



2025

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN

BỀN VỮNG



Niềm tin dẫn lối tăng trưởng bền vững



Trong hơn ba thập kỷ hình thành và phát triển, SeABank kiên định với niềm tin rằng phát triển bền vững là nền tảng tạo dựng giá trị dài hạn cho khách hàng, đối tác, cổ đông và các bên liên quan. Niềm tin đó được thể hiện xuyên suốt trong thông điệp năm 2025 - “**Believe**”, đồng thời được tích hợp vào mọi hoạt động quản trị, kinh doanh và vận hành của Ngân hàng.

Niềm tin vào phát triển bền vững đã góp phần củng cố sức mạnh nội tại, giúp SeABank duy trì đà tăng trưởng ổn định và từng bước triển khai chiến lược phát triển theo ba trụ cột **Môi trường - Xã hội - Quản trị (ESG)**. Từ thúc đẩy tài chính xanh, lan tỏa các giá trị vì cộng đồng đến nâng cao chuẩn mực quản trị minh bạch và hiệu quả, các yếu tố ESG được lồng ghép sâu vào các chiến lược, quyết định và hoạt động của Ngân hàng.

NIỀM TIN VUN ĐẮP TỪ NỀN TẢNG QUẢN TRỊ MINH BẠCH

Năm 2025 đánh dấu giai đoạn chuyển mình quan trọng của SeABank trong bối cảnh kinh tế toàn cầu và khu vực tiếp tục biến động, các yêu cầu về phát triển bền vững, minh bạch trong quản trị và trách nhiệm của các tổ chức tài chính ngày càng được nâng cao. Linh hoạt thích ứng với bối cảnh chung, SeABank tập trung củng cố nền tảng quản trị - trụ cột cốt lõi của chiến lược phát triển bền vững mà Ngân hàng đang triển khai.

Trong năm 2025, SeABank tiếp tục hoàn thiện mô hình quản trị, thành lập đơn vị chuyên trách tham mưu xây dựng và tích hợp sâu các tiêu chí ESG vào chiến lược kinh doanh, tăng cường vai trò giám sát và làm rõ trách nhiệm của các cấp quản trị. Hoạt động công bố thông tin và quản trị báo cáo được chuẩn hóa và nâng cao chất lượng theo quy định Việt Nam và thông lệ quốc tế, đảm bảo dễ tiếp cận, minh bạch, đầy đủ và kịp thời.

Nền tảng quản trị rủi ro (QTRR) tiếp tục được Ngân hàng củng cố, chuẩn hóa theo các tiêu chuẩn quốc tế: hoàn thiện Khẩu vị rủi ro 2026–2030, vận hành hệ thống cảnh báo sớm (EWS) tự động bao phủ 100% danh mục tín dụng cho khách hàng cá nhân (KHCCN). Nhờ đó, SeABank năm thứ 4 liên tiếp được Moody’s xếp hạng tín nhiệm Ba3 với triển vọng ổn định.

Nền tảng quản trị minh bạch và hiệu quả không chỉ giúp SeABank đưa ra các quyết định chiến lược thận trọng, linh hoạt mà còn góp phần củng cố niềm tin của cổ đông, nhà đầu tư, khách hàng và các bên liên quan, qua đó tạo dựng lợi thế cạnh tranh bền vững và nâng cao vị thế của Ngân hàng trên thị trường.

NIỀM TIN DẪN LỐI TĂNG TRƯỞNG VÌ MỘT TƯƠNG LAI XANH

Với niềm tin vào định hướng, cam kết của Ban Lãnh đạo, Chính phủ về phát thải ròng bằng 0 vì một tương lai xanh, SeABank đã cụ thể hóa các mục tiêu bền vững thông qua Chiến lược Phát triển bền vững giai đoạn 2026–2030. Theo đó, Ngân hàng không ngừng thúc đẩy các sáng kiến tài chính xanh và quản lý rủi ro môi trường - xã hội, đồng thời xanh hóa vận hành và nâng cao ý thức sống xanh nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường.

Năm 2025, tổng số dư nợ tín dụng xanh tại SeABank đạt 1.634 tỷ đồng, tập trung vào các lĩnh vực xanh theo Quyết định số 1497/2025/QĐ-HĐQT như: công trình xanh, năng lượng tái tạo, hóa chất và nhựa thân thiện với đại dương, nông nghiệp thông minh... Bên cạnh đó, SeABank trở thành một trong các Ngân hàng tư nhân đầu tiên tại Việt Nam ban hành Khung Trái phiếu Xanh tuân thủ các nguyên tắc của Hiệp hội Thị trường Vốn Quốc tế (ICMA) và được S&P Global Ratings đánh giá đạt mức “Medium Green” - mức cao thứ hai trong thang 6 bậc theo khung đánh giá của Shade of Green (S&P Global), đặt nền móng cho việc phát hành trái phiếu xanh trong giai đoạn tiếp theo.

NIỀM TIN DẪN LỐI, TĂNG TRƯỞNG BỀN VỮNG

Nhằm giảm phát thải carbon từ hoạt động vận hành, SeABank tiếp tục đầu tư các dự án số hóa để phục vụ tối đa nhu cầu của mọi phân khúc khách hàng theo hướng hiện đại, bảo mật và an toàn. Các công nghệ hiện đại được ứng dụng nhằm tối ưu hóa quy trình và phát triển ngân hàng không giấy tờ, hướng tới phát triển bền vững và hỗ trợ mục tiêu quốc gia đạt phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050.

Song song, các sáng kiến bảo vệ môi trường và nâng cao nhận thức cộng đồng cũng được Ngân hàng chú trọng với các hoạt động trồng rừng và xây dựng lối sống xanh của Quỹ SeAGreen, góp phần phục hồi hệ sinh thái và giảm tác động môi trường.

NIỀM TIN KIẾN TẠO VÀ LAN TỎA GIÁ TRỊ TỚI TOÀN XÃ HỘI

Bám sát tầm nhìn “đặt con người và cộng đồng lên hàng đầu”, SeABank không ngừng nỗ lực để mang lại giá trị thịnh vượng, bền vững cho khách hàng, CBNV, đối tác, cổ đông, cộng đồng và các bên liên quan khác.

Đối với khách hàng, SeABank tập trung số hóa, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ theo hướng “may đo” và tối ưu chất lượng phục vụ, trải nghiệm khách hàng. Hệ thống đo lường trải nghiệm qua callbot của SeABank đã tiếp cận trung bình khoảng 50.000 khách hàng/tháng, ghi nhận chỉ số hài lòng (CSAT) đạt 95,02% và chỉ số giới thiệu (NPS) đạt 56%.

Đối với CBNV, SeABank xây dựng văn hóa, môi trường làm việc và chính sách nhân sự theo nguyên tắc đa dạng – công bằng – hòa nhập, tập trung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực sẵn sàng cho các chiến lược phát triển bền vững. Hệ thống chính sách phúc lợi - lương thưởng, chính sách tuyển dụng và chính sách đào tạo đều được phát triển theo các nguyên tắc trên nhằm thúc đẩy CBNV phát huy tối đa năng lực. Năm 2025, Ngân hàng tiếp tục duy trì chỉ số hài lòng của nhân sự trên 90% và năm thứ 5 liên tiếp được vinh danh là “Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam 2025”.

Với nhà đầu tư và cổ đông, Ngân hàng cam kết minh bạch thông tin, hoạt động hiệu quả và duy trì nền tảng tài chính vững mạnh nhằm bảo đảm quyền lợi, xây dựng niềm tin lâu dài. SeABank đẩy mạnh duy trì đối thoại cởi mở với nhà đầu tư, thực hiện công bố thông tin kịp thời, đầy đủ theo quy định và từng bước tiệm cận các chuẩn mực quản trị quốc tế, góp phần nâng cao uy tín và vị thế bền vững của Ngân hàng trên thị trường.

Với cộng đồng, Ngân hàng tích cực thực hiện trách nhiệm xã hội thông qua các quỹ từ thiện và nhiều chương trình an sinh xã hội, bám sát 17 Mục tiêu Phát triển bền vững SDGs của Liên Hợp Quốc như: giáo dục chất lượng, xóa đói giảm nghèo, hành động vì khí hậu... với tổng ngân sách hơn 34 tỷ đồng, góp phần lan tỏa các giá trị phát triển bền vững tới xã hội.

Không chỉ là định hướng cho năm 2025, tinh thần “Believe” thể hiện cam kết dài hạn của SeABank về hoạt động hiệu quả, có trách nhiệm và kiến tạo giá trị bền vững vì niềm tin của khách hàng, cộng đồng và các bên liên quan. Bước sang giai đoạn phát triển mới với nền tảng đã được củng cố và niềm tin vững chắc từ các bên liên quan, SeABank tự tin tiếp tục thực thi hiệu quả các tiêu chí ESG, đồng hành cùng mục tiêu phát triển bền vững của nền kinh tế và cộng đồng.



MỤC LỤC

2	THÔNG điệp BÁO CÁO - BELIEVE
6	DANH MỤC VIẾT TẮT
8	THÔNG điệp CỦA CHỦ TỊCH HĐQT VỀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
10	GIỚI THIỆU CHUNG VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
12	TỔNG QUAN VỀ SEABANK VÀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG
60	TRỤ CỘT QUẢN TRỊ (G) - NIỀM TIN VUN ĐẮP TỪ MINH BẠCH, HIỆU QUẢ
118	TRỤ CỘT MÔI TRƯỜNG (E) - NIỀM TIN THÚC ĐẨY TĂNG TRƯỞNG XANH
150	TRỤ CỘT XÃ HỘI (S) - VỮNG TIN KIẾN TẠO GIÁ TRỊ XÃ HỘI
186	MỤC LỤC GRI

1 | TỔNG QUAN VỀ SEABANK VÀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

THÔNG TIN TỔNG QUAN VỀ SEABANK	12
Sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi	18
Dấu ấn hành trình - Hơn 3 thập kỷ vững tin phát triển bền vững	19
Thành tựu & giải thưởng phát triển bền vững năm 2025	22
Nguyên tắc và cam kết triển khai phát triển bền vững	32
Các chủ đề trọng yếu	38
Định hướng, mục tiêu và chiến lược phát triển bền vững	46
Gắn kết các bên liên quan	54

2 | TRỤ CỘT QUẢN TRỊ (G)

ĐỊNH HƯỚNG TRIỂN KHAI TRỤ CỘT QUẢN TRỊ	60
Chủ đề 1: Quản trị hiệu quả, tuân thủ và các chuẩn mực quốc tế	61
Chủ đề 2: Hiệu suất kinh tế - Giá trị kinh tế được tạo ra và phân bổ	103
Chủ đề 3: Nâng cao vị thế thị trường và phát triển thương hiệu bền vững	106
Chủ đề 4: Đảm bảo minh bạch và bảo vệ quyền lợi cổ đông	114

3 | TRỤ CỘT MÔI TRƯỜNG (E)

ĐỊNH HƯỚNG TRIỂN KHAI TRỤ CỘT MÔI TRƯỜNG	118
Chủ đề 1 - Quản lý toàn diện rủi ro môi trường - xã hội	120
Chủ đề 2 - Vận hành xanh, quản lý tác động môi trường từ hoạt động Ngân hàng	128
Chủ đề 3 - Thúc đẩy tài chính xanh - bền vững	143

4 | TRỤ CỘT XÃ HỘI (S)

ĐỊNH HƯỚNG TRIỂN KHAI TRỤ CỘT XÃ HỘI	150
Chủ đề 1: Xây dựng hệ sinh thái tài chính - phi tài chính toàn diện cho khách hàng nữ	151
Chủ đề 2: Phục vụ và đáp ứng tối đa khách hàng theo phân khúc	154
Chủ đề 3: Thúc đẩy văn hóa đa dạng - công bằng - hòa nhập	168
Chủ đề 4: Thực thi trách nhiệm xã hội vì một cộng đồng hạnh phúc, thịnh vượng	181

DANH MỤC VIẾT TẮT

Viết tắt	Diễn giải
AI	Trí tuệ nhân tạo
ASXH	An sinh xã hội
BKS	Ban Kiểm soát
BTGD	Ban Tổng Giám đốc
CBNV	Cán bộ nhân viên
CN	Chi nhánh
CNTT	Công nghệ thông tin
CSAT	Chỉ số hài lòng của khách hàng (Customer Satisfaction Score)
ĐHĐCĐ	Đại hội đồng Cổ đông
DNVVN	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
ĐVKD	Đơn vị kinh doanh
ESG	3 trụ cột phát triển bền vững Quản trị - Môi trường - Xã hội
ESMS	Hệ thống Quản lý rủi ro môi trường và xã hội
ESOP/ SeAESOP	Chương trình phát hành cổ phiếu lựa chọn dành cho người lao động của SeABank
GHG	Phát thải khí nhà kính
HĐQT	Hội đồng Quản trị
HVSB	Học viện SeABank - Đơn vị phụ trách đào tạo thuộc Khối Quản trị và Phát triển nguồn nhân lực
IFRS	Chuẩn mực Báo cáo Tài chính Quốc tế
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
KPI(s)	Chỉ số đánh giá hiệu quả công việc
KTNB	Kiểm toán nội bộ
MTXH	Môi trường - Xã hội
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NPS	Chỉ số giới thiệu sản phẩm (Net Promoter Score)
OECD	Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế
PC&TT	Pháp chế và Tuân thủ
PCRT	Phòng chống rửa tiền
PCTN	Phòng chống tham nhũng
PDTD	Phê duyệt tín dụng
PTBV	Phát triển bền vững
QT&PTNNL	Quản trị và Phát triển nguồn nhân lực - Khối Hội sở của SeABank
QTRR	Quản trị rủi ro
ROA	Lợi nhuận trên tổng tài sản
ROE	Lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu
SDG(s)	Mục tiêu phát triển bền vững
TCFD	Khung ESG do lực lượng Đặc nhiệm về Công khai tài chính liên quan đến khí hậu thiết lập (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)
TCTD	Tổ chức tín dụng



Viết tắt	Diễn giải
TC&KH	Tài chính và Kế hoạch - đơn vị thuộc Ngân hàng
TGD/ PTGD	Tổng Giám đốc/ Phó Tổng Giám đốc
TMCP	Thương mại Cổ phần
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TOI	Tổng thu nhập hoạt động
TSBD	Tài sản bảo đảm
TTTM	Tài trợ thương mại
UBCN	Ủy ban Công nghệ
UBNS	Ủy ban Nhân sự
UBQLRR	Ủy ban Quản lý Rủi ro
VNCG	Bộ nguyên tắc quản trị công ty dành cho công ty đại chúng của Việt Nam
YoY	So với cùng kỳ năm (Year-on-year)

GIẢI THÍCH MỘT SỐ THUẬT NGỮ CHUYÊN NGÀNH, TÊN RIÊNG

Viết tắt	Diễn giải
AFS	Công ty thuộc mảng tài chính của AEON Group - AEON Financial Service
AIIB	Ngân hàng Đầu tư Cơ sở hạ tầng châu Á (Asian Infrastructure Investment Bank)
ALCO	Đơn vị Quản lý tài sản và nợ
AML	Phòng chống rửa tiền (Anti Money-laundering)
API	Phương thức trung gian kết nối các ứng dụng và thư viện khác nhau
ATM	Máy rút tiền tự động
Basel II, Basel III	Phiên bản thứ hai, thứ ba của Hiệp ước Basel về Quản trị rủi ro
Callbot	Tổng đài chăm sóc khách hàng tự động
COSO	Ủy ban Chống gian lận khi lập Báo cáo tài chính thuộc Hội đồng quốc gia Hoa Kỳ
DFC	Tập đoàn Tài chính Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ
ebank	Ứng dụng ngân hàng điện tử
eKYC	Giải pháp định danh xác thực khách hàng điện tử
EV	Xe điện (electric vehicles)
FATCA	Đạo luật Tuân thủ Thuế tài khoản nước ngoài
FMO	Ngân hàng Phát triển doanh nghiệp Hà Lan
GRI	Tổ chức Sáng kiến Báo cáo toàn cầu
HOSE	Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh
IFC	Tổ chức Tài chính Quốc tế
IPCC	Ủy ban liên chính phủ về biến đổi khí hậu
PTF	Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu điện
Proparco	Tổ chức tài chính phát triển Pháp
SeABank AMC	Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và Khai thác tài sản SeABank
SeABanker	Cán bộ nhân viên SeABank
SeAMobile	Ứng dụng ngân hàng điện tử của SeABank
tCO ₂ eq	Tấn CO ₂ tương đương - Đơn vị đo lường lượng phát thải khí nhà kính
UNEP FI	Sáng kiến Tài chính thuộc Chương trình Môi trường của Liên hợp Quốc

THÔNG điệp CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



Ông Lê Văn Tấn
Chủ tịch HĐQT

Kính gửi Quý vị Cổ đông, Đối tác và Khách hàng,

Năm 2025 đánh dấu một giai đoạn chuyển mình quan trọng của SeABank trong bối cảnh nền kinh tế toàn cầu và khu vực tiếp tục đối mặt với nhiều biến động, yêu cầu về phát triển bền vững, minh bạch trong quản trị và trách nhiệm xã hội đối với các tổ chức tài chính ngày càng được chuẩn hóa.

Hội đồng Quản trị (HĐQT) SeABank xác định rằng phát triển bền vững không chỉ là một cam kết trách nhiệm xã hội, mà là một lựa chọn chiến lược nhằm bảo đảm khả năng tăng trưởng dài hạn, an toàn và hiệu quả của Ngân hàng. Trong đó, quản trị công ty được xác định là yếu tố then chốt và HĐQT giữ vai trò trung tâm, trực

tiếp giám sát chiến lược phát triển bền vững của Ngân hàng. Quản trị công ty đóng vai trò nền tảng trong việc nâng cao năng lực cạnh tranh và định hướng vận hành cho toàn bộ hệ thống Ngân hàng, bám sát các nguyên tắc minh bạch và hiệu quả.

Quản trị công ty - trụ cột then chốt của phát triển bền vững

HĐQT SeABank nhận thức rõ rằng quản trị công ty tốt chính là “hạ tầng mềm” quan trọng nhất của một ngân hàng hiện đại. Việc tuân thủ và từng bước tiệm cận các chuẩn mực quản trị tiên tiến, phù hợp với thông lệ quốc tế và quy định pháp luật Việt Nam không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro (QTRR), hơn thế nữa, góp phần tạo dựng và củng cố niềm tin của cổ đông, nhà đầu tư, khách hàng, người lao động và các bên liên quan khác.

Trong năm 2025, HĐQT SeABank tiếp tục chỉ đạo và giám sát việc củng cố, hoàn thiện mô hình quản trị của Ngân hàng. Theo đó, Ngân hàng tập trung làm rõ vai trò, trách nhiệm của HĐQT và các Ủy ban trực thuộc, bảo đảm nguyên tắc độc lập phù hợp giữa các chức năng quản trị - điều hành, đồng thời nâng cao hiệu quả giám sát trên toàn hệ thống. Trọng tâm QTRR được đặt trong mối liên kết chặt chẽ với chiến lược kinh doanh, khẩu vị rủi ro, hệ thống kiểm soát nội bộ - tuân thủ, trong đó các yếu tố Môi trường - Xã hội - Quản trị (ESG) nằm trong khuôn khổ giám sát của HĐQT. Đồng thời, Ngân hàng chú trọng nâng cao chất lượng công bố thông tin, bảo đảm tính kịp thời, đầy đủ, chính xác và khả năng tiếp cận, hướng tới tiệm cận các chuẩn mực quốc tế về báo cáo, phát triển bền vững.

“**Quản trị công ty - Nền tảng năng lực cạnh tranh và động lực phát triển dài hạn**”

Quản trị công ty tốt - lợi thế cạnh tranh bền vững

Trong môi trường kinh doanh cạnh tranh, HĐQT SeABank xác định lợi thế cạnh tranh bền vững không chỉ đến từ quy mô hay công nghệ, mà còn được củng cố bởi năng lực quản trị vững chắc, văn hóa tuân thủ xuyên suốt và chất lượng của các quyết định chiến lược. Quản trị công ty hiệu quả tạo điều kiện để Ngân hàng đưa ra các quyết định một cách thận trọng nhưng linh hoạt, cân bằng giữa mục tiêu tăng trưởng - an toàn hoạt động. Đồng thời, nền tảng quản trị tốt giúp huy động và duy trì nguồn vốn chất lượng, đặc biệt từ nhóm nhà đầu tư dài hạn chú trọng các yếu tố ESG và tính minh bạch trong quản trị. Qua đó, uy tín và giá trị thương hiệu của SeABank tiếp tục được củng cố, nâng cao định vị SeABank trong vai trò ngân hàng minh bạch, có trách nhiệm và đáng tin cậy.

Cam kết của Hội đồng Quản trị

HĐQT cam kết tiếp tục đặt phát triển bền vững và quản trị công ty ở vị trí trung tâm trong các quyết sách chiến lược, đồng thời chịu trách nhiệm giám sát việc triển khai thông qua các cơ chế quản trị và báo cáo định kỳ. Trên cơ sở đó, HĐQT sẽ tiếp tục đồng hành và giám sát Ban Điều hành trong việc xây dựng một tổ chức minh bạch, hiệu quả và có trách nhiệm, hướng tới tạo ra giá trị dài hạn cho các bên liên quan và đóng góp tích cực cho sự phát triển kinh tế - xã hội bền vững.

HĐQT SeABank tin rằng, với nền tảng quản trị vững chắc, cơ chế giám sát hiệu quả và định hướng chiến lược rõ ràng, cùng sự đồng lòng của toàn hệ thống, SeABank sẽ tiếp tục phát triển an toàn, hiệu quả và bền vững, qua đó khẳng định vị thế trong hệ thống tài chính - ngân hàng Việt Nam.

Trong năm 2026 và giai đoạn tiếp theo, HĐQT nói riêng và SeABank nói chung hy vọng sẽ tiếp tục nhận được sự ủng hộ và đồng hành của Quý vị Cổ đông, Đối tác và Khách hàng để triển khai thành công chiến lược PTBV, hướng tới lan tỏa ngày càng nhiều giá trị vì lợi ích chung của cộng đồng và các bên liên quan.

Xin chân thành cảm ơn sự tin tưởng và đồng hành của Quý vị.

Trân trọng,

Chủ tịch HĐQT

Lê Văn Tấn

GIỚI THIỆU CHUNG VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA SEABANK

KỲ BÁO CÁO, TẦN SUẤT, VÀ NỘI DUNG BÁO CÁO

Báo cáo Phát triển bền vững (PTBV) được SeABank thực hiện định kỳ hàng năm, là một công cụ quan trọng giúp Ngân hàng đánh giá hiệu quả của các hoạt động kinh doanh, đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật và đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế tiên tiến về ESG. Thông qua việc cung cấp thông tin toàn diện và có hệ thống về các hoạt động liên quan đến phát triển bền vững, chúng tôi hy vọng Báo cáo này sẽ giúp người đọc hiểu rõ hơn về cam kết của SeABank với mục tiêu phát triển bền vững và các hoạt động của Ngân hàng liên quan đến bảo vệ môi trường, quản lý rủi ro và xây dựng mối quan hệ với cộng đồng.

Nội dung báo cáo được lập dựa trên kết quả đánh giá các lĩnh vực trọng yếu SeABank đã thực hiện (xem chi tiết tại Tổng quan về SeABank và phát triển bền vững - Các chủ đề trọng yếu, trang 38-45 của Báo cáo này), định hướng của SeABank về phát triển bền vững lồng ghép với những giá trị cốt lõi của Ngân hàng, cùng với các hoạt động phát triển bền vững trong nghiệp vụ ngân hàng đã được triển khai trong năm 2025.

NGUYÊN TẮC LẬP BÁO CÁO PTBV

Báo cáo PTBV này được lập dựa trên các nguyên tắc của GRI 1: Yêu cầu cơ sở 2021, cụ thể bao gồm:



TÍNH CHÍNH XÁC



TÍNH CÂN BẰNG



TÍNH RÕ RÀNG



KHẢ NĂNG SO SÁNH



TÍNH ĐẦY ĐỦ



BỐI CẢNH BỀN VỮNG



TÍNH KỊP THỜI



KHẢ NĂNG KIỂM CHỨNG

TIÊU CHUẨN ÁP DỤNG

Báo cáo đã được lập trên cơ sở tuân thủ các hướng dẫn về Báo cáo thường niên được quy định trong Thông tư 96/2020/TT-BTC về công bố thông tin nhằm đảm bảo rằng báo cáo được chuẩn bị và trình bày theo các quy định pháp luật hiện hành tại Việt Nam.

Ngoài ra, trong quá trình lập báo cáo, SeABank cũng tham chiếu đến các tiêu chuẩn và nguyên tắc được xác định bởi các tổ chức quốc tế uy tín trong lĩnh vực phát triển bền vững và trách nhiệm xã hội doanh nghiệp. Cụ thể, báo cáo của chúng tôi đã tham khảo và tham chiếu đến các cơ sở sau:

PHẠM VI BÁO CÁO

Báo cáo PTBV năm 2025 của SeABank có phạm vi bao gồm:

- SeABank và các công ty con, đơn vị phụ thuộc, cụ thể là SeABank AMC.
- Giai đoạn báo cáo: từ ngày 01/01/2025 – 31/12/2025.

Trừ khi được nêu cụ thể, báo cáo này gồm các chỉ số hoạt động về kinh tế, quản trị, môi trường và xã hội của SeABank và SeABank AMC.

PHƯƠNG PHÁP HỢP NHẤT THÔNG TIN

- Tài chính: SeABank đã hoàn thành việc hợp nhất thông tin tài chính theo các tiêu chuẩn kế toán, kiểm toán. Vui lòng xem thêm chi tiết tại phần Báo cáo tài chính (trang 290 - 362, Báo cáo thường niên 2025).
- Phi tài chính: trừ khi được nêu cụ thể, thông tin và số liệu tổng hợp trực tiếp từ các đơn vị thuộc Hội sở SeABank và công ty con, cụ thể là SeABank AMC.

THÔNG TIN TRÌNH BÀY LẠI

Trong Báo cáo PTBV của SeABank trong năm 2025, không có bất kỳ thông tin nào đã được trình bày lại hoặc số liệu nào đã được thay đổi.

BẢO ĐẢM ĐỘC LẬP CỦA BÊN THỨ BA

- Tài chính: SeABank sử dụng dịch vụ kiểm toán từ Công ty TNHH PwC (Việt Nam) để bảo đảm tính chính xác của báo cáo tài chính.
- Phi tài chính: SeABank có một bộ phận chuyên trách kiểm tra và giám sát việc soát xét các chỉ số liên quan đến tác động môi trường và xã hội. Bộ phận này sẽ kiểm tra và xác thực các số liệu và thông tin được cung cấp trong Báo cáo PTBV của Ngân hàng, để bảo đảm tính chính xác và độ tin cậy của các thông tin này.

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Mọi ý kiến đóng góp hoặc câu hỏi liên quan đến Báo cáo PTBV của Ngân hàng SeABank xin vui lòng liên hệ:

NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á

Địa chỉ: Tòa nhà BRG, 198 Trần Quang Khải, phường Hoàn Kiếm, Hà Nội

Số điện thoại: 024.39448688

Fax: 024.39448689

Email: contact@seabank.com.vn

Website: seabank.com.vn

TỔNG QUAN VỀ SEABANK

VÀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



THÔNG TIN TỔNG QUAN VỀ SEABANK

THÔNG TIN KHÁI QUÁT

Tên giao dịch	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á
Tên tiếng Anh	Southeast Asia Commercial Joint Stock Bank
Tên viết tắt	SeABank
Năm thành lập	1994
Giấy phép hoạt động số	51/GP-NH ngày 25/3/1994 do NHNN cấp theo Quyết định số 47/QĐ-NH5 ngày 25/3/1994; và theo các quyết định sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời kỳ
Mã cổ phiếu	SSB
Địa chỉ	198 Trần Quang Khải, phường Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội
Mã số doanh nghiệp	0200253985 (do Sở Kế hoạch và Đầu tư Hà Nội cấp lần đầu ngày 14/01/2005)
Vốn điều lệ	28.450.000.000.000 đồng
Vốn chủ sở hữu	40.372.593.858.222 đồng
Hotline	1900 555 587
Website	seabank.com.vn
Email	contact@seabank.com.vn

XẾP HẠNG TÍN NHIỆM

- Tổ chức xếp hạng tín nhiệm: **Moody’s**
- Xếp hạng tín nhiệm cơ sở (BCA): **B1**
- Xếp hạng Nhà phát hành và Tiền gửi ngân hàng dài hạn bằng nội tệ và ngoại tệ: **Ba3**
- Triển vọng: **Ổn định**



MẠNG LƯỚI HOẠT ĐỘNG



CÔNG TY CON



Năm 2025, sau khi hoàn tất bàn giao Công ty Tài chính TNHH MTV Bưu Điện (PTF) cho AEON Financial Service vào tháng 02/2025, SeABank sở hữu 1 công ty con là Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và Khai thác tài sản SeABank (SeABank AMC).

Tên doanh nghiệp	Công ty TNHH MTV Quản lý nợ và khai thác tài sản SeABank
Tên viết tắt	SeABank AMC
Giấy CNĐKKD số	0103099985 do Sở KHĐT TP. Hà Nội cấp lần đầu ngày 16/12/2008, đăng ký thay đổi lần thứ 20 ngày 14/07/2025
Trụ sở chính	Số 254C phố Thụy Khuê, Phường Tây Hồ, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
Vốn Điều lệ đăng ký	1.000.000.000.000 VND
Vốn Điều lệ thực góp	1.000.000.000.000 VND
Chủ sở hữu	Ngân hàng TMCP Đông Nam Á
Tỷ lệ sở hữu	100%
Ngành nghề kinh doanh chính	Quản lý nợ và khai thác tài sản

Ngày 03/12/2008, SeABank AMC đã được thành lập dưới sự chấp thuận của NHNN nhằm phục vụ nhu cầu quản lý nợ và khai thác tài sản của SeABank thông qua việc tiếp nhận, quản lý và thu hồi các khoản nợ phải thu, nợ khó đòi từ phía ngân hàng, đảm bảo kinh doanh an toàn và bền vững của ngân hàng.

Bên cạnh đáp ứng nhu cầu về xử lý nợ xấu của chính SeABank, SeABank AMC sẽ sử dụng các kỹ năng chuyên sâu của mình để phục vụ nhu cầu xử lý nợ và tài sản tồn đọng của các doanh nghiệp khác, giúp nguồn vốn trong nền kinh tế lưu chuyển minh bạch và thông thoáng hơn.

Tình hình hoạt động năm 2025

Năm 2025, SeABank AMC tiếp tục triển khai các hoạt động theo đúng chức năng, nhiệm vụ:

- Tham gia mua đấu giá tài sản thi hành án (tài sản liên quan đến xử lý nợ của SeABank) từ các trung tâm bán đấu giá nhằm hạn chế thất thoát, giảm giá trị tài sản thế chấp.
- Thực hiện các thủ tục hợp thức hóa quyền sở hữu tài sản đã mua với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, sau đó chủ động triển khai bán ra thị trường để thu hồi tối đa vốn cho SeABank.
- Triển khai vận hành hoạt động, quản lý và cung ứng dịch vụ cho thuê văn phòng tại các tòa nhà cho thuê của SeABank AMC và của SeABank ủy thác trên khắp cả nước.

Kết quả kinh doanh năm 2025

STT	Chỉ tiêu	Năm 2024	Năm 2025	Tăng trưởng
		(Tỷ đồng)	(Tỷ đồng)	%
1	Tổng tài sản	1.169	1.297	10,9%
2	Lợi nhuận trước thuế	34,4	63,7	84,8%

Kế hoạch hoạt động năm 2026

- Tiếp tục thực hiện các thủ tục hợp thức hóa quyền sở hữu tài sản đã mua với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, triển khai bán ra thị trường để thu hồi vốn cho SeABank.
- Tiếp tục vận hành các hoạt động quản lý và cung ứng dịch vụ cho thuê văn phòng tại các tòa nhà cho thuê của Công ty và của SeABank ủy thác.
- Mục tiêu dự kiến Lợi nhuận trước thuế năm 2026 đạt 63,2 tỷ đồng.



MỤC ĐÍCH SỐNG

Mang lại niềm vui cho cuộc sống của mọi người

TẦM NHÌN

Là một ngân hàng đặt con người và cộng đồng lên hàng đầu

KHÁT VỌNG

- ✦ Mang đến sự hài lòng và dịch vụ khác biệt
- ✦ Số hóa mọi khía cạnh hoạt động
- ✦ Mọi quyết định phải có trách nhiệm và sự bền vững

GIÁ TRỊ

 **1** 
Tầm nhìn xa Làm xuất sắc Luôn vui vẻ

DẤU ẤN HÀNH TRÌNH - HƠN 3 THẬP KỶ VỮNG TIN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

1994

- Ngân hàng Thương mại Cổ phần (TMCP) Hải Phòng - tiền thân của SeABank được thành lập tại Hải Phòng ngày 24/3/1994, bắt đầu hành trình bền vững vì cộng đồng.

2002

- Đổi tên thành Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - SeABank, khẳng định tầm nhìn phát triển và tăng cường kết nối giá trị bền vững.

2005

- Chính thức chuyển Hội sở từ Hải Phòng về 16 Láng Hạ, Ba Đình, Hà Nội, mở rộng cơ hội kết nối và thúc đẩy tăng trưởng bền vững.

2009

- Chính thức triển khai theo mô hình ngân hàng bán lẻ, tiến tới hỗ trợ tài chính tốt hơn cho các phân khúc khách hàng.
- Chuyển Hội sở về 25 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

2012

- Được NHNN xếp vào nhóm 1 và lựa chọn vào danh sách đủ điều kiện tham gia phục vụ các dự án Hỗ trợ phát triển chính thức (ODA) tại Việt Nam.
- Nhận Huân chương Lao động hạng Ba cho những đóng góp vào phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2007 - 2011.

2015

- Thành lập Quỹ khuyến học Ươm mầm Ước mơ (SeADreams) nhằm tiếp nối giấc mơ đến trường cho các em học sinh nghèo hiếu học.

DẤU ẤN HÀNH TRÌNH - HƠN 3 THẬP KỶ VỮNG TIN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

2017

- Chuyển đổi mô hình hoạt động lấy khách hàng là trung tâm với khát vọng trở thành Ngân hàng bán lẻ được yêu thích nhất.
- Nhận Huân chương Lao động hạng Nhì vì thành tích xuất sắc trong công tác giai đoạn 2011-2017.

2018

- Công bố bộ 5 giá trị cốt lõi: Vì cộng đồng, Luôn minh bạch, Đồng chí hướng, Say khát vọng, Mãi vững bền.
- Lần đầu tiên phát động giải chạy cộng đồng “SeABank Run for the Future” (SeARun).

2019

- Moody's công bố xếp hạng tín nhiệm SeABank mức B1.
- Đạt chuẩn về tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu theo chuẩn mực quốc tế Basel II trước thời hạn.
- Ra mắt thẻ tín dụng SeALady Cashback với tính năng từ thiện hỗ trợ bệnh nhân ung thư qua Quỹ “Ngày Mai Tươi Sáng”.

2020

- Là ngân hàng thứ 5 tại Việt Nam hoàn thành cả 3 trụ cột Basel II trước thời hạn.
- Ra mắt phiên bản New SeAMobile với tính năng trợ lý sức khỏe tài chính đầu tiên trên thị trường.
- Được ADB cấp hạn mức tài trợ thương mại (TTTM) gần 20 triệu USD

2021

- Niêm yết 1,2 tỷ cổ phiếu SSB trên Sở Giao dịch chứng khoán TP. Hồ Chí Minh (HOSE).
- Phối hợp với Tập đoàn BRG thành lập Quỹ an sinh “Sức sống mới” đồng hành cùng toàn quốc vượt qua đại dịch COVID-19 với tổng số tiền gần 200 tỷ đồng, trong đó SeABank đóng góp gần 90 tỷ đồng.
- Được IFC và 5 quỹ đầu tư cấp gói tín dụng 150 triệu USD nhằm thúc đẩy tài chính toàn diện và tài chính khí hậu.
- ADB nâng hạn mức bảo lãnh cho SeABank lên 30 triệu USD và cấp 5 triệu USD cho vay tuần hoàn nhằm mở rộng TTTM.

2022

- Triển khai áp dụng hệ thống quản lý rủi ro môi trường - xã hội (ESMS) vào hoạt động cấp tín dụng.
- Ban hành Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp và Sổ tay đạo đức nghề nghiệp.
- Ban hành quy định về Phòng chống tham nhũng (PCTN), tiêu cực và tội phạm tại SeABank trong toàn bộ hoạt động kinh doanh, giao dịch với khách hàng, đối tác.
- Chính thức triển khai các chuẩn mực Basel III vào hoạt động kinh doanh và QTRR.
- Tổng huy động tăng gần 350 triệu USD so với năm 2022, đạt mức 500 triệu USD.

2023

- Ký kết dự án tài trợ chuỗi cung ứng với IFC, được IFC đầu tư thêm 100 triệu USD nhằm nâng cao khả năng vay vốn mua nhà cho phân khúc thu nhập trung bình - thấp.
- Ra mắt Câu lạc bộ (CLB) SeAPower nhằm hỗ trợ toàn diện cho các doanh nghiệp nữ chủ toàn diện.
- Được ADB tăng gấp đôi hạn mức TTTM.
- Số lượng cổ đông đạt 6.000, tăng hơn 50% so với năm 2022.

2024

- Phát hành 150 triệu USD trái phiếu xanh lam đầu tiên và trái phiếu xanh lá theo các chuẩn mực khắt khe cho IFC và AIIB.
- Ký kết với Visa nhằm phát triển các dịch vụ thanh toán số.
- Được vinh danh Top 10 doanh nghiệp Quản trị công ty tốt nhất tại VLCA 2024.
- Nâng cấp thành công phần mềm lõi Ngân hàng T24 lên phiên bản R22 - phiên bản mới nhất trên thị trường Việt Nam.
- Tổng huy động quốc tế đạt gần 1 tỷ USD dành cho các hoạt động tài chính toàn diện, tài chính xanh, tài chính khí hậu...
- Ban hành và công bố “Bộ Quy tắc ứng xử dành cho Nhà cung cấp” đảm bảo minh bạch, trách nhiệm và tuân thủ pháp luật trong mọi hoạt động với đối tác.
- Nhận Huân chương Lao động hạng Nhất vì thành tích xuất sắc trong công tác giai đoạn 2018- 2022.

2025

- Tổng số vốn tài trợ tín dụng xanh đạt 3.801 tỷ đồng.
- Tổng số dư nợ tín dụng xanh đạt 1.634 tỷ đồng.
- Ban hành Chiến lược phát triển bền vững của SeABank đến năm 2030.
- Công bố bộ Khung chiến lược mới về Tầm nhìn, Sứ mệnh và Giá trị cốt lõi.
- Trở thành một trong các Ngân hàng tư nhân đầu tiên tại Việt Nam ban hành Khung Trái phiếu Xanh tuân thủ các nguyên tắc của Hiệp hội Thị trường Vốn Quốc tế (ICMA) và được S&P Global Ratings đánh giá đạt mức “Medium Green” – mức cao thứ hai trong thang 6 bậc theo khung đánh giá của Shade of Green (S&P Global).
- Hoàn thành sớm mục tiêu trồng 1 triệu cây xanh.
- Huy động thêm 80 triệu USD từ Proparco và FMO nhằm thúc đẩy tài chính toàn diện.
- Triển khai phát hành độc lập Báo cáo Phát triển bền vững.
- 4 năm liên tiếp được Moody's xếp hạng tín nhiệm Ba3 cho các danh mục quan trọng.
- Mở rộng hợp tác với MobiFone, MoneyGram nhằm phát triển hệ sinh thái tài chính hiện đại.

THÀNH TỰU & GIẢI THƯỞNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NĂM 2025

QUẢN TRỊ (G)

Tổng tài sản

396.443

tỷ đồng

+21,72% YoY

Lợi nhuận trước thuế

6.868

tỷ đồng

+13,73% YoY

Tỷ lệ an toàn vốn

13,39%

đáp ứng cao hơn
chuẩn Basel II

ROA

1,53%

ROE

14,62%

Tăng trưởng tín dụng

16,69%

Nộp ngân sách
nhà nước

1.755

tỷ đồng

+23,67% YoY

4 năm liên tiếp được
Moody's duy trì xếp
hạng

Ba3

triển vọng Ổn định

Ban hành Chiến lược Phát triển
bền vững của SeABank tới năm 2030

Thành lập đơn vị tham mưu về
quản trị phát triển bền vững

Hệ thống Cảnh báo
sớm (EWS) bao phủ

100%

danh mục tín dụng
KHCN

100%

CBNV được đào tạo
PCRT, tài trợ khử
bồ và phổ biến vũ khí
hàng loạt

Cổ phiếu SSB tiếp tục
nằm trong

VN30-Index



NET
ZERO



THÀNH TỰU & GIẢI THƯỞNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NĂM 2025

MÔI TRƯỜNG (E)

100%

các khoản tín dụng và đầu tư KHDN được sàng lọc, đánh giá rủi ro MTXH

**Tổng vốn tài trợ
tín dụng xanh**

3.801

tỷ đồng

**Tổng dư nợ tín dụng
xanh**

1.634

tỷ đồng

**Lượng điện tiêu thụ/
doanh thu**

-9,91%

**Lượng điện tiêu thụ/
CBNV**

1.385 kWh

-0,22% YoY

**Tổng lượng phát thải
khí nhà kính (phạm vi 1
& phạm vi 2)**

5.673 tCO₂eq

-0,5% YoY

2 tòa nhà

**văn phòng của
SeABank đạt chứng
nhận tòa nhà xanh**

Hoàn thành sớm mục tiêu trồng

1 TRIỆU

cây xanh

Quỹ SeAGreen triển khai

5+

chuỗi hoạt động vì
môi trường

Ban hành Khung Trái phiếu Xanh tuân thủ các nguyên tắc ICMA

Khung Trái phiếu xanh được đánh giá mức “Medium Green” – mức cao thứ hai trong thang 6 bậc theo khung đánh giá của Shade of Green (S&P Global)

Nâng cấp ESMS, tích hợp đánh giá rủi ro chuỗi cung ứng và rủi ro vật chất liên quan đến biến đổi khí hậu



THÀNH TỰU & GIẢI THƯỞNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NĂM 2025

XÃ HỘI (S)

Số lượng khóa
đào tạo

1.541 khóa
+ 6,7% YoY

Tỷ lệ hài lòng của
CBNV

90,37%

Tỷ lệ quản lý và lãnh
đạo nữ

47%

Số lượng khách hàng
doanh nghiệp nữ chủ

+150% YoY

Phát hành thẻ Visa
SeASoul 2in1 tích hợp
yếu tố từ thiện, đóng
góp

3.000 đồng
/thẻ mở mới
cho Quỹ SeABank/MT
Foundation

Số giờ đào tạo trung
bình/CBNV

62 giờ/CBNV
+5,4 giờ YoY

Tỷ lệ CBNV sẵn sàng
gắn bó với SeABank ít
nhất thêm 2 năm

90,5%

Tỷ lệ thành viên nữ
trong HĐQT

50%

Tăng trưởng dư nợ
tín dụng WSME

+120% YoY

Tổng ngân sách
hoạt động an sinh -
môi trường xã hội

>34
tỷ đồng
+41,67% YoY

Chỉ số hài lòng của
khách hàng (CSAT)

95,02%
+7,02 điểm % YoY

Chỉ số giới thiệu của
khách hàng (NPS)

56%
thuộc mức cao theo thông
lệ quốc tế

Thu nhập bình quân
CBNV

31,6
triệu đồng/CBNV/tháng
+4,9% YoY

Số tiền ủng hộ từ
thiện qua thẻ SeALady

4.122.140.000
đồng

Giải thưởng

**“Nơi làm việc
tốt nhất
Việt Nam
2025”**
Anphabe



GIẢI THƯỞNG VỀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NĂM 2025



Tập đoàn Dữ liệu Quốc Tế (IDG)

NGÂN HÀNG VIỆT NAM TIÊU BIỂU (VOBA 2025)

- Ngân hàng tiêu biểu về Tín dụng xanh
- Ngân hàng tiêu biểu vì Cộng đồng



Bộ trưởng Bộ Công An

BẰNG KHEN VÌ THÀNH TÍCH XUẤT SẮC TRONG PHONG TRÀO TOÀN DÂN BẢO VỆ AN NINH TỔ QUỐC 2025



Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

BẰNG KHEN PHONG TRÀO THI ĐUA “CẢ NƯỚC CHUNG TAY XÓA NHÀ TẠM, NHÀ DỘT NÁT”

TOP 50 CÔNG TY TƯ NHÂN NỘP NGÂN SÁCH LỚN NHẤT VIỆT NAM NĂM 2025											
1. UNIMARK	31. UNIMARK	31. UNIMARK	31. UNIMARK	31. UNIMARK	31. UNIMARK	31. UNIMARK	31. UNIMARK	31. UNIMARK	31. UNIMARK	31. UNIMARK	31. UNIMARK
2. THACO	32. UNIMARK	32. UNIMARK	32. UNIMARK	32. UNIMARK	32. UNIMARK	32. UNIMARK	32. UNIMARK	32. UNIMARK	32. UNIMARK	32. UNIMARK	32. UNIMARK
3. TIGER	33. UNIMARK	33. UNIMARK	33. UNIMARK	33. UNIMARK	33. UNIMARK	33. UNIMARK	33. UNIMARK	33. UNIMARK	33. UNIMARK	33. UNIMARK	33. UNIMARK
4. ANH PHU	34. UNIMARK	34. UNIMARK	34. UNIMARK	34. UNIMARK	34. UNIMARK	34. UNIMARK	34. UNIMARK	34. UNIMARK	34. UNIMARK	34. UNIMARK	34. UNIMARK
5. PPT	35. UNIMARK	35. UNIMARK	35. UNIMARK	35. UNIMARK	35. UNIMARK	35. UNIMARK	35. UNIMARK	35. UNIMARK	35. UNIMARK	35. UNIMARK	35. UNIMARK
6. TECHCOMBANK	36. UNIMARK	36. UNIMARK	36. UNIMARK	36. UNIMARK	36. UNIMARK	36. UNIMARK	36. UNIMARK	36. UNIMARK	36. UNIMARK	36. UNIMARK	36. UNIMARK
7. UNIBANK	37. UNIMARK	37. UNIMARK	37. UNIMARK	37. UNIMARK	37. UNIMARK	37. UNIMARK	37. UNIMARK	37. UNIMARK	37. UNIMARK	37. UNIMARK	37. UNIMARK
8. VPSBANK	38. UNIMARK	38. UNIMARK	38. UNIMARK	38. UNIMARK	38. UNIMARK	38. UNIMARK	38. UNIMARK	38. UNIMARK	38. UNIMARK	38. UNIMARK	38. UNIMARK
9. BID	39. UNIMARK	39. UNIMARK	39. UNIMARK	39. UNIMARK	39. UNIMARK	39. UNIMARK	39. UNIMARK	39. UNIMARK	39. UNIMARK	39. UNIMARK	39. UNIMARK

CafeF

TOP 50 CÔNG TY TƯ NHÂN NỘP NGÂN SÁCH LỚN NHẤT VIỆT NAM



Báo Dân Trí

VIETNAM ESG AWARDS 2025

- Xã hội (S - Social) - Ngân hàng tiêu biểu lan tỏa giá trị ESG tới cộng đồng



Tạp chí The European

NGÂN HÀNG VÀ TÀI CHÍNH TOÀN CẦU NĂM 2025

- Doanh nghiệp xuất sắc trong quản trị doanh nghiệp bền vững tại Việt Nam
- Ngân hàng dẫn đầu trong Quản trị rủi ro
- Ngân hàng điện tử tốt nhất Việt Nam



GIẢI THƯỞNG VỀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NĂM 2025 (tiếp)



Anphabe

NƠI LÀM VIỆC TỐT NHẤT VIỆT NAM 2025



Tạp chí Asian Banking & Finance (ABF)

ESG BUSINESS AWARDS 2025

- Hạng mục “Bình đẳng giới và Trao quyền cho Phụ nữ tại Việt Nam”



Hiệp hội Phần mềm và Dịch vụ Công nghệ thông tin Việt Nam (VINASA)

GIẢI THƯỞNG SAO KHUÊ 2025

- Xếp hạng 5 sao hạng mục Tiện ích số - Ngân hàng số SeAMobile



HOSE, HNX, Báo Đầu tư và Công ty Quản lý Quỹ Dragon Capital

TOP 10 BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN TỐT NHẤT

- Nhóm ngành tài chính



VnEconomy

THƯƠNG HIỆU MẠNH VIỆT NAM 2025

- Top 10 thương hiệu Phát triển bền vững



NGUYÊN TẮC VÀ CAM KẾT TRIỂN KHAI PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

CÁC NGUYÊN TẮC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Ngân hàng xác định rằng, các nguyên tắc PTBV là nền tảng cho mọi hoạt động kinh doanh, nhằm bảo đảm sự hài hòa giữa hiệu quả kinh tế, bảo vệ môi trường và trách nhiệm xã hội, đồng thời hướng tới tăng trưởng ổn định và dài hạn. Trên cơ sở đó, SeABank xây dựng và tuân thủ các nguyên tắc sau:

**NGUYÊN TẮC MINH BẠCH VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH**

Minh bạch là điều kiện tiên quyết để xây dựng lòng tin với các bên liên quan. SeABank cam kết:

- Cung cấp thông tin rõ ràng, chính xác và kịp thời về hoạt động kinh doanh và tác động của ngân hàng đến các lĩnh vực môi trường, xã hội.
- Công bố báo cáo PTBV hàng năm theo các tiêu chuẩn quốc tế phù hợp với thực tế của ngân hàng từng thời kì, chia sẻ với cổ đông, khách hàng, cộng đồng và các bên liên quan.
- Thiết lập và duy trì cơ chế đối thoại hai chiều với các bên liên quan nhằm tiếp nhận ý kiến phản hồi, qua đó hoàn thiện chính sách và thực tiễn quản trị bền vững.

**NGUYÊN TẮC TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI**

Là một phần của hệ sinh thái kinh tế - xã hội, ngân hàng có trách nhiệm hỗ trợ cộng đồng và các đối tác cùng phát triển. Nguyên tắc này được triển khai thông qua:

- Hỗ trợ tài chính cho khách hàng là phụ nữ tại các địa phương, khách hàng là doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ và doanh nghiệp nhỏ/siêu nhỏ.
- Hỗ trợ tài chính cho các dự án mang lại lợi ích xã hội như giáo dục, y tế và phát triển hạ tầng bền vững.
- Thực hiện các chương trình từ thiện và ASXH nhằm cải thiện chất lượng sống của cộng đồng, đặc biệt là các nhóm yếu thế.

NGUYÊN TẮC QUẢN LÝ RỦI RO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

SeABank tích hợp các nguyên tắc về MTXH sau đây trong các hoạt động tín dụng và đầu tư:

- (a) Truyền thông chính sách quản lý MTXH của SeABank đến cán bộ nhân viên, cổ đông, nhà đầu tư, khách hàng và các bên liên quan.
- (b) Yêu cầu và định hướng để khách hàng là tổ chức hoặc doanh nghiệp mà SeABank cấp tín dụng/đầu tư đều tiến hành quản lý rủi ro MTXH phù hợp với các tiêu chuẩn hoạt động MTXH của SeABank trong quá trình kinh doanh.
- (c) Đánh giá các rủi ro và cơ hội liên quan đến MTXH đối với từng sản phẩm tài trợ hoặc đầu tư nhằm đạt được hiệu quả bền vững lâu dài tốt nhất và giảm thiểu các tác động bất lợi tiềm tàng về MTXH.
- (d) Khuyến khích, đánh giá và nỗ lực triển khai các giải pháp, sản phẩm và dịch vụ mang lại tác động tích cực về MTXH.
- (e) Yêu cầu khách hàng/dự án được SeABank cấp tín dụng/đầu tư tuân thủ hoặc cam kết tuân thủ các yêu cầu về MTXH sau đây:
 - i. *Danh sách loại trừ MTXH: SeABank không đầu tư/cấp tín dụng cho bất kỳ khách hàng/hoạt động nào thuộc Danh sách loại trừ MTXH của SeABank.*
 - ii. *Danh sách loại trừ MTXH của SeABank được xây dựng trên cơ sở tham khảo các thông lệ quốc tế tiên tiến nhưng đồng thời phù hợp với thực trạng và điều kiện phát triển của nền kinh tế Việt Nam.*
 - iii. *Các quy định hiện hành của Việt Nam về MTXH.*
 - iv. *Các Công ước lao động cốt lõi của Tổ chức Lao động Quốc tế¹, 8 Tiêu chuẩn hoạt động của IFC² và Hướng dẫn về Môi trường, Sức khỏe và An toàn của Nhóm Ngân hàng Thế giới (đối với các giao dịch có rủi ro MTXH cao cần áp dụng, theo quy định ESMS từng thời kỳ của SeABank).*
- (f) Giám sát hiệu quả MTXH của các khách hàng, tổ chức hoặc dự án được SeABank cấp tín dụng/đầu tư, đồng thời thu thập các báo cáo về sự cố hay tai nạn MTXH (nếu có) kịp thời, tác động hoặc hậu quả phát sinh hoặc có khả năng phát sinh từ sự cố/tai nạn đó và các biện pháp đang được thực hiện hoặc có kế hoạch thực hiện để xử lý/khắc phục.
- (g) Thúc đẩy việc sử dụng hiệu quả nguyên liệu và tài nguyên trong hoạt động của SeABank và của khách hàng, bao gồm việc sử dụng hàng hóa và vật liệu tái chế được sản xuất trong nước cho các hoạt động/dự án nếu phù hợp, áp dụng các biện pháp tiết kiệm năng lượng và nước nếu khả thi.
- (h) Nỗ lực giảm phát thải khí nhà kính nhằm hạn chế biến đổi khí hậu và đảm bảo SeABank đóng vai trò tích cực trong quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp.
- (i) Duy trì cơ chế giải quyết khiếu nại để nhân viên, khách hàng và các bên liên quan khác có thể phản ánh mối quan ngại hoặc khiếu nại về hiệu quả hoạt động MTXH và việc tuân thủ chính sách MTXH cũng như các yêu cầu về tiêu chuẩn hoạt động MTXH của SeABank, đồng thời xử lý các mối quan ngại/khiếu nại này một cách có hệ thống.
- (j) Đảm bảo cung cấp đủ nguồn lực về nhân sự, tài chính và vật chất để triển khai hiệu quả ESMS của SeABank.
- (k) Xem xét kết quả đánh giá hiệu quả thực thi ESMS hàng năm và chỉ đạo việc thay đổi/cải tiến để đạt hiệu suất phát triển bền vững như định hướng.
- (l) Công khai hiệu quả hoạt động MTXH của SeABank theo các thông lệ quốc tế tốt nhất.

¹ <https://www.ilo.org/global/standards/introduction-to-international-labour-standards/conventions-and-recommendations>

² *Performance Standards on Environmental and Social Sustainability | International Finance Corporation (IFC)*



NGUYÊN TẮC CÔNG BẰNG VÀ HÒA NHẬP

Nguyên tắc này đảm bảo mọi hoạt động của Ngân hàng đều hướng tới sự bình đẳng, không phân biệt đối xử và hỗ trợ sự tham gia toàn diện:

- Đối xử công bằng với khách hàng: Cung cấp các sản phẩm tài chính phù hợp với từng nhóm đối tượng, đảm bảo không có sự thiên vị hoặc phân biệt đối xử.
- Thúc đẩy tài chính toàn diện: Nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho các nhóm dân cư khó khăn, phụ nữ và thanh niên khởi nghiệp.
- Bình đẳng nội bộ: Tạo môi trường làm việc đa dạng và hòa nhập, thúc đẩy bình đẳng giới và hỗ trợ nhân viên phát triển năng lực một cách công bằng.

NGUYÊN TẮC ĐỔI MỚI VÀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Chúng tôi nhận thức rằng sự đổi mới là động lực chính để thúc đẩy phát triển bền vững trong dài hạn. Các cam kết gồm:

- Đầu tư công nghệ xanh: Ứng dụng các công nghệ hiện đại nhằm giảm phát thải khí nhà kính trong hoạt động nội bộ như số hóa quy trình và phát triển ngân hàng không giấy tờ.
- Từng bước xây dựng, chuẩn hóa và vận hành hệ thống thông tin quản lý phục vụ PTBV nhằm thu thập, tổng hợp và cung cấp dữ liệu ESG một cách kịp thời, thống nhất và có thể kiểm chứng.
- Tài chính sáng tạo: Phát triển các sản phẩm tài chính mới như trái phiếu xanh, khoản vay/trái phiếu xã hội, tín dụng năng lượng tái tạo và bảo hiểm rủi ro thiên tai.
- Hợp tác quốc tế: Tham gia các sáng kiến toàn cầu về đổi mới trong lĩnh vực tài chính bền vững để học hỏi và triển khai các mô hình tiên tiến.

NGUYÊN TẮC HÀI HÒA LỢI ÍCH VÀ GIÁ TRỊ DÀI HẠN

Chúng tôi cam kết hài hòa lợi ích giữa cổ đông, khách hàng, cộng đồng và môi trường thông qua các hoạt động kinh doanh mang tính dài hạn:

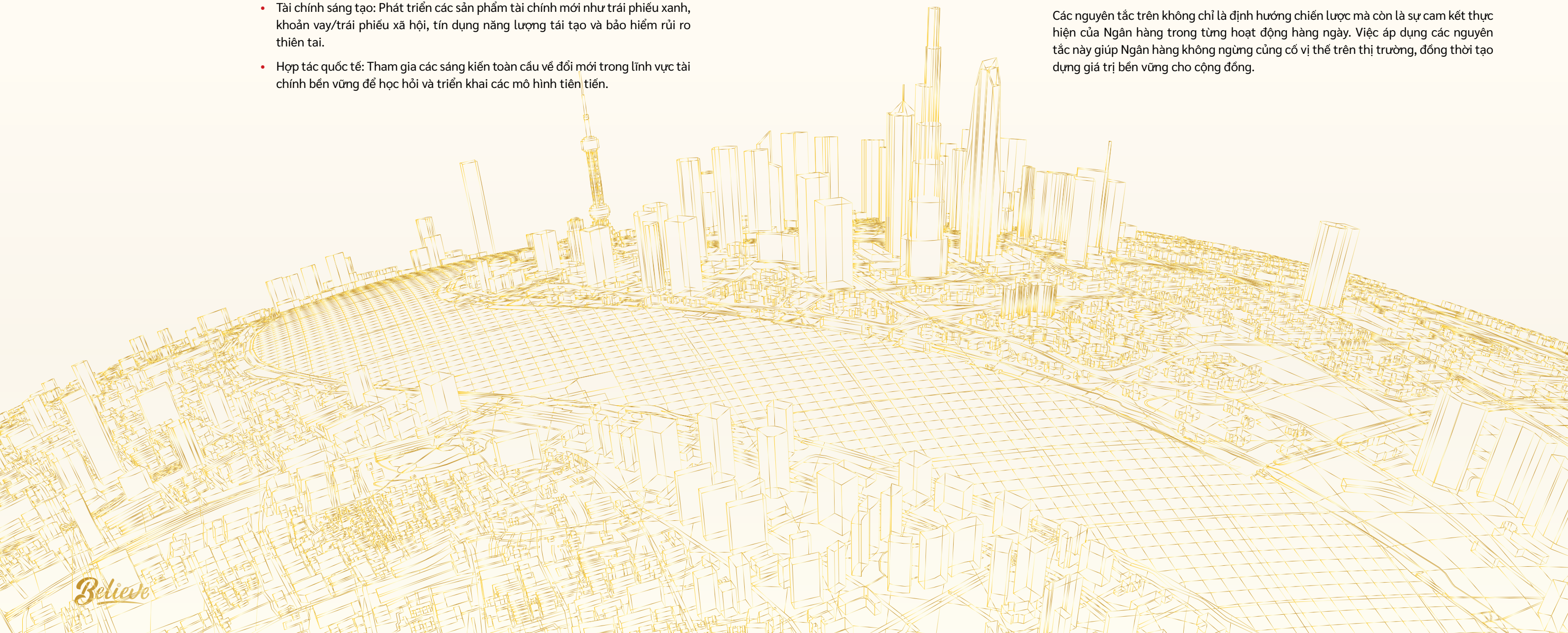
- Tối đa hóa giá trị bền vững thay vì chỉ tập trung vào lợi nhuận ngắn hạn.
- Thúc đẩy các khoản đầu tư trung và dài hạn vào cơ sở hạ tầng xanh, doanh nghiệp bền vững và phát triển cộng đồng.
- Theo dõi và đánh giá tác động của các hoạt động Ngân hàng để đảm bảo không gây tổn hại đến lợi ích lâu dài của xã hội và môi trường.

NGUYÊN TẮC HỢP TÁC VÀ GẮN KẾT CÁC BÊN LIÊN QUAN

Hiểu rằng phát triển bền vững không thể đạt được nếu chỉ hoạt động độc lập, chúng tôi nhấn mạnh sự hợp tác chặt chẽ với các bên liên quan:

- Hợp tác với khách hàng doanh nghiệp để thúc đẩy các dự án và mô hình kinh doanh bền vững.
- Phối hợp với các cơ quan quản lý, tổ chức phi chính phủ và các đối tác tài chính để chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm về ESG.
- Duy trì mối quan hệ dài lâu với cổ đông và nhà đầu tư trên cơ sở minh bạch, tin cậy, cùng hướng tới lợi ích chung và mục tiêu phát triển bền vững.

Các nguyên tắc trên không chỉ là định hướng chiến lược mà còn là sự cam kết thực hiện của Ngân hàng trong từng hoạt động hàng ngày. Việc áp dụng các nguyên tắc này giúp Ngân hàng không ngừng củng cố vị thế trên thị trường, đồng thời tạo dựng giá trị bền vững cho cộng đồng.



CAM KẾT, TẦM NHÌN & MỤC TIÊU CỦA DOANH NGHIỆP THỰC HIỆN TRÁCH NHIỆM PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

TẦM NHÌN DÀI HẠN

Cam kết của SeABank được tích hợp vào chiến lược phát triển dài hạn, hướng tới một hệ sinh thái tài chính bền vững, đóng góp vào sự phát triển thịnh vượng cho thế hệ tương lai.

TUYÊN BỐ VỀ VẤN ĐỀ TẮY XANH (GREENWASHING)



CAM KẾT VỀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Cam kết triển khai hoạt động phát triển bền vững của Ngân hàng không chỉ là một tuyên bố, mà là một lộ trình thực tế với các hành động cụ thể và kết quả đo lường được. Dựa trên các nguyên tắc đã đề ra, SeABank đưa ra các cam kết cụ thể nhằm thúc đẩy phát triển bền vững trong lĩnh vực tài chính, tập trung vào bốn nhóm chính: mục tiêu **toàn cầu**, **khí hậu**, **cộng đồng** và **khách hàng**.

Cam kết với mục tiêu toàn cầu - 17 mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs) do Liên Hợp Quốc đề ra	SeABank cam kết thúc đẩy toàn bộ 17 mục tiêu, tích hợp vào các định hướng, hoạt động ngân hàng: - Kinh doanh bền vững, có trách nhiệm: Tích hợp ESG trong các hoạt động, tăng cường quản trị công ty và rủi ro hiệu quả, đảm bảo tăng trưởng kinh doanh có trách nhiệm và hạn chế tác động môi trường – xã hội. - Phát triển định hướng Ngân hàng xanh: Xanh hóa hoạt động kinh doanh và vận hành trên toàn hàng nhằm tăng trưởng bền vững, giảm thiểu tác động xấu, tạo ra giá trị đối với môi trường - xã hội. - Xây dựng văn hóa tổ chức gắn kết: Hướng đến trở thành Ngân hàng dẫn đầu về văn hóa tổ chức, đảm bảo môi trường làm việc bình đẳng, tôn trọng, mức độ hài lòng và cam kết cao, nâng cao hiệu suất. - Phát triển cộng đồng bền vững trong đa lĩnh vực: Duy trì hoạt động của 4 quỹ từ thiện nội bộ và tiếp tục triển khai các hoạt động ASXH trong đa dạng lĩnh vực như hỗ trợ người nghèo, giáo dục, y tế, bảo vệ môi trường...
Cam kết về khí hậu	- Phát thải ròng bằng 0: Cam kết giảm mức phát thải khí nhà kính trong hoạt động của Ngân hàng, góp phần đạt mức thải ròng bằng 0 của quốc gia vào năm 2050. - Hỗ trợ tài chính xanh: Cung cấp các gói tín dụng xanh với lãi suất ưu đãi nhằm hỗ trợ các dự án giảm phát thải như nhà máy năng lượng tái tạo, tiết kiệm năng lượng và các sáng kiến bảo vệ môi trường. - Chuyển đổi xanh hoạt động nội bộ: Tích cực giảm phát thải carbon trong hoạt động nội bộ, bao gồm số hóa các quy trình giao dịch, giảm thiểu sử dụng giấy, đầu tư vào văn phòng thân thiện môi trường.

Cam kết với cộng đồng	- Thúc đẩy tài chính toàn diện: Cung cấp các sản phẩm tín dụng vi mô và dịch vụ tài chính với chi phí hợp lý cho các nhóm dân cư thu nhập thấp, phụ nữ, các nhóm yếu thế. - Hỗ trợ cộng đồng chịu ảnh hưởng của biến đổi khí hậu: Đồng hành cùng các địa phương bị tác động nặng nề bởi biến đổi khí hậu, cung cấp các khoản vay cho tái thiết và PTBV. - Hoạt động thiện nguyện: Tổ chức các chương trình thiện nguyện trong đa dạng lĩnh vực như xóa đói giảm nghèo, tài trợ khuyến học, sức khỏe cộng đồng...
Cam kết với khách hàng	- Phát triển sản phẩm tài chính xanh: tài trợ xanh dành riêng cho các dự án bền vững, tạo điều kiện để KHCHN và tổ chức tham gia vào quá trình chuyển đổi xanh; tín dụng xanh ưu đãi dành cho doanh nghiệp áp dụng mô hình kinh tế tuần hoàn hoặc công nghệ thân thiện môi trường. - Hỗ trợ tài chính cá nhân xanh: Phát triển các gói vay ưu đãi cho cá nhân mua sắm các sản phẩm thân thiện với môi trường như ô tô điện, hệ thống năng lượng mặt trời cho gia đình, căn hộ có chứng chỉ công trình xanh. - Phát triển sản phẩm tài chính xã hội: tài trợ cho các dự án về giáo dục, y tế, nhà ở cho người thu nhập thấp, các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ... - Tăng cường tư vấn ESG: Cung cấp dịch vụ tư vấn miễn phí cho KHDN về cách tích hợp các yếu tố ESG vào hoạt động kinh doanh, giúp doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn tốt hơn, chuyển đổi xanh và nâng cao khả năng cạnh tranh. - Trải nghiệm dịch vụ bền vững: Đẩy mạnh số hóa các dịch vụ ngân hàng, cung cấp nền tảng giao dịch trực tuyến hiện đại, giúp giảm thiểu tài nguyên và tiết kiệm thời gian cho khách hàng.
Cam kết về nhân quyền và người lao động	- Tôn trọng sự đa dạng, bình đẳng: SeABank xây dựng môi trường làm việc nhân văn, lành mạnh, đề cao nhân quyền, đảm bảo sự tôn trọng, bình đẳng. - Phát triển nhân tài: Cơ hội công bằng, lộ trình đào tạo và thăng tiến rõ ràng nhằm phát triển và giữ chân nhân tài. - Đảm bảo chế độ đãi ngộ, lương thưởng: Được xây dựng dựa trên nhiều yếu tố, bám sát quy định, đảm bảo lợi ích, công bằng.
Cam kết với cổ đông và nhà đầu tư	- Tích hợp các yếu tố ESG trong quản trị: tích hợp các thủ tục quản lý MTXH vào quy trình tín dụng, đảm bảo không tài trợ các giao dịch có rủi ro MTXH cao nhưng không có biện pháp khắc phục, giảm thiểu. - Áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế: áp dụng các khuyến nghị, tiêu chuẩn hoạt động của đối tác chiến lược vào hoạt động. - Minh bạch thông tin: xây dựng cơ chế tiếp nhận, xử lý khiếu nại và công khai các thông tin trên website của SeABank hoặc trên các kênh theo quy định.
Đo lường và báo cáo tiến độ	- Công bố Báo cáo Phát triển Bền vững hàng năm: bao gồm các chỉ số cụ thể như lượng phát thải giảm, số lượng dự án xanh được tài trợ và tỷ lệ danh mục tín dụng xanh. - Tích cực tham gia vào các đánh giá và xếp hạng ESG quốc tế để nâng cao uy tín và cải thiện hiệu quả hoạt động. - Đặt mục tiêu xây dựng chỉ số phát triển bền vững nội bộ: theo dõi đóng góp của từng bộ phận vào chiến lược PTBV tổng thể.

CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

PHƯƠNG PHÁP LUẬN

Việc nhận diện và quản trị các chủ đề trọng yếu giúp SeABank đảm bảo tích hợp phát triển bền vững vào chiến lược kinh doanh, hướng tới tạo lập giá trị dài hạn và nâng cao năng lực cạnh tranh. Phương pháp luận được xây dựng nhằm xác định, phân tích và quản lý các yếu tố kinh tế, quản trị, môi trường và xã hội có ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động của Ngân hàng cũng như các bên liên quan.

Trong năm 2025, SeABank tiếp tục áp dụng các nguyên tắc ngân hàng có trách nhiệm của UNEP FI^(*), kết hợp với khung chuẩn GRI Standards, để định hướng quy trình xác định các chủ đề trọng yếu. Cách tiếp cận này đảm bảo các yếu tố trọng yếu được lựa chọn không chỉ dựa trên mức độ tác động tài chính mà còn phản ánh trách nhiệm của Ngân hàng đối với cộng đồng và môi trường.

Các bước thực hiện	Cách thức SeABank xác định chủ đề trọng yếu
THU THẬP DỮ LIỆU VÀ Ý KIẾN TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN	Tổ chức khảo sát, hội thảo và phỏng vấn với các bên liên quan chính: khách hàng, cổ đông, nhân viên, cộng đồng và cơ quan quản lý. Tổng hợp dữ liệu từ báo cáo nội bộ và kết quả khảo sát, nghiên cứu ngành và tài liệu tham chiếu quốc tế.
PHÂN TÍCH TÁC ĐỘNG	Đánh giá mức độ tác động của từng hoạt động ngân hàng đối với các khía cạnh môi trường, xã hội và kinh tế, bao gồm cả tác động tích cực và tiêu cực.
XÁC ĐỊNH CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU	Sử dụng Ma trận trọng yếu để xếp hạng các chủ đề theo mức độ ảnh hưởng đối với Ngân hàng và các bên liên quan.
ĐẶT MỤC TIÊU VÀ TRIỂN KHAI	Thiết lập các mục tiêu theo nguyên tắc SMART để giải quyết những tác động đáng kể mà SeABank đã xác định và xây dựng các kế hoạch thực hiện hướng đến việc đạt được các mục tiêu trên.
CÔNG BỐ THÔNG TIN VÀ GIÁM SÁT	Tích hợp các chủ đề trọng yếu vào chiến lược kinh doanh và Báo cáo Phát triển bền vững, đồng thời định kỳ rà soát, cập nhật nhằm phản ánh các thay đổi về bối cảnh pháp lý, thị trường và kỳ vọng của các bên liên quan.

(*) Các nguyên tắc UNEP FI và nội dung:

- Nguyên tắc 1 - Tính phù hợp (Alignment): Chiến lược kinh doanh phù hợp với các Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs), Thỏa thuận Paris và các ưu tiên phát triển quốc gia;
- Nguyên tắc 2 - Tác động (Impact): Giảm thiểu tác động tiêu cực và tăng cường tác động tích cực đối với môi trường và xã hội;
- Nguyên tắc 3 - Khách hàng (Clients): Hợp tác với khách hàng nhằm khuyến khích thực hành bền vững và tạo ra thịnh vượng chung;
- Nguyên tắc 4 - Các bên liên quan (Stakeholders): Chủ động tham vấn, đối thoại và hợp tác với các bên liên quan;
- Nguyên tắc 5 - Quản trị và thiết lập mục tiêu (Governance and Target Setting): Thiết lập cơ chế quản trị, chiến lược và mục tiêu nhằm thực hiện các Nguyên tắc Ngân hàng có Trách nhiệm;
- Nguyên tắc 6 - Tính minh bạch và trách nhiệm giải trình (Transparency and Accountability): Công bố thông tin, báo cáo và chịu trách nhiệm về việc thực hiện các cam kết bền vững.



CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

XÁC ĐỊNH CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

Dựa trên phân tích và đánh giá, SeABank đã xác định các chủ đề trọng yếu dựa trên tiêu chí mức độ ảnh hưởng đến Ngân hàng và các bên liên quan, bao gồm:

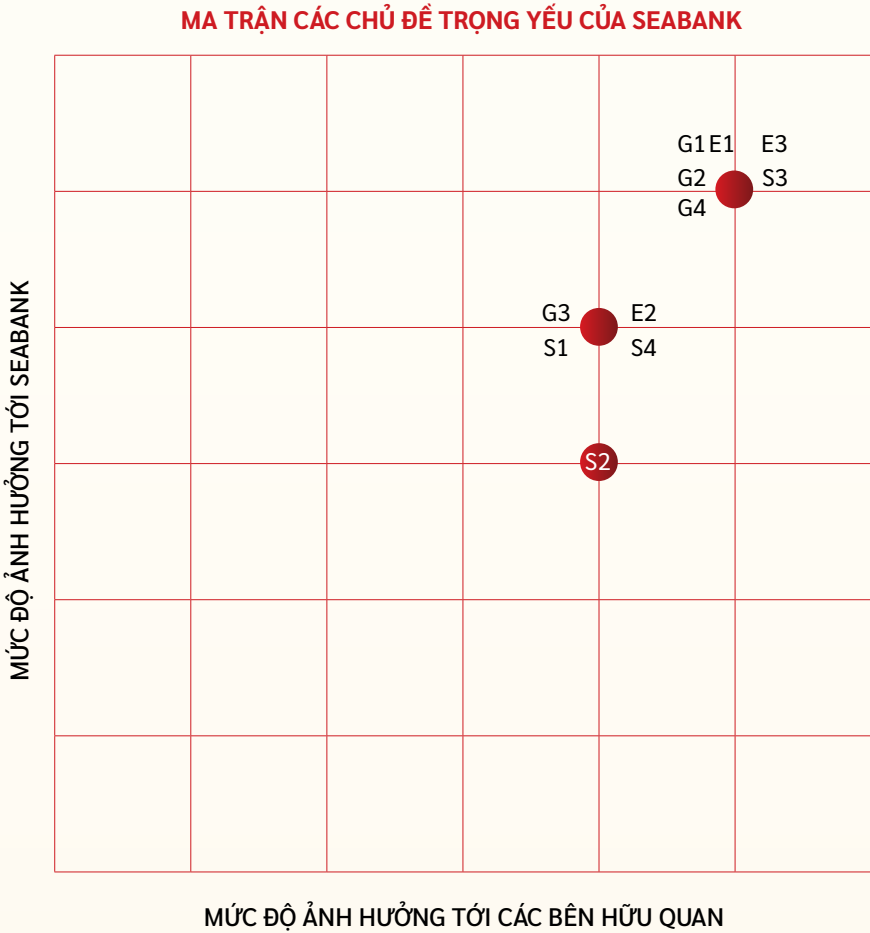
Trụ cột & SDGs	Nguyên tắc Ngân hàng có Trách nhiệm (UNEP FI)	Chủ đề Trọng yếu
E - MÔI TRƯỜNG (ENVIRONMENT) 6 NƯỚC SẠCH VÀ VỆ SINH 7 NĂNG LƯỢNG SẠCH VỚI ĐỊA THẠNH HỢP LÝ 12 TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM 13 HÀNH ĐỘNG VỀ KHÍ HẬU 14 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG BIỂN 15 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG TRÊN ĐẤT LIỀN	Nguyên tắc 2 Nguyên tắc 3 và Nguyên tắc 5 Nguyên tắc 1	E.1. Quản lý rủi ro môi trường, xã hội E.2. Tăng cường giám sát và đánh giá tác động môi trường của ngân hàng E.3. Biến đổi khí hậu và quản lý tác động môi trường
S - XÃ HỘI (SOCIAL) 1 XÓA NGHÈO 3 SỨC KHỎE VÀ CÓ CUỘC SỐNG TỐT 4 GIÁO DỤC CÓ CHẤT LƯỢNG 5 BÌNH ĐẲNG GIỚI 8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ 10 GIẢM BẤT BÌNH ĐẲNG 11 CÁC THÀNH PHỐ VÀ CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG	Nguyên tắc 3 Nguyên tắc 4 Nguyên tắc 2 Nguyên tắc 6	S.1. Sản phẩm cho khách hàng nữ và doanh nghiệp nữ chủ S.2. Khả năng tiếp cận tài chính cho các nhóm khách hàng đa dạng S.3. Đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan S.4. Trách nhiệm với cộng đồng S.1. Sản phẩm cho khách hàng nữ và doanh nghiệp nữ chủ S.2. Nâng cao khả năng tiếp cận tài chính cho các nhóm khách hàng đa dạng S.4. Trách nhiệm đối với cộng đồng S.3. Nhu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan
G - QUẢN TRỊ (GOVERNANCE) 8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ 9 CÔNG NGHIỆP, SÁNG TẠO VÀ PHÁT TRIỂN HẠ TẦNG 16 HÒA BÌNH, CÔNG LÝ VÀ CÁC THỂ CHẾ MẠNH MỀ 17 QUAN HỆ ĐỐI TÁC VỚI CÁC MỤC TIÊU	Nguyên tắc 5 Nguyên tắc 1 Nguyên tắc 4 Nguyên tắc 6	G.1. Tuân thủ pháp lý và chuẩn mực quốc tế G.2. Hiệu suất kinh tế G.4. Minh bạch và trách nhiệm giải trình G.2. Hiệu suất kinh tế G.3. Hiện diện và vị thế của Ngân hàng trên thị trường G.4. Minh bạch và trách nhiệm giải trình G.4. Minh bạch và trách nhiệm giải trình G.1. Tuân thủ pháp lý và chuẩn mực quốc tế

XẾP HẠNG CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

Xếp hạng trên thang điểm 1-5, 5 là điểm cao nhất và trình bày chi tiết hành động:

Chủ đề trọng yếu	Mức độ ảnh hưởng tới các bên hữu quan	Mức độ ảnh hưởng tới SeABank	Chi tiết hành động
E.1. Quản lý rủi ro môi trường, xã hội	5	5	- Tích hợp các tiêu chí MTXH vào quy trình thẩm định tín dụng và đầu tư. - Cập nhật và triển khai hệ thống quản lý rủi ro MTXH (ESMS).
E.2. Tăng cường giám sát và đánh giá tác động môi trường của ngân hàng	4	4	Đánh giá và kiểm soát tác động môi trường trong danh mục tín dụng và hoạt động nội bộ của Ngân hàng.
E.3. Biến đổi khí hậu và quản lý tác động môi trường	5	5	Tăng tỉ trọng tài trợ các dự án giảm thiểu và thích ứng với biến đổi khí hậu.
S.1. Sản phẩm cho khách hàng nữ và doanh nghiệp nữ chủ	4	4	Phát triển và triển khai các sản phẩm tài chính hỗ trợ phụ nữ và các doanh nghiệp nữ chủ, giúp họ tiếp cận nguồn vốn dễ dàng hơn.
S.2. Khả năng tiếp cận tài chính cho các nhóm khách hàng đa dạng	4	3	Phát triển ngân hàng số và sản phẩm tài chính đơn giản, dễ tiếp cận cho nhóm yếu thế.
S.3. Đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan	5	5	- Tăng cường cơ chế tham vấn, khảo sát và hội thảo định kỳ với các nhóm bên liên quan. - Phát triển các sản phẩm phù hợp với nhu cầu của khách hàng và cộng đồng.
S.4. Trách nhiệm với cộng đồng	4	4	Tham gia vào các hoạt động cộng đồng như tài trợ giáo dục, xây dựng hạ tầng và các hoạt động từ thiện.
G.1. Tuân thủ pháp lý và chuẩn mực quốc tế	5	5	Cập nhật và tích hợp các yêu cầu mới về ESG, khí hậu và quản trị vào hệ thống chính sách nội bộ.
G.2. Hiệu suất kinh tế	5	5	- Thiết lập các mục tiêu chiến lược về hiệu suất kinh tế dài hạn và ngắn hạn. - Cân bằng mục tiêu tăng trưởng với quản trị rủi ro và hiệu quả tài chính dài hạn.
G.3. Hiện diện và vị thế của Ngân hàng trên thị trường	4	4	Phát triển mạng lưới số và thương hiệu gắn với hình ảnh ngân hàng bền vững.
G.4. Minh bạch và trách nhiệm giải trình	5	5	- Công bố báo cáo ESG hàng năm theo các tiêu chuẩn quốc tế phù hợp với thực tế của ngân hàng từng thời kì (các tiêu chuẩn IFRS, GRI,...). 100% tuân thủ các chính sách chống tham nhũng và minh bạch tài chính.

MA TRẬN CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU
(Dựa trên bảng Xếp hạng các chủ đề trọng yếu)



BẢNG NHẬN DIỆN RỦI RO VÀ CƠ HỘI TƯƠNG ỨNG VỚI TỪNG CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU THEO 6 NGUYÊN TẮC NGÂN HÀNG CÓ TRÁCH NHIỆM CỦA UNEP FI

Chủ đề trọng yếu	Rủi ro tương ứng	Cơ hội trong từng chủ đề
E.1. Quản lý rủi ro môi trường, xã hội	Gia tăng chi phí tuân thủ và chi phí vận hành do yêu cầu pháp lý và chuẩn mực quốc tế về MTXH ngày càng chặt chẽ.	Nâng cao năng lực quản trị rủi ro MTXH, củng cố uy tín với cơ quan quản lý, nhà đầu tư và đối tác quốc tế; tạo nền tảng cho phát triển tài chính bền vững.
E.2. Tăng cường giám sát và đánh giá tác động môi trường của ngân hàng	Nguy cơ mất uy tín với cơ quan quản lý và đối tác nước ngoài nếu không đảm bảo tiêu chuẩn về môi trường và quản trị danh mục tín dụng.	Cải thiện chất lượng danh mục tín dụng và đầu tư thông qua kiểm soát tốt hơn các rủi ro môi trường; nâng cao khả năng tiếp cận nguồn vốn xanh và vốn ưu đãi.
E.3. Biến đổi khí hậu và quản lý tác động môi trường	Rủi ro vật lý và rủi ro chuyển đổi do biến đổi khí hậu có thể gây gián đoạn hoạt động của khách hàng, ảnh hưởng đến chất lượng tài sản và chuỗi cung ứng.	Mở rộng danh mục tài trợ xanh và các dự án thích ứng với biến đổi khí hậu; nâng cao hiệu quả vận hành thông qua đầu tư công nghệ tiết kiệm năng lượng và quản lý rủi ro khí hậu.
S.1. Sản phẩm cho khách hàng nữ và doanh nghiệp nữ chủ	Hiểu sai nhu cầu và kỳ vọng của các nhóm khách hàng nữ, dẫn đến thiết kế sản phẩm không phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng nữ có thể làm giảm hiệu quả kinh doanh và ảnh hưởng đến hình ảnh thương hiệu.	Gia tăng mức độ gắn kết và hài lòng của khách hàng; phát triển các phân khúc khách hàng tiềm năng thông qua các sản phẩm tài chính phù hợp với từng nhóm phụ nữ.
S.2. Khả năng tiếp cận tài chính cho các nhóm khách hàng đa dạng	Chậm đổi mới sản phẩm tài chính và kênh phân phối dẫn đến mất cơ hội phục vụ nhóm khách hàng tiềm năng.	Mở rộng đối tượng khách hàng, thúc đẩy tài chính toàn diện; cải thiện hình ảnh thương hiệu thông qua các sản phẩm và dịch vụ hướng tới bình đẳng.
S.3. Đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan	Rủi ro tín dụng khi mở rộng đến nhóm khách hàng không ổn định về tài chính, không đi kèm với cơ chế đánh giá và quản trị rủi ro phù hợp.	Tăng cường thiết lập quan hệ với các bên hữu quan; mở rộng thị phần và nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho cộng đồng.
S.4. Trách nhiệm với cộng đồng	Đầu tư không hiệu quả vào các hoạt động cộng đồng hoặc không gắn với chiến lược phát triển bền vững có thể làm lãng phí nguồn lực.	Nâng cao hình ảnh và uy tín thương hiệu thông qua các chương trình xã hội có tác động tích cực, được cộng đồng và cơ quan quản lý ghi nhận.
G.1. Tuân thủ pháp lý và chuẩn mực quốc tế	Chi phí cao trong việc triển khai các sản phẩm tài chính xanh và điều chỉnh hệ thống để đáp ứng các yêu cầu mới về quản trị, công bố thông tin và tài chính bền vững.	Tạo lợi thế cạnh tranh nhờ thích ứng sớm với các chuẩn mực pháp lý; phát triển các sản phẩm tài chính xanh và thu hút nhà đầu tư định hướng ESG.
G.2. Hiệu suất kinh tế	Hiệu suất thấp hơn kỳ vọng, gây mất niềm tin từ cổ đông và ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn.	Tối ưu hóa chi phí và nâng cao hiệu quả vận hành; củng cố nền tảng tài chính cho tăng trưởng dài hạn.
G.3. Hiện diện và vị thế của Ngân hàng trên thị trường	Cạnh tranh từ các ngân hàng và tổ chức tài chính khác ảnh hưởng đến thị phần.	Tăng cường nhận diện thương hiệu và vị thế thị trường thông qua chiến lược mở rộng có chọn lọc và gắn với định hướng bền vững.



Chủ đề trọng yếu	Rủi ro tương ứng	Cơ hội trong từng chủ đề
G.4. Minh bạch và trách nhiệm giải trình	Không theo kịp các yêu cầu mới về công bố thông tin và quản trị có thể dẫn đến rủi ro tuân thủ và suy giảm niềm tin của nhà đầu tư.	Nâng cao mức độ minh bạch và trách nhiệm giải trình; tạo dựng niềm tin với cổ đông, nhà đầu tư và cơ quan quản lý, qua đó củng cố lợi thế cạnh tranh dài hạn.

 THỰC TẾ CÁC HOẠT ĐỘNG ĐÃ TRIỂN KHAI TẠI SEABANK TRÊN CƠ SỞ THAM CHIẾU CÁC NGUYÊN TẮC NGÂN HÀNG CÓ TRÁCH NHIỆM (UNEP FI)

Các nguyên tắc UNEP FI	Hoạt động thực tế tại SeABank
NGUYÊN TẮC I: TÍNH PHÙ HỢP	- Tích hợp mục tiêu ESG vào chiến lược kinh doanh và các quyết định kinh doanh trọng tâm, định hướng tăng trưởng tín dụng xanh, tín dụng xã hội. - Xác định các lĩnh vực có ảnh hưởng tích cực và tiêu cực nhất đến xã hội, môi trường và kinh tế. - Thiết lập và công bố các mục tiêu PTBV gắn với tăng trưởng tín dụng xanh, tín dụng xã hội và quản lý rủi ro MTXH.
NGUYÊN TẮC II: TÁC ĐỘNG	- Xác định, đánh giá và công bố minh bạch về các dự án có rủi ro MTXH cao mà SeABank tài trợ; công bố cơ chế tiếp nhận và xử lý khiếu nại về MTXH trên website của SeABank. - Cam kết các đánh giá rủi ro và cơ hội liên quan tới bền vững hướng tới tương lai ở cấp độ chiến lược, danh mục và giao dịch. - Tích hợp đánh giá rủi ro khí hậu và phát thải vào hoạt động quản lý danh mục tín dụng xanh.
NGUYÊN TẮC III: KHÁCH HÀNG	- Phát triển các sản phẩm tài chính xanh (trái phiếu xanh, tín dụng xanh, tài trợ năng lượng tái tạo, công trình xanh...) và dịch vụ mới, đồng thời xây dựng chương trình ưu đãi và điều kiện hợp đồng liên quan tới bền vững. - Khuyến khích khách hàng và đối tác lựa chọn các hoạt động, mô hình kinh doanh bền vững.
NGUYÊN TẮC IV: CÁC BÊN HỮU QUAN	- Xác định các bên hữu quan chủ chốt, đặc biệt chú trọng tới các bên chịu ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp bởi các thông lệ kinh doanh và quyết định của Ngân hàng. - Tham gia, lắng nghe và tư vấn các vấn đề quan trọng trong chiến lược và thông lệ kinh doanh của Ngân hàng; tạo quan hệ đối tác cho phép Ngân hàng có thể đạt được nhiều hơn. - Tăng cường đối thoại với đối tác quốc tế (IFC, AIIB, DFC, Norfund, Proparco, ADB...) về tiêu chuẩn MTXH và khí hậu. - Gắn kết sự tham gia với các nhà quản lý, các nhà hoạch định chính sách với mục tiêu của bộ Nguyên tắc này và ủng hộ các chính sách bền vững.
NGUYÊN TẮC V: QUẢN TRỊ VÀ THIẾT LẬP MỤC TIÊU	- Thiết lập cơ cấu quản trị ESG/ESMS với sự giám sát của HĐQT và UBQLRR. - Ban hành chính sách MTXH, danh sách loại trừ và quy trình đánh giá rủi ro MTXH cập nhật trong hoạt động tín dụng. - Chủ động truyền thông có sự tham gia của các cấp cao nhất và tích hợp hiệu quả hoạt động liên quan đến các mục tiêu bền vững của Ngân hàng và lãnh đạo Ngân hàng có trách nhiệm vào các đánh giá hiệu quả hoạt động, chế độ đãi ngộ và quyết định thăng tiến.
NGUYÊN TẮC VI: TÍNH MINH BẠCH VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH	- Công bố thông tin và báo cáo định kỳ cho các cơ quan quản lý tuân thủ theo các quy định pháp luật hiện hành tại Việt Nam. - Báo cáo định kỳ cho các đối tác quốc tế (IFC, AIIB, Norfund,...) đối với công tác quản lý rủi ro MTXH.

QUẢN TRỊ CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN

TÍCH HỢP CHIẾN LƯỢC

- Các chủ đề trọng yếu được lồng ghép vào chiến lược PTBV và kế hoạch kinh doanh dài hạn của SeABank.
- SeABank cụ thể hóa từng chủ đề thành các chương trình hành động như thúc đẩy tín dụng xanh, tín dụng xã hội, quản lý rủi ro môi trường - xã hội trong hoạt động tín dụng, số hóa quy trình và hỗ trợ cộng đồng.

XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH VÀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ

- Chính sách MTXH:** Áp dụng tiêu chí môi trường - xã hội trong toàn bộ quy trình quản lý tín dụng và đầu tư, đảm bảo các hoạt động tài trợ không gây hại đến môi trường hoặc xã hội.
- Hệ thống ESMS:** Đánh giá và quản lý rủi ro môi trường - xã hội đối với tất cả các dự án vay vốn và đầu tư, các hoạt động cấp tín dụng của SeABank và các công ty con.
- Hệ thống quản trị:** Nhất quán hướng đến mục tiêu bền vững từ cấp HĐQT đến BTGD và các cấp thực thi.
- Bảo mật thông tin:** Ban hành quy chế bảo mật, phân quyền truy cập chặt chẽ để đảm bảo an toàn dữ liệu khách hàng.

GIÁM SÁT VÀ BÁO CÁO

- Sử dụng chỉ số đo lường rõ ràng cho từng chủ đề:** Tỷ lệ tín dụng xanh, mức giảm phát thải khí nhà kính từ các hoạt động nội bộ, hỗ trợ tài chính cho khách hàng nữ tại các địa phương, doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ và doanh nghiệp nhỏ/siêu nhỏ, số lượng/tác động chương trình cộng đồng triển khai...
- Minh bạch thông tin:** Công bố Báo cáo Phát triển bền vững định kỳ, công bố thông tin minh bạch liên quan tới môi trường - xã hội.
- Hoàn thiện bộ chỉ số ESG:** Từng bước xây dựng và chuẩn hóa bộ chỉ số ESG làm cơ sở cho việc giám sát kết quả thực hiện chiến lược PTBV. Bộ chỉ số được rà soát, cập nhật định kỳ nhằm bảo đảm phản ánh đầy đủ các cam kết phát triển bền vững, phù hợp với bối cảnh hoạt động, yêu cầu QTRR cũng như các thông lệ quốc tế. Đây là nền tảng quan trọng để đo lường hiệu quả, đánh giá xu hướng cải thiện và hỗ trợ ra quyết định trong toàn hệ thống.

ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN

- Đổi mới công nghệ:** Đầu tư vào hệ thống quản trị ESG và các công cụ đo lường hiện đại để nâng cao hiệu quả quản lý.
- Tăng cường hợp tác quốc tế:** Tham gia các sáng kiến toàn cầu như Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ), Just Energy Transition Partnership (JETP) để cập nhật xu hướng và nâng cao chuẩn mực quản lý.
- Đào tạo nội bộ:** Đưa ESG vào chương trình đào tạo nhân viên và ban lãnh đạo, đảm bảo sự đồng nhất trong triển khai các chiến lược bền vững.



ĐỊNH HƯỚNG, MỤC TIÊU VÀ CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

TRỌNG TÂM CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NĂM 2025

1. TÍNH PHÙ HỢP

- Tích hợp PTBV vào mọi khía cạnh hoạt động kinh doanh.
- Tiếp tục đồng hành cùng Chính phủ Việt Nam trong mục tiêu đạt net-zero vào năm 2050, đặc biệt trong lĩnh vực tài chính xanh.

2. TÁC ĐỘNG

- Tích hợp quản lý rủi ro MTXH trong kinh doanh:** Cải tiến hệ thống ESMS để nâng cao khả năng sàng lọc, đánh giá rủi ro MTXH của các dự án, phương án khi đầu tư hoặc cấp tín dụng. Đảm bảo không tài trợ cho các dự án gây tác động tiêu cực đến môi trường hoặc cộng đồng.
- Số hóa và cải thiện hiệu quả vận hành:** Hoàn thiện số hóa, tăng cường các giải pháp ngân hàng số nhằm tiết kiệm tài nguyên (giấy, nhiên liệu, điện năng). Ra mắt ứng dụng di động thế hệ mới, giúp khách hàng giao dịch nhanh chóng, giảm thiểu tác động môi trường.
- Quản lý tài nguyên và chất thải:** Giảm lượng chất thải rắn từ các hoạt động của Ngân hàng so với năm 2024. Tăng cường sử dụng nguyên liệu xanh và tiết kiệm năng lượng tại các văn phòng, trụ sở chi nhánh hiện có và mới mở.

3. KHÁCH HÀNG

- Tiếp tục cải tiến các sản phẩm, quy trình để gia tăng giá trị và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.
- Tăng trưởng tín dụng xanh, sạch, hướng đến sự PTBV cho Ngân hàng và cộng đồng: Tập trung vào các dự án năng lượng tái tạo; dự án/sản phẩm thuộc Danh mục phân loại xanh theo Quyết định số 21/2025/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.
- Giảm dần dư nợ cho vay đối với các ngành có nguy cơ gây ô nhiễm qua từng năm, tiêu biểu như: khai khoáng giảm từ 2,1% năm 2022 xuống lần lượt 1,4% và 1,3% năm 2023, 2024.
- Các giải pháp tài chính cho khách hàng nữ như: sản phẩm tài chính dành cho doanh nghiệp nữ chủ, phụ nữ khởi nghiệp, sản phẩm cho vay khách hàng nữ thông qua Hội Liên hiệp Phụ nữ các địa bàn.
- Tín dụng cho người thu nhập thấp: sửa đổi một số sản phẩm cho vay để mở rộng đến đối tượng khách hàng có thu nhập thấp.

4. CÁC BÊN HỮU QUAN

- Tăng cường gắn kết: Thực hiện các hội nghị khách hàng và đối thoại định kỳ để hiểu rõ hơn mong muốn của các bên liên quan.
- Hoạt động cộng đồng: Tổ chức giải chạy gây quỹ cho các hoạt động cộng đồng, thực hiện các hoạt động xã hội ý nghĩa thông qua 4 quỹ từ thiện nội bộ.
- Dự án cây xanh: Tham gia trồng trên 670.000 cây xanh trong năm 2025, hoàn thành sớm mục tiêu trồng 1 triệu cây xanh để bảo vệ môi trường.
- Hỗ trợ chuỗi cung ứng: Phát triển các sản phẩm tài trợ chuỗi cung ứng, tạo điều kiện cấp tín dụng cho các nhà cung cấp nhỏ lẻ.
- Xây dựng môi trường làm việc: Môi trường làm việc an toàn, công bằng với chính sách phúc lợi toàn diện, khuyến khích sự sáng tạo và gắn bó lâu dài của nhân viên.

5. QUẢN TRỊ VÀ THIẾT LẬP MỤC TIÊU

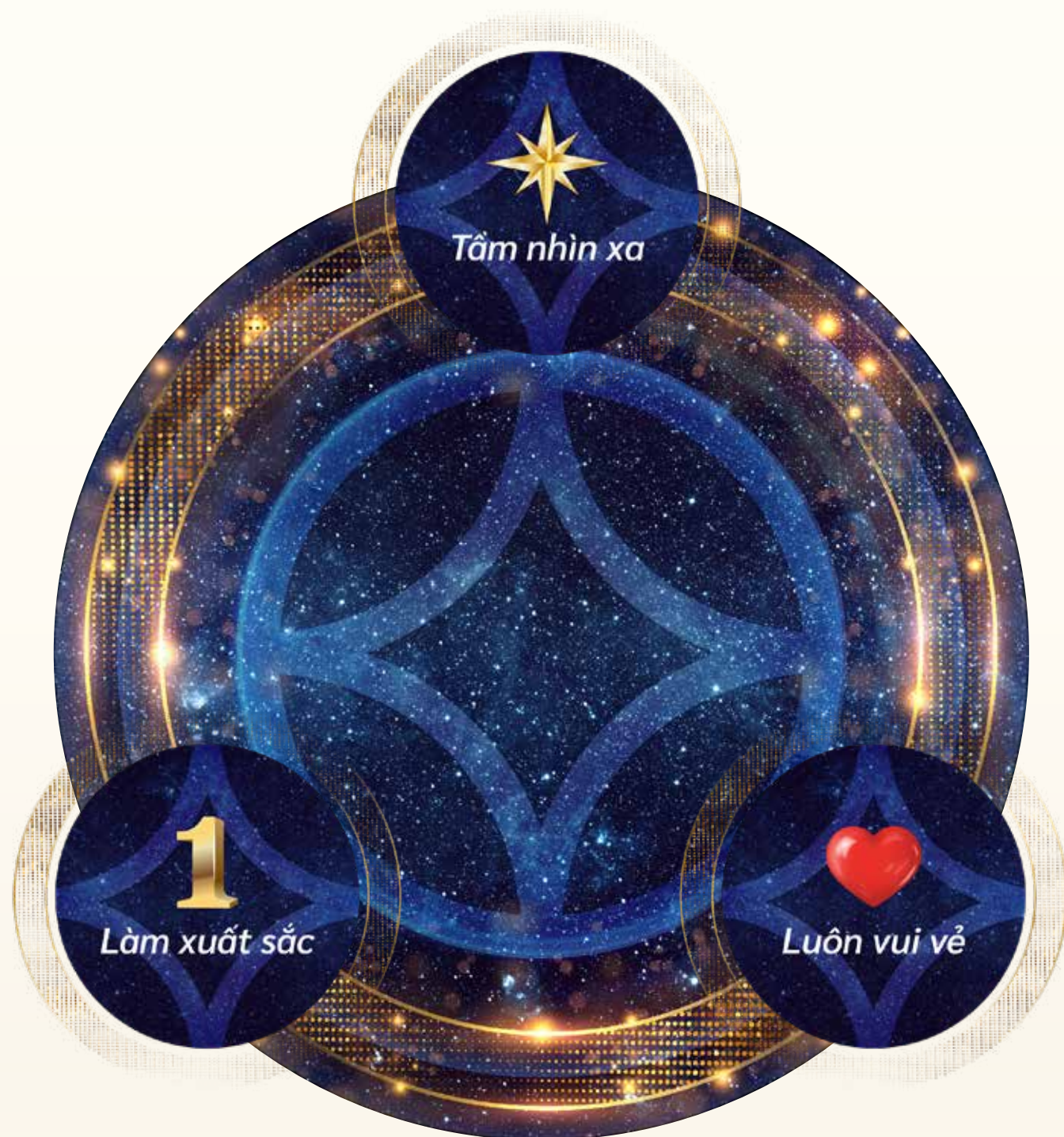
- Chiến lược giai đoạn 2026 - 2030: Định hướng ngân hàng thành một tổ chức tài chính bền vững hàng đầu, gắn với các mục tiêu của quốc gia về môi trường xã hội.
- Nâng cao hiệu quả quản trị: Sử dụng công nghệ để quản lý rủi ro tín dụng, đảm bảo chỉ số an toàn vốn (CAR) duy trì trên 12%.

6. TÍNH MINH BẠCH VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH

- Công khai thông tin: Cập nhật các báo cáo ESG theo chuẩn quốc tế (GRI, TCFD), đảm bảo thông tin được công khai minh bạch và kịp thời.
- Đào tạo nội bộ: Tổ chức khóa đào tạo “Hướng dẫn quy trình quy định đánh giá rủi ro môi trường xã hội và ESG” cho hơn 400 cán bộ bán và cán bộ quản lý mảng KHDN trên toàn hệ thống.

ĐỊNH HƯỚNG CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU TRIỂN KHAI PTBV

 **CHIẾN LƯỢC DÀI HẠN - PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TOÀN DIỆN DỰA TRÊN GIÁ TRỊ CỐT LÕI:**



Mở rộng phát triển bền vững phục vụ cộng đồng. Kết nối và mang giá trị cốt lõi cho khách hàng, các bên liên quan, cộng đồng và xã hội

Hoạt động kinh doanh bền vững, có trách nhiệm:

- Hoạt động có trách nhiệm dựa trên 17 mục tiêu phát triển bền vững (SDGs) của Liên Hợp Quốc, tiên phong thực hiện và lan tỏa các giá trị tới các bên liên quan.
- Tích hợp các tiêu chí ESG vào chiến lược kinh doanh, hướng tới phát triển bền vững và hỗ trợ mục tiêu quốc gia về net-zero vào năm 2050, phù hợp với cam kết của Thủ tướng Chính phủ tại Hội nghị các Bên tham gia Công ước Khung của Liên Hợp Quốc về Biến đổi khí hậu lần thứ 26 (COP26).
- Tăng trưởng bền vững về quy mô, sản phẩm, dịch vụ để mang lại nhiều giá trị thiết thực, lợi ích cho các bên liên quan.

Gắn kết trách nhiệm của Ngân hàng, các cá nhân, tổ chức, khách hàng, và toàn bộ các bên liên quan vì một cộng đồng thịnh vượng, bền vững:

- Trở thành ngân hàng tiên phong trong tài chính xanh - tài chính toàn diện, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bền vững và nâng cao chất lượng cuộc sống cộng đồng.
- Duy trì hoạt động của 4 quỹ từ thiện nội bộ, tích cực tổ chức các hoạt động an sinh - môi trường xã hội, tham gia hoạt động an sinh - môi trường xã hội của các cơ quan nhà nước, tổ chức/hiệp hội, đối tác.
- Không ngừng đổi mới, đóng góp ý tưởng và triển khai hiệu quả các hoạt động kinh doanh, hoạt động an sinh - môi trường xã hội để phục vụ cộng đồng.



Khát vọng cống hiến và khẳng định giá trị, chinh phục thành công. Luôn minh bạch để xứng đáng với nghề nghiệp trong mắt khách hàng

Củng cố nguồn lực nội tại, đảm bảo hoàn thành các mục tiêu đề ra:

- Lan tỏa tinh thần vươn lên, khát vọng cống hiến vì Ngân hàng, vì cộng đồng trong mỗi CBNV, qua đó tạo nguồn sức mạnh nội tại mạnh mẽ, đưa tập thể vươn lên chinh phục thành công.
- Xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao, sẵn sàng đáp ứng các mục tiêu và chiến lược.

Hoạt động minh bạch, hiệu quả vì niềm tin và lợi ích của đối tác, khách hàng, nhà đầu tư và các bên liên quan:

- Đảm bảo công bố thông tin đầy đủ, kịp thời theo quy định của pháp luật và thông lệ tốt về quản trị công ty. Thông tin đầy đủ, chính xác, rõ ràng, nhanh, kịp thời, hiệu quả dưới nhiều hình thức, theo hướng thân thiện đối với người đọc, đáp ứng đa dạng các nhu cầu của các bên liên quan.
- Không tham ô, tư lợi cá nhân. Đẩy mạnh hoạt động phòng chống rửa tiền, chống tham nhũng. Tuân thủ quy định, nguyên tắc và chuẩn mực khi tương tác với các bên liên quan.
- Nâng cao hiệu quả quản trị công ty và quản trị rủi ro theo quy định của pháp luật; áp dụng các thông lệ tốt của quốc tế.



Tinh thần làm việc nhiệt huyết, tận tâm, vì niềm tin, quyền lợi và hạnh phúc của khách hàng, các bên liên quan và cộng đồng

Xác định mục đích hoạt động “mang niềm vui cho cuộc sống mọi người” làm định hướng cho mọi hoạt động:

- Đối với CBNV: Đảm bảo quyền lợi xứng đáng và môi trường lý tưởng để phát huy tối đa khả năng, gia tăng gắn kết và hài lòng.

- Đối với khách hàng: Mang đến sự hài lòng và dịch vụ khác biệt, đặt trải nghiệm và lợi ích khách hàng là cốt lõi của hoạt động, không ngừng tự hoàn thiện và phát triển để đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng.
- Đối với cổ đông, đối tác và các bên liên quan: Không ngừng cải thiện trên mọi phương diện để đảm bảo lợi ích, quyền lợi tối đa.

MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG DỰA TRÊN 03 TRỤ CỘT ESG GIAI ĐOẠN 2026-2030:

Các mục tiêu này được cập nhật dựa trên Chiến lược Phát triển bền vững của SeABank đến năm 2030 và có sự thay đổi so với các mục tiêu của giai đoạn 2021-2025 được nêu tại Báo cáo năm 2024.

Trụ cột chiến lược	Mục tiêu	Định hướng triển khai
MÔI TRƯỜNG (Environmental) 6 NƯỚC SẠCH VÀ VỆ SINH 7 NĂNG LƯỢNG SẠCH VÀ GIẢ THÀNH HỢP LÝ 12 TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM 13 HÀNH ĐỘNG VỀ KHÍ HẬU 14 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG BIẾN 15 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG TRÊN BẤT LIÊN	- Nâng tỷ trọng tín dụng xanh trong tổng danh mục tín dụng lên 5% vào năm 2030. - Giảm phát thải khí nhà kính từ các hoạt động nội bộ 10% vào năm 2030 (so với năm 2025). - Tích hợp các tiêu chí quản lý rủi ro môi trường và xã hội vào hoạt động kinh doanh và quản lý rủi ro tín dụng.	Thúc đẩy tín dụng xanh cho các dự án thuộc danh mục phân loại xanh theo QĐ số 21/2025/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về quy định tiêu chí môi trường và việc xác nhận dự án đầu tư thuộc danh mục phân loại xanh, hoặc cho các lĩnh vực được các tổ chức quốc tế công nhận là xanh, bao gồm: công trình xanh, năng lượng tái tạo, hiệu quả năng lượng, xe điện (EV)/trạm sạc EV, thủy sản, hóa chất và nhựa thân thiện với đại dương, du lịch bền vững, nông nghiệp thông minh... Tối ưu hoạt động vận hành: Ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số nhằm giảm giao dịch giấy tờ, hướng tới mục tiêu giảm 30% lượng tiêu thụ giấy trong các giao dịch vào năm 2030. Tiết kiệm năng lượng và sử dụng tài nguyên hiệu quả: thực hiện các biện pháp tiết kiệm điện/nước, giảm thiểu rác thải và xử lý rác thải, sử dụng tài nguyên hiệu quả trong hoạt động hàng ngày của ngân hàng. Quản lý rủi ro môi trường: Áp dụng Sổ tay đánh giá rủi ro môi trường và xã hội cho các ngành kinh tế trong hoạt động cấp tín dụng, theo hướng dẫn của NHNN và/hoặc các tiêu chuẩn về quản lý rủi ro môi trường - xã hội của các đối tác quốc tế. Chính sách tín dụng có trách nhiệm: Không cấp vốn cho các dự án có rủi ro cao, các ngành nghề/lĩnh vực có khả năng gây nguy hại đến môi trường và xã hội thuộc danh sách loại trừ của SeABank. Đánh giá rủi ro liên quan đến môi trường - xã hội đối với các giao dịch tín dụng và đầu tư nhằm đạt được hiệu quả bền vững lâu dài tốt nhất và - xã hội. Chuỗi cung ứng bền vững: Ưu tiên hợp tác với các đối tác, nhà cung cấp có hoạt động xanh - bền vững; thúc đẩy việc sử dụng hiệu quả nguyên liệu và tài nguyên trong hoạt động của khách hàng và chuỗi cung ứng của khách hàng.
XÃ HỘI (Social) 1 XÓA NGHÈO 3 SỨC KHỎE VÀ CÓ CUỘC SỐNG TỐT 4 GIÁO DỤC CÓ CHẤT LƯỢNG	- Hỗ trợ tài chính cho 100.000 khách hàng là: phụ nữ tại các địa phương, doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ, doanh nghiệp nhỏ/siêu nhỏ vào năm 2030. - Đạt tỷ lệ 40% lãnh đạo nữ vào năm 2030.	Đối với các nhóm khách hàng mục tiêu: - Đẩy mạnh chính sách cho vay ưu đãi đối với hội viên Hội Liên hiệp phụ nữ tại các địa phương, tạo điều kiện cho phụ nữ tại các địa phương xây dựng kinh tế gia đình bền vững. - Triển khai các chương trình hỗ trợ về vốn vay đi kèm trang bị kỹ năng quản trị và kiến thức kinh doanh cho các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ. - Triển khai các chương trình cho vay lĩnh vực giáo dục, y tế, nhà ở xã hội... phù hợp với Khung Tài chính xã hội theo tư vấn/tiêu chuẩn của các đối tác quốc tế. - Thực hiện các chiến dịch an sinh - môi trường xã hội... với ý nghĩa thiết thực, góp phần giải quyết các vấn đề về giáo dục, y tế, xóa đói giảm nghèo giai đoạn 2025 - 2030.

Trụ cột chiến lược	Mục tiêu	Định hướng triển khai
XÃ HỘI (Social) 5 BÌNH ĐẲNG GIỚI 8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ 10 GIẢM BẤT BÌNH ĐẲNG 11 CÁC THÀNH PHỐ VÀ CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG		Đối với CBNV: - Đào tạo CBNV theo định hướng đa dạng, công bằng và hòa nhập. Xây dựng lộ trình nghề nghiệp và phát triển năng lực phù hợp để phát huy tối đa tiềm năng CBNV. - Đảm bảo môi trường làm việc an toàn và bình đẳng, thúc đẩy trao quyền cho nữ và khuyến khích CBNV nữ thể hiện năng lực tại các vị trí quan trọng.
QUẢN TRỊ (Governance) 8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ 9 CÔNG NGHIỆP, SÁNG TẠO VÀ PHÁT TRIỂN HẠ TẦNG 16 HÒA BÌNH, CÔNG LÝ VÀ CÁC THỂ CHẾ MẠNH MẸ 17 QUAN HỆ ĐỐI TÁC VỚI CÁC MỤC TIÊU	- Công bố báo cáo ESG hàng năm theo các tiêu chuẩn quốc tế phù hợp với thực tế của ngân hàng từng thời kì (IFRS, GRI...). 100% tuân thủ các chính sách chống tham nhũng và minh bạch tài chính.	Tăng cường giám sát, chuẩn hóa ESG theo hệ thống: (i) Thành lập Ủy ban ESG trực thuộc HĐQT để giám sát chiến lược ESG từ năm 2026; (ii) Xây dựng hệ thống dữ liệu ESG để theo dõi và báo cáo các chỉ số môi trường, xã hội, và quản trị; (iii) Tăng cường đào tạo về đánh giá rủi ro ESG, đảm bảo mọi khoản vay/đầu tư được thẩm định theo các tiêu chí bền vững; (iv) Áp dụng các quy tắc đạo đức kinh doanh, bao gồm chính sách chống tham nhũng và bảo vệ quyền lợi khách hàng. Quản trị minh bạch: (i) Thực hiện các chuẩn mực, thông lệ tốt về quản trị công ty theo Bộ quy tắc quản trị công ty của Việt Nam (VNCG) - VNCG50 và hướng đến các chuẩn mực, thông lệ tốt về quản trị công ty của quốc tế như Bộ quy tắc quản trị công ty của Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD) - OECD/G20, các khuyến nghị của các tổ chức tài chính quốc tế như IFC, DFC...; (ii) Công bố thông tin đầy đủ, kịp thời theo quy định của pháp luật và cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, hướng tới công bố thông tin toàn bộ bằng song ngữ tiếng Anh - Việt; (iii) tránh xung đột lợi ích; (iv) chống tham nhũng và phòng chống rửa tiền (PCRT). Kiểm soát nội bộ đồng bộ, thống nhất, hiệu quả: - Chuẩn mực hóa theo chuẩn quốc tế về kiểm soát nội bộ COSO, trong đó tập trung: (i) Xây dựng hệ thống quy định, quy trình nhất quán, đồng bộ, hiệu quả và tinh gọn, tuân thủ quy định của pháp luật; (ii) Xây dựng khung quản lý rủi ro toàn diện, bao gồm rủi ro tín dụng, rủi ro hoạt động, rủi ro môi trường...; (iii) Hệ thống phòng thủ 03 tuyến; (iv) Xây dựng văn hóa tuân thủ, đạo đức.

KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG VÀ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

KẾ HOẠCH NGẮN HẠN (2025-2026):

Kế hoạch	Chi tiết triển khai
Tập trung vào hiệu quả vận hành	- Duy trì tỷ lệ khoản vay KHDN được sàng lọc, đánh giá rủi ro MTXH tại SeABank ở mức 100%. - Đánh giá hiệu quả của ESMS mới và cải tiến nếu cần thiết, đảm bảo đánh giá được rủi ro MTXH của những dự án phức tạp, tiềm ẩn rủi ro MTXH cao và thuê chuyên gia độc lập hỗ trợ đánh giá trong những trường hợp cần thiết. - Tăng trưởng tín dụng xanh với mục tiêu tăng lên mức 5% tổng dư nợ tín dụng vào năm 2030.
Phát triển nguồn nhân lực sẵn sàng đáp ứng các mục tiêu	- Xây dựng môi trường làm việc tôn trọng, gắn kết, bình đẳng. - Chú trọng đào tạo, chế độ đãi ngộ cho CBNV nhằm phát triển, thu hút và giữ chân nhân tài. - Trở thành Ngân hàng dẫn đầu về Văn hóa tổ chức, nâng cao tinh thần gắn kết và hiệu suất của CBNV.
Phát triển cộng đồng thịnh vượng, hạnh phúc	- Tiếp tục triển khai các dự án giáo dục: duy trì hoạt động Quỹ SeADreams, với hai hoạt động chính là thực hiện các hoạt động thiện nguyện tại nhiều tỉnh/thành trên cả nước và gây quỹ ủng hộ cho Quỹ bảo vệ môi trường SeAGreen & Quỹ học bổng SeADreams. - Tiếp tục công tác xóa đói giảm nghèo: tập trung xóa nhà tạm nhà dột nát, trao tặng nhà và hỗ trợ người nghèo theo các chương trình của Chính phủ. - Tiếp tục các dự án vì môi trường: Quỹ SeAGreen tiếp tục các chương trình nâng cao tinh thần bảo vệ môi trường; tham gia các hoạt động trồng cây xanh với mục tiêu trồng 1 triệu cây xanh trước năm 2030.
Hỗ trợ nhóm khách hàng yếu thế	- Hỗ trợ và nâng cao khả năng tiếp cận tài chính cho doanh nghiệp nữ chủ, khách hàng nữ, khách hàng yếu thế. Đặc biệt, nâng cao năng lực và hỗ trợ phi tài chính thông qua hoạt động Câu lạc bộ SeAPower (số lượng doanh nghiệp nữ chủ năm 2025 tăng 150%, dư nợ tín dụng tăng trưởng 120%). - Xây dựng thương hiệu SeABank trở thành “điểm đến tin cậy của doanh nghiệp nữ chủ”, bước đầu được vinh danh tại giải thưởng danh giá của UN Women ở hạng mục “Bình đẳng giới tại thị trường”.
Nâng cao quản trị minh bạch, bền vững	- Triển khai các khóa đào tạo ESG, nâng cao nhận thức cho toàn bộ nhân viên. Năm 2025, SeABank đã tổ chức khóa “Hướng dẫn quy trình quy định đánh giá rủi ro môi trường xã hội và ESG” cho hơn 400 cán bộ bán và cán bộ quản lý mảng KHDN trên toàn hệ thống. - Tăng cường áp dụng các chuẩn quốc tế vào triển khai báo cáo.

KẾ HOẠCH TRUNG HẠN TỚI 2030:



CHUYỂN ĐỔI BỀN VỮNG

- Đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh gắn với ESG, đạt mục tiêu giảm 10% vào năm 2030 (so với năm 2025) lượng CO₂ phát thải từ hoạt động nội bộ.
- Xây dựng một ngân hàng carbon thấp, đóng vai trò trung tâm trong hệ sinh thái tài chính xanh của Việt Nam.
- Hỗ trợ tài chính cho 100.000 khách hàng là phụ nữ tại các địa phương, khách hàng là doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ và doanh nghiệp nhỏ/siêu nhỏ vào năm 2030.

ĐỔI MỚI SÁNG TẠO

- Ứng dụng AI và phân tích dữ liệu lớn vào việc quản lý rủi ro, tối ưu hóa vận hành và nâng cao trải nghiệm khách hàng.
- Từng bước xây dựng, chuẩn hóa và vận hành hệ thống thông tin quản lý phục vụ PTBV nhằm thu thập, tổng hợp và cung cấp dữ liệu ESG một cách kịp thời, thống nhất và có thể kiểm chứng.

KHẸNG ĐỊNH VỊ THẾ

- Đưa Ngân hàng vào Top 5 Ngân hàng dẫn đầu trong đổi mới và tài chính xanh.
- Kế hoạch triển khai PTBV tập trung hơn vào: tăng trưởng tín dụng xanh, tín dụng xã hội - quản trị minh bạch - phát triển cộng đồng. Đây không chỉ là cam kết mà còn là chiến lược dài hạn để Ngân hàng khẳng định vị thế trong ngành tài chính bền vững tại Việt Nam và khu vực.

GẮN KẾT CÁC BÊN LIÊN QUAN

PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN VÀ THỰC TẾ TRAO ĐỔI TRONG NĂM 2025

Bên hữu quan	Mối quan tâm chính	Cách tiếp cận	Thông tin cung cấp và trao đổi
KHÁCH HÀNG	- Chất lượng sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm khách hàng. - Nhu cầu tài chính phù hợp từng phân khúc. - Phí, lãi suất cạnh tranh. - Bảo mật thông tin.	Các kênh trực tiếp, gián tiếp để tiếp nhận yêu cầu về sản phẩm/dịch vụ, ý kiến phản hồi, tố cáo, góp ý của khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở: - Hội nghị khách hàng. - Khảo sát mức độ hài lòng, nghiên cứu thị trường. - Hotline, email, ứng dụng ngân hàng số. - Gặp trực tiếp tại quầy và qua đối tác trung gian được chấp thuận.	- Thông tin về sản phẩm, dịch vụ, chương trình ưu đãi và các thông tin khác theo quy định của SeABank từng thời kỳ. - Tư vấn và giải pháp tài chính phù hợp. - Dịch vụ xứng đáng. - Bảo mật thông tin. - Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại. - Cam kết bảo mật và minh bạch về thông tin.
CỔ ĐÔNG/ NHÀ ĐẦU TƯ	- Kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank. - Kết quả thực hiện các cam kết với nhà đầu tư. - Quản trị doanh nghiệp và quản lý rủi ro. - Chiến lược về PTBV.	- Công bố thông tin trên thị trường chứng khoán. - Các kênh trao đổi qua gặp gỡ trực tiếp và trực tuyến. - Sự kiện, hội thảo. - Họp đại hội cổ đông và các cuộc họp khác theo yêu cầu.	- Thông tin về hoạt động kinh doanh và tuân thủ. - Minh bạch và công bố thông tin theo yêu cầu. - Báo cáo PTBV và thông tin về chiến lược phát triển bền vững.
CƠ QUAN QUẢN LÝ	- Tuân thủ các quy định của cơ quan quản lý. - Tích cực tham gia các hoạt động của NHNN, Hiệp hội Ngân hàng tổ chức. - Góp phần xây dựng hệ thống ngân hàng Việt Nam vững mạnh.	- Tham gia các hội nghị, hội thảo do Chính phủ, NHNN tổ chức, tham gia các diễn đàn trao đổi của Hiệp hội Ngân hàng. - Gửi báo cáo, trả lời công văn, công bố/cung cấp thông tin/tham gia ý kiến theo đúng quy định/yêu cầu.	- Các báo cáo và thông tin được công bố/cung cấp đầy đủ, đúng hạn. - Ý kiến/góp ý đối với các dự thảo văn bản pháp luật, hội thảo, diễn đàn trao đổi.



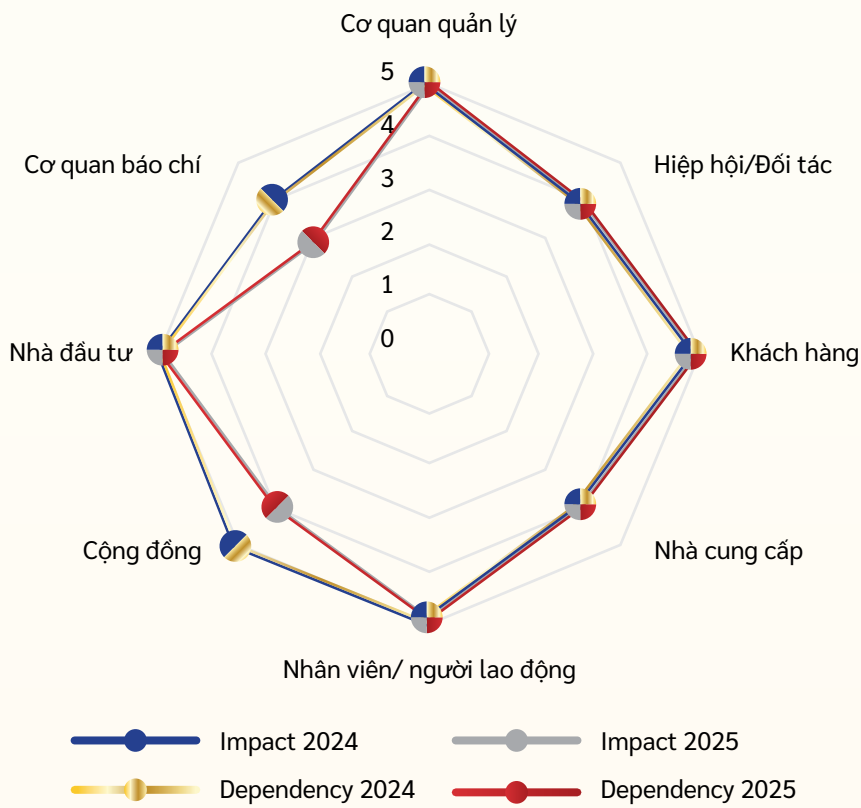
Bên hữu quan	Mối quan tâm chính	Cách tiếp cận	Thông tin cung cấp và trao đổi
NHÀ CUNG CẤP/ ĐỐI TÁC	- Duy trì nguồn cung cấp hàng hóa, dịch vụ phù hợp, ổn định và minh bạch cho các hoạt động của SeABank. - Lựa chọn đối tác/nhà cung cấp đáp ứng các tiêu chí của SeABank và tuân thủ quy định về sử dụng lao động.	- Họp trực tiếp, trao đổi qua email, điện thoại. - Đánh giá nhà cung cấp/đối tác thuê ngoài theo các quy định, tiêu chí tài chính và phi tài chính của SeABank, trong đó có tiêu chí đánh giá về sử dụng lao động của nhà cung cấp/đối tác thuê ngoài	- Họp hoặc trao đổi online/qua điện thoại/email hoặc các phương tiện khác khi bắt đầu thiết lập quan hệ hoặc khi rà soát lại hợp đồng; trao đổi đột xuất khi có vấn đề phát sinh. - Định kỳ hàng năm đánh giá chất lượng sản phẩm/dịch vụ sau sử dụng. - Yêu cầu tuân thủ về lao động và đạo đức kinh doanh.
CÁN BỘ NHÂN VIÊN SEABANK	- Thường xuyên khảo sát/đánh giá về văn hóa doanh nghiệp, sự gắn kết, sự hài lòng/chưa hài lòng của người lao động. - Môi trường làm việc an toàn, công bằng, tích cực, truyền cảm hứng. - Hiểu và đáp ứng nhu cầu, mối quan tâm, cơ hội phát triển cho người lao động. - Người lao động nắm được định hướng chiến lược của SeABank.	- Các hoạt động team-building, teambonding. - Các chương trình đãi ngộ. - Các kênh trực tiếp, gián tiếp để tiếp nhận ý kiến phản hồi, tố cáo, góp ý của người lao động. - Tổ chức các hoạt động, sự kiện nội bộ vào các dịp lễ, Tết, ngày sinh nhật Ngân hàng... - Tương tác hàng ngày ở tất cả các cấp.	- Các chương trình đào tạo. - Các chương trình khảo sát mức độ hài lòng. - Các chính sách về phúc lợi, đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật. - Các quy định về tiếp nhận và giải quyết khiếu nại. - Truyền thông trên các kênh nội bộ về các chương trình, hoạt động của Ngân hàng.
CƠ QUAN BÁO CHÍ	- Mở rộng giao tiếp với các bên liên quan và công chúng nhằm có ảnh hưởng tích cực đến hành vi, từ đó đạt được kết quả kinh doanh mong muốn. - Để bảo vệ và quản lý danh tiếng của SeABank.	- Điện thoại, email, họp, gặp mặt trực tiếp. - Gửi Công văn trả lời, công bố/cung cấp thông tin hoặc đề xuất ý kiến.	- Xúc tiến kinh doanh và quảng cáo. - Cung cấp thông tin cho công chúng. - Truyền thông các hoạt động PTBV.
CỘNG ĐỒNG CÓ LIÊN QUAN	- Đóng góp, hỗ trợ cho cộng đồng, xã hội thông qua các hoạt động từ thiện, cứu trợ... - Giảm thiểu tác động đến cộng đồng thông qua việc đánh giá kỹ lưỡng tác động của các dự án đến cộng đồng trước khi ra quyết định cấp tín dụng...	- Các sự kiện, chương trình từ thiện, đóng góp cho cộng đồng (học bổng, tài trợ vắc xin, cây xanh trồng rừng, ủng hộ từ thiện...) - Cơ chế tiếp nhận và giải quyết ý kiến khiếu nại của cộng đồng liên quan đến các dự án do SeABank tài trợ.	- Trao đổi qua các kênh truyền thông chính thống. - Tìm kiếm những trường hợp cần hỗ trợ. - Hotline và email tiếp nhận ý kiến.

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ ẢNH HƯỞNG CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

(thang điểm 1-5, 5 là điểm cao nhất)

Nhóm hữu quan	Mức độ ảnh hưởng (Impact)	Mức độ phụ thuộc (Dependency)
Cơ quan quản lý	5	5
Hiệp hội/đối tác	4	4
Khách hàng	5	5
Nhà cung cấp	4	4
Nhân viên/người lao động	5	5
Cộng đồng	4	4
Nhà đầu tư	5	5
Cơ quan báo chí	3	3

MA TRẬN XÁC ĐỊNH CÁC BÊN LIÊN QUAN CỦA SEABANK





TRỤ CỘT QUẢN TRỊ (G)

NIỀM TIN VUN ĐẮP
TỪ MINH BẠCH, HIỆU QUẢ



ĐỊNH HƯỚNG TRIỂN KHAI TRỤ CỘT QUẢN TRỊ

Các chủ đề trọng yếu	Định hướng triển khai	Chi tiết
G.1. Tuân thủ pháp lý và chuẩn mực quốc tế	Quản trị hiệu quả, tuân thủ và các chuẩn mực quốc tế - Nâng cao năng lực và hiệu quả Quản trị công ty: xây dựng mô hình quản trị mang tính bền vững, ban hành quy trình rõ ràng và triển khai hiệu quả, phù hợp với các tiêu chuẩn trong nước và thông lệ quốc tế. - Quản lý tác động từ hoạt động kinh doanh: Tăng cường công tác QTRR và kiểm soát nội bộ, bám sát các rủi ro trọng yếu đã được xác định, đồng thời đáp ứng các yêu cầu pháp lý và tiêu chuẩn quốc tế. - Xây dựng văn hóa kinh doanh có đạo đức: Thúc đẩy văn hóa tuân thủ và các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp trên toàn hệ thống, đề cao tính minh bạch và trách nhiệm trong hoạt động kinh doanh. - Thượng tôn pháp luật, phòng chống tham nhũng và rửa tiền: Ban hành và triển khai các chính sách, cơ chế kiểm soát cùng các hoạt động đào tạo, tuyên truyền nhằm phòng ngừa, phát hiện và xử lý các hành vi tham nhũng, rửa tiền, đảm bảo tuân thủ trên toàn hệ thống.	Trang 61 - 102
G.2. Hiệu suất kinh tế	Hiệu suất kinh tế - Giá trị kinh tế được tạo ra và phân bổ - Giá trị kinh tế được tạo ra: SeABank không ngừng cải thiện toàn diện các hoạt động để nâng cao hiệu quả kinh doanh, tạo ra nhiều giá trị kinh tế. - Giá trị kinh tế được phân bổ: SeABank đóng góp cho nền kinh tế thông qua phân bổ các giá trị kinh tế tạo ra tới các bên hữu quan	Trang 103 - 105
G.3. Hiện diện và vị thế của Ngân hàng trên thị trường	Nâng cao vị thế thị trường và phát triển thương hiệu bền vững - Phát triển thương hiệu bền vững: Xây dựng và củng cố hình ảnh Ngân hàng gắn với các giá trị phát triển bền vững, nâng cao uy tín và vị thế trên thị trường. - Phát triển hệ sinh thái dịch vụ tài chính: Mở rộng hợp tác với các đối tác chiến lược trong và ngoài nước nhằm cung cấp trải nghiệm tài chính trọn gói, thuận tiện cho khách hàng. - Mở rộng hợp tác bền vững: Tăng cường hợp tác với các tổ chức uy tín trong và ngoài nước nhằm nâng cao năng lực tài chính và kỹ thuật, qua đó thúc đẩy các hoạt động tài chính bền vững, tài chính toàn diện và tài chính khí hậu. - Phát triển mạng lưới số: Đầu tư phát triển hạ tầng và các nền tảng ngân hàng số, đồng thời mở rộng hợp tác với các đối tác nhằm tích hợp đa dạng công nghệ và nâng cao khả năng cung cấp các dịch vụ ngân hàng số.	Trang 106 - 113
G.4. Minh bạch và trách nhiệm giải trình	Đảm bảo minh bạch và bảo vệ quyền lợi của cổ đông - Công bố thông tin minh bạch: Thực hiện công bố thông tin đầy đủ, kịp thời theo quy định và các thông lệ quốc tế. - Đảm bảo quyền lợi cổ đông và nhà đầu tư: Tăng cường quan hệ nhà đầu tư, bảo đảm quyền lợi hợp pháp của cổ đông và các nhà đầu tư.	Trang 114 - 117

CHỦ ĐỀ 1: QUẢN TRỊ HIỆU QUẢ, TUÂN THỦ VÀ CÁC CHUẨN MỰC QUỐC TẾ

SeABank đã rà soát, đánh giá và đưa vào áp dụng các nguyên tắc Quản trị Công ty của SeABank theo các quy định: Luật các TCTD năm 2024; Luật Chứng khoán năm 2019 và các văn bản sửa đổi, bổ sung; Luật Doanh nghiệp năm 2020 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế khác; Bộ nguyên tắc Quản trị Công ty theo thông lệ tốt nhất dành cho công ty đại chúng tại Việt Nam phiên bản năm 2019 (VNCG 2019) và năm 2026 (VNCG 2026), Bộ Nguyên tắc Quản trị Công ty của OECD và Bộ thể điểm quản trị công ty của ASEAN (ACGS).

Đồng thời, hoạt động quản trị công ty của Ngân hàng được rà soát và đánh giá một cách toàn diện, trên cơ

sở tham chiếu và từng bước áp dụng các nguyên tắc, thông lệ quản trị tốt theo chuẩn mực quốc tế, phù hợp với yêu cầu của các đối tác tài chính phát triển như ma trận phát triển bền vững của IFC, bộ tiêu chuẩn phát triển bền vững của DFC, Norfund và các tổ chức tài chính phát triển quốc tế khác, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả quản trị, tăng cường tính minh bạch và năng lực quản trị rủi ro của Ngân hàng.

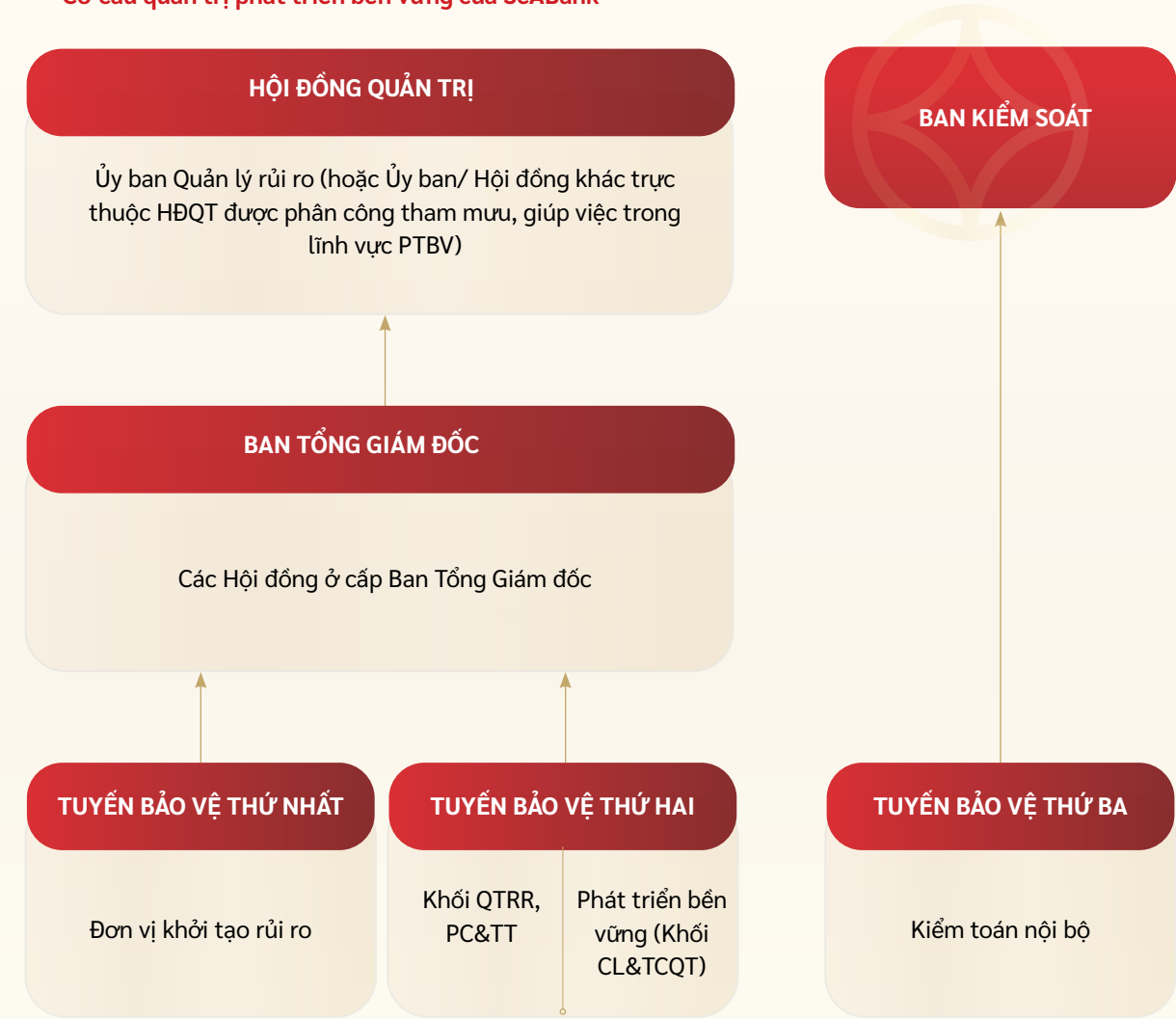
Việc áp dụng các chuẩn mực này là một phần trong cam kết dài hạn của Ngân hàng nhằm xây dựng nền tảng quản trị bền vững, minh bạch, có trách nhiệm, cụ thể:

NÂNG CAO NĂNG LỰC VÀ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ CÔNG TY



CƠ CẤU QUẢN TRỊ THỰC HÀNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Cơ cấu quản trị phát triển bền vững của SeABank



Chức năng, nhiệm vụ của các chủ thể trong cơ cấu quản trị phát triển bền vững của SeABank

HĐQT	 Phê duyệt và ban hành chiến lược PTBV tại SeABank. Giám sát BTGD thực hiện chiến lược PTBV
UBQLRR	 Tham mưu, hỗ trợ HĐQT trong việc giám sát thực thi Chiến lược PTBV
BTGD	 TGD tổ chức thực hiện, điều hành, phân cấp cho các PTGD, Hội đồng, Khối, Đơn vị của SeABank trong việc triển khai chiến lược PTBV theo định hướng do HĐQT phê duyệt
Phòng KTNB	 Là đơn vị độc lập thuộc BKS đánh giá tính hợp lý, hiệu quả của việc thực thi Chiến lược PTBV và các quy định, quy trình liên quan đến PTBV
Khối QTRR, PC&TT	 Thực hiện chức năng quản lý rủi ro pháp lý, rủi ro tín dụng và rủi ro hoạt động như quy định của SeABank đối với các hoạt động tín dụng thuộc phạm vi của Chiến lược PTBV
Phát triển bền vững Khối CL&TCQT	 Hỗ trợ việc thực hiện Chiến lược PTBV tại SeABank thông qua việc tham gia quản lý rủi ro MTXH trong hoạt động tín dụng, đầu tư và hướng dẫn các Đơn vị trong việc triển khai/thúc đẩy tín dụng bền vững (bao gồm tín dụng xanh, tín dụng xã hội)
Đơn vị khởi tạo rủi ro	 Các ĐVKD, các Khối Kinh doanh Hội sở, chịu trách nhiệm phát triển tín dụng bền vững trong hoạt động kinh doanh hàng ngày

 NGƯỜI CAO NHẤT CHỊU TRÁCH NHIỆM/TRIỂN KHAI CÁC CHÍNH SÁCH, VẤN ĐỀ VỀ MÔI TRƯỜNG



Trách nhiệm giám sát: Các thành viên HĐQT được phân công trực tiếp theo dõi, tham vấn và giám sát các nội dung liên quan đến phát triển bền vững là Ông Lê Văn Tấn - Chủ tịch HĐQT, Ông Fergus Macdonald Clark – Thành viên độc lập HĐQT, Ông Matthew Sander Hosford - Thành viên độc lập HĐQT. Các thành viên này có trách nhiệm cùng phối hợp quản lý, giám sát và tham mưu, cho ý kiến đối với các vấn đề ESG, biến đổi khí hậu, tín dụng xanh và các vấn đề liên quan.

Trách nhiệm định hướng và triển khai: HĐQT giao nhiệm vụ cho BTGD tổ chức thực hiện, điều hành, phân cấp cho các Hội đồng/Ủy ban, Khối/Đơn vị của SeABank trong việc triển khai chiến lược PTBV theo định hướng do HĐQT phê duyệt. Bên cạnh đó, để giúp việc cho HĐQT, UBQLRR (hoặc Ủy ban/Hội đồng khác trực thuộc HĐQT được phân công tham mưu, giúp việc trong lĩnh vực PTBV) đã được giao nhiệm vụ tham mưu cho HĐQT, giám sát và đánh giá hiệu quả của hệ thống PTBV cũng như đề xuất phương án cải tiến hiệu quả của hệ thống này với hoạt động của Ngân hàng.

**Chi tiết cơ cấu tổ chức HĐQT và các Ủy ban trực thuộc tại Chương V, trang 146-154 của Báo cáo thường niên.*

 NĂNG LỰC QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA CÁC THÀNH VIÊN HĐQT

Ma trận năng lực các thành viên HĐQT

Họ tên	Chức danh	Lĩnh vực						
		Quản lý - Tài chính ngân hàng	Kế toán/kiểm toán	Bán lẻ	QTRR	Đầu tư	Nhân sự	Pháp chế
Ông Lê Văn Tấn	Chủ tịch HĐQT/ Chủ tịch UBQLRR/ Phó Chủ tịch thường trực UBNS	x		x	x		x	
Bà Nguyễn Thị Nga	Phó Chủ tịch thường trực HĐQT/Chủ tịch UBNS	x	x	x	x	x	x	
Bà Lê Thu Thủy	Phó Chủ tịch HĐQT/ Phó Chủ tịch UBNS	x		x		x	x	
Bà Khúc Thị Quỳnh Lâm	Phó Chủ tịch HĐQT/ Thành viên UBQLRR	x			x	x	x	x
Bà Trần Thị Thanh Thủy	Thành viên HĐQT/ Thành viên UBNS	x		x		x	x	
Ông Mathew Nevil Welch	Thành viên HĐQT	x			x	x		
Ông Fergus Macdonald Clark	Thành viên độc lập HĐQT	x			x	x		x
Ông Matthew Sander Hosford	Thành viên độc lập HĐQT	x				x		
Ông Nguyễn Ngọc Quỳnh	Trưởng BKS	x				x		
Bà Vũ Thị Ngọc Quỳnh	Thành viên BKS	x	x					
Ông Nguyễn Thành Luân	Thành viên BKS	x	x		x			
Ông Lương Duy Đông	Thành viên BKS	x	x					
Bà Vũ Thu Thủy	Thành viên BKS	x	x		x			

Đánh giá ma trận năng lực của HĐQT

Ma trận năng lực của HĐQT SeABank cho thấy mức độ bao phủ đầy đủ các lĩnh vực trọng yếu đối với một ngân hàng thương mại trong bối cảnh chuyển đổi số và PTBV. Việc duy trì tỷ lệ thành viên không điều hành cao, kết hợp với sự đa dạng về giới tính và kinh nghiệm quốc tế góp phần nâng cao chất lượng thảo luận, ra quyết định và giám sát độc lập của HĐQT.

Ma trận năng lực HĐQT (Board Skills Matrix – tổng hợp):

Nhóm năng lực/Kinh nghiệm	Mức độ hiện diện trong HĐQT
Quản trị ngân hàng & tài chính	Rất mạnh
Chiến lược & quản trị doanh nghiệp	Rất mạnh
Quản trị rủi ro & tuân thủ	Rất mạnh
Tài chính - kế toán - báo cáo	Mạnh
Thị trường vốn & huy động vốn	Mạnh
Công nghệ & chuyển đổi số	Mạnh
Nhân sự, đãi ngộ & kế thừa lãnh đạo	Mạnh
Pháp lý & quản trị công ty	Mạnh
Phát triển bền vững/ESG	Đang được tăng cường
Kinh nghiệm quốc tế	Có
Đa dạng giới	Rất mạnh

Hoạt động đào tạo, chứng chỉ về quản trị công ty

Hoạt động đào tạo quản trị công ty tại SeABank chủ yếu được thực hiện thông qua việc đào tạo nội bộ và phát triển đội ngũ lãnh đạo, quản lý nhằm triển khai các chiến lược, các chính sách và quy định về quản trị công ty của Ngân hàng.



Tính đến tháng 12/2025, có 6/8 thành viên HĐQT đã qua đào tạo chuyên sâu về Quản trị công ty của Ngân hàng, bao gồm:

TT	Họ và tên	Chức danh	Các khóa đào tạo đã tham dự
1	Lê Văn Tấn	Chủ tịch HĐQT	• Chương trình Chứng nhận Thành viên Hội đồng quản trị (HĐQT) tích hợp ESG
2	Khúc Thị Quỳnh Lâm	Phó Chủ tịch HĐQT	• Chương trình Chứng nhận Thành viên Hội đồng quản trị (HĐQT) tích hợp ESG
3	Trần Thị Thanh Thủy	Thành viên HĐQT	• Chương trình Chứng nhận Thành viên Hội đồng quản trị (HĐQT) tích hợp ESG
4	Fergus Macdonald Clark	Thành viên độc lập HĐQT	• Chương trình Chứng nhận Thành viên Hội đồng quản trị (HĐQT) tích hợp ESG
5	Mathew Nevil Welch	Thành viên HĐQT	• Chương trình Chứng nhận Thành viên Hội đồng quản trị (HĐQT) tích hợp ESG
6	Matthew Sander Hosford*	Thành viên độc lập HĐQT	• Chương trình Chứng nhận Thành viên Hội đồng quản trị (HĐQT) tích hợp ESG

(*) Ông Matthew Sander Hosford được bầu bổ sung làm Thành viên độc lập HĐQT của Ngân hàng kể từ ngày 25/4/2025.

Tính đến tháng 12/2025, đội ngũ Thư ký Quản trị Công ty – bộ phận giúp việc của HĐQT tham gia khóa đào tạo chuyên sâu về Thư ký Quản trị Công ty có tích hợp ESG, bao gồm:

TT	Họ và tên	Chức danh
1	Vũ Quốc Tuấn	Phó Giám đốc Phụ trách Văn phòng HĐQT kiêm Thư ký Công ty, Người Phụ trách Quản trị Công ty
2	Đào Minh Nguyệt	Phó Giám đốc Văn phòng HĐQT kiêm Thư ký Công ty, Người Phụ trách Quản trị Công ty
3	Hoàng Tuyết Mai	Trưởng Phòng Thư ký Quản trị Công ty - Văn phòng HĐQT kiêm Thư ký Công ty, Người Phụ trách Quản trị Công ty
4	Nguyễn Thị Ngọc	Phó Phòng Thư ký Quản trị công ty - Văn phòng HĐQT

Trong năm 2025, các thành viên HĐQT cùng đội ngũ Thư ký Quản trị Công ty – Văn phòng HĐQT, BKS và Phòng Kiểm toán nội bộ còn tham dự các khóa học/hội thảo chuyên đề, chuyên sâu về quản trị công ty và thúc đẩy chuyển đổi bền vững, bao gồm nhưng không giới hạn:

STT	Khóa học/Diễn đàn	Nội dung	Đối tượng	Số người tham gia đào tạo
1	Diễn đàn Ngân hàng Việt Nam: Triển vọng tín dụng và tài chính bền vững	Thảo luận về triển vọng tín dụng và các xu hướng ESG của hệ thống ngân hàng Việt Nam, các thách thức, bao gồm khoảng trống trong khung pháp lý và quy định, hạn chế về dữ liệu.	Thành viên HĐQT	01
2	Khóa học ESG Pioneers – Thúc đẩy chuyển đổi bền vững 2025	Trang bị kiến thức và công cụ để triển khai thành công chiến lược ESG, thiết kế hệ thống quản trị ESG gắn với KPI, lập báo cáo chuẩn quốc tế (GRI, IFRS), và tận dụng cơ hội từ xu hướng xanh để nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển dài hạn, biến trách nhiệm thành lợi thế.	Thư ký Quản trị công ty	02
3	Hội nghị Doanh nghiệp niêm yết 2025	Báo cáo “Tình hình công ty niêm yết, tổng kết Cuộc bình chọn Doanh nghiệp niêm yết 2025”.	Thành viên HĐQT Thư ký Quản trị công ty	03
4	Hội thảo “Hội đồng Quản trị kiến tạo tương lai: Góc nhìn từ quản trị số và phát triển bền vững”	Tập trung vào những chủ đề trọng tâm như vai trò định hướng và dẫn dắt của HĐQT trong thúc đẩy công nghệ gắn với PTBV; cách HĐQT và Ban Điều hành ứng dụng công nghệ số và AI trong quá trình xây dựng chiến lược và ra quyết định chiến lược, dự báo gián đoạn thương mại và tối ưu chuỗi cung ứng.	Thành viên HĐQT	03
5	Diễn đàn thường niên về Quản trị công ty	Tập trung thảo luận chương trình hành động với tinh thần HĐQT bứt phá, bắt đầu từ nhận thức và thay đổi cách thức để định danh Niềm tin và Danh tiếng – hai thành tố phi tài chính trong năng lực cạnh tranh và gia tăng giá trị doanh nghiệp.	Thư ký Quản trị công ty	02
6	Hội thảo chuyên đề Director Talk (VIOD)	Vai trò trung tâm của HĐQT trong việc xem xét và đánh giá các chính sách và quy trình quản lý rủi ro của doanh nghiệp.	Thư ký Quản trị công ty	02

STT	Khóa học/Diễn đàn	Nội dung	Đối tượng	Số người tham gia đào tạo
7	Hội thảo chuyên đề Director Talk (VIOD)	Quản trị biến đổi khí hậu và Vai trò của HĐQT: Bài học từ Đông Nam Á & Định hướng cho Doanh nghiệp Việt Nam - Vai trò của HĐQT trong quản trị biến đổi khí hậu tại Đông Nam Á.	Thành viên HĐQT Thư ký Quản trị Công ty	04
8	Hội thảo chuyên đề Director Talk (VIOD)	Thu hút đầu tư qua Thị trường Chứng khoán Việt Nam & Hành trình nâng hạng quốc tế.	Thành viên HĐQT Thư ký Quản trị Công ty	04
9	Hội thảo chuyên đề Director Talk (VIOD)	Sự kiện kỉ niệm và chào mừng Hành trình 8 năm phát triển Đồng kiến tạo & Nâng tầm Quản trị.	Thành viên HĐQT Thư ký Quản trị Công ty	04
10	Hội thảo chuyên đề Director Talk (VIOD)	Thuế đối ứng: Góc nhìn từ HĐQT.	Thành viên HĐQT Thư ký Quản trị Công ty	04
11	Hội thảo do UBCKNN cùng VIOD, HOSE, HNX phối hợp tổ chức	Hội thảo: “Nghị quyết 68-NQ/TW về phát triển kinh tế tư nhân: Cơ hội nào cho các Doanh nghiệp Niêm yết và Công ty Đại chúng”.	Thành viên HĐQT Thư ký Quản trị Công ty	02
12	Chương trình chuyên sâu về Ủy ban Kiểm toán lần thứ 8 (ACMP8)	- Tập trung đào tạo chi tiết, chuyên sâu về cơ cấu, chức năng, quyền hạn và nghĩa vụ của Ủy ban Kiểm toán theo quy định pháp luật hiện hành, bao gồm các văn bản hướng dẫn thi hành luật, nghị định liên quan. - Chia sẻ các thông lệ thực tiễn tại các Doanh nghiệp hàng đầu Việt Nam nhằm giúp các thành viên áp dụng hiệu quả mô hình Ủy ban Kiểm toán trong tổ chức của mình.	Thành viên chuyên trách BKS Trưởng phòng Kiểm toán nội bộ	02
13	Chương trình chuyên sâu về Ủy ban Kiểm toán lần thứ 9 (ACMP9)	- Tập trung đào tạo chi tiết, chuyên sâu về cơ cấu, chức năng, quyền hạn và nghĩa vụ của Ủy ban Kiểm toán theo quy định pháp luật hiện hành, bao gồm các văn bản hướng dẫn thi hành luật, nghị định liên quan. - Chia sẻ các thông lệ thực tiễn tại các Doanh nghiệp hàng đầu Việt Nam nhằm giúp các thành viên áp dụng hiệu quả mô hình Ủy ban Kiểm toán trong tổ chức của mình.	Thành viên BKS	01

Hoạt động đào tạo, chứng chỉ về quản trị công ty (tiếp)

Một số chương trình đào tạo tiêu biểu về quản trị do SeABank tự triển khai nhằm nâng cao năng lực QTRR cho lực lượng bán tại ĐVKD, gồm các khóa đào tạo hướng dẫn quy trình quy định đánh giá rủi ro môi trường - xã hội dành cho:

- Cán bộ bán mảng KHDN từ cấp Chuyên viên - Trưởng nhóm;
- Giám đốc quan hệ KHDNL;
- Chuyên viên Thẩm định KHDN, KHDNL, Đầu tư và Định chế tài chính.



 NÂNG CAO NĂNG LỰC VÀ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ - MÔ HÌNH QUẢN TRỊ BỀN VỮNG

Trong năm 2025, HĐQT SeABank tiếp tục củng cố cơ cấu và phương thức hoạt động theo hướng phù hợp với Luật Doanh nghiệp 2020 và văn bản sửa đổi, bổ sung; Luật các TCTD năm 2024, VNCG 2019 và 2026, OECD 2023 và các tiêu chí của ACGS, nhằm nâng cao tính độc lập, hiệu quả giám sát và trách nhiệm giải trình, cụ thể:

Củng cố tính độc lập - đa dạng của HĐQT:

ĐA DẠNG VỀ CHUYÊN MÔN, KINH NGHIỆM, ĐỘ TUỔI:

Thành viên HĐQT có nền tảng chuyên môn đa dạng về tài chính - ngân hàng, luật, QTRR, tài chính quốc tế và PTBV. Trong đó, nhiều thành viên có kinh nghiệm tại các tổ chức tài chính quốc tế và định chế toàn cầu, tiêu biểu:

- Bà Nguyễn Thị Nga và bà Khúc Thị Quỳnh Lâm với gần 30 năm kinh nghiệm, ông Mathew Nevil Welch với 40 năm kinh nghiệm, ông Fergus Macdonald Clark - thành viên độc lập với 28 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng trên thị trường quốc tế và chuyên sâu trong lĩnh vực QTRR, Ngân hàng xanh, PTBV.
- Bà Trần Thị Thanh Thủy mới được bổ sung trong năm 2024 là một cá nhân giàu kinh nghiệm với gần 30 năm trong hoạt động bán lẻ của Ngân hàng và mối quan hệ sâu rộng cho sự phát triển bán lẻ của Ngân hàng;
- Ông Matthew Sander Hosford đã có hơn 35 kinh nghiệm trong lĩnh vực ngân hàng, đặc biệt là tín dụng và tài chính dành cho doanh nghiệp tại các tổ chức tài chính quốc tế lớn như IFC.

Believe

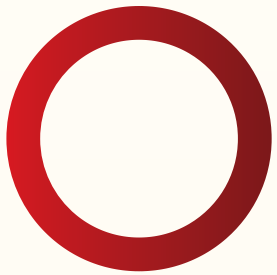
TỶ LỆ THÀNH VIÊN ĐỘC LẬP HĐQT



ĐHĐCĐ thường niên năm 2025 đã bầu bổ sung 01 thành viên độc lập HĐQT nhiệm kỳ 2023 - 2028, nâng tổng số thành viên độc lập lên **03/08 (tương đương 37,5%)***, vượt yêu cầu tối thiểu của pháp luật và tiệm cận thông lệ tốt của OECD về tăng cường góc nhìn của HĐQT.

- Thành viên độc lập HĐQT
- Thành viên HĐQT

TỶ LỆ THÀNH VIÊN KHÔNG ĐIỀU HÀNH



HĐQT gồm 08 thành viên, trong đó **100% là thành viên không điều hành**, đảm bảo sự phân định rõ ràng giữa chức năng quản trị và điều hành, qua đó giảm thiểu xung đột vai trò và tăng cường chất lượng giám sát BTGD.

- Thành viên điều hành
- Thành viên không điều hành

GIỚI TÍNH THÀNH VIÊN HĐQT



Đa dạng giới: HĐQT duy trì tỷ lệ nữ **50% (04/08)**, phản ánh mức độ đa dạng giới vượt trội so với mặt bằng thị trường và phù hợp với khuyến nghị của OECD và tiêu chí HĐQT đa dạng của ACGS.

- Nam
- Nữ

Nâng cao hiệu quả hoạt động và cơ chế giám sát

- Rà soát, tinh chỉnh cơ cấu và chức năng của các Ủy ban trực thuộc HĐQT (UBQLRR, UBNS, UBCN) nhằm tăng cường giám sát chiến lược và QTRR, hỗ trợ HĐQT thực hiện hiệu quả trách nhiệm theo tiêu chí “Responsibilities of the Board” của ACGS:
 - » Sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động của UBQLRR, UBNS.
 - » Thay đổi thành viên của các Ủy ban: UBQLRR theo Quyết định số 1211/2025/QĐ-HĐQT, UBNS theo Quyết định số 520/2025/QĐ-HĐQT, Ủy ban công nghệ theo Quyết định số 495/2025/QĐ-HĐQT.
- Duy trì cơ chế họp định kỳ và đột xuất với báo cáo chuyên đề về kinh doanh, rủi ro, kiểm soát nội bộ, mức độ đủ vốn và ESG; đồng thời bảo đảm cơ chế tham vấn hai chiều giữa HĐQT và BTGD, tạo điều kiện cho việc giám sát hiệu quả và ra quyết định kịp thời.

Chi tiết theo kết quả hoạt động của các Ủy ban và danh sách các quyết định, nghị quyết HĐQT đã ban hành tại trang 202-207 của Báo cáo thường niên.

- Giám sát hiệu quả hoạt động của BTGD thông qua:
 - » Cơ chế giám sát của quản lý cấp cao về kiểm soát nội bộ, QTRR, mức độ đủ vốn theo quy định của NHNN;
 - » Cơ chế báo cáo công việc, kế hoạch công việc định kỳ hàng tuần, tháng, quý;
 - » Hợp giao ban và đánh giá hiệu quả công việc của BTGD định kỳ theo quy định của SeABank để làm cơ sở tăng lương, thưởng cho BTGD;
 - » Thông qua/phê duyệt/ban hành các nghị quyết/quyết định của HĐQT để BTGD triển khai thực hiện.

*Ông Mathew Nevil Welch là thành viên độc lập HĐQT của Ngân hàng từ năm 2022 nên vẫn đủ điều kiện là thành viên độc lập HĐQT theo các tiêu chuẩn, điều kiện của Luật Doanh nghiệp 2020, nguyên tắc quản trị công ty VNCG 2026 và OECD, nâng tổng số thành viên độc lập HĐQT của SeABank lên 03/08 thành viên.

Đánh giá hiệu quả và trách nhiệm giải trình

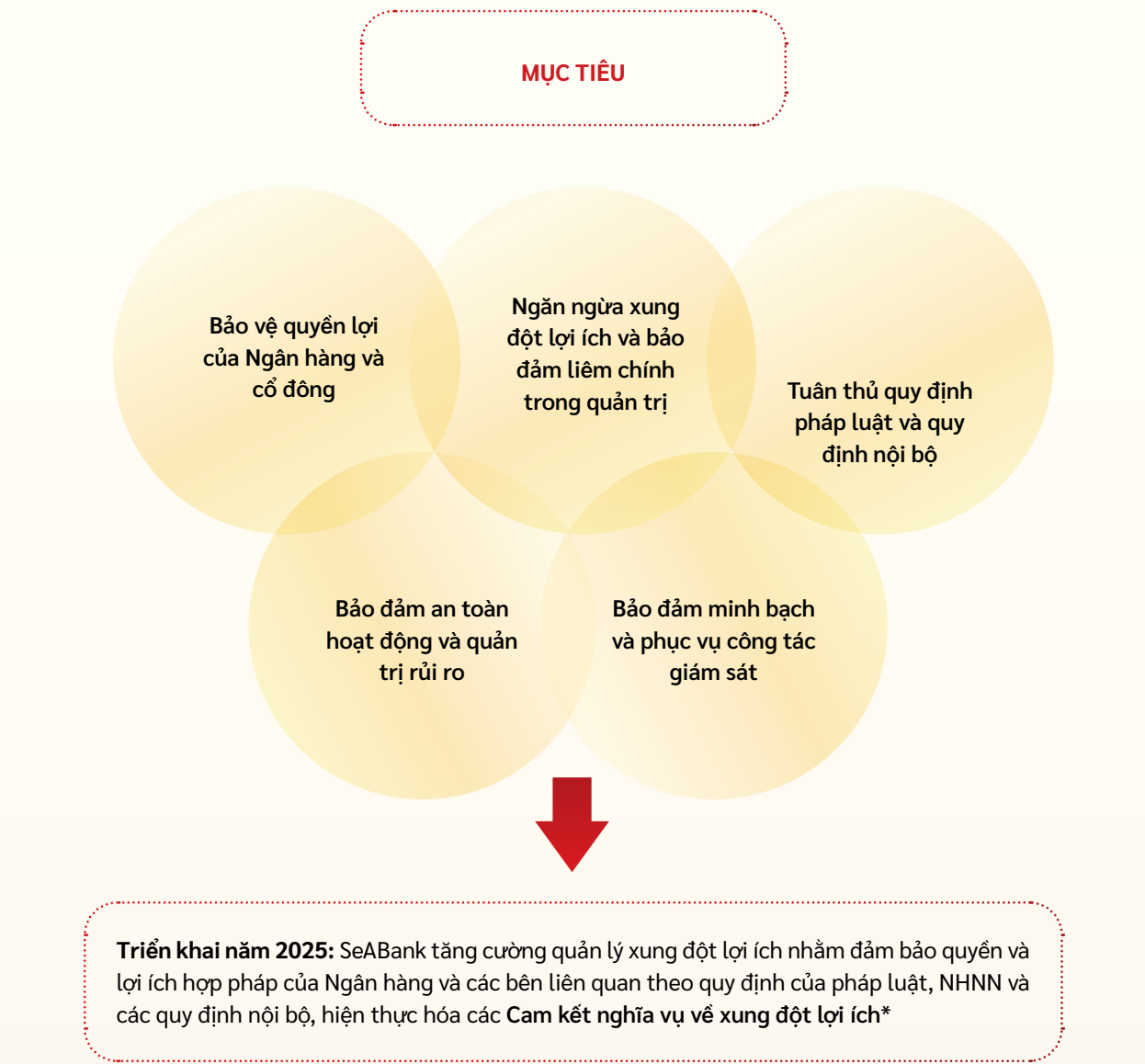
- **Thực hiện phân công nhiệm vụ rõ ràng cho từng thành viên** theo Quyết định số 291/2023/QĐ-HĐQT ngày 16/5/2023, Quyết định số 307/2024/QĐ-HĐQT ngày 17/4/2024. Trong năm 2025, HĐQT đã bổ sung phân công công việc đối với ông Matthew Sander Hosford theo Quyết định số 452/2025/QĐ-HĐQT ngày 25/4/2025.
- **Triển khai cơ chế đánh giá hiệu quả hoạt động hàng năm đối với các thành viên HĐQT dựa trên các tiêu chí minh bạch** (theo Quy chế nội bộ về Quản trị Công ty do ĐHĐCĐ thông qua ngày 05/11/2024, *kết quả đánh giá hiệu quả công việc chi tiết tại trang 120-123 và trang 199 của Báo cáo thường niên*). Các tiêu chí bao gồm:
 - ▶ **Mức độ hoàn thành nhiệm vụ được phân công, bao gồm:** (i) mức độ hoàn thành, khối lượng, chất lượng, hiệu quả công việc; (ii) sự phát triển, kết quả hoạt động của các đơn vị/dự án; (iii) kết quả chung của ngân hàng, có thể bao gồm các chỉ tiêu ESG.
 - ▶ **Phẩm chất đạo đức, lối sống, tư tưởng, tuân thủ và chấp hành Điều lệ, chủ trương, chính sách của SeABank, quy định của pháp luật.**
 - ▶ **Tinh thần học tập, trung thực, cầu thị trong công tác, ý thức tổ chức, kỷ luật, tinh thần trách nhiệm trong công việc.**
 - ▶ **Kỹ năng quản lý, phong cách, thái độ làm việc.**
 - ▶ **Đoàn kết, phối hợp trong đơn vị, với các đơn vị và mức độ tín nhiệm của nhân viên.**
- **Tiếp tục tinh chỉnh và hoàn thiện hơn nữa cơ chế phối hợp hoạt động hiệu quả giữa các thành viên HĐQT, giữa HĐQT với BTGD:** cơ chế giám sát của quản lý cấp cao đối với BTGD, cơ chế họp, báo cáo định kỳ, tham dự họp trực tiếp, có ý kiến tham vấn từ HĐQT tới BTGD thông qua nhiều hình thức khác nhau, đảm bảo thông tin, công việc được thông suốt, rõ ràng và minh bạch trong HĐQT cũng như từ HĐQT đến BTGD và Ban Điều hành của Ngân hàng.

Chi tiết theo Điều 44 và Điều 45 Quy chế nội bộ về Quản trị Công ty do ĐHĐCĐ thông qua ngày 05/11/2024 và các văn bản chỉ đạo của HĐQT trong năm 2025 như: Chỉ thị số 313/2025/CT-HĐQT ngày 23/4/2025 về nâng cao công tác đối với các thành viên BTGD; Chỉ thị số 743/2025/CT-HĐQT ngày 01/7/2025 về triển khai các nội dung chỉ đạo của NHNN để đảm bảo an toàn hệ thống; Chỉ thị số 1111/2025/CT-HĐQT ngày 15/9/2025 về hoạt động cấp tín dụng...

Kế hoạch nâng cao năng lực quản trị giai đoạn 2025-2026

- Tiếp tục kiện toàn cơ cấu tổ chức, nhân sự cho HĐQT và BKS của Ngân hàng nhằm nâng cao hơn nữa năng lực của HĐQT, BKS và đáp ứng các thông lệ tốt về quản trị công ty trong PTBV theo VNCG 2026, ACGS và các quy định của NHNN:
 - » Tìm kiếm ứng viên để bầu bổ sung/thay thế vào vị trí thành viên HĐQT, tiêu chí có kinh nghiệm trong lĩnh vực CNTT chuyên sâu hoặc/và kiểm toán công nghệ.
 - » Bầu bổ sung/thay thế thành viên BKS theo hướng ưu tiên những người có kinh nghiệm lâu năm trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng nhằm đa dạng hóa năng lực, chuyên môn, kinh nghiệm, đáp ứng nhu cầu thực tế hoạt động của BKS ngày càng gia tăng do được bổ sung chức năng, nhiệm vụ theo quy định của Luật các TCTD năm 2024.
 - » Rà soát và thực hiện phân công công việc lại cho các thành viên HĐQT, BKS theo thực tế nhân sự được bầu bổ sung trong năm 2026 và quy định mới của NHNN tại Thông tư số 83/2025/TT-NHNN ngày 31/12/2025 về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; Bộ nguyên tắc VNCG ấn bản năm 2026 và ACGS 2025.
- Rà soát, tái cấu trúc và sửa đổi, bổ sung chức năng, nhiệm vụ của các Ủy ban trực thuộc HĐQT theo thực tế nhân sự, yêu cầu của: Thông tư số 83/2025/TT-NHNN ngày 31/12/2025 quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; Bộ nguyên tắc VNCG ấn bản năm 2026 và ACGS 2025. Rà soát, cải tiến quy trình làm việc của các Ủy ban; kiện toàn nhân sự giúp việc cho các Ủy ban nhằm tăng cường nguồn lực cho các Ủy ban tham mưu cho HĐQT trong công tác PTBV, đặc biệt là trụ cột Quản trị.
- Nghiên cứu, xem xét thành lập Ủy ban Phát triển bền vững với các thành viên có kinh nghiệm thực thi chiến lược PTBV tại các tổ chức quốc tế nhằm đẩy mạnh hơn nữa việc triển khai, giám sát thực thi chiến lược PTBV tại Ngân hàng.
- Thành lập và đưa vào hoạt động Ủy ban Kiểm toán trực thuộc HĐQT theo: Luật Doanh nghiệp 2020, được sửa đổi, bổ sung năm 2025; Bộ nguyên tắc VNCG ấn bản năm 2026 và ACGS 2025. Qua đó, tham mưu, giúp việc cho HĐQT giám sát tính trung thực của báo cáo tài chính, quản lý cấp cao hệ thống kiểm soát nội bộ, rà soát giao dịch bên liên quan.
- Tiếp tục rà soát, đánh giá để kiện toàn khung quản trị công ty theo: Thông tư số 83/2025/TT-NHNN ngày 31/12/2025 quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; Chiến lược Phát triển Bền vững của NHNN; Bộ nguyên tắc VNCG ấn bản năm 2026; ACGS và hướng tới Bộ nguyên tắc quản trị công ty của OECD/G20; đồng thời đảm bảo cam kết với các đối tác quốc tế như IFC, DFC, AIIB, Norfund... Qua đó, SeABank đặt mục tiêu trở thành nhóm công ty thuộc VNCG50, ACGS20.
- Rà soát, đánh giá chiến lược PTBV của SeABank theo: Chiến lược Phát triển Bền vững của NHNN, Bộ nguyên tắc VNCG ấn bản năm 2026, ACGS, hướng tới Bộ nguyên tắc quản trị công ty của OECD/G20. Rà soát, đánh giá theo thực tế hoạt động của Ngân hàng để đảm bảo chất lượng, hiệu quả, công khai, minh bạch, đảm bảo quyền và lợi ích của các bên liên quan.
- Rà soát, đánh giá công tác công bố thông tin, hệ thống Báo cáo quản trị, Báo cáo thường niên và Báo cáo PTBV theo các chuẩn mực báo cáo quốc tế, phù hợp với thực tế ngành ngân hàng và SeABank.
- Đẩy mạnh chuyển đổi số, phát triển các dịch vụ thanh toán hiện đại không dùng tiền mặt trong hoạt động ngân hàng gắn với đảm bảo an ninh, an toàn, trong đó ưu tiên chỉ đạo triển khai các dự án công nghệ số và vận hành tập trung để hỗ trợ hoạt động kinh doanh theo chiến lược mới của Ngân hàng, đảm bảo phù hợp với Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị năm 2026 và Kế hoạch số 01/KH-NHNN ngày 10/1/2026. Cụ thể:
 - » Triển khai các sáng kiến số hóa quy trình, sản phẩm dịch vụ số;
 - » Đảm bảo an toàn thông tin, phòng ngừa các nguy cơ cyber, bảo vệ quyền lợi khách hàng;
 - » Tích hợp dữ liệu lớn (big data), AI và công nghệ mới để nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời tăng cường kiểm soát rủi ro.
- HĐQT tiếp tục rà soát định kỳ cơ chế họp và phân cấp phê duyệt nhằm tối ưu hóa hiệu quả quản trị, bảo đảm HĐQT tập trung vào các vấn đề chiến lược và giám sát trọng yếu, đồng thời nâng cao tốc độ ra quyết định và tính linh hoạt trong điều hành.

Quản lý xung đột lợi ích



Nghĩa vụ công khai lợi ích liên quan	- Nhân sự cấp cao (thành viên HĐQT, BKS, TGD, PTGD và các chức danh tương đương) tại SeABank phải cung cấp cho Ngân hàng thông tin về các lợi ích liên quan theo quy định tại Điều 49 Luật các TCTD 2024 và Luật Doanh nghiệp. - Cổ đông sở hữu từ 1% vốn điều lệ trở lên phải cung cấp thông tin nhận dạng cá nhân, thông tin về người có liên quan, số lượng và tỷ lệ sở hữu cổ phần tại SeABank theo quy định. - SeABank niêm yết, lưu giữ thông tin tại trụ sở chính, báo cáo NHNN và công bố định kỳ với ĐHCĐ; công khai thông tin về cổ đông sở hữu từ 1% vốn điều lệ trở lên trên website. - Danh sách người có liên quan, các hợp đồng và giao dịch tương ứng được SeABank quản lý, công khai và cập nhật theo quy định. - Thành viên HĐQT hoặc TGD chỉ được tham gia các công việc tiềm ẩn rủi ro xung đột lợi ích với SeABank khi được đa số thành viên HĐQT chấp thuận.
---	--

*Các cam kết nghĩa vụ về xung đột lợi ích được công khai trên website tại Điều lệ SeABank cập nhật mới tháng 06/2025. Chi tiết tại đây: <https://www.seabank.com.vn/nha-dau-tu/tai-lieu-phap-ly/dieu-le-cua-seabank-t62025>



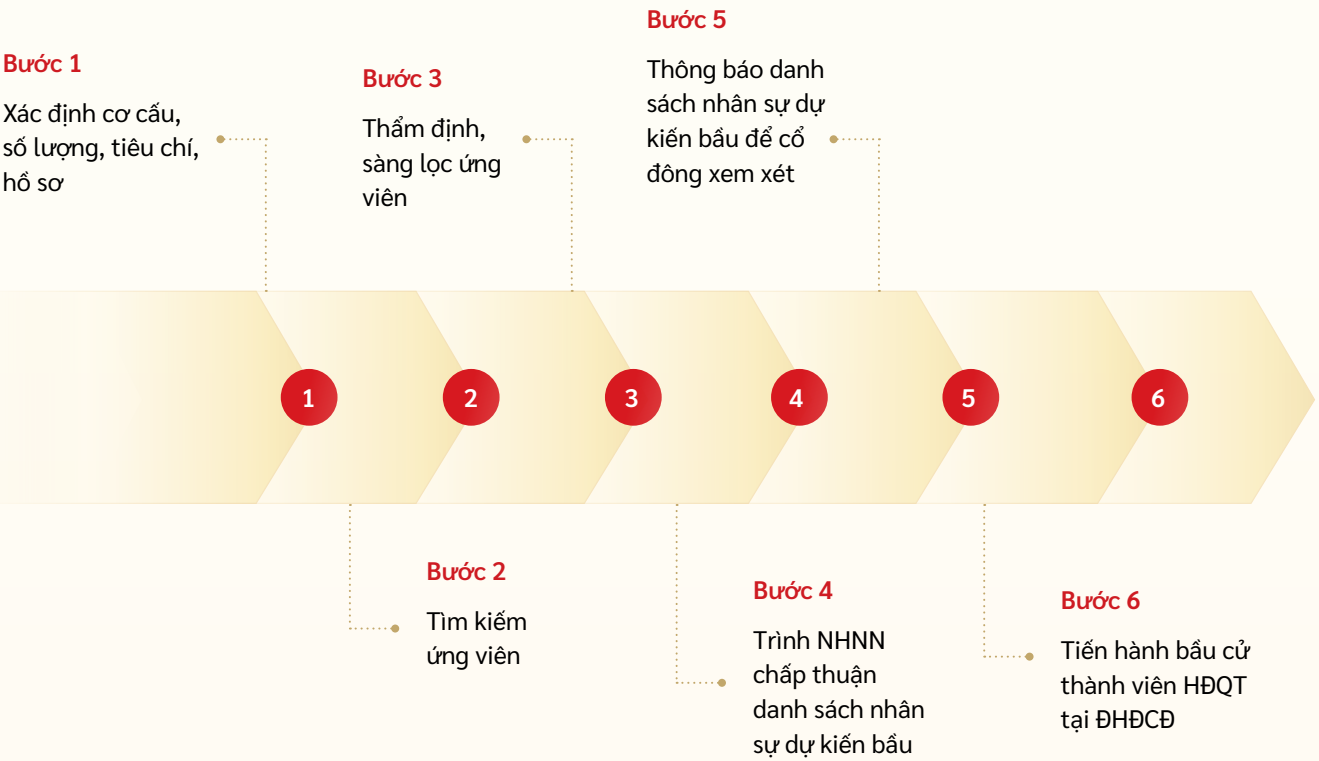
Quyền, nghĩa vụ của người quản lý, người điều hành

- Tuân thủ pháp luật, Điều lệ này, nghị quyết, quyết định của ĐHCĐ SeABank.
- Thực hiện quyền, nghĩa vụ được giao một cách trung thực, cẩn trọng, vì lợi ích của SeABank, cổ đông.
- Không sử dụng thông tin, bí quyết, cơ hội kinh doanh của SeABank, lạm dụng địa vị, chức vụ và tài sản của SeABank để thu lợi cá nhân hoặc để phục vụ lợi ích của tổ chức/ cá nhân khác làm tổn hại tới lợi ích của SeABank, cổ đông.
- Chịu trách nhiệm trong việc chấp hành các quy định hạn chế để bảo đảm an toàn trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng theo quy định của Luật các TCTD.
- Bảo đảm lưu trữ hồ sơ của SeABank để cung cấp được các số liệu phục vụ cho hoạt động quản lý, điều hành, kiểm soát mọi hoạt động của SeABank, hoạt động thanh tra, giám sát, kiểm tra của NHNN.
- Am hiểu về các loại rủi ro trong hoạt động của SeABank.
- Thông báo kịp thời, đầy đủ, chính xác cho SeABank về quyền lợi của mình tại tổ chức khác, giao dịch với tổ chức, cá nhân khác có thể gây xung đột với lợi ích của SeABank và chỉ được tham gia vào giao dịch đó khi được HĐQT chấp thuận.
- Không được tạo điều kiện để bản thân hoặc người có liên quan của mình vay vốn, sử dụng các dịch vụ ngân hàng khác của SeABank với những điều kiện ưu đãi, thuận lợi hơn so với quy định chung của SeABank.
- Không được tăng lương, thù lao hoặc yêu cầu trả thưởng khi SeABank bị lỗ.
- Trong phạm vi quyền, nghĩa vụ được giao, có trách nhiệm thực hiện yêu cầu bằng văn bản của NHNN đối với các nội dung thuộc thẩm quyền của NHNN. Thực hiện khuyến nghị, cảnh báo rủi ro và an toàn hoạt động, cảnh báo nguy cơ dẫn đến vi phạm pháp luật về tiền tệ và ngân hàng; kết luận, kiến nghị, quyết định xử lý về thanh tra.



QUY TRÌNH LỰA CHỌN QUẢN LÝ CẤP CAO

Đối với việc đề cử và lựa chọn thành viên Hội đồng Quản trị:



(Quy trình chi tiết được thực hiện theo Điều lệ, Quy định nội bộ về Quản trị Công ty, Quy chế tổ chức và hoạt động của HĐQT)



Believe

Bước 1: Xác định cơ cấu, số lượng, tiêu chí, hồ sơ ứng viên kỳ vọng

ĐHĐCĐ của Ngân hàng đã thiết lập các mục đích, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và chiến lược phát triển cho Ngân hàng, trong đó bao gồm cả chiến lược về nhân sự. Với những định hướng, chiến lược phát triển của Ngân hàng, HĐQT và UBNS đánh giá về tính hợp lý của quy mô, cơ cấu và thành phần của HĐQT cũng như các Ủy ban trực thuộc HĐQT với quy định của pháp luật, của SeABank, các nguyên tắc, thông lệ tốt về quản trị trong nước và quốc tế nhằm đảm bảo tính đa dạng về cơ cấu giới, chuyên môn, kỹ năng và văn hóa của HĐQT Ngân hàng; đánh giá về tính phù hợp, chất lượng, năng lực và hiệu quả, nhiệm kỳ của các thành viên HĐQT hiện tại.

Theo đó, các nguyên tắc cơ bản để đánh giá HĐQT hiện tại như sau:

- **Tính đa dạng:** Là yếu tố then chốt quyết định hiệu quả hoạt động của HĐQT vì cho phép HĐQT tận dụng được lợi thế của các quan điểm khác nhau để ra quyết định có cơ sở vững chắc và đáng tin cậy hơn. SeABank đã xác định rõ các đối tượng có thể đề cử như: giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn/chuyên môn, kinh nghiệm làm việc, vị trí, văn hóa (nguồn gốc quốc gia, vùng miền) và nhiệm kỳ, hành vi trong các lĩnh vực khác nhau. Việc có thành viên đến từ các lĩnh vực khác nhau, có nhiều kinh nghiệm và quan điểm khác nhau sẽ giúp cho quá trình đưa ra quyết định trở nên chính xác và bao quát hơn. Việc đa dạng hóa giới tính trong HĐQT giúp đảm bảo sự đa dạng và khách quan trong quá trình ra quyết định. Sự hiện diện của nữ giới trong HĐQT giúp đưa ra góc nhìn khác nhau và phong phú hơn trong quá trình quản lý và điều hành tổ chức. Đồng thời, SeABank cũng tạo điều kiện cho các ứng viên trẻ tuổi - những người có tiềm năng, đam mê và có thể đem lại giá trị gia

tăng cho Ngân hàng.

- **Tính độc lập:** Là yếu tố quan trọng trong việc đưa ra quyết định chính xác và minh bạch. Các thành viên HĐQT độc lập sẽ không bị ảnh hưởng bởi những lợi ích cá nhân hoặc tập thể, và sẽ có thể tập trung đưa ra quyết định vì lợi ích chung của Ngân hàng và các bên liên quan.
- **Tính đổi mới và liên tục:** Là yếu tố giúp HĐQT PTBV. Tính liên tục cho phép các thành viên HĐQT có thể được bầu lại để đảm bảo trong cơ cấu của HĐQT có những thành viên gắn bó, tận tâm, hiểu về hệ thống, lịch sử và văn hóa của SeABank. Tính đổi mới đòi hỏi các thành viên HĐQT hiện tại phải không ngừng học hỏi, bổ sung kỹ năng, chuyên môn để đáp ứng nhu cầu thực tế của Ngân hàng cũng như mở rộng cơ hội cho các nhân tố mới tham gia HĐQT, có thể đóng góp những góc nhìn, quan điểm mới để HĐQT có thể quyết định bao trùm, hợp lý, hiệu quả.
- **Tính phù hợp:** Các thành viên HĐQT cần có năng lực, trình độ, chuyên môn, kinh nghiệm (i) đáp ứng các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của Luật các TCTD năm 2024, Luật Doanh nghiệp năm 2020, Luật Chứng khoán năm 2019 và các quy định của pháp luật có liên quan; (ii) phù hợp với các nguyên tắc, tiêu chuẩn, điều kiện theo thông lệ tốt về quản trị công ty của Việt Nam và yêu cầu của các đối tác là tổ chức quốc tế của Ngân hàng; (iii) phù hợp với chiến lược phát triển của Ngân hàng trong từng giai đoạn, và hiện tại giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 là PTBV dựa trên 03 trụ cột ESG, phát triển thành Ngân hàng Xanh theo định hướng, chiến lược phát triển của ngành Ngân hàng; (iv) đáp ứng yêu cầu của các lĩnh vực liên quan đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng.



Trong giai đoạn chiến lược quốc tế hóa và triển khai các thông lệ tốt về quản trị công ty quốc tế và PTBV, SeABank ưu tiên lựa chọn các ứng viên có kinh nghiệm ngân hàng quốc tế và quản trị công ty MTXH nói riêng, về PTBV nói chung. Hiện nay, HĐQT SeABank đã có 02 thành viên HĐQT là người nước ngoài đáp ứng tiêu chí này và dự kiến tiếp tục tăng số lượng trong thời gian tới nhằm triển khai mạnh mẽ hơn nữa chiến lược PTBV dựa trên 03 trụ cột ESG của Ngân hàng.

Trường hợp sau khi đánh giá và thấy cần thiết phải bầu bổ sung thành viên HĐQT để gia tăng quy mô, chất lượng, năng lực hoặc thay thế thành viên hiện hữu, HĐQT sẽ thông qua quy mô, cơ cấu, số lượng, tiêu chuẩn, điều kiện và hướng dẫn trình tự thủ tục, hồ sơ để cử, ứng cử cho từng nhiệm kỳ, từng trường hợp, để



thông báo tới cổ đông để thực hiện quyền đề cử, ứng cử. Hồ sơ của ứng viên phải phù hợp với quy định của NHNN để trình NHNN chấp thuận.

Bước 2: Tìm kiếm ứng viên

Cổ đông/nhóm cổ đông sẽ tìm kiếm ứng viên từ nguồn thông tin nội bộ của Ngân hàng hoặc từ bên thứ ba hoặc từ chính nội bộ của cổ đông. Cổ đông cá nhân có thể tự ứng cử nếu xét thấy mình đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của Ngân hàng. Trường hợp cần thiết, cổ đông/nhóm cổ đông có thể đề xuất với HĐQT hoặc UBNS giới thiệu ứng viên tiềm năng và phù hợp với các yếu tố trên. Trường hợp số lượng ứng viên HĐQT thông qua đề cử hoặc ứng cử không đủ số lượng cần thiết hoặc theo thông báo, HĐQT tiến hành đề cử theo quy định.

Việc đề cử, ứng cử được thực hiện theo trình tự, thủ tục và chuẩn bị hồ sơ ứng cử theo thông báo của HĐQT và đảm bảo phù hợp với các quy định của SeABank.

Bước 3: Thẩm định và sàng lọc ứng viên

Hồ sơ đề cử các thành viên HĐQT sẽ được gửi về UBNS để tiến hành rà soát, sàng lọc về mặt hồ sơ đáp ứng

các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định để thông báo cho ứng cử viên bổ sung hồ sơ, làm rõ thông tin (nếu cần). UBNS xem xét, thẩm định từng ứng viên theo các tiêu chí về cơ cấu, số lượng, tiêu chuẩn, điều kiện, hồ sơ cụ thể; trong đó tập trung vào khả năng đóng góp của ứng viên khi được bầu, vị trí ứng viên đã từng đảm nhiệm tại những nơi khác (nếu có), tính độc lập, cam kết của ứng viên, việc đáp ứng các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của pháp luật liên quan.

UBNS báo cáo kết quả tới HĐQT để HĐQT thông qua danh sách nhân sự dự kiến bầu thành viên HĐQT theo quy định của NHNN.

Bước 4: HĐQT trình NHNN chấp thuận danh sách nhân sự dự kiến bầu thành viên HĐQT

Dựa trên kết quả thẩm định đánh giá từng hồ sơ ứng viên theo đề xuất của UBNS, HĐQT thông qua danh sách nhân sự dự kiến bầu và chuẩn bị hồ sơ trình NHNN chấp thuận.

NHNN thẩm định và chấp thuận hồ sơ của các ứng viên theo quy định của pháp luật trong vòng 45 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ của Ngân hàng.

Bước 5: Thông báo danh sách và hồ sơ nhân sự ứng viên dự kiến bầu thành viên HĐQT để cổ đông biết và thẩm định

Trên cơ sở kết quả thẩm định và/hoặc kết quả chấp thuận từ NHNN, HĐQT công bố danh sách và hồ sơ nhân sự ứng viên dự kiến bầu thành viên HĐQT để cổ đông xem xét, thẩm định về tiêu chuẩn, điều kiện của từng cá nhân trước 10 ngày tối thiểu kể từ ngày dự kiến họp ĐHĐCĐ để bầu thành viên HĐQT.

Cổ đông có trách nhiệm theo dõi, cập nhật hồ sơ của các ứng viên để có thể có những đánh giá, thẩm định phù hợp khi bầu tại ĐHĐCĐ.

Bước 6: Tiến hành bầu cử thành viên HĐQT tại ĐHĐCĐ

Cổ đông tiến hành bầu cử thành viên HĐQT tại ĐHĐCĐ bằng phương pháp bầu dồn phiếu. Theo đó, tổng số phiếu biểu quyết của mỗi cổ đông tương ứng với tổng số cổ phần sở hữu nhân với số thành viên được bầu của HĐQT. Cổ đông có quyền dồn hết hoặc một phần tổng số phiếu của mình cho một hoặc một số ứng cử viên.

Người trúng cử thành viên HĐQT được xác định theo số phiếu bầu tính từ cao xuống thấp, bắt đầu từ ứng cử viên có số phiếu bầu cao nhất cho đến khi đủ số thành viên quy định tại Điều lệ Ngân hàng.

Trường hợp có từ 02 ứng cử viên trở lên đạt cùng số

phiếu bầu như nhau cho vị trí thành viên cuối cùng của HĐQT thì sẽ tiến hành bầu lại trong số các ứng cử viên có số phiếu bầu ngang nhau hoặc lựa chọn theo tiêu chí quy định tại quy chế bầu cử hoặc theo Điều lệ Ngân hàng.

Kết quả bầu cử được thông qua ngay tại phiên họp

Đối với việc đề cử, lựa chọn quản lý cấp cao như các thành viên Ban Tổng Giám đốc, Giám đốc các Khối/Phòng/Ban/Đơn vị kinh doanh

• HĐQT hoặc TGD ban hành các tiêu chuẩn, điều kiện, tiêu chí về trình độ, chuyên môn, kỹ năng, kinh nghiệm và năng lực cá nhân cho từng vị trí trong đội ngũ quản lý cấp cao để làm cơ sở cho đội ngũ tuyển dụng của SeABank tìm kiếm các ứng viên phù hợp. Việc xây dựng các tiêu chuẩn, điều kiện, tiêu chí để tuyển dụng các quản lý cấp cao cũng dựa trên các nguyên tắc sau:

- » **Tính đa dạng:** Đa dạng về giới, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ quản lý cấp cao phù hợp và đảm bảo tính toàn diện cho các nghiệp vụ ngân hàng, tức là ngân hàng có các lĩnh vực hoạt động nào sẽ tuyển dụng các vị trí tương ứng với nghiệp vụ đó. Trong giai đoạn hiện tại, SeABank ưu tiên tuyển dụng nhân sự cho đội ngũ quản lý cấp cao trong các lĩnh vực công nghệ ngân hàng số, bán lẻ...
- » **Năng lực phù hợp:** Các quản lý cấp cao phải có năng lực phù hợp với nhu cầu thực tế của Ngân hàng, phù hợp với chiến lược phát triển của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Ví dụ: đội ngũ nhân sự quản lý cấp cao giàu kinh nghiệm sẽ được ưu tiên tuyển dụng cho những lĩnh vực QTRR, tín dụng, kiểm soát tuân thủ...; đội ngũ nhân sự quản

ĐHĐCĐ và được thông báo đến NHNN trong vòng 10 ngày kể từ ngày có kết quả bầu cử theo mẫu Thông báo của NHNN.

Thành viên HĐQT mới nhận nhiệm vụ kể từ thời điểm được ĐHĐCĐ thông qua kết quả bầu cử và đảm bảo tuân thủ các quy định có liên quan.

lý cấp cao được đào tạo bài bản, có tuổi đời trẻ sẵn sàng học hỏi sẽ được ưu tiên tuyển dụng cho các lĩnh vực bán lẻ, công nghệ ngân hàng số...

- Sau khi đội ngũ tuyển dụng tìm kiếm, các nhân sự quản lý cấp cao sẽ được đánh giá và tuyển dụng bởi TGD hoặc HĐQT, tùy vào vị trí được xem xét.
- Ngoài ra, việc đề cử và lựa chọn quản lý cấp cao còn được thực hiện thông qua nguồn nội bộ trong Ngân hàng. Trên cơ sở những tiêu chuẩn, điều kiện, tiêu chí cho từng chức danh, đội ngũ nhân sự kế cận sẽ được theo dõi, đánh giá hiệu quả công việc từng năm và được bồi dưỡng, đào tạo kiến thức, kỹ năng về quản trị, quản lý, điều hành hàng năm thông qua các chương trình đào tạo của Ngân hàng. Trên cơ sở kết quả hiệu quả công việc, HĐQT hoặc TGD sẽ xem xét việc bổ nhiệm cho vị trí quản lý cấp cao.

Như vậy, việc đề cử, lựa chọn nhân sự quản lý cấp cao của SeABank được thực hiện bắt đầu từ chiến lược phát triển của Ngân hàng và từ nguồn nội bộ cũng như tuyển dụng bên ngoài nhằm đảm bảo tính đa dạng về giới, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ cũng như năng lực phù hợp với chiến lược phát triển trong từng thời kỳ của Ngân hàng.



 QUY TRÌNH, CHÍNH SÁCH THÙ LAO

Cơ chế xác định mức tiền lương, thù lao và các khoản lợi ích

Thù lao của HĐQT, BKS của Ngân hàng do ĐHĐCĐ thông qua. Trên cơ sở phê duyệt của ĐHĐCĐ, HĐQT đã ban hành Quy định về chế độ thù lao của HĐQT, BKS Ngân hàng số 246/2023/QĐ- HĐQT.



- Thù lao hằng tháng:** Khung thù lao của thành viên HĐQT, thành viên BKS được xây dựng gồm 7 thang mức và 9 cấp bậc để đảm bảo có sự phân cấp phù hợp về năng lực, sự đóng góp cho Ngân hàng và tình hình thực tế.
 - » Quy định cũng nêu cụ thể các nguyên tắc trong việc quản lý, chi trả thù lao, thưởng và các chế độ khác đối với HĐQT, BKS; chế độ thưởng thành tích và các lợi ích khác áp dụng đối với thành viên HĐQT, BKS của Ngân hàng.
- Thù lao bổ sung:**
 - » Đối với các thành viên HĐQT đảm nhiệm chức vụ Chủ tịch HĐQT, Phó Chủ tịch Thường trực HĐQT, Phó Chủ tịch HĐQT hoặc thành viên độc lập HĐQT sẽ được cộng thêm hệ số chức danh tương ứng theo các tỷ lệ quy định. Đối với các thành viên HĐQT chuyên trách sẽ được cộng tối đa 50% mức thù lao của thành viên không chuyên trách cùng cấp bậc, theo các thang mức tương ứng.
 - » Đối với thành viên BKS đảm nhiệm chức vụ Trưởng BKS hoặc thành viên BKS chuyên trách cũng sẽ được cộng thêm hệ số chức danh tương ứng theo quy định.
- Bổ sung chế độ phúc lợi:** Năm 2025, HĐQT đã thông qua việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định về chế độ thù lao của HĐQT, BKS Ngân hàng số 246/2023/QĐ- HĐQT. Theo đó, bổ sung quy định về chính sách phúc lợi áp dụng cho thành viên HĐQT và BKS bao gồm:
 - » Chi phí công vụ khi thực hiện nhiệm vụ đặc thù, đột xuất hoặc thường xuyên được giao;
 - » Quyền lợi bảo hiểm PVICare và khám sức khỏe tổng quát định kỳ hàng năm cho từng chức danh;
 - » Các phúc lợi khác theo quy định trong từng thời kỳ.

Quy trình chi trả thù lao



Thù lao và chi phí hoạt động của Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Tổng Giám đốc

HĐQT, BKS được hưởng thù lao/lương và một số phúc lợi khác nhau, cụ thể:

Về thù lao/ lương và chi phí hoạt động

STT	Nội dung	Năm 2025 (triệu đồng)	Ghi chú
A	Tổng Thù lao (*), thưởng và lợi ích khác của HĐQT, BKS năm 2025	45.065	
1	Thù lao của Hội đồng quản trị (“HĐQT”)	29.403	
1.1	Ông Lê Văn Tấn - Chủ tịch HĐQT	7.000	
1.2	Bà Nguyễn Thị Nga - Phó Chủ tịch thường trực HĐQT	6.300	
1.3	Bà Lê Thu Thủy - Phó Chủ tịch HĐQT	5.600	
1.4	Bà Khúc Thị Quỳnh Lâm - Phó Chủ tịch HĐQT	3.402	
1.5	Ông Mathew Nevil Welch - Thành viên HĐQT	1.752	
1.6	Ông Fergus Macdonald Clark - Thành viên độc lập HĐQT	1.885	
1.7	Bà Trần Thị Thanh Thủy - Thành viên HĐQT	2.414	
1.8	Ông Matthew Sander Hosford - Thành viên độc lập HĐQT	1.050	Được bầu giữ chức vụ Thành viên độc lập HĐQT ngày 25/04/2025
2	Thù lao của Ban kiểm soát (“BKS”)	9.219	
2.1	Ông Nguyễn Ngọc Quỳnh - Trưởng BKS	3.080	
2.2	Bà Vũ Thị Ngọc Quỳnh - Thành viên BKS	1.540	

(*) Các khoản thù lao, tiền lương là số liệu sau khi đã khấu trừ thuế TNCN.

Về thù lao/ lương và chi phí hoạt động (tiếp)

STT	Nội dung	Năm 2025 (triệu đồng)	Ghi chú
2.3	Ông Nguyễn Thành Luân - Thành viên BKS chuyên trách	1.827	
2.4	Bà Vũ Thu Thủy - Thành viên BKS chuyên trách	1.512	
2.5	Ông Lương Duy Đông - Thành viên BKS	1.260	
3	Lợi ích khác của HĐQT, BKS	6.689	
3.1	Bảo hiểm sức khỏe SeACare	522	
3.2	Khám sức khỏe	246	Chi phí phát sinh năm 2025 ghi nhận năm 2026
3.3	Chi phí khác	5.921	
B	Tiền lương, thưởng và phúc lợi khác của Tổng Giám đốc và người quản lý khác	45.123	

Kế hoạch chi trả thù lao, các phúc lợi khác và chi phí hoạt động của Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát năm 2026

Trên cơ sở quy định về thù lao, chi tiêu của HĐQT và BKS đã được ban hành và đánh giá các chỉ tiêu kinh doanh và kế hoạch nhân sự của HĐQT, BKS trong năm 2026, HĐQT đã đề nghị ĐHĐCĐ thông qua tổng mức thù lao, thưởng và chi phí hoạt động năm 2026 của HĐQT và BKS như sau:

STT	Nội dung	Tổng Ngân sách năm 2026
1	Tổng mức thù lao, thưởng và ngân sách hoạt động khác của HĐQT	1,2% Lợi nhuận trước thuế năm 2026
2	Tổng mức thù lao, thưởng và ngân sách hoạt động khác của BKS	0,6% Lợi nhuận trước thuế năm 2026
Tổng cộng		1,8% Lợi nhuận trước thuế năm 2026

Trên cơ sở kế hoạch ngân sách này và để triển khai nghị quyết trên,

- (i) HĐQT được quyết định/phê duyệt/ban hành (bao gồm cả việc sửa đổi, bổ sung, thay thế) quy định về chế độ thù lao, chi tiêu, thưởng và các lợi ích khác đối với thành viên HĐQT, thành viên BKS của SeABank và mức thù lao của các thành viên HĐQT đảm bảo phù hợp với kế hoạch ngân sách của HĐQT, BKS được ĐHĐCĐ thông qua và quy định khác có liên quan của SeABank trong từng thời kỳ;
- (ii) BKS quyết định mức thù lao của các thành viên BKS đảm bảo phù hợp với kế hoạch ngân sách của HĐQT, BKS được



CHUẨN HÓA, TĂNG CƯỜNG QUẢN TRỊ RỦI RO TOÀN DIỆN

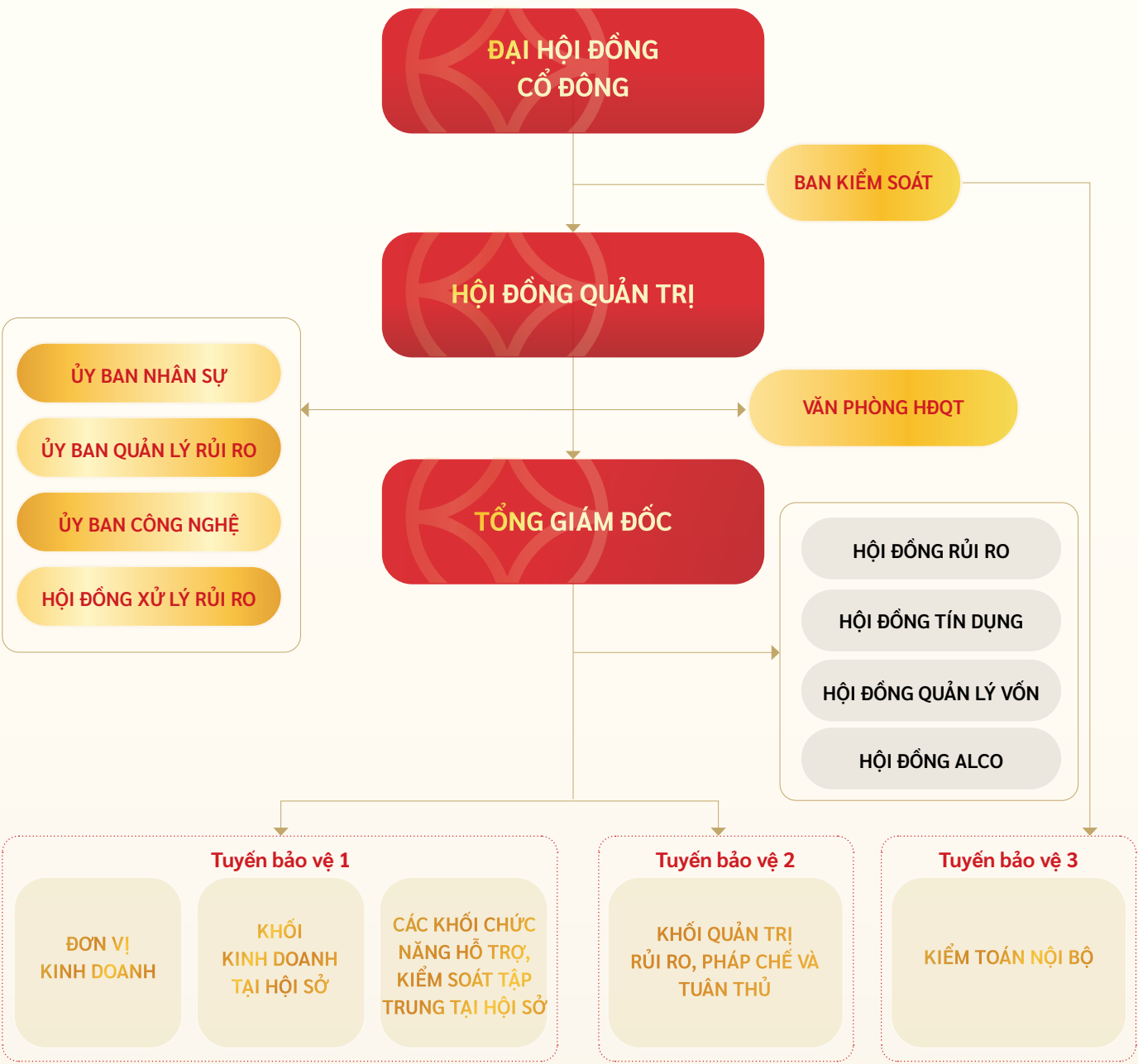
MÔ HÌNH QUẢN TRỊ 3 TUYẾN PHÒNG THỦ

Công tác QTRR & Tuân thủ tại SeABank được triển khai theo mô hình 3 tuyến phòng thủ (Three Lines of Defense), phù hợp với thông lệ quốc tế và quy định tại Thông tư số 13/2018/TT-NHNN. Mô hình này nhằm

đảm bảo nhận diện, đo lường, giám sát và kiểm soát rủi ro một cách toàn diện, độc lập và hiệu quả. Vai trò của 3 tuyến được phát huy tối đa bằng các hoạt động tự kiểm tra, giám sát và các kiểm tra chéo giữa các tuyến.



CƠ CẤU TỔ CHỨC QTRR & TUÂN THỦ TẠI SEABANK THEO MÔ HÌNH 3 TUYẾN:



Tổng quan về hoạt động quản trị rủi ro năm 2025:

- Nâng cao chất lượng QTRR thông qua việc xây dựng và duy trì hệ thống báo cáo rủi ro minh bạch, nhất quán và kịp thời:
 - Các báo cáo rủi ro được chuẩn hóa về nội dung, phương pháp và tần suất, cung cấp đầy đủ thông tin cho HĐQT, BTGD và các cấp quản lý trong quá trình ra quyết định.
 - Đảm bảo dữ liệu chính xác, có thể truy vết và được kiểm soát chặt chẽ nhằm tăng cường tính minh bạch và hỗ trợ hiệu quả cho công tác quản lý, giám sát và ra quyết định.
- Tập trung nhận diện đầy đủ và phát hiện sớm các rủi ro trọng yếu, bao gồm: rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường, rủi ro hoạt động, rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất số ngân hàng, rủi ro tập trung, rủi ro môi trường - xã hội và các rủi ro mới phát sinh trong bối cảnh môi trường kinh doanh thay đổi nhanh chóng. Thông qua việc ứng dụng các mô hình, công cụ cảnh báo sớm và phân tích dữ liệu, SeABank tăng cường công tác phát hiện rủi ro ngay từ giai đoạn đầu, từ đó đề xuất các biện pháp phòng ngừa và kiểm soát phù hợp, hạn chế tổn thất và bảo vệ an toàn hoạt động kinh doanh.
- Các chính sách, quy trình và khẩu vị rủi ro được xây dựng và rà soát định kỳ nhằm cân bằng giữa mục tiêu tăng trưởng và khả năng chịu đựng rủi ro của Ngân hàng. Thực hiện rà soát, cập nhật và hoàn thiện hệ thống văn bản chính sách QTRR, bao gồm: khung chính sách, quy trình, quy định về tuân thủ và khẩu vị rủi ro, đảm bảo đồng bộ trong toàn hệ thống và tiệm cận các thông lệ quản trị tiên tiến.
- Tăng cường giám sát, kiểm tra tuân thủ theo phương pháp tiếp cận rủi ro và hoàn thiện và triển khai các mô hình quản lý rủi ro và cảnh báo sớm, mở rộng phạm vi bao phủ toàn bộ danh mục khách hàng và sản phẩm. Đặc biệt, hệ thống EWS dành cho KHCN đã được phát triển và nâng cấp theo hướng tự động hóa tối đa, hỗ trợ các đơn vị liên quan chủ động theo dõi, tương tác và xử lý rủi ro kịp thời.
- Tái cấu trúc Khối QTRR, PC&TT theo hướng tinh gọn, chuyên môn hóa, trong đó tăng cường quản lý rủi ro tín dụng theo ngành dọc và theo từng phân khúc khách hàng nhằm nâng cao chất lượng thẩm định, giám sát và kiểm soát rủi ro. Các bộ phận chuyên trách đã thực hiện giám sát chặt chẽ diễn biến chất lượng tín dụng trong phạm vi phân khúc được phân công, kịp thời nhận diện các sản phẩm, ngành/lĩnh vực có tỷ lệ nợ xấu gia tăng hoặc tiềm ẩn rủi ro cao.
- Nâng cao chất lượng dữ liệu và hệ thống báo cáo, hướng tới tính chính xác, kịp thời và đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật.
- Đẩy mạnh công tác đào tạo, truyền thông và lan tỏa văn hóa tuân thủ. Đẩy mạnh phối hợp giữa Khối QTRR, PC&TT và các đơn vị kinh doanh, lan tỏa văn hóa quản trị rủi ro và tuân thủ trong toàn Ngân hàng.

MỤC TIÊU VÀ TỔNG QUAN VỀ QUẢN TRỊ RỦI RO NĂM 2025

- Mục tiêu trọng tâm**
- Nâng cao năng lực nhận diện, đo lường và cảnh báo sớm rủi ro, đặc biệt đối với rủi ro tín dụng, rủi ro hoạt động và các rủi ro mới phát sinh.
 - Tăng cường tính minh bạch và chất lượng báo cáo rủi ro, phục vụ hiệu quả công tác điều hành và ra quyết định của Ban Lãnh đạo.
 - Đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật, NHNN và chuẩn mực nội bộ, giảm thiểu rủi ro pháp lý và rủi ro uy tín.
 - Gắn kết quản trị rủi ro với mục tiêu tăng trưởng an toàn, ổn định và dài hạn, phù hợp định hướng phát triển bền vững của SeABank.



 DANH MỤC RỦI RO ĐƯỢC NHẬN DIỆN VÀ QUẢN LÝ

Trong bối cảnh môi trường kinh doanh biến động và thay đổi nhanh, SeABank luôn giữ vững niềm tin theo tinh thần **“Believe”**, từng bước nâng cao hiệu quả nhận diện và quản lý rủi ro. Nhờ đó, Ngân hàng bền bỉ trước các thách thức và tiếp tục tăng trưởng kinh doanh ổn định.

Danh mục rủi ro	Nhận diện và phương thức quản lý
RỦI RO VỀ TÍN DỤNG	- Là một trong các rủi ro trọng yếu do tín dụng là hoạt động chính của ngân hàng. - Nhằm quản lý rủi ro tín dụng, SeABank triển khai: » Áp dụng mô hình quản lý rủi ro tín dụng tập trung, xuyên suốt từ xây dựng sản phẩm tín dụng, triển khai bán, thẩm định, định giá, phê duyệt, giải ngân, quản lý sau cho vay đến thu hồi nợ. » Thiết lập các tiêu chuẩn rủi ro tín dụng trên cơ sở khẩu vị rủi ro và các hạn mức rủi ro tín dụng được xác định trước. Việc quản lý rủi ro tín dụng được triển khai cho từng phân khúc khách hàng và sản phẩm tín dụng, đặc biệt các sản phẩm mới luôn được đánh giá kỹ lưỡng, cân nhắc biện pháp kiểm soát thích hợp trước khi chính thức triển khai. » Đo lường bởi các mô hình rủi ro tín dụng theo chuẩn quốc tế. » Số hóa toàn diện quy trình tín dụng, từ đó có hệ thống dữ liệu đầy đủ phục vụ cho công tác nhận diện rủi ro tín dụng chủ động, thực hiện cảnh báo sớm, quản lý diễn biến chất lượng nợ, trích lập và sử dụng dự phòng rủi ro.
RỦI RO THỊ TRƯỜNG	- Là rủi ro do biến động bất lợi của lãi suất, tỷ giá, giá vàng, giá chứng khoán và giá hàng hóa trên thị trường. Mục tiêu chính trong việc quản lý rủi ro thị trường là kiểm soát mức rủi ro trong các thông số có thể chấp nhận, đồng thời tối ưu hóa lợi nhuận của rủi ro. - SeABank quản lý rủi ro thị trường theo giao dịch hàng ngày và trên tổng thể danh mục, đảm bảo tuân thủ các hạn mức rủi ro thị trường đã được xác định trước. - Các hạn mức rủi ro thị trường trên luôn tuân thủ khẩu vị rủi ro, chiến lược quản lý rủi ro và tổng tài sản có rủi ro phân bổ cho rủi ro thị trường, được xây dựng đầy đủ và được rà soát, đánh giá lại (điều chỉnh nếu cần thiết) tối thiểu một năm một lần hoặc khi có thay đổi lớn ảnh hưởng đến trạng thái rủi ro theo quy định nội bộ của SeABank.
RỦI RO THANH KHOẢN	Nguyên tắc của SeABank: thiết lập một mức tối thiểu tài sản thanh khoản cần được duy trì, qua đó đảm bảo các khoản nợ phải trả khi đến ngày đáo hạn dự kiến và các nghĩa vụ giải ngân khác.

RỦI RO THANH KHOẢN
- tiếp -

- Chiến lược quản lý rủi ro thanh khoản của SeABank bao gồm:
 - » Quản lý dựa trên: nguyên tắc quản lý thanh khoản; chiến lược đa dạng hóa nguồn vốn huy động, thời hạn vốn huy động để tăng sự ổn định nợ phải trả, hỗ trợ thanh khoản hàng ngày; nguyên tắc thực hiện kiểm tra sức chịu đựng về thanh khoản.
 - » Các hạn mức rủi ro được thiết lập dựa trên kết quả dự báo thanh khoản trong điều kiện thị trường bình thường và rủi ro, giám sát chặt chẽ, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, khẩu vị rủi ro, chiến lược quản lý rủi ro và tổng tài sản có rủi ro phân bổ cho rủi ro thanh khoản.
 - » Xem xét và tính toán chính xác nhu cầu thanh khoản ở từng thời điểm dựa trên cơ sở dữ liệu quá khứ và định hướng hoạt động, qua đó thực hiện dự trữ hợp lý, hạn chế lãng phí vốn, tăng lợi nhuận hoạt động, xây dựng danh mục đầu tư hợp lý.
 - » Xây dựng cơ chế quản lý tài sản hiệu quả, cơ chế điều hành công khai, minh bạch và ổn định, tránh tạo ra những cú sốc rút tiền ào ạt.
- Hội đồng Quản lý tài sản nợ - tài sản có của SeABank (ALCO) theo dõi và quản lý rủi ro thanh khoản, xây dựng và vận hành các chính sách, quy trình kiểm soát nội bộ và các kế hoạch dự phòng để kiểm soát rủi ro thanh khoản và đảm bảo an toàn vốn như đánh giá các dòng tiền dự kiến và các tài sản thế chấp có thể được sử dụng để bù đắp thiếu hụt thanh khoản.

RỦI RO LÃI SUẤT

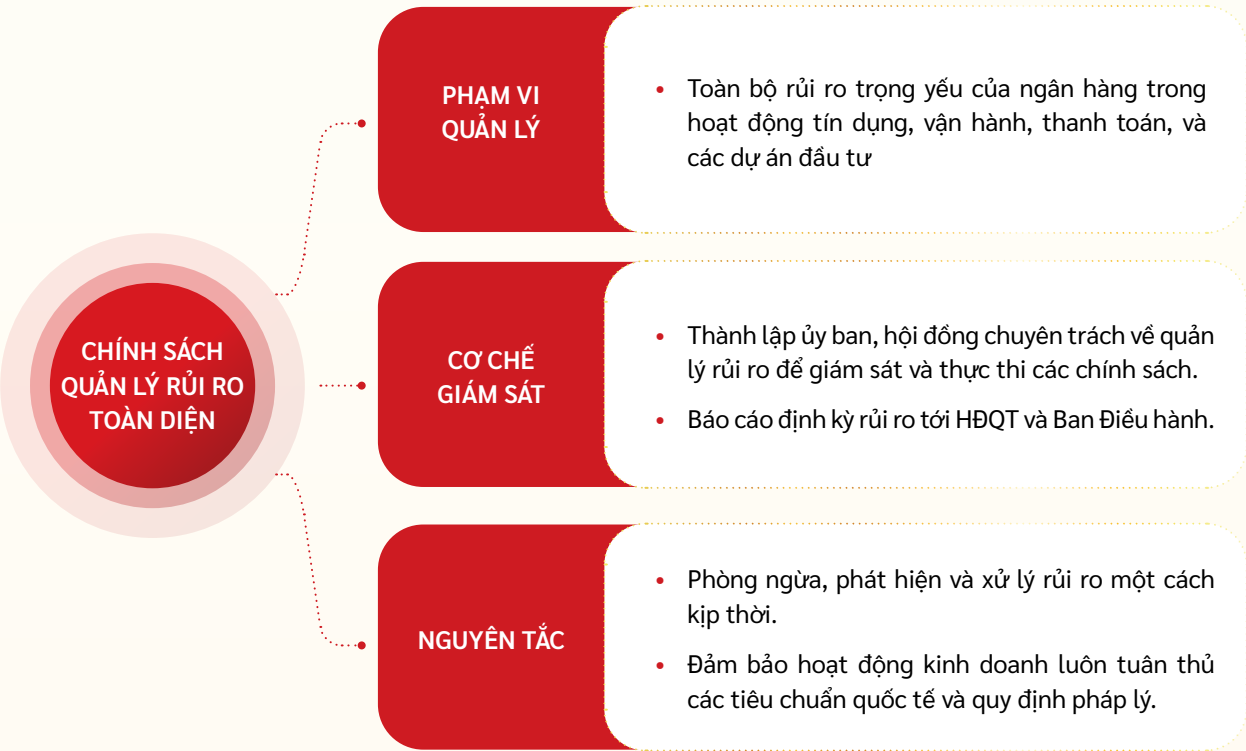
- Chiến lược quản lý rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng của SeABank
 - » Các biện pháp quản lý: quản lý rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng tối thiểu theo các chỉ số về trạng thái chênh lệch kỳ định lại lãi suất (repricing gap profile); sử dụng các công cụ phòng ngừa rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng; xây dựng hệ thống điều chuyển vốn nội bộ FTP cho phép tối ưu hóa việc sử dụng và phân bổ nguồn vốn trong toàn hệ thống.
 - » Xây dựng hạn mức rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng, bao gồm: hạn mức về chênh lệch giữa giá trị tài sản tài chính và nợ phải trả tài chính có lãi suất có cùng thời điểm ấn định mức lãi suất mới hoặc kỳ định lại lãi suất; hạn mức về thay đổi của thu nhập lãi thuần do thay đổi của lãi suất và/hoặc hạn mức về thay đổi của giá trị kinh tế vốn chủ sở hữu do thay đổi của lãi suất theo chiến lược quản lý rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng.
 - » Chủ động áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt theo tín hiệu của thị trường, thu hẹp chênh lệch kỳ hạn bình quân.
- ALCO sử dụng các mô hình tài chính và công cụ khác nhau để giám sát và quản lý rủi ro lãi suất, cập nhật về thị trường trong nước và quốc tế để đưa ra những nhận định về diễn biến, xu hướng biến đổi của lãi suất trên thị trường trong các cuộc họp hàng tháng. Trên cơ sở này, SeABank sẽ ra quyết định về việc duy trì các mức lãi suất chênh lệch thích hợp trong hoạt động huy động vốn và hoạt động cho vay.

Danh mục rủi ro	Nhận diện và phương thức quản lý
RỦI RO HOẠT ĐỘNG	- Là rủi ro do các quy trình nội bộ quy định không đầy đủ hoặc có sai sót, do yếu tố con người, do các lỗi, sự cố của hệ thống hoặc do các yếu tố bên ngoài gây tổn thất về tài chính hoặc tác động tiêu cực phi tài chính đối với Ngân hàng. - Để giảm thiểu rủi ro hoạt động, SeABank đã triển khai đầy đủ các chính sách quản lý rủi ro hoạt động như: - Nhận diện rủi ro hoạt động trong các sản phẩm, dịch vụ, hệ thống, quy trình, hoạt động hiện tại hoặc mới, dự kiến sẽ triển khai; - Thu thập và tạo kho dữ liệu rủi ro hoạt động hoàn thiện làm xương sống cho công tác quản lý rủi ro hoạt động; - Xây dựng và theo dõi các chỉ số rủi ro hoạt động chính KRIs; - Sử dụng các phát hiện của KTNB và Kiểm soát tuân thủ để đề xuất các giải pháp hạn chế rủi ro; - Xây dựng các công cụ nhận diện, ngăn chặn rủi ro gian lận; - Giám sát hạn mức rủi ro hoạt động; - Quản lý rủi ro hoạt động thuê ngoài; - Duy trì bảo hiểm rủi ro hoạt động toàn diện; - Xây dựng và thiết lập hệ thống báo cáo rủi ro hoạt động để làm cơ sở theo dõi, đánh giá và đề xuất cải tiến hệ thống QTRR hoạt động tại Ngân hàng.
RỦI RO TẬP TRUNG	- Là rủi ro khi tập trung vốn tài trợ hoặc giao dịch quá nhiều đối với một ngành, lĩnh vực kinh tế, loại tiền tệ, nhóm khách hàng hoặc trong cùng một vùng địa lý nhất định, cùng một loại hình giao dịch có rủi ro cao. - SeABank thực hiện quản lý rủi ro tập trung đối với hoạt động cấp tín dụng và hoạt động giao dịch tự doanh theo quy định của NHNN: - Đối với hoạt động cấp tín dụng: thiết lập các giới hạn tín dụng theo sản phẩm, ngành, khách hàng và người có liên quan của khách hàng để đảm bảo duy trì một danh mục cấp tín dụng đa dạng, không tập trung cao vào một nhóm sản phẩm, ngành hoặc khách hàng. - Đối với hoạt động tự doanh: xác định hạn mức giao dịch theo đối tác giao dịch, sản phẩm và loại tiền tệ để đảm bảo mức độ đa dạng và mức độ tương tác phù hợp.

RỦI RO CHUYỂN ĐỔI SỐ	Chuyển đổi số đi kèm với những rủi ro về an toàn công nghệ, tội phạm tài chính và bảo mật thông tin khách hàng. Nhận thức được các rủi ro phải đối mặt, SeABank đã triển khai các biện pháp: - Đối với an toàn công nghệ: - Đầu tư nghiêm túc về nguồn lực, có lực lượng chuyên trách cho công tác bảo đảm an toàn thông tin cho toàn hệ thống và khách hàng. - Triển khai, áp dụng một cách đồng bộ hàng loạt giải pháp, hệ thống công nghệ bảo mật uy tín, tạo dựng hệ thống bảo đảm an toàn thông tin tổng thể, có chiều sâu. SeABank đã được cấp chứng chỉ PCI DSS 3.2 về an toàn, bảo mật cho hệ thống thẻ thanh toán lần đầu tiên tại Việt Nam năm 2020 và thành công duy trì chứng chỉ tới năm 2024. - Đối với rủi ro tội phạm tài chính (tài khoản giả mạo, trộm cắp thông tin OTP, lừa chuyển tiền...): - Liên tục cập nhật các xu hướng tội phạm mới để xây dựng giải pháp ngăn chặn chủ động trên hệ thống SeABank. - Thường xuyên truyền thông, cảnh báo tới CBNV và khách hàng qua các kênh tư vấn trực tiếp, tin nhắn, email, ebank, website, mạng xã hội... nhằm nâng cao cảnh giác khi sử dụng hệ thống giao dịch ngân hàng số.
RỦI RO MÔI TRƯỜNG, THIÊN TAI, DỊCH BỆNH	Thiên tai, dịch bệnh là những rủi ro đến từ bên ngoài, nằm ngoài tầm kiểm soát. SeABank đã xây dựng Kế hoạch quản trị kinh doanh liên tục để ứng phó với những rủi ro này: - Xây dựng kịch bản và phương án ứng phó cụ thể với những tình huống xảy ra như: bão lũ, khủng bố, dịch bệnh... Trong giai đoạn Covid-19, SeABank vẫn duy trì được hoạt động kinh doanh liên tục nhờ vận dụng tốt các kịch bản phòng ngừa và ứng phó với rủi ro dịch bệnh đã xây dựng trước. - Đối với rủi ro môi trường: tích cực triển khai các chương trình thiết thực để giảm thiểu tác động đến môi trường như: sử dụng tiết kiệm năng lượng trong hoạt động hàng ngày, phân loại rác và hạn chế rác thải, không sử dụng chai nhựa, tiết kiệm giấy in, triển khai 5S... - Chủ động triển khai ESMS trong hoạt động cấp tín dụng trước khi có Thông tư 17/2022/TT-NHNN của NHNN. Theo đó, SeABank từ chối cấp tín dụng với những dự án có tác động xấu với MTXH mà không có biện pháp khắc phục/giảm thiểu.

CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO

Chính sách quản lý rủi ro toàn diện



Quy trình quản lý rủi ro ESG



Tích hợp ESG vào quản lý rủi ro

SeABank đã tích hợp các yếu tố ESG vào ESMS nhằm đảm bảo các hoạt động kinh doanh không gây tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội, bám sát các mục tiêu bền vững theo Quy định Phát triển bền vững tại SeABank được ban hành theo Nghị quyết số 1496/2025/NQ-HĐQT và các quy định của Việt Nam, quốc tế. Cụ thể:



 QUẢN LÝ TOÀN DIỆN CÁC RỦI RO TRỌNG YẾU NĂM 2025

Năm 2025, SeABank đặt mục tiêu tăng cường kiểm soát chất lượng tín dụng một cách chủ động, đồng thời triển khai đồng bộ các biện pháp nhằm kiểm soát và hạn chế nợ xấu phát sinh; qua đó quy hoạch rõ trách nhiệm xử lý nợ quá hạn và hỗ trợ các ĐVKD nâng cao hiệu quả hoạt động. Cụ thể:

Danh mục rủi ro	Chiến lược, chính sách QTRR	Thực tế triển khai năm 2025
RỦI RO TÍN DỤNG	- Chủ động điều chỉnh chính sách tín dụng theo sát các thay đổi về chủ trương, chính sách và chỉ đạo của Chính phủ, qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận vốn; đồng thời đảm bảo tăng trưởng bền vững danh mục khách hàng chiến lược, phân bổ hợp lý theo từng phân khúc và kiểm soát chặt chẽ chất lượng tài sản. - Rà soát, cập nhật khẩu vị rủi ro tín dụng (Risk Appetite) phù hợp với định hướng kinh doanh, năng lực vốn và diễn biến kinh tế vĩ mô; đồng thời lượng hóa khẩu vị rủi ro theo từng phân khúc, ngành nghề và sản phẩm - Tăng cường quản lý danh mục tín dụng nhằm đảm bảo tuân thủ các hạn mức rủi ro đã được phê duyệt; thực hiện phân tích xu hướng biến động trên toàn danh mục để kịp thời nhận diện và dự báo sớm các rủi ro tiềm ẩn. - Đẩy mạnh tự động hóa hệ thống báo cáo, phát triển các báo cáo quản trị đa chiều, linh hoạt, phản ánh sát diễn biến kinh tế vĩ mô và đặc thù danh mục tín dụng của SeABank, phục vụ hiệu quả công tác điều hành và ra quyết định. - Đào tạo, nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ quản trị rủi ro tín dụng, đặc biệt trong các lĩnh vực phân tích dữ liệu, mô hình định lượng và quản trị danh mục, đáp ứng yêu cầu quản trị rủi ro trong giai đoạn chuyển đổi số. - Tăng cường công tác kiểm tra, đánh giá độc lập đối với hoạt động tín dụng, kịp thời phát hiện các tổn tại, hạn chế và đề xuất biện pháp khắc phục nhằm giảm thiểu rủi ro phát sinh	- Công tác quản lý danh mục tín dụng được tăng cường theo hướng chủ động, thực hiện theo dõi thường xuyên các chỉ tiêu rủi ro trọng yếu, mức độ tập trung theo ngành nghề, phân khúc và khu vực địa lý; kịp thời nhận diện các lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro để đề xuất biện pháp kiểm soát phù hợp. - Dự án xây dựng Kho dữ liệu phục vụ Quản trị Rủi ro (Risk Datamart) đã được hoàn thiện và đưa vào vận hành, hình thành nền tảng dữ liệu tập trung phục vụ công tác quản trị rủi ro tín dụng, phát triển mô hình và báo cáo quản trị. Trên cơ sở đó, SeABank tiếp tục triển khai các hạng mục nâng cấp và mở rộng trong năm 2025 nhằm đáp ứng nhu cầu quản trị ngày càng chuyên sâu. - Bên cạnh việc vận hành ổn định các mô hình xếp hạng tín dụng phục vụ cấp tín dụng mới, SeABank đã xây dựng và triển khai các mô hình xếp hạng tín dụng nội bộ dựa trên hành vi cho toàn bộ danh mục KHCN và KHDN để ứng dụng trong công tác tái cấp nhanh, tăng hạn mức chủ động và hỗ trợ bán chéo sản phẩm, góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng đồng thời kiểm soát rủi ro. - Hệ thống báo cáo và cơ chế kiểm soát việc cấp tín dụng đối với khách hàng và nhóm khách hàng có liên quan đã được nâng cấp, đảm bảo theo dõi đầy đủ, kịp thời và tuân thủ đúng các quy định của pháp luật cũng như quy định nội bộ của SeABank. - Hệ thống khung dấu hiệu cảnh báo sớm (EWS) đã được xây dựng trên cơ sở các mô hình phân tích định lượng khai thác dữ liệu từ cơ sở dữ liệu nội bộ của SeABank, kết hợp với dữ liệu thu thập được từ bên ngoài trong quá trình giám sát sau vay. Hệ thống cho phép đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng trong thời gian tới, qua đó nhận diện sớm các đối tượng khách hàng tiềm ẩn rủi ro và kịp thời đề xuất các biện pháp phòng ngừa nhằm nâng cao chất lượng tín dụng.

Danh mục rủi ro	Chiến lược, chính sách QTRR	Thực tế triển khai năm 2025
RỦI RO TÍN DỤNG <i>- tiếp -</i>		- Hoạt động giám sát sau cấp tín dụng được đẩy mạnh, đặc biệt đối với các khách hàng và nhóm khách hàng có dấu hiệu rủi ro; tăng cường phối hợp với các ĐVKD trong việc theo dõi, đánh giá và xử lý sớm các khoản vay có dấu hiệu suy giảm chất lượng. Kết quả hoạt động: - Chất lượng tài sản của SeABank duy trì ở mức an toàn trong bối cảnh năng lực thanh toán của khách hàng bị ảnh hưởng bởi các điều kiện kinh tế vĩ mô: - Tỷ lệ nợ xấu riêng lẻ và hợp nhất: 2,06% - Kết quả trên cho thấy hiệu quả của việc triển khai đồng bộ các giải pháp quản trị rủi ro tín dụng, đặc biệt là việc ứng dụng dữ liệu, mô hình và hệ thống cảnh báo sớm trong công tác quản lý danh mục và kiểm soát chất lượng tín dụng.
RỦI RO THỊ TRƯỜNG, RỦI RO THANH KHOẢN VÀ RỦI RO LÃI SUẤT TRÊN SỐ NGÂN HÀNG	- Nghiên cứu và hoàn thiện các phương pháp luận, chính sách quy định đáp ứng tiêu chuẩn cao hơn về quản lý rủi ro thị trường, quản lý rủi ro thanh khoản và rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng theo quy định của NHNN và Basel. - Tuân thủ tốt các giới hạn an toàn về trạng thái rủi ro thị trường, giới hạn thanh khoản do NHNN, đối tác và quy định nội bộ đặt ra.	Đối với rủi ro thị trường - Triển khai đo lường vốn rủi ro thị trường theo phương pháp mô hình nội bộ (IMA) nhằm tính được lượng vốn cần thiết trong các trường hợp căng thẳng có thể xảy ra. - Duy trì hệ thống đo lường ảnh hưởng lợi nhuận hàng ngày thông qua các yếu tố rủi ro trọng yếu (P&L Explainer) giúp nâng cao hiệu quả giám sát biến động rủi ro thị trường trên sổ kinh doanh. Đối với rủi ro thanh khoản và rủi ro lãi suất sổ ngân hàng: - Áp dụng mô hình hành vi từ các hợp đồng tiền gửi để đo lường, dự báo chính xác dòng tiền phục vụ cho công tác dự báo, cảnh báo sớm rủi ro thanh khoản và lãi suất sổ ngân hàng. - Duy trì đo lường rủi ro theo tiêu chuẩn Basel III (hai chỉ số quản trị thanh khoản NFSR, LCR) trong những năm trước, SeABank dần điều chỉnh tối ưu bảng cân đối song song với mục tiêu QTRR hướng đến đáp ứng theo yêu cầu của các đối tác quốc tế.

Danh mục rủi ro	Chiến lược, chính sách QTRR	Thực tế triển khai năm 2025
RỦI RO HOẠT ĐỘNG	- Chủ động nhận diện, đánh giá và cảnh báo sớm các rủi ro phát sinh từ con người, quy trình, hệ thống và các yếu tố bên ngoài, qua đó hạn chế tổn thất và bảo đảm hoạt động kinh doanh được duy trì an toàn, liên tục. - Chú trọng hoàn thiện nền tảng phân tích dữ liệu và hệ thống quản trị rủi ro hoạt động, nâng cao hiệu quả các công cụ như các chỉ số rủi ro chính, công tác tự đánh giá rủi ro hoạt động và các chốt kiểm soát, thu thập và phân tích dữ liệu tổn thất, nhằm hỗ trợ công tác ra quyết định và phòng ngừa rủi ro trong dài hạn. - Các biện pháp phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro được ưu tiên triển khai đối với các vấn đề trọng yếu như rủi ro công nghệ thông tin, an ninh mạng, gian lận, gián đoạn hoạt động và rủi ro tuân thủ, đồng thời gắn kết chặt chẽ với việc nâng cao nhận thức và văn hóa quản trị rủi ro trong toàn Ngân hàng.	- Trong năm 2025, SeABank tiếp tục duy trì mức độ kiểm soát rủi ro hoạt động hiệu quả; số lượng sự kiện rủi ro phát sinh ở mức thấp và không gây ảnh hưởng trọng yếu đến hoạt động kinh doanh. Các biện pháp quản trị rủi ro được triển khai nhất quán và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị nghiệp vụ và các bộ phận chức năng. - SeABank đẩy mạnh ứng dụng dữ liệu và công nghệ trong công tác quản trị rủi ro hoạt động, tập trung nâng cao năng lực nhận diện sớm các giao dịch, hành vi và xu hướng bất thường. Các công cụ phân tích và cảnh báo được cải tiến nhằm hỗ trợ phòng ngừa rủi ro gian lận, rủi ro công nghệ thông tin và an ninh mạng. - Công tác quản trị rủi ro hoạt động được triển khai theo hướng toàn diện và chủ động, bao phủ các nhóm rủi ro chính như rủi ro gian lận nội bộ và bên ngoài, rủi ro công nghệ thông tin và an ninh mạng, rủi ro vận hành, rủi ro tuân thủ và rủi ro trách nhiệm nghề nghiệp. SeABank tiếp tục chú trọng công tác đào tạo, truyền thông nội bộ và hoàn thiện quy trình nhằm nâng cao nhận thức và trách nhiệm quản trị rủi ro của cán bộ nhân viên. - Bên cạnh đó, SeABank tăng cường các biện pháp phòng ngừa rủi ro từ sớm, đặc biệt đối với các rủi ro mới phát sinh trong bối cảnh chuyển đổi số và thay đổi môi trường kinh doanh. Trong năm 2025, SeABank không ghi nhận các sự kiện rủi ro hoạt động trọng yếu phát sinh yêu cầu bồi thường từ bảo hiểm.
RỦI RO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG	- Thực hiện mục tiêu kinh doanh bền vững, tiếp tục tiên phong triển khai quản lý rủi ro môi trường - xã hội và hoàn thiện hệ thống để đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế về ESG, thực hiện mục tiêu chung của quốc gia về chuyển đổi xanh và phát thải ròng bằng 0. - Xây dựng và hoàn thiện hệ thống quản lý rủi ro môi trường - xã hội với cơ cấu vững chắc, tuyên bố chiến lược về khẩu vị rủi ro MTXH rõ ràng và quy trình quản lý rủi ro hiệu quả.	- Tiến hành cải tiến, nâng cấp Hệ thống quản lý rủi ro MTXH nhằm đáp ứng yêu cầu của các đối tác nước ngoài, bổ sung thêm các yêu cầu như: » Quản lý rủi ro chuỗi cung ứng; » Đánh giá rủi ro vật chất liên quan tới biến đổi khí hậu; » Mở rộng phạm vi áp dụng tiêu chuẩn đánh giá rủi ro MTXH theo thông lệ quốc tế tiên tiến (Tiêu chuẩn hoạt động của IFC, hướng dẫn EHS của nhóm Ngân hàng thế giới) so với quy định đã công bố năm 2022.



Danh mục rủi ro	Chiến lược, chính sách QTRR	Thực tế triển khai năm 2025
RỦI RO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG - tiếp -	Chủ động kiểm soát rủi ro môi trường - xã hội thông qua: Hệ thống quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng (ESMS); thu hút vốn từ các tổ chức nước ngoài nhằm thúc đẩy tài trợ cho các dự án bền vững và hoạt động tài chính xanh.	- Phát hành trái phiếu xanh lam đầu tiên của Việt Nam và là Ngân hàng TMCP tư nhân đầu tiên phát hành trái phiếu xanh lá với tổng trị giá 150 triệu USD nhằm mục đích tài trợ cho các dự án và lĩnh vực xanh, đồng hành cùng khách hàng tạo ra giá trị bền vững. - Trở thành một trong các Ngân hàng tư nhân đầu tiên tại Việt Nam ban hành Khung Trái phiếu Xanh tuân thủ các nguyên tắc của Hiệp hội Thị trường Vốn Quốc tế (ICMA) và được S&P Global Ratings đánh giá đạt mức “Medium Green” - mức cao thứ hai trong thang 6 bậc theo khung đánh giá của Shade of Green (S&P Global).

HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CÓ ĐẠO ĐỨC, HIỆU QUẢ VÀ BỀN VỮNG

 NGUYÊN TẮC TRIỂN KHAI VÀ CAM KẾT

Nguyên tắc cốt lõi

Ngân hàng xác định hoạt động kinh doanh bền vững không chỉ được đo lường bằng tốc độ tăng trưởng hay hiệu quả tài chính ngắn hạn, mà còn bằng mức độ tuân thủ pháp luật, chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, khả năng kiểm soát rủi ro và tác động dài hạn đối với hệ thống tài chính - xã hội. Trên cơ sở đó, các nguyên tắc cốt lõi được quán triệt trong toàn hệ thống bao gồm:

- (i) Kinh doanh tuân thủ pháp luật và quy định nội bộ;
- (ii) Đặt yếu tố đạo đức, minh bạch lên hàng đầu trong mọi quyết định kinh doanh;
- (iii)Chấp nhận rủi ro có kiểm soát, không đánh đổi an toàn và uy tín để đạt mục tiêu ngắn hạn;
- (iv)Gắn kết hiệu quả kinh doanh với quản trị rủi ro và tuân thủ như một cấu phần tạo giá trị bền vững.

Trong cấu trúc này, QTRR và Tuân thủ được xác định là công cụ trung tâm nhằm bảo đảm các nguyên tắc trên được hiện thực hóa trong thực tiễn hoạt động kinh doanh. Chức năng QTRR và Tuân thủ không chỉ tập trung vào việc ngăn chặn vi phạm, mà đã tham gia sâu hơn vào việc xây dựng chuẩn mực hành vi, kiểm soát xung đột lợi ích và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng.

Cam kết nghĩa vụ tuân thủ

- Hệ thống chính sách tuân thủ:** Cam kết xây dựng và triển khai hệ thống chính sách, quy định và quy trình tuân thủ chặt chẽ, nhằm bảo đảm rủi ro tuân thủ được nhận diện, kiểm soát và quản lý hiệu quả. Hệ thống chính sách, quy định nội bộ được rà soát, cập nhật và điều chỉnh định kỳ, kịp thời đáp ứng các thay đổi của quy định pháp luật và phù hợp với thông lệ, xu hướng chung của ngành Ngân hàng.
- Tuân thủ pháp luật, nội quy:** Cam kết tuân thủ đầy đủ và nghiêm túc các quy định của pháp luật, quy định của NHNN, Điều lệ Ngân hàng và toàn bộ hệ thống quy định nội bộ trong mọi hoạt động quản trị, điều hành và kinh doanh.

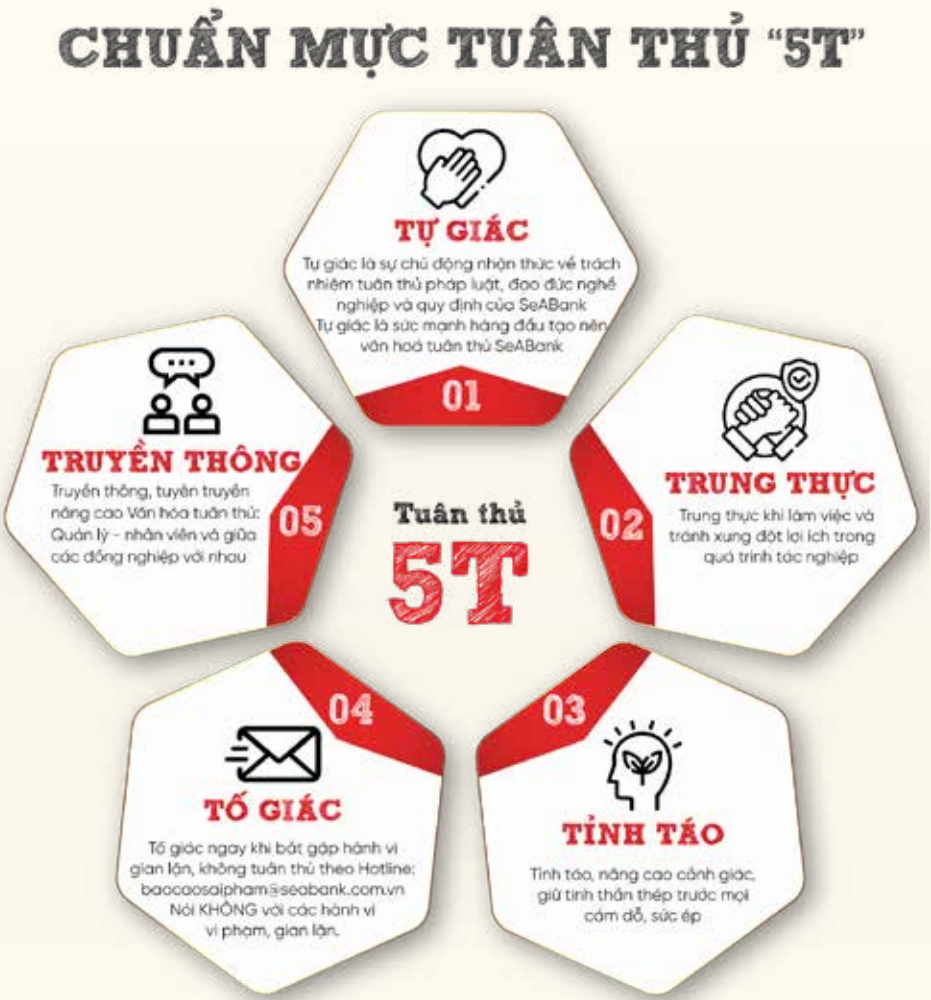
**Cam kết nghĩa vụ
tuân thủ**
- tiếp -

- **Tuân thủ chủ động:** Cam kết để cao tuân thủ như một giá trị cốt lõi trong quản trị doanh nghiệp, chủ động nhận diện, đánh giá và kiểm soát rủi ro tuân thủ trong từng quyết định quản trị và hoạt động nghiệp vụ; đảm bảo mọi hoạt động của Ngân hàng được thực hiện minh bạch, an toàn và phù hợp với chuẩn mực quản trị tiên tiến.
- **Hệ thống kiểm soát tuân thủ:** Cam kết củng cố và nâng cao hiệu quả kiểm soát tuân thủ thông qua việc duy trì mô hình ba tuyến phòng thủ, tăng cường vai trò độc lập đối với chức năng Tuân thủ và Kiểm toán nội bộ, thường xuyên rà soát, cập nhật quy định nội bộ, tăng cường giám sát việc thực thi các quy trình, quy định của SeABank và pháp luật trong toàn hệ thống.

**Cam kết xây dựng văn
hóa tuân thủ**

SeABank không ngừng nỗ lực nâng cao văn hóa tuân thủ nhằm đảm bảo sự minh bạch, an toàn trong hoạt động. Cam kết xây dựng và lan tỏa văn hóa tuân thủ chủ động được SeABank chú trọng, đảm bảo mỗi CBNV nhận thức rõ trách nhiệm; đồng thời có chế tài xử lý nghiêm minh, công khai và minh bạch các trường hợp vi phạm.

Cam kết văn hóa tuân thủ được triển khai thông qua chương trình hành động tuân thủ và ban hành bộ **Chuẩn mực tuân thủ “5T”** trên tinh thần “nói KHÔNG với vi phạm và gian lận” bao gồm 05 tiêu chí Tự giác - Trung thực - Tinh táo - Tổ giác - Truyền thông.



CHIẾN LƯỢC VÀ BIỆN PHÁP QUẢN LÝ, KIỂM SOÁT TUÂN THỦ



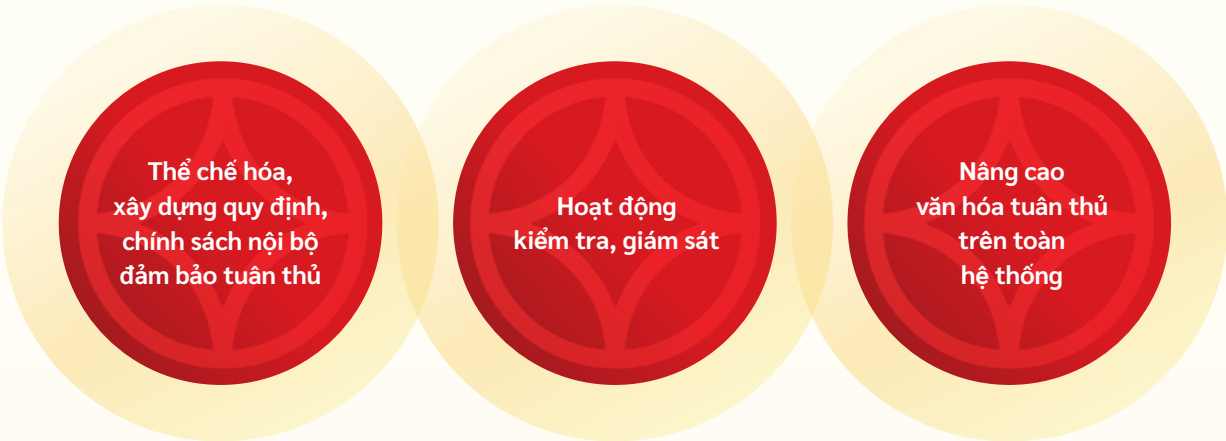
Dưới sự giám sát của HĐQT và BTGD, các trụ cột chiến lược về quản lý tuân thủ tại SeABank bao gồm:

- **Nhận diện và quản lý rủi ro tuân thủ:** Từng bước hoàn thiện khung quản lý rủi ro tuân thủ, tích hợp vào hệ thống QTRR tổng thể. Các rủi ro tuân thủ được nhận diện theo từng lĩnh vực hoạt động trọng yếu (tín dụng, huy động vốn, đầu tư, công nghệ thông tin, PCRT...), được đánh giá mức độ ảnh hưởng và khả năng xảy ra, làm cơ sở để thiết lập biện pháp kiểm soát phù hợp. Cách tiếp cận dựa trên rủi ro giúp Ngân hàng chuyển dịch từ kiểm soát mang tính hình thức sang QTRR mang tính phòng ngừa.
- **Bảo đảm thực thi chính sách, quy định nội bộ:** Duy trì cơ chế rà soát, cập nhật và chuẩn hóa hệ thống quy định nội bộ theo sự thay đổi của pháp luật và định hướng chiến lược. Quy trình ban hành, sửa đổi văn bản được thiết lập rõ ràng, bảo đảm tính thống nhất, khả thi và khả năng triển khai trong toàn hệ thống. Công tác phổ biến, đào tạo và giám sát việc thực thi quy định được tăng cường, qua đó nâng cao mức độ tuân thủ tại các ĐVKD và đơn vị hỗ trợ.
- **Phát hiện, ngăn ngừa và xử lý vi phạm:** Triển khai đồng bộ các hoạt động kiểm tra, giám sát tuân thủ định kỳ và đột xuất; tăng cường công cụ giám sát từ xa và cơ chế cảnh báo sớm. Các trường hợp vi phạm được ghi nhận, phân loại theo mức độ rủi ro, yêu cầu khắc phục và theo dõi đến khi hoàn tất. Cơ chế xử lý vi phạm được thực hiện theo nguyên tắc công khai, minh bạch, gắn với trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm quản lý, góp phần nâng cao tính răn đe và phòng ngừa tái diễn.

- **Nâng cao văn hóa tuân thủ và ý thức tuân thủ chủ động cho CBNV:** Triển khai các chương trình đào tạo, truyền thông và lồng ghép tuân thủ vào hệ thống đánh giá hiệu quả công việc và quản trị nhân sự. Tuân thủ được xác định là trách nhiệm của mọi cấp, mọi cá nhân, từ tuyến phòng thủ thứ nhất đến tuyến phòng thủ thứ ba. Nhận thức và thái độ tuân thủ của cán bộ nhân viên từng bước được cải thiện, chuyển dịch từ “tuân thủ bị động” sang “tuân thủ chủ động”.
- **Thúc đẩy chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ trong kiểm soát tuân thủ:** Ngân hàng đặt mục tiêu từng bước số hóa công tác tuân thủ, triển khai các công cụ giám sát tuân thủ dựa trên dữ liệu, hệ thống cảnh báo sớm, phân tích giao dịch và báo cáo tự động, qua đó nâng cao hiệu quả giám sát và giảm phụ thuộc vào kiểm tra thủ công.
- **Củng cố uy tín, thương hiệu và niềm tin của thị trường:** Thông qua việc duy trì hệ thống kiểm soát tuân thủ hiệu quả, Ngân hàng hướng tới củng cố niềm tin của khách hàng, nhà đầu tư và đối tác, nâng cao uy tín thương hiệu và khả năng cạnh tranh trên thị trường tài chính.
- **Tăng cường phối hợp giữa các tuyến phòng thủ:** Công tác giám sát tuân thủ được thực hiện trên cơ sở phối hợp chặt chẽ giữa tuyến phòng thủ thứ nhất, tuyến phòng thủ thứ hai và tuyến phòng thủ thứ ba. Chức năng Tuân thủ đóng vai trò điều phối, tổng hợp và cảnh báo rủi ro, trong khi các ĐVKD chịu trách nhiệm kiểm soát tại nguồn. Kết quả giám sát được chia sẻ với Kiểm toán nội bộ để phục vụ đánh giá độc lập và cải thiện hệ thống kiểm soát nội bộ.

 XÂY DỰNG VĂN HÓA TUÂN THỦ, KINH DOANH CÓ ĐẠO ĐỨC

Để hiện thực hóa các trụ cột chiến lược, SeABank tích cực thực thi kế hoạch tuân thủ trong năm 2025 tập trung vào 3 nhóm hoạt động chính, bao gồm:



Thể chế hóa, xây dựng và hoàn thiện quy định, chính sách nội bộ đảm bảo tuân thủ quy định

- Năm 2025, SeABank tiếp tục kiện toàn hệ thống văn bản nội bộ đảm bảo tuân thủ các quy định mới của pháp luật hiện hành: Luật Các tổ chức tín dụng sửa đổi 2025 (Luật số 96/2025/QH15); Luật Đất đai; Luật Cư trú; Luật Bảo hiểm xã hội; Thông tư số 25/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 17/2024/TT-NHNN quy định việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán; Thông tư 31/2025/TT-NHNN quy định về hoạt động của công ty con, công ty liên kết của tổ chức tín dụng trong lĩnh vực quản lý nợ và khai thác tài sản; Thông tư 21/2025/TT-NHNN quy định xếp hạng tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; Thông tư 45/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 18/2024/TT-NHNN quy định về hoạt động thẻ ngân hàng; Thông tư 30/2025/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt; Thông tư 27/2025/TT-NHNN hướng dẫn thực hiện một số điều của Luật Phòng, chống rửa tiền...
- Xây dựng và phát triển các chính sách, quy định và thủ tục nội bộ về tuân thủ, kiểm soát nội bộ và đạo đức nghề nghiệp trên cơ sở chính sách, quy định pháp luật và đảm bảo kịp thời, chính xác, phù hợp với thực tế, định hướng hoạt động của SeABank.
 - Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp, Sổ tay đạo đức nghề nghiệp;
 - Triển khai xây dựng chuẩn mực ứng xử cho thành viên HĐQT;
 - Thỏa ước lao động tập thể, Nội quy lao động, Điều lệ SeABank...

Tăng cường kiểm tra, giám sát nhằm phát hiện sớm và ngăn chặn các rủi ro tuân thủ

- Tần suất và trọng tâm tiếp cận:** định kỳ và đột xuất, tập trung vào các lĩnh vực rủi ro trọng yếu như: tín dụng, quản lý TSBD, PCRT, CNTT, bảo mật thông tin và bảo vệ dữ liệu khách hàng. Phương pháp tiếp cận dựa trên rủi ro được áp dụng trong lập kế hoạch kiểm soát, tập trung nguồn lực vào các lĩnh vực có mức độ rủi ro cao.
- Phương thức kiểm tra, giám sát:** kết hợp đồng bộ giữa giám sát từ xa (Off-site monitoring) và giám sát tại chỗ (On-site review).
 - Giám sát từ xa: được thực hiện thông qua phân tích dữ liệu, báo cáo quản trị, chỉ báo rủi ro chính (KRI) và hệ thống cảnh báo sớm nhằm phát hiện các dấu hiệu bất thường trong hoạt động nghiệp vụ.
 - Giám sát tại chỗ: tập trung vào các lĩnh vực rủi ro cao, đánh giá mức độ tuân thủ quy trình, chất lượng hồ sơ, tính đầy đủ và hiệu lực của kiểm soát nội bộ.

- Các chuyên đề trọng điểm trong năm 2025 bao gồm: sản phẩm thi công xây lắp, chuyên đề TSBD, chuyên đề bảo mật thông tin, các khoản vay quá hạn/giải ngân mới giá trị lớn...

• **Cơ sở triển khai:**

- Dựa trên cơ sở kế hoạch năm do Tuân thủ (Khối QTRR, PC&TT) xây dựng và thiết kế lộ trình, bao gồm: kế hoạch giám sát từ xa; kiểm tra giám sát định kỳ/đột xuất tại ĐVKD, các Khối Hội sở; kiểm tra chuyên đề chuyên sâu thông qua việc sử dụng các phương pháp kiểm tra, giám sát, tiêu chí chọn mẫu phù hợp...
- Hoạt động kiểm tra, giám sát dựa trên cơ sở phân tích rủi ro và ứng dụng CNTT nhằm cải tiến phương pháp, mô hình kiểm tra. Trên cơ sở rủi ro, thực hiện các hoạt động kiểm tra, giám sát việc tuân thủ pháp luật và quy định nội bộ đối với hoạt động kinh doanh thuộc tất cả các nghiệp vụ và đưa ra những cảnh báo, kiến nghị nhằm khắc phục, ngăn ngừa rủi ro.
- Đối với các hoạt động nghiệp vụ, khi xây dựng quy trình thực hiện đều được thiết lập các chốt kiểm soát, đảm bảo nguyên tắc giám sát độc lập, khách quan và tuân thủ. Tất cả các Tuyến phòng thủ của SeABank đều có các đơn vị kiểm tra, giám sát, hậu kiểm kịp thời các nghiệp vụ trọng yếu, đảm bảo phát hiện và khắc phục sớm nhất các lỗi tuân thủ.

• **Thực tế triển khai:**

- Phát triển, xây dựng, hoàn thiện và nâng cao hiệu quả các quy trình và hệ thống kiểm soát nội bộ, đảm bảo tuân thủ pháp luật và quy định nội bộ đáp ứng hoạt động kinh doanh.
- Tiếp tục rà soát hệ thống kiểm soát nội bộ theo khung COSO và các chuẩn mực, yêu cầu của đối tác, tổ chức nước ngoài.
- Thực hiện đánh giá MCA đối với các quy trình nghiệp vụ nhằm tăng cường hiệu quả của các chốt kiểm soát giảm thiểu rủi ro.

Xây dựng văn hóa tuân thủ chủ động - đẩy mạnh truyền thông, đào tạo

Dựa trên nguyên tắc 5T và cam kết văn hóa tuân thủ văn hóa tuân thủ được tiếp tục phát huy và lan tỏa trên toàn bộ hệ thống SeABank thông qua việc đẩy mạnh các hoạt động truyền thông, đào tạo. Nhằm xây dựng nguyên tắc làm việc tích cực, tự giác, chủ động, khách quan, hiệu quả cho toàn bộ đối tượng CBNV, công tác truyền thông, đào tạo được triển khai đồng bộ, trải dài từ kiến thức tuân thủ cơ bản - nâng cao, tập trung vào 3 yếu tố chính:



Đào tạo - truyền thông nâng cao năng lực tuân thủ chủ động và đạo đức nghề nghiệp cho CBNV trên toàn hệ thống thông qua đa dạng hình thức: khóa đào tạo trực tiếp/e-learning tại Học viện SeABank; đào tạo trực tiếp bởi lãnh đạo của Trung tâm Tuân thủ tại các đơn vị; hội thảo bàn luận, tháo gỡ vướng mắc; kỳ thi sát hạch nghiệp vụ định kỳ; các bản tin truyền thông; cảnh báo thông qua email nội bộ; các báo cáo danh mục tuân thủ; xây dựng các công cụ hỗ trợ như cẩm nang, sổ tay hướng dẫn tuân thủ...

Một số hoạt động tiêu biểu năm 2025:

Chuỗi workshop “Nâng cao năng lực tuân thủ chủ động, ngăn ngừa rủi ro”	- Hướng dẫn rà soát hồ sơ tín dụng, đào tạo trực tiếp tại ĐVKD sau kiểm tra, nâng cao kiến thức nghiệp vụ và ý thức tuân thủ (tại 19 Cụm ĐVKD với 75 giờ đào tạo) - Truyền thông tăng cường nhận biết pháp lý cho CBNV thông qua các buổi chia sẻ như: - Chia sẻ cho CBNV Khối KHCN về các quy định pháp luật liên quan tới khuyến mại, hỗ trợ triển khai chương trình, thúc đẩy kinh doanh sản phẩm/dịch vụ; - Chia sẻ chuyên môn cho CBNV Khối PDTĐ xoay quanh các tình huống, vướng mắc thường gặp trong quá trình thẩm định và xét duyệt khoản vay đối với KHCN; - Đào tạo trực tiếp tại CN Hà Nội về những nội dung pháp lý cơ bản về doanh nghiệp và bảo lãnh ngân hàng.
Đào tạo đối với các cấp quản lý	- Được triển khai trọng điểm trên tinh thần “lãnh đạo làm gương”, đóng vai trò quan trọng trong việc định hướng và dẫn dắt các CBNV thực hiện theo các quy định của Ngân hàng. - Các học phần đào tạo chuyên sâu về tuân thủ và đạo đức nghề nghiệp dành cho cán bộ cấp quản lý như: SeAManager, SeAHIPO tiếp tục được triển khai.
Các khóa học, bài giảng mới	- Xây dựng, cập nhật thêm các khóa học, làm mới phương thức giảng dạy, cách tiếp cận: - Phương pháp nhận biết chữ ký, con dấu, chứng từ giả mạo; - Quy định về quản lý và sử dụng con dấu tại SeABank... - Liên tục làm mới nội dung, cập nhật xu hướng và các thay đổi trong quy định pháp lý, giúp CBNV nắm bắt kịp thời và chủ động tuân thủ.
Phát triển các công cụ hỗ trợ	- Tích cực phát triển các công cụ hỗ trợ giúp CBNV dễ dàng tiếp thu kiến thức và áp dụng trong thực tế: - Hướng dẫn xác định lỗi tuân thủ và xác định mức độ rủi ro; - Hướng dẫn kiểm tra phát hiện hồ sơ, chứng từ giả mạo; - Hướng dẫn tra cứu thông tin khách hàng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia...
Truyền thông đa kênh	- Đẩy mạnh truyền thông theo hướng đa dạng hóa hình thức, nâng cao tần suất, gia tăng tương tác và tối ưu tiếp cận CBNV: - Bản tin nội bộ (53 bản tin về pháp lý, 9 bản tin tuân thủ); - Mini game “Thứ Tư Tuân thủ”...

PHÒNG CHỐNG RỬA TIỀN

Phòng chống rửa tiền (PCRT) là một trong những trụ cột quan trọng của hệ thống quản trị ngân hàng, góp phần đảm bảo tính minh bạch, an toàn và tuân thủ pháp luật trong hoạt động kinh doanh. Tại SeABank, việc xây dựng và thực thi chính sách PCRT được triển khai một cách đồng bộ, phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam và các thông lệ quốc tế, nhằm phòng ngừa, phát hiện và ngăn chặn các hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố và các hoạt động tài chính bất hợp pháp.



CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH PCRT:

SeABank đã ban hành các văn bản chính sách quy định, quy trình, hướng dẫn về công tác PCRT bao gồm các nội dung: Nhận biết và xác minh khách hàng (KYC); Phân loại và đánh giá rủi ro khách hàng theo mức độ rủi ro rửa tiền; Giám sát giao dịch và phát hiện giao dịch đáng ngờ; Báo cáo, lưu trữ và cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan quản lý; Trách nhiệm và vai trò của các đơn vị, cá nhân trong công tác PCRT. Các chính sách và quy trình PCRT được rà soát, cập nhật định kỳ nhằm đảm bảo phù hợp với các quy định mới của pháp luật, cũng như sự thay đổi của môi trường kinh doanh và rủi ro.



ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ VÀ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU LỚN TRONG CÔNG TÁC PCRT:

SeABank từng bước ứng dụng công nghệ và phân tích dữ liệu trong công tác PCRT nhằm nâng cao khả năng phát hiện sớm các giao dịch đáng ngờ. Hệ thống giám sát giao dịch được thiết lập với các kịch bản, tiêu chí và ngưỡng cảnh báo phù hợp với từng nhóm khách hàng và sản phẩm. Việc kết hợp dữ liệu nội bộ với các nguồn thông tin bên ngoài giúp nâng cao hiệu quả nhận diện rủi ro và giảm thiểu cảnh báo giả.



BÁO CÁO, GIÁM SÁT VÀ CẢI TIẾN LIÊN TỤC:

Công tác PCRT tại SeABank được giám sát thông qua hệ thống báo cáo định kỳ và đột xuất tới Ban Điều hành PCRT và HĐQT. Trên cơ sở các kết quả giám sát, đánh giá và khuyến nghị từ các đơn vị liên quan, SeABank thực hiện các biện pháp khắc phục và cải tiến liên tục nhằm nâng cao hiệu quả của hệ thống PCRT.

- Thành lập Ban điều hành PCRT với người đứng đầu là PTGD phụ trách Khối QTRR PC&TT. Các thành viên bao gồm các PTGD, Giám đốc Khối của các Khối kinh doanh Hội sở và Giám đốc Khối Vận hành. Ban điều hành PCRT tổ chức, chỉ đạo, kiểm tra việc tuân thủ trong mọi hoạt động Ngân hàng.
- Rà soát và cập nhật liên tục các quy định về PCRT phù hợp với quy định của pháp luật và phê duyệt các giao dịch theo thẩm quyền.
- Hoạt động PCRT được kiểm toán thường niên bởi Phòng KTNB của SeABank và được báo cáo trực tiếp về HĐQT.



ĐÀO TẠO VÀ TRUYỀN THÔNG NÂNG CAO NHẬN THỨC PCRT:

- Tăng cường truyền thông, cập nhật các thông tin pháp lý, các thủ đoạn và cảnh báo mới về PCRT cho toàn bộ CBNV qua các bản tin pháp lý dưới dạng email gửi cho toàn hệ thống.
- SeABank chú trọng công tác đào tạo và nâng cao nhận thức về PCRT cho cán bộ nhân viên trên toàn hệ thống, thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo cho toàn bộ CBNV nhằm cập nhật các thay đổi về pháp luật liên quan đến PCRT, các thủ đoạn rửa tiền mới nhất tại Việt Nam và trên thế giới. Các CBNV mới gia nhập được đào tạo về PCRT trong vòng 02 tháng kể từ ngày gia nhập SeABank. Các chương trình đào tạo giúp cán bộ hiểu rõ trách nhiệm, quy trình và nghĩa vụ của mình trong công tác PCRT.
- Chương trình đào tạo về PCRT và tuân thủ FATCA (AML & FATCA):
 - Triển khai đồng bộ trên toàn hệ thống, bám sát quy định của pháp luật Việt Nam, yêu cầu của NHNN, các thông lệ và chuẩn mực quốc tế liên quan.
 - Nội dung đào tạo được thiết kế phù hợp với từng nhóm đối tượng, bao gồm:
 - Đào tạo cơ bản cho toàn thể CBNV
 - Đào tạo chuyên sâu cho các đơn vị, bộ phận có liên quan trực tiếp đến công tác PCRT và tuân thủ FATCA.

ĐÀO TẠO VÀ TRUYỀN THÔNG NÂNG CAO NHẬN THỨC PCRT: - tiếp -

- » Hình thức đào tạo được triển khai linh hoạt nhằm đảm bảo tính hiệu quả và khả năng tiếp cận rộng rãi:
 - Đào tạo tập trung,
 - Đào tạo trực tuyến
 - Các chương trình truyền thông nội bộ.
- » Yêu cầu bắt buộc đối với 100% CBNV mới gia nhập phải tham gia và hoàn thành các khóa đào tạo về AML&FATCA trước khi chính thức đảm nhiệm công việc.
- » Tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ và đánh giá kết quả học tập nhằm củng cố kiến thức, cập nhật quy định mới và nâng cao ý thức tuân thủ trong toàn hệ thống.

PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG

BAN HÀNH CHÍNH SÁCH PCTN VÀ THIẾT LẬP BAN CHỈ ĐẠO TẠI HỘI SỞ VÀ CÁC ĐVKD

Quyết định số 12664/2022/QĐ-TGD
ngày 08/08/2022

Tuyên bố Chính sách
Phòng chống tham nhũng và tiêu cực

Trên cơ sở thực tiễn hoạt động và nhằm mục tiêu xây dựng, thúc đẩy phát triển văn hóa tổ chức, trách nhiệm liêm chính, trung thực, trong sạch, SeABank đã ban hành Quyết định số 12664/2022/QĐ-TGD ngày 08/08/2022 quy định về PCTN, tiêu cực và tội phạm tại SeABank. Theo đó:

- Chính sách đã đưa ra những nguyên tắc thực hiện và quy định về PCTN, tiêu cực và tội phạm tại SeABank trong toàn bộ hoạt động kinh doanh, giao dịch với khách hàng, đối tác bên ngoài (nhà cung cấp, nhà thầu hoặc bất cứ một cá nhân, tổ chức nào liên quan), các hoạt động khác thay mặt cho SeABank; đưa ra các yêu cầu về quy tắc ứng xử của CBNV, trách nhiệm của SeABank và các CBNV trong công tác PCTN, tiêu cực và tội phạm.
- Chính sách đáp ứng các yêu cầu của các đối tác quốc tế như IFC, DFC, Moody’s... liên quan đến các hành động về ESG.

Ban hành và công bố trên website SeABank “**Tuyên bố Chính sách Phòng chống tham nhũng và tiêu cực**”, cung cấp cho các đối tác, nhà thầu và nhà cung cấp những nguyên tắc thực hiện nhằm ngăn ngừa các hành vi tham nhũng, tiêu cực trong quá trình hợp tác và cung cấp đầu mối liên hệ trong trường hợp đối tác, nhà thầu, nhà cung cấp muốn liên hệ và phản ánh sai phạm của CBNV Ngân hàng.

THỰC THI HIỆU QUẢ CÁC CHÍNH SÁCH

Số trường hợp tham nhũng/vi phạm nghiêm trọng trong năm 2025: Không

- Kiểm tra định kỳ các mảng rủi ro cao như tín dụng, mua sắm, và xây dựng cơ bản. Không phát hiện trường hợp tham nhũng hoặc vi phạm nghiêm trọng trong năm 2025.
- Đào tạo và tuyên truyền, đảm bảo 100% CBNV được đào tạo về PCTN.
- Công khai: công khai thông tin trên website, yêu cầu đối tác cam kết minh bạch và tuân thủ các quy định chống tham nhũng.

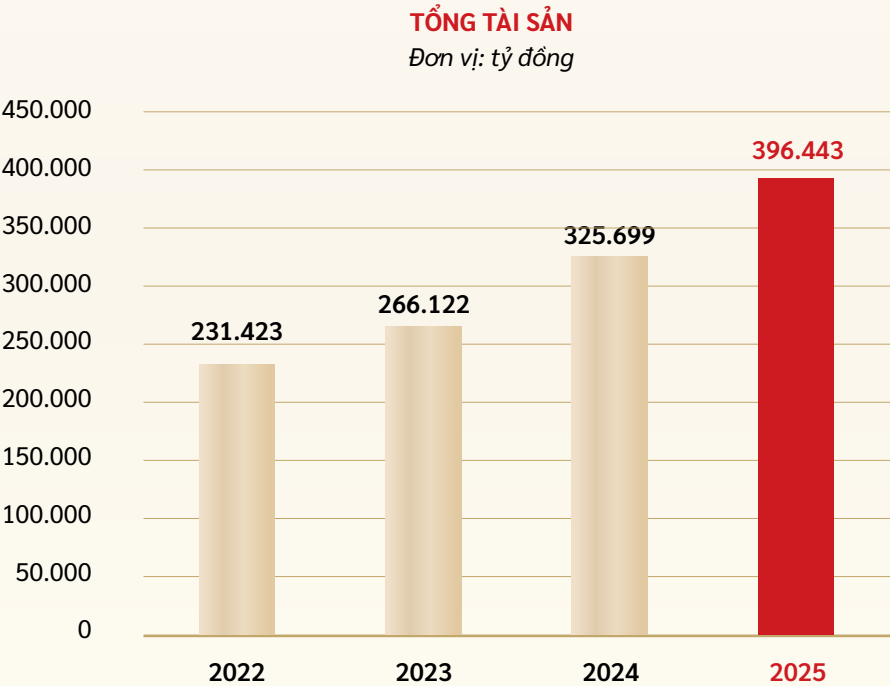
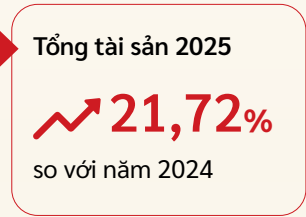
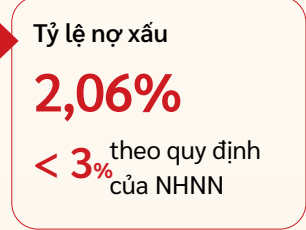


CHỦ ĐỀ 2: HIỆU SUẤT KINH TẾ - GIÁ TRỊ KINH TẾ ĐƯỢC TẠO RA VÀ PHÂN BỐ



GIÁ TRỊ KINH TẾ ĐƯỢC TẠO RA

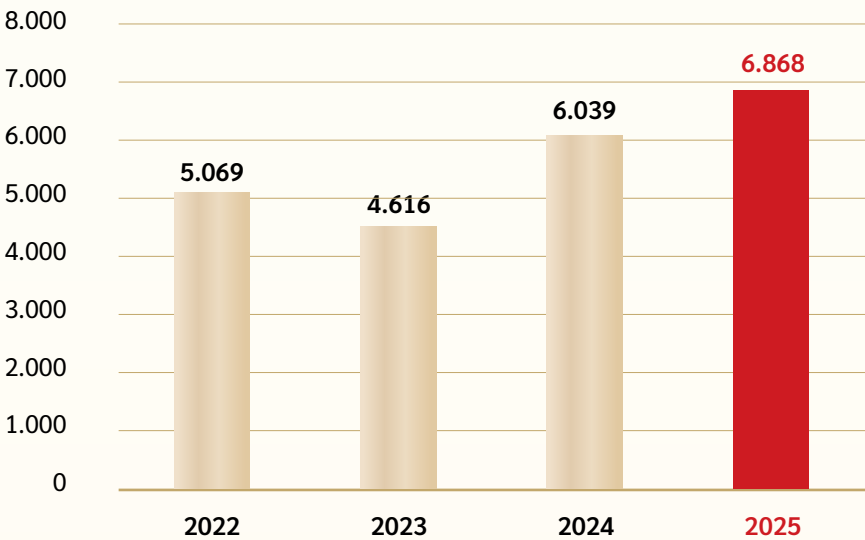
Các giải pháp linh hoạt, bền vững và sự hiện diện của SeABank đã mang lại lợi thế tiếp cận khách hàng, mở rộng hệ sinh thái đối tác. SeABank cam kết tăng trưởng bền vững, nâng cao hiệu suất kinh tế để tạo ra nhiều giá trị bền vững cho các bên liên quan.



LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ
Đơn vị: tỷ đồng

Lợi nhuận trước thuế 2025
13,73%
so với năm 2024

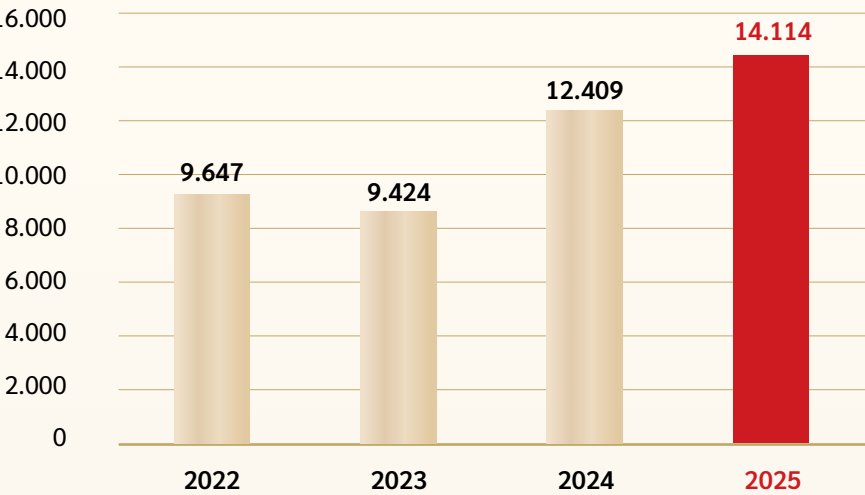
Hoàn thành vượt kế hoạch năm 2025
106%



TỔNG THU NHẬP HOẠT ĐỘNG (TOI)
Đơn vị: tỷ đồng

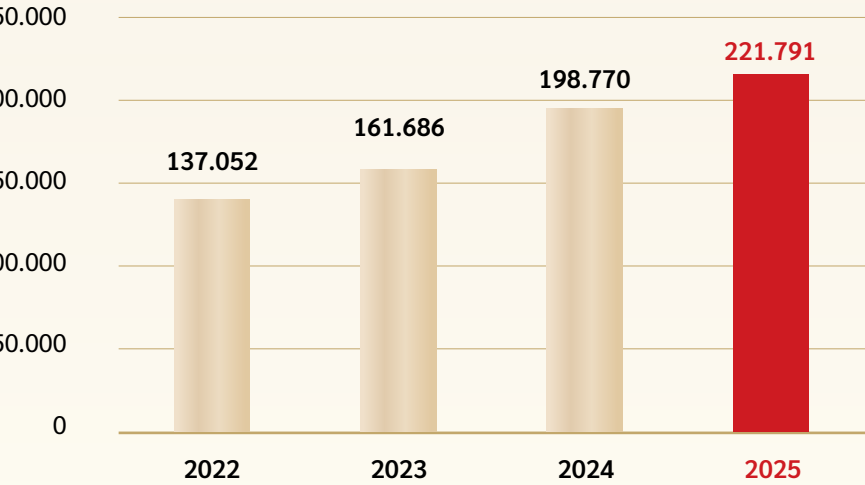
Tổng thu nhập hoạt động (TOI) 2025
13,74%
so với năm 2024

Hoàn thành vượt kế hoạch năm 2025
112%



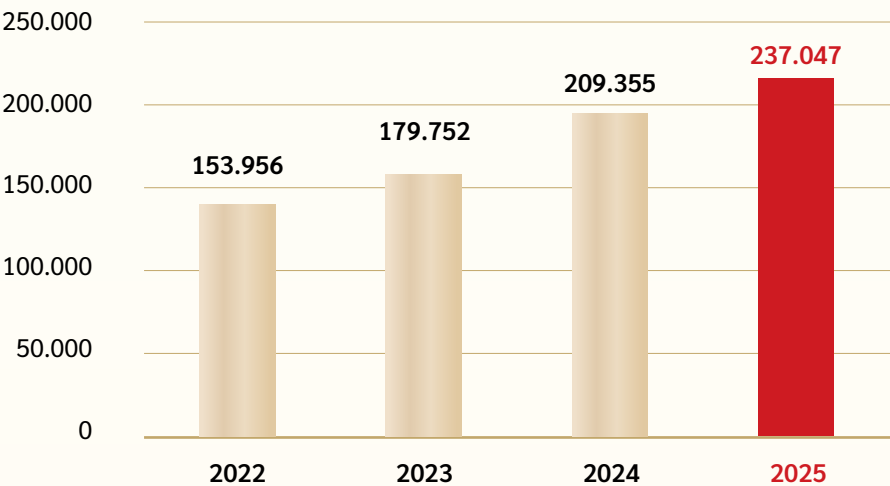
TỔNG HUY ĐỘNG TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG VÀ GIẤY TỜ CÓ GIÁ
Đơn vị: tỷ đồng

Tổng huy động tiền gửi khách hàng và giấy tờ có giá 2025
11,58%
so với năm 2024



DƯ NỢ CHO VAY KHÁCH HÀNG
Đơn vị: tỷ đồng

Dư nợ cho vay khách hàng 2025
13,23%
so với năm 2024



GIÁ TRỊ KINH TẾ ĐƯỢC PHÂN BỐ

SeABank phân bổ giá trị kinh tế đã tạo ra từ hoạt động kinh doanh nhằm tạo giá trị cho các bên hữu quan gồm cổ đông, đối tác, khách hàng, cộng đồng; qua đó góp phần phát triển kinh tế bền vững gắn liền với sự thịnh vượng của cộng đồng.

LỢI NHUẬN SAU THUẾ TRÊN TỔNG TÀI SẢN BÌNH QUÂN (ROA)
1,53%

LỢI NHUẬN SAU THUẾ TRÊN VỐN CHỦ SỞ HỮU BÌNH QUÂN (ROE)
14,62%

NỘP NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC
1.755 tỷ đồng
23,67%
so với năm 2024

ĐÓNG GÓP CHO CỘNG ĐỒNG
>34 tỷ đồng
~42%
so với năm 2024

CHỦ ĐỀ 3: NÂNG CAO VỊ THẾ THỊ TRƯỜNG VÀ PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU BỀN VỮNG

PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU NGÂN HÀNG BỀN VỮNG

MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU

SeABank xây dựng tầm nhìn trở thành “Ngân hàng bán lẻ được yêu thích nhất” bởi khách hàng, đối tác và cộng đồng, thông qua cung cấp đa dạng các sản phẩm dịch vụ tài chính với trải nghiệm tốt nhất cho mọi đối tượng khách hàng và đảm bảo PTBV gắn liền với lợi ích của các bên hữu quan.

ĐIỂM NHẤN PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU BỀN VỮNG NĂM 2025

Năm 2025 với niềm tin tiếp sức vượt qua mọi thách thức theo tinh thần “Believe”, SeABank đã giữ vững vị thế cạnh tranh và uy tín trên thị trường. Một số ghi nhận tiêu biểu bao gồm:

- Cổ phiếu SSB tiếp tục được thị trường ghi nhận tích cực, tiếp tục nằm trong danh sách VN30-Index.
- Báo cáo thường niên và minh bạch thông tin được các tổ chức đánh giá cao, tiếp tục được vinh danh trong Top 10 Báo cáo thường niên - nhóm ngành Tài chính. Điều này khẳng định uy tín và chất lượng quản trị công ty, cam kết nghiêm túc của SeABank trong trách nhiệm giải trình và minh bạch hóa hoạt động.
- Tiếp tục được Moody’s giữ nguyên bậc xếp hạng Ba3 cho danh mục Tiền gửi dài hạn, giữ nguyên xếp hạng đánh giá tín dụng cơ sở (BCA) của SeABank ở mức B1 với triển vọng phát triển Ổn định.
- Uy tín trên thị trường quốc tế tiếp tục phát huy, thu hút thêm nguồn vốn ngoại trị giá 80 triệu USD từ Proparco và FMO, tiếp tục củng cố hoạt động huy động và mở rộng nguồn lực của SeABank sau các nhà đầu tư quốc tế uy tín như IFC, DFC, Nordfund, AIIB...
- Ngân hàng nhận được sự ghi nhận của nhiều tổ chức uy tín trong nước và quốc tế đối với các hoạt động tăng trưởng, vị thế thị trường. Chi tiết các giải thưởng của SeABank năm 2025 xem tại Chương III, trang 70-73 của Báo cáo thường niên.
- Hoạt động phát triển bền vững với trọng tâm ESG của SeABank cũng được sự ghi nhận, vinh danh của nhiều tổ chức uy tín. Chi tiết xem tại Chương I, trang 28-31 của Báo cáo này.

ĐỊNH HƯỚNG VÀ HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU BỀN VỮNG NĂM 2025

Với định hướng phát triển thương hiệu Ngân hàng xanh - bền vững, SeABank là một trong các ngân hàng tiên phong trong hệ thống nghiên cứu và áp dụng các tiêu chuẩn ESG trong các hoạt động nhằm mang đến các giá trị kinh tế, giá trị nhân văn, đồng thời kết nối cộng đồng, các đối tác và khách hàng để mang tới giá trị toàn diện cho xã hội.

Sức mạnh thương hiệu của SeABank được tạo ra từ sự kiên định theo đuổi chiến lược PTBV gắn liền với 5 trụ cột cốt lõi: Đầu tư công nghệ, QTRR, Phát triển khách hàng, Phát triển nhân sự và Văn hóa tổ chức.

“5 trụ cột cốt lõi: Đầu tư công nghệ, QTRR, Phát triển khách hàng, Phát triển nhân sự và Văn hóa tổ chức”



Trụ cột	Định hướng phát triển thương hiệu	Chi tiết triển khai
ĐẦU TƯ CÔNG NGHỆ	Trở thành “Cổ vấn tài chính trọn đời” và ứng dụng công nghệ giảm thiểu chi phí vận hành nội bộ	Định hướng triển khai: Xây dựng nền tảng kỹ thuật số tiên tiến cùng sự tận tâm chuyên nghiệp, giúp khách hàng đơn giản hóa việc quản lý và chi tiêu tài chính, gia tăng lợi ích; đồng thời ứng dụng công nghệ giảm chi phí vận hành cho các nghiệp vụ nội bộ. Triển khai năm 2025: - SeABank là một trong số ít ngân hàng Việt Nam chú trọng đầu tư công nghệ tiên tiến, hiện đại nhất, đồng thời tích cực trong việc nghiên cứu, ứng dụng các giải pháp, công nghệ mới đột phá nhằm mang lại trải nghiệm cao nhất cho khách hàng theo hướng số hóa. Năm 2025, SeABank tiếp tục nâng cấp phần mềm quản trị lõi ngân hàng, đồng thời triển khai các dự án công nghệ lõi: dự án Nextgen. - Tích cực ứng dụng những công nghệ tân tiến nhất như data center, trí tuệ nhân tạo, blockchain, big data, điện toán đám mây, máy học (Machine Learning)... vào số hóa toàn diện, mang lại trải nghiệm tiện ích, liền mạch cho khách hàng các nhân và doanh nghiệp, nổi bật là thẻ Visa 2in1 SeASoul và thẻ ghi nợ quốc tế SeABiz Ultra Cash. - Áp dụng mô hình chuyển đổi số tối ưu hóa vận hành.
QUẢN TRỊ RỦI RO	Giảm thiểu rủi ro, đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu	Định hướng triển khai: - Tăng cường QTRR theo quy định của Việt Nam và chuẩn quốc tế, ứng dụng công nghệ hiện đại để giảm thiểu rủi ro, nâng cao tính an toàn, đảm bảo quyền lợi của các bên hữu quan. Triển khai năm 2025: - SeABank tiếp tục khẳng định vị thế trong quản trị rủi ro thông qua chuẩn hóa và đẩy mạnh áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế: chuẩn QTRR Basel III; chuẩn mực báo cáo tài chính quốc tế (IFRS 9); tiêu chuẩn ISO/IEC 27001:2013 về quản lý an toàn thông tin; bộ tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu thẻ thanh toán PCI DSS; vận hành mô hình “3 tuyến phòng thủ” chặt chẽ và hệ thống kiểm soát nội bộ theo khung COSO để tạo ra tấm đệm dự phòng trước những cú sốc của thị trường, bảo đảm hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả, bền vững và minh bạch, giảm thiểu sai lệch và tăng hiệu quả điều hành. - SeABank được Moody’s giữ nguyên xếp hạng tín nhiệm ở mức Ba3 cho các danh mục quan trọng, đồng thời đánh giá triển vọng phát triển Ổn định. - Quản trị rủi ro công nghệ & Số hóa: Tập trung ngăn ngừa rủi ro bảo mật, đầu tư hệ thống chống thất thoát dữ liệu, Digital Authentication Framework, và nâng cấp công nghệ eKYC để an toàn giao dịch. - Quản lý rủi ro MTXH: Tích hợp quy trình sàng lọc 100% các giao dịch tín dụng, từ chối rủi ro nghiêm trọng và thúc đẩy tín dụng xanh.
PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG	Lấy khách hàng làm trọng tâm và ưu tiên gia tăng trải nghiệm khách hàng	Định hướng triển khai: Phát triển khách hàng theo phân khúc, triển khai các giải pháp tài chính toàn diện thông qua số hóa sản phẩm, “may đo” cho khách hàng.



		Triển khai năm 2025: - Cung cấp hàng loạt sản phẩm dịch vụ theo hướng số hóa và “may đo” cùng với chất lượng phục vụ chuyên nghiệp. Đồng thời, hành trình trải nghiệm khách hàng được chú trọng nâng cao thông qua đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và tối ưu hóa quy trình vận hành trên nền tảng công nghệ hiện đại số hóa. - Đẩy mạnh số hóa trải nghiệm thông qua việc tối ưu hóa sản phẩm, dịch vụ trên ứng dụng SeAMobile/SeAMobile Biz tạo trải nghiệm liền mạch, tiện ích, tăng tính tương tác trên môi trường số. - Phát triển Khách hàng SME và khách hàng Phụ nữ thông qua tập trung vào doanh nghiệp vừa và nhỏ, đặc biệt doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ với các gói tài chính - phi tài chính đặc thù (ngành FDI, xây lắp, thương mại dịch vụ...), đồng thời mở rộng hệ sinh thái thông qua hợp tác với các tổ chức quốc tế để tăng nguồn vốn hỗ trợ SME và doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ, đồng thời gia tăng uy tín quốc tế. - Ra mắt các sản phẩm tài chính độc đáo, sáng tạo, điển hình là thẻ Visa SeASoul 2in1, kết hợp ưu đãi tài chính và trải nghiệm nghệ thuật để thu hút khách hàng trẻ và trung lưu. - Nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua duy trì nợ xấu dưới 3%, đảm bảo quản trị rủi ro tốt trong khi tăng trưởng tín dụng cao để giữ chân và thu hút khách hàng - Tiếp tục duy trì và không ngừng mở rộng chuỗi giá trị của Ngân hàng, gia tăng chuỗi tiện ích riêng biệt dành riêng cho khách hàng thông qua hệ sinh thái hơn 30 triệu đối tác, khách hàng đa lĩnh vực. Đây là nền tảng quan trọng để SeABank phủ rộng thương hiệu, mở rộng thị phần, tăng cường bán chéo sản phẩm dịch vụ, phát triển khách hàng mới.
PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ	Phát triển nguồn nhân lực tạo sức mạnh nội tại	Xác định nguồn nhân lực là yếu tố then chốt để phát triển sức mạnh nội tại, SeABank không ngừng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Triển khai năm 2025: - Tinh gọn bộ máy, tái cơ cấu hoạt động theo mô hình ngành dọc, đồng thời tăng cường đào tạo nhân sự công nghệ, ưu tiên đào tạo các ứng dụng công nghệ hiện đại, kịp thời cho cán bộ nhân viên để ứng dụng trong công việc, tăng năng suất lao động. - Ưu tiên các chính sách đãi ngộ vượt trội nhằm tăng cường sự gắn kết và hiệu quả của đội ngũ nhân sự. - Phát triển các chính sách giữ chân nhân tài, chương trình đào tạo, lộ trình thăng tiến phù hợp nhằm tạo cơ hội phát triển năng lực.
VĂN HÓA TỔ CHỨC	Trở thành “Ngân hàng dẫn đầu về Văn hóa tổ chức”	SeABank tập trung đẩy mạnh văn hóa tổ chức theo hướng nhân văn, đặt con người và cộng đồng lên hàng đầu thông qua: - Xây dựng môi trường làm việc lý tưởng: môi trường làm việc lành mạnh, tôn trọng, bình đẳng, công bằng, minh bạch và an toàn, nơi các CBNV được thể hiện bản thân và bút phá giới hạn. - Nâng cao tinh thần đoàn kết, xây dựng văn hóa chia sẻ giữa các CBNV, giữa CBNV với Ngân hàng thông qua hàng loạt hoạt động nội bộ dành cho CBNV và gia đình - Lan tỏa các giá trị nhân văn và chia sẻ yêu thương từ nội bộ tới cộng đồng thông qua hoạt động của 4 quỹ từ thiện nội bộ và chuỗi hoạt động an sinh xã hội. - Ghi nhận bình đẳng giới, trao quyền cho phụ nữ trong môi trường kinh doanh.

PHÁT TRIỂN HỆ SINH THÁI DỊCH VỤ TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG SỐ

CHUỖI GIÁ TRỊ

Chuỗi giá trị của SeABank được kiến tạo dựa trên mô hình “Wholesale Retail” - Bán buôn theo phương thức bán lẻ, được củng cố mạnh mẽ nhờ làn sóng dịch chuyển FDI thể hệ mới và chiến lược “Ngân hàng nhúng” (embedded banking).

Mô hình “Wholesale Retail”

SeABank tiếp cận KHDNL (bán buôn - wholesale) như “cổng vào” chiến lược để khai thác trọn vẹn hệ sinh thái thay vì chỉ cung cấp dịch vụ riêng lẻ. Thông qua các doanh nghiệp lớn đầu chuỗi này, SeABank mở rộng khai thác và cung cấp dịch vụ cho toàn bộ chuỗi liên quan, bao gồm: nhà cung cấp, đại lý phân phối và CBNV của các doanh nghiệp này, từ đó tạo ra nhiều dòng doanh thu bán lẻ (retail) song song.

Chiến lược “Ngân hàng nhúng”

Tích hợp sâu các dịch vụ tài chính ngân hàng vào một hệ thống quản trị của doanh nghiệp (ERP) thông qua kết nối host-to-host.

Sự cộng hưởng giữa quy mô hệ sinh thái doanh nghiệp lớn và nền tảng công nghệ lõi giúp SeABank khép kín chuỗi giá trị, gia tăng tối đa biên lợi nhuận từ các hoạt động thanh toán quốc tế và kinh doanh ngoại hối – những mảng phi tín dụng có biên lợi nhuận cao và bền vững hơn so với tín dụng thuần túy



QUẢN LÝ VÀ PHÁT TRIỂN CHUỖI GIÁ TRỊ

Phân khúc	Chiến lược tiếp cận	Triển khai năm 2025
KHDNL	- Thu hút các doanh nghiệp đầu chuỗi có quy mô vốn từ 50-200 triệu USD (Samsung, LG, Foxconn, Hino...). - Khai thác hệ sinh thái/đối tác chiến lược (Sumitomo, Vietnam Airlines, Central Group, BigC...). - Khách hàng lớn, lâu năm trong lĩnh vực năng lượng (EVN, Petrolimex).	- Mở rộng tiếp cận được ít nhất 20-30 nhà cung cấp/nhà phân phối/nhà thầu trong hệ sinh thái của các doanh nghiệp đầu chuỗi thông qua giải pháp tài trợ chuỗi cung ứng. - Mở rộng tệp KHDNL là nhà thầu của các tập đoàn lớn, cung cấp dịch vụ trả lương/tài khoản cho KHCN là CBNV.
KHDN	- Mở rộng tiếp cận tệp khách hàng chiến lược (khách hàng FDI, xuất nhập khẩu). - Phát triển hệ sinh thái đối tác (BRG Retail, Vinfast, Carlsberg, Thiên Long, Cocacola, DHL...).	- Ra mắt các sản phẩm thế mạnh phục vụ tệp KHDN như: Thi công xây lắp, Logistics, Tín chấp KHDN... - Phát triển các sản phẩm mới tập trung vào gia tăng phí như: Mua hần miễn truy đòi bộ chứng từ, Tài trợ nhập khẩu trọn gói. - Số hóa sản phẩm, bao gồm: mở tài khoản online ứng dụng AI, giải ngân online, phát hành L/C và bảo lãnh online... - Ứng dụng công nghệ mới (AI, OCR, chatbot...) để tối ưu vận hành, tự động hóa các tác vụ như lập tờ trình, giải đáp nghiệp vụ.
KHCN	- Số hóa mạnh mẽ các sản phẩm, quy trình cung cấp cho khách hàng. - Khai thác, phát triển mới tệp khách hàng chiến lược, các kênh đối tác, sàn thương mại điện tử, chủ đầu tư uy tín/đại lý bất động sản, các đơn vị hành chính sự nghiệp và mở rộng khai thác thêm từ hệ sinh thái KHDNL/KHDN của SeABank.	- Nâng cấp, cải tiến liên tục các ứng dụng ngân hàng trực tuyến SeANet/SeAMobile/SeAMobile Biz giúp SeABank thu hút thêm khách hàng giao dịch tài khoản chính, chuyển dòng tiền về, tăng trưởng CASA, tiết kiệm. - Số hóa các sản phẩm tín dụng trọng tâm như: cho vay mua nhà, cho vay kinh doanh, tiêu dùng, cho vay tín chấp, thẻ tín dụng... để tối ưu hóa thời gian, đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng.

PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG SỐ VÀ SẢN PHẨM TÀI CHÍNH SỐ

Trong năm 2025, SeABank tiếp tục đẩy mạnh phát triển nền tảng ngân hàng số và số hóa các sản phẩm, dịch vụ nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng, mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính và gia tăng tiện ích giao dịch trên các kênh trực tuyến.

Ngân hàng số SeAMobile

Liên tục cải tiến, nâng cấp, phát triển các tính năng mới tập trung nâng cao trải nghiệm người dùng, tăng cường an toàn bảo mật và tuân thủ quy định. Năm 2025, có 18 sản phẩm và dịch vụ số mới được ra mắt trên SeAMobile, góp phần mở rộng hệ sinh thái, gia tăng trải nghiệm và thúc đẩy mức độ tương tác của khách hàng.

- » Một số chương trình tiêu biểu: game KOL để thúc đẩy giao dịch, eKYC với thẻ căn cước mới để mở tài khoản và ebank, các tính năng nhằm tuân thủ nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân, kết nối với đối tác Chứng khoán ASEAN để giúp khách hàng giao dịch chứng khoán, eform cho sản phẩm vay...
- » Nâng cấp tính năng thông báo (notification) các khoản phí phát sinh qua tài khoản thanh toán.
- » Bổ sung bước xác thực SoftOTP khi mở mới/nộp thêm tiền vào sổ tiết kiệm online.
- » Chuẩn hóa quy trình thu phí và quản lý hạn mức thấu chi, bao gồm: thu phí trước khi mở hạn mức, cập nhật phụ lục hợp đồng khi

điều chỉnh hoặc thanh lý hạn mức theo quy định của NHNN.

- » Hoàn thành tích hợp với các hệ thống Quản lý cơ sở dữ liệu Quốc gia giúp xác thực khách hàng qua VNeID, cho phép mở tài khoản thanh toán, ebank và thu thập sinh trắc học trực tuyến.
- » Bổ sung tính năng tùy chọn xác thực giao dịch thẻ trực tuyến theo tiêu chuẩn EMV 3DS, cho phép khách hàng linh hoạt lựa chọn hình thức xác thực hoặc ủy quyền Ngân hàng đánh giá rủi ro.



Ngân hàng số dành cho KHDN SeANet/ SeAMobile Biz

Phát triển sản phẩm ebank dành cho KHDN, bao gồm cả KHDNL và SME theo định hướng hiện đại hóa, cập nhật công nghệ mới, linh hoạt “may đo” sản phẩm và tính năng theo nhu cầu từng phân khúc khách hàng.



- » Triển khai thành công nhiều tính năng tiện ích như: chuyển tiền quốc tế trực tuyến; bán ngoại tệ và truy vấn bộ chứng từ xuất khẩu; đăng ký Tài khoản Bông Sen Vàng dành cho

KHDN/KHCN theo quy định của Ngân hàng và Vietnam Airlines...

- » Nâng cấp các tính năng trên ebank KHDN: chuyển tiền nhanh Napas, tự động tách lệnh đối với các giao dịch giá trị lớn; đồng thời cập nhật địa giới hành chính mới nhằm bảo đảm tính đồng bộ dữ liệu và phù hợp với mô hình kinh doanh hiện hành.
- » Bổ sung và hoàn thiện các tiện ích quản lý tài khoản và dòng tiền chuyên sâu cho ebank KHDNL: cung cấp báo cáo sổ phụ chi tiết theo lô, báo nợ/báo có gắn chữ ký số của Ngân hàng, quản lý hạn mức chuyển tiền trong ngày, truy vấn khoản vay kèm lịch trả nợ và lịch sử thanh toán. Các chức năng kiểm soát tuân thủ theo quy định của NHNN được triển khai đồng bộ như chặn giao dịch không phù hợp đối với khách hàng không cư trú.
- » Phát triển thẻ ghi nợ Cashback Biz Ultra Cash với nhiều tiện ích cho KHDN, hoàn tiền linh hoạt dựa trên số dư CASA bình quân tháng của tài khoản thanh toán.

Các dịch vụ tài chính số trên nền tảng hiện đại, bảo mật

SeABank tiếp tục mở rộng các dịch vụ tài chính trên môi trường số và nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua việc triển khai các dự án công nghệ và hệ thống thanh toán hiện đại. Những giải pháp này giúp khách hàng tiếp cận dịch vụ nhanh chóng, thực hiện giao dịch thuận tiện trên các kênh trực tuyến, đồng thời bảo đảm tính an toàn, ổn định và liên tục của hệ thống.

- » Số hoá sản phẩm thẻ: Hoàn thiện triển khai nhiều dự án số hóa sản phẩm thẻ như: thẻ Debit ảo, dự án Installment cho phép trả góp theo thời gian thực (real-time) ngay sau khi khách hàng thực hiện giao dịch; tăng hạn mức thẻ chủ động kênh online và cải tiến chức năng thẻ trên ebank... Đồng thời, ra mắt các dòng thẻ mới như: Thẻ cá nhân hóa, thẻ JCB Platinum; số hoá quy trình mở thẻ tín dụng dành cho khách hàng mới kết hợp dịch vụ chấm điểm của Telco, thanh toán số qua Click to Pay...
- » Hệ thống kiểu hối trực tuyến: Đưa vào vận hành dịch vụ nhận kiểu hối trực tuyến qua MoneyGram trên nền tảng công nghệ hiện đại, cho phép nhận tiền quốc tế nhanh chóng và theo dõi trạng thái giao dịch theo thời gian thực ngay trên ứng dụng SeAMobile. Dịch vụ hỗ trợ nhận tiền 24/7, không phụ thuộc vào thời gian làm việc của quầy giao dịch, giúp khách hàng chủ động quản lý dòng tiền và nâng cao trải nghiệm sử dụng dịch vụ.
- » Phát triển các giải pháp thanh toán số: Ngân hàng triển khai hệ thống SeAPayPro nhằm

tự động hóa quy trình hạch toán thanh toán theo lô, giúp rút ngắn thời gian xử lý giao dịch, giảm thao tác thủ công và hạn chế sai sót trong quá trình xử lý. Qua đó, các giao dịch thanh toán của khách hàng được thực hiện nhanh chóng, chính xác và liên tục.

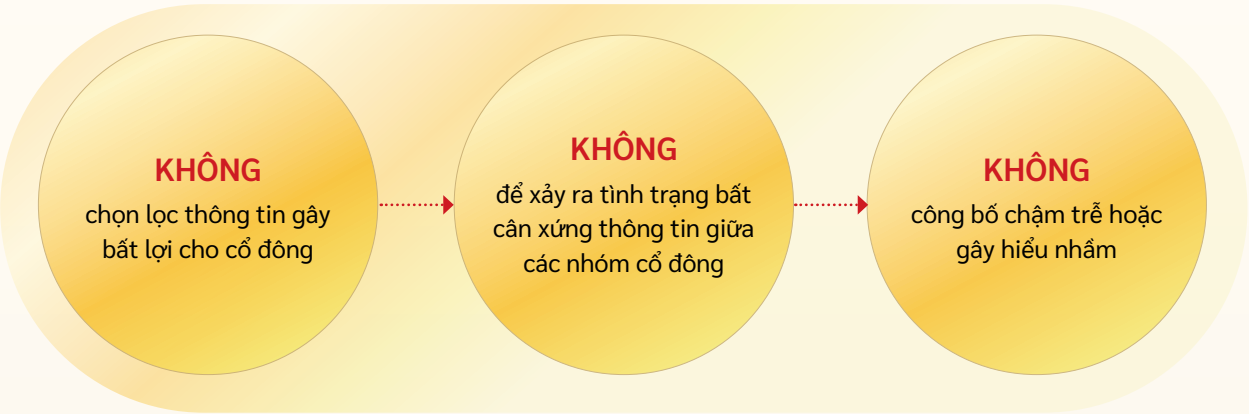
- » Hiện đại hóa hệ thống thanh toán liên ngân hàng: Thông qua Dự án Tiền đi, SeABank hoàn thành xây dựng và vận hành hệ thống thanh toán đáp ứng chuẩn IBPS 2.5, cho phép xử lý khối lượng lớn giao dịch với tốc độ nhanh, linh hoạt hỗ trợ cả xử lý theo lô và giao dịch đơn lẻ. Hệ thống cũng tích hợp các chức năng báo cáo và đối soát trực quan, góp phần nâng cao hiệu quả kiểm soát và bảo đảm tính minh bạch trong hoạt động thanh toán.
- » Nâng cấp và hiện đại hóa hạ tầng công nghệ thông tin: Đầu tư nâng cấp hệ thống máy chủ, lưu trữ dữ liệu và nền tảng tích hợp công nghệ nhằm nâng cao năng lực xử lý, độ ổn định và khả năng mở rộng của hệ thống CNTT, giúp bảo đảm các dịch vụ ngân hàng số hoạt động ổn định, giảm thiểu rủi ro gián đoạn dịch vụ và tạo nền tảng triển khai các sản phẩm tài chính số mới.
- » Nâng cao bảo mật: Triển khai kiến trúc mạng WAN thể hệ mới nhằm nâng cao chất lượng kết nối giữa các điểm giao dịch và trung tâm dữ liệu của Ngân hàng. Hệ thống cho phép tối ưu tuyến truyền, kiểm soát băng thông và tích hợp các giải pháp bảo mật tiên tiến, qua đó bảo đảm truy cập ổn định, an toàn tới các dịch vụ ngân hàng số.



CHỦ ĐỀ 4: ĐẢM BẢO MINH BẠCH VÀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NHÀ ĐẦU TƯ

HOẠT ĐỘNG CÔNG BỐ THÔNG TIN MINH BẠCH, ĐẢM BẢO QUYỀN LỢI NHÀ ĐẦU TƯ

- **CAM KẾT MINH BẠCH VÀ CÔNG BỐ THÔNG TIN**
- SeABank thực hiện công bố thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời theo quy định của pháp luật và thông lệ quốc tế. Thông tin được công bố không chỉ nhằm đáp ứng yêu cầu tuân thủ mà còn hướng tới nâng cao mức độ minh bạch và trách nhiệm giải trình với thị trường.
 - Sử dụng website chính thức làm kênh công bố thông tin trọng yếu, đồng thời thực hiện công bố trên các hệ thống của cơ quan quản lý, sở giao dịch chứng khoán và tổ chức lưu ký theo quy định. Ngoài ra, SeABank chủ động sử dụng các phương tiện truyền thông đại chúng và nền tảng số để tăng cường khả năng tiếp cận thông tin của nhà đầu tư.
 - Việc công bố thông tin được thực hiện theo nguyên tắc “3 không”:**



HOẠT ĐỘNG CÔNG BỐ THÔNG TIN NĂM 2025

Hoạt động	Triển khai năm 2025
Chuẩn hóa công tác quản trị báo cáo	- Tiếp tục triển khai hệ thống Báo cáo tài chính theo chuẩn mực quốc tế IFRS bên cạnh Chuẩn mực Kế toán Việt Nam, nhằm tăng khả năng so sánh quốc tế, độ tin cậy và tính toàn vẹn của thông tin tài chính. Năm 2025, Ngân hàng tiếp tục lập Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2024 theo chuẩn mực quốc tế và từng bước hướng tới công bố rộng rãi theo lộ trình phù hợp. - Tuân thủ chế độ báo cáo đầy đủ, đáp ứng yêu cầu của cơ quan quản lý như: Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá kiểm soát nội bộ, Báo cáo đảm bảo có giới hạn đối với hệ thống kiểm soát nội bộ liên quan đến lập và trình Báo cáo tài chính, đồng thời mở rộng áp dụng các khung báo cáo quản trị tiên tiến như: Basel III (QTRR), COSO (kiểm soát nội bộ), báo cáo quản trị môi trường – xã hội theo yêu cầu của các tổ chức tài chính quốc tế như IFC, Norfund, AIIB, DFC... và các chuẩn mực báo cáo quốc tế khác. Qua đó, củng cố tính nhất quán, độ tin cậy và tăng cường khả năng giám sát trong toàn hệ thống.

Hoạt động	Triển khai năm 2025
Tăng cường minh bạch và khả năng tiếp cận của hệ thống công bố thông tin	Hệ thống công bố thông tin được tái cấu trúc nhằm nâng cao khả năng tiếp cận thông tin của nhà đầu tư trong và ngoài nước, phù hợp với thông lệ tốt của OECD và tiêu chí ‘disclosure’ (công bố) của ACGS. Một số hoạt động tiêu biểu trong năm 2025 bao gồm: - Đưa vào vận hành website SeABank mới với giao diện UX/UI và phân luồng nội dung thân thiện với người dùng. Nội dung website đồng bộ song ngữ tiếng Anh - Việt, được rà soát thường xuyên, đảm bảo công bố thông tin kịp thời, đầy đủ, minh bạch theo các khuyến nghị tốt của Việt Nam và quốc tế. - Duy trì cập nhật thường xuyên, liên tục làm mới nội dung và hình thức trên các kênh thông tin chính thức của như: Facebook, YouTube, Tiktok, Zalo... Qua đó, truyền thông kịp thời các thông tin trọng yếu tới khách hàng, đối tác và các bên liên quan.
Củng cố minh bạch với sự bảo đảm của bên thứ 3 độc lập	Hệ thống kiểm soát nội bộ của Ngân hàng được kiểm toán độc lập định kỳ hằng năm để đảm bảo minh bạch. Năm 2025, SeABank thực hiện triển khai kiểm toán độc lập với Công ty TNHH PwC (Việt Nam) Kết quả kiểm toán là cơ sở để HĐQT đánh giá hiệu quả kiểm soát, từ đó cải tiến liên tục và bảo đảm tính đầy đủ của quy trình đánh giá nội bộ về mức đủ vốn, bao gồm các yếu tố văn hóa kiểm soát, nhận diện và đánh giá rủi ro, hoạt động kiểm soát, trao đổi thông tin và cơ chế giám sát.

HOẠT ĐỘNG QUAN HỆ CỔ ĐÔNG VÀ NHÀ ĐẦU TƯ

- **TÌNH HÌNH THỰC HIỆN TRONG NĂM 2025**
- Tổ chức thành công cuộc họp ĐHĐCĐ thường niên năm 2025 vào ngày 25/04/2025.
 - Tổ chức lấy ý kiến cổ đông 01 lần trong năm vào tháng 07-08/2025.
 - Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời đến cổ đông, nhà đầu tư thông qua các kênh thông tin đa dạng và dễ tiếp cận như website, mạng xã hội Facebook, thư điện tử, SMS... Các thông tin được cung cấp bằng tiếng Việt và tiếng Anh.
 - Tổ chức thành công, tham gia nhiều chương trình, sự kiện tiếp xúc với các nhà đầu tư.





KẾ HOẠCH TĂNG CƯỜNG QUAN HỆ CỔ ĐÔNG NĂM 2026

- Duy trì việc cung cấp thông tin minh bạch, kịp thời đến cổ đông, các nhà đầu tư.
- Tiếp tục rà soát để cải thiện việc công bố thông tin trên website của Ngân hàng, trong đó đặc biệt là website tiếng Anh và các nội dung trọng điểm thể hiện đúng các nguyên tắc quản trị công ty theo VNCG 2026 và yêu cầu từ ACGS.
- Nghiên cứu, đề xuất áp dụng công nghệ trong việc gửi thư mời họp, tài liệu ĐHĐCĐ, lấy ý kiến cổ đông bằng văn bản để tăng cơ hội tham gia biểu quyết cho cổ đông thiểu số.
- Tiếp tục làm việc với các Nhà đầu tư quốc tế để đẩy mạnh quan hệ hợp tác của SeABank trên thị trường quốc tế: thu hút nguồn vốn trung và dài hạn từ các tổ chức quốc tế; thiết lập mối quan hệ hợp tác trong các lĩnh vực ưu tiên theo chiến lược của ngân hàng như chuyển đổi số, hợp tác về fintech, cho vay dự án xanh, cho vay doanh nghiệp nữ làm chủ, cho vay các dự án chống biến đổi khí hậu...



CAM KẾT CỦA SEABANK VÀ ĐẦU MỐI LIÊN HỆ

Cam kết bảo vệ quyền và đối xử công bằng với cổ đông

- SeABank khẳng định việc bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của cổ đông là một trong những nguyên tắc nền tảng trong quản trị công ty. Ngân hàng cam kết bảo đảm mọi cổ đông, bao gồm cả cổ đông thiểu số và cổ đông nước ngoài, đều được đối xử công bằng, bình đẳng và được tạo điều kiện thực hiện đầy đủ các quyền theo quy định của pháp luật và Điều lệ Ngân hàng.
- SeABank đảm bảo:
 - » Quyền tiếp cận thông tin đầy đủ, kịp thời và chính xác;
 - » Quyền tham dự, biểu quyết và đề xuất nội dung tại Đại hội đồng cổ đông;
 - » Quyền được chia sẻ giá trị hợp lý từ kết quả hoạt động của Ngân hàng;
 - » Quyền được bảo vệ trước các giao dịch có khả năng phát sinh xung đột lợi ích.
- Ngân hàng cam kết không có sự phân biệt đối xử giữa các nhóm cổ đông và duy trì cơ cấu cổ đông ổn định, minh bạch, phù hợp với chiến lược phát triển dài hạn.

Chính sách cổ tức và tối đa hóa giá trị cổ đông

- SeABank xây dựng chính sách cổ tức trên cơ sở cân bằng giữa mục tiêu tăng trưởng dài hạn và lợi ích hiện tại của cổ đông.
- Kể từ khi niêm yết cổ phiếu SSB trên HOSE, Ngân hàng duy trì việc chi trả cổ tức và/hoặc cổ phiếu thưởng theo đúng quy định, đảm bảo thực hiện trong thời hạn luật định sau ĐHĐCĐ thường niên.
- Trong giai đoạn tới, SeABank cam kết:
 - » Duy trì chính sách cổ tức ổn định, hướng tới tăng trưởng bền vững;
 - » Cập nhật chính sách chi trả phù hợp với điều kiện hoạt động, yêu cầu an toàn vốn và định hướng của cơ quan quản lý;
 - » Đảm bảo việc phân phối lợi nhuận minh bạch, công bằng và dựa trên cơ sở tài chính thận trọng.

Tăng cường tương tác và đối thoại với cổ đông

- SeABank nhận thức rằng đối thoại thường xuyên với cổ đông là một phần quan trọng của quản trị công ty tốt. Ngân hàng duy trì nhiều kênh tương tác để bảo đảm cổ đông được lắng nghe, có thể tiếp cận thông tin và thực hiện đầy đủ quyền lợi.
- Ngân hàng cam kết nâng cao hơn nữa tính minh bạch, chất lượng thông tin và mức độ phản hồi trong tương tác với cổ đông.



ĐHĐCĐ thường niên và bất thường



Chương trình gặp gỡ nhà đầu tư, hội nghị, roadshow



Kênh chuyên trách (Zalo, Facebook, Tiktok, website)

Bảo vệ quyền lợi các bên liên quan

- SeABank thừa nhận vai trò quan trọng của các bên liên quan bao gồm khách hàng, người lao động, đối tác, nhà đầu tư và cộng đồng trong quá trình tạo giá trị dài hạn.
- Ngân hàng cam kết:
 - » Tôn trọng và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các bên liên quan;
 - » Thiết lập cơ chế tiếp nhận và xử lý phản ánh, khiếu nại minh bạch;
 - » lồng ghép yếu tố môi trường – xã hội – quản trị (ESG) vào chiến lược phát triển;
 - » Thực hiện kinh doanh có trách nhiệm, phù hợp với chuẩn mực đạo đức và thông lệ quốc tế.

Đầu mối liên hệ và cơ chế tiếp nhận thông tin

SeABank duy trì đầu mối chuyên trách nhằm đảm bảo việc tiếp nhận và xử lý thông tin từ cổ đông và nhà đầu tư được thực hiện minh bạch, chuyên nghiệp và kịp thời:



Đầu mối liên hệ các bên liên quan

Phòng Thư ký Quản trị công ty - Văn phòng HĐQT

Tầng 5, BRG Tower, 198 Trần Quang Khải, phường Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội

Email: thukycongtay@seabank.com.vn

Điện thoại: (+84) 24 3944 8688



Đầu mối liên hệ của cổ đông, nhà đầu tư

Phòng Quản lý Quan hệ Nhà đầu tư (IR) – Văn phòng HĐQT

Tầng 5, BRG Tower, 198 Trần Quang Khải, phường Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội

Email: ir@seabank.com.vn

Điện thoại: (+84) 24 3944 8688

SeABank cam kết duy trì và cải tiến liên tục các kênh thông tin đa dạng, dễ tiếp cận, nhằm hỗ trợ nhà đầu tư đưa ra quyết định chính xác và hiệu quả

 **1900 555 587** (tổng đài có phí, hỗ trợ 24/7)

 <https://www.facebook.com/SeABankOfficialFanpage>

TRỤ CỘT MÔI TRƯỜNG (E)

NIỀM TIN THÚC ĐẨY TĂNG TRƯỞNG XANH



6 NƯỚC SẠCH VÀ VỆ SINH



7 NĂNG LƯỢNG SẠCH VỚI GIÁ THÀNH HỢP LÝ



12 TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM



13 HÀNH ĐỘNG VỀ KHÍ HẬU



14 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG BIỂN



15 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG TRÊN ĐẤT LIỀN



ĐỊNH HƯỚNG TRIỂN KHAI TRỤ CỘT MÔI TRƯỜNG

Chủ đề trọng yếu	Định hướng triển khai	Chi tiết
E.1 - Quản lý rủi ro môi trường, xã hội	Quản lý toàn diện rủi ro môi trường – xã hội » <i>Tích hợp các tiêu chí MTXH vào hoạt động kinh doanh:</i> Thể chế hóa, xây dựng và hoàn thiện các chính sách tích hợp tiêu chí MTXH, áp dụng cho các hoạt động kinh doanh nhằm hạn chế tối đa tác động và rủi ro về MTXH. » <i>Hệ thống ESMS:</i> Cập nhật, nâng cấp và triển khai hiệu quả hệ thống quản lý rủi ro MTXH (ESMS) theo các chuẩn mực của Việt Nam và quốc tế.	<i>Trang</i> <i>121 - 129</i>
E.2 - Tăng cường giám sát và đánh giá tác động môi trường của ngân hàng	Vận hành xanh – Quản lý tác động môi trường từ hoạt động vận hành » <i>Sử dụng năng lượng, tài nguyên tiết kiệm và hiệu quả:</i> Áp dụng các sáng kiến và ứng dụng công nghệ nhằm tối ưu hiệu quả sử dụng tài nguyên - năng lượng, giảm thiểu phát thải carbon từ các hoạt động vận hành của Ngân hàng. » <i>Đẩy mạnh chiến lược “Hội tụ số”:</i> số hóa toàn diện vận hành đến sản phẩm dịch vụ để tối ưu hiệu suất, giảm thiểu tác động môi trường. » <i>Văn phòng xanh và nâng cao ý thức vì môi trường:</i> Chuyển đổi hình thức mua sắm và sử dụng cơ sở vật chất, trang thiết bị thân thiện với môi trường, có khả năng tái chế và ít phát thải carbon. Thúc đẩy lối sống “xanh” thông qua các phong trào.	<i>Trang</i> <i>130 - 144</i>
E.3 - Biến đổi khí hậu và quản lý tác động môi trường	Thúc đẩy tài chính xanh, tài chính khí hậu » <i>Tín dụng xanh và tài trợ dự án thân thiện với môi trường:</i> Thúc đẩy tín dụng xanh và tài chính bền vững, ưu tiên tài trợ cho các dự án có tác động tích cực đến môi trường và góp phần giảm phát thải khí nhà kính. » <i>Công cụ huy động vốn bền vững:</i> Nghiên cứu và triển khai các công cụ huy động vốn bền vững như trái phiếu xanh và trái phiếu xanh lam nhằm bổ sung nguồn lực phục vụ cho các dự án xanh.	<i>Trang</i> <i>145 - 148</i>

CHỦ ĐỀ 1 - QUẢN LÝ TOÀN DIỆN RỦI RO MÔI TRƯỜNG - XÃ HỘI

CHÍNH SÁCH MTXH VÀ HỆ THỐNG ESMS



TÁC ĐỘNG VÀ RỦI RO TIỀM ẨN:

Tác động và rủi ro tiềm ẩn

Bên cạnh việc tạo ra giá trị kinh tế, hoạt động kinh doanh của Ngân hàng còn tạo những tác động đáng kể đến môi trường và xã hội. SeABank nhận diện và quản lý các rủi ro tiềm ẩn như sau:

- **Rủi ro danh tiếng:** Ngân hàng có thể bị tổn hại danh tiếng nếu tài trợ cho các dự án hoặc khách hàng gây tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội, đặc biệt khi bị phản ánh tiêu cực trên truyền thông.
- **Rủi ro tín dụng:** Rủi ro về thu hồi nợ đối với những khách hàng bị đình trệ hoạt động để khắc phục vấn đề môi trường, xã hội hoặc chịu các khoản phạt lớn.



HỆ THỐNG QUẢN LÝ RỦI RO MÔI TRƯỜNG - XÃ HỘI:

SeABank đã triển khai hệ thống quản lý môi trường và xã hội (ESMS) từ tháng 1/2022 nhằm đảm bảo ngân hàng không tài trợ cho các hoạt động gây hại đến môi trường và cộng đồng.

Năm 2025, Ngân hàng đã tiếp tục cải tiến, nâng cấp hệ thống quản lý rủi ro môi trường và xã hội (theo Quyết định số 17593/2025/QĐ-TGĐ) đáp ứng chuẩn mực của các tổ chức quốc tế, bổ sung thêm các yêu cầu về quản lý rủi ro liên quan chuỗi cung ứng, đánh giá rủi ro vật chất liên quan tới biến đổi khí hậu cũng như mở rộng phạm vi áp dụng tiêu chuẩn đánh giá rủi ro MTXH theo Tiêu chuẩn hoạt động của IFC và Hướng dẫn EHS của nhóm Ngân hàng thế giới.

Tính đến thời điểm 2025, SeABank tích hợp các nguyên tắc về MTXH sau đây trong các hoạt động tín dụng và đầu tư:

- Truyền thông chính sách quản lý MTXH của SeABank đến CBNV, cổ đông, nhà đầu tư, khách hàng và các bên liên quan.
- Yêu cầu và định hướng để khách hàng là tổ chức/ doanh nghiệp mà SeABank cấp tín dụng/đầu tư đều tiến hành quản lý rủi ro MTXH phù hợp với các tiêu chuẩn hoạt động MTXH của SeABank trong quá trình kinh doanh.
- Đánh giá các rủi ro và cơ hội liên quan đến MTXH đối với từng sản phẩm tài trợ hoặc đầu tư nhằm đạt được hiệu quả bền vững lâu dài tốt nhất và giảm thiểu các tác động bất lợi tiềm tàng về MTXH.
- Khuyến khích, đánh giá và nỗ lực triển khai các giải pháp, sản phẩm và dịch vụ mang lại tác động tích cực về MTXH.

- Yêu cầu khách hàng/dự án được SeABank cấp tín dụng/đầu tư tuân thủ hoặc cam kết tuân thủ các yêu cầu về MTXH sau đây:
 - » Danh sách loại trừ MTXH: SeABank không đầu tư/cấp tín dụng cho bất kỳ khách hàng/hoạt động nào thuộc Danh sách loại trừ MTXH của SeABank.
 - » Danh sách loại trừ MTXH của SeABank được xây dựng trên cơ sở tham khảo các thông lệ quốc tế tiên tiến nhưng đồng thời phù hợp với thực trạng và điều kiện phát triển của nền kinh tế Việt Nam.
 - » Các quy định hiện hành của Việt Nam về MTXH.
 - » Các Công ước lao động cốt lõi của Tổ chức Lao động Quốc tế*, 8 Tiêu chuẩn hoạt động của IFC** và Hướng dẫn về Môi trường, Sức khỏe và An toàn của Nhóm Ngân hàng Thế giới (đối với các giao dịch có rủi ro MTXH cao cần áp dụng, theo quy định ESMS từng thời kỳ của SeABank).
- Giám sát hiệu quả MTXH của các khách hàng, tổ chức hoặc dự án được SeABank cấp tín dụng/đầu tư, đồng thời thu thập các báo cáo về sự cố hay tai nạn MTXH (nếu có) kịp thời, tác động hoặc hậu quả phát sinh hoặc có khả năng phát sinh từ sự cố/tai nạn đó và các biện pháp đang được thực hiện hoặc có kế hoạch thực hiện để xử lý/khắc phục.

* <https://www.ilo.org/global/standards/introduction-to-international-labour-standards/conventions-and-recommendations>
** *Performance Standards on Environmental and Social Sustainability | International Finance Corporation (IFC)*

- Thúc đẩy việc sử dụng hiệu quả nguyên liệu và tài nguyên trong hoạt động của SeABank và của khách hàng, bao gồm việc sử dụng hàng hóa và vật liệu tái chế được sản xuất trong nước cho các hoạt động/dự án nếu phù hợp, áp dụng các biện pháp tiết kiệm năng lượng và nước nếu khả thi.
- Nỗ lực giảm phát thải khí nhà kính nhằm hạn chế biến đổi khí hậu và đảm bảo SeABank đóng vai trò tích cực trong quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp.
- Duy trì cơ chế giải quyết khiếu nại để CBNV, khách hàng và các bên liên quan khác có thể phản ánh mối quan ngại hoặc khiếu nại về hiệu quả hoạt động MTXH và việc tuân thủ chính sách MTXH cũng như các yêu cầu về tiêu chuẩn hoạt động MTXH của SeABank, đồng thời xử lý các mối quan ngại/khiếu nại này một cách có hệ thống.
- Đảm bảo cung cấp đủ nguồn lực về nhân sự, tài chính và vật chất để triển khai hiệu quả ESMS của SeABank.
- Xem xét kết quả đánh giá hiệu quả thực thi ESMS hàng năm và chỉ đạo việc thay đổi/cải tiến để đạt hiệu suất phát triển bền vững như định hướng.
- Công khai hiệu quả hoạt động MTXH của SeABank theo các thông lệ quốc tế tốt nhất.



DANH SÁCH LOẠI TRỪ MÔI TRƯỜNG - XÃ HỘI

DANH SÁCH LOẠI TRỪ

Không đầu tư/cấp tín dụng với khách hàng/hoạt động thuộc các ngành/lĩnh vực có tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội, tiêu biểu:

- Sản xuất/buôn bán thuốc lá;
- Sản xuất/kinh doanh đồ uống có cồn (trừ bia, rượu vang);
- Hoạt động cờ bạc/sòng bạc;
- Sản xuất/kinh doanh vật liệu phóng xạ;
- Hoạt động khai thác gỗ từ rừng nguyên sinh, sản xuất/kinh doanh gỗ có nguồn gốc không phải từ rừng được quản lý bền vững;
- Hoạt động ngành than;
- Hoạt động sử dụng lao động cưỡng bức hoặc bóc lột lao động trẻ em...

Believe

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ

SeABank thực hiện sàng lọc, phân loại và đánh giá rủi ro MTXH với tất cả các khoản tín dụng KHDN:

- Với các khách hàng/dự án có mức độ rủi ro môi trường xã hội Cao, nhóm chuyên gia QTRR môi trường và xã hội sẽ tham gia cùng với ĐVKD trong việc sàng lọc, đánh giá rủi ro MTXH. Việc này không chỉ giúp đánh giá sát hơn rủi ro môi trường xã hội mà còn là cách đào tạo thực tế có hiệu quả cho đội ngũ kinh doanh về việc nhận diện các rủi ro MTXH trong hoạt động của khách hàng.
- Thiết lập mạng lưới các đối tác có chuyên môn đánh giá về môi trường xã hội để thuê chuyên gia độc lập bên ngoài đánh giá rủi ro môi trường xã hội đối với các doanh nghiệp lớn/dự án có xếp loại rủi ro môi trường xã hội Cao theo kết quả sàng lọc.
- Chủ động quản lý danh mục cấp tín dụng cho các khách hàng xếp loại rủi ro môi trường xã hội Cao và Trung bình để theo dõi việc tuân thủ kế hoạch khắc phục và có biện pháp kịp thời trong trường hợp gia tăng rủi ro (trực tiếp kiểm tra thực địa, dùng giải ngân, thu hồi nợ sớm...).
- Tăng cường vai trò giám sát cấp cao của HĐQT/UBQLRR đối với việc triển khai ESMS thông qua cơ chế họp định kỳ với nội dung trao đổi chuyên đề về ESMS.
- Nghiên cứu để bổ sung nội dung đánh giá và quản lý rủi ro khí hậu vào quy trình quản lý rủi ro tín dụng thông thường.



>10.000 đề xuất tín dụng đã được sàng lọc, đánh giá rủi ro môi trường - xã hội (tương đương 100% khoản cấp tín dụng, trừ vay tiêu dùng và thẻ tín dụng).

100% các dự án có rủi ro cao không có biện pháp giảm thiểu hoặc dự án/phương án thuộc danh sách loại trừ đều bị SeABank từ chối cấp tín dụng.

*Áp dụng riêng cho hoạt động tín dụng KHDN (không bao gồm các khoản tín dụng KHCN như vay tiêu dùng, thẻ tín dụng).



MINH BẠCH, CÔNG KHAI THÔNG TIN VÀ CƠ CHẾ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ KHIẾU NẠI/THẮC MẮC LIÊN QUAN ĐẾN CHÍNH SÁCH MÔI TRƯỜNG - XÃ HỘI

BÁO CÁO VÀ XỬ LÝ SAI PHẠM NỘI BỘ VỀ MÔI TRƯỜNG – XÃ HỘI



Việc khiếu nại/tổ giác nội bộ tại SeABank áp dụng theo

Quy định số 12714/2022/QĐ-TGD ngày 09/08/2022 v/v Báo cáo và xử lý sai phạm nội bộ tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á.

*Quy trình được công bố trên website SeABank tại <https://www.seabank.com.vn/nha-dau-tu/tai-lieu-phap-ly/quy-trinh-giai-quyet-khieu-nai-tai-seabank>

ESG



Bước 1: Báo cáo sai phạm

CBNV báo cáo sai phạm thông qua Đường dây nóng Tuân thủ, bao gồm số điện thoại/ email của Giám đốc Khối QTRR, PC&TT hoặc người được phân công/ủy quyền trong từng thời kỳ, hoặc gửi tới email: baocaosaipham@seabank.com.vn.



Bước 2: Tiếp nhận & phân luồng xử lý

Đơn vị quản lý Đường dây nóng Tuân thủ hoặc Giám đốc Khối QTRR, PC&TT hoặc người được phân công/ủy quyền chuyển tiếp thông tin báo cáo/ tổ giác tới các Đơn vị có trách nhiệm kiểm tra, xác minh và làm việc với CBNV liên quan để làm rõ các nội dung sai phạm (nếu có).



Bước 3: Kiểm tra xác minh & báo cáo

Đơn vị có trách nhiệm kiểm tra, xác minh thực hiện báo cáo kết quả và đề xuất biện pháp khắc phục, hình thức xử lý sai phạm (nếu có) tới cấp có thẩm quyền để có các phương án xử lý kịp thời, nhanh chóng và hiệu quả.



Bước 4: Theo dõi & xử lý

Chuyển báo cáo kết quả xác minh tới Bộ phận CS&QT Tuân thủ - Khối QTRR, PC&TT và/ hoặc các Đơn vị liên quan để theo dõi và thực hiện các biện pháp xử lý theo chỉ đạo của cấp có thẩm quyền.

ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG – QUY TRÌNH TIẾP NHẬN Ý KIẾN THẮC MẮC/KHIẾU NẠI:

Bước 1: Tiếp nhận

- SeABank tiếp nhận các ý kiến thắc mắc/khiếu nại (nếu có) liên quan đến chính sách MTXH của SeABank và/hoặc các dự án do SeABank tài trợ thông qua email: **contact@seabank.com.vn** hoặc hotline **1900 555 587**.
- Trường hợp khách hàng gọi qua hotline và thắc mắc của khách hàng liên quan đến dự án/khách hàng do SeABank tài trợ, hotline SeABank đề nghị khách hàng cung cấp thắc mắc/khiếu nại bằng văn bản qua email.

Bước 2: Đánh giá, phân loại, xử lý & phản hồi khiếu nại

- Bộ phận Phát triển bền vững – Khối CL&TCQT là đầu mối thực hiện các đánh giá, phân loại nội dung khiếu nại hoặc truy vấn nhận được.
- Dựa trên đánh giá phân loại, khiếu nại được xử lý và phản hồi tới người gửi:

1

Trường hợp là yêu cầu làm rõ/đề nghị cung cấp thông tin

Bộ phận PTBV xử lý, cung cấp thông tin cho bộ phận quản lý hotline

Bộ phận quản lý hotline trả lời khách hàng dựa trên thông tin do Bộ phận PTBV cung cấp

2

Trường hợp là khiếu nại liên quan đến việc khách hàng vi phạm nghiêm trọng chính sách của SeABank

Bộ phận PTBV chuyển ý kiến khiếu nại đến đơn vị phụ trách khách hàng

- Bộ phận PTBV phối hợp với đơn vị phụ trách khách hàng xác minh ý kiến khiếu nại thông qua (các) cuộc thảo luận với khách hàng và thực địa khách hàng
- Yêu cầu khách hàng lập và thực hiện Kế hoạch hành động khắc phục bổ sung (nếu cần thiết), hỗ trợ khách hàng trong việc lên kế hoạch và theo dõi, đồng hành triển khai đúng quy định

Yêu cầu và giám sát việc khách hàng gửi văn bản trả lời thỏa đáng cho bên khiếu nại

3

Trường hợp người gửi khiếu nại yêu cầu ẩn danh

SeABank tiếp nhận, làm việc với khách hàng để lấy ý kiến phản hồi.

**Bộ phận PTBV chịu trách nhiệm theo dõi và duy trì nhật ký đầy đủ các khiếu nại đã nhận được cùng với ngày nhận, tính chất và mức độ nghiêm trọng của khiếu nại, bản tóm tắt và phản hồi được cung cấp.*

SeABank chuyển ý kiến phản hồi của khách hàng đến người gửi khiếu nại



KẾT QUẢ TRIỂN KHAI NĂM 2025

- Trong năm 2025, SeABank **không nhận được bất cứ phản ánh tiêu cực nào của các bên liên quan** (cộng đồng, khách hàng, người lao động...) đối với các hoạt động của SeABank cũng như các dự án/hoạt động của khách hàng mà SeABank tài trợ.
- Hàng năm, báo cáo về triển khai quản lý rủi ro môi trường xã hội của SeABank được gửi NHNN và các đối tác quốc tế để đánh giá hiệu quả quản lý.



MINH BẠCH VÀ CÔNG KHAI THÔNG TIN VỀ MTXH:

SeABank công bố chính sách ESMS trên chuyên mục Quản trị rủi ro của website <https://www.seabank.com.vn/nha-dau-tu/quan-tri-rui-ro>.

SeABank thiết lập cơ chế tiếp nhận, xử lý và công bố trên website tại <https://www.seabank.com.vn/nha-dau-tu/tai-lieu-phap-ly/quy-trinh-giai-quyet-khieu-nai-tai-seabank>.



CHỦ ĐỀ 2 - VẬN HÀNH XANH, QUẢN LÝ TÁC ĐỘNG MÔI TRƯỜNG TỪ HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG

SỬ DỤNG NĂNG LƯỢNG, TÀI NGUYÊN TIẾT KIỆM VÀ HIỆU QUẢ

NGUYÊN TẮC, ĐỊNH HƯỚNG QUẢN LÝ TÀI NGUYÊN ĐIỆN, NƯỚC TẠI SEABANK

Chuẩn hóa theo khung pháp lý nội bộ

- Thiết lập hệ thống quy định và hướng dẫn chi tiết về sử dụng tài nguyên tiết kiệm, áp dụng thống nhất trên toàn hệ thống và các đơn vị trực thuộc

Thiết lập mạng lưới giám sát đa tầng

- Các bộ phận đầu mối (Kỹ thuật, Giám sát an ninh, Bảo vệ) phối hợp chặt chẽ để kiểm soát việc vận hành trang thiết bị, đảm bảo tính liên tục và minh bạch.

Duy trì kỷ luật vận hành

- Thực hiện kiểm tra, hậu kiểm định kỳ hàng ngày; nhận diện và xử lý triệt để các hành vi lãng phí hoặc sử dụng tài nguyên sai mục đích ngay tại thời điểm phát sinh.

Lan tỏa văn hóa tiết kiệm

- Triển khai các chiến dịch truyền thông nội bộ định kỳ, đặc biệt vào các giai đoạn cao điểm (mùa nóng) nhằm chuyển hóa ý thức thành hành động tự giác cho toàn thể CBNV.

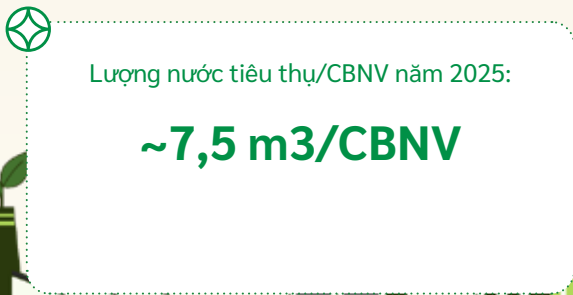
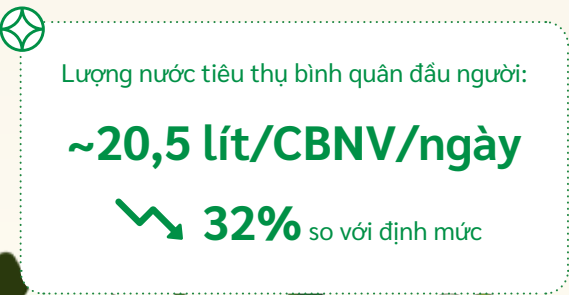
QUẢN LÝ NƯỚC VÀ XẢ THẢI

Mục tiêu, biện pháp quản lý nước và xả thải

- Quản lý sử dụng nước theo định mức dưới 30 lít/người/ngày cho CBNV.
- Đảm bảo nguồn nước sinh hoạt sạch, đáp ứng các quy chuẩn của Việt Nam.
- Xử lý 100% nước thải trước khi thải ra môi trường, áp dụng các quy chuẩn/hướng dẫn của Việt Nam.

Kết quả triển khai năm 2025

- Nước sạch: 100% nguồn nước sinh hoạt được đảm bảo theo Quy chuẩn nước sinh hoạt của Việt Nam QCVN 01-1: 2018/BYT, Tiêu chuẩn nước cấp sinh hoạt 6-1:2010/BYT của Bộ Y tế.
- Tiêu thụ nước: Lượng nước sinh hoạt được tiêu thụ năm 2025 là 20,5 lít/người/ngày, thấp hơn 32% so với định mức đề ra nhờ đẩy mạnh 4 trụ cột Chuẩn hóa khung pháp lý nội bộ - Thiết lập mạng lưới giám sát đa tầng - Duy trì kỷ luật vận hành - Lan tỏa văn hóa tiết kiệm. Cụ thể:



- » Lắp đặt thiết bị tiết kiệm: Trang bị vòi nước tự ngắt và bồn cầu xả hai chế độ tại các khu vực vệ sinh.
- » Bảo trì hệ thống: Thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng hệ thống cấp thoát nước để phát hiện và khắc phục kịp thời tình trạng rò rỉ, tránh thất thoát tài nguyên.
- » Nâng cao nhận thức: Tuyên truyền hướng dẫn sử dụng nước tiết kiệm tại khu vực pantry và vệ sinh, nâng cao ý thức CBNV về việc sử dụng nước đúng mục đích.
- » Xả thải: 100% nước thải được xử lý trước khi thải ra môi trường. Cụ thể, tại các trụ sở làm việc có cấp giấy phép xả nước thải ra môi trường do SeABank quản lý vận hành, nước thải được quan trắc chỉ số theo QCVN 14:2008/BTNMT định kỳ 3 tháng/lần. Kết quả phân tích cho thấy, tất cả các thông số đều thấp hơn giới hạn cho phép theo QCVN 14:2008/BTNMT (cột B, k = 1,2).

QUẢN LÝ TÀI NGUYÊN ĐIỆN

Mục tiêu, biện pháp quản lý

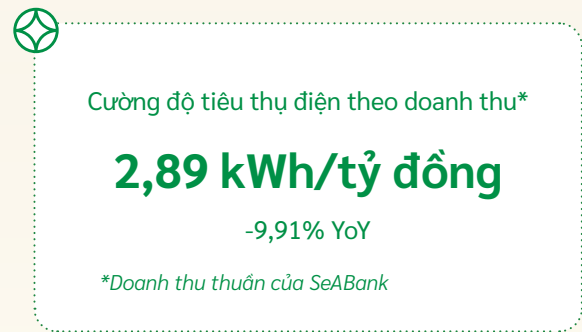
- Quản lý sử dụng điện năng theo định mức, đo lường lượng tiêu thụ hàng năm trên mỗi mét vuông diện tích sàn (kWh/m²/năm).
- Xây dựng định mức đo lường năng lượng tiêu thụ tại văn phòng làm việc theo thời tiết đặc thù của vùng miền để làm cơ sở theo dõi, đánh giá.
- Tuyên truyền nội bộ, nâng cao ý thức về nội quy sử dụng điện an toàn, hiệu quả theo Quy định số 5211/2021/QĐ-TGĐ.

Kết quả triển khai năm 2025

Năm 2025, các chỉ số về hiệu quả năng lượng có thay đổi tích cực so với năm 2024 nhờ đẩy mạnh các hoạt động:

Quản lý vận hành:

- Tuyên truyền, quy định, hướng dẫn sử dụng điện tiết kiệm tại trụ sở và các đơn vị trực thuộc.
- Phân công bộ phận đầu mối (bộ phận kỹ thuật, giám sát an ninh và lực lượng bảo vệ) theo dõi, kiểm soát tuân thủ các quy định sử dụng điện tại đơn vị.
- Thực hiện kiểm tra, tuần tra định kỳ hàng ngày việc sử dụng điện, kịp thời chấn chỉnh các trường hợp sử dụng điện chưa hợp lý như: sử dụng điện cho các thiết bị cá nhân không rõ nguồn gốc/chất lượng; cắm nhiều thiết bị trên cùng một ổ cắm; không tắt máy tính, điều hòa, chiếu sáng...
- Tuyên truyền nội bộ, nâng cao ý thức về các quy định/hướng dẫn, đặc biệt tăng cường truyền thông vào đầu mùa nóng – mùa cao điểm sử dụng điện.



Chuyển đổi thiết bị hiệu suất cao:

- Thay thế và lựa chọn trang thiết bị văn phòng hiệu suất cao và công nghệ tiết kiệm điện năng. Chi tiết được trình bày tại Trọng tâm Môi trường - Chủ đề 2, trang 135 của Báo cáo này.
- Thực hiện quản lý nghiêm ngặt công tác sử dụng điện tại các trụ sở theo Quy định số 5211/2021/QĐ-TGĐ, vừa giảm thiểu chi phí điện năng, vừa giảm thiểu rủi ro nguy cơ cháy nổ tại văn phòng.



QUẢN LÝ RÁC THẢI

MỤC TIÊU, BIỆN PHÁP QUẢN LÝ

- Chuẩn hóa quy trình quản lý rác thải tại nguồn, mục tiêu chuyển đổi 100% thùng rác phân loại.
- Giảm khối lượng rác thải chôn lấp, tăng khả năng tái chế và hình thành thói quen phân loại rác cho toàn bộ nhân viên.



VĂN PHÒNG - THỂ GIỚI RÁC PHÂN LOẠI

BẠN CÓ BIẾT: TRUNG BÌNH 1 NGÀY CHÚNG TA Ở VĂN PHÒNG TẠO RA 24H. ĐÂY LÀ KHOẢNG THỜI GIAN CHÚNG TA TẬP TRUNG LÀM VIỆC, TƯƠNG CHỨNG KHÔNG TẠO RA RÁC THẢI NHƯNG THỰC TẾ, MỘT LƯỢNG RÁC CÓ ĐỊNH VÀ KHÔNG NHỎ ĐANG ĐƯỢC CHÚNG TA THẢI RA MỖI NGÀY TẠI VĂN PHÒNG.

VỀ PHÂN LOẠI RÁC TẠI VĂN PHÒNG NÊN ĐƯỢC THỰC HIỆN NHƯ THẾ NÀO??? CÙNG SEAGREEN KHÁM PHÁ NHÉ!

VÌ SAO CẦN PHÂN LOẠI RÁC TẠI VĂN PHÒNG ???

- Thời gian tại văn phòng chiếm 63% thời gian chúng ta thức mỗi ngày
- Giúp tái sử dụng, phân loại rác từ nguồn - hoạt động tại văn phòng
- Giúp tiết kiệm các nguồn tái nguyên (điện, nước, giấy...), góp phần giảm chi phí cho ngân hàng
- Giúp giảm thiểu lượng rác thải ra môi trường, góp phần tạo nên không gian làm việc sạch đẹp, cải thiện sức khỏe mỗi ngày



VĂN PHÒNG VÀ THỂ GIỚI RÁC PHÂN LOẠI
RÁC CÓ THỂ TÁI SỬ DỤNG:

- Hộp nhựa tái sử dụng để làm không để vật như ống đựng bút, hộp đựng đồ...
- Chai, bình thủy tinh để trồng cây văn phòng, trang trí...
- Giấy 1 mặt (in nhập, in những tài liệu nội bộ) (phòng lưu trữ)...
- Hộp bia nhôm: làm thành thùng đựng rác phân loại, đựng đồ...

RÁC CẦN THU GOM, PHÂN LOẠI:

- Hộp nhựa: đựng đồ ăn một lần, đựng mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, hộp sữa chua... (cần rửa sạch/ tráng khô nước và xếp gọn vào khu vực quy định)
- Giấy: hộp giấy hàng không còn sử dụng, phùng bị chuyển phân, giấy kẻ không còn sử dụng được (nên xử lý trước khi để ra khu vực thu gom)
- Vỏ hộp sữa
- Bất thể độc hại: chai lọ thủy tinh, bình phèn, ổ cắm điện, pin, vụn điện thoại...

RÁC KHÔNG THU GOM, PHÂN LOẠI:

- Thực ăn, vỏ hoa quả
- Chậu/kinh bằng thủy tinh, bóng đèn không tái sử dụng được
- Khay xốp, hộp xốp, các miếng xốp vụn
- Các đồ vật làm từ đá, kim loại nặng, kim loại, giấy bọc không dùng sức giấy A4...

TRIỂN KHAI NĂM 2025

- Tăng cường kiểm soát, đảm bảo quy định về xử lý rác thải
 - » Tòa nhà văn phòng SeABank hiện nay không tổ chức bếp ăn tập thể nên lượng chất thải rắn sinh hoạt phát sinh không đáng kể.
 - » Chất thải được thu gom và phân loại tại từng tòa nhà bởi các đơn vị cung cấp dịch vụ vệ sinh văn phòng, các đơn vị thu gom và xử lý rác thải được cấp phép, đảm bảo rác thải được thu gom hàng ngày và xử lý đúng quy trình.
 - » Tăng cường hướng dẫn, kiểm soát hoạt động phân loại tại nguồn. Yêu cầu, giám sát nhân viên vệ sinh và CBNV tuân thủ quy định phân loại.
 - » Bố trí thùng rác phân loại tại các khu vực làm việc gồm 3 loại: rác tái chế, rác sinh hoạt và rác thải nguy hại.
- Quy trình thu gom rác thải:



- Hoạt động phong trào: Triển khai đổi rác thải tái chế (bìa, vỏ hộp) lấy cây xanh, lan tỏa ý thức sống xanh theo chương trình “Ngày hội đổi rác lấy quà”.
 - » Đơn vị triển khai: Quỹ vì môi trường SeAGreen phối hợp cùng Công ty TNHH MTV Môi trường đô thị Hà Nội (URENCO).
 - » Thời gian: Định kỳ sáng thứ 6, tuần thứ 2 mỗi tháng (từ tháng 6-11/2025).
 - » Mục tiêu: Tuyên truyền, hướng dẫn kiến thức về rác tái chế. Nâng cao ý thức, nhận thức về môi trường qua hành động thiết thực.
- » Thể lệ: CBNV, người dân địa phương thực hiện thu gom và phân loại rác tái chế tại nguồn. Người tham gia mang rác tái chế đã phân loại (giấy, bìa, nhựa, kim loại...) tới quầy của chương trình để đổi các phần quà xanh như: cây xanh mini, túi vải eco-bag, dung dịch tẩy rửa thân thiện với môi trường...
- » Kết quả: Sau 6 đợt triển khai, chương trình đã thu hút gần 2.500 lượt tham gia của CBNV và người dân tại khu vực, tổng cộng thu gom hơn 3,6 tấn rác tái chế.



QUẢN LÝ PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH

ĐO LƯỜNG KHÍ NHÀ KÍNH

SeABank xác định 3 phạm vi phát thải khí nhà kính (GHG) chủ yếu của Ngân hàng, từ đó tiến hành theo dõi và đo lường lượng phát thải để đưa ra phương án kiểm soát/giảm thiểu phù hợp.

- Phạm vi 1 (Scope 1): Phát thải trực tiếp từ hoạt động do ngân hàng kiểm soát/tổ chức.
- Phạm vi 2 (Scope 2): Phát thải gián tiếp từ tiêu thụ năng lượng.
- Phạm vi 3 (Scope 3): Phát thải gián tiếp từ các nguồn SeABank không sở hữu/kiểm soát.

Lượng phát thải khí nhà kính năm 2025:



Đơn vị đo lường:

- Lượng phát thải GHG tính bằng tấn CO2 tương đương (tCO2eq).
- Các khí bao gồm trong tính toán: CO2, CH4, N2O được quy đổi tương đương ra tCO2eq.

Năm tính toán: 2025

- Lý do lựa chọn năm cơ sở: căn cứ theo quy định pháp luật tại Nghị định 06/2022/NĐ-CP ngày 07/01/2022 về Quy định giảm nhẹ phát thải GHG và bảo vệ tầng ô-dôn.
 - Bối cảnh bất kỳ thay đổi đáng kể nào về lượng khí thải dẫn đến việc tính toán lại lượng khí thải của năm cơ sở: Cơ quan quản lý nhà nước ban hành hệ số phát thải của lưới điện mới.
 - Các tiêu chuẩn, phương pháp luận, giả định và/hoặc công cụ tính toán được sử dụng: Thống kê mức tiêu thụ điện năng toàn hàng năm 2025 (không bao gồm các công ty con, công ty liên kết của SeABank).
- Nguồn dữ liệu của các hệ số phát thải được sử dụng: hệ số phát thải của lưới điện được tham chiếu theo văn bản số 1726/BĐKH-PTCBT ngày 03/12/2024 về công bố kết quả tính toán hệ số phát thải của lưới điện Việt Nam năm 2023 (do cơ quan có thẩm quyền chưa công bố hệ số phát thải của lưới điện năm 2024 và 2025 nên SeABank sử dụng số liệu năm gần nhất để làm cơ sở tính toán).
 - Phương pháp hợp nhất phát thải: bao gồm cổ phần vốn chủ sở hữu, kiểm soát tài chính hoặc kiểm soát hoạt động.

Tiêu chuẩn, phương pháp luận ứng dụng trong đo lường khí nhà kính:

- Tỷ lệ lượng phát thải GHG theo chỉ số của tổ chức.
 - Chỉ số dành riêng cho tổ chức (mẫu số) được chọn để tính tỷ lệ.
- Các loại phát thải GHG có trong tỷ lệ được báo cáo: điện năng tiêu thụ.
 - Khí bao gồm trong tính toán CO2, CH4, N2O được quy đổi theo tCO2 tương đương.



CÁC SÁNG KIẾN GIẢM THIỂU PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH:

- Ban hành Chiến lược phát triển bền vững của SeABank theo Quyết định số 1497/2025/QĐ-HĐQT, để ra các mục tiêu nhằm giảm phát thải khí nhà kính.
- Theo dõi và đo lường lượng phát thải GHG: ban hành quy định về sử dụng năng lượng tài nguyên hiệu quả tại trụ sở làm việc nhằm quy định các chỉ số sử dụng năng lượng hiệu quả (BEI – chỉ số tiêu thụ điện năng; COP – chỉ số hiệu quả của máy lạnh) nhằm tạo cơ sở cho việc đánh giá hiệu quả sử dụng năng lượng tại SeABank.

	Nội dung sáng kiến
Giảm phát thải GHG phạm vi 1-2	- Chuyển đổi sử dụng các thiết bị/nhiên liệu thân thiện với môi trường (Chi tiết được trình bày tại Trọng tâm Môi trường - Chủ đề 2, trang 135 của Báo cáo này). - Đẩy mạnh “Hội tụ số”, số hóa toàn diện quy trình vận hành và sản phẩm dịch vụ (Chi tiết được trình bày tại Trọng tâm Môi trường - Chủ đề 2, trang 137-139 của Báo cáo này). - Xây dựng thói quen sống xanh cho CBNV thông qua hoạt động của Quỹ vì môi trường SeAGreen như: Tuần lễ công dân, SeAHero, Ocean Cleanup... (Chi tiết được trình bày tại Trọng tâm Môi trường - Chủ đề 2, trang 140-142 của Báo cáo này).
Giảm phát thải GHG phạm vi 3	- Áp dụng ESMS và tích hợp ESG vào các hoạt động kinh doanh, giảm cho vay các doanh nghiệp thuộc ngành/lĩnh vực có lượng phát thải lớn (Chi tiết được trình bày tại Trọng tâm Môi trường, trang 121-123 và trang 145 Báo cáo này). - Ưu tiên các đối tác, nhà cung cấp có hoạt động xanh – bền vững trong hoạt động mua sắm, cung ứng và hợp tác kinh doanh của Ngân hàng theo Bộ Quy tắc ứng xử dành cho Nhà cung cấp được ban hành và công bố trên website Ngân hàng. - Lan tỏa thói quen sống xanh tới cộng đồng và các bên hữu quan thông qua chương trình SeAHero Kids, Ngày hội đổi rác nhận quà. (Chi tiết được trình bày tại Trọng tâm Môi trường - Chủ đề 2, trang 140-142 của Báo cáo này).



XANH HÓA HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG

SeABank luôn chú trọng bảo vệ môi trường, bảo vệ hệ sinh thái, hướng đến phát triển bền vững của cả cộng đồng dựa trên 17 mục tiêu Phát triển bền vững (SDG: Sustainable Development Goals), hành động với phương châm “hành động có trách nhiệm với xã hội”. Theo định hướng Ngân hàng xanh, năm 2025, SeABank triển khai nhiều giải pháp chuyển đổi xanh trên toàn hệ thống, áp dụng trong các hoạt động vận hành nội bộ.



TÒA NHÀ XANH VÀ TÒA NHÀ THÔNG MINH

Việc chuyển dịch không gian làm việc sang mô hình Tòa nhà xanh (Green Building) kết hợp giải pháp thông minh (Smart Building) là bước đi chiến lược nhằm tối ưu hóa vận hành theo hướng ngân hàng xanh, đồng thời bảo vệ sức khỏe người lao động.

Mục tiêu

- Cắt giảm phát thải: Đặt mục tiêu giảm ít nhất 10-20% lượng tiêu thụ năng lượng và nước so với các tòa nhà văn phòng thông thường.
- Tối ưu hóa hiệu suất: Tự động hóa các quy trình vận hành, giảm thiểu sai sót do con người và kéo dài tuổi thọ thiết bị.
- Cải thiện môi trường làm việc: Đảm bảo chất lượng không khí, ánh sáng tự nhiên, trồng cây xanh tại văn phòng giúp nâng cao hiệu quả và sức khỏe của CBNV.

Triển khai năm 2025:

- Ưu tiên đặt trụ sở, thuê văn phòng tại các tòa nhà văn phòng đạt chứng nhận xanh quốc tế
 - Tập trung vào các tiêu chuẩn như LEED (Mỹ), LOTUS (Việt Nam) và EDGE (IFC).
 - Có 2 tòa văn phòng đạt chứng chỉ xanh:
 - EDGE: tòa Hội sở tại BRG Tower, 198 Trần Quang Khải (Hà Nội). Theo đó, yêu cầu mức giảm tối thiểu 20% trong việc sử dụng năng lượng, nước và vật liệu bền vững.
 - LEED (Silver): tòa văn phòng SeABank Láng Hạ tại Diamond Park Plaza, 16 Láng Hạ (Hà Nội). LEED là tiêu chuẩn quốc tế phổ biến về công trình xanh với nhiều yêu cầu về giảm thiểu carbon, tái sử dụng tài nguyên và tối ưu hiệu suất.
- Ứng dụng công nghệ thông minh trong vận hành tòa nhà:
 - Hệ thống cảm biến thông minh (Sensors): Lắp đặt cảm biến chuyển động (Motion Sensor) và cảm biến hiện diện (Presence Sensor) tại các khu vực ít người qua lại như hành lang, nhà vệ sinh, phòng họp. Đèn và điều hòa sẽ tự động ngắt khi không có người và tự động bật khi có người sử dụng.
 - Chiếu sáng theo ánh sáng tự nhiên: Hệ thống rèm cửa và đèn chiếu sáng tự động điều chỉnh cường độ dựa trên mức độ ánh sáng mặt trời bên ngoài, giúp duy trì độ sáng tiêu chuẩn mà vẫn tiết kiệm điện.
 - Quản trị tập trung (BMS - Building Management System): Tích hợp toàn bộ hệ thống điện, nước, phòng cháy chữa cháy vào một phần mềm quản lý tập trung. Hệ thống này cho phép cài đặt giờ tự động ngắt toàn bộ thiết bị điện văn phòng sau 18:00 (trừ các khu vực ưu tiên), tránh tình trạng quên tắt thiết bị khi hết giờ làm việc.



CÔNG TÁC MUA SẺ VÀ QUẢN LÝ TRANG THIẾT BỊ, CƠ SỞ VẬT CHẤT, ĐỒ DÙNG VĂN PHÒNG

Mục tiêu: Xây dựng văn phòng xanh – sạch – đẹp, ưu tiên mua sắm và sử dụng các đồ dùng có thể tái chế, tái sử dụng, đồng thời tiết kiệm giấy và mực in.

Triển khai năm 2025	Văn phòng xanh - sạch - đẹp và thân thiện với môi trường	100% trang bị máy lọc không khí, hệ thống thông gió và lọc khí tươi để loại bỏ bụi, vi khuẩn và các chất gây ô nhiễm. - Trồng cây xanh trong văn phòng. - Thiết kế cửa sổ tối ưu hóa việc sử dụng ánh sáng tự nhiên. - Trang bị biển tần cho quạt thông gió công suất lớn tại các tòa nhà do SeABank quản lý. - Sử dụng bình nước thủy tinh và cây lọc nước tại văn phòng thay vì chai/bình nước nhựa dùng một lần. - Quản lý sử dụng văn phòng phẩm và tiện ích theo định mức.
	Tiết kiệm giấy và mực in từ hoạt động in ấn	- Đẩy mạnh ứng dụng chữ ký số, hồ sơ điện tử, hạn chế in ấn các tài liệu không cần thiết. - Cài đặt chế độ in hai mặt mặc định đối với các máy in văn phòng. Khuyến khích tái sử dụng giấy in một mặt cho các công việc nội bộ. - Tăng cường trao đổi, gửi nhận tài liệu qua hệ thống email, phần mềm quản lý nội bộ (SeAOffice, SeAPurchase...). Lượng giấy in tiêu thụ (tại Hội sở) trên doanh thu giảm 7,5% so với năm 2024.

CHUYỂN ĐỔI THIẾT BỊ, ƯU TIÊN CÔNG NGHỆ TIẾT KIỆM ĐIỆN NĂNG:

Trong giai đoạn vừa qua, trụ sở làm việc đã tập trung rà soát, thay thế các thiết bị cũ tiêu thụ nhiều điện năng bằng các thiết bị có hiệu suất cao, cụ thể:

► Nâng cấp hệ thống điện, hạn chế tổn hao trong quá trình sử dụng: Nâng cấp tiến điện dây dẫn và chất lượng lắp đặt, tránh phát sinh năng lượng dưới dạng nhiệt trên đường dây.

► 100% thiết bị (điều hòa không khí, thang máy, máy phát điện...) được bảo dưỡng định kỳ theo quy định của pháp luật và hãng sản xuất để đảm bảo tình trạng hoạt động tối ưu và tiết kiệm nhiên liệu, điện.

► Tăng cường giám sát, truyền thông, đảm bảo sử dụng thiết bị điện đúng mục đích, đúng công suất thiết kế tại văn phòng làm việc.

100%

thay thế hệ thống chiếu sáng truyền thống bằng đèn LED tiết kiệm điện trong công tác xây mới trụ sở làm việc

► Loại bỏ **100%**

bóng đèn truyền thống trong công tác vận hành

► Lựa chọn trang thiết bị văn phòng đạt nhãn năng lượng có chỉ số

CSPF>4

► **100%**

thay thế điều hòa không khí Inverter sử dụng Gas R32, R410A thân thiện môi trường trong công tác xây mới trụ sở



KẾ HOẠCH ĐẨY MẠNH “XANH HÓA” VẬN HÀNH ĐẾN NĂM 2030

Trong giai đoạn tiếp theo, SeABank tiếp tục xác định công tác tiết kiệm năng lượng, tài nguyên và bảo vệ môi trường là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài, với các giải pháp trọng tâm sau:

- Thay thế, hiện đại hóa hệ thống thiết bị, ưu tiên công nghệ tiết kiệm năng lượng, thân thiện môi trường, hướng tới tỷ lệ 100% thiết bị đạt CSPF>4.
- Tiếp tục ban hành, điều chỉnh và tăng cường giám sát tuân thủ đối với những quy định về tiết kiệm năng lượng, tài nguyên, môi trường.
- Nâng cao nhận thức và trách nhiệm của CBNV, nghiên cứu áp dụng mô hình gắn chỉ tiêu về tiết kiệm tài nguyên với đánh giá thi đua, khen thưởng.
- Từng bước nghiên cứu, triển khai các giải pháp vận hành xanh, phù hợp với định hướng và các mục tiêu đề ra tại Chiến lược phát triển bền vững theo Quyết định số 1497/2025/QĐ-HĐQT, mục tiêu từng thời kỳ.
- Ưu tiên tìm kiếm địa điểm đạt chứng chỉ xanh trong công tác mở mới/chuyển trụ sở (LEAD, EDGE, LOTUS...).
- Xây dựng mô hình ứng dụng dữ liệu để dự đoán nhu cầu năng lượng, nước và tài nguyên, tối ưu hóa việc cung cấp. Dự đoán hỏng hóc thiết bị trước khi xảy ra sự cố, giảm thời gian ngừng hoạt động.
- Hợp tác với các đối tác có cam kết về môi trường và xã hội, đảm bảo các tiêu chí theo **Bộ quy tắc ứng xử dành cho nhà cung cấp*** được công bố trên website Ngân hàng, đảm bảo toàn bộ chuỗi cung ứng tuân thủ các tiêu chuẩn bền vững.
- Xây dựng các kế hoạch và kịch bản, phương án thích ứng với biến đổi khí hậu và rủi ro, ứng phó thiên tai và bảo hiểm rủi ro.



*Bộ quy tắc ứng xử dành cho nhà cung cấp được công khai trên website tại <https://www.seabank.com.vn/tin-tuc/thong-tin-tuan-thu/tuyen-bo-tuan-thu/bo-quy-tac-ung-xu-danh-cho-nha-cung-cap>

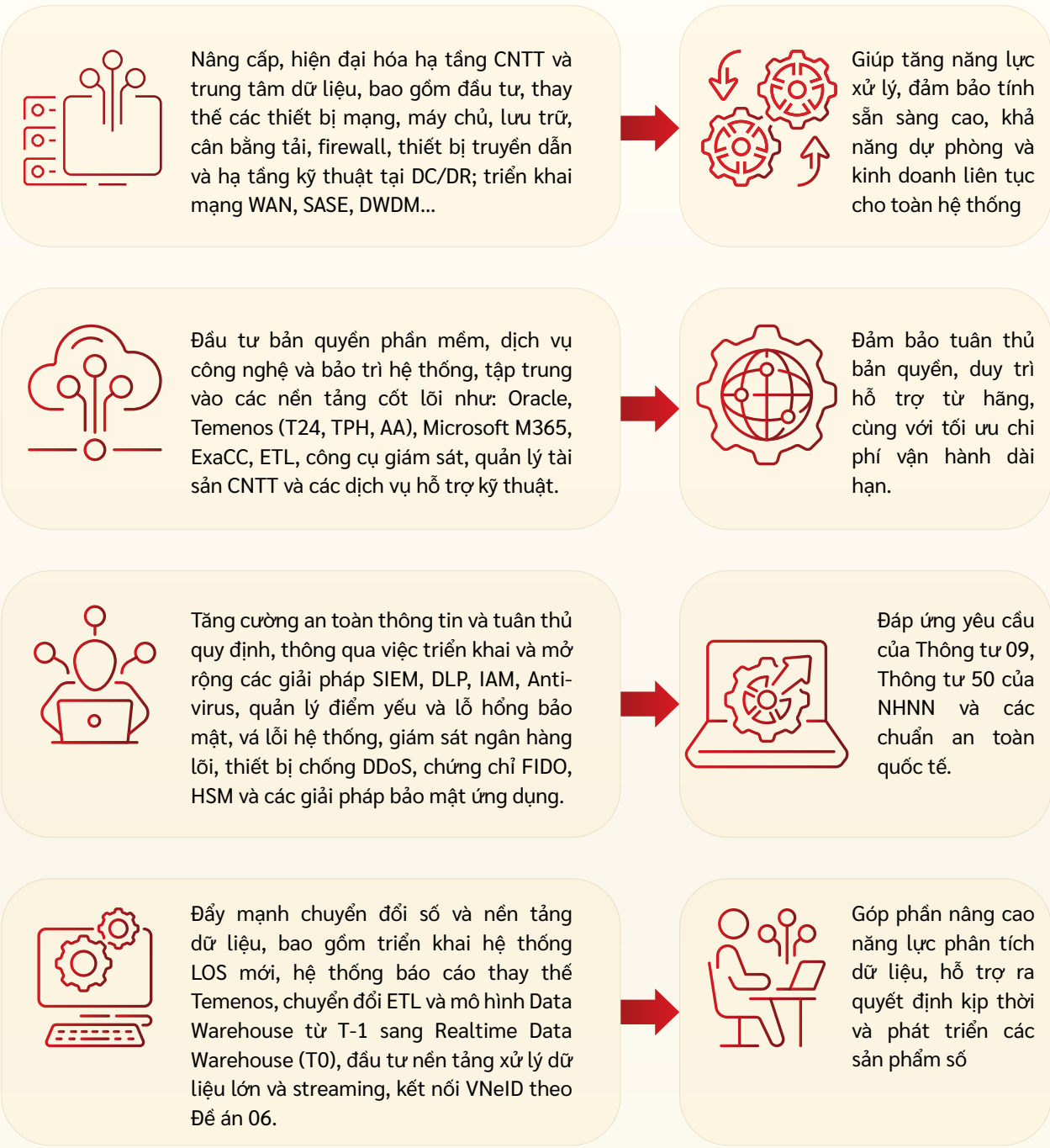
CHIẾN LƯỢC SỐ HÓA TOÀN DIỆN “HỘI TỤ SỐ”

Số hóa là một trong những trụ cột quan trọng trong chiến lược bền vững của SeABank, giúp nâng cao hiệu quả vận hành, giảm tiêu thụ tài nguyên và phát thải carbon, đồng thời thúc đẩy các giải pháp tài chính số hỗ trợ nền kinh tế chuyển dịch sang mô hình tăng trưởng xanh và hướng tới mục tiêu net-zero.

Năm 2025, SeABank tiếp tục triển khai đồng bộ các chương trình đầu tư và nâng cấp hệ thống CNTT, đảm bảo vận hành ổn định, an toàn, tuân thủ quy định của NHNN và tạo nền tảng cho chuyển đổi số toàn diện.

MỤC TIÊU VÀ TRỌNG TÂM CHIẾN LƯỢC SỐ HÓA

4 nhóm trọng tâm chính và mục tiêu bao gồm:



TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI CHIẾN LƯỢC “HỘI TỰ SỐ” NĂM 2025

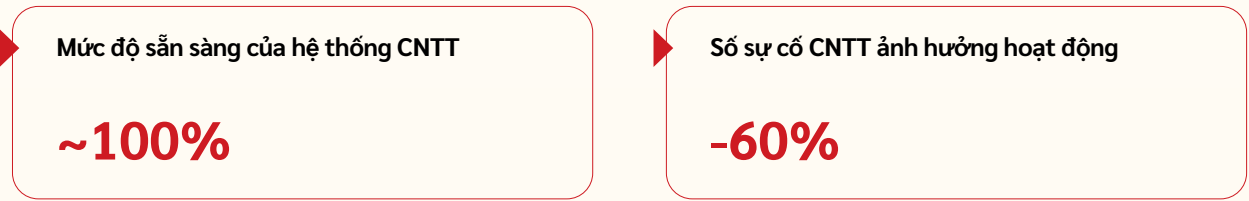
Tối ưu sử dụng năng lượng thông qua hiện đại hóa hạ tầng

SeABank đã nâng cấp toàn diện, hiện đại hóa hạ tầng CNTT tại các Trung tâm dữ liệu chính (DC) và Trung tâm dự phòng (DR) nhằm tối ưu và sử dụng năng lượng hiệu quả, bao gồm:

- Đầu tư, nâng cấp thiết bị mạng, máy chủ, lưu trữ, firewall, cân bằng tải.
- Triển khai mạng WAN tốc độ cao, SASE, DWDM.
- Tăng cường ảo hóa và tối ưu phân bổ tài nguyên hệ thống.

Hiệu quả triển khai:

- Tăng hiệu suất xử lý giao dịch song song với giảm tiêu thụ điện năng trên mỗi đơn vị giao dịch, như hạn chế mở rộng hạ tầng vật lý không cần thiết. Hoạt động được triển khai liên tục hằng năm nhằm giảm chi phí vận hành dài hạn, nâng cao khả năng dự phòng và kinh doanh liên tục.
- Mức độ sẵn sàng của hệ thống CNTT được duy trì xấp xỉ 100%, số sự cố ảnh hưởng đến hoạt động giảm mạnh từ 55 sự cố (2024) xuống còn 22 sự cố (2025). Điều này góp phần giảm đáng kể tiêu hao tài nguyên xử lý sự cố và phát thải gián tiếp.



Quản trị rủi ro và đảm bảo tính liên tục hệ thống

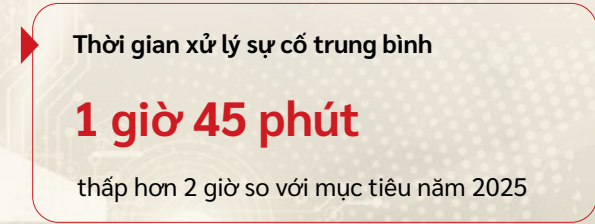
Trong năm 2025, SeABank cũng tập trung triển khai hoạt động sao lưu, khôi phục dữ liệu và kiểm tra định kỳ phương án dự phòng đối với các hệ thống trọng yếu của Ngân hàng, đảm bảo khả năng phục hồi khi xảy ra sự cố. Cùng với đó, việc tăng cường giám sát và chuẩn hóa quy trình đã giúp Ngân hàng nâng cao hiệu quả quản trị công nghệ, góp phần vào mục tiêu phát triển bền vững dài hạn.

Một số hoạt động tiêu biểu:

- Triển khai đầu dận hoạt động chuyển đổi dự phòng DRP cho toàn bộ các hệ thống trọng yếu (cấp độ 3) như: Hệ thống Ngân hàng lõi T24, hệ thống thẻ Way4, hệ thống SWIFT, CITAD, LOS...
- Thường xuyên rà soát bảo mật, triển khai vá lỗi và kiểm soát truy cập đối với các hệ thống CNTT, bảo đảm tuân thủ đầy đủ các quy định, tiêu chuẩn về an toàn thông tin và quản trị rủi ro CNTT nhằm đảm bảo hệ thống đáp ứng tối đa phục vụ kinh doanh.

Hiệu quả triển khai:

- Đảm bảo hoạt động liên tục, ổn định và đáp ứng tối đa, phục vụ các mục tiêu tăng trưởng kinh doanh.
- Tuân thủ đầy đủ các quy định, tiêu chuẩn về an toàn thông tin và quản trị rủi ro CNTT.



Gia tăng trải nghiệm và quyền lợi khách hàng

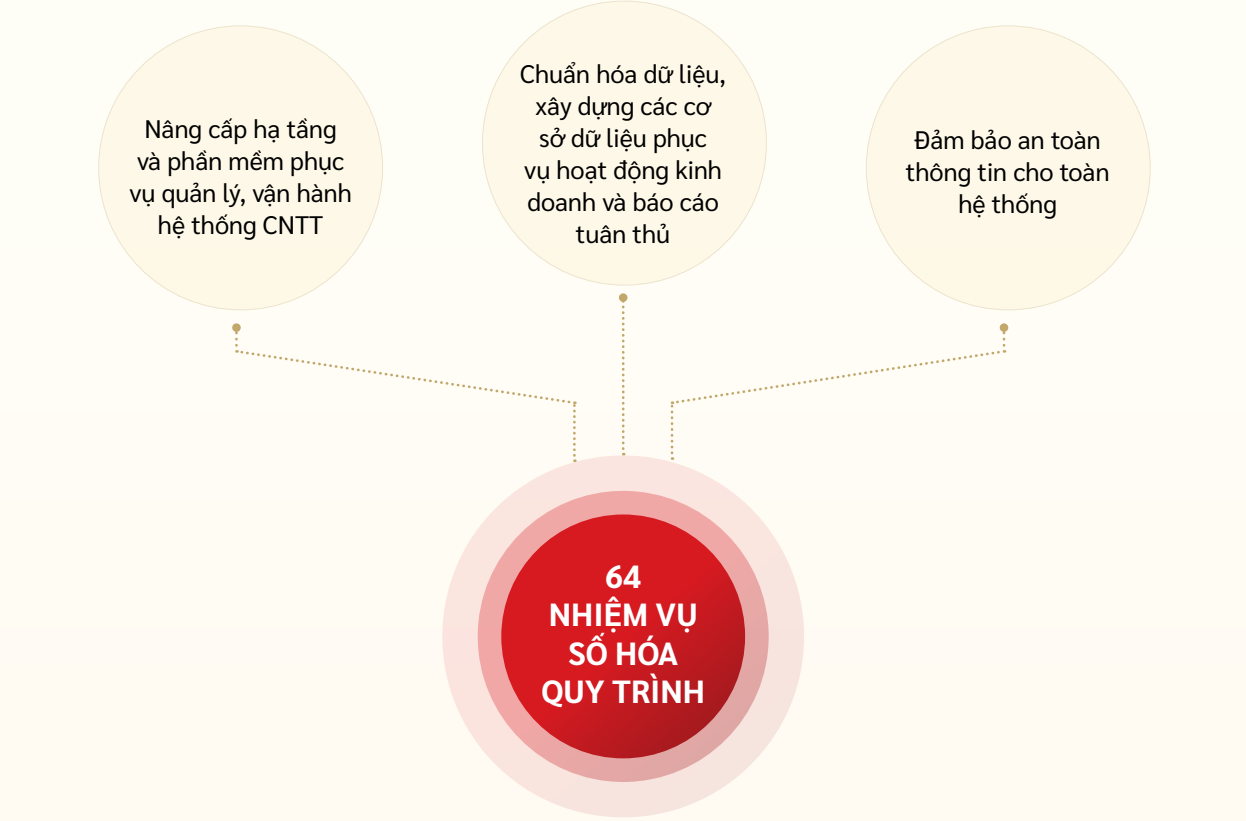
Trong năm 2025, SeABank tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và hiệu quả vận hành. Ngân hàng nâng cấp toàn diện các nền tảng ngân hàng điện tử, triển khai eKYC, sinh trắc học trực tuyến, tăng cường bảo mật và mở rộng hệ sinh thái kiểu hời. Đồng thời, nhiều giải pháp số dành cho doanh nghiệp trong thương mại quốc tế và quản trị dòng tiền được phát triển, cùng với việc tự động hóa các quy trình nội bộ, góp phần rút ngắn thời gian xử lý, giảm rủi ro và thúc đẩy mô hình ngân hàng số bền vững.

*Chi tiết xem tại Trọng tâm Xã hội - Chủ đề 2, trang 158-162 của Báo cáo này.



Số hóa quy trình, giảm sử dụng giấy và tài nguyên vật lý

Năm 2025, SeABank đã triển khai 64 nhiệm vụ số hóa cải tiến quy trình theo 3 trọng tâm:



Một số hệ thống, nhiệm vụ tiêu biểu:

- **Hệ thống New LOS:** Hoàn thành xây dựng và đưa vào vận hành trên nền tảng công nghệ mới, triển khai các luồng quy trình luân chuyển chứng từ ổn định, hiệu quả, thay thế hệ thống LOS cũ, tiết kiệm chi phí vận hành hằng năm.
- **Hệ thống báo cáo:** Hệ thống báo cáo mới được xây dựng và đưa vào sử dụng, thay thế hệ thống báo cáo của Temenos, tiếp tục mang lại hiệu quả rõ rệt trong việc giảm chi phí hoạt động và nâng cao khả năng khai thác dữ liệu.

• Mô hình chuyển đổi công nghệ Data Warehouse:

Xây dựng và từng bước chuyển đổi từ mô hình xử lý dữ liệu theo lô, độ trễ T-1 sang Realtime Data Warehouse (T0), cho phép tổng hợp và cung cấp dữ liệu theo thời gian thực ngay khi phát sinh từ các hệ thống nguồn. Mô hình này sẽ hỗ trợ kịp thời công tác ra quyết định, nâng cao năng lực báo cáo quản trị, đảm bảo cung cấp dữ liệu chính xác, đầy đủ cho các báo cáo tuân thủ theo yêu cầu của các đơn vị liên quan.

*Chi tiết tình hình đầu tư và triển khai các dự án được trình bày chi tiết tại Mục II-4. Tình hình đầu tư, thực hiện các dự án, trang 52-57 của Báo cáo thường niên.

Hiệu quả triển khai:

- Giảm đáng kể chi phí vận hành và chi phí bản quyền hằng năm.
- Góp phần rút ngắn đáng kể thời gian thực hiện giao dịch, nâng cao hiệu quả và trải nghiệm khách hàng.
- Tăng cường các lớp bảo mật, đảm bảo an toàn thông tin và tài sản cho người dùng.
- Giảm phụ thuộc vào giao dịch tại quầy, giúp tối ưu nguồn lực và nâng cao chất lượng phục vụ tổng thể.



PHONG TRÀO VÌ MÔI TRƯỜNG - LAN TỎA LỐI SỐNG XANH

Với định hướng Ngân hàng xanh, SeABank tích cực xây dựng thói quen “sống xanh” cho CBNV từ những hành động nhỏ hàng ngày, đồng thời lan tỏa lối sống xanh tới các bên hữu quan thông qua các chương trình ý nghĩa.

HOÀN THÀNH SỚM MỤC TIÊU TRỒNG 1 TRIỆU CÂY XANH

Mục tiêu:

Đặt mục tiêu đến năm 2030 hoàn thành trồng mới 1 triệu cây xanh



Thành tựu thực tế:

Hoàn thành sớm mục tiêu trồng 1 triệu cây xanh vào năm 2025, sớm hơn 5 năm so với mục tiêu.

- **Đơn vị triển khai:** Quý SeAGreen - SeABank
- **Mục đích:** Hưởng ứng đề án “Trồng 1 tỷ cây xanh” do Thủ tướng chính phủ phát động, phục hồi và bảo vệ hệ sinh thái, giảm tác động của biến đổi khí hậu, cải thiện sinh kế cho người dân địa phương.
- **Triển khai năm 2025:** Trồng và trao tặng hơn 670.000 cây cho 112 hộ dân tại Hà Tĩnh có diện tích rừng bị thiệt hại do bão lũ, nâng tổng số cây xanh do SeABank trồng lên hơn 1 triệu cây.

LAN TỎA LỐI SỐNG XANH:

Chương trình xanh	Nội dung	Tổng số tiền đóng góp cho cộng đồng	Mục đích (SDGs)
SEAHERO Green life	Phát động phong trào sử dụng phương tiện xanh như xe buýt công cộng, tàu điện, xe đạp hoặc đi bộ đi làm hàng ngày. CBNV tham gia được yêu cầu gửi hình ảnh checkin khi sử dụng phương tiện xanh và đăng tải trên trang cá nhân, dần hình thành thói quen sống xanh và lan tỏa ý thức trách nhiệm với môi trường.	TỰ TRIỂN KHAI	13 HÀNH ĐỘNG VỀ KHÍ HẬU

Chương trình xanh	Nội dung	Tổng số tiền đóng góp cho cộng đồng	Mục đích (SDGs)
SEAHERO KIDS Save the planet	Chương trình dành cho con em CBNV, khuyến khích các bé tham gia phân loại rác thải tái chế và đem tới quy đổi tại các đơn vị thu gom liên kết của SeABank. Sau mỗi lượt tham gia và gửi hình ảnh checkin, các bé được ghi nhận thành tích và nhận về những phần quà xanh tương ứng. Chương trình kéo dài 25 tuần giúp thế hệ trẻ của SeABank rèn luyện ý thức trách nhiệm với môi trường.	TỰ TRIỂN KHAI	12 TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM 13 HÀNH ĐỘNG VỀ KHÍ HẬU

Chương trình xanh	Nội dung	Tổng số tiền đóng góp cho cộng đồng	Mục đích (SDGs)
Ngày hội ĐỔI RÁC LẤY QUÀ	Chương trình cộng đồng do SeABank phối hợp với Công ty TNHH MTV Môi trường đô thị Hà Nội (URENCO) nhằm khuyến khích thu gom và phân loại rác tái chế (giấy, nhựa, kim loại...) để đổi lấy các phần quà thân thiện môi trường. • 6 đợt đổi quà từ tháng 6-11/2025. • ~2.500 lượt CBNV và người dân tham gia. • >3,6 tấn rác tái chế được thu gom.	TỰ TRIỂN KHAI	12 TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM 13 HÀNH ĐỘNG VỀ KHÍ HẬU

Chương trình xanh	Nội dung	Tổng số tiền đóng góp cho cộng đồng	Mục đích (SDGs)
Ocean CLEANUP 2025	Triển khai tại 11 tỉnh thành, bao gồm: Quảng Ninh, Quảng Nam, Hải Phòng, Nha Trang, Vũng Tàu, Thái Bình, Nam Định, Nghệ An, Thanh Hóa, TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng Các hoạt động chính: dọn rác tại các bờ biển, đặt biển truyền thông kêu gọi bảo vệ môi trường, tặng thùng rác công cộng tại khu vực bãi biển du lịch và tặng túi tự hủy sinh học cho các bên phà có lượng khách du lịch đông đảo	224 TRIỆU ĐỒNG 31% so với năm 2024	12 TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM 14 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG BIỂN

Chương trình xanh	Nội dung	Tổng số tiền đóng góp cho cộng đồng	Mục đích (SDGs)
TUẦN LỄ CÔNG DÂN	Chương trình triển khai chuỗi hoạt động tập trung vào: - Hỗ trợ khắc phục thiệt hại do thiên tai, bão lũ tại nhiều tỉnh, thành trên cả nước; - Thực hành lối sống xanh - trồng cây, dọn rác, hạn chế nhựa dùng một lần; - Hiến máu nhân đạo, trao tặng sự sống.	~1 TỶ ĐỒNG	12 TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM 13 HÀNH ĐỘNG VỀ KHÍ HẬU 15 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG TRÊN BẤT LIÊN



CHỦ ĐỀ 3 - THÚC ĐẨY TÀI CHÍNH XANH - BỀN VỮNG

BỔ SUNG NGUỒN LỰC CHO CÁC MỤC TIÊU TÀI CHÍNH BỀN VỮNG

Với mục tiêu góp phần thúc đẩy kinh tế bền vững và bao trùm, SeABank mở rộng hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế và các đối tác trong nước nhằm thúc đẩy các dự án, sáng kiến phát triển bền vững. Qua đó, Ngân hàng huy động nguồn vốn dài hạn cùng sự hỗ trợ kỹ thuật, từng bước nâng cao năng lực triển khai các chương trình tài chính bền vững, tập trung vào tài chính toàn diện và tài chính khí hậu, chuẩn hóa hoạt động theo chuẩn mực ESG quốc tế.



BỔ SUNG NGUỒN LỰC CHO CÁC MỤC TIÊU TÀI CHÍNH BỀN VỮNG (tiếp)



Một số trọng tâm huy động như sau:

Tài chính toàn diện	SeABank tiếp tục triển khai các sáng kiến hỗ trợ doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ và doanh nghiệp nhỏ và vừa thông qua cả giải pháp tài chính và phi tài chính. Nổi bật là các gói sản phẩm, dịch vụ tài chính chuyên biệt nhằm mở rộng khả năng tiếp cận vốn cho doanh nghiệp nữ chủ, cùng với các hoạt động hỗ trợ phi tài chính như: - Kết nối và đào tạo trong khuôn khổ Cầu lạc bộ SeAPower. - Phát triển các gói tín dụng và sản phẩm dịch vụ chuyên biệt dành cho phân khúc khách hàng mục tiêu, - Hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao năng lực quản trị, mở rộng hoạt động kinh doanh và thúc đẩy bình đẳng giới trong kinh tế. Chi tiết xem tại Chủ đề 1 và Chủ đề 2 của Trụ cột Xã hội, trang 149-151 và trang 162-165 của Báo cáo này.
Thúc đẩy tài chính khí hậu và các sáng kiến kinh tế xanh	Tiếp tục đẩy mạnh hợp tác với các tổ chức quốc tế để triển khai các chương trình tín dụng xanh và tài trợ cho các dự án thân thiện với môi trường. Năm 2025, tổng vốn tài trợ tín dụng xanh tại SeABank đạt hơn 3.801 tỷ đồng, được ưu tiên phân bổ cho các lĩnh vực/dự án thuộc danh mục phân loại xanh theo Quyết định số 21/2025/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về quy định tiêu chí môi trường và việc xác nhận dự án đầu tư thuộc danh mục phân loại xanh, hoặc cho các lĩnh vực được các tổ chức quốc tế công nhận là xanh, bao gồm: công trình xanh, năng lượng tái tạo, hiệu quả năng lượng, xe điện (EV)/trạm sạc EV, thủy sản, hóa chất và nhựa thân thiện với đại dương, du lịch bền vững, nông nghiệp thông minh... Chi tiết xem tại Chủ đề 3 của Trụ cột Môi trường, trang 143-144 của Báo cáo này.
Thúc đẩy chuyển đổi số	SeABank tiếp tục mở rộng hợp tác với các đối tác công nghệ và tổ chức thanh toán nhằm phát triển các giải pháp thanh toán số và dịch vụ ngân hàng hiện đại. Các chương trình hợp tác tập trung vào mở rộng hệ sinh thái thanh toán không dùng tiền mặt, cải tiến trải nghiệm người dùng và tạo điều kiện để nhiều nhóm khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận các dịch vụ tài chính chính thức. Chi tiết xem tại Chủ đề 3 của Trụ cột Quản trị, trang 110-113 của Báo cáo này.



Thông qua các dự án, hoạt động này, SeABank hướng đến một nền kinh tế tuần hoàn, bền vững, nơi mọi cá nhân và doanh nghiệp đều có cơ hội phát triển bình đẳng, đồng thời gián tiếp tạo việc làm cho người lao động, thúc đẩy kinh tế bao trùm.

TÍN DỤNG XANH, TÀI TRỢ VÀ ĐẦU TƯ XANH

Với mục tiêu góp phần thực hiện mục tiêu Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh và net-zero, SeABank đã ban hành Chiến lược phát triển bền vững của SeABank theo Quyết định số 1497/2025/QĐ-HĐQT, đề ra nhiều mục tiêu và chỉ tiêu cụ thể về PTBV như: tăng trưởng tín dụng xanh, tín dụng xã hội, giảm phát thải khí nhà kính... Trong đó, đặt mục tiêu nâng tỷ trọng tín dụng xanh trong tổng danh mục tín dụng lên 5% vào năm 2030.



GREEN CREDIT

MỘT SỐ CHƯƠNG TRÌNH, CHÍNH SÁCH ĐƯỢC SEABANK TRIỂN KHAI ÁP DỤNG:

- Quy định cho vay khuyến khích phát triển nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao, nông nghiệp sạch.
 - Quy định cấp tín dụng đối với các dự án điện mặt trời.
 - Quy định chính sách cấp tín dụng xanh tại SeABank giai đoạn 2021-2025 kèm theo Quyết định số 5151/2021/QĐ-TGD ngày 13/04/2021.
 - Chương trình thúc đẩy tăng trưởng dành cho tín dụng xanh: quy định được xây dựng theo đặc thù từng ngành nghề và chính sách ưu đãi về giá theo từng thời kỳ. Năm 2025, SeABank tập trung các dự án thuộc danh mục phân loại xanh theo Quyết định số 21/2025/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về quy định tiêu chí môi trường và việc xác nhận dự án đầu tư thuộc danh mục phân loại xanh, hoặc cho các lĩnh vực được các tổ chức
- quốc tế công nhận là xanh, bao gồm: công trình xanh, năng lượng tái tạo, hiệu quả năng lượng, xe điện (EV)/trạm sạc EV, thủy sản, hóa chất và nhựa thân thiện với đại dương, du lịch bền vững, nông nghiệp thông minh...

 - Hỗ trợ tài chính xanh: Cung cấp các gói tín dụng xanh với lãi suất ưu đãi nhằm hỗ trợ các dự án giảm phát thải như nhà máy năng lượng tái tạo, tiết kiệm năng lượng và các sáng kiến bảo vệ môi trường.
 - Phát triển sản phẩm tài chính xanh: tài trợ xanh dành riêng cho các dự án bền vững, tạo điều kiện để KHCN và tổ chức tham gia vào quá trình chuyển đổi xanh; Tín dụng xanh ưu đãi dành cho doanh nghiệp áp dụng mô hình kinh tế tuần hoàn hoặc công nghệ thân thiện môi trường.

KẾT QUẢ TRIỂN KHAI NĂM 2025:



Dư nợ tín dụng xanh đến thời điểm cuối năm 2025

đạt **1.634 tỷ đồng**

chiếm **0,69%** tổng dư nợ



Tổng số vốn tài trợ tín dụng xanh

đạt **3.801 tỷ đồng**

TRÁI PHIẾU XANH



GREEN
BOND

NĂM 2024



Thành công phát hành 150 triệu USD trái phiếu xanh cho AIIB và IFC, bao gồm:

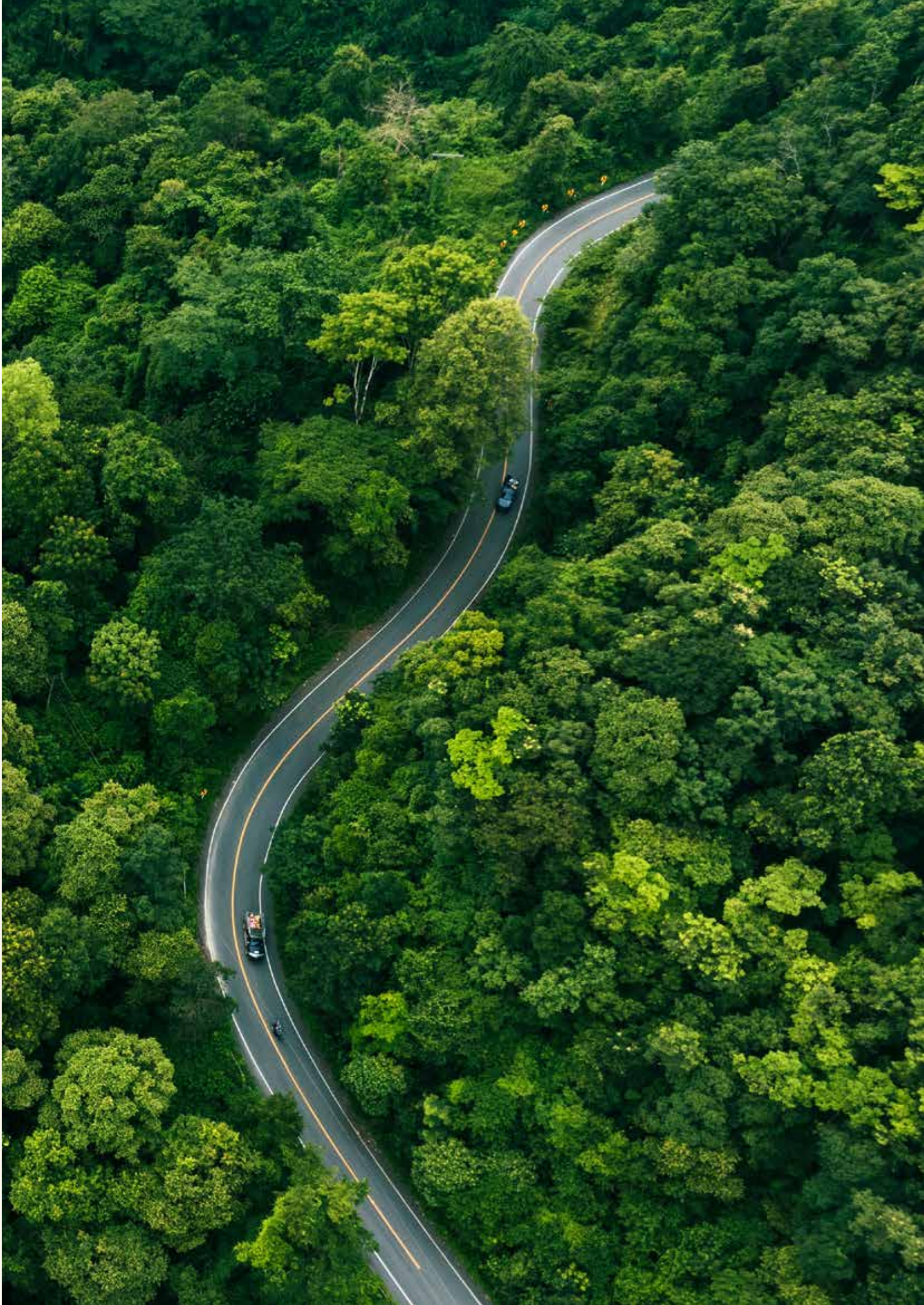
- » Trái phiếu xanh lam đầu tiên của Việt Nam: bổ sung nguồn vốn tài trợ cho các hoạt động kinh tế bền vững gắn với đại dương và nước như: nuôi trồng và khai thác thủy sản, cấp nước sạch...
- » Trái phiếu xanh lá: bổ sung vốn cho các lĩnh vực như tòa nhà xanh, năng lượng tái tạo và hiệu quả năng lượng.

NĂM 2025



Hoàn thiện và công bố Khung trái phiếu xanh phù hợp với các Nguyên tắc Trái phiếu xanh và Trái phiếu xanh lam của ICMA, đồng thời tham chiếu các tiêu chuẩn của IFC và AIIB.

- » Khung Trái phiếu xanh của SeABank được S&P Global Ratings đánh giá đạt mức **“Medium Green”** - mức cao thứ hai theo khung Shade of Green (S&P Global).
- » Chuẩn hóa hoạt động huy động vốn bền vững theo thông lệ quốc tế, tạo nền tảng triển khai các đợt phát hành trái phiếu xanh trong giai đoạn tiếp theo.



TRỤ CỘT XÃ HỘI (S)

VỮNG TIN KIẾN TẠO GIÁ TRỊ XÃ HỘI



ĐỊNH HƯỚNG TRIỂN KHAI TRỤ CỘT XÃ HỘI

Chủ đề trọng yếu	Định hướng triển khai	Trang
S.1. Sản phẩm cho khách hàng nữ và doanh nghiệp nữ chủ	Xây dựng hệ sinh thái tài chính – phi tài chính toàn diện cho khách hàng nữ » <i>Tài chính:</i> Thúc đẩy tài chính toàn diện cho khách hàng nữ và doanh nghiệp do nữ làm chủ thông qua các giải pháp tài chính ưu đãi, linh hoạt. » <i>Phi tài chính:</i> Hỗ trợ nâng cao năng lực toàn diện, kết nối và mở rộng nguồn lực cho nhóm khách hàng nữ và doanh nghiệp nữ chủ nhằm nâng cao quyền năng kinh tế cho nữ giới.	Trang 153-155
S.2. Khả năng tiếp cận tài chính cho các nhóm khách hàng đa dạng	Phục vụ và đáp ứng tối đa khách hàng theo phân khúc » <i>Nâng cao chất lượng dịch vụ:</i> Chuẩn hóa dịch vụ khách hàng, phục vụ và đáp ứng tối đa các đối tượng khách hàng theo phân khúc nhằm mang lại lợi ích và hài lòng. » <i>Số hóa và phát triển sản phẩm:</i> Ứng dụng công nghệ hiện đại để đa dạng hóa sản phẩm, thắt chặt bảo mật, hạn chế rủi ro về thông tin và tài sản đồng thời gia tăng trải nghiệm khách hàng. » <i>Giải pháp tài chính “may đo” cho từng đối tượng:</i> Triển khai đa dạng các giải pháp “may đo” theo phân khúc và đặc thù ngành nghề. Đặc biệt, hỗ trợ tiếp cận tài chính, ưu đãi cho các nhóm yếu thế như SME, doanh nghiệp siêu nhỏ, hộ kinh doanh...	Trang 156-169
S.3. Đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan	Thúc đẩy văn hóa đa dạng - công bằng - hòa nhập » <i>Xây dựng văn hóa doanh nghiệp, môi trường đa dạng - công bằng - hòa nhập:</i> SeABank xây dựng môi trường làm việc lành mạnh và gắn kết, đảm bảo sức khỏe thể chất - tinh thần và sự gắn kết, hài lòng của CBNV, tạo động lực phát huy năng lực và hiệu quả công việc » <i>Phát triển nhân tài:</i> Đảm bảo cơ hội công bằng, lộ trình đào tạo và thăng tiến rõ ràng nhằm phát triển năng lực đội ngũ, đáp ứng các mục tiêu tăng trưởng. » <i>Hệ thống chính sách nhân sự:</i> Hệ thống lương thưởng, phúc lợi, đãi ngộ cạnh tranh và xứng đáng với năng lực, bám sát các quy định và đảm bảo quyền lợi người lao động.	Trang 170-182
S.4. Trách nhiệm với cộng đồng	Đặt con người và cộng đồng lên hàng đầu » <i>Lan tỏa văn hóa nhân văn tới các bên hữu quan:</i> Duy trì hoạt động của các quỹ nội bộ, phát huy tinh thần cộng đồng trên toàn hệ thống thông qua nhiều hoạt động trách nhiệm xã hội, bao phủ đa dạng các mục tiêu SDGs của Liên Hợp Quốc. » <i>Xây dựng cộng đồng hạnh phúc, thịnh vượng:</i> Bên cạnh việc lan tỏa những giá trị thiết thực, ý nghĩa, SeABank mở rộng hợp tác để bổ sung nguồn lực hỗ trợ các mục tiêu bền vững, kiến tạo giá trị thịnh vượng cho xã hội.	Trang 183-187

CHỦ ĐỀ 1: XÂY DỰNG HỆ SINH THÁI TÀI CHÍNH - PHI TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN CHO KHÁCH HÀNG NỮ

HỖ TRỢ TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN CHO KHÁCH HÀNG NỮ



Gói chính sách hỗ trợ WSME:

hỗ trợ toàn diện các dịch vụ tài chính với mức giá ưu đãi và hình thức cấp tín dụng đa dạng (cho vay, bảo lãnh, TTTM, thẻ, dịch vụ tài khoản, huy động...).

Gói tín dụng của SeABank dành riêng cho doanh nghiệp nữ chủ với nhiều ưu đãi như: Thẻ tín dụng Visa Corporate hạn mức thấu chi không TSBĐ lên tới 5 tỷ đồng; Miễn phí năm đầu các loại phí trọng yếu (phí thường niên thẻ, phí mở tài khoản combo) nhằm giảm rào cản tham gia và tăng khả năng kích hoạt sử dụng; Tối ưu điều kiện tín dụng với tỷ lệ cấp tín dụng/giá trị tài sản bảo đảm lên tới 100% theo chính sách áp dụng.

Thẻ tín dụng quốc tế SeALady:

Nổi bật với tính năng hoàn tiền lên đến 2% giá trị giao dịch vào tất cả các ngày, đặc biệt cao vào những ngày đặc biệt dành cho phái nữ như sinh nhật, Quốc tế Phụ nữ 8/3, Phụ nữ Việt Nam 20/10 hoặc tại các đối tác bảo hiểm, chăm sóc sức khỏe và làm đẹp.

Đây là một trong những dòng thẻ tiên phong tích hợp từ thiện, với mỗi giao dịch thanh toán từ 1 triệu đồng, Ngân hàng sẽ ủng hộ 2.000 đồng cho Quỹ hỗ trợ bệnh nhân ung thư Ngày mai tươi sáng.

Tính đến năm 2025, SeABank đã phát hành hơn 98.000 thẻ SeALady.

Tổng số tiền đóng góp cho Quỹ từ thiện tính đến năm 2025

4.122 tỷ đồng

Cho vay dành cho hội viên Hội Liên hiệp Phụ nữ SeAWomen:

Hạn mức cho vay tối đa 150 triệu đồng và kỳ hạn vay tối đa 60 tháng, miễn phí trả nợ trước hạn và tính gọn thủ tục/hồ sơ vay vốn cho hội viên nữ. Kể từ khi triển khai, đây vẫn luôn là dòng sản phẩm cho vay tiêu dùng không TSBĐ tiếp cận rộng rãi được với nhiều khách hàng nhờ các đặc tính hấp dẫn cũng như ý nghĩa của sản phẩm. Tính đến cuối năm 2025, sản phẩm SeAWomen có tổng số hơn 22.300 khách hàng lũy kế, đạt dư nợ 1.183 tỷ đồng, tăng 10% so với năm 2024.

Dư nợ cho vay SeAWomen tính đến năm 2025

1.183 tỷ đồng (+10% YoY)

Thẻ đa năng SeASoul 2in1:

Năm 2025, SeABank đã ra mắt thẻ đa năng SeASoul 2in1 hợp tác cùng ca sỹ Mỹ Tâm mang đến đặc quyền tài chính gắn với các giá trị tinh thần Tâm An - Tâm Lành - Tâm Giao.

- Tích hợp tính năng thẻ tín dụng - ghi nợ, ưu đãi lên tới 15% khi thanh toán thẻ trên các nền tảng giải trí.
- Với mỗi Thẻ SeASoul mở mới và kích hoạt thành công, SeABank sẽ đóng góp 3.000 đồng cho Quỹ từ thiện của SeABank/MT Foundation của Mỹ Tâm để ủng hộ các hoạt động thiện nguyện.



HỖ TRỢ PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC, NÂNG CAO QUYỀN NĂNG KINH TẾ BỀN VỮNG

Câu lạc bộ đặc quyền nữ chủ doanh nghiệp SeAPower:

Mục đích: Hỗ trợ nữ doanh nhân tháo gỡ khó khăn từ khoảng cách giới, nâng cao quyền năng kinh tế cho phụ nữ một cách bền vững.

Định hướng hoạt động chính:

Tạo lập cộng đồng chia sẻ kinh nghiệm, kiến thức thông qua các hoạt động:

- Đào tạo, chuyên đề, hội thảo, workshop... dưới nhiều hình thức.
- Sự kiện networking.

Cung cấp đặc quyền phi tài chính, chăm sóc toàn diện:

- Chăm sóc đặc quyền khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng.
- Các ưu đãi từ hệ sinh thái đối tác của SeABank.
- Ưu đãi độc quyền vào các dịp đặc biệt, trong các lĩnh vực đặc biệt dành cho phái nữ như sức khỏe, thời trang, sắc đẹp...

Tình hình hoạt động năm 2025:

- Tổ chức chương trình đào tạo nâng cao năng lực quản trị doanh nghiệp nữ. Trước bối cảnh yêu cầu ngày càng cao về quản trị minh bạch và đòi hỏi cập nhật liên tục về chính sách, SeABank định hướng tập trung vào quản trị - pháp lý - tài chính - vận hành. Năm 2025, Ngân hàng tổ chức các khóa học trực tuyến, miễn phí trên Diễn đàn độc quyền <https://forum.seabank.com.vn/> thu hút 5.000 hội viên tham dự.
- Hợp tác với các hiệp hội doanh nghiệp và tổ chức phi lợi nhuận để triển khai hội thảo/sự kiện quy mô, mở rộng kết nối và chia sẻ kinh nghiệm quản trị. Năm 2025, SeABank phối hợp với các Cục thuế tại địa phương tổ chức chuỗi **5+ hội thảo chuyên sâu về thuế** trên toàn quốc, giúp nữ chủ doanh nghiệp cập nhật kịp thời các thay đổi quan trọng trong chính sách Thuế 2025 và lộ trình áp dụng IFRS.
- Tiếp tục cung cấp gói hỗ trợ truyền thông - quảng bá thương hiệu, kết nối hệ sinh thái đối tác nhằm tăng giá trị gia tăng cho khách hàng.



Làm chủ thuế & tài chính - Tự tin chuyển đổi từ hộ kinh doanh lên doanh nghiệp

- Đối tượng: Hộ kinh doanh, doanh nghiệp nhỏ
- Mục tiêu: Cung cấp bức tranh toàn diện về thuế, hoá đơn điện tử và kế toán, giảm rủi ro sai phạm và tối ưu tài chính.
- Khoá học bao gồm 40 video online, chia thành 2 nhóm nội dung chuyên sâu dành cho hộ kinh doanh và doanh nghiệp nhỏ.



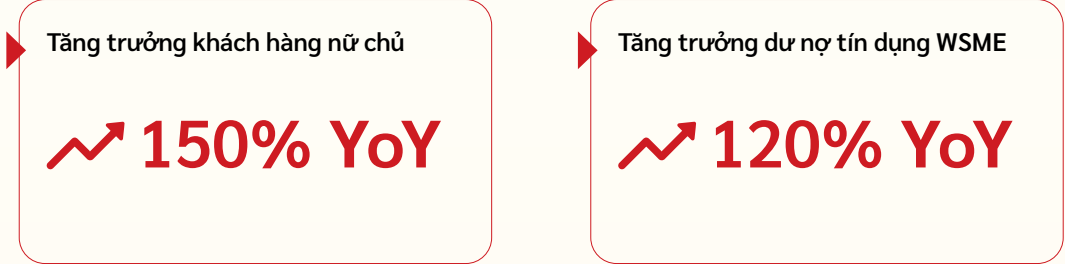
Cẩm nang Quản trị doanh nghiệp - Khoá học Quản trị doanh nghiệp 101

- Đối tượng: Lãnh đạo, quản lý cấp cao của doanh nghiệp
- Mục tiêu: Cung cấp hệ thống kiến thức quản trị nền tảng và nâng cao theo chuyên môn/lĩnh vực, giúp ra quyết định ít rủi ro và tối ưu, tháo gỡ khó khăn.
- Khoá học bao gồm 5 học phần chuyên sâu, tham vấn chiến lược từ các chuyên gia đầu ngành.

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG 2025 VÀ KẾ HOẠCH 2026

Thành tựu năm 2025

- Các chỉ số tăng trưởng phản ánh hiệu quả của mô hình “tài chính + phi tài chính”, đặc biệt ở khả năng duy trì hoạt động và tăng mức độ gắn kết của khách hàng.
- Đạt giải thưởng quốc tế ESG Business Awards về bình đẳng giới, minh chứng cho tính nhất quán trong định hướng tài chính toàn diện và đóng góp của SeABank cho cộng đồng.



Kế hoạch năm 2026:

- Tiếp tục làm sâu các gói giải pháp tài chính và phát triển hệ sinh thái SeAPower theo hướng “đồng hành trọn vòng đời” của doanh nghiệp nữ chủ.
 - » Nâng cấp gói giải pháp tài chính (tín dụng, dòng tiền, thẻ).
 - » Dịch vụ tư vấn/đào tạo: (i) Tinh chỉnh theo giai đoạn phát triển của doanh nghiệp; (ii) Phát triển các khóa học online về giải pháp tài chính - quản lý bán hàng phối hợp với MobiFone.
- Gắn số hóa vào chăm sóc – khai thác: tăng sử dụng dịch vụ trên kênh số, tăng tần suất giao dịch và nâng chất trải nghiệm.
 - » Mở rộng hợp tác đối tác và truyền thông theo cụm ngành/địa phương để gia tăng độ phủ.
 - » Ưu tiên các ngành có tỷ trọng doanh nghiệp nữ chủ cao và có nhu cầu dòng tiền thường xuyên.
 - » Chuẩn hóa thông điệp và bộ công cụ truyền thông để tăng hiệu quả triển khai tại ĐVKD.



CHỦ ĐỀ 2: PHỤC VỤ VÀ ĐÁP ỨNG TỐI ĐA KHÁCH HÀNG THEO PHÂN KHÚC

XÂY DỰNG VĂN HÓA DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VÀ NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM

Với tôn chỉ “Lấy khách hàng làm trọng tâm”, SeABank chú trọng chất lượng dịch vụ nhằm gia tăng sự hài lòng và phát triển mối quan hệ bền vững với khách hàng. Trong bối cảnh thị trường cạnh tranh, đây là yếu tố quyết định sự thành công của Ngân hàng trong năm 2025, phù hợp với chiến lược phát triển bền vững và mang đến những giá trị thiết thực cho khách hàng.



NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ - CHUYÊN NGHIỆP VÀ TẬN TÂM

Nâng cao chất lượng dịch vụ là một trong những mục tiêu quan trọng của SeABank trong giai đoạn hiện tại nhằm mang đến cho khách hàng trải nghiệm vượt trội. Năm 2025, để tối ưu hóa trải nghiệm và mang đến giá trị cho khách hàng ở mọi điểm chạm, SeABank đã thực hiện các chương trình, giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.

- Hệ thống đo lường trải nghiệm khách hàng:** Công cụ Callbot sẽ gọi điện ngay hoặc sau 1 ngày kể từ khi khách hàng giao dịch, tiếp cận trung bình ~50.000 khách hàng/tháng, tỷ lệ tương tác ~40%.

Mức độ hài lòng của khách hàng với sản phẩm dịch vụ (CSAT)



Khách hàng sẵn sàng tiếp tục sử dụng và giới thiệu sản phẩm (NPS)



- Chương trình khách hàng bí mật**

Với 1.852 bài đánh giá trên 181 điểm giao dịch tại SeABank, 100% các ĐVKD đều được khảo sát. Hai mục tiêu trọng tâm xuyên suốt năm 2025 là “Chào đón khách hàng” và “Bán chéo sản phẩm dịch vụ” đã giúp nâng cao chất lượng phục vụ, tư vấn.

Thói quen niềm nở chào đón khách hàng



Năng lực tư vấn bán chéo sản phẩm dịch vụ



- Chương trình Camera**

Nhằm đảm bảo diện mạo chuyên nghiệp, truyền tải thông điệp tốt đẹp, mang lại sự tin tưởng cho khách hàng, SeABank đã thực hiện giám sát xuyên suốt với 3.670 lượt đánh giá trong năm 2025. Do công tác giám sát từ Phòng Quản lý Chất lượng dịch vụ tại quầy được thực hiện chặt chẽ với tiêu chí nghiêm ngặt hơn, số lỗi phát hiện và ghi nhận tăng 81% so với năm 2024, giúp ĐVKD nhận diện rõ các điểm chưa đạt để có kế hoạch khắc phục kịp thời.

- Chương trình Khảo sát khách hàng**

Triển khai với 2 giai đoạn

Giai đoạn 1 - Khảo sát qua điện thoại (01/2025-09/2025)

Do bộ phận 24/7 thực hiện cuộc gọi trực tiếp.

Tổng cộng 7.016 bài khảo sát thành công.

Giai đoạn 2 - Giai đoạn 2 - Khảo sát qua QR code (09/2025-12/2025)

Kênh tiếp nhận ý kiến khách hàng nhanh chóng, trực quan nhất, thay thế cách truyền thống.

Tổng cộng 11.694 bài khảo sát hợp lệ.

- Chương trình đánh giá trực tiếp**

Nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua giám sát đánh giá và đồng hành trực tiếp tại các ĐVKD, trọng tâm về cơ sở vật chất và con người.

• Đào tạo

Tổ chức thành công 30 lớp đào tạo (trực tiếp và trực tuyến) tại 9 vùng với sự tham gia của 162 ĐVKD. Nội dung tập trung vào việc nâng cao kỹ năng mềm và kỹ năng giao tiếp chuẩn chất lượng dịch vụ cho CBNV với 600 giờ đào tạo.



• Truyền thông nâng cao chất lượng dịch vụ

Thực hiện các bản tin chất lượng dịch vụ nội bộ với tần suất 1-2 bản tin/tuần, 83 bản tin đã được thực hiện trong năm 2025 truyền tải những câu chuyện, sáng kiến cải tiến nhằm nâng cao hiệu quả công việc. Hoạt động này góp phần cập nhật thông tin, chia sẻ các câu chuyện bổ ích, trau dồi kỹ năng giao tiếp chuẩn mực cho CBNV.



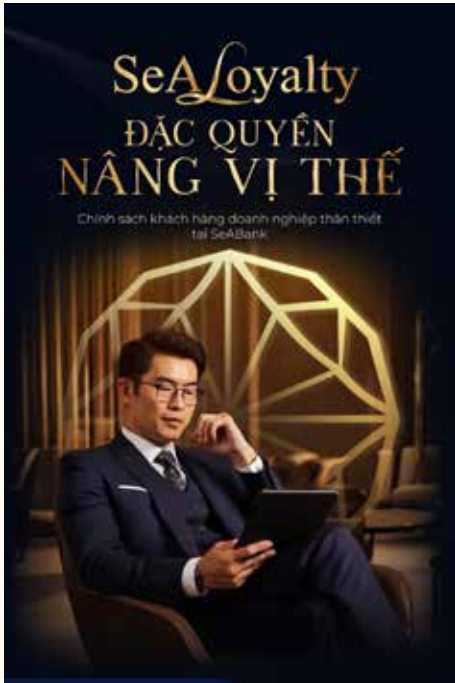
• Rà soát tài khoản gian lận

Thực hiện rà soát để phát hiện các tài khoản có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo, giả mạo, vi phạm pháp luật với tần suất 1 tháng/lần, phát hiện 1.941 tài khoản nghi vấn cần rà soát.



• Chương trình khách hàng thân thiết SeALoyalty

SeABank triển khai SeALoyalty nhằm gia tăng số lượng khách hàng trung thành, đồng thời chăm sóc khách hàng với đa dạng ưu đãi trong nhiều lĩnh vực. Đồng thời, Ngân hàng triển khai sử dụng công cụ tích điểm, đổi điểm, thông báo khách hàng và chăm sóc tự động, cho phép cung cấp thông tin nhanh chóng và cá nhân hóa trải nghiệm cho từng khách hàng.



• Quy trình chăm sóc khách hàng khép kín

Một trong những mục tiêu quan trọng của SeABank là xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng khép kín, đảm bảo mọi nhu cầu và thắc mắc của khách hàng được giải quyết một cách toàn diện và hiệu quả. Quy trình này bao gồm:

TIẾP NHẬN THÔNG TIN:

Mọi yêu cầu của khách hàng được tiếp nhận nhanh chóng qua các kênh chăm sóc khách hàng

XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT:

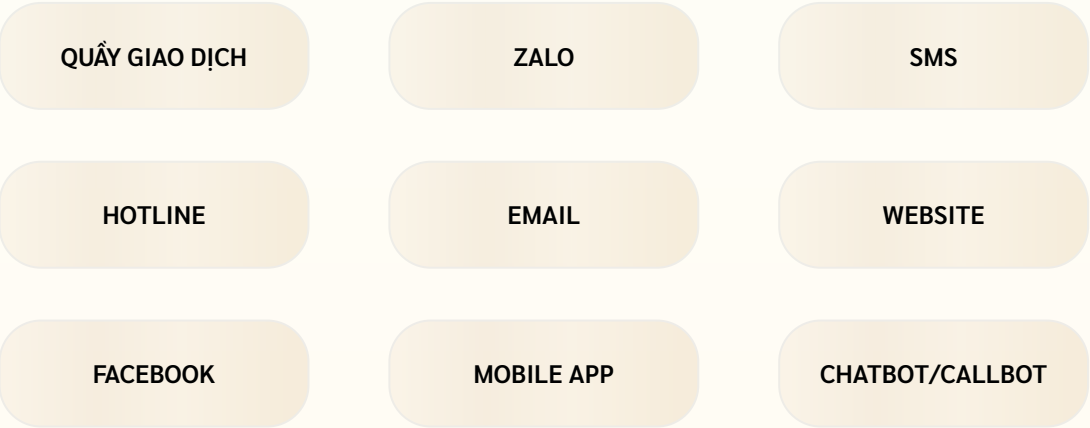
Đội ngũ chuyên viên của SeABank sẽ nhanh chóng xử lý và giải quyết các yêu cầu của khách hàng một cách chuyên nghiệp

PHẢN HỒI VÀ THEO DÕI

Khách hàng sẽ nhận được phản hồi chi tiết và được theo dõi để đảm bảo sự hài lòng tối đa

 CHIẾN LƯỢC BÁN HÀNG ĐA KÊNH, ĐẢM BẢO TƯƠNG TÁC VÀ TÍNH THUẬN TIỆN

Với mục tiêu nâng cao trải nghiệm khách hàng, SeABank đã và đang triển khai đa dạng hóa kênh chăm sóc khách hàng nhằm đảm bảo mọi thắc mắc, yêu cầu và phản hồi của khách hàng đều được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả. Khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận thông tin và hỗ trợ qua nhiều nền tảng khác nhau, giúp tăng cường sự thuận tiện và linh hoạt trong việc giao dịch và sử dụng sản phẩm và dịch vụ ngân hàng.



Đặc biệt, SeABank thiết lập chương trình lắng nghe khách hàng chủ động ứng dụng công nghệ AI vào Callbot.



 KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG VÀ ĐỊNH HƯỚNG:

Định hướng chiến lược “Lấy khách hàng làm trọng tâm” tới năm 2030



Kế hoạch hành động năm 2026

SeABank sẽ duy trì thực hiện các kênh đánh giá định kỳ, tập trung đào tạo kỹ năng và chuẩn hóa chất lượng dịch vụ theo 3 nhóm kỹ năng.

- Kỹ năng giải quyết vấn đề: Mục tiêu năm 2026, 100% CBNV tại quầy (chức danh giao dịch viên) có kỹ năng xử lý vấn đề và khả năng xử lý dứt điểm khiếu nại tại chỗ, tức thì. 100% CBNV hiểu sâu về sản phẩm liên kết để tư vấn giải pháp tổng thể bên cạnh các nghiệp vụ quầy truyền thống.
- Kỹ năng tư vấn và khơi gợi nhu cầu: Thúc đẩy CBNV tương tác, khai thác khách hàng hiệu quả, bám sát theo chuẩn quy trình phục vụ khách hàng, đảm bảo sự đồng nhất trên toàn hệ thống. Đào tạo nâng cao kỹ năng tư vấn, đảm bảo mang đến sự thoải mái, gắn gũi cho khách hàng, xây dựng và duy trì quan hệ

gắn kết, tốt đẹp, lâu dài giúp khai thác và tư vấn bán chéo hiệu quả, tạo tiền đề cho việc mở rộng quy mô tệp khách hàng thân thiết của SeABank

- Khả năng thấu cảm và dấu ấn cá nhân hóa trong giao dịch:
 - » Đào tạo khả năng đọc vị cảm xúc và xoa dịu tâm lý khách hàng. Chuyển từ quy định chất lượng dịch vụ sang linh hoạt theo ngữ cảnh cảm xúc.
 - » Đào tạo về tạo dấu ấn cá nhân, nâng cao tỷ lệ khách hàng quay lại quầy vì có ấn tượng tốt với CBNV. CBNV ghi nhớ sở thích, thói quen của khách hàng ưu tiên, tạo ra những tương tác mang tính con người bằng cảm xúc chân thật.



SỐ HÓA VÀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM, NÂNG TẦM TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

ỨNG DỤNG SỐ HÓA
NÂNG CAO BẢO MẬT

Các hoạt động đảm bảo an ninh, an toàn thông tin luôn được SeABank quan tâm và đầu tư phát triển nhằm đảm bảo duy trì hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, đáp ứng những tiêu chuẩn quốc tế hàng đầu về an ninh, an toàn thông tin. Trong năm 2025, SeABank tăng cường chuẩn hóa và số hóa quy trình và các nền tảng ngân hàng số, giúp gia tăng đáng kể hiệu suất xử lý công việc, giảm thiểu rủi ro vận hành.

- Hoàn thành giải pháp định danh điện tử (eKYC), rút ngắn thời gian mở và xác thực tài khoản, đảm bảo tuân thủ các quy định pháp lý hiện hành thông qua việc ứng dụng công nghệ AI trong nhận diện, đối sánh sinh trắc học; triển khai xác thực sinh trắc học đối với các giao dịch điện tử có giá trị lớn, đăng nhập lần đầu hoặc khi khách hàng thay đổi thiết bị, qua đó tăng cường kiểm soát rủi ro và bảo vệ quyền lợi khách hàng.
- Tích hợp, giúp doanh nghiệp chủ động hoàn thiện hồ sơ mà không cần đến quầy giao dịch.
- Hệ thống xác thực SoftOTP hai lớp tiếp tục được tăng cường nhằm nâng cao mức độ an toàn trong quá trình đăng nhập và thực hiện giao dịch. Bổ sung bước xác thực Soft OTP khi mở mới/nộp thêm tiền vào sổ tiết kiệm online.
- Cơ chế đăng nhập và bảo mật giao dịch trên các sản phẩm ebank được nâng cấp, đáp ứng các tiêu chuẩn an ninh công nghệ mới.
- Phát triển tính năng tự động tách lệnh chuyển tiền giá trị lớn giúp hạn chế rủi ro và tối ưu quy trình xử lý.
- Nâng cấp tính năng thông báo (notification) các khoản phí phát sinh qua tài khoản thanh toán.
- Hoàn thành tích hợp với các hệ thống Quản lý cơ sở dữ liệu Quốc gia giúp xác thực khách hàng qua VNeID, cho phép mở tài khoản thanh toán, ebank và thu thập sinh trắc học trực tuyến. Toàn bộ hệ thống ebank được cập nhật đồng bộ địa giới hành chính theo quy định mới, đảm bảo tính chính xác và thống nhất dữ liệu trên toàn hệ thống.
- Bổ sung tính năng tùy chọn xác thực giao dịch thẻ trực tuyến theo tiêu chuẩn EMV 3DS, cho phép khách hàng linh hoạt lựa chọn hình thức xác thực hoặc ủy quyền Ngân hàng đánh giá rủi ro.
- Tiếp tục đẩy mạnh tự động hóa quy trình nội bộ trong các lĩnh vực trọng yếu như tài chính - kế hoạch, tín dụng và vận hành nguồn vốn.



ỨNG DỤNG SỐ HÓA GIA
TĂNG TRẢI NGHIỆM

Trong năm 2025, SeABank tiếp tục tập trung đẩy mạnh chiến lược nâng cao trải nghiệm số và gia tăng khả năng tự phục vụ cho khách hàng thông qua việc nâng cấp toàn diện các nền tảng ngân hàng điện tử SeANet, SeAMobile và SeAMobile Biz. Các nền tảng này được bổ sung nhiều tính năng số hóa trọng yếu, góp phần tối ưu hóa hành trình khách hàng trên môi trường trực tuyến.

Khách hàng cá nhân

- Tiếp tục phát triển các sản phẩm ebank: Với định hướng đẩy mạnh chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo theo chủ trương của NHNN, SeABank đã và đang liên tục nâng cấp, hoàn thiện các nền tảng ngân hàng số SeAMobile/SeANet. Tính tới hết năm 2025, hệ thống cung cấp hơn 150 tính năng, tiện ích và sản phẩm, đáp ứng đa dạng nhu cầu giao dịch tài chính, thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng

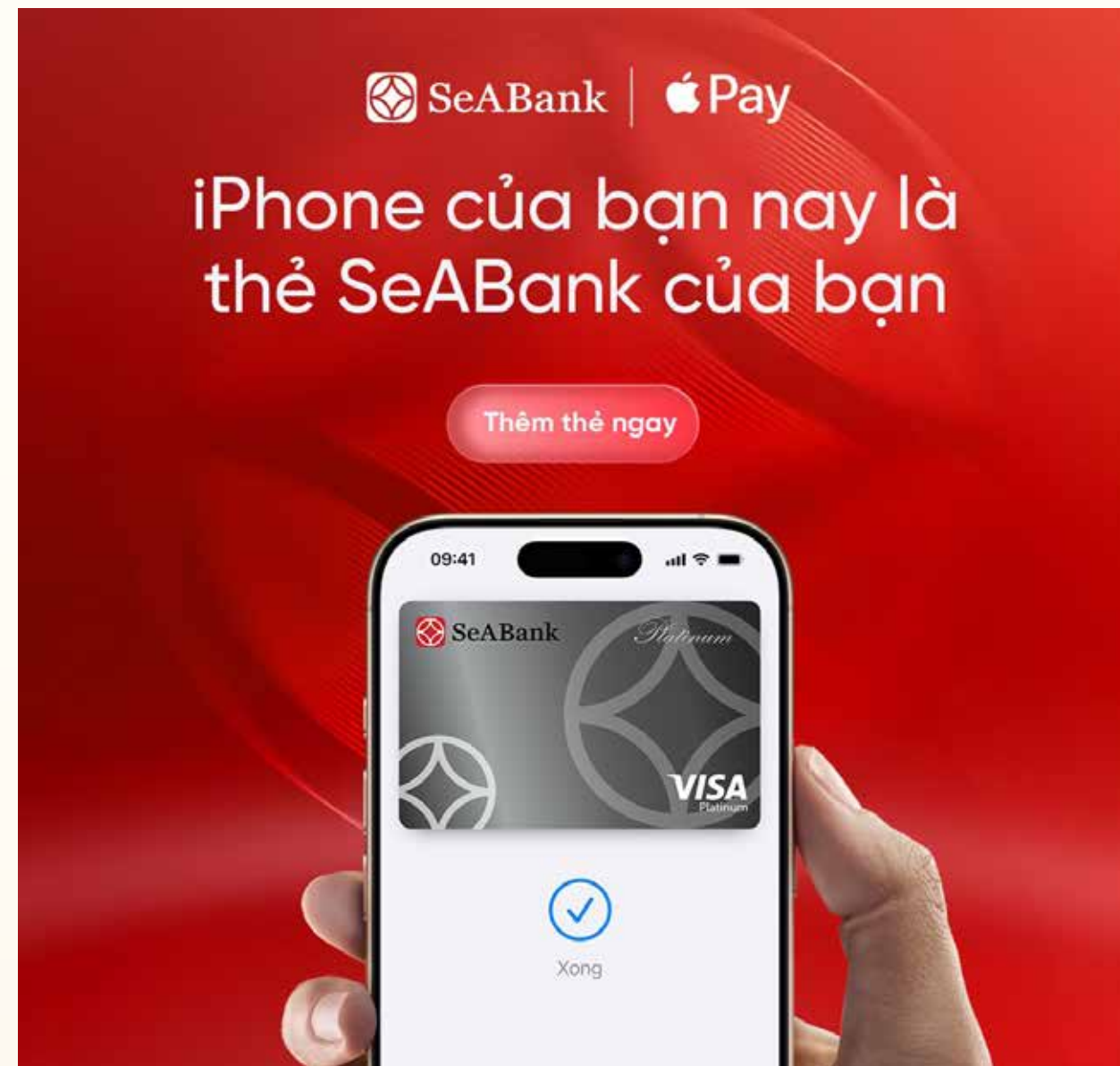


Tín dụng: Triển khai các sản phẩm số hóa, cho vay trực tuyến 100% dành cho khách hàng đang có giao dịch tài khoản, tiền gửi tại SeABank, định hướng tiếp tục mở rộng cho vay Top-up tiêu dùng tín chấp online cho các khách hàng đang vay vốn tại SeABank.

Ra mắt 18 sản phẩm dịch vụ số, chương trình mới trên ứng dụng SeAMobile, tiêu biểu: eKYC với thẻ căn cước mới để mở tài khoản/ebank, các tính năng nhằm tuân thủ nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân; kết nối với đối tác ASEAN Securities để giúp khách hàng giao dịch chứng khoán, eform cho sản phẩm vay...

Phát triển ứng dụng thanh toán chạm Apple pay dành cho thẻ Visa giúp đẩy nhanh giao dịch tạo tiện ích cho khách hàng.

Sản phẩm thẻ: Hoàn thiện triển khai nhiều dự án số hoá sản phẩm thẻ (thẻ Debit ảo, dự án Installment cho phép trả góp theo thời gian thực ngay sau khi thực hiện giao dịch; tăng hạn mức thẻ chủ động kênh online và cải tiến chức năng thẻ trên ebank); triển khai các dự án lớn (số hoá quy trình mở thẻ tín dụng dành cho khách hàng mới kết hợp dịch vụ chăm điểm của Telco, thanh toán số qua Click to Pay...). Tiêu biểu: Phát hành thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng online (trọng tâm giai đoạn 2025-2026 là thẻ SeASoul 2in1). Ứng dụng công nghệ NFC và công nghệ tích hợp thẻ 2n1 (debit và Credit) trong cùng 1 thẻ cho thẻ SeASould - thẻ SeABank hợp tác với Mỹ tâm. Ứng dụng luồng phát hành thẻ trên kênh online, giúp tăng trải nghiệm, đơn giản thủ tục phát hành thẻ debit và credit.



Khách hàng cá nhân (tiếp)

- Triển khai nhiều chương trình ưu đãi, khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng số và thanh toán không dùng tiền mặt như: “Tiêu thông thái - Hái voucher”, Chuỗi chương trình SeAPet 3 trên ứng dụng SeAMobile; Chương trình ưu đãi thanh toán ebank 2025; Chương trình ưu đãi mua vé máy bay trên SeAMobile; Ưu đãi tại Tiktokshop dành cho chủ thẻ SeAEasy; Chương trình hoàn tiền tại các lĩnh vực chi tiêu thiết yếu; Chương trình ưu đãi thanh toán chạm (Contactless); Chương trình thúc đẩy chi tiêu tại nước ngoài cho chủ thẻ SeABank; Ưu đãi tri ân khách hàng chi tiêu cao... góp phần gia tăng tần suất giao dịch trên kênh điện tử, mở rộng độ phủ dịch vụ ngân hàng và thúc đẩy thói quen thanh toán số.
- Tiếp tục nâng cấp các chức năng hiện hữu nhằm nâng cao chất lượng trải nghiệm người dùng, như

mở rộng hệ sinh thái dịch vụ đối tác, tối ưu tốc độ xử lý giao dịch chuyển tiền, rút ngắn thời gian xử lý eKYC và giảm tỷ lệ lỗi phát sinh trong quá trình giao dịch.

- » Duy trì và khai thác hiệu quả kết nối với đối tác Thunes đã được triển khai từ các năm trước.
- » Phối hợp với các đơn vị nghiệp vụ mở rộng hợp tác và kết nối với các đối tác kiểu hối mới như MoneyGram, FinFan... Việc mở rộng hệ sinh thái đối tác kiểu hối đã góp phần đa dạng hóa sản phẩm, gia tăng tiện ích cho KHCN, mang lại hiệu quả rõ rệt trong công tác khai thác nguồn ngoại tệ (NFX) và tăng trưởng doanh thu phí, đóng góp tích cực vào kết quả kinh doanh chung của Ngân hàng.

Khách hàng doanh nghiệp và Thương mại quốc tế

Trong năm 2025, SeABank tiếp tục đẩy mạnh phát triển các giải pháp ngân hàng số chuyên biệt dành cho khách hàng doanh nghiệp, đặc biệt trong lĩnh vực thương mại quốc tế và quản trị tài chính. Các tiện ích được triển khai hướng tới mục tiêu nâng cao hiệu quả vận hành, tối ưu hóa quy trình giao dịch và gia tăng tính chủ động cho doanh nghiệp trong môi trường kinh doanh nhiều biến động, và tăng trưởng doanh thu phí, đóng góp tích cực vào kết quả kinh doanh chung của Ngân hàng.

- Cung cấp tính năng chuyển tiền quốc tế trực tuyến và bán ngoại tệ online, giúp doanh nghiệp thực hiện giao dịch nhanh chóng, linh hoạt mà không cần thực hiện thủ tục trực tiếp tại quầy.
- Cho phép truy vấn bộ chứng từ xuất khẩu trực tuyến, hỗ trợ doanh nghiệp theo dõi tình trạng hồ sơ và tiến độ xử lý một cách minh bạch, kịp thời.

- Bổ sung và hoàn thiện các tiện ích quản lý tài khoản và dòng tiền chuyên sâu, tăng cường tính minh bạch trong hoạt động tài chính, rút ngắn đáng kể thời gian xử lý giao dịch và giảm thiểu thủ tục hành chính.
 - » Duy trì và khai thác hiệu quả kết nối với đối tác Thunes đã được triển khai từ các năm trước.
 - » Phối hợp với các đơn vị nghiệp vụ mở rộng hợp tác và kết nối với các đối tác kiểu hối mới như MoneyGram, FinFan... Việc mở rộng hệ sinh thái đối tác kiểu hối đã góp phần đa dạng hóa sản phẩm, gia tăng tiện ích cho KHCN, mang lại hiệu quả rõ rệt trong công tác khai thác nguồn ngoại tệ (NFX) và tăng trưởng doanh thu phí, đóng góp tích cực vào kết quả kinh doanh chung của Ngân hàng.



KẾT QUẢ NỔI BẬT

SeABank nâng cao tính chính xác, minh bạch và an toàn trong toàn bộ hoạt động nghiệp vụ, góp phần củng cố nền tảng QTRR bền vững.

- Thời gian hạch toán giải ngân được rút ngắn từ 13 phút mỗi hồ sơ xuống chỉ còn khoảng 0,1 phút mỗi hồ sơ, thể hiện bước tiến vượt bậc về năng suất.

Thời gian hạch toán giải ngân

0,1 phút/hồ sơ

99% thời gian xử lý so với năm 2024

- Trong nghiệp vụ nguồn vốn - đầu tư, hệ thống có khả năng xử lý từ 500 đến 700 bút toán mỗi ngày một cách tự động và ổn định. Việc giảm mạnh các thao tác nhập liệu thủ công không chỉ tiết kiệm nguồn lực mà còn hạn chế tối đa sai sót phát sinh do yếu tố con người.

Những kết quả trên khẳng định nỗ lực của SeABank trong việc đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao trải nghiệm người dùng và cải tiến quy trình số hóa, nâng cao chất lượng vận hành, giảm thiểu rủi ro hệ thống và bảo đảm tính liên tục của dịch vụ, qua đó đóng góp tích cực vào hiệu quả hoạt động bền vững của Ngân hàng.

PHỤC VỤ “MAY ĐO” THEO PHÂN KHÚC, HỖ TRỢ TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN VÀ BÌNH ĐẲNG

CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG THEO PHÂN KHÚC

Chiến lược phát triển khách hàng theo phân khúc được triển khai nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận bình đẳng của mọi khách hàng đối với các sản phẩm và dịch vụ tài chính của SeABank

- Tập trung đáp ứng đúng nhu cầu của từng nhóm khách hàng, thúc đẩy tài chính toàn diện, giảm chênh lệch trong tiếp cận dịch vụ ngân hàng và hỗ trợ tăng trưởng kinh tế bền vững.
- Cách tiếp cận theo phân khúc giúp tối ưu hóa thiết kế sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ và QTRR, phù hợp với năng lực tài chính, mức độ chấp nhận rủi ro và nhu cầu đặc thù của từng nhóm khách hàng.

ĐỊNH HƯỚNG TRIỂN KHAI

- Cung cấp giải pháp tài chính “may đo”*: SeABank phát triển các dòng thẻ và sản phẩm chuyên biệt cho từng tệp khách hàng mục tiêu (phái nữ/khách hàng nữ chủ, doanh nghiệp nhỏ/SME...), theo nhu cầu tiêu dùng (mua sắm online, du lịch, siêu thị, nghỉ dưỡng, công tác, vay mua nhà/xe/kinh doanh...).
- Cá nhân hóa trải nghiệm dịch vụ*: Các dòng thẻ và sản phẩm tài chính đi kèm với nhiều ưu đãi, đặc quyền chuyên biệt về tài chính - phi tài chính hấp dẫn, qua đó tối đa lợi ích và trải nghiệm khách hàng.

TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI CÁC PHÂN KHÚC TRỌNG TÂM NĂM 2025

Phân khúc	Tình hình triển khai
Phân khúc SME, hộ kinh doanh, doanh nghiệp siêu nhỏ	Đây là nhóm khách hàng mục tiêu trong chiến lược thúc đẩy tài chính toàn diện. SeABank chủ động triển khai các giải pháp đáp ứng nhu cầu của phân khúc này, hỗ trợ đảm bảo tuân thủ quy định. - Sau khi Nghị định 168/2025/NĐ-CP được ban hành, SeABank đã nhanh chóng xây dựng hệ thống khai thác và quản lý phân khúc KHDN siêu nhỏ, hộ kinh doanh theo định hướng không gián đoạn, đảm bảo tính liên mạch trong trải nghiệm khách hàng khi chuyển đổi loại hình kinh doanh. - Tăng hiệu quả kinh doanh và tối đa hóa năng lực bán của cán bộ kinh doanh mảng KHCN, tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh trên mỗi khách hàng. - Đẩy mạnh các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt và quản lý dòng tiền, góp phần nâng cao tính minh bạch trong hoạt động kinh doanh. - Hỗ trợ tư vấn và đào tạo, giúp hộ kinh doanh nâng cao năng lực quản lý và khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng chính thức. Phát triển các sản phẩm tín dụng linh hoạt, phù hợp với quy mô và đặc thù hoạt động: cấp tín chấp hộ kinh doanh (SeAShop), cấp thẻ tín dụng cho hộ kinh doanh, gói vay sản xuất kinh doanh... Một số sản phẩm/chính sách tiêu biểu: “Bộ tứ” thẻ đặc quyền doanh nghiệp – trợ thủ tài chính thông minh: - Thẻ SeAMilleage và SeABank Visa Business: giúp tối ưu chi phí công tác và giao dịch thương mại, tích lũy dặm bay và hưởng ưu đãi đặc quyền tại hệ thống đối tác của SeABank. - Thẻ tín dụng SeABank Visa Corporate: tiếp cận vốn không cần TSDB. Hạn mức thấu chi không TSDB lên tới 5 tỷ đồng, miễn phí năm đầu bao gồm phí thường niên thẻ và phí mở tài khoản combo, tỷ lệ cấp tín dụng/giá trị TSDB lên tới 100%. - Thẻ ghi nợ SeABiz Ultra Cash: sinh lời ngay trên chính dòng tiền nhàn rỗi nhờ tính năng hoàn tiền linh hoạt dựa trên số dư CASA bình quân tháng. - Xây dựng chính sách và quy trình thẩm định riêng với thủ tục đơn giản, nhanh gọn, bám sát với thực tế hoạt động. - Phương thức trả nợ, phân kỳ nợ gốc linh hoạt, phù hợp với chu kỳ kinh doanh từng ngành nghề. - Mở rộng danh mục TSBĐ trong gói tín dụng SeAPro, chấp nhận thêm phương tiện vận tải như ô tô chở người đến 16 chỗ, xe tải, xe bán tải - những tài sản phổ biến trong hoạt động kinh doanh của micro-SME. - Cập nhật gói vay sản xuất kinh doanh, xem xét cấp tín dụng cho doanh nghiệp có hoạt động từ 3 tháng. - Thời hạn tín dụng duy trì lên tới 36 tháng với các khoản tín dụng thông thường; 120 tháng với các khoản đầu tư máy móc/thiết bị/mở rộng nhà xưởng; 300 tháng với mua/nhận chuyển nhượng bất động sản phục vụ sản xuất - kinh doanh. - Cải tiến dịch vụ ngân hàng điện tử SeANet/SeAMobile Biz dành riêng cho doanh nghiệp, hỗ trợ các nhu cầu về quản lý dòng tiền, vận hành kinh doanh.



Phân khúc	Tình hình triển khai
	Định hướng: Tập trung xây dựng hệ sinh thái tích hợp, kết nối giữa giải pháp tài chính - công nghệ - phong cách sống, nhằm gia tăng giá trị bền vững và chiều sâu quan hệ khách hàng Hoàn thiện hệ sinh thái phục vụ khách hàng siêu giàu, đáp ứng các nhu cầu ngày càng chuyên biệt về quản lý tài sản và hoạch định tài chính dài hạn. Triển khai năm 2025 - Xây dựng mô hình quản lý tài sản toàn diện, cung cấp các giải pháp tích hợp từ đầu tư, bảo hiểm, hưu trí đến tư vấn cấu trúc và chuyển giao tài sản. - Các giải pháp được thiết kế với mức độ cá nhân hóa cao, phù hợp với chiến lược tài chính, khẩu vị rủi ro và mục tiêu dài hạn của từng khách hàng. - Phát triển đội ngũ chuyên gia tư vấn cấp cao, kết hợp với các đối tác chiến lược quốc tế nhằm nâng cao năng lực tư vấn và tiệm cận các chuẩn mực toàn cầu. - Nền tảng công nghệ và phân tích dữ liệu được đẩy mạnh, giúp khách hàng quản lý tài sản minh bạch, an toàn và hiệu quả. Trong dài hạn, Private Banking được định vị là trụ cột chiến lược nâng tầm SeABank trở thành ngân hàng cung cấp giải pháp quản lý tài sản toàn diện, đồng hành cùng khách hàng trong việc bảo toàn, gia tăng và chuyển giao giá trị tài sản bền vững qua các thế hệ.
Phân khúc Private Banking	
Phân khúc khách hàng ưu tiên - SeAPremium	Tiếp tục củng cố và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng ưu tiên SeAPremium bám sát 3 giá trị cốt lõi An toàn - Đặc quyền - Tư vấn. Mô hình SeAPremium Lounge – không gian giao dịch và tư vấn chuyên biệt theo chuẩn boutique banking: 28 quầy giao dịch ưu tiên và 06 SeAPremium Lounge trên toàn quốc.

Phân khúc	Tình hình triển khai
	- Đẩy mạnh chuyển đổi số theo hướng cá nhân hóa, các tính năng nổi bật như kết nối 1 chạm với chuyên gia tư vấn riêng, nâng hạng hội viên tức thì trên nền tảng số. - Mở rộng các chương trình chăm sóc nhân dịp sinh nhật, chuỗi đặc quyền phong cách sống đa dạng từ nghỉ dưỡng, golf, ẩm thực đến chăm sóc sức khỏe. Giải Golf SeAPremium Master 2025 mùa 3 đã được tổ chức thành công, quy tụ sự đồng hành của các thương hiệu đẳng cấp hàng đầu như Vietnam Airlines, Gốm Chu Đậu, MANCODE by PNJ, Canali, Cao Fine Jewelry, Hapro, Bảo Minh. Một số kết quả nổi bật năm 2025: - Quy mô khách hàng tăng trưởng 16,7% so với năm 2024. - Đóng góp gần 81% tổng huy động và 54% TOI toàn hàng - tăng trưởng 33% so với cùng kỳ. Năm 2026, SeABank tiếp tục củng cố và nâng cao chất lượng dịch vụ SeAPremium theo hướng cá nhân hóa sâu hơn, tích hợp mạnh mẽ giữa tài chính và phong cách sống. Đây là nền tảng chiến lược giúp SeABank xây dựng mối quan hệ bền vững, gia tăng giá trị vòng đời khách hàng và từng bước mở rộng lên các phân khúc cao cấp hơn trong hệ sinh thái tài chính toàn diện.
Phân khúc khách hàng ưu tiên - SeAPremium	
	Năm 2025, SeABank đẩy mạnh triển khai phân khúc khách hàng trung lưu Mass Affluent (MAF) – phân khúc khách hàng cá nhân có thu nhập từ 15 - 50 triệu đồng/tháng, mức độ chi tiêu trung bình từ khoảng 250.000 -2.500.000 đồng/ngày và đang có tốc độ tăng trưởng rất cao tại Việt Nam. SeABank định hướng phát triển bền vững đi đôi với kiểm soát rủi ro. - Hoàn thiện tiêu chí phân loại và nhận diện khách hàng làm cơ sở xây dựng các giải pháp tài chính phù hợp. - Triển khai các gói sản phẩm tích hợp, hỗ trợ khách hàng tích lũy tài sản và quản lý tài chính hiệu quả. - Đẩy mạnh hoạt động truyền thông và giáo dục tài chính, góp phần nâng cao nhận thức và hành vi tài chính có trách nhiệm. Triển khai năm 2025: - Hoàn thiện chân dung nhóm khách hàng và các tiêu chí định danh, xây dựng các hướng dẫn xác định, tìm kiếm khách hàng cụ thể. - Triển khai hoạt động bán hàng có trọng tâm, giải quyết đúng nhu cầu và nâng cao trải nghiệm khách hàng như giải pháp tài chính điểm bán (Merchant QR). - Đẩy mạnh phân khúc khách hàng trẻ GenZ (sinh vào khoảng từ năm 1997-2012), nghiên cứu và đề xuất các sản phẩm, combo sản phẩm đặc thù phù hợp như gói vay mua nhà “Chắp cánh giấc mơ an cư” dành cho người trẻ. - Trong năm 2025, toàn hệ thống ghi nhận 172.220 khách hàng MAF, tăng trưởng 102% so với năm 2024. Năm 2026, định hướng mở rộng quy mô khách hàng theo phân khúc vẫn là trọng tâm phát triển. SeABank đẩy mạnh phát triển xây dựng hệ thống định danh tự động cho các phân khúc khách hàng cá nhân, đảm bảo quyền lợi của khách hàng khi thỏa mãn các tiêu chí định danh lên hạng phân khúc xuyên suốt vòng đời của khách hàng tại SeABank.
Phân khúc trung lưu cận cao cấp (Mass Affluent - MAF)	

CHỦ ĐỀ 3: THÚC ĐẨY VĂN HÓA ĐA DẠNG - CÔNG BẰNG - HÒA NHẬP

CAM KẾT VÀ NGUYÊN TẮC PHÁT TRIỂN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP - ĐA DẠNG, CÔNG BẰNG VÀ HÒA NHẬP

Năm 2025, SeABank tiếp tục bám sát định hướng xây dựng văn hóa đa dạng – công bằng – hòa nhập dựa trên nguyên tắc DEI (Diversity - Equity - Inclusion). Qua đó:

- Đảm bảo mọi cá nhân được tôn trọng, có cơ hội phát triển bình đẳng và phát huy tối đa năng lực.
- Nâng cao trải nghiệm của người lao động, tăng cường đổi mới sáng tạo, hiệu quả hợp tác và giá trị bền vững cho tổ chức.



Cam kết được triển khai dựa trên các nguyên tắc cốt lõi:

ĐA DẠNG

Chào đón nhân tài từ mọi vùng miền, giới tính, độ tuổi, sắc tộc, tôn giáo... Tổ chức chương trình đào tạo về văn hóa và kỹ năng làm việc nhóm, giúp nhân viên học cách tôn trọng sự khác biệt và hợp tác hiệu quả trong môi trường đa dạng.

CÔNG BẰNG

Triển khai hệ thống chính sách nhân sự (tuyển dụng, đào tạo, đãi ngộ, phúc lợi, đánh giá hiệu quả và lương thưởng) công bằng, minh bạch. Hệ thống đảm bảo không thiên vị hay phân biệt đối với bất kỳ yếu tố nào khác ngoài năng lực chuyên môn, trao quyền và cơ hội phát triển công bằng cho mọi cá nhân.

HÒA NHẬP

Xây dựng văn hóa phản hồi cởi mở, khuyến khích CBNV chia sẻ ý kiến và đóng góp để cải thiện môi trường làm việc, thông qua các khảo sát định kỳ và tương tác trên các kênh giao tiếp nội bộ. Phát triển cộng đồng nội bộ gắn kết thông qua loạt chương trình văn hóa tổ chức – truyền thông nội bộ trên toàn hệ thống.



CHĂM SÓC TOÀN DIỆN, GIA TĂNG GẮN KẾT VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA CBNV

MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC AN TOÀN, ĐẢM BẢO SỨC KHỎE NGƯỜI LAO ĐỘNG

- SeABank trang bị cơ sở vật chất, điều kiện làm việc an toàn, sạch sẽ, hiện đại, đảm bảo sức khỏe và năng suất lao động của CBNV trên toàn hệ thống
 - » CBNV SeABank được trang bị đầy đủ trang thiết bị hiện đại phục vụ cho công việc: máy tính để bàn, bàn phím, chuột, hệ thống điện thoại nội bộ Cisco, tủ đựng tài liệu, văn phòng phẩm hàng tháng...
 - » Các tòa nhà và trụ sở SeABank cũng được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất hiện đại, ưu tiên thiết bị thân thiện với môi trường có nhãn năng lượng có chỉ số CSPF>4.
 - » 100% trụ sở trang bị máy lọc không khí, hệ thống thông gió và lọc khí tươi nhằm loại bỏ vi khuẩn, bụi bẩn và đảm bảo sức khỏe.
 - » Tăng cường trồng cây xanh trong văn phòng và tối ưu hóa việc sử dụng ánh sáng tự nhiên.
 - » 100% nguồn nước sinh hoạt trên toàn hệ thống được đảm bảo theo Quy chuẩn nước sinh hoạt của Việt Nam: QCVN 01-1: 2018/
- BYT của Bộ Y tế và QCVN 14:2008/BTNMT của Bộ Tài nguyên & Môi trường.
- Chế độ chăm sóc sức khỏe nghề nghiệp:
 - » Bảo hiểm toàn diện PVIcare: bảo hiểm sức khỏe dành cho CBNV và gia đình, gói quyền lợi được gia tăng và mở rộng theo năm, chức danh, thâm niên...
 - » Chương trình khám sức khỏe định kỳ: ngoài gói khám tổng quát cơ bản, SeABank đảm bảo các danh mục khám chuyên khoa theo giới tính; các danh mục khám chuyên sâu được bổ sung và gia tăng theo chức danh, thâm niên... Chương trình được triển khai tại các bệnh viện uy tín, có chất lượng dịch vụ chuyên nghiệp và cơ sở y tế hiện đại.
- Đảm bảo thực thi cam kết về nhân quyền, không sử dụng lao động trẻ em, lao động cưỡng bức và không tài trợ/hợp tác với các bên có hành vi sử dụng lao động trẻ em, lao động cưỡng bức.



**NÂNG CAO TINH THẦN,
GIA TĂNG GẮN KẾT NỘI BỘ**

Đặt mục tiêu trở thành “Ngân hàng dẫn đầu về văn hóa tổ chức”, SeABank xác định văn hóa doanh nghiệp là một trong những nền tảng quan trọng hỗ trợ triển khai chiến lược phát triển bền vững. Trong năm 2025, Ngân hàng tập trung lan tỏa bộ Khung chiến lược Tầm nhìn và Giá trị cốt lõi mới với giá trị cốt lõi **Tầm nhìn xa - Làm xuất sắc - Luôn vui vẻ**.

- **Tầm nhìn xa:** Nâng cao tinh thần đội ngũ thông qua các chương trình gắn kết và tri ân, lan tỏa giá trị bền vững, phát huy tinh thần cộng đồng thông qua các chương trình nhân văn và hoạt động của 4 quỹ từ thiện nội bộ.
- **Làm xuất sắc:** Chuẩn mực hóa tác phong, phong cách làm việc và hành vi của cán bộ nhân viên, định hình bản sắc văn hóa SeABank và thúc đẩy tinh thần hợp tác, chủ động nhằm hướng tới hoàn thành mục tiêu chiến lược chung của Ngân hàng.
- **Luôn vui vẻ:** Đẩy mạnh tương tác nội bộ, nâng cao sự gắn kết và chỉ số hài lòng của CBNV, từ đó tạo động lực cống hiến và bứt phá, thúc đẩy sự sáng tạo, nâng cao tinh thần và hiệu quả công việc.



Tình hình triển khai năm 2025

Trong năm, hơn 20 sự kiện và chương trình gắn kết được tổ chức, tập trung vào: tôn vinh nhân sự - gắn kết nội bộ. Các chương trình tiêu biểu gồm:

- **Chương trình vinh danh thâm niên SeAProud:** tri ân hơn 1.500 CBNV gắn bó lâu năm với Ngân hàng trong năm 2025.
- **Chương trình “Đại sứ Văn hóa”:** tăng cường lan tỏa văn hóa thông qua các cá nhân tiêu biểu. Chương trình năm 2025 có sự tham gia của khoảng 160 đại sứ, góp phần đẩy mạnh gắn kết, tuyên truyền văn hóa - hoạt động tới các CBNV.
- **Mở rộng tìm hiểu văn hóa doanh nghiệp và thi đua nội bộ:**
 - » Các hoạt động gắn kết nhân dịp đặc biệt cho CBNV như: “Tỏa sáng phái đẹp” - Quốc tế Phụ nữ 8/3, “Nàng SeABanker tôi yêu” - Ngày Phụ nữ Việt Nam 20/10, sinh nhật SeABank... Ngày Quốc tế Nam giới (Men’s Day) lần đầu tiên được tổ chức nhằm ghi nhận đóng góp của CBNV nam và lan tỏa thông điệp bình đẳng giới tại SeABank.
 - » Các hoạt động gắn kết nội bộ thường niên: SeATalk, Year-end/New-year party, Teambuilding, Chương trình thăm hỏi động viên quyết toán cuối năm/chúc tết đầu năm... giúp gắn kết giữa CBNV, giữa CBNV và lãnh đạo.
 - » Chương trình gắn kết gia đình CBNV: SeATết, chương trình lì xì đầu năm và các hoạt động dành cho con em CBNV thông qua SeAKids (cuộc thi Giáng sinh “Mùa lễ hội trong mắt em”, góp phần xây dựng môi trường làm việc nhân văn và tăng cường sự kết nối giữa gia đình và tổ chức.

- **Duy trì và tăng cường các kênh truyền thông nội bộ:** Hệ thống truyền thông nội bộ đa nền tảng tiếp tục được phát triển, thu hút hàng nghìn cán bộ nhân viên tham gia và tương tác, góp phần lan tỏa văn hóa doanh nghiệp và kết nối đội ngũ trên toàn hệ thống.
 - » **Truyền thông qua email:** Cập nhật các tin tức/sự kiện quan trọng, chúc mừng sinh nhật ĐVKD/tri ân thâm niên CBNV, phát động các hoạt động/phong trào... qua hộp mail truyền thông nội bộ comm.center@seabank.com.vn.
 - » **Group nội bộ:** tăng cường tương tác nội bộ và tuyên truyền văn hóa thông qua nhiều hoạt động như Thứ 3 vui vẻ, SeALog...
 - » Chương trình radio SeASound: kết thúc tuần làm việc năng suất bằng phút giây thư giãn cùng âm nhạc và điểm lại những sự kiện tiêu biểu, phát sóng vào chiều thứ 6 hằng tuần. Kết thúc năm 2025, chương trình chạm mốc phát sóng số thứ 361.
 - » Ấn phẩm văn hóa nội bộ SeANews: ấn phẩm tạp chí văn hóa nội bộ được phát hành định kỳ mỗi quý, tổng hợp các sự kiện tiêu biểu, đẩy mạnh truyền thông các giá trị văn hóa theo chủ đề tới CBNV. Năm 2025, SeABank triển khai 4 ấn phẩm SeANews số 85 – 88 với sự tham gia cộng tác nội dung của nhiều CBNV trên toàn quốc, cung cấp nhiều góc nhìn về đặc thù nghiệp vụ, chuyên môn, địa phương... trên toàn hệ thống.

Chỉ số hạnh phúc

SeABank thành công duy trì các chỉ số hài lòng và cam kết gắn bó trên 90% đúng mục tiêu đề ra.



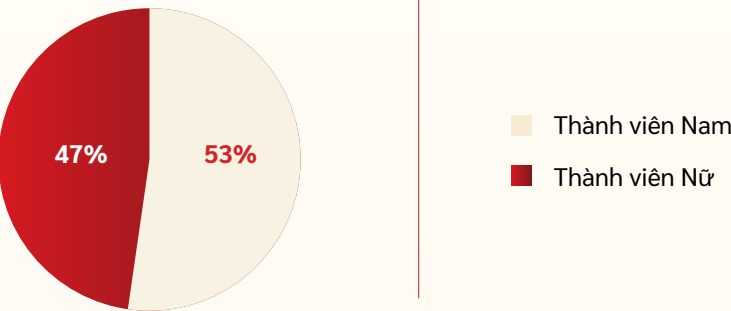
TRAO QUYỀN CHO NỮ

Là một trong những ngân hàng Việt tiên phong ký cam kết về bình đẳng giới, SeABank luôn tiên phong trong việc trao quyền và nâng cao vai trò của phụ nữ, xem đây là một phần quan trọng trong chiến lược phát triển bền vững và xây dựng môi trường làm việc bình đẳng. Ngân hàng tin rằng phái nữ không chỉ là lực lượng lao động quan trọng mà còn là nguồn cảm hứng để thúc đẩy sự đổi mới và phát triển trong tổ chức.

Để hiện thực hóa cam kết này, SeABank đã áp dụng các phương pháp:

- Xây dựng các chính sách hỗ trợ nhân viên nữ phát triển sự nghiệp, phát triển hệ thống nhân sự toàn diện và bình đẳng. Chú trọng phát huy tối đa năng lực, tháo gỡ rào cản về giới và khuyến khích nữ giới tham gia vào các vị trí quản lý. Năm 2025, SeABank đạt tỷ lệ cân bằng giới ở các cấp lãnh đạo, quản lý.

TỶ LỆ GIỚI TÍNH TRONG CÁC CẤP QUẢN LÝ VÀ LÃNH ĐẠO



TỶ LỆ GIỚI TÍNH TRONG HĐQT



- Thiết lập môi trường làm việc linh hoạt, hỗ trợ cán bộ nhân viên nữ cân bằng giữa công việc và trách nhiệm gia đình thông qua: chế độ nghỉ kết hôn, nghỉ thai sản cho CBNV nam và nữ; các chính sách hỗ trợ CBNV nữ trong thời kỳ thai sản (giảm giờ hành chính cho CBNV nữ nuôi con nhỏ dưới 1 tuổi, trang bị phòng vắt sữa, tủ trữ sữa mẹ...); chế độ phúc lợi cho CBNV có con nhỏ, các chương trình hỗ trợ/tặng quà dịp đặc biệt cho con em CBNV...
- Trao quyền cho nữ giới thông qua các dự án cộng đồng, các sản phẩm dịch vụ và giải pháp tài chính chuyên biệt cho nhóm khách hàng nữ, doanh nhân nữ. Ngân hàng tích cực tham gia hỗ trợ phái nữ khởi nghiệp, nâng cao kỹ năng tài chính và thúc đẩy sự độc lập về kinh tế, góp phần xây dựng một xã hội tiến bộ và bình đẳng hơn thông qua hoạt động của CLB SeAPower – CLB dành cho nữ chủ doanh nghiệp. Chi tiết tại Trọng tâm Xã hội, Chủ đề 1, trang 149-151 của Báo cáo này.



Cam kết bình đẳng giới là trụ cột quan trọng trong chiến lược phát triển bền vững của SeABank, thực hiện vai trò của một ngân hàng có trách nhiệm. Bám sát tầm nhìn “đặt con người và cộng đồng lên hàng đầu”, SeABank không ngừng kiến tạo giá trị bền vững cho đội ngũ CBNV và khách hàng nữ, từ đó lan tỏa cảm hứng và mở rộng cơ hội vươn lên cho toàn thể cộng đồng nữ giới, góp phần xây dựng xã hội bình đẳng, hệ sinh thái tài chính toàn diện và nền kinh tế bao trùm.



CƠ CHẾ THAM VẤN VÀ BÁO CÁO CÁC MỐI QUAN NGẠI (WHISTLEBLOWING & SPEAK-UP)

Được triển khai thông qua các kênh hotline và email chuyên trách. Quy trình thực hiện tố giác được thực hiện theo Quyết định số 144/2022/QĐ-HĐQT ngày 10/2/2022 của HĐQT và các văn bản hướng dẫn thi hành.



Tuân Thủ - Khối QTRR, Pháp chế & Tuân thủ
BRG Tower, 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội
Điện thoại: +84 24 3944 8688 (ext: 8409)
Email: baocaosaipham@seabank.com.vn



PHÁT TRIỂN NHÂN TÀI

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

BÁO CÁO TỔNG SỐ NHÂN VIÊN:

Tổng số lượng nhân sự bình quân năm 2025 là:

5.396 người

Tổng số lượng nhân sự thời điểm 31/12/2025 là:

5.427 người

THU NHẬP TRUNG BÌNH:

31,6 triệu đồng/người/tháng

4,9 %

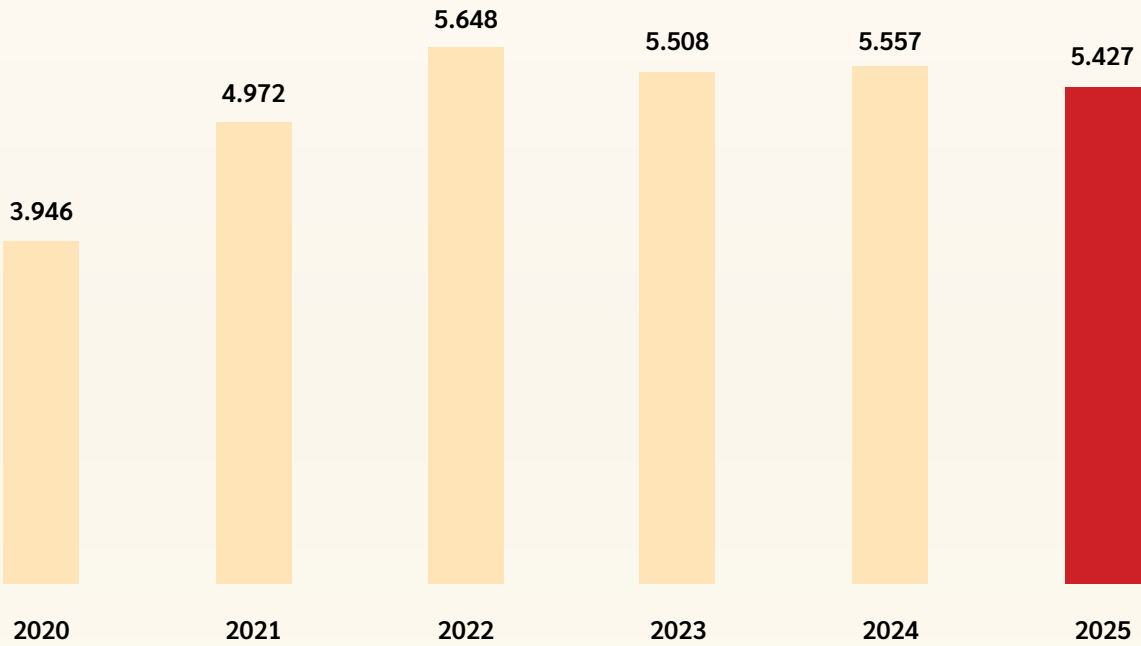
so với thu nhập trung bình năm 2024

CHỈ SỐ HÀI LÒNG:

90,37% CBNV cảm thấy hài lòng khi làm việc tại SeABank.

90,5% CBNV sẽ gắn bó với SeABank ít nhất trong 2 năm tiếp theo.

SỐ LƯỢNG NHÂN SỰ SEABANK TẠI THỜI ĐIỂM CUỐI NĂM GIAI ĐOẠN 2020-2025
Đơn vị: CBNV



Trong năm 2025, bên cạnh việc tiếp tục thực hiện các chính sách nhân sự với sự tư vấn của Mercer - Talentnet, SeABank đã đẩy mạnh đầu tư cải tiến và phát triển hệ thống chính sách nhân sự phù hợp với chiến lược dài hạn của ngân hàng. Các hoạt động nổi bật bao gồm:

- Tăng cường chuyên môn hóa cơ cấu tổ chức:** tối ưu theo hướng tinh anh đội ngũ, tối ưu nguồn lực để phục vụ hiệu quả, sẵn sàng cho chiến lược kinh doanh của Ngân hàng.
- Hoàn thiện hệ thống quản trị hiệu quả công việc (KPIs):** SeABank không ngừng nâng cao hệ thống KPIs để quản lý hiệu quả công việc đối với các Khối Hội sở và ĐVKD.
- Nâng cao hiệu quả hệ thống Total Rewards:** chú trọng vào các chính sách thúc đẩy hiệu quả theo mục tiêu, chiến lược kinh doanh như: chính sách lương kinh doanh bổ sung, các chương trình thúc đẩy, thi đua kinh doanh.
- Quy hoạch và phát triển đội ngũ nhân sự kế cận:** triển khai thông qua các chương trình đánh giá năng lực, quy hoạch và bổ nhiệm tại Hội sở và ĐVKD nhằm xây dựng nguồn lực cho sự phát triển bền vững của Ngân hàng.
- Phát triển, nâng cao quyền lợi các chính sách phúc lợi:** SeABank tập trung vào việc nâng cao quyền lợi với định hướng chú trọng các yếu tố:
 - (i) Bảo vệ sức khỏe: Đẩy mạnh chính sách bảo hiểm toàn diện PVICare và mở rộng các



- hạng mục khám sức khỏe định kỳ, đặc biệt là các hạng mục chuyên sâu;
- » (ii) Đa ngộ hấp dẫn: Xây dựng các chính sách thu hút và giữ chân nhân tài thông qua các gói phúc lợi cạnh tranh;
 - » (iii) Thúc đẩy văn hóa hướng đến hiệu quả: Tạo động lực làm việc và gắn bó bằng các chương trình linh hoạt và khích lệ;
 - » (iv) Thu hút và giữ chân nhân tài: Thực hiện chương trình phát hành cổ phiếu lựa chọn cho người lao động (SeAESOP), giúp tăng cường sự cam kết và đồng hành của đội ngũ nhân viên.
- Đẩy mạnh truyền thông:** Phát triển thương hiệu tuyển dụng trên thị trường nhân sự thông qua đa dạng các kênh như: dịch vụ tuyển dụng của các đối tác hàng đầu; các kênh đăng tuyển Social Recruiting; các chương trình tạo nguồn, chương trình Thực tập sinh tiềm năng, các chương trình giới thiệu ứng viên... với mục tiêu thu hút các ứng viên có năng lực, trình độ phù hợp với định hướng chiến lược kinh doanh và văn hóa cốt lõi của SeABank.
 - Thúc đẩy văn hóa làm việc nhóm, gắn kết:** Chính sách khuyến khích phát huy ý tưởng mới và khen thưởng xứng đáng dành cho các sáng kiến hiệu quả đã góp phần xây dựng một môi trường làm việc năng động, đổi mới.

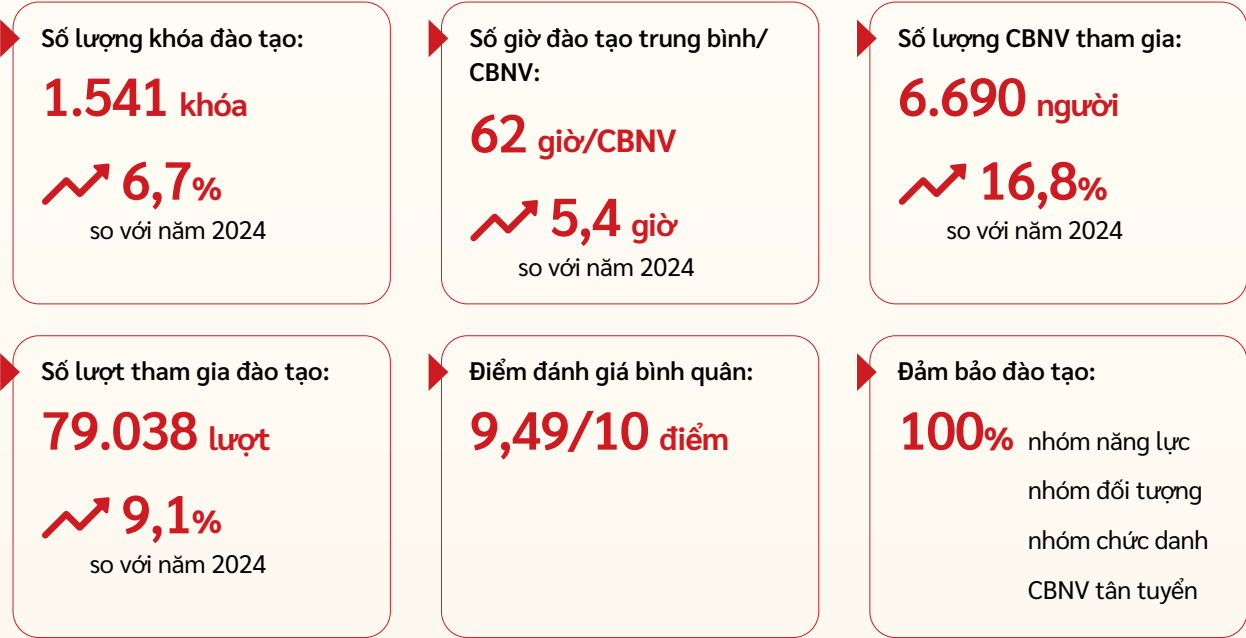
Nhờ những nỗ lực này, SeABank không chỉ giữ chân được các nhân tài mà còn thu hút được nguồn lực chất lượng từ bên ngoài, góp phần vào sự phát triển mạnh mẽ của ngân hàng. Đây chính là minh chứng rõ nét cho cam kết của SeABank trong việc xây dựng đội ngũ nhân sự vững mạnh để đồng hành cùng sự phát triển dài hạn của tổ chức

CÁC CHỈ SỐ CHÍNH VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC NĂM 2025

Giải pháp toàn diện về đào tạo và phát triển năng lực CBNV:

- Với tầm nhìn xây dựng một đội ngũ nhân sự chất lượng cao, SeABank đầu tư mạnh mẽ vào các chương trình đào tạo, huấn luyện và xây dựng môi trường làm việc lý tưởng để nhân viên phát huy tối đa tiềm năng của mình thông qua giải pháp toàn diện:
- Thiết kế chương trình đào tạo cho từng đối tượng về chuyên môn, kỹ năng.
 - Đa dạng hóa hình thức học tập, giúp nhân viên vừa chủ động nâng cao kiến thức vừa đảm bảo tiến độ công việc.
 - Xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp rõ ràng, khuyến khích nhân viên không ngừng nâng cao năng lực và đổi mới sáng tạo.

Đánh giá chung hoạt động đào tạo và phát triển năng lực năm 2025:

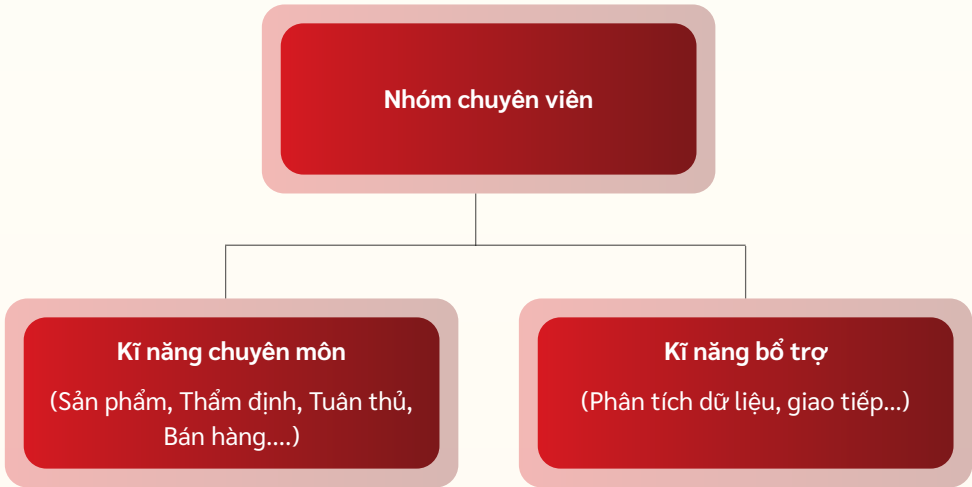


- Phương pháp đào tạo và phát triển năng lực liên tục được đổi mới, tối ưu hóa nguồn lực giảng viên, coach nội bộ:** sự tham gia đào tạo, giảng dạy, huấn luyện của Ban Lãnh đạo từ HĐQT, BTGD tới Ban Giám đốc các Khối Hội sở, Giám đốc Vùng, Giám đốc Trung tâm, Giám đốc Nghiệp vụ Hội sở...
- Hình thức tổ chức:** blended learning (kết hợp cả 3 hình thức: classroom, online và e-learning), đặc biệt hình thức e-learning giúp tiết kiệm được chi phí tổ chức và vận hành lớp học, chi phí giảng dạy, chi phí in ấn tài liệu, chi phí ăn ở đi lại cho học viên và giảng viên, giảm thời gian học tập trung của học viên, song vẫn đảm bảo nâng cao năng lực và hiệu quả công việc.
- Đội ngũ giảng viên nội bộ:** Năm 2025, đội ngũ giảng viên, coach nội bộ trên toàn hệ thống lên tới 268 người.
- Hoạt động đào tạo hướng dẫn chia sẻ nâng cao kiến thức, kỹ năng cho giảng viên, coach nội bộ:** Kỹ năng đối thoại trong huấn luyện (Coaching Conversations), Huấn luyện giải quyết vấn đề thông qua phương pháp học hành động (Action Learning), Huấn luyện nhóm (Team Coaching)...

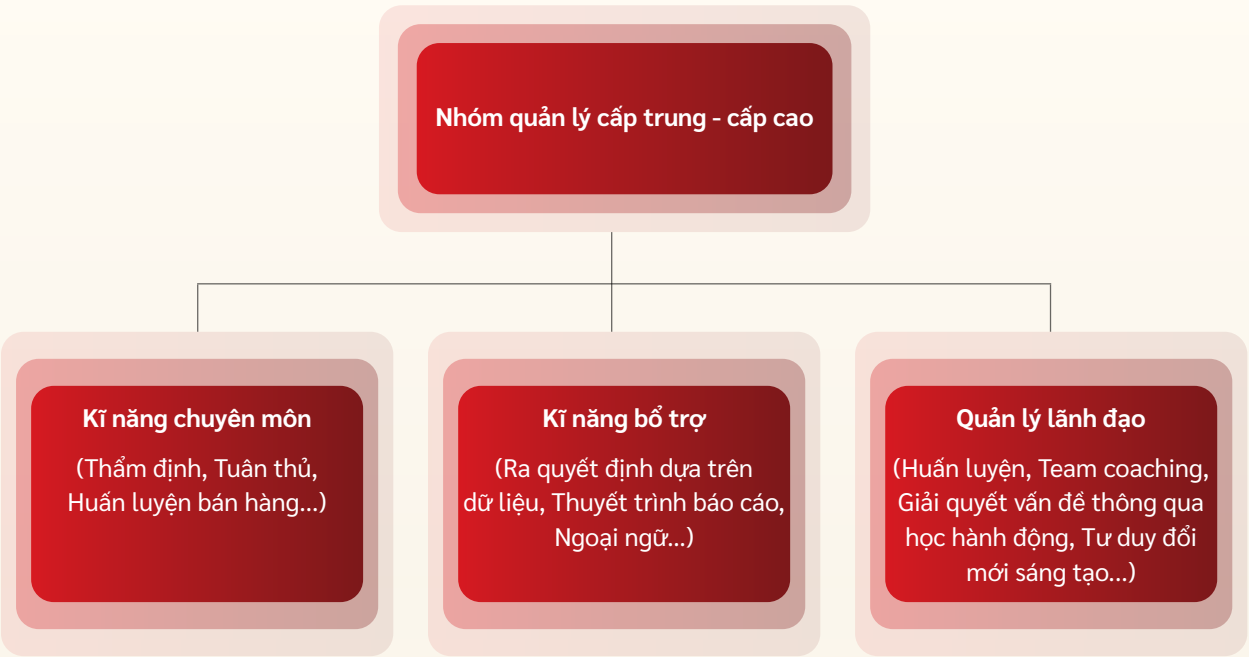
CÁC CHƯƠNG TRÌNH, HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO NỔI BẬT VÀ KẾT QUẢ TRIỂN KHAI:

Chương trình chuẩn hóa theo khung năng lực:

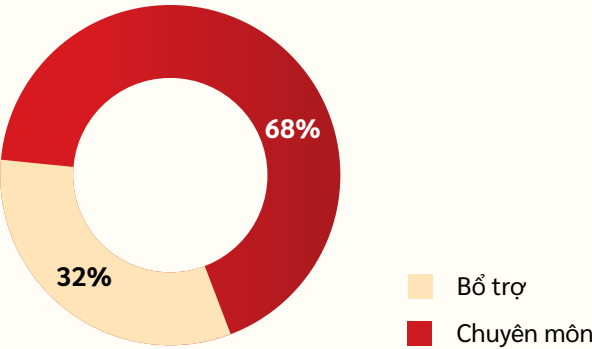
- 100% các nhóm chức danh (từ Chuyên viên đến Quản lý cấp cao) đều được đào tạo và phát triển năng lực, trong đó:
- Nhóm Chuyên viên:** tập trung vào 2 nhóm kỹ năng chính là chuyên môn và hỗ trợ.



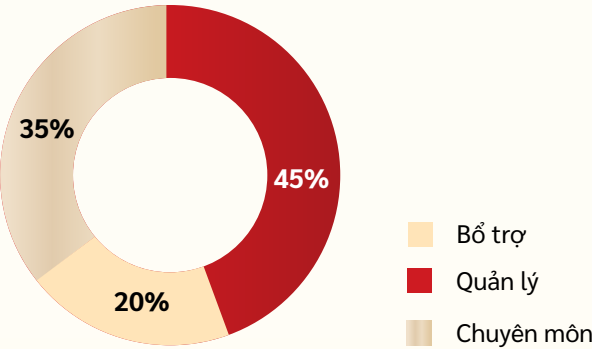
- Nhóm Quản lý cấp trung và cấp cao:** tập trung vào 3 nhóm năng lực gồm chuyên môn - hỗ trợ - quản lý lãnh đạo.



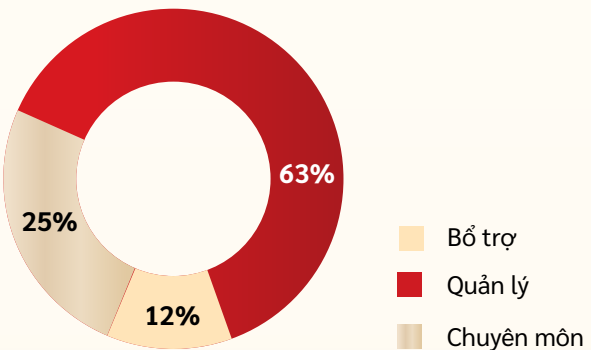
TỶ LỆ SỐ KHÓA DÀNH CHO CHUYÊN VIÊN



TỶ LỆ SỐ KHÓA DÀNH CHO QUẢN LÝ CẤP TRUNG



TỶ LỆ SỐ KHÓA DÀNH CHO QUẢN LÝ CẤP CAO



Chương trình đào tạo trọng điểm:

- Nâng cao năng lực quản trị:
 - » 05 khóa nâng cao năng lực quản trị cho thành viên HĐQT: Chương trình chứng nhận thành viên HĐQT (DCP33, DCP40); Chương trình đào tạo chuyên sâu về Ủy ban Kiểm toán (ACMP8, ACMP9); Hội thảo “Hội đồng Quản trị kiến tạo tương lai: Góc nhìn từ Quản trị số & Phát triển bền vững”.
 - » 05 khóa theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước: PCRT & chống tài trợ khủng bố; ESG; AI; Phân biệt tiến thật tiền giả; Nhận biết chứng từ tài liệu chữ ký con dấu giả mạo.
- Đóng GAP năng lực theo mô hình mới:
 - » Xây dựng khung năng lực theo mô hình mới cho 100% chức danh tại ĐVKD;
 - » Đánh giá nhu cầu đào tạo theo khung năng lực mới;
 - » Đào tạo đóng GAP theo mô hình mới cho 100% Giao dịch viên đa năng trên toàn hệ thống.
- Tạo nguồn/Sau bổ nhiệm:
 - » 100% quản lý mới được đào tạo và huấn luyện sau bổ nhiệm;
 - » 100% Giám đốc mảng và Giám đốc Trung tâm tại ĐVKD được huấn luyện tạo nguồn.

Rà soát, đánh giá năng lực, phát triển nhân tài:

Chương trình	Chi tiết và kết quả triển khai năm 2025
Xây dựng Bản đồ năng lực, bộ chỉ số thành công và đánh giá nhu cầu đào tạo dành cho các chức danh tại ĐVKD	Mục tiêu: - Cập nhật, chuẩn hóa khung năng lực các vị trí chức danh tại ĐVKD theo mô hình kinh doanh mới. - Giúp các ĐVKD có cơ sở phối hợp cùng Khối QT&PTNNL trong việc quản lý và giữ chân nhân sự có chất lượng, phù hợp với văn hóa và yêu cầu phát triển của SeABank thông qua việc xây dựng tổng thể khung năng lực, bản đồ năng lực và đánh giá nhu cầu đào tạo. Chi tiết triển khai: Đối tượng được đánh giá/khảo sát/xây dựng bản đồ năng lực, bộ chỉ số thành công và nhu cầu đào tạo gồm các nhóm chức danh tại ĐVKD: - Giám đốc Vùng - Giám đốc Trung tâm kinh doanh - Giám đốc Mảng - Trưởng nhóm - Vị trí nhân viên CV/CVC/CVCC/CG Kết quả triển khai: Kết quả ghi nhận trong 3 tháng triển khai (từ tháng 9-11/2025) với các sản phẩm: - Bộ từ điển năng lực được cập nhật, bổ sung chức danh mới. - Bản đồ năng lực theo các lộ trình phát triển nghề nghiệp - Lộ trình học tập gắn với khung năng lực chức danh - Bản đồ học tập gắn với lộ trình phát triển nghề nghiệp cá nhân - Bộ chỉ số thành công - Báo cáo đánh giá, phân tích, đề xuất nhu cầu đào tạo (TNA: Training Need Analasis). Tác động: Tạo tiền đề và cơ sở hữu ích cho các hoạt động lập kế hoạch đào tạo và phát triển năng lực, đánh giá năng lực tiếp theo.
Thi sát hạch nghiệp vụ định kỳ	Mục tiêu: Kiểm tra thường xuyên chất lượng nguồn nhân lực các cấp từ chuyên viên đến trưởng nhóm/chuyên gia, đảm bảo duy trì nguồn nhân lực tinh anh và tạo động lực phát triển cho CBNV. Chi tiết triển khai & kết quả: - Thực hiện thành công kỳ thi sát hạch nghiệp vụ định kỳ 2 lần/ năm dành cho các nhóm chức danh từ vị trí chuyên viên đến trưởng nhóm/chuyên gia. - Cập nhật nội dung và cơ cấu bộ đề thi. - Áp dụng hình thức giám sát và quản lý ca thi qua camera trong suốt kỳ thi từ các điểm đầu cầu online nhằm nâng cao tính nghiêm túc và hiệu quả.

HỆ THỐNG CHÍNH SÁCH NHÂN SỰ CÔNG BẰNG

CHÍNH SÁCH TUYỂN DỤNG KHÔNG PHÂN BIỆT

Ở SeABank, sự đa dạng, bình đẳng trong nguồn nhân lực được coi là nền tảng quan trọng để thúc đẩy sáng tạo và đổi mới. Với đội ngũ nhân sự trải rộng trên khắp cả nước, SeABank cam kết:

- Thực hiện bình đẳng trong tất cả các khía cạnh của hoạt động nhân sự, từ tuyển dụng, đào tạo, thăng tiến đến việc đưa ra các chính sách đãi ngộ.
- Trân trọng tài năng đến từ các vùng miền, giới tính, độ tuổi và trình độ, góp phần tạo nên một tập thể đa sắc thái và đầy năng động.
- Tôn trọng sự khác biệt: SeABank tôn trọng văn hóa và phong cách cá nhân, CBNV được khuyến khích thể hiện bản sắc riêng, tạo nên một tổ chức phong phú về ý tưởng và năng lực.

CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ, LƯƠNG THƯỞNG, PHÚC LỢI XỨNG ĐÁNG

Hiểu rằng con người là tài sản quý giá nhất, SeABank luôn đặt trọng tâm vào việc xây dựng các chính sách phúc lợi công bằng, minh bạch và cạnh tranh, nhằm mang lại sự hài lòng và khích lệ mỗi cá nhân cống hiến tối đa cho tổ chức. SeABank tạo dựng môi trường làm việc lý tưởng cho nhân viên thông qua đảm bảo phúc lợi, đãi ngộ theo đúng quy định của Luật Lao động và Luật Bảo hiểm xã hội, đồng thời xây dựng chế độ đãi ngộ (Total Rewards) và lương thưởng hấp dẫn.

Hệ thống lương thưởng linh hoạt, dựa trên năng lực cá nhân, vị trí công việc và mức độ đóng góp

Ngoài mức lương cơ bản hấp dẫn, SeABank triển khai hệ thống chính sách thưởng:

- Các khoản thưởng định kỳ, thưởng theo hiệu quả làm việc (KPIs) dựa trên hiệu quả công việc của cá nhân, đơn vị và mức độ đóng góp cho Ngân hàng.
- Lương kinh doanh bổ sung đối với lực lượng bán theo chiến lược Ngân hàng và các phân khúc kinh doanh.
- Thưởng thành tích xuất sắc với những cá nhân đạt thành tích nổi bật hoặc đưa ra sáng kiến cải tiến mang lại giá trị cho tổ chức.

Các phúc lợi toàn diện

- Chính sách nghỉ phép mở rộng, gia tăng theo thâm niên, cấp bậc.
- Chế độ hỗ trợ tài chính: các chế độ hỗ trợ cho nhân viên khi gặp khó khăn, chính sách vay vốn ưu đãi SeAStaff Privilege...
- Đối với các nhân viên nữ, SeABank còn triển khai những chính sách đặc biệt như hỗ trợ thai sản, chăm sóc con nhỏ và tạo điều kiện cân bằng giữa công việc và cuộc sống gia đình.

CHỦ ĐỀ 4: THỰC THI TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI VÌ MỘT CỘNG ĐỒNG HẠNH PHÚC, THỊNH VƯỢNG

Với các giá trị nhân văn được xây dựng từ nội tại văn hóa doanh nghiệp, SeABank hướng tới lan tỏa sâu rộng hơn nữa những giá trị này tới cộng đồng xã hội, từ đó kiến tạo những giá trị bền vững và đóng góp xây dựng cộng đồng thịnh vượng.

Năm 2025, SeABank đã triển khai nhiều hoạt động an sinh xã hội ý nghĩa với tổng chi phí hơn 34 tỷ đồng, bao gồm nhiều hoạt động, chương trình ý nghĩa phủ rộng nhiều khía cạnh đời sống theo 17 mục tiêu phát triển bền vững SDGs của Liên Hợp Quốc.

Ngân sách an sinh xã hội năm 2025

>34 tỷ đồng

41,67%
so với năm 2024



Một số chương trình tiêu biểu:

CHƯƠNG TRÌNH DO QUỸ ONE DAY ONE SMILE CỦA SEABANK TRIỂN KHAI

CHƯƠNG TRÌNH THIỆN NGUYỆN SEABANKERS VÌ TRẺ THƠ



Chi tiết triển khai	Ngân sách	Mục tiêu SDGs
Chương trình thường niên lan tỏa yêu thương tới các em nhỏ vùng sâu vùng xa, các bệnh nhi, các em có hoàn cảnh khó khăn trên toàn quốc. Năm 2025, chương trình xây dựng thư viện, phòng đọc sách; trao học bổng cho học sinh nghèo vượt khó; tặng đồ dùng thiết yếu, quần áo, cơ sở vật chất, nhu yếu phẩm... cho các trường học, trung tâm bảo trợ xã hội...	790 TRIỆU ĐỒNG	1 2 3 4 8 10 11

CHƯƠNG TRÌNH THIỆN NGUYỆN XUÂN YÊU THƯƠNG



Chi tiết triển khai	Ngân sách	Mục tiêu SDGs
Xuân Yêu thương 2025 đã trao nhiều suất quà cho trẻ em, người già, bệnh nhân, gia đình có hoàn cảnh khó khăn tại các bệnh viện, trường học và trung tâm bảo trợ ở nhiều tỉnh thành trên cả nước.	725 TRIỆU ĐỒNG	1 2 3 4 8 10 11

CHƯƠNG TRÌNH THƯỜNG NIÊN NGÀY CỦA YÊU THƯƠNG - DAY OF LOVE



Chi tiết triển khai	Ngân sách	Mục tiêu SDGs
Day of Love 7/9 là ngày CBNV SeABank trên toàn hệ thống lan tỏa giá trị nhân văn tới cộng đồng. Day of Love 2025 được triển khai với 2 trọng tâm lớn bao gồm: - Hoạt động thiện nguyện tại nhiều tỉnh, thành. - Hoạt động gây quỹ ủng hộ Quỹ SeAGreen và SeADreams.	1,5 TỶ ĐỒNG	1 2 3 4 8 10 11

CHƯƠNG TRÌNH DO QUỸ ƯƠM MẦM ƯỚC MƠ CỦA SEABANK TRIỂN KHAI

TRAO HỌC BỔNG KHUYẾN HỌC CHO >130 EM HỌC SINH NGHÈO VƯỢT KHÓ



Chi tiết triển khai	Ngân sách	Mục tiêu SDGs
Tăng mức học bổng hằng tháng lên 1.500.000 đồng/em. Học bổng được trao cho các em học sinh nghèo hiếu học do Quỹ đỡ đầu. Thời điểm 31/12/2025, Quỹ đang đỡ đầu 124 em học sinh.	>2 TỶ ĐỒNG	1 2 3 4 8 10 11



Hành trình yêu thương



CHƯƠNG TRÌNH DO QUỸ ƯƠM MẦM ƯỚC MƠ CỦA SEABANK TRIỂN KHAI

 HỌC BỔNG KHỞI NGHIỆP CHO 15 TÂN SINH VIÊN TỐT NGHIỆP TỪ QUỸ UMUM



Chi tiết triển khai	Ngân sách	Mục tiêu SDGs
Học bổng trị giá 10 triệu đồng/em được trao cho các em học sinh UMUM tốt nghiệp Trung học Phổ thông như một phần hành trang cho chặng đường tương lai của các em.	150 TRIỆU ĐỒNG	1 2 3 4 8 10 11

CHƯƠNG TRÌNH KHÁC DO SEABANK TRIỂN KHAI

 TUẦN LỄ CÔNG DÂN

TUẦN LỄ
CÔNG DÂN

Chi tiết triển khai	Ngân sách	Mục tiêu SDGs
Chương trình triển khai chuỗi hoạt động tập trung vào: - Hỗ trợ khắc phục thiệt hại do thiên tai, bão lũ tại nhiều tỉnh, thành trên cả nước; - Thực hành lối sống xanh - trồng cây, dọn rác, hạn chế nhựa dùng một lần; - Hiến máu nhân đạo, trao tặng sự sống.	~1 TỶ ĐỒNG	3 11 12 13 15

CHƯƠNG TRÌNH SEABANK THAM GIA

 HỖ TRỢ KHẮC PHỤC THIẾT HẠI SAU BÃO NĂM 2025

Chi tiết triển khai	Ngân sách	Mục tiêu SDGs
Hỗ trợ gần 6,5 tỷ đồng cho người dân và CBNV SeABank bị ảnh hưởng nặng nề trên toàn quốc (miền Bắc, miền Trung, Tây Nguyên).	~6,5 TỶ ĐỒNG	1 11 13

 ỦNG HỘ XÓA NHÀ TẠM, NHÀ DỘT NÁT

Chi tiết triển khai	Ngân sách	Mục tiêu SDGs
Phối hợp xây mới, sửa chữa và bàn giao 856 căn nhà đại đoàn kết cho các hộ nghèo, cận nghèo. Tổng lũy kế số căn nhà đã được SeABank xây mới/sửa chữa trên cả nước đạt gần 1.800 căn.	30 TỶ ĐỒNG	1 2 3 9 11

 HỌC BỔNG NHNN

Chi tiết triển khai	Ngân sách	Mục tiêu SDGs
Tài trợ học bổng khuyến học cho các em học sinh xuất sắc có hoàn cảnh khó khăn ngành Tài chính - Ngân hàng.	160 TRIỆU ĐỒNG	1 2 3 4 8 10 11



MỤC LỤC GRI

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

ESG



 **TUYÊN BỐ ÁP DỤNG**

Báo cáo phát triển bền vững này của SeABank được lập và công bố thông tin tham chiếu tới các tiêu chuẩn của Tổ chức sáng kiến báo cáo toàn cầu (GRI) trong kỳ báo cáo năm 2025. Các nội dung được liệt kê trong phần Mục lục GRI dưới đây thuộc kỳ báo cáo từ ngày 01 tháng 01 năm 2025 đến ngày 31 tháng 12 năm 2025, trừ khi được chú thích khác tại mục công bố tương ứng trong báo cáo.

 **ÁP DỤNG**

GRI 1: Nguyên tắc chung 2021

Tiêu chuẩn GRI	Nội dung Công bố thông tin	Vị trí trong báo cáo thường niên	Số trang
GRI 1: Nguyên tắc chung 2021	1-1 Áp dụng các nguyên tắc báo cáo	Nêu tại mục tham chiếu cho GRI 1-4	10
GRI 1: Nguyên tắc chung 2021	1-2 Công bố thông tin theo tiêu chuẩn GRI 2 - Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	Nêu tại mục tham chiếu cho GRI 2	10-11
GRI 1: Nguyên tắc chung 2021	1-3 Xác định các chủ đề trọng yếu	Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Các chủ đề trọng yếu	14-57
GRI 1: Nguyên tắc chung 2021	1-4 Công bố thông tin theo tiêu chuẩn GRI 3 - Các chủ đề trọng yếu 2021	Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Các chủ đề trọng yếu	14-57
GRI 1: Nguyên tắc chung 2021	1-5 Lựa chọn công bố thông tin theo các tiêu chuẩn GRI 200, 300, 400 cho từng chủ đề trọng yếu	Trụ cột Quản trị	60-117
		Trụ cột Môi trường	118-147
		Trụ cột Xã hội	150-185
GRI 1: Nguyên tắc chung 2021	1-7 Bao gồm bảng phụ lục danh sách các nội dung GRI áp dụng trong báo cáo	Đã thực hiện tại bảng này	
GRI 1: Nguyên tắc chung 2021	1-8 Tuyên bố về việc áp dụng theo chuẩn mực báo cáo GRI	Đã thực hiện tại bảng tuyên bố áp dụng ở trên	
GRI 1: Nguyên tắc chung 2021	1-9 Thông báo cho GRI	Đã thông báo về việc sử dụng GRI và tuyên bố sử dụng qua thư điện tử tới reportregistration@globalreporting.org	
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-1 Thông tin về tổ chức	Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Thông tin tổng quan về SeABank	14-15
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-2 Thông tin về các công ty con	Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Công ty con	16-17

Tiêu chuẩn GRI	Nội dung Công bố thông tin	Vị trí trong báo cáo thường niên	Số trang
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-3 Kỳ báo cáo, tần suất, và thông tin liên hệ	Giới thiệu chung về báo cáo phát triển bền vững của SeABank	10-11
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-4 Trình bày lại thông tin báo cáo	Giới thiệu chung về báo cáo phát triển bền vững của SeABank	10-11
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-5 Đảm bảo độc lập của bên thứ ba	Giới thiệu chung về báo cáo phát triển bền vững của SeABank	10-11
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-6 Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 3	110-111
		Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Công ty con	16-17
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-7 Cán bộ nhân viên	Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3	168-180
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-8 Lao động không phải nhân viên của tổ chức	<i>SeABank không có hình thức lao động khác ngoài lao động chính thức toàn thời gian.</i>	
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-9 Cơ cấu và thành phần quản trị	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1	61-66
		Báo cáo thường niên - Chương V	146-154
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-10 Đề cử và lựa chọn quản lý cấp cao	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1	76-79
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-11 Người đứng đầu tổ chức	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1	63
		Báo cáo thường niên - Chương V	146-154
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-15 Xung đột lợi ích	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1	74-75
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-16 Chính sách báo cáo các vấn đề trọng yếu	Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Các chủ đề trọng yếu	44

Tiêu chuẩn GRI	Nội dung Công bố thông tin	Vị trí trong báo cáo thường niên	Số trang
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-17 Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1	64-66
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-18 Đánh giá hiệu quả hoạt động của cấp quản lý cao nhất	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1 Báo cáo thường niên - Chương V Báo cáo thường niên - Chương V	66-73 120-123 199
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-19 Chính sách về thù lao	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1 Báo cáo thường niên - Chương V	80-82 218-221
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-20 Quy trình xác định mức thù lao	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1 Báo cáo thường niên - Chương V	80-82 218-221
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-21 Tỷ lệ tổng thù lao hàng năm	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1 Báo cáo thường niên - Chương V	80-82 218-221
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-22 Tuyên bố về chiến lược PTBV	Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Định hướng, mục tiêu và chiến lược phát triển bền vững	46-53
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-23 Cam kết chính sách	Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Nguyên tắc và cam kết triển khai phát triển bền vững	32-35
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-24 Triển khai các cam kết chính sách	Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Định hướng, mục tiêu và chiến lược phát triển bền vững	46-53
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-25 Quy trình khắc phục tác động tiêu cực	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1	83-102
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-26 Cơ chế tham vấn và báo cáo các mối quan ngại	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 1 Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3	124-127 173



Tiêu chuẩn GRI	Nội dung Công bố thông tin	Vị trí trong báo cáo thường niên	Số trang
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-27 Tuân thủ luật pháp và quy định	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1	95-102
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-28 Quyền hội viên trong các hiệp hội	Báo cáo thường niên - Chương I	25
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-29 Phương pháp tiếp cận đối với gắn kết các bên liên quan	Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Gắn kết các bên liên quan	54-57
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021	2-30 Các thỏa ước thương lượng tập thể	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1	98-102
GRI 3: Các chủ đề trọng yếu 2021	3-1 Quy trình xác định các chủ đề trọng yếu	Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Các chủ đề trọng yếu	38-45
GRI 3: Các chủ đề trọng yếu 2021	3-2 Danh sách các chủ đề trọng yếu	Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Các chủ đề trọng yếu	38-45
GRI 3: Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3 Quản trị các chủ đề trọng yếu	Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Các chủ đề trọng yếu	38-45
GRI 200: Tiêu chuẩn về kinh tế	201-1 Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và được phân bổ	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 2	103-105
GRI 200: Tiêu chuẩn về kinh tế	201-2 Ảnh hưởng đến kết quả hoạt động tài chính, các rủi ro và cơ hội khác do biến đổi khí hậu	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1 Tổng quan về SeABank và Phát triển bền vững - Các chủ đề trọng yếu	86-95 38-45
GRI 200: Tiêu chuẩn về kinh tế	201-3 Các nghĩa vụ theo chế độ phúc lợi đã quy định và các chế độ hưu trí khác	Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3 Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3	168-169 180

Tiêu chuẩn GRI	Nội dung Công bố thông tin	Vị trí trong báo cáo thường niên	Số trang
GRI 200: Tiêu chuẩn về kinh tế	201-4 Hỗ trợ tài chính nhận được từ chính phủ	<i>SeABank không phát sinh các khoản hỗ trợ tài chính từ Chính phủ trong kỳ báo cáo.</i>	
GRI 200: Tiêu chuẩn về kinh tế	203-2 Ảnh hưởng kinh tế gián tiếp trọng yếu	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 1 Báo cáo thường niên - Chương III	121-127 252-255
GRI 200: Tiêu chuẩn về kinh tế	205-1 Các hoạt động được đánh giá rủi ro liên quan đến tham nhũng	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1	102
GRI 200: Tiêu chuẩn về kinh tế	205-2 Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình phòng chống tham nhũng	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1	102
GRI 200: Tiêu chuẩn về kinh tế	205-3 Các sự cố tham nhũng đã được xác nhận và biện pháp khắc phục	<i>Năm 2025, Không có vụ việc nào trực tiếp liên quan đến vấn đề tham nhũng hoặc xử lý kỷ luật liên quan đến tham nhũng phát sinh tại SeABank.</i>	
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	302-1 Tiêu thụ năng lượng trong tổ chức	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	128-136
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	302-3 Đo lường việc sử dụng năng lượng	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	128-136
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	302-4 Tiết kiệm tiêu thụ năng lượng	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	128-139
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	303-1 Sử dụng nước như một nguồn tài nguyên chung	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	128
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	303-2 Quản lý các tác động liên quan đến xả thải nước	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	128
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	303-3 Nguồn cung cấp nước	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	128
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	303-4 Xả thải nước	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	128



Tiêu chuẩn GRI	Nội dung Công bố thông tin	Vị trí trong báo cáo thường niên	Số trang
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	303-5 Tiêu thụ nước	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	128
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	304-1 Các địa điểm hoạt động thuộc sở hữu, cho thuê, quản lý trong hoặc liền kề với các khu bảo tồn và các khu vực có giá trị đa dạng sinh học cao bên ngoài các khu bảo tồn	<i>Các tòa nhà, địa điểm thuộc hoạt động của SeABank được đặt tại các khu vực đông dân cư, không nằm trong hoặc liền kề với các khu bảo tồn và các khu vực có giá trị đa dạng sinh học cao bên ngoài các khu bảo tồn.</i>	
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	304-2 Tác động trọng yếu của các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ đối với đa dạng sinh học		
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	304-3 Môi trường sống được bảo vệ hoặc phục hồi		
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	304-4 Các loài trong danh sách đỏ của IUCN và các loài trong danh sách bảo tồn quốc gia có môi trường sống trong các khu vực bị ảnh hưởng bởi các hoạt động		
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	305-2 Phát thải khí nhà kính (Phạm vi 2) do tiêu thụ năng lượng gián tiếp	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	132
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	305-5 Giảm phát thải khí nhà kính	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	133-142
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	306-1 Rác thải và các tác động nghiêm trọng liên quan đến rác thải	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	130-131
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	306-2 Quản lý các tác động nghiêm trọng liên quan đến rác thải	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	130-131
GRI 300: Tiêu chuẩn về môi trường	306-3 Lượng rác thải	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 2	130-131
GRI 400: Tiêu chuẩn về xã hội	401-2 Phúc lợi dành riêng cho nhân viên toàn thời gian	Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3	168-171

Tiêu chuẩn GRI	Nội dung Công bố thông tin	Vị trí trong báo cáo thường niên	Số trang
GRI 400: Tiêu chuẩn về xã hội	403-1 Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3	168-171
GRI 400: Tiêu chuẩn về xã hội	403-6 Nâng cao sức khỏe người lao động	Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3	168-171
GRI 400: Tiêu chuẩn về xã hội	404-1 Số giờ đào tạo trung bình hàng năm của mỗi nhân viên	Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3	174-179
GRI 400: Tiêu chuẩn về xã hội	404-2 Các chương trình nâng cao kỹ năng của nhân viên và các chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3	174-179
GRI 400: Tiêu chuẩn về xã hội	404-3 Tỷ lệ phần trăm nhân viên nhận được đánh giá hiệu quả làm việc và tư vấn phát triển nghề nghiệp thường xuyên	Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3	174-179
GRI 400: Tiêu chuẩn về xã hội	405-1 Mức độ đa dạng trong cấp quản lý và nhân viên	Trụ cột Quản trị - Chủ đề 1 Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3	66-71 172
GRI 400: Tiêu chuẩn về xã hội	406-1 Các sự cố phân biệt đối xử và hành động khắc phục được thực hiện	Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3 <i>SeABank hiện chưa ghi nhận các sự cố phân biệt đối xử. SeABank đã xây dựng Quy trình tiếp nhận và xử lý các kiến nghị, đề xuất của người lao động, đảm bảo quyền lợi và việc thực hiện chính sách đối với người lao động.</i>	168-180
GRI 400: Tiêu chuẩn về xã hội	408-1 Các hoạt động có rủi ro đáng kể đối với việc sử dụng lao động trẻ em	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 1 Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3 <i>SeABank cam kết không áp dụng hình thức lao động trẻ em.</i>	121-127 169
GRI 400: Tiêu chuẩn về xã hội	409-1 Các hoạt động có rủi ro đáng kể đối với hình thức lao động cưỡng ép	Trụ cột Môi trường - Chủ đề 1 Trụ cột Xã hội - Chủ đề 3 <i>SeABank cam kết không áp dụng hình thức lao động cưỡng ép.</i>	121-127 169
GRI 400: Tiêu chuẩn về xã hội	416-2 Sự cố không tuân thủ liên quan đến các tác động tới sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ	<i>SeABank hiện chưa ghi nhận sự cố không tuân thủ liên quan đến các tác động tới sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ.</i>	





NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á (SEABANK)

Hội sở: 198 Trần Quang Khải, P. Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội

☎ (+84 24) 3944 8688

✉ contact@seabank.com.vn

🖨 (+84 24) 3944 8689

🌐 seabank.com.vn