

Tài chính kiến tạo tương lai:
**Con người, Thiên nhiên,
và Thịnh vượng**



Báo cáo Phát triển Bền vững 2025
Home Credit Việt Nam



Về báo cáo

Báo cáo này ghi nhận dữ liệu về toàn bộ hoạt động của Home Credit Việt Nam trên phạm vi toàn quốc cho giai đoạn từ ngày 01/01 đến hết ngày 31/12/2025. Quy trình thu thập và công bố dữ liệu tuân thủ nghiêm ngặt các hướng dẫn của Tập đoàn Home Credit, đảm bảo sự đồng bộ với Tiêu chuẩn Báo cáo Bền vững Châu Âu (ESRS) và các khung chuẩn ESG quốc tế.

Chúng tôi áp dụng nguyên tắc Tính trọng yếu kép (Double Materiality) để đánh giá song song cả tác động của doanh nghiệp đối với môi trường — xã hội, lẫn mức độ ảnh hưởng của các yếu tố bền vững đến hoạt động kinh doanh. Phương pháp tiếp cận này cung cấp những góc nhìn thiết thực cho việc đưa ra quyết định chiến lược, đồng thời tăng cường năng lực thích ứng và sức chống chịu cho tổ chức.

Báo cáo của chúng tôi cũng tuân thủ các yêu cầu Phân loại xanh của EU (EU Taxonomy) và tích hợp các khuyến nghị từ Nhóm Đặc nhiệm về Công bố Thông tin Tài chính liên quan đến Khí hậu (TCFD), thể hiện cam kết mạnh mẽ đối với việc minh bạch hóa thông tin phát triển bền vững một cách toàn diện và hướng tới tương lai. Thông qua việc tích hợp sâu rộng các tiêu chí ESG vào toàn bộ bộ máy vận hành, chúng tôi duy trì sự sẵn sàng tối đa nhằm đáp ứng trọn vẹn các nghĩa vụ theo Chỉ thị Báo cáo Bền vững Doanh nghiệp (CSRD) trong hiện tại và tương lai.

Nội dung

Thông điệp từ Tổng Giám Đốc	05
-----------------------------	----

Ban Lãnh đạo	07
--------------	----

Những thành tựu nổi bật năm 2025	09
----------------------------------	----

Hành trình Phát triển Bền vững	13
--------------------------------	----

Chuyển mình trong cách tiếp cận Phát triển Bền vững	13
Đánh giá Tính Trọng yếu kép	14
Quản trị Phát triển Bền vững	15

Doanh nghiệp - Nền tảng của sự chính trực	17
---	----

Cho vay có trách nhiệm	18
Quản trị Rủi ro	20
An ninh thông tin & Bảo mật quyền riêng tư khách hàng	21
Trách nhiệm Môi trường	21
Dẫn dắt sự phát triển chung ngành Tài chính Tiêu dùng	24

Khách hàng – Trọng tâm Tác động của Chúng tôi	25
---	----

Tài chính Toàn diện	26
Trải nghiệm Khách hàng	27
Tài chính phục vụ Chuyển đổi Xanh	28

Đội ngũ nhân sự – Đại sứ của sự Thay đổi	29
--	----

Nuôi dưỡng Văn hóa Phát triển	30
Luân chuyển Nội bộ & Lộ trình Thăng tiến	32
Đa dạng, Bình đẳng và Hòa nhập (DEI)	33
Sức khỏe, An toàn và Chăm sóc Toàn diện	34
Gắn kết Xã hội và Hoạt động Thiện nguyện	36

Cộng đồng – Tương lai chung của Chúng ta	37
--	----

Trao quyền cho Cộng đồng	38
Cứu trợ và Tái thiết sau Thiên tai	42

Phụ lục	43
---------	----

Thông điệp từ Tổng Giám Đốc

Năm 2025 đánh dấu bước chuyển mình mang tính chiến lược của Home Credit Việt Nam khi chúng tôi chính thức chuyển đổi định hướng phát triển bền vững từ 6 Trụ cột truyền thống sang Khung chiến lược 4C tích hợp. Giờ đây, 6 trụ cột nguyên bản đóng vai trò như một bộ khung vững chắc cho toàn bộ mô hình kinh doanh—nền tảng cốt lõi định hình sự tồn tại của chúng tôi.

Vươn tầm từ nền móng vững chắc đó, chiến lược 4C bao gồm Doanh nghiệp (Corporate), Khách hàng (Customers), Đội ngũ nhân sự (Colleagues), và Cộng đồng (Community) chính là cách chúng tôi hiện thực hóa các nguyên tắc này trên thị trường. Khung chiến lược này phản ánh cam kết sâu sắc của Home Credit đối với hành trình phát triển bền vững lấy con người làm trung tâm; tập trung nguồn lực vào việc thúc đẩy sự tăng trưởng thực chất cho cộng đồng mà chúng tôi đồng hành, đồng thời đảm bảo bộ máy doanh nghiệp luôn vận hành với sự minh bạch và chuẩn mực đạo đức tối thượng. Chúng tôi không còn đơn thuần là quản lý sự phát triển bền vững; chúng tôi đang dùng phát triển bền vững để kiến tạo một tương lai thịnh vượng.

Phát triển thông qua Đổi mới Sáng tạo và Năng lực Thích ứng

Sự phát triển thực chất luôn được xây dựng trên nền tảng công nghệ vượt trội và hệ thống quản trị rủi ro vững chắc. Trong suốt năm 2025, chúng tôi đã tập trung nguồn lực đầu tư nâng cấp công nghệ trên toàn bộ quy trình vận hành. Nổi bật nhất là việc mở rộng ứng dụng Trí tuệ Nhân tạo (AI) vào các khâu chấm điểm tín dụng, thẩm định, thu hồi nợ và kiểm soát chất lượng, qua đó nâng cao đáng kể hiệu quả hoạt động. Sự chính xác nhờ công nghệ, kết hợp cùng quản trị rủi ro tín dụng nghiêm ngặt, đã mang lại cho chúng tôi một danh mục tài chính ấn tượng: tỷ lệ nợ xấu được duy trì ở mức 1,7% trong năm 2025, đưa Home Credit Việt Nam nằm trong nhóm các công ty tài chính tiêu dùng có tỷ lệ nợ xấu thấp nhất trên thị trường.

Thúc đẩy Tài chính Toàn diện và Bảo vệ Hành tinh

Trọng tâm chiến lược khách hàng của chúng tôi là cam kết đối với mục tiêu Tài chính Toàn diện. Bằng cách mở rộng khả năng tiếp cận nguồn tín dụng chính thống và an toàn cho khách hàng dưới chuẩn ngân hàng, chúng tôi giúp mọi người từng bước xây dựng danh tính tài chính và tạo dựng nền tảng nâng cao chất lượng cuộc sống. Trong năm 2025, chúng tôi đã kết hợp thành công sứ mệnh này với các hành động vì môi trường thông qua Kế hoạch Chuyển đổi Xanh, thể hiện cam kết giảm phát thải carbon rõ ràng trên cả hai phương diện: vận hành nội bộ và danh mục sản phẩm kinh doanh. Một cột mốc quan trọng trong sáng kiến này là việc đẩy mạnh khả năng tiếp cận các dòng xe xanh và xe không phát thải (ZEVs), đảm bảo mọi người tiêu dùng đều có thể chủ động tham gia vào lộ trình chuyển đổi xanh. Song song đó, chúng tôi đã tăng cường đáng kể khung quản trị rủi ro ESG nhằm nâng cao khả năng ứng phó và thích ứng của công ty, khách hàng và cộng đồng trước các rủi ro khí hậu nghiêm trọng cùng diễn biến thiên tai ngày càng thất thường.

Đồng hành cùng Con người và Cộng đồng

Trách nhiệm của chúng tôi đối với xã hội Việt Nam đòi hỏi cả những hành động ứng phó kịp thời lẫn cam kết đồng hành dài hạn. Khi thiên tai bão lụt bùng phát nghiêm trọng tại nhiều tỉnh thành trong năm qua, chúng tôi đã nhanh chóng triển khai các hoạt động cứu trợ khẩn cấp, đồng thời thực hiện các chương trình hỗ trợ cơ cấu lại khoản vay dài hạn nhằm giảm bớt gánh nặng tài chính cho người dân.

Hơn thế nữa, sự phát triển bền vững thực chất luôn bắt nguồn từ sức mạnh tập thể. Trong năm 2025, chúng tôi đã thực hiện một bước đi đầy ý nghĩa khi quyết định dành một ngày nghỉ hưởng nguyên lương mỗi năm cho nhân viên tham gia các hoạt động tình nguyện. Sáng kiến này đã truyền cảm hứng mạnh mẽ cho toàn thể đội ngũ, kết nối từ các lãnh đạo người nước ngoài đến dân nhân sự Việt Nam cùng chung tay đóng góp thiết thực cho cộng đồng. Chúng tôi cũng chủ động nâng tầm các hoạt động trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (CSR) trọng điểm. Bên cạnh việc tiếp tục duy trì các hoạt động nền tảng, năm nay chúng tôi đã thu hút thành công các đối tác kinh doanh cốt lõi cùng đồng hành trong các chiến dịch cộng đồng. Bằng việc kết nối với những đối tác có chung tầm nhìn về một xã hội bền vững, chúng tôi đã tạo ra những tác động tích cực và lan tỏa sâu rộng hơn bao giờ hết.

Tất cả những cột mốc này sẽ không thể thành hiện thực nếu thiếu đi sự đồng lòng và cống hiến của các bên liên quan, các đối tác cùng toàn thể nhân viên. Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến tất cả quý vị vì sự tin tưởng, tinh thần kiên định và những nỗ lực không ngừng nghỉ. Cùng nhau, khi tiến bước về phía trước dưới định hướng của khung chiến lược 4C, chúng tôi cam kết sẽ tiếp tục tạo ra những giá trị thiết thực và kiến tạo một tương lai bền vững vì Con người, Thiên nhiên, và sự Thịnh vượng chung.

Trân trọng,



JAKUB KUDRNA
TỔNG GIÁM ĐỐC



Ban Lãnh Đạo



Jakub Kudrna
Tổng Giám đốc

Hơn 24 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng và quản trị rủi ro, trong đó có 19 năm gắn bó và làm việc tại Tập đoàn Home Credit International.



Pham Ngoc Khang
Giám đốc Chiến lược Kinh doanh & Trưởng Ban chỉ đạo ESG

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



Roman Wojdyla
Giám đốc Tài chính

Hơn 25 năm kinh nghiệm quản lý và điều hành cao cấp tại Châu Âu và Châu Á trong các lĩnh vực ngân hàng, tài chính tiêu dùng và bảo hiểm. Từng đảm nhiệm các chức danh Giám đốc Tài chính (CFO) và Giám đốc Điều hành (CEO) tại Home Credit, GE Money cùng nhiều tập đoàn khác trên các thị trường Việt Nam, Trung Quốc, Nga, Kazakhstan, Cộng hòa Séc và Tây Ban Nha.



Văn Thị Hồng Hạnh
Giám đốc Nhân sự

Hơn 18 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý nhân sự tại các tập đoàn đa quốc gia hàng đầu. Từng đảm nhiệm vị trí Giám đốc Nhân sự tại Lazada Việt Nam trong 3,5 năm, cùng 15 năm giữ các chức danh Giám đốc Nhân sự và các vị trí quản lý nhân sự cấp cao tại Unilever.



Fabien Sanchez
Giám đốc Bộ phận Bán hàng

Nhiều năm kinh nghiệm điều hành và quản lý các doanh nghiệp với quy mô đa dạng. Nguyên Giám đốc Điều hành (CEO) của CaixaBank Payments & Consumer tại Bồ Đào Nha.



Leos Gregor
Giám đốc Quản lý Rủi ro và Hỗ trợ Thanh toán

Chuyên gia giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực quản trị rủi ro và tư vấn thanh toán, với hơn 20 năm công tác tại các thị trường Kazakhstan, Philippines và Trung Quốc.



Michal Skalicky
Giám đốc Quan hệ Khách hàng

Giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực bảo hiểm, từng làm việc tại các tập đoàn tài chính hàng đầu như ING và NN. Chuyên môn sâu rộng trong các mảng Quản lý Quan hệ Khách hàng (CRM), Marketing và Kinh doanh.



Kevin McQuillan
Giám đốc Tiếp thị

Hơn 27 năm đảm nhiệm nhiều vai trò đa dạng trên khắp các thị trường và lĩnh vực kinh doanh, trong đó có 13 năm giữ vị trí lãnh đạo tại khu vực Châu Á. Chuyên môn sâu rộng trong các mảng Trải nghiệm Khách hàng, Tiếp thị, Tiếp thị số và Trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (CSR).



Trần Mạnh Đức
Giám đốc Pháp chế và Tuân thủ

10 năm công tác tại Công ty Luật YKVN trong các lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng, Thị trường Vốn và Mua bán & Sáp nhập (M&A).



Peter Zajic
Giám đốc Công nghệ Thông tin

Từng đảm nhiệm nhiều vị trí quản lý tại các công ty fintech toàn cầu. Có hơn 10 năm gắn bó và làm việc tại Tập đoàn Home Credit International.

Những thành tựu nổi bật năm 2025

DOANH NGHIỆP

100%

Nhân viên hoàn thành chương trình Đào tạo hàng năm về nhận thức An ninh thông tin & Bảo mật dữ liệu

1,7%

Tỷ lệ nợ xấu (NPL)

KHÁCH HÀNG

> 17 triệu

Khách hàng được phục vụ

119.000

Người trẻ (18–20 tuổi) tiếp cận nguồn tín dụng tiêu dùng chính thống

> 15.000

Hợp đồng cho vay trả góp mua xe điện (EV)

ĐỘI NGŨ NHÂN SỰ

6.788

Tổng số nhân viên

46%

Nữ giới đảm nhiệm vị trí quản lý

CỘNG ĐỒNG

> 9 tỷ VND

Tổng giá trị đóng góp cho cộng đồng

> 13.000

Người hưởng lợi từ các sáng kiến cộng đồng

Giải thưởng & Ghi nhận

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ VÀ CÔNG BỐ DOANH NGHIỆP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CSI 2025 – Năm thứ 4 liên tiếp được vinh danh

Top 100
Doanh nghiệp Bền vững tại
Việt Nam 2025

Top 10 Doanh nghiệp
Bền vững Lĩnh vực
Thương mại - Dịch vụ



GIẢI THƯỞNG DOANH NGHIỆP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (CSA) 2025 – Năm thứ 3 liên tiếp được vinh danh

Top 50
Doanh nghiệp Phát triển
Bền vững 2025

Hạng mục
Quản trị Tinh thần
Lãnh đạo ESG



HỘI NGHỊ VÀ GIẢI THƯỞNG CSR & ESG TOÀN CẦU 2025 – Năm thứ 5 liên tiếp được vinh danh

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



GIẢI THƯỞNG HR ASIA 2025 – Năm thứ 3 liên tiếp được vinh danh

Nơi làm việc
tốt nhất Châu Á



Giải thưởng & Ghi nhận

BẰNG KHEN CỦA THỐNG ĐỐC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM

Tập thể có thành tích xuất sắc
trong phong trào thi đua ngành Ngân hàng
(Giai đoạn 2020–2025)



GIẢI THƯỞNG ANPHABE 2025 - Năm thứ 4 liên tiếp được vinh danh

Top 100
Nơi Làm Việc Tốt Nhất
Việt Nam 2025



IT VIEC - 2025

Top Công ty IT
Tốt nhất Việt Nam
2025



GIẢI THƯỞNG LIÊN HIỆP CÁC HỘI UNESCO VIỆT NAM (VFUA) 2025

Bằng khen & Top 10 Doanh nghiệp
Xuất sắc Ứng dụng Khoa học, Công nghệ và Đổi mới
Sáng tạo trong Sản xuất Kinh doanh 2025

Biểu tượng Vàng
Nguồn Nhân lực
Việt Nam 2025



GIẢI THƯỞNG VISA 2025

Doanh nghiệp Tiên phong
về Doanh số
Giao dịch 2025

Doanh nghiệp Tăng trưởng
Doanh số Giao dịch
Xuất sắc 2025



GIẢI THƯỞNG ASIAN BANKING AND FINANCE RETAIL BANKING 2025

Công ty Tài chính
của Năm

Sáng kiến Nâng cao
Trải nghiệm Khách hàng
của Năm



Mạng lưới Tổ chức & Hội viên



THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG DOANH NGHIỆP vì SỰ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VIỆT NAM

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



THÀNH VIÊN TIỂU BAN TÀI CHÍNH BỀN VỮNG

Trực thuộc Hiệp hội Doanh nghiệp Châu Âu
tại Việt Nam

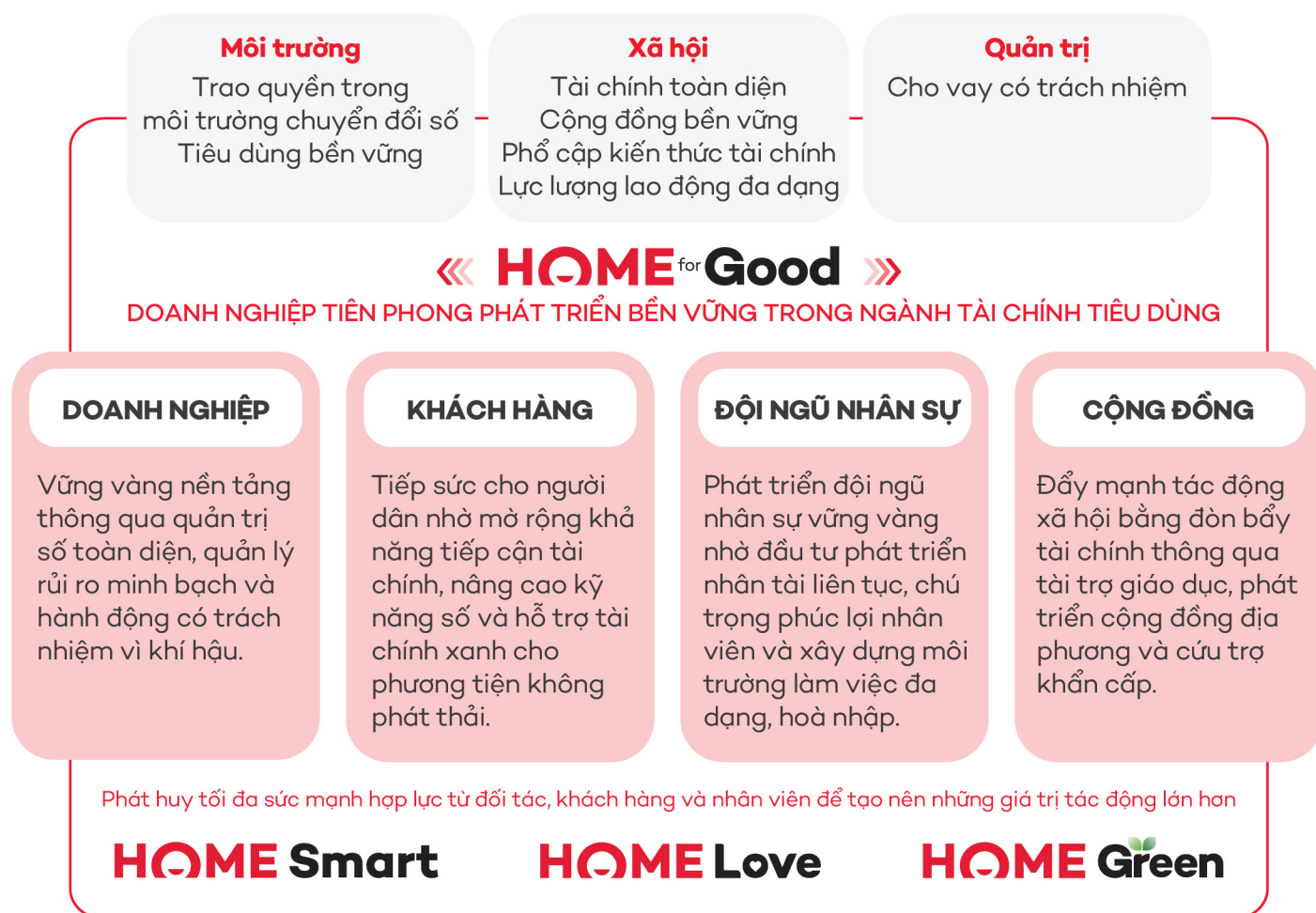
Hành trình Phát triển Bền vững

Chuyển mình trong cách tiếp cận Phát triển Bền vững

Năm 2025, chúng tôi đã chuyển đổi chiến lược phát triển bền vững từ các trụ cột nguyên bản sang Mô hình 4C, bao gồm: Doanh nghiệp (Corporate), Khách hàng (Customers), Đội ngũ nhân sự (Colleagues), và Cộng đồng (Community).

Các trụ cột phát triển bền vững trước đây không hề mất đi mà thay vào đó đã phát triển thành khung kết cấu cố định cho mô hình kinh doanh của chúng tôi – nền tảng cốt lõi định hình sứ mệnh của công ty. Bước chuyển sang mô hình 4C phản ánh sự tích hợp thực chất các nguyên tắc bền vững vào hoạt động kinh doanh hàng ngày. Định hướng này giúp chúng tôi tập trung chuyên sâu hơn vào chiến lược lấy con người làm trung tâm: nâng cao đời sống khách hàng, trao quyền cho đội ngũ nhân sự và thúc đẩy sự phát triển của cộng đồng, đồng thời bảo đảm các hoạt động vận hành cốt lõi của doanh nghiệp luôn có trách nhiệm ở mức cao nhất.

Bằng việc sử dụng tài chính làm đòn bẩy cốt lõi, chúng tôi đã chuyển hóa nền tảng tuân thủ thành một chiến lược sống động hướng tới sự phát triển chung.



Đánh giá Tính Trọng yếu kép

Việc đánh giá tính trọng yếu kép bảo đảm chiến lược của chúng tôi luôn linh hoạt ứng biến với bối cảnh xung quanh, định hình rõ nét cách các áp lực về phát triển bền vững toàn cầu chuyển hóa thành những tác động thiết thực tại địa phương. Thông qua góc nhìn này, mô hình 4C trở thành bộ công cụ thực thi hiệu quả giúp chúng tôi biến các rủi ro vĩ mô thành những cơ hội hành động cụ thể.

TRỤ CỘT MÔ HÌNH 4C	Rủi ro vĩ mô toàn cầu (Tác động từ bên ngoài)	Cơ hội tạo tác động thực tế (Tác động từ bên trong)	Các chủ đề trọng yếu (GRI)
DOANH NGHIỆP Quản trị Vững chắc & Đạo đức Kinh doanh	- Thay đổi quy định pháp lý - Rủi ro biến đổi khí hậu - Lỗi hổng an ninh mạng	Xây dựng niềm tin số vượt trội thông qua quản trị vững chắc và quản lý carbon nghiêm ngặt	- Quản trị Doanh nghiệp & Quản lý Rủi ro (GRI 2 – Công bố thông tin chung) GRI 205: Chống tham nhũng, GRI 206: Hành vi chống cạnh tranh GRI 418: Bảo mật thông tin khách hàng GRI 305: Phát thải GRI 302: Năng lượng
KHÁCH HÀNG Tiếp cận Tài chính Toàn diện & Tiêu dùng Bền vững	- Tình trạng bị loại trừ tài chính dai dẳng - Bất bình đẳng trong tiếp cận chuyển đổi xanh	Mở rộng cơ hội cho nhóm đối tượng yếu thế bằng việc cung cấp tín dụng công bằng và tài chính để tiếp cận cho các phương tiện không phát thải	GRI 301: Nguyên vật liệu GRI 305: Phát thải (Cắt giảm tác động gián tiếp thông qua danh mục sản phẩm) GRI 203: Tác động kinh tế gián tiếp
ĐỘI NGŨ NHÂN SỰ Phát triển Nhân tài & Học tập Suốt đời	- Lao động bị thay thế do tự động hóa - Xáo trộn nhanh chóng do công nghệ	Xây dựng văn hóa ứng biến linh hoạt/vững vàng thông qua khung phát triển nhân tài và học tập suốt đời	GRI 401: Việc làm GRI 403: An toàn và Sức khỏe Lao động GRI 404: Đào tạo và Giáo dục GRI 405: Đa dạng và Bình đẳng Cơ hội GRI 406: Không phân biệt đối xử
CỘNG ĐỒNG Hòa nhập Xã hội & Cứu trợ Thiên tai	- Biến động kinh tế – xã hội - Mức độ tổn thương do khí hậu tại các nhóm dễ bị tổn thương	Định vị các nguồn hỗ trợ địa phương trực tiếp tại nơi cần thiết nhất thông qua cứu trợ trọng điểm và đầu tư giáo dục	GRI 413: Cộng đồng địa phương

Quản trị Phát triển Bền vững

Home Credit Việt Nam duy trì khung quản trị ESG chặt chẽ nhằm bảo đảm sự quản lý mang tính chiến lược, trách nhiệm giải trình và sự tích hợp xuyên suốt vào hoạt động vận hành. Định hướng chiến lược được chỉ đạo bởi Ban chỉ đạo ESG, bao gồm các thành viên thuộc Ban Điều hành.

Đóng vai trò là đầu mối vận hành trung tâm, Trưởng phòng Phát triển Bền vững đảm nhận vị trí Thư ký Ban chỉ đạo ESG, đồng thời lãnh đạo Bộ phận Phát triển Bền vững triển khai các sáng kiến dưới sự giám sát trực tiếp của Ban chỉ đạo. Để đưa các nguyên tắc bền vững vào hoạt động thường nhật của tất cả các phòng ban, Bộ phận Phát triển Bền vững đóng vai trò thúc đẩy sự phối hợp liên phòng ban một cách liên tục.

Trách nhiệm giải trình được duy trì thông qua các kỳ đánh giá tiến độ định kỳ 6 tháng một lần, nơi Trưởng phòng Phát triển Bền vững báo cáo trực tiếp cho Ban chỉ đạo ESG để nhận các chỉ đạo cập nhật. Cơ cấu quản trị này được kết nối chặt chẽ với hệ thống quản trị toàn cầu thông qua cơ chế báo cáo báo cáo chức năng tới Trưởng phòng Phát triển Bền vững Tập đoàn, thuộc Ủy ban Rủi ro Tập đoàn, bảo đảm tính đồng bộ toàn cầu đi đôi với các tác động tích cực tại địa phương.

Ủy ban Rủi ro Tập đoàn

Trưởng phòng Phát triển Bền vững
Tập đoàn

Giám sát

Ban chỉ đạo ESG

Định hướng & Thống nhất

Phòng Phát triển Bền vững

Phối hợp liên phòng ban

Doanh nghiệp

Khách hàng

Đội ngũ
nhân sự

Cộng đồng



Doanh nghiệp Nền tảng của sự chính trực

Trụ cột Doanh nghiệp của chúng tôi lấy sự liêm chính làm gốc rễ – đây là nền tảng cốt lõi định hình mọi khía cạnh trong hoạt động vận hành, từ cho vay có trách nhiệm, quản trị rủi ro, đến an toàn thông tin & bảo mật dữ liệu, cũng như bảo vệ môi trường. Đây không phải là những nghĩa vụ riêng rẽ mà là các yếu tố đồng bộ nằm trong một khung quản trị thống nhất. Thông qua đó, chúng tôi củng cố và duy trì niềm tin của các bên liên quan – yếu tố quyết định sự phát triển lâu dài của doanh nghiệp.



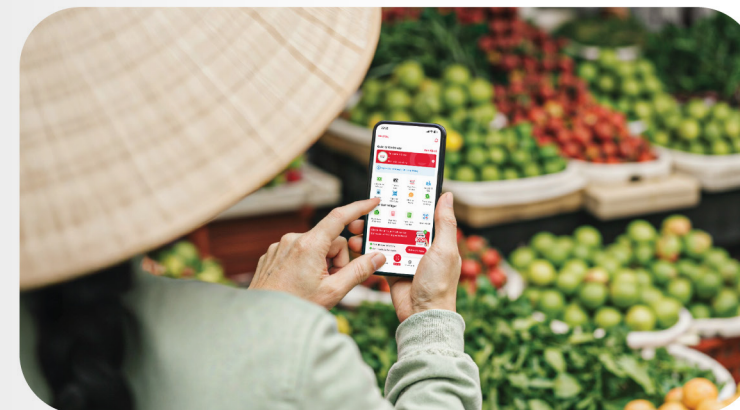
Cho vay có trách nhiệm

Cho vay có trách nhiệm thể hiện cam kết của chúng tôi trong việc đối xử công bằng với mọi khách hàng xuyên suốt toàn bộ quá trình đồng hành cùng công ty, từ bước nộp hồ sơ ban đầu cho đến khi hoàn tất khoản vay. Cam kết này được định hình dựa trên ba khía cạnh gắn kết chặt chẽ: thẩm định có trách nhiệm, bảo vệ người tiêu dùng, và quy trình thu hồi nợ minh bạch, tôn trọng khách hàng ở mọi giai đoạn.

Năng lực thẩm định nâng cao

Nhờ liên tục đầu tư vào công nghệ thẩm định, ứng dụng AI, Máy học và Dữ liệu Lớn, chúng tôi đã tối ưu hóa tốc độ và độ chính xác khi phê duyệt tín dụng nhưng vẫn duy trì chuẩn mực quản trị rủi ro nghiêm ngặt, qua đó mang đến cho khách hàng trải nghiệm duyệt vay nhanh chóng và liền mạch ngay tại điểm đăng ký.

Độ tin cậy của các mô hình chấm điểm tín dụng của chúng tôi được xây dựng trên một nền tảng vững chắc, và chúng tôi không ngừng hoàn thiện phương pháp luận cũng như cách tiếp cận đang áp dụng. Chúng tôi đang từng bước tiếp thu những thông lệ tiên tiến nhất từ các khung AI có trách nhiệm trên thế giới, xem đây là một phần trong khung quản trị và quy trình phát triển mô hình của mình. Các mô hình chấm điểm hiện được đánh giá trên những khía cạnh trọng yếu, bao gồm nhận diện rủi ro, tính công bằng và không thiên lệch, khả năng giải thích, tính minh bạch, trách nhiệm giải trình, mức độ phù hợp của dữ liệu và độ bền vững của mô hình, nhằm định hướng cho quá trình triển khai. Việc duy trì và cải tiến liên tục tạo nên nền tảng có hệ thống để chúng tôi tiếp tục xây dựng bộ tiêu chuẩn AI có trách nhiệm phù hợp với đặc thù hoạt động và tệp khách hàng tại Việt Nam.



Hiệu quả của cách tiếp cận này được thể hiện rõ nét qua các kết quả đạt được. Tỷ lệ nợ xấu (NPL) của chúng tôi duy trì ở mức 1,7% trong năm 2025, cải thiện 0,1 điểm phần trăm so với năm trước và thấp hơn đáng kể so với mức bình quân ngành tài chính tiêu dùng. Kết quả này phản ánh tính kỷ luật trong tư duy quản trị rủi ro cùng cam kết tài chính có trách nhiệm của chúng tôi – xây dựng một danh mục cho vay chất lượng và bền vững.

30 giây

Thời gian phê duyệt khoản vay trả góp điện máy

(Rút ngắn từ 1 phút trong năm 2024)

1 phút

Thời gian phê duyệt khoản vay tiền mặt

(Rút ngắn từ 5 phút trong năm 2024)

Quy trình thu hồi nợ chuẩn mực và đạo đức

Chúng tôi ứng dụng hệ thống trợ lý thoại thông minh (Voice Bot) tích hợp AI, được vận hành liên tục từ năm 2021, nhằm triển khai các hoạt động tương tác cá nhân hóa trên quy mô lớn, với kịch bản được phân loại chính xác theo tình trạng khoản vay và lịch sử liên lạc của từng khách hàng. Bên cạnh đó, hệ thống Đảm bảo Chất lượng AI Virtual QC độc lập đánh giá gần như 100% số lượng cuộc gọi của nhân viên, giúp phát hiện kịp thời các sai lệch trong hành vi ứng xử gần như theo thời gian thực.

Nền tảng cho các hệ thống này là những chương trình phát triển năng lực chuyên sâu. Tất cả tư vấn viên thu hồi nợ đều trải qua các khóa đào tạo định kỳ về kiến thức sản phẩm, chuẩn mực giao tiếp, tuân thủ pháp lý và quy định ứng xử; trong đó, lộ trình phát triển ngày càng được cá nhân hóa nhờ dữ liệu hiệu suất từ hệ thống AI Virtual QC.

100%

Tư vấn viên thu hồi nợ hoàn thành đào tạo bắt buộc về chuẩn mực thu hồi nợ & kiến thức tài chính

280.000

Cuộc gọi được đánh giá mỗi tháng bởi hệ thống AI Virtual QC

(Tăng hiệu suất gấp 14 lần so với kiểm duyệt thủ công)

Bảo vệ người tiêu dùng

Ở mọi giai đoạn trong hành trình đồng hành cùng khách hàng, ưu tiên hàng đầu của chúng tôi là bảo đảm họ luôn được đối xử công bằng, tư vấn minh bạch và hỗ trợ nhất quán. Trước khi giải ngân, chúng tôi chú trọng việc tư vấn rõ ràng để khách hàng hiểu rõ các điều khoản sản phẩm cũng như nghĩa vụ thanh toán. Xuyên suốt vòng đời khoản vay, chúng tôi duy trì việc kết nối chủ động trên đa nền tảng bao gồm SMS, email, điện thoại, thông báo trên ứng dụng và nhân viên tại điểm giới thiệu dịch vụ, đồng thời đưa ra các giải pháp hỗ trợ mang tính xây dựng khi khách hàng gặp khó khăn về tài chính. Trường hợp phát sinh nợ quá hạn, chúng tôi áp dụng quy trình thu hồi nợ tiêu chuẩn, dựa trên dữ liệu và được điều chỉnh phù hợp với hoàn cảnh thực tế của từng khách hàng. Quy trình này luôn tuân thủ nghiêm ngặt Bộ Quy tắc Ứng xử trong Thu hồi nợ nội bộ, văn bản quy định các chuẩn mực bắt buộc về giao tiếp tôn trọng, nghiêm cấm tạo áp lực không phù hợp và cam kết tuân thủ toàn diện Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam.



Quản trị Rủi ro

Chúng tôi duy trì một khung quản trị rủi ro vững chắc, cho phép nhận diện, đánh giá và ứng phó rủi ro một cách có hệ thống trên tất cả các danh mục trọng yếu. Khung quản trị này được định hướng bởi các chính sách và tiêu chuẩn nội bộ, nơi quy định rõ khẩu vị rủi ro cùng các yêu cầu vận hành tối thiểu của công ty.

Dưới sự chỉ đạo của Ủy ban Rủi ro Công ty và Ban Lãnh đạo, các bộ phận chuyên trách trực tiếp giám sát các quy trình quản trị rủi ro và đảm bảo chất lượng ở cấp độ vận hành. Bên cạnh đó, các Đại sứ Quản trị Rủi ro được phân công tại từng bộ phận kinh doanh nhằm bảo đảm việc quản trị rủi ro được thực thi hiệu quả trong mọi hoạt động vận hành thường nhật.

Rủi ro Thẩm định

Là nguy cơ phê duyệt các khoản vay vượt quá khả năng trả nợ thực tế của người vay. Chúng tôi kiểm soát và giảm thiểu rủi ro này thông qua hệ thống phê duyệt tự động nhằm bảo đảm độ chính xác trong các đánh giá tín dụng.

Rủi ro Tín dụng

Chúng tôi ứng dụng khoa học dữ liệu tiên tiến để phân tích toàn diện dữ liệu khách hàng bao gồm vị trí địa lý, giao dịch, hành vi và siêu dữ liệu (metadata). Qua đó, giúp đánh giá chính xác rủi ro tín dụng trên tất cả các phân khúc khách hàng.

Rủi ro Vận hành

Rủi ro vận hành bao gồm các tổn thất tiềm ẩn phát sinh từ sự cố về quy trình, con người, hệ thống hoặc các yếu tố bên ngoài được quản lý thông qua các bộ phận giám sát chuyên trách cùng đội ngũ Đại sứ Rủi ro được phân công tại từng phòng ban kinh doanh.

Rủi ro Phát triển Bền vững

Chúng tôi quản trị rủi ro phát triển bền vững bằng cách tích hợp rủi ro vật lý và rủi ro chuyển đổi vào khung quản trị rủi ro chung của công ty, qua đó xây dựng năng lực thích ứng lâu dài cho các hoạt động vận hành và cộng đồng nơi chúng tôi phục vụ.

Rủi ro An ninh mạng

Rủi ro an ninh mạng được kiểm soát thông qua cơ chế giám sát liên tục và các giải pháp phòng ngừa chủ động, nhằm bảo vệ an toàn dữ liệu khách hàng cũng như tính toàn vẹn của hệ thống.

Kiểm tra sức chịu đựng rủi ro ESG (ESG Stress Testing)

Năm 2025, chúng tôi đã hoàn thành kỳ Kiểm tra sức chịu đựng ESG đầu tiên trên toàn bộ danh mục cho vay, nhằm đánh giá khả năng thích ứng của danh mục trước hàng loạt kịch bản rủi ro về Môi trường, Xã hội và Quản trị. Hoạt động này giúp nhận diện các hoạt động kinh doanh và phân khúc khách hàng mà ở đó, các yếu tố rủi ro bền vững có nguy cơ ảnh hưởng tiêu cực tới chất lượng tín dụng. Đánh giá này đo lường sức chịu đựng của danh mục dựa trên ba kịch bản biến đổi khí hậu riêng biệt:

- Kịch bản Thế giới Trái đất nóng lên (Hot House World): Gia tăng các rủi ro vật lý trong điều kiện chính sách không thay đổi.
- Kịch bản Phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050 (Net Zero 2050): Phát thải toàn cầu đạt mức bằng 0 vào năm 2050.
- Kịch bản Thế giới Phân mảnh (Fragmented World): Đặc trưng bởi các chính sách khí hậu bị trì hoãn và bất đồng bộ, dẫn đến quá trình giảm phát thải chỉ đạt một phần và làm gia tăng đáng kể cả rủi ro vật lý lẫn rủi ro chuyển dịch.

Phương pháp tiếp cận này giúp chúng tôi đánh giá sức chịu đựng của danh mục tín dụng trước nhiều viễn cảnh khí hậu tiềm tàng. Kết quả thu được là cơ sở quan trọng giúp chúng tôi định hình các quyết định về khẩu vị rủi ro, đồng thời tạo nền tảng vững chắc để xây dựng năng lực đánh giá rủi ro khí hậu toàn diện, một phần trọng tâm trong Kế hoạch Chuyển đổi Xanh của công ty.



An ninh thông tin & Bảo mật quyền riêng tư khách hàng

Bảo mật dữ liệu cá nhân

Dữ liệu cá nhân phát sinh từ mỗi lượt tương tác với khách hàng đều được chúng tôi giữ gìn và quản lý theo Khung Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân toàn diện. Khung này được xây dựng tuân thủ pháp luật liên quan đến Luật Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân của Việt Nam cùng các tiêu chuẩn quản trị dữ liệu toàn cầu của Tập đoàn. Hoạt động giám sát nằm dưới sự chỉ đạo ở cấp cao nhất, với sự phối hợp chặt chẽ từ đội ngũ liên phòng ban gồm Bộ phận Pháp chế & Tuân thủ, và Công nghệ Thông tin, đồng thời gắn liền trách nhiệm đến từng nhân viên. Mọi hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân đều tuân thủ nghiêm ngặt 4 nguyên tắc cốt lõi:



Thu thập dữ liệu hợp pháp và minh bạch



Đảm bảo tính chính xác và khắc phục sai lệch kịp thời



Xoá dữ liệu ngay khi hết thời hạn lưu trữ hoặc không còn cần thiết



Phòng ngừa truy cập, thay đổi và rò rỉ thông tin trái phép

An ninh mạng

Công ty duy trì phương thức bảo mật đa lớp, bao gồm hệ thống giám sát liên tục, xác thực nhiều yếu tố, cùng các quy trình phát hiện và ứng phó sự cố theo thời gian thực. Nhận thức của nhân viên liên tục được củng cố thông qua các khóa đào tạo bắt buộc về An toàn Thông tin và các chương trình truyền thông nội bộ, xuất phát từ thực tế rằng con người luôn là một trong những yếu tố trọng yếu đối với rủi ro an ninh mạng. Bên cạnh đó, các công nghệ tích hợp AI được tăng cường ứng dụng nhằm tự động hóa việc phát hiện mối đe dọa, giảm thiểu cảnh báo giả và củng cố năng lực bảo mật tổng thể của tổ chức.



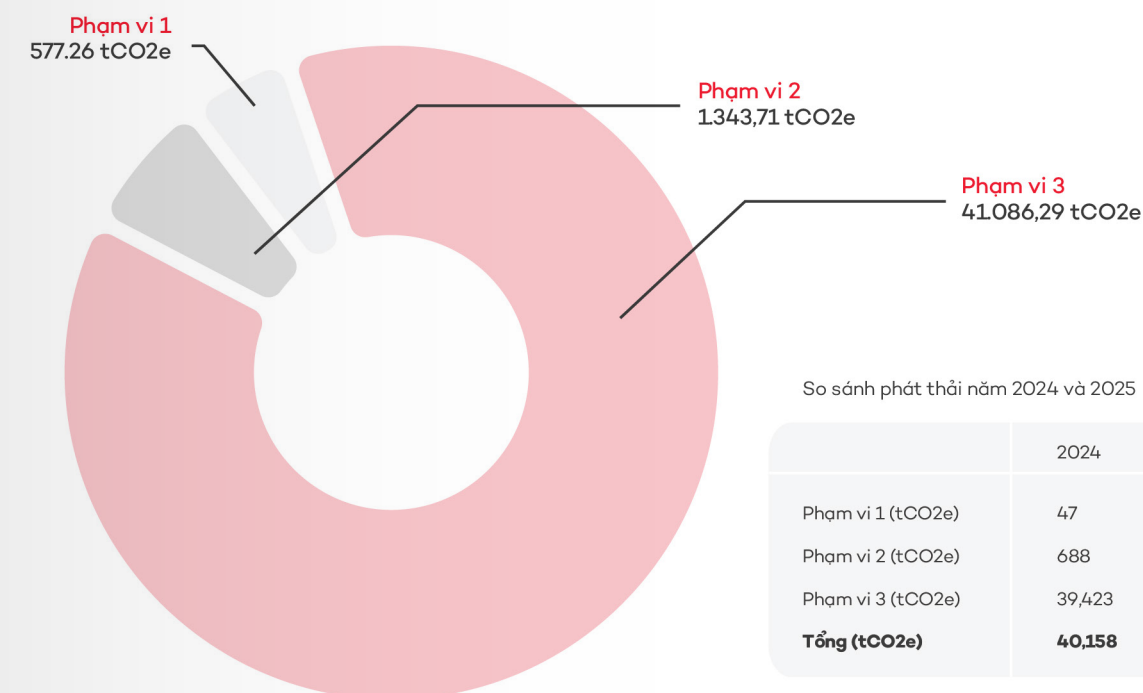
Trách nhiệm Môi trường

Là một công ty tài chính tiêu dùng, tác động của chúng tôi đến môi trường không chỉ dừng lại ở các hoạt động vận hành trực tiếp, mà còn mở rộng đến các quyết định cấp tín dụng và thói quen tiêu dùng của khách hàng mà chúng tôi góp phần định hình. Chúng tôi tiếp cận trách nhiệm này bằng sự minh bạch và cam kết mạnh mẽ: đo lường nghiêm ngặt dấu chân carbon trên tất cả các phạm vi phát thải liên quan, từ đó xây dựng một Kế hoạch Chuyển đổi Xanh bài bản nhằm từng bước cắt giảm lượng phát thải trong tương lai.

Kiểm kê khí nhà kính: Phạm vi 1, 2, và 3

Năm 2025, chúng tôi tiếp tục củng cố phương pháp giám sát dấu chân carbon trên cả ba phạm vi phát thải: Phạm vi 1 bao gồm các phát thải trực tiếp từ các nguồn thuộc sở hữu hoặc quyền kiểm soát của Công ty; Phạm vi 2 bao gồm các phát thải gián tiếp từ năng lượng tiêu thụ mua ngoài; và Phạm vi 3 bao gồm toàn bộ các phát thải gián tiếp khác trong chuỗi giá trị, bao gồm cả phát thải từ hoạt động cấp tín dụng.

Trong năm nay, trọng tâm của chúng tôi là đo lường dấu chân carbon với độ chính xác và tính toàn diện cao hơn trên từng nguồn phát thải. Toàn bộ dữ liệu đã được thu thập và xác minh bởi độc lập bởi EnviTrail, đơn vị chuyên trách về đo lường phát thải khí nhà kính, bảo đảm sự phù hợp với Tiêu chuẩn Nghị định thư Khí nhà kính (GHG Protocol) và Tiêu chuẩn Báo cáo Bền vững Châu Âu (ESRS).



Phạm vi 1 - Khí thải trực tiếp



Cơ sở vật chất của công ty



Phương tiện của công ty

Phạm vi 2 - Khí thải gián tiếp



Điện năng



Điện toán đám mây

Scope 3 - Quản lý khí thải gián tiếp

Hoạt động thượng nguồn



Dịch vụ



Đi công tác



Chất thải

Hoạt động hạ nguồn



Sử dụng sản phẩm



Sạc xe điện



Giảm thiểu carbon

Phạm vi 1: Tinh chỉnh phương pháp kiểm kê phát thải trực tiếp

Trong năm 2025, phát thải Phạm vi 1 tăng lên mức 577,26 tCO₂e (so với 47 tCO₂e năm 2024), nguyên nhân chủ yếu đến từ việc tinh chỉnh phương pháp đo lường chính xác hơn đối với lượng rò rỉ khí môi chất lạnh. Chúng tôi đã chuyển đổi từ phương pháp tính toán dựa trên hệ số ước tính của châu Âu sang hệ số rò rỉ đặc thù của Việt Nam nhằm phản ánh sát thực tế địa phương: các hệ thống điều hòa không khí tại khu vực khí hậu nhiệt đới phải vận hành với công suất cao hơn và chịu tải nhiệt lớn hơn, dẫn đến tỷ lệ rò rỉ cao hơn. Việc điều chỉnh này giúp thiết lập một mức phát thải cơ sở đáng tin cậy hơn, làm tiền đề để công ty triển khai các giải pháp cắt giảm phát thải trực tiếp trong năm 2026 thông qua chương trình bảo trì hệ thống bài bản và nâng cấp thiết bị trên toàn bộ mạng lưới văn phòng.

Phạm vi 2: Đo lường năng lượng tiêu thụ

Năm 2025, phát thải Phạm vi 2 tăng lên mức 1.343,71 tCO₂e (so với 688 tCO₂e năm 2024), phản ánh bức tranh toàn diện và chính xác hơn về lượng phát thải liên quan đến năng lượng tại các văn phòng. Trong năm nay, chúng tôi đã thu thập thành công dữ liệu tiêu thụ điện trên toàn bộ 10 văn phòng trên toàn quốc. Trong tương lai, chúng tôi đang tích cực đẩy mạnh các sáng kiến sử dụng năng lượng hiệu quả cùng các chương trình nâng cao nhận thức cho nhân viên tại toàn bộ mạng lưới văn phòng nhằm giảm thiểu lượng điện tiêu thụ. Đây là một phần trong Kế hoạch Chuyển đổi Xanh hướng tới mục tiêu cắt giảm từng bước phát thải Phạm vi 2.

Phạm vi 3: Quản lý phát thải gián tiếp

Phát thải thượng nguồn bao gồm các phát thải gián tiếp từ chuỗi cung ứng và hoạt động vận hành của công ty, như hoạt động đi lại của nhân viên, các chuyến công tác, cùng hàng hóa và dịch vụ mua ngoài. Nhìn chung, tổng lượng phát thải thượng nguồn đã giảm nhẹ trong năm 2025. Tuy nhiên, phát thải từ việc di chuyển hàng ngày của nhân viên tăng lên do công ty mở rộng phạm vi thu thập dữ liệu trên toàn bộ nhân sự, bao gồm cả đội ngũ nhân viên kinh doanh thị trường trên toàn quốc, giúp phản ánh bức tranh phát thải toàn diện hơn. Mức tăng này đã được bù trừ nhờ sự sụt giảm phát thải từ các chuyến công tác, kết quả của việc quản lý lịch trình chặt chẽ hơn và tối ưu hóa chi phí vận hành, cùng với sự giảm thiểu phát thải từ hàng hóa, dịch vụ mua ngoài nhờ các kiểm soát chặt chẽ hơn trong quy trình mua sắm.

Phát thải hạ nguồn phản ánh dấu chân carbon gắn liền với việc sử dụng các sản phẩm do công ty chúng tôi hỗ trợ tài chính. Trong năm 2025, tổng lượng phát thải hạ nguồn có sự gia tăng, nguyên nhân chủ yếu đến từ sự tăng trưởng về quy mô tổng lượng sản phẩm được hỗ trợ tài chính so với năm trước. Tuy nhiên, cường độ phát thải lại giảm từ 0,14 xuống 0,12 tCO₂e/sản phẩm, cho thấy danh mục cho vay của chúng tôi đã đạt hiệu quả tối ưu hơn trong việc giảm phát thải trên mỗi đơn vị sản phẩm. Kết quả này còn được củng cố nhờ tỷ trọng sản phẩm phương tiện giao thông không phát thải tăng mạnh gấp 10 lần, từ 1,1% (năm 2024) lên 10% (năm 2025), thể hiện tiến trình rõ nét trong việc định hướng các sản phẩm tài chính hỗ trợ tiêu dùng xanh.

Xây dựng Kế hoạch Chuyển đổi Xanh

Trong năm 2025, chúng tôi đã xây dựng Kế hoạch Chuyển đổi Xanh và chính thức áp dụng vào tháng 03/2026. Đây là cam kết toàn diện và bài bản nhất từ trước đến nay của Home Credit Việt Nam đối với các hành động bảo vệ môi trường.

Kế hoạch được xây dựng dựa trên các phương pháp luận đã được công nhận trên toàn cầu: Tiêu chuẩn Nghị định thư Khí nhà kính dùng để đo lường phát thải vận hành thuộc Phạm vi 1, 2 và các hạng mục chọn lọc thuộc Phạm vi 3; Tiêu chuẩn PCAF (Hiệp hội Kế toán Carbon cho ngành tài chính) dùng để đo lường phát thải từ hoạt động cấp tín dụng; và Khung Tiêu chí SBTi (Sáng kiến Mục tiêu dựa trên cơ sở khoa học) dùng để thiết lập các mục tiêu giảm phát thải dựa trên cơ sở khoa học. Kế hoạch đề ra các mục tiêu giảm phát thải có thời hạn cụ thể theo lộ trình 3 giai đoạn, phù hợp với cam kết đạt phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050 của Việt Nam tại COP26 và Luật Khí hậu của Liên minh Châu Âu.

Trong ngắn hạn đến năm 2030, trọng tâm của chúng tôi là thiết lập các cơ chế vững chắc về quản trị môi trường, hạ tầng dữ liệu và các chốt kiểm soát nền tảng, đồng thời bắt đầu tái cơ cấu danh mục cho vay hướng tới các sản phẩm xanh hơn. Giai đoạn trung hạn đến năm 2040 hướng tới đẩy nhanh tốc độ chuyển đổi danh mục và giảm sâu lượng phát thải, đặc biệt là phát thải từ hoạt động cấp tín dụng. Tầm nhìn dài hạn đến năm 2050 nhằm đạt mức Phát thải ròng bằng 0 trên cả hai mảng phát thải vận hành và phát thải từ hoạt động cấp tín dụng, trong đó lượng phát thải còn lại sẽ được xử lý thông qua các cơ chế trung hòa carbon với tính minh bạch cao.



Dẫn dắt sự phát triển chung ngành Tài chính Tiêu dùng

Thông qua việc tích cực tham gia vào các diễn đàn chuyên môn hàng đầu ở cấp quốc gia và khu vực, chúng tôi củng cố vị thế là một trong những đơn vị tiên phong về tri thức chuyên ngành trong ngành tài chính tiêu dùng, đồng thời góp phần định hình một thị trường dịch vụ tài chính minh bạch, thích ứng tốt và bao trùm hơn tại Việt Nam. Trong năm 2025, các đại diện của Home Credit Việt Nam đã tham gia chia sẻ kiến thức và chuyên môn tại 12 diễn đàn cấp cao về tài chính bền vững, chiến lược ESG, AI có trách nhiệm, chuyển đổi số và phát triển lực lượng lao động tương lai.

Hội nghị Cấp cao CSR & ESG Toàn cầu lần thứ 17

Diễn giả Tọa đàm: Thích ứng chiến lược ESG và các mô hình kinh doanh có trách nhiệm trong môi trường vận hành nhiều biến động



Hội nghị Đổi mới Sáng tạo & Phát triển Bền vững Growthverse 2025

Tăng trưởng Vững chắc để Tăng trưởng Mạnh mẽ: Lý do doanh nghiệp cần quản trị rủi ro trước khi mở rộng quy mô



Hội thảo Quản trị Nhân sự The Makeover 2025

Vượt trên giá trị đãi ngộ: Tái định hình Giá trị Nhân viên (EVP) trong Thời đại AI



Hội nghị Nhà đầu tư ESG - Vietcetera

Đối thoại Nhà đầu tư ESG: Báo cáo hiệu quả hoạt động bền vững và tính minh bạch trong chiến lược doanh nghiệp



Khách hàng – Trọng tâm Tác động của Chúng tôi

Khách hàng là trung tâm trong mọi quyết định kinh doanh của chúng tôi. Thông qua ba khía cạnh được gắn kết chặt chẽ - thúc đẩy tài chính toàn diện, nâng cao trải nghiệm khách hàng, và tài chính phục vụ chuyển đổi xanh - chúng tôi liên tục tạo ra những giá trị thiết thực trên suốt hành trình đồng hành cùng khách hàng.



Tài chính Toàn diện

Chúng tôi tập trung phát triển các sản phẩm nhằm mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính thiết yếu cho các nhóm khách hàng vốn chưa được hệ thống tài chính truyền thống phục vụ đầy đủ. Tập khách hàng đa dạng này bao gồm người trẻ đang xây dựng lịch sử tín dụng, người lần đầu đi vay, cá nhân có thu nhập thấp và trung bình, cũng như người dân sinh sống tại các khu vực vùng sâu, vùng xa. Bằng cách thu hẹp những khoảng cách này, các dịch vụ của chúng tôi giúp người dân chủ động tiếp cận nguồn vốn cho những nhu cầu thiết thực, từ chiếc máy tính xách tay đầu tiên cho đến học phí, chăm sóc y tế và các vật dụng trong gia đình.

Năm 2025, chúng tôi tiếp tục thúc đẩy tài chính toàn diện bằng cách tận dụng mạng lưới đối tác bán lẻ rộng khắp, nâng cấp các nền tảng số và triển khai các giải pháp tài chính lấy khách hàng làm trung tâm. Chúng tôi cũng mở rộng khả năng tiếp cận tài chính thông qua việc hợp tác với các hệ sinh thái số như MoMo, cho phép khách hàng sử dụng dịch vụ của chúng tôi ngay trên các nền tảng quen thuộc trong cuộc sống hàng ngày. Đáng chú ý, việc hạ độ tuổi tối thiểu được hỗ trợ vay trả góp tại điểm bán từ 20 xuống 18 tuổi đã mở rộng cơ hội cho nhóm khách hàng trẻ tiếp cận nguồn tín dụng tiêu dùng chính thức, từ đó bắt đầu xây dựng lịch sử tín dụng bài bản ngay từ giai đoạn đầu của hành trình tài chính.

Tuy nhiên, việc mở rộng khả năng tiếp cận tài chính phải luôn song hành với trách nhiệm của từng cá nhân. Để đảm bảo sự cân bằng này, chúng tôi đã củng cố cơ chế đánh giá khả năng chi trả của khách hàng, đồng thời phát triển các giải pháp chủ động nhằm hỗ trợ khách hàng đưa ra các quyết định tài chính phù hợp với khả năng trả nợ. Các tính năng được thiết kế, bao gồm kiểm tra điều kiện vay sơ bộ, tùy chọn chuyển đổi trả góp linh hoạt và các

giải pháp thanh toán thích ứng - giúp khách hàng quản lý hiệu quả các khoản vay của mình, qua đó tái khẳng định cam kết mạnh mẽ của chúng tôi đối với hoạt động cho vay có trách nhiệm.

Trên hết, việc tiếp cận tài chính chỉ thực sự mang lại giá trị thiết thực khi người tiêu dùng hiểu rõ sản phẩm mình đang sử dụng cùng các nghĩa vụ đi kèm. Để trau dồi sự hiểu biết này, chúng tôi đã mở rộng các sáng kiến phổ cập kiến thức tài chính trên nhiều điểm chạm khách hàng. Chúng tôi ra mắt Bộ công cụ Số hóa chuyên dụng dành cho Nhân viên Bán hàng, trang bị cho đội ngũ tuyển đầu năng lực hỗ trợ người trẻ và người vay lần đầu nắm vững trách nhiệm khi đi vay, từ đó hạn chế tối đa rủi ro vay nợ quá khả năng chi trả. Song song đó, thông qua ứng dụng di động Home Credit, trang web chính thức và các nền tảng mạng xã hội lớn, chúng tôi đã truyền tải những nội dung thiết thực, sinh động về chủ đề quản lý tài chính cá nhân, chi tiêu có trách nhiệm và phòng chống lừa đảo. Những nỗ lực đồng bộ này đã tiếp cận hơn 21 triệu người tiêu dùng trên các kênh số, góp phần thúc đẩy các quyết định tài chính sáng suốt và trách nhiệm.

Hơn thế nữa, tài chính toàn diện thực sự còn đòi hỏi sự sát cánh cùng khách hàng khi các sự kiện vĩ mô hoặc thiên tai bất ngờ đe dọa đến sinh kế của họ. Nhằm ứng phó với các đợt bão lũ nghiêm trọng gây ảnh hưởng đến nhiều tỉnh thành trên khắp Việt Nam trong năm 2025, Home Credit đã nhanh chóng triển khai chương trình hỗ trợ thanh toán khoản vay chuyên biệt nhằm xoa dịu những gánh nặng tài chính trước mắt. Với gói hỗ trợ trị giá lên tới 3 tỷ đồng, chương trình được triển khai nhằm giảm bớt áp lực tài chính ngắn hạn và giúp các khách hàng đủ điều kiện duy trì việc thực hiện các nghĩa vụ tài chính trong suốt giai đoạn phục hồi sau thiên tai.

>17 triệu **119.000** **236.900** **>3.360**

Tổng số khách hàng được phục vụ

Khách hàng trong độ tuổi 18-20
(Gấp 6,3 lần so với 2024)

Khách hàng có thu nhập thấp được phục vụ
(+3,9% so với 2024)

Khách hàng tại các khu vực chịu ảnh hưởng bởi bão lũ được hỗ trợ tài chính

Trải nghiệm Khách hàng

Trong năm 2025, chúng tôi đã ra mắt Bộ nguyên tắc Trải nghiệm Khách hàng, lồng ghép trực tiếp bốn giá trị cốt lõi vào toàn bộ quy trình thiết kế sản phẩm, xây dựng quy trình và phục vụ khách hàng.

**Bộ nguyên tắc
Trải nghiệm
Khách hàng**

Tin cậy



Phù hợp



Thuận tiện



Thấu cảm



Khung nguyên tắc này thiết lập những chuẩn mực nhất quán trên mọi điểm chạm khách hàng, lồng ghép trải nghiệm khách hàng vào cách thức vận hành của chúng tôi và tạo điều kiện để mang đến những tương tác cá nhân hóa, liền mạch hơn trong suốt hành trình khách hàng.

Dù vậy, việc mang lại những trải nghiệm thực sự phù hợp với từng khách hàng vẫn là một thách thức. Các ưu đãi chưa đáp ứng đúng nhu cầu, và các lựa chọn quy đổi hoàn tiền còn hạn chế đã ảnh hưởng đến mức độ gắn kết cũng như giá trị mà khách hàng cảm nhận được. Để giải quyết những thách thức này, chúng tôi đã triển khai Mô hình Tương thích (Affinity Model) nhằm cung cấp các đề xuất sản phẩm được cá nhân hóa, đồng thời ra mắt Chương trình Khách hàng Thân thiết – Hoàn tiền Linh hoạt (Flexible Loyalty Scheme), cho phép khách hàng linh hoạt quy đổi khoản hoàn tiền theo cách phù hợp nhất với nhu cầu và sở thích của mình.

Chương trình Khách hàng Thân thiết – Hoàn tiền Linh hoạt

Năm 2025, Home Credit ra mắt chương trình Khách hàng Thân thiết – Hoàn tiền Linh hoạt (Flexible Loyalty), cho phép chủ thể tín dụng chủ động lựa chọn và thay đổi gói ưu đãi hoàn tiền hàng tháng theo nhu cầu chi tiêu thực tế, thay vì bị giới hạn trong một chương trình đổi thưởng cố định. Với 5 gói ưu đãi hoàn tiền được thiết kế xoay quanh các ưu tiên chi tiêu đa dạng, bao gồm nhu cầu sinh hoạt hàng ngày, mua sắm trực tuyến, du lịch và giải trí, khách hàng có thể linh hoạt tùy chỉnh ưu đãi nhận được khi nhu cầu thay đổi. Tính năng này thể hiện rõ nét triết lý lấy khách hàng làm trung tâm của Home Credit, trao cho khách hàng sự linh hoạt và quyền chủ động tối đa đối với các quyền lợi của mình.



Song song với những cải tiến về sản phẩm và trải nghiệm, chúng tôi tiếp tục củng cố văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm thông qua chương trình “Trò chuyện cùng khách hàng”. Trong năm 2025, nhân viên từ gần 20 phòng ban đã tham gia các chuyến khảo sát thực tế, trực tiếp lắng nghe và trao đổi với khách hàng trên nhiều phân khúc và vùng miền khác nhau. Những ý kiến đóng góp này không chỉ tăng cường sự thấu hiểu khách hàng mà còn cung cấp các thông tin hữu ích phục vụ cho việc cải tiến sản phẩm, dịch vụ, quy trình vận hành, kênh số và hoạt động truyền thông khách hàng. Với mong muốn đồng hành cùng khách hàng vượt ra ngoài khuôn khổ các giải pháp tài chính, chúng tôi cũng đã trao tặng Cẩm nang quản lý tài chính cá nhân của Home Credit Việt Nam, hỗ trợ khách hàng cùng gia đình từng bước xây dựng thói quen tài chính lành



“Tôi chọn Home Credit vì hai lý do: uy tín của công ty và quy trình nhanh chóng, đơn giản. Mặc dù vậy, tôi vẫn mong công ty tiếp tục hoàn thiện hơn nữa các dịch vụ và sản phẩm của mình, bởi chỉ khi nâng cao trải nghiệm khách hàng thì mới có thể giữ chân họ một lâu dài.”

Anh Hùng

Công nhân nhà máy, 39 tuổi, Khách hàng Home Credit tham gia phỏng vấn trong chương trình “Trò chuyện cùng khách hàng”

92%

Chỉ số Mức độ hài lòng của khách hàng (CSAT)
(+1 điểm so với 2024)

71

Chỉ số đo lường Mức độ hài lòng & sẵn sàng giới thiệu (NPS)
(+1 điểm so với 2024)

*Khảo sát được thực hiện theo quý thông qua các cuộc phỏng vấn qua điện thoại với 9.214 khách hàng đang sử dụng sản phẩm và dịch vụ của Home Credit.

Tài chính phục vụ Chuyển đổi Xanh

Trong bối cảnh Việt Nam đẩy mạnh Chiến lược Quốc gia về Tăng trưởng Xanh giai đoạn 2021 – 2030, tầm nhìn 2050, cùng các cam kết mạnh mẽ về khí hậu, việc mở rộng khả năng tiếp cận các sản phẩm bền vững ngày càng đóng vai trò thiết thực đối với tiến trình chuyển dịch hướng tới nền kinh tế carbon thấp của đất nước. Trong bức tranh đó, tài chính tiêu dùng giữ vai trò then chốt giúp tháo gỡ rào cản chi phí và tạo điều kiện cho ngày càng nhiều khách hàng tham gia vào xu hướng tiêu dùng bền vững. Chúng tôi đã mở rộng danh mục tài chính xanh, tập trung vào các giải pháp như xe điện và thiết bị gia dụng tiết kiệm năng lượng. Thông qua các gói tài chính ưu đãi cùng sự hợp tác chặt chẽ với mạng lưới đối tác bán lẻ rộng khắp, chúng tôi hỗ trợ khách hàng, đặc biệt là nhóm có thu nhập thấp và trung bình có thể dễ dàng tiếp cận các sản phẩm không phát thải và tiết kiệm năng lượng, những lựa chọn vốn có thể vượt quá khả năng tài chính ban đầu của họ.

15K+

Hợp đồng vay trả góp xe điện (EV)
(Gấp 11 lần so với 2024)

“Việc triển khai giải pháp trả góp của Home Credit đã giúp khách hàng của VinFast Giải Pháp Việt dễ dàng tiếp cận các dòng xe máy điện VinFast mà không phải chịu áp lực thanh toán toàn bộ chi phí ngay từ đầu. Chúng tôi ghi nhận sự gia tăng rõ rệt về nhu cầu mua xe, tỷ lệ chốt đơn cao hơn và thời gian ra quyết định của khách hàng được rút ngắn đáng kể. Đây là một giải pháp tài chính hiệu quả, góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi sang phương tiện xanh tại Việt Nam.”



Phạm Văn Đình

Tổng giám đốc - Công ty TNHH TM DV Giải pháp Việt ZOZ



Đội ngũ nhân sự Đại sứ của sự Thay đổi

Đội ngũ nhân sự chính là động lực đằng sau mọi hoạt động kinh doanh và hành trình phát triển của chúng tôi. Chúng tôi luôn nỗ lực kiến tạo một môi trường làm việc nơi mỗi nhân viên đều cảm thấy được coi trọng, hỗ trợ và trao quyền để phát huy tối đa tiềm năng của mình. Thông qua việc đầu tư vào đào tạo, sức khỏe thể chất & tinh thần, sự hòa nhập và mức độ gắn kết, chúng tôi tiếp tục xây dựng một lực lượng lao động bền vững.



Nuôi dưỡng Văn hóa Phát triển

807.931

Tổng số giờ đào tạo và học tập
(+16% so với 2024)

>2,8 tỷ đồng

Đầu tư vào đào tạo và phát triển nhân sự

327

Nhân viên tham gia các khóa đào tạo nội bộ về Phát triển Bền vững

2.146

Lớp đào tạo đã được triển khai

Chúng tôi tiếp tục củng cố văn hóa học tập trọn đời, nhấn mạnh vào tinh thần chủ động và tự định hướng phát triển của mỗi nhân viên. Thông qua “Chương trình Học tập Trọn đời 2025”, số giờ học tập trung bình hàng năm trên mỗi nhân viên đã ghi nhận mức tăng trưởng ấn tượng, tăng 22% so với năm 2024, đạt khoảng 121 giờ/nhân viên. Chương trình khuyến khích tinh thần học hỏi liên tục và ghi nhận cam kết phát triển bản thân của từng nhân sự, thể hiện rõ qua sự tham gia tích cực vào các hoạt động đào tạo cả trong và ngoài công ty.

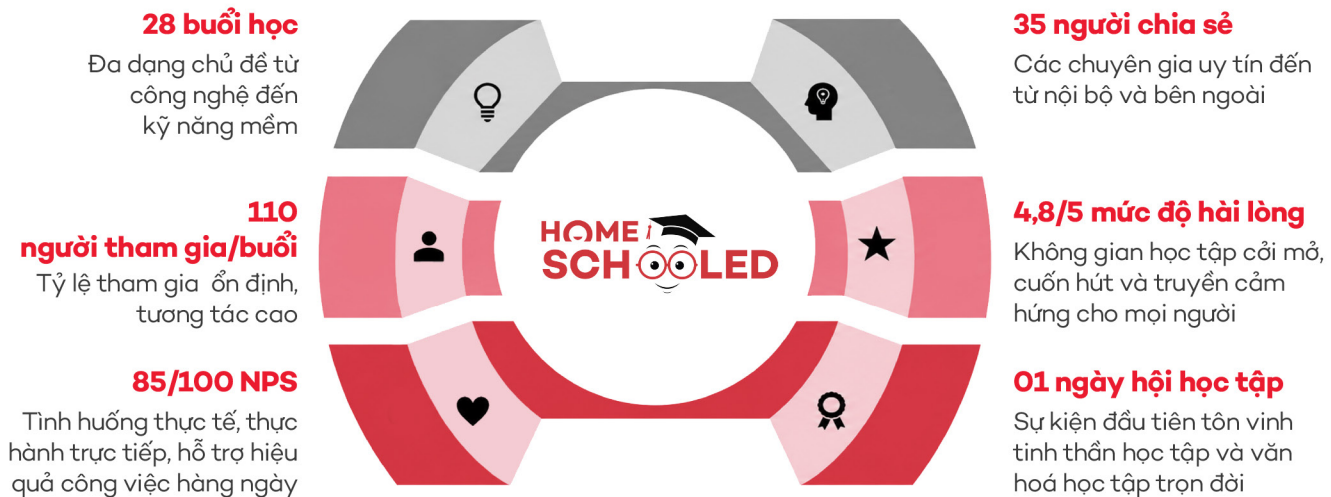


Hàng năm, chúng tôi thực hiện khảo sát nhu cầu đào tạo trên toàn công ty nhằm nắm bắt chính xác hơn những kỳ vọng phát triển của nhân viên. Các thông tin thu thập được là cơ sở để thiết kế các lộ trình học tập và chương trình đào tạo cá nhân hóa, trải dài từ kỹ năng mềm đến chuyên môn kỹ thuật, đáp ứng đúng nhu cầu của từng nhóm nhân sự. Đối với các phòng ban có yêu cầu đặc thù, công ty cũng cung cấp sự hỗ trợ chuyên biệt để tiếp cận các nội dung đào tạo chuyên sâu, sát với thực tiễn công việc.

Chuỗi Hội thảo Chuyên gia "Home-Schooled"

Home-Schooled là chuỗi hội thảo trực tuyến, nơi nhân viên ở mọi phòng ban và cấp bậc cùng chia sẻ tri thức về nhiều chủ đề đa dạng, từ các kỹ năng mềm thiết yếu đến những năng lực công nghệ mới nổi.

Được thiết kế nhằm xóa bỏ những hạn chế của hình thức đào tạo truyền thống có giảng viên, Home-Schooled giúp toàn thể nhân sự, từ khối nhân viên vận hành đến khối văn phòng dễ dàng tiếp cận học tập, đồng thời tôn vinh chuyên môn của mỗi cá nhân như một tài sản vô giá của tổ chức. Trong năm 2025, chương trình đã tổ chức 28 buổi chia sẻ, thu hút hơn 2.800 lượt tham gia và đạt mức độ hài lòng trung bình 4,8/5 điểm.



Luân chuyển Nội bộ & Lộ trình Thăng tiến

Chúng tôi khuyến khích các cơ hội luân chuyển công việc nội bộ nhằm giúp nhân viên mở rộng trải nghiệm, phát triển các kỹ năng liên phòng ban và tiếp cận với nhiều mảng hoạt động khác nhau. Được hỗ trợ bởi các chương trình đào tạo chuyên môn và đào tạo thực tế tại chỗ, đội ngũ nhân sự được trang bị đầy đủ năng lực để đảm nhận những trách nhiệm mới và thích ứng linh hoạt với nhu cầu chuyển dịch của doanh nghiệp. Phương pháp này không chỉ giúp xây dựng một lực lượng lao động linh hoạt, thích ứng nhanh mà còn mở ra những cơ hội phát triển toàn diện cả về cá nhân lẫn sự nghiệp.

Nhân viên luôn nhận được sự đồng hành và hỗ trợ toàn diện từ công ty trong việc định hình hành trình phát triển sự nghiệp. Các quản lý trực tiếp đóng vai trò như những người cố vấn, giúp cấp dưới khám phá và xác định nguyện vọng cá nhân, thấu hiểu các kỹ năng cần thiết cho các vai trò tương lai, đồng thời tiếp cận các cơ hội để nâng cao những năng lực đó. Thông qua các buổi đối thoại định hướng sự nghiệp, đánh giá hiệu suất công việc, kế hoạch phát triển cá nhân hóa và các chương trình phát triển năng lực lãnh đạo, mỗi nhân viên đều được trao quyền để chủ động trong việc phát triển bản thân và theo đuổi các cơ hội nghề nghiệp ý nghĩa ngay tại tổ chức.



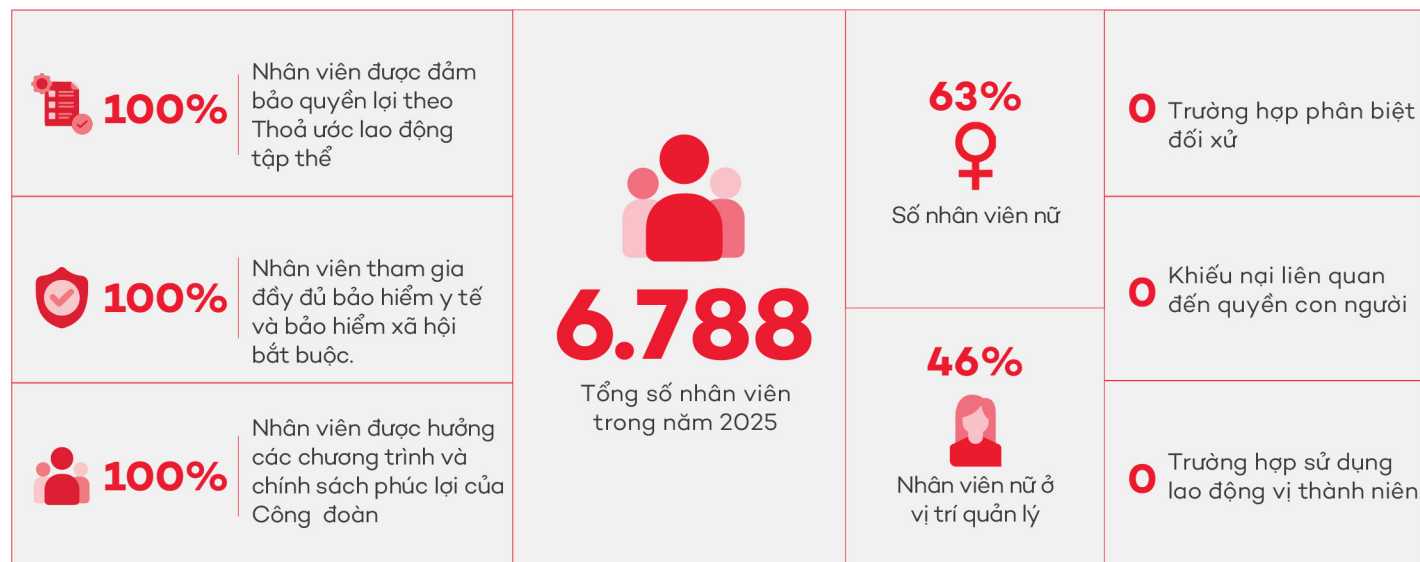
Chương trình Home Racer

Mùa thứ tư của Home Racer - chương trình phát triển tài năng trẻ Việt Nam trong các lĩnh vực Công nghệ, Dữ liệu, Kỹ thuật số và Sản phẩm đã thu hút hơn 2.700 hồ sơ ứng tuyển trong năm 2025. Đáng chú ý, 69% ứng viên là nữ, ghi nhận mức tăng vượt bậc so với tỷ lệ 48% của năm 2024. Sự chuyển dịch ấn tượng này phản ánh rõ nét hiệu quả của chiến dịch Women in Tech, một sáng kiến nhằm phá vỡ những định kiến giới trong ngành công nghệ.

Thông qua lộ trình đào tạo bài bản, hoạt động cố vấn cùng kinh nghiệm thực chiến từ các dự án thực tế, Home Racer giúp các tài năng trẻ ở giai đoạn đầu sự nghiệp xây dựng kỹ năng thực tiễn và tích lũy trải nghiệm trong ngành dịch vụ tài chính. Chương trình không chỉ hỗ trợ phát triển các tài năng tương lai mà còn củng cố năng lực của chúng tôi trong việc thu hút và nuôi dưỡng các thế hệ nhân sự kế thừa.

Đa dạng, Bình đẳng và Hòa nhập (DEI)

Dựa trên khung năng lực DEI, Home Credit Việt Nam tự hào duy trì một môi trường làm việc hòa nhập — nơi sự đa dạng được tôn trọng, tính bình đẳng được đề cao, và mỗi cá nhân đều cảm thấy được ghi nhận cũng như trao quyền để đóng góp. Lực lượng lao động của chúng tôi là sự hội tụ của hơn 19 dân tộc, quốc gia và nhiều thế hệ, mang đến những góc nhìn cùng tư duy đa chiều, từ đó thúc đẩy đổi mới sáng tạo và củng cố văn hóa doanh nghiệp.



Phụ nữ chiếm 63% tổng lực lượng lao động của chúng tôi và đảm nhiệm 46% các vị trí quản lý cấp trung. Những con số này duy trì sự ổn định qua nhiều năm, dù tỷ lệ nữ giới trong Ban Lãnh đạo mới dừng lại ở mức 10%, đây là thực tế giúp chúng tôi nhận thức rằng mình vẫn còn dư địa để tiếp tục cải thiện. Sự ổn định này phản ánh cam kết mang tính cấu trúc thay vì chỉ chạy theo các mục tiêu ngắn hạn. Song song đó, khoảng cách thu nhập theo giới tính luôn được quản trị hiệu quả, đáp ứng đúng các mục tiêu nội bộ và tiêu chuẩn của ngành.

Thay vì áp dụng các chính sách dành riêng cho người khuyết tật, Home Credit Việt Nam lựa chọn tiếp cận theo hướng tích hợp toàn diện, đảm bảo người khuyết tật được tuyển dụng, hỗ trợ và đánh giá dựa trên các tiêu chuẩn bình đẳng như tất cả nhân viên khác. Các chính sách bảo vệ người lao động toàn diện được áp dụng không có ngoại lệ:

- 100% nhân viên được đảm bảo quyền lợi theo Thỏa ước Lao động Tập thể
- 100% nhân viên được tham gia Bảo hiểm Y tế và Bảo hiểm Xã hội
- 100% nhân viên được hưởng các chương trình và chính sách phúc lợi của Công đoàn



Sức khỏe, An toàn và Chăm sóc Toàn diện

Đãi ngộ và Ghi nhận

Việc chăm sóc toàn diện cho nhân viên không chỉ dừng lại ở các yêu cầu theo quy định của pháp luật. Chúng tôi thường xuyên rà soát chính sách lương thưởng và chế độ phúc lợi để đảm bảo tính cạnh tranh, công bằng và đáp ứng kịp thời nhu cầu của người lao động. Mức thu nhập được xác định dựa trên vị trí, trách nhiệm và hiệu suất công việc, dựa trên nền tảng đánh giá hiệu suất hàng năm cùng các buổi trao đổi trực tiếp 1:1 định kỳ với quản lý.

Bên cạnh các loại bảo hiểm bắt buộc theo quy định, nhân viên còn được hưởng nhiều chính sách phúc lợi như khám sức khỏe định kỳ hàng năm và bảo hiểm chăm sóc sức khỏe nâng cao. Các chính sách này góp phần bảo vệ sức khỏe, đảm bảo an toàn tài chính và hỗ trợ nâng cao chất lượng cuộc sống cho người lao động.

Friends of Home là chương trình hợp tác giúp mở rộng chuỗi phúc lợi dành cho nhân viên thông qua việc liên kết với các đối tác uy tín ngoài doanh nghiệp. Nhờ hợp tác với các thương hiệu lớn như Samsung, California Fitness & Yoga, hay Wego Coffee, chương trình mang đến cho đội ngũ nhân sự những ưu đãi đặc quyền và quyền tiếp cận ưu tiên đối với các sản phẩm, dịch vụ đa dạng. Sáng kiến này không chỉ hỗ trợ chăm sóc đời sống hàng ngày của nhân viên mà còn tạo giá trị ngoài khuôn khổ môi trường làm việc.

Trong năm 2025, chúng tôi đã ra mắt chương trình Home Choice Awards nhằm tôn vinh những cá nhân đạt kết quả làm việc xuất sắc, lan tỏa các giá trị cốt lõi của Công ty. Giải thưởng góp phần củng cố mạnh mẽ văn hóa trách nhiệm, sự vượt trội và tinh thần phát triển không ngừng. Ngay trong năm đầu tiên triển khai, 183 nhân viên thuộc 9 bộ phận đã được vinh danh, khẳng định những đóng góp đa dạng — lực đẩy quan trọng cho thành công chung và củng cố văn hóa doanh nghiệp định hướng theo giá trị cốt lõi.



An toàn Tâm lý và Phòng chống Quấy rối

Trong năm 2025, chúng tôi đã triển khai hội thảo trực tuyến “An toàn Tâm lý tại Môi trường Làm việc”, trang bị cho nhân viên kiến thức về việc kiến tạo môi trường làm việc an toàn, bao gồm nâng cao nhận thức về các chính sách phòng chống quấy rối và hướng dẫn cách tìm kiếm sự hỗ trợ nội bộ tại Home Credit Việt Nam. Dự án này là lời nhắc nhở về trách nhiệm của chúng tôi trong việc đảm bảo tính minh bạch của các cơ chế giải quyết khiếu nại và tố giác, giúp nhân viên tự tin phản ánh các quan ngại liên quan đến phân biệt đối xử hoặc quấy rối. Các cơ chế này được thiết kế theo nguyên tắc bảo mật thông tin, đảm bảo sự công bằng và tuân thủ các chuẩn mực quản trị doanh nghiệp.

An toàn Lao động và Ứng phó Khẩn cấp

Nhằm nâng cao năng lực ứng phó khẩn cấp, toàn thể nhân viên đều tham gia khóa đào tạo bắt buộc hàng năm về an toàn vệ sinh lao động, phòng cháy chữa cháy, ứng phó sự cố và kỹ năng sơ cứu cơ bản.

Bên cạnh đó, đội ứng phó khẩn cấp chuyên trách được thành lập tại mỗi tầng văn phòng nhằm kịp thời hỗ trợ khi có sự cố xảy ra. Các đại diện này được đào tạo chuyên sâu và đóng vai trò nòng cốt trong việc điều phối quy trình sơ tán, hướng dẫn nhân viên trong tình huống khẩn cấp, đồng thời lan tỏa nhận thức về an toàn lao động trên toàn tổ chức.

Thông qua đào tạo định kỳ, xây dựng quy trình ứng phó rõ ràng và thúc đẩy sự tham gia chủ động của nhân sự, chúng tôi tiếp tục duy trì văn hóa nơi sức khỏe, an toàn và sự an tâm toàn diện của người lao động luôn là ưu tiên hàng đầu và là trách nhiệm chung của toàn tập thể.

Cùng nhau, các sáng kiến này góp phần xây dựng một môi trường làm việc nơi nhân viên cảm thấy được kết nối, hỗ trợ và trân trọng. Tác động của các hoạt động được phản ánh qua chỉ số đo lường mức độ hài lòng của nhân viên (eNPS), một thước đo quan trọng về mức độ trải nghiệm và sự gắn kết của nhân viên tại nơi làm việc.

Năm 2025, Home Credit Việt Nam đạt điểm eNPS tổng thể là 80, tăng 8 điểm so với năm 2024. Khảo sát ghi nhận tỷ lệ tham gia 98% tổng số nhân viên và mức độ phản hồi tích cực đạt 94% trên tất cả các khía cạnh gắn kết. Kết quả này cho thấy mức độ gắn kết cao của nhân viên và những trải nghiệm tích cực tại nơi làm việc, đồng thời khẳng định cam kết của chúng tôi trong việc xây dựng một môi trường minh bạch, hòa nhập và hỗ trợ, nơi mỗi nhân viên đều có thể phát triển theo mong muốn.

Gắn kết Nội bộ

Các sáng kiến gắn kết nội bộ trọng tâm trong năm 2025 bao gồm:



Chương trình “Home Heroes” nhân ngày Quốc tế Nam giới



Home Xmas



Tết Trung thu (Chủ đề “Home nay sum vầy”)



Các hoạt động Teambuilding định kỳ



Ngày Quốc tế Phụ nữ (Chủ đề: “Be Bold, Be Unique” – Tự tin Khẳng định Bản sắc)



Chương trình “Grow with Pride, Lead with Openness” kỷ niệm Ngày Tự hào (Pride Day) và Ngày Gia đình Việt Nam



Home Sport – chương trình khuyến khích nhân viên duy trì lối sống năng động và lành mạnh thông qua các hoạt động thể thao thường xuyên như bóng đá, cầu lông, chạy bộ và nhiều bộ môn khác. Bên cạnh việc nâng cao sức khỏe thể chất, chương trình còn góp phần tăng cường tinh thần đồng đội, sự phối hợp và mức độ gắn kết của nhân viên trong toàn tổ chức.

Gắn kết Xã hội và Hoạt động Thiện nguyện

188

Nhân viên tham gia các hoạt động tình nguyện (tăng 68% so với năm 2024)

279

Lượt đăng ký hiến máu trong chiến dịch “Chiến binh đỏ” (tăng 29% so với năm 2024)

Thúc đẩy lối sống bền vững

Nhân viên tích cực tham gia các sáng kiến nâng cao nhận thức về môi trường và khuyến khích lối sống bền vững. Bên cạnh các chiến dịch truyền thông nội bộ và hoạt động hưởng ứng Giờ Trái Đất, trong năm 2025, chúng tôi đã tổ chức lớp trải nghiệm tái chế từ các băng-rôn tiếp thị không còn sử dụng, thu hút hơn 80 nhân viên tham gia. Hoạt động này giúp người lao động hiểu rõ hơn về vòng đời của vật liệu, khám phá các giải pháp tái chế sáng tạo, từ đó từng bước đưa các thói quen xanh vào công việc và cuộc sống hàng ngày.



Khuyến khích các hoạt động xã hội do nhân viên khởi xướng

Trong năm 2025, đội ngũ nhân viên trên toàn quốc đã đóng góp hơn 840 triệu đồng cho các hoạt động thiện nguyện (tăng 26% so với năm 2024), cùng với 188 nhân sự trực tiếp tham gia các hoạt động tình nguyện. Kết quả này phản ánh cam kết chung của chúng tôi trong việc tạo ra những tác động tích cực cho các cộng đồng nơi Home Credit phục vụ.

Nhằm tiếp tục khuyến khích sự tham gia của nhân viên và thắt chặt sự kết nối giữa bộ phận, chúng tôi đã áp dụng chính sách Nghỉ phép Tình nguyện 1 ngày, thử nghiệm cho hoạt động chuyển xe Home Love đến Đồng Nai và Điện Biên. Sáng kiến này đã mang lại sự gia tăng vượt bậc về số lượng nhân sự đăng ký, gần như gấp đôi so với các chuyến đi trước đó. Khảo sát sau chương trình ghi nhận những phản hồi vô cùng tích cực, mang lại nhiều góc nhìn giá trị giúp cải thiện trải nghiệm tình nguyện và hiệu quả triển khai chương trình. Đáng chú ý, 100% nhân sự tham gia bày tỏ mong muốn tiếp tục đồng hành trong các hoạt động cộng đồng tương lai — minh chứng cho tinh thần gắn kết mạnh mẽ của người lao động và văn hóa đóng góp cho cộng đồng ngày càng lan tỏa trong tổ chức.

Cùng lúc, Chiến binh đỏ — chương trình hiến máu nhân đạo hàng năm của chúng tôi — tiếp tục lan tỏa tinh thần sẻ chia và trách nhiệm xã hội trong toàn thể đội ngũ nhân sự. Trong năm 2025, chương trình đã ghi nhận 279 lượt nhân viên đăng ký, tương đương mức tăng 29% so với 217 tình nguyện viên của năm 2024.

Bên cạnh các chương trình được tổ chức ở cấp công ty, nhân viên từ nhiều bộ phận khác nhau vẫn thường xuyên tự nguyện đến hỗ trợ các mái ấm, trung tâm bảo trợ xã hội — dành thời gian, sự chăm sóc và những hỗ trợ thiết thực cho các hoàn cảnh khó khăn. Những nỗ lực tự nguyện do chính nhân sự khởi xướng này đã đóng góp hơn 176 triệu đồng và hỗ trợ cho hơn 1.600 người, phản ánh sâu sắc văn hóa chia sẻ cùng tinh thần trách nhiệm chung của tập thể.



Cộng đồng Tương lai chung của Chúng ta

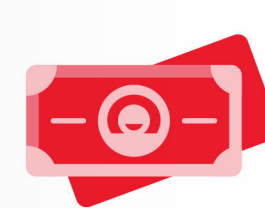
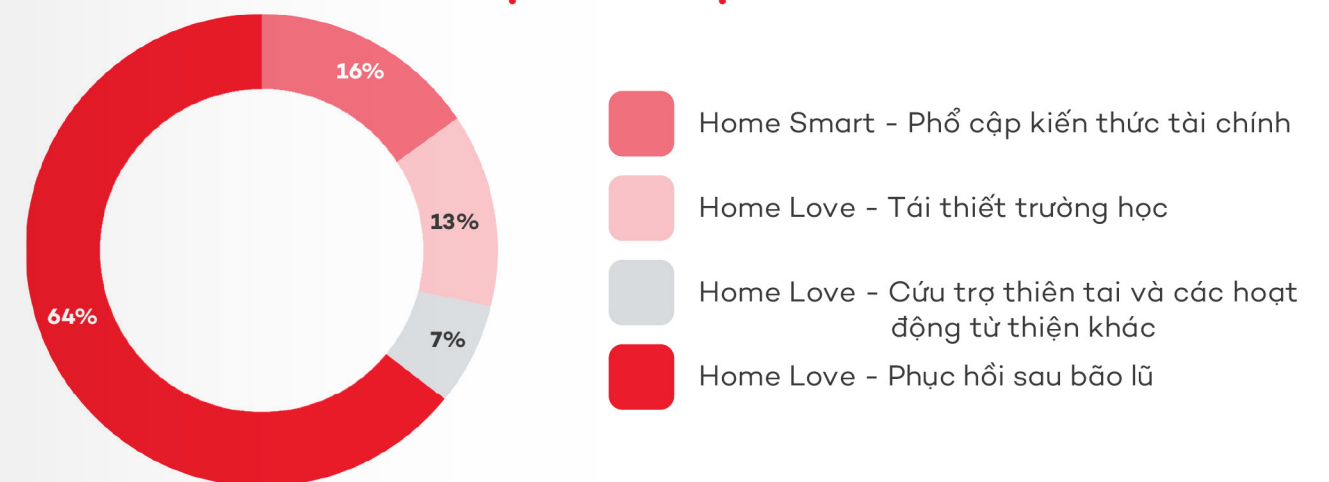
Trụ cột Cộng đồng thể hiện niềm tin của chúng tôi rằng sự thành công dài hạn của doanh nghiệp luôn gắn liền với trách nhiệm xã hội. Chúng tôi tạo ra những tác động tích cực thông qua việc nâng cao kiến thức cho cộng đồng, mở rộng cơ hội tiếp cận tài chính, và luôn đồng hành cùng cộng đồng trong những thời điểm cần hỗ trợ nhất.



Trao quyền cho Cộng đồng

Trong năm 2025, Home Credit đã đóng góp 9 tỷ đồng cho các hoạt động cộng đồng thông qua hai chương trình trọng điểm Home Smart và Home Love, tiếp cận hơn 13.000 người thụ hưởng trên toàn quốc. Được sự đồng hành của các đối tác và đội ngũ nhân viên, các sáng kiến này đã giải quyết cả những nhu cầu cấp thiết trước mắt lẫn các ưu tiên phát triển dài hạn — kết hợp ứng phó thiên tai với nỗ lực nâng cao năng lực tài chính, cải thiện khả năng tiếp cận giáo dục và thúc đẩy quyền năng kinh tế. Định hướng tiếp cận này phản ánh cam kết của chúng tôi trong việc tạo dựng các giá trị xã hội bền vững và nâng cao khả năng chống chịu của cộng đồng trước những thách thức ngày càng gia tăng về kinh tế và biến đổi khí hậu.

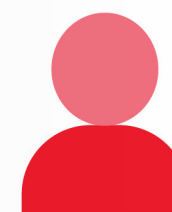
ĐÓNG GÓP CHO CỘNG ĐỒNG BỞI CÁC HOẠT ĐỘNG THIỆN NGUYỆN 2025



>9 tỷ đồng
giá trị đóng góp

dành cho các hoạt động cộng đồng

*Bao gồm tài trợ từ đối tác & quyền góp của nhân viên



>13.000
người hưởng lợi

từ các dự án vì cộng đồng

Home Smart – Giáo dục Tài chính cho Cộng đồng

>21 triệu

lượt tiếp cận nội dung phổ cập kiến thức tài chính trên toàn bộ các kênh truyền thông của chúng tôi

>4.400

cá nhân được trực tiếp phổ cập kiến thức tài chính thông qua các sáng kiến giáo dục tài chính của chúng tôi

Thông qua sáng kiến Home Smart, chúng tôi tiếp tục thực hiện trang bị cho cộng đồng kiến thức và sự tự tin để đưa ra các quyết định tài chính sáng suốt thông qua đa nền tảng, củng cố sức bền và hướng tới sự độc lập tài chính vững chắc trong đời sống hàng ngày.

Chuỗi sự kiện “Home Smart University Tour”

Chương trình Home Smart University Tour đã mở rộng quy mô tổ chức ra ngoài phạm vi TP.HCM và lan tỏa tới Đà Nẵng. Thông qua 04 buổi hội thảo chuyên sâu do các chuyên gia dẫn dắt, chương trình đã tiếp cận hơn 2.000 sinh viên tại nhiều trường đại học, giúp thế hệ Gen Z nâng cao hiểu biết về quản lý tài chính cá nhân, vay tiêu dùng có trách nhiệm, lập kế hoạch tài chính dài hạn, cũng như nhận diện các rủi ro về lừa đảo tài chính và an ninh mạng. Bên cạnh đó, chương trình cũng đã thu hút hơn 19.000 lượt xem thông qua các phiên livestream.



Phổ cập kiến thức tài chính cho phụ nữ

Hợp tác cùng Be Group, Home Credit Việt Nam đã triển khai các chương trình đào tạo tài chính dành cho các đối tác nữ tài xế và nữ giúp việc — hai nhóm lao động công nghệ vẫn đang đối mặt với những rào cản trong việc tiếp cận tín dụng chính thống, xác minh thu nhập và bảo vệ tài chính dài hạn. Với hai sự kiện trực tiếp tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh cùng trò chơi tìm hiểu kiến thức tài chính trực tuyến, chương trình đã trang bị cho hơn 1.600 người tham gia những kiến thức thực tiễn về quản lý tài chính cá nhân, phòng chống lừa đảo và an toàn tài chính trong kỷ nguyên số. Trong khuôn khổ chương trình, chúng tôi cũng đã trao khoản hỗ trợ tài chính cho 04 nữ đối tác có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn nhằm giúp họ cải thiện sinh kế.

Chúng tôi cũng tiếp tục phối hợp với chính quyền địa phương, Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam và Phân hiệu Học viện Ngân hàng tại Phú Yên để tổ chức các buổi tập huấn tài chính thiết kế riêng cho hơn 300 học sinh tiểu học và 400 phụ nữ tại Hà Nội, Thanh Hóa, Điện Biên và Phú Yên.



Home Love – Vững bước cùng Cộng đồng

Home Love là cam kết dài hạn của chúng tôi trong việc đầu tư cho giáo dục và đồng hành cùng các cộng đồng yếu thế. Thông qua sự hợp tác cùng Quỹ Hy vọng, Quỹ Bảo trợ Trẻ em Việt Nam, chính quyền địa phương và các đối tác chiến lược, chương trình hướng tới cải thiện môi trường học tập và cơ hội phát triển cho những hoàn cảnh khó khăn. Trong năm 2025, tổng số người thụ hưởng đã đạt hơn 5.200 người, phản ánh phạm vi tiếp cận địa lý và các đối tượng thụ hưởng ngày càng được mở rộng.

5

Trường học được cải tạo và xây mới

>5.200

Người thụ hưởng (tăng 194% so với năm 2024)

Chuyến xe Home Love – Đầu tư bền vững cho giáo dục

Trong năm 2025, Chuyến xe Home Love đã tài trợ xây dựng và cải tạo 05 trường học tại các tỉnh Thanh Hóa, Điện Biên, Đắk Lắk và Đồng Nai, mang đến môi trường học tập an toàn và thuận lợi hơn cho hơn 1.300 em nhỏ. Tác động tích cực này tiếp tục được nhân rộng nhờ sự đồng hành của đối tác kinh doanh — Công ty Cổ phần Bảo hiểm Toàn Cầu (GIC) — thông qua việc hợp tác tài trợ xây mới, cải tạo 02 điểm trường và trao tặng hơn 1.200 gói bảo hiểm y tế cho các em học sinh.

"Sự hợp tác giữa chúng tôi và Home Credit Việt Nam thể hiện cam kết chung trong việc tạo dựng những giá trị bền vững cho cộng đồng. Bằng việc kết hợp thế mạnh của cả hai bên, chúng tôi không chỉ hỗ trợ phát triển giáo dục mà còn nâng cao sức khỏe, thể chất cho các em nhỏ, giúp các em tiếp cận những cơ hội tốt đẹp hơn trong tương lai."



Ông Hoàng Quốc Cường
Giám đốc Phát triển Kinh doanh & Marketing — Công ty Cổ phần Bảo hiểm Toàn Cầu (GIC)

Áo ấm cho em

Thông qua Quỹ Bảo trợ Trẻ em Việt Nam, Home Credit đã đóng góp 400 triệu đồng để trao tặng các suất học bổng cùng 1.000 chiếc áo ấm mùa đông cho trẻ em tại các vùng sâu, vùng xa. Thông qua chương trình này, chúng tôi không chỉ tiếp sức cho các em vươn lên đạt thành tích tốt trong học tập mà còn góp phần cải thiện điều kiện sinh hoạt, đặc biệt là trong những thời điểm thời tiết khắc nghiệt.

Hòa nhập kinh tế cho phụ nữ

Bên cạnh giáo dục, Home Love còn góp sức cho việc cải thiện quyền năng kinh tế cho phụ nữ. Thông qua chương trình hỗ trợ tài chính lãi suất 0% được duy trì thường niên phối hợp cùng Hội Liên hiệp Phụ nữ các địa phương, chúng tôi đã liên tục đồng hành cùng hàng trăm hộ gia đình trong suốt một thập kỷ qua, giúp họ ổn định thu nhập và phát triển sinh kế bền vững.



Home Green – Tiếp sức cho Hành tinh

>1.200

kg quần áo được thu gom để tái sử dụng và tái chế

35

kg pin đã qua sử dụng được thu gom và xử lý đúng quy chuẩn môi trường

Home Credit Việt Nam luôn khuyến khích nhân viên và cộng đồng thực hành lối sống bền vững thông qua những hành động đơn giản hàng ngày nhằm thúc đẩy tiêu dùng có trách nhiệm. Các sáng kiến thuộc chuỗi chương trình Home Green của chúng tôi liên tục nhận được sự hưởng ứng và tham gia tích cực từ đông đảo nhân viên. Hợp tác cùng ReShare, chương trình đã thu gom tổng cộng 1.244 kg quần áo cũ, trong đó bao gồm 810 kg được tái sử dụng và 110 kg được tái chế. Bên cạnh đó, chúng tôi cũng thu gom 34 kg pin và rác thải điện tử để gửi đến các đơn vị xử lý đúng quy trình an toàn môi trường.

Không dừng lại ở các hoạt động tại nơi làm việc, chúng tôi đã ra mắt Biệt đội Sống Xanh — chuỗi video ngắn trên mạng xã hội nhằm lan tỏa các thói quen sống xanh thực tiễn và lối sống bền vững. Chuỗi video đã thu hút hơn 1 triệu lượt xem, góp phần mở rộng nhận thức về bảo vệ môi trường từ môi trường công sở ra toàn thể cộng đồng.



Cứu trợ và Tái thiết sau Thiên tai

>5,7 tỷ đồng

được quyên góp bởi Home Credit và toàn thể nhân viên nhằm hỗ trợ công tác cứu trợ thiên tai và phục hồi sau lũ lụt

Trước những đợt thiên tai nghiêm trọng xảy ra trong năm 2025, chúng tôi đã huy động sự đóng góp tập thể từ đội ngũ nhân viên và Công đoàn công ty, quyên góp được hơn 5,7 tỷ đồng để hỗ trợ công tác cứu trợ và phục hồi sau thiên tai. Trong đó, 1 tỷ đồng đã được trao tặng thông qua Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, kịp thời cung cấp nguồn hỗ trợ khẩn cấp cho các cộng đồng chịu ảnh hưởng bởi lũ lụt.

Bên cạnh các hoạt động cứu trợ khẩn cấp, chúng tôi đã hợp tác với Quỹ Hy vọng để hỗ trợ quá trình phục hồi dài hạn thông qua việc sửa chữa, cải tạo cơ sở vật chất và tài trợ thiết bị công nghệ cho hai trường học tại tỉnh Thái Nguyên, giúp các em học sinh sớm quay trở lại trường học trong môi trường an toàn và đạt chuẩn. Ngoài ra, chúng tôi cũng triển khai các chính sách hỗ trợ tài chính thiết thực dành riêng cho các khách hàng và nhân viên bị ảnh hưởng bởi thiên tai.

"Đối với Quỹ Hy vọng, Home Credit Việt Nam không chỉ đơn thuần là một nhà tài trợ. Họ là một đối tác tin cậy, thực sự chia sẻ cùng chúng tôi cam kết nâng cao chất lượng cuộc sống cho trẻ em và củng cố sức chống chịu của cộng đồng. Trong đợt thiên tai tàn phá nặng nề năm 2025, đội ngũ của Home Credit đã chủ động liên hệ hỗ trợ ngay cả trước khi chúng tôi ngỏ lời, cùng hợp tác chặt chẽ để xác định những nhu cầu cấp thiết nhất và phản ứng nhanh chóng. Chính tinh thần tin cậy, linh hoạt và cam kết dài hạn đó đã tạo nên ý nghĩa sâu sắc cho mối quan hệ hợp tác giữa hai bên, giúp chúng tôi cùng nhau tạo dựng những tác động bền vững cho xã hội."



Bà Nguyễn Xuân Tú

Giám đốc Điều hành
Quỹ Hy vọng

Phụ lục

Công bố Dữ liệu ESG

Kỳ báo cáo: 01/01/2025 – 31/12/2025

Cơ sở công bố dữ liệu: Dữ liệu được công bố dựa trên bộ chỉ số gợi ý bởi Chỉ thị Báo cáo Bền vững Doanh nghiệp của Liên minh Châu Âu (EU Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD) và Bộ chỉ số Doanh nghiệp Bền vững Việt Nam (CSI).

CHỈ SỐ	2023	2024	2025
MÔI TRƯỜNG			
NĂNG LƯỢNG			
Tổng lượng điện tiêu thụ (kWh)	2.553.818	1.347.203	2.395.198
Tổng lượng khí đốt tự nhiên tiêu thụ (kWh)	0	0	0
Tổng lượng than tiêu thụ (kg)	0	0	0
NƯỚC			
Tổng lượng nước tiêu thụ (m3)	11.241	11.520	13.402
Tổng lượng nước tiêu thụ tại các khu vực có rủi ro về nước trọng yếu, bao gồm khu vực căng thẳng về nước cao (m3)	0	0	0
Tổng lượng nước được tái chế và tái sử dụng (m3)	0	0	0
Tổng lượng nước lưu trữ và sự thay đổi trong lưu trữ (m3)	0	0	0
ĐI LẠI			
Tổng số lít xăng tiêu thụ bởi xe công ty	8.247	1.360	0
Tổng số lít dầu diesel tiêu thụ bởi xe công ty	0	0	0
Tổng quãng đường di chuyển bằng đường hàng không (km)	1.049.937	1.261.610	828.842
Số lượng nhân viên di chuyển đi làm hàng ngày	5.922	6.006	6.788
Tổng quãng đường nhân viên di chuyển đi làm bằng ô tô (km)	3.349,3	1.744.577,8	3.241.478
Tổng quãng đường nhân viên di chuyển đi làm bằng xe máy (km)	71.597	49.295.960,2	54.550.545
Tổng quãng đường nhân viên di chuyển đi làm bằng xe đạp (km)	1.539,7	70.702,6	18.110

CHỈ SỐ	2023	2024	2025
RÁC THẢI			
Số lượng rác thải (thiết bị điện tử)	1.839	-	824
Số lượng rác thải tái sử dụng (tủ thiện/quyên góp)	0	-	0
Số lượng rác thải tái chế (xử lý chuyên nghiệp)	1.839	-	816
DẤU CHÂN CARBON			
* Tính toán được thực hiện theo Khung Nghị định thư Khí nhà kính & ISO 14064-1, bởi đơn vị thứ ba độc lập			
Tổng lượng phát thải (Phạm vi 1,2,3) (tCO2e)	7.065,4	40.158	43.007,25
Danh mục 1 – Phạm vi 1: Phát thải và hấp thụ KNK trực tiếp (tCO2e)	17,3	47	577,26
Danh mục 2 – Phạm vi 2: Phát thải KNK gián tiếp từ năng lượng nhập khẩu/tiêu thụ (tCO2e)	1.213,1	688	1.343,71
Danh mục 3 – Phạm vi 3: Phát thải KNK gián tiếp từ hoạt động đi lại* (tCO2e)	5.467,0	7.019	9.136,49
Danh mục 4 – Phạm vi 3: Phát thải KNK gián tiếp từ các sản phẩm do doanh nghiệp sử dụng (tCO2e)	368,0	14.688	9.366,64
Danh mục 5 – Phạm vi 3: Phát thải KNK gián tiếp gắn liền với việc sử dụng sản phẩm của doanh nghiệp (tCO2e)	0	17.717	19.370,50
Danh mục 6 – Phạm vi 3: Phát thải KNK gián tiếp từ các nguồn khác* (tCO2e) *Bao gồm Hàng hóa vốn + Mua sắm nhiên liệu và năng lượng thượng nguồn	0	0	3.212,66
XÃ HỘI			
ĐẶC ĐIỂM LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG			
Tổng số lượng nhân viên	5.922	6.006	6.788
Số lượng lao động không phải nhân viên chính thức	46	118	125
Tổng số nhân viên nữ	3.606	3.524	4.150
Tổng số nhân viên nam	2.316	2.364	2.512
Số lượng nhân viên nữ chính thức	3.359	3.510	4.141
Số lượng nhân viên nam chính thức	2.549	2.360	2.509
Số lượng nhân viên nữ tạm thời	12	15	10
Số lượng nhân viên nam tạm thời	2	3	3
THỎA ƯỚC LAO ĐỘNG TẬP THỂ VÀ ĐỐI THOẠI XÃ HỘI			
Tổng số nhân viên được áp dụng Thỏa ước lao động tập thể	5.892	5.478	6.194

Công bố Dữ liệu ESG

Chỉ số	2023	2024	2025
CÁC CHỈ SỐ ĐA DẠNG			
Tổng số nữ giới ở cấp quản lý cấp cao	3	1	1
Tổng số nam giới ở cấp quản lý cấp cao	6	8	8
Tỷ lệ nữ giới ở cấp quản lý trung cấp (Từ Phó phòng trở lên) (%)	44,7	40,2	46
Tổng số nhân viên dưới 29 tuổi	2.886	2.824	2.967
Tổng số nhân viên từ 30 đến 49 tuổi	2.973	3.126	3.759
Tổng số nhân viên trên 50 tuổi	63	56	61
Số lượng nhân viên là người khuyết tật	-	-	-
BẢO HIỂM XÃ HỘI			
Tỷ lệ nhân viên được đóng bảo hiểm xã hội * Chỉ trừ các trường hợp nhân viên bán thời gian/dịch vụ, nhà thầu độc lập, lao động tự do hoặc nhân viên nghỉ việc trong thời gian thử việc chưa phát sinh đóng BHXH	100%	100%	100%
ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN			
Tổng số nhân viên nữ tham gia đánh giá hiệu suất và phát triển nghề nghiệp định kỳ	3.542	3.522	3.857
Tổng số nhân viên nam tham gia đánh giá hiệu suất và phát triển nghề nghiệp định kỳ	2.277	2.361	2.267
Tổng số giờ đào tạo bắt buộc & theo quy định định pháp luật dành cho nhân viên nữ	38.143	55.986	260.629
Tổng số giờ đào tạo bắt buộc & theo quy định pháp luật dành cho nhân viên nam	25.170	30.929	98.273
Tổng số giờ đào tạo phát triển kỹ năng và phát triển sự nghiệp dành cho nhân viên nữ	133.781	101.672	81.291
Tổng số giờ đào tạo phát triển kỹ năng và phát triển sự nghiệp dành cho nhân viên nam	66.228	60.814	30.652

Chỉ số	2023	2024	2025
AN TOÀN VÀ SỨC KHỎE LAO ĐỘNG			
Số lượng nhân viên được bảo vệ bởi Hệ thống Quản lý An toàn và Sức khỏe của công ty theo tiêu chuẩn quy định hướng dẫn được công nhận	5.710	5.888	6.663
Số trường hợp tử vong do tai nạn lao động của nhân viên chính thức	0	0	0
Số trường hợp tử vong do bệnh nghề nghiệp của nhân viên chính thức	0	0	0
Số trường hợp tử vong do bệnh nghề nghiệp của lao động ngoài chính thức	0	0	0
Số trường hợp tử vong do bệnh nghề nghiệp của lao động ngoài chính thức	0	0	0
Số trường hợp tử vong do bệnh nghề nghiệp của các lao động khác làm việc tại địa điểm của công ty, bao gồm lao động trong chuỗi giá trị	0	0	0
Số vụ tai nạn lao động phải ghi nhận của nhân viên chính thức	0	0	0
Số vụ tai nạn lao động phải ghi nhận của lao động ngoài chính thức	0	0	0
Tổng số giờ làm việc của nhân viên chính thức	12.749.606	14.211.891,5	15.866.260
Tổng số giờ làm việc của lao động ngoài chính thức	26.796	334.080	5.378
Số trường hợp bệnh nghề nghiệp phải ghi nhận của nhân viên chính thức	0	0	0
Số ngày công mất đi do thương tật, tử vong vì tai nạn lao động hoặc bệnh nghề nghiệp của nhân viên chính thức	0	0	0
CÁC CHỈ SỐ CÂN BẰNG CÔNG VIỆC - CUỘC SỐNG			
Số lượng nhân viên nữ nghỉ phép vì lý do gia đình (nghỉ thai sản/chăm sóc gia đình)	471	550	605
Số lượng nhân viên nam nghỉ phép vì lý do gia đình (nghỉ thai sản/chăm sóc gia đình)	43	88	187

Công bố Dữ liệu ESG

CHỈ SỐ	2023	2024	2025
QUẢN TRỊ			
VĂN HÓA DOANH NGHIỆP VÀ CHÍNH SÁCH ĐẠO ĐỨC KINH DOANH			
Cơ chế xác định, báo cáo và điều tra các quan ngại về hành vi vi phạm pháp luật hoặc hành vi trái với Quy tắc ứng xử của công ty	HCVN đã ban hành Quy tắc Ứng xử và Đạo đức Kinh doanh làm hướng dẫn chung và vận hành để xác định, báo cáo và điều tra các hành vi vi phạm pháp luật hoặc trái với quy tắc ứng xử.		
Biện pháp bảo vệ hoạt động báo cáo vi phạm (Bao gồm bảo vệ người tố giác và không trả đũa đối với nhân viên được công nhận là người tố giác theo quy định pháp luật hiện hành và nhân viên báo cáo các sự cố vi phạm đạo đức)			
PHÒNG CHỐNG VÀ PHÁT HIỆN THAM NHŨNG, HỐI LỘ			
Hệ thống phòng ngừa, 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 Chính sách Phòng chống hối lộ và tham nhũng và Chính sách Phòng chống gian lận làm hướng dẫn chung và vận hành để phòng ngừa, phát hiện, điều tra và xử lý các cáo buộc/sự cố liên quan. Đào tạo hội nhập và đào tạo hàng năm về phòng chống tham nhũng, hối lộ là bắt buộc đối với toàn thể nhân viên.		
Cam kết điều tra các sự cố về đạo đức kinh doanh (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 về đạo đức kinh doanh (nếu có) một cách kịp thời, độc lập và khách quan, tuân thủ các quy định nội bộ và quy định pháp luật Việt Nam từng thời kỳ.		
XÁC NHẬN CÁC SỰ CỐ THAM NHŨNG HOẶC HỐI LỘ			
Tổng số sự cố phân biệt đối xử (bao gồm quấy rối) được báo cáo trong kỳ báo cáo	0	0	0
Số lượng khiếu nại được gửi qua các kênh tiếp nhận quan ngại của người lao động (bao gồm cơ chế giải quyết khiếu nại)	0	0	0
Số sự cố nghiêm trọng về quyền con người liên quan đến lực lượng lao động nội bộ trong kỳ báo cáo (bao gồm cả các trường hợp không tuân thủ Nguyên tắc Hướng dẫn của LHQ về Kinh doanh & Quyền con người, Tuyên bố ILO hoặc Hướng dẫn của OECD)	0	0	0
Số vụ bị kết án do vi phạm pháp luật về phòng, chống tham nhũng và hối lộ	0	0	0

Bảng đối chiếu: Mô hình 4C và Bộ Tiêu chuẩn Báo cáo Bền vững Châu Âu (ESRS)

Trụ cột	Tiêu chuẩn Chuyên đề ESRS Chính	Yêu cầu Công bố Thông tin Cụ thể
DOANH NGHIỆP	ESRS G1 (Đạo đức & Văn hóa Kinh doanh) ESRS E1 (Biến đổi Khí hậu) ESRS 2 (SBM & GOV): Mô hình Kinh doanh, Chiến lược & Quản trị ESG	G1-1 to G1-4: Đạo đức kinh doanh, phòng chống tham nhũng và quản lý nhà cung cấp E1-1 to E1-6: Đạo đức kinh doanh, phòng chống tham nhũng và quản lý nhà cung cấp
KHÁCH HÀNG	ESRS S4 (Người tiêu dùng & Người dùng cuối)	S4-1: Các chính sách liên quan đến người tiêu dùng (Tài chính toàn diện / Sức khỏe tài chính) S4-2: Tương tác & tham vấn ý kiến người tiêu dùng về các tác động S4-4: Hành động giảm thiểu tác động tiêu cực
ĐỘI NGŨ NHÂN LỰC	ESRS S1 (Lực lượng Lao động Nội bộ)	S1-1 to S1-5: Các chính sách và mức độ tương tác, gắn kết S1-6 to S1-9: Đặc điểm lực lượng lao động, thỏa ước lao động tập thể và Đa dạng, Công bằng & Hòa nhập (DEI) S1-10 to S1-13: Tiền lương, bảo vệ xã hội, an toàn sức khỏe lao động và đào tạo/ phát triển
CỘNG ĐỒNG	ESRS S3 (Cộng đồng chịu Tác động)	S3-4: Các mục tiêu liên quan đến tác động cộng đồng

HOME | Tài chính số
CREDIT | tận tâm