

ACB MỞ CỬA TƯƠNG LAI



Đại diện một số thành viên trong Hội đồng
Quản trị nhiệm kỳ 2008-2012

Có một **văn hóa**
kinh doanh ACB

Có thể nói văn hóa kinh doanh là phần hồn của một doanh nghiệp, bởi vì chính nó ảnh hưởng, thậm chí chi phối, các hoạt động sản xuất, quyết định kinh doanh, các mối quan hệ nội bộ và bên ngoài doanh nghiệp. Ở đây, có thể hiểu văn hóa kinh doanh của một doanh nghiệp như những quan niệm, những xác tín về mục đích và các giá trị văn hóa cần phải có trong mọi hoạt động. Nó là kết quả của một quá trình xây dựng nhiều năm với sự hưởng ứng, thực thi của mọi thành viên. Tuy nhiên, ban lãnh đạo doanh nghiệp phải là những người đề xướng và thúc đẩy hình thành, do vậy, văn hóa kinh doanh mang dấu ấn của những người lãnh đạo, nhất là những người sáng lập doanh nghiệp.

Thực tế kinh doanh vốn phức tạp, đa dạng và doanh nghiệp cũng muôn hình, vạn vẻ, cho nên không có một khuôn mẫu văn hóa kinh doanh đa năng hoàn chỉnh nào áp dụng cho mọi doanh nghiệp. Vì vậy, ngoài những giá trị văn hóa, đạo đức chung của xã hội, văn hóa của một doanh nghiệp còn có những nét đặc trưng - nét đặc trưng ấy được coi trọng và thể hiện xuyên suốt trong mọi hoạt động vì nó phù hợp và tác động tích cực tới doanh nghiệp mình, nhiều khi không hẳn là hoàn toàn tốt theo một cách nhìn nào đó từ bên ngoài.

Với quá trình 15 năm tồn tại và phát triển, ACB đã xây dựng nên những nét văn hóa đặc trưng như vậy và chính nó đã tạo nên sức mạnh nội tại giúp cho đơn vị vượt qua mọi khó khăn, thử thách để vươn lên trở thành một đơn vị đi đầu về nhiều mặt trong khối ngân hàng thương mại ở Việt Nam. Một cách khái quát, có thể nêu lên những nét đặc trưng đó như sau:

ACB luôn xem sự sòng phẳng là phẩm chất căn bản, làm nền tảng cho mọi hoạt động liên quan đến lợi ích của ngân hàng, từ trong nội bộ hoặc giữa ngân hàng với đối tác, khách hàng. Sự sòng phẳng này một mặt nhằm đáp ứng yêu cầu về tính minh bạch trong hoạt động tài chính, ngân hàng, nhưng cũng xuất phát từ một quan niệm kinh doanh “có người, có ta”, “anh được lợi và tôi cũng được lợi” (win - win), không bên nào có thể giành phần ưu thế cho riêng mình. Sòng phẳng luôn đi liền với sự rõ ràng, ngay thẳng và nhờ vậy tránh được tình trạng lợi dụng làm điều mờ ám, tổn hại đến lợi ích người khác và lợi ích chung. ACB ngân hàng thương mại đầu tiên sử dụng kiểm toán độc lập chỉ sau hai năm hoạt động. Với ACB, không chỉ trong mối quan hệ với đối tác, khách hàng mà ngay cả trong nội bộ cũng không ai - kể cả người trong ban lãnh đạo hoặc cổ đông lớn - được lợi dụng vị thế của mình để vụ lợi riêng.

Nhưng sòng phẳng cũng không có nghĩa là máy móc, cứng nhắc, bất cần nhân tình. Nhất là trong ngành kinh doanh rủi ro như hoạt động ngân hàng. Đối với trường hợp một cá nhân nào đó làm thất thoát tài sản ngân hàng, nếu xem xét thấy cá nhân đó quả thật không cố ý làm sai để vụ lợi riêng thì sẽ không buộc bồi thường, nhưng nếu cố ý làm trái để vụ lợi cá nhân gây thất thoát thì sẽ phải bồi thường. Hoặc có lúc ACB thưởng nhân viên rất cao, tưởng như phóng tay nhưng thật ra mức thưởng như vậy đã được hội đồng lương - thưởng cân nhắc kỹ... Âu đó cũng là sự sòng phẳng.

Khởi nghiệp cần phải có tham vọng, dù lớn dù nhỏ. Bởi tham vọng là nguồn cảm hứng, là sự khích lệ, là động lực thúc đẩy người ta vươn tới trước. Với ACB, đó là tham vọng trở thành người đi đầu. Điều này đã được các nhà lãnh đạo ACB xác tín ngay từ ngày đầu thành lập ngân hàng. Và để làm được điều này, toàn ngân hàng đã nỗ lực phấn đấu phát triển kinh doanh, đổi mới công nghệ, tái cấu trúc đơn vị, tạo lập uy tín thương hiệu trong suốt quá trình hoạt động. Do vậy, đến nay ACB đã thành ngân hàng thương mại đi đầu trong nhiều lĩnh vực: tái cấu trúc tin học hóa hoạt động ngân hàng, thẻ, siêu thị địa ốc, bán hàng chủ động, sàn giao dịch vàng Sài Gòn, sản phẩm phái sinh,...

Tuy nhiên, tham vọng cao cũng tạo ra nhiều áp lực trong công việc. Có người cảm thấy nặng nề, nhưng với nhiều người khác thì xem đó như sự thử thách để tiến bộ. ACB chấp nhận thử thách, không muốn bị vượt qua hay rơi vào trì trệ trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, nên vẫn tiếp tục theo đuổi tham vọng.

Với áp lực của người đi đầu, guồng máy ACB đã phải chạy với công suất lớn và mọi cán bộ, nhân viên đều phải làm việc với năng suất và cường độ cao. Nói nôm na là phải chịu khó làm việc, phải “cày”. Ở điểm này, chính các vị trong ban lãnh đạo là những tấm gương tốt. Các vị thường xuyên có mặt ở hội sở, đọc đầy đủ văn bản báo cáo, xem xét hồ sơ, giải quyết những việc cần thiết, thậm chí có khi đến tối mịt còn ngồi lại với nhau để bàn bạc, tính toán từng con số. Đội ngũ nhân viên ACB, với quan niệm xem ACB như ngôi nhà thứ hai của mình, đã nỗ lực làm việc, sáng tạo không ngừng mà điển hình là trong những ngày xảy ra sự cố tin đồn, mọi người đã làm việc, phục vụ khách hàng đến tận 1 giờ sáng mà vẫn tươi tỉnh, lịch sự.

Chính tinh thần trách nhiệm cao, lòng say mê, yêu nghề, và hơn thế nữa, vì lợi ích và sự phát triển của cả đơn vị và cá nhân mình, mọi người đã làm việc rất cần mẫn, hiệu quả và sáng tạo.

ACB luôn đòi hỏi cao, cũng có thể nói là cầu toàn trong hoạt động, từ chuyện nhỏ như giữ sạch sẽ nơi làm việc của mỗi người cho đến việc cho vay, định mức nợ quá hạn. Để tránh rắc rối, rủi ro, từ nhiều năm qua, các khoản cho vay đất dự án không được chấp nhận nếu thủ tục pháp lý không đầy đủ 100% và điều đó đã trở thành một nguyên tắc. Trong vấn đề nợ quá hạn, ACB chỉ chấp nhận ở mức 1%, trong khi ở các ngân hàng khác có thể chấp nhận tới 5%.

Đã có những ý kiến cho rằng như thế là quá thận trọng, bảo thủ, bỏ mất nhiều cơ hội kinh doanh tốt, như trong các lĩnh vực địa ốc, cổ phần hóa doanh nghiệp... ACB chấp nhận sự bảo thủ, thậm chí chủ trương bảo thủ bởi vì ACB không muốn làm mất sự an toàn và lợi ích của mình, của đối tác, khách hàng - những người đã tin tưởng giao tiền bạc, tài sản cho mình. Đối với một nền kinh tế mới nổi như nước ta, thật ra không thiếu cơ hội kinh doanh, và ACB chủ trương thận trọng chọn lựa cơ hội kinh doanh phù hợp với năng lực và tôn chỉ của mình.

Đi liền với đặc điểm thận trọng, cầu toàn này, là nguyên tắc tập thể khi đưa ra các quyết định quan trọng. Ở ACB không có hiện tượng tôn sùng cá nhân, dù cá nhân đó giữ cương vị cao. Cũng không ai vỗ ngực xưng mình là người có công duy nhất, hoặc tự ý cho mình là tất cả trong thành công của ngân hàng. Những việc quan trọng đều được đưa ra bàn bạc một cách bình đẳng và tập thể quyết định. Điều này tạo nên tinh thần dân chủ, đoàn kết bền vững trong nội bộ. ACB là ngân hàng thương mại đầu tiên thành lập hội đồng tín dụng để xem xét, và quyết định các khoản vay. Hội đồng này hoạt động theo nguyên tắc đồng thuận, theo đó chỉ cần một thành viên không chấp thuận thì trường hợp đó bị bác.

Đề cao tinh thần tập thể, nhưng điều đó không có nghĩa là ACB xem nhẹ “cái tôi”, xem nhẹ yếu tố cá nhân. Ngược lại, cá nhân được tôn trọng và được tạo cơ hội để phát triển năng lực của mình. ACB chủ trương đối thoại bình đẳng trong nội bộ cho nên sẵn sàng lắng nghe mọi ý kiến đóng góp của cá nhân. Bất cứ nhân viên nào cũng có thể gõ cửa phòng các vị lãnh đạo để nêu nguyện vọng hoặc đưa ý kiến, đề nghị nào đó với tinh thần xây dựng đơn vị.

Cũng chính từ sự tôn trọng cá nhân mà ở ACB không chấp nhận tình trạng người này áp đặt suy nghĩ và phong cách sinh hoạt lên người kia, cũng không để xảy ra hiện tượng kỳ thị địa phương hoặc tầng lớp xuất thân vốn là nguyên nhân của tình trạng mất đoàn kết, bè phái. Tôn trọng và chấp nhận mỗi người có một cá tính, một kiểu sống, một phong cách sinh hoạt riêng, ACB tạo ra một môi trường sinh hoạt đa văn hóa với sự sinh động, phong phú, đa dạng. Do vậy, mọi thành viên của ACB cảm thấy thoải mái, vui vẻ trong tinh thần hòa hợp khi làm việc tại đơn vị.

Trong mối quan hệ giữa người và người, ACB luôn coi trọng tình nghĩa, xử sự “có trước có sau”, thể hiện tính nhân văn. Đối với khách hàng, ACB luôn giữ mối quan hệ tốt đẹp, và sẵn sàng chia sẻ khó khăn với họ khi gặp rủi ro trong quan hệ kinh doanh. Trong sự cố tin đồn nhằm năm 2003, ACB đã khôi phục đầy đủ quyền lợi của nhiều khách hàng vì lo sợ khi nghe tin đồn mà vội vã rút tiền khỏi ngân hàng chấp nhận thiệt thòi về lãi suất. Đối với cán bộ, nhân viên của mình, ACB quan tâm đến chế độ lương thưởng, sự thăng tiến cá nhân. Để giúp nhân viên ổn định nơi ăn ở, ACB đã xây dựng chung cư bán giá gốc, trả góp trong nhiều năm. ACB không gạt bỏ ai ra ngoài trừ phi họ tự đặt mình vào một tình thế phải ra đi. Với những người đã từng làm việc, có đóng góp nhất định, ACB không hề lãng quên và tùy trường hợp mà có cách quan tâm, hỗ trợ đối với họ. Đối với cộng đồng, ACB đã tích cực tham gia, tài trợ các chương trình xã hội, từ thiện: giúp trẻ em mồ côi, khuyết tật, tặng học bổng cho sinh viên nghèo, cứu trợ đồng bào bị thiên tai, bão lụt... Năm vừa qua, ACB đã chi gần 10 tỷ đồng cho những chương trình như vậy. Ban lãnh đạo ACB hiểu rất rõ rằng công cuộc kinh doanh sẽ chẳng phát triển bền vững nếu nó không gắn liền với trách nhiệm xã hội, với sự phát triển của cộng đồng.

Văn hóa ACB - Linh hồn ACB. Đó là giá trị vô hình rất lớn của ACB tích lũy trong 15 năm hoạt động, là nguồn nội lực to lớn giúp ACB phát triển trong nhiều năm tới.