

Hà Nội, ngày 31 tháng 03 năm 2025

Số: 02/BC-BĐH-ĐHĐCĐ

**BÁO CÁO CỦA BAN ĐIỀU HÀNH
VỀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2024 VÀ KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2025****Kính gửi: ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG****PHẦN I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NĂM 2024**

Năm 2024, tốc độ tăng trưởng kinh tế trên thế giới tiếp tục có dấu hiệu chậm lại và có sự phân hóa, không đồng đều giữa các khu vực. Áp lực lạm phát tại nhiều nền kinh tế đã dẫn hạ nhiệt sau thời gian dài các Ngân hàng Trung ương áp dụng chính sách thắt chặt tiền tệ, tuy nhiên tốc độ và mức độ điều chỉnh lãi suất vẫn có sự khác biệt rõ rệt trong chính sách của các nước. Cùng với việc thị trường hàng hóa và tiền tệ tiếp tục biến động mạnh do ảnh hưởng từ các xung đột địa chính trị và cạnh tranh chiến lược giữa các quốc gia, tất cả đang đặt ra những thách thức lớn cho triển vọng phục hồi và ổn định kinh tế toàn cầu.

Trong bối cảnh đó, dưới sự lãnh đạo của Đảng và sự quyết tâm, nỗ lực phấn đấu của cả hệ thống chính trị, toàn dân, toàn quân và cộng đồng doanh nghiệp, đặc biệt là nhờ những quyết sách quan trọng của Đảng và Nhà nước, tình hình kinh tế - xã hội nước ta năm 2024 tiếp tục tăng trưởng khởi sắc, lạm phát thấp hơn mức mục tiêu, các cân đối lớn được đảm bảo, nhiều lĩnh vực quan trọng của nền kinh tế đã đạt và vượt mục tiêu đề ra, khiến Việt Nam trở thành điểm sáng về tăng trưởng kinh tế trong khu vực và trên thế giới. Theo số liệu từ Tổng cục Thống kê, tăng trưởng GDP cả nước năm 2024 đạt 7,09%, nằm trong nhóm đầu thế giới về tốc độ tăng trưởng kinh tế. Việt Nam đang được đánh giá là ngôi sao kinh tế toàn cầu với tốc độ tăng GDP hằng năm đạt 5,3% trong 32 năm qua (năm 1990 - 2021), cao hơn bất cứ nền kinh tế nào trong khu vực, và chỉ đứng sau Trung Quốc (theo số liệu từ Ngân hàng Thế giới - World Bank).

Ngành ngân hàng Việt Nam năm 2024 tiếp tục đóng vai trò quan trọng trong thúc đẩy tăng trưởng kinh tế gắn với ổn định vĩ mô. Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đã chủ động bám sát diễn biến kinh tế thế giới và trong nước để triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp và người dân trong việc tiếp cận vốn tín dụng, phục hồi sản xuất kinh doanh, góp phần thúc đẩy tăng trưởng, kiểm soát lạm phát và đảm bảo an toàn hoạt động của hệ thống TCTD.

Đồng hành cùng sự phát triển của đất nước, nhận được sự tin tưởng từ Quý cổ đông và Hội đồng quản trị SHB, Ban điều hành SHB đã chủ động bám sát định hướng của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và các mục tiêu chiến lược của Ngân hàng trong giai đoạn 5 năm 2024-2028. Với nền tảng tài chính vững mạnh, chiến lược rõ ràng, kết hợp cùng tinh thần đoàn kết nhất tâm, đổi mới sáng tạo và nỗ lực của toàn thể cán bộ nhân viên, SHB đã hoàn thành xuất sắc các mục tiêu kinh doanh đề ra cho năm 2024, tạo nền tảng vững chắc để tiếp tục tăng trưởng mạnh mẽ hơn trong năm 2025 và từ đó tiến gần hơn đến các mục tiêu chiến lược năm 2028.

1. Kết quả hoạt động kinh doanh năm 2024

Kết quả thực hiện các chỉ tiêu theo kế hoạch đại hội cổ đông năm 2024

Đơn vị: tỷ đồng

CHỈ TIÊU	KH 2024	Thực hiện 2024	31/12/2023		So với kế hoạch
			+/-	%	
Chỉ tiêu quy mô					
Tổng tài sản	701.000	747.478	116.977	Tăng 18,6%	Vượt kế hoạch 6,6%
Vốn điều lệ (*)	40.658	40.657			
Số dư cấp tín dụng (**)	518.555	533.984	78.266	Tăng 17,2%	Theo phân bổ của NHNN
Lợi nhuận trước thuế	11.286	11.569	2.330	Tăng 25,2%	Vượt kế hoạch 2,3%
Tỷ lệ nợ xấu theo Thông tư 31	< 3%	2,4%			Hoàn thành kế hoạch

(Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2024 đã kiểm toán)

(*) Ngày 30/12/2024 SHB được NHNN chấp thuận tăng vốn điều lệ thông qua phát hành cổ phiếu để trả cổ tức. SHB đã hoàn thành việc chi trả cổ tức trong tháng 2/2025 và ghi nhận tăng vốn điều lệ lên 40.657 tỷ đồng.

(**) Tăng trưởng tín dụng được điều chỉnh theo chấp thuận của NHNN.

Với định hướng có tầm nhìn chiến lược của Hội đồng Quản trị, sự tin tưởng và ủng hộ của Quý cổ đông, Ban điều hành SHB đã chủ động triển khai các giải pháp linh hoạt, hiệu quả, đảm bảo hoàn thành và vượt tất cả các mục tiêu và chỉ tiêu theo kế hoạch đã đề ra. Kết quả của năm 2024 càng trở nên ý nghĩa khi đây được coi là năm bản lề của Chiến lược phát triển 5 năm 2024 - 2028.

1.1. Hoàn thành vượt tất cả các chỉ tiêu theo kế hoạch được ĐHĐCĐ thông qua

- Lợi nhuận trước thuế SHB năm 2024 đạt 11.569 tỷ đồng, hoàn thành vượt kế hoạch ĐHĐCĐ thông qua, và đạt tăng trưởng 25.2% tương ứng tăng 2.330 tỷ đồng so với năm 2023.
- Tổng tài sản tại 31/12/2024 đạt 747.478 tỷ đồng, tăng 116.977 tỷ đồng, tương ứng tăng 18,6% so với cuối năm 2023, hoàn thành 106,6% kế hoạch năm 2024. Tốc độ tăng trưởng tổng tài sản của SHB bình quân trong 03 năm qua đạt 15,3%, cao so với tốc độ tăng trưởng bình quân toàn hệ thống TCTD giai đoạn 2022-2024 là 12,7%.

- Tín dụng tăng trưởng mạnh mẽ đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế, dư nợ cấp tín dụng cuối năm 2024 đạt 533.984 tỷ đồng, dư nợ cấp tín dụng riêng lẻ tăng trưởng tối đa theo quy định của NHNN là 18,28%.
- 1.2. Hoàn thành đã việc chia cổ tức 16%, đảm bảo quyền lợi cho cổ đông và củng cố vị thế TOP 5 Ngân hàng TMCP tư nhân có quy mô vốn lớn nhất Việt Nam**
- Thực hiện theo nghị quyết của Đại hội đồng cổ đông năm 2024, SHB đã hoàn thành việc chia cổ tức cho cổ đông từ lợi nhuận năm 2023 với tỷ lệ chia 16%, gồm 5% bằng tiền mặt và 11% bằng cổ phiếu, nâng vốn điều lệ của SHB lên 40.657 tỷ đồng, thuộc TOP 5 Ngân hàng TMCP tư nhân có quy mô vốn lớn nhất Việt Nam. Theo đó, mức vốn tự có của SHB cũng được tăng lên mức 75.039 tỷ đồng tại thời điểm cuối năm 2024.
- 1.3. Tăng trưởng mạnh mẽ về quy mô huy động vốn**
- Với chiến lược lấy khách hàng làm trọng tâm, SHB đã phát triển mạnh mẽ và toàn diện các kênh huy động vốn cả trong nước và quốc tế: Phát triển kênh số với các sản phẩm đa dạng, được thiết kế tùy chỉnh, linh hoạt để mang lại lợi ích tốt nhất cho từng phân khúc khách hàng mục tiêu; Phát triển các kênh huy động vốn truyền thống đang là thế mạnh của SHB với các sản phẩm tiền gửi đa dạng, linh hoạt; Duy trì và mở rộng mối quan hệ với nhiều tổ chức, định chế tài chính quốc tế để thu hút nguồn vốn từ nước ngoài. Nhờ đó, quy mô huy động vốn của SHB tiếp tục đạt tăng trưởng tốt, thanh khoản dồi dào, đảm bảo cung ứng vốn cho các nhu cầu phát triển sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, nhu cầu vốn sản xuất và tiêu dùng của dân cư.
 - Với chiến lược lấy khách hàng làm trung tâm, SHB không ngừng mở rộng và đa dạng hóa các kênh huy động vốn trong nước và quốc tế, góp phần xây dựng nền tảng tài chính vững mạnh, sẵn sàng đáp ứng mọi nhu cầu tín dụng của nền kinh tế. SHB đã đẩy mạnh phát triển kênh số với danh mục sản phẩm linh hoạt, được thiết kế theo hướng cá nhân hóa để phục vụ tối ưu từng phân khúc khách hàng. Song song với đó, SHB tiếp tục phát huy lợi thế từ các kênh huy động truyền thống với các sản phẩm tiền gửi đa dạng, cạnh tranh, phù hợp với nhiều nhu cầu sử dụng vốn, đồng thời duy trì và không ngừng mở rộng quan hệ hợp tác với các tổ chức và định chế tài chính quốc tế nhằm thu hút nguồn vốn ổn định, dài hạn từ nước ngoài. Nhờ chiến lược huy động vốn toàn diện, quy mô vốn huy động của SHB tiếp tục tăng trưởng tích cực, đảm bảo thanh khoản dồi dào, sẵn sàng đáp ứng đầy đủ nhu cầu vốn phục vụ sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, cũng như các nhu cầu tiêu dùng và đầu tư của người dân.
 - Tại ngày 31/12/2024, quy mô huy động vốn đạt 660.983 tỷ đồng (tiền gửi từ tổ chức kinh tế và cá nhân, tiền gửi từ TCTD, nguồn vốn huy động từ các tổ chức quốc tế), tăng 107.277 tỷ đồng tương đương tăng 19,4% so với năm 2023. Tốc độ tăng trưởng huy động vốn từ TCKT và dân cư của SHB trong 03 năm từ 2022-2024 đạt 12,8%, cao hơn so với tốc độ tăng trưởng bình quân toàn hệ thống TCTD là 10,2%, chiếm 3,4% thị phần huy động toàn hệ thống. Trong đó, quy mô huy động vốn từ tiền gửi dân cư tăng 35,6%

cho thấy sự bền vững trong cơ cấu huy động vốn, khẳng định niềm tin của khách hàng đối với SHB.

- Trong năm 2024, SHB tiếp tục duy trì và mở rộng quan hệ với hơn 600 ngân hàng đại lý trên toàn thế giới. Bên cạnh đó, với những kinh nghiệm, thành tựu đã đạt được trong quá trình triển khai các dự án ODA do các tổ chức tài chính quốc tế đa phương WB, ADB,... và Chính phủ các nước Đức, Nhật Bản, Phần Lan trong lĩnh vực phát triển bền vững, bảo vệ môi trường, hỗ trợ các đối tượng yếu thế trong xã hội, SHB tiếp tục huy động thành công nguồn vốn trung – dài hạn ổn định từ các tổ chức tài chính lớn, uy tín. Các nguồn vốn huy động từ các tổ chức tài chính quốc tế được sử dụng để tài trợ cho các dự án xanh, cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa, lĩnh vực nông nghiệp nông thôn...

1.4. Tăng trưởng tín dụng mạnh mẽ, bám sát định hướng của Ngân hàng Nhà nước và chiến lược phát triển kinh doanh của Ngân hàng

- *Tăng trưởng ấn tượng, bám sát định hướng của NHNN:* Trong năm 2024, SHB tiếp tục bám sát các chỉ đạo của Chính phủ và NHNN, tập trung cấp tín dụng vào các lĩnh vực ưu tiên và động lực tăng trưởng bền vững của nền kinh tế, cho vay các dự án xanh, tiết kiệm năng lượng, năng lượng tái tạo, phát triển hạ tầng, nhà ở, du lịch và các ngành kinh tế trọng điểm tại địa phương. Tính đến cuối năm 2024, tổng dư nợ cấp tín dụng hợp nhất của SHB đạt 533.984 tỷ đồng, trong đó dư nợ tín dụng riêng ngân hàng đạt 522.754 tỷ đồng, tăng trưởng 18,28%, đạt chỉ tiêu tối đa do NHNN giao. Dư nợ cho vay vào các lĩnh vực ưu tiên như nông nghiệp nông thôn, xuất khẩu, công nghiệp chế biến chế tạo, các dự án xanh và bảo vệ môi trường, logistics, các doanh nghiệp SME tiếp tục tăng trưởng phù hợp với định hướng phát triển bền vững của Ngân hàng.
- *Đồng hành cùng doanh nghiệp và người dân:* Trong năm 2024, trong bối cảnh thị trường còn nhiều khó khăn thách thức, SHB luôn đặt lợi ích chung và sự phát triển bền vững của cộng đồng lên hàng đầu. Ngân hàng đã triển khai các gói hỗ trợ tài chính, giảm lãi suất với tổng số tiền lên tới hàng nghìn tỷ đồng (Chương trình cho vay hỗ trợ lãi suất; Cho vay gói hỗ trợ nhà ở cho người thu nhập thấp); đồng thời hỗ trợ khách hàng xây dựng kế hoạch kinh doanh và cung cấp các sản phẩm dịch vụ tài chính toàn diện trên nền tảng công nghệ hiện đại, giúp khách hàng quản lý tài chính hiệu quả. SHB cũng tích cực kết nối doanh nghiệp với các tổ chức uy tín, cung cấp thông tin thị trường và chính sách hỗ trợ từ Nhà nước, giúp doanh nghiệp ổn định và phát triển. Đặc biệt, sau bão Yagi, SHB đã kịp thời triển khai các giải pháp tín dụng hỗ trợ doanh nghiệp và người dân, bao gồm giảm 50% lãi suất cho các khoản dư nợ và cung cấp các khoản vay ưu đãi để giúp khách hàng phục hồi sản xuất, kinh doanh.
- *Giải pháp tín dụng linh hoạt, tối ưu cho khách hàng:* Để thúc đẩy tăng trưởng tín dụng hiệu quả, SHB đã triển khai cung cấp danh mục sản phẩm tín dụng đa dạng, từ trọn gói đến chuyên biệt theo đặc thù từng vùng kinh tế, các sản phẩm tài trợ chuỗi cung ứng, chuỗi giá trị, kết hợp với các chính sách tín dụng cạnh tranh như lãi suất ưu đãi, hạn

mức linh hoạt và quy trình xử lý hồ sơ nhanh chóng. Hệ thống phê duyệt tín dụng tự động (ACAS) ra mắt năm 2024 đã rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay, tăng hiệu quả phục vụ khách hàng.

- *Bán lẻ đột phá – Số hóa để phục vụ tốt hơn:* SHB triển khai loạt sản phẩm cho vay linh hoạt, lãi suất cạnh tranh, thủ tục đơn giản và tích hợp công nghệ số để nâng cao trải nghiệm khách hàng. Các gói vay được thiết kế linh hoạt, đáp ứng đa dạng nhu cầu từ tiêu dùng, mua nhà, kinh doanh đến hỗ trợ khắc phục thiên tai với quy mô tín dụng lên đến hàng chục nghìn tỷ đồng. Sự kết hợp giữa lãi suất linh hoạt và ứng dụng chuyển đổi số (qua SHB Mobile, ACAS, SLINK) là điểm nhấn trong chiến lược thu hút khách hàng năm 2024 của Ngân hàng.
- *Mảng khách hàng doanh nghiệp - Đồng hành và phát triển:* SHB tập trung các gói tín dụng với lãi suất ưu đãi để thu hút khách hàng, quy trình nhanh gọn nhờ ứng dụng công nghệ số (SLINK, ACAS) và định hướng hỗ trợ các lĩnh vực ưu tiên như SME, xuất khẩu, FDI và phát triển xanh như “Phát triển bền vững”, “SLINK Chuỗi giá trị”, “Tái thiết và phục hồi”,... Các gói tín dụng này không chỉ đáp ứng nhu cầu vốn mà còn giúp doanh nghiệp phục hồi và hỗ trợ tối ưu hóa hoạt động kinh doanh trong bối cảnh kinh tế biến động. Đặc biệt trong lĩnh vực tín dụng nông nghiệp, SHB đã thiết kế các sản phẩm tài chính phù hợp với chu kỳ sản xuất, bao gồm cho vay liên vụ, cho vay qua sổ tín dụng, hỗ trợ nông dân vay vốn ngay tại địa bàn mà không cần đến trụ sở ngân hàng. Đồng thời, việc SHB đẩy mạnh tín dụng theo mô hình chuỗi liên kết ứng dụng công nghệ cao trong sản xuất và xuất khẩu nông sản cũng giúp tối ưu hóa chi phí giao dịch, rút ngắn thời gian quay vòng vốn và nâng cao hiệu quả quản lý dòng tiền cho khách hàng.

Với chiến lược tín dụng bám sát nhu cầu thị trường và xu hướng phát triển bền vững, bên cạnh việc đảm bảo tăng trưởng tín dụng an toàn, hiệu quả, SHB đã khẳng định vai trò tiên phong trong việc thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế, đồng hành cùng doanh nghiệp và người dân trong từng giai đoạn phục hồi và tăng trưởng.

1.5. Cấp tín dụng xanh, hỗ trợ doanh nghiệp phát triển bền vững

- SHB xác định ngân hàng xanh là một trụ cột chiến lược trong định hướng phát triển bền vững, góp phần tạo giá trị dài hạn cho nền kinh tế và nâng cao vị thế của Ngân hàng trong hệ thống tài chính. Trong năm qua, SHB đã tiếp tục triển khai hàng loạt gói tín dụng ưu đãi, tập trung vào các lĩnh vực năng lượng tái tạo (điện gió, điện mặt trời, hydro xanh), xử lý nước thải, tái chế rác thải, nông nghiệp xanh, giao thông thân thiện môi trường, nhằm gia tăng tỷ trọng tín dụng xanh và hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi mô hình sản xuất theo hướng bền vững. Đặc biệt, SHB cũng đẩy mạnh hỗ trợ doanh nghiệp SME và doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ, thông qua các chương trình tài trợ vốn ưu đãi, tư vấn tài chính, nâng cao năng lực quản trị. SHB đã triển khai hỗ trợ khách hàng từ

nguồn vốn viện trợ không hoàn lại với số tiền chiếm tỷ trọng 35% tổng nguồn vốn của dự án, SHB là ngân hàng dẫn đầu trong 5 ngân hàng tham gia.

- Bên cạnh đó, SHB đã xây dựng và áp dụng bộ tiêu chuẩn đánh giá rủi ro môi trường – xã hội, đảm bảo các dự án tài trợ đáp ứng các tiêu chí nghiêm ngặt về bảo vệ môi trường và sử dụng tài nguyên hiệu quả.
- SHB là một trong những ngân hàng đi đầu trong việc tham gia các chương trình hợp tác quốc tế, huy động nguồn vốn trung – dài hạn từ Ngân hàng Thế giới (WB), Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB), Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA) để phát triển tín dụng xanh trong các lĩnh vực như hỗ trợ SME, tài chính nông thôn, chuyển đổi nông nghiệp bền vững và năng lượng tái tạo. Đặc biệt, SHB được WB, GCF lựa chọn là Đơn vị Quản lý Quỹ Chia sẻ rủi ro của Dự án Thúc đẩy Tiết kiệm Năng lượng trong Công nghiệp Việt Nam (VSUEE) với tổng giá trị gần 100 triệu USD, khẳng định vị thế tiên phong của mình trong lĩnh vực tài chính xanh.

Với những bước đi chiến lược và đầy quyết tâm, SHB không chỉ tiên phong trong xanh hóa tín dụng, mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển bền vững của nền kinh tế, từ đó góp phần hiện thực hóa các mục tiêu phát triển xanh của quốc gia.

1.6. Kiểm soát chất lượng tài sản

- Trong bối cảnh thị trường còn gặp nhiều khó khăn, SHB đã tích cực, chủ động triển khai các giải pháp tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ khách hàng phục hồi kinh tế, phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh, gia tăng khả năng hấp thụ vốn của nền kinh tế theo đúng chủ trương của Chính phủ và quy định của NHNN. Bên cạnh đó, SHB tập trung cho công tác xử lý và thu hồi các khoản nợ xấu để kiểm soát tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng.
- Theo quy định tại Thông tư 31/2024/TT-NHNN ngày 30/06/2024 và Nghị định 86/2024/NĐ-CP ngày 11/07/2024, SHB báo cáo ĐHĐCĐ về kết quả phân loại nợ, cam kết ngoại bảng, trích lập dự phòng rủi ro, sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tính đến thời điểm 31/12/2024 như sau:
 - Kết quả phân loại nợ: Số dư nợ nội bảng là 650.344 tỷ đồng, số dư cam kết ngoại bảng (gồm cam kết trong nghiệp vụ L/C, nghiệp vụ bảo lãnh) là 44.212 tỷ đồng. Tổng nợ xấu nội bảng hợp nhất theo Thông tư 31 là 15.600 tỷ đồng, tỷ lệ nợ xấu hợp nhất là 2,4% hoàn thành kế hoạch ĐHĐCĐ giao.
 - Kết quả trích lập dự phòng rủi ro tại 31/12/2024: Tổng quỹ dự phòng rủi ro đã trích lập là 9.354 tỷ đồng, trong đó dự phòng chung là 3.991 tỷ đồng, dự phòng cụ thể là 5.363 tỷ đồng.
 - Kết quả sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro từ ngày 01/01/2024 đến 31/12/2024: Tổng số dự phòng đã sử dụng để xử lý rủi ro là 6.653 tỷ đồng.

1.7. Duy trì tăng trưởng doanh thu, tối ưu hóa chi phí hoạt động quản lý nhờ nâng cao hiệu quả vận hành vượt trội cùng với đầu tư mạnh vào các dự án chuyển đổi số và hiện đại hóa ngân hàng

- Năm 2024, SHB tiếp tục duy trì tăng trưởng doanh thu vững chắc, đồng thời kiểm soát tốt chi phí hoạt động trong bối cảnh mở rộng mạng lưới và đầu tư mạnh vào hiện đại hóa ngân hàng. Thu nhập thuần từ hoạt động kinh doanh đạt 23.572 tỷ đồng, tăng 10,5% so với năm 2023. Trong đó, thu nhập lãi thuần đạt 21.232 tỷ đồng, tăng 10,1%, nhờ tăng trưởng tín dụng khả quan và tối ưu hóa chi phí huy động vốn. Giải pháp số hóa sản phẩm thanh toán chuyển tiền quốc tế online đã góp phần tăng thu nhập từ hoạt động dịch vụ so với năm 2023. Năm 2024, thu nhập từ dịch vụ đạt mức 1.283 tỷ đồng, tăng 135,5% so với năm 2023, đóng góp tích cực vào tăng trưởng tổng thu nhập.
- Trong bối cảnh đầu tư mạnh mẽ vào chuyển đổi số và hiện đại hóa, SHB vẫn kiểm soát tốt chi phí hoạt động thông qua cải cách thủ tục, số hóa vận hành và quản lý chi phí chặt chẽ. Năm 2024, tỷ lệ CIR duy trì ở mức thấp 24,4% – thuộc nhóm tốt nhất thị trường. Tỷ lệ số hóa vận hành nội bộ đạt trên 75%, giúp giảm thiểu thao tác thủ công và rút ngắn thời gian xử lý công việc.
- Lợi nhuận trước thuế năm 2024 đạt 11.569 tỷ đồng, hoàn thành vượt kế hoạch ĐHCĐ thông qua, và đạt tăng trưởng 25,2% tương ứng tăng 2.330 tỷ đồng so với năm 2023, các chỉ tiêu hiệu quả tài chính ROA, ROE tiếp tục tăng trưởng tốt.

1.8. Các công ty con, ngân hàng con hoạt động hiệu quả, đóng góp chung vào kết quả của toàn ngân hàng

- Ngân hàng TNHH MTV SHB Lào:* Đến 31/12/2024, mạng lưới của SHB Lào gồm 1 trụ sở, 2 chi nhánh, 74 cán bộ nhân viên. Tổng tài sản đạt 3.306 tỷ LAK (tương đương 3.848 tỷ đồng), huy động vốn thị trường 1 đạt 373 tỷ LAK (tương đương 434 tỷ đồng), dư nợ tín dụng đạt 1.871 tỷ LAK (tương đương 2.178 tỷ đồng).
- Ngân hàng TNHH MTV SHB Campuchia:* Đến 31/12/2024, SHB Campuchia có 5 điểm giao dịch gồm 1 trụ sở và 4 chi nhánh, 59 cán bộ nhân viên. Tổng tài sản đạt 14.242 tỷ đồng, huy động vốn thị trường 1 đạt 3.414 tỷ đồng, dư nợ tín dụng đạt 11.659 tỷ đồng.
- Công ty TNHH một thành viên quản lý nợ và khai thác tài sản SHB (SHB AMC):* SHBAMC có hoạt động chính là mua bán, quản lý và khai thác tài sản xử lý nợ và hoạt động dịch vụ bảo vệ để hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh của SHB, cung ứng các hoạt động kinh doanh dịch vụ đối với các TCTD khác trong lĩnh vực xử lý tài sản và nợ tồn đọng theo quy định của pháp luật.

1.9. SHB được các tổ chức quốc tế và trong nước ghi nhận với những giải thưởng uy tín

- Trong năm 2024, SHB tiếp tục được các tổ chức uy tín trong nước và quốc tế đồng loạt vinh danh SHB nhiều giải thưởng quan trọng như “Ngân hàng có tác động ESG tích cực nhất Việt Nam” (Biggest ESG Impact - Banks in Vietnam); “Ngân hàng SME tốt nhất

Việt Nam” (Best Commercial Bank - SME in Vietnam) và “Ngân hàng có môi trường làm việc Đa dạng, Công bằng & Hòa nhập (DEI) nhất Việt Nam” (Most DEI Progressive - Banks in Vietnam); “Ngân hàng có hoạt động tài trợ bền vững tốt nhất” năm 2024...

- Với nền tảng tài chính vững mạnh, phát triển bền vững, an toàn và hiệu quả, trong lần đầu tiên bảng xếp Fortune SEA 500 được công bố, SHB đứng thứ 137 trong các tổ chức có doanh thu lớn nhất Đông Nam Á và đứng thứ 17 trong các tổ chức tài chính, doanh nghiệp của Việt Nam. SHB cũng là một trong 5 ngân hàng đóng góp lớn nhất vào ngân sách nhiều năm qua.
- Các sản phẩm/dịch vụ của Ngân hàng cũng ghi dấu ấn đặc biệt khi giúp SHB trở thành ngân hàng đầu tiên của Việt Nam hai lần liên tiếp nhận được giải thưởng Digital CX Awards 2024 tại 2 hạng mục là Outstanding Digital CX - Cash Management Platform (Trải nghiệm trên nền tảng số nổi bật nhất - hạng mục Nền tảng quản lý dòng tiền) cho sản phẩm Dịch vụ thu hộ qua tài khoản định danh Slink và Best Technology Implementation for Digital CX (Áp dụng công nghệ tốt nhất cho trải nghiệm số) với giải pháp Hệ thống phê duyệt tín dụng tự động ACAS.
- SHB tiếp tục được tổ chức xếp hạng tín nhiệm quốc tế Moody's Investors Service (Moody's) giữ nguyên xếp hạng tín nhiệm B1 trong bối cảnh thị trường toàn cầu trải qua nhiều biến động và đầy thách thức. SHB tin rằng các thế mạnh nội tại sẽ cho phép Ngân hàng tiếp tục nâng cao an toàn và hiệu quả hoạt động, cũng như tiếp cận các chuẩn mực quốc tế cao hơn trong thời gian tới.

1.10. Báo cáo tài chính riêng lẻ, hợp nhất năm 2024

Báo cáo tài chính riêng lẻ, hợp nhất năm 2024 đã được kiểm toán của SHB được niêm yết trên website chính thức của ngân hàng (<https://www.shb.com.vn>). SHB kính trình Đại hội đồng cổ đông thông qua báo cáo tài chính năm 2024 riêng lẻ, hợp nhất kiểm toán của SHB năm 2024.

2. Hoàn thành xuất sắc các mục tiêu của năm 2024, đánh dấu sự mở đầu của giai đoạn tăng trưởng mạnh mẽ trong chiến lược chuyển đổi 5 năm – SHB vững bước vào kỷ nguyên mới

Trong năm đầu tiên triển khai chiến lược chuyển đổi 5 năm, SHB đã có những bước chuyển đổi mạnh mẽ nhằm nâng cao năng lực quản trị, tối ưu hóa mô hình hoạt động và tăng cường hiệu quả kinh doanh. Các mục tiêu chiến lược của SHB được cụ thể hóa thành các sáng kiến chiến lược với lộ trình triển khai cụ thể. Các sáng kiến dần được đưa vào vận hành và kinh doanh đã tạo động lực giúp SHB nâng cao hiệu quả trong bối cảnh kinh tế còn nhiều thách thức, tạo nền tảng vững chắc để tăng trưởng mạnh mẽ hơn trong năm 2025 và tiến gần hơn đến các mục tiêu chiến lược năm 2028.

2.1. Kiện toàn tổ chức và mở rộng mạng lưới kinh doanh

- Kiện toàn tổ chức và mở rộng mạng lưới kinh doanh luôn được SHB xác định là nhiệm vụ trọng tâm, hướng tới mục tiêu lấy khách hàng làm trọng tâm và nâng cao hiệu quả hoạt động. Trong năm 2024, SHB tiếp tục hoàn thiện bộ máy tổ chức theo hướng tinh gọn, linh hoạt, tập trung mạnh vào số hóa quy trình vận hành với khách hàng làm trung tâm. Các mô hình kinh doanh được tối ưu hóa dựa trên sự am hiểu sâu sắc đặc điểm địa bàn và ngành nghề, qua đó cung cấp những sản phẩm, dịch vụ được cá nhân hóa cao, đáp ứng đa dạng các phân khúc khách hàng, từ khách hàng bán lẻ đến khách hàng doanh nghiệp. Hệ thống vận hành của SHB chuyển đổi từ đánh giá tuân thủ chất lượng sang quản trị trải nghiệm khách hàng. Các quy trình vận hành trọng yếu như Thẻ, Thanh toán quốc tế và Dịch vụ khách hàng đã đạt chứng chỉ ISO 9001-2015, khẳng định sự tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế và cam kết mạnh mẽ của SHB với chiến lược lấy khách hàng làm trung tâm.
- Nhận thức rõ vai trò quan trọng của các chi nhánh và phòng giao dịch trong tiếp cận và phục vụ khách hàng, năm 2024 SHB tiếp tục đầu tư nâng cấp nhận diện thương hiệu và cải tạo cơ sở vật chất tại các điểm giao dịch nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng. Với mạng lưới rộng khắp gồm 587 điểm giao dịch trải dài tại 49 tỉnh/thành phố trên cả nước, SHB đang đáp ứng kịp thời nhu cầu giao dịch tài chính của mọi khách hàng, đồng thời đóng góp tích cực vào phát triển kinh tế xã hội tại các địa phương, đặc biệt là khu vực miền núi và nông thôn, thông qua việc kết nối các thành phần kinh tế, tạo việc làm cho nhiều lao động, và góp phần đáng kể vào ngân sách Nhà nước.

2.2. Hoạt động kinh doanh lấy khách hàng làm trọng tâm

Phát triển mô hình bán hàng đa kênh

- Các ngân hàng nói chung đang đối mặt với thách thức về sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ và khách hàng ngày càng hiểu biết về công nghệ và những đòi hỏi về chất lượng dịch vụ cũng ngày càng tăng. Nắm bắt sớm nhu cầu của khách hàng, SHB đã bắt đầu chuyển sang ứng dụng mô hình bán hàng đa kênh từ rất sớm.
- Tất cả các kênh giao dịch, từ eBanking, Mobile Banking, tổng đài viên, ATM đến kênh giao dịch tại quầy của SHB đều được tối ưu hóa. Các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của SHB đang dần được cải tiến theo mô hình tích hợp với công nghệ số, thiết kế không gian theo hướng hỗ trợ khách hàng chuyển dịch về kênh giao dịch tự động trong khi vẫn phục vụ khách hàng qua các quầy giao dịch truyền thống. Lộ trình và trải nghiệm khách hàng tại quầy giao dịch xuyên suốt và là một phần trong trải nghiệm mô hình đa kênh của khách hàng với ngân hàng. Bên cạnh đó, SHB tận dụng tối đa các hệ thống công nghệ hiện đại như Core Banking, CRM, RPA và các hệ thống Back Office để nắm bắt nhu cầu giao dịch của khách hàng trên cơ sở áp dụng trí tuệ nhân tạo trong phân tích dữ liệu lớn, qua đó giúp thúc đẩy việc tiếp cận và tương tác dựa trên mong muốn của khách hàng.

Tăng cường phát triển và mở rộng hợp tác với tập khách hàng chiến lược, tập trung khai thác hiệu quả hệ sinh thái, chuỗi cung ứng, chuỗi giá trị của các tập khách hàng doanh nghiệp

- Hệ sinh thái là mô hình mà nhiều doanh nghiệp Việt đang hướng đến hiện nay. Thông qua việc tận dụng ưu thế của nhau, mô hình hệ sinh thái không chỉ tối ưu được hiệu quả kinh doanh mà còn mang lại nhiều giá trị thiết thực cho khách hàng và cộng đồng.
- Với định hướng chiến lược rõ ràng, trong năm 2024 SHB đã tiếp tục củng cố và mở rộng mối quan hệ hợp tác với nhiều khách hàng chiến lược là các doanh nghiệp, tập đoàn lớn đa ngành nghề trên thị trường, các Trường Đại học, Bệnh viện ... Với tập khách hàng tiềm năng này, SHB cung cấp các gói giải pháp sản phẩm dịch vụ đề xuất (Offer Management) căn cứ vào định vị giá trị khách hàng (CVPs).
- Đặc biệt, SHB phục vụ toàn diện chuỗi giá trị của doanh nghiệp và đồng hành cùng khách hàng doanh nghiệp trên mọi khía cạnh, mỗi phân khúc khách hàng sẽ có một chiến lược riêng với gói giải pháp được thiết kế riêng. Với khách hàng doanh nghiệp lớn, SHB có các chính sách cạnh tranh riêng, thực hiện quản lý dòng tiền tập trung để giữ chân khách hàng. Với SME, SHB không chỉ cho vay mà còn tư vấn, hỗ trợ về quản trị doanh nghiệp, tư vấn phát triển bền vững, kết nối đối tác... SHB đã triển khai nhiều gói giải pháp tổng thể với nhiều ưu đãi cho SME, có chương trình riêng cho SME do phụ nữ làm chủ, phối hợp cùng các tổ chức quốc tế hỗ trợ cả về tài chính lẫn phi tài chính. Đối với doanh nghiệp xuất nhập khẩu, SHB thực hiện tài trợ cả chuỗi cung ứng của khách hàng nhằm tăng thu dịch vụ và gắn kết hệ sinh thái khách hàng. SHB định vị là “ngân hàng tiên phong đồng hành cùng khách hàng doanh nghiệp” từ đầu đến cuối dự án –tham gia tài trợ ngay từ khi dự án khởi động cho đến khi hoàn thành, chia sẻ và đồng hành cùng sự phát triển của doanh nghiệp.

Thúc đẩy phát triển sản phẩm dịch vụ Ngân hàng bán lẻ với trọng tâm là “Ngân hàng dành cho nhân viên” để khai thác tối đa lợi thế bán lẻ trong bán buôn

- SHB xác định chiến lược trọng tâm để thúc đẩy phát triển ngân hàng bán lẻ là phát huy và khai thác tối đa lợi thế bán lẻ thông qua các sản phẩm "Ngân hàng dành cho nhân viên". Chiến lược này giúp SHB tối ưu hóa hiệu quả hoạt động, mở rộng danh mục khách hàng, giảm chi phí marketing nhờ tận dụng hệ sinh thái đối tác sẵn có và đồng thời kiểm soát tốt rủi ro tín dụng thông qua theo dõi chặt chẽ dòng tiền và sức khỏe tài chính của khách hàng.
- SHB đã chủ động triển khai các công nghệ tiên tiến như AI, Big Data, ML, kết hợp với các ứng dụng hiện đại (RPA, CRM, API) nhằm tự động hóa quy trình, phân tích hành vi và nhu cầu khách hàng, giúp mở rộng và tối ưu hóa hệ sinh thái cung cấp dịch vụ ngân hàng. Các nghiệp vụ trọng yếu như gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn, mở tài khoản, thẻ ngân hàng, chuyển tiền... đã được số hóa hoàn toàn.

- Đặc biệt, SHB đã thiết kế và phát triển gói sản phẩm bán lẻ "may đo" dành riêng cho cán bộ nhân viên các doanh nghiệp và đối tác. Nổi bật là sản phẩm tài khoản trả lương doanh nghiệp với nhiều ưu đãi vượt trội cho doanh nghiệp và các ưu đãi đặc biệt dành cho cán bộ nhân viên. SHB cũng cung cấp các khoản vay tín chấp dựa trên lịch sử chi lương doanh nghiệp, tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp duy trì vốn lưu động và sản xuất kinh doanh. Những giải pháp tài chính thiết thực này giúp ngân hàng thu hút và giữ chân khách hàng, đồng thời tăng số lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho mỗi khách hàng, nâng cao độ gắn kết và sự hài lòng lâu dài của khách hàng đối với SHB.

2.3. Tăng tốc chuyển đổi số nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh

- Các sản phẩm dịch vụ của SHB đều đang dần tối ưu hóa kênh phân phối theo hướng "Digital first". Tỷ trọng giao dịch qua ngân hàng số tăng trưởng mạnh giúp SHB phát triển thêm khách hàng mới, nâng cao hiệu quả, tiết kiệm chi phí. Hiện nay, 90% các nghiệp vụ SHB trọng yếu đã có thể thực hiện hoàn toàn trên kênh số, 90% số lượng giao dịch của các khách hàng đều được thực hiện hoàn toàn thông qua kênh số Mobile banking, Internet banking.
- Để đạt được những kết quả tích cực này, SHB đã tăng tốc chuyển đổi số, hiện đại hóa hạ tầng công nghệ, tự động hóa quy trình vận hành và ứng dụng số hóa toàn diện vào mọi hoạt động của ngân hàng. Trong ba năm gần đây, SHB liên tục đầu tư mạnh mẽ cho công nghệ, xây dựng và ra mắt nhiều sản phẩm, tính năng số mới như Ứng dụng di động dành cho khách hàng doanh nghiệp - SHB Corporate Mobile giúp các doanh nhân quản trị chủ động mọi lúc mọi nơi; ứng dụng SHB SAHA tích hợp gần 40 tính năng mới, mang tới trải nghiệm mới mẻ và khác biệt dành cho các khách hàng cá nhân; tính năng bán ngoại tệ online mang tới nhiều tiện ích cho khách hàng.
- Bên cạnh đó, hai giải pháp số hóa của SHB là "Dịch vụ thu hộ qua tài khoản định danh SLINK" và giải pháp "Hệ thống phê duyệt tín dụng tự động ACAS" đã được vinh danh tại Lễ trao giải Digital CX Awards 2024. "Dịch vụ thu hộ qua tài khoản định danh SLINK" của SHB được đánh giá cao nhờ khả năng quản lý dòng tiền vượt trội dành cho các khách hàng là các đơn vị hành chính sự nghiệp, doanh nghiệp, đảm bảo yếu tố linh hoạt, nhanh chóng, hiệu quả. Nhờ giải pháp quản lý kinh doanh tối ưu hơn so với phương thức truyền thống hiện nay, các giao dịch chuyển tới tài khoản thanh toán của đơn vị hành chính sự nghiệp, doanh nghiệp thông qua tài khoản định danh SLINK sẽ được phân loại và hệ thống hóa, xử lý nhanh chóng tự động. Các đơn vị hành chính sự nghiệp và doanh nghiệp có thể chủ động định danh các điểm hoạt động theo từng tài khoản; nhận doanh thu từ các điểm kinh doanh về tài khoản thanh toán của doanh nghiệp theo thời gian thực (real time); thuận tiện quản lý dòng tiền/doanh thu của từng điểm kinh doanh qua Internet Banking; hỗ trợ từng điểm kinh doanh dễ dàng truy vấn và quản lý được doanh thu thực tế tại mọi lúc, mọi nơi...

2.4. Nâng cao hiệu quả tài chính và hoạt động, tập trung phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, chuẩn hóa, số hóa các quy trình nội bộ

Tối ưu hóa hiệu quả tài chính và hoạt động

- Trong năm 2024, SHB tiếp tục triển khai công tác quản trị điều hành theo nguyên tắc tuân thủ chặt chẽ các định hướng của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, bám sát chiến lược phát triển và kế hoạch kinh doanh đã được Đại hội đồng cổ đông thông qua. SHB áp dụng phương pháp quản lý theo mục tiêu (MBO) để tối ưu hóa nguồn lực, linh hoạt điều chỉnh chiến lược kinh doanh, kiểm soát chặt chẽ rủi ro và triển khai hiệu quả các sáng kiến chuyển đổi, giúp ngân hàng nâng cao khả năng thích ứng và duy trì hiệu suất vận hành cao.
- Ngân hàng đã kiện toàn bộ máy tổ chức theo hướng tinh gọn, hiệu quả, gắn với mục tiêu chiến lược đến năm 2028 và tầm nhìn tới năm 2035. Một số khối, phòng, ban đã được cấu trúc lại hoặc thành lập mới để tăng cường năng lực hoạt động kinh doanh, tối ưu hóa chi phí vận hành và nâng cao năng suất lao động.
- SHB tiếp tục hoàn thiện cơ chế phân quyền rõ ràng và minh bạch giữa Hội sở và các đơn vị kinh doanh, tạo điều kiện để từng đơn vị phát huy tối đa tiềm năng, trong khuôn khổ quản trị rủi ro chặt chẽ và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định nội bộ.
- Công tác kiểm soát chi phí được thực hiện chặt chẽ và có kỷ luật cao trên toàn hệ thống, tăng cường đầu tư cho nghiên cứu phát triển sản phẩm tài chính sáng tạo, cá nhân hóa nhu cầu khách hàng, đầu tư vào công nghệ, bảo mật và chuyển đổi số.
- Tiếp tục tái cấu trúc hiệu quả danh mục tài sản và chủ động quản lý nguồn vốn thông qua việc đa dạng hóa kênh huy động, phân bổ vốn được tối ưu hóa vào các sản phẩm, phân khúc khách hàng hiệu quả cao, đảm bảo cân bằng lợi nhuận và kiểm soát rủi ro tín dụng

Chuẩn hóa, số hóa quy trình nội bộ

- Cải cách, kiện toàn và tối ưu hóa các quy chế, quy trình, quy định trong hoạt động nội bộ trên cơ sở đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, tạo cơ chế linh hoạt trong hoạt động kinh doanh nhưng phải đảm bảo an toàn, ưu tiên công tác quản trị rủi ro, phòng ngừa và phát hiện sớm rủi ro. Trong năm 2024, SHB đã thực hiện tối giản, tối ưu hóa và tự động hóa quy trình làm việc để giảm thiểu chi phí nhân sự và thời gian xử lý giao dịch; tăng năng suất lao động thông qua công tác đào tạo, cải thiện kỹ năng và môi trường làm việc để tăng hiệu suất; áp dụng công nghệ thông tin tiên tiến: Sử dụng các công nghệ như trí tuệ nhân tạo, tự động hóa, phân tích dữ liệu để nâng cao hiệu suất và giảm thiểu sai sót.
- Chuyển đổi từ đánh giá tuân thủ chất lượng sang quản trị trải nghiệm khách hàng, các quy trình vận hành của SHB như Thẻ, Thanh toán quốc tế, Dịch vụ khách hàng đã đạt

chúng chi ISO 9001-2015, khẳng định sự phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế và định hướng khách hàng làm trung tâm.

Nhờ quyết liệt số hóa trong mọi quy trình hoạt động của ngân hàng, SHB đã đạt mức chi phí trên thu nhập thấp trong bối cảnh vẫn đẩy mạnh đầu tư hiện đại hóa công nghệ.

Tập trung phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng các mục tiêu phát triển kinh doanh của ngân hàng

- SHB xác định con người là tài sản quan trọng nhất, đóng vai trò quyết định trong việc hiện thực hóa chiến lược phát triển của ngân hàng. Do đó, SHB không ngừng đầu tư vào đào tạo, nâng cao năng lực đội ngũ và tạo dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, công bằng, bền vững. SHB xây dựng chương trình đào tạo chuyên sâu, đa dạng nhằm nâng cao kỹ năng chuyên môn, năng lực quản trị và tư duy đổi mới cho đội ngũ nhân sự ở mọi cấp độ. Ngân hàng tổ chức gần 400 nghìn giờ đào tạo mỗi năm, với trung bình 70 giờ đào tạo/năm cho mỗi nhân viên. Các chương trình được thiết kế theo mô hình kết hợp giữa đào tạo trực tuyến (E-learning) và trực tiếp (On-the-job training) nhằm tối ưu hóa hiệu quả học tập. SHB triển khai chương trình bồi dưỡng nhân tài, đào tạo cán bộ nguồn và xây dựng đội ngũ lãnh đạo kế thừa, đảm bảo ngân hàng luôn có lực lượng quản lý chất lượng cao để đáp ứng các mục tiêu dài hạn. Nhân viên được tiếp cận với các khóa học chuyên biệt về quản trị rủi ro, tài chính ngân hàng, công nghệ tài chính (Fintech), phân tích dữ liệu (Data Analytics), quản trị quan hệ khách hàng, ứng dụng AI ... nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của ngành.
- SHB hướng đến xây dựng một môi trường làm việc minh bạch, sáng tạo và có tính cạnh tranh cao, giúp nhân viên phát huy tối đa năng lực, đảm bảo chính sách nhân sự công bằng, chính sách lương, thưởng, phúc lợi hấp dẫn dựa trên kết quả công việc và đóng góp của nhân viên, đồng thời có các chương trình hỗ trợ tài chính, tín dụng ưu đãi, bảo hiểm sức khỏe toàn diện dành riêng cho cán bộ nhân viên. SHB đầu tư hệ thống HR Tech hiện đại trong quản lý hiệu suất nhân sự, giúp nâng cao trải nghiệm làm việc và tối ưu hóa quy trình tuyển dụng, đánh giá nhân viên.
- Những nỗ lực không ngừng trong phát triển nguồn nhân lực đã giúp SHB được vinh danh với nhiều giải thưởng uy tín "Nơi làm việc tốt nhất châu Á" – Khẳng định cam kết xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiện đại, hấp dẫn nhân tài.

Phát triển văn hóa doanh nghiệp

- Văn hóa doanh nghiệp không chỉ là bản sắc, mà còn là động lực cốt lõi giúp SHB phát triển bền vững và nâng cao lợi thế cạnh tranh. Năm 2024, SHB tiếp tục củng cố và lan tỏa sâu rộng hệ giá trị văn hóa doanh nghiệp dựa trên 6 giá trị cốt lõi: "Tâm – Tin – Tín – Tri – Trí – Tầm", trong đó "Tâm" được xem là nền tảng, là kim chỉ nam trong mọi hoạt động. Mỗi cán bộ nhân viên SHB không ngừng đặt khách hàng làm trọng tâm, hướng đến trải nghiệm tốt nhất và giá trị bền vững. SHB tin rằng, khi hành động xuất

phát từ tâm, mỗi cá nhân sẽ xây dựng được niềm tin, củng cố uy tín, và từ đó, tạo dựng thương hiệu SHB vững mạnh.

- Bên cạnh đó, SHB luôn khuyến khích tinh thần học hỏi, đổi mới và chia sẻ tri thức. Ngân hàng không chỉ tập trung vào phát triển năng lực chuyên môn mà còn chú trọng xây dựng tư duy sáng tạo và khả năng thích ứng cho cán bộ nhân viên. Mỗi người SHB không ngừng học hỏi – chia sẻ – vận dụng tri thức, qua đó nâng cao giá trị bản thân và đóng góp vào sự phát triển của tổ chức.

Văn hóa doanh nghiệp SHB không chỉ là kim chỉ nam nội bộ, mà còn là chìa khóa giúp ngân hàng gia tăng lợi thế cạnh tranh, xây dựng đội ngũ nhân sự gắn kết, trách nhiệm và tận tâm, sẵn sàng đồng hành cùng khách hàng và đối tác trên hành trình phát triển bền vững.

2.5. Quản trị rủi ro, hướng tới đáp ứng các thông lệ và chuẩn mực quốc tế

Trong bối cảnh thị trường tài chính – ngân hàng liên tục biến động, SHB luôn nỗ lực chủ động nâng cao khung quản trị rủi ro toàn diện, hiệu quả đảm bảo tuân thủ chặt chẽ theo quy định của luật, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) cũng như hướng tới áp dụng các chuẩn mực quốc tế.

Quản trị rủi ro tín dụng – Nâng cao khả năng kiểm soát và thích ứng

- SHB đã nâng cấp toàn diện hệ thống quản lý rủi ro tín dụng, tập trung vào: Kiện toàn hệ thống văn bản, chính sách quản lý rủi ro tín dụng nhằm quản lý rủi ro hiệu quả, đảm bảo an toàn hoạt động, tuân thủ theo quy định của Luật, NHNN và hướng đến chuẩn mực quản trị rủi ro theo các thông lệ và tiêu chuẩn quốc tế; Thực hiện đo lường rủi ro tín dụng trong điều kiện hoạt động bình thường và điều kiện thị trường có diễn biến bất lợi. Trong đó, với tình huống thị trường có diễn biến bất lợi, SHB sử dụng phương pháp kịch bản để dự báo tốc độ tăng trưởng tín dụng và chất lượng nợ, từ đó, xây dựng kế hoạch dự phòng, có các biện pháp kiểm soát, giám sát và giảm thiểu nợ xấu phù hợp; Tăng cường kiểm soát tín dụng theo từng phân khúc khách hàng, ngành nghề, giúp phát hiện sớm rủi ro và có phương án điều chỉnh kịp thời.
- Năm 2024, SHB đã hoàn thành việc xây dựng các mô hình đo lường rủi ro tín dụng và phương pháp luận tính vốn theo tiêu chuẩn Basel II – phương pháp nâng cao IRB; và đang trong lộ trình hoàn thiện toàn bộ khung quản trị rủi ro tiên tiến với mục tiêu năm 2027 đáp ứng toàn bộ yêu cầu của Basel II – IRB, đồng thời phù hợp với định hướng của NHNN về nâng cao năng lực quản trị rủi ro của hệ thống TCTD.
- Thiết lập hệ thống quản lý rủi ro môi trường xã hội (ESMS) với cấu trúc rõ ràng và tích hợp trong quy trình cấp tín dụng. Đồng thời, SHB không ngừng mở rộng và nâng cao năng lực trong việc tăng trưởng tín dụng xanh cũng như thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro môi trường xã hội trong hoạt động cấp tín dụng, phát triển danh mục tín dụng xanh một cách bền vững.

- Mở rộng ứng dụng công nghệ và dữ liệu lớn (Big Data, AI) trong quản lý rủi ro tín dụng, giúp nâng cao tính chính xác trong đánh giá rủi ro và ra quyết định tín dụng.

Tăng cường quản trị rủi ro thanh khoản và quản trị vốn

- SHB tiếp tục duy trì tỷ lệ an toàn vốn và các tỷ lệ đảm bảo an toàn trong hoạt động ở mức cao so với quy định của NHNN, phản ánh tiềm lực tài chính và khả năng ứng phó với rủi ro. Tỷ lệ an toàn vốn CAR luôn duy trì trên 12% (so với mức tối thiểu 8% của NHNN).
- SHB đã hoàn thành triển khai và áp dụng quản lý rủi ro thanh khoản theo tiêu chuẩn Basel III (LCR, NSFR) và triển khai công cụ đo lường quản lý tài sản nợ có (FTP, ALM) tiên tiến, giúp kiểm soát chặt chẽ dòng tiền, đảm bảo khả năng thanh khoản và có dự phòng chủ động trong trường hợp thị trường có diễn biến bất lợi.
- Ngân hàng cũng xây dựng các kịch bản và thực hiện kiểm tra sức chịu đựng thanh khoản (stress test) định kỳ 6 tháng, đánh giá khả năng thanh khoản và quản trị vốn trong cả điều kiện bình thường và diễn biến bất lợi. Bên cạnh đó, SHB tiếp tục thực hiện đa dạng hóa nguồn vốn huy động, cân bằng tài sản – nợ phải trả, và theo dõi sát sao các chỉ số thanh khoản đảm bảo ngân hàng luôn chủ động và có phương án ứng phó kịp thời.

Quản trị rủi ro thị trường – Chủ động ứng phó với biến động kinh tế

- Trong bối cảnh thị trường tài chính – tiền tệ có nhiều diễn biến nhanh và khó lường, SHB đặc biệt chú trọng đến quản trị rủi ro thị trường, đảm bảo khả năng thích ứng linh hoạt với sự biến động của lãi suất, tỷ giá và giá trị tài sản tài chính: Định kỳ đo lường trạng thái rủi ro thị trường bằng các chỉ số: trạng thái mở, độ nhạy PV01, đánh giá PnL theo giá trị thị trường (MtM) và giá trị rủi ro VaR, tăng cường giám sát biến động lãi suất và tỷ giá, tối ưu hóa danh mục tài sản tài chính để giảm thiểu tác động từ rủi ro thị trường.
- Ngân hàng áp dụng chiến lược quản lý rủi ro thị trường và xây dựng các biện pháp phòng ngừa rủi ro thị trường đảm bảo phù hợp khung quản trị rủi ro của ngân hàng, đáp ứng các thông lệ quốc tế và chuẩn mực Basel 2 cũng như yêu cầu của cơ quan quản lý về quản trị rủi ro thị trường;
- Ngoài ra, SHB thực hiện xây dựng các kịch bản diễn biến bất lợi về thị trường như lãi suất/tỷ giá, thực hiện kiểm tra sức chịu đựng (stress test) rủi ro thị trường, xác định tác động đến giá trị tài sản và vốn, từ đó, đánh giá khả năng chịu đựng của Ngân hàng và đưa ra các giải pháp đề ứng phó theo các kịch bản, tình huống.

Quản trị rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng – Đảm bảo hiệu quả hoạt động kinh doanh

- SHB đã thiết lập hạn mức rủi ro lãi suất phù hợp với quy mô hoạt động và khẩu vị rủi ro của ngân hàng, bao gồm: Hạn mức Gap lãi suất, hạn mức NII (Net Interest Income). Tính vốn cho rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng theo phương pháp Delta EVE, tuân thủ hướng dẫn Basel III. Phân tích tác động của biến động lãi suất đến lợi nhuận và giá trị

vốn chủ sở hữu (EVE). Những biện pháp này giúp SHB chủ động kiểm soát rủi ro biến động lãi suất, tối ưu hóa chiến lược huy động vốn – sử dụng vốn và quản lý thu nhập lãi thuần (NII) mục tiêu.

Quản trị rủi ro hoạt động – Tăng cường kiểm soát, bảo vệ khách hàng

- SHB đã hoàn thiện khung quản trị rủi ro hoạt động, đáp ứng các yêu cầu của Thông tư 13/2018/TT-NHNN và thông lệ quốc tế nhằm bảo vệ quyền lợi khách hàng và nâng cao hiệu quả vận hành. SHB đã triển khai nhiều biện pháp quan trọng, bao gồm: Đào tạo và nâng cao nhận thức về rủi ro hoạt động, thông qua các chương trình chuyển giao kiến thức, bản tin rủi ro, video hướng dẫn nhận diện rủi ro cho cán bộ nhân viên; Tăng cường bảo mật và phòng chống rủi ro công nghệ, đặc biệt là ngăn chặn lừa đảo, giả mạo và các hình thức gian lận công nghệ cao đối với khách hàng; Kiểm thử định kỳ các tình huống có nguy cơ gián đoạn giao dịch, đảm bảo hệ thống vận hành ổn định ngay cả trong các tình huống rủi ro; Đặc biệt, SHB đã triển khai vận hành luân phiên hệ thống Core Banking nhằm đảm bảo tính liên tục trong hoạt động kinh doanh và khả năng phục hồi nhanh chóng khi xảy ra sự cố.

2.6. Đồng hành cùng chính sách quốc gia và các hoạt động an sinh xã hội

- Đóng góp cho tích cực cho các chương trình an sinh xã hội: SHB luôn là một trong những doanh nghiệp có nhiều đóng góp tích cực cho các chương trình an sinh xã hội, xóa đói giảm nghèo. SHB đã đóng góp để xây dựng hàng nghìn ngôi nhà dành cho đối tượng là người có công với cách mạng, hộ gia đình chính sách tại nhiều tỉnh, địa phương trên cả nước, đóng góp xây dựng cơ sở hạ tầng như đường giao thông, bệnh viện, trường học... Phát huy tinh thần “lá lành đùm lá rách”, hàng năm, SHB cùng với toàn thể cán bộ nhân viên luôn tích cực đóng góp, ủng hộ đồng bào các tỉnh chịu thiệt hại bởi thiên tai, lũ lụt cả về vật chất và tinh thần, giúp người dân và các tỉnh thành nhanh chóng tái thiết, ổn định cuộc sống. Tổng số tiền đã ủng hộ cho hoạt động an sinh xã hội lên tới hơn 200 tỷ đồng.
- Hoạt động tài trợ giáo dục: SHB đã tài trợ xây dựng trường học ở nhiều địa phương trong cả nước, trao các gói học bổng cho học sinh, sinh viên các cấp ... và nhiều các địa phương khó khăn trên toàn quốc, khẳng định cam kết phát triển giáo dục quốc gia. Mùa khai giảng năm học mới 2024 -2025, SHB đã phối hợp với Giáo hội Phật giáo Việt Nam và UBND huyện Tòa Chùa và Điện Biên Đông, tỉnh Điện Biên, khánh thành 2 công trình lớp học cho các trường phổ thông dân tộc bán trú tiểu học trên địa bàn tỉnh, do SHB tài trợ với tổng giá trị hàng chục tỷ đồng.
- Lĩnh vực văn hóa thể thao: Trong những năm qua SHB luôn là đơn vị đồng hành cùng bóng đá Việt Nam, tài trợ cho nhiều chương trình đào tạo, phát triển tài năng bóng đá trẻ.

PHẦN II: KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2025

1. Một số chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh năm 2025

Năm 2025, cùng với đà phục hồi tăng trưởng toàn cầu và tiếp nối đà tăng trưởng kinh tế cao năm 2024, nhiều tổ chức quốc tế có uy tín đánh giá cao kết quả và triển vọng của nền kinh tế nước ta và dự báo Việt Nam sẽ tiếp tục có những tăng trưởng đột phá trong thời gian tới.

Nhằm tạo ra những tăng trưởng đột phá trong hoạt động kinh doanh, bên cạnh những nền tảng đã đạt được, SHB kiên định với mục tiêu chiến lược đã đề ra và tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng, đẩy mạnh triển khai các sáng kiến chiến lược, tăng cường quản trị rủi ro, tối ưu hóa nguồn vốn, và nâng cao hiệu quả kinh doanh, đảm bảo thích ứng với các thay đổi của thị trường và tận dụng tối đa các cơ hội tăng trưởng.

SHB xác định các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh năm 2025 như sau:

Đơn vị: Tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	Thực hiện năm 2024	Kế hoạch năm 2025	Tăng trưởng	
1	Tổng tài sản	747.478	832.221	84.743	11,00%
2	Vốn điều lệ (*)	40.657	45.942	5.285	13,00%
3	Tổng dư nợ cấp tín dụng (**)	533.984	617.624	83.640	16,00%
4	Lợi nhuận trước thuế	11.569	14.500	2.931	25,00%
5	Tỷ lệ nợ xấu theo Thông tư 31	2,40%	≤ 2,00%		

(*) Ngày 30/12/2024 SHB được NHNN chấp thuận tăng vốn điều lệ thông qua phát hành cổ phiếu để trả cổ tức. SHB đã hoàn thành việc chi trả cổ tức trong tháng 2/2025 và ghi nhận tăng vốn điều lệ lên 40.657 tỷ đồng

(**) Tăng trưởng tín dụng được điều chỉnh theo chấp thuận của NHNN, Huy động vốn từ tổ chức kinh tế và dân cư phù hợp với tốc độ tăng trưởng tín dụng thực tế, nhằm tối ưu hóa bảng cân đối kế toán.

2. Giải pháp phát triển kinh doanh

2.1. Giải pháp phát triển khách hàng – Định hướng chiến lược và nâng cao hiệu quả phục vụ

Trong năm 2025, SHB tiếp tục đặt khách hàng làm trọng tâm, không ngừng nghiên cứu hành vi, nhu cầu để cá nhân hóa sản phẩm, tối ưu trải nghiệm dịch vụ, và nâng cao giá trị khách hàng. Trên cơ sở đó, SHB triển khai các giải pháp toàn diện, linh hoạt nhằm thúc đẩy phát triển khách hàng, nâng cao hiệu quả kinh doanh và gia tăng sức cạnh tranh trên thị trường.

Tối ưu hóa mô hình bán hàng, phát triển sản phẩm đa dạng, chuyên biệt theo nhu cầu của khách hàng từng phân khúc

- Tiếp tục tối ưu hóa các mô hình bán hàng và kênh bán nhằm khai thác tối ưu tập khách hàng hiện hữu và gia tăng tập khách hàng mới bám sát tập KHCN mục tiêu là CBNV/ KHCN là đầu ra của chuỗi, hệ sinh thái của các khách hàng và đối tác chiến lược, đối tác tại địa bàn và KH bán lẻ tại thị trường (mô hình dịch vụ ưu tiên, mô hình ngân hàng giao dịch, mô hình quây DVKH và điểm giao dịch...)
- SHB tập trung phát triển các chương trình, sản phẩm phù hợp với từng phân khúc khách hàng, đặc biệt trong các ngành kinh tế mũi nhọn như công nghiệp chế biến – chế tạo, năng lượng tái tạo, nông nghiệp công nghệ cao, logistics và chuỗi cung ứng, xây dựng hạ tầng nhà ở ... cũng như các lĩnh vực có tiềm năng phát triển cao tại từng địa bàn.
- Xây dựng các sản phẩm tài chính thông minh phù hợp với hành vi tiêu dùng số, bao gồm gói tài chính cá nhân hóa, dịch vụ thanh toán linh hoạt, sản phẩm tín dụng theo ngành nghề, địa bàn, gia tăng trải nghiệm khách hàng trên mọi kênh giao dịch. Tạo giá trị gia tăng cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp thông qua các giải pháp tài chính toàn diện, tích hợp đa tiện ích và đa kênh, đáp ứng trọn vẹn nhu cầu tài chính – thanh toán – đầu tư của từng phân khúc

Mở rộng quan hệ hợp tác với các khách hàng, đối tác chiến lược, đẩy mạnh khai thác hệ sinh thái, chuỗi cung ứng để gia tăng số lượng khách hàng

- Đẩy mạnh cung cấp sản phẩm dịch vụ trọn gói cho khách hàng/đối tác chiến lược, đặc biệt là các tập đoàn lớn, chuỗi cung ứng, hệ sinh thái doanh nghiệp để khai thác tối đa lợi ích từ bán chéo và bán theo hệ sinh thái.
- Hợp tác với các tổ chức công nghệ, doanh nghiệp thương mại điện tử, fintech, bảo hiểm nhằm tích hợp dịch vụ tài chính vào các nền tảng số, mở rộng phạm vi tiếp cận khách hàng.

Nâng cao trải nghiệm khách hàng

- Tăng cường ứng dụng công nghệ dữ liệu lớn (Big Data) và AI để cá nhân hóa sản phẩm, tối ưu hành trình khách hàng và tự động hóa dịch vụ, giúp khách hàng có trải nghiệm tài chính nhanh chóng, tiện lợi.
- Phát triển một số mô hình bán hàng chuyên biệt như: mô hình Dịch vụ ngân hàng ưu tiên – Thương hiệu SHB First Banking – mô hình dịch vụ cao cấp dành riêng cho khách hàng ưu tiên, mang đến trải nghiệm tài chính cá nhân hóa với các đặc quyền về lãi suất, quản lý tài sản, và dịch vụ chăm sóc đặc biệt, Mô hình bán hàng dựa trên Dịch vụ khách hàng – đảm bảo đội ngũ tư vấn tài chính có kiến thức chuyên sâu, giúp khách hàng đưa ra quyết định tài chính phù hợp nhất.
- Thiết kế các gói chính sách ưu đãi linh hoạt, bao gồm: Ưu đãi dành riêng cho khách hàng cao cấp trên nền tảng số, đảm bảo sự thuận tiện và đặc quyền riêng biệt; Gói dịch vụ thanh toán chuyên biệt cho từng phân khúc khách hàng, giúp tối ưu chi phí giao dịch

và quản lý dòng tiền hiệu quả; Các gói giải pháp tài chính dành riêng cho khách hàng doanh nghiệp và hệ sinh thái/chuỗi giá trị, giúp mở rộng mạng lưới hợp tác và khai thác tối đa lợi ích từ hệ sinh thái kinh doanh.

2.2. Giải pháp về tổ chức bộ máy và nhân sự – Nâng cao năng lực quản trị và phát triển nguồn nhân lực chiến lược

Trong bối cảnh SHB không ngừng mở rộng quy mô và hiện đại hóa hoạt động, công tác tổ chức bộ máy và nhân sự đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao hiệu quả quản trị, năng suất lao động và chất lượng dịch vụ khách hàng. Để đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững, SHB đã triển khai một loạt giải pháp tái cấu trúc tổ chức, thu hút và phát triển nhân sự chất lượng cao, đồng thời nâng cao năng lực quản trị điều hành theo các tiêu chuẩn quốc tế.

Kiến toàn tổ chức bộ máy – Nâng cao hiệu quả vận hành

- SHB tiếp tục tinh gọn và tối ưu hóa bộ máy tổ chức tại Trụ sở chính và toàn hệ thống, đảm bảo cơ chế vận hành linh hoạt, hiệu quả, phù hợp với chiến lược phát triển dài hạn. Kiến toàn các Khối/Ban/Trung tâm nhằm nâng cao chất lượng quản trị điều hành, đặc biệt tập trung vào các lĩnh vực quản trị rủi ro, phòng chống rửa tiền, phòng chống tham nhũng, giám sát tuân thủ, đảm bảo tuân thủ chặt chẽ các quy định của Ngân hàng Nhà nước và các chuẩn mực quốc tế; Tổ chức và sắp xếp lại hệ thống mạng lưới, điều chỉnh mô hình quản trị phù hợp với chiến lược phát triển của ngân hàng, tối ưu hóa hiệu quả hoạt động tại các chi nhánh và phòng giao dịch, đặc biệt tại các thị trường trọng điểm và khu vực tiềm năng;
- Tăng cường phân cấp, phân quyền, tạo điều kiện cho các đơn vị kinh doanh phát huy chủ động, linh hoạt, đồng thời đảm bảo cơ chế giám sát chặt chẽ, nâng cao năng suất lao động trên toàn hệ thống.

Thu hút nhân sự chất lượng cao – Đảm bảo nguồn lực phát triển bền vững

- Đẩy mạnh tuyển dụng nhân sự tài năng trẻ, đặc biệt là nguồn nhân lực có kinh nghiệm trong lĩnh vực ngân hàng số, công nghệ tài chính, quản trị rủi ro, tài chính doanh nghiệp, nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển trong giai đoạn chuyển đổi số mạnh mẽ.
- Xây dựng lộ trình phát triển sự nghiệp rõ ràng cho nhân viên, đảm bảo tạo động lực gắn bó lâu dài, nâng cao chất lượng đội ngũ lãnh đạo kế cận.
- Tăng cường chế độ đãi ngộ, chính sách phúc lợi cạnh tranh, bao gồm các chương trình thưởng theo hiệu suất, hỗ trợ tài chính, bảo hiểm sức khỏe cao cấp, giúp nâng cao trải nghiệm làm việc và giữ chân nhân tài.
- Mở rộng hợp tác với các tổ chức đào tạo tài chính – ngân hàng hàng đầu, triển khai các chương trình thực tập, đào tạo chuyên sâu nhằm thu hút và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao từ sớm.

- SHB tập trung đầu tư mạnh vào đào tạo và phát triển nhân sự, đảm bảo đáp ứng nhu cầu chuyển đổi và mở rộng hoạt động kinh doanh. Xây dựng văn hóa học tập và đổi mới sáng tạo, khuyến khích cán bộ nhân viên chủ động cập nhật kiến thức, chia sẻ kinh nghiệm, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng

2.3. Công nghệ thông tin và chuyển đổi số

Hoàn thiện quy hoạch hệ thống CNTT – Hướng đến lộ trình dài hạn

- Hoàn thiện bản quy hoạch các hệ thống CNTT trong dài hạn phù hợp chiến lược phát triển của ngân hàng; Tập trung nguồn lực triển khai lộ trình phát triển CNTT, ưu tiên các giải pháp tăng tốc chuyển đổi số, tự động hóa quy trình và ứng dụng công nghệ tiên tiến vào hoạt động ngân hàng.

Tiếp tục triển khai các dự án công nghệ trọng điểm

- Với mục tiêu trở thành một ngân hàng hiện đại, hiệu quả và chuyên nghiệp với vị thế ở tầm khu vực và quốc tế, trong năm 2025 SHB sẽ tiếp tục đầu tư xây dựng và phát triển Dự án Ngân hàng Tương lai (Bank of the Future - BOF). Đây là dự án chuyển đổi toàn diện mô hình hoạt động và kinh doanh của SHB trên cơ sở xây dựng một ngân hàng có cấu trúc nền tảng quy trình kinh doanh, quy trình vận hành, năng lực phục vụ khách hàng tiên tiến, năng lực quản trị vượt trội dựa trên kiến trúc và giải pháp công nghệ hiện đại, chặt chẽ, có khả năng mở rộng, tính bảo mật cao và linh hoạt về giải pháp sản phẩm phù hợp với nhu cầu của khách hàng nhằm thiết lập nền móng vững chắc cho mọi hoạt động từ kinh doanh tới vận hành nhằm tối ưu hiệu quả và nâng cao năng lực cạnh tranh của SHB. Ngân hàng Tương lai là giải pháp chuyển đổi chiến lược, được thiết kế nhằm tái định vị thương hiệu của SHB – một tổ chức tài chính hàng đầu trong bối cảnh công nghệ số phát triển mạnh mẽ. Cùng với việc kế thừa, tiếp nối các giá trị truyền thống, nhân văn và chiều sâu văn hóa đã tạo nên SHB qua hơn ba thập kỷ, sáng kiến BOF được coi là nhân tố quan trọng góp phần đảm bảo sự phát triển thành công lâu dài và bền vững của Ngân hàng theo mục tiêu, định hướng chiến lược của HĐQT trong các năm tiếp theo.
- Bên cạnh đó, trong năm 2025, SHB sẽ tiếp tục triển khai các dự án trọng điểm về kỹ thuật số và công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu khách hàng và phát triển kinh doanh đồng thời phù hợp với định hướng chiến lược xây dựng BOF và kế hoạch kinh doanh của Ngân hàng như các dự án: SHB SAHA, SAHA Branch, Core Thẻ, nâng cấp Core Banking, các ứng dụng công nghệ dữ liệu lớn (Big Data) và trí tuệ nhân tạo (AI) để nâng cao trải nghiệm khách hàng, tối ưu hóa các quy trình vận hành và quản trị dữ liệu.

Đảm bảo vận hành ổn định, an toàn và bảo mật hệ thống CNTT

- Đảm bảo các hệ thống CNTT vận hành ổn định, an toàn, trên cơ sở các hệ thống dự phòng theo đúng tiêu chuẩn và thông lệ cho các hệ thống CNTT quan trọng.

- Đặt an toàn thông tin và bảo mật dữ liệu khách hàng lên hàng đầu, đảm bảo các hệ thống CNTT vận hành ổn định, liên tục theo các tiêu chuẩn quốc tế: Triển khai các hệ thống dự phòng đạt tiêu chuẩn quốc tế, đảm bảo khả năng phục hồi nhanh chóng (Disaster Recovery – DR) và tính liên tục trong kinh doanh (Business Continuity – BCP); Tăng cường giám sát và phòng chống rủi ro an ninh mạng, áp dụng các giải pháp bảo mật tiên tiến như mã hóa dữ liệu, xác thực đa yếu tố (MFA), công nghệ nhận diện sinh trắc học để bảo vệ tài khoản khách hàng; Tích hợp công nghệ giám sát thông minh, sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và học máy (Machine Learning) để phát hiện và ngăn chặn giao dịch gian lận trong thời gian thực.

Đẩy nhanh tốc độ chuyển đổi số

- Tối ưu hóa kênh giao dịch số: Cải thiện giao diện và tính năng trên SHB SAHA, SAHA Branch, SHB Corporate Mobile, SHB Internet Banking, nâng cấp hệ thống thanh toán để tạo ra trải nghiệm mượt mà, thuận tiện hơn cho khách hàng.
- Tiếp tục phát triển các giải pháp thanh toán số: Ứng dụng công nghệ QR Code, eKYC (định danh điện tử), AI Chatbot, giúp khách hàng thực hiện giao dịch nhanh chóng và bảo mật hơn.
- Tích hợp hệ sinh thái số: Liên kết với các nền tảng thương mại điện tử, bảo hiểm số, mở rộng dịch vụ tài chính và nâng cao trải nghiệm người dùng.
- Đẩy mạnh tài chính toàn diện: Tận dụng công nghệ số để mở rộng dịch vụ tài chính đến các khu vực vùng sâu, vùng xa, giúp khách hàng tiếp cận dễ dàng hơn với các sản phẩm ngân hàng.

2.4. Giải pháp về cơ chế chính sách, quản trị rủi ro

- Tiếp tục cải cách và chuẩn hóa hệ thống quy chế/quy định/ quy trình nội bộ theo hướng tinh gọn, đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật từng thời kỳ, hướng tới đáp ứng theo các chuẩn mực và thông lệ quốc tế, phù hợp với thực tế hoạt động kinh doanh của ngân hàng.
- Cơ chế chính sách phải luôn lấy khách hàng làm trọng tâm với mục tiêu mang lại lợi ích cho khách hàng.
- Đẩy nhanh tốc độ số hóa quy trình, quy định nghiệp vụ và vận hành, mục tiêu tăng tốc độ số hóa lên tối thiểu 50% so với năm 2024.
- Tăng cường công tác quản trị rủi ro, kiểm soát nội bộ, pháp chế và tuân thủ, phát hiện kịp thời và ngăn ngừa các rủi ro tiềm ẩn trong mọi hoạt động của SHB; Xây dựng và vận hành các công cụ lưu trữ dữ liệu, phân tích, dự báo, cảnh báo bằng ứng dụng công nghệ hiện đại nhằm hỗ trợ, đảm bảo kiểm soát bao phủ mọi hoạt động của ngân hàng.

2.5. Giải pháp thúc đẩy tài chính xanh và phát triển bền vững

- Chiến lược tăng trưởng tín dụng xanh là một phần quan trọng trong chiến lược tổng thể về phát triển bền vững của SHB. Kế hoạch hành động tăng trưởng xanh được SHB triển khai đồng bộ theo lộ trình cụ thể gồm: Cải cách các quy định, quy trình, cơ chế để hướng nguồn lực tài chính vào những lĩnh vực xanh. Tích hợp nội dung quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong quy trình thẩm định tín dụng xanh; Xây dựng các sản phẩm tín dụng, dịch vụ ngân hàng cho các lĩnh vực xanh với những ưu đãi về hạn mức vay, kỳ hạn vay và lãi suất cho các dự án xanh...; Đẩy mạnh cấp tín dụng cho khách hàng hoạt động sản xuất kinh doanh thuộc các lĩnh vực xanh.
- Tích hợp tiêu chuẩn ESG (Environmental – môi trường, Social – Xã hội, Governance – Quản trị) trong triển khai các mục tiêu dài hạn của SHB, hướng tới phát triển bền vững theo chiến lược.
- Thúc đẩy và mở rộng hợp tác với các cơ quan Bộ ngành trong nước, các tổ chức, định chế tài chính quốc tế để thúc đẩy tài chính xanh, tài chính bền vững.

Trên đây là báo cáo kết quả HĐKD năm 2024 và định hướng hoạt động kinh doanh năm 2025 của SHB kính trình Đại hội Đồng cổ đông xem xét và thông qua.

Trân trọng cảm ơn!

TỔNG GIÁM ĐỐC



Ngô Thu Hà