



BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

HOME
CREDIT



2022



3 Thông điệp từ CEO

5 Những điểm nhấn ESG

6 Chúng tôi là ai

8 Tổng quan

9 ESG tại Home Credit

- Quản trị ESG
- Gắn kết với các Mục tiêu Phát triển Bền vững
- Đánh giá trọng yếu

18 Khách hàng của chúng tôi

- Cho vay có trách nhiệm
- Trao quyền trong môi trường chuyển đổi số
- Phổ cập kiến thức tài chính
- Bảo vệ dữ liệu và Quyền riêng tư của khách hàng

35 Đội ngũ nhân sự của chúng tôi

- Đa dạng, Bình đẳng và Hòa nhập
- Học tập và Phát triển
- Gắn kết nhân viên
- Phúc lợi & Sức khỏe

47 Cộng đồng

- Hòa nhập xã hội
- Hỗ trợ cộng đồng và tình nguyện
- Thúc đẩy giao lưu văn hóa

53 Bảo vệ hành tinh xanh

- Thúc đẩy tiêu dùng bền vững
- Hoạt động tình nguyện
- Hoạt động vận hành xanh
- Chuyển đổi số

61 Đối tác của chúng tôi và các bên liên quan

- Đối tác của chúng tôi
- Các bên liên quan thuộc Chính phủ & ngành tài chính
- Cộng đồng nhà đầu tư

67 Quản trị tại Home Credit

- Khung quản trị của chúng tôi
- Quản lý rủi ro

Phụ lục

- Định nghĩa
- Công bố thông tin



Thông điệp từ CEO

2022 là một năm với đầy biến động trên toàn cầu: các quốc gia thoát khỏi sự tàn phá của Covid-19; biến đổi khí hậu tiếp tục là chủ đề nóng tại các chương trình nghị sự; những cú sốc về địa chính trị trở thành lẽ thường ngày. Trong thời điểm này, sự minh bạch và bền vững của doanh nghiệp càng trở nên quan trọng hơn, và tôi tự hào về tất cả những thành tựu mà Home Credit đã đạt được.

Qua một năm đầy biến động, mô hình kinh doanh của chúng tôi đã chứng minh được tính kiên định. Ứng dụng di động của doanh nghiệp tiếp tục phát triển ngày càng mạnh mẽ, với 90% các khoản vay hiện được xử lý qua nền tảng này. Và nhu cầu cho các sản phẩm, dịch vụ của chúng tôi vẫn tăng trưởng, trong đó các thị trường cốt lõi đóng góp cho sự tăng trưởng tới 19% về doanh thu mới.

Đối với chúng tôi, năm vừa qua đã mang đến nhiều thay đổi đáng kể. Chiến tranh tại Ukraine yêu cầu đưa ra các quyết định chiến lược không chỉ dựa trên kinh doanh mà còn trên cơ sở đạo đức. Chúng tôi dừng hoạt động và chuyển giao toàn bộ vận hành tại Nga. Theo giao dịch này, Ngân hàng Home Credit Kazakhstan, trước đây là công ty con của pháp nhân tại Nga, đã giải thể. Mặc dù không còn là một phần của Tập đoàn Home Credit, Ngân hàng Home Credit Kazakhstan vẫn là một phần của Công ty Tài chính PPF.

Chúng tôi cũng đã hoàn thành việc bán các pháp nhân tại Philippines và Indonesia. Tôi tự hào rằng hai doanh nghiệp thành công, thịnh vượng này đã thu hút các nhà đầu tư nổi tiếng. Chúng tôi đã xây dựng cả hai doanh nghiệp từ con số 0, mở đường cho tài chính toàn diện đến với hàng

triệu khách hàng dưới chuẩn ngân hàng. Chúng tôi đã giới thiệu những sự đột phá tới thị trường, tung ra các sản phẩm mới và triển khai những cách làm việc trôi chảy. Giờ đây, hai doanh nghiệp này sẽ tiếp tục phát triển và cần được tiếp cận với nguồn vốn mới – đó là thời điểm cần cho sự chuyển giao đến với một nhà đầu tư có nguồn vốn lớn hơn để đảm bảo tính bền vững của doanh nghiệp.

Trách nhiệm doanh nghiệp, chủ yếu được thúc đẩy từ nội tại các công ty con nhằm phản ánh những đặc thù của địa phương, vẫn luôn là điểm nổi bật của Home Credit tại các thị trường chúng tôi hoạt động. Bộ tiêu chuẩn ESG giúp chúng tôi có cách tiếp cận hệ thống hơn, đồng thời tập trung vào những vấn đề được coi là quan trọng nhất.

Ưu tiên hàng đầu của chúng tôi là sự công bằng cho khách hàng và tài chính toàn diện. Qua kinh nghiệm hoạt động tại các quốc gia đang phát triển trong hơn 25 năm, chúng tôi biết những lợi ích phi thường có thể xuất phát từ việc cho phép người dân tham gia vào nền kinh tế chính thức. Trong năm 2022, 42% khách hàng của chúng tôi được sử dụng dịch vụ tài chính được cấp phép lần đầu tiên.



Với tư cách là một lãnh đạo doanh nghiệp, bài học mà tôi rút ra từ đại dịch là tầm quan trọng của việc đẩy mạnh số hóa. Chúng tôi tận mắt chứng kiến sức mạnh của chiến lược ưu tiên triển khai công nghệ số cho khách hàng – đặc biệt, tại một số thị trường, việc giãn cách buộc khách hàng phải ‘trực tuyến’. Chuyển đổi số tại Home Credit cũng tăng tốc trong thời gian này, và chúng tôi tiếp tục đà đó bằng việc triển khai ứng dụng di động toàn cầu, cung cấp cho khách hàng và các nhà bán lẻ nhiều loại hình sản phẩm, dịch vụ hơn.

Để giúp khách hàng đưa ra những quyết định tài chính phục vụ tốt nhất cho lợi ích của họ, chúng tôi đầu tư vào hoạt động phổ cập kiến thức tài chính và giúp khách hàng trở nên hiểu biết hơn về tài chính. Trong năm nay, chúng tôi đã hợp tác với các học giả và chuyên gia nhằm chia sẻ những phương pháp hữu ích nhất giúp giáo dục tài chính trở nên thú vị, đồng thời chúng tôi cũng giáo dục chính nhân viên trong công ty. Kết quả điển hình là việc phổ cập kiến thức tài chính đã được tích hợp trong ứng dụng di động toàn cầu của chúng tôi.

Home Credit cũng mở rộng các chương trình phổ cập kiến thức tài chính cho đại chúng, tiếp tục triển khai các lớp học trực tiếp trong bối cảnh những quy định về Covid-19 được nới lỏng và tiếp tục các sáng kiến kỹ thuật số và truyền thông xã hội đã triển khai rất thành công từ thời kỳ đại dịch. Từ việc hợp tác với những nhân vật có sức ảnh hưởng tại Indonesia, tổ chức các hội thảo quốc gia tại Ấn Độ, cho tới các chương trình phát thanh hàng ngày tại Philippines, số người được hưởng lợi từ các nội dung phổ cập kiến thức tài chính của Home Credit đã đạt con số kỷ lục 222,5 triệu người trong năm 2022.

Chúng tôi đã đưa ra nhiều sáng kiến hỗ trợ phúc lợi tài chính cho phụ nữ và cộng đồng nữ giới. Điển hình là việc không ngừng thúc đẩy tinh thần khởi nghiệp của phụ nữ và các nhóm thiểu số khác – thông qua quan hệ đối tác với các tổ chức phi chính phủ, các chương trình vừa học vừa làm và học bổng. Ở phần sau của báo cáo này, bạn sẽ đọc được nhiều ví dụ hơn, bao gồm những nỗ lực sâu rộng của chúng tôi tại Việt Nam nhằm giúp đỡ phụ nữ vùng sâu vùng xa thành lập doanh nghiệp siêu nhỏ. Đây thực sự là điểm sáng tự hào cho chúng tôi.

Điều quan trọng không kém là áp dụng các nguyên tắc hòa nhập đó vào chính tổ chức của chúng tôi. Chúng tôi đã đạt được tiến bộ đáng kể với chiến lược đa dạng và hòa nhập, tạo ra các khung tiêu chuẩn hành động phù hợp với

quy trình hiện có và các chương trình đào tạo nhân sự. Từ chuỗi hoạt động Pride tại Philippines, tuyển dụng và đào tạo cho người khuyết tật tại Indonesia, đến việc xây dựng nguồn nhân lực nữ tài năng tại Việt Nam – chúng tôi đang tạo cơ hội cho tất cả và đảm bảo mọi người đều được tôn vinh và quan tâm.

Các cộng đồng mà chúng tôi phục vụ đều bị ảnh hưởng trực tiếp bởi khủng hoảng và thiên tai, bao gồm bão, lũ lụt và hạn hán. Chính vì vậy, việc hỗ trợ các sáng kiến giúp đỡ những cộng đồng khó khăn cùng cực là một điều trọng yếu. Năm nay, chúng tôi đã hỗ trợ hơn 60 sáng kiến thiện nguyện, bao gồm hoạt động tình nguyện tại các trại trẻ mồ côi và trường học, quyên góp thiết bị cho các dịch vụ cấp cứu y tế và đóng góp cứu trợ bão lũ ở Philippines.

Một phần vai trò của chúng tôi trong chống biến đổi khí hậu cũng liên quan đến việc hướng mọi người đưa ra các lựa chọn bền vững hơn. Năm nay, chúng tôi đã mở rộng quan hệ đối tác sẵn có với các nhà bán lẻ sản phẩm như xe đạp, xe điện hai bánh, quang điện và đồ điện tử đã qua sử dụng. Chúng tôi cũng thúc đẩy phát triển bền vững bằng cách hợp tác với các tổ chức tài chính hàng đầu. Hai gói vay liên kết ESG vừa được công bố trong năm 2022 – một với Deutsche Bank ở Indonesia và một với Ngân hàng Citi ở Philippines. Đây cũng là năm đầu tiên chúng tôi triển khai các chương trình ủy thác cho vay tại Việt Nam với Ngân hàng Standard Chartered và tại Ấn Độ với Ngân hàng DBS. Những sáng kiến này đang thúc đẩy kỹ thuật số và tài chính toàn diện phù hợp với chính sách địa phương, và chúng tôi đã thành công ở tất cả các mục tiêu hiệu suất cho tới hiện tại.

Tôi muốn kết thúc bằng lời cảm ơn vì sự cống hiến phi thường của toàn thể nhân viên. Nhiều người đã cống hiến thời gian và sức lực để thúc đẩy ESG tại Home Credit. Nếu không có họ, chúng tôi sẽ không thể thấy được những tiến bộ đang đạt được. Ban Giám đốc và tôi tiếp tục dành ưu tiên cao nhất cho các quy chuẩn ESG, và tôi háo hức để thấy được giai đoạn tiếp theo trên hành trình phát triển bền vững của Home Credit.

RADEK PLUHAR
GIÁM ĐỐC ĐIỀU HÀNH
TẬP ĐOÀN HOME CREDIT



Những điểm nhấn ESG

Trải nghiệm khách hàng



58 NPS

Chỉ số hài lòng của khách hàng trên toàn cầu trừ Trung Quốc, tăng 5 điểm so với cùng kỳ năm trước (tính trung bình)



4,5

Điểm đánh giá trung bình của ứng dụng trên App Store và Google Play



0,13%

Tỷ lệ khiếu nại (trung bình của Tập đoàn tháng 12/2022)

Phổ cập kiến thức tài chính



222,5 TRIỆU

Người được hưởng lợi từ những sáng kiến phổ cập kiến thức tài chính



105

Video và chương trình truyền hình phổ cập kiến thức tài chính



24.000

Người được đào tạo tại các hội thảo phổ cập kiến thức tài chính

Cộng đồng



60+

dự án thiện nguyện



896.000 USD

dành cho các dự án nhân đạo trong 2022



7,000

người tị nạn Ukraine được hỗ trợ dịch vụ ngân hàng thiết yếu

Bảo vệ hành tinh xanh



37.000

tấn khí thải CO2 thuộc phạm vi 1 & 2



106.000

hợp đồng vay cho các sản phẩm cũ được tân trang



497 tấn

rác thải



Chúng tôi là ai

Mục đích và sứ mệnh của chúng tôi vô cùng rõ ràng: với tinh thần trách nhiệm cao, chúng tôi mang đến những dịch vụ tài chính đáng tin cậy cho khách hàng và đối tác để tiếp cận thông qua các kênh tùy chọn. Điều này nghĩa là cung cấp kết nối đa kênh với các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Việc này được thực hiện thông qua một hệ sinh thái đối tác bền bỉ và phát triển, từ đó giúp các cá nhân và cộng đồng làm chủ cuộc sống và “sống vui” như mong đợi.

Trong hơn 26 năm, chúng tôi đã xây dựng một di sản đáng tự hào, cung cấp nhiều sản phẩm và dịch vụ tài chính đột phá một cách có trách nhiệm. Dù là giúp đỡ khách hàng tích lũy cho tương lai, giúp đối tác phát triển mối quan hệ thân thiết với khách hàng của họ, hay trong những quyết định tài chính, chúng tôi đều thực hiện một cách xuất sắc trong suốt một phần tư thế kỷ. Tập đoàn Home Credit hoạt động tại nhiều quốc gia với tổng dân số khoảng 3,2 tỷ người, nơi có tiềm năng tăng trưởng cao, GDP phát triển trên mức trung bình và tỷ lệ thâm nhập tài chính tiêu dùng thấp.

Các dịch vụ tài chính của chúng tôi được thiết kế để thích ứng một cách liền mạch với cuộc sống hàng ngày của khách hàng. Tất cả được hỗ trợ bởi một nền

tảng công nghệ có thể điều chỉnh quy mô linh hoạt, được thúc đẩy bởi những hiểu biết chuyên sâu và dữ liệu độc quyền, từ đó mang đến trải nghiệm mượt mà cho khách hàng. Trong quá khứ, Home Credit đã thành công trong việc phát triển và mang đến những dịch vụ tài chính đột phá. Từ các dịch vụ ngân hàng tự động, đến các sản phẩm cho vay xoay vòng linh hoạt, cho tới việc tích hợp với nhiều nền tảng bán lẻ. Trong những năm gần đây, Home Credit cũng tăng tốc chuyển đổi số.

Chúng tôi liên tục cải tiến cách thức vận hành kinh doanh và điều chỉnh để phù hợp với khách hàng và đối tác.



Khi nói về đối tác, chúng tôi có bề dày thành tích trong việc tích hợp vào hệ sinh thái của họ, và điều này mang lại giá trị và tạo kết nối với nhiều loại hình dịch vụ tài chính, ngân hàng và dịch vụ giá trị gia tăng. Các lĩnh vực hoạt động của chúng tôi liên tục được mở rộng – hiện đã bao gồm các sản phẩm bảo hiểm sức khỏe và nhân thọ – cung cấp nhiều cách thức đa dạng hóa mới cho đối tác và thúc đẩy tăng trưởng, cho phép chúng tôi xây dựng mối quan hệ chặt chẽ hơn với khách hàng.

Cách tiếp cận đầy trách nhiệm của chúng tôi được củng cố bởi mô hình hoạt động mạnh mẽ và phương pháp quản trị rủi ro có tính kỷ luật, đi kèm sự thấu hiểu sâu sắc những thị trường mà chúng tôi hiện diện. Điều này giúp chúng tôi phục vụ được hơn 140 triệu khách hàng trong suốt lịch sử phát triển.

Nền tảng vững chắc này đảm bảo một tương lai đầy hứa hẹn cho Home Credit. Chúng tôi biết Home Credit có khả năng mang lại những hiệu ứng tích cực, có tính ảnh hưởng trong việc xây dựng xã hội tốt đẹp và củng cố nền kinh tế vững mạnh. Đó là lí do chúng tôi tiếp tục tập trung đầu tư cho việc nâng cấp các hoạt động thúc đẩy tài chính và kỹ thuật số toàn diện cũng như phổ cập kiến thức tài chính.

Chúng tôi mang tới những sản phẩm, dịch vụ dễ tiếp cận, có trách nhiệm, đồng thời hướng dẫn chi tiết cách thức sử dụng hoàn chỉnh cho khách hàng. Không chỉ vậy, Home Credit luôn là một phần không thể thiếu đối với cộng đồng và môi trường xung quanh những nơi chúng tôi hoạt động.

CẬP NHẬT TỪ TẬP ĐOÀN

Năm 2022, PPF và Home Credit công bố việc ký kết thỏa thuận bán tài sản tại ngân hàng Nga và các công ty con cho một nhóm các nhà đầu tư cá nhân tại Nga. Việc thay đổi quyền sở hữu đã hoàn thành vào tháng 9/2022.

Ngân hàng Home Credit Kazakhstan, công ty con thuộc pháp nhân tại Nga, đã giải thể. Mặc dù không còn chịu sự quản lý của Tập đoàn Home Credit, Ngân hàng Home Credit Kazakhstan vẫn là một phần của Công ty Tài chính PPF. Hoạt động của Ngân hàng Home Credit Kazakhstan trước thời điểm diễn ra giao dịch vẫn được đưa vào báo cáo này.

Ngoài ra còn một số thay đổi theo kế hoạch bổ sung của Tập đoàn Home Credit diễn ra trong năm 2022. Home Credit công bố ký kết thỏa thuận bán hai trong số các công ty có trụ sở tại châu Á.

Giao dịch bán Home Credit Philippines và Indonesia được thỏa thuận với liên doanh tập đoàn tài chính Mitsubishi UFJ, đứng đầu là Ngân hàng Krungsri, một tổ chức tài chính hàng đầu tại Thái Lan. Thỏa thuận bán mảng kinh doanh tại Philippines hiện đã hoàn tất, và thỏa thuận đối với Indonesia dự kiến được hoàn tất vào nửa cuối năm 2023.



Tổng quan

MỤC ĐÍCH

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

SỨ MỆNH

Chúng tôi mang đến những dịch vụ tài chính có trách nhiệm, đáng tin cậy tới khách hàng và đối tác qua các kênh tùy chọn. Chúng tôi liên tục đáp ứng những nhu cầu mới, dù là trực tiếp hay qua hệ sinh thái đột phá – góp phần xây dựng một thế giới vững mạnh hơn.

Khách hàng

42%

khách hàng là người đi vay lần đầu

34.500

lkhoản vay được phát hành mỗi ngày

48 giây

để duyệt vay một khách hàng sau khi nhận đầy đủ thông tin

19%

tăng trưởng doanh thu (trừ Trung Quốc)

90%

các khoản vay được xử lý thông qua các nền tảng số

0

sự cố bảo mật nghiêm trọng

Nhân viên

32.600

nhân viên

75+

dân tộc khác nhau

36 NPS

điểm NPS nhân viên đánh giá Home Credit là nơi làm việc lý tưởng

15 giờ

đào tạo cho mỗi nhân viên

52%

nhân viên là nữ giới

33%

quản lý cấp cao là nữ giới



ESG tại Home Credit

- Quản trị ESG
- Gắn kết với các Mục tiêu Phát triển Bền vững





Quản trị ESG

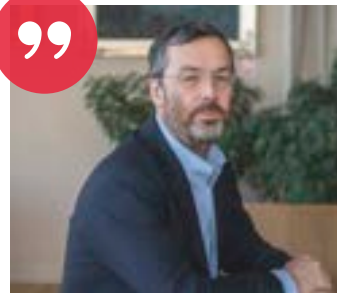
Chúng tôi tin rằng phát triển bền vững phải là trọng tâm trong phương pháp kinh doanh. Đối với chúng tôi, phần lớn những vấn đề trọng yếu được đánh giá liên quan đến các lĩnh vực xã hội. Đồng thời, giống như các cá nhân hoặc tổ chức khác, chúng tôi cũng ý thức trong việc đóng góp cho nỗ lực toàn cầu để giải quyết khủng hoảng khí hậu. Chúng tôi cũng liên tục cập nhật cách tiếp cận ESG để bắt kịp với các khung lý thuyết tiên tiến liên quan đến phát triển bền vững.

Lĩnh vực trách nhiệm chính của chúng tôi gắn bó chặt chẽ với mục đích của công ty: mang tới những dịch vụ tài chính đáng tin cậy một cách có trách nhiệm cho khách hàng và đối tác thông qua các kênh tùy chọn, từ đó góp phần xây dựng một thế giới vững mạnh hơn.

Hơn một thập kỷ trước, chúng tôi đã chuẩn hóa 12 nguyên tắc cốt lõi cho vay có trách nhiệm trong văn bản Điều lệ Khách hàng. Những thông lệ tiên tiến này được xây dựng dựa trên quy định “Đối xử Công bằng với Khách hàng” và “Định hướng Tài chính Tiêu dùng” của Liên minh châu Âu, đồng thời cũng được đưa vào Chính sách ESG cấp Tập đoàn. Các nguyên tắc được thiết kế để hạn chế khách hàng lạm dụng quyền và lợi ích, củng cố quyền lợi của người tiêu dùng và giúp họ đưa ra các quyết định tài chính sáng suốt.

Bắt đầu áp dụng từ năm 2020, Chính sách ESG của chúng tôi tích hợp toàn bộ những chính sách hiện có và đặt nền móng cho việc thực hành ESG một cách quy củ. Chính sách ESG cung cấp một khung quản trị có hệ thống, được áp dụng trên toàn Tập đoàn. Chính sách thành lập các ủy ban ESG, bao gồm các lãnh đạo cấp cao, ở cấp Tập đoàn và ở các công ty con. Hội đồng Quản trị Tập đoàn tổ chức họp định kỳ bán niên để đánh giá hiệu suất ESG và đặt ra các ưu tiên. Việc quản lý các hoạt động ESG được thực hiện bởi Ủy ban ESG Tập đoàn – trực tiếp báo cáo lên Hội đồng Quản trị, kết hợp với các Ủy ban ESG tại các quốc gia hoạt động. Do đó, phát triển bền vững là một phần không thể thiếu trong chiến lược phát triển kinh doanh của chúng tôi và cũng nhận được sự hỗ trợ tối đa từ ban lãnh đạo Home Credit.

Chúng tôi theo dõi sát sao sự phát triển của các khung quản trị ESG toàn cầu. Là một phần trong nỗ lực rộng hơn của Tập đoàn PPF – công ty mẹ của Home Credit, ưu tiên hàng đầu của chúng tôi trong năm nay là chuẩn bị sẵn sàng để đáp ứng Bộ tiêu chuẩn châu



“Kể từ khi chúng tôi bắt đầu thực hiện báo cáo phát triển bền vững và ESG ba năm trước, thế giới đã có nhiều sự thay đổi nhanh chóng. Khách hàng, đối tác đầu tư và nhân viên của chúng tôi đòi hỏi cam kết về phát

triển bền vững nhiều hơn bao giờ hết. Do đó, Hội đồng Quản trị tiếp tục thúc đẩy mạnh hơn việc tích hợp các nguyên tắc ESG vào hoạt động vận hành. Với hơn 25 năm kinh nghiệm cung cấp các sản phẩm có trách nhiệm, bền vững, chúng tôi hiểu bản chất cốt lõi của phương pháp quản trị tập trung vào ESG.”

Jean-Pascal Duvieusart

Chủ tịch Hội đồng Quản trị
Home Credit Group



“Trong bối cảnh thế giới hiện nay, một định hướng rõ ràng vào hoạt động kinh doanh bền vững là không thể bàn cãi. Hành trình phát triển bền vững của Home Credit là một minh chứng quan trọng đảm bảo với các bên liên quan tiếp tục tin tưởng

vào sứ mệnh cung cấp dịch vụ có trách nhiệm tới những cộng đồng trên toàn thế giới. Đó cũng chính là lí do chúng tôi tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào hoạt động kinh doanh bền vững. Báo cáo này chỉ ra một số lĩnh vực thành công mà chúng tôi vô cùng tự hào.”

Jan Ruzicka

Giám đốc Đối ngoại
Tập đoàn PPF và Home Credit



u về Báo cáo Phát triển Bền vững (ESRS). Ngoài ESRS, phương pháp luận của chúng tôi cũng dựa vào bộ tiêu chuẩn báo cáo của Tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI) và các chỉ số được xác định dành cho doanh nghiệp cho vay từ Hội đồng Chuẩn mực Kế toán Bền vững (SASB).

Chúng tôi tiếp tục chuẩn hóa các quy trình thu thập dữ liệu để đảm bảo tính chính xác, đầy đủ và minh bạch. Năm ngoái, chúng tôi đã xây dựng bảng điều khiển ESG trên Power BI, cung cấp cái nhìn tổng quan và tập trung về các chỉ số phát triển bền vững trong hoạt động vận hành. Dữ liệu ESRS, thường thuộc sở hữu của nhiều phòng ban khác nhau, nay đã được quy về chung một nền tảng số cho phép việc ủy quyền, xác nhận cũng như hợp nhất dữ liệu ở cấp Tập đoàn. Nhà cung cấp nền tảng, GreenOmeter, tuân thủ chứng nhận ISO 14064, chứng thực phương pháp tính dấu chân carbon của chúng tôi hoàn toàn phù hợp với Giao thức Báo cáo Khí nhà kính (GHG).

Mặc dù các nguyên tắc cốt lõi được định hình ở cấp độ Tập đoàn, những chương trình nghị sự về ESG cũng ngày càng được quản lý một cách chủ động bởi phòng ban phụ trách ESG tại các công ty con. Việc này nâng cao tư duy làm chủ và khả năng địa phương hóa, dẫn tới sự bùng nổ trong các hoạt động ESG ở khắp các thị trường. Hầu hết các công ty con đã bắt đầu phát hành báo cáo ESG cho riêng mình và xây dựng chiến lược ESG hàng năm được phê duyệt bởi CEO tại quốc gia.



“Trong năm qua, chúng tôi đã đạt được nhiều bước tiến quan trọng trên hành trình phát triển bền vững. Trong quá trình tinh chỉnh cơ chế thu thập dữ liệu và báo cáo để chuẩn bị đáp ứng những yêu cầu bắt

buộc sắp tới, chúng tôi tập trung vào những yếu tố quan trọng nhất. Cụ thể, chúng tôi đào sâu cách tiếp cận chiến lược ở ba khía cạnh: phổ cập kiến thức tài chính; đa dạng, bình đẳng và hòa nhập; và thúc đẩy tiêu dùng bền vững.”

Vit Papousek

Trưởng phòng ESG

Tập đoàn Home Credit





Gắn kết với các Mục tiêu Phát triển Bền vững

Tập đoàn Home Credit toàn tâm ủng hộ các Mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên Hợp Quốc (SDGs). Chúng tôi mong muốn góp phần xây dựng một tương lai tốt đẹp hơn cho khách hàng, nhân viên và cộng đồng thông qua các sáng kiến trong kinh doanh và thúc đẩy hòa nhập xã hội. Trước đây, chúng tôi đã xác định sáu mục tiêu phát triển bền vững có liên quan chặt chẽ đến sứ mệnh và chiến lược của công ty. Trong năm vừa qua, chúng tôi cũng đạt nhiều bước tiến tích cực trong việc đóng góp vào những mục tiêu này.



XÓA NGHÈO

Tài chính toàn diện đóng vai trò quan trọng trong xóa đói giảm nghèo và cải thiện chất lượng cuộc sống. Với việc có thể mua một thiết bị di động lần đầu tiên đồng nghĩa với khả năng truy cập internet – và cùng với đó là sự tiếp cận với các cơ hội mới. Bên cạnh đó, nguồn lực tài chính giúp nhiều người dân có thể nâng cao trình độ học vấn cũng như khởi sự hay phát triển hoạt động kinh doanh của riêng mình.

Bằng cách tận dụng nền tảng số và các nguồn dữ liệu thay thế, chúng tôi đã phát triển những mô hình thẩm định tiên tiến, đem đến cho người dân lợi ích từ các dịch vụ tài chính có trách nhiệm. Qua những nỗ lực quy mô lớn nhằm thúc đẩy phổ cập kiến thức tài chính, chúng tôi cũng giúp người dân đưa ra quyết định đúng đắn về tiền bạc và cải thiện phúc lợi tài chính của họ – thúc đẩy tham gia nền kinh tế và xây dựng một thế giới bình đẳng hơn. Và với việc hợp tác cùng các tổ chức tài chính khác cũng như các quỹ từ thiện, chúng tôi mang lại tác động lớn hơn, dẫn tới những thay đổi có ý nghĩa hơn.



SỨC KHỎE VÀ CUỘC SỐNG TỐT

Danh mục sản phẩm giá trị gia tăng của chúng tôi giúp người dân ở những khu vực có tỷ lệ thâm nhập thị trường thấp dễ dàng tiếp cận với bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm nhân thọ và dịch vụ khám chữa bệnh từ xa, từ đó cho phép mọi người bảo vệ bản thân và gia đình tốt hơn. Điều này đặc biệt quan trọng với nhóm dân số thu nhập thấp và nhóm yếu thế, cũng như người dân vùng sâu vùng xa. Bằng việc giúp dịch vụ y tế trở nên dễ tiếp cận hơn, chúng tôi đang đóng góp cho sự cải thiện chất lượng cuộc sống.

Chúng tôi cũng đẩy mạnh các hoạt động chăm sóc sức khỏe và phúc lợi cho nhân viên, bao gồm cung cấp trợ giúp sức khỏe tinh thần, thường xuyên tổ chức hội thảo về sức khỏe nghề nghiệp, cải thiện thể chất. Chúng tôi cũng đóng vai trò rộng hơn trong việc xây dựng một thế giới mạnh khỏe và bền bỉ thông qua những hoạt động như hiến máu hay những sáng kiến hỗ trợ dịch vụ cứu thương.



GIÁO DỤC CÓ CHẤT LƯỢNG

Tại một số thị trường chúng tôi hoạt động, giáo dục vẫn chưa được tiếp cận dễ dàng. Nhờ có các dịch vụ tài chính, khách hàng của chúng tôi có thể đến trường và tham gia các khóa đào tạo, học hỏi kỹ năng, nâng cao bằng cấp để mở ra cơ hội mới và thúc đẩy khởi nghiệp. Từ việc tài trợ học phí, máy tính, tới sách vở, dụng cụ học tập, chúng tôi giúp giảm rào cản tài chính đối với giáo dục và giúp nhiều người nhận ra tiềm năng của họ.

Chúng tôi cũng cung cấp học bổng cho người có hoàn cảnh khó khăn, đem tới những nguồn lực và công cụ phù hợp cho các chương trình phổ cập tài chính và kỹ thuật số, giảng dạy và cố vấn cho sinh viên đại học, đồng thời tặng thiết bị CNTT cho trường học. Thêm vào đó, chúng tôi khuyến khích học tập trọn đời và phát triển chuyên môn cho nhân viên nhằm đóng góp cho doanh nghiệp, nâng cao kỹ năng số và khoa học dữ liệu để trở nên nổi bật trước tốc độ phát triển nhanh chóng của thế giới hiện nay.



BÌNH ĐẲNG GIỚI

Đa dạng, bình đẳng và hòa nhập (DEI) là một trụ cột ESG cốt lõi tại Home Credit. Chúng tôi thúc đẩy đa dạng giới trên khắp các thị trường và hoạt động của Tập đoàn, đặc biệt tại những quốc gia mà phụ nữ còn chịu thiệt thòi về tiếp cận tài chính nói chung.

Một cách chúng tôi thực hiện việc này là thông qua các sản phẩm, dịch vụ dành riêng cho nhu cầu của phụ nữ, đặc biệt những người chưa được phục vụ bởi hệ thống ngân hàng truyền thống. Chúng tôi cung cấp các gói vay, bảo hiểm và các sản phẩm tài chính khác để hỗ trợ các doanh nghiệp do phụ nữ lãnh đạo và giúp họ theo đuổi khát vọng kinh doanh. Từ việc cố vấn nghề nghiệp khối ngành STEM tới đào tạo kỹ năng số và kinh doanh, các sáng kiến của chúng tôi giúp phụ nữ đưa ra các quyết định tài chính, kinh doanh sáng suốt, hưởng lợi từ nền kinh tế số.

Ngoài ra, phương pháp tiếp cận DEI của chúng tôi đảm bảo việc hỗ trợ phụ nữ tại nơi làm việc. Phương pháp này áp dụng từ khâu tuyển dụng đến phát triển chuyên môn, giúp họ xây dựng sự nghiệp và đảm nhận những vai trò lãnh đạo trong công ty. Chúng tôi cũng đảm bảo phúc lợi và sắp xếp công việc linh hoạt để hỗ trợ cân bằng cuộc sống – công việc, đồng thời đảm bảo tuân thủ nguyên tắc trả lương bình đẳng.



CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ

Là nhà cung cấp dịch vụ tài chính tiêu dùng, chúng tôi đóng góp cho sự phát triển kinh tế. Và thông qua việc giúp người dân tiếp cận tín dụng, chúng tôi hỗ trợ để họ trở nên vững vàng hơn về mặt tài chính. Chúng tôi tạo thuận lợi cho hoạt động tiêu dùng – một cấu phần quan trọng trong GDP. Chúng tôi cũng giúp các đối tác bán lẻ, sản xuất, thanh toán và thương mại điện tử gia tăng doanh số, gián tiếp góp phần vào tăng trưởng và tạo việc làm. Một khía cạnh khác mà chúng tôi đóng góp cho tăng trưởng kinh tế là hỗ trợ khởi nghiệp. Ví dụ như việc cung cấp kiến thức tài chính và các chương trình đào tạo giúp phụ nữ phát triển sự nhạy bén trong kinh doanh, cũng như cung cấp nguồn vốn tài chính, giúp họ xây dựng, mở rộng các mô hình kinh doanh vi mô.

Chúng tôi tự hào là doanh nghiệp được người lao động yêu thích tại các thị trường hoạt động. Chúng tôi bảo vệ quyền lợi người lao động và chăm sóc sức khỏe của họ. Chúng tôi đưa ra chế độ đãi ngộ công bằng, cạnh tranh và tạo cơ hội phát triển. Và chúng tôi xây dựng một nền văn hóa trọng dụng nhân tài giúp mọi người thăng tiến. Bằng cách thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bền vững và hiệu quả công việc, Home Credit đang tiến những bước gần hơn tới một thế giới bền vững.



TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM

Húng tôi hoàn toàn ủng hộ các mục tiêu của Thỏa thuận Paris. Là một công dân doanh nghiệp có trách nhiệm, chúng tôi phấn đấu mọi cơ hội để giảm thiểu khí thải carbon. Và với tư cách là một doanh nghiệp toàn cầu, chúng tôi nhận thấy tác động tích lũy từ những nỗ lực của mình. Những nỗ lực này bao gồm các quyết định chiến lược quan trọng, như việc số hóa xử lý khoản vay, loại bỏ sử dụng giấy văn phòng và hướng tới mục tiêu trung hòa carbon tại một số thị trường. Những nỗ lực đó cũng bao gồm các quyết định trong hành vi thường nhật, như giảm thiểu đi lại, tuyên truyền việc tái chế tại văn phòng, sử dụng các thiết bị công nghệ có hiệu quả năng lượng cao và đèn LED.

Những nỗ lực của chúng tôi cũng mở rộng trong việc thúc đẩy tiêu dùng bền vững và kinh tế tuần hoàn. Ví dụ, chúng tôi hỗ trợ vốn giúp việc tiếp cận phương tiện giao thông bằng điện, các thiết bị sử dụng năng lượng hiệu quả và quang điện trở nên dễ dàng hơn. Chúng tôi cũng bắt tay với các đối tác để đẩy mạnh việc tái chế đồ điện tử và thiết bị cũ.

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT GOALS



Đánh giá trọng yếu

Nhờ quy trình thu thập dữ liệu hợp lý, giờ đây chúng tôi có thể truy cập nguồn dữ liệu ESG phong phú – giúp các phòng ban và công ty con thiết lập những ưu tiên ESG cụ thể của mình.

Năm 2021, chúng tôi đã thực hiện đánh giá trọng yếu để chỉ ra những vấn đề quan trọng nhất mà các bên liên quan của Home Credit quan tâm. Để xây dựng danh sách các chủ đề liên quan, chúng tôi đã phân tích các xu hướng lớn trong phát triển bền vững, thực hiện so sánh ngang hàng và tham khảo các tiêu chuẩn quốc tế như “Bộ Tiêu chuẩn và Phương pháp Tài chính Toàn diện có Trách nhiệm” của tổ chức Social Performance Task Force (SPTF), “Nguyên tắc Nghiệp vụ Ngân hàng có Trách nhiệm” của Nhóm Sáng kiến Tài chính về Môi trường Liên Hợp Quốc (UNEPFI) và “Tìm kiếm Đánh giá Trọng yếu” của Ủy ban Chuẩn mực Kế toán Bền vững (SASB).

Toàn bộ thành viên Hội đồng Quản trị, các cấp lãnh đạo, nhân viên và đại diện khách hàng sau đó đã đánh giá tầm quan trọng của từng lĩnh vực ESG chính. Các vấn đề được đánh giá trên thang điểm từ 1 đến 10, điểm càng cao thì càng được đánh giá là vấn đề trọng yếu.

Các chủ đề được xác định không còn xa lạ với Home Credit, tuy nhiên quy trình mới được bổ sung này đã cung cấp thêm chiều sâu cho phương pháp tiếp cận ESG. Những kết quả đạt được từ việc đánh giá trở thành nền tảng để Hội đồng Quản trị thảo luận sâu hơn trong quá trình định hình chiến lược ESG.





MA TRẬN ĐÁNH GIÁ TRỌNG YẾU

Sắp xếp theo thứ tự từ trọng yếu đến ít quan trọng nhất

VẤN ĐỀ*	CÁC BÊN LIÊN QUAN		
	DOANH NGHIỆP	NHÂN VIÊN	KHÁCH HÀNG
Mức độ hài lòng của khách hàng	9	9	9
Trao đổi thông tin rõ ràng, minh bạch với khách hàng	9	9	9
Tính kiên định của khách hàng	9	8	9
Quyền riêng tư của khách hàng	9	9	8
Hoàn trả có trách nhiệm	8	9	9
Số hóa và chuyển đổi sang thương mại điện tử	9	8	9
Hiệu quả hoạt động của Hội đồng Quản trị	9	9	8
Bảo mật thông tin	9	9	8
Văn hóa công sở	9	9	8
Phát triển nhân tài	8	9	8
Duy trì lực lượng lao động và quản lý nhân tài	8	9	8
Tài chính toàn diện	8	8	8
Phổ cập kiến thức tài chính và kỹ thuật số cho khách hàng	8	8	8
Đóng góp cho xã hội	8	8	8
Chống tham nhũng và chống rửa tiền	8	9	8
Đảm bảo thu nhập tương xứng để khuyến khích lãnh đạo tại vị lâu dài	8	8	8
Thích nghi với làm việc từ xa	8	8	8
Sự đa dạng và văn hóa của lực lượng lao động	8	8	8
Sức khỏe và phúc lợi cho nhân viên	8	8	8
Gắn kết với tiểu thương	8	8	8
Khuyến khích tiêu dùng bền vững	8	8	8
Hoạt động vận hành xanh	8	8	8

* Xem định nghĩa các vấn đề tại [trang 71](#)

CHẤM ĐIỂM THEO THANG MÀU





Kết quả đánh giá trọng yếu đã cho thấy mức độ hài lòng và sự bảo vệ đối với khách hàng có trọng số cao nhất – nằm trong cả ưu tiên từ phía nhân viên. Tính công bằng trong kinh doanh không chỉ là điều kiện cần để chúng tôi được cấp phép hoạt động mà còn là kim chỉ nam quan trọng đối với nhân viên. Chúng tôi tin rằng sự tập trung cao độ vào trách nhiệm và trải nghiệm của khách hàng giúp chúng tôi nổi bật so với những doanh nghiệp cùng ngành, và chúng tôi tiếp tục phát triển lợi thế cạnh tranh này. Trong mục [Khách hàng](#), tại phần sau của báo cáo này, độc giả có thể tìm hiểu thêm về những gì chúng tôi đang làm nhằm đảm bảo lĩnh vực này nhận được nhiều sự chú ý.

Việc số hóa thành công và bắt kịp những chuyển biến hành vi khách hàng đối với thương mại điện tử cũng là chủ đề được chú ý. Chính vì vậy, chúng tôi đầu tư mạnh mẽ vào đổi mới công nghệ, cả trong quy trình đối với khách hàng lẫn cơ sở hạ tầng đối với nhân viên. Bảo mật thông tin và bảo vệ quyền riêng tư song hành cùng vấn đề này.

Văn hóa công sở, quản lý nhân tài và cơ hội phát triển cũng nằm trong các ưu tiên hàng đầu của chúng tôi. Độc giả có thể tìm hiểu sâu hơn trong phần [Con người](#), về cách chúng tôi duy trì lực lượng lao động có tính gắn kết cao, trung thành và đa dạng.

Các vấn đề môi trường được đánh giá là trọng yếu nhưng lại được ưu tiên thấp hơn đối với chúng tôi so với các vấn đề về xã hội và quản trị. Tuy nhiên trong năm 2022, trách nhiệm về môi trường cũng được chúng tôi quan tâm. Ngoài việc thực hiện tính toán carbon chi tiết, chúng tôi còn nuôi dưỡng tư duy có trách nhiệm với môi trường trong đội ngũ nhân viên. Chúng tôi cũng nhận thức được tiềm năng trong việc mở rộng tác động tích cực bằng cách khuyến khích tiêu dùng bền vững và đang phát triển những sáng kiến mới để đạt được điều này. Tìm hiểu thêm về cách chúng tôi đáp ứng các vấn đề về môi trường trong phần [Bảo vệ Hành tinh xanh](#).





Khách hàng của chúng tôi

- Cho vay có trách nhiệm
- Trao quyền trong môi trường chuyển đổi số
- Phổ cập kiến thức tài chính
- Bảo vệ dữ liệu và Quyền riêng tư của khách hàng





Cho vay có trách nhiệm

Tại nhiều thị trường của chúng tôi, khách hàng làm những công việc nhận lương theo ngày, có thu nhập không ổn định và thiếu lịch sử tín dụng. Trước đây, việc này khiến họ không thể tiếp cận với các dịch vụ tài chính chính thống.

Để mở rộng khả năng tiếp cận, đồng thời đảm bảo ra quyết định cho vay có trách nhiệm, chúng tôi sử dụng khoa học dữ liệu tiên tiến nhất và trí tuệ nhân tạo để hiểu về năng lực tài chính của khách hàng. Từ đó, chúng tôi đưa ra các sản phẩm dựa trên khả năng trả nợ thực tế của họ và cung cấp thông tin liên lạc cũng như hỗ trợ minh bạch trong suốt hành trình của khách hàng. Bằng cách này, thông qua các sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm cung cấp, chúng tôi có thể đáp ứng bất kỳ nhu cầu nào từ khách hàng, hỗ trợ họ dựa trên hoàn cảnh và nhu cầu thực tế.

THẨM ĐỊNH CÓ TRÁCH NHIỆM

Hoạt động bán hàng minh bạch và công bằng là nền tảng cho trải nghiệm khách hàng của chúng tôi. Cách tiếp cận của chúng tôi là đảm bảo khách hàng hiểu rõ lựa chọn của họ và được tự chủ trong việc đưa ra quyết định đúng đắn.

Ví dụ, công cụ tính toán khoản vay phù hợp của Home Credit là một cách đơn giản để khách hàng kiểm tra nhanh liệu khoản vay mà họ đang cân nhắc có hợp lý hay không dựa trên thu nhập của hộ gia đình. Để bảo vệ mọi người khỏi tình trạng lạm dụng vay vốn trong bối cảnh lạm phát và kinh tế vĩ mô toàn cầu hiện nay, chúng tôi đã thắt chặt các tiêu chí thẩm định trong năm nay.

Tất cả các văn bản về sản phẩm được viết một cách đơn giản, không sử dụng các thuật ngữ hoặc trình bày khó đọc, để dễ hiểu cho khách hàng dù họ ở bất kể trình độ hiểu biết về tài chính nào. Những ngày ngay sau khi khách hàng nhận gói vay, chúng tôi thực hiện các cuộc gọi chào mừng để đảm bảo họ hài lòng với quyết định của mình, đồng thời hiểu đầy đủ các điều khoản và điều kiện. Chúng tôi cũng cho phép thời gian cân nhắc hủy hợp đồng trong 14 hoặc 15 ngày (tùy thuộc vào thị trường), cho phép khách hàng hủy khoản vay miễn phí trong thời gian tương ứng. Tính năng này là duy nhất trong ngành tài chính tiêu dùng tại Trung

Quốc, và tại Indonesia chúng tôi là doanh nghiệp đầu tiên cung cấp tính năng này. Số lượng khách hàng hủy bỏ khoản vay trong thời gian cân nhắc hủy hợp đồng là rất ít, chúng tôi khách hàng đều hiểu và hài lòng với sản phẩm.



“Chúng tôi hiểu tầm quan trọng của việc vận hành có trách nhiệm, và đó chính là vận hành một cách bền vững. Một trong những nhiệm vụ chính của chúng tôi là mở ra nhiều cơ hội hơn cho những khách hàng

Việt Nam lần đầu tiên gia nhập vào nền kinh tế quy chuẩn. Tôi tự hào rằng công ty đã đầu tư mạnh vào các hoạt động tài chính toàn diện, từ đó mở ra cơ hội cho nhóm khách hàng dưới chuẩn ngân hàng. Các chiến lược số giúp chúng tôi tiếp cận và tác động đến nhiều người dân hơn trước, và đây là một điều rất đáng khích lệ.”

Annica Witschard

Giám đốc Điều hành
Home Credit Việt Nam

42%

khách hàng là người
lần đầu đi vay

36%

khách hàng là phụ nữ



TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN

Thông qua các dịch vụ tài chính, chúng tôi giúp mọi người làm chủ cuộc sống và “sống vui” như mong đợi. Chúng tôi tập trung phát triển các sản phẩm giúp đưa dịch vụ tài chính tới gần hơn với nhóm khách hàng dưới chuẩn ngân hàng – nghĩa là mọi người có thể mua được chiếc điện thoại thông minh đầu tiên, chi trả cho giáo dục và chăm sóc sức khỏe với giá phải chăng, cũng như bất kỳ thứ gì họ cần để khởi sự kinh doanh nhỏ.

Ví dụ, nhờ vào quan hệ đối tác với các nhà sản xuất, chúng tôi có thể đưa ra tùy chọn lãi suất 0%, khách hàng có thể sắp xếp trả góp trong vòng 6 tới 24 tháng tùy vào khả năng của họ, hoặc sử dụng các khoản vay xoay vòng nhằm đem lại dòng tiền ổn định hơn.

Chúng tôi cũng tích cực hỗ trợ những khách hàng gặp phải sự thay đổi đột ngột về khả năng tài chính. Bộ công cụ cho vay an toàn tiên tiến của chúng tôi hỗ trợ khách hàng giải quyết các khó khăn bất ngờ về tài chính. Công cụ này cung cấp một loạt phương án hỗ trợ ngắn hạn và dài hạn, bao gồm tạm hoãn thanh toán khoản vay, trả chậm, trợ giúp giải quyết nợ, hoàn trả và thanh toán linh hoạt.

Trong năm 2022, chúng tôi mở rộng phạm vi cung cấp bảo hiểm thông qua các dịch vụ giá trị gia tăng. Có một khoảng trống lớn về phạm vi bảo hiểm y tế tại các thị trường chúng tôi hoạt động và chúng tôi đã mở rộng khả năng tiếp cận những dịch vụ quan trọng này đến với nhiều người hơn. Sự hợp tác của chúng tôi với MSIG, một trong những công ty bảo hiểm phi nhân thọ hàng đầu châu Á, đã mở rộng ra khắp Philippines, Việt Nam và Indonesia. Điều quan trọng là toàn bộ quy trình phản ánh cam kết rõ ràng của chúng tôi về tính minh bạch, khả năng chi trả và bảo vệ người tiêu dùng – từ đó khách hàng biết đến những nhà cung cấp đáng tin cậy và hiểu rõ phạm vi bảo hiểm của họ. Năm nay, chúng tôi tập trung đầu tư thêm vào cải tiến quy trình để thân thiện hơn với người dùng.

Ngoài ra, chúng tôi cũng mở rộng hợp tác cho sản phẩm bảo hiểm điện thoại di động và thiết bị điện tử. Chúng tôi hiện đang phối hợp với Bolttech tại Đông Nam Á, cũng như 22 đối tác bảo hiểm địa phương tại khu vực này và Kazakhstan. Nhờ đó, chúng tôi có thể sử dụng vị thế thị trường của mình để mang đến cho khách hàng những sản phẩm cạnh tranh và những điều khoản thuận lợi hơn.

35%

khách hàng là lao động tự do

32%

khách hàng thuộc thế hệ Y – millennials



“Tại Home Credit, chúng tôi tin rằng tài chính toàn diện đi đôi với trao quyền cho người dân. Việc cung cấp cho khách hàng tất cả thông tin họ cần để đưa ra quyết định tài chính một cách có trách nhiệm là

vô cùng quan trọng – bất kể họ tiếp cận tín dụng lần đầu tiên hay đã vay nhiều lần. Một số cộng đồng ở các thị trường đang phát triển dễ rơi vào tình trạng nợ vượt xa khả năng thanh toán. Chúng tôi có trách nhiệm đảm bảo điều này không xảy ra bằng cách đảm bảo sự minh bạch đối với khách hàng.”

Zdenek JankovskyGiám đốc kiêm Thủ quỹ
Home Credit Philippines**98k**

hợp đồng bảo hiểm nhân thọ độc lập được bán ra

301k

hợp đồng bảo hiểm sức khỏe được bán ra

50%

khoản vay tiêu dùng được đảm bảo bởi bảo hiểm thanh toán

93%

số xe hai bánh bán ra có bảo hiểm tai nạn

58

điểm trung bình đánh giá NPS cho các dịch vụ bảo hiểm



Giải thưởng



PHILIPPINES

Giải thưởng Tiếp thị Xuất sắc 2022

- Để cử – Hoạt động Tiếp thị Tích hợp Xuất sắc
- Để cử – Hoạt động Nhận diện Thương hiệu Xuất sắc
- Giải đồng – Doanh nghiệp Tiên phong trong lĩnh vực Tiếp thị của năm

Giải thưởng CEO châu Á 2022 – Công ty Dịch vụ Xuất sắc của năm

Giải thưởng Tuần Nhận thức Quyền riêng tư 2022 của Ủy ban Quyền riêng tư Quốc gia

Giải thưởng Quản trị Quyền riêng tư

Để cử – Cán bộ Bảo vệ Dữ liệu của năm



INDONESIA

Thương hiệu Vàng Indonesia 2022 – Giải thưởng Vàng cho Tín dụng Kỹ thuật số

DataIndonesia.id – Công ty Fintech được yêu thích nhất



VIETNAM

Global Economics Awards - Ứng dụng Tài chính Đột phá nhất năm

Giải thưởng Visa 2022 – Đối tác dẫn đầu về tăng trưởng doanh số thanh toán



INDIA

Giải Sabre Kim cương cho Thành tựu vượt trội trong Nghiên cứu và Kế hoạch tại Giải thưởng Sabre Nam Á 2022



SLOVAKIA

Giải thưởng Siêu thương hiệu – Hạng mục B2C

Giải thưởng Siêu thương hiệu – Thương hiệu Uy tín



KAZAKHSTAN

Xếp thứ 3 trên 30 ứng dụng di động theo đánh giá của Intervale Kazakhstan và Hiệp hội các Doanh nghiệp Thương mại Di động & Internet Kazakhstan

Tạp chí Asiamoney – Ngân hàng cung cấp Giải pháp Kỹ thuật số tốt nhất 2022



CỘNG HÒA SÉC

Ba thương hiệu – Air Bank, Zonky và Home Credit – lần lượt xếp thứ nhất, nhì và ba trong xếp hạng Chỉ số Cho vay có Trách nhiệm từ People in Need, một tổ chức phi chính phủ về nhân quyền tại Séc

Giải thưởng Siêu thương hiệu 2022 – Hạng mục B2C

Giải thưởng Ứng dụng Ngân hàng Di động (được trao bởi Zlatá Koruna) – vị trí số 1 cho Air Bank

Ngân hàng của năm (trao bởi KPMG) – Air Bank dành vị trí số 1 trong xếp hạng Ngân hàng do Khách hàng lựa chọn



TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

Một phần trong cam kết cho vay có trách nhiệm, chúng tôi áp dụng cách tiếp cận có hệ thống nhằm đảm bảo hỗ trợ khách hàng một cách tốt nhất – lấy khách hàng làm trọng tâm. Việc này bao gồm cung cấp một trải nghiệm xuyên suốt trong quá trình đồng hành với chúng tôi, đồng thời giảm thiểu những rủi ro từ mua hàng ngẫu hứng, thiếu hiểu biết tài chính và những rủi ro khác.

Quy trình số hóa liên tục và các bước tiến trong khoa học dữ liệu giúp chúng tôi duy trì sự cân bằng giữa yếu tố đơn giản và bảo mật. Các mô hình thẩm định dựa trên Dữ liệu lớn đảm bảo khách hàng nhận được những sản phẩm phù hợp, đáp ứng hiệu quả nhu cầu của họ. Quy trình KYC điện tử sử dụng trí tuệ nhân tạo để kiểm tra và xác minh danh tính khách hàng, giúp cho hồ sơ được đánh giá nhanh chóng, đẩy nhanh tốc độ đánh giá và duyệt vay.



“Tại Home Credit, chúng tôi dành nhiều thời gian và nguồn lực để đảm bảo đội ngũ không chỉ lắng nghe mà còn thấu hiểu khách hàng, đặt mình vào vị trí của họ. Vì lí do này, mọi người – bao gồm cả CEO từng nước

– tham gia vào chương trình “Trải nghiệm Trực tiếp”, trong đó các quản lý cấp cao ghé thăm tất cả các điểm giao dịch, trực tiếp bán hàng, lắng nghe khách hàng tại tổng đài và trong một số trường hợp còn trực tiếp phản hồi cho khách hàng. Chúng tôi còn thực hiện nghiên cứu “Tiếng nói khách hàng” định kỳ để xác định nhu cầu của khách hàng. Thêm vào đó, chúng tôi khuyến khích nhân viên sử dụng sản phẩm của mình và xây dựng nền tảng để thu thập ý kiến. Các ý kiến này được chuyển đến bộ phận sản phẩm và trải nghiệm khách hàng để cải thiện. Chương trình này là xương sống cho tất cả các nỗ lực lấy khách hàng làm trọng tâm ở từng thị trường chúng tôi hoạt động.”

Umüt Deniz

Trưởng bộ phận Chăm sóc Khách hàng và Quản lý Giá trị
Tập đoàn Home Credit

Trong năm đầu tiên những hạn chế về Covid-19 bị hủy bỏ, chúng tôi tiếp tục duy trì mạng lưới nhân viên tư vấn trực tiếp tại cửa hàng. Điều này đặc biệt hữu ích cho những khách hàng có trình độ hiểu biết về tài chính thấp và ít kinh nghiệm về các dịch vụ tài chính. Ví dụ, tại Indonesia chúng tôi đã tăng gấp đôi mạng lưới nhân viên bán hàng từ 3.000 lên 6.000 tư vấn viên, và ở Philippines đã tăng 24% lên 8.000.

Cùng lúc đó, chúng tôi phát triển năng lực kỹ thuật số, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận hỗ trợ một cách thuận tiện. Chúng tôi giới thiệu chức năng tương tác theo thời gian thực tại tất cả thị trường, cá nhân hóa dưới sự trợ giúp của AI. Chẳng hạn, nếu khách hàng





hỏi về khoản vay qua kênh kỹ thuật số nhưng gặp khó khăn ở bất kỳ thời điểm nào, nhóm dịch vụ khách hàng của chúng tôi sẽ được thông báo và liên hệ ngay để giải đáp khó khăn. Chúng tôi tiếp tục đầu tư vào trợ lý ảo với sự trợ giúp của trí tuệ nhân tạo và robot giọng nói, sử dụng công nghệ nhận dạng giọng nói hiện đại và chuyển giọng nói thành văn bản bằng nhiều ngôn ngữ để hỗ trợ nhanh chóng. Năm 2022, chúng tôi mở rộng những năng lực này trên các kênh phổ biến như WhatsApp, Zalo và Telegram, cũng như cập nhật tính năng hỗ trợ qua website của chúng tôi ở mọi quốc gia.

Để thúc đẩy cải tiến liên tục, chúng tôi có quy trình hiệu quả để theo dõi dữ liệu về mức độ hài lòng như Bộ chỉ số Đo lường sự Hài lòng của Khách hàng (Net Promoter Score - NPS). Dữ liệu này được cấp lãnh đạo đánh giá hàng tháng nhằm đảm bảo tất cả các vấn đề đều được cân nhắc. Năm nay, chúng tôi vừa ra mắt tính năng theo dõi hành trình NPS của khách hàng, cho phép đánh giá từng quy trình cụ thể như nộp hồ sơ, đăng ký, và thanh toán. Chúng tôi cũng bắt đầu nghiên cứu kỹ về khách hàng để cải thiện cách tiếp cận trải nghiệm khách hàng cho từng phân khúc khác nhau. Điểm NPS trung bình của Tập đoàn Home Credit tăng lên 58 từ mức 53 trong năm 2021, cho thấy xu hướng cải thiện tăng dần. Home Credit Philippines dẫn đầu về điểm số NPS với 78 điểm trong khảo sát cuối năm 2022. Thêm vào đó, chúng tôi ra mắt kênh tiếp nhận phản hồi của khách hàng qua website, Facebook, Google, WhatsApp và email, giúp mọi người dễ tương tác và gửi phản hồi hơn.

TRẢI NGHIỆM TRỰC TIẾP

Chúng tôi đảm bảo nhân viên phải thực sự hiểu khách hàng, và năm nay, chúng tôi cho ra đời chương trình trải nghiệm khách hàng tiêu biểu tại tất cả các thị trường. Chúng tôi mời toàn bộ nhân viên trải nghiệm các yếu tố khác nhau trong hành trình của khách hàng Home Credit và đưa ra nhận xét, từ đó giúp chúng tôi tinh chỉnh cách tiếp cận. Đội ngũ quản lý cấp cao cũng đến thăm các điểm giao dịch – từ điểm bán hàng tại tổng đài đến các hoạt động thu hồi – nhằm hiểu rõ hơn về thách thức và mục tiêu của khách hàng. Điều này cho phép chúng tôi đưa ra các quyết định có căn cứ và cải thiện các bộ phận tương ứng.



“ESG là động lực cho sự tăng trưởng bền vững của chúng tôi với tư cách là một doanh nghiệp tại Kazakhstan. Chúng tôi biết khách hàng cần một đối tác đáng tin cậy khi nói đến tài chính có trách nhiệm.

Do đó, chúng tôi tích hợp các sáng kiến và chính sách bền vững vào hành trình trải nghiệm của khách hàng. Điều đó có nghĩa, với mỗi bước đi, chúng tôi đang hợp tác với khách hàng để đảm bảo hoạt động ngân hàng và cho vay có trách nhiệm đang diễn ra ở mức độ cao nhất. ESG không chỉ là một mục nhỏ trong ngân sách, đó là bản chất của những gì chúng tôi làm.”

Kiril Bachvarov

Giám đốc Điều hành

Ngân hàng Home Credit Kazakhstan



“Cung cấp trải nghiệm khách hàng xuất sắc là điều cần thiết để duy trì sự phát triển kinh doanh. Với cam kết về trải nghiệm khách hàng, Home Credit tạo sự khác biệt cho thương hiệu trong một thị trường khó tính, đồng

thời tăng mức độ trung thành cũng như khả năng giới thiệu của khách hàng, uy tín thương hiệu và doanh thu. Nhưng trên hết, chúng tôi cũng đề cao trách nhiệm của mình trong việc luôn bảo vệ khách hàng ở mọi bước trong hành trình sử dụng sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi.”

Seno Dayan Buwono

Trưởng phòng Nghiên cứu Thị trường & Trải nghiệm Khách hàng
Home Credit Indonesia

58

điểm khảo sát NPS
toàn Tập đoàn



”



“Việc đầu tư của chúng tôi vào trải nghiệm khách hàng tiếp tục tăng tốc. Chuyển đổi số giờ đây cho phép trợ lý ảo hoặc robot giọng nói đảm nhận việc cung cấp dịch vụ tài chính có trách nhiệm ở tầm cao mới. Cụ

thể, chúng tôi đang tăng cường đầu tư vào công nghệ chuyển ngữ từ giọng nói thành văn bản, từ đó AI có thể truy cập văn bản để đánh giá chất lượng cuộc gọi và dịch vụ khách hàng. Tất cả hoạt động này giúp lực lượng nhân sự tư vấn của chúng tôi có thêm thời gian hỗ trợ các khách hàng khó khăn. Chúng tôi cũng nhận thấy các sáng kiến này làm tăng sự hài lòng của khách hàng và cải thiện phản hồi NPS.”

Fabien Sanchez

Giám đốc Quản lý Mạng lưới Bán hàng Toàn quốc
Home Credit Việt Nam



DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG ĐẲNG CẤP

Trong năm 2022, Home Credit **Philippines** trở thành công ty tài chính đầu tiên cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng 24/7 thông qua tổng đài nội bộ. Chúng tôi đạt tỷ lệ giải ngân trong cùng ngày phê duyệt cho 90% các khoản vay tiền mặt, từ đó dành được giải thưởng Dịch vụ Xuất sắc năm 2022 cho chất lượng dịch vụ của mình



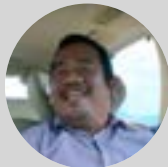
HỖ TRỢ TỨC THỜI TỪ LÃNH ĐẠO

Tại **Kazakhstan**, chúng tôi giới thiệu chức năng tương tác theo thời gian thực được hỗ trợ bởi AI. Việc hỗ trợ này được kích hoạt tự động dựa trên cách khách hàng tương tác với nội dung và dịch vụ trên ứng dụng di động. Điều này dẫn tới điểm đánh giá NPS cao từ khách hàng, cùng với đó là tỷ lệ chuyển đổi cao hơn.





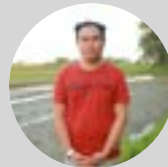
Những câu chuyện khách hàng



Denny
Phóng viên
Indonesia

”

“Tôi vay Home Credit lần đầu để mua xe máy điện cho con trai. Chiếc xe này không chỉ thân thiện với môi trường mà còn phù hợp với túi tiền. Tôi cũng dùng sản phẩm của Home Credit một vài lần sau đó, đặc biệt trong cái đợt khuyến mãi, giúp tôi mua được những sản phẩm mà gia đình mình cần với giá hời. Home Credit đã giúp tôi quản lý tài chính tốt hơn và đáp ứng nhu cầu cấp thiết của bản thân.”



Stephen Armendez
Chủ doanh nghiệp
Philippines

”

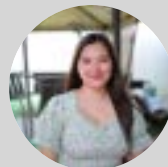
“Tôi đã sử dụng các sản phẩm vay của Home Credit khoảng 5-7 lần. Tôi dùng một khoản vay để trả lương cho nhân viên thu hoạch mía. Gần đây, tôi dùng một khoản vay để mua heo con cho nông trại heo của mình và đã xuất chuồng được với giá tốt. Quan trọng hơn cả là một khoản vay đã giúp gia đình tôi vượt qua khó khăn kinh tế trong thời kỳ đại dịch Covid-19. Khi tôi bị sa thải trong thời gian giãn cách, nhờ có Home Credit, tôi đã có thể tìm một công việc mới và có tiền để học thêm khóa học nâng cao trình độ cho vị trí này.”



Vivien A. Molina
Phụ huynh đơn thân
Philippines

”

“Nhờ có Home Credit, tôi có thể trả học phí và các khoản phụ thu ở trường cho con. Ví dụ, khi con trai tôi cần máy tính xách tay để học đại học, Home Credit đã giúp tôi mua được. Và khi các tình huống khẩn cấp xảy đến – như khi tôi mất túi xách – tôi có thể nhanh chóng thay thế điện thoại mới bằng một khoản vay. Home Credit luôn có mặt để sẵn sàng trợ giúp.”



Angela Jona San Jose
Nhân viên hợp đồng
Philippines

”

“Tôi vừa học vừa làm từ khi còn ở trung học và bây giờ tôi là trụ cột chính trong gia đình. Khoản vay đầu tiên của tôi với Home Credit là vào năm 2017, dùng để mua máy giặt cho mẹ. Tôi đã vay tiền mặt và đây là một sự trợ giúp lớn vì cơ hội nhận được thẻ tín dụng khi chưa có lịch sử tín dụng hầu như bằng không. Không như các ngân hàng, với Home Credit, bạn không phải đợi nhiều ngày để được phê duyệt và thậm chí lâu hơn để được giải ngân.”



Victoriya Abramova
Lao động tự do
Kazakhstan

”

“Là một người lao động tự do, đôi khi tôi khó có thể kiểm soát hoạt động thu chi của mình. Tôi sử dụng thẻ tín dụng của Home Credit, giúp tôi dễ dàng vượt qua những giai đoạn cần hỗ trợ tài chính khẩn cấp. Điều khoản thẻ cũng rất hỗ trợ và có nhiều ưu đãi phù hợp với nhu cầu của tôi.”



Trao quyền trong môi trường chuyển đổi số

Số hóa là một hướng đi quan trọng giúp chúng tôi thúc đẩy tài chính toàn diện và nâng cao phổ cập kiến thức tài chính. Theo World Bank, tính từ năm 2014, các tài khoản di động đã giúp tăng 8 điểm phần trăm lượng sở hữu tài khoản tại các nước đang phát triển. Từ việc cung cấp sản phẩm dễ tiếp cận, tới thông tin về quản lý tài chính - ứng dụng di động Home Credit đang giúp khách hàng sử dụng dịch vụ tài chính một cách an toàn.

2022 đánh dấu năm đầu tiên ra mắt ứng dụng di động của chúng tôi, cho phép khách hàng toàn cầu hưởng lợi từ của các chức năng tiên tiến và công nghệ bảo mật. Sau khi thử nghiệm thành công năm 2021, chúng tôi triển khai ứng dụng tại Ấn Độ, Việt Nam và Philippines trong năm nay. Hơn 90% hành trình của khách hàng bắt đầu tại ứng dụng trong năm 2022. Trong năm tới, chúng tôi sẽ mở rộng ứng dụng di động toàn cầu tới Indonesia và tiếp tục quá trình chuyển đổi khách hàng từ ứng dụng cũ của riêng từng quốc gia qua ứng dụng toàn cầu.

Năm nay, chúng tôi đã cải tiến các chức năng của ứng dụng với trải nghiệm cá nhân hóa hơn. Ứng dụng hiện tại bao gồm các video phổ cập kiến thức tài chính và nội dung khác, cung cấp mọi chủ đề từ sản phẩm và thông tin thanh toán tới giáo dục tài chính. Trong năm 2022, chúng tôi bổ sung thêm những tính năng hỗ trợ cho các giao dịch số để việc mua sắm trực tuyến trở nên dễ dàng và thuận tiện hơn. Chúng tôi cũng mở rộng quan hệ đối tác với các nhà bán lẻ, dịch vụ tiện ích và nhà cung cấp dịch vụ thanh toán nhằm giúp khách hàng dễ dàng hơn trong việc tìm kiếm khuyến mãi, tìm hiểu về sản phẩm và thanh toán hóa đơn thông qua ứng dụng di động. Nhờ vào những khoản đầu tư liên tục này mà số lượng khách hàng thường xuyên hàng tháng tăng 50% so với cùng kỳ năm trước.

Việc sử dụng nền tảng mua bán trực tuyến Home Credit Marketplace của chúng tôi cũng tăng trưởng. Nền tảng Home Credit Marketplace cho phép khách hàng lựa chọn sản phẩm, so sánh giá và mua từ các nhà bán lẻ địa phương, tạo điều kiện thuận lợi cho quy trình mua sắm trực tuyến đến trực tiếp đang dần trở nên phổ biến hơn tại nhiều thị trường. Khách hàng có thể đăng ký hỗ trợ tài chính từ Home Credit thông qua ứng dụng di động hoặc trả hoàn toàn bằng phương

thức tùy chọn. Các đối tác bán lẻ của chúng tôi đang sử dụng nền tảng này để tiếp cận khách hàng mới mà không cần đầu tư vào hạ tầng thương mại điện tử. Nền tảng này cũng khuyến khích mọi người tham gia vào nền kinh tế tuần hoàn, thông qua những hoạt động mua bán điện thoại di động và các sản phẩm công nghệ đã qua sử dụng.

QUY TRÌNH TỰ ĐĂNG KÝ TRỰC TUYẾN 100%

Tại **Indonesia**, khách hàng có thể hưởng lợi từ việc đăng ký trực tuyến 100% qua ứng dụng Home Credit, nghĩa là họ có thể tiếp cận vốn ngay khi họ có nhu cầu mua sắm. Cùng lúc đó, chúng tôi duy trì tính bảo mật cao, phân tích khả năng tín dụng dựa trên Dữ liệu lớn và eKYC để bảo vệ khách hàng. Để ghi nhận những giải pháp kỹ thuật số tiên phong này, chúng tôi được trao tặng giải Vàng về Tín dụng Kỹ thuật số tại giải thưởng Thương hiệu Vàng (Golden Brands) Indonesia 2022 và được vinh danh là Thương hiệu Fintech được yêu thích nhất bởi DataIndonesia.id.



“Công nghệ giúp chúng tôi tiếp cận khách hàng theo cách mới và sáng tạo. Đó là lý do khiến việc ra mắt Ứng dụng di động toàn cầu thể hiện một bước tiến quan trọng trong hành trình cung cấp cho khách hàng quyền truy cập vào

các dịch vụ trọng yếu có liên quan đến phổ cập kiến thức tài chính hoặc bảo hiểm, thanh toán dịch vụ tiện ích và cả các giải pháp thương mại điện tử.”

Jan Genkr

Giám đốc Công nghệ Thông tin
Tập đoàn Home Credit



LỢI ÍCH CỦA BẢO HIỂM HỢP TÚ TIỀN

Bảo hiểm sức khỏe độc lập đang ngày càng trở nên thịnh hành ở **Việt Nam**. Trong năm nay, chúng tôi đã ghi nhận sự tăng trưởng đáng kể về lượng khách hàng mua bảo hiểm sức khỏe thông qua Home Credit. Chúng tôi bắt đầu cung cấp sản phẩm này vào cuối năm 2021. Chỉ trong một năm, hơn 210.000 khách hàng đã mua bảo hiểm. Khảo sát của chúng tôi cho thấy hầu hết khách hàng mua bảo hiểm thông qua Home Credit vì họ thấy giá sản phẩm thông qua chúng tôi hợp túi tiền.



GIỚI THIỆU KỸ NĂNG QUẢN LÝ TÀI CHÍNH CÓ TRÁCH NHIỆM CHO TRẺ EM

Tại **Cộng hòa Séc**, Air Bank ra mắt giải pháp mới giúp phụ huynh dễ dàng hướng dẫn trẻ em từ 8 tuổi trở lên về quản lý tiền bạc. Trong ứng dụng di động My Air, phụ huynh có thể thiết lập miễn phí tài khoản thanh toán cho con, đăng ký thẻ thanh toán, đặt hạn mức tiêu vặt và điều chỉnh hạn mức tiêu dùng. Trẻ em sử dụng một phiên bản đặc biệt của ứng dụng My Air, trong đó có những bài học về quản lý tài chính. Các bậc phụ huynh còn có thể thiết lập tài khoản tiết kiệm, nơi họ có thể theo dõi các khoản tiết kiệm này con mình dự định dùng cho mục đích gì. Họ cũng có thể duy trì việc giám sát tuyệt đối và quyền sở hữu các tài khoản này, đồng thời theo dõi thông qua tài khoản ngân hàng của họ - song song với việc để trẻ em tự chủ quản lý tiền bạc một cách có hiệu quả.



MỞ RỘNG NỀN TẢNG TỰ PHỤC VỤ

Chúng tôi ra mắt một nền tảng tự phục vụ phổ biến tại **Kazakhstan** trong năm nay, cho phép các nhà bán lẻ sử dụng mã QR liên kết với ứng dụng Home Credit. Việc này giúp khách hàng dễ dàng tận dụng nguồn tài chính hợp lý và cải thiện khả năng chi tiêu, từ đó cũng mang lại lợi ích cho bên bán lẻ. Khách hàng có thể quét mã QR đặt tại cửa hàng, từ đó lựa chọn hình thức trả góp phù hợp. Quy trình đăng ký kỹ thuật số từ đầu đến cuối của chúng tôi vẫn là quy trình nhanh nhất tại Kazakhstan, theo đó khách hàng có thể nhận kết quả phê duyệt trong vòng 3 phút.

Nền tảng tự phục vụ này và các giải pháp kỹ thuật số khác đã giúp Home Credit Kazakhstan được vinh danh là Ngân hàng với Giải pháp Kỹ thuật số tốt nhất trong năm 2022 tại giải thưởng Asiamoney.

20%

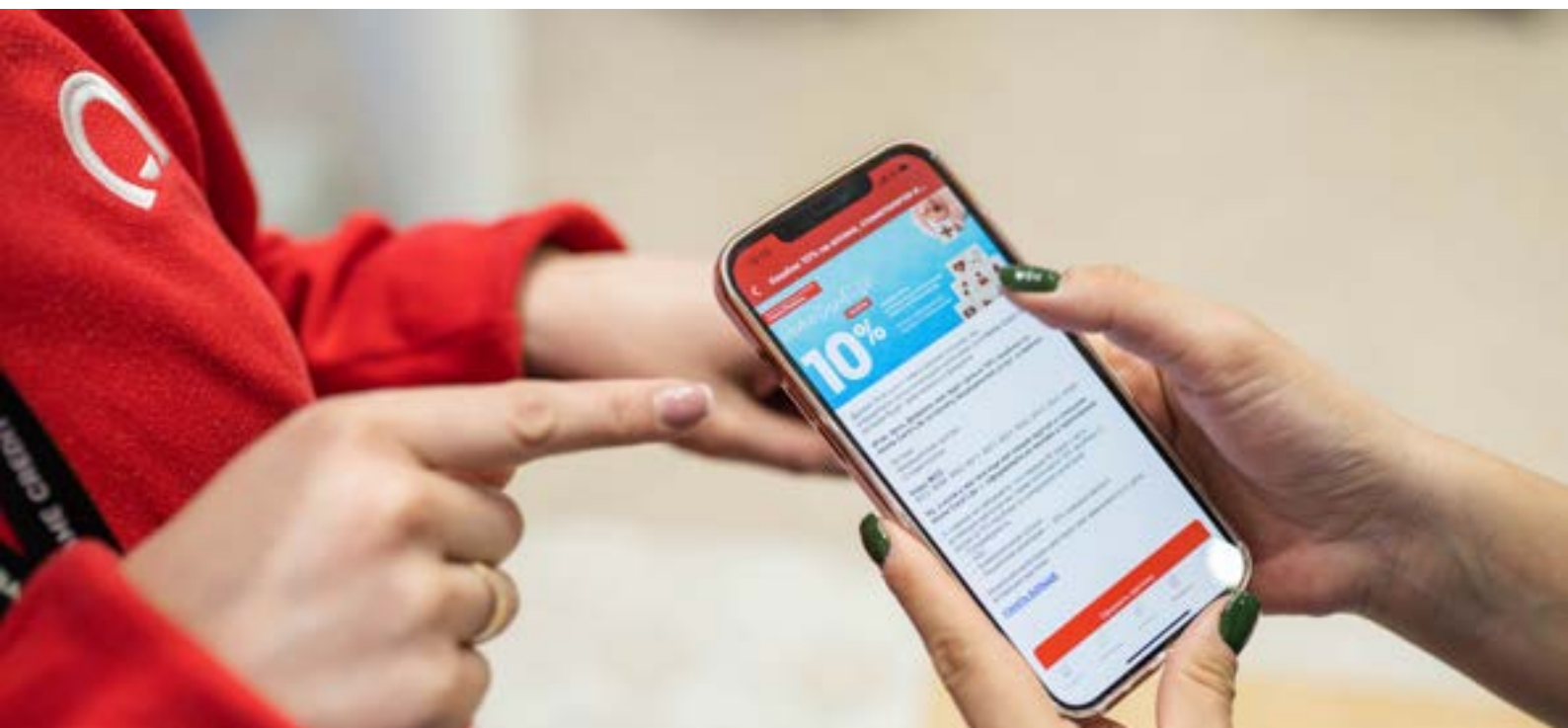
tăng trưởng về số người dùng thường xuyên hàng ngày tại trên 20 ứng dụng Home Credit (so với cùng kỳ năm ngoái)

4,5

điểm đánh giá trung bình tại App Store

4,4

điểm đánh giá trung bình tại Google Play





Phổ cập kiến thức tài chính

Nhiều người dân tại các thị trường mới nổi vẫn chưa được tiếp cận với ngân hàng hoặc các dịch vụ tài chính, và việc được tiếp cận với những dịch vụ này là một sự chuyển dịch lớn. Tuy nhiên, khả năng tiếp cận không là chưa đủ, đặc biệt với sự gia tăng của các dịch vụ ngân hàng số và những rủi ro gian lận đi kèm. Quyền được tiếp cận cần đi đôi với hiểu biết tài chính để người dân có thể tận dụng tốt nhất những dịch vụ đó. Và đó là lí do chúng tôi cam kết lâu dài trong việc đẩy mạnh phổ cập kiến thức tài chính cho khách hàng, gia đình và cộng đồng của họ.

Trong năm 2022, chúng tôi tăng cường các chương trình phổ cập kiến thức tài chính diện rộng bằng việc xem xét những cách thức mới để đưa kiến thức tài chính vào hành trình khách hàng. Chúng tôi khởi động lại các hoạt động trực tiếp, đồng thời tiếp tục các sáng kiến số đã tạo những kết quả thành công trong thời kỳ đại dịch, bao gồm hội thảo, các chiến dịch mạng xã hội, chương trình truyền hình và cổng thông tin trực tuyến. Chúng tôi cũng mở rộng các quan hệ đối tác có sức ảnh hưởng để thu hút sự chú ý về các đề tài phổ cập kiến thức tài chính và giúp truyền tải kỹ năng tài chính đến với nhận thức của cộng đồng. Nhờ vào những công cụ kỹ thuật số này, các hoạt động trong năm 2022 đã đem lại ích tới 222,5 triệu người – một con số chưa từng có.

Tại nhiều thị trường chúng tôi hoạt động, mức độ phổ cập kiến thức tài chính ở phụ nữ đặc biệt thấp. Chính vì vậy, những cố gắng của chúng tôi trong năm nay tập trung chủ yếu vào phụ nữ. Cho dù đó là hỗ trợ phụ nữ khởi nghiệp tại Indonesia, tổ chức các buổi hội thảo cho phụ nữ, bé gái từ các cộng đồng bị tách biệt tại Ấn Độ, hay cung cấp mẹo lập ngân sách chi tiêu gia đình thông qua kênh TikTok tại Việt Nam – chúng tôi đã giúp phát triển kỹ năng và mở ra nhiều cơ hội mới.

Tham vọng của chúng tôi không chỉ ở những chương trình phổ cập kiến thức tài chính tiên tiến mà còn mong muốn trở thành đơn vị tiên phong trong lĩnh vực quan trọng này. Một phần của tham vọng này là tiếp tục những nỗ lực nhằm tích hợp hiểu biết sâu sắc về kinh tế học hành vi vào các hoạt động phổ cập kiến thức tài chính, mở rộng hợp tác với giáo sư Sumit Agarwal từ Đại học Quốc gia Singapore. Hoạt động này bao gồm tổ chức một chuỗi các hội thảo khám phá những cách mới để tích hợp giáo dục tài chính

vào hành trình của khách hàng. Với việc hợp tác cùng giáo sư Agarwal, chúng tôi cũng tổ chức chiến dịch Tuần lễ Kiến thức Tài chính trên LinkedIn, tạo ra một chuỗi các video truyền cảm hứng cho các nhà giáo dục kiến thức tài chính. Nội dung của chúng tôi đề cập đến các lĩnh vực như phòng tránh gian lận tài chính, đạt mục tiêu tài chính và quản lý tiền bạc trong kỷ nguyên số. Gần 15.000 chuyên gia đã xem nội dung của chiến dịch này.



**222,5
triệu**

người đã được hưởng lợi từ các nội dung kiến thức tài chính từ Home Credit trong năm 2022 nhờ vào phạm vi tiếp cận của mạng xã hội tăng cao

**170.000
USD**

được đầu tư để phát triển các hoạt động phổ cập kiến thức tài chính trong năm 2022

24.000

người tham gia vào các hội thảo phổ cập kiến thức tài chính

105

video and chương trình truyền hình độc quyền được sản xuất

**TIẾP CẬN 20 TRIỆU NGƯỜI TRÊN KHẮP CÁC KÊNH**

Tại **Philippines**, chúng tôi cho ra mắt chương trình bảo vệ người tiêu dùng và phổ cập kiến thức tài chính Wais Nation (Wise Nation – Quốc gia Thông Thái): một sáng kiến giáo dục toàn diện bao gồm các chương trình phát thanh, các website vi mô, chiến dịch mạng xã hội và hội thảo trực tiếp. Chúng tôi đã tiếp cận được tổng cộng 20 triệu người.

Chương trình phát thanh – Payo Para sa Life (Advice for life – Lời khuyên cho Cuộc sống) – được xây dựng với sự hợp tác cùng Đài phát thanh Manila, mạng phát thanh lớn nhất đất nước. Trong 30 ngày, Payo Para sa Life đã truyền tải các mẹo về phổ cập kiến thức tài chính thông qua những tiểu phẩm hai phút.

Các website vi mô của chúng tôi phục vụ như một kho lưu trữ kiến thức tài chính, tài chính số và mẹo bảo vệ người tiêu dùng, truyện tranh, video và câu đố. Thông qua nỗ lực nâng cao phổ cập tài chính với Ngân hàng Trung ương Philippines, chúng tôi đã liên kết website vi mô này với ứng dụng di động Home Credit, cho phép khách hàng tiếp cận với nội dung kiến thức tài chính và bảo vệ người tiêu dùng như một phần trong quy trình giới thiệu và xuyên suốt hành trình khách hàng. Nội dung các website vi mô này đã đạt 320.000 lượt truy cập từ khi được ra mắt.

Chuỗi chương trình quảng bá Wais Nation bắt đầu ở phía Tây Visayas, miền trung Philippines, đưa các hội thảo phổ cập kiến thức tài chính tới hơn 2.500 người, bao gồm những người nhận phúc lợi, sinh viên đại học, thành viên của cộng đồng LGBTQ+ và lao động nhập cư.

**THỨC ĐẨY PHỔ CẬP KIẾN THỨC TÀI CHÍNH CHO PHỤ NỮ**

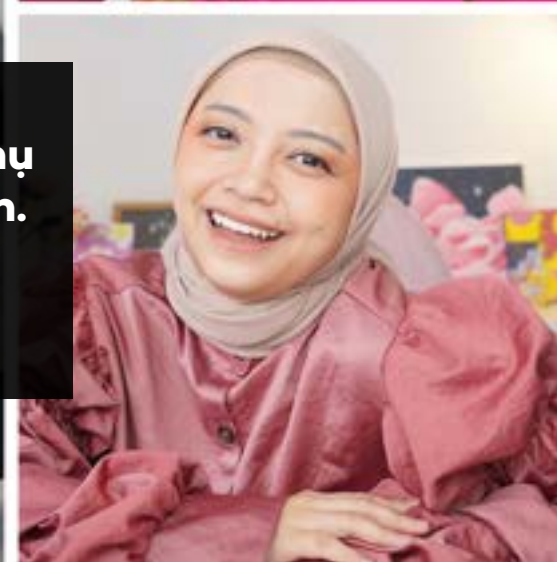
Theo Cơ quan Dịch vụ Tài chính, chỉ 50% dân số **Indonesia** có hiểu biết về tài chính. Tuy nhiên, con số này đối với phụ nữ chỉ đạt 36%. Các nỗ lực phổ cập tài chính vì vậy tập trung chủ yếu vào nâng cao hiểu biết tài chính cho phụ nữ, đặc biệt là những người đang tìm hiểu để bắt đầu và phát triển kinh doanh riêng. Chúng tôi tổ chức các lớp phổ cập tài chính cho 141 phụ nữ tại hai thành phố lớn, cung cấp kiến thức có giá trị cũng như cơ hội để giới thiệu và kết nối doanh nghiệp của họ. Dựa vào thành công của chương trình, chúng tôi dự định mở thêm nhiều lớp học tương tự ở các thành phố mới trong năm sau

**THÀNH CÔNG LỚN TRÊN TIKTOK**

Tại **Việt Nam**, chúng tôi tận dụng sự phổ biến ngày càng lớn của nền tảng TikTok và ra mắt một kênh chuyên biệt về phổ cập kiến thức tài chính với các thử thách hàng tuần và video tập trung vào nhiều chủ đề như vay vốn có trách nhiệm, quản lý tiền bạc và chi tiêu gia đình. Tới cuối năm 2022, nội dung của chúng tôi đã đạt gần 30 triệu lượt xem và hàng trăm nghìn lượt tương tác, trở thành một trong những kênh TikTok về phổ cập kiến thức tài chính phổ biến nhất trong nước.

Chúng tôi cũng tiếp tục duy trì hoạt động trên các kênh truyền thống. Qua việc hợp tác với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, chúng tôi đã phối hợp với Đài tiếng nói Việt Nam (VOV) để phát triển chương trình radio và truyền hình mạng tên Tài chính Toàn diện – Lợi ích Toàn dân. Năm tiểu phẩm của chương trình đề cập đến các chủ đề về lập ngân sách, quản lý tài chính cá nhân, sử dụng dịch vụ tín dụng có trách nhiệm và tránh gian lận tài chính.

Và thông qua hợp tác cùng Saigon Books, chúng tôi đã xuất bản sách Hiểu về Tài chính – Cẩm nang Quản lý Tài chính Thông minh. Cuốn sách này bao gồm nội dung được chấp bút bởi các chuyên gia về tài chính và kinh tế, tập trung vào các mẹo thực tế và biểu đồ hữu dụng. Sách hiện đang được phát hành theo định dạng in và sách điện tử, với doanh thu đến từ việc bán sách sẽ được chuyển đến dự án cộng đồng Home Love hỗ trợ các hoàn



Năm nay, chúng tôi đã phối hợp với sáu phụ nữ có tầm ảnh hưởng về giáo dục tài chính. Thông qua kênh Instagram của họ, chúng tôi đã tiếp cận được gần 800.000 người.



“Sự phát triển không ngừng của môi trường tài chính, kinh tế và nhân khẩu học, cùng với sự chuyển giao rủi ro ngày càng tăng đối với các cá nhân đã khiến phổ cập kiến thức tài chính trở thành một kỹ năng sống quan trọng cho mọi người. Các kênh kỹ thuật số tiếp tục tạo ra nhiều cơ hội mới để tiếp cận tới cộng đồng và với việc tăng cường sự tự do sau đại dịch, chúng tôi đã tăng tốc nỗ lực kết hợp phương pháp tiếp cận đa kênh. Điều này được xây dựng dựa trên nghiên cứu năm ngoái về các khía cạnh hành vi trong phổ cập kiến thức tài chính.”

Mel Carvill

Thành viên Hội đồng Quản trị không điều hành
Tập đoàn Home Credit

**CÁC HỘI THẢO PHỔ CẬP KIẾN THỨC TÀI CHÍNH TOÀN QUỐC**

Theo một khảo sát gần đây của Ủy ban An ninh và Trao đổi Ấn Độ (SEBI), chỉ 27% dân số trưởng thành của đất nước này được giáo dục về tài chính, và nghiên cứu cũng chỉ ra Ấn Độ là nước có tỷ lệ người trưởng thành được phổ cập tài chính thấp nhất trong các nước BRIC. Phổ cập kiến thức tài chính vì vậy là một lĩnh vực quan trọng đối với Home Credit Ấn Độ.

Trong năm 2022, chúng tôi tiếp cận gần 8 triệu người qua chiến dịch mạng xã hội Paise Ki Paathshala (School of Money – Trường học Tài chính). Chúng tôi cũng hợp tác cùng Quỹ Phát triển Ấn Độ (IDF) để tổ chức các hội thảo phổ cập kiến thức tài chính trên toàn quốc. Dự án này dự kiến sẽ cải thiện kiến thức tài chính cho 30.000 trẻ em và phụ nữ thiệt thòi.

Ngoài ra, nhân viên Home Credit cũng đào tạo kiến thức tài chính tại các trường cao đẳng địa phương, với khoảng 1.000 học sinh hưởng lợi từ những hoạt động này.

**GIÚP NGƯỜI DÂN TRÁNH RƠI VÀO BÃY NỢ XẤU**

Tại **Cộng hòa Séc**, Home Credit là một đối tác lâu năm của Trung tâm Hỗ trợ Khó khăn Tài chính, cung cấp hỗ

trợ và giúp đỡ về tài chính. Ông Miroslav Zborovský, thanh tra khách hàng của Home Credit, là thành viên ban quản trị của tổ chức phi chính phủ quan trọng này, được điều hành bởi Hiệp hội người tiêu dùng Séc và Trường đại học Kinh tế Prague. Trung tâm hỗ trợ miễn phí cho người gặp khó khăn trong việc trả nợ, giúp họ có thể lập kế hoạch tài chính và tránh rơi vào bẫy nợ xấu. Trong năm 2022, Trung tâm đã giúp đỡ 8.230 người thoát khỏi vương mắc tài chính.

**ĐẠT KỈ LỤC TRÊN MẠNG XÃ HỘI**

Trong năm nay, Home Credit **Trung Quốc** tập trung vào việc nâng cao nhận thức về lừa đảo qua điện thoại do mức độ phổ biến của tình trạng này ngày càng tăng, đặc biệt nhắm vào người già và sinh viên đại học trẻ tuổi. Để hỗ trợ thêm cho sinh viên, chúng tôi đang nâng cao nhận thức trong việc giám sát và bảo vệ thông tin tín dụng. Chúng tôi cũng hỗ trợ chiến dịch của Ngân hàng Trung ương nhằm chống lại việc gây quỹ bất hợp pháp đang gây thiệt hại cho những người dân đang cố gắng bảo vệ bản thân trước lạm phát gia tăng.



“Chúng tôi hiểu rằng việc nâng cao kiến thức tài chính tại Cộng hòa Séc và Slovakia là một bước quan trọng cho khách hàng để giúp họ cải thiện đời sống. 2022 là minh chứng cho điều này khi ngân sách gia đình phải

đương đầu với giá năng lượng tăng cao và lạm phát bất thường. Điều này đã ảnh hưởng không nhỏ đến khả năng trả nợ. Tôi đã góp phần công sức trong việc giáo dục thị trường bằng cách xuất hiện trên báo in và báo điện tử, trên các chương trình phát thanh quốc gia và khu vực của Đài Phát thanh Séc và Đài Truyền hình Séc. Tổ chức Tư vấn về Khủng hoảng Tài chính cũng đưa ra những sự hỗ trợ quan trọng, nơi chúng tôi giới thiệu những khách hàng mà Home Credit đã giúp đỡ bằng mọi cách có thể. Thanh tra khách hàng của Home Credit là thành viên ban quản trị của tổ chức phi chính phủ này.”

Miroslav Zborovský

Thanh tra khách hàng
Home Credit Cộng hòa Séc



“Phổ cập kiến thức tài chính đã trở thành nhu cầu cấp bách, đặt biệt khi chính phủ tập trung vào việc thúc đẩy tài chính toàn diện trên toàn quốc. Bằng cách tập trung vào phụ nữ chịu thiệt thòi, chúng tôi đã bắt đầu giáo dục tài chính từ tầng lớp dưới cùng của xã hội, tạo ra một nền tảng vững chắc để lan rộng sự phổ biến tới toàn xã hội. Những người thụ hưởng tham dự hội thảo phổ cập đã cho phản hồi tích cực, với yêu cầu đào tạo thường xuyên hơn và bao gồm nam giới trong gia đình để có tác động lớn hơn. IDF đã làm việc trong mảng giáo dục và phát triển kỹ năng trong nhiều thập kỉ. Và với sự thuyết phục của Home Credit trong việc thúc đẩy phổ cập tài chính trong nước, sự hợp lực của chúng tôi sẽ đưa sáng kiến này đi xa hơn.”

Giáo sư Narayan Iyer

Giám đốc Điều hành
Quỹ Phát triển Ấn Độ



Bảo vệ dữ liệu và Quyền riêng tư của khách hàng

Công nghệ thông tin và truyền thông đóng vai trò quan trọng trong quản lý rủi ro an ninh mạng. Chúng tôi chủ động giám sát và giảm thiểu rủi ro bảo mật, đảm bảo quyền riêng tư dữ liệu của khách hàng và duy trì một hệ thống mạnh mẽ.

2022 là một năm đầy biến động dưới góc độ an ninh mạng. Khi mà các quy định về Covid-19 được nới lỏng và chúng tôi bắt đầu thích nghi với thế giới hậu đại dịch, thì bất ổn chính trị tại Kazakhstan khiến hệ thống mạng lưới bị cắt đứt và chiến tranh tại Ukraine dẫn tới sự gia tăng các cuộc tấn công lừa đảo qua tin nhắn và từ chối nghĩa vụ.

- Thay thế hoàn toàn các giải pháp diệt virus
- Hợp nhất các chính sách thành một khuôn khổ, cơ sở thống nhất
- Áp dụng khung giám sát bảo mật mới
- Gia hạn dự án bảo vệ chống mất dữ liệu tại điểm cuối
- Tăng cường hợp tác giữa các nhóm bảo mật CNTT tại Nam và Đông Nam Á.

Những cải tiến này đã giúp chúng tôi đi trước một bước bằng cách sử dụng công nghệ tiên tiến nhất và làm việc liên tục nhằm đảm bảo hệ thống CNTT an toàn và được bảo vệ. Khi Kazakhstan trải qua sự cố cắt toàn bộ hệ thống mạng, phản ứng nhanh chóng của chúng tôi đảm bảo tác động của sự kiện này ở mức ảnh hưởng tối thiểu đến dịch vụ. Dựa vào kinh nghiệm trên, chúng tôi đã cập nhật kế hoạch liên lạc và dự phòng khẩn cấp.

Để ứng phó với các cuộc tấn công an ninh mạng có liên quan tới chiến tranh Ukraine ngày một gia tăng, chúng tôi đã nâng cấp giải pháp chống phần mềm

độc hại trong thời gian kỷ lục, triển khai quy trình ứng phó sự cố tự động và tăng cường các chiến dịch tuyên truyền nội bộ nhằm giúp nhân viên nhận thức các hình thức lừa đảo qua tin nhắn.

Trong năm nay, chúng tôi đã gia hạn chứng chỉ PCI DSS tại Indonesia và Việt Nam, và chứng chỉ ISO 27001 tại Cộng hòa Séc và Indonesia. Chúng tôi cũng đạt được chứng chỉ ISO 27001 cho pháp nhân về Công nghệ thông tin vừa thành lập, EmbedIT. Những nỗ lực này và kết quả đạt được cho thấy chúng tôi đã bảo vệ dữ liệu, quyền riêng tư của khách hàng và nhân viên hiệu quả như thế nào.



trình xử lý và quan trọng nhất là bảo vệ dữ liệu của khách hàng.”

Lukas Frohlich

Trưởng phòng Bảo mật Dữ liệu

Tập đoàn Home Credit

“Khi các quy định mới bắt đầu được thực hiện trên khắp các thị trường châu Á, chúng tôi hiểu tầm quan trọng của cách tiếp cận tập trung vào khách hàng. Từ đó, mục tiêu cuối cùng của chúng tôi là thúc đẩy tính minh bạch trong quy



0	sự cố bảo mật nghiêm trọng
80.000	cảnh báo được điều tra
44	cuộc đánh giá nội bộ được thực hiện
172	cuộc thử nghiệm thâm nhập được tiến hành

HIỂU BIẾT KỸ THUẬT SỐ

Những nỗ lực gia tăng hiểu biết kỹ thuật số là một phần quan trọng trong phương pháp bảo vệ khách hàng của chúng tôi. Các nhóm chống gian lận của chúng tôi liên tục theo dõi những hiểm họa trực tuyến. Các nghiên cứu của những nhóm này cũng cung cấp thông tin và chiến dịch nhằm nâng cao nhận thức về các cách thức gian lận ngày càng tinh vi, nhằm thúc đẩy hành vi trực tuyến an toàn.

NGĂN CHẶN HÀNH VI LỪA ĐẢO TINH VI

Tại **Việt Nam**, để chống lại sự gia tăng đột biến của các hành vi lừa đảo kỹ thuật số tinh vi, chúng tôi đầu tư vào các chiến dịch nâng cao kiến thức kỹ thuật số để giúp khách hàng bảo vệ bản thân. Các hoạt động PR được bổ sung bởi chương trình giám sát và theo dõi mạng xã hội để xác định các cụm từ những kẻ gian lận thường sử dụng, từ đó chủ động nhận biết các cách thức gian lận. Ngoài ra, chúng tôi còn cung cấp các báo cáo thường xuyên để giúp mọi người cập nhật về các hình thức lừa đảo mới nhất.

NGĂN CHẶN LỪA ĐẢO ĐA CẤP HÌNH THỨC PONZI

Lừa đảo đa cấp Ponzi đã trở thành một mối đe dọa nghiêm trọng tại **Kazakhstan**, dẫn đến các quy định chặt chẽ hơn. Để hỗ trợ những nỗ lực của chính phủ trong việc giải quyết vấn đề thường gặp này, chúng tôi ra mắt chiến dịch nâng cao nhận thức kỹ thuật số để giáo dục khách hàng về các hình thức gian lận và

cung cấp các mẹo để giữ các hoạt động tài chính kỹ thuật số một cách an toàn.

10 ĐIỀU CẦN NHỚ ĐỂ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN AN TOÀN

Chúng tôi hợp tác cùng Hiệp hội Ngân hàng **Cộng hòa Séc** hỗ trợ một chiến dịch thông tin đại chúng về phát hiện gian lận và lừa đảo. Sáng kiến này bao gồm hợp tác cùng những nhân vật có tầm ảnh hưởng, cùng các phân khúc mạng xã hội và truyền hình để giáo dục mọi người về các phương thức lừa đảo mới.

Chúng tôi cũng cho ra mắt **10 điều cần nhớ** ho thanh toán trực tuyến, một chiến dịch nhằm nâng cao nhận thức về những nguy cơ tiềm ẩn khi thanh toán trực tuyến và nhắc nhở mọi người những nguyên tắc cơ bản về thanh toán. Chiến dịch này bao gồm các kênh truyền thông tại Séc và Slovakia cũng như mạng xã hội.

15.500	thiết bị đã nhận các bản nâng cấp chống phần mềm độc hại chỉ trong 3 tháng
951	hành vi trực tuyến lạm dụng thương hiệu Home Credit được phát hiện
6,7 triệu	dòng mã được quét bởi công cụ bảo mật tự động
0	tổn thất đáng kể hay hình phạt lớn phát sinh được áp dụng liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân bất hợp pháp



Đội ngũ nhân sự của chúng tôi

- ✓ Đa dạng, bình đẳng và hòa nhập
- ✓ Học tập và phát triển
- ✓ Gắn kết nhân viên
- ✓ Phúc lợi & Sức khỏe





Đa dạng, Bình đẳng và Hòa nhập

Chúng tôi chú trọng việc tạo cơ hội cho tất cả mọi người, nuôi dưỡng những tài năng đa dạng và tạo ra một nơi làm việc mà mọi người đều được tôn vinh và quan tâm. Đa dạng, bình đẳng và hòa nhập (DE&I) là một trong những trụ cột trong hoạt động ESG của chúng tôi. Chúng tôi tin chắc rằng khi nhân khẩu học nguồn nhân lực phát triển, những công ty xây dựng nơi làm việc hòa nhập sẽ thu hút và giữ chân những người giỏi nhất. Do đó, chúng tôi tập trung vào việc xây dựng một nền văn hóa nơi mọi người có thể thực sự thuộc về và làm tốt nhất công việc của mình bất kể họ là ai hay họ đến từ đâu.

Điều quan trọng là trọng tâm DE&I của chúng tôi cũng giúp chúng tôi phục vụ khách hàng tốt hơn. Khi chúng tôi tiếp tục phát triển và cơ sở khách hàng trở nên đa dạng hơn về giới tính, thế hệ, dân tộc, địa lý, v.v., cần có một nguồn nhân lực đa dạng để hiểu và phục vụ họ một cách hiệu quả.

Năm nay, chúng tôi đã đạt được tiến bộ đáng kể trong việc hệ thống hóa phương pháp DEI của mình. Nhóm DEI của chúng tôi với đại diện từ tất cả các quốc gia đang tiếp tục xây dựng chiến lược và chính sách. Chúng tôi đã xác định năm nhóm thiếu số để tập trung vào:

- Phụ nữ – đặc biệt trong vai trò lãnh đạo cấp cao
- Nhân tài địa phương – đặc biệt là trong vai trò lãnh đạo cấp cao
- Tài năng trẻ
- Nhân tài thuộc cộng đồng LGBTQ+
- Người khuyết tật

Chiến lược của chúng tôi nhằm mục đích tăng sự hiện diện của mỗi nhóm lên trên mức trung bình quốc gia tại các thị trường. Để làm được điều này, chúng tôi sẽ tập trung vào việc áp dụng các nguyên tắc DE&I trên bốn lĩnh vực cốt lõi trong quản lý con người:

- **Giáo dục** – Tạo cơ hội tìm hiểu về DE&I nhằm nâng cao ý thức cá nhân và tập thể.

- **Phát triển** – Xây dựng nguồn nhân tài đa dạng và đảm bảo bình đẳng trong tiếp cận cơ hội, thông tin và khả năng lãnh đạo.

- **Gắn kết** – thấu hiểu nhu cầu của nhân viên và giải quyết những vấn đề về tính bình đẳng, tận dụng dữ liệu và phân tích. Ví dụ, chúng tôi đang tích hợp các chủ đề DE&I vào các cuộc khảo sát về mức độ gắn kết của nhân viên. Chúng tôi tương tác với các bên liên quan về những chủ đề DE&I, bao gồm các đối tác, hiệp hội ngành và trong cộng đồng doanh nghiệp.

- **Cộng đồng** – Nuôi dưỡng văn hóa gắn bó, đề cao cộng đồng đích thực và tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên trong các lĩnh vực, ví dụ như quay trở lại làm việc sau khi nghỉ sinh, kiểm soát căng thẳng, giải quyết chênh lệch lương theo giới tính và cung cấp chế độ làm việc linh hoạt. Chúng tôi hợp tác và hỗ trợ các tổ chức bên ngoài thúc đẩy ý thức cộng đồng trong các nhóm mục tiêu của chúng tôi, bao gồm phụ nữ, LGBTQ+ và người khuyết tật..

Một loạt các sáng kiến ở cả cấp Tập đoàn và quốc gia đã giúp chúng tôi có những bước tiến hướng tới các mục tiêu của mình. Từ các hội nghị và hội thảo đến việc đào tạo về định kiến vô thức và huấn luyện nghệ thuật trò chuyện, nhân viên được tham gia vào các chủ đề DE&I xuyên suốt cả năm. Chúng tôi cũng đã làm việc với các hiệp hội và cộng đồng bên ngoài như D&I Shapers để thảo luận về các thông lệ tốt nhất trong lập kế hoạch nhân lực, đo lường DE&I, v.v

Hơn 200 nhân viên thuộc cộng đồng LGBTQ+ đã tham gia lễ Diễu hành Tự hào Quốc gia, được tổ chức tại Thành phố Quezon, Philippines





”



“Chúng tôi tin rằng sức mạnh của một nguồn nhân lực đa dạng là động lực cho sự thay đổi tích cực. Thúc đẩy một môi trường làm việc bình đẳng giúp chúng tôi thu hút và giữ chân các đồng nghiệp tài năng, đồng thời các

đội nhóm có tinh hòa nhập cao cũng góp phần quan trọng giúp chúng tôi phát triển sự nghiệp, cải thiện hiệu quả kinh doanh cũng như trao quyền cho các cộng đồng mà chúng tôi đang phục vụ. Các chiến lược của DE&I là yếu tố cốt lõi trong cách chúng tôi tiếp cận nhân viên từ nội bộ và cộng đồng bên ngoài.”

Lucie Edwards

Giám đốc Nhân sự
Tập đoàn Home Credit

HỘI NGHỊ DE&I TẬP ĐOÀN

Tháng 10 là Tháng Đa dạng tại Home Credit, với một loạt sự kiện diễn ra ở tất cả các quốc gia. Nổi bật trong tháng là Hội nghị đầu tiên của Tập đoàn chúng tôi về Đa dạng, Bình đẳng và Hòa nhập.

Hội nghị đã quy tụ hơn 200 nhân sự từ khắp Tập đoàn. Chúng tôi đã thảo luận về sự phù hợp giữa DEI với chiến lược ESG của chúng tôi và cách đẩy nhanh tiến độ thông qua các hoạt động gắn kết nhân viên và thiết kế không gian làm việc. Các hội thảo tập trung vào những sáng kiến dành cho cộng đồng LGBTQ+, phụ nữ trong lĩnh vực công nghệ và người khuyết tật, tại đó các đại diện quốc gia trình bày về những sáng kiến và kinh nghiệm nổi bật của mình.

★ DẪN ĐẦU THỊ TRƯỜNG VỀ DE&I

Home Credit là một trong những công ty dẫn đầu về DE&I tại **Việt Nam** và đang thí điểm phương pháp DE&I có hệ thống của chúng tôi trong Tập đoàn. Năm nay, chúng tôi đã đưa ra khung năng lực DE&I để đảm bảo tất cả các quy trình liên quan đến con người được liên kết một cách có hệ thống với chiến lược DE&I.

Các sáng kiến bao gồm khởi động một chương trình ươm tạo kỹ thuật số mới nhằm nuôi dưỡng những người trẻ, lập kế hoạch kế thừa để xây dựng nguồn nhân tài địa phương cho vị trí quản lý cấp cao cũng như chỉ đạo nhiều hoạt động tuyển dụng hơn đối với người khuyết tật.

Nhờ phương pháp có cấu trúc và toàn diện này, mức độ tham gia của nhân viên với các sáng kiến DE&I đã tăng lên, với hơn 2.000 bài đăng trên mạng xã hội của nhân viên đề cập đến các chủ đề DE&I, tăng từ mức dưới 500 vào năm 2021.

Việt Nam được ghi nhận vì những nỗ lực thực hiện DE&I trong Giải thưởng Doanh nghiệp Bắc Âu của NordCham Việt Nam 2022.

THU HẸP KHOẢNG CÁCH GIỚI VÀ ĐỒNG HÀNH CÙNG CỘNG ĐỒNG LGBTQ+

Các nỗ lực của DE&I ở **Philippines** tập trung vào phụ nữ và cộng đồng LGBTQ+ trong năm nay. Rất ít công ty ở Philippines có tỷ lệ nam và nữ ngang nhau ở các vị trí điều hành và chúng tôi tự hào có tỷ lệ 50/50 trong đội ngũ quản lý của mình. Lực lượng lao động của chúng tôi đã tăng 15% trong năm nay và duy trì được sự cân bằng với 49% nữ giới và 51% nam giới. Hơn 200 nhân viên thuộc cộng đồng LGBTQ+ và các đồng minh đã tham gia lễ Diễu hành Tự hào Quốc gia, được tổ chức tại Thành phố Quezon. Vào tháng 10, chúng tôi đã tài trợ cho lễ diễu hành Tự hào Thành phố Iloilo, với hơn 100 nhân viên tham dự và Ken Lerona, Trưởng phòng Quan hệ Công chúng của chúng tôi, đã được mời phát biểu. Một phần trong hoạt động tài trợ của chúng tôi là chương trình Iloilo Pride Expo, triển lãm sản phẩm từ các doanh nghiệp do thành viên cộng đồng LGBTQ+ sở hữu tại địa phương.

Vào tháng 6, chúng tôi đã hợp tác với hai sự kiện của Phòng Thương mại LGBT Philippines trong Tháng Tự hào – một diễn đàn nội bộ về nhạy cảm giới tại nơi làm việc và Diễu hành Tự hào Quốc gia.

Chúng tôi cũng hợp tác với Liên minh Doanh nghiệp Hỗ trợ phát triển Quyền năng Phụ nữ của Philippines để hỗ trợ cải cách chính sách và thúc đẩy sự đa dạng. Chúng tôi đã giành được Giải thưởng Công ty Đa dạng của Năm ghi nhận những nỗ lực trong việc thúc đẩy bình đẳng giới.

TUYỂN DỤNG VÀ ĐÀO TẠO DÀNH CHO NGƯỜI KHUYẾT TẬT

Home Credit **Indonesia** tập trung chủ yếu vào việc hỗ trợ người khuyết tật thông qua các chương trình đào tạo, tuyển dụng và xóa bỏ kỳ thị. Các văn phòng của chúng tôi có lối vào không bậc thang, và năm nay chúng tôi đã tổ chức các lớp học ngôn ngữ ký hiệu giảng dạy bởi nhân viên công ty và mở cửa cho tất cả mọi người.



“Một nơi làm việc đa dạng và hòa nhập có thể mang lại những quan điểm và ý tưởng mới, giúp cho việc giải quyết vấn đề và ra quyết định tốt hơn. Lực lượng lao động đa dạng cũng giúp chúng tôi hiểu rõ hơn và phục vụ tốt hơn các

khách hàng cũng như cộng đồng đa dạng của mình, điều này cũng có thể dẫn đến kết quả kinh doanh tốt hơn. Chúng tôi đầu tư mạnh mẽ vào các chương trình đào tạo và gắn kết nhân viên theo phương pháp DE&I cho tất cả các cấp của tổ chức, thực hiện đúng cam kết của mình trong việc đem lại trải nghiệm việc làm toàn diện và bình đẳng cho tất cả mọi người mà chúng tôi tương tác, cả nội bộ và bên ngoài. Đối với chúng tôi, DE&I không phải là điều nên làm mà là điều phải làm.”

Alexis Pham

Giám đốc Nhân sự
Home Credit Việt Nam

75+

quốc tịch khác nhau làm việc tại Home Credit, trở thành đội ngũ đa dạng về sắc tộc nhất trong lịch sử hoạt động của chúng tôi

52%

Ban điều hành của Home Credit Philippines là phụ nữ



“Khi gia nhập đội ngũ Home Credit, tôi bắt đầu độc lập về tài chính. Tôi cũng có thêm nhiều bạn bè, những kiến thức và kỹ năng mới hữu ích cho con đường sự nghiệp của mình.”

Clara Greta Aktalisa

Nhân viên được tuyển dụng thông qua chương trình tuyển dụng dành cho người khuyết tật Home Credit Indonesia





Học tập và Phát triển

Chúng tôi triển khai phương pháp toàn diện về đào tạo và phát triển. Quá trình đào tạo bắt đầu từ giai đoạn vừa gia nhập và tiến triển từ cấp độ nhân viên cho đến Ban điều hành. Từ việc giúp sinh viên mới tốt nghiệp bước vào sự nghiệp STEM đến xác định và nuôi dưỡng các nhà lãnh đạo tương lai, chúng tôi đảm bảo mỗi nhân viên đều được đào tạo để phát triển các kỹ năng hàng ngày của họ – đồng thời giúp họ đạt được thành tựu và thăng tiến.

Nhờ việc dỡ bỏ các hạn chế từ đại dịch trong gần hết năm 2022, chúng tôi đã có thể khôi phục lịch trình dày đặc bao gồm các chương trình đào tạo trực tiếp, đồng thời nâng cao các chương trình hỗ trợ kỹ thuật số đã phát triển trong vài năm qua. Việc này bao gồm mở rộng quy mô Chương trình Đào tạo Lãnh đạo Xuất sắc (LEAP) và chương trình Odyssey của chúng tôi, trong đó có các lộ trình phát triển cho lãnh đạo cấp cơ sở, cấp trung và cấp cao. Các chương trình Odyssey dành cho cấp cơ sở và cấp trung được tổ chức ở cấp quốc gia dành cho các nhà lãnh đạo tương lai ở từng giai đoạn khác nhau trong sự nghiệp của họ.

Năm nay, chúng tôi tái khởi động chương trình Odyssey cấp cao ở cấp Tập đoàn sau một thời gian tạm dừng do đại dịch, trong đó mỗi quốc gia đề cử tối đa ba người tham gia. Những người tham gia phân tích các trường hợp điển hình liên quan đến nhu cầu kinh doanh và trình bày trước ban giám khảo gồm các lãnh đạo cấp cao vào năm 2023. Nhóm tham dự đã gặp gỡ trực tiếp tại Jakarta cũng như trực tuyến trong năm. Để bổ sung cho sự phát triển kỹ năng nghề nghiệp hướng tới khả năng lãnh đạo này, chúng tôi đã kêu gọi phản hồi 360 độ cho tất cả các thành viên Ban điều hành trên khắp các thị trường. Hơn 1.200 nhân viên đã cung cấp

phản hồi, từ đó được đưa vào kế hoạch phát triển cho Ban điều hành, phù hợp với các phẩm chất lãnh đạo và chức năng công việc tại Home Credit.

Chúng tôi cũng tiếp tục chương trình cố vấn toàn cầu và cố vấn ngược, với 56 cặp cố vấn/người được cố vấn đã hoàn thành hành trình một năm đồng hành. Những người cố vấn đến từ cấp điều hành, và những người được cố vấn được đề cử bởi mỗi quốc gia.

Dịch vụ học tập trực tuyến của chúng tôi cũng được mở rộng trong năm nay. Chúng tôi hiện cung cấp 8.000 khóa học được chuẩn hóa thông qua một nền tảng cấp Tập đoàn, với nội dung bổ trợ phù hợp với yêu cầu phát triển của nhân viên từ các quốc gia. Ngoài ra, chúng tôi đã tổ chức kế hoạch toàn diện bao gồm các hội thảo và chương trình đào tạo cấp Tập đoàn liên quan đến phẩm chất lãnh đạo và chức năng công việc. Những diễn giả nội bộ và bên ngoài được mời để nói về các chủ đề như xu hướng công nghệ, hiểu biết kỹ thuật số và cảm hứng quản lý.

Nhân viên hoàn thành khóa đào tạo thường xuyên, bắt buộc về tuân thủ, sức khỏe và an toàn, quản trị dữ liệu và bảo mật thông tin của công ty. Năm 2022, 100% nhân viên đã hoàn thành các khóa đào tạo bắt buộc.





VĂN HÓA HOME CREDIT

Phương pháp đào tạo và phát triển của chúng tôi tập trung vào việc đưa các giá trị vào hoạt động kinh doanh cốt lõi bằng cách nuôi dưỡng tám phẩm chất lãnh đạo và chức năng công việc. Cách này tạo nên trách nhiệm rõ ràng và sự tiến bộ.

4 giá trị của chúng tôi

	Công bằng
	Tập trung vào kết quả
	Đổi mới
	Tinh thần làm chủ



“Sức mạnh của thương hiệu trong việc trở thành công cụ thu hút và giữ chân nhân tài đang ngày càng phát triển. ESG và cách tiếp cận của một tổ chức đối với phát triển bền vững hiện là điểm tạo nên sự khác biệt khi chúng tôi trò chuyện với đội ngũ nhân sự của

mình cũng như các ứng viên. Đó là lý do tại sao tôi tin rằng Home Credit đang tiếp cận một cách hợp lý với những vấn đề này và chúng tôi bắt đầu thấy được những tác động tích cực của ESG tới khả năng giữ chân nhân tài.”

Alpha Omega Aquino

Giám đốc Nhân sự
Home Credit Philippines

510k	giờ đào tạo hoàn thành trong năm 2022
56	cặp cố vấn-được cố vấn kỹ năng lãnh đạo
15	giờ đào tạo trực tuyến cho mỗi nhân viên (trung bình)

8 phẩm chất lãnh đạo và chức năng của chúng tôi



Tất cả vì khách hàng



Dám nghĩ lớn



Tinh thần làm chủ



Đam mê công nghệ



Vận hành tối ưu



Tư duy quản trị rủi ro



Lấy con người làm trọng tâm



Chính trực



HỘI NGHỊ LÃNH ĐẠO TẬP ĐOÀN

Vào tháng 12, chúng tôi đã tổ chức một hội nghị lãnh đạo kéo dài ba ngày ở Prague, quy tụ các lãnh đạo từ khắp Tập đoàn. Đại biểu tham dự có cơ hội thảo luận về sự phát triển tại quốc gia họ và các lĩnh vực liên chức năng như quản trị rủi ro và nhân sự, cùng với các cuộc thảo luận nhóm do nhiều diễn giả dẫn dắt. Các buổi học cũng được phát trực tuyến cho người tham dự bổ sung ở các quốc gia. Sự kiện thường niên này giúp các lãnh đạo kết nối và học hỏi từ đồng nghiệp trong toàn Tập đoàn.



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO KỸ THUẬT SỐ ĐẠT GIẢI THƯỞNG

Home Credit **Philippines** dẫn đầu thị trường về chương trình đào tạo kỹ thuật số sâu rộng dành cho nhân viên từ khối văn phòng đến khối tổng đài và tới cả nhân viên thị trường nhằm phát triển kỹ năng. Ví dụ, thông qua nền tảng học tập trực tuyến, nhân viên bán hàng có thể truy cập chương trình đào tạo giảm lược trên máy tính bảng khi họ có thời gian rảnh. Chúng tôi cũng đang điều chỉnh chương trình đào tạo dựa trên cách học của các nhóm khác nhau, chẳng hạn như dựa trên độ tuổi và thời gian tập trung. Tổng số lượng khóa tự học dành cho nhân viên đã tăng 35% trong năm nay.

Với những thành tích này, chúng tôi được công nhận bởi Giải thưởng Stevie hạng Vàng danh giá cho việc Ứng dụng Công nghệ tân tiến trong Quản lý Nhân sự.



CHÚ TRỌNG CÁC KỸ NĂNG LIÊN CHỨC NĂNG VÀ PHÁT TRIỂN NGHỀ NGHIỆP

Dám nghĩ lớn là một trong những phẩm chất lãnh đạo cốt lõi của chúng tôi. Do đó, chúng tôi khuyến khích nhân viên có cái nhìn bao quát về sự nghiệp của họ tại Home Credit. Để thúc đẩy điều này, Home Credit **Ấn Độ** đã triển khai Mission Vikas – một chương trình mới nhằm khuyến khích phát triển các kỹ năng liên chức năng và mở ra nhiều cơ hội thăng tiến sự nghiệp. Thông qua chương trình, nhân viên được đào tạo chuyên sâu về lĩnh vực mà họ quan tâm và quan sát đồng nghiệp trong bộ phận liên quan. 390 nhân viên đã tham gia chương trình trong năm 2022.

Cơ hội rèn luyện kỹ năng mới và thăng tiến nhanh là một yếu tố giúp chúng tôi thu hút và giữ chân nhân tài. Chúng tôi đã giới thiệu chương trình đào tạo nâng cao mới cho các bộ phận CNTT, kỹ thuật số, khoa học dữ liệu, quan hệ khách hàng (CRM) và sản phẩm, với khoảng 90 nhân viên tham gia.

Chúng tôi cũng khởi xướng Chương trình Đào tạo Lãnh đạo Xuất sắc (LEAP) ở Ấn Độ. Hơn 4.000 nhân viên đã tham gia các chương trình đào tạo tập trung vào những kỹ năng và phẩm chất cần thiết để thăng tiến trong sự nghiệp.



PHÁT TRIỂN TÀI NĂNG LÃNH ĐẠO TRẺ

2022 cũng là năm đầu tiên của LEAP tại Home Credit **Indonesia**. Chương trình tập trung vào đổi mới và cải tiến liên tục, với nhóm ban đầu gồm 77 người tham gia thực hiện các dự án dựa trên những thử thách phát sinh trong nhóm của họ. Mỗi người được kết hợp với một người cố vấn để hỗ trợ xây dựng giải pháp cho vấn đề.

Ngoài ra, chúng tôi đã triển khai Chương trình Ươm mầm Tài năng để đào tạo những người trẻ trở thành những nhà lãnh đạo doanh nghiệp trong tương lai, đồng thời điều hành ba nhóm Odyssey cấp cơ sở với tổng số 91 người tham gia.



ƯƠM MẦM TÀI NĂNG TRẺ VÀ CHIA SẺ TRI THỨC

Năm 2022, Home Credit **Việt Nam** đã cải tiến khung chương trình học tập và phát triển dựa trên các yêu cầu hoạch định nguồn nhân lực tương lai và để kết hợp khung năng lực DE&I mới của chúng tôi.

Đóng góp cho những nỗ lực này, chúng tôi đã bắt đầu một Chương trình ươm mầm tài năng mới tập trung vào các vị trí trong lĩnh vực công nghệ, dữ liệu và kỹ thuật số. Điều này không chỉ giúp xây dựng đội ngũ nhân sự nguồn tại Home Credit mà còn giúp thúc đẩy sự hứng thú đối với các ngành nghề STEM vốn ít được quan tâm tại Việt Nam. Chúng tôi đã tuyển dụng thành công nhóm 28 thực tập sinh đầu tiên từ các trường đại học trong nước và quốc tế, và đã giúp họ thành công trong vai trò mới của mình. Dựa trên thành công này, chúng tôi dự định mở rộng chương trình trong năm 2023 với nhóm thứ hai và gia tăng quan hệ đối tác với các trường đại học.

Các buổi chia sẻ kiến thức liên chức năng của chúng tôi cũng rất phổ biến trong năm nay. Các chương trình như HR Talks, Homie Talks (về chủ đề CNTT) và Kỹ năng cho Tương lai đã giúp mọi người học hỏi từ đồng nghiệp và được truyền cảm hứng về con đường sự nghiệp tương lai tại Home Credit. Chuỗi Khóa học Kinh doanh của chúng tôi cũng thu hút đông đảo người tham dự, cung cấp thông tin chuyên sâu về phương pháp kinh doanh, kế hoạch chuyển đổi, văn hóa và giá trị của Home Credit.



BEST COMPANIES TO WORK FOR IN ASIA



ĐÀO TẠO TỪ TRƯỚC TUYỂN DỤNG ĐẾN CẤP LÃNH ĐẠO

Ở **Kazakhstan**, chúng tôi không chỉ ra mắt Odyssey cấp cơ sở mà còn cung cấp chuỗi chương trình 'Tài học Khóa học dành cho Chuyên gia' với các chủ đề đa dạng. Ngoài ra, chúng tôi đã số hóa hoạt động đào tạo trước tuyển dụng. Phương pháp mới này mang lại cho ứng viên sự linh hoạt và giúp họ tiến bộ thông qua quy trình tuyển dụng.



PHÁT TRIỂN CÁC NHÀ LÃNH ĐẠO TẠI AIR BANK

Năm 2022, Air Bank tại **Cộng hòa Séc** đã thực hiện những cải tiến đáng kể trong phương pháp phát triển lãnh đạo của mình, tạo ra một chương trình mới cung cấp hai lộ trình phát triển dựa trên cấp độ lãnh đạo. Ngoài ra, chúng tôi đã đưa ra một mô hình kỹ năng mềm mới giúp cấp quản lý cải thiện công tác quản lý con người. Mô hình này đã được xác thực thông qua một cuộc khảo sát nhân viên, sau đó thử nghiệm trong Chương trình Phát triển Quản lý mới.



NÂNG CAO KỸ NĂNG KINH DOANH

Năm nay, Home Credit **Trung Quốc** đã triển khai một sáng kiến mới nhằm trau dồi tư duy lãnh đạo và rèn luyện tám phẩm chất của Home Credit cho đội ngũ quản lý hiện tại và tương lai. Đội ngũ quản lý có cơ hội gặp gỡ các lãnh đạo cấp cao bao gồm cả CEO, tìm hiểu về con đường sự nghiệp của họ và có được những bài học sâu sắc về quản lý. Mục đích của sáng kiến này là xây dựng mối quan hệ với các lãnh đạo và truyền cảm hứng cho việc phát triển cá nhân.

97%

cấp điều hành và 65% nhân viên đã tham gia đánh giá năng lực định kỳ và phát triển nghề nghiệp

100%

nhân viên được đào tạo định kỳ về tuân thủ, sức khỏe và an toàn, bảo mật thông tin



Gắn kết nhân viên

Home Credit có hơn 40.000 nhân viên đại diện cho hơn 75 quốc tịch, và chúng tôi rất coi trọng việc xây dựng một môi trường làm việc thỏa đáng và tạo động lực cho mọi người. Tinh thần hợp tác là chìa khóa để đạt được điều này, và chúng tôi đã thiết lập các quy trình để tương tác và tiếp nhận phản hồi của nhân viên.

Năm ngoái, chúng tôi đã phát triển đề án về giá trị nhà tuyển dụng Home Credit, trong đó nêu rõ điều gì khiến Home Credit trở thành một nơi làm việc tốt và là doanh nghiệp mang lại trải nghiệm ưu việt cho nhân viên. Sau khi được triển khai thành công ở Trung Quốc và Kazakhstan năm 2021, chúng tôi đã mở rộng đề án này sang tất cả các quốc gia trong năm nay. Mỗi quốc gia hiện có ít nhất một huấn luyện viên tổ chức các hội thảo về cách tuyên truyền, duy trì và áp dụng đề án.

Nền tảng của phương pháp gắn kết nhân viên của chúng tôi là khảo sát nhân viên hai lần một năm. Việc này giúp chúng tôi đánh giá mức độ hài lòng chung, xác định và giải quyết các thách thức cũng như tạo ra những thay đổi ý nghĩa. Năm nay, chúng tôi đã tiến hành hai cuộc khảo sát – vào tháng 2 và tháng 11 – sử dụng một nền tảng tương tác mới giúp cấp quản lý hiểu rõ về đội ngũ và nhân viên của họ theo thời gian thực. Chúng tôi cũng đưa ra các câu hỏi ESG mới để đánh giá nhận thức và sự tham gia của nhân viên vào các vấn đề liên quan. 81% nhân viên đã tham gia khảo sát năm nay. Sau mỗi cuộc khảo sát, các quốc gia sẽ chuẩn bị kế hoạch hành động và truyền đạt tới nhân viên nhằm tạo nên tính trách nhiệm và minh bạch trong sự phát triển liên tục của chúng tôi.

Các quy trình quản lý khiếu nại hiệu quả của chúng tôi giúp nhân viên dễ dàng báo cáo vấn đề, đồng thời giúp các cấp quản lý có thể giải quyết vấn đề nhanh chóng và công bằng hơn. Khiếu nại của nhân viên bao gồm những lo lắng, phàn nàn, vi phạm hoặc vấn đề liên quan đến công việc, quy trình hoặc cách làm việc mà nhân viên cho là không thể chấp nhận hoặc gây ra sự bất mãn. Hội đồng Khiếu nại Home Credit giám sát các quy trình theo Khuôn khổ Kênh Khiếu nại sẵn có, theo dõi cũng như giải quyết khiếu nại theo thời gian thực thông qua bảng điều khiển quản lý. Nhân viên có thể gửi khiếu nại qua nhiều kênh khác nhau. Sau

đó, một nhóm chuyên trách sẽ đánh giá khiếu nại, gửi phản hồi ban đầu và báo cáo lên cấp cao hơn nếu cần. Thời gian xử lý tiêu chuẩn tối đa là 18 ngày làm việc.

Hàng năm, chúng tôi cũng đo lường chỉ số hài lòng của nhân viên (eNPS) ở cấp Tập đoàn và cho từng công ty con. Năm 2022, Home Credit vẫn duy trì mức điểm eNPS trung bình của Tập đoàn ở mức 35,6 điểm cho tiêu chí nơi làm việc tốt.

36

điểm trung bình eNPS cho tiêu chí Home Credit là nơi làm việc tốt

89%

nhân viên cho biết họ tự hào khi làm việc tại Home Credit

86%

nhân viên cho rằng quan điểm của khách hàng luôn được tiếp nhận nghiêm túc trong các quyết định quan trọng

82%

nhân viên tin tưởng ban lãnh đạo Home Credit luôn đưa ra những quyết định sáng suốt nhất



TIÊU ĐIỂM ESG

Gắn kết nhân viên với các hoạt động ESG là trọng tâm chính của Home Credit **Trung Quốc** trong năm 2022. Tháng 11 là Tháng ESG tại Home Credit Trung Quốc, với một loạt các hoạt động theo chủ đề giúp tích hợp ESG vào đời sống hàng ngày.

Theo đó đã diễn ra một chương trình bao gồm nhiều hoạt động gắn kết nhân viên xuyên suốt năm, bao gồm các lễ kỷ niệm, các buổi xây dựng đội ngũ và hội thảo. Chúng tôi đã kết thúc năm với một lễ trao giải ghi nhận những nhân viên xuất sắc.

KẾT NỐI VỚI NGUỒN NHÂN LỰC MỞ RỘNG

Home Credit **Philippines** đã tăng trưởng 15% trong năm ngoái khi các điểm bán hàng (POS) mở cửa trở lại sau đại dịch. Với sự tăng trưởng số lượng nhân viên đáng kể, chúng tôi đặc biệt chú trọng đến sự gắn kết của nhân viên. Để giúp mọi người hiểu và cảm thấy là một phần của tổ chức lớn, chúng tôi đã tổ chức các buổi chia sẻ hàng tháng với sự tham gia của các cấp quản lý từ nhiều phòng ban khác nhau, cũng như các hội thảo dành cho những thông báo quan trọng. Chúng tôi cũng đã tổ chức những hoạt động quảng bá thương hiệu tuyển dụng Home Credit, qua đó bộ phận nhân sự đã đến thăm nhiều khu vực và tổ chức các buổi trao đổi thông tin.

ĐƯỢC CÔNG NHẬN LÀ MỘT TRONG NHỮNG NƠI LÀM VIỆC HÀNG ĐẦU CỦA QUỐC GIA

Tại **Việt Nam**, việc gắn kết nhân viên trong năm 2022 có mối liên hệ chặt chẽ với chiến lược và khung năng lực DE&I của chúng tôi. Ví dụ, vào Ngày Quốc tế Phụ nữ, chúng tôi tổ chức chương trình xây dựng hình mẫu cho hành vi liên quan đến năng lực. Nhờ một loạt các sáng kiến, chúng tôi đã thấy được sự cải thiện trong tất cả các tiêu chí eNPS và giảm tỷ lệ nghỉ việc của nhân viên.

Home Credit Việt Nam được công nhận rộng rãi là môi trường làm việc tốt, với ba lần đạt Giải thưởng Nhân sự Việt Nam 2022 (Vietnam HR Awards 2022), là công ty tài chính tiêu dùng duy nhất lọt Top 100 Nơi Làm Việc Tốt Nhất Việt Nam theo Anphabe.com.

GẮN KẾT QUA HOẠT ĐỘNG CỘNG ĐỒNG

Home Credit có tổ chức thiện nguyện riêng tại **Cộng hòa Séc** mang tên Malina. Tổ chức được thành lập và quản lý bởi các nhân viên của Home Credit, đã tổ chức nhiều sự kiện và dự án trong suốt năm. Năm 2022, chúng tôi đã tổ chức các phiên chợ Giáng sinh và mùa hè, nơi nhân viên bán đồ thủ công và bánh nướng để ủng hộ từ thiện, chẳng hạn như giúp đỡ người tị nạn Ukraine và người khuyết tật. Ngày hội Thể thao Home Credit cũng được tổ chức nhằm gây quỹ hỗ trợ cho đối tác ParaCENTRE Fenix, hỗ trợ bệnh nhân phục hồi sau chấn thương cột sống.





Phúc lợi & Sức khỏe

Chương trình phúc lợi có hệ thống của chúng tôi hỗ trợ nhân viên trong bốn lĩnh vực chính: thể dục và công thái học, thư giãn và thiền định, sức khỏe và dinh dưỡng, cũng như căng thẳng và kiệt sức.

Từ việc hỗ trợ kiểm tra sức khỏe đến tổ chức mát-xa tại văn phòng, chúng tôi đã tổ chức nhiều hoạt động trực tiếp và trực tuyến ở cấp Tập đoàn và quốc gia trong năm nay..

HỖ TRỢ SỨC KHỎE TINH THẦN CỦA NHÂN VIÊN

Ở **Philippines** chúng tôi đặc biệt chú trọng sức khỏe tinh thần, bao gồm hỗ trợ mọi người thích ứng với trạng thái 'bình thường mới' hậu Covid. Các hoạt động bao gồm hội thảo trực tuyến thường xuyên với các chuyên gia về sức khỏe nghề nghiệp, các buổi hội đáp với bác sĩ, đường dây nóng về sức khỏe tinh thần và các diễn đàn để nhân viên hỗ trợ lẫn nhau. Chúng tôi cũng sắp xếp cách làm việc linh hoạt, với các tùy chọn kết hợp giữa làm việc từ xa và tại chỗ để hỗ trợ nhân viên theo điều kiện sống của gia đình họ.

Chúng tôi đã lọt vào vòng chung kết giải thưởng Doanh nghiệp Chăm lo Sức khỏe Lao động của Năm tại Giải thưởng Thương hiệu Nhà tuyển dụng 2022 vì những nỗ lực trong lĩnh vực này.

SỨC KHỎE THỂ CHẤT, TINH THẦN, CẢM XÚC VÀ TRÍ TUỆ

Hướng tiếp cận của Home Credit **Việt Nam** là tập trung vào sức khỏe thể chất, tinh thần, cảm xúc và trí

tuệ. Về khía cạnh thể chất, chúng tôi đã tham gia một cuộc thi marathon tiếp sức nhằm khuyến khích mọi người tích cực vận động và đóng góp vào tổng số km của công ty. Nhân viên có thể đi bộ, chạy chậm hoặc nhanh bao xa tùy mức độ họ cảm thấy thoải mái. Chúng tôi đứng thứ ba chung cuộc về tổng chiều dài quãng đường mà nhân viên đã đi. Chúng tôi cũng liên kết chiến lược DEI với sức khỏe về tinh thần, với các hoạt động thể hiện sự tôn trọng lẫn nhau và giúp nhau cùng sống cuộc sống mà mình mong muốn. Chúng tôi chăm sóc sức khỏe cảm xúc và trí tuệ thông qua các chương trình đào tạo và hội thảo xuyên suốt năm về quản lý căng thẳng và tăng cường trí tuệ cảm xúc.

KHUYẾN KHÍCH HIẾN MÁU

Tại **Cộng hòa Séc**, nhân viên Home Credit thường xuyên tham gia hiến máu tại bệnh viện địa phương, và chúng tôi có chương trình kết bạn giúp những người hiến máu lần đầu được kết nối với những người có kinh nghiệm hơn để họ cảm thấy thoải mái và biết những gì sẽ xảy ra. Vào tháng 9, chúng tôi đã tổ chức một chiến dịch hiến máu, trong đó các nhân viên đã hiến tổng cộng 10 lít máu.

Air Bank đã tiến hành một số hoạt động dành cho nhân viên trong năm nay, bao gồm các bài giảng và hội thảo về sức khỏe và ngăn ngừa tình trạng kiệt sức.

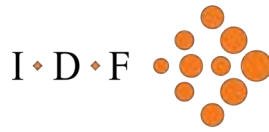




Cộng đồng

- Hòa nhập xã hội
- Hỗ trợ cộng đồng và tình nguyện
- Thúc đẩy giao lưu văn hóa





Đóng góp cho cộng đồng là một phần quan trọng trong hoạt động doanh nghiệp và văn hóa của chúng tôi. Chúng tôi tập trung vào các dự án ý nghĩa có tác động lâu dài – bằng cách thúc đẩy hòa nhập xã hội, nâng cao khả năng thích ứng và giúp đỡ những hoàn cảnh khó khăn tiếp cận các cơ hội mới.

Các sáng kiến này không chỉ giới hạn ở cấp công ty – chúng tôi thu hút nhân viên tham gia nhiều nhất có thể những chương trình thiện nguyện cùng các tổ chức và trường học địa phương. Chúng tôi cũng hợp tác với nhiều tổ chức quốc tế, khu vực và địa phương để tối đa hóa tác động tập thể và tự hào có được sự công nhận rộng rãi cho những đóng góp của mình.

Hãy tiếp tục đọc để biết thêm về các hoạt động của chúng tôi trong việc thúc đẩy hòa nhập xã hội, hỗ trợ các cộng đồng khó khăn và thúc đẩy trao đổi văn hóa.

896.000

USD dành cho các hoạt động từ thiện

60+

hoạt động từ thiện trên toàn cầu

**1.115**

người khuyết tật nhận học bổng cho các khóa đào tạo phát triển web tại Indonesia

115

phụ nữ ở Việt Nam được hỗ trợ mở rộng kinh doanh quy mô siêu nhỏ

15

sinh viên nhận học bổng học tập tại Đại học Khoa học và Công nghệ Nam Philippines

7.000

người tị nạn Ukraine được hỗ trợ các dịch vụ ngân hàng thiết yếu

**ẤN ĐỘ**

Giải thưởng Sabre Nam Á 2022 – Giải thưởng Sabre Kim cương cho thành tích xuất sắc về nghiên cứu và hoạch định với nghiên cứu Ấn Độ phản kháng – Từ trì hoãn đến yêu cầu hợp tác với First Partners, góp phần vào khả năng phục hồi kinh tế của người tiêu dùng sau đại dịch

**PHILIPPINES**

Giải thưởng Nguyên tắc Trao quyền cho Phụ nữ (WEP) của Philippines năm 2022 – Á quân trong hạng mục Minh bạch & Báo cáo

**VIỆT NAM**

Giải thưởng Doanh nghiệp tiên phong phát triển bền vững và trách nhiệm xã hội toàn cầu (Global CSR & ESG Leadership Award) – hạng Bạch Kim

Top 100 Doanh nghiệp bền vững Việt Nam do Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) trao tặng

Công ty tài chính tiêu dùng đầu tiên trở thành thành viên của Hội đồng Doanh nghiệp vì sự Phát triển Bền vững Việt Nam



Hòa nhập xã hội

Nhiều thị trường chúng tôi hoạt động còn tồn tại sự thiếu bình đẳng, đặc biệt đối với phụ nữ, người khuyết tật và những người ở khu vực nông thôn. Khả năng tiếp cận giáo dục, việc làm và đào tạo là chìa khóa để thúc đẩy một xã hội bình đẳng hơn theo thời gian – và Home Credit có truyền thống đáng tự hào trong việc hỗ trợ điều này. Những nỗ lực của chúng tôi tập trung vào việc tạo ra giá trị lâu dài, giúp mọi người phát triển các kỹ năng mới và cải thiện chất lượng cuộc sống trong một thế giới phát triển không ngừng.

Cam kết hỗ trợ cộng đồng và khuyến khích hòa nhập là một phần văn hóa của Home Credit. Chúng tôi không chỉ tham gia với tư cách công ty và thông qua quan hệ đối tác với các tổ chức phi chính phủ và cơ quan nhà nước, mà chúng tôi còn khuyến khích nhân viên tích cực tham gia với tư cách tình nguyện viên và thông qua gây quỹ từ thiện. Trong năm 2022, chúng tôi tiếp tục nỗ lực trong việc hỗ trợ phụ nữ và các nhóm thiểu số.

THÚC ĐẨY HÒA NHẬP CHO NGƯỜI KHUYẾT TẬT

Theo Cơ quan Thống kê Trung ương (BPS), có 22,5 triệu người khuyết tật ở **Indonesia**, chiếm 5% tổng dân số. Hầu hết họ đều là những người trong độ tuổi lao động. Home Credit Indonesia có bề dày thành tích trong việc hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận các cơ hội việc làm tốt hơn.

Dự án tiêu biểu của chúng tôi là chương trình Dicoding (lập trình cho người khuyết tật), đã khởi động từ năm 2021 và mở rộng đáng kể trong năm nay. Vào năm 2022, chúng tôi đã cung cấp thêm 1.115 suất học bổng cho phụ nữ và người khuyết tật tham gia đào tạo phát triển web với các khóa học kỹ năng từ cơ bản đến chuyên môn.

Chúng tôi cũng tổ chức các lớp học ngôn ngữ ký hiệu dành cho nhân viên và cộng đồng.

THÚC ĐẨY NGÀNH NGHỀ STEM

Home Credit **Philippines** hợp tác với nhiều đối tác để mở rộng cơ hội tiếp cận các ngành nghề STEM.

Năm nay, chúng tôi đã tài trợ học bổng cho 15 sinh viên tại Đại học Khoa học và Công nghệ Nam Philippines. Đây là loại học bổng làm việc mà các sinh viên được thực tập tại Home Credit và sẽ gia nhập công ty chúng tôi sau khi hoàn thành xuất sắc chương trình.

Chúng tôi đã hợp tác với tổ chức phi chính phủ Vi





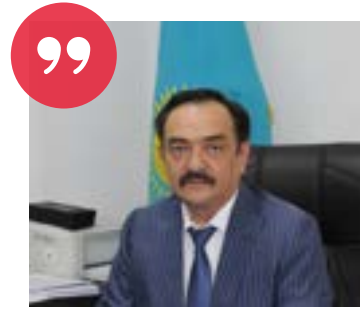
phụ nữ (For the Women) để hỗ trợ các nghiên cứu sinh khoa học dữ liệu và các dự án công nghệ cao, mở ra cơ hội cho phụ nữ. Chúng tôi cũng đã làm việc với Atriev, một tổ chức cung cấp công nghệ hỗ trợ để giúp người khuyết tật tiếp cận các cơ hội việc làm, và chào đón nhân viên đầu tiên của chúng tôi thông qua chương trình này.

Ngoài ra, nhân viên còn tình nguyện tham gia thúc đẩy nghề nghiệp trong lĩnh vực tài chính và công nghệ, bao gồm tư vấn cho phụ nữ đang nghiên cứu về CNTT và khoa học dữ liệu, tham gia vào các ngày hội việc làm tại trường đại học và xây dựng tài liệu giảng dạy cho sinh viên đại học.

ĐỒNG HÀNH CÙNG PHỤ NỮ LÀM CHỦ CUỘC SỐNG

Home Credit **Việt Nam** được cả nước biết đến với những nỗ lực ủng hộ phụ nữ kinh doanh, đặc biệt là phụ nữ ở khu vực nông thôn và có hoàn cảnh khó khăn. Những nỗ lực tiên phong trong nhiều năm của chúng tôi trong lĩnh vực này luôn phù hợp với Tầm nhìn của chính phủ đến năm 2030 và Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia 2025.

Từ năm 2014, chúng tôi đã hỗ trợ phụ nữ khó khăn và phụ nữ miền núi không có việc làm không ổn định. Chúng tôi cung cấp các khoản vay không lãi suất, đào tạo kỹ năng kinh doanh và kỹ thuật số để họ có thể bắt đầu kinh doanh nhỏ, ví dụ như chăn nuôi gia súc, may mặc hoặc mở cửa hàng tạp hóa. Vào năm 2022, chúng tôi đã triển khai một chương trình hợp tác mới với Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh Yên Bái và Tổ chức Hagar Quốc tế tại Việt Nam dành cho những phụ nữ từng là nạn nhân của nạn buôn người, giúp họ khởi nghiệp kinh doanh quy mô siêu nhỏ. Thông qua dự án, chúng tôi đã cung cấp các khoản vay không lãi suất và các buổi đào tạo về tài chính cho 55 phụ nữ là người dân tộc thiểu số để giúp họ mở rộng sản xuất nông nghiệp và chăn nuôi. Họ cũng được đào tạo cơ bản về kinh doanh, học cách viết kế hoạch kinh doanh, quản lý ngân sách, ước tính doanh thu và tính toán chi phí kinh doanh. Dự án trên thành công của năm đầu tiên, chúng tôi dự định mở rộng dự án vào năm 2023 và luân chuyển nguồn vốn cho một nhóm phụ nữ cần giúp đỡ khác. Chúng tôi cũng hỗ trợ tài chính cho 60 phụ nữ làm việc trong các hợp tác xã kinh doanh siêu nhỏ ở Đồng bằng sông Cửu Long, giúp họ mở rộng sản xuất thủ công mỹ nghệ sử dụng nguyên liệu sản xuất bền vững ở địa phương.



“Quần áo của nhân viên cứu thương phải đáp ứng một số yêu cầu, đây không phải là áo khoác giữ ấm thông thường. Vì vậy, đồng phục phải có khả năng chống mài mòn: nó phải chịu được nhiều lần giặt, cũng như xử lý hóa chất và nhiệt. Nó phải chống thấm nước cả trong tuyết và mưa. Cân nhắc yếu tố công việc của các bác sĩ thì đồng phục cũng nên chống thấm máu và nước. Đồng phục phải đủ thoải mái để nhân viên có thể dễ dàng mặc và di chuyển tự do. Một yếu tố quan trọng nữa là tính thẩm mỹ. Các bác sĩ nên trông tươi tắn và đồng thời khác biệt với các nhân viên làm dịch vụ đặc biệt khác. Chúng tôi cảm ơn Ngân hàng Home Credit đã hỗ trợ. Quần áo được tặng hoàn toàn tuân thủ tất cả các thông số này và tôi hy vọng rằng các bác sĩ của chúng tôi sẽ cảm thấy thoải mái khi mặc đồng phục.”

Yerbol Sarsenbayev

Bác sĩ trưởng Dịch vụ Hỗ trợ Y tế Almaty Kazakhstan

XÂY DỰNG LỚP HỌC KỸ THUẬT SỐ

Để xây dựng mối quan hệ chặt chẽ hơn với cộng đồng địa phương, Giám đốc điều hành Home Credit **Trung Quốc**, các lãnh đạo cấp cao và nhân viên đã tổ chức hoạt động tình nguyện tại một trường tiểu học ở khu Thiên Tân, nơi có một nhóm lớn con em của những người lao động nhập cư. Chúng tôi cũng tặng máy vi tính và máy tính bảng đã được tân trang lại từ các văn phòng của mình để trang bị cho một lớp học kỹ thuật số mới, hỗ trợ việc giảng dạy các kỹ năng mới và thúc đẩy nền kinh tế tuần hoàn.

QUYÊN GÓP ĐỒNG PHỤC CHO CÁC DỊCH VỤ Y TẾ KHẨN CẤP

Trong thời kỳ bất ổn dân sự càn quét **Kazakhstan**, các dịch vụ khẩn cấp đã phải chịu áp lực cực lớn. Là một phần của loạt hoạt động trong giai đoạn này, chúng tôi đã tặng 3.000 bộ đồng phục mùa đông và 2.000 bộ đồng phục mùa hè để thay thế những bộ đã bị phá hủy hoặc hư hỏng.



Hỗ trợ cộng đồng và tình nguyện

Dù là giúp đỡ các cộng đồng trong thời kỳ khó khăn, trao quyền cho phụ nữ và các nhóm thiểu số hay hỗ trợ mọi người phát triển kỹ năng cần thiết cho sự nghiệp mới, chúng tôi luôn tích cực chia sẻ nguồn lực, thời gian và kiến thức chuyên môn của mình.

Home Credit tích cực tham gia vào các hoạt động cộng đồng với tư cách công ty và thông qua các hoạt động tình nguyện của nhân viên trong quá trình nuôi dưỡng văn hóa tương trợ và đoàn kết. Năm nay, nhân viên của chúng tôi đã tham gia gây quỹ, chia sẻ kiến thức chuyên môn về tài chính và công nghệ với những người trẻ tuổi và người đang khởi nghiệp, đồng thời hỗ trợ những người có hoàn cảnh khó khăn.



GIẢNG DẠY KỸ NĂNG TÀI CHÍNH CHO SINH VIÊN

Năm ngoái ở **Ấn Độ**, chúng tôi đã khởi động Chương trình Nhân viên Tình nguyện Saksham. Năm nay, chúng tôi mở rộng nhiều hoạt động để nhân viên Home Credit dạy các kỹ năng tài chính cho sinh viên đại học. Vào năm 2022, khoảng 1.000 sinh viên đã hưởng lợi nhờ sự tận tình của nhân viên chúng tôi.



HỖ TRỢ CỘNG ĐỒNG YẾU THẾ

Home Credit **Philippines** tổ chức các hoạt động tình nguyện cho nhân viên trong suốt năm. Ví dụ, chúng tôi đã đến thăm Trại trẻ mồ côi Tahanan ng Pagmamahal (Ngôi nhà Yêu thương) ở ngoại ô Manila, dành cả ngày để chơi với trẻ em và tặng nhiều món quà nhỏ. Chúng tôi cũng đã tổ chức chuyến thăm nhà dành cho người khuyết tật được điều hành bởi Bahay Biyaya, một tổ chức phi chính phủ nhỏ ở Manila. Sau cơn bão Agaton vào tháng 5/2022, chúng tôi không chỉ quyên góp cho các hoạt động cứu trợ mà nhân viên Home Credit còn tình nguyện phân phát nhu yếu phẩm cho người dân sơ tán. Trong dịp Giáng sinh, chúng tôi hợp tác với tổ chức World Vision Philippines để phân phát thực phẩm cho 80 gia đình.



GIÚP ĐỠ NGƯỜI TỊ NẠN UKRAINE

Chúng tôi tiếp tục hỗ trợ những người bị ảnh hưởng bởi chiến tranh ở Ukraine. Cùng với công ty mẹ, Tập đoàn PPF, chúng tôi trở thành một trong những công ty hỗ trợ người tị nạn lớn nhất của **Cộng hòa Séc**. Air Bank tiếp tục cung cấp cho người tị nạn các dịch vụ ngân hàng dễ tiếp cận hơn như đơn giản hóa quy trình mở tài khoản vãng lai, cung cấp hợp đồng và tài liệu quan trọng bằng tiếng Ukraine và mở các chi nhánh di động tạm thời tại ba trung tâm tị nạn. Tính đến cuối năm 2022, chúng tôi đã cung cấp các dịch vụ ngân hàng thiết yếu cho gần 7.000 người Ukraine thông qua chương trình.

80

kiện thực phẩm được tài trợ thông qua chiến dịch Giáng sinh của World Vision Philippines

500+

trẻ em nhận quà từ chuyến xe Home Love của Home Credit Việt Nam



“Home Love, dự án CSR tiêu biểu của chúng tôi, là một hành trình chia sẻ yêu thương bất tận. Chúng tôi mời cả khách hàng và nhân viên cùng chung tay thông qua hoạt động đóng góp từ thiện hoặc dành thời gian làm tình nguyện viên. Hành trình Home Love sẽ tiếp tục đến với nhiều nơi trên đất nước chúng tôi để giúp đỡ cộng đồng, đóng góp cho sự phát triển bền vững.”

Vũ Trà My

Phó phòng Phát triển Bền vững
Home Credit Việt Nam



★ LAN TỎA NIỀM VUI CÙNG CHUYẾN XE HOME LOVE

Ở Đông Nam Á, Tết Trung thu là một trong những dịp lễ quan trọng nhất – là thời điểm để đoàn tụ gia đình và bày tỏ lòng biết ơn một vụ mùa bội thu. Tại **Việt Nam**, việc tổ chức các chuyến tình nguyện đến những vùng sâu, vùng xa đã trở thành truyền thống của chúng tôi, nơi chúng tôi tham gia cùng các cộng đồng khó khăn trong những dịp lễ hội, mang đến nguồn động viên và những món quà ý nghĩa. Năm nay, chúng tôi đã có một chuyến thăm bất ngờ với Chuyến xe Home Love, chiếc Volkswagen T1 được tân trang, đã đi khắp Việt Nam để lan tỏa niềm vui và hạnh phúc.

Trong suốt năm 2022, Chuyến xe Home Love đã trao quà cho hơn 500 em có hoàn cảnh khó khăn trên 5 tỉnh thành. Những em nhỏ này là con của các bệnh nhân tại Trung tâm điều trị phong Bến Sắn, người nhập cư ở Thành phố Hồ Chí Minh và các gia đình ở A Lưới – Thừa Thiên Huế, một huyện nghèo ở vùng biên giới miền núi của Việt Nam, nơi có tỷ lệ người khuyết tật cao do nhiễm chất độc dioxin do chiến tranh. Chúng tôi kết thúc bằng một chuyến đi đón Tết Nguyên đán với cộng đồng miền núi xa xôi ở Mù Cang Chải, Yên Bái. Hơn 150 nhân viên Home Credit đã tham gia Chuyến xe Home Love trong năm 2022.



“Hagar International, tổ chức phi chính phủ chuyên hỗ trợ phụ nữ và trẻ em bị ngược đãi nặng nề do nạn buôn người và nô lệ hiện đại, rất vui mừng khi được đồng hành cùng Home Credit trong dự án hợp tác với Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh Yên Bái nhằm cung cấp các khoản vay nhỏ và đào tạo kiến thức tài chính cho 55 phụ nữ khó khăn ở thị xã Nghĩa Lộ, tỉnh Yên Bái, miền Bắc Việt Nam vào năm 2022.

Trao quyền kinh tế và nâng cao hiểu biết về tài chính là những yếu tố quan trọng của dự án này nhằm mang lại cho những phụ nữ dễ bị tổn thương cơ hội sống độc lập, tăng cường khả năng phục hồi tài chính và tự đưa ra quyết định cho sự phát triển của chính họ. Do đó, dự án đã đóng góp vào Mục tiêu thứ 5 trong các Mục tiêu Phát triển Bền vững Liên Hợp Quốc - Bình đẳng giới, góp phần tăng cường thực hiện các quyền của phụ nữ và ưu tiên cải thiện tài chính hộ gia đình vì sức khỏe và giáo dục cho con cái họ.

Dự án này nhằm mục đích xây dựng những hộ gia đình độc lập tài chính và cộng đồng vững mạnh.”

Hagar International





Thúc đẩy giao lưu văn hóa

Hoạt động của chúng tôi trải rộng trên tám quốc gia và chúng tôi trân trọng sự đa dạng này bằng cách thúc đẩy trao đổi văn hóa. Một trong những dự án hàng đầu của chúng tôi trong năm 2022 là tài trợ máy hát tự động ở Việt Nam và Kazakhstan. Các máy hát tự động đóng vai trò là 'những bức tượng biết nói', khuyến khích người đi đường chọn một bài thơ hoặc bài hát truyền thống để phát, tạo nên không gian công cộng sinh động.

Máy hát tự động là đứa con tinh thần của nghệ sỹ Ondrej Kobza. Để tăng cường trao đổi văn hóa, chúng tôi đã mời nghệ sỹ đến Astana, Kazakhstan, để phát biểu tại Đại học Nghệ thuật Quốc gia. Chúng tôi đã tổ chức dự án này để quảng bá về Cộng hòa Séc, nơi

Home Credit được thành lập, trong nhiệm kỳ chủ tịch Hội đồng Liên minh Châu u. Rudolf Hykl, Đại sứ Cộng hòa Séc tại Kazakhstan, và Hynek Kmoníček, Đại sứ Cộng hòa Séc tại Việt Nam, đã tham dự lễ ra mắt này.





Bảo vệ hành tinh xanh

- Thúc đẩy tiêu dùng bền vững
- Hoạt động tình nguyện
- Hoạt động vận hành xanh
- Chuyển đổi số





Thúc đẩy tiêu dùng bền vững

Đa số thị trường của chúng tôi nằm ở phía nam bán cầu, nơi chịu ảnh hưởng nặng nề của biến đổi khí hậu. Để giảm thiểu những tác động này, mọi hành động đều có giá trị và mọi cá nhân đều có trách nhiệm. Một phần vai trò của chúng tôi liên quan đến việc giúp khách hàng dễ dàng đưa ra các lựa chọn bền vững hơn.

Một cách giúp chúng tôi làm điều này là ra mắt các sản phẩm và dịch vụ thân thiện với môi trường với giá cả phải chăng. Ví dụ ở Đông Nam Á, phương tiện giao thông bằng điện đóng một vai trò lớn trong quá trình chuyển đổi xanh. Tại Việt Nam, chúng tôi xây dựng quan hệ hợp tác với nhà sản xuất xe máy điện hàng đầu, củng cố quan hệ với các đối tác là nhà bán lẻ phương tiện giao thông bằng điện khác để giúp sản phẩm dễ tiếp cận hơn. Tại Philippines, chúng tôi cung cấp gói tài chính cho các đối tác bán lẻ bán những sản phẩm như quang điện.

Chúng tôi cũng tiếp tục nỗ lực thúc đẩy nền kinh tế tuần hoàn và khuyến khích tái chế. Cụ thể là hợp tác cung cấp các chương trình mua lại thiết bị di động, giúp mọi người dễ dàng trả điện thoại cũ để tân trang và bán lại. Ở nhiều thị trường, dịch vụ tài chính của Home Credit cũng được áp dụng cho các sản phẩm

đã qua sử dụng và phục vụ kinh tế tuần hoàn. Chúng tôi cũng kết hợp những nguyên tắc này vào việc phổ cập kiến thức tài chính cho khách hàng bằng cách tích hợp những nội dung thúc đẩy tính tuần hoàn trong hoạt động mua hàng. Bên cạnh đó, chúng tôi cũng khuyến khích nhân viên tham gia vào những

106k

hợp đồng cho vay dành cho sản phẩm kinh tế tuần hoàn

0,99%

lãi suất ưu đãi trong chương trình khuyến mại dành cho khách hàng mua xe máy điện tại Việt Nam





LỄ HỘI XE ĐẠP ILOILO

Home Credit **Philippines** là nhà tài trợ chính cho Lễ hội xe đạp Iloilo, một sáng kiến của chính phủ nhằm khuyến khích phương tiện giao thông xanh. Chúng tôi không chỉ tài trợ cho một loạt sự kiện mà còn tổ chức một gian hàng quy tụ tất cả các đối tác bán lẻ sản phẩm liên quan đến xe đạp của chúng tôi. Hoạt động này đã quảng bá cho một trong những hình thức di chuyển thân thiện với môi trường nhất và giúp việc mua một chiếc xe đạp trở nên dễ dàng hơn bằng cách cung cấp gói tài chính hợp lý.



HỢP TÁC KINH DOANH HÀNG HÓA THÂN THIỆN VỚI MÔI TRƯỜNG

Home Credit **Việt Nam** tiếp tục xây dựng quan hệ đối tác với các nhà bán lẻ cung cấp các sản phẩm và dịch vụ xanh. Ngoài đối tác tiêu biểu VinFast, nhà sản xuất xe điện lớn tại Việt Nam, chúng tôi cũng bắt đầu hợp tác với các nhà bán lẻ xe đạp, xe đạp điện, xe máy điện khác để giúp các phương tiện này có giá phải chăng hơn. Chúng tôi cũng xây dựng quan hệ đối tác mới cho hàng điện tử thân thiện với môi trường, bao gồm hợp tác với các nhà bán lẻ địa phương để cung cấp gói tài chính cho điện thoại di động đã qua sử dụng.



TÁI CHẾ QUẦN ÁO

Thông qua sáng kiến Re.HOME, Home Credit **Việt Nam** đã hợp tác với Piktina, ứng dụng mua bán thời trang đã qua sử dụng trong nước. Chúng tôi đã lập điểm thu gom tại các văn phòng để đồng nghiệp quyên góp quần áo không dùng đến, sau đó Piktina thu thập, phân loại và đăng những mặt hàng có thể bán được trên ứng dụng của họ. Tất cả lợi nhuận được đóng góp cho chương trình thiện nguyện Home Love để hỗ trợ cộng đồng trên khắp Việt Nam. Quần áo không bán được cũng được trao tặng cho các tổ chức từ thiện.



GẮN TÁI CHẾ TRONG LÀM MỚI THƯƠNG HIỆU

Chúng tôi đã tổ chức một hoạt động tái chế lớn góp phần vào quá trình làm mới thương hiệu Home Credit **Việt Nam**. Hơn 1.500 vật dụng, quà tặng và văn phòng phẩm với nhãn hiệu cũ đã được thu thập và tái chế hoặc quyên góp. Ngoài ra, chúng tôi tiếp tục chương trình xử lý thiết bị điện tử không sử dụng của mình bằng cách tặng các thiết bị còn tốt cho những hoàn cảnh khó khăn và tái chế một cách có trách nhiệm những vật dụng không còn giá trị.



CUỘC ĐỜI MỚI CHO THIẾT BỊ CNTT CŨ

Home Credit **Trung Quốc** đã tặng máy vi tính và máy tính bảng đã được tân trang từ các văn phòng của chúng tôi cho một trường tiểu học gần văn phòng ở Thiên Tân, giúp trang bị một lớp học kỹ thuật số mới. Trong năm, chúng tôi cũng tổ chức những ngày hội trao đổi đồ cũ để thúc đẩy kinh tế tuần hoàn từ nội bộ.





Hoạt động tình nguyện

Chúng tôi cũng thúc đẩy lối sống bền vững bằng cách khuyến khích mọi người ‘suy nghĩ xanh’ và tích cực trong các sáng kiến bảo vệ môi trường. Chúng tôi đồng hành với các tổ chức phi chính phủ, các đối tác nhà nước cũng như doanh nghiệp khác trong các sáng kiến chống biến đổi khí hậu từ những việc nhỏ nhất.

Từ trồng cây và góp phần bảo vệ đại dương đến thúc đẩy tái chế, nhân viên Home Credit đang giúp giải quyết các vấn đề môi trường mà cộng đồng đối mặt.

BẢO VỆ NGUỒN NƯỚC

Năm nay tại **Philippines**, chúng tôi đã hỗ trợ chương trình bảo vệ nguồn nước Vesna Panglao với sáng kiến xử lý nước thải thân thiện với môi trường, giúp bảo vệ các rạn san hô và môi trường sống dưới biển đang bị đe dọa bởi nước thải chưa qua xử lý xả ra đại dương. Vesna Panglao cũng đã tạo ra một rạn san hô nhân tạo.

Một dự án bảo vệ nguồn nước khác liên quan đến Đập Ipo gần Manila. Đập Ipo cung cấp nguồn nước cho 98% hộ gia đình ở khu vực thủ đô, trong khi độ che phủ rừng tại đây đã giảm xuống chỉ còn 40% trong những năm gần đây do nạn phá rừng và khai thác gỗ trái phép. Cây cối đóng một vai trò thiết yếu trong hệ sinh thái của khu vực đập. Rễ cây giúp tăng tính ổn định của đất và chống xói mòn khi mưa lớn, cũng như hấp thụ và giữ nước, giúp giảm thiểu lũ lụt. Sinh cảnh cũng đóng vai trò như một hệ thống làm sạch nước tự nhiên và môi trường sống của động vật hoang dã. Là một phần trong sáng kiến của Bộ Môi trường và Tài nguyên Thiên nhiên và Hiệp hội Môi trường Balagbag,

nhân viên của chúng tôi đã trồng hơn 50 cây xanh ở đầu nguồn. Ngoài ra, chúng tôi cũng tặng thiết bị chuyên dụng giúp lực lượng kiểm lâm bảo vệ khu vực.

ĐẠP XE ĐỂ TÁI CHẾ

Tại **Indonesia**, tỷ lệ tái chế quốc gia vẫn ở mức dưới 10%, hầu hết chất thải vẫn được chôn lấp. Để nâng cao nhận thức về tái chế và thu hút nhân viên cũng như cộng đồng tham gia, chúng tôi đã triển khai hoạt động Đạp xe để Tái chế quy mô lớn ở Tây Java và Đảo Sulawesi. Hợp tác với MallSampah, một công ty quản lý rác thải, chúng tôi khuyến khích mọi người đạp xe vòng quanh các khu vực để nhặt rác rồi mang đến những kho tái chế gần đó. 20 tấn rác thải đã được thu gom tại hai thành phố lớn.

20 tấn

rác thải được thu gom trong hoạt động Đạp xe để Tái chế của Home Credit Indonesia





Hoạt động vận hành xanh

Là một doanh nghiệp trách nhiệm, chúng tôi luôn cố gắng giảm dấu chân carbon của mình ở bất kỳ nơi nào có thể. Chúng tôi nhận thấy tác động tích lũy từ những nỗ lực của chúng tôi.

Trong năm 2022, chúng tôi tiếp tục theo dõi dấu chân carbon của mình trên cả ba phạm vi* bằng cách so sánh với thang điểm của năm 2021 để ghi nhận những nỗ lực giảm thiểu CO₂. Khí thải Phạm vi 1 được tạo ra trực tiếp từ các hoạt động của chúng tôi, chẳng hạn như khí thải từ ô tô của công ty hoặc, trong một số trường hợp hiếm hoi, khí thải từ các máy phát điện cần thiết để đảm bảo cung cấp điện ổn định ở một số địa điểm. Lượng khí thải của chúng tôi trong phạm vi này đã giảm mạnh do loại bỏ dần các máy phát điện chạy bằng dầu diesel, giảm sử dụng khí đốt cho nồi hơi và giảm số lượng ô tô của công ty. Khí thải Phạm vi 2 là kết quả của việc mua năng lượng cho nguồn điện, sưởi và điều hòa không khí. Ở Phạm vi này, lượng khí thải carbon của chúng tôi đã tăng 25%, chủ yếu là do nhân viên quay trở lại văn phòng làm việc. Khí thải Phạm vi 3 xuất phát gián tiếp từ chuỗi giá trị của chúng tôi. Cụ thể, khí thải ra do nhân viên đi lại, đi công tác, tạo ra từ chất thải và trong quá trình mua sắm sản phẩm và dịch vụ. Trong Phạm vi 3, chúng tôi cũng đã thấy mức tăng 34% do việc trở lại làm việc ở văn phòng cũng như di chuyển bằng đường hàng không. Các nỗ lực giảm carbon trong năm 2022 của chúng tôi tập trung vào việc giảm mức tiêu thụ điện thông qua cải thiện cách quản lý điện tại văn phòng, lắp đặt đèn LED, thực hiện quy trình không giấy tờ, sử dụng thiết bị CNTT tiết kiệm năng lượng và thúc đẩy tái chế tại văn phòng.

* Khí nhà kính thải ra trong quá trình sản xuất một đơn vị năng lượng được chuyển đổi thành lượng khí carbon dioxide tương ứng (CO₂e). Một số yếu tố phát thải mang tính đặc thù của từng quốc gia – ví dụ, điện năng phụ

thuộc vào tổng hòa năng lượng quốc gia, chỉ số này khác nhau ở mỗi nước và cũng thay đổi theo thời gian. GreenOMeter, một tổ chức độc lập, đã thực hiện tính toán dấu chân carbon của chúng tôi.

GIỜ TRÁI ĐẤT

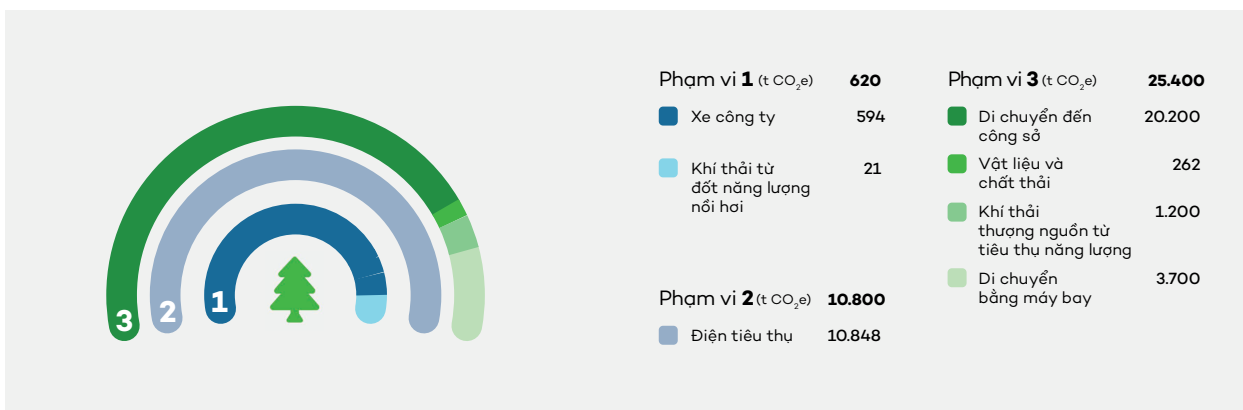
Để gắn kết nhân viên trong hoạt động vận hành xanh, Home Credit **Trung Quốc** đã tổ chức Giờ Trái đất vào tháng 11, tắt đèn văn phòng một giờ mỗi ngày để nâng cao nhận thức về tiêu thụ điện năng

KHUYẾN KHÍCH NHÂN VIÊN SỐNG XANH

Văn phòng của chúng tôi ở **Philippines** nằm trong tòa nhà đạt chứng nhận LEED. Để thúc đẩy tiết kiệm năng lượng hơn nữa, chúng tôi lắp đặt hệ thống cửa sổ có khả năng cách nhiệt tốt hơn và quy định việc sử dụng điều hòa không khí hiệu quả. Chúng tôi cũng phát động chiến dịch #GoGreen để thúc đẩy tư duy phát triển bền vững cho nhân viên.

TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG

Tại **Việt Nam**, các hoạt động trong năm 2022 của chúng tôi tập trung vào tiết kiệm năng lượng và tài nguyên, bao gồm lắp đặt các hệ thống kiểm soát điện và điều hòa không khí, loại bỏ nhựa trong căng-tin, thay thế ly và chai sử dụng một lần bằng những sản phẩm có thể tái sử dụng. Những nỗ lực này đi kèm với chiến dịch Home Green của chúng tôi đã thu hút nhân viên chung tay giảm tiêu thụ nhựa, tiết kiệm nước và năng lượng, giảm hoạt động in ấn và tránh lãng phí thực phẩm.





Chuyển đổi số

Home Credit tiếp tục thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, giúp giảm tác động đến môi trường đồng thời cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

Chúng tôi góp phần giảm thiểu tác động của mình lên hành tinh bằng cách giảm việc sử dụng giấy trong suốt hành trình trải nghiệm khách hàng. Đồng thời, việc cho phép truy cập dịch vụ từ mọi nơi thông qua internet giúp giảm lượng khí thải trong quá trình di chuyển của khách hàng đến các chi nhánh của chúng tôi. Với những nỗ lực này, chúng tôi đã tiết kiệm 84 triệu tờ giấy mỗi năm – tương đương với 10.500 cây xanh.

Chúng tôi cũng mở rộng phạm vi sử dụng thẻ tín dụng ảo của mình trong năm nay, qua đó giảm lượng tiêu thụ nhựa. Với quy mô thị trường hiện tại, có thể giảm tới 14,3 tấn CO2 mỗi năm nếu tất cả khách hàng chọn sử dụng thẻ tín dụng ảo của chúng tôi.

**84
triệu**

tờ giấy, tương đương với 10.500 cây xanh, được tiết kiệm mỗi năm thông qua các quy trình không dùng giấy

**14,3
tấn**

CO2 có thể giảm thiểu mỗi năm bằng cách phát hành thẻ tín dụng ảo thay vì thẻ nhựa

100% KỸ THUẬT SỐ

Home Credit **Philippines** đã đạt thành tựu lớn trong việc loại bỏ sử dụng giấy trong năm 2022. Khách hàng hiện nay có thể lựa chọn giao tiếp kỹ thuật số 100% trong quá trình đăng ký và sử dụng dịch vụ của chúng tôi. Năm nay, chúng tôi đã tiết kiệm được 30.000 tờ giấy thông qua những nỗ lực này.



GIỚI THIỆU

KHÁCH HÀNG

NHÂN SỰ

CỘNG ĐỒNG

HÀNH TINH
XANH

**ĐỐI TÁC &
BÊN LIÊN QUAN**

QUẢN TRI

CÔNG BỐ
THÔNG TIN



Đối tác của chúng tôi và các bên liên quan

- Đối tác của chúng tôi
- Các bên liên quan thuộc chính phủ & ngành tài chính
- Cộng đồng nhà đầu tư





Đối tác của chúng tôi

Từ các doanh nghiệp gia đình đến các nhà bán lẻ đa quốc gia, các nền tảng thương mại điện tử, công ty thanh toán và nhà cung cấp bảo hiểm – chúng tôi giúp các đối tác tiếp cận cơ hội tăng trưởng mới. Đồng thời, những quan hệ đối tác này giúp chúng tôi mang lại nhiều giá trị hơn cho khách hàng.

Kể từ năm 2020 khi đại dịch Covid-19 dẫn đến việc các cửa hàng phải đóng loạt đóng cửa, chúng tôi đã tập trung mạnh mẽ vào việc giúp các đối tác bán lẻ áp dụng kỹ thuật số để tiếp cận khách hàng từ mọi nơi. Tới năm 2022, khi mọi nơi được mở cửa trở lại, chúng tôi đã tăng cường hỗ trợ cả việc mua sắm tại cửa hàng lẫn mua sắm trực tuyến. Điều này bao gồm cung cấp cho các nhà bán lẻ hàng loạt tùy chọn hỗ trợ ngôn ngữ địa phương để giúp họ tận dụng tối đa các cơ hội mà dịch vụ của Home Credit và các công cụ kỹ thuật số mang lại. Hỗ trợ 24/7 hiện có sẵn trên nhiều kênh thông qua trợ lý ảo, và các nhà bán lẻ cũng có quyền truy cập vào một thư viện số về đào tạo.

vụ tài chính của chúng tôi thông qua các thương hiệu lớn trên khắp các thị trường, bao gồm KasPro và Tokopedia ở Indonesia, Pine Labs ở Ấn Độ và MoMo ở Việt Nam. Những nhà bán lẻ quy mô vừa và nhỏ cũng được hưởng lợi từ sự tích hợp này vì họ có thể dễ dàng cung cấp hỗ trợ tài chính cho khách hàng thông qua nhiều phương thức thanh toán thuận tiện hơn.

Chúng tôi cũng tăng cường hoạt động với các đối tác bảo hiểm của mình – từ sức khỏe đến bảo vệ điện thoại di động và bảo hành mở rộng. Năm nay, chúng tôi bắt đầu hợp tác với công ty bảo hiểm sức khỏe hàng đầu MSIG tại Indonesia sau sự hợp tác thành công tại Philippines và Việt Nam vào năm ngoái. Chúng tôi tiếp tục quan hệ hợp tác lâu dài với Bolttech về các chính sách bảo hành và bảo vệ thiết bị điện tử trên khắp Đông Nam Á, đồng thời bổ sung thêm nhiều đối tác địa phương mới vào mạng lưới của chúng tôi. Tính đến cuối năm 2022, chúng tôi đã hợp tác với 22 đối tác bảo hiểm trên khắp các thị trường của mình.



Đánh giá của đối tác

Malybaeva Zhanara Musinovna

Quản lý Cửa hàng Nội thất Kazakhstan



“Việc hợp tác với Home Credit đã đem lại tác động chuyển đổi đối với hoạt động kinh doanh của chúng tôi. Xã hội Kazakhstan đang trở nên tinh tế hơn và nhu cầu đối với các sản phẩm nội thất của chúng tôi đã tăng lên khi các cộng đồng và gia đình trở nên giàu có hơn. Sứ mệnh của Home Credit trong việc giúp những người chưa đủ điều kiện sử dụng những dịch vụ tài chính truyền thống cũng thực sự giúp thúc đẩy nhu cầu đối với các sản phẩm của chúng tôi. Hợp tác với Home Credit đã giúp doanh số bán hàng tăng 130% và chúng tôi rất mong chờ những điều sắp diễn ra trong tương lai.”



“Mối quan hệ hợp tác với Home Credit giúp chúng tôi mở rộng dịch vụ, hỗ trợ tài chính toàn diện. Với các giải pháp quản lý rủi ro phù hợp và đơn giản hơn, chúng tôi có thể giúp thu hẹp khoảng cách bảo hiểm giữa các nhóm thu nhập thấp và

trung bình của Đông Nam Á. Từ những rủi ro an ninh mạng mới nổi, cho đến những rủi ro truyền thống đang gia tăng đáng kể dưới ảnh hưởng của biến đổi khí hậu như bão lũ, chúng tôi muốn đồng hành cùng khách hàng như một phần trong sứ mệnh hỗ trợ sự phát triển xã hội sôi động ở khu vực này.”

Clemens Philippi

Giám đốc Điều hành

Công Ty TNHH MSIG Châu Á

Năm nay, chúng tôi đã mở rộng quan hệ đối tác với các công ty thương mại điện tử và ví điện tử, cho phép khách hàng thanh toán chỉ bằng vài cú nhấp chuột, thanh toán bằng dịch vụ tài chính của Home Credit. Khách hàng có thể tiếp cận dễ dàng với dịch



HỢP TÁC VỚI PINE LABS

Tháng 4/2022, chúng tôi đã công bố quan hệ đối tác với Pine Labs, nền tảng trung gian thanh toán hàng đầu của **Ấn Độ** vận hành hơn 600.000 thiết bị thanh toán trên toàn quốc. Tính đến cuối năm 2022, có hơn 12.000 nhà bán lẻ đang hoạt động trong hệ thống của chúng tôi thông qua sự hợp tác này



MỞ RỘNG NỀN TẢNG MUA BÁN HOME CREDIT MARKETPLACE

Philippines đi đầu trong việc phát triển ứng dụng Home Credit Marketplace, trở thành một “trung tâm dịch vụ” nhộn nhịp, nơi khách hàng có thể lướt xem các sản phẩm, so sánh giá và mua hàng từ các nhà bán lẻ địa phương. Tính đến cuối năm 2022, Marketplace có 365 người bán cung cấp 36.000 đầu sản phẩm – số lượng nhiều hơn 14 lần so với năm 2021. Lưu lượng khách hàng tăng 50% lên mức 15 triệu lượt truy cập trong năm.



SẢN PHẨM MỚI HOME PAYLATER HỢP TÁC VỚI CÁC ĐỐI TÁC THANH TOÁN VÀ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ HÀNG ĐẦU

Năm nay, Home Credit **Việt Nam** ra mắt Home PayLater cùng các đối tác quan trọng. Trong tháng 8, chúng tôi công bố hợp tác với nền tảng thương mại điện tử Tiki và tới tháng 11, chúng tôi mở rộng hợp tác với OnePay – công ty cung cấp giải pháp thanh toán kỹ thuật số. Thông qua Home PayLater, khách hàng có thể chọn các phương án trả góp trong một, ba, sáu hoặc 12 tháng và được hưởng lãi suất 0%. Tính đến cuối năm 2022, 22 nhà bán lẻ đã cho phép khách hàng thanh toán với Home PayLater thông qua các đối tác thanh toán và thương mại điện tử của chúng tôi.



DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SME MỞ RỘNG

Năm ngoái, Home Credit **Kazakhstan** đã ra mắt tài khoản vãng lai chi phí thấp mới dành cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME). Dựa trên thí điểm thành công, chúng tôi đã đầu tư mở rộng quy mô này thành một dịch vụ ngân hàng SME toàn diện.



Đánh giá của đối tác

Nguyễn Vi Vân

iVIVU.com



“iVIVU.com mong muốn mang đến cho khách hàng trải nghiệm liền mạch, không bị gián đoạn thông qua một nền tảng trực tuyến duy nhất. Dịch vụ Home PayLater hoàn toàn phù hợp với những gì chúng tôi đang phát triển. Người dùng không cần tải xuống một ứng dụng riêng biệt để sử dụng dịch vụ hoặc thực hiện quy trình xác thực giấy tờ phức tạp như thẻ tín dụng. Họ chỉ cần đăng ký dịch vụ Home PayLater ngay từ trang thanh toán. Chúng tôi hy vọng việc hợp tác với Home PayLater sẽ giúp iVIVU.com gia tăng số lượng đơn hàng trực tuyến, mang đến cho khách hàng một phương thức thanh toán thân thiện, dễ sử dụng, tiện lợi cùng những ưu đãi hấp dẫn.”

60%

đối tác bán lẻ của chúng tôi là cửa hàng địa phương, độc lập và sở hữu bởi các hộ gia đình

22

công ty bảo hiểm hợp tác với Home Credit, giúp các nhà bán lẻ trên khắp thị trường cung cấp dịch vụ giá trị gia tăng cho khách hàng



Đánh giá của đối tác

Mayur Mulani

Pine Labs



“Chúng tôi rất vui khi được hợp tác với Home Credit Ấn Độ. Dịch vụ chung của chúng tôi sẽ thu hút nhiều khách hàng hơn nhờ hình thức Mua trước Trả sau đang phát triển tương tự hình thức trả góp hàng tháng (EMI) và giúp người bán hàng ở Ấn Độ thúc đẩy doanh số thông qua các ưu đãi EMI dễ tiếp cận và nhanh chóng trong quá trình thanh toán bằng thiết bị POS của Pine Labs.”



Các bên liên quan thuộc Chính phủ & ngành tài chính

Chúng tôi làm việc với các cơ quan chính phủ, cơ quan quản lý và các tổ chức trong ngành để chia sẻ kiến thức và giúp phát triển các tiêu chuẩn mới. Kinh nghiệm của chúng tôi từ Châu Âu đến Đông Nam Á mang đến triển vọng trong việc cân bằng giữa các thông lệ quốc tế ưu việt nhất với những yêu cầu của địa phương.

Chúng tôi tin rằng những quy định hoàn thiện là nền tảng để thúc đẩy tăng trưởng bền vững thông qua các dịch vụ tài chính. Kinh nghiệm của chúng tôi với tư cách là đơn vị dẫn đầu về tài chính toàn diện và đổi mới kỹ thuật số giúp tạo ra các tiêu chuẩn và quy định mới trong nhiều lĩnh vực như cho vay có trách nhiệm, quyền riêng tư về dữ liệu, phòng chống gian lận và an ninh mạng. Trong năm 2022, chúng tôi tiếp tục hợp tác với nhiều tổ chức như Liên minh Tài chính Toàn diện (AFI) để thúc đẩy tiến bộ trong lĩnh vực quan trọng này.

Là một phần của nỗ lực này, chúng tôi hợp tác với tổ chức Economist Impact để tiến hành nghiên cứu về tác động lâu dài của Covid-19 đối với tài chính cá nhân ở châu Á, nơi có những chính sách kiểm soát đại dịch nghiêm ngặt nhất thế giới. Nghiên cứu đã thu hút sự tham gia của các chuyên gia bao gồm Giáo sư Sumit Agarwal từ Đại học Quốc gia Singapore, Steven Kidd từ UNICEF Vương quốc Anh và Era Dabla-Norris, trưởng phái đoàn IMF tại Việt Nam. Những phát hiện về sự giảm thu nhập khả dụng cá nhân, tỷ lệ thất nghiệp gia tăng, khả năng tiếp cận tín dụng và tác động của các gói cứu trợ tài chính khác nhau đang giúp định hình các phương pháp phục hồi kinh tế sau Covid.

Chúng tôi cũng cộng tác với Financial Times để tổ chức hội thảo trực tuyến về tài chính toàn diện. Diễn giả tại sự kiện bao gồm đại diện từ Home Credit, giới học thuật, Ngân hàng Thế giới, báo chí, với những người tham dự là các giám đốc điều hành của nhiều tổ chức tài chính, cơ quan quản lý, chuyên gia về phổ cập kiến thức tài chính và các tổ chức phi chính phủ trên toàn cầu.

Home Credit là đối tác của Diễn đàn Kinh tế Thế giới

(WEF), trong đó chúng tôi là một trong những đơn vị điều phối chính cho các cuộc thảo luận quan trọng về vấn đề xã hội, môi trường và địa chính trị cũng như mối quan hệ giữa chúng và doanh nghiệp. Chúng tôi cũng là đối tác của Diễn đàn Lãnh đạo Doanh nghiệp, một nền tảng giúp nâng cao nhận thức về ESG tại Cộng hòa Séc thông qua hội nghị ESG hàng năm, các buổi họp mặt định kỳ câu lạc bộ ESG, nơi các công ty thảo luận về những diễn biến mới nhất trong bối cảnh phát triển bền vững, chia sẻ kinh nghiệm và các thông lệ tiên tiến.



“Home Credit là một đối tác được yêu mến với nhiều nỗ lực tạo ra một tương lai tốt đẹp hơn cho tất cả mọi người, phù hợp với các giá trị riêng của Bolttech. Trong năm qua, chúng tôi đã chứng kiến Home Credit có những bước

tiến đáng kể trong thúc đẩy tài chính toàn diện và dẫn đường cho việc trao quyền trong môi trường chuyển đổi số, đặc biệt tại nhiều khu vực ở châu Á. Chúng tôi tự hào là một phần của hành trình này, và được Home Credit Indonesia công nhận là đối tác quan trọng hỗ trợ sứ mệnh mang đến nhiều cơ hội hơn nữa cho người Indonesia. Cam kết phục vụ khách hàng một cách có trách nhiệm và đạo đức của Home Credit đã truyền cảm hứng cho chúng tôi cùng nhau làm việc chăm chỉ hơn nữa để giúp mọi người làm chủ cuộc sống và sống vui như mong đợi.”

Mark Simmons

Giám đốc Điều hành

Tập đoàn Bolttech châu Âu & châu Á



Cộng đồng nhà đầu tư

Năm 2022 đánh dấu bước chuyển mình trong hoạt động cấp vốn liên quan đến ESG tại Home Credit. Thông qua hợp tác với các tổ chức hàng đầu trong khu vực và quốc tế, chúng tôi đang thúc đẩy tài chính toàn diện và hỗ trợ sự phát triển bền vững trên các thị trường chúng tôi hoạt động.

Khung tiêu chuẩn ESG của chúng tôi thúc đẩy việc tiếp cận và hợp tác với cộng đồng nhà đầu tư khi họ ngày càng tập trung vào cách tiếp cận ESG có hệ thống. Chúng tôi tích cực tìm hiểu các giao dịch phù hợp với khung ESG của mình và giúp chúng tôi thúc đẩy phúc lợi xã hội và tài chính ở từng quốc gia và cả khu vực tại Đông Nam Á. Những kết quả định tính trong lĩnh vực này giúp chúng tôi trở thành đối tác hàng đầu.

Tháng 12/2021, chúng tôi đã công bố một khoản vay ESG tại Philippines, nơi 47% dân số không có tài khoản ngân hàng. Gói vay được cấp bởi Deutsche Bank, bao gồm các KPI tập trung vào thúc đẩy tài chính toàn diện cho phụ nữ và những người vay trẻ tuổi, thúc đẩy hòa nhập kỹ thuật số bằng cách cho phép truy cập vào thiết bị di động, mở rộng hiểu biết về tài chính và bảo vệ dữ liệu khách hàng. Các KPI khác liên quan đến số hóa, gắn với chương trình số hóa dịch vụ tài chính Bangko Sentral ng Pilipinas' (BSP).



“Đối với Tập đoàn, các nguồn vốn ESG đã tiếp tục được triển khai trong năm qua và chúng tôi đặc biệt hài lòng khi tất cả các thị trường Nam Á và Đông Nam Á hiện đang được hưởng lợi từ các nguồn vốn liên quan đến ESG. Các đối tác

ngân hàng và cấp vốn của chúng tôi không chỉ ghi nhận cam kết liên tục thực hiện tài chính toàn diện mà còn đánh giá cao thành tích của chúng tôi về hợp tác có trách nhiệm trong các lĩnh vực như tài chính toàn diện và an toàn dữ liệu khách hàng. Niềm tin vào chiến lược ESG của chúng tôi tiếp tục thu hút các đối tác mới. Điều này đã thể hiện sự chú trọng đối với phát triển bền vững trong hoạt động của chúng tôi.”

Jean Lafontaine

Trưởng phòng Nguồn vốn M&A và Quan hệ nhà đầu tư
Tập đoàn Home Credit





Tháng 7/2022, chúng tôi đã mở rộng sự hợp tác này sang Indonesia khi cùng Deutsche Bank cung cấp các dịch vụ tài chính bền vững và tăng trưởng toàn diện tại nền kinh tế lớn nhất Đông Nam Á. KPI của gói vốn này tập trung vào tài chính toàn diện và phổ cập kiến thức tài chính, với mục đích cụ thể là tiếp cận khách hàng lần đầu sử dụng dịch vụ tài chính và khách hàng nữ phù hợp với mục tiêu của chính phủ vào năm 2024 là đạt được 90% tài chính số toàn diện.

Cả hai gói vốn trên đều tuân thủ Nguyên tắc Cho vay vì Phát triển Bền vững của Hiệp hội Thị trường Cho vay Châu Á Thái Bình Dương. KPI được đo lường và xác minh bởi một bên độc lập và chúng tôi đã thành công đạt được tất cả các mục tiêu hiệu suất cho đến nay.

Tháng 5/2022, chúng tôi đã công bố một gói vốn tài chính xã hội mới ở Philippines với Citi, ngân hàng nước ngoài lớn nhất tại quốc gia này tính theo tổng tài sản. Khoản vay được thiết kế để thúc đẩy sự kết nối và cải thiện cuộc sống thông qua tiếp cận các dịch vụ thiết yếu như ngân hàng trực tuyến, phổ cập kiến thức tài chính, giáo dục trực tuyến và các hoạt động khởi nghiệp. KPI bao gồm số lượng thiết bị kỹ thuật số mới được tài trợ và tỷ lệ người vay là phụ nữ.

Đây là năm đầu tiên chúng tôi triển khai các chương trình cho vay ủy thác tại Việt Nam và Ấn Độ. Quan hệ hợp tác với Ngân hàng Standard Chartered tại Việt Nam tập trung vào tài chính toàn diện, tăng cường khả năng tiếp cận tài chính cho hàng triệu người tiêu dùng Việt Nam, đặc biệt là những người dưới chuẩn điều kiện tham gia dịch vụ tài chính truyền thống. Chương trình hợp tác cho vay của chúng tôi với Ngân hàng DBS Ấn Độ cũng được thiết kế để cung cấp cho các phân khúc khách hàng dưới chuẩn được tiếp cận dịch vụ cho vay có trách nhiệm. Với Ngân hàng DBS, chúng tôi cung cấp các khoản vay cá nhân hợp lý thông qua quy trình kỹ thuật số hoàn toàn, giúp tín dụng dễ tiếp cận hơn, đồng nghĩa chúng tôi có thể phê duyệt và giải ngân một cách nhanh chóng.



“Là một tổ chức được biết đến bởi mục tiêu mạnh mẽ, DBS tìm cách thúc đẩy tài chính toàn diện và sự chuyển dịch xã hội cho mọi thành phần trong cộng đồng, bất kể khả năng và hoàn cảnh của họ. Sự hợp tác

của chúng tôi với Home Credit là chất xúc tác cho những nỗ lực chung nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống và sinh kế tại các thị trường châu Á mới nổi như Ấn Độ và Indonesia. Bằng cách tận dụng công nghệ và đi đầu trong các hoạt động tài chính có trách nhiệm, chúng tôi có thể cùng nhau cung cấp dịch vụ tín dụng cho các phân khúc chưa đủ điều kiện ở những quốc gia này.”

Ananya Sen

MD, Trưởng bộ phận Sản phẩm Bán lẻ
Ngân hàng DBS



Quản trị tại Home Credit

- Khung quản trị của chúng tôi
- Quản lý rủi ro





Quản trị

Phương pháp quản trị của chúng tôi xoay quanh việc ra quyết định và giám sát nhằm thúc đẩy thành công lâu dài của Home Credit. Điều này mang lại lợi ích cho các cổ đông cũng như khách hàng, đồng nghiệp, đối tác, cộng đồng và các bên liên quan khác của chúng tôi.

Phương thức quản trị doanh nghiệp chặt chẽ của Home Credit tạo nền tảng bền vững cho hoạt động và tăng trưởng có trách nhiệm. Tập đoàn điều hành các công ty tài chính tiêu dùng ở nhiều thị trường. Các pháp nhân của Home Credit là doanh nghiệp được quản lý – cấp phép đầy đủ bởi các cơ quan quản lý quốc gia và tuân thủ luật pháp địa phương.

KHUNG QUẢN TRỊ CỦA CHÚNG TÔI

Home Credit là một tổ chức đa dạng và khung quản trị của chúng tôi được thiết kế để cho phép quản lý hiệu quả trong toàn Tập đoàn. Khung quản trị cho phép Giám đốc điều hành và quản lý cấp cao của Tập đoàn thử thách và giám sát các công ty con của Home Credit (trực thuộc Tập đoàn mẹ - Công ty Tài chính PPF) phù hợp với các yêu cầu pháp lý và quy định của từng thị trường – đồng thời tuân thủ các yêu cầu quy định tại Cộng hòa Séc của Công ty Tài chính PPF. Khung quản trị của chúng tôi bao gồm một bộ chính sách chặt chẽ của Tập đoàn được triển khai trên toàn cầu. Trong đó bao gồm:

- Chính sách ESG
- Quy tắc Ứng xử và Đạo đức Kinh doanh
- Chính sách chống hối lộ và chống tham nhũng
- Chính sách chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố
- Điều lệ Tuân thủ của Tập đoàn

QUẢN TRỊ

Hội đồng Quản trị chịu trách nhiệm thiết lập định hướng chiến lược và khẩu vị rủi ro của Home Credit – và là cơ quan ra quyết định cuối cùng đối với các vấn đề có ý nghĩa về mặt chiến lược, rủi ro, tài chính, quy định và uy tín của toàn Tập đoàn. Có các Ủy ban Rủi ro Hoạt động – Tài sản - Trách nhiệm Pháp lý hỗ trợ Hội đồng Quản trị trong các lĩnh vực quản lý rủi ro hoạt động và rủi ro thanh khoản. Tất cả các công ty

đang hoạt động của chúng tôi đều được quản lý tại quốc gia của họ và có hội đồng quản trị và các ủy ban riêng (trong một số trường hợp nhất định, có cả hội đồng giám sát).

Hội đồng Quản trị (HĐQT) cố gắng xem xét tất cả quan điểm của các bên liên quan để đánh giá tác động của chúng tôi đối với khách hàng, đồng nghiệp, nhà cung cấp, cộng đồng và xã hội một cách rộng rãi. Trên cơ sở liên tục, HĐQT theo dõi các chỉ số chính trong những lĩnh vực như văn hóa, tư cách công dân doanh nghiệp, hành vi ứng xử và sự hài lòng của khách hàng.

Họ cũng tích cực tham gia vào các cuộc thảo luận về chiến lược ESG và liên tục theo dõi tiến độ ESG. ESG vẫn là một chủ đề thường trực trong chương trình nghị sự của HĐQT và HĐQT cũng liên tục tranh luận về những vấn đề phát sinh đang diễn ra đối với các chiến lược ESG trên toàn công ty. Điều này giúp cho việc đảm bảo chúng tôi đang chuyển đổi tốt các kế hoạch về môi trường, xã hội và quản trị thành hành động thiết thực và có thể đo lường. Vào năm 2022, HĐQT tiếp tục tập trung hỗ trợ khách hàng, đồng nghiệp và cộng đồng để vượt qua giai đoạn tối tệ nhất của đại dịch toàn cầu.



“Kể từ khi ra mắt báo cáo ESG của Tập đoàn Home Credit, chúng tôi không ngừng tích hợp các nguyên tắc ESG vào hoạt động của mình nhiều hơn nữa. Hội đồng quản trị đóng vai trò tích cực trong chiến lược

ESG và giám sát hiệu suất. Tôi tin rằng điều này cho thấy mức độ quan trọng của ESG trong chương trình nghị sự của công ty chúng tôi. Chúng tôi biết rằng việc tập trung mạnh vào ESG là vô cùng quan trọng với mô hình quản trị chặt chẽ của chúng tôi.”

Pavel Rozehnal

Giám đốc Pháp lý và Tuân thủ
Tập đoàn Home Credit



QUẢN LÝ RỦI RO

ESG liên kết chặt chẽ với tính bền vững của doanh nghiệp và hiệu quả về mặt tài chính. Home Credit áp dụng phương pháp hiệu quả để ứng phó với các rủi ro phát sinh từ những yếu tố môi trường, xã hội và quản trị – và để quản lý ảnh hưởng của các rủi ro này lên những rủi ro ở phạm vi rộng hơn như rủi ro tín dụng, thị trường, uy tín và hoạt động. Home Credit cam kết xây dựng một doanh nghiệp bền vững cho tất cả các bên liên quan, khách hàng và cộng đồng của chúng tôi. Bằng cách quản lý những điều không chắc chắn, rủi ro và cơ hội một cách hiệu quả, chúng tôi nâng cao khả năng mang lại giá trị của mình.

QUẢN LÝ RỦI RO DOANH NGHIỆP

Khung quản lý rủi ro doanh nghiệp (ERMF) của chúng tôi được thiết kế để xác định, đo lường, quản lý, giám sát và báo cáo những rủi ro có thể ảnh hưởng đến khả năng đạt được các mục tiêu kinh doanh của Home Credit. Ở cấp Tập đoàn, ERMF được phân chia giữa quản lý rủi ro thị trường, thanh khoản, nguồn vốn và hoạt động, cùng với quản lý báo cáo, dự phòng và quản lý kinh doanh liên tục. ERMF được tích hợp trong toàn Tập đoàn và được mã hóa thông qua các chính sách rủi ro và tiêu chuẩn kinh doanh. Điều này giúp đề ra chiến lược, khẩu vị, khung rủi ro và các yêu cầu tối thiểu cho hoạt động vận hành của chúng tôi trên toàn thế giới. Việc tuân thủ được quản lý bởi các ủy ban giám sát rủi ro.

HĐQT đặt ra khẩu vị rủi ro của Tập đoàn, thiết lập và vận hành các biện pháp kiểm soát để đánh giá và quản lý rủi ro. Sau đó, Giám đốc điều hành Tập đoàn, quản lý cấp cao và các quản lý trực tiếp được ủy quyền và chịu trách nhiệm quản lý rủi ro. Là các pháp nhân được cấp phép, chúng tôi cũng chịu sự giám sát của luật pháp. Tập đoàn đặc biệt chú trọng đến công tác quản lý rủi ro hoạt động. Các đội ngũ trung tâm và địa phương giám sát quy trình và đóng vai trò đảm bảo chất lượng, được hỗ trợ bởi các phương pháp tập

trung được thiết kế riêng và công cụ CNTT. Phương pháp quản lý rủi ro hoạt động của chúng tôi dựa trên bốn trụ cột:

- Nhận diện rủi ro
- Tự đánh giá và kiểm soát rủi ro, hợp nhất ở cấp Tập đoàn
- Giám sát rủi ro liên tục thông qua những chỉ số chính
- Thu thập thông tin về các sự kiện mất dữ liệu, cùng với phân tích nguyên nhân gốc rễ và thiết lập kế hoạch hành động phù hợp

Thực hiện quản lý rủi ro là một ưu tiên khác. Chúng tôi cam kết mang lại trải nghiệm vượt trội cho khách hàng, và phương pháp quản lý rủi ro hành vi của chúng tôi giúp thiết lập quan điểm phù hợp ngay từ đầu. Do đó, ERMF giúp tích hợp tư duy và văn hóa lấy khách hàng làm trọng tâm trong toàn Tập đoàn, điều này củng cố quan hệ khách hàng và cho phép quản lý kiểm soát hiệu quả hơn.



“Có bằng chứng không thể chối cãi cho thấy mối tương quan mật thiết giữa quản lý rủi ro chặt chẽ và tuân thủ các nguyên tắc ESG. Do đó, chúng tôi tiếp tục tăng cường tiếp cận với ESG theo cách có lợi

cho khách hàng, nhân viên và đối tác của chúng tôi. Chúng tôi nhận thấy lợi ích và phương pháp này sẽ tồn tại mãi.”

Jakub Kudrna

Giám đốc Quản lý Rủi ro
Tập đoàn Home Credit



QUẢN LÝ RỦI RO TÍN DỤNG

Đối với Home Credit, quản lý rủi ro tín dụng là một lợi thế cạnh tranh. Chúng tôi là một đơn vị vững mạnh khi sử dụng khoa học dữ liệu để đánh giá rủi ro tín dụng, kiểm tra thông tin khách hàng liên quan đến địa lý, giao dịch và hành vi cũng như siêu dữ liệu. Ví dụ, ở một số thị trường, chúng tôi hiện có quan hệ hợp tác mới với các công ty viễn thông lớn để sử dụng dữ liệu khách hàng trong quy trình đánh giá rủi ro tín dụng. Điều này có nghĩa chúng tôi có thể phục vụ tốt hơn những người có ít hoặc không có lịch sử tín dụng.

CÔNG BỐ THÔNG TIN VỀ ĐỐI TÁC & CÁC BÊN LIÊN QUAN

Chúng tôi có nhiều cách xác minh danh tính – do đó chúng tôi có thể giúp khách hàng sử dụng dịch vụ kỹ thuật số an toàn hơn nữa. Chúng tôi có khả năng phê duyệt khoản vay linh hoạt trong mỗi hai giây, tối ưu hóa quy mô và giá trị, cho phép chúng tôi giúp đỡ mọi người một cách có trách nhiệm. Khả năng cung cấp dịch vụ ở mức độ chính xác và chất lượng như hiện nay, đồng thời phục vụ những người dân dưới chuẩn ngân hàng, là điểm độc đáo của chúng tôi trên thị trường. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro đồng thời tăng cường khả năng thẩm định của chúng tôi, cho phép chúng tôi tùy chỉnh các dịch vụ của mình dựa trên nhu cầu và khả năng trả nợ của khách hàng. Hoạt động nghiên cứu và phát triển liên tục của chúng tôi cũng cải thiện cách tiếp cận đối với các lĩnh vực như KYC hay kiểm tra danh tính khách hàng. Nhờ các công nghệ tiên tiến bao gồm kiểm tra thực thể sống và sinh trắc học, chúng tôi đã phát triển các nền tảng hiệu quả nhằm đảm bảo tiêu chuẩn bảo mật cao nhất cho các bên liên quan.

QUẢN LÝ RỦI RO GIAN LẬN

Chúng tôi thực hiện các quy trình quản lý rủi ro thường xuyên, có hệ thống và nghiêm ngặt, bao gồm duy trì liên lạc với khách hàng để đảm bảo họ được đối xử công bằng và không có rủi ro gian lận. Hệ thống cảnh báo sớm của chúng tôi nhận dạng những điểm bất thường trong hành vi của khách hàng, đồng nghĩa chúng tôi có thể giảm thiểu rủi ro gian lận với hiệu quả cao. Nhờ các hệ thống và quy trình này, chúng tôi có thể nhanh chóng xác định các trường hợp gian lận và xử lý chúng.





Định nghĩa

Các chủ đề ESG được lựa chọn trong phần đánh giá trọng yếu

Mức độ hài lòng của khách hàng

Đảm bảo một trải nghiệm xuất sắc trong suốt vòng đời của khách hàng, giải quyết các khiếu nại một cách hiệu quả và cung cấp hỗ trợ nhiệt tình cho khách hàng.

Trao đổi thông tin rõ ràng, mạch lạc với khách hàng

Cung cấp thông tin rõ ràng, dễ hiểu và thân thiện với người dùng trong mọi văn bản, tài liệu, bao gồm cả thời điểm trước và sau khi ký hợp đồng.

Tính kiên định của khách hàng

Khả năng hoàn trả dựa trên thu nhập của khách hàng. Giúp đỡ những khách hàng đang gặp khó khăn về tài chính và khó khăn trong việc trả nợ.

Quyền riêng tư của khách hàng

Hoàn toàn tuân thủ với những quy định liên quan tới dữ liệu. Gây dựng niềm tin với khách hàng về cách dữ liệu của họ được sử dụng.

Hoàn trả có trách nhiệm

Xử lý việc thu hồi nợ một cách khéo léo, nhạy bén và quản lý chất lượng tốt.

Số hóa và chuyển đổi qua thương mại điện tử

Luôn đáp ứng các kỳ vọng của khách hàng và theo sát hoạt động của đối thủ cạnh tranh. Ứng dụng kỹ thuật số trong nhiều phương thức có lợi cho khách hàng, đối tác và nhân viên.

Hiệu quả hoạt động của Hội đồng Quản trị

Đảm bảo các nguồn lực cần thiết luôn sẵn sàng để Home Credit đạt được mục tiêu và đo được hiệu suất thực hiện những mục tiêu này.

Bảo mật thông tin

Vững vàng trước các đợt tấn công mạng và ngăn chặn việc lộ thông tin, dữ liệu.

Văn hóa công sở

Tạo ra một văn hóa công bằng, hòa hợp, dân chủ và có trách nhiệm. Luôn giữ gìn những giá trị của công ty: tất cả vì khách hàng, dám nghĩ lớn, tinh thần làm chủ, đam mê công nghệ, vận hành tối ưu, tư duy quản lý rủi ro, lấy con người làm trọng tâm và sự chính trực.

Duy trì lực lượng lao động và quản lý nhân tài

Thu hút và giữ chân các nhân tài chủ chốt.

Phát triển nhân tài

Chú trọng phát triển nhân tài nội bộ. Tạo cho mọi người môi trường để phát triển và cung cấp những nguồn lực để học tập kỹ năng mới dựa vào mục tiêu phát triển cá nhân và những thay đổi theo yêu cầu công việc.

Tài chính toàn diện

Mang tới cơ hội dễ dàng tiếp cận các sản phẩm, dịch vụ tài chính hữu ích, giá thành phù hợp và có trách nhiệm.

Phổ cập kiến thức tài chính và công nghệ cho khách hàng

Giúp khách hàng hiểu cách thức đưa ra quyết định tài chính đúng đắn và quản lý tài chính hiệu quả. Thông báo rõ cho khách hàng về những quy tắc quan trọng để sử dụng dịch vụ tài chính trực tuyến an toàn.

Chống tham nhũng và chống rửa tiền

Ngăn chặn việc các sản phẩm, dịch vụ chúng tôi cung cấp bị lợi dụng để thực hiện hành vi phi pháp.

Đảm bảo thu nhập tương xứng khuyến khích lãnh đạo tại vị lâu dài

Các chính sách và biện pháp đảm bảo thu nhập được thiết kế để hỗ trợ cho chiến lược Home Credit và quảng bá sự thành công bền vững và lâu dài. Mức thu nhập cấp lãnh đạo được xây dựng tương xứng với mục tiêu và giá trị - mối liên kết chắc chắn với chiến lược dài hạn của chúng tôi

Thích nghi với làm việc từ xa

Xây dựng các mô hình làm việc linh hoạt. Tổ chức học trực tuyến cùng các công cụ kỹ thuật số để tăng cường hiệu quả trong bối cảnh làm việc từ xa.

Sự đa dạng và văn hóa của lực lượng lao động

Thúc đẩy sự đa dạng của lực lượng lao động ở các khía cạnh giới tính, nền tảng văn hóa, tuổi tác, kỹ năng và lối suy nghĩ.

Phúc lợi cho nhân viên

Tổ chức các hoạt động hỗ trợ sức khỏe tinh thần và thể chất của nhân viên. Lắng nghe khiếu nại của nhân viên và giải quyết nhanh chóng.

Gắn kết với tiểu thương

Mang lại giá trị gia tăng, đặc biệt là với các tiểu thương để củng cố mối quan hệ đối tác. Những ví dụ tiêu biểu bao gồm giúp đỡ các nhà bán lẻ làm quen với thương mại điện tử và cung cấp tài khoản ngân hàng chi phí thấp cho những doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Khuyến khích tiêu dùng bền vững

Thúc đẩy quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế xanh bằng việc ủng hộ và cung cấp ưu đãi tài chính cho các sản phẩm bền vững (ví dụ: xe điện, pin năng lượng mặt trời, dịch vụ hỗ trợ lối sống lành mạnh). Bao gồm cả việc tái chế và hỗ trợ tài chính cho sản phẩm cũ nhằm thúc đẩy nền kinh tế tuần hoàn.

Hoạt động vận hành xanh

Sử dụng năng lượng hiệu quả, cắt giảm sử dụng giấy và hướng tới trung hòa carbon. Xây dựng một văn hóa xanh và những thói quen làm việc, di chuyển thân thiện với môi trường.



Công bố thông tin

SẢN PHẨM VAY

34.500 khoản vay được cung cấp mỗi ngày

19% tăng trưởng khối lượng (ngoại trừ thị trường Trung Quốc)

42% khoản vay cho người vay lần đầu

35% khách hàng là lao động tự do

90% khoản vay được xử lý thông qua nền tảng kỹ thuật số

48 giây thẩm định khách hàng sau khi nhận được thông tin của họ

SẢN PHẨM BẢO HIỂM

98.000 hợp đồng bảo hiểm nhân thọ độc lập được cung cấp

301.000 hợp đồng bảo hiểm sức khỏe độc lập được cung cấp

50% khoản vay tiêu dùng được bảo hiểm bảo đảm chi trả

93% xe hai bánh được bán ra cùng bảo hiểm tai nạn

TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

58 điểm NPS trên toàn Tập đoàn ngoại trừ thị trường Trung Quốc, tăng 5 điểm so với cùng kỳ năm trước (đánh giá trung bình)

76 và 84 điểm NPS cho các dịch vụ bảo hiểm ở Ấn Độ và Kazakhstan tại nơi được đo lường

4,5 điểm trung bình xếp hạng ứng dụng trong Apple App Store và Google Play Store

0,13% tỷ lệ khiếu nại (Trung bình toàn Tập đoàn vào tháng 12/2022)

8,5 triệu người dùng hoạt động hàng tháng trên các ứng dụng của chúng tôi

AN NINH MẠNG

0 sự cố bảo mật nghiêm trọng

0 tổn thất đáng kể phát sinh hoặc các mức phạt lớn áp dụng liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân bất hợp pháp

80.000 cảnh báo đã được điều tra

172 cuộc kiểm thử xâm nhập được tiến hành

Chúng nhận **ISO 27001** được gia hạn tại Home Credit International, Home Credit Indonesia, đạt lần đầu tại Embedit

Tái chứng nhận **PCI DSS** tại Home Credit Việt Nam và Indonesia

SỰ ĐA DẠNG VÀ PHÚC LỢI CỦA NHÂN VIÊN

32.605 nhân viên

51,6% nhân viên là phụ nữ

32,6% quản lý cấp cao là phụ nữ

75+ dân tộc khác nhau

99,3% người lao động trực tiếp được bảo trợ xã hội khi bị mất thu nhập do biến cố lớn trong cuộc sống

KHẢO SÁT NHÂN VIÊN

36 điểm eNPS cho tiêu chí Home Credit là một nơi làm việc đúng nghĩa

49 điểm tNPS cho tiêu chí đánh giá nhóm làm việc

46 điểm mNPS cho tiêu chí đánh giá người quản lý

86% nhân viên cho rằng quan điểm của khách hàng luôn được xem xét trong các quyết định quan trọng

89% nhân viên cho biết họ tự hào khi được làm việc tại Home Credit

82% nhân viên tin tưởng ban lãnh đạo Home Credit luôn đưa ra những quyết định sáng suốt nhất

HỌC TẬP & PHÁT TRIỂN

14,6 giờ đào tạo cho mỗi nhân viên (trung bình)

510.200 giờ đào tạo được thực hiện trong năm

97% lãnh đạo cấp cao tham gia đánh giá hiệu suất và phát triển nghề nghiệp thường xuyên

65% nhân viên tham gia đánh giá hiệu suất và phát triển nghề nghiệp thường xuyên

100% nhân viên được đào tạo định kỳ về tuân thủ, sức khỏe và an toàn, an ninh thông tin.

56 cặp cố vấn lãnh đạo – người được cố vấn



PHỔ CẬP KIẾN THỨC TÀI CHÍNH

222,5 triệu người được tiếp cận thông qua các hoạt động phổ cập kiến thức tài chính

105 video kiến thức tài chính được xây dựng

24.000 người được đào tạo thông qua các hội thảo phổ cập kiến thức tài chính

168.000 USD dành riêng cho việc thúc đẩy phổ cập kiến thức tài chính

CỘNG ĐỒNG

60+ dự án từ thiện

896.000 USD dành riêng cho các sáng kiến cộng đồng (bao gồm các hoạt động thúc đẩy phổ cập kiến thức tài chính)

7.000 người tị nạn Ukraine được hỗ trợ dịch vụ ngân hàng thiết yếu

DẤU CHÂN CARBON

25,9 GWh tổng mức tiêu thụ năng lượng

620 tCO₂e được sản xuất trong Phạm vi 1

594 tCO₂e từ xe công ty

21 tCO₂e từ khí đốt nổi hơi

10.840 tCO₂e được sản xuất trong Phạm vi 2 (điện năng được mua)

25.420 tCO₂e được sản xuất trong Phạm vi 3

20.200 tCO₂e từ việc đi lại của nhân viên

262 tCO₂e từ vật liệu và chất thải

3.700 tCO₂e từ các chuyến bay

37.000 tCO₂e tổng lượng khí thải carbon (bao gồm Phạm vi 1, 2 và 3)

1.200 CO₂e phát thải thượng nguồn từ năng lượng

10,5t CO₂e từ giao thông đường bộ

CHẤT THẢI VÀ NƯỚC

497t tổng lượng chất thải sản sinh

153t giấy tái chế

93.000m³ nước sử dụng

KINH TẾ TUẦN HOÀN

106.000 hợp đồng vay cho các sản phẩm được tân trang

Home Credit

