

# BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2023

# 1

## Giới thiệu

Giới thiệu về Báo cáo  
Phát triển bền vững 04

Thông điệp của Chủ tịch  
Hội đồng quản trị 06

Báo cáo đảm bảo có giới hạn  
về thông tin chọn lọc về chỉ số  
phát triển bền vững 07

Tổng quan về TPBank 09

Các chỉ số Phát triển  
bền vững nổi bật 2023 18

Phát triển bền vững  
tại TPBank 25

Gắn kết với các bên liên quan 38

TPBank  
và các chủ đề trọng yếu 40

Đóng góp cho mục tiêu  
Phát triển bền vững (SDGs) 42

# 2

## Kinh tế

Tác động kinh tế trực tiếp 48

Tác động kinh tế gián tiếp 49

Tuân thủ nghĩa vụ thuế 50

# 3

## Quản trị

Cơ cấu tổ chức & Quản trị  
phát triển bền vững 52

Hội đồng quản trị đa dạng -  
độc lập - hiệu quả 69

Quản lý rủi ro khí hậu  
tại TPBank 77

Nguyên tắc ứng xử và  
Đạo đức kinh doanh 85

Đảm bảo quyền lợi  
của cổ đông 90

Giải pháp số hóa &  
An toàn thông tin 91

Lấy khách hàng  
làm trọng tâm 96

# 4

## Môi trường

Tín dụng xanh  
hướng đến Net Zero 103

Quản lý hiệu quả tài nguyên  
hướng đến giảm phát thải 106

# 5

## Xã hội

Bình đẳng, đa dạng  
và hòa nhập 115

Phát triển nguồn nhân lực 126

Phát triển cộng đồng  
và xã hội 134

## Phụ lục

Danh mục từ viết tắt 142

Bảng tuân thủ  
Tiêu chuẩn GRI 143

Bảng tuân thủ  
Hướng dẫn TCFD 150

Cách xác định và  
phương pháp đo lường,  
tổng hợp một số chỉ số  
được trình bày trong  
Báo cáo PTBV 151



Chương 1  
**Giới thiệu**

## 1.1 Giới thiệu về Báo cáo Phát triển Bền vững

Với mong muốn góp phần vào nỗ lực xanh hóa hoạt động ngân hàng, kiến tạo tác động tích cực về môi trường và xã hội (“E&S”) trong mọi hoạt động của ngân hàng, hướng đến mục tiêu phát triển bền vững (“PTBV”) của Việt Nam, đồng thời nhằm khẳng định những nỗ lực thực hiện cam kết mang lại giá trị bền vững cho các bên liên quan, Ngân hàng TMCP Tiên Phong (“TPBank”) thực hiện Báo cáo Phát triển Bền vững năm 2023 (“Báo cáo PTBV 2023”).

Báo cáo PTBV 2023 của TPBank đưa ra đánh giá tổng quan của ngân hàng về các vấn đề PTBV trong năm 2023. Báo cáo được xây dựng dựa trên tầm nhìn, định hướng phát triển và chiến lược kinh doanh của TPBank trong giai đoạn 2023 - 2028; đưa ra các vấn đề trọng yếu của ngân hàng có tác động đáng kể đến kinh tế - xã hội - môi trường; giúp nhà đầu tư, cổ đông và các bên liên quan nắm được các thông tin về chiến lược phát triển, hoạt động kinh doanh của ngân hàng trên khía cạnh PTBV.

Báo cáo PTBV 2023 được xây dựng có tham chiếu đến Bộ tiêu chuẩn lập Báo cáo PTBV của Tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI) - The Universal Standards 2021; Hướng dẫn của Nhóm Đặc trách về Công bố Tài chính Liên quan đến Khí hậu (TCFD) của Ban Ổn định Tài chính (FSD); Hướng dẫn công bố thông tin về Môi trường & Xã hội do UBCKNN phối hợp với Tập đoàn Tài chính Quốc tế (IFC) thực hiện. Đồng thời báo cáo cũng thể hiện kết quả Chiến lược của Ngân hàng đóng góp vào hiện thực hóa 17 Mục tiêu PTBV của Liên Hợp Quốc (UN SDGs) đến năm 2030.



## 1.1 Giới thiệu về Báo cáo Phát triển Bền vững

### Phạm vi báo cáo

Tham chiếu GRI 2-2, 2-3, 2-4

- Thời gian báo cáo: 01/01/2023 - 31/12/2023
- Chu kỳ báo cáo: Thường niên
- Phạm vi báo cáo: Báo cáo được thực hiện tại Việt Nam và lập trong phạm vi toàn bộ hoạt động của TPBank.

### Thông tin liên hệ

TPBank rất mong nhận được ý kiến đóng góp của Quý vị liên quan đến vấn đề phát triển bền vững trong hoạt động của Ngân hàng. Mọi đóng góp ý kiến, xin Quý vị vui lòng gửi về địa chỉ:

- Hội sở chính: Tòa nhà TPBank số 57 Lý Thường Kiệt, Phường Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: (+84 24) 3768 8998
- Website: www.tpb.vn

#### Ông Nguyễn Hồng Quân

- Chức vụ: Phó Tổng giám đốc - Giám đốc Khối Quản trị Rủi ro - Thường trực Nhóm thực hiện Báo cáo Phát triển Bền vững

#### Bà Nguyễn Thị Xuân Thủy

- Chức vụ: Trưởng phòng Quản trị rủi ro tín dụng - Thư ký Nhóm thực hiện Báo cáo Phát triển Bền vững

### Đảm bảo độc lập

Tham chiếu GRI 2-5

Đối với Báo cáo PTBV 2023, TPBank yêu cầu đảm bảo độc lập cho 13 chỉ số thuộc Thông tin chọn lọc về chỉ số PTBV. Các chỉ số này được báo cáo tham chiếu theo Khung báo cáo PTBV TPBank được nêu tại Phụ lục 01 kèm theo Báo cáo này, bao gồm:

- Số lượng nhân viên và chi tiết số lượng nhân viên theo độ tuổi, giới tính và khu vực tại ngày 31/12/2023
- Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên theo giới tính và theo phân loại nhân viên trong năm 2023
- Tỷ lệ nhân viên được định kỳ đánh giá hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp theo giới tính, theo phân loại nhân viên trong năm 2023
- Số lượng và tỷ lệ nhân sự cấp quản lý, và nhân viên theo giới tính và độ tuổi tại ngày 31/12/2023
- Số lượng nhân viên nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2023
- Chế độ phúc lợi cho nhân viên toàn thời gian, không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian trong năm 2023
- Số lượng và tỷ lệ thành viên quản trị/cán bộ quản lý/nhân viên được thông báo về chính sách và quy trình PCTN và được đào tạo PCTN trong năm 2023
- Kết quả giải ngân tín dụng xanh tại ngày 31/12/2023
- Dư nợ tín dụng theo nhóm ngành PTBV tại ngày 31/12/2023
- Tổng giá trị hỗ trợ lãi suất theo Nghị định số 31/2022/NĐ-CP trong năm kết thúc ngày 31/12/2023
- Dư nợ hỗ trợ tín dụng cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ do phụ nữ làm chủ tại ngày 31/12/2023
- Dư nợ cho vay cho vay gói tín dụng nhà ở xã hội 30.000 tỷ đồng tại ngày 31/12/2023
- Chi phục vụ an sinh xã hội và đóng góp thiện nguyện trong năm kết thúc ngày 31/12/2023

Các chỉ số này được Đảm bảo bởi Công ty TNHH KPMG Việt Nam. Chi tiết tham khảo Phần 3, Chương I - Ý kiến Bảo đảm độc lập có giới hạn tại báo cáo.

Các chỉ số khác trong báo cáo không thực hiện đảm bảo độc lập, tuy nhiên vẫn đảm bảo chất lượng do được lập trên nguyên tắc lập báo cáo và kiểm soát nội bộ cho các chỉ số PTBV: Chính xác, Cân bằng, Rõ ràng, Có thể so sánh, Đầy đủ, Gắn với bối cảnh bền vững, Kịp thời, Có thể kiểm chứng.

Một số chỉ số về phát triển bền vững được kiểm chứng bởi các tổ chức độc lập và cơ quan nhà nước như sau:

- Báo cáo tài chính riêng được kiểm toán bởi Công ty TNHH KPMG Việt Nam
- Báo cáo hoạt động và kết quả theo quy định pháp luật về môi trường, an toàn lao động.

## 1.2 Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng quản trị



### Kính gửi Quý Cổ đông, Quý Đối tác, Quý Khách hàng và toàn thể CBNV TPBank,

Ngân hàng TMCP Tiên Phong (TPBank) đã trải qua 16 năm phát triển rực rỡ với chiến lược số toàn diện, ghi dấu nhiều thành tựu mang bản sắc rất riêng và vững vàng vị thế thuộc nhóm ngân hàng dẫn đầu Việt Nam. Bên cạnh cam kết mang lại giá trị tối ưu cho khách hàng, cổ đông và điều kiện tốt nhất cho sự phát triển của đội ngũ CBNV, TPBank luôn đặt sứ mệnh “ngân hàng vị nhân sinh” - phát triển vì con người và góp phần hưng thịnh quốc gia làm tôn chỉ hành động. Trên hành trình lớn mạnh, mặc dù đối mặt với nhiều thách thức toàn cầu như biến đổi khí hậu và biến động kinh tế - xã hội, TPBank vẫn kiên định theo đuổi chiến lược phát triển bền vững với tinh thần hiện đại, tiên phong và quyết liệt.

Ngày nay nhân loại đang phải đối mặt với những thách thức nghiêm trọng bao gồm: i. Biến đổi khí hậu tăng cao do khai thác tài nguyên quá mức và ô nhiễm môi trường dẫn đến thiên tai và mất cân bằng sinh thái; ii. Bất bình đẳng xã hội: khoảng cách giàu nghèo gia tăng, quyền con người không được bảo vệ; iii. Thiếu minh bạch trong kinh doanh và quản trị yếu kém; iv. Tài nguyên bị cạn kiệt không bền vững trong sản xuất và tiêu dùng đe dọa tương lai các thế hệ sau.

Nhận thức sâu sắc những nguy cơ thách thức này, từ năm 2023 Ngân hàng TPBank đã bắt đầu xây dựng và thực thi Khung quản trị ESG toàn diện, đồng thời tiếp tục nâng cao Hệ thống quản trị rủi ro môi trường và xã hội (ESMS) theo chuẩn mực quốc tế. Ngân hàng cũng đóng góp tích cực vào việc thực hiện chiến lược tăng trưởng xanh của Việt Nam, tích cực hỗ trợ doanh nghiệp, người dân và đồng hành cùng Chính phủ trong chiến lược tăng trưởng xanh, hướng tới việc đạt được 17 mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc. Ngân hàng cũng tích hợp sâu sắc các yếu tố Môi trường - Xã hội - Quản trị (ESG) vào việc xây dựng chiến lược, ra quyết định và triển khai thực hiện, nhằm tối đa hóa lợi ích cho tất cả các bên liên quan.

Báo cáo Phát triển Bền vững đầu tiên do TPBank công bố tại đây tuân thủ tiêu chuẩn kép GRI và TCFD, với bộ chỉ số ESG được đảm bảo độc lập hoặc được kiểm chứng bởi các tổ chức uy tín và các cơ quan nhà nước. “Ngân hàng Tím” đã tích cực triển khai nhóm sáng kiến ESG như giảm dấu chân carbon nhờ số hoá trên 90% nghiệp vụ ngân hàng và phát triển hệ sinh thái ngân hàng số, cũng như đồng hành cùng khách hàng và đối tác trong chuyển đổi xanh. TPBank đã vinh dự được ghi nhận danh hiệu “Ngân hàng Đối tác Thương mại Tốt nhất - Tài chính hỗ trợ bình đẳng giới 2024” của IFC, nhận giải thưởng từ ADB về việc dẫn đầu trong hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), và đứng đầu bảng xếp hạng ngân hàng vững mạnh tại Việt Nam của The Asian Banker.

Trong giai đoạn 2023 - 2028, TPBank tiếp tục bút phá mạnh mẽ với công thức phát triển độc đáo thấu hiểu khách hàng - sáng tạo trải nghiệm - dẫn đầu công nghệ, đồng thời kiên định các mục tiêu ESG để đồng hành cùng sự phát triển của cộng đồng và xã hội. Về môi trường, TPBank tiên phong triển khai tín dụng xanh, tài trợ năng lượng tái tạo để thúc đẩy nền kinh tế carbon

thấp, đồng thời tối ưu hóa vận hành ngân hàng số để giảm dấu chân carbon và phát triển mạng lưới giao dịch thân thiện với môi trường. Về xã hội, Ngân hàng đẩy mạnh nền tài chính toàn diện, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính của người dân, duy trì đầu tư có trách nhiệm và tập trung xây dựng đội ngũ CBNV chất lượng cao về chuyên môn và có trách nhiệm với xã hội. Về quản trị, TPBank đảm bảo minh bạch, nâng cao hiệu quả và quản trị rủi ro toàn diện theo tiêu chuẩn quốc tế, chú trọng phát triển công nghệ tài chính và ứng dụng công nghệ số phù hợp với chiến lược tăng trưởng xanh của Việt Nam.

Tương lai số hóa và bền vững của người dân, doanh nghiệp và đất nước chính là động lực to lớn để TPBank kiên định hành trình thúc đẩy sáng tạo, đổi mới không ngừng và nâng cao sức cạnh tranh, mang lại giá trị lâu bền cho cổ đông, khách hàng và nhà đầu tư. Thay mặt Hội đồng Quản trị TPBank, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các Quý cổ đông, Quý đối tác, Quý khách hàng và toàn thể CBNV vì đã luôn ủng hộ và đồng hành cùng TPBank trên con đường số hoá rực rỡ, tiến bước vững chắc và mạnh mẽ, hướng tới những thành công đậm nét xanh - minh bạch - hiệu quả. Chúng tôi rất mong tiếp tục nhận được sự đồng hành quý báu của Quý vị, để cùng cống hiến kiến tạo giá trị vững bền, xây dựng đất nước Việt Nam phát triển vượt bậc với mục tiêu chuyển giao một Trái Đất tươi đẹp phồn thịnh vững bền cho các thế hệ mai sau.

Trân trọng!

Đỗ Minh Phú  
Chủ tịch Hội đồng Quản trị Ngân hàng TMCP Tiên Phong

## 1.3 Báo cáo đảm bảo có giới hạn về thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững

### Kính gửi

Ban Tổng Giám đốc  
Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên phong

### Phạm vi

Chúng tôi được bổ nhiệm để báo cáo, dưới hình thức đưa ra một kết luận đảm bảo có giới hạn độc lập, về các Thông tin chọn lọc về một số chỉ số phát triển bền vững của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong (“Ngân hàng”) cho năm kết thúc ngày 31/12/2023 (“Thông tin chọn lọc về chỉ số PTBV”).

### Kết luận

Căn cứ trên những thủ tục được thực hiện và các bằng chứng thu thập được, chúng tôi không nhận thấy điều gì khiến chúng tôi cho rằng Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững không được lập, trên các khía cạnh trọng yếu, phù hợp với các Tiêu chí báo cáo.

### Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững

Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững được đảm bảo gồm:

- Số lượng nhân viên và chi tiết số lượng nhân viên theo độ tuổi, giới tính và khu vực tại ngày 31/12/2023 (trang 17, 116)
- Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên theo giới tính và phân loại nhân viên năm 2023 (trang 131)

- Tỷ lệ nhân viên được định kỳ đánh giá hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp theo giới tính, theo phân loại nhân viên trong năm 2023 (trang 132)
- Số lượng và tỷ lệ nhân sự cấp quản lý, và nhân viên theo giới tính và độ tuổi tại ngày 31/12/2023 (trang 116)
- Số lượng nhân viên nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2023 (trang 128)
- Chế độ phúc lợi cho nhân viên toàn thời gian, không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian trong năm 2023 (trang 128)
- Số lượng và tỷ lệ thành viên quản trị/cán bộ quản lý/nhân viên được thông báo về chính sách và quy trình PCTN và được đào tạo PCTN trong năm 2023 (trang 89)
- Kết quả giải ngân tín dụng xanh tại ngày 31/12/2023 (trang 45, 105)
- Dư nợ tín dụng theo nhóm ngành PTBV tại ngày 31/12/2023 (trang 31, 49)
- Tổng giá trị hỗ trợ lãi suất theo Nghị định số 31/2022/NĐ-CP trong năm kết thúc ngày 31/12/2023 (trang 21, 45, 136)
- Dư nợ hỗ trợ tín dụng cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ do phụ nữ làm chủ tại ngày 31/12/2023 (trang 21, 44, 137)
- Dư nợ cho vay cho vay gói tín dụng nhà ở xã hội 30.000 tỷ đồng tại ngày 31/12/2023 (trang 21, 31, 138)
- Chi phục vụ an sinh xã hội và đóng góp thiện nguyện trong năm kết thúc ngày 31/12/2023 (trang 49, 139).

### Tiêu chí báo cáo

Các tiêu chí được sử dụng làm cơ sở cho việc lập báo cáo Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững (“Tiêu chí báo cáo”) được Ngân hàng trình bày trong cách xác định và phương pháp đo lường, tổng hợp một số chỉ số được trình bày trong Báo cáo PTBV (trang 151-158), như được đính kèm tại Phụ lục của báo cáo này. Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững cần được đọc cùng với các Tiêu chí báo cáo.

### Cơ sở của kết luận

Chúng tôi thực hiện thỏa thuận dịch vụ đảm bảo theo Chuẩn mực Quốc tế về hợp đồng dịch vụ đảm bảo số 3000 - Hợp đồng dịch vụ đảm bảo ngoài dịch vụ kiểm toán và soát xét thông tin tài chính quá khứ, do Ủy ban Chuẩn mực Kiểm toán và Dịch vụ Đảm bảo Quốc tế ban hành (“Chuẩn mực”). Các thủ tục do chúng tôi thực hiện theo thỏa thuận dịch vụ đảm bảo có giới hạn này bao gồm:

- Phòng vấn những người chịu trách nhiệm lập Báo cáo Phát triển Bền vững để thu thập thông tin về quy trình lập báo cáo về Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững và các kiểm soát nội bộ có liên quan.
- Đánh giá thiết kế và việc thực hiện các quy trình và kiểm soát liên quan tới việc ghi nhận, thu thập, quản lý và báo cáo đối với Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững.

- Rà soát các chính sách và văn bản của Ngân hàng có liên quan tới việc lập báo cáo Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững.
- Thực hiện thủ tục phân tích đối với Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững.
- Thực hiện thủ tục tính toán lại đối với Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững.
- Kiểm tra trên cơ sở chọn mẫu các chứng từ có liên quan tới việc tính toán và trình bày Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững.
- Đánh giá tính phù hợp trong trình bày Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững phù hợp với các Tiêu chí báo cáo có liên quan của Ngân hàng.

Theo Chuẩn mực, chúng tôi đã:

- Sử dụng các xét đoán nghề nghiệp trong việc lên kế hoạch và thực hiện dịch vụ nhằm đưa ra kết luận đảm bảo có giới hạn rằng chúng tôi không nhận thấy điều gì khiến chúng tôi cho rằng Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững không được lập, trên các khía cạnh trọng yếu, phù hợp với các Tiêu chí báo cáo.
- Cân nhắc các kiểm soát có liên quan của Ngân hàng khi thiết kế các thủ tục đảm bảo, tuy nhiên chúng tôi không đưa ra kết luận về tính hoạt động hữu hiệu của các kiểm soát đó.
- Đảm bảo rằng nhóm cung cấp dịch vụ đảm bảo có kiến thức, kỹ năng và năng lực chuyên môn phù hợp.

## 1.3 Báo cáo đảm bảo có giới hạn về thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững

### Đảm bảo hợp lý, đảm bảo có giới hạn và sai sót trọng yếu

Các thủ tục được thực hiện trong một hợp đồng dịch vụ đảm bảo có giới hạn có thể khác biệt về bản chất, thời gian và có phạm vi hẹp hơn so với một hợp đồng dịch vụ đảm bảo hợp lý, và do đó, mức độ đảm bảo đạt được trong một hợp đồng dịch vụ đảm bảo có giới hạn thấp hơn đáng kể so với mức độ đảm bảo có thể đạt được nếu một hợp đồng đảm bảo hợp lý được thực hiện.

Các sai sót, bao gồm cả thiếu sót, được coi là trọng yếu nếu, xét riêng lẻ hoặc trên tổng thể, chúng có thể được cho là sẽ ảnh hưởng đến các quyết định liên quan của Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng.

### Mục đích sử dụng báo cáo

Báo cáo này đã được lập cho Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng sử dụng với mục đích đưa ra kết luận đảm bảo về Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững và có thể không phù hợp cho mục đích khác. Chúng tôi không chấp nhận bất kỳ trách nhiệm nào đối với việc đặt sự trông cậy vào báo cáo này, bởi bất kỳ bên nào không phải là Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng, hoặc cho bất kỳ mục đích nào khác ngoài mục đích mà báo cáo này đã được lập như nêu ở trên.

### Trách nhiệm của Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng chịu trách nhiệm:

- Xác định các Tiêu chí báo cáo cho việc lập và trình bày Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững là phù hợp để đáp ứng nhu cầu sử dụng của người sử dụng báo cáo này.
- Lập và trình bày Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững phù hợp với các Tiêu chí báo cáo.
- Thiết lập, thực hiện và hoạt động hiệu quả các kiểm soát nội bộ cho phép việc lập và trình bày các Thông tin chọn lọc về Chỉ số phát triển bền vững không có sai sót trọng yếu dù do gian lận hay nhầm lẫn.
- Thông tin cho chúng tôi về bất kỳ vấn đề nào đã được xác định và/hoặc đang gây tranh cãi liên quan đến thông tin cần đảm bảo.

### Trách nhiệm của người hành nghề

Trách nhiệm của chúng tôi là thực hiện dịch vụ đảm bảo có giới hạn đối với Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững và phát hành báo cáo đảm bảo có giới hạn trong đó nêu ra kết luận của chúng tôi.

### Tính độc lập và kiểm soát chất lượng

Chúng tôi đã tuân thủ các yêu cầu về tính độc lập và các yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp khác của Chuẩn mực Đạo đức Nghề nghiệp cho Kế toán viên chuyên nghiệp của Ủy ban Chuẩn mực Đạo đức Quốc tế dành cho Kế toán ban hành (Bộ chuẩn mực IESBA) và các yêu cầu phù hợp của Chuẩn mực Quốc tế về Kiểm soát Chất lượng số 1 - Kiểm soát chất lượng doanh nghiệp thực hiện kiểm toán, xét báo cáo tài chính, dịch vụ đảm bảo và các dịch vụ liên quan khác nhằm duy trì một hệ thống kiểm soát chất lượng toàn diện.

### Vấn đề khác

Phạm vi dịch vụ đảm bảo của chúng tôi chỉ bao gồm Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững nêu trên, do vậy chúng tôi không đưa ra kết luận đảm bảo về các thông tin khác trong Báo cáo Phát triển Bền vững của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2023. Thông tin chọn lọc về chỉ số phát triển bền vững tương ứng cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2021 và ngày 31 tháng 12 năm 2022 chưa được đảm bảo.

### Thay mặt Công ty TNHH KPMG Việt Nam

Báo cáo Đảm bảo có giới hạn số: 24-02-00301-24-1



Đàm Xuân Lâm  
Phó Tổng Giám đốc

Hà Nội, ngày 28 tháng 12 năm 2024



## 1.4 Tổng quan về TPBank



## 1.4.1 Thông tin chung về TPBank

Tham chiếu GRI 2-1

Được thành lập từ năm 2008 với khát vọng trở thành một tổ chức tài chính minh bạch, hiệu quả và bền vững, TPBank cam kết mang lại lợi ích tối đa cho cổ đông và khách hàng. Ngân hàng thừa hưởng những thế mạnh về công nghệ hiện đại, kinh nghiệm thị trường cùng với tiềm lực tài chính vững chắc từ các cổ đông chiến lược, bao gồm Tập đoàn Vàng bạc Đá quý DOJI, Tập đoàn Công nghệ FPT, Công ty Tài chính Quốc tế (IFC), Tổng Công ty Tái bảo hiểm Việt Nam (Vinare), và Tập đoàn Tài chính SBI Ven Holding Pte. Ltd. từ Singapore.

<b>Tên tổ chức</b>	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong
<b>Tên tiếng Anh</b>	Tien Phong Commercial Joint Stock Bank
<b>Tên viết tắt</b>	TPBank
<b>Giấy CNĐKKD</b>	0102744865 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 12/05/2008, cấp thay đổi lần thứ 30 ngày 25/08/2023
<b>Giấy phép thành lập và Hoạt động Ngân hàng số</b>	123/GP-NHNN do Thống đốc NHNN cấp ngày 5/5/2008. Và có thời hạn 99 năm kể từ ngày cấp. Giấy phép Thành lập và Hoạt động của Ngân hàng được điều chỉnh, sửa đổi và bổ sung theo Quyết định số 1868/QĐ-NHNN ngày 3 tháng 10 năm 2023 của Thống đốc NHNN Việt Nam
<b>Vốn điều lệ</b>	22.016.350.090.000 đồng (Hai mươi hai nghìn không trăm mười sáu tỷ ba trăm năm mươi triệu không trăm chín mươi nghìn đồng).
<b>Chủ tịch HĐQT</b>	Đỗ Minh Phú
<b>Trụ sở chính</b>	Tòa nhà TPBank số 57 Lý Thường Kiệt, Phường Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
<b>Điện thoại</b>	(84.24) 3768.8998
<b>Fax</b>	(84.24) 3768.8979
<b>Website</b>	<a href="http://www.tpb.vn">www.tpb.vn</a>
<b>Mã cổ phiếu</b>	TPB

## 1.4.2 Thông tin cổ phiếu và cổ đông

Mã cổ phiếu	TPB
Sàn giao dịch	HOSE
Mệnh giá	10.000 đồng
Loại cổ phiếu	Cổ phiếu phổ thông
Số lượng cổ phiếu phổ thông niêm yết	2.201.635.009
Số lượng cổ phiếu đang lưu hành	2.201.635.009

## 1.4.3 Công ty liên kết

Tham chiếu GRI 2-6

Cơ cấu cổ đông của TPBank luôn tuân thủ đúng các quy định pháp luật về tỷ lệ sở hữu cổ phần tại TCTD, đảm bảo sự đa dạng với sự góp mặt của cả cổ đông thiểu số và các cổ đông có tiềm lực tài chính mạnh mẽ. Tính đến hết năm 2023, TPBank có 6 cổ đông chiến lược là các tổ chức lớn, uy tín trên thị trường tài chính, giúp TPBank thừa hưởng sức mạnh công nghệ hiện đại, kinh nghiệm thị trường cũng như tiềm lực tài chính của các cổ đông này:

**Tập đoàn Vàng bạc Đá quý DOJI**

**Công ty Cổ phần FPT**

**Công ty Tài chính quốc tế IFC**

**Quỹ đầu tư PYN Elite Fund**

**Tập đoàn Tài chính  
SBI Ven Holdings Pte. Ltd.**

## 1.4.4 Lịch sử hình thành và phát triển

Thành lập từ năm 2008, trong suốt hành trình phát triển và lớn mạnh, TPBank đã ghi dấu ấn là một ngân hàng năng động, không ngừng đổi mới với những bước đột phá mạnh mẽ trên thị trường.

Đến nay, TPBank đã trở thành một trong những ngân hàng tài chính vững mạnh nhất Việt Nam. Năm 2023, TPBank được vinh danh là "Ngân hàng vững mạnh hàng đầu với vị trí số 1 tại Việt Nam" theo Bảng xếp hạng của The Strongest Bank - Asian Bankers, và được công nhận là "Một trong 10 ngân hàng TMCP uy tín" lần thứ 5 liên tiếp bởi Hội đồng chuyên gia VNR500. Ngoài ra, TPBank nằm trong "Top 5 ngân hàng tư nhân có giá trị thương hiệu cao nhất Việt Nam" theo đánh giá của Brand Finance. TPBank đang chuyển đổi mạnh mẽ theo định hướng số hóa và PTBV, với ba trụ cột kinh doanh chính: dịch vụ ngân hàng bán lẻ, ngân hàng phục vụ doanh nghiệp lớn và SME, và kinh doanh trên thị trường vốn và đầu tư.



Tham chiếu GRI 2-22

Trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam có các sản phẩm, dịch vụ tài chính trên nền tảng công nghệ hiện đại, tiên tiến góp phần xây dựng đất nước giàu mạnh



## 1.4.5 Định hướng Phát triển và Tầm nhìn

Tham chiếu GRI 2-22

Trải qua hơn 15 năm hình thành và phát triển, với khát vọng vươn cao không ngừng và sứ mệnh Tiên Phong chuyển đổi số toàn diện, TPBank đã chinh phục hàng triệu khách hàng và trở thành ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam có các sản phẩm dịch vụ tài chính trên nền tảng công nghệ hiện đại, tiến tiến.

Với triết lý và định hướng phát triển ngân hàng lấy khách hàng làm trọng tâm, đưa công nghệ làm mũi nhọn xuyên suốt các hoạt động kinh doanh, phục vụ khách hàng và tạo lập các giá trị bền vững, TPBank là lá cờ tiên phong, là nguồn cảm hứng về chuyển đổi số không chỉ trong ngành ngân hàng mà rộng hơn ở cả nền kinh tế số của Việt Nam. Trên hành trình này, TPBank cam kết cung cấp những sản phẩm, dịch vụ và giải pháp ngân hàng xanh đầy sáng tạo, thấu hiểu và đồng hành cùng khách hàng trong kỷ nguyên số, góp phần phát triển nền kinh tế xanh trong tương lai.

### Tầm nhìn

Trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam có các sản phẩm, dịch vụ tài chính trên nền tảng công nghệ hiện đại, tiên tiến góp phần xây dựng đất nước giàu mạnh.

### Sứ mệnh

- TPBank cung cấp sản phẩm/dịch vụ tài chính hoàn hảo cho Khách hàng và Đối tác dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại, tiên tiến và hiệu quả cao.
- TPBank là tổ chức kinh tế hoạt động minh bạch, an toàn, hiệu quả và bền vững, mang lại lợi ích tốt nhất cho các Cổ đông.
- TPBank tạo điều kiện tối ưu để mỗi CBNV có cuộc sống đầy đủ về kinh tế, phát huy năng lực sáng tạo và phát triển sự nghiệp của bản thân.
- TPBank là tổ chức có trách nhiệm xã hội cao, tích cực tham gia các hoạt động cộng đồng với mục tiêu vì **Con Người** và **Hưng Thịnh Quốc Gia**.

### Giá trị cốt lõi

- |                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Liêm Chính</b> | Liêm khiết, chính trực, là đạo đức nghề nghiệp và phẩm giá hàng đầu của mỗi cán bộ Ngân hàng   |
| <b>Sáng Tạo</b>   | Mỗi cá nhân cần đổi mới trong nhận thức, sáng tạo và đột phá trong giải pháp, quyết liệt trong thực hiện nhằm mang lại giá trị đích thực cho Ngân hàng và Khách hàng                         |
| <b>Cầu Tiến</b>   | Mỗi cá nhân phấn đấu tự hoàn thiện bản thân, phát huy sở trường, năng lực nội tại, tiềm năng của mỗi cá nhân và đơn vị. Ngân hàng tạo điều kiện tốt nhất để mỗi cá nhân vươn tới sự hoàn hảo |
| <b>Hợp Lực</b>    | Là cộng lực, hợp tác, gắn bó và chia sẻ trong công việc, nhận thức rõ ràng giá trị của các cá nhân nằm trong giá trị của Ngân hàng   |
| <b>Bền Bỉ</b>     | Là kiên định, vững chí vượt qua mọi khó khăn, thách thức để đi đến thành công  |

## 1.4.6 Xếp hạng tín nhiệm

Từ năm 2018 đến nay, TPBank liên tục cải thiện xếp hạng tín nhiệm bởi các tổ chức xếp hạng uy tín trong nước và quốc tế

Từ năm 2018 đến năm 2023, TPBank liên tục cải thiện và duy trì mức xếp hạng tín nhiệm của Moody's, một trong ba tổ chức xếp hạng tín nhiệm độc lập uy tín nhất thế giới.

Năm 2023 là năm thứ hai liên tiếp TPBank góp mặt trong danh sách 20 doanh nghiệp, bao gồm cả ngân hàng, có chỉ số PTBV tốt nhất trên thị trường chứng khoán do HOSE công bố<sup>1</sup>. Việc liên tiếp có mặt trong danh sách VNSI cho thấy TPBank không ngừng nỗ lực hướng đến mục tiêu PTBV, để cao tính minh bạch và sự đóng góp vì cộng đồng.

Tổ chức	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Moody's	B1 <sup>2</sup>	B1	B1	B1	Ba3	Ba3
Moody's ESG	Chưa áp dụng		CIS-3 E-3, S-3, G-3		CIS-3 E-3, S-3, G-3	
VNSI					Top 20	Top 20

<sup>1</sup> Chỉ số VNSI được tính theo phương pháp giá trị vốn hóa thị trường, có điều chỉnh tỷ lệ cổ phiếu tự do chuyển nhượng (free-float), với thành phần là cổ phiếu của 20 công ty có điểm phát triển bền vững (PTBV) cao nhất do HOSE công bố. Điểm PTBV được tính dựa trên bộ câu hỏi sàng lọc theo ba tiêu chí phát triển bền vững ESG: Môi trường (Environmental), Xã hội (Social) và Quản trị công ty (Corporate Governance).

<sup>2</sup> Cải thiện xếp hạng từ B2 lên B1 tại thời điểm ngày 14/08/2018



## 1.4.7 Lĩnh vực và địa điểm kinh doanh

Tham chiếu GRI 2-6

TPBank thực hiện các hoạt động ngân hàng và kinh doanh khác theo quy định của Luật các TCTD và các quy định pháp luật có liên quan.

### Ngành nghề kinh doanh chính



#### Huy động vốn

- Nhận tiền gửi tiết kiệm, mua bán, và phát hành trái phiếu.
- Kết quả huy động vốn năm 2023 đạt 316.518 tỷ đồng, tăng 9,5% so với năm 2022



#### Cấp tín dụng

- Cho vay & tài trợ, thấu chi, bảo lãnh đối với các cá nhân và tổ chức.
- Tổng dư nợ cho vay và trái phiếu doanh nghiệp năm 2023 đạt 217.556 tỷ đồng, tăng 18,8% so với năm 2022.



#### Giao dịch

- Thực hiện các giao dịch chuyển tiền ngoại tệ, các dịch vụ Tài trợ thương mại quốc tế và các dịch vụ ngân hàng khác được NHNN cho phép.



#### Dịch vụ thanh toán

- Thực hiện thanh toán giữa các tổ chức, các nhân trong nước và quốc tế qua tài khoản, thẻ ngân hàng và các phương tiện thanh toán khác.



#### Bảo hiểm

- Phân phối sản phẩm và dịch vụ cùng các đối tác bảo hiểm uy tín giúp gia tăng dịch vụ đồng hành và chăm sóc khách hàng của TPBank.

### Mạng lưới hoạt động của TPBank

Trên hành trình 16 năm hình thành và phát triển, TPBank đã mở rộng sự hiện diện trên khắp các tỉnh thành của Việt Nam. Tính tới ngày 31/12/2023, mạng lưới hoạt động của TPBank gồm:

**01**

Hội sở chính

**01**

Văn phòng đại diện tại TP.HCM

**132**

Chi nhánh và Phòng giao dịch tại 34 tỉnh/thành phố trên cả nước đã được NHNN cấp phép

**436**

Hệ thống điểm giao dịch tự động Livebank 24/7

TPBank liên kết với hơn 300 ngân hàng trên thế giới.



#### Miền Bắc

Hà Nội	37
Hải Phòng	03
Quảng Ninh	03
Thanh Hóa	03
Nam Định	02
Bắc Ninh	03
Thái Nguyên	02
Lào Cai	01
Bắc Giang	01
Hà Nam	01
Ninh Bình	01
Thái Bình	01
Vĩnh Phúc	01

#### Miền Trung

Đà Nẵng	03
Thừa Thiên Huế	01
Quảng Nam	01
Quảng Bình	01
Quảng Ngãi	01
Khánh Hòa	03
Nghệ An	03
Bình Định	01
Đắk Lắk	03
Lâm Đồng	01

#### Miền Nam

TP.Hồ Chí Minh	36
Cần Thơ	03
Đồng Nai	03
An Giang	02
Bình Dương	03
Kiên Giang	02
Tiền Giang	01
Bà Rịa - Vũng Tàu	01
Bình Phước	01
Long An	01
Tây Ninh	01



## 1.4.8 Tổng quan lực lượng lao động

Tham chiếu GRI 2-7, 2-8

Tính đến ngày 31/12/2023, tổng số lao động tại TPBank là **7.939 người**, giảm 8,6% so với cùng kỳ năm 2022. Bên cạnh đó, TPBank sử dụng nhân sự từ các đơn vị cung cấp dịch vụ bên ngoài để thực hiện một số hoạt động không cốt lõi. Người lao động được thuê ngoài (không phải CBNV TPBank) có thể làm việc dưới sự giám sát trực tiếp của TPBank hoặc của bên thứ ba tại cơ sở của bên thứ ba. Việc thuê lao động này phục vụ nhiều mục đích khác nhau, bao gồm triển khai dự án trong thời gian xác định, đáp ứng các yêu cầu chuyên môn/kỹ năng mà ngân hàng chưa có sẵn, hoặc cung cấp các dịch vụ chuyên nghiệp như bảo vệ, vệ sinh...

TPBank đảm bảo rằng các nhân sự thuê ngoài luôn tuân thủ quy định pháp luật lao động hiện hành, được hưởng chế độ đãi ngộ phù hợp và không bị phân biệt đối xử trong quá trình làm việc. Những chính sách này thể hiện cam kết của ngân hàng trong việc xây dựng môi trường làm việc công bằng và bình đẳng, không phân biệt nhân viên chính thức hay lao động thuê ngoài.





## 1.5.1 Kinh tế

Năm 2023 là một năm đầy thách thức khi nền kinh tế thế giới tăng trưởng chậm, lạm phát cao, thương mại toàn cầu sụt giảm, giá cả hàng hóa biến động mạnh, và xung đột địa chính trị tiếp tục leo thang. Các chính sách an ninh lương thực cũng bị thắt chặt. Nền kinh tế Việt Nam chịu nhiều tác động tiêu cực từ các yếu tố kinh tế, chính trị quốc tế, cùng với những vấn đề nội tại.

Trong bối cảnh đó, TPBank đã linh hoạt triển khai các kế hoạch kinh doanh phù hợp, quản trị hoạt động hiệu quả, chủ động kiểm soát các tác động tiêu cực từ thị trường, đồng thời tích cực tìm kiếm cơ hội kinh doanh mới.

Các số liệu về hoạt động kinh doanh xem thêm tại: [Báo cáo thường niên 2023](#)



## 1.5.2 Môi trường

TPBank luôn chú trọng quản lý các tác động trực tiếp đến môi trường từ hoạt động vận hành nội bộ, cũng như các tác động gián tiếp từ việc cấp tín dụng cho các dự án/phương án được ngân hàng tài trợ. Đồng thời, TPBank không ngừng phát triển các sản phẩm và dịch vụ nhằm hỗ trợ hiệu quả quá trình chuyển đổi của người dân và doanh nghiệp sang nền kinh tế carbon thấp.

### Một số chỉ số nổi bật về môi trường

#### Ngân hàng xanh

LiveBank 24/7 đáp ứng hơn 90% nhu cầu giao dịch của khách hàng nhưng chi phí vận hành, tác động môi trường chỉ bằng 1/10 so với một chi nhánh/phòng giao dịch.

98% giao dịch của khách hàng TPBank được thực hiện qua kênh số, giúp giảm thiểu tác động môi trường của các giao dịch.

90% các hoạt động của ngân hàng được số hoá, giúp giảm thiểu hồ sơ, giấy tờ bản cứng trong quá các quy trình nghiệp vụ.

Trong năm 2023, TPBank đã giảm hơn 82,4 tấn rác thải sinh hoạt và 50,2 tấn giấy so với năm 2022.



## 1.5.3 Xã hội

Trong hoạt động cấp tín dụng, TPBank luôn chú trọng triển khai các chính sách "tài chính bình đẳng" và "tài chính toàn diện" nhằm nâng cao khả năng tiếp cận tài chính cho khách hàng, đặc biệt là nhóm doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs), doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ hoặc lãnh đạo (WSMEs), và các đối tượng yếu thế khác trong xã hội. Ngân hàng cung cấp hàng loạt giải pháp, sản phẩm như: Gói tín dụng cho WSMEs, cho vay nhà ở xã hội (NOXH), tín dụng cho nông nghiệp nông thôn, tín dụng hỗ trợ xuất khẩu,...

Năm 2023, trước những khó khăn của nền kinh tế, TPBank đã chủ động phối hợp với Chính phủ và NHNN, triển khai nhiều gói cho vay ưu đãi lãi suất nhằm hỗ trợ doanh nghiệp và người dân trên nhiều lĩnh vực.

### Một số chỉ số nổi bật về xã hội

#### Tài chính toàn diện

Cam kết cung cấp khoản vay trị giá **100 triệu USD** cùng DFC hướng đến KHCN, doanh nghiệp siêu nhỏ và doanh nghiệp SMEs, trong đó bao gồm cả nhóm khách hàng nữ thu nhập thấp và doanh nghiệp WSMEs.

Cam kết cung cấp khoản tín dụng trị giá **50 triệu USD** thông qua thỏa thuận hợp tác ba bên với ADB & DEG dành cho doanh nghiệp WSMEs.

Tiếp tục phối hợp với ADB triển khai gói vay hỗ trợ trị giá **5 triệu USD**, dành riêng cho các doanh nghiệp WSMEs bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19.

Đã giảm lãi suất vay tổng cộng **1.950 tỷ đồng** cho khách hàng hiện hữu, nhằm đồng hành cùng doanh nghiệp và cá nhân trong giai đoạn phục hồi kinh tế.

Tổng giá trị hỗ trợ lãi suất 2% trong năm 2023 theo Nghị định 31/2022/NĐ-CP đạt **34.836 triệu đồng**, tăng hơn **20 lần** so với kết quả năm 2022.

Tính đến ngày 31/12/2023, tổng dư nợ hỗ trợ tín dụng cho các doanh nghiệp WSMEs đạt **1.087.957 triệu đồng**.

Tính đến ngày 31/12/2023, dư nợ gói tín dụng NOXH 30.000 tỷ đồng đạt **330.747 triệu đồng**.

TPBank đã đăng ký giải ngân **5.000 tỷ đồng** từ gói 120.000 tỷ đồng dành cho vay chủ đầu tư và người mua nhà trong các dự án NOXH theo Nghị quyết 33/NQ-CP.

#### Đảm bảo phúc lợi cho người lao động

Đảm bảo việc làm và thu nhập cho: **7.939 CBNV**

Thu nhập: **38,09 triệu đồng/người/tháng**, gấp **8,14 lần** lương tối thiểu vùng<sup>3</sup>

Tổng số giờ đào tạo dành cho CBNV: **306.929 giờ**.

<sup>3</sup> Từ ngày 01/01/2023 đến 31/12/2023, mức lương tối thiểu vùng I áp dụng theo Nghị định 38/2022/NĐ-CP quy định mức lương tối thiểu vùng đối với người lao động làm việc theo hợp đồng lao động.

## 1.5.4 Nâng cao trải nghiệm khách hàng



## 1.5.4 Nâng cao trải nghiệm khách hàng

### Phát triển mạng lưới

Mặc dù đối mặt với những khó khăn chung của nền kinh tế trong năm 2023, TPBank vẫn tiếp tục mở rộng hệ thống mạng lưới, tạo điều kiện cho người dân và doanh nghiệp trên khắp cả nước tiếp cận các dịch vụ tài chính của ngân hàng.

- Hệ thống mạng lưới LiveBank 24/7: **Đạt 429 điểm lữ kế.**
- LiveBank 24/7: **Có mặt tại 34 tỉnh/thành phố.**

Mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch: **Phủ khắp 3 miền với 58 chi nhánh và 74 phòng giao dịch.**

### Không ngừng đổi mới sáng tạo, định nghĩa lại trải nghiệm khách hàng thông qua hệ sinh thái số đa dạng

Năm 2023 TPBank tiếp tục khẳng định vị thế dẫn đầu về công nghệ trong ngành ngân hàng bằng việc ra mắt loạt sản phẩm công nghệ mới.

### Kết quả triển khai chiến lược số hóa trong năm 2023

- Gần **1 tỷ giao dịch** đã được thực hiện qua các kênh số, chiếm 98% tổng số giao dịch của toàn ngân hàng.
- LiveBank 24/7 đáp ứng **90% nhu cầu giao dịch của khách hàng**, với chi phí vận hành và tác động môi trường chỉ bằng 1/10 so với chi nhánh hoặc phòng giao dịch thông thường. Nhờ đó, các quy trình được tiến hành nhanh hơn, an toàn hơn, và đảm bảo tính toàn vẹn dữ liệu. TPBank đã tiết kiệm được 40% chi phí vận hành và 60% thời gian giao dịch trung bình tại quầy cho khách hàng.
- **Hơn 90% các hoạt động nội bộ của TPBank đã được số hóa**, giúp giảm thiểu hồ sơ và giấy tờ trong các quy trình nghiệp vụ.
- TPBank đã kết nối với **hơn 60 đối tác** và cung cấp **hơn 2.200 dịch vụ thanh toán** qua App TPBank.
- TPBank đã hoàn thành các API dịch vụ eKYC và BioCenter, **thay thế 70% dịch vụ thuê ngoài**, với **hơn 1,7 triệu khách hàng** mới eKYC thành công.
- **Ứng dụng ChatGPT** trong nhiều hạng mục như Helpdesk, DropBill trên ứng dụng, xây dựng hệ thống ChatGPT nội bộ & Phân tích cảm xúc Call Center.
- TPBank đã kết nối với **12 ví điện tử** và chiếm hơn 90% người sử dụng dịch vụ ví điện tử tại Việt Nam.

## 1.5.5 Các giải thưởng tiêu biểu năm 2023

### Giải thưởng

### Đơn vị

Top 1 Ngân hàng vững mạnh hàng đầu tại Việt Nam thuộc Bảng xếp hạng Strongest Bank

The Asian Banker

Top 11 trong Bảng xếp hạng 100 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam 2023

Khảo sát của Anphabe

Hạng mục đề cử Thương hiệu bền vững nhờ đổi mới sáng tạo

Innovative Choice Awards

Ngân hàng dẫn đầu về hỗ trợ doanh nghiệp SME

ADB

Nơi làm việc tốt nhất Châu Á

HR Asia

Top 10 Ngân hàng TPCP tư nhân uy tín năm 2023 (xếp thứ 4)

VNR500

Top 15 Large Cap Doanh nghiệp niêm yết đạt Chuẩn Công bố thông tin trên thị trường chứng khoán năm 2023

IR Awards 2023

Top 20 doanh nghiệp có chỉ số PTBV tốt nhất thị trường chứng khoán (VNSI) cho kỳ từ tháng 7/2023 - tháng 7/2024

HOSE

Top 30 thương hiệu giá trị nhất Việt Nam

Brand Finance

Top 5 Ngân hàng thương mại tư nhân giá trị nhất Việt Nam

Brand Finance

Top 50 Công ty đại chúng uy tín và hiệu quả

VNR500

Giải thưởng Sao Khuê: Bộ sưu tập 5 tính năng Banking đậm chất TÔI trên app TPBank mobile

Hiệp hội Phần mềm và Dịch vụ CNTT Việt Nam

Ngân hàng số và hệ sinh thái tốt nhất

The Asian Banker

Sáng kiến nâng cao Năng suất, Hiệu quả & Tự động hóa tốt nhất

The Asian Banker



Trật tự thế giới mới đang dần hình thành, năng lực số và năng lực xanh đóng vai trò quan trọng trong việc định hình Phát triển bền vững toàn cầu

A hand in a dark suit jacket is pointing towards a digital interface. The interface features a central hexagonal icon with the letters 'ESG' in white. Surrounding this are various other icons: a dollar sign (\$) in a hexagon, a leaf, a gear, and a bar chart. The background is dark with blue and white lines and dots, suggesting a network or data flow.

ESG

## 1.6.1 Môi trường kinh doanh - cơ hội và thách thức

Cơ hội (✓) Thách thức (–)

Nhiều quốc gia đã ban hành các quy định về PTBV và thực hành các nguyên tắc ESG như Cơ chế điều chỉnh carbon xuyên biên giới (CBAM) của Liên minh Châu Âu, Quy định chống phá rừng (EUDR) của Châu Âu và dự luật Cạnh tranh sạch của Hoa Kỳ. Những quy định này tạo áp lực cho các quốc gia và doanh nghiệp phải tuân thủ tiêu chuẩn môi trường cao hơn.

Nền kinh tế Việt Nam dù có nhiều cơ hội nhờ sự ổn định chính trị và tăng cường năng lực tài chính, nhưng vẫn còn không ít thách thức phải đối mặt khi tham gia chuỗi giá trị toàn cầu. Chuyển đổi số sẽ là xu hướng tất yếu, giúp Việt Nam tiến tới trở thành một nền kinh tế số, nơi các hoạt động kinh tế và hành vi của người dân sẽ thay đổi mạnh mẽ, làm tăng hiệu suất lao động và sức cạnh tranh của nền kinh tế. Việc phát triển theo hướng số hóa và bền vững không chỉ giúp cải thiện hiệu suất kinh doanh mà còn giúp Việt Nam nâng cao xếp hạng tín dụng quốc gia và củng cố an toàn tài chính. Chuyển đổi số đang diễn ra sâu rộng, làm nền tảng cho sự chuyển dịch sang kinh tế số và đẩy mạnh tính cạnh tranh trong thị trường quốc tế.

Bên cạnh đó, các yêu cầu minh bạch thông tin về ESG, tài chính bền vững, đặc biệt là tài chính xanh để hỗ trợ người dân và doanh nghiệp tiến tới Net-Zero thông qua giảm lượng khí thải carbon, tăng cường tính bền vững của chuỗi cung ứng, áp dụng các quy trình thân thiện với môi trường - xã hội sẽ trở thành xu hướng mới xuyên suốt các hoạt động của ngành ngân hàng. Trước xu thế này, TPBank đã chủ động đánh giá các cơ hội và thách thức mà ESG mang lại, tiếp tục triển khai các giải pháp tài chính xanh, đẩy mạnh việc tích hợp ESG vào hoạt động kinh doanh cốt lõi, từ quy trình QTRR đến việc xây dựng sản phẩm, dịch vụ đáp ứng tiêu chuẩn bền vững, giúp ngân hàng thích ứng với xu hướng toàn cầu và mở ra các cơ hội phát triển trong dài hạn.

Yếu tố tác động chính	Các nhân tố ảnh hưởng	Tác động tới TPBank
<b>Triển vọng kinh tế vĩ mô</b>	Suy giảm tăng trưởng kinh tế toàn cầu và trong nước	–
	Tăng vốn đầu tư FDI vào Việt Nam	✓
	Gia tăng nợ công và thâm hụt ngân sách	–
	Áp lực lạm phát, rủi ro giá, chính sách tiền tệ thắt chặt	–
	Xung đột và căng thẳng chính trị dẫn đến leo thang giá hàng hóa, năng lượng và vận tải	–
	Gia tăng yêu cầu hệ thống kiểm soát và QTRR cho ngành ngân hàng	–
<b>Hội nhập kinh tế quốc tế</b>	Doanh nghiệp Việt Nam tiếp cận thị trường lớn hơn nhờ tác động từ các hiệp định tự do thương mại	✓
	Gia tăng cạnh tranh toàn cầu	–
	Chuyển dịch chuỗi cung ứng sang Việt Nam	✓
<b>Cách mạng công nghiệp 4.0</b>	Xu hướng số hóa, chuyển đổi số	✓
<b>Thay đổi nhân khẩu học</b>	Cơ cấu dân số vàng, nguồn lao động dồi dào	✓
	Thu nhập bình quân của người dân được cải thiện, chi tiêu hộ gia đình tăng	✓
	Nhận thức và gia tăng yêu cầu giải quyết các vấn đề môi trường, ô nhiễm, bình đẳng	✓
<b>Biến đổi khí hậu</b>	Môi trường sống bị ảnh hưởng, gia tăng bệnh tật	–
	Tác động tới cơ sở hạ tầng (CSHT), hệ thống giao thông vận tải	–
	Gia tăng rủi ro về môi trường, thiên nhiên	–
	Gia tăng yêu cầu hệ thống kiểm soát và QTRR về môi trường, BDKH	–
<b>Kinh tế tuần hoàn</b>	Xu hướng tiêu dùng xanh, bền vững	✓
	Mục tiêu Net-Zero năm 2050 của Chính phủ Việt Nam	✓
	Xu hướng đầu tư vào các ngành sản xuất xanh, bền vững	✓

## 1.6.2 Chiến lược phát triển bền vững tại TPBank

Tham chiếu GRI 2-22

Trước những khó khăn chung của nền kinh tế, TPBank vẫn kiên định với chiến lược PTBV và cam kết góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế thông qua việc hỗ trợ doanh nghiệp và người dân tiếp cận dễ dàng hơn với nguồn vốn vay ngân hàng, không chỉ cung cấp các sản phẩm tài chính thông thường mà còn chú trọng phát triển các dịch vụ tài chính xanh, góp phần thúc đẩy PTBV, tạo việc làm và tăng trưởng kinh tế.

Con đường hướng tới PTBV sẽ còn nhiều thách thức do những khó khăn của nền kinh tế, yêu cầu thay đổi của Chính phủ và các tác động toàn cầu như khủng hoảng kinh tế, địa chính trị, thiên tai Trên hành trình của mình, TPBank vẫn luôn kiên định giữ vững chiến lược ngân hàng lấy khách hàng làm trọng tâm, đưa công nghệ làm mũi nhọn xuyên suốt và đồng hành cùng sự lớn mạnh của nền kinh tế Việt Nam, đặt quyết tâm cao nhất thực hiện sứ mệnh tiên phong không ngừng đổi mới và bứt phá trong lĩnh vực tài chính.

Với nền tảng vững mạnh của một ngân hàng thương mại đa năng, hiện đại và phát triển hệ sinh thái sản phẩm tài chính trên nền tảng công nghệ 4.0, trong giai đoạn 2023 – 2028, TPBank đặt mục tiêu trở thành một tập đoàn tài chính tư nhân hiện đại, hoạt động đa lĩnh vực như ngân hàng, tài chính, bảo hiểm, chứng khoán và dịch vụ thanh toán. Với mục tiêu này, TPBank cam kết đóng góp vào sự phát triển của Việt Nam thông qua việc dẫn đầu trong công cuộc chuyển đổi số, trở thành một trong những ngân hàng tiên phong trong việc đạt được các mục tiêu về ESG, xây dựng một tổ chức minh bạch, an toàn, bền vững và hiệu quả, tích cực tích hợp các yếu tố ESG vào mọi hoạt động, sản phẩm và dịch vụ, đặc biệt là mở rộng các sản phẩm và dịch vụ xanh, tập trung vào tài chính bền vững nhằm giải quyết các thách thức về BĐKH, góp phần vào mục tiêu PTBV của quốc gia.

Chiến lược PTBV của TPBank dựa trên ba trụ cột chính: Dịch vụ ngân hàng bán lẻ, Dịch vụ ngân hàng cho doanh nghiệp và SME, và Hoạt động kinh doanh trên thị trường vốn và đầu tư. Những trụ cột này là nền tảng giúp TPBank hướng tới PTBV, đồng thời đóng góp vào sự thịnh vượng của quốc gia.

Dịch vụ  
ngân hàng  
bán lẻ

Dịch vụ  
ngân hàng  
phục vụ  
doanh nghiệp  
& SME

Hoạt động  
kinh doanh  
trên thị  
trường vốn

### Tập trung phát triển ngân hàng số giữ vị trí hàng đầu

Thiết kế sản phẩm dựa trên nền tảng công nghệ của ngân hàng số

Đa dạng hóa kênh bán hàng

Xây dựng chính sách tín dụng xanh

## 1.6.3 Định hướng Chiến lược phát triển giai đoạn 2023 - 2028

Tham chiếu GRI 2-22

Một số định hướng hoạt động của TPBank nhằm thực hiện hiệu quả Chiến lược phát triển của TPBank giai đoạn 2023 - 2028 như sau:

# 1

Đảm bảo tỷ lệ nợ xấu của TPBank luôn ở mức dưới 2.5%.

# 2

Tiếp tục lành mạnh hóa tình hình tài chính, hướng tới triển khai các hoạt động, dự án trong khuôn khổ Basel III Reforms, nâng cao hơn nữa năng lực cạnh tranh, sự minh bạch và tuân thủ các chuẩn mực, thông lệ quốc tế tốt trong công tác quản trị và trong các hoạt động của TPBank.

# 3

Mở rộng quy mô kết hợp với phát triển kinh doanh đa dịch vụ, phát triển hệ thống sản phẩm, dịch vụ hiện đại, đa dạng nhằm nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng của người dân, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong việc phát triển các loại hình dịch vụ công nghệ tài chính của TPBank, bảo đảm lợi ích chính đáng cho cổ đông sở hữu và người lao động.

# 4

Phát triển TPBank trở thành Tập đoàn Tài chính tư nhân hiện đại có độ bao phủ ở các lĩnh vực như ngân hàng, công ty tài chính, bảo hiểm, chứng khoán, dịch vụ trung gian thanh toán, có vị thế trong khu vực và thâm nhập thị trường tài chính quốc tế.

# 5

Xây dựng đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng có chất lượng cao đáp ứng yêu cầu về chuyên môn và đảm bảo chuyên mực đạo đức nghề nghiệp.

## 1.6.3 Định hướng Chiến lược phát triển giai đoạn 2023 - 2028, tầm nhìn đến 2035

### Mục tiêu phát triển trung và dài hạn

Với định hướng và mục tiêu xuyên suốt nhằm thực hiện hiệu quả chiến lược phát triển bền vững TPBank đến năm 2028, BDH hiện đang nỗ lực triển khai hàng loạt các chương trình, sáng kiến, hành động và các giải pháp toàn diện trên mọi khía cạnh Kinh tế - Môi trường - Xã hội - Quản trị.

## Kinh tế

- Tổng tài sản: Hơn 800 nghìn tỷ đồng
- Vốn chủ sở hữu: Hơn 85 nghìn tỷ đồng
- Lợi nhuận trước thuế: Hơn 21 nghìn tỷ đồng
- Dư nợ cho vay khách hàng: Hơn 423 nghìn tỷ đồng

## Môi trường

- Phát triển sản phẩm tài chính xanh và bền vững đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng về các giải pháp tài chính thân thiện với môi trường và PTBV.
- Hỗ trợ khách hàng nghiên cứu, phát triển và ứng dụng sản phẩm sạch.
- Tiếp tục nâng cao hiệu quả việc QLRR môi trường trong hoạt động cấp tín dụng, giảm thiểu tối đa các tác động tiêu cực đến môi trường và đảm bảo an sinh xã hội.
- Tăng cường biện pháp bảo vệ môi trường trong hoạt động nội bộ của ngân hàng, đảm bảo hiệu quả bền vững từ trong ra ngoài.

## Xã hội

- Xây dựng đội ngũ CBNV chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu chuyên môn và tuân thủ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.
- Phát triển sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại, đa dạng, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.
- Đảm bảo lợi ích chính đáng cho cổ đông và người lao động, tối ưu hóa hiệu quả tài chính qua việc duy trì đầu tư có trách nhiệm.
- Tiếp tục cải thiện và nâng cao hiệu quả QLRR xã hội trong hoạt động cấp tín dụng, đảm bảo hoạt động tài chính của ngân hàng an toàn và có trách nhiệm xã hội.

## Quản trị

- Kiểm soát chặt chẽ các khoản cấp tín dụng mới, hạn chế nợ xấu phát sinh, tăng cường công tác xử lý thu hồi nợ xấu với mục tiêu duy trì tỷ lệ nợ xấu dưới 2,5%.
- Nâng cao minh bạch và tuân thủ chuẩn mực quốc tế trong quản trị, hướng tới triển khai Basel III Reforms để tối ưu hóa QTRR và tăng cường cạnh tranh.
- Tập trung phát triển dịch vụ công nghệ tài chính, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số để cung cấp sản phẩm dịch vụ hiện đại, tiện ích và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

## 1.6.4 Tích hợp ESG xuyên suốt chiến lược toàn hàng

Tham chiếu GRI 2-23

Tại TPBank, chiến lược PTBV luôn song hành với trách nhiệm xã hội và bảo vệ môi trường, gắn liền với các Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs) mà Việt Nam đã cam kết. Chiến lược này được tích hợp vào mọi hoạt động của ngân hàng, từ chính sách "tín dụng xanh", "tài chính toàn diện", đến các sáng kiến nội bộ như sử dụng hiệu quả tài nguyên nước, năng lượng và phát triển giải pháp chuyển đổi số.

Một số cách TPBank tích hợp ESG vào hoạt động kinh doanh bao gồm:

### Chiến lược tài chính bền vững

#### Giải pháp tài chính toàn diện

#### Giải pháp tín dụng xanh

- Sản phẩm cho khách hàng cá nhân
- Sản phẩm cho khách hàng doanh nghiệp

#### Khung ESMS xuyên suốt các sản phẩm và dịch vụ

### Vận hành nội bộ

#### Tích hợp ESG trong vận hành nội bộ ngân hàng

- Môi trường
- Xã hội
- Quản trị

## 1.6.4.1 Định hướng chính sách Tài chính bền vững

Định hướng PTBV của TPBank được thể hiện qua chính sách tài chính bền vững, đặc biệt là trong việc hỗ trợ hoạt động kinh doanh của khách hàng nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội bền vững. TPBank dành sự quan tâm đặc biệt đến các doanh nghiệp SMEs, ngay cả trong giai đoạn khó khăn từ năm 2021 - 2023 do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 và bất ổn chính trị. Năm 2023, dư nợ tín dụng cho các doanh nghiệp SMEs đạt **53.354.606 triệu đồng**, chiếm 24,52% tổng dư nợ tín dụng. TPBank cũng ưu tiên cấp tín dụng cho các ngành, lĩnh vực đóng góp vào phát triển khoa học công nghệ xanh, hỗ trợ quá trình chuyển dịch xanh của nền kinh tế. Điều này thể hiện cam kết của TPBank trong việc thúc đẩy các ngành kinh tế bền vững, từ nông nghiệp đến công nghệ xanh, góp phần phát triển kinh tế - xã hội bền vững: Nông nghiệp nông thôn **15.597.738 triệu đồng** (chiếm 7,17%); Xuất khẩu **5.454.081 triệu đồng** (chiếm 2,51%); Năng lượng tái tạo (NLTT) **4.840.756 triệu đồng** (chiếm 2,23%); Doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao **3.296.868 triệu đồng** (chiếm 1,52%).

### Dư nợ tín dụng theo nhóm ngành PTBV

Năm 2023

	Triệu VND	Tỷ trọng (%) <sup>4</sup>
NLTT	4.840.756	2,23%
NOXH	330.747	0,15%
Nông nghiệp nông thôn	15.597.738	7,17%
Xuất khẩu	5.454.081	2,51%
Phục vụ kinh doanh của doanh nghiệp SMEs	53.354.606	24,52%
Phục vụ kinh doanh của doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao	3.296.868	1,52%

<sup>4</sup> Tỷ lệ: Được tính theo dư nợ tín dụng theo nhóm ngành PTBV trên tổng dư nợ tín dụng tại ngày 31/12/2023

## 1.6.4.1.1 Chính sách tài chính toàn diện

Chi tiết tham khảo Chương 5. Xã hội: Phát triển Cộng đồng và Xã hội

TPBank luôn chú trọng đến bình đẳng giới và tài chính toàn diện trong chiến lược, với nhiều cam kết hỗ trợ nhóm khách hàng yếu thế, đặc biệt là các doanh nghiệp SMEs và WSMEs, thông qua việc triển khai các chính sách tài chính phù hợp với định hướng của NHNN và Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia.

### Một số điểm nổi bật trong quá trình hỗ trợ tài chính của TPBank

#### 2021

TPBank phối hợp với ADB ra mắt gói vay hỗ trợ trị giá 5 triệu USD dành riêng cho doanh nghiệp WSMEs bị ảnh hưởng bởi Covid-19.

#### 2022

TPBank ký kết hợp tác ba bên với ADB và DEG để triển khai khoản vay trị giá 50 triệu USD, hỗ trợ doanh nghiệp WSMEs tiếp cận nguồn vốn. Đồng thời, TPBank nhận gói viện trợ Covid-19 trị giá 750.000 USD từ Quỹ We-Fi<sup>5</sup>, giúp tăng cường quảng bá và tiếp cận nhóm WSMEs.

#### 2022 - 2023

TPBank triển khai gói tín dụng ưu đãi lãi suất trị giá 5.000 tỷ đồng để hỗ trợ KHCN và KHDN phục hồi kinh doanh, trong đó 2.000 tỷ đồng dành cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực phát triển xanh và WSMEs với mức lãi suất ưu đãi (giảm 1,5% - 2% so với lãi suất thông thường, đặc biệt đối với WSMEs giảm thêm 0,2% so với mức ưu đãi).

#### T9/2023

DFC ký cam kết cung cấp khoản vay trị giá 100 triệu USD cho TPBank để hỗ trợ các doanh nghiệp siêu nhỏ, SMEs và WSMEs.

### Thành tựu và giải thưởng

TPBank đã được nhiều tổ chức trong nước và quốc tế vinh danh với các giải thưởng nổi bật. Những nỗ lực này không chỉ khẳng định cam kết của TPBank trong việc thúc đẩy tài chính toàn diện, mà còn thể hiện vai trò tiên phong của ngân hàng trong hỗ trợ doanh nghiệp và người dân phục hồi và phát triển kinh tế:

#### 2018

TPBank nhận giải thưởng "Ngân hàng có tài trợ thương mại xuất sắc nhất cho doanh nghiệp SME" do ADB trao tặng, và "Ngân hàng SME phát triển nhanh nhất tại Việt Nam" do Global Banking and Finance Review trao tặng.

#### 2020

TPBank được IFC vinh danh là "Đối tác hàng đầu khu vực Đông Á Thái Bình Dương về tài trợ giao dịch cho phụ nữ năm 2019".

#### 2023

TPBank nhận giải thưởng "Ngân hàng dẫn đầu về hỗ trợ doanh nghiệp SME" trong Chương trình Tài trợ thương mại và Chuỗi cung ứng (TSCFP) do ADB tổ chức.

<sup>5</sup> Quỹ Sáng kiến Tài chính dành cho Nữ doanh nhân (We-Fi)



## 1.6.4.1.2 Chính sách tài chính xanh

Chi tiết tham khảo Chương 4. Môi trường: Tín dụng xanh hướng đến Net-Zero

TPBank đã xây dựng chính sách tín dụng xanh cho cả phân khúc KHCN và KHDN, phối hợp chặt chẽ với các đối tác và tổ chức tài chính quốc tế để cung cấp các gói tín dụng hỗ trợ các dự án/phương án kinh doanh thân thiện với môi trường, góp phần giảm thiểu tác động của BĐKH.

Từ năm 2018, TPBank là một trong 8 ngân hàng được IFC vinh danh với giải thưởng "Ngân hàng phát hành tốt nhất năm 2017 về lĩnh vực tài trợ thương mại cho các dự án thích ứng BĐKH thông minh tại khu vực Đông Á - Thái Bình Dương". Từ đó đến nay, TPBank đã liên tục phát triển nhiều sản phẩm và chính sách hỗ trợ tín dụng xanh, như: Sản phẩm vay mua ô tô tiết kiệm năng lượng (khuyến khích khách hàng đầu tư vào các phương tiện giảm phát thải), Chính sách tín dụng ưu đãi cho NLTT nhằm hỗ trợ đầu tư vào các dự án/phương án năng lượng sạch, và các ngành sản xuất tiêu dùng ít phát thải carbon, đóng góp tích cực vào quá trình chuyển đổi xanh.

Những chính sách và sản phẩm này không chỉ giúp TPBank dẫn đầu trong lĩnh vực tài chính bền vững mà còn đóng góp vào mục tiêu phát triển kinh tế xanh của quốc gia, đồng thời thích ứng hiệu quả với các thách thức của BĐKH.



### 1.6.4.1.3 Chính sách quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng

TPBank hiểu rõ vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển bền vững và giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội. Từ năm 2016, ngân hàng đã triển khai Hệ thống ESMS để quản lý rủi ro E&S hiệu quả và định hướng vốn vào các dự án thân thiện với môi trường. Hệ thống này tuân thủ cả tiêu chuẩn quốc tế và quy định pháp lý Việt Nam, dựa trên nguyên tắc quản trị rủi ro của IFC. Với hệ thống ESMS và các chính sách liên quan, TPBank đang hướng tới mục tiêu phát triển bền vững, đồng thời nâng cao hiệu quả kinh doanh và đảm bảo trách nhiệm đối với cộng đồng và môi trường.

Chính sách của TPBank không chỉ áp dụng cho nguồn vốn quốc tế mà còn được triển khai trong tất cả các hoạt động tín dụng của ngân hàng. Điều này giúp TPBank thúc đẩy tín dụng xanh và phát triển bền vững, hỗ trợ sản xuất, dịch vụ và tiêu dùng có trách nhiệm, góp phần tạo ra những tác động tích cực và lâu dài cho xã hội.

TPBank cũng thiết lập quy trình xử lý khiếu nại và ứng phó với các sự cố E&S trong hoạt động cấp tín dụng, đảm bảo quyền khiếu nại của bên thứ ba. Chính sách này cho phép bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào đều có quyền khiếu nại đến TPBank hoặc cơ quan chức năng nếu nhận thấy các dự án/phương án mà ngân hàng tài trợ có tác động xấu đến môi trường hoặc đời sống người dân.

Để đảm bảo hiệu quả của hệ thống ESMS, **TPBank đã thành lập Bộ phận Quản lý rủi ro E&S với đội ngũ chuyên gia giàu kinh nghiệm**. Ngân hàng thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo và hội thảo cho cán bộ tín dụng và thẩm định để cập nhật kiến thức về thẩm định rủi ro E&S. TPBank cũng hợp tác với các chuyên gia E&S bên ngoài để đánh giá các dự án có rủi ro cao và đề xuất các biện pháp giảm thiểu tác động tiêu cực.



## 1.6.4.2 Định hướng chính sách về môi trường, xã hội và quản trị trong vận hành nội bộ

Chi tiết tham khảo

### 3. Quản trị

TPBank đang từng bước tích hợp các thực hành ESG vào các chính sách và quy trình vận hành nội bộ, coi ESG là một phần không thể tách rời của Khung Quản lý rủi ro ESG. Khung này giúp đảm bảo rằng các hoạt động của TPBank không chỉ tuân thủ các quy định của cơ quan quản lý nhà nước mà còn đáp ứng các chuẩn mực và thông lệ quốc tế. ESG được lồng ghép vào các chính sách quản trị chính như chiến lược PTBV, văn hóa kinh doanh và quản trị rủi ro (bao gồm rủi ro môi trường, xã hội, và BDKH).

Trong năm 2023, TPBank đã triển khai dự án ESG toàn diện, giúp đội ngũ CBNV tiếp cận và thực hiện tốt việc quản trị ESG theo các chuẩn mực quốc tế. Dự án này tập trung vào ba cấu phần chính: Xây dựng Báo cáo PTBV, Xây dựng Khung Quản trị ESG, Xây dựng Khung và Chiến lược Tín dụng Xanh. Bằng cách tích hợp ESG vào quản trị, TPBank không chỉ giúp bảo vệ môi trường và cộng đồng mà còn nâng cao khả năng cạnh tranh, đảm bảo sự phát triển lâu dài trong bối cảnh các yêu cầu về quản lý rủi ro ESG ngày càng được quan tâm.

Chi tiết tham khảo

### 4. Môi trường

TPBank đang tăng cường số hóa và áp dụng các giải pháp chuyển đổi số nhằm nâng cao hiệu suất hoạt động và tối ưu hóa quy trình nội bộ, giúp giảm lãng phí và phát thải ra môi trường. Việc giảm sử dụng giấy tờ và hồ sơ bản cứng đã giúp TPBank tiết kiệm chi phí, thời gian, công sức cho cả khách hàng và ngân hàng. Điều này không chỉ làm cho quy trình vận hành hiệu quả hơn mà còn cải thiện trải nghiệm khách hàng, mang lại sự tiện lợi và nhanh chóng.

TPBank cũng đã triển khai nhiều sáng kiến tiết kiệm năng lượng, nước và nguyên vật liệu trong hoạt động hàng ngày, giúp giảm chi phí vận hành và tăng cường nguồn lực để phục vụ khách hàng tốt hơn. Các giải pháp như hệ thống LiveBank tự động, ứng dụng ngân hàng số và nền tảng quản lý dữ liệu trực tuyến là minh chứng cho chiến lược số hóa của TPBank. Những nỗ lực này không chỉ thúc đẩy phát triển bền vững mà còn mang lại giá trị lâu dài cho cả ngân hàng và cộng đồng.

Chi tiết tham khảo

### 5. Xã hội

Chính sách xã hội trong vận hành nội bộ của TPBank tập trung vào việc bảo đảm quyền lợi và môi trường làm việc tốt cho CBNV, cũng như lao động từ các đối tác bên thứ ba. TPBank tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật và tiêu chuẩn quốc tế về nhân quyền, không sử dụng lao động trẻ em hay lao động cưỡng bức. Chính sách mua sắm của ngân hàng cũng tôn trọng các yêu cầu về nhân quyền, đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành.

Ban lãnh đạo TPBank luôn chú trọng xây dựng và gìn giữ văn hóa doanh nghiệp cũng như môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện. Điều này không chỉ mang lại sự hài lòng và gắn kết cho CBNV mà còn giúp lan tỏa những giá trị cốt lõi của ngân hàng. Năm 2023, theo đánh giá của Anphabe, TPBank được xếp "Top 5 ngân hàng có môi trường làm việc tốt nhất Việt Nam" và "Top 11 trong 100 doanh nghiệp có môi trường làm việc tốt nhất" đối với khối doanh nghiệp nhỏ và vừa. Những thành tựu này thể hiện cam kết mạnh mẽ của TPBank trong việc xây dựng môi trường làm việc chất lượng và văn hóa doanh nghiệp bền vững, không chỉ góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh doanh mà còn nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo động lực cho sự gắn bó và phát triển lâu dài của đội ngũ CBNV.

### 1.6.4.3 Minh bạch trong công bố thông tin

Ngân hàng đảm bảo cổ đông và công chúng tiếp cận thông tin một cách công bằng, tuân thủ quy định pháp luật thông qua ĐHĐCĐ, Báo cáo thường niên và Báo cáo quản trị. Quá trình

công bố thông tin của TPBank tuân theo quy định pháp luật và chính sách nội bộ, đảm bảo tính minh bạch và trách nhiệm giải trình, giúp các cổ đông, nhà đầu tư và công chúng có thể

nắm bắt kịp thời những thay đổi và hoạt động của TPBank, từ đó tạo sự tin tưởng và tăng cường khả năng quản trị doanh nghiệp một cách hiệu quả và bền vững.

TPBank cam kết thực hiện đầy đủ, chính xác và kịp thời việc công bố thông tin định kỳ cũng như bất thường liên quan đến hoạt động kinh doanh, tài chính và quản trị của ngân hàng



## 1.6.5 Quyền hội viên trong các hiệp hội

Tham chiếu GRI 2-28

**TPBank là thành viên tích cực của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam (HHNH)** và luôn chủ động tham gia các hoạt động thi đua do NHNN và HHNH phát động. Ngân hàng không chỉ tham gia sự kiện, hội thảo và chương trình đào tạo mà còn có trách nhiệm trong việc đóng góp ý kiến xây dựng cơ chế, chính sách, hỗ trợ chuyển đổi xanh, công bằng và bền vững cho ngành ngân hàng. Năm 2023, TPBank đã phối hợp chặt chẽ với HHNH để đưa ra những ý kiến quan trọng cho NHNN và các Bộ ngành trong việc hoàn thiện khung pháp lý, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động ngành. Sự tham gia này không chỉ thể hiện trách nhiệm xã hội của TPBank mà còn khẳng định cam kết của ngân hàng trong việc xây dựng một ngân hàng minh bạch và hiệu quả hơn.



## 1.7 Gắn kết với các bên liên quan

Tham chiếu GRI 2-29

Hoạt động quản trị, vận hành và phát triển của TPBank có sự tham gia của nhiều bên liên quan quan trọng như cổ đông, khách hàng, cơ quan quản lý, đối tác, nhà cung cấp và CBNV, đóng vai trò thiết yếu trong việc duy trì sự ổn định và tăng trưởng bền vững của ngân hàng.

TPBank luôn nỗ lực xây dựng cơ chế tương tác minh bạch và hiệu quả với các bên liên quan, thường xuyên lắng nghe và điều chỉnh phương thức ứng xử phù hợp với các vấn đề mà các bên quan tâm. Mục tiêu dài hạn của TPBank là xây dựng chuỗi giá trị toàn diện và bền vững, đảm

bảo lợi ích lâu dài cho cả ngân hàng và các đối tác, thể hiện cam kết duy trì môi trường kinh doanh minh bạch, bền vững và thúc đẩy sự phát triển cùng có lợi cho tất cả các bên.

Các bên liên quan	Nội dung quan tâm	Hành động của TPBank năm 2023
<b>Người lao động</b>	Môi trường làm việc năng động, chuyên nghiệp, nơi có cơ hội đào tạo và phát triển bản thân. Chế độ đãi ngộ hợp lý, cơ hội thăng tiến rõ ràng, và việc gia tăng quyền lợi, phúc lợi là những yếu tố quan trọng giúp thu hút và giữ chân CBNV.	Triển khai các hoạt động quản trị nội bộ nhằm đảm bảo hiệu quả thông tin liên lạc, minh bạch và phát triển năng lực cho CBNV, duy trì môi trường làm việc chuyên nghiệp, bền vững. Các hoạt động gồm: thông báo về chính sách và sáng kiến mới, xây dựng kênh truyền thông hiệu quả, tổ chức sự kiện và họp định kỳ để cập nhật thông tin; đẩy mạnh đào tạo nâng cao kỹ năng, khảo sát về môi trường làm việc và phúc lợi để cải tiến chính sách; đồng thời, thiết lập cơ chế tố giác để bảo đảm minh bạch và bảo vệ quyền lợi CBNV.
<b>Khách hàng</b>	TPBank bảo mật dữ liệu, đảm bảo an toàn thông tin cá nhân và giao dịch. Chất lượng sản phẩm, dịch vụ liên tục được cải thiện, kết hợp với các chương trình khuyến mãi hấp dẫn là yếu tố quan trọng giúp tăng cường sự hài lòng và thu hút sự quan tâm của khách hàng.	Thực hiện các chiến lược quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và bảo vệ quyền lợi khách hàng, bao gồm: phát triển sản phẩm và dịch vụ mới; bảo mật thông tin giao dịch; ứng dụng công nghệ AI và Machine Learning; cung cấp hỗ trợ 24/7; tổ chức chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết; cung cấp thông tin qua các kênh truyền thông; sử dụng chỉ số NPS để đánh giá và cải thiện dịch vụ; thường xuyên khảo sát nhu cầu và áp dụng cơ chế tiếp nhận, xử lý khiếu nại minh bạch, công bằng.
<b>Cổ đông/Nhà đầu tư</b>	TPBank duy trì tăng trưởng bền vững, đối xử bình đẳng và bảo vệ quyền lợi cổ đông. Minh bạch thông tin, bảo vệ quyền lợi nhà đầu tư và duy trì giá trị cổ phiếu, doanh nghiệp là yếu tố then chốt. Năng lực quản trị và thực hiện chiến lược ESG, phát triển tín dụng xanh cũng là tiêu chí quan trọng được đánh giá cao.	Thực hiện các hoạt động chính nhằm đảm bảo minh bạch thông tin và tương tác hiệu quả với cổ đông, bao gồm: tổ chức họp ĐHĐCĐ định kỳ để cổ đông thảo luận và bỏ phiếu cho các quyết định quan trọng, công bố thông tin định kỳ trên website và các phương tiện truyền thông, và thu thập ý kiến cổ đông qua văn bản khi cần thiết, giúp mọi cổ đông có thể tham gia vào các quyết định quan trọng dù không trực tiếp dự họp.

## 1.7 Gắn kết với các bên liên quan

Các bên liên quan	Nội dung quan tâm	Hành động của TPBank năm 2023
<b>Cơ quan quản lý nhà nước</b>	TPBank tuân thủ quy định và thực hiện đầy đủ nghĩa vụ với NSNN. Đồng thời, ngân hàng cần có trách nhiệm trong hoạt động tín dụng và thúc đẩy chính sách tín dụng xanh để hỗ trợ phát triển bền vững.	Cam kết thúc đẩy chuyển đổi số và tín dụng xanh, hỗ trợ các dự án thân thiện với môi trường theo định hướng Chính phủ; phối hợp chặt chẽ với cơ quan quản lý để thực hiện chính sách phát triển kinh tế và cộng đồng, đồng thời cung cấp sản phẩm tài chính chất lượng; thường xuyên tham gia các sự kiện, hội thảo về tín dụng và tài chính xanh để nâng cao kiến thức và cập nhật xu hướng mới; cập nhật chính sách pháp luật để đảm bảo tuân thủ, minh bạch trong mọi hoạt động kinh doanh và bảo vệ quyền lợi các bên liên quan.
<b>Nhà cung cấp</b>	Hợp tác phát triển cùng TPBank, đảm bảo mối quan hệ ổn định và thực hiện nghiêm túc các điều khoản đã ký kết; mong muốn xây dựng một chuỗi cung ứng bền vững nhằm đạt được các mục tiêu phát triển lâu dài.	Tuân thủ các nguyên tắc minh bạch và bền vững trong hoạt động mua sắm và quản lý đối tác; đàm phán rõ ràng, đảm bảo hợp đồng có lợi cho cả hai bên; thông tin về các gói thầu và chào giá được công khai để khuyến khích cạnh tranh lành mạnh, lựa chọn nhà cung cấp dựa trên giá cả và chất lượng; định kỳ đánh giá hiệu quả nhà cung cấp để đảm bảo chất lượng dịch vụ, đồng thời chia sẻ thông tin về cơ hội, rủi ro thị trường và kế hoạch mua sắm dài hạn giúp nhà cung cấp hợp tác hiệu quả hơn.
<b>Cơ quan báo chí</b>	TPBank chủ động và cởi mở trong việc cung cấp, chia sẻ thông tin về các hoạt động kinh doanh, đảm bảo tính minh bạch và kịp thời trong việc truyền tải thông tin đến công chúng.	Tuân thủ các nguyên tắc cung cấp thông tin minh bạch với cơ quan báo chí; duy trì mối quan hệ chặt chẽ và cập nhật thông tin kịp thời, chính xác về hoạt động kinh doanh; thường xuyên tổ chức phỏng vấn, tham gia tọa đàm, phát hành thông cáo báo chí và cung cấp các bài viết chuyên sâu về hoạt động của ngân hàng; công bố kết quả kinh doanh định kỳ qua nhiều kênh, giúp nhà đầu tư, khách hàng và công chúng nắm rõ tình hình tài chính và chiến lược phát triển.
<b>Cộng đồng</b>	TPBank hỗ trợ phát triển kinh tế và xã hội địa phương, đảm bảo an toàn về môi trường và xã hội, hướng tới phát triển bền vững; đồng thời mở rộng các chương trình hỗ trợ cộng đồng nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống.	Cam kết thúc đẩy PTBV và bảo vệ môi trường - xã hội thông qua các hoạt động thiết thực; tích cực tuyên truyền, tổ chức các chương trình giáo dục nhằm nâng cao nhận thức cộng đồng về PTBV; thường xuyên phối hợp với chính quyền địa phương để đánh giá rủi ro liên quan đến môi trường và xã hội, giúp đưa ra các quyết định tín dụng hợp lý; tiên phong triển khai các dự án bảo vệ môi trường và phát triển cộng đồng, đồng thời giám sát chặt chẽ việc tuân thủ các quy định về môi trường và an toàn lao động đối với các dự án được tài trợ.
<b>Hiệp hội ngành</b>	TPBank cởi mở chia sẻ thông tin, kinh nghiệm, đồng thời thúc đẩy hợp tác kinh doanh và phối hợp triển khai các sáng kiến về môi trường - xã hội nhằm tạo ra giá trị bền vững cho ngành.	Tham gia tổ chức các hội thảo, hội nghị về tín dụng xanh, tài chính xanh và PTBV nhằm chia sẻ kinh nghiệm và thúc đẩy các sáng kiến tích cực liên quan đến môi trường - xã hội; phối hợp thực hiện các sáng kiến nhằm lan tỏa ý thức trách nhiệm về môi trường - xã hội trong toàn hệ thống, khuyến khích CBNV tham gia bảo vệ môi trường và thực hiện trách nhiệm xã hội, góp phần tạo ra giá trị tích cực cho xã hội.

## 1.8 TPBank và các Chủ đề trọng yếu

Tham chiếu GRI 3-1

Trong Báo cáo PTBV của TPBank, các chủ đề trọng yếu được ưu tiên dựa trên hai thước đo chính:

- Tầm quan trọng của các tác động kinh tế - xã hội - môi trường đối với TPBank: Được đánh giá dựa trên mức độ ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng.
- Ảnh hưởng đến đánh giá và quyết định của các bên liên quan: Đây là yếu tố quan trọng trong việc xác định mức độ tác động của các vấn đề PTBV đối với cổ đông, khách hàng, CBNV, đối tác và cộng đồng.

TPBank áp dụng các nguyên tắc như "Đảm bảo sự tham gia của bên liên quan" và "Tính trọng yếu" để nhận diện các chủ đề chính. Quá trình này giúp ngân hàng hiểu rõ mối quan tâm của các bên liên quan, đồng thời cung cấp nền tảng để cập nhật chiến lược PTBV trong tương lai. Việc công bố các thông tin trọng yếu đảm bảo tính minh bạch và đầy đủ, đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan và duy trì chiến lược PTBV bền vững lâu dài.

Quy trình đánh giá được thực hiện bởi Nhóm công tác chuyên môn về PTBV của TPBank, và tham chiếu theo các khuyến nghị từ Sáng kiến Toàn cầu về Báo cáo (Global Reporting Initiative - GRI) phiên bản GRI 2021, đặc biệt theo hướng dẫn GRI 3-1. Quy trình này bao gồm việc thu thập dữ liệu, phân tích các tác động và ảnh hưởng, sau đó xác định những yếu tố trọng yếu cần tập trung trong chiến lược PTBV của TPBank.

Phương pháp xác định các chủ đề trọng yếu:

### Bước 1 Nghiên cứu bối cảnh

TPBank tiến hành phân tích toàn diện bối cảnh PTBV toàn cầu và tại Việt Nam, bao gồm các xu hướng PTBV và yêu cầu pháp lý, kinh doanh cốt lõi của ngành tài chính - ngân hàng.

Thu thập và phân tích các yêu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan (cổ đông, khách hàng, cơ quan quản lý, cộng đồng...) để hiểu rõ mối quan tâm và định hướng trong chiến lược PTBV.

### Bước 2 Xác định các vấn đề PTBV

TPBank lập danh sách sơ bộ các vấn đề liên quan đến PTBV, bao gồm các tác động kinh tế - môi trường - xã hội. Việc xác định các vấn đề này dựa trên khảo sát, nghiên cứu nội bộ và tham vấn các bên liên quan. Mỗi vấn đề PTBV được đánh giá dựa trên 4 tiêu chí:

- Phạm vi tác động: Đối với ngân hàng và các bên liên quan
- Quy mô tác động: Mức độ tác động tích cực hoặc tiêu cực
- Khả năng xảy ra của tác động: Xác suất các tác động có thể xảy ra
- Khả năng khắc phục tác động: Khả năng ứng phó và giảm thiểu tác động

### Bước 3 Xếp hạng các vấn đề PTBV

TPBank tiến hành tham vấn Ban lãnh đạo, đội ngũ CBNV và các bên liên quan khác để xác định danh sách chủ đề ESG trọng yếu và xếp hạng mức độ quan trọng của chúng.

Các chủ đề trọng yếu này được Tổng Giám đốc thông qua và Chủ tịch HĐQT phê duyệt trước khi đưa chính thức vào kế hoạch PTBV.

Phương pháp này giúp TPBank hiểu rõ các vấn đề quan trọng liên quan đến PTBV và xây dựng chiến lược PTBV phù hợp với hoạt động kinh doanh và đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan.



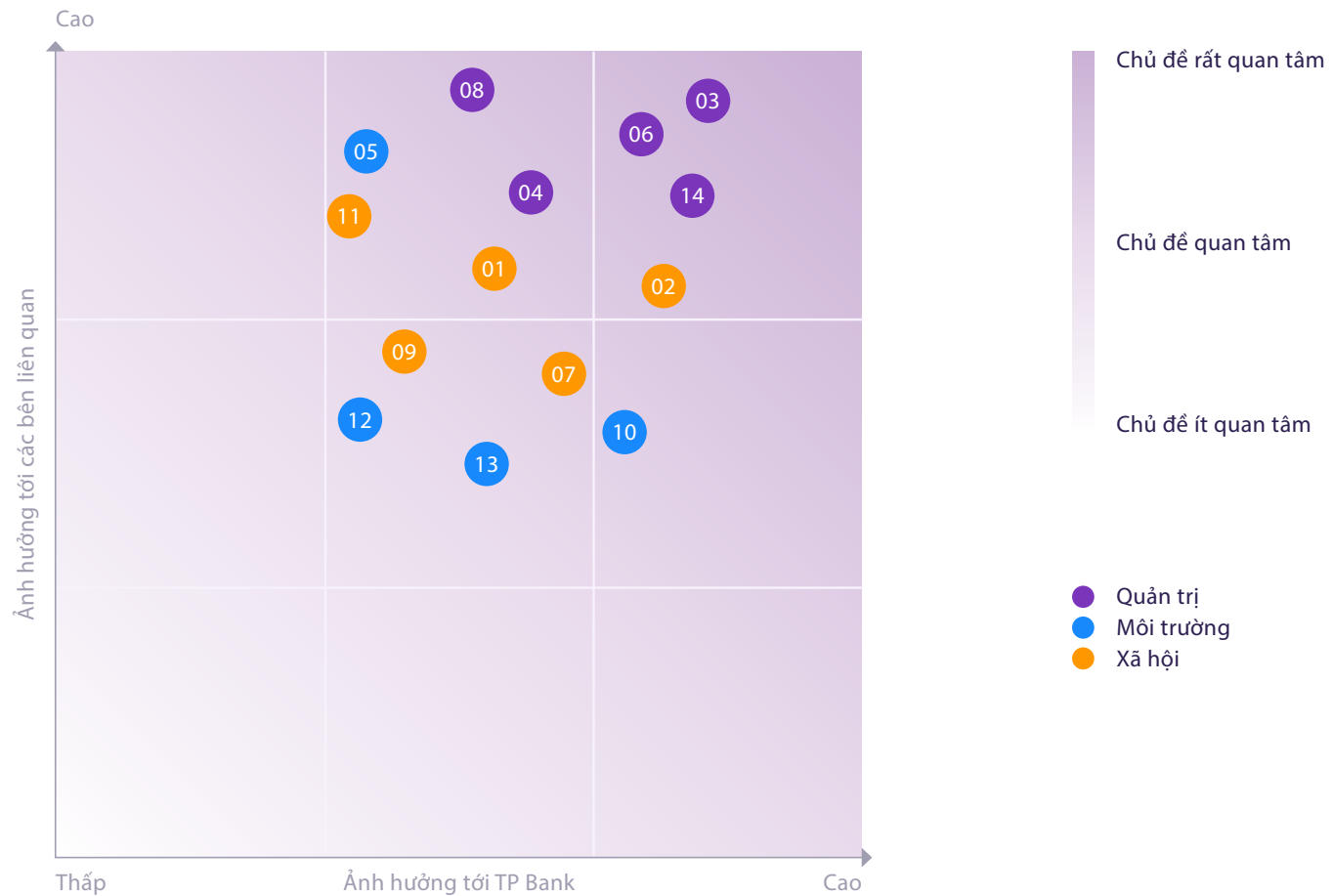
## 1.8 TPBank và các Chủ đề trọng yếu

Tham chiếu GRI 3-2

### Danh sách các chủ đề trọng yếu

01. Khách hàng là trọng tâm phát triển bền vững
02. Phát triển nguồn nhân lực và phúc lợi của người lao động
03. An toàn, bảo mật thông tin
04. Quản trị rủi ro
05. Tín dụng xanh hướng đến Net Zero
06. Giải pháp số hóa
07. Bình đẳng, đa dạng và hòa nhập
08. Đạo đức trong kinh doanh
09. Quyền lợi của cổ đông
10. Sử dụng hiệu quả tài nguyên hướng đến giảm phát thải
11. Phát triển cộng đồng và xã hội
12. Thích ứng với biến đổi khí hậu
13. Bảo vệ đa dạng sinh học
14. Minh bạch trong công bố thông tin

### Kết quả đánh giá trọng yếu năm 2023



## 1.9 Đóng góp cho Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs)



Cao



Trung bình



Thấp



## 1.9 Đóng góp cho Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs)

SDGs	Chủ đề trọng yếu 2023	Kết quả 2023	
SDG 1	Hoá nghèo	2, 11	<p>Một số kết quả nổi bật của TPBank thể hiện cam kết đóng góp vào phát triển kinh tế - xã hội bền vững và đảm bảo quyền lợi cho CBNV và cộng đồng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nộp 2.418.715 triệu đồng vào NSNN, đóng góp đáng kể vào ngân sách quốc gia.</li> </ul>
SDG 2	Không còn nạn đói		
SDG 3	Có sức khoẻ và có cuộc sống tốt	2, 11	<p>Các chính sách và hoạt động của TPBank liên quan đến phúc lợi và quyền lợi cho CBNV thể hiện cam kết xây dựng môi trường làm việc an toàn, lành mạnh và đầy đủ phúc lợi, đồng thời tạo điều kiện phát triển tài chính cho CBNV:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>681 CBNV được hưởng chế độ thai sản, đảm bảo quyền lợi trong giai đoạn đặc biệt này</li> </ul>
SDG 8	Công việc tốt và tăng trưởng kinh tế		
SDG 4	Giáo dục có chất lượng	2, 11	<p>Những thành tựu đáng chú ý của TPBank trong việc đào tạo nhân sự và phát triển tài năng, cùng với các sáng kiến xã hội liên quan đến giáo dục, thể hiện cam kết đối với việc phát triển đội ngũ nhân sự, đóng góp quan trọng vào việc nâng cao chất lượng giáo dục và phát triển cộng đồng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tổ chức 306.929 giờ đào tạo cho CBNV, khẳng định cam kết trong việc đầu tư nâng cao năng lực chuyên môn và phát triển kỹ năng cho đội ngũ nhân sự.</li> <li>Trung bình mỗi CBNV được tham gia 38,66 giờ đào tạo trong năm, thể hiện cam kết phát triển nguồn nhân lực chất lượng.</li> <li>100% CBNV được đánh giá sau đào tạo, giúp TPBank theo dõi và cải thiện hiệu quả đào tạo cũng như sự phát triển của CBNV.</li> </ul>







- Chi 7.617 triệu đồng cho các hoạt động hỗ trợ an sinh xã hội và thiện nguyện, khẳng định cam kết của ngân hàng trong việc đóng góp cho cộng đồng.
- Đảm bảo công việc và thu nhập ổn định cho 7.939 CBNV.
- Mức thu nhập bình quân của nhân viên TPBank đạt 38,09 triệu đồng/người/tháng, cao gấp 8,14 lần so với lương tối thiểu vùng.







- Hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ đóng BHXH, BHYT, BHTN và cung cấp các chế độ chăm sóc sức khỏe khác.
- Triển khai chương trình quyền mua cổ phiếu cho CBNV, tạo cơ hội sở hữu cổ phần ngân hàng, khuyến khích sự gắn bó và cống hiến lâu dài.

- Triển khai nhiều sáng kiến để phát triển nhân tài trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng và cải thiện cơ sở vật chất cho các trường học ở các địa bàn khó khăn, tạo điều kiện cho học sinh tại các khu vực này có cơ hội tiếp cận giáo dục tốt hơn.
- Cung cấp gói học bổng trị giá 50.000 USD hỗ trợ học sinh khối ngành STEM (Khoa học, Công nghệ, Kỹ thuật và Toán học), góp phần khuyến khích các tài năng trẻ theo đuổi các lĩnh vực kỹ thuật quan trọng trong tương lai.
- Tài trợ học bổng cho gần 400 sinh viên xuất sắc của Học viện Ngân hàng trong suốt 13 năm qua, góp phần phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành tài chính - ngân hàng.

## 1.9 Đóng góp cho Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs)

SDGs		Chủ đề trọng yếu 2023	Kết quả 2023		
SDG 5	Bình đẳng giới	7, 11	<p>Một số điểm nổi bật về các hoạt động hỗ trợ tín dụng và chính sách nhân sự của TPBank, thể hiện cam kết đối với PTBV và bình đẳng giới:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cam kết hỗ trợ tín dụng cho WSMEs: <ul style="list-style-type: none"> <li>TPBank đã cam kết 50 triệu USD qua thỏa thuận hợp tác ba bên với ADB và DEG nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp WSMEs.</li> <li>100 triệu USD là khoản cam kết vay từ DFC hỗ trợ KHCN, doanh nghiệp siêu nhỏ, SMEs, đặc biệt hướng tới nhóm khách hàng nữ thu nhập thấp và các doanh nghiệp WSMEs.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TPBank cùng với ADB đã triển khai gói hỗ trợ trị giá 5 triệu USD giúp các doanh nghiệp WSMEs vượt qua ảnh hưởng của dịch Covid-19.</li> <li>Tính đến ngày 31/12/2023, tổng dư nợ tín dụng dành cho WSMEs tại TPBank đạt 1.087.957 triệu đồng.</li> <li>TPBank cam kết chính sách nhân sự đảm bảo đa dạng, công bằng và hòa nhập, tạo ra môi trường làm việc bình đẳng cho tất cả các CBNV.</li> </ul>	
SDG 6	Nước sạch và vệ sinh	5, 10	<p>Một số điểm nổi bật trong các hoạt động liên quan đến quản lý nước và bảo vệ môi trường của TPBank, thể hiện cam kết quản lý nguồn nước bền vững và tuân thủ các quy định bảo vệ môi trường:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>TPBank đã triển khai chương trình Nước sạch Trường em tại tỉnh Quảng Ngãi, cung cấp nước sạch cho các trường học, cải thiện điều kiện sống và học tập cho học sinh tại các khu vực khó khăn.</li> <li>Tính đến 31/12/2023, tổng dư nợ tín dụng cho các dự án quản lý nước bền vững tại khu vực đô thị đạt 203.047 triệu đồng, góp phần phát triển CSHT nước sạch và hệ thống thoát nước an toàn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện thu gom và xử lý sơ bộ nước thải theo đúng quy định pháp luật trước khi xả vào hệ thống thoát nước chung, đảm bảo tiêu chuẩn môi trường và giảm thiểu ô nhiễm.</li> <li>Lắp đặt đồng hồ đo lưu lượng nước tại toàn bộ các đơn vị trên toàn hệ thống để kiểm soát và quản lý hiệu quả việc sử dụng nước, giảm thiểu lãng phí và nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên nước.</li> </ul>	
SDG 7	Năng lượng sạch với giá thành hợp lý	1, 5, 12	<ul style="list-style-type: none"> <li>TPBank đã tập trung vào việc phát triển các chính sách tín dụng nhằm hỗ trợ lĩnh vực năng lượng sạch và NLTT, thể hiện cam kết hỗ trợ quá trình chuyển đổi xanh và PTBV, giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tính đến ngày 31/12/2023, tổng dư nợ tín dụng dành cho các dự án liên quan đến năng lượng sạch và NLTT đạt 4.840.755 triệu đồng, bao gồm cả các khoản vay và TPDN.</li> </ul>	
SDG 9	Công nghiệp, sáng tạo và phát triển hạ tầng	1, 11, 12	<ul style="list-style-type: none"> <li>TPBank đã triển khai nhiều sáng kiến hỗ trợ các địa phương có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, nhằm cải thiện điều kiện sống và hỗ trợ PTBV cho cộng đồng. Các sáng kiến này bao gồm cung cấp hạ tầng thiết yếu, hỗ trợ giáo dục, y tế và phát triển các dự án an sinh xã hội tại các khu vực nghèo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TPBank cũng triển khai Chương trình Ưu đãi lãi suất với tổng hạn mức 6.000 tỷ đồng nhằm giúp cho các doanh nghiệp trong các ngành chiến lược như năng lượng sạch, nông nghiệp công nghệ cao, xuất khẩu và sản xuất công nghiệp bền vững... tiếp cận nguồn vốn vay với lãi suất ưu đãi, hỗ trợ quá trình phục hồi và tăng trưởng kinh tế.</li> </ul>	

## 1.9 Đóng góp cho Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs)

SDGs	Chủ đề trọng yếu 2023	Kết quả 2023	
SDG 10 Giảm bất bình đẳng	1, 6, 7	Một số hoạt động thể hiện cam kết của TPBank trong việc hỗ trợ doanh nghiệp và cá nhân vượt qua giai đoạn kinh tế khó khăn, góp phần phát triển kinh tế - xã hội bền vững:	
SDG 11 Các thành phố và cộng đồng bền vững	1, 5, 11, 12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Triển khai gói vay trị giá 5.000 tỷ đồng trong gói tín dụng 120.000 tỷ đồng của NHNN để hỗ trợ chủ đầu tư và người mua nhà tại các dự án NOXH theo Nghị quyết 33/NQ-CP, tạo điều kiện cho người dân thu nhập thấp tiếp cận NOXH và hỗ trợ phát triển ổn định thị trường BĐS.</li> </ul>	
SDG 12 Tiêu thụ và sản xuất có trách nhiệm	1, 3, 6, 10, 12, 14	<p>Một số hoạt động TPBank đang tập trung thực hiện để cải thiện quản trị nội bộ, bảo vệ dữ liệu và sử dụng tài nguyên hiệu quả, góp phần vào PTBV và xây dựng môi trường làm việc xanh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Số hóa quy trình quản trị nội bộ, giúp tối ưu hóa tài nguyên, nâng cao hiệu suất hoạt động, quản lý dữ liệu hiệu quả và giảm thiểu lãng phí tài nguyên.</li> <li>Ban hành các quy định nội bộ như Quy định về quản lý và cung cấp thông tin mật, Quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin quan trọng của ngân hàng và khách hàng.</li> </ul>	
SDG 13 Hành động về khí hậu	1, 5, 6, 10, 12	Tính đến cuối năm 2023, tổng dư nợ tín dụng xanh đạt 5.111 tỷ đồng. Đây là minh chứng cho cam kết của ngân hàng trong việc thúc đẩy PTBV thông qua hỗ trợ tài chính cho các dự án thân thiện với môi trường, góp phần giảm phát thải carbon.	
SDG 14 Tài nguyên và môi trường biển	4, 13	TPBank luôn tuân thủ nghiêm ngặt các quy định và quy trình QLRR E&S trong hoạt động cấp tín dụng, nhằm giảm thiểu rủi ro tài chính và đóng góp tích cực vào sự PTBV của đất nước:	
SDG 15 Tài nguyên và môi trường trên đất liền		<ul style="list-style-type: none"> <li>Áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế, bao gồm các Tiêu chuẩn Hiệu suất (PS) của IFC, đảm bảo các dự án được tài trợ tuân thủ các quy định về quản lý rủi ro E&amp;S.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Giảm lãi suất vay lên tới 1.950 tỷ đồng cho các khách hàng hiện hữu nhằm đồng hành cùng doanh nghiệp và cá nhân trong giai đoạn phục hồi kinh tế sau đại dịch và thời kỳ khó khăn của nền kinh tế.</li> <li>Hỗ trợ lãi suất 34.836 triệu đồng theo chương trình hỗ trợ lãi suất 2% của Chính phủ tại Nghị định 31/2022/NĐ-CP, giúp giảm bớt gánh nặng tài chính cho khách hàng, thúc đẩy hoạt động kinh doanh và đóng góp vào quá trình phục hồi kinh tế.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuân thủ tiêu chuẩn ISO 20000 về quản lý dịch vụ CNTT, đảm bảo các dịch vụ CNTT được quản lý và vận hành theo các tiêu chuẩn quốc tế, nâng cao chất lượng và độ an toàn của hệ thống thông tin.</li> <li>Triển khai các giải pháp tiết kiệm và quản lý hiệu quả tài nguyên như nước, điện, giấy in, và nhiên liệu; khuyến khích sử dụng vật liệu thân thiện với môi trường và áp dụng 3Rs (giảm thiểu - tái sử dụng - tái chế) trong các hoạt động của ngân hàng.</li> </ul>	
		Những nỗ lực này của TPBank không chỉ hỗ trợ PTBV mà còn góp phần vào quá trình chuyển dịch sang nền kinh tế xanh của Việt Nam.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuân thủ các quy định trong nước về thẩm định và QLRR E&amp;S, đảm bảo các dự án ngân hàng tài trợ không gây hại đến hệ sinh thái và môi trường tự nhiên.</li> </ul>	

## 1.9 Đóng góp cho Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs)

SDGs	Chủ đề trọng yếu 2023	Kết quả 2023
SDG 16 Hoà bình, công lý và các thể chế mạnh mẽ	3, 4, 6, 8, 9, 14	<p>TPBank không ngừng nỗ lực xây dựng môi trường hoạt động an toàn, bền vững và tuân thủ các quy định quốc tế về quản trị và bảo mật thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>8.930 CBNV đã được đào tạo về PCTN, đảm bảo toàn bộ đội ngũ nhân sự có ý thức và kiến thức đầy đủ để tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn đạo đức trong kinh doanh.</li> <li>Ban hành quy định nội bộ như Quy định về quản lý và cung cấp thông tin mật, Quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin quan trọng của ngân hàng và khách hàng, giảm thiểu rủi ro tài chính và bảo vệ thông tin cá nhân, giao dịch của khách hàng.</li> </ul>
SDG 17 Quan hệ đối tác vì các mục tiêu	5, 12, 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chủ động hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế như ADB, IFC, DFC, DEG, GCPF triển khai chính sách tài chính bền vững, đặc biệt là trong các lĩnh vực như tín dụng xanh.</li> <li>Phối hợp chặt chẽ với HHNH để đưa ra các góp ý quan trọng cho NHNN và các Bộ ngành trong quá trình xây dựng các dự thảo Nghị định, Thông tư và các văn bản pháp luật khác liên quan đến hoạt động ngân hàng, giúp hoàn thiện khuôn khổ pháp lý và tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của hệ thống ngân hàng.</li> </ul>



# Chương 2 Kinh tế



## 2.1 Tác động kinh tế trực tiếp



Tham chiếu GRI 201

TPBank xây dựng chiến lược PTBV với trọng tâm hướng tới lợi ích lâu dài cho khách hàng, cổ đông, nhà đầu tư, người lao động và cộng đồng.

Trong bối cảnh tình hình kinh tế còn chưa ổn định, TPBank đã đưa ra nhiều chính sách ưu đãi về lãi suất, đồng thời thực hiện các biện pháp giảm lãi và phí với số lãi giảm lên tới hàng nghìn tỷ đồng nhằm hỗ trợ doanh nghiệp, cá nhân. Điều này đã tác động tới kết quả kinh doanh của Ngân hàng trong năm 2023.

Chi tiết tham khảo:

[Báo cáo Tài chính năm 2023 đã được kiểm toán kèm giải trình chênh lệch](#)

Tham chiếu GRI 201- 4:

Hỗ trợ tài chính nhận được từ Chính phủ  
Trong năm 2023, **TPBank không nhận bất kỳ khoản hỗ trợ tài chính trực tiếp nào từ Chính phủ**, cho thấy sự tự chủ về tài chính và khả năng phát triển bền vững mà không phụ thuộc vào các gói hỗ trợ nhà nước. TPBank duy trì sự ổn định và phát triển thông qua các chiến lược kinh doanh hiệu quả, đặc biệt là việc đẩy mạnh số hóa và tối ưu hóa nguồn vốn, giúp ngân hàng vượt qua các thách thức kinh tế trong năm qua.







Tham chiếu GRI 203

# TPBank đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì lưu thông tiền tệ và hỗ trợ nền kinh tế quốc gia

Ngân hàng kết hợp hiệu quả kinh doanh với việc tối đa hóa lợi ích kinh tế - xã hội, tạo ra giá trị bền vững cho cộng đồng

Trong năm 2023, mặc dù đối mặt với nhiều thách thức, TPBank vẫn chủ động đưa ra nhiều giải pháp tín dụng kịp thời, giúp các doanh nghiệp và người dân có cơ hội tiếp cận nguồn vốn ưu đãi để vượt qua giai đoạn khó khăn, khôi phục sản xuất kinh doanh, đảm bảo sinh kế cho người dân, đặc biệt là tại các khu vực khó khăn.

Các đóng góp gián tiếp cho kinh tế - xã hội: TPBank thể hiện cam kết PTBV qua chính sách tài chính, dư nợ tín dụng cho SMEs năm 2023 đạt 53.354.606 triệu đồng, chiếm 24,52% tổng dư nợ, thể hiện cam kết mạnh mẽ hỗ trợ SMEs. Ngân hàng cũng ưu tiên các lĩnh vực đóng góp vào kinh tế xanh như: nông nghiệp (7,17%), xuất khẩu (2,51%), năng lượng tái tạo (2,23%), và doanh nghiệp công nghệ cao (1,52%). Những con số này khẳng định cam kết của TPBank trong việc thúc đẩy kinh tế bền vững và hỗ trợ cộng đồng lâu dài.

TPBank không chỉ triển khai các chính sách tín dụng hỗ trợ người dân và doanh nghiệp, mà còn dành đặc biệt chú trọng đến an sinh xã hội và tài trợ giáo dục, khẳng định cam kết đóng góp tích cực cho cộng đồng. Ngân hàng luôn nỗ lực lan tỏa những giá trị nhân văn đến các vùng sâu, vùng xa và những khu vực có điều kiện kinh tế khó khăn, nhằm xây dựng một xã hội PTBV.

Trong năm 2023, mặc dù phải đối mặt với nhiều thách thức kinh tế, TPBank vẫn duy trì cam kết bằng việc triển khai nhiều sáng kiến nhằm đóng góp tích cực cho xã hội, môi trường và cộng đồng. Ngân sách thực chi cho các chương trình an sinh xã hội và hoạt động thiện nguyện đạt 7.617 triệu đồng.

## 2.3 Tuân thủ nghĩa vụ thuế



Tham chiếu GRI 207


TPBank luôn coi việc tuân thủ nghĩa vụ thuế là một phần quan trọng trong cam kết PTBV. Ngân hàng luôn thực hiện đầy đủ việc kê khai và nộp thuế đúng hạn, chính xác theo các quy định pháp luật về thuế tại Việt Nam và các quốc gia mà TPBank có hoạt động hoặc giao dịch phát sinh. Khối Tài chính chịu trách nhiệm giám sát và đảm bảo thực hiện các nghĩa vụ thuế của TPBank.

### Các biện pháp kiểm soát và thực hiện dựa trên các nguyên tắc sau:

- Tuân thủ đầy đủ các quy định về thuế, bao gồm kê khai, báo cáo và nộp thuế đúng thời hạn theo yêu cầu của cơ quan quản lý.
- Tuân thủ hướng dẫn và khuyến nghị của Bộ Tài chính, Tổng Cục Thuế để đảm bảo quy trình tuân thủ chính xác, đầy đủ.
- Nhanh chóng trả lời các thắc mắc và cung cấp thông tin chính xác khi có yêu cầu từ cơ quan thuế.
- Liên tục cập nhật và theo dõi chính sách thuế để đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật hiện hành.
- Đánh giá tác động thuế của mỗi kế hoạch kinh doanh, nhằm tối ưu hóa hiệu quả và đảm bảo tuân thủ.
- Đảm bảo các tờ khai thuế được hoàn thành và nộp đúng thời hạn, chính xác.
- Tuyển dụng CBNV về thuế có trình độ chuyên môn cao để đảm bảo chất lượng và hiệu quả trong quản lý thuế.
- Hợp tác với các công ty tư vấn thuế hàng đầu như Big4<sup>6</sup> để nhận tư vấn và hỗ trợ trong các vấn đề phức tạp về thuế.
- Khi gặp các vấn đề thuế chưa được quy định rõ, TPBank chủ động xin ý kiến hướng dẫn từ Bộ Tài chính và Tổng cục Thuế.



<sup>6</sup> Từ năm 2018, Ngân hàng đã ký Hợp đồng Tax Retainer để tư vấn/đào tạo cập nhật chính sách thuế cho CBNV với Công ty tư vấn thuế Big4



Chương 3  
Quản trị

### TPBank nhận thức rằng quản trị là yếu tố cốt lõi quyết định sự thành công và duy trì sự PTBV của ngân hàng

Công tác quản trị không chỉ định hình các chính sách và chiến lược dài hạn, mà còn đảm bảo mọi hoạt động của ngân hàng được điều hành hiệu quả, tuân thủ đúng quy định pháp luật. TPBank luôn đặt quản trị doanh nghiệp vào vị trí trọng tâm, áp dụng từ cấp quản lý cao nhất đến từng CBNV. Quá trình này giúp ngân hàng không ngừng nâng cao chất lượng quản trị, thúc đẩy sự minh bạch và duy trì kỷ luật trong hoạt động; giúp TPBank duy trì tính bền vững trong hoạt động và đáp ứng được các tiêu chuẩn quốc tế và trong nước về quản trị doanh nghiệp. Với hệ thống quản trị hiệu quả, TPBank đã xây dựng được cơ chế kiểm soát rủi ro, quy trình ra quyết định hợp lý, đảm bảo tuân thủ đúng các yêu cầu pháp lý, đồng thời tối ưu hóa hoạt động kinh doanh và quản lý nguồn lực một cách hiệu quả nhất.



### 3.1.1 Cơ cấu tổ chức

Tham chiếu GRI 2-9

TPBank đã thiết lập cơ cấu tổ chức quản lý chặt chẽ, bao gồm **hệ thống kiểm soát nội bộ và kiểm toán nội bộ**, tuân thủ theo quy định của Luật các TCTD và các quy định khác có liên quan của pháp luật Việt Nam

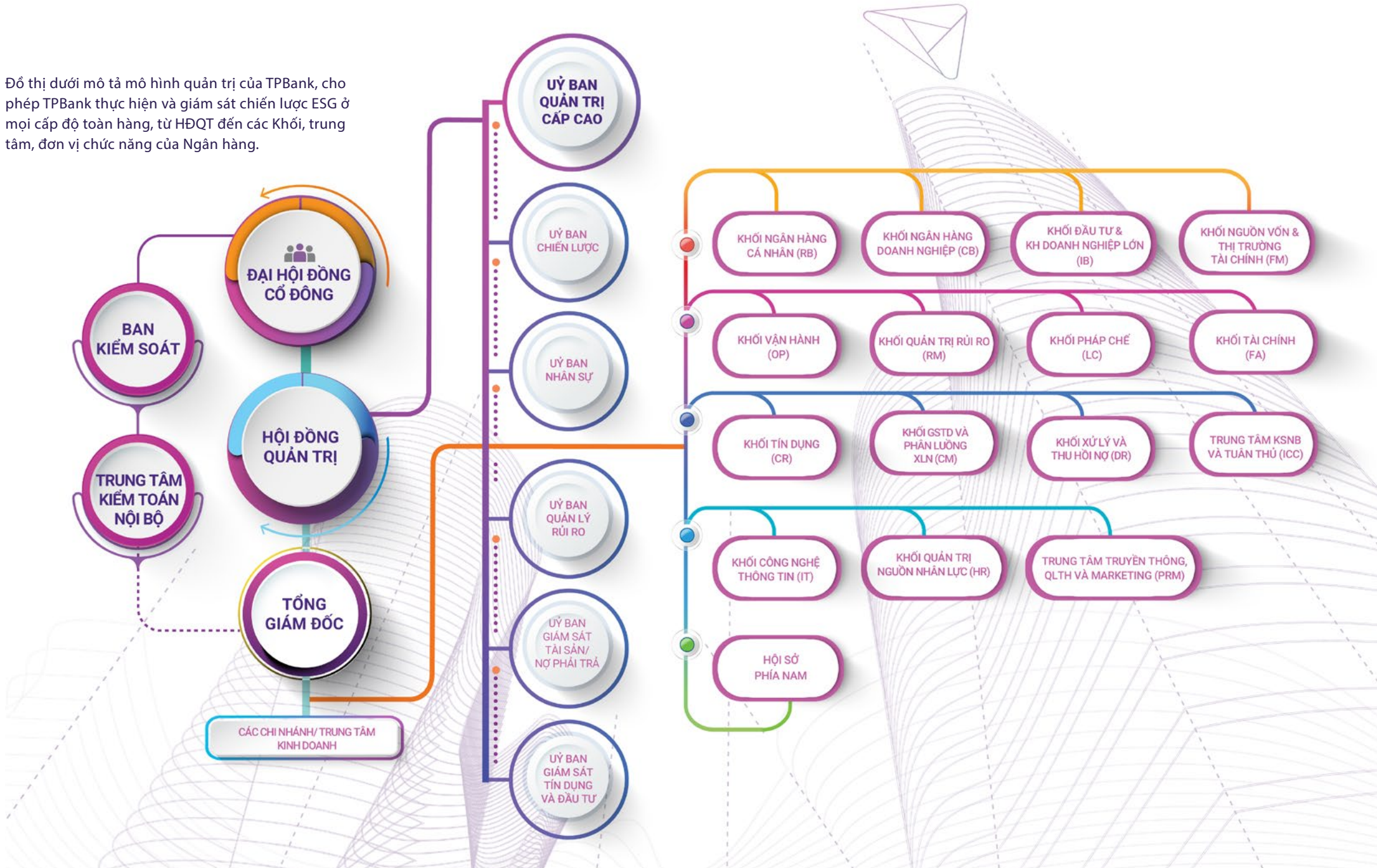
Tại TPBank, HĐQT là cơ quan quản trị cao nhất, chịu trách nhiệm ra các quyết định và giám sát các tác động kinh tế - môi trường - xã hội của ngân hàng. HĐQT cũng là cơ quan chịu trách nhiệm phát triển, phê duyệt và tuyên bố sứ mệnh, chiến lược và chính sách PTBV, bao gồm chiến lược ESG.

HĐQT và BĐH của TPBank luôn cam kết thực hiện các thông lệ quản trị doanh nghiệp tiên tiến và phù hợp nhất với thực tiễn hoạt động của ngân hàng, nhằm đảm bảo quản lý Ngân hàng hiệu quả và đạt được các kế hoạch, mục tiêu chiến lược ĐHCĐ đã đề ra.



### 3.1.1 Cơ cấu tổ chức

Đồ thị dưới mô tả mô hình quản trị của TPBank, cho phép TPBank thực hiện và giám sát chiến lược ESG ở mọi cấp độ toàn hàng, từ HĐQT đến các Khối, trung tâm, đơn vị chức năng của Ngân hàng.



### 3.1.1 Cơ cấu tổ chức

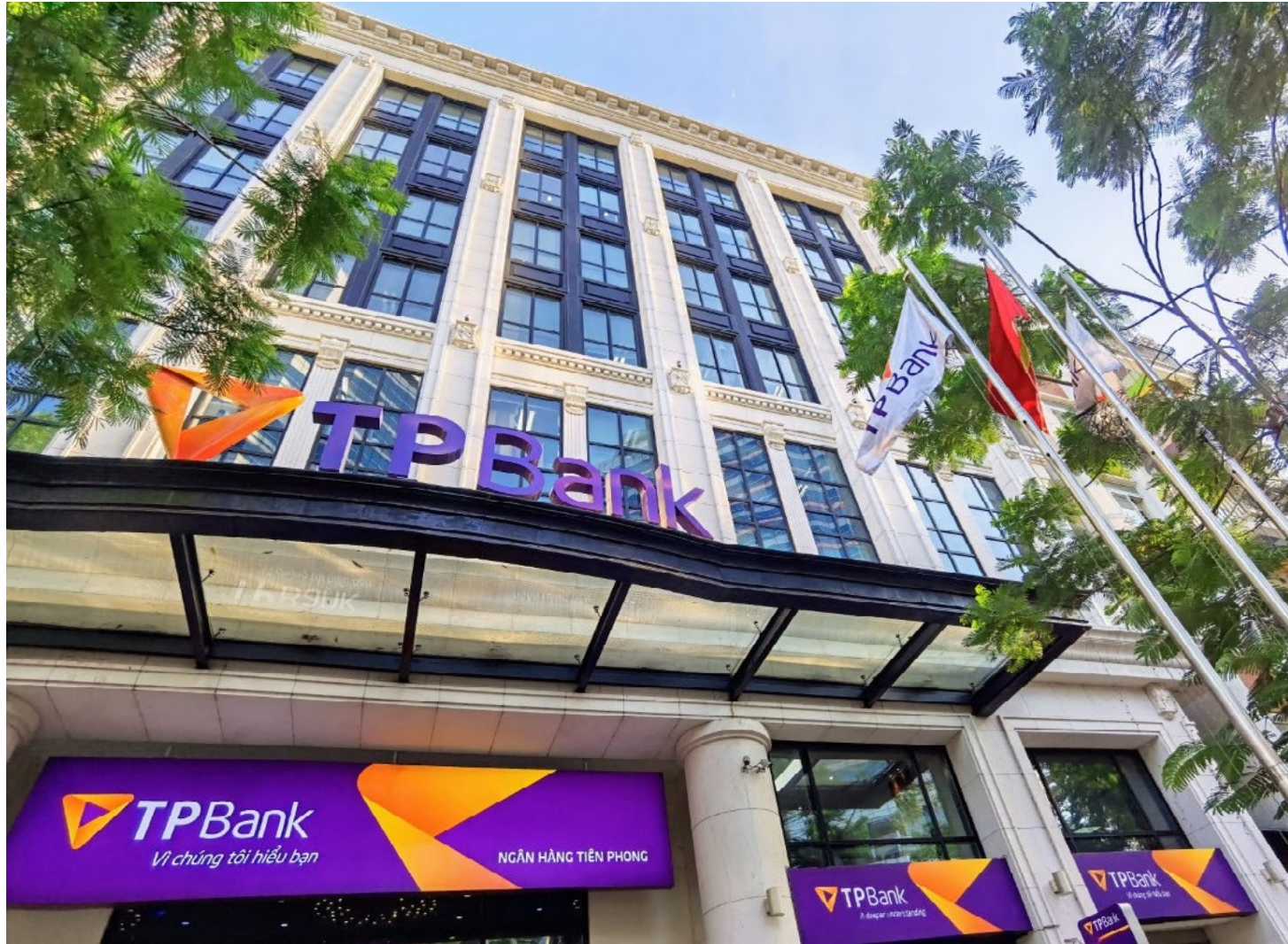
Với nhiệm vụ **định hướng chiến lược, quản trị và giám sát cấp cao**, HĐQT đã xây dựng và thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm đảm bảo hoạt động của Ngân hàng an toàn, hiệu quả, tối ưu hóa các nguồn lực

HĐQT đảm bảo hoạt động của TPBank diễn ra an toàn, hiệu quả và tối ưu hóa các nguồn lực thông qua các chính sách và quy định phù hợp với pháp luật và nội bộ.

Các ủy ban này tham mưu và hỗ trợ HĐQT trong việc quản lý, kiểm tra và giám sát nội bộ hiệu quả, đảm bảo TPBank tuân thủ và thực hiện các mục tiêu chiến lược.

TGD và BĐH được giao nhiệm vụ tổ chức thực hiện, đồng thời tiến hành rà soát, đánh giá định kỳ hoặc đột xuất các quy định nội bộ, kịp thời đề xuất HĐQT xem xét, điều chỉnh chính sách. TPBank luôn đi đầu trong việc áp dụng các thông lệ quản trị tiên tiến, đảm bảo các chính sách và chiến lược được ĐHCĐ thông qua được thực hiện hiệu quả, góp phần duy trì sự phát triển ổn định và đạt được các mục tiêu.

Cơ cấu quản trị này giúp TPBank duy trì sự ổn định, tuân thủ pháp luật, và linh hoạt trong việc điều chỉnh các chính sách quản trị khi cần thiết. Mô hình này cho phép thực hiện và giám sát chiến lược ESG trên tất cả các cấp độ quản lý, từ HĐQT đến các phòng ban chức năng và ĐVKD, đảm bảo mục tiêu PTBV được thực hiện đồng bộ, hiệu quả và tuân thủ các nguyên tắc quản trị tốt nhất.



## 3.1.2 Nguyên tắc quản trị công ty

Nguyên tắc quản trị của TPBank được xây dựng dựa trên việc tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật và áp dụng các thực hành quốc tế tiên tiến, đảm bảo sự PTBV và hoạt động hiệu quả. Nhờ tuân thủ chặt chẽ các nguyên tắc này, TPBank duy trì sự ổn định, minh bạch trong quản trị, và tạo niềm tin cho cổ đông, nhà đầu tư và các đối tác trong ngành tài chính.

### Các nguyên tắc quản trị cơ bản tại TPBank





### 3.1.3 Quản trị ESG tại TPBank



### 3.1.3.1 Rủi ro ESG tại TPBank

Ngành ngân hàng đang phải đối mặt với các thay đổi nhanh chóng về tiêu chuẩn, quy định, và môi trường kinh doanh, trong đó QLRR, đặc biệt là QLRR về ESG, ngày càng trở nên quan trọng. Nhận thức rõ xu hướng này, TPBank đã xác định việc tuân thủ các tiêu chuẩn và QLRR ESG là ưu tiên hàng đầu, nhằm đảm bảo sự bền vững trong hoạt động kinh doanh.

QLRR là yếu tố **then chốt** giúp TPBank định hướng hoạt động kinh doanh một cách có hệ thống và rõ ràng. QLRR cho phép ngân hàng đưa ra các quyết định kinh doanh phù hợp với **khẩu vị rủi ro, tăng cường khả năng thích ứng** với sự thay đổi của môi trường kinh doanh và các yếu tố nội tại. Quan trọng hơn, **QLRR giúp TPBank duy trì tăng trưởng bền vững**, ngay cả trong những giai đoạn khó khăn của nền kinh tế.

TPBank đã xây dựng **Khung quản trị và QLRR ESG** nhằm **xác định, đo lường, đánh giá, giám sát và giảm thiểu rủi ro ESG** trong các hoạt động tín dụng và vận hành nội bộ. Khung này được xây dựng dựa trên các chuẩn mực quốc tế và quy định pháp luật Việt Nam, giúp TPBank duy trì sự ổn định và bền vững trong kinh doanh, đồng thời đáp ứng các yêu cầu về quản trị ESG. TPBank liên tục cập nhật những thay đổi về tiêu chuẩn ESG từ các cơ quan quản lý và các chuẩn mực ESG tiên tiến quốc

tế để kịp thời điều chỉnh hệ thống QTRR tổng thể, chiến lược quản trị ESG và các kế hoạch PTBV, đảm bảo tuân thủ và thích ứng với các yêu cầu quốc tế.

Trước những thay đổi về QTRR ESG, TPBank đã chủ động nâng cao khả năng giám sát và thường xuyên cập nhật các quy định từ cơ quan quản lý, xu hướng kinh tế toàn cầu, và sự phát triển của công nghệ liên quan đến ESG. Đặc biệt, quá trình chuyển dịch sang phát thải ròng bằng "0" có thể tác động trực tiếp đến các chỉ số hoạt động của ngân hàng như hiệu quả kinh doanh, danh mục tín dụng và khả năng QLRR. TPBank đã tích hợp QLRR ESG vào quy trình QLRR tín dụng và các hoạt động kinh doanh cốt lõi, đảm bảo giám sát và đánh giá thường xuyên các rủi ro ESG có thể ảnh hưởng đến hoạt động của ngân hàng, cổ đông, khách hàng và đối tác. Ngân hàng không ngừng giám sát các yếu tố rủi ro trọng yếu, phân tích tác động và triển khai các phương án dự phòng dựa trên hệ thống kiểm soát nội bộ hiệu quả. Đồng thời, TPBank chú trọng nhận diện nguyên nhân chính của rủi ro và triển khai các giải pháp quản lý kịp thời để đảm bảo sự phát triển bền vững và khả năng thích ứng trước sự thay đổi của nền kinh tế.



### 3.1.3.1 Rủi ro ESG tại TPBank

#### Rủi ro Môi trường



Bao gồm các tác động tiêu cực như mất mát tài sản, ô nhiễm, suy thoái đa dạng sinh học và hệ sinh thái, ảnh hưởng đến tài chính và danh tiếng của doanh nghiệp. Những rủi ro này xuất phát từ cả rủi ro vật lý và rủi ro chuyển đổi liên quan đến BĐKH:

- Rủi ro vật lý cấp tính: Gắn liền với các hiện tượng thời tiết cực đoan như lũ lụt, cháy rừng, hạn hán với tần suất và mức độ nghiêm trọng ngày càng gia tăng.
- Rủi ro vật lý mãn tính: Xuất phát từ các thay đổi dài hạn như mực nước biển dâng cao và nhiệt độ toàn cầu tăng.
- Rủi ro chuyển đổi: Phát sinh khi chuyển sang nền kinh tế carbon thấp, chịu tác động từ các chính sách mới, công nghệ và kỳ vọng của xã hội.

Chính sách QLRR môi trường của TPBank được xây dựng dựa trên bốn nguyên tắc chính: Tuân thủ các quy định pháp luật về môi trường của Việt Nam; Ưu tiên các sáng kiến liên quan đến tăng trưởng xanh và PTBV; Tích hợp QLRR môi trường vào quy trình QLRR tổng thể của ngân hàng; và Tuân thủ các quy định về báo cáo và công bố thông tin liên quan đến môi trường.

#### Rủi ro Xã hội



Bao gồm các rủi ro liên quan đến tổn hại về tài sản, danh tiếng hoặc thiệt hại do các yếu tố xã hội như vi phạm nhân quyền (lao động trẻ em, lao động cưỡng bức, buôn người), sức khỏe và an toàn cộng đồng, quyền lợi của nhóm yếu thế, di sản văn hóa, thu hồi đất và tác động xã hội từ BĐKH, sức khỏe và phúc lợi của CBNV. Các tổ chức, bao gồm ngân hàng, đóng vai trò quan trọng trong việc giám sát và giải quyết các bất bình đẳng xã hội. Chính sách quản lý rủi ro xã hội của TPBank được thể hiện qua các quy định nội bộ như quy chế ứng xử; nguyên tắc về đa dạng, công bằng và hòa nhập; bảo mật dữ liệu, và văn hóa doanh nghiệp.

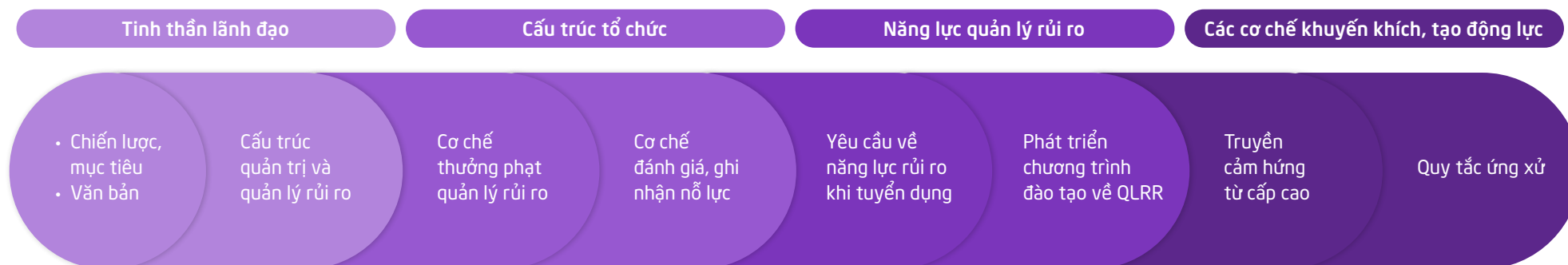
#### Rủi ro Quản trị



Liên quan đến các cơ chế giám sát và cách thức quản lý thông qua chính sách, quy trình, và quyết định nhằm cân bằng lợi ích và mối quan hệ với các bên liên quan như cổ đông, khách hàng, CBNV và cộng đồng. Nền tảng quản lý rủi ro quản trị của TPBank dựa trên Quy chế ứng xử và 5 giá trị cốt lõi: Liêm chính (đạo đức nghề nghiệp), Sáng tạo (đổi mới và đột phá), Cầu tiến (phát huy năng lực cá nhân), Hợp lực (gắn bó và hợp tác), và Bền bỉ (kiên định vượt khó). Những giá trị này giúp TPBank xây dựng thương hiệu và đạt được các mục tiêu chiến lược, đảm bảo sự PTBV và lợi ích lâu dài cho các bên liên quan.

### 3.1.3.2 Văn hóa quản trị rủi ro tại TPBank

Tại TPBank, Văn hóa QLRR được phát triển và duy trì thông qua việc đảm bảo **bốn cấu phần**:



Trong năm 2023, TPBank đã thực hiện nhiều bước cải thiện để nâng cao QTRR và tuân thủ các quy định tài chính. Những nỗ lực này giúp TPBank duy trì sự ổn định tài chính, nâng cao năng lực QLRR và đáp ứng các yêu cầu quốc tế cũng như trong nước một cách hiệu quả:

- Theo dõi các chỉ số tài chính quan trọng nhằm đáp ứng yêu cầu của NHNN, các tổ chức xếp hạng quốc tế, các đối tác trong và ngoài nước; đồng thời áp dụng các thông lệ quốc tế để nâng cao tính minh bạch và uy tín của ngân hàng.
- Chủ động nâng cấp phương thức QLRR thanh khoản và rủi ro tín dụng nhằm tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh, đảm bảo các chỉ số tài chính trọng yếu và giảm thiểu rủi ro trong bối cảnh thị trường biến động.

## Mô hình "Ba tuyến bảo vệ độc lập"

Cơ cấu QLRR tại TPBank được xây dựng theo mô hình "Ba tuyến bảo vệ độc lập", giúp đảm bảo phân định rõ ràng chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của từng đơn vị và cá nhân, đồng thời ngăn chặn xung đột lợi ích và nâng cao hiệu quả QLRR. Mô hình này giúp TPBank quản lý các rủi ro liên quan đến ESG một cách minh bạch và hiệu quả, đồng thời thúc đẩy văn hóa rủi ro trong toàn hệ thống. Việc triển khai mô hình này còn giúp TPBank duy trì sự ổn định và PTBV trong bối cảnh môi trường kinh doanh thay đổi nhanh chóng.

Mô hình "Ba tuyến bảo vệ độc lập" theo cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị bộ phận trong quản lý, giám sát các rủi ro ESG tại TPBank như sau:

#### ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG

#### HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

#### TỔNG GIÁM ĐỐC

##### Tuyến bảo vệ thứ nhất

Các đơn vị kinh doanh (bao gồm bộ phận phát triển sản phẩm) và các bộ phận có chức năng tạo doanh thu khác chịu trách nhiệm quản lý và giám sát rủi ro trong các hoạt động hàng ngày nhằm phát hiện và QLRR ở cấp độ cơ bản nhất, đảm bảo các quy trình và quyết định kinh doanh được thực hiện phù hợp với khẩu vị rủi ro của ngân hàng.

Tuyến này là tuyến bảo vệ đầu tiên, nơi mà các rủi ro ESG có thể xuất hiện từ các quyết định kinh doanh liên quan.

##### Tuyến bảo vệ thứ hai

Bao gồm các đơn vị kiểm soát rủi ro và tuân thủ, chịu trách nhiệm giám sát, kiểm tra việc thực hiện và tuân thủ các quy trình QLRR ESG của tuyến thứ nhất.

Tuyến này đảm bảo các quy trình và chiến lược QLRR ESG của ngân hàng được nhận diện, đánh giá và kiểm soát kịp thời.

##### Tuyến bảo vệ thứ ba

Kiểm toán nội bộ là tuyến bảo vệ cuối cùng và độc lập, có nhiệm vụ kiểm tra và đánh giá hiệu quả của các hoạt động QLRR, bao gồm QLRR ESG.

Tuyến này cung cấp báo cáo và đánh giá cho HĐQT và các cấp quản lý cao nhất của ngân hàng.

Đảm bảo hai tuyến bảo vệ trước đó hoạt động hiệu quả, tuân thủ đầy đủ và chặt chẽ các quy trình QLRR ESG.

## 3.1.4 Giám sát việc quản lý các tác động ESG

Tham chiếu GRI 2-13

- HĐQT đóng vai trò quan trọng nhất trong việc thiết lập và triển khai chiến lược PTBV. HĐQT không chỉ đảm bảo duy trì Văn hóa ESG toàn diện trong toàn hệ thống mà còn tuân thủ các chỉ đạo từ Chính phủ và NHNN. HĐQT cũng thực hiện giám sát và chỉ đạo BDH trong việc triển khai các giải pháp để tối ưu hóa nguồn lực và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.
- HĐQT xây dựng các định hướng chiến lược và mục tiêu PTBV, trình ĐHĐCĐ tại cuộc họp thường niên. Sau khi Nghị quyết được thông qua, HĐQT tổ chức triển khai và chỉ đạo BDH cụ thể hóa các mục tiêu đó thành những hành động cụ thể cho từng đơn vị.
- TGD và BDH chịu trách nhiệm xây dựng các mục tiêu và kế hoạch nhằm đảm bảo các vấn đề liên quan đến PTBV được hiểu và thực hiện thống nhất trong toàn hệ thống, từ Ban lãnh đạo đến từng CBNV, từ Hội sở đến các ĐVKD. BDH chịu trách nhiệm triển khai các Nghị quyết từ ĐHĐCĐ và HĐQT, đồng thời điều hành hoạt động kinh doanh và chiến lược PTBV để đảm bảo sự an toàn và hiệu quả cho ngân hàng.
- Tại mỗi đơn vị, các chiến lược và mục tiêu PTBV cũng như kế hoạch hoạt động cụ thể được truyền đạt đến toàn thể CBNV thông qua các cuộc họp tổng kết, họp triển khai nhiệm vụ kinh doanh, hội nghị người lao động và các khóa đào tạo, đảm bảo tất cả CBNV đều hiểu và đồng lòng triển khai chiến lược một cách hiệu quả.

Cách tiếp cận đồng bộ từ cấp **lãnh đạo cao nhất đến từng CBNV** giúp TPBank duy trì và thực hiện thành công chiến lược PTBV, góp phần vào sự PTBV của ngân hàng.

### Đại Hội đồng cổ đông

- Phê duyệt Chiến lược phát triển của ngân hàng qua từng thời kỳ, bao gồm các mục tiêu và chiến lược PTBV, đảm bảo ngân hàng phát triển theo hướng bền vững, tuân thủ các quy định pháp luật và chuẩn mực quốc tế.
- Giám sát HĐQT và BDH trong quá trình thực hiện các kế hoạch kinh doanh, đảm bảo tính minh bạch và có trách nhiệm trong quá trình triển khai các mục tiêu PTBV của ngân hàng.

### Hội đồng Quản trị

Chịu trách nhiệm chỉ đạo chiến lược PTBV, đảm bảo sự phù hợp với Chiến lược phát triển giai đoạn 2023 - 2028 và tầm nhìn đến năm 2035, như đã được xác định tại ĐHĐCĐ, cụ thể:

- Đảm bảo chiến lược PTBV được triển khai đồng bộ và phù hợp với chiến lược phát triển tổng thể của ngân hàng trong từng giai đoạn, giúp TPBank đạt được mục tiêu PTBV không chỉ trong ngắn hạn mà còn trong dài hạn.
- Có trách nhiệm phê duyệt các mục tiêu cụ thể và các kế hoạch hành động liên quan đến PTBV, bao gồm các vấn đề về ESG. Việc phê duyệt này đảm bảo mọi hoạt động của ngân hàng luôn đi đúng hướng và tuân thủ các yêu cầu quốc tế về PTBV.
- HĐQT giao UBQLRR chỉ đạo xây dựng khung quản trị ESG và nâng cao năng lực thực thi các chiến lược ESG của ngân hàng, đảm bảo các quy trình QTRR liên quan đến ESG được triển khai hiệu quả, giúp TPBank đạt được các mục tiêu PTBV một cách an toàn và toàn diện.

### Tổng Giám Đốc

- Xây dựng và trình HĐQT phê duyệt các mục tiêu và kế hoạch hành động PTBV, đảm bảo các yêu cầu về ESG được đáp ứng và mục tiêu bền vững được tích hợp vào chiến lược phát triển chung của ngân hàng.
- BDH chịu trách nhiệm truyền đạt các mục tiêu và kế hoạch PTBV đã được HĐQT phê duyệt đến tất cả các đơn vị trong hệ thống, đảm bảo từ cấp quản lý đến từng CBNV đều hiểu rõ và cam kết thực hiện các mục tiêu này trong mọi hoạt động kinh doanh của ngân hàng.
- BDH chịu trách nhiệm giám sát việc thực hiện các kế hoạch PTBV và đảm bảo các kế hoạch được triển khai đúng lộ trình và đạt được các mục tiêu đã đề ra.
- Tổng Giám đốc bổ nhiệm Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khối Quản trị Rủi ro thực hiện quản lý và giám sát việc triển khai các mục tiêu, chiến lược, kế hoạch PTBV và các vấn đề ESG, đảm bảo tất cả các đơn vị trong ngân hàng tuân thủ đúng các mục tiêu PTBV đã đề ra, đồng thời theo dõi sát sao hiệu quả của các biện pháp QLRR liên quan đến ESG.
- TPBank đã bổ nhiệm Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Quản trị Rủi ro thực hiện quản lý, giám sát trực tiếp việc triển khai các mục tiêu, chiến lược, kế hoạch và hiệu quả quản lý các vấn đề ESG tại TPBank.

### Các Chi Nhánh, Trung tâm, Khối chức năng

- Chịu trách nhiệm triển khai các kế hoạch và chiến lược PTBV đã được phê duyệt, đảm bảo các hoạt động kinh doanh và QLRR đều tuân thủ mục tiêu PTBV. Phối hợp với các đơn vị nghiệp vụ tại Hội sở để đảm bảo chiến lược PTBV được thực hiện nhất quán trên toàn hệ thống.
- Mỗi CBNV có trách nhiệm thực hiện các công việc hàng ngày gắn liền với mục tiêu PTBV của ngân hàng, đảm bảo mọi hoạt động nghiệp vụ, từ giao dịch khách hàng đến xử lý các quy trình nội bộ, đều tuân theo nguyên tắc PTBV. CBNV phải nhận diện và báo cáo các rủi ro hoặc cơ hội liên quan đến ESG trong quá trình hoạt động nhằm đóng góp vào mục tiêu chung của TPBank.

### 3.1.4.1 Vai trò của HĐQT

Tham chiếu GRI 2-12

HĐQT chịu trách nhiệm cao nhất trong việc định hướng, chỉ đạo và giám sát xây dựng và triển khai chiến lược phát triển của ngân hàng, bao gồm các kế hoạch và mục tiêu về PTBV; thiết lập và duy trì văn hóa ESG trong toàn hệ thống. Để đảm bảo chiến lược PTBV được thực hiện đúng hướng và đạt hiệu quả, HĐQT đã triển khai nhiều hoạt động quan trọng:

- Giám sát chặt chẽ việc triển khai chiến lược PTBV thông qua các Nghị quyết và Thông báo kết luận từ các cuộc họp, đồng thời yêu cầu Tổng Giám đốc chỉ đạo BDH và các đơn vị liên quan cập nhật, dự báo các diễn biến về kinh tế - xã hội - môi trường ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của TPBank để kịp thời điều chỉnh chiến lược, đảm bảo đạt được mục tiêu kinh doanh hàng năm và chiến lược PTBV đã đề ra tại ĐHĐCĐ.
- Tiến hành các cuộc họp định kỳ để đánh giá tiến độ triển khai công việc và hiệu quả của các chiến lược đã được phê duyệt, trong đó có các mục tiêu PTBV, đồng thời cập nhật các vấn đề mới phát sinh để có định hướng điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế.
- Ngoài các cuộc họp định kỳ, HĐQT cũng thực hiện lấy ý kiến các thành viên HĐQT bằng văn bản để đưa ra các chỉ đạo cần thiết nhằm giải quyết các vấn đề mà Tổng Giám đốc và BDH báo cáo, đảm bảo các vấn đề được giải quyết kịp thời và hiệu quả, ngay cả giữa các kỳ họp.
- HĐQT với tinh thần trách nhiệm cao, luôn cam kết đảm bảo lợi ích của cổ đông, khách hàng, đối tác và các bên liên quan, đồng thời đảm bảo TPBank đóng góp vào sự PTBV về kinh tế - môi trường - xã hội của đất nước.

### 3.1.4.2 Vai trò của Ban kiểm soát

Thực hiện nhiệm vụ giám sát hoạt động quản trị, điều hành và kinh doanh, đảm bảo việc tuân thủ quy định của pháp luật và Điều lệ TPBank. BKS đại diện cho các cổ đông trong việc theo dõi và phát hiện kịp thời mọi hành vi vi phạm liên quan đến pháp luật hoặc Điều lệ TPBank, bảo vệ lợi ích của cổ đông và đảm bảo sự tuân thủ pháp luật trong tất cả hoạt động của ngân hàng. Cụ thể:

- Chịu trách nhiệm trước cổ đông trong việc giám sát hoạt động của HĐQT và BDH để đảm bảo các quy định và quyết định của ngân hàng được thực hiện theo đúng pháp luật và Điều lệ, đảm bảo tính minh bạch và sự tuân thủ trong quá trình quản trị và điều hành.
- Phát hiện kịp thời các hành vi vi phạm, yêu cầu chấm dứt và đưa ra giải pháp khắc phục theo đúng quy trình pháp lý và nội quy của ngân hàng.

### 3.1.4.3 Vai trò của Ban điều hành

BDH dưới sự lãnh đạo của Tổng Giám đốc đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng và thực thi chiến lược PTBV của ngân hàng. Những hoạt động của BDH đảm bảo chiến lược PTBV được triển khai hiệu quả, bền vững và đồng bộ trên toàn hệ thống. Các nhiệm vụ bao gồm:

- Xây dựng các chiến lược, mục tiêu và kế hoạch hành động PTBV dựa trên định hướng và mục tiêu đã được ĐHĐCĐ thông qua. Chịu trách nhiệm triển khai các kế hoạch này thông qua các chính sách ESG, đảm bảo việc thực hiện nhất quán trên toàn hệ thống.
- Thiết lập và giám sát việc triển khai các chính sách ESG, bao gồm rà soát, đánh giá và điều chỉnh các chính sách khi cần thiết để phù hợp với các thay đổi trong môi trường kinh doanh và quy định về PTBV.
- Đảm bảo các mục tiêu PTBV được truyền đạt và triển khai thống nhất, hiệu quả trong toàn hệ thống, từ Ban lãnh đạo đến từng CBNV, từ Hội sở đến các ĐVKD.
- Thực hiện đánh giá định kỳ về kết quả kinh doanh và những tác động kinh tế - xã hội - môi trường, kịp thời báo cáo lên HĐQT để có những điều chỉnh chiến lược phù hợp.

Tham mưu, giúp việc cho HĐQT có 06 Ủy ban, bao gồm:  
**EXCO, UBNS, UBQLRR, SALCO, UB GSTD&ĐT, UBCL.**

Các Ủy ban này thực hiện tham mưu và giúp việc cho HĐQT theo chức năng và nhiệm vụ được quy định trong Quy chế tổ chức và hoạt động của các Ủy ban.



## 3.1.4.5 Vai trò quản lý công tác xây dựng Báo cáo Phát triển Bền vững

Tham chiếu GRI 2-14

HĐQT có trách nhiệm chỉ đạo việc xây dựng Báo cáo PTBV, đảm bảo nội dung của báo cáo phù hợp với điều kiện thực tiễn tại Việt Nam và tiến độ triển khai chiến lược PTBV của TPBank. Báo cáo PTBV phải tuân thủ các Bộ tiêu chuẩn quốc tế (GRI, TCFD, Hướng dẫn công bố thông tin về môi trường và xã hội do UBCKNN phối hợp với IFC thực hiện, chiến lược phát triển của Ngân hàng với 17 UN SDGs đến năm 2030) để đảm bảo tính minh bạch và chất lượng trong việc công bố thông tin.

### Ban Chỉ đạo Nhóm Thường trực và Điều phối Nhóm thực hiện

- Chủ tịch HĐQT: Định hướng và chỉ đạo
- TGĐ: Chỉ đạo và tổ chức thực hiện
- Phó TGĐ kiêm Giám đốc Khối Quản trị Rủi ro: Giám sát và điều phối thực hiện
- Thành viên Nhóm thực hiện Báo cáo PTBV 2023:
  - Khối Quản trị rủi ro (Khối RM)
  - Khối Quản trị Nguồn nhân lực (Khối HR)
  - Khối Công nghệ thông tin (Khối IT)
  - Khối Tài Chính (Khối FA)
  - Khối Ngân hàng Cá nhân (Khối RB)
  - Khối Ngân hàng Doanh nghiệp (Khối CB)
  - Khối Đầu tư và Khách hàng Doanh nghiệp lớn (Khối IB)
  - Khối Giám sát Tín dụng và Phân luồng Xử lý nợ (Khối CM)
  - Khối Xử lý và Thu hồi nợ (Khối DR)
  - Khối Vận hành (Khối OP)
  - Khối Nguồn vốn và Thị trường Tài chính (Khối FM)
  - Khối Tín dụng (Khối CR)
  - Khối Pháp chế (Khối LC)
  - Trung tâm Truyền thông, Quản lý Thương hiệu và Marketing (Trung tâm PRM)
  - Trung tâm Kiểm soát Nội bộ và Tuân thủ (Trung tâm ICC)

### 3.1.5 Đề cử và lựa chọn cấp quản lý cao nhất

Tham chiếu GRI 2-10, 2-11

Để đảm bảo sự minh bạch và độc lập trong quản trị ngân hàng, thực hiện các quyết định một cách khách quan và vì lợi ích cao nhất của ngân hàng, TPBank tuân thủ nguyên tắc tách biệt vai trò Chủ tịch HĐQT và TGD (**Chủ tịch HĐQT không kiêm nhiệm vị trí TGD**), giúp các quyết định được đưa ra một cách khách quan và tránh xung đột lợi ích

Thành viên HĐQT không trực tiếp tham gia vào BDH nhằm hạn chế việc chống chéo vai trò và đảm bảo tính khách quan trong việc giám sát. HĐQT của TPBank có 01 thành viên HĐQT độc lập, đảm bảo số lượng thành viên HĐQT độc lập theo quy định của Luật các TCTD, nhằm đảm bảo sự minh bạch và công bằng trong các quyết định của HĐQT.

Việc bầu thành viên HĐQT, thành viên BKS được thực hiện tại cuộc họp ĐHĐCĐ thường niên, tuân thủ theo Điều lệ của TPBank, Luật các TCTD và các quy định liên quan. Những quy trình này đảm bảo tính minh bạch, khách quan, và hiệu quả trong việc quản trị ngân hàng, đồng thời bảo vệ lợi ích của cổ đông, khách hàng, và các bên liên quan:

- Cổ đông phổ thông được ứng cử, đề cử người vào HĐQT theo quy định tại Điều lệ Ngân hàng và pháp luật. Danh sách ứng cử viên phải được gửi đến HĐQT trước thời hạn quy định.
- UBNS chịu trách nhiệm tìm kiếm ứng viên cho vị trí thành viên HĐQT, xác minh kinh nghiệm và lai lịch ứng viên, xây dựng chương trình đào tạo cho các thành viên mới của HĐQT.
- Tiểu sử chi tiết của các ứng viên HĐQT được công bố công khai trong tài liệu ĐHĐCĐ và trên trang web TPBank, giúp cổ đông nắm bắt đầy đủ thông tin trước khi bỏ phiếu.
- Bầu cử công khai bằng hình thức bầu cử trực tiếp và bỏ phiếu kín tại cuộc họp ĐHĐCĐ, đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật và Điều lệ TPBank.
- Kết quả bầu cử được lập thành biên bản kiểm phiếu và công bố ngay tại cuộc họp ĐHĐCĐ, ghi nhận tại Nghị quyết của ĐHĐCĐ. Kết quả này được ĐHĐCĐ thông qua và giao HĐQT thực hiện các thủ tục báo cáo với NHNN theo quy định.
- Khiếu nại về Quy trình bầu cử sẽ được Chủ tọa hoặc Trưởng Ban kiểm phiếu giải quyết và ghi vào biên bản cuộc họp ĐHĐCĐ.

## 3.1.6 Quản lý xung đột lợi ích

Tham chiếu GRI 2-15

TPBank đã thiết lập Điều lệ và Quy chế Quản trị nội bộ nhằm quản lý hiệu quả các xung đột lợi ích và bảo vệ quyền lợi của ngân hàng cũng như các cổ đông. Các quy định này giúp TPBank quản lý xung đột lợi ích một cách hợp lý, đảm bảo tính minh bạch trong hoạt động kinh doanh và bảo vệ quyền lợi của các cổ đông, đồng thời tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật liên quan. Các quy định này bao gồm những nội dung cụ thể như sau:

- Điều 48 của Quy chế Quản trị nội bộ yêu cầu các thành viên HĐQT, BKS, TGD, Phó TGD và các chức danh tương đương phải công khai thông tin với ngân hàng về các doanh nghiệp hoặc tổ chức kinh tế mà họ hoặc những người liên quan đang sở hữu từ 5% vốn điều lệ trở lên hoặc có quyền ủy quyền cho người khác đứng tên. Quy định này nhằm đảm bảo tính minh bạch và tránh xung đột lợi ích trong quản trị ngân hàng.
- TPBank tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của Luật các TCTD về các trường hợp không được cấp tín dụng, hạn chế cấp tín dụng, và giới hạn cấp tín dụng đối với những Người có liên quan. Các quy định này được thực hiện theo đúng quy định pháp luật, Điều lệ của TPBank và các văn bản nội bộ, đảm bảo các giao dịch tín dụng được thực hiện minh bạch và hợp pháp.

Các giao dịch liên quan đến lợi ích của thành viên HĐQT được quy định chi tiết trong Điều lệ TPBank và được công bố trong Báo cáo quản trị định kỳ 06 tháng, Báo cáo thường niên, nhằm đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật về chứng khoán và yêu cầu công bố thông tin.



## 3.1.7 Truyền đạt các mối quan ngại

Tham chiếu GRI 2-16

### TPBank đã thiết lập quy chế khiếu nại tố cáo, đảm bảo cung cấp đầy đủ phương thức tiếp nhận khiếu nại, tố cáo

TPBank đã thiết lập một quy chế khiếu nại, tố cáo đầy đủ và minh bạch, đảm bảo mọi hành vi vi phạm pháp luật hoặc quy định của ngân hàng đều được phát hiện, ngăn chặn và xử lý kịp thời. Quy chế này giúp TPBank duy trì sự minh bạch trong hoạt động, tuân thủ các quy định của pháp luật và bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng, cổ đông và các bên liên quan.

Ngân hàng cung cấp nhiều kênh tiếp nhận khiếu nại để đảm bảo quyền lợi của khách hàng, người lao động, nhà đầu tư và các bên liên quan, bao gồm:

- Trực tiếp: Tại các quầy giao dịch hoặc thông qua hộp thư góp ý tại các ĐVKD
- Qua các phương tiện liên lạc: Điện thoại, email, website, tin nhắn, fax, hoặc thư tín
- Hotline: Tổng đài Dịch vụ Khách hàng 24/7
- Truyền thông: Qua các phương tiện truyền thông đại chúng
- Cơ quan nhà nước: Qua các cơ quan có thẩm quyền
- Kênh khác: Các kênh tiếp nhận thông tin khác do TPBank thiết lập

TPBank cam kết tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo một cách kịp thời và minh bạch. Các trường đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo và giám sát quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, thường xuyên theo dõi và báo cáo tình hình lên các cấp có thẩm quyền.

Những vấn đề quan ngại trọng yếu từ các bên liên quan, đặc biệt liên quan đến PTBV hoặc các sự kiện bất thường sẽ được các đơn vị nghiệp vụ liên quan đánh giá, đề xuất giải pháp và báo cáo lên các Ủy ban chức năng thuộc HĐQT và cấp lãnh đạo cao nhất, bao gồm Chủ tịch HĐQT, để xử lý kịp thời các vấn đề và khắc phục hậu quả.

Các thành viên BĐH và lãnh đạo các đơn vị nghiệp vụ có trách nhiệm chủ động đối phó với các tình huống bất thường, đảm bảo xử lý mọi vấn đề một cách nhanh chóng và hiệu quả nhằm bảo vệ lợi ích của ngân hàng và các bên liên quan.



## 3.2 Hội đồng quản trị đa dạng - độc lập - hiệu quả



Tham chiếu GRI 2-17

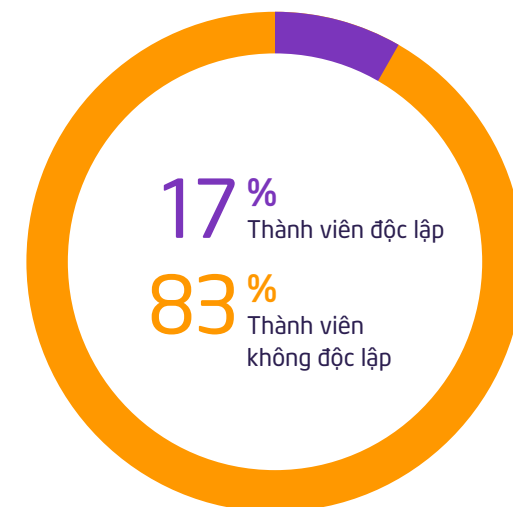
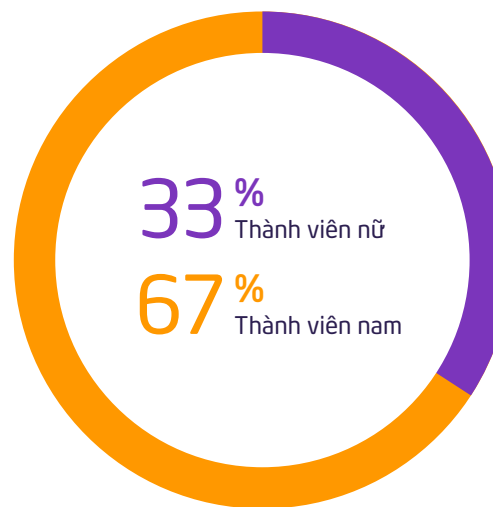
HĐQT nhiệm kỳ 2023 - 2028  
TPBank có **06 thành viên**:  
01 Chủ tịch, 03 Phó Chủ tịch,  
02 Thành viên HĐQT, trong đó  
có 01 thành viên độc lập theo  
quy định của Luật các TCTD

Các thành viên HĐQT của TPBank có năng lực chuyên môn cao và đa dạng trong nhiều lĩnh vực như kinh tế, luật, ngân hàng, tài chính, công nghệ và năng lượng; có uy tín và kinh nghiệm dày dặn, từng đảm nhận nhiều vị trí công tác quan trọng trong và ngoài nước, am hiểu về cơ chế vận hành của HĐQT. Điều này giúp TPBank xây dựng được cấu trúc quản trị và điều hành bền vững, phù hợp với yêu cầu thực tiễn.

Sự kết hợp giữa kinh nghiệm phong phú, chuyên môn sâu rộng, và đa dạng của các thành viên HĐQT giúp TPBank có thể đối mặt với thách thức trong bối cảnh thị trường biến động, đưa ra những chiến lược phát triển phù hợp, góp phần tích cực vào quá trình quản lý PTBV một cách hiệu quả nhất.

Để nâng cao kỹ năng và kinh nghiệm trong lĩnh vực PTBV, các thành viên HĐQT thường xuyên tích cực tham gia các chương trình đào tạo, hội thảo về quản trị công ty và PTBV, giúp các thành viên kịp thời cập nhật các quy định pháp luật mới, các thông lệ quốc tế tiên tiến, đồng thời bổ sung kiến thức thực tiễn về PTBV.

TPBank đảm bảo tính đa dạng về giới trong thành phần HĐQT, với 2/6 thành viên là nữ (chiếm 33,33%), thể hiện cam kết của TPBank trong việc tạo ra một môi trường làm việc bình đẳng và cân bằng giới, đặc biệt ở cấp độ quản lý cấp cao.



## 3.2.1 Thành viên Hội đồng Quản trị



### Ông **Đỗ Minh Phú** Chủ tịch Hội đồng quản trị

Tháng 04/2023, ông Đỗ Minh Phú được bầu vào vị trí Chủ tịch Hội đồng Quản trị của TPBank nhiệm kỳ 2023 - 2028. Đối với tổ chức hiệp hội, Ông giữ các chức vụ: Đồng Chủ tịch Hội đồng Doanh nghiệp Việt Nam – Singapore; Phó Chủ tịch Hiệp hội Kinh doanh Vàng Việt Nam; Phó Chủ tịch Hội Doanh nhân tư nhân Việt Nam; Phó Chủ tịch Diễn đàn Doanh nghiệp Việt Mỹ; Ủy viên Ban chấp hành Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI). Đối với doanh nghiệp, Ông là: Chủ tịch Hội đồng Sáng lập - Công ty Cổ phần Tập đoàn Vàng bạc Đá quý DOJI.

Với những thành tích và đóng góp xuất sắc cho nền kinh tế và xã hội, ông Đỗ Minh Phú đã vinh dự được các tổ chức quốc tế cũng như Lãnh đạo cao cấp của Nhà nước, Chính phủ trao tặng các danh hiệu cao quý: Danh hiệu “Chiến sĩ Thi đua Thành phố Hà Nội” của Chủ tịch UBND Thành phố Hà Nội lần thứ 2 (2023), Danh hiệu Giáo sư Danh dự của Liên đoàn Hàn lâm Oxford, Vương quốc Anh (2021), Doanh nhân xuất sắc khu vực châu Á - Thái Bình Dương (2019), Huân chương Lao động hạng Nhì (2019), Huân chương Lao động hạng Ba (2014 và 2012), bằng khen của Thủ tướng

Chính phủ vì “Đã có thành tích trong công tác đầu tư sản xuất góp phần vào sự nghiệp xây dựng Chủ nghĩa xã hội và bảo vệ Tổ quốc” (2016), bằng khen của Thủ tướng Chính phủ vì “Đã có nhiều thành tích xuất sắc trong việc triển khai thực hiện đề án Cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng giai đoạn 2011 - 2015” (2013), và nhiều giải thưởng danh giá khác.

Ông Đỗ Minh Phú là Cử nhân Đại học Bách Khoa Hà Nội, khoa Kỹ thuật Vô tuyến điện.

## 3.2.1 Thành viên Hội đồng Quản trị



**Ông Lê Quang Tiến**  
Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Tháng 04/2023, ông Lê Quang Tiến được bầu vào vị trí Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị của TPBank nhiệm kỳ 2023 - 2028. Ông là một trong những sáng lập viên và là Chủ tịch Hội đồng Quản trị đầu tiên của TPBank. Hiện Ông đồng thời là thành viên Hội đồng Sáng lập Công ty Cổ phần FPT và Chủ tịch kiêm Tổng Giám đốc Công ty TNHH Đầu tư FPT, Chủ tịch Hội đồng Quản trị Công ty Cổ phần Đô thị FPT Đà Nẵng.

Năm 2013, Ông vinh dự được nhận bằng khen của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cho những thành tích xuất sắc trong việc triển khai thực hiện Đề án “Cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng giai đoạn 2011 - 2015”, bằng khen của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam vì “đã có thành tích xuất sắc góp phần hoàn thành nhiệm vụ Ngân hàng năm 2014 - 2015”.

Ông Lê Quang Tiến là Thạc sỹ Quản trị kinh doanh - Đại học Amos Tuck (Hoa Kỳ) và là cử nhân Đại học Tổng hợp Quốc gia Kishinev V.I.Lenin, khoa Vật lý.



**Ông Đỗ Anh Tú**  
Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Tháng 04/2023, ông Đỗ Anh Tú được bầu vào vị trí Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị của TPBank nhiệm kỳ 2023 - 2028. Hiện ông Tú đồng thời là Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị Công ty Cổ phần Diana thuộc Tập đoàn Unicharm, Nhật Bản; Chủ tịch Hội đồng Quản trị Công ty Cổ phần Chứng khoán Tiên Phong.

Là chuyên gia hàng đầu trong lĩnh vực quản trị thương hiệu và marketing, Ông đã có những đóng góp quan trọng trong việc xây dựng và nâng cao vị thế thương hiệu ngân hàng.

Năm 2013, Ông đã vinh dự được nhận Bằng khen của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cho những thành tích xuất sắc trong việc triển khai thực hiện Đề án “Cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng giai đoạn 2011 - 2015”. Năm 2016, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã trao tặng ông bằng khen vì “đã có thành tích xuất sắc góp phần hoàn thành nhiệm vụ Ngân hàng năm 2014 - 2015”. Năm 2020, Ông đã vinh dự nhận được bằng khen của Thủ tướng Chính phủ vì đã có những thành tích xuất sắc trong triển khai xây dựng, phát triển ứng dụng công nghệ số trong lĩnh vực ngân hàng, góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ và hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Ông Đỗ Anh Tú là Phó Tiến sĩ ngành Máy năng lượng tại Đại học Kỹ thuật Praha, Cộng hòa Séc.

### 3.2.1 Thành viên Hội đồng Quản trị



**Ông Shuzo Shikata**

Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Tháng 04/2023, ông Shuzo Shikata được bầu là Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị của TPBank nhiệm kỳ 2023 - 2028. Hiện ông giữ chức vụ Trưởng phòng cấp cao Quản lý kinh doanh nước ngoài của Tập đoàn SBI Holdings, Inc., đồng thời đảm nhiệm vị trí thành viên Hội đồng Quản trị của Công ty Cổ phần Công nghệ UTOP.

Với kinh nghiệm quản trị tiên tiến và hiện đại tại các ngân hàng nước ngoài, ông cùng Tập đoàn SBI Holdings, Inc., hiện đang hỗ trợ tích cực cho TPBank trong việc xây dựng và thực hiện chiến lược phát triển ngân hàng.

Ông Shuzo Shikata là cử nhân Kinh tế, Trường Đại học Ritsumeikan, Nhật Bản.



**Bà Nguyễn Thị Mai Sương**

Thành viên Hội đồng Quản trị

Tháng 04/2023, bà Nguyễn Thị Mai Sương được bổ nhiệm vào vị trí Thành viên Hội đồng Quản trị của TPBank nhiệm kỳ 2023 – 2028.

Trước đây, bà Nguyễn Thị Mai Sương từng đảm nhận chức vụ Giám đốc Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Thành phố Hà Nội.

Bà Nguyễn Thị Mai Sương là Thạc sỹ Kinh tế - Đại học Kinh tế Quốc dân.



**Bà Võ Bích Hà**

Thành viên Hội đồng Quản trị độc lập

Tháng 04/2023, bà Võ Bích Hà được bổ nhiệm vào vị trí Thành viên Hội đồng Quản trị độc lập của TPBank nhiệm kỳ 2023 – 2028.

Bà Võ Bích Hà từng đảm nhận các vị trí quan trọng như: Trưởng ban Ban kiểm soát Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Thành viên Hội đồng Quản trị Công ty liên doanh Quản lý Quỹ Đầu tư BIDV – Việt Nam Partners, Chủ tịch Hội đồng Quản trị Ngân hàng liên doanh VID Public.

Bà Võ Bích Hà là Cử nhân Kinh tế - Đại học Kinh tế Quốc dân.



## 3.2.2 Sở hữu của cổ đông nội bộ

### TPBank chính thức niêm yết và giao dịch trên Sở Giao dịch Chứng khoán TP.Hồ Chí Minh (HOSE) từ ngày 19/04/2018

Thông tin chi tiết về sở hữu và giao dịch của cổ đông nội bộ trong năm 2023 được công bố đầy đủ trên website của Ngân hàng [tpb.vn](http://tpb.vn) và Báo cáo tình hình quản trị công ty năm 2023.

Từ khi thành lập vào năm 2008 đến nay, TPBank và các cổ đông luôn tuân thủ các quy định của Luật các TCTD và Luật Chứng khoán. Ngân hàng luôn đảm bảo mọi giao dịch của người nội bộ và những người có liên quan được thực hiện theo đúng quy định pháp luật.

TPBank luôn chủ động rà soát và công bố thông tin về các giao dịch của người nội bộ và người có liên quan một cách đầy đủ và minh bạch, tuân thủ đúng theo Điều lệ của TPBank và các quy định pháp lý hiện hành. Trong năm 2023, các thông tin chi tiết về sở hữu và giao dịch của cổ đông nội bộ đã được công bố công khai trên website của ngân hàng [tpb.vn](http://tpb.vn) cũng như trong Báo cáo tình hình quản trị công ty năm 2023. Điều này khẳng định cam kết của TPBank trong việc duy trì tính minh bạch và quản trị công ty hiệu quả.



### 3.2.3 Đánh giá hiệu quả hoạt động của HĐQT

Tham chiếu GRI 2-18

#### HĐQT là cơ quan chịu trách nhiệm cao nhất về chiến lược PTBV của TPBank

HĐQT tổ chức các cuộc họp định kỳ để đánh giá kết quả hoạt động của ngân hàng, xem xét các yếu tố kinh tế - môi trường - xã hội có thể ảnh hưởng đến hoạt động. Trên cơ sở đó, HĐQT đưa ra các định hướng và chỉ đạo nhằm điều hành và quản trị ngân hàng hiệu quả.

TGD và BDH chịu trách nhiệm triển khai các mục tiêu và kế hoạch PTBV, đồng thời theo dõi chặt chẽ các biến động trong lĩnh vực kinh tế - môi trường - xã hội để kịp thời điều chỉnh chiến lược, giảm thiểu rủi ro và đảm bảo hoàn thành các mục tiêu chiến lược.

Trong quá trình thực thi nhiệm vụ, nếu các thành viên HĐQT, BKS, TGD hoặc các thành viên BDH vi phạm quy định pháp luật, Điều lệ của TPBank hoặc các quy định nội bộ, tùy theo tính chất, mức độ và hậu quả vi phạm sẽ bị xử lý và kỷ luật theo quy định của pháp luật, TPBank.

Năm 2023, HĐQT đã hoàn thành xuất sắc vai trò định hướng chiến lược kinh doanh, quản trị và giám sát toàn diện các hoạt động của TPBank, luôn giữ vững mục tiêu PTBV, tuân thủ pháp luật và không ngừng nâng cao vị thế, thương hiệu của TPBank trên thị trường trong nước và quốc tế. Với nhiều đổi mới và giải pháp quyết liệt, HĐQT giúp TPBank nắm bắt cơ hội kinh doanh, vượt qua thách thức và đạt được các chỉ tiêu do ĐHCĐ đề ra. Điều này đảm bảo quyền lợi hài hòa cho cả cổ đông và người lao động, đồng thời phù hợp với định hướng PTBV của ngành ngân hàng.



## 3.2.4 Chính sách đãi ngộ cho thành viên HĐQT

Tham chiếu GRI 2-19, 2-20, 2-21

### Thành viên HĐQT được hưởng thù lao và các quyền lợi khác theo quy định hiện hành của TPBank

Thù lao dành cho thành viên HĐQT bao gồm thù lao công việc và thưởng, được xác định dựa trên hiệu suất và kết quả kinh doanh của TPBank. Cụ thể:

- Thù lao công việc: Được tính dựa trên số ngày công cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ của từng thành viên HĐQT, và mức thù lao cho mỗi ngày làm việc.
- Thưởng: Dựa trên hiệu quả hoạt động và kết quả kinh doanh của ngân hàng trong từng năm.

HĐQT sẽ dự tính mức thù lao cho từng thành viên theo nguyên tắc nhất trí. Tổng mức thù lao và thưởng cho các thành viên HĐQT sẽ được trình lên ĐHĐCĐ xem xét và quyết định tại cuộc họp ĐHĐCĐ thường niên. Thù lao của thành viên HĐQT được tính vào chi phí kinh doanh của ngân hàng, tuân thủ quy định của pháp luật về thuế thu nhập doanh nghiệp, và được trình bày rõ ràng trong một mục riêng của Báo cáo tài chính hàng năm. Các thông tin liên quan đến thù lao và thưởng của các thành viên HĐQT sẽ được báo cáo công khai tại cuộc họp ĐHĐCĐ thường niên để đảm bảo tính minh bạch và đã được công bố tại Báo cáo thường niên 2023 của TPBank.



### 3.2.5 Tuân thủ các quy định

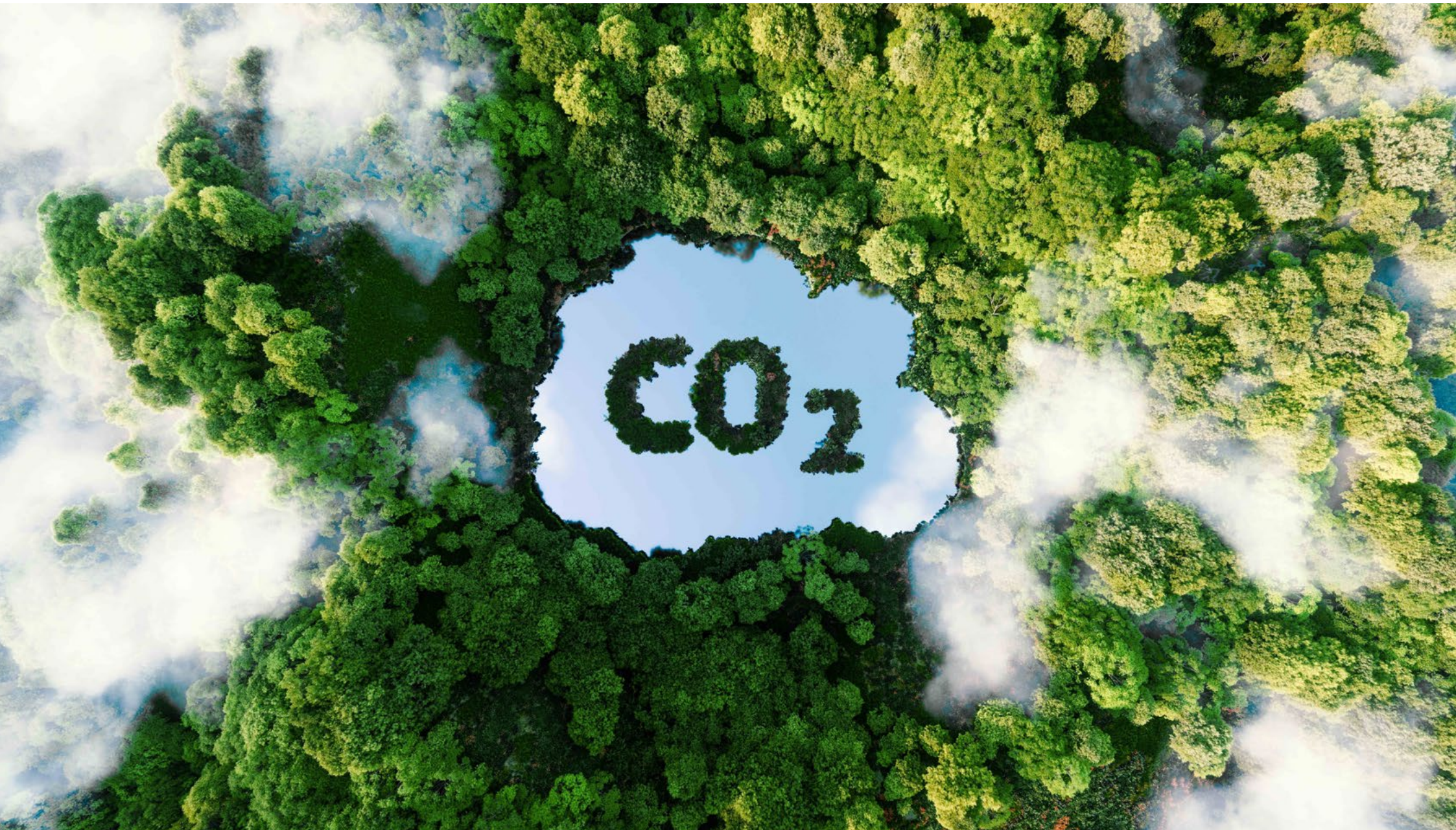
Tham chiếu GRI 2-27

**TPBank luôn cam kết tuân thủ các quy định của pháp luật và các quy định nội bộ của ngân hàng**, đảm bảo tính minh bạch và hiệu quả trong mọi hoạt động. Sự tuân thủ này giúp TPBank duy trì được uy tín và vị thế vững chắc trong lĩnh vực tài chính, đồng thời đảm bảo các hoạt động ngân hàng luôn phù hợp với các quy định pháp lý hiện hành.

Trong năm 2023, TPBank không ghi nhận bất kỳ sự cố nào liên quan đến việc vi phạm các quy định pháp luật hoặc quy định nội bộ.

Điều này cho thấy sự quản lý chặt chẽ, hiệu quả và minh bạch của ngân hàng, giúp TPBank tránh các hình thức xử phạt từ cơ quan có thẩm quyền hoặc bên liên quan, củng cố thêm sự tin tưởng từ khách hàng và đối tác.





### 3.3.1 Các chính sách hướng tới Net-Zero trong chiến lược Phát triển Bền vững của TPBank

Tham chiếu GRI 2-27, 201-2

Trong chiến lược PTBV của TPBank, hướng tới mục tiêu Net-Zero là một trọng tâm nhằm đáp ứng các cam kết quốc gia và toàn cầu về biến đổi khí hậu (BĐKH).

Theo báo cáo của World Bank năm 2022, Việt Nam đã chịu thiệt hại lên đến 10 tỷ USD vào năm 2020, tương đương 3,2% GDP do tác động của BĐKH. Nếu không có các biện pháp thích ứng và giảm thiểu phù hợp, BĐKH có thể khiến Việt Nam mất khoảng 12% - 14,5% GDP mỗi năm vào năm 2050, và có nguy cơ đẩy một triệu người vào tình trạng nghèo cùng cực vào năm 2030.

Tại COP26 vào tháng 12/2021, Việt Nam cùng gần 150 quốc gia đã cam kết đạt mức phát thải ròng bằng "0" vào năm 2050. Để thực hiện mục tiêu này, Việt Nam dự kiến sẽ cần thêm nguồn tài chính bổ sung khoảng 6,8% GDP, tương đương 368 tỷ USD từ nay đến năm 2040. Ngoài cam kết mạnh mẽ từ phía Chính phủ, sự tham gia tích cực từ các doanh nghiệp và nguồn lực tài chính quốc tế cũng đóng vai trò quan trọng trong việc đạt được mục tiêu này.

Trong bối cảnh đó, các ngân hàng thương mại như TPBank cần chủ động triển khai các chiến lược và sáng kiến để bảo vệ khí hậu và tận dụng các cơ hội từ việc ứng phó với BĐKH. Từ đây, phát triển tín dụng xanh trở thành xu hướng toàn cầu và là một yêu cầu cấp thiết tại Việt Nam, không chỉ giúp giảm thiểu tác động của BĐKH mà còn tạo điều kiện cho sự tăng trưởng bền vững và nâng cao khả năng cạnh tranh của nền kinh tế.

Đặc biệt coi trọng QLRR và cơ hội liên quan đến BĐKH, TPBank từng bước xây dựng chiến lược kinh doanh phù hợp với các thách thức của BĐKH theo các khuyến nghị của TCFD. Từ đó, TPBank có một lộ trình rõ ràng trong quá trình PTBV và thực hiện cam kết đạt mức phát thải Net-Zero vào năm 2050.



### 3.3.2 Quản trị rủi ro biến đổi khí hậu

#### QTRR BDKH là một phần không thể thiếu trong Khung QTRR ESG của TPBank

Ngân hàng thực hiện QLRR và tận dụng cơ hội liên quan đến BDKH thông qua Mô hình ba tuyến phòng thủ QTRR ESG, nhằm đảm bảo việc thực hiện các chiến lược và kế hoạch đã được ĐHĐCĐ thông qua. TPBank cam kết tích hợp các vấn đề BDKH vào chiến lược PTBV và QLRR của ngân hàng, đảm bảo khả năng thích ứng và PTBV trong bối cảnh BDKH ngày càng tác động đến kinh tế - xã hội.

- HĐQT là cơ quan chịu trách nhiệm cao nhất về chiến lược PTBV tổng thể của TPBank, bao gồm cả các chiến lược liên quan đến QLRR và tận dụng cơ hội phát sinh từ BDKH. HĐQT định hướng và giám sát việc thực hiện các mục tiêu bền vững của ngân hàng, đồng thời đảm bảo sự liên kết giữa các chính sách ESG và hoạt động của TPBank.
- UBQLRR chịu trách nhiệm chỉ đạo xây dựng khung QLRR ESG, trong đó có các vấn đề về BDKH, nhằm nâng cao năng lực thực thi ESG của TPBank. UBQLRR đóng vai trò tham mưu cho HĐQT trong việc phê duyệt và ban hành các chính sách QLRR ESG, khẩu vị rủi ro ESG liên quan đến BDKH. UBQLRR cũng giám sát BDKH trong việc triển khai các chính sách, chiến lược và khẩu vị rủi ro ESG trong hoạt động ngân hàng.
- TGD và BDKH chịu trách nhiệm theo dõi thường xuyên các biến động về rủi ro và cơ hội liên quan đến BDKH. Hỗ trợ HĐQT trong việc xây dựng và triển khai các mục tiêu PTBV, nhằm giảm thiểu rủi ro và tận dụng các cơ hội kinh doanh liên quan đến BDKH.

Chiến lược thích ứng với biến đổi BDKH của TPBank được xây dựng với mục tiêu đồng hành cùng Chính phủ Việt Nam và cộng đồng quốc tế trong việc giảm 43,5% lượng phát thải KNK vào năm 2030 và đạt tỷ lệ NLTT hơn 70% vào năm 2050.

Tại TPBank, chiến lược thích ứng với BDKH được phát triển một cách đồng bộ và phù hợp với chiến lược PTBV dài hạn, đồng thời được tích hợp chặt chẽ với chiến lược kinh doanh tổng thể, bao gồm cả Chiến lược tài chính bền vững và Chiến lược QLRR, đặc biệt là QLRR liên quan đến ESG.

- Chiến lược tài chính bền vững đã và đang được TPBank thực hiện qua nhiều năm và sẽ tiếp tục được củng cố trong các giai đoạn tiếp theo. TPBank cung cấp các chính sách tín dụng xanh và các dịch vụ tài chính toàn diện, giúp khách hàng thích ứng với các yêu cầu về PTBV và giảm thiểu tác động của BDKH.
- Việc cấp tín dụng cho các dự án gây ra BDKH hoặc làm tổn hại môi trường có thể tạo ra rủi ro pháp lý và làm giảm uy tín của ngân hàng. Do đó, TPBank tích hợp rủi ro BDKH vào Khung QLRR tổng thể của ngân hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng thúc đẩy đối thoại với khách hàng và các bên liên quan về các vấn đề như ESG, chuyển dịch Net-Zero và PTBV với mục tiêu khuyến khích các hoạt động bền vững và lan tỏa giá trị xanh trong cộng đồng doanh nghiệp.

### 3.3.2.1 Quản lý rủi ro biến đổi khí hậu

QLRR BĐKH tại TPBank đóng vai trò quan trọng trong việc giảm thiểu các tác động của BĐKH đối với hoạt động kinh doanh và vận hành của ngân hàng, đồng thời bảo vệ lợi ích của các bên liên quan và toàn xã hội. Chiến lược QLRR BĐKH của TPBank liên kết chặt chẽ với Chiến lược tài chính bền vững và Chiến lược QLRR, từ khâu lập kế hoạch đến khâu triển khai, quản lý, theo dõi và giám sát. Thông qua Khung QLRR hiện tại, TPBank thường xuyên giám sát các yếu tố rủi ro trọng yếu liên quan đến BĐKH. Khi phát hiện các rủi ro tiềm ẩn, TPBank sẽ xây dựng các phương án dự phòng cho các kịch bản khác nhau dựa trên việc phân tích tác động tiềm ẩn và đánh giá hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ.

TPBank đặc biệt chú trọng đến việc nhận diện và xác định các nguyên nhân chính của rủi ro BĐKH để xây dựng các phương pháp quản lý hiệu quả. Việc quản lý rủi ro BĐKH hiệu quả không chỉ bảo vệ TPBank trước những biến động từ môi trường mà còn giúp nâng cao khả năng thích ứng và cạnh tranh của ngân hàng trong bối cảnh kinh tế ngày càng chú trọng đến các yếu tố bền vững.





### 3.3.2.1 Quản lý rủi ro biến đổi khí hậu




Bảng dưới đây cung cấp thông tin định tính về các rủi ro và cơ hội BĐKH trọng yếu tới TPBank và định hướng chiến lược của Ngân hàng để quản lý hiệu quả các rủi ro và cơ hội BĐKH này:

Khung thời gian	Ngắn hạn	Trung hạn	Dài hạn
Rủi ro vật lý	2025	2030	2050
Rủi ro và cơ hội chuyển đổi	0-2 năm	2-5 năm	5-10 năm







Mức độ tác động: ● Thấp ● Trung bình ● Cao

Phân loại rủi ro	Định nghĩa	Tác động tiềm ẩn	Ngắn hạn	Trung hạn	Dài hạn	Chiến lược giảm thiểu
<b>Rủi ro vật lý</b>						
Rủi ro cấp tính	Đây là những rủi ro từ các hiện tượng thời tiết cực đoan như lốc xoáy, bão, lũ lụt, hạn hán và nắng nóng gay gắt. Mặc dù thường xảy ra trong ngắn hạn nhưng chúng có thể gây thiệt hại lớn cho hoạt động của tổ chức và ảnh hưởng xấu đến kinh tế - xã hội.	Sự gia tăng tần suất và cường độ của thời tiết cực đoan do BĐKH có thể gây gián đoạn cơ sở hạ tầng của TPBank, tăng chi phí khắc phục. Khách hàng có thể gặp khó khăn trả nợ do tài sản và hoạt động sản xuất kinh doanh bị ảnh hưởng, dẫn đến nợ xấu tăng. Thị trường tài chính và danh mục đầu tư của TPBank cũng bị tác động, làm giảm giá trị tài sản và chứng khoán. Tài sản vật chất và hệ thống CNTT của TPBank cũng có nguy cơ bị hư hại, làm tăng chi phí bảo trì và sửa chữa.	●	●	●	TPBank theo dõi và phân tích rủi ro vật lý liên quan đến tài sản và địa điểm hoạt động, bao gồm cả rủi ro cấp tính và mãn tính do BĐKH gây ra. Hệ thống ESMS được áp dụng để đánh giá rủi ro BĐKH từ phía khách hàng, giúp điều chỉnh các quyết định tài chính một cách phù hợp. TPBank đang trong quá trình xây dựng kế hoạch thu thập dữ liệu về rủi ro cấp tính đối với khách hàng, nhằm hiểu rõ hơn về tác động của BĐKH đến hoạt động kinh doanh. Thông qua việc giám sát và thu thập dữ liệu, TPBank đánh giá ảnh hưởng của BĐKH và xác định các giải pháp giảm thiểu rủi ro, tăng cường khả năng phục hồi, đảm bảo an toàn và ổn định cho hoạt động kinh doanh trong dài hạn.
Rủi ro mãn tính	Đây là những thay đổi dài hạn trong môi trường và khí hậu do sự nóng lên toàn cầu. Mặc dù diễn ra chậm, các rủi ro này có tác động sâu rộng và lâu dài đến kinh tế - xã hội - môi trường. Ví dụ điển hình như mực nước biển dâng, hạn hán kéo dài, axit hóa đại dương và nhiệt độ tăng cao kéo dài... tất cả đều đe dọa đến đời sống con người, hệ sinh thái và hoạt động kinh tế trên toàn cầu.	Tài sản và cơ sở hạ tầng của TPBank cùng khách hàng ở ven biển có thể bị thiệt hại do ngập lụt, làm giảm giá trị tài sản thế chấp và ảnh hưởng đến danh mục tín dụng. Nhiệt độ cao kéo dài làm suy giảm năng suất và tăng chi phí năng lượng. Hạn hán và axit hóa đại dương ảnh hưởng đến các ngành như nông nghiệp, công nghiệp, thủy sản... gây khó khăn cho khách hàng trong việc trả nợ, làm gia tăng nợ xấu. Rủi ro mãn tính còn làm tăng chi phí bảo hiểm và bảo trì, ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động kinh doanh và uy tín của TPBank.	●	●	●	

### 3.3.2.1 Quản lý rủi ro biến đổi khí hậu

Phân loại rủi ro	Định nghĩa	Tác động tiềm ẩn	Ngắn hạn	Trung hạn	Dài hạn	Chiến lược giảm thiểu
<b>Rủi ro chuyển đổi</b>						
Rủi ro chính sách pháp lý	Rủi ro chuyển đổi liên quan đến chính sách pháp lý là những rủi ro phát sinh khi các chính sách mới được ban hành nhằm hạn chế các hành động gây BĐKH.	Các quy định mới liên quan đến chuyển đổi carbon có thể ảnh hưởng đáng kể đến TPBank, khách hàng và đối tác. Các doanh nghiệp không tuân thủ yêu cầu kiểm kê KNK hoặc không đầu tư vào công nghệ giảm phát thải sẽ đối mặt với khó khăn pháp lý và tài chính, dẫn đến rủi ro tăng nợ xấu cho TPBank, đặc biệt từ các ngành phát thải cao. Chậm trễ trong báo cáo KNK có thể làm suy giảm uy tín của TPBank và khách hàng. Nếu TPBank không hỗ trợ khách hàng trong quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp, hình ảnh thương hiệu của ngân hàng có thể bị ảnh hưởng tiêu cực. Chi phí tuân thủ quy định và đầu tư công nghệ giảm phát thải sẽ gia tăng, làm giảm lợi nhuận của doanh nghiệp, dẫn đến giảm nhu cầu tín dụng và gia tăng rủi ro tài chính cho TPBank.				TPBank chủ động theo dõi và ứng phó với các thay đổi trong quy định pháp luật, đặc biệt là các quy định liên quan đến tài chính bền vững, QLRR E&S, tín dụng xanh và tín chỉ carbon. Ngân hàng liên tục cập nhật và điều chỉnh các chính sách để bắt kịp thời các quy định mới nhằm QLRR hiệu quả và tận dụng cơ hội từ xu hướng này. TPBank đã điều chỉnh hệ thống QLRR E&S để đánh giá rủi ro pháp lý và tích hợp các yếu tố rủi ro từ chính sách tài chính bền vững vào quy trình tín dụng. Ngân hàng cũng tăng cường hợp tác với cơ quan nhà nước và tham gia vào các sáng kiến về tài chính bền vững nhằm hỗ trợ khách hàng tuân thủ các quy định mới về phát thải carbon, kiểm kê KNK và tín dụng xanh. Điều này giúp TPBank không chỉ QLRR hiệu quả mà còn tạo cơ hội phát triển trong lĩnh vực tài chính bền vững.
Rủi ro công nghệ	Rủi ro chuyển đổi công nghệ liên quan đến quá trình phát triển và áp dụng các công nghệ mới nhằm đáp ứng mục tiêu thích ứng với BĐKH và chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp.	Rủi ro công nghệ ảnh hưởng đến TPBank, khách hàng và đối tác khi cần đầu tư và phát triển công nghệ mới nhằm hỗ trợ quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp. Quá trình chuyển đổi này có thể gây gián đoạn trong kinh doanh, làm tăng chi phí vận hành và giảm doanh thu ban đầu. Việc đầu tư vào công nghệ mới tạo ra áp lực tài chính lớn, làm giảm lợi nhuận và khả năng cạnh tranh trong ngắn hạn. Ngoài ra, các tài sản và dự án công nghệ cũ, phát thải cao có nguy cơ mất giá trị khi các quy định về phát thải carbon ngày càng nghiêm ngặt. Điều này ảnh hưởng khả năng trả nợ của khách hàng và tăng nợ xấu cho TPBank.				TPBank đang hoàn thiện Khung và Chiến lược tín dụng xanh để phát triển sản phẩm hỗ trợ các dự án NLTT, giao thông bền vững, nông nghiệp hữu cơ, BĐS xanh... nhằm mục tiêu thúc đẩy khách hàng chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp và mở cơ hội đầu tư bền vững. Đồng thời, TPBank cũng đẩy mạnh quá trình chuyển đổi số để tối ưu hóa quy trình, giảm tiêu thụ năng lượng và phát thải, cải thiện QLRR và hỗ trợ khách hàng trong quá trình này. Việc phát triển các sản phẩm tài chính xanh giúp TPBank thu hút người tiêu dùng và nhà đầu tư quan tâm đến PTBV. Điều này giúp TPBank giảm rủi ro công nghệ và nâng cao khả năng cạnh tranh, đồng thời hỗ trợ mạnh mẽ quá trình chuyển đổi bền vững của cả TPBank và khách hàng.

### 3.3.2.1 Quản lý rủi ro biến đổi khí hậu

Phân loại rủi ro	Định nghĩa	Tác động tiềm ẩn	Mức độ			Chiến lược giảm thiểu
			Ngắn hạn	Trung hạn	Dài hạn	
Rủi ro thị trường	Rủi ro thị trường trong quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp phát sinh khi các quy định mới, chính sách về phát thải và thay đổi trong nhu cầu tiêu dùng ảnh hưởng đến giá trị tài sản, giá cả thị trường và khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp và ngành nghề.	Xu hướng khách hàng ngày càng ưa chuộng các sản phẩm thân thiện với môi trường đang tạo ra áp lực lớn cho các doanh nghiệp không đáp ứng được yêu cầu này, làm giảm doanh thu và khả năng trả nợ. Những doanh nghiệp không đáp ứng yêu cầu bền vững có nguy cơ mất thị phần. Định giá lại tài sản liên quan đến BĐKH có thể gây bất ổn trên thị trường, ảnh hưởng tiêu cực đến TPBank và nhà đầu tư. Sự tăng giá nguyên liệu và năng lượng do các quy định mới và yêu cầu giảm phát thải có thể làm tăng chi phí sản xuất, giảm lợi nhuận. Các doanh nghiệp không thích ứng kịp với những thay đổi này sẽ gặp khó khăn về tài chính. Rủi ro BĐKH cũng có thể dẫn đến việc tài sản bị định giá lại theo chiều hướng tiêu cực, giảm thanh khoản, ảnh hưởng đến danh mục đầu tư của TPBank. Ngoài ra, khách hàng ngày càng ưu tiên các ngân hàng có cam kết bền vững, tạo áp lực cho TPBank phải chứng minh cam kết của mình đối với các tiêu chuẩn ESG, nếu không thể đáp ứng kỳ vọng này, ngân hàng có nguy cơ mất thị phần vào tay các đối thủ cạnh tranh có chiến lược ESG mạnh mẽ hơn.				TPBank tích hợp rủi ro BĐKH vào hệ thống QLRR, đảm bảo các rủi ro liên quan đến khí hậu được xem xét kỹ lưỡng trong quá trình đánh giá tín dụng và hoạt động kinh doanh, giúp quản lý tốt hơn tác động của BĐKH đến khách hàng và danh mục tín dụng. Ngân hàng khuyến khích kinh doanh bền vững bằng cách cung cấp thông tin về rủi ro và cơ hội từ BĐKH, tài chính xanh, đồng thời hỗ trợ khách hàng nâng cao nhận thức về các vấn đề này. TPBank cử chuyên gia tư vấn giúp khách hàng QLRR BĐKH, cung cấp các công cụ để giảm thiểu rủi ro môi trường. Ngân hàng cũng áp dụng chính sách giảm phát thải, tối ưu hóa quy trình và sử dụng công nghệ sạch nhằm nâng cao hiệu suất bền vững. Bên cạnh đó, TPBank phát triển các mối quan hệ đối tác cam kết với PTBV và tài trợ xanh, mở rộng hoạt động kinh doanh bền vững. TPBank hợp tác với khách hàng và các bên liên quan để xây dựng uy tín là một ngân hàng trách nhiệm xã hội. Ngân hàng cũng tích cực tìm kiếm đối tác và phát triển các sản phẩm tài chính hỗ trợ nhóm yếu thế, thực hiện trách nhiệm xã hội và cung cấp các giải pháp tài chính hữu ích cho cộng đồng.
Rủi ro danh tiếng	Rủi ro danh tiếng có thể phát sinh khi khách hàng, đối tác, và cộng đồng cho rằng các chính sách và hành động của TPBank chưa đủ mạnh mẽ để hỗ trợ quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp. Điều này có thể làm tổn hại đến uy tín của TPBank, ảnh hưởng đến lòng tin của khách hàng và đối tác đối với ngân hàng.	Khách hàng của TPBank tham gia vào các hoạt động không bền vững có thể đối mặt với kiện tụng và khó khăn tài chính, làm giảm khả năng trả nợ cho ngân hàng. Truyền thông tiêu cực và sự kỳ thị xã hội đối với các doanh nghiệp không quản lý tốt vấn đề BĐKH có thể gây áp lực lên TPBank nếu ngân hàng là nhà tài trợ cho các doanh nghiệp này. Các vụ kiện liên quan đến môi trường có thể dẫn đến chi phí lớn, đình chỉ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, và gây rủi ro tín dụng cho ngân hàng. TPBank cũng có thể bị ảnh hưởng về danh tiếng nếu tài trợ cho các doanh nghiệp vi phạm nguyên tắc ESG. Các nhà đầu tư ngày càng yêu cầu sự minh bạch và cam kết rõ ràng về giảm phát thải. Nếu TPBank không đưa ra các mục tiêu hoặc biện pháp giảm phát thải rõ ràng, nhà đầu tư có thể rút vốn hoặc chuyển sang các tổ chức tài chính có cam kết bền vững mạnh mẽ hơn, điều này sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động và vị thế của ngân hàng trên thị trường.				

### 3.3.2.2 Các chỉ số và mục tiêu

Tham khảo chi tiết về dữ liệu về hiệu suất hoạt động của TPBank liên quan đến việc sử dụng năng lượng, nước, chất thải, phát thải và các chủ đề môi trường khác tại Mục 4.2. Quản lý hiệu quả tài nguyên hướng đến giảm phát thải

TPBank đang tiến hành báo cáo phát thải KNK cho **Phạm vi 1, Phạm vi 2 và một phần Phạm vi 3**, bao gồm các phát thải từ việc sử dụng năng lượng trong các tòa nhà của ngân hàng, tiêu thụ giấy và di chuyển công tác bằng máy bay của CBNV.

Điều này giúp TPBank kiểm soát và quản lý hiệu quả lượng phát thải KNK, đồng thời thực hiện các biện pháp để cải thiện hiệu suất bền vững trong các hoạt động nội bộ.

Trong thời gian tới, TPBank sẽ dõi lượng phát thải KNK thuộc Phạm vi 3 từ chuỗi cung ứng (nhà cung cấp) và danh mục đầu tư. Ngân hàng cũng đang nghiên cứu và thu thập dữ liệu từ các cơ sở phải thực hiện kiểm kê KNK theo các quy định của Chính phủ, như Nghị định 06/2022/NĐ-CP và Quyết định số 01/2022/QĐ-TTg. Việc theo dõi và báo cáo này phụ thuộc vào mức độ sẵn sàng và khả năng cung cấp dữ liệu về phát thải carbon từ các nhà cung cấp và khách hàng của TPBank.





## 3.4.1 Văn hóa doanh nghiệp

Tham chiếu GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25

TPBank đặc biệt chú trọng xây dựng văn hóa doanh nghiệp, tạo dựng môi trường làm việc sáng tạo, nhiệt huyết và đề cao sự trung thực, tận tâm trong phục vụ khách hàng

Thông qua Bộ Quy tắc ứng xử, TPBank khẳng định các giá trị cốt lõi của ngân hàng, đóng vai trò như kim chỉ nam hướng dẫn Người TPBank trong mọi hoạt động giao tiếp, ứng xử và hành động chuyên nghiệp. Ngân hàng khuyến khích phát triển văn hóa chính trực trong mỗi Người TPBank, đảm bảo các giá trị đạo đức được thực hiện nhất quán với tầm nhìn, sứ mệnh và mục tiêu của ngân hàng.

Bộ Quy tắc ứng xử cũng khuyến khích CBNV báo cáo các hành vi sai phạm qua đầu mối tại Khối Quản trị Nguồn nhân lực (“Khối HR”), đồng thời cam kết bảo vệ người báo cáo và nghiêm cấm mọi hành vi trả thù hoặc trả đũa. Điều này giúp TPBank duy trì một môi trường làm việc minh bạch, bảo vệ giá trị đạo đức và thúc đẩy sự phát triển bền vững của tổ chức.



## 3.4.2 Thông lệ mua sắm

Tham chiếu GRI 204

TPBank thực hiện các hoạt động mua sắm theo Quy định Mua sắm, sử dụng phương thức chào giá cạnh tranh để lựa chọn đối tác đáp ứng các tiêu chí về chất lượng và giá cả.

Ngân hàng thường xuyên đánh giá nhà cung cấp thông qua Hướng dẫn quản lý và đánh giá nhà cung cấp, với hai đợt đánh giá hàng năm về chất lượng sản phẩm/dịch vụ và tính hợp pháp trong hoạt động kinh doanh của đối tác. Bộ mẫu hợp đồng của TPBank yêu cầu các đối tác cam kết minh bạch, phòng chống tham nhũng (PCTN), bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân theo Nghị định 13/2023/NĐ-CP và tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật.

TPBank cho phép các ĐVKD linh hoạt sử dụng nhà cung cấp địa phương cho các dịch vụ như bảo vệ, vệ sinh, các chương trình tổ chức sự kiện nhỏ..., nhằm đóng góp vào kinh tế địa phương, tối ưu hóa chi phí, đồng thời đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về quản lý tác động môi trường - xã hội.

Ngoài ra, TPBank cũng áp dụng chính sách thưởng cho các đối tác/nhà cung cấp hoàn thành tốt các điều kiện hợp đồng nhằm khuyến khích tuân thủ pháp luật và quản lý tốt các tác động môi trường. Điều này giúp TPBank xây dựng mối quan hệ hợp tác bền vững và thúc đẩy hoạt động kinh doanh có trách nhiệm.



### 3.4.3 Chống tham nhũng

Tham chiếu GRI 205

**TPBank coi công tác PCTN là một nhiệm vụ chiến lược và cấp bách**, được triển khai với sự tham gia của Ban chỉ đạo phòng, chống tham nhũng và tội phạm (PCTN&TP) và Tiểu ban chỉ đạo PCTN&TP khu vực phía Nam. TPBank đã thiết lập hệ thống kiểm soát nội bộ chặt chẽ, với ba tuyến bảo vệ nhằm ngăn ngừa các hành vi tham nhũng và gian lận.

Thường xuyên thực hiện kiểm tra định kỳ và kiểm tra đột xuất về việc tuân thủ các quy định PCTN, đồng thời xây dựng cơ chế thưởng phạt minh bạch nhằm khuyến khích phòng ngừa và xử lý kịp thời các vi phạm. Với phương châm "phòng hơn chữa", TPBank xem hoạt động phòng ngừa là yếu tố nòng cốt, đồng thời đẩy mạnh tuyên truyền về chính sách và quy trình PCTN đến toàn bộ CBNV, bao gồm cả nhân viên mới.

Thực hiện kiểm tra định kỳ hàng năm về việc tuân thủ các quy định PCTN trên toàn hệ thống nhằm phát hiện và xử lý các hành vi gian lận, tham nhũng. Bên cạnh đó, các đơn vị chức năng như Trung tâm IA và Trung tâm ICC cũng tiến hành kiểm tra đột xuất khi có dấu hiệu vi phạm hoặc có quyết định từ cấp có thẩm quyền. Kết quả kiểm tra và các vụ việc nghiêm trọng sẽ được báo cáo lên Chủ tịch HĐQT và Tổng Giám đốc để có biện pháp xử lý phù hợp.





### 3.4.3 Chống tham nhũng

Trong năm 2023, TPBank đã thực hiện tốt công tác truyền thông và đào tạo về PCTN&TP cho toàn bộ CBNV. Nhờ sự nghiêm túc trong triển khai và nâng cao nhận thức, TPBank **không ghi nhận bất kỳ hành vi tham nhũng** hoặc vi phạm pháp luật nào phát sinh và bị xử lý.

#### Số lượng và tỷ lệ thành viên quản trị/CBQL/CBNV được thông báo về chính sách và quy trình PCTN cũng như được đào tạo PCTN

Chỉ tiêu	2023	2022	Đơn vị
Tổng số thành viên quản trị đã được thông báo về các chính sách và quy trình PCTN	25	23	Người
Tỷ lệ thành viên quản trị đã được thông báo về các chính sách và quy trình PCTN	100	100	%
Tổng số CBNV đã được truyền đạt các chính sách và quy trình PCTN	7.939	8.686	Người
Tỷ lệ CBNV đã được truyền đạt các chính sách và quy trình PCTN	100	100	%
Tổng số CBQL đã được đào tạo về PCTN	160	763	Người
Tỷ lệ CBQL đã được đào tạo về PCTN	94	90	%
Tổng số CBNV đã được đào tạo về PCTN	1.577	7.353	Người
Tỷ lệ CBNV được đào tạo về PCTN	98	95	%

#### Số lượng CBNV được đào tạo về PCTN theo cấp bậc

Cấp bậc	2023	2022
CBQL cấp trung	47	225
CBQL sơ cấp	113	538
CBNV khác	1.577	7.353
Tổng	1.737	8.116

#### Số lượng CBNV được đào tạo về PCTN theo địa bàn

Khu vực	2023	2022
Miền Bắc	880	3.950
Miền Nam	718	3.370
Miền Trung	140	796
Tổng	1.737	8.116

Tham chiếu GRI 2-26

Quyền lợi của cổ đông TPBank được đảm bảo theo quy định của Luật các TCTD và Luật Doanh nghiệp, phù hợp với số lượng và loại cổ phần mà cổ đông sở hữu, cũng như quy định tại Điều lệ của TPBank (Điều 26, 27). Ngân hàng luôn tuân thủ việc công bố thông tin định kỳ và bất thường liên quan đến hoạt động, tài chính và quản trị của ngân hàng cho cổ đông và công chúng, đảm bảo thông tin được công bố kịp thời, đầy đủ và chính xác, đặc biệt là các thông tin có thể ảnh hưởng đến giá chứng khoán và quyết định của nhà đầu tư.

Tại ĐHĐCĐ thường niên, TPBank cung cấp các thông tin chi tiết về kết quả kinh doanh, mục tiêu và chiến lược phát triển của ngân hàng, cùng với thông tin về sở hữu của các cổ đông lớn và có quyền biểu quyết. Điều này giúp cổ đông, đặc biệt là cổ đông thiểu số, có thể theo dõi và kiểm soát hoạt động ngân hàng một cách công bằng và minh bạch. Danh sách những người có liên quan đến ngân hàng, cũng như giao dịch giữa HĐQT và những người này được cập nhật và công bố thường xuyên, giúp đảm bảo mọi giao dịch đều minh bạch và công bằng.

TPBank đã duy trì mức chi trả cổ tức ổn định, với tỷ lệ cao bằng cổ phiếu và cổ phiếu thường cho cổ đông, vượt 20% trong những năm gần đây (năm 2018 là 28%, năm 2020 là 22%, năm 2021 là 35%, và năm 2023 TPBank

đã chi trả cổ tức bằng tiền mặt với tỷ lệ 25% và bằng cổ phiếu với tỷ lệ 39%. Chính sách này đảm bảo lợi ích thực tế cho các cổ đông, đặc biệt là các cổ đông luôn tin tưởng và đồng hành cùng TPBank.

BKS giám sát chặt chẽ danh sách cổ đông sáng lập, cổ đông lớn và các công ty/người có liên quan đến thành viên HĐQT, BKS, và TGD. Các giao dịch giữa TPBank với thành viên HĐQT, TGD và những người liên quan được giám sát và công bố theo quy định để đảm bảo tính minh bạch.

TPBank tuân thủ quy định của pháp luật và Điều lệ của ngân hàng trong việc bảo vệ quyền lợi cổ đông khi phát sinh tranh chấp. Các bên liên quan cố gắng giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng và hòa giải. Trường hợp tranh chấp liên quan đến HĐQT hoặc Chủ tịch HĐQT, Chủ tịch sẽ chủ trì quá trình giải quyết (bất cứ bên liên quan nào cũng có thể yêu cầu Trưởng BKS chỉ định một chuyên gia độc lập làm trung gian hòa giải cho quá trình giải quyết tranh chấp này). Nếu hòa giải không thành công trong vòng 06 tuần, các bên có thể đưa tranh chấp ra Trọng tài hoặc Tòa án để giải quyết.

TPBank cam kết duy trì tính minh bạch trong quản trị và hoạt động, đồng thời bảo vệ quyền lợi của cổ đông trong mọi trường hợp tranh chấp.





### 3.6.1 Chiến lược chuyển đổi số tại TPBank

TPBank theo đuổi chiến lược chuyển đổi số từ rất sớm với sự đầu tư bài bản vào các công nghệ hiện đại như Trí tuệ Nhân tạo (AI) và Dữ liệu lớn (Big Data)..., mang đến sự thay đổi toàn diện sản phẩm và trải nghiệm khách hàng. Một trong những bước chuyển đổi số đột phá quan trọng trong năm 2023 là TPBank đã triển khai thành công giải pháp eKYC (định danh khách hàng điện tử) giúp rút ngắn thời gian xác thực khách hàng mà vẫn đảm bảo an toàn hệ thống. Ngân hàng cũng ra mắt máy trợ lý số eCM tại quầy, cho phép khách hàng thực hiện giao dịch mà không cần giấy tờ và chữ ký, đảm bảo an toàn với các phương thức tân tiến nhất.

Kết thúc năm 2023, TPBank hiện đang phục vụ hơn 12 triệu khách hàng, tăng mạnh so với 8,5 triệu khách hàng vào cuối năm 2022, đánh dấu tỷ lệ tăng trưởng ấn tượng khoảng 41% trong vòng chưa đầy một năm. Mạng lưới ngân hàng tự động TPBank LiveBank 24/7 hiện diện tại 34 tỉnh/thành với 436 điểm giao dịch tự động, cung cấp các dịch vụ tài chính suốt 24/7. TPBank phát triển một hệ sinh thái số toàn diện với hơn 50 đối tác và cung cấp hơn 2.000 dịch vụ thanh toán, từ dịch vụ công, giải trí, du lịch, mua sắm, y tế, giao thông, BĐS, các hóa đơn dịch vụ.... Hệ sinh thái này đáp ứng đầy

đủ các giải pháp thanh toán qua máy POS, SmartPOS, QR Code và đang cung cấp một mạng lưới lên tới hàng triệu đơn vị. TPBank còn đi đầu trong việc cung cấp các giải pháp tài chính được tích hợp vào các nền tảng đối tác qua mô hình Open Banking/Banking as a Service, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính ngay trên các ứng dụng thương mại điện tử, fintech và ví điện tử. Nền tảng ngân hàng số dành cho KHCN và KHDN đóng vai trò trọng tâm kết nối và phục vụ khách hàng đa kênh và xuyên kênh, luôn luôn đi đầu thị trường về công nghệ và trải nghiệm mới.

Tiếp tục khẳng định vị thế hàng đầu trong lĩnh vực ngân hàng số, TPBank hiện đã bước sang giai đoạn "Sáng tạo số", với mục tiêu phát triển các sản phẩm và dịch vụ 100% trên kênh số và xây dựng các mô hình kinh doanh đột phá hoàn toàn mới.



### 3.6.2 Kết quả triển khai chiến lược chuyển đổi số tại TPBank:

Tham chiếu GRI 2-26

	2023	2022	2021	2020	2019
<b>Số lượng khách hàng</b>					
Tỷ trọng khách hàng giao dịch trên kênh số/Tổng số lượng khách hàng toàn ngân hàng	84%	67%	49%	49%	44%
% tỷ trọng tăng trưởng khách hàng mới trên kênh số/Tăng trưởng khách hàng mới toàn ngân hàng	85%	86%	71%	71%	
<b>Số lượng giao dịch</b>					
Tỷ trọng số lượng giao dịch trên kênh số/Tổng số lượng giao dịch toàn ngân hàng	98%	95%	93%	87%	74%
<b>Giá trị giao dịch (VND)</b>					
Tỷ trọng giá trị giao dịch trên kênh số/Tổng giá trị giao dịch toàn ngân hàng	83%	77%	65%	40%	24%
<b>Điểm cung ứng dịch vụ</b>					
ATM/CTM/VTM	531	545	460	390	245
ATM/CTM/VTM vùng nông thôn, vùng sâu vùng xa	46	54	33	27	15

### 3.6.3 Bảo mật thông tin khách hàng

Tham chiếu GRI 418

TPBank nhận thức sâu sắc về những rủi ro liên quan đến CNTT và sự lo ngại của khách hàng trước những nguy cơ tiềm ẩn như tấn công mạng, quy trình quản lý không hiệu quả, hay dịch vụ chăm sóc khách hàng không đảm bảo an ninh và bảo mật. Để giải quyết vấn đề này, TPBank luôn tiên phong trong việc xây dựng và nâng cấp hệ thống CNTT theo các tiêu chuẩn quốc tế, đồng thời không ngừng cập nhật các công nghệ tiên tiến nhằm cung cấp các dịch vụ bảo mật và chất lượng cao nhất cho khách hàng.

TPBank đã triển khai thành công và duy trì tuân thủ tiêu chuẩn ISO 20000 - tiêu chuẩn quốc tế duy nhất đánh giá chất lượng quản trị dịch vụ CNTT. Việc tuân thủ tiêu chuẩn này giúp ngân hàng tối ưu hóa các quy trình quản lý dịch vụ, đồng thời đáp ứng tốt nhất các yêu cầu bảo mật và chất lượng từ phía khách hàng. ISO 20000 tập trung vào các khía cạnh quan trọng như: Quản lý tính sẵn sàng và liên tục của dịch vụ, quản lý các cam kết chất lượng dịch vụ, quản lý an toàn thông tin, quản lý thay đổi, quản lý sự cố...

Ngoài ra, để đáp ứng yêu cầu bảo vệ dữ liệu cá nhân, TPBank tuân thủ chặt chẽ Nghị định 13/2023/NĐ-CP của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Ngân hàng đã ban hành các quy

định nội bộ liên quan đến bảo vệ và bảo mật dữ liệu như: Quy định quản lý và cung cấp thông tin mật, Chính sách Bảo vệ dữ liệu cá nhân. Các Điều kiện điều khoản về Bảo vệ dữ liệu cá nhân dành cho cổ đông cũng được công bố công khai trên website tpb.vn, đảm bảo quyền lợi của cổ đông được bảo vệ tối đa. TPBank thường xuyên cập nhật và điều chỉnh các quy định nội bộ nhằm đảm bảo thực hiện hiệu quả cam kết bảo mật thông tin khách hàng. Các văn bản quan trọng được ban hành và áp dụng bao gồm:

- Quy chế về bộ Quy tắc ứng xử
- Nội quy lao động
- Lộ trình đào tạo nhân viên
- Quy định tại các điều kiện, điều khoản của các sản phẩm tương ứng (các điều kiện, điều khoản này được TPBank công bố công khai trên website tpb.vn).



### 3.6.3 Bảo mật thông tin khách hàng

Tham chiếu GRI 418

Trong năm 2023, TPBank không ghi nhận bất kỳ sự cố nghiêm trọng nào liên quan đến vi phạm quyền riêng tư hoặc mất mát dữ liệu của khách hàng.

Thành công này nhờ vào hệ thống quản lý dịch vụ CNTT đạt chuẩn quốc tế và các biện pháp bảo vệ nghiêm ngặt mà TPBank đã áp dụng.



### 3.7 Lấy khách hàng làm trọng tâm

CEO Nguyễn Hưng chia sẻ:

“Từ việc thấu hiểu khách hàng, TPBank không ngừng đổi mới, sáng tạo, phá bỏ lối mòn truyền thống, dẫn đầu xu hướng tạo ra các sản phẩm đột phá, những giải pháp tài chính đáp ứng mọi nhu cầu của người dân, xã hội.”





### 3.7 Lấy khách hàng làm trọng tâm



#### Với tuyên ngôn thương hiệu “Vì chúng tôi hiểu bạn”

Lấy khách hàng làm trung tâm, TPBank mong muốn xây dựng chất lượng dịch vụ hàng đầu dựa trên nền tảng của “sự thấu hiểu” khách hàng, hiểu để chia sẻ, hiểu để đồng hành, để sáng tạo ra những sản phẩm dịch vụ tốt nhất và phù hợp nhất đem lại những giá trị gia tăng cao nhất cho khách hàng. Đó cũng chính là kim chỉ nam cho sự phát triển bền vững mà TPBank hướng đến.



### 3.7.1 Hệ thống quản lý chất lượng tại TPBank

TPBank luôn chú trọng xây dựng và vận hành một hệ thống quản lý chất lượng hiệu quả, với mục tiêu không ngừng cải tiến nhằm **đảm bảo lợi ích tối ưu** cho cổ đông, nhà đầu tư, khách hàng, CBNV và các bên liên quan

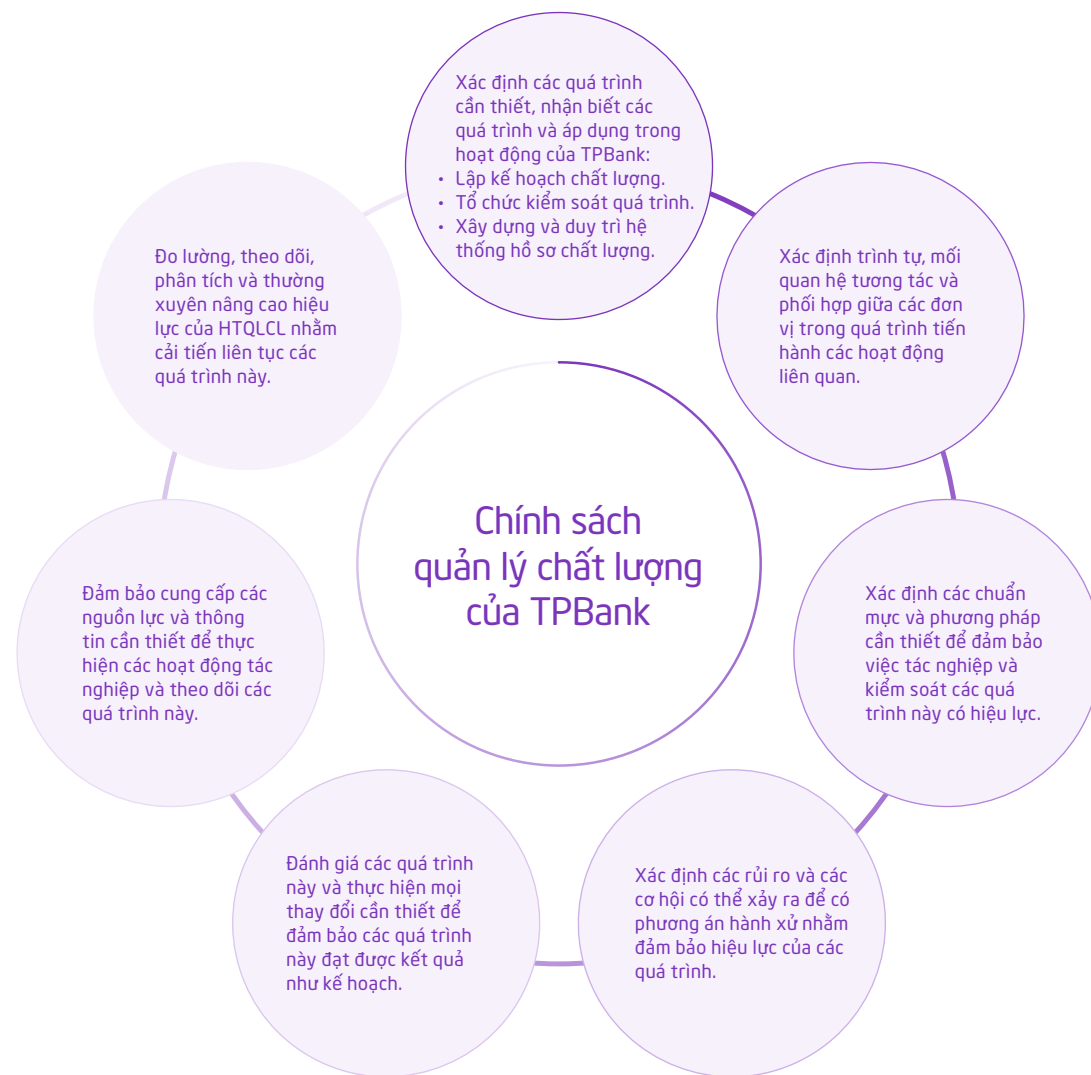
Hệ thống quản lý chất lượng này được thiết lập, duy trì và áp dụng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015, một tiêu chuẩn về quản lý chất lượng phổ biến và uy tín. Việc tuân thủ ISO 9001:2015 không chỉ giúp TPBank nâng cao hiệu suất và chất lượng dịch vụ, mà còn đảm bảo sự minh bạch, tối ưu hóa các quy trình quản lý và đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của khách hàng và đối tác.

TPBank xác định Chính sách quản lý chất lượng dựa trên 3 trụ cột:

- Đột phá về sản phẩm và khách hàng ưu tiên.
- Đột phá về quản trị rủi ro.
- Đột phá về đào tạo và phát huy năng lực cá nhân.

TPBank cam kết:

- Quản lý điều hành luôn hướng tới hiệu quả và PTBV thông qua sự hợp tác chặt chẽ và hợp lý giữa các đơn vị trong ngân hàng, đáp ứng tối đa sự hài lòng của khách hàng về chất lượng sản phẩm và dịch vụ mà ngân hàng cung cấp.
- Tạo môi trường làm việc lành mạnh và công bằng, để CBNV có thể phát huy tối đa khả năng sáng tạo và có cơ hội phát triển nghề nghiệp.
- Thường xuyên đào tạo nhằm nâng cao kỹ năng và kiến thức của đội ngũ CBNV, giúp nâng cao hiệu quả hoạt động và tăng cường năng lực cạnh tranh của ngân hàng.
- Đảm bảo Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 được duy trì và không ngừng cải tiến để đảm bảo sự phù hợp và đạt được hiệu quả cao nhất trong quá trình cung cấp dịch vụ, giúp ngân hàng đáp ứng tốt hơn các nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng và các bên liên quan.
- Hệ thống quản lý chất lượng của TPBank hiện đã được thiết lập, duy trì và áp dụng đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.



## 3.7.2 Không ngừng sáng tạo sản phẩm dịch vụ mới

Tham chiếu GRI 416-2

TPBank luôn lấy khách hàng làm trung tâm và sử dụng công nghệ như một đòn bẩy quan trọng trong quá trình số hóa dịch vụ ngân hàng. Ngân hàng tập trung mở rộng phục vụ thêm hàng triệu khách hàng mỗi năm, mang đến trải nghiệm ngân hàng số tiên tiến, tiện lợi và đẳng cấp, đồng thời thúc đẩy các giải pháp thanh toán số. TPBank không ngừng cải tiến và giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ độc đáo nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng, mang lại trải nghiệm tối ưu và phong cách phục vụ hiện đại.

**TPBank luôn là ngân hàng tiên phong, đi đầu trong việc đem đến cho Khách hàng những kênh giao dịch số mới, sản phẩm và nền tảng ngân hàng số toàn năng và tính năng/trải nghiệm trên môi trường số mang bản sắc riêng của một ngân hàng trẻ, sáng tạo và đậm chất công nghệ.**

Trên hành trình chuyển đổi số hơn một thập kỷ qua, TPBank không ngừng sáng tạo và phát triển các sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu của từng phân khúc KHCCN và KHDN. Với sự hỗ trợ mạnh mẽ từ công nghệ, ngân hàng đã mang đến cho KHCCN và doanh nghiệp SMEs cơ hội tiếp cận vốn đơn giản, an toàn và bảo mật, đồng thời hỗ trợ họ chủ động trong việc tái đầu tư và kinh doanh. Các sản phẩm nổi bật như thanh toán qua Internet Banking, thẻ quốc tế, và mở rộng mạng lưới mPOS đã góp phần thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt. Những giải pháp này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả tài chính mà còn khẳng định vai trò tiên phong của TPBank trong lĩnh vực chuyển đổi số.

Trong thời gian qua, nhiều chính sách thuế và phí, đặc biệt là các chính sách liên quan đến bảo vệ môi trường và phát triển kinh tế xanh đã được Chính phủ hoàn thiện. TPBank tiên phong kết nối với Tổng cục Hải quan và Tổng cục Thuế, giúp doanh nghiệp nộp thuế điện tử, thuế nhập khẩu, và thuế trước bạ không chỉ tại quầy giao dịch mà còn qua ứng dụng TPBank BiZ. Đồng thời, TPBank cũng đã triển khai thành công việc thu NSNN và thanh toán điện tử với Kho bạc Nhà nước, trở thành điểm thu NSNN toàn diện.

TPBank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam áp dụng công nghệ sinh trắc học như vân tay, giọng nói và nhận diện khuôn mặt vào quy trình bảo mật và xác thực khách hàng. Các phương thức mới như chuyển tiền bằng giọng nói và giao dịch qua Chat đã được phát triển nhằm mang lại sự tiện lợi và trải nghiệm cho khách hàng.

TPBank thường xuyên tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng và duy trì chương trình "khách hàng bí mật" để đánh giá toàn diện chất lượng dịch vụ. Với tiêu chuẩn vàng **"Ngân hàng 5 phút, dịch vụ 5 sao"**, TPBank đã giảm thời gian chờ đợi và mang lại sự thuận tiện, chủ động cho khách hàng khi giao dịch. Với việc phát triển các sản phẩm ngân hàng thông minh và sáng tạo, TPBank khẳng định sự tận tâm, không ngừng đổi mới để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

### 3.7.3 Đảm bảo sức khỏe và an toàn của khách hàng

Tham chiếu GRI 416

TPBank luôn **đặt mình vào vị trí của khách hàng** để đánh giá sản phẩm và dịch vụ một cách khách quan, không ngừng hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm mang đến những trải nghiệm và sản phẩm **chất lượng tốt nhất**

Ngân hàng đã ban hành đầy đủ các quy chế về đảm bảo kinh doanh liên tục và hướng dẫn xử lý khi phát hiện các tình huống mất an toàn, an ninh tại các trụ sở, bao gồm các quy định cụ thể về công tác phòng cháy chữa cháy (PCCC), hướng dẫn đánh giá và kiểm tra hệ thống PCCC, hệ thống an ninh báo động, camera giám sát, và hệ thống an toàn kho tiền để đảm bảo an toàn tối đa cho khách hàng trong quá trình giao dịch. Quy trình yêu cầu bồi thường bảo hiểm cũng được thiết lập để kịp thời đánh giá và xử lý nhanh chóng theo từng sự cố cụ thể.

Các biện pháp an toàn và an ninh này được áp dụng trên toàn hệ thống của TPBank, bao gồm tất cả trụ sở, điểm giao dịch, hệ thống ATM, VTM, CDM và LiveBank, nhằm đảm bảo an toàn cho CBNV và khách hàng khi thực hiện các giao dịch tại ngân hàng.



### 3.7.4 Minh bạch trong truyền thông và tiếp thị

Tham chiếu GRI 417, 417-1, 417-2, 417-3

Hoạt động tiếp thị và truyền thông của TPBank luôn tuân thủ các **chủ trương, đường lối, chính sách** của Đảng, Nhà nước và pháp luật Việt Nam

Quy định về truyền thông tại TPBank được phân cấp rõ ràng với quy trình ủy quyền phê duyệt chặt chẽ cho các hoạt động liên quan đến thông tin truyền thông, nhằm đảm bảo mọi thông tin về sản phẩm, dịch vụ và chính sách của ngân hàng đều được truyền tải minh bạch, rõ ràng và chính xác đến khách hàng cũng như các bên liên quan.



Chương 4

# Môi trường



TPBank cam kết sử dụng tài nguyên hiệu quả, giảm thiểu tác động môi trường trong các hoạt động của mình, khuyến khích CBNV tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường cũng như chia sẻ trách nhiệm xã hội

Trước thách thức lớn từ ĐĐKH, TPBank không ngừng nỗ lực giảm phát thải carbon trong quá trình vận hành, đồng thời hỗ trợ khách hàng ứng dụng công nghệ xanh trong tiêu dùng, sản xuất và kinh doanh bền vững. Ngân hàng cũng đã ban hành các chính sách nội bộ về quản lý tài nguyên hiệu quả và xây dựng môi trường

làm việc xanh với nhiều sáng kiến tiết giảm và quản lý hiệu quả sử dụng nước, điện, giấy và nhiên liệu. TPBank khuyến khích thực hành mô hình 3Rs (Giảm thiểu - Tái sử dụng - Tái chế) trên toàn hệ thống, góp phần tạo ra một môi trường làm việc bền vững và thân thiện với môi trường.

## 4.1.1 Định hướng phát triển tín dụng xanh

Với cam kết đồng hành cùng khách hàng trong chiến lược PTBV, TPBank đã xây dựng Khung tín dụng xanh dựa trên nền tảng Khung ESMS hiện tại, nhằm đảm bảo các sản phẩm tín dụng xanh được quản lý chặt chẽ về rủi ro E&S, phù hợp với mục đích sử dụng vốn, góp phần thúc đẩy bảo vệ môi trường và nâng cao trách nhiệm xã hội. Các chính sách và sản phẩm xanh này được thiết kế cho cả phân khúc KHCN và KHDN.

Khung tín dụng xanh tại TPBank tuân thủ 4 tiêu chí của Nguyên tắc Tín dụng xanh 2018 (GLP 2018) do Hiệp hội Thị trường Tín dụng (LMA) và Hiệp hội Thị trường Tín dụng Châu Á - Thái Bình Dương (APLMA) ban hành, bao gồm:

### Mục đích sử dụng vốn vay

Quy định rõ danh mục các dự án/phương án được cấp tín dụng xanh, bao gồm mô tả chi tiết về dự án/phương án và các tiêu chí lựa chọn. Những dự án/phương án này phải đáp ứng các mục tiêu bảo vệ môi trường và PTBV.

### Quy trình đánh giá và lựa chọn dự án/phương án

Quy trình đánh giá và lựa chọn dự án/phương án được cấp tín dụng xanh cần đảm bảo cân bằng giữa rủi ro môi trường - xã hội và lợi ích tài chính, đồng thời xem xét mức độ đóng góp của dự án/phương án vào các mục tiêu bảo vệ môi trường.

### Quản lý sử dụng vốn vay

Việc quản lý và giám sát các khoản tín dụng xanh được thực hiện thông qua một hệ thống riêng biệt, cho phép TPBank theo dõi sát sao tình trạng quỹ và tình hình sử dụng vốn của các dự án/phương án được tài trợ.

### Báo cáo

TPBank cam kết báo cáo hàng năm cho các đối tác về tình hình sử dụng vốn tín dụng xanh. Báo cáo sẽ bao gồm thông tin chi tiết về việc phân bổ vốn và các tác động môi trường mà các dự án/phương án được tài trợ đã mang lại (nếu có).





## 4.1.2 Kết quả giải ngân tín dụng xanh

Tính đến ngày 31/12/2023, TPBank đã cấp tín dụng xanh cho 138 khách hàng với tổng dư nợ vay và đầu tư TPDN đạt 5.111 tỷ đồng, trong đó dư nợ cho vay là 3.024 tỷ đồng và đầu tư TPDN là 2.087 tỷ đồng. Ngoài ra, TPBank cũng cam kết bảo lãnh và thư tín dụng với tổng giá trị 35,8 tỷ đồng liên quan đến các dự án/phương án xanh của khách hàng.

Trong năm 2023, TPBank cũng đã triển khai gói tín dụng ưu đãi lãi suất 5.000 tỷ đồng nhằm hỗ trợ KHCN và doanh nghiệp trong việc chủ động nguồn vốn, mở rộng kinh doanh và phục hồi kinh tế - xã hội, đặc biệt ưu tiên cho các doanh nghiệp phát triển xanh.



## 4.2 Quản lý hiệu quả tài nguyên hướng đến giảm phát thải



TPBank cam kết sử dụng tài nguyên hiệu quả, giảm thiểu tác động môi trường trong các hoạt động của mình, khuyến khích CBNV tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường cũng như chia sẻ trách nhiệm xã hội. Trước thách thức lớn từ BĐKH, TPBank không ngừng nỗ lực giảm phát thải carbon trong quá trình vận hành, đồng thời hỗ trợ khách hàng ứng dụng công nghệ xanh trong tiêu dùng, sản xuất và kinh doanh bền vững. Ngân hàng cũng đã ban hành các chính sách nội bộ về quản lý tài nguyên hiệu quả và xây dựng môi trường làm việc xanh với nhiều sáng kiến tiết giảm và quản lý hiệu quả sử dụng nước, điện, giấy và nhiên liệu. TPBank khuyến khích thực hành mô hình 3Rs (Giảm thiểu - Tái sử dụng - Tái chế) trên toàn hệ thống, góp phần tạo ra một môi trường làm việc bền vững và thân thiện với môi trường.



## 4.2.1 Sử dụng nguyên vật liệu bền vững và có trách nhiệm

Tham chiếu GRI 301

Việc tích hợp yếu tố PTBV vào chiến lược chuyển đổi số ngay từ khi tái cơ cấu vào năm 2012, với trọng tâm là ESG. Ngân hàng tập trung đẩy mạnh số hóa trong các hoạt động quản trị nội bộ thông qua các hệ thống ngân hàng tự động LiveBank 24/7, các giải pháp công nghệ và phần mềm. Ngân hàng đã tối ưu hóa quy trình, nâng cao năng suất lao động và chất lượng phục vụ khách hàng, giảm thiểu việc sử dụng giấy tờ, tiết kiệm năng lượng và chi phí quản trị.

### Số liệu về sử dụng giấy năm 2023

Lượng giấy tiêu thụ (tấn)	Hiệu suất sử dụng (tấn/nhân sự/năm)
391,68	0,04934



## 4.2.2 Tiêu thụ năng lượng hiệu quả

Tham chiếu GRI 302

TPBank đã ban hành chính sách tiết kiệm năng lượng nhằm khuyến khích các đơn vị trên toàn hệ thống thực hiện các sáng kiến sử dụng điện năng hiệu quả.

Các chính sách tiết kiệm điện năng của TPBank gồm:

- Kiểm soát nhiệt độ hệ thống điều hòa không khí ở mức phù hợp theo điều kiện thời tiết.
- Kiểm soát việc sử dụng các thiết bị điện theo khung thời gian phù hợp với nhu cầu hoạt động của đơn vị.
- Lắp đặt hệ thống chiếu sáng tiết kiệm điện năng, thiết bị cảm ứng tự động, điều hòa thông minh và khuyến khích sử dụng các thiết bị văn phòng tiết kiệm điện.
- Thực hiện việc tắt toàn bộ các thiết bị điện không cần thiết như: bình nóng lạnh khi thời tiết ấm áp, giảm bớt thiết bị chiếu sáng tại những khu vực ít quan trọng.
- Tích cực tham gia các chương trình như: Hưởng ứng Ngày môi trường, Giờ trái đất
- Tăng cường truyền thông nội bộ, khuyến khích CBNV áp dụng thực hành tiết kiệm điện và đề xuất các sáng kiến sử dụng điện năng hiệu quả trong các hoạt động của ngân hàng.

### Số liệu về tiêu thụ điện năm 2023

Lượng tiêu thụ (kW)	Hiệu suất sử dụng (kW/nhân sự/năm)
18.097.906	2.280

TPBank hiện đang áp dụng nhiều chính sách tiết kiệm nhiên liệu tiêu thụ như: Duy trì công tác chăm sóc, bảo quản và bảo dưỡng thiết bị xe của ngân hàng định kỳ để đảm bảo hiệu suất hoạt động và tiết kiệm nhiên liệu. Khuyến nghị CBNV lập kế hoạch cung đường và lịch trình di chuyển hợp lý nhằm giảm thời gian công tác và quãng đường di chuyển không cần thiết. Khuyến khích sự phối hợp giữa các đơn vị trong việc sử dụng xe của ngân hàng để tối ưu hóa hiệu quả sử dụng phương tiện. Khuyến khích CBNV lựa chọn phương tiện di chuyển tiết kiệm nhiên liệu phù hợp với nhu cầu công việc, tăng cường các cuộc họp trực tuyến để giảm bớt nhu cầu đi công tác và tiêu thụ xăng dầu. TPBank cũng ưu tiên sử dụng các loại xe tiết kiệm nhiên liệu trong chính sách mua sắm nhằm giảm lượng nhiên liệu tiêu thụ và phát thải. Thực hiện thống kê lượng nhiên liệu tiêu thụ hàng tháng/hàng quý để đánh giá hiệu quả và điều chỉnh chính sách tiết kiệm nhiên liệu khi cần thiết.

### Số liệu về tiêu thụ nhiên liệu năm 2023

Lượng tiêu thụ (lít)	Hiệu suất sử dụng (lít/nhân sự/năm)
2.708.962	341

## 4.2.3 Tiêu thụ nước có trách nhiệm

Tham chiếu GRI 303

### TPBank sử dụng nguồn nước duy nhất là **nguồn nước cấp từ thành phố** cho các hoạt động của ngân hàng

Nước thải được thu gom và xử lý sơ bộ theo đúng quy định pháp luật trước khi xả vào hệ thống thoát nước chung của khu vực. TPBank đã lắp đặt đồng hồ đo lưu lượng nước tại Hội sở và các Chi nhánh/Phòng giao dịch trên toàn hệ thống để theo dõi và quản lý hiệu quả việc sử dụng nước, đồng thời ban hành chính sách tiết kiệm nước, theo dõi dữ liệu sử dụng nước hàng tháng để quản lý và đảm bảo hiệu quả trong việc thực hành tiết kiệm nước, góp phần giảm thiểu lãng phí tài nguyên và bảo vệ môi trường.

#### Số liệu về tiêu thụ nước năm 2023

Lượng tiêu thụ (m <sup>3</sup> )	Hiệu suất sử dụng (m <sup>3</sup> /nhân sự/năm)
203.025	25,57



## 4.2.4 Quản lý phát thải hướng tới Net-Zero

Tham chiếu GRI 305

Việt Nam hiện là quốc gia có tốc độ gia tăng phát thải KNK nhanh nhất trong Tiểu vùng sông Mekong mở rộng, với dự báo tổng lượng phát thải có thể đạt 1.495,4 triệu tấn CO2 tương đương vào năm 2050, trong đó ngành năng lượng chiếm 81%. Chính phủ Việt Nam hiện đang tích cực sử dụng nguồn lực trong nước và tìm kiếm sự hỗ trợ quốc tế để giải quyết vấn đề BĐKH, đặc biệt trong chuyển đổi năng lượng.

TPBank đã và đang đồng hành cùng Chính phủ trong mục tiêu đạt mức phát thải ròng bằng "0" vào năm 2050. Ngoài các sáng kiến về tài chính xanh và tín dụng xanh, TPBank đang xây dựng lộ trình hành động cụ thể để quản lý và giảm phát thải nội bộ. Việc theo dõi và báo cáo phát thải KNK của TPBank được thực hiện theo Tiêu chuẩn Doanh nghiệp của Nghị định thư GHG, hướng dẫn của Ủy ban Liên Chính phủ về BĐKH (IPCC), và Thông tư 17/2022/BTNMT về đo đạc, báo cáo và kiểm kê phát thải KNK.

### Chiến lược tiếp cận của TPBank

Chiến lược tiếp cận của TPBank về quản lý phát thải nội bộ dựa trên mô hình 3Rs: Reduce (Giảm thiểu), Replace (Thay thế), và Report (Báo cáo):

<b>Reduce</b> (Giảm thiểu)	Tập trung vào việc giảm thiểu lượng phát thải thông qua các biện pháp nâng cao hiệu suất sử dụng năng lượng, tối ưu hóa quy trình hoạt động và áp dụng các phương pháp tiết kiệm năng lượng trong toàn hệ thống.
<b>Replace</b> (Thay thế)	Tích cực tìm kiếm và sử dụng các giải pháp NLTT cũng như các nguyên vật liệu thay thế có lượng phát thải carbon thấp.
<b>Report</b> (Báo cáo)	Thực hiện kiểm kê phát thải định kỳ và xây dựng chiến lược công bố về các nỗ lực và tham vọng đạt mục tiêu Net-Zero theo cam kết của Việt Nam trong đóng góp quốc gia tự quyết định (NDC) và lộ trình giữ mức tăng nhiệt dưới 1,5°C theo khuyến nghị của IPCC về BĐKH.

Phát thải KNK trong Báo cáo PTBV 2023 của TPBank bao gồm:

#### Phạm vi 1

Phát thải trực tiếp từ tiêu thụ xăng xe phục vụ hoạt động của toàn ngân hàng

#### Phạm vi 2

Phát thải gián tiếp từ tiêu thụ điện năng của toàn hệ thống TPBank

#### Phạm vi 3

Phát thải gián tiếp khác từ tiêu thụ giấy và chuyến bay công tác của CBNV trên toàn hệ thống TPBank.

## 4.2.4 Quản lý phát thải hướng tới Net-Zero

Nguồn phát thải	Kết quả phát thải năm 2023				Đơn vị tính
	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	Tổng Phát thải CO <sub>2</sub> tở	
Phát thải KNK trực tiếp (Phạm vi 1)	6.071,035	2,891	0,280	6.228,225	Tấn
Phát thải KNK gián tiếp từ tiêu thụ năng lượng (Phạm vi 2)				12,24	Tấn
Phát thải KNK gián tiếp khác (Phạm vi 3)				260,37	Tấn
• Phát thải KNK gián tiếp từ tiêu thụ giấy (Phạm vi 3)				215,425	Tấn
• Phát thải KNK gián tiếp từ chuyến bay công tác (Phạm vi 3)	44,945			44,945	Tấn
<b>Tổng lượng phát thải</b>				<b>6.500,84</b>	<b>Tấn</b>
<b>Cường độ phát thải KNK (Phạm vi 1,2,3)</b>				<b>0,819</b>	<b>Tấn/người/năm</b>

## 4.2.5 Giảm thiểu phát sinh và tăng cường hiệu quả quản lý chất thải

Tham chiếu GRI 306

# Năm 2023, TPBank đã giảm hơn **82,4 tấn** rác thải sinh hoạt so với năm 2022

Điều này thể hiện cam kết mạnh mẽ của TPBank trong việc bảo vệ môi trường và PTBV

Chất thải phát sinh từ hoạt động của TPBank chủ yếu là chất thải sinh hoạt, do đó ngân hàng không bắt buộc phải xây dựng hệ thống xử lý chất thải chuyên biệt nội bộ theo quy định pháp luật. Thay vào đó, TPBank đã ký hợp đồng với các đơn vị chức năng có thẩm quyền để thu gom và xử lý chất thải trong ngày. Đồng thời, ngân hàng đã ban hành các chính sách nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và hạn chế lượng chất thải sinh hoạt từ các hoạt động nội bộ.

TPBank đã triển khai nhiều biện pháp nhằm giảm thiểu chất thải và hạn chế sử dụng nhựa dùng một lần. Các hành động cụ thể bao gồm:

- Hạn chế sử dụng các sản phẩm nhựa như nước uống đóng chai, cốc, ống hút nhựa trong các hoạt động hàng ngày và sự kiện của ngân hàng.
- Hạn chế sử dụng băng rôn, áp phích và khẩu hiệu bằng nhựa khi không cần thiết.
- Khuyến khích thực hành phân loại chất thải ngay tại nguồn phát sinh.
- Đặt các thiết bị phân loại chất thải có khả năng tái chế, phân biệt rõ ràng với các loại chất thải khác.
- Ban hành các hướng dẫn quản lý chất thải rắn sinh hoạt và tổ chức thực hiện nghiêm túc các quy định này.
- Nâng cao nhận thức cho CBNV thông qua các chương trình truyền thông, tập huấn về phân loại, thu gom và giảm thiểu chất thải.
- Khuyến khích sử dụng các loại văn phòng phẩm có thể tái chế và thân thiện với môi trường.





## 4.2.6 Thúc đẩy phát triển chuỗi cung ứng có trách nhiệm

Tham chiếu GRI 308

### Các hoạt động mua sắm của TPBank được thực hiện theo Quy định mua sắm của ngân hàng

Để quản lý hiệu quả các tác động môi trường - xã hội và đảm bảo các đối tác tuân thủ pháp luật, TPBank đã ban hành Hướng dẫn quản lý và đánh giá nhà cung cấp, theo đó ngân hàng thực hiện hai đợt đánh giá định kỳ hàng năm về chất lượng dịch vụ cung cấp và hồ sơ hoạt động kinh doanh của đối tác để đảm bảo các nhà cung cấp đáp ứng các yêu cầu pháp lý, bao gồm cả nghĩa vụ về bảo vệ môi trường. Trong các mẫu hợp đồng mà TPBank áp dụng với các đối tác có quy định "nhà cung cấp cam kết hoạt động kinh doanh không vi phạm pháp luật và tuân thủ các quy định bảo vệ môi trường hiện hành".



Chương 5  
**Xã hội**





## 5.1.1 Cơ cấu lao động tại TPBank

Tham chiếu GRI 405

Tính đến ngày 31/12/2023, tổng số lao động tại TPBank là 7.939 người. Cơ cấu nhân sự tại TPBank được phân bổ đa dạng và cân đối qua các khía cạnh:

- Về cơ cấu theo giới tính: Tỷ lệ lao động nữ chiếm 59,7% và lao động nam chiếm 40,3%, tạo nên sự cân bằng hài hòa giữa hai giới.
- Về độ tuổi: Lao động dưới 30 tuổi chiếm 34,1%, lao động từ 30 đến dưới 50 tuổi chiếm 65,2%, và lao động từ 50 tuổi trở lên là 0,7%.
- Về cấp bậc: CBQL chiếm tỷ trọng 11,1%, và CBNV chiếm 88,9%. Trong đó, CBQL cấp cao chiếm 0,4%, CBQL cấp trung chiếm 3,5% và CBQL sơ cấp chiếm 7,1%. Đặc biệt, tỷ lệ CBQL nữ chiếm 44,5% nữ trong khi nam giới chiếm 55,5%, là minh chứng rõ nét cho sự bình đẳng trong công tác quản lý.

Sự đa dạng và hòa nhập trong cơ cấu nhân sự không chỉ phản ánh chính sách nhân sự công bằng, mà còn là nền tảng cho sự phát triển bền vững tại TPBank.

### Cơ cấu lao động theo độ tuổi

- Dưới 30 tuổi
- 30-50 tuổi
- Trên 50 tuổi



### Cơ cấu lao động theo cấp bậc

- CBQL cấp cao
- CBQL cấp trung
- CBQL sơ cấp
- CBNV khác



### Cơ cấu lao động theo giới tính

- Nữ
- Nam

#### Cơ cấu lao động toàn hàng



#### Cơ cấu CBQL



#### Cơ cấu CBQL cấp cao



#### Cơ cấu CBQL cấp trung



#### Cơ cấu CBQL sơ cấp



#### Cơ cấu CBNV khác



## 5.1.2 Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự

Tham chiếu GRI 2-30,  
402, 406, 407, 408, 409

 **TPBank**  
*Vì chúng tôi hiểu bạn*

**NGÂN HÀNG TIỀN PHONG**



## 5.1.2.1 Chống phân biệt đối xử

Trong năm 2023, TPBank tự hào vì không phát sinh bất kỳ vụ việc phân biệt đối xử nào, cho thấy cam kết mạnh mẽ của ngân hàng trong việc duy trì một môi trường làm việc minh bạch, tôn trọng quyền con người và sự đa dạng

TPBank luôn chú trọng xây dựng một môi trường làm việc năng động và bình đẳng, nơi mọi cá nhân đều có cơ hội phát triển mà không biệt vị trí, giới tính, chủng tộc hay trình độ. Triết lý này là nền tảng để ngân hàng khai thác tối đa tiềm năng của mỗi CBNV, đồng thời nghiêm cấm mọi hành vi phân biệt đối xử và quấy rối. Bộ Quy tắc ứng xử của TPBank đặc biệt đề cao việc tạo ra không gian làm việc an toàn và công bằng, với các cơ chế rõ ràng để xử lý các khiếu nại liên quan đến phân biệt đối xử.

TPBank còn tổ chức nhiều hoạt động nhằm khuyến khích sự gắn kết và tri ân CBNV như chương trình "Ngày gầy 11-11" dành cho nam nhân viên và các sự kiện vào "ngày 8-3 và 20-10" cho nữ giới. Công đoàn TPBank cũng tích cực tổ chức các chương trình tập huấn, trong đó có nội dung về bình đẳng giới và vai trò của cán bộ công đoàn, giúp lan tỏa những giá trị về sự hòa nhập và đa dạng trong tổ chức. Những sáng kiến này được truyền thông rộng rãi qua bản tin nội bộ 3T, đảm bảo tất cả CBNV và CBQL được cập nhật thông tin thường xuyên.



## 5.1.2.2 Đảm bảo thông tin về những thay đổi quan trọng tới người lao động

TPBank luôn đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật cũng như các cam kết trong Thỏa ước lao động tập thể và Nội quy lao động về thời hạn thông báo cho người lao động

Mỗi thay đổi về chính sách của Ngân hàng và các thay đổi có khả năng ảnh hưởng đến người lao động. Ngân hàng cam kết trao đổi trực tiếp và sớm nhất với người lao động về những thay đổi này, nhằm đảm bảo tối đa quyền lợi và sự ổn định cho người lao động.

Thời hạn thông báo, quy trình tham vấn và thương lượng được cụ thể hóa rõ ràng trong các văn bản như Thỏa ước lao động tập thể, Nội quy lao động và các chính sách nhân sự liên quan. Điều này giúp đảm bảo mọi thay đổi quan trọng có khả năng ảnh hưởng đến người lao động đều được xử lý một cách minh bạch và công bằng, bảo vệ quyền lợi của người lao động và duy trì sự ổn định trong nội bộ ngân hàng.



### 5.1.2.3 Tôn trọng quyền tự do lập hội

**TPBank tôn trọng và đảm bảo quyền tự do tham gia hiệp hội và thương lượng tập thể của người lao động, phù hợp với Hiến pháp và pháp luật Việt Nam**

Ngân hàng tạo điều kiện cho người lao động thành lập và tham gia các tổ chức chính trị - xã hội theo quy định pháp luật. Điều này được thể hiện qua việc TPBank đã ban hành Quy định dân chủ ở cơ sở tại nơi làm việc, cho phép người lao động tự do lựa chọn việc tham gia hoặc không tham gia vào các tổ chức đoàn thể và hội nghề nghiệp. Quy định này cũng đảm bảo quyền của người lao động trong việc tham gia đóng góp ý kiến về nội dung Thương lượng tập thể và Thỏa ước lao động tập thể. TPBank đã truyền thông rộng rãi về Quy định dân chủ ở cơ sở, đảm bảo tất cả CBNV hiểu rõ và thực hiện đúng theo các quy định này.

**Trong năm 2023, toàn bộ CBNV của TPBank đều tham gia vào Thỏa ước lao động tập thể, minh chứng cho sự cam kết và sự đồng thuận của đội ngũ nhân viên với các quy định và quyền lợi của họ, đồng thời thể hiện sự hợp tác tích cực giữa TPBank và người lao động trong việc xây dựng một môi trường làm việc công bằng và dân chủ.**





## 5.1.2.4 Tuân thủ pháp luật và các quy định về lao động

Theo Quy chế tuyển dụng và Thỏa ước Lao động tập thể, ngân hàng chỉ tuyển dụng những ứng viên có hồ sơ cá nhân hợp lệ, đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về độ tuổi và năng lực hành vi dân sự

TPBank cam kết chỉ tuyển dụng lao động từ đủ 18 tuổi trở lên, đảm bảo ứng viên có đủ năng lực hành vi dân sự và đáp ứng các tiêu chuẩn tuyển dụng trước khi ký kết hợp đồng lao động.

TPBank cũng cam kết mạnh mẽ trong việc chống lại mọi hình thức cưỡng bức lao động, không yêu cầu CBNV thực hiện lao động bắt buộc dưới bất kỳ hình thức nào. Ngân hàng đảm bảo môi trường làm việc tự do, công bằng và tuân thủ các nguyên tắc về quyền lợi người lao động, góp phần tạo ra một môi trường làm việc lành mạnh, nơi các quyền cơ bản của người lao động được tôn trọng và bảo vệ.



### 5.1.3 Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách tín dụng



### 5.1.3.1 Quản lý rủi ro sử dụng lao động trẻ em, lao động cưỡng bức trong hoạt động cấp tín dụng

Tham chiếu GRI 408

**Trong năm 2023, TPBank không ghi nhận bất kỳ vụ việc vi phạm nào liên quan đến việc sử dụng lao động trẻ em hoặc lao động cưỡng bức đối với các dự án/phương án mà ngân hàng tài trợ. Điều này cho thấy cam kết mạnh mẽ của TPBank trong việc thực hiện nghiêm túc các chính sách QLRR E&S và đảm bảo các dự án/phương án tài trợ đều tuân thủ đầy đủ các tiêu chuẩn về lao động hợp pháp và đạo đức.**

TPBank cam kết QLRR liên quan đến việc sử dụng lao động trẻ em trong các dự án và phương án được ngân hàng tài trợ thông qua Quy định QLRR E&S. Đây là một phần trong cam kết của TPBank đối với trách nhiệm xã hội và QLRR E&S trong quá trình cấp tín dụng của ngân hàng.

- Trong quá trình thẩm định và xét duyệt cấp tín dụng, TPBank thực hiện đánh giá rủi ro E&S, bao gồm việc kiểm tra khách hàng có sử dụng lao động trẻ em hoặc lao động vị thành niên trong dự án/phương án hay không. Đây là bước quan trọng nhằm đảm bảo các dự án/phương án được ngân hàng hỗ trợ tuân thủ các tiêu chuẩn về lao động và bảo vệ quyền trẻ em.
- TPBank cũng định kỳ thực hiện việc tìm kiếm thông tin tiêu cực về các khía cạnh E&S liên quan đến các dự án/phương án tài trợ thông qua các phương tiện truyền thông, bao gồm cả việc sử dụng lao động trẻ em. Điều này giúp ngân hàng giám sát và quản lý hiệu quả rủi ro ẩn phát sinh từ các dự án/phương án TPBank tài trợ, từ đó có thể đưa ra các biện pháp xử lý kịp thời khi cần thiết.
- Các chính sách này giúp TPBank nhận diện sớm các tác động tiêu cực liên quan đến việc sử dụng lao động trẻ em và yêu cầu khách hàng áp dụng các biện pháp ngăn chặn, giảm thiểu và khắc phục rủi ro trong quá trình thực hiện dự án/phương án.

Quy định QLRR E&S của TPBank cũng nêu rõ quan điểm và chính sách của ngân hàng về việc ngăn chặn lao động cưỡng bức trong các dự án/phương án tài trợ:

- Trong quá trình thẩm định và xét duyệt cấp tín dụng, TPBank thực hiện đánh giá toàn diện rủi ro E&S của dự án/phương án tài trợ, bao gồm việc kiểm tra khách hàng có sử dụng lao động cưỡng bức hay không. Điều này đảm bảo TPBank chỉ hỗ trợ những dự án/phương án tuân thủ các tiêu chuẩn về lao động hợp pháp và đạo đức.
- Định kỳ, TPBank tìm kiếm thông tin tiêu cực về E&S của các dự án/phương án tài trợ từ các phương tiện truyền thông, bao gồm cả việc sử dụng lao động cưỡng bức hay không. Điều này giúp ngân hàng nâng cao khả năng giám sát và QLRR E&S của các dự án/phương án đã được tài trợ.
- Các chính sách này giúp TPBank nhận diện sớm các rủi ro liên quan đến lao động cưỡng bức và yêu cầu khách hàng thực hiện các biện pháp ngăn chặn, giảm thiểu hoặc khắc phục các rủi ro phát sinh, nhằm đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền lợi người lao động.

## 5.1.3.2 Tôn trọng quyền con người và người dân bản địa trong hoạt động cấp tín dụng

Tham chiếu GRI 411

Trong năm 2023, TPBank không ghi nhận bất kỳ vụ việc vi phạm nào liên quan đến quyền con người và người dân bản địa trong các dự án/phương án mà ngân hàng tài trợ. Điều này thể hiện sự cam kết và nỗ lực của TPBank trong việc bảo đảm các quyền cơ bản và thúc đẩy PTBV

TPBank cam kết bảo vệ quyền con người và người dân bản địa thông qua các chính sách và quy trình thẩm định chặt chẽ đối với tất cả các dự án và phương án mà ngân hàng tài trợ, tuân thủ theo Quy định QLRR E&S. Cụ thể:

- Trong quá trình thẩm định và xét duyệt cấp tín dụng, TPBank luôn đánh giá kỹ lưỡng tác động của các dự án/phương án đối với quyền con người và người dân bản địa. Đối với các chương trình hợp tác với ADB & DEG, TPBank cam kết chỉ tài trợ cho các dự án/phương án có rủi ro thấp về tái định cư không tự nguyện và ảnh hưởng đến người bản địa, tuân thủ theo Tuyên bố chính sách an toàn của ADB.
- TPBank thường xuyên cập nhật thông tin từ các phương tiện truyền thông về các rủi ro liên quan đến môi trường và xã hội đối với các dự án/phương án mà ngân hàng tài trợ, giúp TPBank nâng cao hiệu quả quản lý và giám sát các rủi ro tiềm ẩn và có các biện pháp xử lý kịp thời nếu cần.
- Các chính sách này giúp TPBank nhận diện sớm các rủi ro có thể ảnh hưởng tiêu cực đến quyền con người và người dân bản địa trong các dự án/phương án mà ngân hàng tài trợ. Từ đó Ngân hàng yêu cầu khách hàng áp dụng các biện pháp ngăn chặn, giảm thiểu và khắc phục rủi ro nhằm bảo vệ quyền con người và người dân bản địa trong quá trình cấp tín dụng.



## 5.1.4 Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách mua sắm

Tham chiếu GRI 414

**TPBank đảm bảo mọi hoạt động mua sắm tuân thủ Quy định mua sắm của Ngân hàng,** đồng thời quản lý và đánh giá chất lượng đối tác cung cấp thông qua các quy trình và hướng dẫn cụ thể. TPBank đã ban hành Hướng dẫn quản lý và đánh giá Nhà cung cấp để đảm bảo các đối tác không chỉ đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng mà còn tuân thủ các quy định pháp luật, bao gồm cả các quy định về xã hội. Hàng năm, TPBank thực hiện hai đợt đánh giá chất lượng đối với các đối tác cung cấp thường xuyên, đồng thời kiểm tra hồ sơ hoạt động kinh doanh của họ để đảm bảo tính hợp pháp và tuân thủ quy định pháp luật.

TPBank cũng đã ban hành bộ Hợp đồng mẫu áp dụng cho các đối tác, với các cam kết quan trọng như:

- Đối tác cam kết minh bạch và tuân thủ các quy định về PCTN trong mọi hoạt động mua sắm và hợp tác với TPBank cũng như CBNV của ngân hàng.
- Đối tác cam kết tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin, đảm bảo an toàn dữ liệu của ngân hàng và khách hàng trong suốt quá trình hợp tác.
- Đối tác cam kết tuân thủ Nghị định 13/2023/NĐ-CP của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo mọi dữ liệu cá nhân được bảo vệ và xử lý theo quy định pháp luật.
- Đối tác cam kết mọi hoạt động kinh doanh không vi phạm pháp luật và tuân thủ đầy đủ các yêu cầu pháp lý hiện hành.
- Những quy định này cho thấy TPBank luôn đặt ưu tiên vào tính minh bạch, tuân thủ pháp luật và bảo vệ quyền lợi của cả đối tác và khách hàng trong mọi hoạt động mua sắm, góp phần xây dựng một hệ thống hợp tác đáng tin cậy và bền vững.



## 5.2 Phát triển nguồn nhân lực

Tham chiếu GRI 202, 414

**TPBank xác định rằng nguồn nhân lực chất lượng cao, có trách nhiệm và sẵn sàng cống hiến là yếu tố quyết định đến sự thành công của ngân hàng và chất lượng dịch vụ mà TPBank cung cấp. Ngân hàng cam kết tạo mọi điều kiện thuận lợi để CBNV phát triển sự nghiệp, đảm bảo cuộc sống kinh tế đầy đủ, đồng thời thúc đẩy trách nhiệm xã hội thông qua các hoạt động cộng đồng.**

Sự đầu tư vào phát triển nguồn nhân lực không chỉ giúp TPBank duy trì vị thế dẫn đầu mà còn đóng góp vào sự phát triển toàn diện của quốc gia và xã hội.

TPBank đã thực hiện đầu tư toàn diện vào phát triển nhân lực với số lượng và chất lượng đáp ứng nhu cầu hoạt động và kinh doanh. Mô hình tổ chức và cơ chế hoạt động của ngân hàng luôn linh hoạt, phát huy tối đa sức mạnh của từng đơn vị. Công tác đào tạo, phân công, và sắp xếp nhân sự được thực hiện một cách khoa học, phù hợp với khả năng của từng CBNV và yêu cầu cụ thể của từng vị trí, bộ phận.

Vai trò, trách nhiệm, tính sẵn sàng và chủ động của từng cá nhân, đặc biệt là các trưởng đơn vị, luôn được khuyến khích phát huy, đảm bảo hiệu quả trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao. Cùng với đó, sự phối hợp giữa các đơn vị và giữa các ĐVKD với Trụ sở chính luôn được thúc đẩy, giúp kịp thời giải quyết các khó khăn trong quá trình triển khai và thực hiện các chính sách PTBV của ngân hàng.



## 5.2.1 Đảm bảo chế độ phúc lợi cho nhân viên

Tham chiếu GRI 401

### TPBank cam kết cung cấp các chính sách phúc lợi cạnh tranh nhằm đảm bảo quyền lợi và sự phát triển cho mỗi CBNV

Không chỉ có mức đãi ngộ hấp dẫn, cạnh tranh trên thị trường, TPBank còn tạo ra một môi trường làm việc lý tưởng, giúp CBNV không ngừng học hỏi và phát triển sự nghiệp lâu dài. Nhờ chế độ phúc lợi toàn diện, TPBank mang đến cho CBNV cảm nhận được sự quan tâm và hỗ trợ đầy đủ từ phía ngân hàng. Kết quả khảo sát từ tạp chí HR Asia cho thấy, 97% CBNV cam kết gắn bó lâu dài với TPBank, thể hiện sự hài lòng cao về môi trường làm việc và phúc lợi của ngân hàng.

Thu nhập nhân viên	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2021	Đơn vị
Tổng số nhân viên bình quân trong năm	8.287	8.405	7.322	Người
Thu nhập của nhân viên	3.787.673	3.201.585	2.537.952	Triệu VNĐ
Thu nhập bình quân hàng tháng/nhân viên CBQL sơ cấp	38,09	31,75	28,89	Triệu VNĐ

#### TPBank đã thành lập Quỹ khen thưởng với mục đích tạo động lực và ghi nhận đóng góp của CBNV.

Quỹ khen thưởng này được sử dụng trong các trường hợp sau:

- Thưởng cuối năm hoặc thưởng thường kỳ: Mức thưởng này được quyết định bởi HĐQT, dựa trên đề nghị của TGD và công đoàn của ngân hàng. Các yếu tố như năng suất lao động và thành tích công tác của từng CBNV sẽ được xem xét để quyết định mức thưởng cụ thể.
- Thưởng đột xuất: Dành cho cá nhân hoặc tập thể có sáng kiến cải tiến kỹ thuật, quy trình nghiệp vụ, mang lại hiệu quả trong hoạt động kinh doanh. Mức thưởng cũng do HĐQT quyết định.

#### CBNV TPBank còn được hưởng các phúc lợi từ Quỹ phúc lợi của Ngân hàng hỗ trợ:

CBNV TPBank còn được hưởng nhiều phúc lợi từ Quỹ phúc lợi của Ngân hàng, nhằm chăm lo và nâng cao đời sống tinh thần cũng như vật chất. Quỹ phúc lợi của TPBank được sử dụng để hỗ trợ trong các trường hợp sau:

- Tổ chức và tài trợ cho các hoạt động tập thể của CBNV, giúp nâng cao sức khỏe và gắn kết nhân viên thông qua các sự kiện thể thao, văn hóa.
- Hỗ trợ CBNV gặp khó khăn thường xuyên hoặc đột xuất, bao gồm cả các CBNV đã về hưu hoặc mất sức lao động, nhằm giúp đỡ và bảo đảm cuộc sống cho nhân viên trong những thời điểm khó khăn.
- Sử dụng cho các hoạt động phúc lợi khác, nhằm đảm bảo sự quan tâm toàn diện đến phúc lợi của CBNV, đồng thời tạo môi trường làm việc tốt nhất cho nhân viên.

## 5.2.1 Đảm bảo chế độ phúc lợi cho nhân viên

### Chế độ phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian

	Chế độ phúc lợi
<b>Chăm sóc sức khỏe</b>	TPBank cung cấp chương trình Bảo hiểm sức khỏe TPBank Care với 7 cấp độ, bao gồm quyền lợi tai nạn/tử vong, điều trị nội trú, ngoại trú và thai sản nhằm chăm sóc toàn diện cho sức khỏe của nhân viên. Hạn mức quyền lợi bảo hiểm có thể thay đổi mỗi năm tùy thuộc vào đàm phán với nhà cung cấp bảo hiểm. Ngân hàng cũng hỗ trợ 3-15 triệu đồng/năm cho quản lý tham gia các chương trình sức khỏe và thể thao, dựa trên chứng từ hợp lệ và tuân thủ quy định của TPBank.
<b>Chế độ nghỉ thai sản</b>	Chế độ nghỉ thai sản của CBNV tại TPBank được thực hiện theo quy định của Luật Lao động Việt Nam
<b>Điều khoản hưu trí</b>	TPBank hỗ trợ CBNV khi nghỉ hưu qua 2 hình thức: trợ cấp hưu trí từ BHXH theo quy định pháp luật và trợ cấp một lần từ ngân hàng (CBNV làm việc dưới 10 năm nhận trợ cấp 2 tháng lương, từ 10 năm trở lên nhận 3 tháng lương). Khoản trợ cấp này là sự ghi nhận của TPBank đối với đóng góp của CBNV trong suốt quá trình làm việc.
<b>Nghĩa vụ BHXH, BHYT, BHTN và trợ cấp thôi việc</b>	TPBank nghiêm túc thực hiện các nghĩa vụ về BHXH, BHYT và BHTN để đảm bảo phúc lợi cho CBNV. Cụ thể, TPBank hoàn thành nghĩa vụ đóng BHXH theo quy định để bù đắp thu nhập khi CBNV gặp các vấn đề như ốm đau, thai sản, tai nạn, hoặc hết tuổi lao động. Ngân hàng đóng 1% từ quỹ lương cho BHTN và trích 1% từ lương của CBNV để hỗ trợ người lao động khi mất việc. TPBank cũng tuân thủ chi trả trợ cấp thôi việc cho CBNV làm việc từ đủ 12 tháng. Chính sách này khẳng định cam kết đảm bảo an sinh và tuân thủ quy định pháp luật của TPBank.
<b>Sở hữu cổ phiếu</b>	Chương trình quyền mua cổ phiếu cho CBNV tại TPBank được HĐQT và BĐH triển khai theo từng giai đoạn nhằm khuyến khích sự gắn bó và đóng góp lâu dài của CBNV. Quy định của chương trình dựa trên tình hình kinh doanh và mục tiêu phát triển, được HĐQT và BĐH điều chỉnh phù hợp theo thời điểm.
<b>Khác</b>	Ngoài lương thưởng, CBNV TPBank còn được hưởng các chế độ phúc lợi đầy đủ như: nghỉ mát, quà tặng cho con có thành tích học tập cao, quà dịp lễ/tết, quà cho con mới sinh, thăm hỏi khi ốm đau, tai nạn, hỗ trợ hiếu hỷ, trợ cấp ăn trưa, đi lại, liên lạc, hỗ trợ đào tạo, và các phúc lợi khác như tri ân giảng viên nội bộ và cựu quản nhân. Ngân hàng cũng hỗ trợ chi phí thuê xe cho đám hiếu và hỗ trợ đặc biệt cho con CBNV dưới 18 tuổi nếu CBNV qua đời...

### CBNV được hưởng chế độ thai sản

Giới tính	Số lượng CBNV được hưởng chế độ thai sản	Tỷ lệ CBNV trở lại làm việc sau nghỉ thai sản
Nam	99	100%
Nữ	582	90%
<b>Tổng</b>	<b>681</b>	<b>91%</b>



## 5.2.2 Tăng cường hoạt động đào tạo phát triển nguồn nhân lực

Tham chiếu GRI 404

### TPBank xác định nhân lực là yếu tố cốt lõi thúc đẩy sự PTBV của ngân hàng.

Để đạt được mục tiêu này, TPBank đã chú trọng phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua hàng loạt chính sách đào tạo và phát triển cho đội ngũ CBNV và CBQL. Ngân hàng đã được ghi nhận với nhiều danh hiệu uy tín, như nằm trong Top 5 ngân hàng có môi trường làm việc tốt nhất Việt Nam và Top 11 trong 100 doanh nghiệp có môi trường làm việc tốt nhất theo Anphabe cho khối doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Trung tâm Đào tạo và Phát triển Nguồn nhân lực (Trung tâm TnD.HR) đảm nhiệm việc xây dựng lộ trình và thiết kế các chương trình đào tạo thường xuyên cho CBNV và CBQL. Các chương trình đào tạo tại TPBank được thiết kế theo chức danh công việc và nhu cầu của từng đơn vị, nhằm đảm bảo đội ngũ nhân viên có kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm cần thiết để thành công trong môi trường làm việc. Các chương trình đào tạo bao gồm:

- Kỹ năng chuyên môn: Đào tạo theo yêu cầu của từng phòng ban.
- Kỹ năng mềm: Như giao tiếp khách hàng, xử lý tình huống, bán hàng, quản lý và xây dựng quan hệ khách hàng, thuyết phục, đàm phán và làm việc nhóm.
- Kỹ năng quản lý: Được thiết kế cho các cấp quản lý nhằm nâng cao năng lực lãnh đạo và quản lý hiệu quả.

TPBank cũng chú trọng xây dựng lộ trình nghề nghiệp rõ ràng để giúp CBNV phát triển thành chuyên gia hoặc nhà quản lý chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, TPBank còn tổ chức hai kỳ nhận hồ sơ thực tập hàng năm vào 15/12 - 15/1 hoặc 1/4 - 30/4, nhằm tạo cơ hội cho sinh viên năm cuối thuộc các ngành tài chính, ngân hàng, kế toán và kinh tế thực tập và trải nghiệm trong môi trường làm việc chuyên nghiệp.

TPBank định kỳ phân tích thiếu hụt năng lực và lập kế hoạch đào tạo theo tháng, quý, hoặc năm, phù hợp với chiến lược phát triển nhân sự của các đơn vị. Các chương trình đào tạo được phối hợp giữa Khối HR và các cán bộ chuyên môn tại từng đơn vị để đảm bảo phù hợp với yêu cầu công việc và đặc thù kinh doanh.

Ngoài ra, TPBank còn phát triển đội ngũ giảng viên nội bộ để thực hiện các chương trình đào tạo, đồng thời tăng cường kỹ năng giảng dạy và thiết kế chương trình cho đội ngũ này. Các chương trình đào tạo cũng được giám sát chặt chẽ và kiểm tra sau đào tạo nhằm đánh giá hiệu quả và điều chỉnh phương pháp đào tạo khi cần thiết.

Những nỗ lực này góp phần giúp TPBank trở thành một trong những ngân hàng có môi trường làm việc hàng đầu và là nơi thu hút, phát triển tài năng trẻ của Việt Nam.



## 5.2.2 Tăng cường hoạt động đào tạo phát triển nguồn nhân lực

### Nội dung đào tạo năm 2023 tập trung vào các nội dung:

Nhóm chương trình tiêu biểu	Khóa học tiêu biểu
Chương trình đào tạo nghiệp vụ/SP/Kỹ năng	<ul style="list-style-type: none"><li>Thẩm định tín dụng khách hàng doanh nghiệp</li><li>Phân tích báo cáo tài chính doanh nghiệp</li><li>Kỹ năng Quản trị danh mục khách hàng</li><li>Đào tạo về phần mềm định giá tài sản</li><li>Xây dựng phong cách cá nhân chuyên nghiệp, ...</li><li>Thẩm định thực tế các công trình thi công xây lắp</li></ul>
Chương trình đào tạo về QTRR - Tuân thủ	<ul style="list-style-type: none"><li>Phòng chống rửa tiền và Phòng, chống tài trợ khủng bố.</li><li>An toàn bảo mật thông tin</li><li>Giám sát sau vay</li><li>An toàn kho quỹ</li></ul>
Chương trình phát triển và đào tạo Cán bộ Tiềm năng	<ul style="list-style-type: none"><li>Chương trình đào tạo Cán bộ Tiềm năng tại ĐVKD Line RB/CB</li><li>Chương trình TTS Line CB bán sản phẩm phi tín dụng, ...</li></ul>
Chương trình Đào tạo Lãnh đạo/ Quản lý	<ul style="list-style-type: none"><li>TPBank Star Leader</li><li>Nhận thức để Thay đổi – Awareness Before Change (ABC) cho GĐM tại ĐVKD</li></ul>
Học tập tự chọn	<ul style="list-style-type: none"><li>TPBank học tập 365</li><li>Chương trình 20 giờ học tập của CBNV;</li><li>Chương trình 20 giờ Huấn luyện Vàng của CBQL</li></ul>

## 5.2.2 Tăng cường hoạt động đào tạo phát triển nguồn nhân lực

TPBank kết hợp linh hoạt nhiều hình thức đào tạo khác nhau giúp mang lại môi trường đào tạo hiệu quả nhất cho học viên

	Đào tạo nội bộ ngân hàng	Đào tạo bên ngoài	Đào tạo trực tiếp	Đào tạo trực tuyến	Đào tạo qua video
Đào tạo tại chỗ (OJT)	✓		✓		
Điều chuyển, luân chuyển	✓		✓		
Thuyết trình, bài giảng	✓	✓	✓		✓
Nghiên cứu tình huống	✓	✓	✓		
Tham dự hội nghị, hội thảo	✓	✓	✓		

Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2021	Đơn vị
Số giờ đào tạo	306.929	311.577	209.215	Giờ
Tổng số CBNV	7.939	8.686	7.505	Người
Số giờ đào tạo trung bình	38,66	35,87	27,88	Giờ/người/năm
Tỷ lệ CBNV được đánh giá sau đào tạo	100	100	100	%

Số giờ đào tạo theo giới tính

Chỉ tiêu	Nam	Nữ	Tổng
Số giờ đào tạo (giờ)	119.591	187.338	306.929

Số giờ đào tạo theo cấp bậc quản lý

Chỉ tiêu	CBQL cấp cao	CBQL cấp trung	CBQL sơ cấp	CBNV khác	Tổng
Số giờ đào tạo (giờ)	358	7.812	31.493	267.266	306.929

# Chương trình quy hoạch và phát triển đội ngũ cán bộ tiềm năng

Phòng Quy hoạch và Phát triển nguồn nhân lực tiềm năng thuộc Khối HR TPBank chính thức thành lập vào tháng 9/2022, triển khai các chương trình phát triển nhân sự theo hướng cá nhân hóa, phù hợp với từng nhóm CBNV chủ chốt trong giai đoạn 2022 - 2023.

CBNV được rèn luyện qua các chương trình phát triển đặc thù này trở thành nguồn nhân sự quan trọng, góp phần đáp ứng chiến lược kinh doanh của TPBank. Các chương trình đào tạo được thiết kế theo mô hình 70-20-10 và cá nhân hóa cho từng nhân viên:

- 70%: Học tập từ công việc thực tiễn.
- 20%: Học tập từ tương tác với người khác (mentor, cấp trên, đồng nghiệp).
- 10%: Học tập thông qua các chương trình đào tạo chính thức.

Sự kết hợp giữa các hoạt động học tập này không chỉ giúp CBNV nâng cao năng lực và phát triển tiềm năng mà còn tạo ra nguồn nhân lực chất lượng cao, đóng góp vào sự thành công của TPBank.

### Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá hiệu suất và phát triển nghề nghiệp thường xuyên:

Bên cạnh việc áp dụng cơ chế quản lý hiệu quả công việc theo KPIs/Năng suất lao động cá nhân, từ năm 2022 TPBank đã triển khai áp dụng Phương pháp quản trị theo mục tiêu OKRs (Objectives and Key Results), một phương pháp quản trị mục tiêu giúp khai phóng tiềm năng của từng đơn vị và CBNV. OKRs tạo điều kiện cho việc đặt ra các mục tiêu đầy tham vọng, khuyến khích sự sáng tạo, đổi mới và hướng tới việc thúc đẩy TPBank vượt qua mọi giới hạn để đạt được các mục tiêu quan trọng trong từng giai đoạn.

Sự kết hợp giữa KPIs và OKRs giúp TPBank quản lý hiệu quả nguồn nhân lực, tối ưu hóa hiệu suất làm việc, và đồng thời tạo ra cơ hội phát triển cá nhân phù hợp với từng CBNV, giúp họ phát huy hết tiềm năng trong công việc.

Tiêu chí	Năm 2023
Tỷ lệ phần trăm tổng số nhân viên được đánh giá định kỳ về hiệu suất trong kỳ báo cáo <sup>7</sup>	92,1%

<sup>7</sup> Tỷ lệ nhân viên được đánh giá định kỳ đạt kỳ vọng trở lên được tính dựa trên số lượng CBNV thuộc diện đánh giá hiệu quả làm việc năm 2021 - 2023 trên tổng số lượng CBNV thời điểm 31/12 các năm tương ứng tại Ngân hàng. Số nhân viên không thuộc diện được đánh giá định kỳ bao gồm CBNV thuộc nhóm Nghỉ thai sản hoặc có thời gian làm việc trong kỳ đánh giá chưa đủ theo quy định của TPBank.

Trong năm 2023, TPBank đã thực hiện nhiều chương trình phát triển nhân sự dành riêng cho nhóm CBNV có đánh giá hiệu suất cao và đáp ứng các tiêu chí trong việc bổ nhiệm nội bộ lên các vị trí CBQL sơ cấp và CBQL trung cấp. Các hoạt động này được triển khai hiệu quả, tập trung vào việc coaching (huấn luyện) và tư vấn phát triển cá nhân, với trọng tâm là các yếu tố năng lực, cam kết, và khát vọng cống hiến. Những chương trình coaching này đã mang lại giá trị tăng thêm cho từng CBNV, giúp họ được lắng nghe và thấu hiểu, hỗ trợ hiện thực hóa lộ trình phát triển nghề nghiệp của bản thân.

Điểm khác biệt tại TPBank trong công tác đánh giá hiệu suất và phát triển nghề nghiệp thường xuyên nằm ở việc lồng ghép các yếu tố cá nhân và tổ chức, đảm bảo rằng CBNV không chỉ được đánh giá dựa trên thành tích mà còn được hỗ trợ tối đa trong việc phát triển năng lực và thực hiện ước mơ nghề nghiệp.

Phân loại	Năm 2023		
	Nam	Nữ	Tổng
CBQL cấp cao	0.2%	0.2%	0.4%
CBQL cấp trung	2.1%	1.4%	3.5%
CBQL sơ cấp	3.7%	3.3%	7.0%
CBNV khác	31.4%	49.8%	81.2%
<b>Tổng</b>	<b>37.4%</b>	<b>54.7%</b>	<b>92.1%</b>

## 5.2.3 Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp

Tham chiếu GRI 403

### Chính sách an toàn và sức khỏe nghề nghiệp của TPBank được quy định rõ ràng trong Quy chế hệ thống đãi ngộ và Nội quy lao động của ngân hàng, tuân thủ Luật Lao động và Luật BHXH hiện hành

TPBank cam kết đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về địa điểm, trang thiết bị, phương tiện làm việc và đi lại, cùng với môi trường làm việc an toàn, vệ sinh cho cả CBNV và đối tác, theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Cụ thể:

- Đảm bảo điều kiện làm việc tốt nhất với trang thiết bị hiện đại, không có ma túy, chất kích thích, và luôn đảm bảo phòng chống cháy nổ, an ninh trật tự tại nơi làm việc.
- Thường xuyên xây dựng, nâng cấp và sửa chữa địa điểm làm việc để phù hợp với nhu cầu của người lao động.
- Kiểm soát việc thực hiện các quy định về an toàn, vệ sinh lao động và môi trường, đồng thời đưa ra các giải pháp cải tiến hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp.
- Cử CBNV tham gia các khóa đào tạo về an toàn và vệ sinh lao động tại các cơ sở chuyên nghiệp, và tổ chức đào tạo định kỳ cho toàn bộ CBNV.

Các quy định về an toàn và môi trường làm việc được thể hiện qua nhiều văn bản như:

- Bộ Quy tắc ứng xử của TPBank
- Quy định quản lý tài sản của TPBank
- Hướng dẫn đánh giá, kiểm tra hệ thống PCCC, hệ thống an ninh báo động, hệ thống điện và hệ thống camera
- Hướng dẫn sử dụng xe công cho các đơn vị Hội sở
- Quy định Tiêu chuẩn 5S cho khu vực làm việc của CBNV
- Quy định về quy chuẩn trang thiết bị văn phòng dùng chung
- Hướng dẫn phương án về phòng chống lụt bão
- Quy định phương án bảo vệ vận chuyển hàng đặc biệt

Chính sách này áp dụng cho 100% CBNV và đối tác làm việc tại TPBank, đảm bảo môi trường làm việc an toàn và hợp vệ sinh.

### Một số quyền lợi và dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp cho người lao động của TPBank:

TPBank triển khai chương trình bảo hiểm sức khỏe hàng năm TPBank Care dành cho CBNV với 7 cấp độ bảo hiểm nhằm chăm sóc sức khỏe toàn diện cho CBNV. CBNV cũng được hưởng giá ưu đãi khi mua bảo hiểm TPBank Care cho người thân. Các quyền lợi bao gồm điều trị ngoại trú, điều trị nội trú, bảo hiểm thai sản, bảo hiểm tai nạn và tử vong... với hạn mức phụ thuộc vào cấp độ bảo hiểm đã chọn.

Ngoài ra, TPBank hỗ trợ chi phí cho CBNV tham gia các câu lạc bộ chăm sóc sức khỏe và thể thao. Đối với CBQL, ngân hàng hỗ trợ một phần chi phí cho việc tham gia các chương trình sức khỏe, tập luyện thể dục thể thao tại các câu lạc bộ sức khỏe. Đối với CBNV khác công đoàn sẽ hỗ trợ tham gia các lớp như các lớp tập nhảy Zumba, các CLB chạy, cầu lông, bóng đá....

### Tại Đại hội Thể dục thể thao ngành ngân hàng lần thứ nhất năm 2023, Đoàn thể thao TPBank đạt giải Ba toàn đoàn.

Hàng năm, TPBank tổ chức khám sức khỏe định kỳ miễn phí cho CBNV tại các cơ sở y tế uy tín, bao gồm cả các hạng mục kiểm tra sức khỏe chuyên sâu như tầm soát ung thư. Năm 2023, ngân hàng đã phối hợp với Bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec tổ chức chương trình khám sàng lọc ung thư vú miễn phí cho nữ CBNV và người thân của họ nhằm phát hiện sớm và nâng cao nhận thức về căn bệnh này. TPBank cũng tiến hành khảo sát hàng năm để đánh giá chất lượng các chương trình chăm sóc sức khỏe cho nhân viên, từ đó cải thiện dịch vụ.

## 5.3 Phát triển cộng đồng và xã hội



Một trong 4 sứ mệnh của TPBank là tổ chức có trách nhiệm xã hội cao, tích cực tham gia các hoạt động cộng đồng với mục tiêu vì con người và hưng thịnh quốc gia

Với sứ mệnh đó, đầu tư vào cộng đồng là một phần thiết yếu trong chiến lược hoạt động của TPBank.

TPBank luôn chú trọng đến việc triển khai các chính sách tài chính công bằng và toàn diện, nhằm nâng cao khả năng tiếp cận tài chính cho các nhóm khách hàng dễ bị tổn thương/yếu thế như doanh nghiệp SMEs, doanh nghiệp WSMEs. TPBank tiên phong trong việc hỗ trợ doanh nghiệp và người dân tiếp cận nguồn vốn ưu đãi để vượt qua khó khăn và phục hồi sản xuất kinh doanh. Đây là một trong những nỗ lực của TPBank nhằm thực hiện Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 149/QĐ-TTg ngày 22/1/2020, và Kế hoạch hành động của ngành ngân hàng thực hiện Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 tại Quyết định số 1309/QĐ-NHNN ngày 24/7/2020 được Thống đốc NHNN phê duyệt.



### 5.3.1 Khung Quản lý rủi ro môi trường và xã hội

#### Trụ cột của chính sách tài chính bình đẳng và tài chính toàn diện của TPBank là một Hệ thống ESMS hiệu quả

TPBank đã xây dựng Hệ thống ESMS với ba tuyến phòng thủ, áp dụng các nguyên tắc đánh giá và QLRR E&S trong hoạt động cấp tín dụng:

- Trong quá trình thẩm định và xét duyệt cấp tín dụng, TPBank tiến hành đánh giá Hệ thống QLRR E&S của khách hàng, đảm bảo hệ thống này phản ánh đúng tính chất và quy mô hoạt động của khách hàng.
- Khung ESMS đảm bảo rằng TPBank không tài trợ cho các dự án/phương án nằm trong Danh sách loại trừ cấp tín dụng của ngân hàng, bao gồm các hoạt động có tác động tiêu cực nghiêm trọng đến E&S như sản xuất, khai thác và buôn bán vũ khí, thuốc lá, chất phóng xạ, lao động cưỡng bức, và lao động trẻ em...

Đối với các dự án/phương án tiềm ẩn rủi ro E&S cao, các chuyên gia nội bộ về E&S của TPBank sẽ phối hợp với các chuyên gia E&S độc lập (nếu cần) để thực hiện đánh giá rủi ro E&S của dự án/phương án và đưa ra các giải pháp yêu cầu khách hàng thực hiện nhằm ngăn ngừa và giảm thiểu rủi ro E&S.

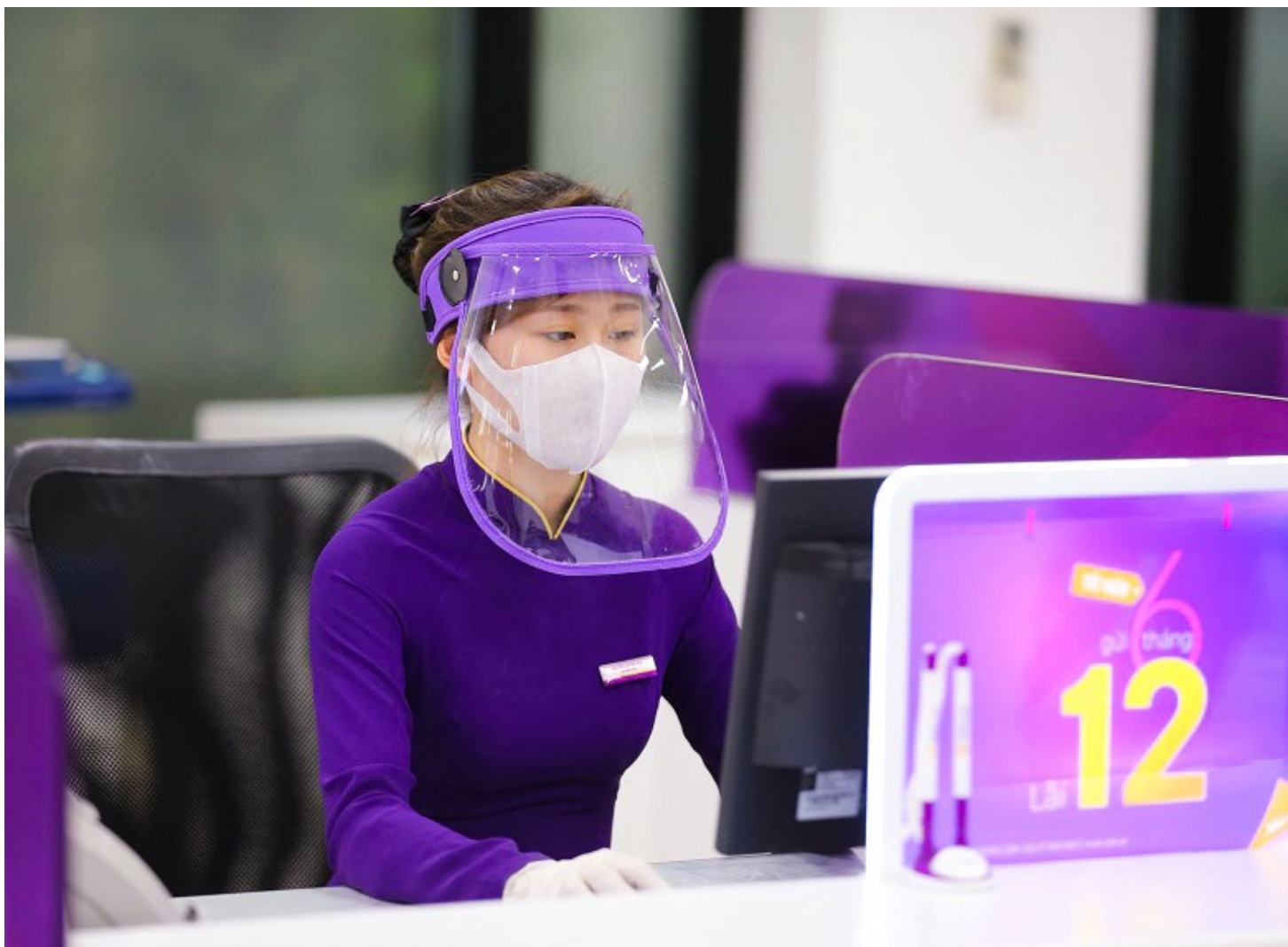


### 5.3.2 Kết quả triển khai hỗ trợ lãi suất theo Nghị định 31/2022/NĐ-CP

**Tổng giá trị hỗ trợ lãi suất theo Nghị định 31/2022/NĐ-CP của TPBank trong năm 2023 đạt 34.836 triệu đồng, tăng hơn 20 lần so với năm 2022**

Đại dịch Covid-19 cùng với những bất ổn địa chính trị đã gây ra nhiều tác động tiêu cực đến nền kinh tế và hoạt động của doanh nghiệp. Trong bối cảnh này, vai trò của ngân hàng trong việc duy trì lưu thông kinh tế của quốc gia càng trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. TPBank đồng hành cùng Chính phủ, NHNN, doanh nghiệp và người dân bằng cách thực hiện tiết giảm chi phí và giảm lợi nhuận để hỗ trợ cá nhân và doanh nghiệp vượt qua khó khăn.

TPBank đã tích cực triển khai các chỉ đạo của NHNN về nhiệm vụ trọng tâm của ngành ngân hàng, trong đó có chương trình hỗ trợ lãi suất 2% theo Nghị định 31/2022/NĐ-CP ngày 20/05/2022 của Chính phủ. Ngân hàng đã phát hành văn bản nội bộ và truyền thông để hướng dẫn khách hàng hiểu rõ về chính sách này, từ đó kịp thời tháo gỡ khó khăn trong hoạt động sản xuất kinh doanh.





### 5.3.3 Kết quả giải ngân gói vay WSMES

Tính đến ngày 31/12/2023, tổng dư nợ cho vay của doanh nghiệp WSMES tại TPBank đạt **1.087.957 triệu đồng**

TPBank luôn chú trọng triển khai các chính sách "tài chính bình đẳng" và "tài chính toàn diện" nhằm nâng cao khả năng tiếp cận tài chính cho khách hàng, đặc biệt là doanh nghiệp WSMES. Ngân hàng đã chủ động phát triển các gói tín dụng ưu đãi dành riêng cho doanh nghiệp WSMES và huy động nguồn vốn ưu đãi từ các tổ chức tài chính quốc tế như ADB, DEG để hỗ trợ nhóm khách hàng này.

Vào tháng 9/2023, TPBank đã ký Thư Cam kết với DFC cho khoản vay 100 triệu USD với kỳ hạn 7 năm, nhằm hướng tới các doanh nghiệp công nghệ, siêu nhỏ và SMEs, trong đó bao gồm cả nhóm khách hàng nữ thu nhập thấp và doanh nghiệp WSMES.

Ngân hàng sẽ tiếp tục mở rộng hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế để huy động thêm nguồn vốn ưu đãi, tạo động lực phát triển cho các khách hàng, đặc biệt là doanh nghiệp WSMES.



## 5.3.4 Kết quả giải ngân gói vay nhà ở xã hội

### Tính đến ngày 31/12/2023, dư nợ cho vay NOXH tại TPBank đạt **330.747 triệu đồng**

Chính phủ xác định việc chăm lo giải quyết nhà ở cho người dân là một vấn đề quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội, đặc biệt là nhu cầu chỗ ở cho các đối tượng thu nhập thấp và công nhân tại các khu công nghiệp. Để thực hiện mục tiêu này, vào năm 2012, ngành Ngân hàng đã triển khai gói tín dụng 30.000 tỷ đồng cho vay NOXH.

Nhằm thúc đẩy phát triển NOXH, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết 33/NQ-CP và Quyết định số 388/QĐ-TTg để triển khai đề án "Đầu tư xây dựng ít nhất 1 triệu căn hộ NOXH cho đối tượng thu nhập thấp và công nhân khu công nghiệp giai đoạn 2021 - 2030". Trên cơ sở đó, NHNN đã đề xuất "Gói tín dụng ưu đãi 120 nghìn tỷ đồng" để hỗ trợ phát triển NOXH.

Năm 2023, TPBank là NHTM ngoài quốc doanh duy nhất đăng ký giải ngân **5.000 tỷ đồng** theo gói tín dụng này. Đến nay, ngân hàng đã tiếp cận thành công và tài trợ cho một số dự án NOXH với hạn mức tín dụng dành cho chủ đầu tư là **680 tỷ đồng**, trong đó dư nợ cho vay đạt **170 tỷ đồng**. TPBank cũng đang mở rộng liên kết với một số dự án NOXH trên toàn quốc để hỗ trợ người mua nhà tiếp cận nguồn vốn ưu đãi. Trong thời gian tới, ngân hàng sẽ tiếp tục tăng cường hợp tác, tiếp cận với nhiều dự án NOXH để triển khai chương trình này.

Ảnh:

Dự án nhà ở xã hội Thủ Thiêm Green House tại phường Thạnh Mỹ Lợi, TP. Thủ Đức.



## 5.3.5 Sáng kiến trách nhiệm xã hội

Tham chiếu GRI 413

### Ngân sách thực chi cho các chương trình an sinh xã hội và hoạt động thiện nguyện của TPBank trong năm 2023 đạt **7.617 triệu đồng**

TPBank không chỉ triển khai các chính sách tín dụng phù hợp để hỗ trợ người dân và doanh nghiệp, mà còn dành sự quan tâm đặc biệt đến công tác an sinh xã hội và tài trợ cho giáo dục, thể hiện cam kết đóng góp tích cực cho cộng đồng. Ngân hàng luôn nỗ lực lan tỏa những giá trị nhân văn này đến các vùng sâu, vùng xa và những khu vực có điều kiện kinh tế khó khăn, nhằm xây dựng một xã hội PTBV.

Quý phúc lợi của TPBank không chỉ phục vụ cho các hoạt động phúc lợi chung của CBNV, mà còn hỗ trợ các công tác xã hội và hoạt động thiện nguyện. Quý này đóng góp vào việc xây dựng và sửa chữa trường học cũng như các công trình phúc lợi khác của ngân hàng và trong ngành ngân hàng nói chung.

Năm 2023, mặc dù phải đối mặt với nhiều thách thức kinh tế, TPBank vẫn duy trì sự quan tâm và triển khai nhiều sáng kiến nhằm đóng góp tích cực cho các hoạt động xã hội, môi trường và cộng đồng.



## 5.3.5 Sáng kiến trách nhiệm xã hội

### Một số sáng kiến trách nhiệm xã hội nổi bật

Sáng kiến	Mục tiêu
<b>Lan tỏa ý thức, hành động và xây dựng bảo vệ môi trường xanh sạch đẹp</b>	
TPBanker - Bảo vệ môi trường	Dự án được TPBank phối hợp với Team Sài Gòn Xanh triển khai nhằm góp phần nâng cao ý thức bảo vệ môi trường xanh, sạch, đẹp
<b>Tri ân người có công với cách mạng, bị ảnh hưởng bởi chiến tranh</b>	
Tặng quà nạn nhân chất độc màu da cam	Sáng kiến này được TPBank phối hợp với UBND Phường Chánh Lộ triển khai như một nghĩa cử tri ân sâu sắc dành cho những người có công với cách mạng và các nạn nhân bị ảnh hưởng bởi chất độc da cam trong chiến tranh
<b>Hỗ trợ địa phương thuộc địa bàn có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn</b>	
Chương trình "Mái ấm Vùng biên"	Tài trợ xây dựng nhà tình nghĩa cho hộ gia đình tại vùng biên giới. Sáng kiến được triển khai theo kêu gọi của NHNN năm 2023 nhằm hỗ trợ địa phương đặc biệt khó khăn có cơ hội thoát nghèo, cải thiện cuộc sống
Chương trình "Bank tím nâng bước em tới trường"	Tài trợ xây dựng điểm trường tại địa phương có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn tại tỉnh Hà Giang.
Chương trình "Vi biển đảo quê hương"	TPBank hợp tác với tạp chí Vi biển đảo thực hiện tài trợ chương trình thăm hỏi và tặng quà tết chiến sĩ đảo Côn Cỏ, Lý Sơn
Nước sạch Trường em	TPBank và Đoàn thanh niên của Đoàn Luật sư TP.HCM đã triển khai chương trình Nước sạch Trường em tại tỉnh Quảng Ngãi nhằm cung cấp nước sạch cho các trường học, giúp cải thiện điều kiện sống và học tập của học sinh tại các địa bàn khó khăn.
Điểm trường và tặng quà tại điểm trường Pác Ngâm - xã Ngọc Động - Hà Quảng - Cao Bằng	Tài trợ xây dựng điểm trường tại địa phương có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn
Từ biên giới đến hải đảo - Trường Sa 2023	Tặng quà và hiện vật cho các cán bộ chiến sĩ Trường Sa. Sáng kiến do TPBank tự đề ra để cải thiện cơ sở vật chất, giáo dục truyền thống, chủ quyền biển đảo quê hương.

Sáng kiến	Mục tiêu
Điểm trường và tặng quà tại Thanh Hóa	TPBank đã thực hiện chương trình tài trợ xây dựng điểm trường và tặng quà tại Thanh Hóa, nhằm hỗ trợ cộng đồng địa phương, cải thiện điều kiện học tập cho học sinh và chia sẻ những phần quà ý nghĩa.
Ánh sáng vùng biên - Điện Biên	Tài trợ dàn đèn năng lượng mặt trời. Sáng kiến do TPBank tự đề ra nhằm thúc đẩy sử dụng năng lượng tái tạo và bảo vệ môi trường.
Tết Biên Giới tại Cà Mau, tài trợ khu vui chơi Cộng đồng	TPBank tổ chức tặng quà Tết cho bà con nhằm mang lại niềm vui và hỗ trợ người dân biên giới trong dịp Tết, kết hợp tài trợ xây dựng khu vui chơi an toàn cho trẻ em, góp phần nâng cao đời sống tinh thần và thúc đẩy gắn kết cộng đồng.
<b>Ươm mầm tài năng, phát triển nhân tài trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng cho đất nước</b>	
Tài trợ học bổng cho Sinh viên Khối ngành CNTT tại trường Đại học Fulbright (gói học bổng 50,000 USD trong 5 năm 2021 - 2025)	Hỗ trợ sinh viên xuất sắc trong lĩnh vực STEM nhằm thúc đẩy sự phát triển và chuyển đổi số của đất nước. Gói học bổng này giúp các cử nhân tương lai hiện thực hóa dự án nghiên cứu khoa học phục vụ cộng đồng. Sáng kiến sẽ được triển khai đến hết năm 2025, và TPBank đang nghiên cứu phát triển thêm các sáng kiến tương tự trong tương lai.
Tài trợ học bổng cho sinh viên Học viện Ngân hàng	Trao học bổng cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn nhưng có ý chí vươn lên và đạt thành tích xuất sắc. Chương trình đã triển khai hơn 13 năm với gần 400 sinh viên xuất sắc được nhận học bổng từ TPBank.
Tài trợ học bổng cho sinh viên Học viện Tài chính, Đại học Ngân hàng TP.HCM, Quỹ học bổng ngành Ngân hàng	Trao học bổng cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn nhưng có ý chí vươn lên và đạt thành tích học tập xuất sắc.
Tài trợ Quỹ khuyến học TP. Đà Nẵng	Tài trợ 200 triệu đồng cho Quỹ khuyến học Đà Nẵng, nhằm hỗ trợ các em học sinh, sinh viên khó khăn có cơ hội tiếp tục con đường học tập và phát triển.

# Phụ lục



## Danh mục từ viết tắt

ĐHĐCĐ	Đại hội đồng cổ đông
HĐQT	Hội đồng Quản trị
BKS	Ban Kiểm soát
UBCKNN	Ủy ban Chứng khoán Nhà nước
UBQLRR	Ủy ban Quản lý rủi ro
UBNS	Ủy ban Nhân sự
EXCO	Ủy ban Quản trị cấp cao
SALCO	Ủy ban Giám sát Tài sản/Nợ phải trả
UB GSTD&ĐT	Ủy ban Giám sát tín dụng và đầu tư
UBCL	Ủy ban Chiến lược
BĐH	Ban Điều hành
ICC	Trung tâm kiểm soát nội bộ và tuân thủ
ĐVKD	Đơn vị kinh doanh
CBNV	Cán bộ nhân viên
CBQL	Cán bộ quản lý
QLRR	Quản lý rủi ro
QTRR	Quản trị rủi ro
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
HHNH	Hiệp hội Ngân hàng
TCTD	Tổ chức tín dụng
HOSE	Sở Giao dịch chứng khoán TP. HCM
BĐKH	Biến đổi Khí hậu
PTBV	Phát triển bền vững
BHTN	Bảo hiểm thất nghiệp
BHXH	Bảo hiểm xã hội
BHYT	Bảo hiểm y tế
BIDV	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam

BMUB	Bộ Môi trường, Bảo tồn thiên nhiên và An toàn hạt nhân CHLB Đức
CBAM	Cơ chế điều chỉnh carbon xuyên biên giới
CIS	Điểm tác động tín dụng ESG của Moody's
CNTT	Công nghệ thông tin
CSHT	Cơ sở hạ tầng
COP	Hội nghị Liên Hợp Quốc về Biến đổi Khí hậu
DEG	Quỹ đầu tư trực thuộc Ngân hàng Tái thiết Đức KfW
DFC	Tập đoàn Tài chính Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ
E&S	Môi trường và Xã hội
ESG	Môi trường - Xã hội - Quản trị
ESMS	Hệ thống quản lý rủi ro môi trường và xã hội
FSD	Ban Ổn định Tài chính
FTP	Điều chuyển vốn nội bộ
GCPF	Quỹ hợp tác khí hậu toàn cầu
GRI	Tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu
TCFD	Nhóm Đặc trách về Công bố Tài chính Liên quan đến Khí hậu
TSCFP	Chương trình Tài trợ thương mại và Chuỗi cung ứng
UN SDGs	Mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên Hợp Quốc
IFC	Tập đoàn Tài chính Quốc tế
ADB	Ngân hàng Phát triển Châu Á
IFRS	Chuẩn mực Báo cáo tài chính quốc tế
IPCC	Ủy ban liên chính phủ về BĐKH
KNK	Khí nhà kính
NDC	Đóng góp dự kiến do quốc gia tự quyết định

EUDR	Quy định chống phá rừng của Châu Âu
NLTT	Năng lượng tái tạo
NOXH	Nhà ở xã hội
NSNN	Ngân sách nhà nước
KPIs	Chỉ số theo dõi hiệu suất hoạt động
KRIs	Chỉ số rủi ro hoạt động chính
OKRs	Phương pháp quản trị theo mục tiêu
PCCC	Phòng cháy chữa cháy
PCTN	Phòng chống tham nhũng
PCTN&TP	Phòng, chống tham nhũng và tội phạm
RPA	Robot quy trình tự động
SME	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
VNSI	Việt Nam Sustainability Index
WSMEs	Doanh nghiệp vừa và nhỏ do phụ nữ làm chủ hoặc lãnh đạo
GTCG	Giấy tờ có giá
CASA	Tiền gửi không kỳ hạn
BĐS	Bất động sản
TnD.HR	Trung tâm Đào tạo và Phát triển nguồn nhân lực - Khối HR
HRS.HR	Phòng Nhân sự Chức năng - Khối HR
DnB.HR	Phòng Quản lý dữ liệu và Ngân sách nhân sự - Khối HR
InB.HR	Phòng Dịch vụ Bảo hiểm và Phúc lợi - Khối HR
KTTH.FA	Phòng Kế toán tổng hợp - Khối FA
CTNB.FA	Phòng Chi tiêu nội bộ - Khối FA

# Bảng tuân thủ Tiêu chuẩn GRI

Thông tin công bố		Trang	Phần	Nội dung trong báo cáo	Hướng dẫn IFC	SDGs
<b>GRI 2</b>	<b>Công bố thông tin chung 2021</b>					
2-1	Thông tin về tổ chức	10	1.4.1	Thông tin chung về TPBank	2. Hồ sơ Tổ chức (2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 2.8, 2.10)	
2-2	Các thực thể có trong Báo cáo PTBV của tổ chức	05	4.4.1	Thông tin chung về TPBank	2. Hồ sơ Tổ chức (2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 2.8)	
2-3	Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	05	1.1	Giới thiệu về Báo cáo PTBV	3. Thông số Báo cáo (3.1, 3.3, 3.4, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.13)	
2-4	Trình bày lại thông tin	05	1.1	Giới thiệu về Báo cáo PTBV		
2-5	Đảm bảo bên ngoài	05	1.1	Giới thiệu về Báo cáo PTBV		
2-6	Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	11	1.4.3	Công ty liên kết	2. Hồ sơ Tổ chức (2.3, 2.4, 2.7, 2.8)	
		16	1.4.7	Lĩnh vực và địa điểm kinh doanh		
2-7	Nhân viên	17	1.4.8	Tổng quan về lực lượng lao động	5. Chỉ số hoạt động (LA1)	SDG8, SDG9
2-8	Người lao động không phải là nhân viên	17	1.4.8	Tổng quan về lực lượng lao động		SDG8
2-9	Cơ cấu và thành phần quản trị	53	3.1.1	Cơ cấu tổ chức	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.1)	SDG 5, SDG16
2-10	Đề cử và lựa chọn cấp quản lý cấp cao nhất	66	3.1.5	Đề cử và lựa chọn quản lý cấp cao nhất	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.2)	SDG 5, SDG16
2-11	Chủ tịch cấp quản lý cấp cao nhất	66	3.1.5	Đề cử và lựa chọn quản lý cấp cao nhất	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.2, 4.3)	SDG16
2-12	Vai trò của cấp quản lý cấp cao nhất trong việc giám sát việc quản lý các tác động	63	3.1.4	Giám sát việc quản lý tác động	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.9)	SDG16
2-13	Phân công trách nhiệm quản lý tác động	62	3.1.4	Giám sát việc quản lý tác động	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.9)	SDG16
2-14	Vai trò của cấp quản lý cấp cao nhất trong Báo cáo PTBV	65	3.1.4	Giám sát việc quản lý tác động		SDG16
2-15	Xung đột lợi ích	67	3.1.6	Quản lý xung đột lợi ích	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.6)	SDG16
2-16	Truyền đạt các mối quan ngại nghiêm trọng	68	3.1.7	Truyền đạt các mối quan ngại	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.4)	SDG16
2-17	Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	69	3.2	HĐQT đa dạng - độc lập - hiệu quả	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.7)	SDG16
2-18	Đánh giá hiệu quả hoạt động của cấp quản lý cao nhất	74	3.2.3	Đánh giá hiệu quả hoạt động của HĐQT	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.5, 4.10)	SDG16
2-19	Chính sách đãi ngộ	75	3.2.4	Chính sách đãi ngộ cho thành viên HĐQT	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.5)	SDG16
2-20	Quy trình xác định thù lao	75	3.2.4	Chính sách đãi ngộ cho thành viên HĐQT	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.5, 4.10)	SDG16
2-21	Tổng tỷ lệ bồi thường hàng năm	75	3.2.4	Chính sách đãi ngộ cho thành viên HĐQT		
2-22	Tuyên bố về chiến lược PTBV	27	1.6.2	Chiến lược PTBV tại TPBank	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.8)	SDG16
		27	1.6.3	Định hướng chiến lược phát triển giai đoạn 2023 - 2028, tầm nhìn đến 2035		

## Bảng tuân thủ Tiêu chuẩn GRI

Thông tin công bố		Trang	Phần	Nội dung trong báo cáo	Hướng dẫn IFC	SDGs
2-23	Cam kết chính sách	30	1.6.4	Tích hợp ESG xuyên suốt chiến lược toàn hàng	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.8, 4.9, 4.12)	SDG16
		86	3.4.1	Văn hóa doanh nghiệp		
2-24	Áp dụng cam kết chính sách	86	3.4.1	Văn hóa doanh nghiệp	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.8, 4.9, 4.12)	SDG16
2-25	Quy trình khắc phục tác động tiêu cực	86	3.4.1	Văn hóa doanh nghiệp		
2-26	Cơ chế tìm kiếm lời khuyên và nêu quan ngại	90	3.5	Đảm bảo quyền lợi cổ đông	5. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.4, 4.9)	SDG16
2-27	Tuân thủ pháp luật và các quy định	76	3.2.5	Tuân thủ các quy định	4. Chỉ số hoạt động (EN28, PR9)	SDG16, SDG17
2-28	Hiệp hội thành viên	37	1.6.5	Quyền hội viên trong các hiệp hội	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.13)	SDG16
2-29	Phương pháp tiếp cận sự tham gia của các bên liên quan	38	1.7	Gắn kết với các bên liên quan	5. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.14, 4.15, 4.16, 4.17)	
2-30	Thỏa thuận thương lượng tập thể	117	5.1.2	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự	5. Chỉ số hoạt động (HR4, HR5)	SDG8
<b>GRI 3</b>	<b>Chủ đề trọng yếu 2021</b>					
3-1	Quy trình xác định chủ đề trọng yếu	40	1.8	TPBank và các chủ đề trọng yếu	3. Thông số Báo cáo (3.5)	
3-2	Danh sách chủ đề trọng yếu	41	1.8	TPBank và các chủ đề trọng yếu		
<b>GRI 200</b>	<b>Hoạt động kinh tế</b>					
<b>GRI 201</b>	<b>Hiệu quả kinh tế 2016</b>				5. Chỉ số hoạt động (EC1, EC2)	SDG8, SDG9, SDG13
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	48	2.1	Tác động kinh tế trực tiếp		
201-1	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	48	2.1	Tác động kinh tế trực tiếp		
201-2	Tác động tài chính và các rủi ro và cơ hội khác do BĐKH	78	3.3.1	Các chính sách hướng tới Net-Zero trong chiến lược Phát triển Bền vững của TPBank		
<b>GRI 202</b>	<b>Sự hiện diện trên thị trường 2016</b>				5. Chỉ số hoạt động (EC6)	SDG1, SDG5, SDG8
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	126	5.2	Phát triển nguồn nhân lực		
<b>GRI 203</b>	<b>Tác động kinh tế gián tiếp 2016</b>				5. Chỉ số hoạt động (EC8, EC9)	SDG1, SDG3, SDG5, SDG8, SDG9, SDG11
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	49	2.2	Tác động kinh tế gián tiếp		
203-1	Đầu tư CSHT và các dịch vụ được hỗ trợ	49	2.2	Tác động kinh tế gián tiếp		
203-2	Tác động kinh tế gián tiếp trọng yếu	49	2.2	Tác động kinh tế gián tiếp		



## Bảng tuân thủ Tiêu chuẩn GRI

Thông tin công bố		Trang	Phần	Nội dung trong báo cáo	Hướng dẫn IFC	SDGs
<b>GRI 204 Thông lệ mua sắm 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (EC6)	SDG 8
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	87	3.4.2	Thông lệ mua sắm		
204-1	Tỷ lệ chi tiêu cho các nhà cung cấp địa phương	87	3.4.2	Thông lệ mua sắm		
<b>GRI 205 Chống tham nhũng 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (SO2, SO3, SO4)	SDG16
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	88	3.4.3	Chống tham nhũng		
205-2	Truyền thông và đào tạo về chính sách và quy trình phòng, chống tham nhũng	88	3.4.3	Chống tham nhũng		
205-3	Các vụ việc tham nhũng đã được xác nhận và các biện pháp xử lý	88	3.4.3	Chống tham nhũng		
<b>GRI 207 Thuế 2019</b>						SDG1, SDG10, SDG17
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	50	2.3	Tuân thủ nghĩa vụ thuế		
207-1	Phương pháp tiếp cận về thuế	50	2.3	Tuân thủ nghĩa vụ thuế		
207-2	Quản trị, kiểm soát và QLRR về thuế	50	2.3	Tuân thủ nghĩa vụ thuế		
207-3	Tương tác với các bên liên quan và quản lý các mối quan ngại liên quan đến thuế	50	2.3	Tuân thủ nghĩa vụ thuế		
<b>GRI 300 Môi trường</b>						
<b>GRI 301 Vật liệu 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (EN1, EN 2)	SDG12
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	107	4.2.1	Sử dụng nguyên vật liệu bền vững và có trách nhiệm		
<b>GRI 302 Năng lượng 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (EN3, EN 4, EN5, EN6, EN7)	SDG7, SDG12, SDG13
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	108	4.2.2	Tiêu thụ năng lượng hiệu quả		
302-1	Tiêu thụ năng lượng trong tổ chức	108	4.2.2	Tiêu thụ năng lượng hiệu quả		
302-3	Cường độ năng lượng	108	4.2.2	Tiêu thụ năng lượng hiệu quả		
302-4	Giảm tiêu thụ năng lượng	108	4.2.2	Tiêu thụ năng lượng hiệu quả		

## Bảng tuân thủ Tiêu chuẩn GRI

Thông tin công bố		Trang	Phần	Nội dung trong báo cáo	Hướng dẫn IFC	SDGs
<b>GRI 303 Nước 2018</b>					5. Chỉ số hoạt động (EN8)	SDG6, SDG12
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	109	4.2.3	Tiêu thụ nước có trách nhiệm		
303-1	Tương tác với nước như một nguồn tài nguyên chung	109	4.2.3	Tiêu thụ nước có trách nhiệm		
303-2	Quản lý các tác động liên quan đến nước thải	109	4.2.3	Tiêu thụ nước có trách nhiệm		
303-3	Khai thác nước	109	4.2.3	Tiêu thụ nước có trách nhiệm		
<b>GRI 305 Phát thải 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (EN16, EN 18)	SDG12, SDG13
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	110	4.2.4	Quản lý phát thải hướng tới Net-Zero		
305-1	Phát thải KNK trực tiếp (Phạm vi 1)	110	4.2.4	Quản lý phát thải hướng tới Net-Zero		
305-2	Phát thải KNK gián tiếp từ tiêu thụ năng lượng (Phạm vi 2)	110	4.2.4	Quản lý phát thải hướng tới Net-Zero		
305-3	Phát thải KNK gián tiếp khác (Phạm vi 3)	110	4.2.4	Quản lý phát thải hướng tới Net-Zero		
305-4	Cường độ phát thải khí nhà kính	110	4.2.4	Quản lý phát thải hướng tới Net-Zero		
<b>GRI 306 Nước thải và chất thải 2016</b>						SDG11, SDG12, SDG15
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	112	4.2.5	Giảm thiểu phát sinh và tăng cường hiệu quả quản lý chất thải		
306-1	Phát sinh chất thải và các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	112	4.2.5	Giảm thiểu phát sinh và tăng cường hiệu quả quản lý chất thải		
306-2	Quản lý các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	112	4.2.5	Giảm thiểu phát sinh và tăng cường hiệu quả quản lý chất thải		
<b>GRI 308 Đánh giá nhà cung cấp về môi trường 2016</b>						SDG12
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	113	4.2.6	Thúc đẩy phát triển chuỗi cung ứng có trách nhiệm		
<b>GRI 400 Xã hội</b>						
<b>GRI 401 Việc làm 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (LA1, LA3)	SDG3, SDG4, SDG5, SDG8, SDG10
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	127	5.2.1	Đảm bảo chế độ phúc lợi cho nhân viên		
401-1	Thuê nhân viên mới và thu nhập của nhân viên	127	5.2.1	Đảm bảo chế độ phúc lợi cho nhân viên		
401-2	Phúc lợi được cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không được cung cấp cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	127	5.2.1	Đảm bảo chế độ phúc lợi cho nhân viên		
401-3	Nghỉ thai sản	127	5.2.1	Đảm bảo chế độ phúc lợi cho nhân viên		

## Bảng tuân thủ Tiêu chuẩn GRI

Thông tin công bố		Trang	Phần	Nội dung trong báo cáo	Hướng dẫn IFC	SDGs
<b>GRI 402</b> <b>Mối quan hệ Quản trị/Lao động 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (LA4, LA5)	SDG5, SDG8, SDG10
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	117	5.1.2	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
402-1	Khoảng thời gian thông báo tối thiểu liên quan đến những thay đổi trong hoạt động	117	5.1.2	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
<b>GRI 403</b> <b>An toàn và Sức khỏe Nghề nghiệp 2018</b>					5. Chỉ số hoạt động (LA8)	SDG3, SDG8
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	133	5.2.3	Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp		
403-1	Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	133	5.2.3	Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp		
403-3	Dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp	133	5.2.3	Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp		
403-6	Nâng cao sức khỏe người lao động	133	5.2.3	Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp		
403-8	Người lao động được bảo vệ bởi hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	133	5.2.3	Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp		
<b>GRI 404</b> <b>Giáo dục và Đào tạo 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (LA10, LA11, LA12)	SDG4, SDG5, SDG8, SDG10
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	129	5.2.2	Tăng cường hoạt động đào tạo phát triển nguồn nhân lực		
404-1	Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	129	5.2.2	Tăng cường hoạt động đào tạo phát triển nguồn nhân lực		
404-2	Các chương trình nâng cao kỹ năng của nhân viên và các chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	129	5.2.2	Tăng cường hoạt động đào tạo phát triển nguồn nhân lực		
404-3	Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá hiệu suất và phát triển nghề nghiệp thường xuyên	129	5.2.2	Tăng cường hoạt động đào tạo phát triển nguồn nhân lực		
<b>GRI 405</b> <b>Đa dạng và Cơ hội Bình đẳng 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (LA13)	SDG5, SDG8, SDG10
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	116	5.1.1	Cơ cấu lai động tại TPBank		
405-1	Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên	116	5.1.1	Cơ cấu lai động tại TPBank		
<b>GRI 406</b> <b>Không phân biệt đối xử 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (HR4)	SDG5, SDG8, SDG10
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	117	5.1.2	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
406-1	Sự cố phân biệt đối xử và hành động khắc phục được thực hiện	117	5.1.2	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		

## Bảng tuân thủ Tiêu chuẩn GRI

Thông tin công bố		Trang	Phần	Nội dung trong báo cáo	Hướng dẫn IFC	SDGs
<b>GRI 407 Tự do Lập hội và Thương lượng Tập thể 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (HR5)	SDG8
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	117	5.1.2	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
407-1	Các hoạt động và nhà cung cấp trong đó quyền tự do hiệp hội và thương lượng tập thể có thể gặp rủi ro	117	5.1.2	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
<b>GRI 408 Lao động trẻ em 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (HR6)	SDG5, SDG8, SDG10
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	117	5.1.2	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
		122	5.1.3	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
408-1	Các hoạt động và nhà cung cấp có nguy cơ đáng kể xảy ra sự cố lao động trẻ em	117	5.1.2	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
		122	5.1.3	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
<b>GRI 409 Lao động Cường bức và Bắt buộc 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (HR7)	SDG5, SDG8, SDG10
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	117	5.1.2	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
		122	5.1.3	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
409-1	Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể đối với các sự cố lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc	117	5.1.2	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
		122	5.1.3	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
<b>GRI 411 Quyền của Người Bản địa 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (HR8)	SDG5, SDG8, SDG10
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	122	5.1.3	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		
411-1	Các vụ vi phạm liên quan đến quyền của người dân bản địa	122	5.1.3	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách Nhân sự		

# Bảng tuân thủ Tiêu chuẩn GRI

Thông tin công bố		Trang	Phần	Nội dung trong báo cáo	Hướng dẫn IFC	SDGs
<b>GRI 413 Cộng đồng địa phương 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (SO1)	SDG1, SDG2, SDG3, SDG4, SDG6, SDG7, SDG10, SDG13
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	139	5.3.5	Sáng kiến trách nhiệm xã hội		
413-1	Các hoạt động có sự tham gia của cộng đồng địa phương, đánh giá tác động và các chương trình phát triển	139	5.3.5	Sáng kiến trách nhiệm xã hội		
413-2	Các hoạt động có tác động tiêu cực thực tế và tiềm ẩn đáng kể đối với cộng đồng địa phương	139	5.3.5	Sáng kiến trách nhiệm xã hội		
<b>GRI 414 Đánh giá Nhà cung cấp về mặt Xã hội 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (HR1, HR2)	SDG5, SDG8, SDG10
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	125	5.1.4	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách mua sắm		
414-1	Các nhà cung cấp mới được sàng lọc bằng các tiêu chí xã hội	125	5.1.4	Đảm bảo bình đẳng, đa dạng và hòa nhập trong Chính sách mua sắm		
<b>GRI 416 An toàn và Sức khỏe của Khách hàng 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (PR2, PR9)	SDG9, SDG10, SDG12, SDG16
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	100	3.7.3	Đảm bảo sức khỏe và an toàn của khách hàng		
416-1	Đánh giá tác động về sức khỏe và an toàn của các loại sản phẩm và dịch vụ	100	3.7.3	Đảm bảo sức khỏe và an toàn của khách hàng		
416-2	Các sự cố không tuân thủ liên quan đến tác động đến sức khỏe và an toàn của các sản phẩm và dịch vụ	99	3.7.2	Không ngừng sáng tạo sản phẩm dịch vụ mới		
<b>GRI 417 Tiếp thị và Nhân hiệu 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (PR3, PR4, PR5, PR6, PR7)	SDG9, SDG10, SDG12, SDG16
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	101	3.7.4	Minh bạch trong truyền thông và tiếp thị		
417-1	Yêu cầu đối với thông tin và ghi nhãn sản phẩm và dịch vụ	101	3.7.4	Minh bạch trong truyền thông và tiếp thị		
417-2	Các sự cố không tuân thủ liên quan đến thông tin và ghi nhãn sản phẩm và dịch vụ	101	3.7.4	Minh bạch trong truyền thông và tiếp thị		
417-3	Sự cố không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	101	3.7.4	Minh bạch trong truyền thông và tiếp thị		
<b>GRI 418 Bảo mật Thông tin Khách hàng 2016</b>					5. Chỉ số hoạt động (PR8)	SDG9, SDG10, SDG16
3-3	Quản lý chủ đề trọng yếu	94	3.6.3	Bảo mật thông tin khách hàng		
418-1	Khiếu nại có căn cứ liên quan đến vi phạm quyền riêng tư của khách hàng và mất dữ liệu khách hàng	94	3.6.3	Bảo mật thông tin khách hàng		

# Bảng tuân thủ Hướng dẫn TCFD

Thông tin công bố		Phần	Nội dung trong báo cáo	Trang
<b>Quản trị</b>				
a)	Mô tả hoạt động giám sát của hội đồng quản trị đối với các rủi ro và cơ hội liên quan đến khí hậu.	3.3.2.1	Quản lý rủi ro biến đổi khí hậu	80
b)	Mô tả vai trò của ban quản trị trong việc đánh giá và quản lý các rủi ro và cơ hội liên quan đến khí hậu.	3.3.2.1	Quản lý rủi ro biến đổi khí hậu	80
<b>Chiến lược</b>				
a)	Mô tả các rủi ro và cơ hội liên quan đến khí hậu mà tổ chức đã xác định trong ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.	3.3.2.1	Quản lý rủi ro biến đổi khí hậu	80
b)	Mô tả tác động của các rủi ro và cơ hội liên quan đến khí hậu đối với hoạt động kinh doanh, chiến lược và lập kế hoạch tài chính của tổ chức.	3.3.2	Quản trị rủi ro biến đổi khí hậu	79
<b>Quản lý rủi ro</b>				
a)	Mô tả các quá trình của tổ chức để xác định và đánh giá các rủi ro liên quan đến khí hậu	3.3.2.1	Quản lý rủi ro biến đổi khí hậu	80
b)	Mô tả các quá trình của tổ chức để quản lý rủi ro liên quan đến khí hậu.	3.3.2	Quản trị rủi ro biến đổi khí hậu	79
c)	Mô tả cách thức tích hợp các quy trình xác định, đánh giá và quản lý rủi ro liên quan đến khí hậu vào hoạt động quản lý rủi ro tổng thể của tổ chức.	3.3.2	Quản trị rủi ro biến đổi khí hậu	79
<b>Số liệu và mục tiêu</b>				
b)	Công bố phát thải Phạm vi 1, Phạm vi 2 và Phạm vi 3 (nếu phù hợp), và các rủi ro liên quan.	3.3.2.2 4.2.4	Các chỉ số và mục tiêu Quản lý phát thải hướng tới Net-Zero	84 110

## 01

### Số lượng CBNV và chi tiết số lượng CBNV theo độ tuổi, giới tính và khu vực

- Số lượng CBNV là tổng số CBNV đang làm việc và ký hợp đồng lao động ở tất cả các cấp bậc tại ngân hàng. Số lượng và thông tin CBNV được theo dõi trên Hệ thống Quản lý nhân sự ("iHRP") của TPBank.
- Khi CBNV gia nhập ngân hàng, cán bộ thuộc Phòng HRS.HR thu thập các thông tin cá nhân về danh tính, độ tuổi, giới tính và khu vực làm việc (tỉnh/thành, hoặc vùng miền), thực hiện nhập liệu thông tin CBNV mới gia nhập lên Hệ thống iHRP thông qua sự kiểm soát của Trưởng phòng HRS.HR.
- Khi CBNV nghỉ việc, cán bộ thuộc Phòng HRS.HR đánh dấu nhân sự nghỉ việc trên Hệ thống iHRP với sự phê duyệt của Giám đốc Khối/Phó Giám đốc Khối HR tùy thuộc vào cấp được ủy quyền.
- Cơ cấu CBNV theo độ tuổi được xác định theo ngày sinh của CBNV và phân loại vào 3 nhóm: dưới 30 tuổi, từ 30 tuổi đến 50 tuổi, và trên 50 tuổi.
- Cơ cấu CBNV theo phân loại nhân viên bao gồm 4 nhóm: CBQL cấp cao, CBQL cấp trung, CBQL sơ cấp và CBNV khác.
  - CBQL cấp cao: Bao gồm các Giám đốc, Phó Giám đốc trở lên.
  - CBQL cấp trung: Bao gồm các Giám đốc trung tâm, Trưởng phòng thuộc Hội Sở và các giám đốc các ĐVKD toàn hệ thống.
  - CBQL sơ cấp: Bao gồm Trưởng/Phó phòng thuộc trung tâm thuộc Hội sở, Giám đốc các mảng thuộc ĐVKD và các chức danh quản lý tương đương khác trở lên.
- CBNV khác: Bao gồm các chức danh phi quản lý, từ Trưởng bộ phận/Trưởng nhóm/Kiểm soát viên trở xuống.
- Thông tin về chỉ tiêu này trong Báo cáo PTBV được Phòng DnB.HR trích xuất và tổng hợp từ dữ liệu trên Hệ thống iHRP và trình Giám đốc Khối HR phê duyệt.

## 02

### Số giờ đào tạo trung bình trong năm cho CBNV theo giới tính và theo phân loại nhân viên

- Số giờ đào tạo cho CBNV là số giờ mà CBNV tham gia các khóa học/chương trình đào tạo nội bộ do ngân hàng tổ chức hoặc các chương trình đào tạo bên ngoài hệ thống, được theo dõi trên Hệ thống Quản trị học tập và đào tạo trực tuyến ("E-learning"). Hệ thống E-learning ghi nhận kết quả đánh giá sau đào tạo của học viên được kết nối với Hệ thống iHRP, bao gồm các thông tin về giới tính và phân loại nhân viên.
- Đối với lớp học trên Hệ thống E-Learning và lớp học Offline do ngân hàng tổ chức, sau khi hoàn thành lớp học, kết quả học tập sẽ được Hệ thống E-Learning ghi nhận số giờ học online/offline vào lịch sử học tập của học viên. Kết quả đào tạo được Trung tâm TnD.HR tổng hợp báo cáo Giám đốc Khối HR.
- Đối với khóa học bên ngoài không do ngân hàng tổ chức, học viên cập nhật thông tin kế hoạch học tập (bao gồm số giờ học tập) được CBQL phê duyệt sau đó thực hiện và chuyển kết quả tới Trung tâm TnD.HR kiểm soát, phê duyệt. Hệ thống E-Learning ghi nhận tự động số giờ học này vào lịch sử học tập của học viên.
- Định kỳ hàng tháng, Trung tâm TnD.HR tổng hợp dữ liệu của tất cả các lớp học đã ghi nhận trong tháng để báo cáo Giám đốc Khối HR và EXCO.
- Thông tin về chỉ tiêu này trên Báo cáo PTBV được Trung tâm TnD.HR trích xuất và tổng hợp từ dữ liệu trên Hệ thống E-learning, tính trung bình trên tổng lượng CBNV tại thời điểm ngày 31/12 hàng năm, và trình Giám đốc Khối HR phê duyệt.

## 03

### Tỷ lệ CBNV được đánh giá hiệu quả công việc, phát triển nghề nghiệp theo giới tính và theo phân loại CBNV

- Tỷ lệ CBNV được đánh giá hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp được tính dựa trên số lượng CBNV thuộc diện đánh giá hiệu quả làm việc trong năm trên tổng số lượng CBNV thời điểm cuối các năm tại ngân hàng. Số CBNV không thuộc diện được đánh giá định kỳ bao gồm CBNV thuộc nhóm nghỉ thai sản hoặc có thời gian làm việc trong kỳ đánh giá chưa đủ theo quy định của ngân hàng.
- Khối HR là đầu mối hướng dẫn triển khai, theo dõi, giám sát công tác đánh giá hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp, các Đơn vị còn lại trên toàn hệ thống TPBank sẽ cùng phối hợp thực hiện theo quy định của ngân hàng.
- Theo Quy chế Quản lý hiệu quả làm việc của CBNV, ngân hàng thực hiện đánh giá hiệu quả công việc của CBNV theo Kỳ với tần suất 2 lần/năm (đối các CBNV đủ điều kiện thực hiện đánh giá). Phương pháp đánh giá dựa trên hai tiêu chí là kết quả thực hiện chỉ tiêu KPIs và kết quả đánh giá Hành vi cá nhân IBI. Khối HR phối hợp với các Đơn vị trên toàn hàng thực hiện đánh giá và thông báo kết quả đến từng CBNV.
- Phòng HRS.HR chịu trách nhiệm tổng hợp kết quả đánh giá về hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp theo các kỳ đánh giá, lập báo cáo trình Giám đốc Khối HR thông qua và Tổng Giám đốc phê duyệt.
- Thông tin về chỉ tiêu này trên Báo cáo PTBV được Phòng HRS.HR và Phòng DnB.HR tính toán, tổng hợp và trình Giám đốc Khối HR phê duyệt.

## 04

### Số lượng và tỷ lệ nhân sự cấp quản lý và nhân viên theo giới tính và độ tuổi

- Thông tin về số lượng và tỷ lệ nhân sự cấp quản lý và nhân viên theo giới tính trong Báo cáo PTBV được Phòng DnB.HR trích xuất và tổng hợp từ dữ liệu trên Hệ thống iHRP, được tổng hợp và trình Giám đốc Khối HR phê duyệt.

## 05

### Số lượng CBNV nghỉ thai sản theo giới tính

- Số lượng CBNV nghỉ thai sản là tổng số CBNV đã nghỉ phép theo chế độ thai sản theo quy định của TPBank.
- CBNV thực hiện đăng ký nghỉ thai sản trên Hệ thống iHRP và được CBQL tại đơn vị phê duyệt trên hệ thống. Sau đó CBNV nộp các chứng từ cần thiết (giấy khai sinh, giấy chứng sinh,...) cho Phòng InB.HR để tập hợp hồ sơ, chứng từ gửi cơ quan BHXH và thanh toán các chế độ phúc lợi liên quan.
- Thông tin chỉ tiêu này trên Báo cáo PTBV được Phòng InB.HR trích xuất và tổng hợp từ dữ liệu trên Hệ thống và trình Giám đốc Khối HR phê duyệt.

## 06

### Chế độ phúc lợi cho CBNV toàn thời gian (không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian)

Chế độ phúc lợi cho CBNV toàn thời gian (không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian) là các chính sách và lợi ích mà TPBank cung cấp riêng cho người lao động làm việc toàn thời gian trong năm bao gồm: chương trình chăm sóc sức khỏe, chương trình hưu trí, chương trình nghỉ thai sản, nghĩa vụ BHXH, BHYT, BHTN và trợ cấp thôi việc, sở hữu cổ phiếu và các chương trình khác. Ngân hàng ban hành Quy chế hệ thống đãi ngộ.



## 06

### Chế độ phúc lợi cho CBNV toàn thời gian (không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian)

Thông tin về Chế độ phúc lợi cho CBNV toàn thời gian (không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian) trong Báo cáo PTBV được tổng hợp từ Quy chế nêu trên.

#### Chăm sóc sức khỏe

Ngoài chế độ khám sức khỏe định kỳ hàng năm, TPBank còn có chính sách chăm sóc sức khỏe toàn diện cho CBNV thông qua chương trình Bảo hiểm sức khỏe TPBank Care: CBNV được TPBank mua bảo hiểm sức khỏe hàng năm với 7 cấp độ bảo hiểm, nhằm chăm sóc toàn diện cho sức khỏe của nhân viên. Hạn mức quyền lợi bảo hiểm có thể thay đổi mỗi năm tùy thuộc vào đàm phán với nhà cung cấp bảo hiểm. Khung quyền lợi bảo hiểm bao gồm: Quyền lợi tai nạn/tử vong, Quyền lợi điều trị nội trú, Quyền lợi điều trị ngoại trú, Quyền lợi thai sản.

TPBank hỗ trợ một phần chi phí cho cấp CBQL tham gia các chương trình chăm sóc sức khỏe và tập luyện thể dục thể thao tại các câu lạc bộ sức khỏe. Mức hỗ trợ dao động từ 3 - 15 triệu đồng/năm, tùy thuộc vào cấp bậc quản lý. Khoản hỗ trợ này được thanh toán dựa trên các chứng từ hợp lệ và tuân thủ quy định pháp luật, đồng thời phù hợp với hồ sơ thanh toán theo quy định của TPBank.

#### Chế độ nghỉ thai sản

Chế độ nghỉ thai sản của CBNV tại TPBank được thực hiện theo quy định của Luật Lao động Việt Nam

#### Điều khoản hưu trí

TPBank có chính sách hỗ trợ CBNV khi nghỉ hưu, bao gồm:

- Trợ cấp hưu trí từ BHXH: CBNV nghỉ hưu sẽ nhận được trợ cấp hưu trí theo quy định của Bộ Lao động và Thương binh Xã hội. TPBank cam kết tuân thủ và hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ đóng BHXH cho CBNV theo quy định của pháp luật.

- Ngoài trợ cấp từ BHXH, TPBank cung cấp khoản trợ cấp một lần cho CBNV khi nghỉ hưu. Mức trợ cấp phụ thuộc vào thời gian làm việc thực tế tại TPBank: 02 tháng lương đối với CBNV có thời gian làm việc dưới 10 năm tại TPBank; 03 tháng lương đối với CBNV có thời gian làm việc từ 10 năm trở lên tại TPBank.

Khoản trợ cấp này là sự ghi nhận của TPBank đối với đóng góp của CBNV trong suốt quá trình làm việc.

#### Nghĩa vụ BHXH, BHYT, BHTN, trợ cấp thôi việc

TPBank thực hiện nghiêm túc các nghĩa vụ liên quan đến BHXH, BHYT, và BHTN cho CBNV, nhằm đảm bảo an sinh và phúc lợi cho người lao động. Cụ thể:

- BHXH là sự đảm bảo thay thế hoặc bù đắp thu nhập cho người lao động khi họ bị giảm hoặc mất thu nhập do các nguyên nhân như ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hết tuổi lao động, hoặc tử vong. TPBank luôn hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ đóng BHXH cho CBNV theo quy định pháp luật.
- TPBank tuân thủ quy định về mức đóng BHTN theo Luật Lao động, với tỷ lệ 1% từ quỹ tiền lương, tiền công đóng BHTN của những người tham gia và trích 1% từ tiền lương, tiền công tháng của từng CBNV để đóng vào Quỹ BHTN. BHTN giúp hỗ trợ người lao động khi mất việc làm, cung cấp một phần thu nhập tạm thời.
- TPBank tuân thủ quy định của Luật lao động về nghĩa vụ chi trả trợ cấp thôi việc cho người lao động đã làm việc thường xuyên từ đủ 12 tháng trở lên trước khi nghỉ việc. Mức trợ cấp mỗi năm làm việc tương đương với một nửa tháng lương.

Những chính sách này thể hiện cam kết của TPBank trong việc đảm bảo an sinh cho người lao động, tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật về bảo hiểm và trợ cấp lao động.

#### Sở hữu cổ phiếu

Chương trình quyền mua cổ phiếu dành cho CBNV tại TPBank được HĐQT và BĐH quy định và triển khai theo từng thời kỳ, nhằm khuyến khích sự gắn bó và đóng góp lâu dài của CBNV đối với sự phát triển của ngân hàng. Các quy định cụ thể về chương trình này thường phụ thuộc vào tình hình kinh doanh, mục tiêu phát triển của TPBank, và sẽ được HĐQT, BĐH xem xét và điều chỉnh phù hợp theo từng giai đoạn.

#### Khác

Bên cạnh lương thưởng, khi làm việc tại ngân hàng, CBNV sẽ được hưởng đầy đủ chế độ phúc lợi khác như:

- Chế độ nghỉ mát cho CBNV
- Quà tặng con CBNV đạt giải cao về thành tích học tập
- Chế độ các dịp lễ/tết và các ngày nghỉ, lễ kỷ niệm trong năm
- Quà tặng con vừa chào đời cho CBNV
- Chế độ thăm hỏi ốm đau, nằm viện, tai nạn
- Chế độ chi dịp hiếu, hỷ
- Chế độ hỗ trợ chi phí thuê xe phục vụ đám hiếu của CBNV/người thân CBNV
- Chế độ hỗ trợ đặc biệt cho con CBNV dưới 18 tuổi trong trường hợp CBNV qua đời
- Phụ cấp ăn trưa
- Phụ cấp đi lại
- Phụ cấp liên lạc
- Hỗ trợ chi phí đào tạo, học tập
- Một số chế độ phúc lợi khác như tri ân các giảng viên đào tạo nội bộ (20/11), tri ân các cựu quân nhân 22/12...

## 07

### Số lượng và tỷ lệ thành viên quản trị/ CBQL/CBNV được thông báo về chính sách và quy trình PCTN; và được đào tạo PCTN

Số lượng CBNV được thông báo về các chính sách và quy trình PCTN là số lượng CBNV được cung cấp các chính sách, quy định và các biện pháp PCTN của ngân hàng. Các chính sách, quy định và các biện pháp nêu trên được lưu ở hệ thống Quản trị Văn bản của Ngân hàng (“eISO”). CBNV mới gia nhập được cấp quyền truy cập tới các chính sách PCTN theo quy định nội bộ của ngân hàng.

Số lượng CBNV được đào tạo PCTN là số CBNV được tham dự các khóa học nhằm nâng cao nhận thức và hiểu biết về các phương pháp và quy trình PCTN, bao gồm cách nhận diện và xử lý các tình huống có thể phát sinh. Thông tin đào tạo được theo dõi trên Hệ thống E-learning. Nội dung đào tạo và đối tượng tham gia đào tạo PCTN được TPBank rà soát trên toàn hệ thống với chu kỳ nhắc lại 2 năm/lần.

Thông tin về chỉ tiêu đào tạo PCTN trên Báo cáo PTBV được Trung tâm TnD.HR trích xuất, tổng hợp từ dữ liệu trên Hệ thống E-learning và Giám đốc Khối HR phê duyệt.

### Một số khái niệm và công thức tính trong PCTN:

- Thành viên quản trị: Bao gồm các thành viên HĐQT, BKS và BĐH của TPBank
- Tổng số CBQL đã được đào tạo về PCTN: Số liệu CBQL (bao gồm CBQL sơ cấp và CBQL cấp trung) được đào tạo về PCTN thực tế trong năm. Nội dung PCTN được TPBank rà soát đào tạo toàn hệ thống với chu kỳ nhắc lại 2 năm/lần. Năm 2022 TPBank thực hiện đào tạo về PCTN cho toàn bộ CBQL trên toàn hệ thống. Năm 2023 chỉ thực hiện đào tạo tiếp cho CBQL (bao gồm CBQL sơ cấp và CBQL cấp trung) nhưng chưa được đào tạo trong năm 2022, và CBQL (bao gồm CBQL sơ cấp và CBQL cấp trung) mới gia nhập TPBank. Năm 2024, TPBank tiếp tục đào tạo PCTN cho toàn bộ CBQL trên toàn hệ thống (bao gồm cả các CBQL đã được đào tạo năm 2022 và 2023).
- Tỷ lệ CBQL đã được đào tạo về PCTN: Tỷ lệ CBQL (bao gồm CBQL sơ cấp và CBQL cấp trung) đã được đào tạo PCTN = Số lượng CBQL (bao gồm CBQL sơ cấp và CBQL cấp trung) đã được đào tạo về PCTN thực tế trong năm/Số lượng CBQL cần phải được đào tạo về PCTN trong năm do Khối HR rà soát.
- Tổng số CBNV đã được đào tạo về PCTN: Số liệu CBNV được đào tạo về PCTN thực tế trong năm. Nội dung PCTN được TPBank rà soát đào tạo toàn hệ thống với chu kỳ nhắc lại 2 năm/lần. Năm 2022, TPBank thực hiện đào tạo về PCTN cho toàn bộ các CBNV trên toàn hệ thống. Năm 2023, chỉ thực hiện đào tạo tiếp cho CBNV chưa được đào tạo năm 2022 và CBNV mới gia nhập TPBank. Năm 2024, TPBank tiếp tục đào tạo PCTN cho toàn bộ CBNV trên toàn hệ thống (bao gồm cả các CBNV đã được đào tạo năm 2022 và 2023).
- Tỷ lệ CBNV được đào tạo về PCTN: Tỷ lệ CBNV đã được đào tạo PCTN = Số CBNV đã được đào tạo về PCTN thực tế trong năm/Số CBNV cần phải được đào tạo về PCTN trong năm do Khối HR rà soát.
- Ban chỉ đạo phòng, chống tham nhũng và tội phạm (PCTN&TP): Thành phần bao gồm Chủ tịch HĐQT là Trưởng Ban chỉ đạo, TGDĐ là Phó Trưởng Ban thường trực, Giám đốc Trung tâm ICC - Phó Trưởng Ban và các Phó TGDĐ/Giám đốc Khối nghiệp vụ là thành viên.
- Tiểu ban chỉ đạo PCTN&TP khu vực phía Nam: Thành phần của Tiểu ban chỉ đạo phía Nam bao gồm: Phó TGDĐ phụ trách khu vực phía Nam - Trưởng Tiểu ban, Phó ban do Trưởng Tiểu ban chỉ định, thành viên là các Giám đốc ĐVKD/nhân sự khác do Trưởng Tiểu ban chỉ định. Chịu trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức triển khai đến các ĐVKD trên địa bàn về chương trình và kế hoạch PCTN&TP theo quy định pháp luật, quy định nội bộ của TPBank.

## 08

### Kết quả giải ngân tín dụng xanh

Kết quả giải ngân tín dụng xanh bao gồm số lượng khách hàng và dư nợ cho vay khách hàng và đầu tư TPDN theo chương trình tín dụng xanh theo quy định tại Văn bản số 9050/NHNN-TD ngày 03/11/2017 (“Văn bản 9050/NHNN-TD”) của NHNN, bao gồm các lĩnh vực sau:

- **Nông nghiệp xanh:** Là các dự án/phương án: (1) Sản xuất nông nghiệp hiện đại theo hướng hội nhập như xây dựng năng lực gây giống thương mại hóa, xây dựng năng lực cung cấp giống cho sản xuất (mạng lưới ươm giống, phân phối, vận chuyển, làm đất, mua sắm thiết bị cơ giới hóa, xây dựng đồng bộ các khâu làm khô, lựa chọn, gia công chế biến, cất trữ, kiểm tra giống); (2) Sản xuất nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao, nông nghiệp sạch, nông nghiệp hữu cơ; và (3) Sản xuất nông nghiệp theo hướng giảm phát thải KNK (nông nghiệp các bon thấp), thích ứng thông minh với BĐKH thông qua áp dụng công nghệ, quy trình sử dụng tiết kiệm hiệu quả giống, thức ăn, vật tư, tài nguyên (đất, nước,...) trong sản xuất nông nghiệp.
- **Lâm nghiệp bền vững:** Là các dự án/phương án phát triển trồng rừng và tái trồng rừng, trồng rừng kinh tế, bảo tồn rừng chủ yếu liên quan đến việc đầu tư và phát triển các loại giống cây trồng lâm nghiệp, kinh doanh nuôi trồng chăm sóc rừng và các dự án/phương án phát triển trồng trọt, chăn nuôi trong rừng với cơ sở là tài nguyên rừng và môi trường sinh thái rừng; lĩnh vực này còn bao gồm cả các dự án/phương án phát triển kinh tế du lịch sinh thái rừng bền vững, có hiệu quả cao.
- **Công nghiệp xanh:** Là các dự án/phương án tiết kiệm tài nguyên (năng lượng, nước,...), giảm thiểu phát thải, tận dụng khí và nhiệt thừa trong sản xuất công nghiệp; các giải pháp, công trình tổng hợp để cải thiện môi trường (làm việc, khuôn viên, xung quanh) trong sản xuất công nghiệp.
- **NLTT, năng lượng sạch:** Là các dự án/phương án: (1) Đầu tư xây dựng và vận hành các cơ sở vật chất/trang thiết bị sản xuất hoặc sản xuất thiết bị, linh kiện phục vụ sản xuất/tiêu dùng các dạng NLTT như năng lượng mặt trời, năng lượng gió, năng lượng sinh khối, thủy điện nhỏ, các dạng năng lượng mới, năng lượng sạch khác; (2) Lĩnh vực điện thông minh - là điện tập hợp nguồn năng lượng mới, nguyên liệu mới, thiết bị mới và CNTT tiên tiến, kỹ thuật kiểm soát, dự trữ năng lượng, nhằm thực hiện quản lý số hóa, quyết sách thông minh và giao dịch linh động trong quá trình phát điện, tải điện, phối hợp, sử dụng và dự trữ điện năng; tối ưu hóa việc phân phối nguồn tài nguyên, đáp ứng nhu cầu điện năng đa dạng của các hộ dân, đảm bảo an toàn, tin cậy và kinh tế trong cung ứng điện, đáp ứng yêu cầu về bảo vệ môi trường, phù hợp với nhu cầu phát triển thị trường điện.
- **Tái chế, tái sử dụng các nguồn tài nguyên:** Là các dự án/phương án tái chế, tái sử dụng các nguồn tài nguyên khoáng sản; tái chế, tái sử dụng tổng hợp các chất thải rắn thông thường; tái chế, tái sử dụng chất thải trong xây dựng và làm đường; tái chế, tái sử dụng tài nguyên từ rác; tái chế, tái sử dụng các vật liệu tháo dỡ và chế tạo; tái chế, tái sử dụng các phụ phẩm, phế thải trong nông nghiệp, lâm nghiệp; tái sử dụng tài nguyên tái sinh.
- **Xử lý chất thải và phòng chống ô nhiễm:** Là các dự án/phương án xử lý chất thải và phòng chống ô nhiễm như xử lý nước thải, rác thải, bùn, xử lý chất thải nguy hại và ô nhiễm không khí, ô nhiễm nguồn nước,...
- **Bảo vệ môi trường thiên nhiên, khôi phục sinh thái và phòng chống thiên tai:** Là các dự án/phương án xây dựng các khu bảo vệ môi trường tự nhiên (rừng, biển, động thực vật hoang dã, nước ngọt, sa mạc, thảo nguyên), khôi phục sinh thái (biển, vùng ngập mặn,...), các công trình ứng phó và thích ứng với BĐKH (như bảo vệ và khôi phục nguồn nước ngầm, hệ thống sinh thái nước phòng chống và ứng phó với hạn hán thiên tai, công trình phòng chống bão lụt, gia cố đê điều, công trình xử lý tổng hợp chống xói mòn đất,...).

## 08

### Kết quả giải ngân tín dụng xanh

Các thông tin về các khoản tín dụng theo chương trình tín dụng xanh được cập nhật vào hệ thống ngân hàng lõi (core-banking). Dư nợ giải ngân theo chương trình tín dụng xanh được trình bày theo số dư nợ gốc (số giải ngân trừ đi các khoản thanh toán/tất toán nợ gốc).

Định kỳ hàng quý, các ĐVKD trên toàn hệ thống lập Báo cáo tình hình cấp tín dụng đối với các lĩnh vực xanh theo Hướng dẫn tại Văn bản 9050/NHNN-TD gửi Khối RM tổng hợp trình Tổng Giám đốc phê duyệt và báo cáo NHNN. Thông tin về chỉ tiêu này trên Báo cáo PTBV được tổng hợp từ báo cáo này.

- **Quản lý nước bền vững tại khu vực đô thị và nông thôn:** Là các dự án/phương án: (1) Tiết kiệm nước ở thành phố như cải tạo hệ thống cấp nước sinh hoạt ở thành phố nhằm giảm tỷ lệ thất thoát nước, sử dụng tổng hợp nguồn nước và sử dụng bền vững nước tái chế hoặc nước mưa và các dự án/phương án tiết kiệm nước khác ở thành phố; (2) Xây dựng nhằm giải quyết vấn đề an toàn nguồn nước sinh hoạt tại nông thôn; (3) Xây dựng hạ tầng thủy lợi dành cho sản xuất nông nghiệp (như hồ điều hòa, trạm bơm tiêu, kênh thủy lợi, công trình kiến trúc đường ống dẫn nước,...).
- **Công trình xây dựng xanh, giao thông bền vững:** Là các dự án/phương án: (1) Xây dựng và cải tạo mới công trình dân dụng sử dụng tiết kiệm và hiệu quả năng lượng, nước và các tài nguyên thiên nhiên khác; (2) Sản xuất vật liệu xây dựng thân thiện với môi trường; cải tiến công nghệ, quy trình sản xuất vật liệu xây dựng tiết kiệm năng lượng và nước.
- **Giao thông bền vững:** Là các dự án/phương án: (1) Đầu tư phát triển hạ tầng giao thông bền vững như đầu tư, nâng cấp các hệ thống, mạng lưới giao thông (tải thủy, cao tốc, đường sắt) tiết kiệm năng lượng, có khả năng chống chịu với BĐKH; xây dựng hệ thống giao thông thông minh, có tính kết nối cao (như xây dựng và lắp đặt, cải tạo hệ thống điều khiển đèn tín hiệu giao thông thông minh trong đô thị; phát triển hệ thống kết nối bằng xe buýt, xe điện trung chuyển giữa các cảng vụ, nhà ga, bến bãi bằng các loại hình vận tải công cộng thông minh; xây dựng và vận hành hệ thống giao thông có tính kết nối liên vùng, liên quốc gia cao); (2) Đầu tư vào các phương tiện vận tải ít phát thải, tiết kiệm nhiên liệu; ứng dụng công nghệ mới, năng lượng mới, năng lượng/nhiên liệu sạch trong giao thông vận tải.
- **Cung cấp dịch vụ bảo vệ môi trường, tiết kiệm tài nguyên:** Là các dự án/phương án: (1) Đầu tư vào các dịch vụ tư vấn về thử nghiệm, nhân rộng ứng dụng công nghệ tiết kiệm năng lượng; thiết kế kiến trúc và công nghệ tiết kiệm năng lượng; cung cấp dịch vụ tư vấn về đánh giá tiết kiệm, hiệu quả năng lượng,...; (2) Đầu tư vào các dịch vụ điều tra và đánh giá rủi ro môi trường ở khu vực bị ô nhiễm; vận hành và duy trì cơ sở, thiết bị tư vấn, đánh giá an ninh môi trường; đào tạo nhân viên điều tra môi trường; dịch vụ đánh giá hiệu quả sinh thái; dịch vụ dự báo và đánh giá hiệu quả xử lý ô nhiễm;...
- **Các lĩnh vực xanh khác:** Các lĩnh vực xanh khác theo đánh giá của Ngân hàng, không thuộc 11 lĩnh vực xanh nêu trên.

## 09

### Dư nợ giải ngân tín dụng theo các nhóm ngành PTBV và lĩnh vực ưu tiên

Nhóm các ngành PTBV và lĩnh vực ưu tiên bao gồm:

- **Ngành NLTT:** Theo hướng dẫn tại Văn bản 9050/NHNN-TD của NHNN.
- **Cho vay gói tín dụng NOXH:** Các dự án xây dựng NOXH của các doanh nghiệp và các khoản vay mua, thuê, thuê mua NOXH và thuê, mua nhà ở thương mại theo quy định Thông tư số 11/2013/TT-NHNN ngày 15/05/2013 của NHNN quy định về cho vay hỗ trợ nhà ở theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 07/01/2013 của Chính phủ (Thông tư 11/2013/TT-NHNN). Định kỳ hàng tháng, các ĐVKD lập báo cáo kết quả cho vay hỗ trợ NOXH, gửi Phòng KTTH.FA tổng hợp báo cáo NHNN theo hướng dẫn tại Thông tư số 11/2013/TT-NHNN.
- **Lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn:** Nông nghiệp được xác định là phân ngành trong hệ thống ngành kinh tế quốc dân, bao gồm các lĩnh vực nông, lâm, diêm nghiệp và thủy sản. Nông thôn là khu vực địa giới hành chính, không bao gồm địa bàn thuộc phường, quận thuộc thị xã, thành phố theo đó, các khoản vay thuộc địa bàn nông thôn gồm địa bàn xã, thị trấn. Thông tin về các khoản vay được cập nhật vào hệ thống ngân hàng lõi (core-banking). Hàng tháng, Phòng KTTH.FA lập Báo cáo dư nợ tín dụng đối với lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn để báo cáo NHNN theo hướng dẫn của Thông tư số 11/2018/TT-NHNN ngày 17/04/2018 (“Thông tư 11/2018/TT-NHNN”) sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 35/2015/TT-NHNN ngày 31/12/2015 của Thống đốc NHNN quy định chế độ báo cáo thống kê áp dụng đối với các TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
- **Lĩnh vực xuất khẩu:** Các dự án/phương án phục vụ trực tiếp cho hoạt động đầu tư, sản xuất kinh doanh hàng hóa và dịch vụ xuất khẩu. Thông tin về các khoản vay được cập nhật vào hệ thống ngân hàng lõi (core-banking). Hàng tháng, Phòng KTTH.FA lập Báo cáo dư nợ tín dụng đối với lĩnh vực xuất nhập khẩu để báo cáo NHNN theo hướng dẫn của Thông tư 11/2018/TT-NHNN.
- **Cho vay các doanh nghiệp SMEs:** Các doanh nghiệp thỏa mãn tiêu chí phân loại doanh nghiệp nhỏ và vừa theo hướng dẫn của Nghị định số 80/2021/NĐ-CP ngày 26/08/2021 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa. Thông tin về các khoản vay được cập nhật vào hệ thống ngân hàng lõi (core-banking). Hàng tháng, Phòng KTTH.FA lập Báo cáo dư nợ tín dụng đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa theo ngành kinh tế để báo cáo NHNN theo hướng dẫn của Thông tư 11/2018/TT-NHNN.
- **Phục vụ kinh doanh của doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao:** Doanh nghiệp công nghệ cao là doanh nghiệp sản xuất sản phẩm công nghệ cao, cung ứng dịch vụ công nghệ cao, có

hoạt động nghiên cứu và phát triển công nghệ cao. Định kỳ hàng tháng, các ĐVKD lập báo cáo kết quả cho vay đối với lĩnh vực công nghiệp hỗ trợ và doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao, gửi Phòng KTTH.FA tổng hợp và báo cáo NHNN theo hướng dẫn của Thông tư 11/2018/TT-NHNN.

Các khoản dư nợ tín dụng bao gồm dư nợ cho vay và số dư đầu tư TPDN. Dư nợ tín dụng được trình bày theo số dư nợ gốc (số giải ngân trừ đi các khoản thanh toán/tất toán nợ gốc). Số dư TPDN được trình bày theo giá gốc (bao gồm giá mua cộng các chi phí có liên quan trực tiếp, nếu có) được phân bổ (chịu tác động của việc phân bổ giá trị chiết khấu và giá trị phụ trội).

Tỷ trọng dư nợ tín dụng theo nhóm ngành PTBV và lĩnh vực ưu tiên được xác định trên tổng dư nợ cho vay và đầu tư TPDN của Ngân hàng tại thời điểm báo cáo.

Thông tin về dư nợ giải ngân tín dụng theo các nhóm ngành PTBV và lĩnh vực ưu tiên trên Báo cáo PTBV được tổng hợp dựa trên các thông tin tổng hợp bởi các báo cáo định kỳ nộp NHNN.

## 10

### Tổng giá trị hỗ trợ lãi suất theo Nghị định 31/2022/NĐ-CP

Tổng giá trị hỗ trợ lãi suất (“HTLS”) là số tiền mà NSNN chi trả để hỗ trợ một phần lãi vay cho các khoản vay tại ngân hàng thỏa mãn điều kiện được HTLS theo hướng dẫn của Nghị định số 31/2022/NĐ-CP ngày 20/05/2022 (“Nghị định 31/2022/NĐ-CP”) của Chính phủ về việc HTLS từ NSNN cho các khoản vay của doanh nghiệp, hợp tác xã, và hộ kinh doanh nhằm phục hồi và phát triển sản xuất, kinh doanh sau đại dịch Covid-19.

Việc HTLS áp dụng với nghĩa vụ trả nợ lãi tại các kỳ hạn trả nợ lãi mà thời điểm trả nợ phát sinh trong khoảng thời gian từ 15/06/2022 - 31/12/2023. Việc tính toán số tiền HTLS được tính toán tự động trên hệ thống Core-banking của ngân hàng dựa trên các thông tin ngày bắt đầu khoản vay, ngày đến hạn, ngày trả lãi gần nhất, ngày đến hạn trả lãi tiếp theo, dư nợ, lãi suất áp dụng, lãi suất hỗ trợ.

Ngân hàng thực hiện thu của khách hàng toàn bộ lãi tiền vay trong kỳ và hoàn trả khách hàng số tiền lãi vay được HTLS trong cùng ngày thu lãi. Trường hợp việc thu lãi vay trong kỳ thực hiện sau giờ làm việc của ngân hàng thì việc hoàn trả số lãi tiền vay được HTLS thực hiện vào ngày tiếp theo. Trên cơ sở đó, ngân hàng ghi nhận khoản phải thu NSNN đối với các khoản HTLS đã thực hiện này. Hàng năm, Phòng KTTH.FA lập Báo cáo tổng hợp quyết toán HTLS trình Giám đốc Khối FA thông qua và Tổng Giám đốc phê duyệt và báo cáo NHNN. Thông tin về chỉ tiêu này trên Báo cáo PTBV được tổng hợp từ báo cáo này.

## 11

### Dư nợ tín dụng cho các doanh nghiệp WSMEs

Dư nợ tín dụng cho các doanh nghiệp WSMEs là tổng dư nợ đã được ngân hàng giải ngân dưới dạng các khoản cấp tín dụng cho các doanh nghiệp thỏa mãn điều kiện hỗ trợ theo sản phẩm vay cho các doanh nghiệp WSMEs.

Các thông tin về các khoản tín dụng cho các cho các doanh nghiệp WSMEs được cập nhật vào hệ thống ngân hàng lõi (core-banking). Dư nợ giải ngân cho các doanh nghiệp WSMEs được trình bày theo số dư nợ gốc (số giải ngân trừ đi các khoản thanh toán/tất toán nợ gốc).

Thông tin về chỉ tiêu này trên Báo cáo PTBV được Phòng Quản lý kinh doanh - Khối CB phối hợp với các đơn vị liên quan tổng hợp danh sách và báo cáo dựa trên các thông tin ghi nhận trên hệ thống.

## 12

### Dư nợ giải ngân cho vay nhà ở xã hội

Dư nợ giải ngân cho vay NOXH là tổng dư nợ đã được ngân hàng giải ngân dưới dạng các khoản cấp tín dụng cho các dự án xây NOXH của các doanh nghiệp và các khoản vay mua, thuê, thuê mua NOXH và thuê, mua nhà ở thương mại. Định kỳ hàng tháng, các ĐVKD lập báo cáo kết quả cho vay hỗ trợ NOXH gửi Phòng KTTH.FA tổng hợp báo cáo NHNN theo hướng dẫn tại Thông tư số 11/2013/TT-NHNN.

Các khoản dư nợ được trình bày theo số dư nợ gốc (số giải ngân trừ đi các khoản thanh toán/tất toán nợ gốc).

## 13

### Chỉ phục vụ an sinh xã hội và đóng góp thiện nguyện

Chỉ phục vụ an sinh xã hội là số tiền mà ngân hàng đã chi tiêu liên quan đến các hoạt động và chương trình nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống và bảo vệ các quyền lợi cơ bản của công dân, đặc biệt là các nhóm yếu thế trong xã hội.

Chỉ đóng góp thiện nguyện là số tiền mà ngân hàng đã chi tiêu nhằm mục đích đóng góp để hỗ trợ các hoạt động từ thiện và phát triển cộng đồng.

Các khoản chi này được ghi nhận vào sổ sách kế toán khi phát sinh. Hàng tháng, Phòng CTNB.FA lập báo cáo và chuyển sang Phòng KTTH.FA gửi báo cáo NHNN.

# BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2023