh giá định kỳ về hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp                                                                                   | --   | 2277    |
| Tổng số giờ đào tạo bắt buộc và theo luật định được xây dựng cho và hoàn thành bởi nhân viên nữ                                                                                   | --   | 38.143  |
| Tổng số giờ đào tạo bắt buộc và theo luật định được xây dựng cho và hoàn thành bởi nhân viên nam                                                                                  | --   | 25.170  |
| Tổng số giờ đào tạo về phát triển nghề nghiệp và kỹ năng được xây dựng cho và hoàn thành bởi nhân viên nữ                                                                         | --   | 133.781 |
| Tổng số giờ đào tạo về phát triển nghề nghiệp và kỹ năng được xây dựng cho và hoàn thành bởi nhân viên nam                                                                        | --   | 66.228  |
| SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN                                                                                                                                                               |      |         |
| Tổng số nhân viên được hưởng chế độ quản lý sức khỏe và an toàn của công ty theo các yêu cầu của pháp luật và/hoặc tiêu chuẩn hoặc hướng dẫn được công nhận                       | 6058 | 5710    |
| Tổng số ca tử vong do thương tích từ tai nạn nghề nghiệp đối với nhân viên                                                                                                        | 0    | 0       |
| Tổng số ca tử vong do nguyên nhân từ bệnh nghề nghiệp đối với nhân viên                                                                                                           | 0    | 0       |



| CHỈ SỐ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2022 | 2023       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|
| XÃ HỘI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |            |
| SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |            |
| Tổng số ca tử vong do thương tích từ tai nạn nghề nghiệp đối với người lao động không phải nhân viên                                                                                                                                                                                                                                        | 0    | 0          |
| Tổng số ca tử vong do nguyên nhân từ bệnh nghề nghiệp đối với người lao động không phải nhân viên                                                                                                                                                                                                                                           | 0    | 0          |
| Tổng số ca tử vong do nguyên nhân từ bệnh nghề nghiệp đối với người lao động khác làm việc tại địa điểm của công ty, chẳng hạn như người lao động trong chuỗi giá trị                                                                                                                                                                       | 0    | 0          |
| Tổng số ca tai nạn nghề nghiệp được ghi nhận của nhân viên                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0    | 0          |
| Tổng số ca tai nạn nghề nghiệp được ghi nhận của người lao động không phải nhân viên                                                                                                                                                                                                                                                        | 0    | 0          |
| Tổng số giờ làm việc của nhân viên                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | --   | 12.749.606 |
| Tổng số giờ làm việc của người lao động không phải nhân viên                                                                                                                                                                                                                                                                                | --   | 26.796     |
| Tổng số trường hợp được ghi nhận về tổn hại sức khỏe do công việc của nhân viên                                                                                                                                                                                                                                                             | 0    | 0          |
| Tổng số ngày hao hụt do thương tích và tử vong do tai nạn nghề nghiệp, bệnh tật liên quan đến lao lực hoặc tử vong do lao lực của nhân viên                                                                                                                                                                                                 | 0    | 0          |
| CHỈ SỐ CÂN BẰNG GIỮA CÔNG VIỆC VÀ CUỘC SỐNG                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |            |
| Tổng số nhân viên nữ của công ty nghỉ phép vì lý do việc gia đình                                                                                                                                                                                                                                                                           | 485  | 471        |
| Tổng số nhân viên nam của công ty nghỉ phép vì lý do việc gia đình                                                                                                                                                                                                                                                                          | 37   | 43         |
| LƯƠNG VÀ THÙ LAO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |            |
| Khoảng cách lương giữa nam và nữ                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4%   | 3.6%       |
| *Tại HCVN, chúng tôi sử dụng Tỷ lệ so sánh trung bình để đo lường khoảng cách lương của chúng tôi. Không có sự phân biệt đối xử trong quá trình đề nghị hoặc xét lương của chúng tôi ở HCVN và chúng tôi luôn theo dõi khoảng cách lương theo giới tính sau khi xét lương hàng năm để xem tình hình và có hành động thích hợp khi cần thiết |      |            |





| CHỈ SỐ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2022 | 2023 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| XÃ HỘI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |      |
| VĂN HÓA DOANH NGHIỆP VÀ CÁC QUY TẮC ỨNG XỬ TRONG KINH DOANH                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |      |
| Cơ chế xác định, báo cáo và điều tra các mối lo ngại về hành vi vi phạm pháp luật hoặc hành vi trái với quy tắc ứng xử của công ty hoặc các văn bản tương tự                                                                                                                                                                                                          | HCVN đã ban hành <b>Bộ Quy tắc Ứng xử và Đạo đức Kinh doanh</b> làm hướng dẫn chung và hướng dẫn chi tiết để xác định, báo cáo và điều tra các lo ngại về hành vi trái pháp luật hoặc hành vi trái với quy tắc ứng xử của công ty.                                                                                                                                               |      |      |
| Các biện pháp bảo vệ cho việc báo cáo sai phạm, bao gồm bảo vệ việc tố cáo và bảo vệ trước hành động trả thù đối với nhân viên được coi là người tố cáo theo luật hiện hành, và những nhân viên báo cáo bất kỳ sự cố về hành vi phi đạo đức nào                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |      |
| PHÒNG NGỪA VÀ PHÁT HIỆN THAM NHŨNG HOẶC HỐI LỘ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |      |
| Hệ thống ngăn chặn và phát hiện, điều tra và ứng phó với các cáo buộc hoặc sự cố liên quan đến tham nhũng và hối lộ                                                                                                                                                                                                                                                   | HCVN đã ban hành <b>Chính sách Chống Hối lộ và Tham nhũng và Chính sách Chống Lừa đảo</b> như là hướng dẫn chung và hướng dẫn chi tiết nhằm ngăn chặn và phát hiện, điều tra và ứng phó với các cáo buộc hoặc sự cố liên quan đến tham nhũng và hối lộ. Đào tạo định hướng và đào tạo định kỳ hàng năm về chống tham nhũng và chống hối lộ là bắt buộc đối với tất cả nhân viên. |      |      |
| Cam kết điều tra các sự cố liên quan đến hành vi kinh doanh thiếu chuẩn mực (bao gồm tham nhũng hoặc hối lộ) một cách kịp thời, độc lập và khách quan                                                                                                                                                                                                                 | Công ty cam kết điều tra các sự cố liên quan đến hành vi kinh doanh thiếu chuẩn mực (bao gồm tham nhũng hoặc hối lộ) nếu có, một cách kịp thời, độc lập và khách quan, tuân thủ các quy định nội bộ và quy định của pháp luật địa phương tùy từng thời điểm.                                                                                                                     |      |      |
| CÁC VỤ VIỆC THAM NHŨNG HOẶC HỐI LỘ ĐƯỢC XÁC NHẬN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |      |
| Tổng số sự cố phân biệt đối xử, bao gồm quấy rối, đã được báo cáo trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0    |      |
| Số lượng khiếu nại được gửi qua các kênh khiếu nại nội bộ dành cho lực lượng lao động (bao gồm cơ chế khiếu nại)                                                                                                                                                                                                                                                      | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0    |      |
| Tổng số sự cố vi phạm nhân quyền nghiêm trọng liên quan đến lực lượng lao động của công ty trong kỳ báo cáo, bao gồm thông tin về số trường hợp không tôn trọng Nguyên tắc Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về Kinh doanh và Nhân quyền, Tuyên bố của ILO về những Nguyên tắc và Quyền Cơ bản tại Nơi làm việc, hoặc Hướng dẫn của OECD dành cho Doanh nghiệp Đa quốc gia. | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0    |      |
| Số vụ vi phạm pháp luật liên quan đến tham nhũng, hối lộ                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0    |      |





Sống vui  
cùng HOME  
CREDIT