

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG AN SINH XÃ HỘI TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM TRONG GIAI ĐOẠN DỊCH COVID-19

ThS. Cao Mai Quỳnh

Trường Đại học Lao động – Xã hội

quynh.cao.mai@gmail.com

ThS. Nguyễn Thị Thu Lệ

Trường Đại học Lao động – Xã hội

lethuthu@gmail.com

ThS. Hoàng Thị Thu Trang

Trường Đại học Lao động – Xã hội

tranghtt82@gmail.com

Tóm tắt: Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng về hoạt động an sinh xã hội tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) trong giai đoạn dịch Covid-19. Các dữ liệu trong bài viết được nhóm tác giả thu thập từ báo cáo thường niên và báo cáo tài chính của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam năm 2020, năm 2021, quý I năm 2022 và sử dụng phương pháp nghiên cứu thu thập, xử lý số liệu để phân tích, đánh giá hoạt động an sinh xã hội tại Vietcombank như chính sách bảo hiểm xã hội đối với người lao động, chính sách hỗ trợ doanh nghiệp, chính sách tài trợ cho lĩnh vực y tế, giáo dục, các chương trình từ thiện... do ảnh hưởng của dịch Covid-19. Kết quả nghiên cứu cho thấy trong giai đoạn dịch Covid-19, mặc dù hoạt động kinh doanh của Vietcombank bị ảnh hưởng rất lớn, ngân hàng thực hiện thắt chặt chi phí nhưng Vietcombank vẫn chú trọng đến hoạt động an sinh xã hội bằng các hoạt động đảm bảo đúng và đủ về chính sách bảo hiểm xã hội cho người lao động, vốn hỗ trợ cho hoạt động an sinh xã hội đều tăng qua các năm. Dựa trên kết quả nghiên cứu đạt được, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động an sinh xã hội tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam trong thời gian tới.

Từ khóa: An sinh xã hội, chính sách bảo hiểm xã hội, Ngân hàng Vietcombank..

CURRENT STATUS OF SOCIAL SECURITY ACTIVITIES AT JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR FOREIGN TRADE OF VIETNAM DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Abstract: The study was conducted to assess the current status of social security policies at Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam (Vietcombank) during the Covid-19 pandemic. The authors use the data collected by from the annual reports and financial statements of the Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam in 2020, 2021, the first quarter of 2022 and use

collecting and processing data methods to analyze and evaluate social security activities at Vietcombank such as social insurance policies for employees, business support policies, funding policies for the healthcare sector, education, charity programs... due to the impact of the Covid-19 pandemic. The research results show that in the period of the Covid-19 epidemic, although Vietcombank's business activities were greatly affected, the bank tightened costs, Vietcombank still paid attention to social security policies as social security activities ensuring correct and adequate policies on social insurance for employees, increasing in capital supporting for social security activities over the years. Basing on the obtained research results, the authors propose some solutions to improve social security activities at Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam in the coming time.

Keywords: Social security, social insurance policy, Vietcombank.

Mã bài báo: JHS - 42

Ngày nhận bài sửa: 29/4/2022

Ngày nhận bài: 31/03/2022

Ngày duyệt đăng: 20/5/2022

Ngày nhận phản biện: 15/4/2022

1. Giới thiệu

An sinh xã hội là hoạt động của tổ chức đóng góp cho sự phát triển bền vững của xã hội, thông qua những hoạt động nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống của người lao động, của cộng đồng và toàn xã hội, hoạt động này vừa có lợi cho cả tổ chức cũng như vì sự phát triển chung của xã hội. Khi cạnh tranh ngày càng gay gắt, những yêu cầu, đòi hỏi từ khách hàng ngày càng cao thì xã hội cũng có cái nhìn ngày càng khắt khe hơn đối với tổ chức về bổn phận, trách nhiệm trước cộng đồng. Các tổ chức muốn phát triển bền vững phải luôn tuân thủ các chuẩn mực về đảm bảo kinh doanh có lợi nhuận mà còn có cả những chuẩn mực tham gia góp phần phát triển cộng đồng.

Nghiên cứu của Cone Communications cho thấy: hơn 60% người được khảo sát mong muốn doanh nghiệp nỗ lực đóng góp vào quá trình thay đổi xã hội và môi trường - kể cả khi không có quy định của Chính phủ. Gần 90% người tiêu dùng cho biết sẽ mua sản phẩm của một thương hiệu có đóng góp vào vấn đề xã hội mà họ quan tâm. Bên cạnh đó, 75% cho biết họ sẽ từ chối mua hàng của một công ty - nếu quan điểm xã hội của doanh nghiệp trái ngược với niềm tin của họ (Nghiên cứu CSR toàn cầu, 2015). Vì vậy, chính sách an sinh xã hội đang được xem như là một trong những chiến lược kinh doanh hàng đầu của ngân hàng vì triển khai tốt hoạt động an sinh xã hội không những sẽ giúp cho ngân hàng kinh doanh tốt mà còn hỗ trợ ngân hàng giải quyết những vấn đề mang tính chiến lược liên quan đến kinh doanh và các vấn đề xã hội. Thực hiện tốt hoạt động an sinh xã hội sẽ giúp nâng cao uy tín của ngân hàng, từ đó ngân

hàng sẽ được hưởng nhiều lợi nhuận kinh tế. Hoạt động an sinh xã hội có thể giúp ngân hàng tăng giá trị thương hiệu và uy tín đáng kể. Uy tín giúp ngân hàng tăng doanh thu, hấp dẫn các đối tác, khách hàng, và người lao động. Hoạt động an sinh xã hội của ngân hàng không phải chỉ để làm cho ngân hàng cảm thấy hài lòng đơn thuần, không hẳn là những hoạt động quảng bá, từ thiện hay tài trợ nhỏ lẻ thông thường mà hoạt động này đòi hỏi tính liên tục lâu dài cho lợi ích của xã hội. An sinh xã hội cần được xem như là lợi ích của ngân hàng để họ chủ động triển khai hướng tới một cộng đồng ngân hàng kinh doanh hiệu quả với dịch vụ tốt cung cấp cho khách hàng, xây dựng được nguồn nội lực nhân tài quý giá, có vị thế và danh tiếng tốt trong xã hội. Chính vì vậy, nâng cao hoạt động an sinh xã hội của các ngân hàng là việc làm vô cùng quan trọng và cần thiết.

Khi tổng quan nghiên cứu về hoạt động an sinh xã hội tại các ngân hàng trong bối cảnh dịch Covid-19, nhóm tác giả nhận thấy các công trình nghiên cứu về an sinh xã hội tại các ngân hàng ở góc độ lý luận cũng như thực tiễn còn khá khiêm tốn. Vì vậy, bài viết này mong muốn bổ sung một phần nào đó những gợi ý nhỏ cho các hướng nghiên cứu về an sinh xã hội tại một ngân hàng thương mại cổ phần. Bài viết này của nhóm tác giả nhằm cung cấp lý luận cơ bản về an sinh xã hội, sự cần thiết thực hiện an sinh xã hội tại các ngân hàng, thực trạng thực hiện chính sách an sinh xã hội tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam trong giai đoạn dịch Covid-19 và đưa ra giải pháp nhằm tăng cường hoạt động an sinh xã hội, góp phần tăng uy tín của ngân hàng, là cơ sở để ngân hàng phát triển hoạt động kinh doanh.

2. Tổng quan về an sinh xã hội

2.1. Khái niệm an sinh xã hội

H. Beveridge, nhà kinh tế học và xã hội học người Anh đã định nghĩa an sinh xã hội là sự bảo đảm về việc làm khi người ta còn sức làm việc và bảo đảm một lợi tức khi người ta không còn sức làm việc nữa (Beveridge, H., 1879).

Đạo luật về an sinh xã hội của Mỹ đưa ra định nghĩa an sinh xã hội được hiểu khái quát hơn, đó là sự bảo đảm của xã hội, nhằm bảo tồn nhân cách cùng giá trị của cá nhân, đồng thời tạo lập cho con người một đời sống sung mãn và hữu ích để phát triển tài năng đến tột độ (Quốc hội Mỹ, 1935)

Điều 22 của Tuyên ngôn Quốc tế Nhân quyền phát biểu rằng: Mọi người, như một thành viên của xã hội, có quyền an sinh xã hội và được quyền thực hiện, thông qua nỗ lực quốc gia và hợp tác quốc tế và phù hợp với tổ chức và các nguồn lực của mỗi quốc gia, các quyền kinh tế, xã hội và văn hóa không thể thiếu cho nhân phẩm của mình và sự phát triển tự do của nhân cách của mình. Nói một cách đơn giản, điều này có nghĩa là các bên tham gia ký kết thỏa thuận rằng xã hội, trong đó một người sinh sống có thể giúp họ phát triển và tận dụng tối đa tất cả những lợi thế (văn hóa, công việc, phúc lợi xã hội) được cung cấp cho họ trong quốc gia đó (Liên hợp quốc, 1948). An sinh xã hội cũng có thể chỉ các chương trình hành động của chính phủ nhằm thúc đẩy phúc lợi của người dân thông qua các biện pháp hỗ trợ đảm bảo quyền tiếp cận các nguồn lực đầy đủ về thực phẩm và nơi trú ẩn và tăng cường sức khỏe và phúc lợi cho người dân nói chung và các phân đoạn có khả năng dễ bị tổn thương như trẻ em, người già, người bệnh và người thất nghiệp. Các dịch vụ cung cấp an sinh xã hội thường được gọi là các dịch vụ xã hội. Hoạt động an sinh xã hội bao gồm:

Bảo hiểm xã hội: nơi người lao động nhận được lợi ích hay dịch vụ từ chế độ bảo hiểm. Những dịch vụ này thường bao gồm sự chu cấp lương hưu, bảo hiểm tàn tật, phúc lợi cho những người thân còn sống và bảo hiểm thất nghiệp.

Các dịch vụ được cung cấp bởi chính phủ hoặc các cơ quan được chỉ định chịu trách nhiệm chu cấp an sinh xã hội: Ở các nước khác nhau điều này có thể bao gồm chăm sóc y tế, hỗ trợ tài chính trong thời gian thất nghiệp, bệnh tật, hoặc nghỉ hưu, sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc, các khía cạnh của công tác xã hội và thậm chí cả quan hệ ngành công nghiệp.

An sinh cơ bản: đó là hoạt động hỗ trợ cho những người khó khăn các nhu cầu cơ bản như thực phẩm, quần áo, nhà ở, giáo dục, tiền và chăm sóc y tế.

Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO): An sinh xã hội là sự bảo vệ của xã hội đối với các thành viên của mình thông qua một loạt biện pháp công cộng, nhằm chống lại những khó khăn về kinh tế và xã hội do bị ngừng hoặc giảm thu nhập, gây ra bởi ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, thất nghiệp, thương tật, tuổi già và chết; đồng thời, đảm bảo các chăm sóc y tế và trợ cấp cho các gia đình đông con (Báo cáo an sinh xã hội thế giới, 2020)

Shahra Razavi, Vụ trưởng Vụ An sinh Xã hội của ILO cho rằng: An sinh xã hội là một công cụ quan trọng, có thể tạo ra nhiều lợi ích rộng khắp về kinh tế và xã hội cho các quốc gia ở các cấp độ phát triển khác nhau. An sinh xã hội có thể tạo nền tảng giúp y tế và giáo dục tốt hơn, tạo ra sự bình đẳng lớn hơn, khiến các hệ thống kinh tế bền vững hơn, giúp di cư được quản lý tốt hơn, và các quyền cốt lõi được đảm bảo. Để xây dựng các hệ thống có thể mang lại những kết quả tích cực đó đòi hỏi có sự tổng hòa giữa các nguồn lực tài chính và tinh thần đoàn kết quốc tế lớn hơn, đặc biệt là với sự hỗ trợ dành cho các nước nghèo hơn. Nhưng những lợi ích có được từ đó sẽ vượt ra ngoài phạm vi lãnh thổ quốc gia để mang lại lợi ích cho tất cả chúng ta (Báo cáo an sinh xã hội thế giới, 2021)

Guy Ryder, Tổng Giám đốc ILO cho biết: Đây là thời điểm then chốt để tận dụng những chính sách ứng phó đại dịch nhằm xây dựng các hệ thống an sinh xã hội thế hệ mới dựa trên quyền. Những hệ thống này có thể giúp giảm nhẹ tác động của các cuộc khủng hoảng trong tương lai và đem lại sự đảm bảo cho người lao động và các doanh nghiệp để họ có thể ứng phó với những sự chuyển đổi trước mắt với sự tự tin và niềm hy vọng. Chúng ta phải công nhận rằng an sinh xã hội hiệu quả và toàn diện không chỉ cần thiết cho công bằng xã hội và việc làm thỏa đáng mà còn để tạo lập một tương lai bền vững và có sức chống chịu (Báo cáo an sinh xã hội thế giới, 2021)

Ngân hàng phát triển Châu Á (ADB) quan niệm: an sinh xã hội được hiểu là một hệ thống chính sách công nhằm giảm nhẹ tác động bất lợi của những biến động đối với các hộ gia đình và cá nhân (Một số thuật ngữ an sinh xã hội)

Diễn đàn Kinh tế thế giới, trong Báo cáo rủi ro toàn cầu 2017, phần về chủ đề tương lai của hệ thống

an sinh xã hội toàn cầu đã chỉ ra rằng: An sinh xã hội là hệ thống chính sách và chương trình được thiết kế nhằm giảm nghèo và tổn thương bằng cách giúp các cá nhân quản lý rủi ro kinh tế - xã hội (Báo cáo rủi ro toàn cầu, 2007)

GS.TS Cường (ĐH Kinh tế quốc dân Hà Nội) đã phát biểu: để thấy hết được bản chất, an sinh xã hội phải tiếp cận theo cả nghĩa rộng và nghĩa hẹp; theo nghĩa rộng, an sinh xã hội là sự bảo đảm thực hiện các quyền để con người được an bình, bảo đảm an ninh, an toàn trong xã hội; theo nghĩa hẹp, nó là sự bảo đảm mức lương và một vài điều kiện thiết yếu khác cho cá nhân, gia đình và cộng đồng khi họ bị giảm hoặc mất nguồn mức lương do họ bị giảm hoặc mất khả năng lao động hoặc mất việc làm; cho những người già cô đơn, trẻ em mồ côi, người tàn tật, những người yếu thế, người bị thiên tai địch họa. (Một số thuật ngữ an sinh xã hội)

Như vậy, về mặt bản chất, an sinh xã hội là góp phần đảm bảo thu nhập và đời sống cho các công dân trong xã hội khi họ không may gặp phải những “rủi ro xã hội” hoặc các “biến cố xã hội” dẫn đến ngừng hoặc giảm thu nhập. Phương thức hoạt động là thông qua các biện pháp công cộng. Mục đích là tạo ra sự “an sinh” cho mọi thành viên trong xã hội và vì vậy mang tính xã hội và tính nhân văn sâu sắc, đây cũng là tư tưởng muốn hướng tới sự hưng thịnh và hạnh phúc cho mọi người và cho xã hội.

Từ khái niệm và bản chất về an sinh xã hội, trên thế giới và Việt Nam đã có những nghiên cứu về an sinh xã hội như:

Nghiên cứu của ILO về an sinh xã hội trong doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam đã chỉ ra mối quan hệ giữa chất lượng việc làm và hiệu quả hoạt động doanh nghiệp đã được bàn thảo nhiều với những bằng chứng khác nhau. Đối với trường hợp các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs) thuộc các nền kinh tế mới nổi thì bằng chứng rất hạn chế. Báo cáo này nghiên cứu việc đảm bảo an sinh xã hội của người sử dụng lao động tác động như thế nào tới hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp ở Việt Nam, tập trung vào lĩnh vực sản xuất và xây dựng giai đoạn 2012 - 2016. Báo cáo sử dụng số liệu điều tra doanh nghiệp của tất cả các doanh nghiệp có đăng ký tại 63 tỉnh thành của Việt Nam giai đoạn 2012 - 2016. Đối chứng các đặc điểm bất biến theo thời gian không quan sát được ở cấp độ doanh nghiệp, các kết quả cho thấy những doanh nghiệp tăng tỷ lệ bao phủ an sinh

xã hội lên 10% sẽ có mức doanh thu bình quân người lao động tăng lên 1,2-1,5% và lợi nhuận tăng thêm 0,7% (Những tác động đối với hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, giai đoạn 2012 - 2016, 2017)

Aneta Dlugopolska - Mikonowicz, Slywia Przytula, Christopher Stehr nghiên cứu đối với lĩnh vực ngân hàng: Có thể giả định rằng, ngân hàng có tác động đáng kể đến xã hội và đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh tế. Các ngân hàng có cách để tác động đến xã hội như họ có thể tự mình thực hiện an sinh xã hội, hoặc tác động đến các doanh nghiệp thông qua việc cấp tín dụng cho các dự án của doanh nghiệp xử lý các vấn đề liên quan đến xã hội (Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp ở Phần Lan, các chiến lược, cơ hội và thách thức, 2019).

Qua các nghiên cứu của các nhà nghiên cứu cho thấy, việc tăng cường thực hiện an sinh xã hội có thể dẫn đến gia tăng về lợi nhuận tài chính bằng việc giúp các doanh nghiệp phát triển các tài sản vô hình nhưng có giá trị như danh tiếng, hình ảnh, khả năng thu hút nhà đầu tư, giảm chi phí vốn, tăng cường mong muốn làm việc lâu dài của nhân viên và phát triển mối quan hệ với cộng đồng cũng như lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp.

2.2. Sự cần thiết phải thực hiện an sinh xã hội của ngân hàng

Jensen M nghiên cứu về quản trị doanh nghiệp theo thuyết sở hữu cho thấy mục tiêu của nhà quản lý là mang lại lợi ích cho chủ sở hữu, khi đó họ cho rằng, sự thịnh vượng của xã hội được tối đa hóa chỉ khi mà tất cả các doanh nghiệp trong nền kinh tế đều tối đa hóa giá trị của mình (Tối đa hóa giá trị, nguyên tắc người có liên quan và chức năng của doanh nghiệp, 2002)

Nghiên cứu của Smith N.C theo học thuyết người có liên quan lại cho rằng: các doanh nghiệp nên có trách nhiệm đối với tất cả những người có liên quan, mặc dù mục tiêu sau cùng của nghiên cứu là tính liên tục của doanh nghiệp thì doanh nghiệp cần phải cân bằng lợi ích của tất cả những người có liên quan, trong đó bao gồm chủ sở hữu (Người tiêu dùng là nhân tố của trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, 2008).

Clarkson M. B. E & Freeman R.E cho rằng: lợi ích liên tục và mang tính tồn tại của một doanh nghiệp phụ thuộc vào khả năng thực hiện các mục tiêu kinh tế và xã hội được thiết lập và phân bổ sự thịnh vượng hoặc giá trị đủ để đảm bảo rằng mỗi nhóm người có

liên quan cấp 1 là một phần của hệ thống người có liên quan của doanh nghiệp. Khuôn khổ về người có liên quan để phân tích và đánh giá hiệu suất xã hội của doanh nghiệp, trong đó, người có liên quan cấp 1 được hiểu là nhân viên, khách hàng, nhà cung cấp và cộng đồng (Quản lý chiến thuật: cách tiếp cận người có liên quan, 1995).

An sinh xã hội chỉ được thực hiện khi doanh nghiệp không chỉ tuân thủ quy định pháp luật, mà còn phải coi trọng giá trị đạo đức chưa được luật hóa nhưng cần thiết để xây dựng phát triển ngân hàng bền vững như chăm sóc, quan tâm đến quyền lợi của nhân viên và thiết lập môi trường làm việc thân thiện và hướng tới việc thành lập các quỹ đóng góp cho xã hội. Việc thực hiện an sinh xã hội tại doanh nghiệp nói chung và tại ngân hàng nói riêng sẽ có những tác động tích cực mang tính hai chiều, cho xã hội và cho chính bản thân doanh nghiệp cũng như ngân hàng. Qua các nghiên cứu cho thấy vai trò của an sinh xã hội gồm:

Thứ nhất, an sinh xã hội góp phần đảm bảo và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người lao động.

Bất kể người lao động nào khi thiết lập quan hệ lao động với ngân hàng cũng mong muốn có điều kiện và môi trường làm việc tốt; tiền lương và phúc lợi đảm bảo được cuộc sống trước mắt và lâu dài; được tham gia bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm y tế (BHYT); được quan tâm, hỗ trợ khi gặp khó khăn; được tôn trọng; được nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ... tất cả những vấn đề này đạt được đến đâu đều phụ thuộc vào việc thực hiện trách nhiệm an sinh xã hội của ngân hàng đối với người lao động. Ngân hàng quan tâm đến thực hiện an sinh xã hội tức là họ sẽ đảm bảo tốt hơn quyền lợi, nhân phẩm, đảm bảo việc làm và tăng thu nhập, giúp người lao động nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ...

Thứ hai, an sinh xã hội góp phần đảm bảo lợi ích chung cho cộng đồng xã hội.

Khi ngân hàng thực hiện tốt an sinh xã hội sẽ góp phần nâng cao hiệu quả và lợi nhuận, tăng tính cạnh tranh, thúc đẩy sự phát triển bền vững, thúc đẩy ngân hàng thực hiện ngày càng cao các tiêu chuẩn quốc gia cũng như quốc tế về điều kiện lao động, hỗ trợ cộng đồng...

Thứ ba, chia sẻ gánh nặng với Nhà nước

Nhà nước với vai trò và trách nhiệm của mình có khả năng tạo ra cơ chế đảm bảo những điều kiện tối thiểu về an sinh xã hội cho những thành viên trong xã

hội bằng các biện pháp cụ thể hoặc các công cụ chính sách về nguồn lực, bộ máy thực hiện. Nhà nước cũng có thể trực tiếp phân phối lại thu nhập hoặc gián tiếp thông qua việc hình thành những định chế phù hợp... Tuy nhiên, không thể không đề cao vai trò của ngân hàng trong công tác này. Ngân hàng đảm bảo chế độ tiền lương, không ngừng nâng cao phúc lợi cho người lao động; tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp cho người lao động không chỉ vì lợi ích của bản thân người lao động hay vì lợi ích của bản thân ngân hàng, mà còn là sự chia sẻ trách nhiệm của Nhà nước đối với sự an toàn của xã hội nói chung. Bên cạnh đó, là sự góp sức của ngân hàng trong việc thực hiện ưu đãi xã hội, cứu trợ xã hội, xóa đói giảm nghèo... thể hiện vai trò quan trọng của lực lượng này trong việc tạo dựng môi trường xã hội ổn định, cuộc sống của con người được đảm bảo.

Như vậy, việc thực hiện chính sách an sinh xã hội tại ngân hàng sẽ có những tác động tích cực mang tính hai chiều, cho xã hội và cho chính bản thân ngân hàng.

3. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện bài nghiên cứu, nhóm tác giả đã tham khảo nguồn tài liệu từ nhiều trang uy tín như Website Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, cùng các tạp chí kinh tế, luận văn, tài liệu nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến an sinh xã hội của doanh nghiệp. Từ những số liệu thứ cấp thu thập được nhóm tác giả đã tổng hợp, phân tích và hệ thống thành cơ sở lý luận của nghiên cứu. Ngoài ra, nhóm tác giả cũng tiến hành tìm kiếm các báo cáo thường niên năm 2020, 2021 và báo cáo tài chính quý I năm 2022 của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) để làm tư liệu trình bày thực trạng.

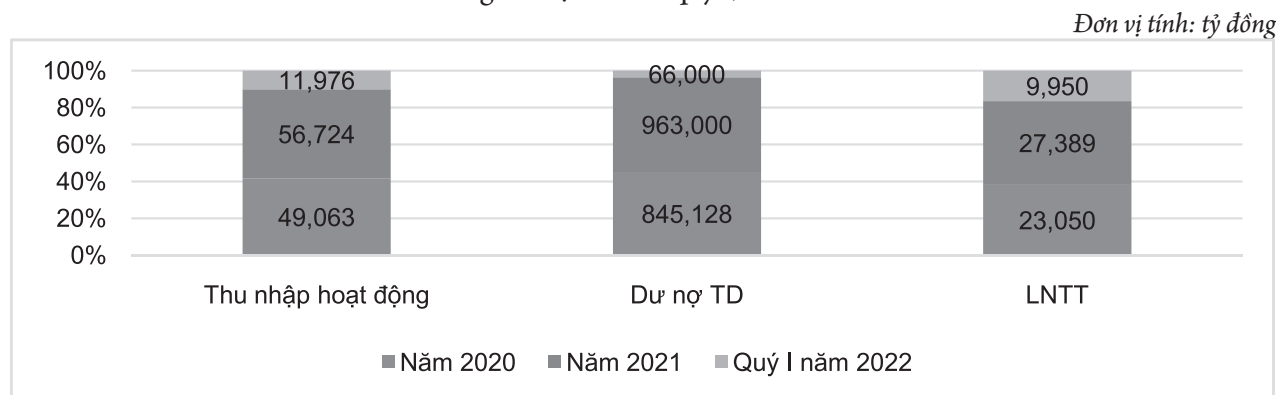
4. Thực trạng hoạt động an sinh xã hội tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam giai đoạn 2020 - quý I/2022

Thực hiện hoạt động an sinh xã hội của doanh nghiệp bao gồm nhiều vấn đề khác nhau. Tuy nhiên, nhóm tác giả chỉ tiếp cận hoạt động an sinh xã hội bao gồm: bảo hiểm (BHXH và BHYT) và hỗ trợ xã hội. Trong đó, bảo hiểm là hình thức an sinh xã hội thực hiện trên nguyên tắc có đóng, có hưởng, kể cả hình thức bắt buộc hay tự nguyện bao gồm: y tế, nghề nghiệp, thai sản, tuổi già... hỗ trợ xã hội là hình thức an sinh xã hội thực hiện trên nguyên tắc không đóng vẫn được hưởng, bao gồm: trợ cấp xã hội, trợ giúp xã hội, ưu đãi xã hội...

Trong giai đoạn dịch Covid-19, chính sách tín dụng của Vietcombank đạt hiệu quả cao từ năm 2020 - quý I/2022 với quy mô tín dụng tăng trưởng lớn nhất ngành Ngân hàng: Năm 2020 dư nợ tín dụng là 845.128 tỷ đồng; đến cuối năm 2021, dư nợ tín dụng của Vietcombank đạt 963.000 tỷ đồng, tăng 13,9% so với 2020 và quý I năm 2022 đạt 66.000 tỷ đồng, tăng trưởng 11,6% so với cùng kỳ với năm 2021, trong đó

có các lĩnh vực tăng trưởng nổi bật như: Tín dụng bán lẻ tăng trưởng cao, đạt mức 25%, tín dụng cho vay đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tăng 15% và cho vay FDI tăng 21% so với năm 2020. Với quy mô tăng trưởng hơn 117.000 tỷ đồng dư nợ trong năm 2021, chính thức đưa Vietcombank được ghi nhận là ngân hàng có quy mô tín dụng tăng trưởng lớn nhất ngành Ngân hàng.

Hình 1. Thu nhập hoạt động, lợi nhuận trước thuế, dư nợ tín dụng tại Vietcombank giai đoạn 2020 - quý I/2022



Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ Báo cáo thường niên của Vietcombank năm 2020, 2021 và báo cáo tài chính quý I/2022

Tổng thu nhập năm 2021 của Vietcombank đạt 56.724 tỷ đồng, tăng trưởng 15,6% so với năm 2020, quý I năm 2022 đạt 11.976 tỷ đồng cao nhất trong số các ngân hàng thương mại cổ phần tại Việt Nam; trong đó ghi nhận mức tăng tốt từ thu ngân hàng số, thu dịch vụ, thu nợ hạch toán ngoại bảng... Tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ phi tín dụng trên tổng thu nhập ròng năm 2021 đạt 10,6%, cải thiện so với mức 10,5% năm 2020. Tính đến cuối năm 2021, Vietcombank đã đạt mức lợi nhuận 27.389 tỷ đồng tăng 18,8% so với năm 2020, đến quý I năm 2022 lợi nhuận tăng trưởng 15,3% so với cùng kỳ, hoàn thành 32,4% kế hoạch đặt ra cho năm 2022. Mặc dù ảnh hưởng của dịch Covid-19 nhưng tăng trưởng tín dụng, lợi nhuận đạt được của Vietcombank trong giai đoạn dịch Covid-19 vẫn cao và tăng lên qua các năm. Đây là tín hiệu tốt trong hoạt động kinh doanh của Vietcombank. Nhờ có kết quả kinh doanh tốt nên Vietcombank có nền tảng để thực hiện chính sách an sinh xã hội trong giai đoạn khó khăn của dịch bệnh.

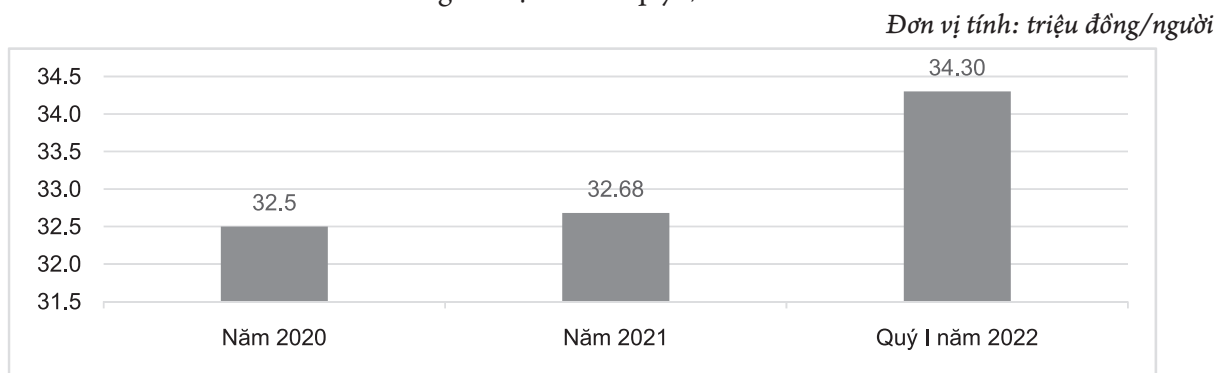
Đại dịch Covid-19 tác động mạnh mẽ khiến các ngân hàng trong đó có Vietcombank phải tăng chi phí cho công tác phòng chống dịch nhằm duy trì hoạt động liên tục đảm bảo huyết mạch tài chính quốc gia, kế hoạch kinh doanh của ngân hàng bị ảnh

hưởng, đồng thời phải dành nguồn lực để chia sẻ với khó khăn của người dân, doanh nghiệp, đối tác những công tác an sinh xã hội tại Vietcombank trong bối cảnh dịch Covid-19 đã qua không vì thế mà bị giảm sút. Trên thực tế hoạt động này còn được tăng cường, lan tỏa mạnh mẽ tới từng đơn vị và mỗi cán bộ nhân viên trong hệ thống Vietcombank, đặc biệt là những hoạt động hỗ trợ cho công tác phòng chống dịch, giúp đỡ những hoàn cảnh khó khăn.

Hoạt động an sinh xã hội về khía cạnh quan tâm người lao động và chế độ BHXH:

Hoạt động an sinh xã hội về quan tâm đối với người lao động: Tổng số lao động từ năm 2020 - quý I/2022 không ngừng tăng lên. Tính đến quý I/2022 tổng số lao động là 23.353 cán bộ nhân viên, so với năm 2020 Vietcombank đã tuyển dụng thêm 3.291 người, thu nhập bình quân 1 tháng của cán bộ nhân viên năm 2021 đạt 32,68 triệu đồng, tăng không đáng kể so với năm 2020. Đến quý I năm 2022, Vietcombank có số lượng cán bộ nhân viên 23.353 người và Vietcombank đã tăng chi 11% cho khoản chi lương và phụ cấp, với mức chi lên đến 8.400 tỷ đồng, do đó so với năm 2021 mỗi tháng cán bộ nhân viên Vietcombank có thêm 1,62 triệu đồng, thu nhập bình quân mỗi tháng là 34,3 triệu đồng.

Hình 2. Thu nhập bình quân/tháng của cán bộ nhân viên tại Vietcombank giai đoạn 2020 - quý I/2022



Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ Báo cáo thường niên của Vietcombank năm 2020, 2021 và báo cáo tài chính quý I/2022

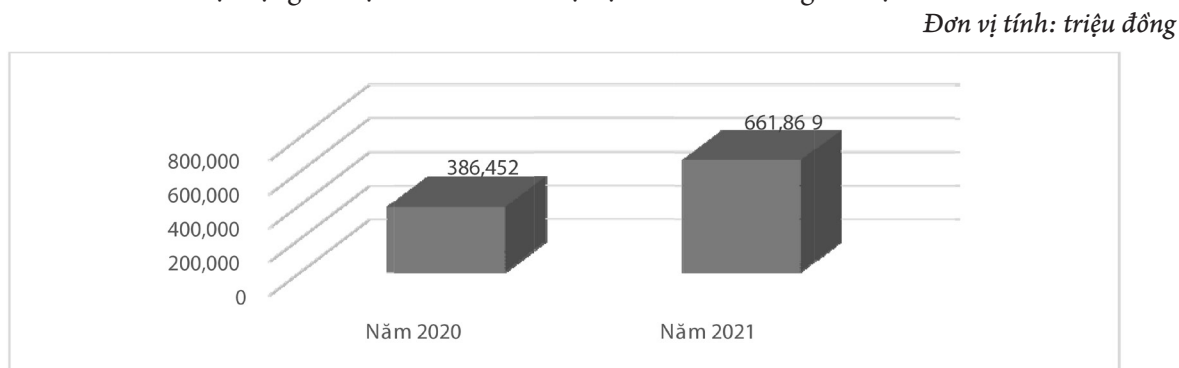
Hoạt động an sinh xã hội về thực hiện chế độ BHXH: Vietcombank bảo đảm chế độ nghỉ phép năm, nghỉ các ngày lễ, tết, nghỉ việc riêng của người lao động theo đúng quy định của Bộ luật Lao động, nghỉ thai sản, ốm đau theo đúng quy định của pháp luật về bảo hiểm xã hội. Toàn thể người lao động tại Vietcombank đều được ký hợp đồng lao động phù hợp, đúng quy định của pháp luật. Việc tạm hoãn, chấm dứt hợp đồng lao động được thực hiện theo đúng quy định pháp luật về lao động. Người lao động có nguyện vọng xin nghỉ hưu trước tuổi cũng được tạo điều kiện thuận lợi. Vietcombank đã triển khai nhiều hoạt động nhằm tạo ra môi trường làm việc tốt nhất cho người lao động với những kết quả đáng chú ý: Tất cả người lao động có công việc ổn định, mức lương cạnh tranh, phúc lợi hấp dẫn, được đào tạo phát triển nghề nghiệp; Việc đánh giá, khen thưởng, bồi dưỡng phát triển được thực hiện đúng đối tượng, đúng thành tích, đúng thời điểm; Cơ chế tạo động lực cho cán bộ luôn được coi trọng, gắn với đánh giá hoàn thành công việc, công tác quy hoạch, bổ nhiệm; Thực hiện việc tuyển chọn để bổ nhiệm vào các vị trí chức danh quản lý; Khuyến khích cán bộ

không ngừng nỗ lực, nâng cao hiệu quả công việc... Vietcombank đã triển khai ứng dụng công nghệ thông tin vào hầu hết các khâu trong quy trình tuyển dụng (nhận hồ sơ, lựa chọn hồ sơ, tổ chức thi trực tuyến trên máy...). Công tác tuyển dụng tại Vietcombank được thực hiện theo các quy định rõ ràng, đảm bảo trung thực, khách quan nhằm tuyển dụng được cán bộ có trình độ chuyên môn nghiệp vụ phù hợp với yêu cầu công việc và vị trí công tác được giao. Lao động mới tuyển đảm bảo đúng quy định về thời gian thử việc theo loại hợp đồng lao động và chế độ trả lương trong thời gian thử việc.

Hoạt động an sinh xã hội với cộng đồng:

Vietcombank là ngân hàng hàng đầu quan tâm đến các chương trình an sinh xã hội. Trong giai đoạn 2020 - quý I/2022, mặc dù gặp nhiều khó khăn trong kinh doanh, đặc biệt là quý II năm 2020 và quý III năm 2021 chịu sự tác động nặng nề của dịch bệnh với sự sụt giảm về hiệu quả kinh doanh, Vietcombank vẫn tài trợ cho hoạt động an sinh xã hội là hơn 386 tỷ đồng, năm 2021 Vietcombank đã chi ra gần 662 tỷ đồng tài trợ cho hoạt động an sinh xã hội.

Hình 3. Hoạt động tài trợ cho an sinh xã hội tại Vietcombank giai đoạn 2020 - 2021

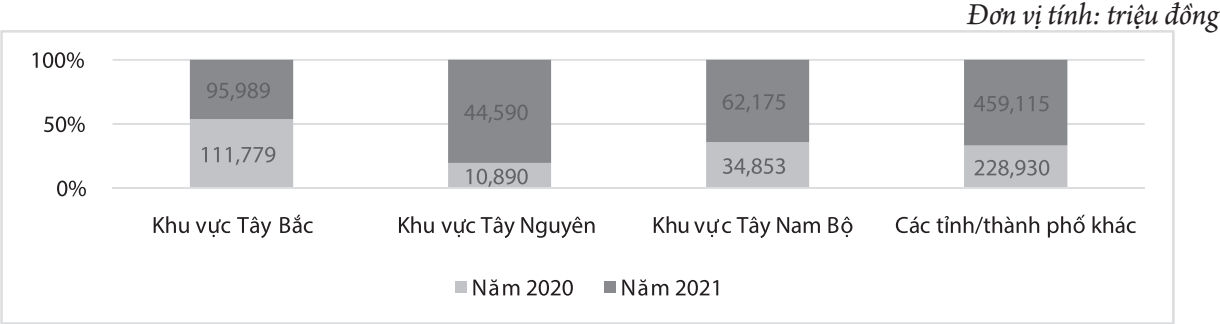


Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ Báo cáo thường niên của Vietcombank giai đoạn 2020 - 2021

Hoạt động an sinh xã hội của Vietcombank không ngừng được đẩy mạnh với nhiều chương trình thiết thực, ý nghĩa, được triển khai trên quy mô lớn, đóng góp vào sự phát triển chung của cộng đồng, xã hội. Chuỗi hoạt động an sinh xã hội được Vietcombank triển khai suốt nhiều năm qua đặc biệt là giai đoạn

dịch Covid-19 với sự tham gia tích cực từ trụ sở chính đến các chi nhánh, công ty trực thuộc trên toàn quốc, mục tiêu của các hoạt động không nằm ngoài việc chia sẻ khó khăn và nâng cao chất lượng đời sống dân nghèo tại những địa phương còn nhiều khó khăn trên cả nước.

Hình 4. Hoạt động tài trợ cho an sinh xã hội theo khu vực tại Vietcombank giai đoạn 2020 - 2021



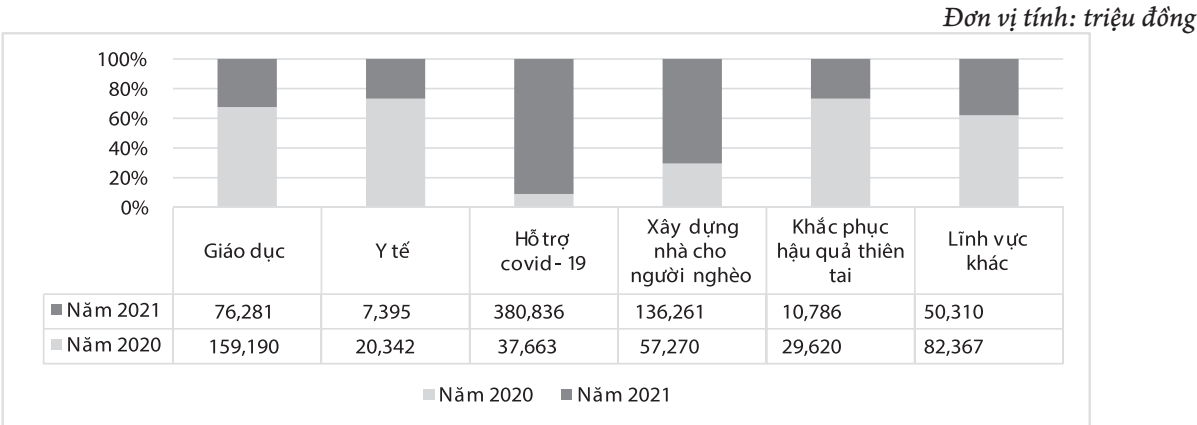
Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ Báo cáo thường niên của Vietcombank giai đoạn 2020 - 2021

Qua biểu đồ cho thấy, hoạt động an sinh xã hội theo khu vực có sự thay đổi qua các năm: Năm 2020 vốn tài trợ cho hoạt động an sinh xã hội tập trung ở khu vực Tây Bắc chiếm tỷ trọng lớn nhất nhưng đến năm 2021 hoạt động an sinh xã hội được tăng cường ở khu vực Tây Nguyên và Tây Nam Bộ là do năm 2021 Vietcombank triển khai chương trình tài trợ bỏ cho đồng bào nghèo với hàng nghìn con bò được tài trợ cho các huyện miền núi khu vực Tây Nguyên và các huyện giáp Tây Nguyên. Chương trình đã được Trường Ban chỉ đạo Tây Nguyên đánh giá rất cao về tính thiết thực, hiệu quả trong việc cải thiện đời sống kinh tế đồng bào miền núi khu vực Tây Nguyên, giáp Tây Nguyên, nhằm giúp các hộ phát triển kinh tế và thoát nghèo bền

vững. Đồng thời năm 2021, Vietcombank hỗ trợ cho các doanh nghiệp, người dân vùng Tây Nam Bộ khắc phục kinh tế do ảnh hưởng nặng nề từ dịch Covid-19.

Các hoạt động an sinh xã hội nổi bật của Vietcombank trong giai đoạn 2012 - quý I/2022 như: xây dựng nhiều ngôi trường mới, hiện đại hóa hệ thống quản trị trên nền tảng công nghệ thông tin cho các cơ sở trường học, bệnh viện, những đợt cứu trợ khẩn cấp khắc phục hậu quả thiên tai bão lũ, hạn mặn, rét đậm, rét hại, hàng chục ngàn suất quà tết gửi tặng đồng bào nghèo khắp cả nước, các chương trình hỗ trợ phòng chống dịch bệnh Covid-19... là những con số thiết thực ghi dấu ấn của Vietcombank trong hành trình đóng góp tâm sức cho cộng đồng.

Hình 5. Hoạt động tài trợ cho an sinh xã hội phân bổ theo lĩnh vực tại Vietcombank giai đoạn 2020 - 2021



Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ Báo cáo thường niên của Vietcombank giai đoạn 2020 - 2021

Hình 5 cho thấy, nguồn vốn an sinh xã hội phân bổ theo lĩnh vực có sự thay đổi đáng kể năm 2021 so với năm 2020. Nếu như năm 2020, hoạt động an sinh xã

hội được chú trọng vào lĩnh vực y tế, giáo dục và khắc phục hậu quả thiên tai là chủ yếu, hỗ trợ Covid-19 chiếm tỷ trọng nhỏ. Đối với lĩnh vực giáo dục: không chỉ

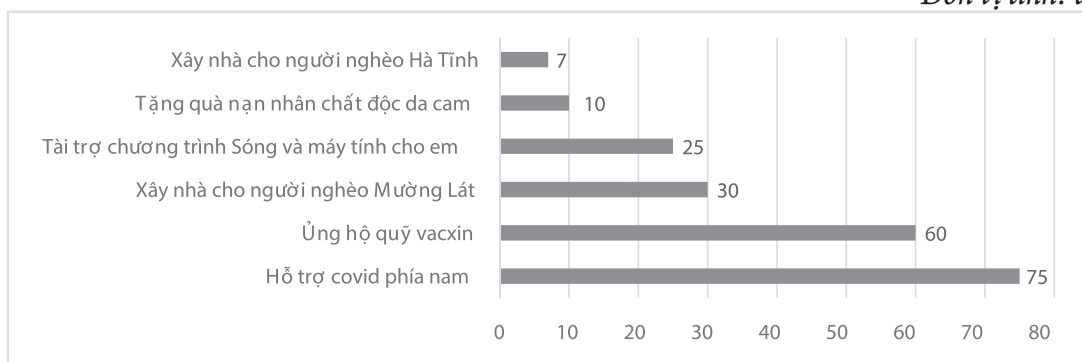
xây dựng những ngôi trường mới, Vietcombank còn luôn đi đầu trong việc tài trợ trang thiết bị học tập, giảng dạy và nâng cấp các hạng mục xây dựng tại các trường đang hoạt động. Những bộ bàn ghế, thư viện, phòng học chức năng hay đơn giản chỉ là những bể nước sạch, nhà để xe, sân thể thao,... tuy đơn giản nhưng rất thiết thực với những ngôi trường còn nhiều khó khăn, góp phần quan trọng trong việc cải thiện, nâng cao chất lượng dạy và học cho thầy cô, học sinh. Bên cạnh đó, tiếp sức cho học sinh nghèo an tâm vững bước trên con đường tới trường cũng được Vietcombank đặc biệt quan tâm thông qua việc tặng hàng nghìn chiếc cặp phao cứu sinh cho các em học sinh nghèo vùng lũ, vùng sông nước; tặng xe đạp cho học sinh, sinh viên nghèo hiếu học. Năm 2020 Vietcombank cũng dành tặng hàng chục tỷ đồng học bổng cho các học sinh, sinh viên có thành tích học tập xuất sắc hoặc có nỗ lực học tập trong điều kiện khó khăn thông qua các quỹ học bổng, quỹ khuyến học tại các địa phương và các chương trình gây quỹ khuyến học trên phạm vi toàn quốc. Qua những hoạt động này, Vietcombank mong muốn được góp phần thắp lên niềm tin cho những em

học sinh còn nhiều khó khăn, thắp lửa cho những đam mê và truyền thống hiếu học của thế hệ trẻ Việt Nam. Đối với lĩnh vực y tế, không chỉ tài trợ xây dựng các bệnh viện, trạm y tế, trang bị các thiết bị thiết yếu cho công tác khám, chữa bệnh..., Vietcombank còn luôn quan tâm, chia sẻ khó khăn với các bệnh nhân như hỗ trợ chi phí phẫu thuật, thăm hỏi các bệnh nhân, đặc biệt là trẻ em nghèo có hoàn cảnh khó khăn. Những phong trào ủng hộ suất ăn cho bệnh nhân cũng được các nhóm đoàn thể Vietcombank thực hiện thường xuyên tại nhiều địa phương. Hoạt động hiến máu tình nguyện luôn được đồng bào đoàn viên thanh niên, cán bộ, người lao động Vietcombank nhiệt tình tham gia. Nhưng đến năm 2021 do tình hình dịch bệnh căng thẳng ảnh hưởng nghiêm trọng đến đời sống và hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp, cá nhân trong đó có ngân hàng, Vietcombank đã tăng cường vốn cho hoạt động hỗ trợ dịch Covid-19 gần 381 tỷ đồng chiếm hơn 50% vốn cho toàn bộ hoạt động an sinh xã hội năm 2021.

Trong năm 2021, Vietcombank đã tài trợ số tiền gần 662 tỷ đồng cho rất nhiều chương trình an sinh xã hội.

Hình 6. Một số chương trình an sinh xã hội tiêu biểu triển khai năm 2021

Đơn vị tính: tỷ đồng



Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ Báo cáo thường niên của Vietcombank năm 2021

Hoạt động an sinh xã hội của Vietcombank được đẩy mạnh với nhiều chương trình thiết thực và nổi bật như chương trình hỗ trợ các doanh nghiệp, các nhân các tỉnh phía nam bị ảnh hưởng dịch Covid, ủng hộ quỹ vắc-xin, xây nhà cho người nghèo ở các tỉnh... Mục tiêu của các hoạt động an sinh xã hội là nhằm chia sẻ khó khăn và nâng cao chất lượng đời sống dân nghèo tại những địa phương còn nhiều khó khăn trên cả nước, đặc biệt là sự hỗ trợ rất lớn trong công cuộc phòng chống dịch Covid-19. Với truyền thống tốt đẹp của ngành ngân hàng, thực hiện chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước về việc đẩy mạnh an sinh xã hội tạo động lực phát triển bền vững.

Bên cạnh những kết quả đạt được trong hoạt động an sinh xã hội giai đoạn ảnh hưởng của dịch Covid thì giai đoạn sau dịch nền kinh tế cần nhiều vốn để phục hồi, Vietcombank đứng trước sự lựa chọn giành nhiều vốn để giúp phục hồi nền kinh tế và vốn dành cho hoạt động an sinh xã hội. Để thực hiện tốt cả hai nhiệm vụ quan trọng, Vietcombank cần thực hiện đồng bộ các giải pháp thích hợp.

5. Khuyến nghị

Đến quý I năm 2022 dịch Covid-19 đã dần được đẩy lùi, các ngân hàng đã trở lại hoạt động trong điều kiện mới. Với mục tiêu tăng trưởng hoạt động kinh doanh trong những năm tới là nền tảng để Vietcombank tăng

vốn cho hoạt động an sinh xã hội thì Vietcombank cần thực hiện đồng bộ các giải pháp sau:

Một là, tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền nâng cao nhận thức cho các cấp quản lý, ngân hàng, người lao động về trách nhiệm trong việc thực hiện an sinh xã hội gắn với phát triển bền vững của ngân hàng và nền kinh tế.

Hai là, khi nền kinh tế dần ổn định và thích nghi trong điều kiện mới, Vietcombank nên tăng cường hỗ trợ các hoạt động an sinh xã hội với tăng cường trợ giúp xã hội người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn. Nâng cao hiệu quả công tác trợ giúp xã hội, tiếp tục ưu tiên đối tượng thụ hưởng với hình thức hỗ trợ thích hợp như chăm sóc người có hoàn cảnh đặc biệt tại cộng đồng, chăm sóc người cao tuổi, trẻ mồ côi, người khuyết tật hay thực hiện tốt công tác hỗ trợ đột xuất, bảo đảm người dân bị thiệt hại khi gặp rủi ro, thiên tai được hỗ trợ kịp thời, nâng cao hiệu quả hoạt động trợ giúp đột xuất, mở rộng sự tham gia hỗ trợ của cộng đồng.

Ba là, tăng cường hỗ trợ cho doanh nghiệp trong giai đoạn hậu Covid như hỗ trợ lãi suất, nới rộng điều kiện cho vay, giãn nợ. Vietcombank xem xét cơ cấu lại thời hạn trả nợ và miễn, giảm thêm lãi suất đối với các khoản nợ vay để đầu tư tài sản cố định, doanh nghiệp sẽ có thêm nguồn vốn để tái sản xuất kinh doanh. Đặc biệt, việc được cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ chẳng những giúp doanh nghiệp không phải chịu lãi phạt quá hạn, mà còn giúp doanh nghiệp dễ tiếp cận với các khoản vay mới do không bị vướng vào nợ xấu. Đó là điều vô cùng quan trọng khi mà thời gian tới doanh nghiệp cần thêm rất nhiều vốn để phục hồi hoạt động sản xuất kinh doanh và thực hiện các đơn hàng.

Bên cạnh gói ưu đãi trung dài hạn dành cho các

doanh nghiệp, thì Vietcombank cần có chính sách ưu đãi đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ vì đối tượng khách hàng này chiếm tỷ trọng lớn trên tổng số doanh nghiệp của cả nước nhưng đa số chưa tiếp cận được nguồn vốn tín dụng, do quy mô, nguồn vốn còn hạn chế và do không đáp ứng đủ điều kiện hồ sơ vay vốn. Đây là một trở ngại lớn của nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ trong bối cảnh hậu dịch Covid-19 cần vốn để phục hồi hoạt động sản xuất kinh doanh.

Bốn là, bản thân Vietcombank phải vượt qua được khó khăn của chính mình để có thêm sức chống chịu, nâng cao năng lực tài chính. Bởi chỉ khi Vietcombank có hoạt động kinh doanh hiệu quả, có nguồn tài chính dồi dào thì mới có vốn dành cho hoạt động an sinh xã hội, khả năng lan tỏa - kết nối toàn xã hội với hoạt động an sinh xã hội nhờ thế mà tăng lên.

6. Kết luận

An sinh xã hội là một trong những trụ cột cấu thành quan trọng nhất của chiến lược phát triển kinh tế - xã hội quốc gia. Nghị quyết Đại hội XI của Đảng tiếp tục nhấn mạnh: Phát triển hệ thống an sinh xã hội đa dạng, ngày càng mở rộng và hiệu quả. Phát triển mạnh hệ thống bảo hiểm như bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm tai nạn lao động và bệnh nghề nghiệp... Khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi để người lao động tiếp cận và tham gia các loại hình bảo hiểm. Mở rộng các hình thức trợ giúp và cứu trợ xã hội, nhất là đối với các đối tượng khó khăn. Sự tham gia của các đối tác xã hội vào việc thực hiện chính sách này, mà trong đó ngân hàng trong việc bảo đảm an sinh xã hội đối với người lao động và đối với cộng đồng đóng vai trò quan trọng, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia một cách bền vững.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Aneta Dlugopolska – Mikonowickz. (2019). *Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp ở Phần Lan, các chiến lược, cơ hội và thách thức*.
- Clarkson, M. B. E & Freeman, R.E, (1995). *Quản lý chiến thuật: cách tiếp cận người có liên quan*.
- Diễn đàn kinh tế thế giới. (2017). *Báo cáo rủi ro toàn cầu*.
- Jensen, M. (2002). *Tối đa hóa giá trị, nguyên tắc người có liên quan và chức năng của doanh nghiệp*.
- Liên hợp quốc. (1948). *Tuyên ngôn quốc tế nhân quyền*.
- Minh, A. (2021). Vietcombank lan tỏa giá trị nhân văn qua các hoạt động an sinh xã hội. *Báo Điện tử Chính phủ*. <https://baochinhhphu.vn/vietcombank-lan-toa-gia-tri>.
- Quốc hội Mỹ. (1935). *Đạo luật về an sinh xã hội*.
- San, Đ. (2008). *Một số thuật ngữ an sinh xã hội ở Việt Nam hiện nay*. <https://binhlieu.quangninh.gov.vn/pinchitiet.aspx?nid=2668>
- Thành, Đ. (2020). Vietcombank - Ngân hàng tâm huyết với công tác an sinh xã hội. *Tạp chí Tài chính*. <https://tapchitaichinh.vn/tai-chinh-kinh-doanh/>
- Tổ chức lao động quốc tế ILO. (2020,2021). *Báo cáo an sinh xã hội thế giới giai đoạn 2020 - 2022*
- Tổ chức lao động quốc tế ILO. (2017). *Những tác động đối với hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, giai đoạn 2012 - 2016*.
- Smith N.C (2008), *Người tiêu dùng là nhân tố của trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp*.
- Vietcombank. (2022). *Báo cáo tài chính quý I năm 2022* <https://vietcombank.com.vn/Investors/FinancialReports.aspx>
- Vietcombank. (2021). *Báo cáo thường niên năm 2020,2021*. <https://vietstock.vn/2021/04/vcb-bao-cao-thuong...>