

TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA DOANH NGHIỆP - TRƯỜNG HỢP NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM

Nguyễn Thu Thủy

Tóm tắt: Trách nhiệm xã hội (TNXH) của doanh nghiệp đang ngày càng được quan tâm tại Việt Nam, nhất là sau nhiều sự cố về môi trường, an toàn thực phẩm và lao động. TNXH không chỉ giúp cải thiện hình ảnh doanh nghiệp mà còn tác động tích cực đến hiệu quả tài chính và năng suất. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) là một ví dụ điển hình khi đã chi gần 1.500 tỷ đồng cho TNXH trong giai đoạn 2017-2022, tập trung vào y tế, giáo dục, phòng chống dịch Covid-19 và hỗ trợ cộng đồng. TNXH được BIDV xem là chiến lược giúp nâng cao uy tín và đạt mục tiêu phát triển bền vững. Nghiên cứu sử dụng phương pháp thu thập, phân tích và tổng hợp các tài liệu thứ cấp để đánh giá hiện trạng thực hiện TNXH của BIDV từ năm 2020 đến năm 2030. Kết quả nghiên cứu cho thấy, BIDV đã có nhận thức và nỗ lực thực hiện TNXH như một yếu tố gắn liền với phát triển bền vững. Tuy nhiên, BIDV vẫn chưa triển khai TNXH một cách đầy đủ do nhận thức còn hạn chế, thường nhầm lẫn TNXH với hoạt động từ thiện đơn thuần, thiếu kế hoạch bài bản và chưa có bộ phận chuyên trách. Do đó, doanh nghiệp cần nâng cao nhận thức và tích hợp TNXH vào chiến lược cốt lõi của doanh nghiệp để mang lại hiệu quả thực chất và lâu dài. Nghiên cứu đề xuất các giải pháp cụ thể như xây dựng chiến lược TNXH rõ ràng, nâng cao nhận thức cho cán bộ nhân viên, tổ chức lại bộ máy thực hiện TNXH và có định hướng phù hợp theo từng đối tượng hưởng lợi.

Từ khóa: Trách nhiệm xã hội; Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

Đặt vấn đề

Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (TNXH) là sự cam kết của doanh nghiệp đóng góp vào sự phát triển kinh tế bền vững, thông qua những hoạt động nhằm nâng cao chất lượng đời sống của người lao động, cho cộng đồng xung quanh và toàn xã hội, theo cách có lợi cho cả doanh nghiệp cũng như phát triển chung của xã hội (World Bank, 2003).

Theo thống kê từ tổ chức Brand Reputation thuộc Reputation Institute (2017), có tới 91,4% khách hàng sẵn sàng mua sản phẩm từ các thương hiệu gắn liền với TNXH, và 84,3% vẫn duy trì niềm tin vào doanh nghiệp có trách nhiệm xã hội ngay cả trong thời kỳ khủng hoảng. Những con số này cho thấy, TNXH không chỉ là yếu tố đạo đức mà còn có tác

động trực tiếp đến hình ảnh thương hiệu và hành vi tiêu dùng. Khi các hoạt động TNXH được thiết kế phù hợp với thực tiễn và mang lại hiệu quả rõ ràng, chúng không những tạo ra hiệu ứng tích cực trong cộng đồng mà còn đóng vai trò như một công cụ truyền thông hiệu quả, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Nghiên cứu của Lin et al. (2021) chỉ ra rằng, hiệu quả tài chính của doanh nghiệp chịu ảnh hưởng đáng kể từ mức độ thực hiện TNXH, đặc biệt khi xét đến các yếu tố như quy mô và tỷ lệ nợ. Kết quả cho thấy, TNXH có mối tương quan tích cực và rõ rệt với tỷ suất lợi nhuận trên tài sản (ROA) và vốn chủ sở hữu (ROE). Từ đó, nhóm tác giả khuyến nghị rằng doanh nghiệp, bất kể quy mô hay cấu trúc tài chính, nên ưu tiên triển khai các sáng kiến TNXH như một phần không thể

thiếu trong chiến lược phát triển bền vững. Bởi lẽ, doanh nghiệp muốn tồn tại và phát triển dài hạn không thể tách rời khỏi các nguồn lực từ xã hội. Việc tích cực đóng góp và nhận lại từ xã hội tạo nên một vòng tuần hoàn giá trị, giúp cân bằng cung cầu và tăng cường ổn định hoạt động kinh doanh.

Cùng với tiến trình hội nhập quốc tế trong bối cảnh kinh tế thị trường, TNXH đã trở thành một trong những tiêu chí quan trọng trong đánh giá mức độ bền vững và đóng góp của doanh nghiệp đối với xã hội của nhiều quốc gia trên thế giới. Tại Việt Nam, TNXH đã được quy định tại nhiều văn bản quy phạm pháp luật, thể hiện nghĩa vụ của doanh nghiệp đối với sự phát triển chung của đất nước, một công cụ để các doanh nghiệp hoàn thành các hoạt động kinh doanh, đồng thời đóng góp vào giải quyết các vấn đề xã hội và đạt được cam kết đối với xã hội. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai, các doanh nghiệp mới chỉ dừng lại ở mức độ quan tâm, chưa thực sự thực hiện đầy đủ trách nhiệm xã hội. Nguyên nhân sâu xa xuất phát từ sự hiểu biết chưa đầy đủ về khái niệm TNXH. Nhiều doanh nghiệp vẫn đồng nhất TNXH với các hoạt động từ thiện, trong khi thực chất, TNXH bao hàm cả các yếu tố nội tại như quản trị minh bạch, phát triển nguồn nhân lực, bảo vệ môi trường và đạo đức kinh doanh.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) là một trong bốn ngân hàng thương mại lớn của Việt Nam, xếp vị trí thứ 43/500 doanh nghiệp lớn nhất Đông Nam Á năm 2025 theo Tạp chí Fortune (Mỹ). Ngân hàng không những có năng lực cạnh tranh, quy mô dẫn đầu về tổng tài sản, mà còn thực hiện tốt TNXH - yếu tố giúp BIDV phát triển bền vững, nâng cao uy tín và gia tăng lợi thế cạnh tranh trong lĩnh vực tài chính (BIDV, 2024a). Giai đoạn 2017-2022, BIDV tiên phong trong việc triển khai các chương trình

TNXH, khuyến khích sự tham gia tích cực từ đội ngũ cán bộ, nhân viên. Trong vòng 5 năm, BIDV đã đầu tư gần 1.500 tỷ đồng cho các hoạt động TNXH, tập trung vào giáo dục, y tế, giảm nghèo và hỗ trợ khắc phục thiên tai - góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống cho hàng nghìn người dân; đóng góp 350 tỷ đồng cho công tác phòng chống dịch, trong đó có việc trao tặng 100.000 bộ đồ bảo hộ cho lực lượng tuyến đầu (BIDV, 2024a). Những nỗ lực này thể hiện rõ vai trò, trách nhiệm của BIDV đối với xã hội, chung tay cùng Nhà nước và các tổ chức thực hiện mục tiêu đưa đất nước phát triển bền vững. Đồng thời, từng bước khẳng định năng lực, khả năng hiện thực hóa mục tiêu trở thành ngân hàng hàng đầu Việt Nam, một trong những tập đoàn tài chính lớn nhất thế giới.

Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp là chủ đề thu hút nhiều học giả quốc tế và trong nước. Carroll (1991) đã phát triển mô hình kim tự tháp TNXH gồm bốn tầng: kinh tế, pháp lý, đạo đức và từ thiện, trong khi Porter và Kramer (2006) tiếp cận theo hướng “tạo giá trị chung”, coi TNXH là một phần trong chiến lược cạnh tranh của doanh nghiệp. Một số nghiên cứu trong lĩnh vực ngân hàng cũng khẳng định tác động tích cực của TNXH, chẳng hạn Scholtens (2009) và Wu và Shen (2013) cho rằng TNXH giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro và củng cố uy tín, còn Lin et al. (2021) chứng minh mối quan hệ tích cực giữa TNXH và hiệu quả tài chính thông qua các chỉ tiêu tỷ số lợi nhuận ròng trên tài sản, tỷ số lợi nhuận ròng trên vốn chủ sở hữu. Ở Việt Nam, Trần (2014) cho rằng, TNXH trong ngành ngân hàng còn thiên về từ thiện, chưa gắn với chiến lược dài hạn, trong khi Nguyễn et al. (2019) chỉ ra TNXH có ảnh hưởng rõ rệt đến sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng. Báo cáo của Vietnam Chamber of Commerce and Industry (VCCI) (2018, 2020)

cũng cho thấy doanh nghiệp ngày càng quan tâm đến TNXH, nhưng việc thực hiện còn mang tính hình thức, thiếu hệ thống quản trị chuyên nghiệp. Như vậy, có thể thấy nghiên cứu về TNXH trong lĩnh vực ngân hàng đã khá phong phú, tuy nhiên các công trình phân tích chuyên sâu về BIDV còn hạn chế, đặc biệt trong giai đoạn 2020-2030, do đó nghiên cứu này nhằm bổ sung khoảng trống đó và đưa ra các giải pháp thực tiễn cho BIDV cũng như các ngân hàng thương mại Việt Nam.

Bài viết tập trung phân tích thực hiện TNXH của BIDV với cộng đồng, đồng thời đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả triển khai TNXH, hướng đến sự phát triển bền vững và hài hòa giữa lợi ích doanh nghiệp và lợi ích cộng đồng.

1. Phương pháp nghiên cứu và cơ sở dữ liệu

1.1. Cách tiếp cận và cơ sở lý thuyết

Nghiên cứu này sử dụng tiếp cận lý thuyết về Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp do Carroll (1991) và World Bank (2003) đề xuất. Theo đó, TNXH được xem xét trên bốn khía cạnh chính: (i) trách nhiệm đối với môi trường (sử dụng tài nguyên hiệu quả, tài trợ tín dụng xanh, bảo vệ môi trường); (ii) trách nhiệm đối với cộng đồng, bao gồm các hoạt động thiện nguyện và an sinh xã hội; (iii) trách nhiệm đối với khách hàng và đối tác (sản phẩm, dịch vụ, thông tin minh bạch); và (iv) trách nhiệm đối với người lao động (đảm bảo quyền lợi, đào tạo, phúc lợi, môi trường làm việc). Khung lý thuyết này được dùng để hệ thống hóa việc phân tích các hoạt động TNXH tại BIDV, qua đó đánh giá mức độ gắn kết của TNXH với chiến lược phát triển bền vững của ngân hàng.

1.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp định tính, kết hợp phân tích tài liệu thứ cấp và tổng hợp so sánh. Các báo cáo thường niên, báo cáo phát triển bền vững, và công bố thông tin của

BIDV giai đoạn 2017–2024 được thu thập để phân tích xu hướng và kết quả thực hiện TNXH. Ngoài ra, nghiên cứu tham khảo các công trình khoa học quốc tế và trong nước nhằm xây dựng cơ sở lý thuyết và so sánh với bối cảnh thực tiễn ở Việt Nam. Phương pháp tổng hợp được áp dụng để liên kết các thông tin rời rạc thành một bức tranh toàn diện về hoạt động TNXH của BIDV.

Cơ sở dữ liệu: Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các báo cáo nội bộ của doanh nghiệp và từ nhiều nguồn ấn phẩm trực tuyến và ngoại tuyến phân tích, đánh giá về vấn đề nghiên cứu, bao gồm: Báo cáo thường niên BIDV, Báo cáo phát triển bền vững BIDV, các văn bản pháp lý và hướng dẫn trong nước liên quan đến trách nhiệm xã hội và phát triển bền vững, các bài báo khoa học trong và ngoài nước về TNXH trong lĩnh vực ngân hàng.

2. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

2.1. Thực hiện trách nhiệm xã hội của BIDV

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV), tiền thân là Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam, chính thức được thành lập vào ngày 26/4/1957. BIDV tự hào là ngân hàng có lịch sử hoạt động lâu đời nhất trong hệ thống tín dụng Việt Nam, gắn liền với từng thời kỳ lịch sử bảo vệ và phát triển đất nước. Trong suốt quá trình đó, BIDV luôn tiên phong thực hiện trách nhiệm xã hội với cộng đồng, tập trung vào các hoạt động an sinh xã hội như giáo dục, y tế, xây dựng nhà đại đoàn kết, cứu trợ thiên tai, tặng quà Tết cho người nghèo, xây cầu đường, tri ân nghĩa tình,..., các hoạt động này đã thể hiện được trách nhiệm của doanh nghiệp và đóng góp vào các chương trình mục tiêu quốc gia về giáo dục, y tế và xóa đói giảm nghèo. Ngân hàng cũng đồng thời triển khai thực hiện các chương trình tại Lào, Campuchia và Myanmar thể hiện tình

đoàn kết, nghĩa vụ với các nước trong khu vực, qua đó, khẳng định được sự lớn mạnh của doanh nghiệp Việt Nam đối với các hoạt động quốc tế.

Hiện nay, BIDV đang triển khai chiến lược phát triển giai đoạn 2021 - 2025, tầm nhìn đến 2030 với mục tiêu mang lại giá trị tối đa cho khách hàng, cổ đông, người lao động và cộng đồng, hướng tới sự phát triển bền vững trong hoạt động ngân hàng, đạt được Top 100 ngân hàng lớn nhất châu Á và trở thành định chế tài chính hàng đầu Đông Nam Á với nền tảng số mạnh nhất tại Việt Nam. BIDV cũng định hướng tiệm cận với các tiêu chuẩn quốc tế về tài chính xanh, thực hiện lộ trình chuyển đổi thành Ngân hàng phát triển bền vững, lấy công nghệ số làm nền tảng (BIDV, 2024).

Bảo vệ môi trường

Là doanh nghiệp hoạt động trong ngành dịch vụ, BIDV không gây tác động trực tiếp đến môi trường. Tuy nhiên, ngân hàng vẫn tích cực triển khai các hoạt động bảo vệ môi trường thông qua các chương trình an sinh xã hội và tuyên truyền nâng cao nhận thức cho cán bộ nhân viên và người dân về việc bảo vệ môi trường.

Xây dựng khung quản lý rủi ro môi trường và xã hội

Từ năm 2019, BIDV đã thiết lập Khung quản lý rủi ro môi trường và xã hội như một công cụ tích hợp trong hoạt động cấp tín dụng (BIDV, 2020). Khung này quy định rõ các bước từ khâu sàng lọc và phân loại dự án theo mức độ rủi ro, đánh giá chi tiết đối với 10 nhóm ngành có khả năng tác động lớn đến môi trường - xã hội, cho đến việc yêu cầu xây dựng kế hoạch khắc phục và thiết lập cơ chế báo cáo, giám sát sau giải ngân. Cách tiếp cận này giúp ngân hàng chủ động phòng ngừa rủi ro, đồng thời khuyến khích khách hàng tuân thủ

tiêu chuẩn môi trường trong quá trình triển khai dự án (World Bank, 2003).

Trong giai đoạn 2020-2024, BIDV đã vận dụng khung này để thẩm định và tài trợ cho nhiều dự án quan trọng, bao gồm 25 dự án năng lượng tái tạo với tổng giá trị hơn 23.400 tỷ đồng, cũng như các chương trình chuyển đổi nông nghiệp bền vững do Ngân hàng Thế giới tài trợ (BIDV, 2022a; BIDV, 2024a). Việc áp dụng khung quản lý không chỉ dừng ở khía cạnh thẩm định tín dụng, mà còn được mở rộng thành cơ sở cho các sáng kiến tài chính xanh như phát hành trái phiếu xanh hay cho vay ưu đãi trong lĩnh vực năng lượng sạch (Scholtens, 2009).

Song song với hoạt động tín dụng, BIDV còn triển khai nhiều chương trình nội bộ nhằm hình thành văn hóa xanh trong toàn hệ thống. Các phong trào như “Xanh - Sạch - Đẹp” tại nơi làm việc, thay thế nhựa dùng một lần, tiết kiệm điện nước, và chiến dịch “Let’s Go Green” đã trở thành thông lệ hằng năm (BIDV, 2024a). Đây là những bước đi cụ thể, gắn TNXH với hoạt động vận hành nội bộ, bổ sung cho định hướng phát triển bền vững dài hạn của ngân hàng.

Doanh nghiệp phát triển bền vững và mục tiêu "Ngân hàng xanh"

BIDV thường xuyên công bố báo cáo trách nhiệm với môi trường, xã hội và người lao động trong Báo cáo thường niên. Ngân hàng tích cực tuyên truyền, tham gia hội thảo trong và ngoài nước về tăng trưởng xanh và tài chính bền vững. BIDV liên tục nằm trong Top 10 Doanh nghiệp phát triển bền vững lĩnh vực thương mại - dịch vụ (2018, 2019, 2020), là thành viên thường trực Hội đồng Quốc gia về phát triển bền vững (VCCI, 2020). Ngân hàng dẫn đầu về tài chính xanh, dành tỷ trọng lớn trong danh mục tín dụng cho các dự án tài chính xanh, qua đó góp phần chuyển đổi nền

kinh tế theo hướng tăng trưởng xanh với môi trường, xã hội và người lao động trong Báo cáo thường niên. Ngân hàng tích cực tuyên truyền, qua đó, góp phần chuyển đổi nền kinh tế theo hướng tăng trưởng xanh, bảo vệ môi trường, ngăn chặn biến đổi khí hậu, nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên, năng lượng, thể hiện trách nhiệm với cộng đồng và môi trường. Từ năm 2018, BIDV đã ngừng tài trợ các dự án nhiệt điện than và dự án gây tác động xấu đến môi trường. Đến cuối 2021, dư nợ nhóm dự án này chỉ còn khoảng 110 triệu USD, và BIDV chỉ thu nợ đến hết hạn hợp đồng (BIDV, 2022a).

Tính đến 31/12/2024, dư nợ tín dụng xanh đạt gần 81 nghìn tỷ đồng, chiếm khoảng 4% tổng dư nợ, trong đó trên 74% (75 nghìn tỷ đồng) thuộc lĩnh vực năng lượng tái tạo và xanh. BIDV liên tục hoàn thiện năng lực nội bộ, quy trình cho vay xanh với việc ban hành “Khung cho vay bền vững” vào ngày 16/2/2023. Văn bản đánh dấu BIDV chính thức trở thành ngân hàng thương mại đầu tiên của Việt Nam thực hiện theo tiêu chuẩn quốc tế (BIDV, 2023, 2024a).

2.2. Đóng góp cho cộng đồng và xã hội

BIDV quan tâm và có những đóng góp đáng kể trong việc hỗ trợ cộng đồng với nguyên tắc cốt lõi gắn phát triển bền vững của ngân hàng với thực hiện TNXH thông qua các hoạt động an sinh xã hội và thiện nguyện, tập trung vào các lĩnh vực thiết yếu nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho cộng đồng.

Hỗ trợ công tác phòng, chống đại dịch COVID-19

Trong giai đoạn 2020 - 2021, BIDV đã chủ động và phát huy tối đa trách nhiệm xã hội đối với cộng đồng, có nhiều đóng góp tích cực và hiệu quả trong công tác phòng, chống dịch, được Chính phủ, chính quyền, cộng đồng và người dân ghi nhận. Trong đó, BIDV

đã đóng góp hơn 300 tỷ đồng hỗ trợ các quỹ, chương trình phòng chống dịch, cơ sở y tế, đảm bảo an ninh biên giới, hỗ trợ Chính phủ, các cơ quan và địa phương trên toàn quốc. BIDV cũng đã kịp thời hỗ trợ ngành y tế gần 80 tỷ đồng trong các hoạt động mua sắm thiết bị y tế phục vụ kiểm soát dịch tại các đơn vị tuyến đầu, như: Bệnh viện K, Bệnh viện Nhiệt đới Trung ương, Bệnh viện Nhi Trung ương, Bệnh viện Bạch Mai, Bệnh viện E, Bệnh viện Phổi Trung ương, Bệnh viện Đà Nẵng, Bệnh viện Hùng Vương, Bệnh viện Nhiệt đới TP.HCM..., đồng thời, trao tặng hơn 100.000 bộ đồ bảo hộ cho các y bác sĩ ở tâm dịch thuộc 19 tỉnh, thành phố phía Nam, tiếp thêm tinh thần cho các "chiến sĩ áo trắng" trên tuyến đầu phòng, chống dịch. Hỗ trợ hàng tỷ đồng cho mỗi địa phương bùng phát dịch và các lực lượng chức năng tham gia chống dịch (BIDV, 2021, 2022a).

Triển khai các hoạt động an sinh xã hội vì cộng đồng phát triển bền vững

Công tác an sinh xã hội của BIDV được ưu tiên triển khai theo các lĩnh vực trọng tâm theo định hướng phát triển bền vững của Chính phủ như: giáo dục, y tế, xây dựng nhà ở cho người nghèo, khắc phục hậu quả thiên tai, cứu trợ thiên tai, xây dựng nhà đại đoàn kết và tặng quà Tết cho người nghèo. Trong năm 2024, BIDV đã triển khai các lĩnh vực trọng tâm theo định hướng phát triển bền vững của Chính phủ như: giáo dục, y tế và xã hội.

Về giáo dục, tài trợ trên 98 tỷ đồng tăng 5 tỷ đồng so với năm 2022, tập trung vào xây dựng cơ sở hạ tầng và phòng học cho các trường học, trao tặng hàng nghìn suất học bổng cho học sinh nghèo trên cả nước. BIDV đã tài trợ xây dựng hai ngôi trường tại tỉnh Thái Nguyên để hỗ trợ cộng đồng hoàn thành chương trình xây dựng nông thôn mới.

Về y tế, tài trợ trên 61 tỷ đồng hỗ trợ xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế, đặc biệt ở các khu vực vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo, góp phần nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và bảo vệ chủ quyền quốc gia.

Về đóng góp xã hội, BIDV đã tài trợ gần 80 tỷ đồng để xây dựng nhà ở cho người nghèo, góp phần giúp người dân có nơi ở ổn định, an cư lạc nghiệp, từ đó yên tâm phát triển kinh tế. Đặc biệt, BIDV đã tài trợ 61 tỷ đồng cho khắc phục hậu quả thiên tai như bão Yagi, tài trợ các hoạt động đền ơn đáp nghĩa khác với 30 tỷ đồng. Đây là chương trình an sinh xã hội được BIDV duy trì liên tục trong 15 năm qua, với 65.000 suất quà Tết dành tặng người nghèo, mang ý nghĩa nhân văn sâu sắc. Hoạt động này đã được các cấp chính quyền, nhất là Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam ghi nhận. Triển khai các chương trình hỗ trợ cộng đồng ứng phó với hậu quả biến đổi khí hậu, như xây nhà tránh lũ, tặng 1.221 bồn chứa nước tại các tỉnh Đồng bằng sông Cửu Long (BIDV, 2023, 2024b).

Ngoài ra, ngân hàng đã triển khai nhiều chương trình, chính sách nhằm giúp doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn và dịch vụ ngân hàng phù hợp với định hướng phát triển dài hạn của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước, như: cải cách thủ tục hành chính, gói tín dụng ưu đãi với nguồn vốn lớn, lãi suất ưu đãi, ưu tiên cho doanh nghiệp nhỏ và vừa, tài trợ xuất khẩu và vay công nghệ cao (BIDV, 2022a).

2.3. Bảo đảm lợi ích khách hàng và đối tác

Hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa

Vào giữa những ngày khó khăn nhất sau đại dịch Covid-19, tháng 10 năm 2021, chiến dịch phát triển khách hàng trả lương và doanh nghiệp nhỏ được khởi động, hướng tới một nhóm khách hàng hoàn toàn mới để mở ra một hướng đi mới. Chiến dịch tập trung khác biệt hoá dựa trên nền tảng khoa học công nghệ tại

BIDV, hỗ trợ thay đổi quan điểm khách hàng (ngân hàng đến thay vì khách hàng phải đến ngân hàng), thay đổi quan điểm bán hàng tại chi nhánh (không chỉ bán hàng mà còn hỗ trợ). Những thành công ban đầu đã đạt được gồm có 287 khách hàng thương mại mới, 230.000 khách hàng doanh nghiệp nhỏ và 160 nhân viên mới, trong đó có 100.000 khách hàng đã thực hiện giao dịch trả lương (BIDV, 2021).

Tăng cường các hoạt động quản lý và hỗ trợ khách hàng

Hoạt động hỗ trợ và chăm sóc khách hàng tại BIDV được triển khai đồng bộ, từ các kênh hỗ trợ trực tiếp tại chi nhánh đến kênh trực tuyến như ứng dụng di động hoặc Trung tâm liên hệ, với triết lý lấy khách hàng làm trung tâm. Để nâng cao tiêu chuẩn phục vụ khách hàng, BIDV đã tiến hành đánh giá toàn diện vào năm 2022 và cập nhật, nâng cao, phát hành lại các tài liệu về tiêu chuẩn dịch vụ. BIDV áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tại quầy giao dịch và kênh Trung tâm liên hệ nhằm mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng ở mọi điểm tiếp xúc. Ưu tiên hàng đầu là cung cấp dịch vụ khách hàng chất lượng cao cùng các quy định nội bộ nghiêm ngặt về bố cục, thiết kế và các yếu tố khác. Để phục vụ khách hàng tốt hơn, BIDV thường xuyên tiến hành khảo sát sự hài lòng của khách hàng trên tất cả các kênh phân phối. Các khảo sát này là cơ sở phát triển sản phẩm mới, đào tạo nhân viên và hoàn thiện quy định về chất lượng dịch vụ, góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của khách hàng (BIDV, 2022a).

Đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng đối với dịch vụ tài chính qua kênh số, năm 2022, BIDV đã mở rộng các kênh giao tiếp kỹ thuật số, giới thiệu hotline chăm sóc khách hàng cao cấp và từ tháng 11/2022 hỗ trợ kênh Tiktok - kênh chăm sóc khách hàng thứ tám tại Việt Nam. Với nhiều kênh kết nối khách hàng như: quầy giao dịch, điện thoại, email, chat trực

tiếp, Facebook, Zalo và App Store, BIDV duy trì vị thế là một trong những ngân hàng có nhiều kênh kết nối nhất Việt Nam. Đến năm 2024, BIDV mở rộng nền tảng chăm sóc khách hàng trên app và website BIDV iBank, nâng tổng số lượng điểm chạm trực tuyến mà khách hàng có thể tương tác lên tới 10 kênh. Khách hàng có thể tương tác đa kênh thông qua BIDV iBank, Chatbot, IVR và các nền tảng số khác, đồng thời được hưởng lợi từ chính sách giảm mạnh hoặc loại bỏ nhiều loại phí dịch vụ trong quá trình chuyển đổi số năm 2024 (BIDV, 2022a, 2024a).

BIDV thực hiện tốt việc quản lý, bảo vệ thông tin khách hàng, đảm bảo an toàn thông tin nội bộ, tăng các kênh tương tác với cổ đông, nhà đầu tư, qua đó minh bạch thông tin, gia tăng vị thế, uy tín trong triển vọng kinh doanh của ngân hàng. Năm 2022, BIDV tổ chức 38 cuộc gặp mặt và làm việc với hơn 80 nhà đầu tư, bao gồm quỹ đầu tư, tổ chức tài chính lớn, ngân hàng đầu tư và công ty chứng khoán từ nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ như Mỹ, Anh, Singapore, Ý, Pháp, Hồng Kông, Trung Đông và Việt Nam. Các nhà đầu tư đánh giá cao tính chuyên nghiệp, minh bạch của BIDV trong các phiên làm việc chuyên sâu về các thách thức kinh tế vĩ mô, chính sách tiền tệ và chiến lược doanh nghiệp (BIDV, 2022a).

Đa dạng các sản phẩm dịch vụ hướng đến khách hàng mục tiêu

Gói vay hấp dẫn: BIDV thường xuyên giới thiệu các gói vay ưu đãi, có tính cạnh tranh, góp phần ổn định mặt bằng lãi suất cho vay trên thị trường, đáp ứng nhu cầu tín dụng của đa dạng khách hàng. Chẳng hạn năm 2022, góp phần thúc đẩy phục hồi kinh tế sau đại dịch, BIDV đã cung cấp các gói tín dụng ngắn hạn dành cho vay sản xuất và doanh nghiệp với quy mô 100.000 tỷ đồng, lãi suất chỉ từ 5%/năm để cung cấp vốn lưu động. Gói tín

dụng trung và dài hạn quy mô 100.000 tỷ đồng với lãi suất chỉ 6,6%/năm để hỗ trợ khách hàng cá nhân phục vụ nhu cầu đời sống, nhà ở, mua xe, đầu tư sản xuất kinh doanh trung và dài hạn. BIDV tiên phong thực hiện chương trình tín dụng dịch vụ đặc biệt cho cán bộ y tế theo chính sách của Chính phủ từ tháng 8/2021. Chương trình hỗ trợ cán bộ y tế - lực lượng tuyến đầu chống dịch - vay tiêu dùng không tài sản đảm bảo với lãi suất chỉ 1%/năm và vay mua nhà lãi suất 5,5%/năm cố định 2 năm. Chương trình đã hoàn thành mục tiêu và kết thúc vào tháng 9/2022 (BIDV, 2022a; Chính phủ Việt Nam, 2021).

Dịch vụ khách hàng cá nhân cao cấp được triển khai từ cuối năm 2021, mang đến trải nghiệm độc đáo cho khách hàng cao cấp với các đặc quyền bao gồm trợ lý cá nhân cung cấp thông tin, tư vấn, hỗ trợ kết nối dịch vụ toàn cầu; ưu đãi đa dạng về phong cách sống (golf, phòng chờ VIP, dịch vụ nhanh, spa, ẩm thực, resort); đặc biệt là quyền khám chữa bệnh tại nhà không giới hạn với bác sĩ gia đình. Các ưu đãi dành riêng cho khách hàng cao cấp, được hỗ trợ qua hotline hoặc tại các chi nhánh trong hệ thống (BIDV, 2022a).

Sản phẩm, dịch vụ ưu đãi cho khách hàng doanh nghiệp: Triển khai đa dạng các gói tín dụng với nhiều sản phẩm và dịch vụ ưu đãi, gồm: Các gói tín dụng ngắn hạn, trung hạn phù hợp với từng khách hàng; triển khai các chương trình tài chính khác nhau (Chương trình tài trợ chuỗi cung ứng và chuỗi phân phối, chương trình tài chính toàn diện nhằm giảm tác động của đại dịch Covid-19). Triển khai nền tảng số SMEasy với thử thách “Easy Share-Easy Shine Challenge” - nền tảng số đầu tiên tại Việt Nam do BIDV phát triển theo mô hình One Stop Shop, với nhiều tính năng nổi bật, giao diện thân thiện, thiết kế theo đặc điểm người dùng, tạo trải nghiệm mới cho khách hàng. Nền tảng được kỳ vọng là đòn

bảy tầng nguồn lực nội bộ và sức khỏe tài chính cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ, hỗ trợ quản trị doanh nghiệp, kết nối kinh doanh, đào tạo trực tuyến, xây dựng kho công cụ, hỗ trợ truyền thông sản phẩm và hội thảo trực tuyến. BIDV hỗ trợ tư vấn quy trình vay vốn, đầu tư dự án, kế hoạch sản xuất kinh doanh, mô hình kinh doanh và các gói giải pháp quản lý tài chính trọn gói. Ngoài ra, ngân hàng còn hỗ trợ cơ hội đầu tư và hợp tác kinh doanh thông qua các chương trình kết nối doanh nghiệp, hội nghị xúc tiến đầu tư, hội thảo, chương trình giao thương (BIDV, 2023).

Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt giữa các tổ chức tín dụng, các chính sách ưu đãi và chăm sóc nói trên đã góp phần củng cố, thúc đẩy mối quan hệ giữa khách hàng và BIDV, nâng cao sức cạnh tranh của ngân hàng và thu hút khách hàng giao dịch lớn hơn tại BIDV (BIDV, 2024a).

2.4. Bảo vệ quyền lợi lao động

BIDV luôn quan tâm và bảo đảm quyền lợi của người lao động theo quy định của pháp luật, hỗ trợ và tạo điều kiện để người lao động phát triển toàn diện trong sự nghiệp, tạo môi trường làm việc tích cực. Điều này đã được ghi nhận bởi nhiều tổ chức uy tín trong nước và quốc tế. BIDV đã được nhiều tổ chức uy tín trong nước và quốc tế ghi nhận về chính sách chăm lo, bảo đảm quyền lợi cho người lao động. Trong năm 2022, ngân hàng được đánh giá cao về việc chú trọng lợi ích của cổ đông, đặc biệt là cổ đông cá nhân, cũng như mối quan hệ hài hòa với khách hàng và đối tác. Đến năm 2024, BIDV tiếp tục được vinh danh là một trong những doanh nghiệp có chính sách quan tâm, chăm sóc nhân viên tốt nhất. Đây là minh chứng rõ ràng cho cam kết của BIDV trong việc xây dựng môi trường làm việc tích cực, đảm bảo hài hòa lợi ích giữa người lao động, khách hàng, đối tác và cổ

đồng. Các quyền lợi người lao động được thụ hưởng tại BIDV bao gồm:

Đảm bảo cơ hội phát triển nghề nghiệp và thụ hưởng các quyền lợi ưu đãi

Người lao động được tuyển dụng dựa trên năng lực, trình độ và kinh nghiệm làm việc. Các chính sách về tiền lương, tăng lương, và chi trả đầy đủ lương theo quy định của BIDV, đảm bảo tuân thủ pháp luật và tính cạnh tranh trên thị trường, được hưởng đầy đủ các chế độ bảo hiểm, nghỉ ngơi, tham gia các tổ chức đoàn thể. Hỗ trợ các hoạt động phong trào góp phần nâng cao tính gắn kết trong nội bộ, tạo lan tỏa tích cực trong cộng đồng, như: Đại hội thể thao BIDV là dịp để các đoàn viên, nhân viên giao lưu kiến thức, kinh nghiệm, thắt chặt tình đoàn kết, đánh giá phong trào thể dục thể thao của từng đơn vị, từ đó có nhiều sáng kiến mới trong công tác văn hóa và thể thao, góp phần thúc đẩy phong trào ngày càng phát triển, tạo động lực mạnh mẽ cho cán bộ nhân viên hoàn thành nhiệm vụ kinh doanh. Đây cũng là cơ hội quảng bá hình ảnh thương hiệu BIDV với cộng đồng xã hội, thể hiện sự năng động, trách nhiệm xã hội thông qua các hoạt động thể thao, sức khỏe và từ thiện.

Người lao động được tạo điều kiện tham gia các khóa đào tạo, huấn luyện, khảo sát, hội thảo trong và ngoài nước theo yêu cầu công việc nhằm nâng cao năng lực chuyên môn và trình độ quản lý. Ngân hàng xây dựng chương trình đào tạo nhân viên từ năm 2022 với cấu trúc chương trình đào tạo hiện đại. Các chương trình được thiết kế theo cấp độ 2, cấp độ 3, ứng dụng công nghệ tiên tiến như mô phỏng, gamification và e-learning với âm thanh, hình ảnh sinh động, video minh họa và mức độ tương tác cao giữa học viên và giảng viên. Mô hình đào tạo linh hoạt cho phép học viên chủ động học tập mọi lúc, mọi nơi, phù hợp với xu thế chuyển đổi số và sự phát triển nhanh chóng của trí tuệ nhân tạo. Đặc biệt,

trong bối cảnh đại dịch Covid-19 khiến việc tổ chức đào tạo tập trung gặp nhiều khó khăn, hình thức đào tạo này đã chứng minh tính hiệu quả và trở thành giải pháp then chốt trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực của BIDV (BIDV, 2022a).

Một quyền lợi hấp dẫn khác là nhân viên BIDV được xem xét hỗ trợ vay vốn với lãi suất ưu đãi, được ưu tiên mua cổ phiếu, tham gia dự án bất động sản của BIDV. Trong giai đoạn đại dịch COVID-19, ngân hàng triển khai đồng bộ nhiều biện pháp nhằm đảm bảo an toàn cho người lao động và duy trì hoạt động ổn định, hỗ trợ, thăm hỏi gần 3.600 trường hợp cán bộ có hoàn cảnh khó khăn hoặc mắc bệnh hiểm nghèo với tổng số tiền gần 8 tỷ đồng (BIDV, 2021).

Thực hiện tốt công tác bình đẳng giới: BIDV thường xuyên tổ chức các hoạt động tập thể sôi nổi trên toàn hệ thống như lễ hội thể thao, chương trình văn hóa. Năm 2024, tỷ lệ nữ tham gia bộ máy lãnh đạo ở các cấp đạt 55,5%, cao hơn 1,5% so với năm 2022. Lao động nữ tham gia các khóa đào tạo nâng cao chiếm gần 63%. BIDV phát động nhiều hoạt động hỗ trợ đẩy mạnh sự tham gia và phát triển chuyên môn dành riêng cho lao động nữ, như: Công đoàn BIDV phát động phong trào khuyến khích nữ cán bộ có kỹ năng ngân hàng phát huy tinh thần trách nhiệm, chủ động, sáng tạo, hoàn thành kế hoạch kinh doanh. Triển khai đầy đủ các chính sách liên quan đến trợ cấp thai sản, quà tặng nhân các ngày kỷ niệm, khám sức khỏe định kỳ, bố trí phòng vắt sữa cho nữ nhân viên vừa sinh con (BIDV, 2024b).

Số hóa trong văn hóa làm việc: Tại BIDV, hầu hết hoạt động nghiệp vụ được hỗ trợ và thực hiện trên hạ tầng CNTT đồng bộ, đang được chuẩn hóa dần. Ngân hàng đầu tư hệ thống hạ tầng CNTT thân thiện môi trường (công nghệ xanh, tiết kiệm năng lượng, giảm phát thải, thay thế hệ thống cũ bằng hệ thống

tiết kiệm năng lượng hơn), nghiên cứu và tái sử dụng tài sản CNTT một cách có trách nhiệm và hiệu quả, nâng cao ảo hóa để giảm nhu cầu máy chủ, tiết kiệm chi phí và tài nguyên. Ngân hàng đã khảo sát, lấy ý kiến Ban Điều hành, lãnh đạo chi nhánh và gần 5.000 cán bộ trong hệ thống. Kết hợp với mô hình và lý thuyết quản trị văn hóa doanh nghiệp tiên tiến, BIDV thực hiện sàng lọc lựa chọn các giá trị văn hóa truyền thống phù hợp, đồng thời bổ sung các giá trị văn hóa mới phù hợp định hướng phát triển tương lai.

Quản lý rủi ro và gia tăng các kênh đánh giá, phản hồi của người lao động

Đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền, cụ thể hóa quản lý rủi ro nhân viên theo Nghị quyết 534/NQ-BIDV về văn hóa kiểm soát rủi ro bằng nhiều hình thức đa dạng, như tổ chức cuộc thi văn hóa kiểm soát rủi ro năm 2022 với quy mô toàn hệ thống. Kết quả cuộc thi góp phần truyền tải giá trị cốt lõi và nguyên tắc thực hành rủi ro, nâng cao nhận thức mỗi cán bộ trong kiểm soát rủi ro công việc hằng ngày (BIDV, 2022a).

Phát triển các bộ công cụ đánh giá, phản hồi của người lao động. Theo đó, các công đoàn đã xây dựng và ban hành lịch tiếp công đoàn viên và người lao động, đồng thời mở sổ theo dõi các đơn thư khiếu nại, tố cáo. Ban Chấp hành công đoàn các cấp bố trí cán bộ tiếp nhận và xử lý vấn đề, tiếp nhận kiến nghị của người lao động liên quan đến hoạt động công đoàn và chuyên môn. Thực hiện chương trình đo lường sự hài lòng với bộ câu hỏi khảo sát ẩn danh, từ đó, BIDV đã phản hồi trực tiếp đến nhân viên và có kế hoạch cải tiến cơ chế, chính sách phù hợp cho người lao động.

3. Một số khó khăn trong thực hiện trách nhiệm xã hội doanh nghiệp của BIDV

Từ những phân tích ở trên, có thể thấy BIDV đã đạt được những kết quả đáng ghi

nhận trong thực hiện trách nhiệm xã hội. Tuy nhiên, quá trình triển khai vẫn tồn tại nhiều hạn chế cần được khắc phục để hoạt động TNXH thực sự trở thành một phần gắn kết trong chiến lược phát triển bền vững của ngân hàng. Các khó khăn này có thể được phân tích theo bốn trụ cột chính của TNXH như sau:

Đối với môi trường: BIDV đã ban hành khung quản lý rủi ro môi trường - xã hội và triển khai tín dụng xanh, song tỷ trọng dư nợ xanh mới chỉ chiếm khoảng 4% tổng dư nợ vào cuối năm 2024. Điều này cho thấy tiềm năng phát triển còn rất lớn nhưng chưa được khai thác đầy đủ. Hơn nữa, việc áp dụng “Khung cho vay bền vững” mới được ban hành năm 2023, nên mức độ triển khai đồng bộ trong toàn hệ thống còn hạn chế (BIDV, 2024a; Scholtens, 2009).

Đối với cộng đồng và xã hội: Các hoạt động an sinh xã hội của BIDV nhìn chung đa dạng, nhưng vẫn thiếu sự liên kết tổng thể và định hướng dài hạn. Nhiều chương trình, chẳng hạn như trao quà Tết cho người nghèo, mới chỉ mang tính biểu tượng, chưa có hệ thống đánh giá tác động thực sự đến cộng đồng hưởng lợi. Việc tài trợ cơ sở vật chất cho giáo dục, y tế có quy mô lớn nhưng còn thiếu gắn kết với chiến lược phát triển bền vững địa phương, dẫn đến hiệu quả lan tỏa chưa cao (VCCI, 2020).

Đối với khách hàng và đối tác: Dù đã có nhiều nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, vẫn tồn tại một số bất cập. Quy trình giao dịch tại quầy còn phức tạp, yêu cầu nhiều biểu mẫu và thủ tục so sánh chữ ký gây mất thời gian, trong khi sự chủ động hỗ trợ khách hàng của một số nhân viên chưa cao. Về chính sách, BIDV chưa có cơ chế ưu đãi rõ ràng cho khách hàng trung thành lâu năm; hạn mức rút tiền tại ATM còn thấp so với nhu cầu; lãi suất tiền gửi chưa thực sự hấp dẫn so với mặt bằng thị trường,

làm giảm sức cạnh tranh trong thu hút khách hàng (Nguyễn et al., 2019).

Đối với người lao động: Nhận thức về TNXH trong nội bộ BIDV còn chưa đồng đều. Một bộ phận cán bộ, nhân viên tham gia các hoạt động xã hội chủ yếu vì mục tiêu thi đua, khen thưởng, thay vì xuất phát từ tinh thần trách nhiệm, dẫn đến nguy cơ hình thức và làm giảm giá trị thực chất của hoạt động. Bên cạnh đó, BIDV hiện chưa có bộ phận chuyên trách quản lý TNXH; công việc này do Phòng Quan hệ Công chúng kiêm nhiệm cùng nhiều nhiệm vụ khác, khiến việc theo dõi, giám sát và đánh giá các chương trình chưa được thực hiện một cách bài bản và hệ thống (BIDV, 2024a).

Tóm lại, khó khăn trong triển khai TNXH tại BIDV không chỉ xuất phát từ sự thiếu chiến lược dài hạn và cơ chế chuyên trách, mà còn do bất cập trong chính sách khách hàng, tính hình thức trong một số hoạt động cộng đồng và hạn chế trong quy mô tín dụng xanh. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết về việc chuẩn hóa cơ chế quản trị TNXH, gắn kết các chương trình TNXH với chiến lược kinh doanh, và xây dựng hệ thống giám sát - đánh giá hiệu quả minh bạch, khoa học.

4. Giải pháp nâng cao việc thực hiện trách nhiệm xã hội doanh nghiệp của BIDV

Để nâng cao hiệu quả triển khai TNXH, BIDV cần có giải pháp đồng bộ, vừa bám sát thực tiễn ngân hàng, vừa theo định hướng chiến lược phát triển bền vững. Trên cơ sở những hạn chế đã được phân tích, các giải pháp đề xuất có thể được hệ thống theo bốn trụ cột chính của TNXH: người lao động, khách hàng, cộng đồng - xã hội và môi trường.

Đối với môi trường: BIDV đã có những bước đi đáng kể trong tín dụng xanh, nhưng để khẳng định vai trò tiên phong và hiện thực hóa mục tiêu “Ngân hàng xanh”, ngân hàng cần mở rộng quy mô và phạm vi sản phẩm tài

chính xanh. Việc triển khai đồng bộ “Khung cho vay bền vững” trên toàn hệ thống cần được coi là nhiệm vụ trọng tâm. Đồng thời, BIDV có thể phát triển thêm các sản phẩm như trái phiếu xanh, quỹ tín dụng ưu đãi cho năng lượng tái tạo và dự án thân thiện môi trường (Scholtens, 2009).

Ngoài ra, BIDV cần thúc đẩy chuyển đổi số nội bộ nhằm tiết kiệm tài nguyên, giảm thiểu giấy tờ và hướng tới mục tiêu Net-Zero trong hoạt động vận hành (BIDV, 2024a). Những sáng kiến nội bộ như phong trào Let's Go Green hay chiến dịch Trồng 1 triệu cây xanh nên được duy trì thường xuyên, đồng thời tích hợp với các hoạt động TNXH bên ngoài để tạo ra tác động cộng hưởng, lan tỏa mạnh mẽ thông điệp “sống xanh” trong toàn xã hội.

Đối với cộng đồng và xã hội: Hoạt động an sinh xã hội của BIDV trong thời gian qua tuy đa dạng nhưng chưa có sự liên kết tổng thể, vì vậy cần xây dựng một chiến lược TNXH dài hạn với lộ trình cụ thể. BIDV nên cân nhắc thành lập Quỹ TNXH riêng biệt, tách biệt khỏi các quỹ phúc lợi khác, để tập trung nguồn lực, bảo đảm tính ổn định và minh bạch trong phân bổ ngân sách. Quỹ này có thể hỗ trợ các sáng kiến bền vững trong các lĩnh vực then chốt như giáo dục, y tế, giảm nghèo bền vững, hoặc hỗ trợ phát triển cộng đồng vùng sâu, vùng xa.

Đặc biệt, BIDV cần xây dựng hệ thống đo lường và đánh giá tác động xã hội, qua đó theo dõi được hiệu quả thực sự của các chương trình đối với cộng đồng hưởng lợi, thay vì chỉ dừng lại ở con số tài trợ. Điều này cũng giúp ngân hàng đánh giá rõ hơn những giá trị phi tài chính mà TNXH mang lại, như uy tín thương hiệu hay mức độ gắn kết với cộng đồng (Porter & Kramer, 2006; VCCI, 2020). Việc có số liệu minh chứng cụ thể sẽ nâng cao tính khoa học, đồng thời hỗ trợ BIDV trong việc công bố thông tin minh bạch theo chuẩn mực quốc tế.

Đối với khách hàng và đối tác: Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng thương mại, việc nâng cao trải nghiệm khách hàng cần được BIDV đặt ở vị trí trung tâm. Một trong những giải pháp quan trọng là cải tiến quy trình giao dịch, giảm thiểu các thủ tục giấy tờ, ứng dụng công nghệ số, chữ ký điện tử và trí tuệ nhân tạo để rút ngắn thời gian xử lý, thay thế các khâu đối chiếu thủ công còn phức tạp. Cùng với đó, cần có chính sách ưu đãi khách hàng thân thiết rõ ràng và linh hoạt, bao gồm tăng hạn mức giao dịch, rút tiền tại ATM, cũng như cung cấp sản phẩm dịch vụ cá nhân hóa phù hợp với từng nhóm khách hàng. Ngoài ra, mức lãi suất tiền gửi nên được điều chỉnh theo hướng cạnh tranh, nhằm nâng cao khả năng thu hút và duy trì khách hàng lâu dài (Nguyễn et al., 2019).

Song song, việc đào tạo kỹ năng dịch vụ khách hàng cho cán bộ nhân viên cần được đẩy mạnh, bảo đảm thái độ phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện và chủ động trong hỗ trợ. Những hoạt động này sẽ góp phần xây dựng hình ảnh BIDV là ngân hàng đặt khách hàng làm trung tâm, qua đó gia tăng niềm tin và sự hài lòng của khách hàng.

Đối với người lao động: Một giải pháp quan trọng và cấp thiết là hoàn thiện Bộ Quy tắc ứng xử của BIDV. Bộ quy tắc cần được rà soát, bổ sung để bảo đảm tính minh bạch, rõ ràng, có các hướng dẫn chi tiết để cán bộ nhân viên dễ áp dụng trong thực tiễn (BIDV, 2024a). Bên cạnh đó, BIDV nên quy định rõ cơ chế xử lý vi phạm đối với trường hợp nhân viên không tuân thủ, đặc biệt khi hành vi gây ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín thương hiệu. Để tạo động lực tích cực, cơ chế khen thưởng đa dạng và kịp thời cần được áp dụng, bao gồm cả vật chất (tiền thưởng, hiện vật) và phi vật chất (vinh danh, cơ hội thăng tiến). BIDV cũng có thể xây dựng các nhóm điển hình tiên tiến – cá nhân và tập thể áp dụng hiệu quả quy

tác ứng xử - để làm hạt nhân lan tỏa tinh thần trách nhiệm xã hội trong toàn hệ thống.

Một yêu cầu khác là thành lập phòng/ban chuyên trách về TNXH, đảm nhận nhiệm vụ quản lý, giám sát và phối hợp các hoạt động trách nhiệm xã hội, thay vì để Phòng Quan hệ công chúng kiêm nhiệm như hiện nay. Phòng ban này cần có cơ cấu phù hợp, nhân sự am hiểu sâu sắc về TNXH, và có thể phối hợp với chuyên gia bên ngoài để nâng cao hiệu quả triển khai. Bên cạnh đó, việc tích hợp nội dung TNXH vào chương trình đào tạo nhân sự cũng rất quan trọng. BIDV có thể tận dụng nền tảng đào tạo trực tuyến vốn đang được triển khai, từ đó tiết kiệm thời gian, chi phí và dễ dàng phổ biến kiến thức về TNXH đến toàn bộ cán bộ trong hệ thống (Carroll, 1991). Điều này không chỉ nâng cao nhận thức mà còn góp phần hình thành văn hóa TNXH thống nhất trong ngân hàng.

Kết luận

BIDV đã có nhiều nỗ lực trong triển khai trách nhiệm xã hội, thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo Luật Doanh nghiệp, đồng thời từng bước chuyển đổi mô hình kinh doanh theo định hướng “xanh” và “bền vững”, bảo đảm hài hòa giữa lợi nhuận kinh tế và trách nhiệm đối với cộng đồng, người lao động và khách hàng. Tuy nhiên, quá trình thực hiện vẫn tồn tại một số khó khăn. Trước hết, các hoạt động TNXH còn thiếu sự gắn kết trong một chiến lược dài

hạn, dẫn đến tính hệ thống chưa cao. Nhận thức của cán bộ nhân viên về TNXH chưa đồng đều, một số trường hợp tham gia còn mang tính hình thức, thiếu tính tự giác. Chất lượng dịch vụ khách hàng vẫn còn bất cập, quy trình giao dịch chưa thực sự thuận tiện và chính sách ưu đãi dành cho khách hàng thân thiết chưa rõ ràng. Các hoạt động an sinh xã hội tuy đa dạng nhưng phần lớn mới dừng lại ở hình thức tài trợ, thiếu hệ thống đo lường và đánh giá tác động. Đặc biệt, tín dụng xanh và các hoạt động bảo vệ môi trường mới chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong danh mục tín dụng, chưa khai thác hết tiềm năng.

Các phân tích trên về việc thực hiện TNXH của BIDV có thể được áp dụng cho các doanh nghiệp Việt Nam nói chung và doanh nghiệp trong ngành ngân hàng nói riêng. Vì vậy, trong thời gian tới, BIDV và các doanh nghiệp cần nhận diện rõ những khó khăn nêu trên để có giải pháp phù hợp, trong đó ưu tiên xây dựng chiến lược TNXH dài hạn với lộ trình cụ thể, nâng cao nhận thức cho cán bộ nhân viên, thành lập bộ phận chuyên trách để giám sát và quản lý hiệu quả các chương trình, đồng thời mở rộng quy mô tín dụng xanh gắn với chuyển đổi số. Chỉ khi khắc phục những hạn chế này, BIDV mới có thể củng cố niềm tin của cộng đồng, đáp ứng kỳ vọng xã hội và khẳng định vai trò tiên phong trong phát triển bền vững của ngành ngân hàng.

Tài liệu tham khảo

1. Báo Điện tử Chính phủ (2022, April 27). BIDV và chặng đường 65 năm tự hào phát triển cùng đất nước. <https://baochinhphu.vn/bidv-va-chang-duong-65-nam-tu-hao-phat-trien-cung-dat-nuoc-102220427093720998.htm>
2. BIDV (2020). Báo cáo thường niên 2019. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam. <https://bidv.com.vn>
3. BIDV (2021). Báo cáo thường niên 2020. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.
4. BIDV (2021). Báo cáo thường niên 2021. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.
5. BIDV (2022a). Báo cáo thường niên 2022. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

6. BIDV (2022b). Báo cáo phát triển bền vững 2022. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.
7. BIDV (2023). Khung cho vay bền vững. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.
8. BIDV (2024a). Báo cáo thường niên 2024. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.
9. BIDV (2024b). Báo cáo phát triển bền vững 2024. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.
10. Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39–48. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)
11. Chính phủ Việt Nam (2021). Nghị quyết về các chính sách hỗ trợ cán bộ y tế trong phòng, chống dịch COVID-19. Hà Nội.
12. International Labour Organization (2019). Decent work and the 2030 Agenda for Sustainable Development. International Labour Organization.
13. Lin, W., Tan, S., Lee, H., & Mao, J. (2021). Is the improvement of TNXH helpful in business performance? Discussion of the interference effects of financial indicators from a financial perspective. *Complexity*, 2021, 1–9. <https://doi.org/10.1155/2021/8895239>
14. Nguyễn, T. H., Trần, V. M., & Lê, Q. T. (2019). Trách nhiệm xã hội doanh nghiệp và sự hài lòng của khách hàng: Nghiên cứu tại các ngân hàng thương mại Việt Nam. *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, 262(2), 45–56.
15. Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). Strategy and society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, 84(12), 78–92.
16. Scholtens, B. (2009). Corporate social responsibility in the international banking industry. *Journal of Business Ethics*, 86(2), 159–175. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9841-x>
17. Siapartner (2021, November 23). How TNXH improves employee well-being and the bottom line. <https://www.sia-partners.com/en/insights/publications/how-TNXH-improves-employee-well-being-and-bottom-line>
18. Trần, N. T. (2014). TNXH in banking sector: A literature review and new research directions. *Tạp chí Ngân hàng*, 22(3), 15–25.
19. VCCI (2018). Báo cáo trách nhiệm xã hội doanh nghiệp tại Việt Nam 2018. Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam.
20. VCCI (2020). Báo cáo trách nhiệm xã hội doanh nghiệp tại Việt Nam 2020. Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam.
21. VCCI (2020). Báo cáo doanh nghiệp phát triển bền vững tại Việt Nam 2020. Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam.
22. World Bank (2003). Public policy for corporate social responsibility. World Bank.
23. Wu, M. W., & Shen, C. H. (2013). Corporate social responsibility in the banking industry: Motives and financial performance. *Journal of Banking & Finance*, 37(9), 3529–3547. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2013.04.023>

Thông tin tác giả:

1. Nguyễn Thu Thủy, ThS

- Đơn vị công tác: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đông Đô
- Địa chỉ email: thuyng1109@gmail.com

Ngày nhận bài: 22/3/2025

Ngày nhận bản sửa: 19/5/2025

Ngày duyệt đăng: 05/6/2025