

ACB



responsibility

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2024

Quét mã QR để tải Báo cáo
phát triển bền vững 2024



MỤC LỤC

01

GIỚI THIỆU CHUNG

Trang

14

02

PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI ACB

Trang

28

03

QUẢN TRỊ BỀN VỮNG

Trang

54

Trang

87

Trang

93

Trang

110

KINH TẾ BỀN VỮNG

04

MÔI TRƯỜNG BỀN VỮNG

05

XÃ HỘI BỀN VỮNG

06

PHỤ LỤC

BẢNG THAM CHIẾU TIÊU CHUẨN GRI Trang 136

PHỤ LỤC BỔ SUNG TIÊU CHUẨN GRI Trang 142

BẢNG THAM CHIẾU NGUYÊN TẮC
HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG CÓ
TRÁCH NHIỆM – UN PRB Trang 147



Chữ viết tắt

ACB	Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
ANM	An ninh mạng
COP	Conference of the Parties: Hội nghị các bên tham gia công ước khung của Liên Hợp Quốc về biến đổi khí hậu
CSR	Corporate Social Responsibility: Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp
ĐHĐCĐ	Đại hội đồng cổ đông
ESG	Environmental, Social, and Governance: Môi trường, xã hội và quản trị
GRI	Global Reporting Initiative: Sáng kiến báo cáo toàn cầu
GSSB	Global Sustainability Standards Board: Ủy ban tiêu chuẩn bền vững toàn cầu
GLP	Green Loan Principles: Nguyên tắc cho vay xanh
HHNH	Hiệp hội Ngân hàng
ICMA	International Capital Market Association: Hiệp hội thị trường vốn quốc tế
IFC	International Finance Corporation: Tập đoàn Tài chính quốc tế
IPCC	Intergovernmental Panel on Climate Change: Ủy ban Liên chính phủ về Biến đổi khí hậu
LMA	Loan Market Association: Hiệp hội thị trường cho vay
Net Zero	Phát thải ròng bằng không (0)
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NSNN	Ngân sách Nhà nước
PCCC	Phòng cháy chữa cháy
PCTNTP&TC	Phòng chống tham nhũng, tội phạm và tiêu cực
QTRR	Quản trị rủi ro
ROE Return on Equity	Tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu.
SDGs	Sustainable Development Goals: Mục tiêu phát triển bền vững
TCTD	Tổ chức tín dụng
UBCKNN	Ủy ban Chứng khoán Nhà nước
UN PRB - Principles for Responsible Banking	Nguyên tắc hoạt động ngân hàng có trách nhiệm của Liên Hợp Quốc

BÁO CÁO ĐẢM BẢO CÓ GIỚI HẠN VỀ CÁC CHỈ SỐ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG ĐƯỢC LỰA CHỌN TRONG BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Kính gửi: Hội đồng Quản trị và Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu

Phạm vi

Chúng tôi được bổ nhiệm để báo cáo, dưới hình thức đưa ra một kết luận đảm bảo có giới hạn độc lập, về các chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn và được trình bày trong Báo cáo Phát triển Bền vững của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu ("Ngân hàng") cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2024 ("các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn").

Kết luận

Căn cứ trên những thủ tục được thực hiện và các bằng chứng thu thập được, chúng tôi không nhận thấy điều gì khiến chúng tôi cho rằng các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn không được lập, trên các khía cạnh trọng yếu, phù hợp với các tiêu chí được sử dụng làm cơ sở cho việc lập báo cáo được liệt kê ở đoạn Các Tiêu chí báo cáo.

Các Chỉ số phát triển bền vững được đảm bảo

Các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn để đảm bảo bao gồm:

STT	Các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn	Đơn vị	Trang	Tham chiếu
1	Dư nợ cho vay đối với các dự án thuộc danh mục dự án xanh theo Khung tài chính bền vững ("Khung TCBV") của Ngân hàng tại ngày 31 tháng 12 năm 2024	tỷ đồng	92	
2	Dư nợ cho vay đối với các dự án thuộc danh mục dự án xã hội theo Khung TCBV của Ngân hàng tại ngày 31 tháng 12 năm 2024	tỷ đồng	92	Khung tài chính bền vững của Ngân hàng
3	Số lượng khách hàng có dư nợ cho vay đủ điều kiện theo Khung TCBV của Ngân hàng gồm các dự án thuộc danh mục dự án xanh và danh mục dự án xã hội tại ngày 31 tháng 12 năm 2024	khách hàng	92	
4	Tổng lượng điện tiêu thụ theo khu vực trong năm 2024	kilowatt-giờ ("kWh")	99	
5	Tổng lượng điện tiêu thụ và lượng điện tiêu thụ trên mỗi nhân viên trong năm 2024	kWh; kWh/người; têrajun; gigajun/người	99	GRI 302-1
6	Tổng lượng nước tiêu thụ theo khu vực trong năm 2024	mét khối ("m ³ ")	101	
7	Tổng lượng nước tiêu thụ và lượng nước tiêu thụ trên mỗi nhân viên trong năm 2024	m ³ ; m ³ /người	101	GRI 303-3



© 2025 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

STT	Các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn	Đơn vị	Trang	Tham chiếu
8	Tổng lượng phát thải khí nhà kính theo Phạm vi 2 trong năm 2024	tấn CO ₂	105	GRI 305-2
9	Số lượng nhân viên tại ngày 31 tháng 12 năm 2024	người	25-26	
10	Số lượng nhân viên tại ngày 31 tháng 12 năm 2024 theo nhóm tuổi, giới tính và khu vực	người	25-26	GRI 2-7
11	Số lượng nhân viên tuyển mới theo nhóm tuổi, giới tính và khu vực trong năm 2024	người	121	
12	Số lượng nhân viên nghỉ việc theo nhóm tuổi, giới tính và khu vực trong năm 2024	người	122	
13	Tổng số lượng và tỷ lệ nhân viên nghỉ việc theo nhóm tuổi, giới tính và khu vực trong năm 2024	người; %	144	GRI 401-1
14	Tổng số lượng và tỷ lệ nhân viên tuyển mới theo nhóm tuổi, giới tính và khu vực trong năm 2024	người; %	143-144	
15	Số lượng nhân viên được hưởng nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2024	người	123	
16	Số lượng nhân viên đã nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2024	người	123	
17	Số lượng nhân viên đến hạn quay lại làm việc sau khi nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2024	người	123	GRI 401-3
18	Số lượng nhân viên quay trở lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2024	người	123	
19	Tỷ lệ quay trở lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2024	%	123	
20	Số giờ đào tạo trung bình cho mỗi nhân viên theo giới tính và theo phân loại nhân viên năm 2024	giờ	130	GRI 404-1
21	Số lượng nhân viên cấp quản lý và nhân viên theo giới tính, độ tuổi và khu vực tại ngày 31 tháng 12 năm 2024	người	119-120	
22	Tỷ lệ nhân viên cấp quản lý và nhân viên theo giới tính, độ tuổi và khu vực tại ngày 31 tháng 12 năm 2024	%	145-146	
23	Số lượng thành viên của Hội đồng Quản trị, Ban Tổng Giám đốc và Ban Kiểm soát theo giới tính và độ tuổi tại ngày 31 tháng 12 năm 2024	người	120	GRI 405-1
24	Tỷ lệ thành viên của Hội đồng Quản trị, Ban Tổng Giám đốc và Ban Kiểm soát theo giới tính và độ tuổi tại ngày 31 tháng 12 năm 2024	%	120	



© 2025 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

Các Tiêu chí báo cáo

Các tiêu chí được sử dụng làm cơ sở cho việc lập báo cáo ("các Tiêu chí báo cáo") bao gồm:

- Khung tài chính bền vững của Ngân hàng tuân theo các Nguyên tắc cho vay xanh/xã hội được thiết lập bởi Hiệp Hội Thị Trường Cho Vay (LMA);
- Các Tiêu chuẩn công bố thông tin GRI 302-1, GRI 303-3, GRI 305-2, GRI 2-7, GRI 401-1, GRI 401-3, GRI 404-1 và GRI 405-1 và các yêu cầu có liên quan được Ủy ban tiêu chuẩn báo cáo bền vững toàn cầu (GSSB) thiết lập.

Cơ sở của kết luận

Chúng tôi thực hiện thỏa thuận dịch vụ đảm bảo theo Chuẩn mực Quốc tế về hợp đồng dịch vụ đảm bảo số 3000 (đã sửa đổi) – *Hợp đồng dịch vụ đảm bảo ngoài dịch vụ kiểm toán và soát xét thông tin tài chính quá khứ*, do Ủy ban Chuẩn mực Kiểm toán và Dịch vụ Đảm bảo Quốc tế ban hành ("Chuẩn mực"). Trách nhiệm của chúng tôi theo chuẩn mực này được trình bày cụ thể ở đoạn Trách nhiệm của người hành nghề. Các thủ tục do chúng tôi thực hiện theo thỏa thuận dịch vụ đảm bảo có giới hạn này bao gồm:

- Phỏng vấn những người chịu trách nhiệm lập Báo cáo phát triển bền vững để thu thập thông tin về quy trình lập báo cáo về các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn và các kiểm soát nội bộ có liên quan;
- Đánh giá thiết kế và việc thực hiện các quy trình và kiểm soát liên quan tới việc ghi nhận, thu thập, quản lý và báo cáo về các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn;
- Rà soát các chính sách và văn bản của Ngân hàng có liên quan tới việc lập các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn;
- Thực hiện thủ tục phân tích đối với các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn;
- Thực hiện thủ tục tính toán lại đối với các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn;
- Kiểm tra trên cơ sở chọn mẫu các chứng từ có liên quan tới việc tính toán và trình bày các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn; và
- Đánh giá tính phù hợp trong trình bày các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn phù hợp với các Tiêu chí báo cáo có liên quan của Ngân hàng.

Theo Chuẩn mực, chúng tôi đã:

- Sử dụng các xét đoán nghề nghiệp trong việc lên kế hoạch và thực hiện dịch vụ nhằm đưa ra kết luận đảm bảo có giới hạn rằng chúng tôi không nhận thấy điều gì khiến chúng tôi cho rằng các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn không được lập, trên các khía cạnh trọng yếu, phù hợp với các Tiêu chí báo cáo.
- Cân nhắc các kiểm soát có liên quan của Ngân hàng khi thiết kế các thủ tục đảm bảo, tuy nhiên chúng tôi không đưa ra kết luận về tính hoạt động hữu hiệu của các kiểm soát đó.
- Đảm bảo rằng nhóm cung cấp dịch vụ đảm bảo có kiến thức, kỹ năng và năng lực chuyên môn phù hợp.



© 2025 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

Đảm bảo hợp lý, đảm bảo có giới hạn và sai sót trọng yếu

Các thủ tục được thực hiện trong một hợp đồng dịch vụ đảm bảo có giới hạn có thể khác biệt về bản chất, thời gian và có phạm vi hẹp hơn so với một hợp đồng dịch vụ đảm bảo hợp lý, và do đó, mức độ đảm bảo đạt được trong một hợp đồng dịch vụ đảm bảo có giới hạn thấp hơn đáng kể so với mức độ đảm bảo có thể đạt được nếu một hợp đồng đảm bảo hợp lý được thực hiện.

Các sai sót, bao gồm cả thiếu sót, được coi là trọng yếu nếu, xét riêng lẻ hoặc trên tổng thể, chúng có thể được cho là sẽ ảnh hưởng đến các quyết định liên quan của Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng.

Mục đích sử dụng báo cáo

Báo cáo này đã được lập cho Ban Tổng Giám đốc và Hội đồng Quản trị Ngân hàng sử dụng với mục đích đưa ra kết luận đảm bảo về các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn và có thể không phù hợp cho mục đích khác. Chúng tôi không chấp nhận bất kỳ trách nhiệm nào đối với việc đặt sự trông cậy vào báo cáo này, bởi bất kỳ bên nào không phải là Ban Tổng Giám đốc và Hội đồng Quản trị Ngân hàng, hoặc cho bất kỳ mục đích nào khác ngoài mục đích mà báo cáo này đã được lập như nêu ở trên.

Trách nhiệm của Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng chịu trách nhiệm:

- Xác định các Tiêu chí báo cáo cho việc lập và trình bày các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn là phù hợp để đáp ứng nhu cầu sử dụng của người sử dụng báo cáo này;
- Lập và trình bày các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn phù hợp với các Tiêu chí báo cáo;
- Xác định mức độ công bố thông tin theo các Tiêu chí báo cáo;
- Thiết lập, thực hiện và hoạt động hiệu quả các kiểm soát nội bộ cho phép việc lập và trình bày các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn không có sai sót trọng yếu dù do gian lận hay nhầm lẫn; và
- Thông tin cho chúng tôi về bất kỳ vấn đề nào đã được xác định và/hoặc đang gây tranh cãi liên quan đến thông tin cần đảm bảo.



© 2025 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

Trách nhiệm của người hành nghề

Trách nhiệm của chúng tôi là thực hiện dịch vụ đảm bảo có giới hạn đối với các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn và phát hành báo cáo đảm bảo có giới hạn trong đó nêu ra kết luận của chúng tôi.

Tính độc lập và kiểm soát chất lượng

Chúng tôi đã tuân thủ các yêu cầu về tính độc lập và các yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp khác của Chuẩn mực Đạo đức Nghề nghiệp cho Kế toán viên chuyên nghiệp do Ủy ban Chuẩn mực Đạo đức Quốc tế dành cho Kế toán ban hành (Bộ chuẩn mực IESBA), và các yêu cầu phù hợp của Chuẩn mực Quốc tế về Kiểm soát Chất lượng số 1 - *Kiểm soát chất lượng doanh nghiệp thực hiện kiểm toán, soát xét báo cáo tài chính, dịch vụ đảm bảo và các dịch vụ liên quan khác nhằm duy trì một hệ thống kiểm soát chất lượng toàn diện*.

Vấn đề khác

Phạm vi dịch vụ đảm bảo của chúng tôi chỉ bao gồm các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn nêu trên, do vậy chúng tôi không đưa ra kết luận đảm bảo về các thông tin khác trong Báo cáo Phát triển Bền vững của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2024.

Thay mặt Chi nhánh Công ty TNHH KPMG tại Thành phố Hồ Chí Minh

Việt Nam

Báo cáo Đảm bảo có giới hạn số: 25-01-00233-25-1



Phạm Huy Cường

Phó Tổng Giám đốc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 4 tháng 4 năm 2025



© 2025 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

01

GIỚI THIỆU CHUNG

"Chúng tôi sẽ điều chỉnh chiến lược kinh doanh của mình để phù hợp và đóng góp cho các nhu cầu và mục tiêu của xã hội như trong các Mục tiêu phát triển bền vững, Thỏa thuận khí hậu Paris và các khuôn khổ quốc gia và khu vực có liên quan".

Nguyên tắc 1: Sự phù hợp

Nguồn: UNEP Finance Initiative – Principles for Responsible Banking

1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Báo cáo phát triển bền vững là báo cáo độc lập được Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu (ACB hoặc Ngân hàng) thực hiện thường niên bắt đầu từ năm 2022. Báo cáo phát triển bền vững 2024 được xây dựng để đưa ra những đánh giá tổng quan về các vấn đề có liên quan đến phát triển bền vững tại Ngân hàng trong năm 2024 được nhóm trong bốn trụ cột là Quản trị bền vững, Kinh tế bền vững, Môi trường bền vững và Xã hội bền vững. Báo cáo này cũng giúp cung cấp thông tin đến cổ đông, đối tác và các bên hữu quan khác về hoạt động kinh doanh của Ngân hàng xét trên khía cạnh phát triển bền vững.

Cơ sở lập báo cáo và các tiêu chuẩn tham chiếu

Các tham chiếu khi lập Báo cáo phát triển bền vững 2024 của ACB là:

- Bộ tiêu chuẩn lập Báo cáo phát triển bền vững của Tổ chức Sáng kiến báo cáo toàn cầu (GRI - The universal standards 2021).
- Hướng dẫn công bố thông tin về môi trường và xã hội do UBCKNN phối hợp với Tập đoàn Tài chính quốc tế (IFC) soạn thảo.
- Sổ tay về triển khai và công bố thông tin ESG

do Ủy ban Chứng khoán và Chương trình thúc đẩy chuyển dịch về khí hậu soạn thảo.

- Mười bảy (17) mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc (SDGs).
- Các nguyên tắc ngân hàng có trách nhiệm của Liên Hợp Quốc (UN Principles for Responsible Banking) cho các sáng kiến tài chính.

Phạm vi báo cáo

Tham chiếu theo GRI 2-2, GRI 2-3

Thời gian báo cáo: Các thông tin được công bố trong Báo cáo phát triển bền vững 2024 được tính từ ngày 01/01/2024 đến hết ngày 31/12/2024.

Chu kỳ báo cáo: Báo cáo phát triển bền vững được lập thường niên.

Phạm vi báo cáo: Báo cáo được lập trong phạm vi hoạt động của Tập đoàn ACB, bao gồm Ngân hàng TMCP Á Châu (các đơn vị Hội sở, 388 chi nhánh và phòng giao dịch hoạt động tại 49 tỉnh thành trên lãnh thổ Việt Nam) và các công ty con hoạt động tại Việt Nam. Danh sách các công ty con, vui lòng tham chiếu Báo cáo thường niên và Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2024. Các trường hợp đặc biệt (số liệu ở cấp Ngân hàng thay vì Tập đoàn) sẽ được ghi chú ở các phần nội dung chi tiết.

Trình bày lại thông tin

Tham chiếu theo GRI 2-4

Báo cáo phát triển bền vững 2024 có sử dụng lại một số thông tin từ Báo cáo phát triển bền vững 2023 (chi tiết về Báo cáo phát triển bền vững 2023 xem trực tuyến [tại đây](#)). Các thông tin trình bày lại sẽ được ghi chú tại từng đề mục chi tiết.

Đảm bảo độc lập

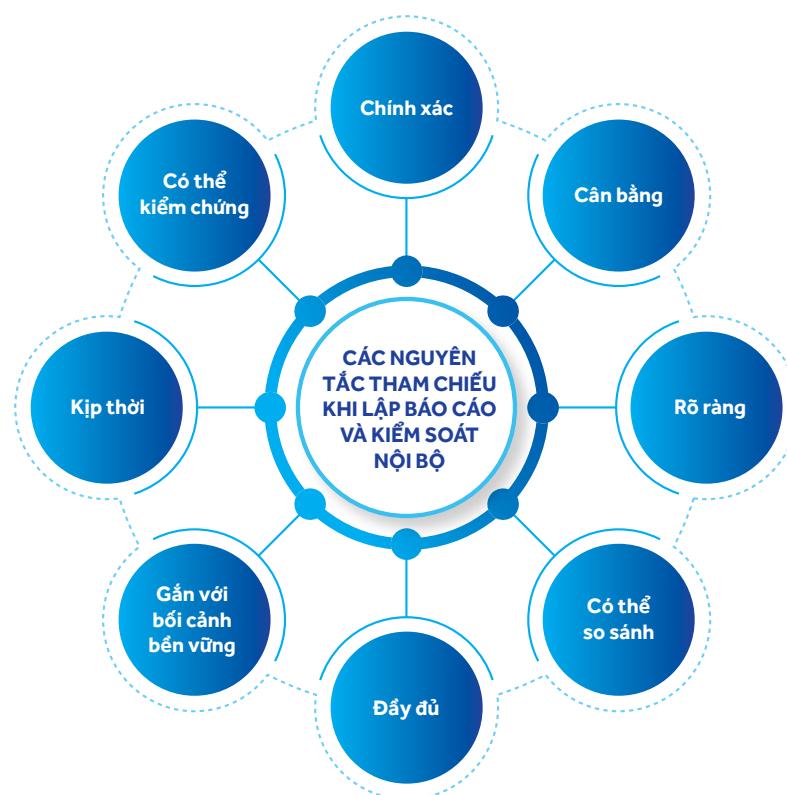
Tham chiếu theo GRI 2-5

Báo cáo phát triển bền vững 2024 có 24 chỉ số phát triển bền vững được đảm bảo bởi Công ty TNHH KPMG. Chi tiết các chỉ số được đảm bảo và tham chiếu theo tiêu chuẩn được trình bày tại phần Báo cáo đảm bảo độc lập.

Một số chỉ số về phát triển bền vững khác được công bố đã được kiểm toán bởi các tổ chức kiểm toán độc lập và cơ quan Nhà nước như sau:

- Báo cáo tài chính hợp nhất 2024 được kiểm toán bởi Công ty TNHH KPMG Việt Nam;
- Báo cáo hoạt động và kết quả theo quy định của pháp luật về môi trường, an toàn lao động.

Đối với các dữ liệu phát triển bền vững khác chưa được đảm bảo độc lập tại báo cáo này thì vẫn được đảm bảo yêu cầu về công bố thông tin dựa trên các nguyên tắc tham chiếu khi lập báo cáo và kiểm soát nội bộ bao gồm các nguyên tắc:



Ngày phát hành báo cáo:

Ngày 4 tháng 4 năm 2025.

Thông tin liên hệ

Ngân hàng rất mong nhận được ý kiến đóng góp liên quan đến các vấn đề phát triển bền vững tại ACB từ tất cả những ai quan tâm. Mọi ý kiến đóng góp, xin vui lòng gửi về:

Tổ Dự án ESG

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu (ACB)

Địa chỉ: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh

Email: esg@acb.com.vn

THÔNG ĐIỆP

Của
CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



Kính gửi quý cổ đông, quý khách hàng, quý đối tác và toàn thể nhân viên ACB,

Năm 2024 trải qua nhiều khó khăn và thách thức trên thế giới cũng như ở Việt Nam. Bất chấp những ảnh hưởng bất lợi từ xung đột địa chính trị ở một số khu vực trên thế giới, nhiều nền kinh tế tăng trưởng chậm, v.v., thì nền kinh tế Việt Nam lại là một điểm sáng, có GDP tăng trưởng 7,09% và lạm phát được kiểm soát ở mức 3,63%. Trong bối cảnh đó, ACB đã thực hiện thành công kế hoạch kinh doanh và đi đúng định hướng phát triển bền vững, duy trì và cải thiện các thành tựu về quản trị, kiểm soát và điều hành.

Trong năm 2024, ACB đã thực hiện nhiều hành động tích hợp các yếu tố phát triển bền vững ESG vào chiến lược kinh doanh toàn hàng. Cụ thể là ACB đã xây dựng Khung tài chính bền vững và công bố nguồn ngân sách nội bộ để triển khai Gói tín dụng xanh/xã hội với nhiều ưu đãi dành cho các doanh nghiệp có phương án sản xuất kinh

doanh có lợi cho môi trường và tạo tác động tốt cho xã hội. ACB cũng tiếp tục công cuộc chuyển đổi số, chuyển đổi xanh; và thực hiện trách nhiệm xã hội. Những thành tựu về phát triển bền vững đó đã được các tổ chức hữu quan ghi nhận thông qua các giải thưởng như "ACB – Tổ chức có môi trường làm việc tốt nhất Châu Á," "ACB – Doanh nghiệp có thương hiệu truyền cảm hứng 2024," "Ngân hàng có Quản trị công ty tốt nhất Việt Nam 2024," và "Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam 2024."

Đối với ACB, khi đi trên con đường phát triển bền vững, việc quản trị Ngân hàng luôn đảm bảo hài hòa giữa các mục tiêu đem lại lợi ích kinh tế cho cổ đông với các mục tiêu đem lại lợi ích về môi trường và xã hội, góp phần tích cực vào việc thực hiện thành công chiến lược tăng trưởng bền vững của Việt Nam cũng như hướng đến Mười bảy (17) mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc.

Năm 2025 được dự báo sẽ tiếp tục là một năm

“ Phát triển bền vững không phải là xu hướng – đó là cách duy nhất để dẫn dắt một tương lai có ý nghĩa. ”

đẩy thách thức cho tăng trưởng kinh tế cả nước, cho khu vực doanh nghiệp nói chung và cho các ngân hàng thương mại nói riêng, mà có thể ảnh hưởng đến quá trình phát triển bền vững. Tuy nhiên, với tinh thần kiên định theo đuổi mục tiêu trở thành Ngân hàng xanh, bền vững và có trách nhiệm, ACB sẽ tiếp tục tập trung vào các trụ cột của phát triển bền vững, đó là Quản trị bền vững, Kinh tế bền vững, Môi trường bền vững và Xã hội bền vững trong chiến lược phát triển 05 năm giai đoạn 2025 – 2030 và chiến lược của các giai đoạn tiếp theo, bởi vì phát triển bền vững là một tiến trình dài hạn. Mặt khác, triển khai các hoạt động kinh doanh và vận hành của ACB theo hướng phát triển bền vững, chính là sống với các giá trị cốt lõi của ACB: "Chính trực, Cẩn trọng, Cách tân, Hiệu quả, Hài hòa."

Trên hành trình phát triển bền vững, không thể không nói đến niềm tin, những tình cảm tốt đẹp, và sự ủng hộ đối với ACB của quý cổ đông, quý khách hàng, quý đối tác, toàn thể nhân viên và những người có liên quan. Thay mặt Ban lãnh đạo, tôi xin tri ân quý vị, và rất mong sẽ tiếp tục nhận được sự đồng hành và cổ vũ của quý vị trong chặng đường tiếp theo.

Xin kính chúc quý vị nhiều sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

Trân trọng.

Chủ tịch Hội đồng quản trị

Trần Hùng Huy

2. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGÂN HÀNG

Tham chiếu theo GRI 2-1

Tên giao dịch

Tên đầy đủ bằng tiếng Việt Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu

Tên viết tắt bằng tiếng Việt Ngân hàng Á Châu

Tên đầy đủ bằng tiếng Anh Asia Commercial Joint Stock Bank

Tên viết tắt bằng tiếng Anh ACB

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số: 0301452948

Đăng ký lần đầu Ngày 19 tháng 5 năm 1993

Đăng ký thay đổi lần thứ 40 Ngày 25 tháng 6 năm 2024

Vốn điều lệ

44.666.579.120.000 đồng

(Bằng chữ: Bốn mươi bốn nghìn sáu trăm sáu mươi sáu tỷ, năm trăm bảy mươi chín triệu, một trăm hai mươi nghìn đồng)
tại thời điểm 31/12/2024.

Vốn chủ sở hữu

81.052.897.866.063 đồng

(Bằng chữ: Tám mươi mốt nghìn không trăm năm mươi hai tỷ, tám trăm chín mươi bảy triệu, tám trăm sáu mươi sáu nghìn, không trăm sáu mươi ba đồng) tại thời điểm 31/12/2024.

Trụ sở chính

Địa chỉ 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3,
Thành phố Hồ Chí Minh

Số điện thoại (84.28) 3929 0999

Website www.acb.com.vn

Mã cổ phiếu

ACB

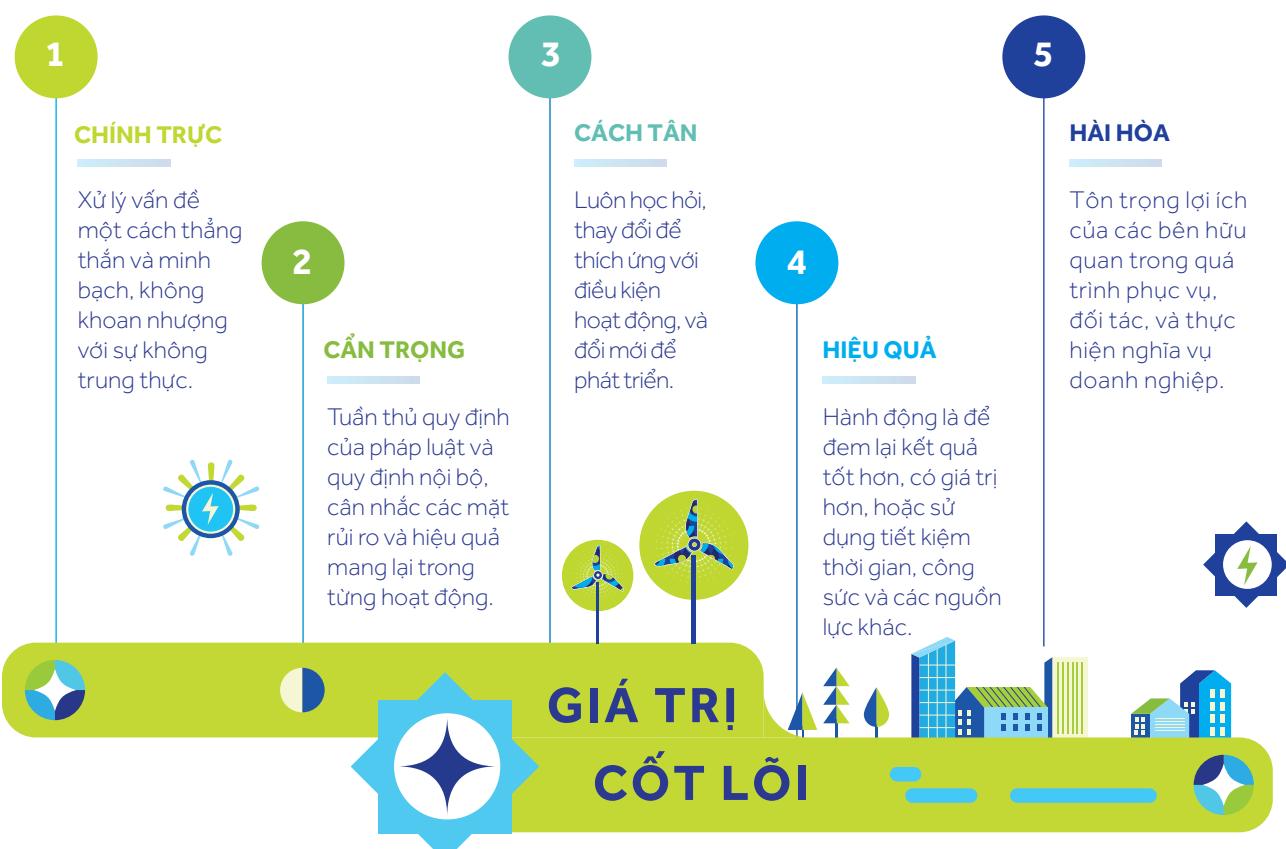
Tâm nhìn

Ngân hàng tư có hiệu quả hàng đầu Việt Nam, tập trung cung cấp dịch vụ tài chính cho ba phân khúc khách hàng chiến lược.

Sứ mệnh

Đóng góp cho sự phát triển bền vững của Việt Nam thông qua việc đem lại giá trị cho cổ đông, khách hàng, nhân viên và các bên hữu quan khác, bằng các dịch vụ và giải pháp tài chính phù hợp với khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

Giá trị cốt lõi



Các giá trị cốt lõi của ACB định hướng cho cách tiếp cận kinh doanh của Ngân hàng, quản trị, kiểm soát và điều hành của Ngân hàng, ứng xử với các bên hữu quan để phát triển bền vững dài hạn.

Ngành nghề kinh doanh chính và địa bàn kinh doanh

Tham chiếu GRI 2-6

Ngành nghề kinh doanh chính

Xin xem Phần 1.(a) "Thành lập và hoạt động" trong Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2024. (xem trực tuyến: [tại đây](#))

Khu vực kinh doanh

01 Trụ sở chính:

442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5,
Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh.

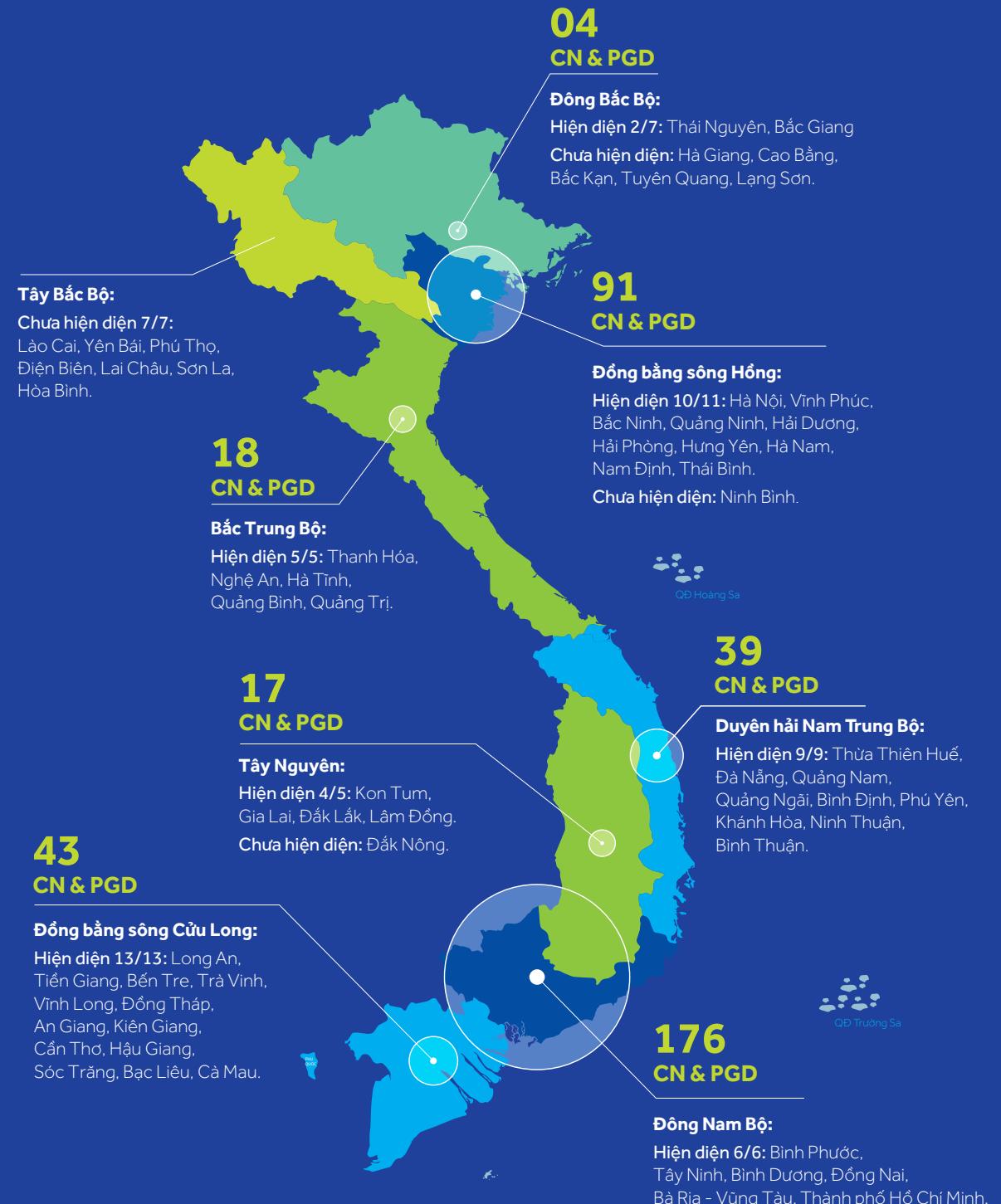
Địa điểm kinh doanh

388 chi nhánh và phòng giao dịch

49 tỉnh và thành phố

04 Công ty con:

- Công ty TNHH Chứng khoán ACBS.
- Công ty TNHH Quản lý nợ và khai thác tài sản ACBA.
- Công ty TNHH Một thành viên Cho thuê tài chính ACBL.
- Công ty TNHH Một thành viên Quản lý quỹ ACBC.





Mạng lưới đối tác ngân hàng của ACB trên toàn cầu

Tính đến 31/12/2024, Ngân hàng đã xây dựng và kết nối mạng lưới đối tác với hơn 500 ngân hàng trên thế giới.

Tổng quan về lực lượng lao động

Cơ cấu lao động tại Ngân hàng ACB

Tham chiếu theo GRI 2-7

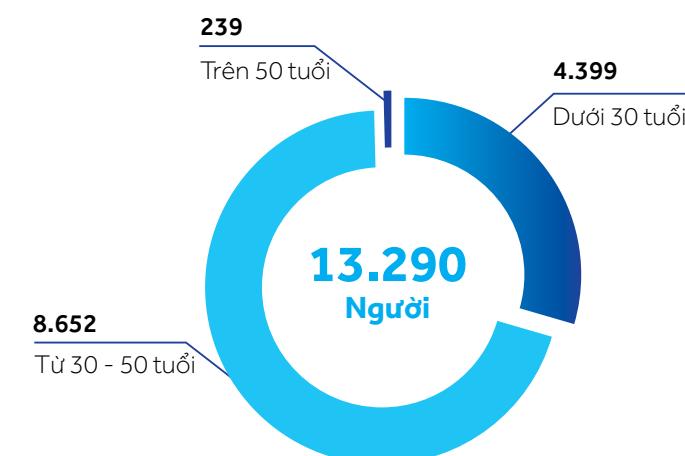
Tính đến 31/12/2024, tổng số lao động của Ngân hàng là 13.290 người^(*).

Số lượng nhân viên tại ngày 31 tháng 12 năm 2024 theo giới tính^(*):



(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

Số lượng nhân viên tại ngày 31 tháng 12 năm 2024 theo nhóm tuổi^(*):



(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

Số lượng nhân viên tại ngày 31 tháng 12 năm 2024 theo khu vực (*):

Phân loại	Số lượng nhân viên
Theo khu vực (riêng của ACB)	TP. Hồ Chí Minh
	Đồng Bằng Sông Cửu Long
	Đông Nam Bộ
	Miền Trung
	Hà Nội
	Nam Hà Nội
	Đông Bắc Bộ
	Tổng

(*). Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

Lao động không phải là nhân sự của Ngân hàng

Tham chiếu theo GRI 2-8

ACB có sử dụng lao động là nhân sự của các đơn vị cung cấp dịch vụ bên ngoài để triển khai một số hoạt động không cốt lõi của Ngân hàng, phục vụ cho nhiều mục đích kinh doanh và vận hành khác nhau, bao gồm công việc của những dự án, trong một khoảng thời gian xác định. Người lao động nói trên có thể làm việc dưới sự giám sát trực tiếp của ACB hoặc của bên thứ ba tại địa điểm làm việc của ACB. Đơn vị cung cấp người lao động nói trên được yêu cầu phải đảm bảo tuân thủ các chế độ và chính sách đối với người lao động theo quy định của pháp luật.



02

PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI NGÂN HÀNG ACB

"Chúng tôi sẽ liên tục gia tăng các tác động tích cực của mình đồng thời giảm thiểu các tác động tiêu cực và quản lý rủi ro đối với con người và môi trường phát sinh từ các hoạt động, sản phẩm dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi cũng sẽ thiết lập và công bố các mục tiêu mà chúng tôi có thể tạo ra tác động lớn nhất".

Nguyên tắc 2: Tác động và Thiết lập mục tiêu

Nguồn: UNEP Finance Initiative – Principles for Responsible Banking

1. PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI ACB

Chiến lược phát triển bền vững và Định hướng phát triển bền vững

Tham chiếu theo GRI 2-22; Nguyên tắc 1-PRB

ACB hiểu rằng phát triển bền vững là sứ mệnh và trách nhiệm, là một hành trình dài và cần phải liên tục điều chỉnh linh hoạt để phù hợp với tình hình hiện tại. ACB cũng nhận thấy con đường phát triển bền vững trong thời gian tới sẽ gặp nhiều khó khăn và thử thách với hàng loạt những vấn đề vĩ mô của nền kinh tế, các vấn đề có liên quan đến biến đổi khí hậu toàn cầu, cùng với sự gia tăng các yêu cầu của Chính phủ cũng như nhà đầu tư về phát triển bền vững.

ACB kiên định với chiến lược phát triển bền vững đã theo đuổi trong nhiều năm qua. Trong quá trình xây dựng chiến lược bền vững, ACB không ngừng đặt ra các mục tiêu tiên phong bằng cách tích hợp và tuân thủ các định hướng bền vững được Chính phủ cam kết tại COP 26 khi tham gia Công ước khung của Liên Hợp Quốc về Biến đổi khí hậu (UN FCCC) và định hướng phát triển bền vững theo Đề án phát triển ngân hàng xanh tại Việt Nam của Ngân hàng Nhà nước tại Quyết định số 1604/QĐ-NHNN ngày 07/08/2018. Bên cạnh đó, thực hành tại ACB cũng tham chiếu các mục tiêu phát triển bền vững như Mười bảy (17) mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc (17 SDGs), Thỏa thuận khí hậu Paris; đặc biệt tham chiếu các hướng dẫn về Ngân hàng có trách nhiệm được xây dựng bởi Chương trình môi trường của Liên Hợp Quốc dành cho ngành tài chính (Principles for Responsible Banking – UN Environment Program for Finance Initiatives).

Để đảm bảo có được định hướng nhất quán và xây dựng thành công chiến lược phát triển bền vững trong dài hạn, ACB cũng đã thực hiện đánh giá nội bộ mức độ trưởng thành về phát triển bền vững của mình.

Với tầm nhìn trở thành ngân hàng tiên phong hàng đầu tại Việt Nam trong thực hành phát triển bền vững, HĐQT và Ban điều hành luôn cam kết quản trị và điều hành tốt, đưa ACB phát triển lên một tầm cao mới, khẳng định vị thế trên thị trường Việt Nam, sánh vai với các ngân hàng hàng đầu trong khu vực.

Trong 2025, ACB có kế hoạch xây dựng Chiến lược phát triển bền vững 05 năm gắn với Chiến lược hoạt động tổng thể cùng giai đoạn 2025 – 2030, đảm bảo sự phối hợp hiệu quả giữa các nguồn lực của ACB để mang lại những giá trị thiết thực cho các bên hữu quan.

Xem xét các yếu tố tác động đến phát triển bền vững đối với Ngân hàng: Cơ hội và Thách thức

Để đảm bảo xây dựng chiến lược và thực hành phát triển bền vững theo đúng lộ trình và mang lại hiệu quả cao nhất, ACB thường xuyên rà soát các yếu tố có tác động đến phát triển bền vững để tìm kiếm cơ hội cũng như xử lý thách thức.

YẾU TỐ TÁC ĐỘNG CHÍNH	CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG	TÁC ĐỘNG TỚI ACB	
		CƠ HỘI	THÁCH THỨC
TRIỂN VỌNG KINH TẾ VĨ MÔ	Hồi phục và tăng trưởng của kinh tế toàn cầu.	✓	
	Tăng vốn đầu tư FDI vào Việt Nam.	✓	
	Tăng trưởng GDP của Việt Nam.	✓	
	Áp lực lạm phát, rủi ro tỷ giá, chính sách tiền tệ.		✓
	Xu hướng đầu tư bền vững vào các ngành xanh tạo tác động tốt đến môi trường và xã hội.	✓	
HỘI NHẬP KINH TẾ QUỐC TẾ	Doanh nghiệp Việt Nam tiếp cận thị trường lớn hơn nhờ các hiệp định thương mại tự do.	✓	
	Xung đột và căng thẳng địa chính trị trên toàn cầu dẫn đến gián đoạn chuỗi cung ứng toàn cầu.		✓
	Các quy định mới về phát triển bền vững đối với hàng hóa xuất nhập khẩu của các thị trường lớn.		✓
	Gia tăng cạnh tranh chuỗi giá trị bền vững trên toàn cầu.		✓
	Chuyển dịch chuỗi cung ứng sang Việt Nam.	✓	
KHOA HỌC CÔNG NGHỆ	Xu hướng số hóa, chuyển đổi số.	✓	
	Yêu cầu bảo mật thông tin ngành tài chính.		✓

YẾU TỐ TÁC ĐỘNG CHÍNH	CÁC NHÂN TỐ Ảnh HƯỞNG	TÁC ĐỘNG TỚI ACB	
		CƠ HỘI	THÁCH THỨC
YẾU TỐ XÃ HỘI	Cơ cấu dân số vàng, nguồn lao động dồi dào, tri thức cao.	✓	
	Thu nhập bình quân của người dân được cải thiện, chi tiêu hộ gia đình tăng.	✓	
	Nhận thức và gia tăng yêu cầu giải quyết các vấn đề về môi trường và xã hội.	✓	
	Xu hướng tiêu dùng bền vững.	✓	
BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	Gia tăng rủi ro về môi trường và khí hậu.		✓
	Tác động tới cơ sở hạ tầng, hệ thống giao thông vận tải.		✓
	Gia tăng yêu cầu hệ thống kiểm soát và QTRR khí hậu.		✓
YÊU CẦU PHÁP LÝ VỀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VÀ CÁC THÔNG LỆ TIÊU CHUẨN	Gia tăng yêu cầu pháp lý liên quan đến phát triển bền vững.		✓
	Gia tăng yêu cầu về hệ thống kiểm soát và QTRR liên quan đến môi trường và khí hậu đối với ngành ngân hàng.		✓
	Mục tiêu Net Zero năm 2050 của Chính phủ Việt Nam.		✓
	Hướng đến nền kinh tế tuần hoàn.	✓	
	Sự thay đổi và cập nhật liên tục về tiêu chuẩn và xếp hạng về phát triển bền vững tại Việt Nam và trên thế giới.		✓
	Thực hành và mức độ trưởng thành về phát triển bền vững của ngân hàng trong nước và quốc tế.	✓	



Lồng ghép ESG trong các thực hành của Ngân hàng

Tham chiếu theo GRI 2-23; Nguyên tắc 2,3-PRB

Định hướng tài chính xanh, tài chính bền vững và tài chính toàn diện

Định hướng phát triển bền vững của ACB được lồng ghép vào chính sách tài chính bền vững, chủ yếu thông qua hoạt động tín dụng. Trong năm 2024, ACB đã chủ động xây dựng và công bố Khung tài chính bền vững và triển khai gói tài chính bền vững bằng nguồn vốn nội bộ cho giai đoạn đầu cùng nhiều ưu đãi dành cho các doanh nghiệp có phương án sản xuất kinh doanh bền vững, có lợi cho môi trường và tạo tác động xã hội. Khung tài chính bền vững và gói tín dụng này không chỉ cung cấp thêm nguồn vốn quan trọng cho các doanh nghiệp mà còn cho thấy sự chủ động của ACB khi đồng hành cùng khách hàng và đối tác trên con đường phát triển bền vững, phù hợp với chiến lược của Ngân hàng Nhà nước về phát triển ngành ngân hàng gắn liền với phát triển tín dụng xanh.

ACB cũng luôn chú trọng lồng ghép giải quyết các vấn đề xã hội thông qua các hoạt động tài

chính bằng cách chủ động triển khai nhiều chính sách tài chính bình đẳng và toàn diện mang đến các dịch vụ tài chính thuận tiện, đáp ứng đúng nhu cầu với chi phí hợp lý, đồng thời đảm bảo cung cấp dịch vụ một cách có trách nhiệm. Trên cơ sở đó, ACB phát triển đa dạng các kênh phân phối sản phẩm để nâng cao khả năng tiếp cận của các nhóm khách hàng khác nhau. ACB cũng đẩy mạnh áp dụng công nghệ số, tăng cường đổi mới sáng tạo trong thiết kế và phân phối sản phẩm dịch vụ theo hướng đơn giản, tiện lợi, dễ sử dụng, giảm chi phí để phù hợp với nhu cầu và khả năng chi trả của các đối tượng khách hàng.

Định hướng quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng

Rủi ro môi trường và xã hội trong cấp tín dụng được cân nhắc là một rủi ro trọng yếu của ACB, do đó quản lý loại hình rủi ro này luôn được ACB xem xét trong quá trình cấp tín dụng. ACB định hướng tuân thủ các hướng dẫn của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước trong các hoạt động cấp tín dụng; cam kết loại trừ và không cấp tín dụng cho những dự án có tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội.

Tích hợp quản lý rủi ro phát triển bền vững trong

cấp tín dụng: [đây là thông tin được trình bày lại](#); chi tiết xem tại Báo cáo phát triển bền vững 2023, trang 35 (xem trực tuyến: [tại đây](#)) và Quản lý rủi ro liên quan đến môi trường và khí hậu tại mục 2, chương IV của báo cáo này.

Định hướng áp dụng ESG trong vận hành và quản lý

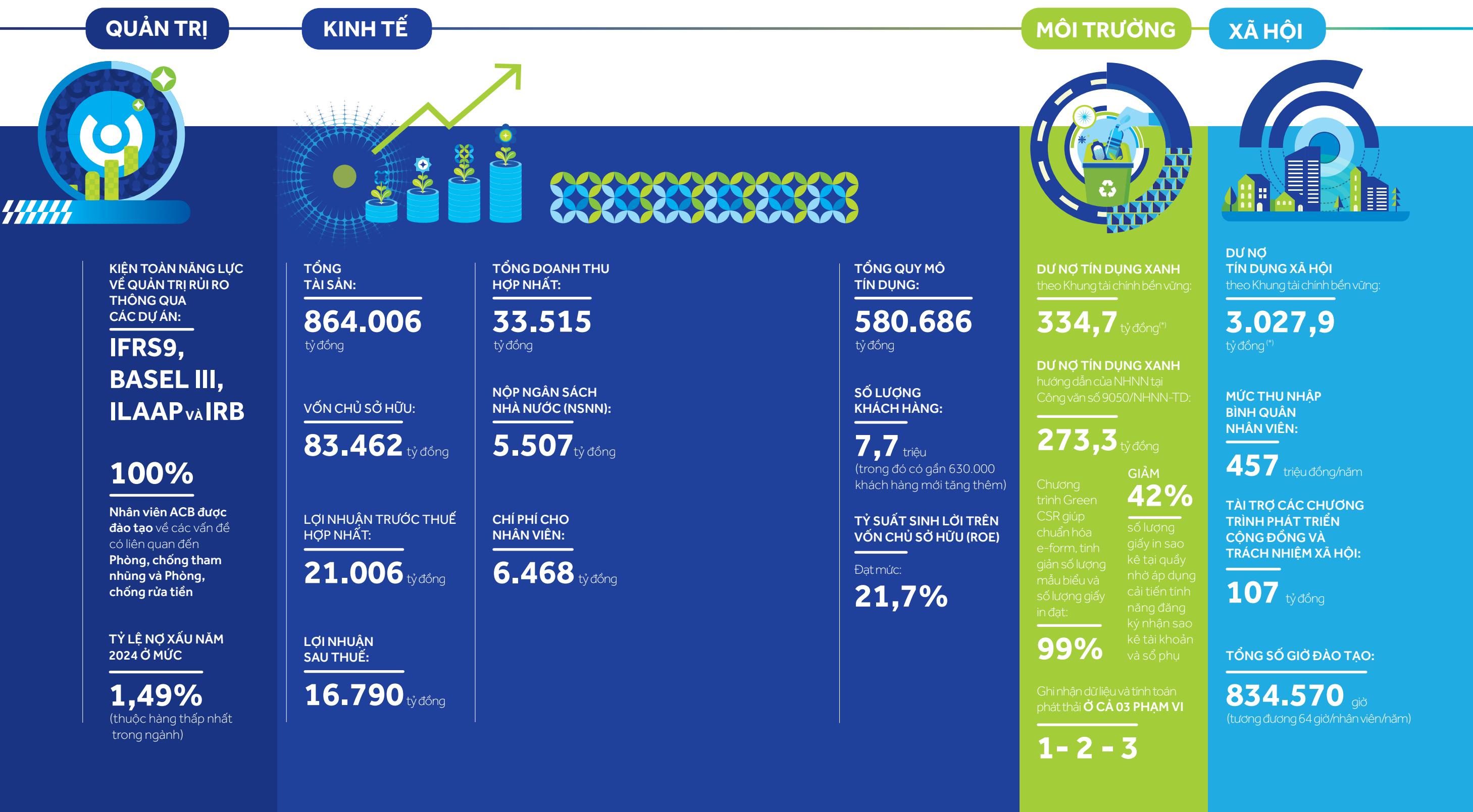
Ngay từ những ngày đầu nghiên cứu và xây dựng định hướng phát triển bền vững, Ban lãnh đạo ACB đã luôn chủ trương đảm bảo tính phù hợp và tích hợp toàn diện các cam kết, mục tiêu phát triển bền vững với các mục tiêu chiến lược kinh doanh, vận hành và quản lý nội bộ. Trong quá trình cân nhắc ra quyết định về chính sách, kế hoạch kinh doanh thường niên và định kỳ, ACB luôn ưu tiên sự cân đối giữa các mục tiêu kinh tế - tài chính và các tác động tới môi trường và xã hội đồng thời xây dựng kế hoạch và phương pháp giám sát chặt chẽ các cam kết về phát triển bền vững cùng với các mục tiêu kinh doanh; thay vì xem ESG là một sáng kiến hoặc một hoạt động thì ACB đang lồng ghép ESG trong mọi hoạt động kinh doanh cũng như trong hoạt động quản lý và vận hành, nhằm tạo niềm tin với các bên hữu quan, tạo môi trường làm việc hạnh phúc tại mỗi đơn vị, đồng thời tạo ra sự khác biệt của chính ACB.

“ ACB nhận thức được trách nhiệm của mình đối với nền kinh tế và xã hội Việt Nam; đồng thời, ACB kiên định cam kết hướng bảo vệ môi trường và tạo tác động xã hội tích cực vì các thế hệ mai sau.

Các cam kết phát triển bền vững đã được chúng tôi lồng ghép trong chiến lược phát triển của ACB, thúc đẩy sự tăng trưởng ổn định và lâu dài để đáp ứng nguyện vọng của các cổ đông, nâng cao trải nghiệm của khách hàng.”

Ông Từ Tiến Phát
Tổng giám đốc

2. CÁC CHỈ SỐ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NỔI BẬT 2024



(*). Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

Xếp hạng tín nhiệm

FinnRating: Xếp hạng tín nhiệm dài hạn nhà phát hành đạt mức "AA+" với triển vọng xếp hạng "Ổn định" với các yếu tố:

- Vị thế kinh doanh: "Tốt"
- Cơ cấu vốn/đòn bẩy: "Phù hợp"
- Khả năng sinh lời: "Tốt"
- Nguồn vốn và thanh khoản: "Tốt"

Moody's: Xếp hạng tín dụng có liên quan đến ESG tại ACB ở mức #2 (ESG Credit Impact Score: CIS-2) là mức điểm cao nhất trong các ngân hàng tại Việt Nam. Mức điểm này cho thấy các hoạt động tín dụng của ACB tiến gần đến mức "tạo tác động tích cực." Điểm về chất lượng bền vững (Sustainability Quality Score – SQS) của ACB tổng quát ở mức SQS3 (Good) và nhận xét ACB có nỗ lực quản lý rủi ro ESG mạnh mẽ.

Fitch Ratings: Nâng triển vọng tín dụng dài hạn của ACB từ "Ổn định" lên "Tích cực".

Các giải thưởng tiêu biểu

ACB đã đạt được một số tiến bộ vững chắc trong chiến lược phát triển bền vững trong năm tài chính 2024. Những tiến bộ ấy được ghi nhận thông qua các giải thưởng trong ngành ngân hàng ở trong nước và nước ngoài.

Giải thưởng quốc tế:



Ngân hàng dẫn đầu về Thẻ tích lũy 2024

Leading Licensee
in Card Balance 2024

JCB



Ngân hàng tốt nhất công nghệ thanh toán (Apple Pay - Visa Card)

Best Retail Payments Initiative
(Visa Cards with Apply Pay) in
Vietnam 2024

The Asian Banker



Ngân hàng dẫn đầu về Tổng doanh số giao dịch thẻ 2024

Leading Licensee
in Spending Volume
2024

JCB



Ngân hàng dẫn đầu về Phát hành thẻ mới 2024

Leading Licensee
in Card Acquisition 2024

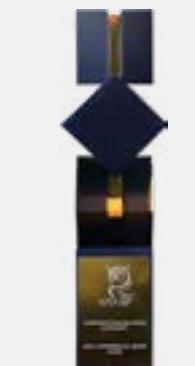
The Asian Banker



ACB - Một trong những tổ chức có môi trường làm việc tốt nhất châu Á 2024

Best Companies
To Work For
In Asia 2024

HR Asia



Ngân hàng có dịch vụ khách hàng tốt nhất Châu Á 2024

Best Customer Service
Provider Asia 2024

International Banker



Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam 2024

Best Commercial Bank
Vietnam 2024

International Banker



Ngân hàng bán lẻ cải tiến tốt nhất Việt Nam 2024

Best Innovation in Retail
Banking Vietnam 2024

International Banker



ACB - Doanh nghiệp có thương hiệu truyền cảm hứng 2024

Inspirational Brand Award

APEA



Ngân hàng dẫn đầu về Tổng doanh số giao dịch thẻ 2024

Leadership in Total Volume
2024

Visa

Giải thưởng trong nước:



**Ngân hàng dẫn đầu về
Doanh số giao dịch
xuyên biên giới 2024**
Leadership in Total Payment
Volume 2024



**Ngân hàng dẫn đầu về
Doanh số giao dịch trên
Thẻ ghi nợ 2024**
Leadership in Debit Payment
Volume 2024



**Ngân hàng dẫn đầu về
Doanh số thẻ
doanh nghiệp 2024**
Leadership in Commercial
Payment Volume 2024



**Ngân hàng tăng trưởng
vượt trội về Doanh số
giao dịch thẻ 2024**
Outstanding Growth in Total
Payment Volume 2024



**Ngân hàng dẫn đầu về
khai thác và
ứng dụng dữ liệu 2024**
Leadership in Data-driven
Excellence



**Ngân hàng có
Quản trị công ty tốt nhất
Việt Nam 2024**
Best Corporate Governance
Bank Vietnam 2024



**Ngân hàng thương mại
tốt nhất Việt Nam 2024**
Best Commercial Bank
Vietnam 2024



**Ngân hàng có trách nhiệm
xã hội tốt nhất
Việt Nam 2024**
Best CSR Bank Vietnam 2024



**Ngân hàng có sản phẩm,
dịch vụ sáng tạo tiêu biểu
2024**
Outstanding Innovation
Banking Product/ Service
Award 2024



**TỐP 50 Doanh nghiệp
phát triển bền vững 2024
(Top50CSA)**
ACB - Top 50 Corporate
Sustainability Awards 2024



**TỐP 3 Financial Large Cap có
hoạt động IR được Định chế
tài chính đánh giá cao nhất**
Top 3 Financial Large Cap



**TỐP 50
Công ty niêm yết
tốt nhất Việt Nam 2024**
Top 50 listed companies in
Vietnam 2024



**TỐP 50 Công ty kinh doanh
hiệu quả nhất Việt Nam
năm 2024**
Vietnam's 50 Best-performing
Companies

Tạp chí Nhịp cầu Đầu tư

3. GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN HỮU QUAN

Tham chiếu theo GRI 2-29; Nguyên tắc 3 – PRB

ACB luôn nỗ lực xây dựng và hoàn thiện cơ chế tương tác với các bên hữu quan nhằm đảm bảo tính trung thực, minh bạch và hiệu quả trong mọi hoạt động cũng như công bố thông tin. ACB luôn chủ động và có trách nhiệm tham khảo ý kiến, huy động và hợp tác với các bên hữu quan để cùng đạt được các mục tiêu phát triển bền vững.

Trong quá trình hợp tác và gắn kết các bên hữu quan, ACB tuân thủ các nguyên tắc:

- Xác định và kết nối các bên hữu quan chủ chốt bên ngoài như cơ quan quản lý, nhà đầu tư, nhà hoạch định chính sách và khách hàng, đặc biệt chú ý đến các bên mà lợi ích trực tiếp hoặc gián tiếp bị ảnh hưởng bởi các hoạt động kinh doanh, quyết định cho vay và đầu tư của mình.

• Cam kết, lắng nghe và tham khảo ý kiến của các bên hữu quan để thu thập những kỳ vọng và khuyến nghị về các vấn đề quan trọng trong chiến lược và thông lệ kinh doanh của ACB. Tạo dựng các quan hệ đối tác cho phép ACB hiểu biết mong đợi của các bên trong mỗi quá trình ra quyết định, đảm bảo các bên hữu quan đều có thể tham gia đóng góp ý kiến.

• Đảm bảo rằng sự tham vấn và cam kết của ACB với các bên hữu quan phù hợp với các mục đích và mục tiêu về phát triển bền vững. ACB chủ động xác định rõ ràng những nội dung cần trao đổi với từng bên hữu quan và thiết lập phương thức kết nối phù hợp để đảm bảo hiệu quả trong quá trình hợp tác.

Tham chiếu các nội dung và hình thức tương tác với các bên hữu quan

CÁC BÊN HỮU QUAN	CÁC NỘI DUNG TƯƠNG TÁC	CÁC HÌNH THỨC TƯƠNG TÁC TRONG NĂM 2024
Cổ đông/ Nhà đầu tư	<ul style="list-style-type: none"> Minh bạch công bố và chia sẻ thông tin. Đối xử bình đẳng, đảm bảo quyền lợi cổ đông và nhà đầu tư. Giá trị thị trường của cổ phiếu và giá trị doanh nghiệp. Năng lực quản trị doanh nghiệp. Đảm bảo tăng trưởng bền vững. Tiếp nhận ý kiến phản hồi. 	<ul style="list-style-type: none"> Họp ĐHĐCD. Hội nghị nhà đầu tư và các buổi trao đổi theo yêu cầu. Công bố thông tin định kỳ và kịp thời trên website và các phương tiện truyền thông. Thu thập ý kiến cổ đông bằng văn bản. Khảo sát lấy ý kiến bằng email hoặc văn bản.

CÁC BÊN HỮU QUAN	CÁC NỘI DUNG TƯƠNG TÁC	CÁC HÌNH THỨC TƯƠNG TÁC TRONG NĂM 2024
Khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Các sản phẩm và dịch vụ tài chính. An ninh bảo mật dữ liệu. Chất lượng sản phẩm, dịch vụ được nâng cao và các chương trình khuyến mãi hoặc ưu đãi. 	<ul style="list-style-type: none"> Các hoạt động chăm sóc khách hàng: Tổ chức các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết, hoạt động chăm sóc khách hàng định kỳ; phát triển các sản phẩm dịch vụ đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Truyền thông đa phương tiện. Hộp thư góp ý. Bảo vệ khách hàng trước các rủi ro có thể phát sinh trong quá trình giao dịch thông qua hệ thống quản trị rủi ro số hóa tiên tiến và ứng dụng AI. Cung cấp thông tin đầy đủ và kịp thời về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại, chính sách trên website và email. Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng thông qua các ứng dụng số. Tổ chức khảo sát đánh giá thị hiếu và mức độ hài lòng của khách hàng. Cơ chế tố giác, khiếu nại, hệ thống báo cáo kết quả sau giải quyết và chính sách chăm sóc khách hàng sau khiếu nại.
Nhân viên	<ul style="list-style-type: none"> Môi trường làm việc năng động, chuyên nghiệp. Đảm bảo cơ hội đào tạo và phát triển. Chế độ đãi ngộ và cơ hội thăng tiến. Gia tăng quyền lợi, phúc lợi. 	<ul style="list-style-type: none"> Thông báo nội bộ về các chính sách, sáng kiến về môi trường, xã hội, nhân sự có liên quan đến quyền lợi của nhân viên được triển khai tại ACB. Các chương trình đào tạo và tập huấn nhằm nâng cao năng lực chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp. Xây dựng kênh truyền thông nội bộ: email, số điện thoại, hệ thống bản tin và chia sẻ nội bộ. Tổ chức các sự kiện định kỳ. Các hoạt động khảo sát nhân viên về môi trường làm việc, lương, thưởng, các chương trình đào tạo. Thực hành cơ chế tố giác. Các câu lạc bộ, hội nhóm theo sở thích Đánh giá theo định kỳ

CÁC BÊN HỮU QUAN	CÁC NỘI DUNG TƯƠNG TÁC	CÁC HÌNH THỨC TƯƠNG TÁC TRONG NĂM 2024
---------------------------	---------------------------	---

Cơ quan quản lý Nhà nước	<ul style="list-style-type: none"> Tuân thủ các quy định, chính sách của Nhà nước. Tuân thủ đầy đủ nghĩa vụ với NSNN. Hành động có trách nhiệm trong hoạt động tín dụng. Thúc đẩy chính sách tín dụng xanh. Báo cáo và chia sẻ các thực hành tốt về phát triển bền vững. 	<ul style="list-style-type: none"> Thực hiện các định hướng, chiến lược phát triển của Chính phủ về chuyển đổi số và tín dụng xanh. Tham dự và chia sẻ kinh nghiệm tại các sự kiện do cơ quan quản lý tổ chức. Liên tục cập nhật chính sách, quy định của Nhà nước. Tuân thủ các yêu cầu báo cáo định kỳ của các cơ quan quản lý Nhà nước; đồng hành cùng Chính phủ trong các chương trình vì môi trường bền vững và tạo tác động xã hội.
---	---	---

Nhà cung cấp	<ul style="list-style-type: none"> Hợp tác cùng phát triển, đảm bảo ổn định quan hệ. Thực hiện nghiêm túc các điều khoản đã ký kết. Hướng đến xây dựng chuỗi cung ứng xanh và bền vững. Môi trường làm việc an toàn. 	<ul style="list-style-type: none"> Đàm phán, thương lượng và trao đổi trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua các phương tiện như email, điện thoại. Cung cấp thông tin minh bạch qua mời thầu và chào giá cạnh tranh qua các kênh chính thống. Định kỳ đánh giá kết quả hoạt động của nhà cung cấp và phản hồi đến nhà cung cấp. Khảo sát lấy ý kiến của nhà cung cấp về các vấn đề có liên quan tại ACB; chú trọng đến vấn đề phát triển bền vững. Chia sẻ thông tin về cơ hội, rủi ro thị trường, kế hoạch mua sắm dài hạn và thay đổi về chính sách mua sắm của ACB.
-----------------------------	--	--

Cơ quan báo chí	<ul style="list-style-type: none"> Chủ động cung cấp, chia sẻ thông tin hoạt động kinh doanh. 	<ul style="list-style-type: none"> Tổ chức các cuộc phỏng vấn, tham gia tọa đàm, thông cáo báo chí, tin tức, các bài viết phân tích chuyên sâu được thực hiện bởi nội bộ ACB gửi tới các cơ quan báo chí. Kết nối chặt chẽ với cơ quan báo chí, đảm bảo thông tin được cung cấp cập nhật, kịp thời một cách chân thực, khách quan. Công bố minh bạch kết quả hoạt động kinh doanh định kỳ qua các kênh truyền thông.
------------------------------------	--	---

CÁC BÊN HỮU QUAN	CÁC NỘI DUNG TƯƠNG TÁC	CÁC HÌNH THỨC TƯƠNG TÁC TRONG NĂM 2024
---------------------------	---------------------------	---

Cộng đồng địa phương	<ul style="list-style-type: none"> Thúc đẩy phát triển điều kiện kinh tế, xã hội tại địa phương nơi mà ACB hiện diện. Đảm bảo an toàn về môi trường, xã hội, phát triển bền vững nơi mà ACB hiện diện. Mở rộng các chương trình trách nhiệm xã hội và các sáng kiến phát triển cộng đồng. Thu hút nhân sự tại địa phương tham gia trực tiếp và gián tiếp các hoạt động của Ngân hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> Nâng cao nhận thức và thúc đẩy hành vi về phát triển bền vững thông qua tuyên truyền, quảng bá, các chương trình về môi trường và xã hội. Tuân thủ các yêu cầu về pháp luật nơi mà ACB hiện diện. Tổ chức triển khai các dự án, chương trình, sáng kiến bảo vệ môi trường tại địa phương, các chương trình trách nhiệm xã hội. Giám sát việc tuân thủ các quy định về nước thải, chất thải, khí thải và môi trường lao động của các khoản cấp tín dụng tại các địa phương. Thu thập thông tin, trao đổi với chính quyền địa phương để đánh giá rủi ro, thách thức về môi trường, xã hội của địa phương.
-------------------------------------	---	---

Hiệp hội ngành	<ul style="list-style-type: none"> Chia sẻ thông tin, kinh nghiệm. Thúc đẩy hợp tác kinh doanh, phối hợp triển khai các hành động, sáng kiến mang lại tác động tích cực tới môi trường và xã hội. 	<ul style="list-style-type: none"> Tích cực tham gia và phối hợp tổ chức các hội thảo, hội nghị giữa các đối tác trong ngành về các chủ đề được các bên quan tâm. Phối hợp triển khai sáng kiến, dự án mang lại tác động tích cực tới môi trường và xã hội, lan tỏa ý thức trách nhiệm trong đội ngũ nhân viên.
---------------------------	---	---



4. THIẾT LẬP CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

Tham chiếu theo GRI 3-1, 3-2

Phương pháp xác định chủ đề trọng yếu phát triển bền vững:

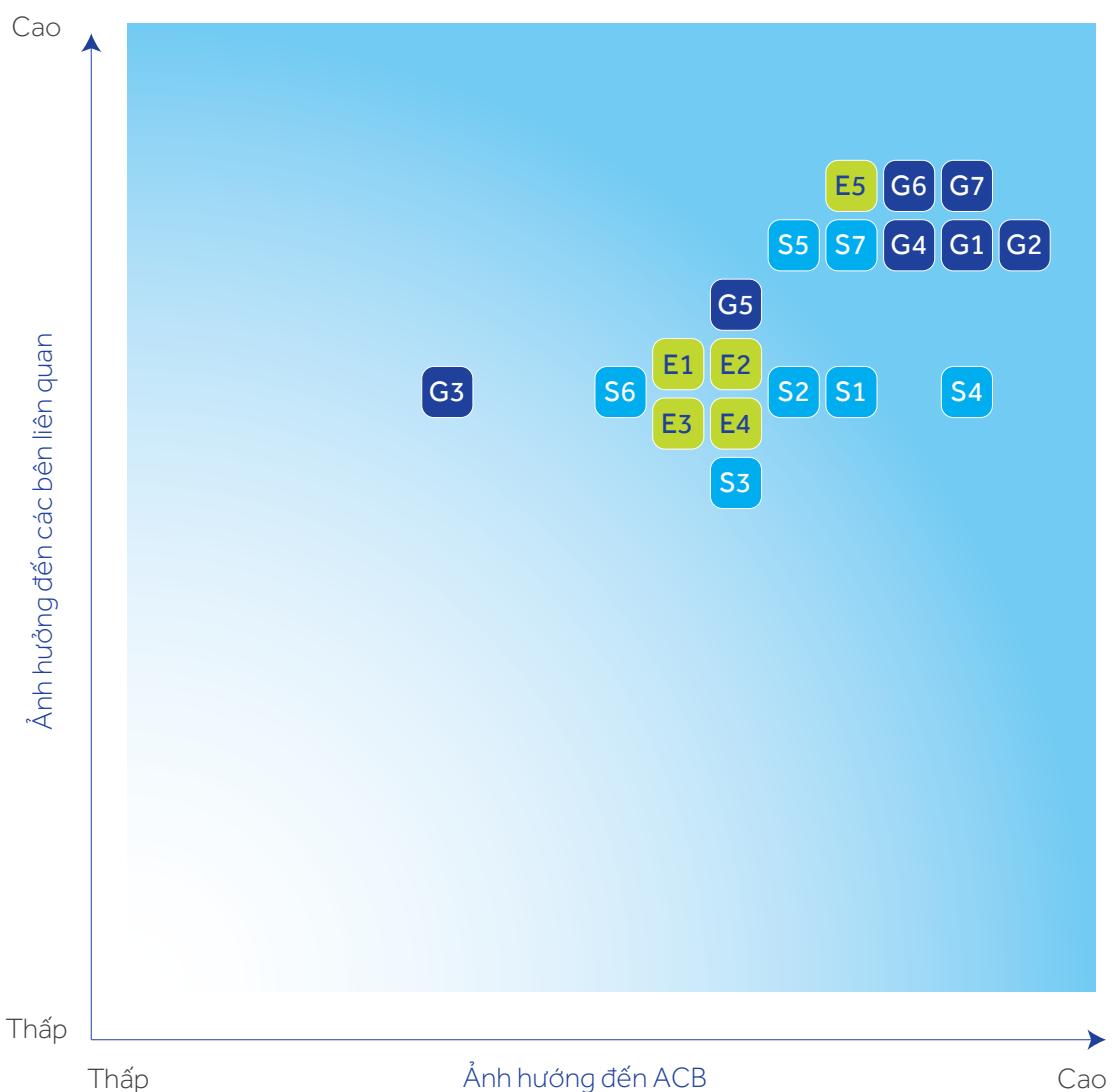


Đánh giá chủ đề trọng yếu phát triển bền vững và Ma trận chủ đề trọng yếu

Mức độ ảnh hưởng của các vấn đề trọng yếu đến các bên liên quan và ACB được xác định (nhưng không giới hạn) dựa trên:

- Các chính sách và quy định về phát triển bền vững của Chính phủ đối với ngành tài chính ngân hàng.
- Các chiến lược, chính sách, quy định, hướng dẫn và thực hành hiện nay về phát triển bền vững tại ACB.
- Mức độ ưu tiên thực hiện và khả năng kiểm soát các vấn đề trọng yếu này tại ACB.
- Các thông lệ tiên tiến và thực hành tốt về phát triển bền vững trong ngành tài chính ngân hàng (trong nước và quốc tế) có thể được áp dụng tại ACB.

Ma trận các chủ đề trọng yếu



Chú giải các chủ đề trọng yếu

XÃ HỘI

MÔI TRƯỜNG

1

E1 Tài chính xanh và tài
chính bền vững

E2 Quản lý rủi ro liên
đến môi trường và
khí hậu

E3 Giảm phát thải khí
nhà kính thông qua
sử dụng hiệu quả
nguồn tài nguyên

E4 Thực hành tốt về
môi trường theo
thông lệ tiên tiến

E5 Tuân thủ các quy
định pháp luật về
môi trường

QUẢN TRỊ

2

S1 Khách hàng là trọng
tâm của phát triển
bền vững

S2 Tài chính toàn diện

S3 Bình đẳng, đa dạng
và hòa nhập

S4 Phát triển nguồn
nhân lực và đảm
bảo phúc lợi của
người lao động

S5 Phát triển cộng
đồng và trách
nhiêm xã hội

S6 Mua sắm có
trách nhiệm

S7 Chuyển đổi số và
giải pháp số hóa

3

G1 Quản trị dữ liệu và
an ninh mạng

G2 Đạo đức trong
kinh doanh

G3 Quyền của cổ
đồng và các bên
hữu quan

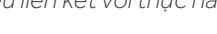
G4 Minh bạch tài chính

G5 Quản trị ESG

G6 Minh bạch công
bố thông tin

G7 Tuân thủ các quy
định về quản trị
theo pháp luật

Bảng các chủ đề trọng yếu tại ACB được tham chiếu theo các tiêu chuẩn phát triển bền vững

Trụ cột	Các chủ đề trọng yếu	Kết nối với các mục tiêu phát triển bền vững (17 SDGs)	Cơ sở tham chiếu với các quy định, hướng dẫn và tiêu chuẩn về phát triển bền vững	Trụ cột	Các chủ đề trọng yếu	Kết nối với các mục tiêu phát triển bền vững (17 SDGs)	Cơ sở tham chiếu với các quy định, hướng dẫn và tiêu chuẩn về phát triển bền vững			
Môi trường (E)	E1. Tài chính xanh và tài chính bền vững	 	LMA/GLP QĐ 1604/QDNHNN UN PRB	Xã hội (S)	S7. Chuyển đổi số và giải pháp số hóa	   	QĐ 749/QĐ-TTg 2020			
	E2. Quản lý rủi ro liên quan đến môi trường và khí hậu		GRI, UN PRB, TT17-TT NHNN		G1. Quản trị dữ liệu và an ninh mạng	  	TT 09/2020/TT-NHNN			
	E3. Giảm phát thải khí nhà kính thông qua sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên	     	GRI UN PRB Luật Bảo vệ môi trường		G2. Đạo đức trong kinh doanh	  	Các quy định đối với công ty niêm yết			
	E4. Thực hành tốt về môi trường và thông lệ tiên tiến	   	GRI UN PRB Luật Bảo vệ môi trường		G3. Quyền của cổ đông và các bên hữu quan	  	GRI UN PRB			
	E5. Tuân thủ các quy định của pháp luật về môi trường	    	Luật Bảo vệ môi trường		G4. Minh bạch tài chính	  	GRI UN PRB			
	S1. Khách hàng là trọng tâm của phát triển bền vững	 	GRI UN PRB QĐ 149/QĐ-TTg		G5. Quản trị phát triển bền vững (ESG)	     	GRI UN PRB			
	S2. Tài chính toàn diện	   	GRI UN PRB QĐ 149/QĐ-TTg		G6. Minh bạch công bố thông tin	  	GRI UN PRB			
	S3. Bình đẳng, đa dạng và hòa nhập	  	GRI UN PRB		G7. Tuân thủ các quy định của pháp luật về quản trị	     	GRI UN PRB			
	S4. Phát triển nguồn nhân lực và đảm bảo phúc lợi của người lao động	   	GRI UN PRB Bộ luật Lao động		Nội dung chi tiết về các chủ đề trọng yếu liên kết với thực hành về phát triển bền vững tại ACB sẽ được trình bày tại các chương tiếp theo.					
Xã hội (S)	S5. Phát triển cộng đồng và trách nhiệm xã hội	     	GRI UN PRB							
	S6. Mua sắm có trách nhiệm	    								

5. ĐÓNG GÓP VÀO CÁC MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG (SDGs)

Tham chiếu theo Nguyên tắc 2 – PRB

SDGs	KẾT QUẢ THỰC HIỆN TRONG NĂM 2024
SDG 1: Xóa nghèo	<p>SDG 1: Xóa nghèo</p>  <ul style="list-style-type: none"> Nộp NSNN: 5.507 tỷ đồng. Ngân sách thực chi phục vụ an sinh xã hội và đóng góp thiện nguyện: 107 tỷ đồng.
SDG 2: Không còn nạn đói	<p>SDG 2: Không còn nạn đói</p>  <ul style="list-style-type: none"> Đảm bảo việc làm và thu nhập cho 13.290 nhân viên. Thu nhập bình quân nhân viên: 457 triệu đồng/người/năm (gấp 7,7 lần lương tối thiểu vùng I, là mức cao nhất theo Nghị định số 74/2024/NĐ-CP).
SDG 3: Có sức khoẻ và có cuộc sống tốt	<p>SDG 3: Có sức khoẻ và có cuộc sống tốt</p>  <ul style="list-style-type: none"> Toàn bộ nhân viên được đóng bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế theo quy định của pháp luật. Được hưởng bảo hiểm ACB Care theo tiêu chuẩn của ACB. Số lượng nhân viên (nam và nữ) được hưởng chế độ thai sản. Hoàn thành nghĩa vụ đóng BHXH, BHYT cùng các chế độ chăm sóc sức khoẻ và đảm bảo môi trường lao động an toàn, lành mạnh cho nhân viên.
SDG 4: Giáo dục có chất lượng	<p>SDG 4: Giáo dục có chất lượng</p>  <ul style="list-style-type: none"> Tổng số giờ đào tạo: 834.570 giờ. Số giờ đào tạo trung bình: 64 giờ/người/năm. Tỷ lệ nhân viên được đánh giá sau đào tạo: 100%. Tài trợ cho các quỹ học bổng.
SDG 5: Bình đẳng giới	<p>SDG 5: Bình đẳng giới</p>  <ul style="list-style-type: none"> Cấp tín dụng cho các dự án liên quan đến phụ nữ làm chủ. Đảm bảo đa dạng, công bằng và hoà nhập trong quản lý nhân sự. Tài chính toàn diện.
SDG 6: Nước sạch và vệ sinh	<p>SDG 6: Nước sạch và vệ sinh</p>  <ul style="list-style-type: none"> Ưu đãi các dự án có liên quan đến nước sạch và vệ sinh môi trường. Thu gom và xử lý sơ bộ nước thải theo đúng yêu cầu của quy định pháp luật trước khi xả vào hệ thống thoát nước chung của khu vực. Lắp đặt đồng hồ đo lưu lượng nước sử dụng đối với Hội sở và hệ thống các chi nhánh và phòng giao dịch có chi phí tiêu thụ nước.

SDGs	KẾT QUẢ THỰC HIỆN TRONG NĂM 2024
SDG 7: Năng lượng sạch với giá thành hợp lý	<p>SDG 7: Năng lượng sạch với giá thành hợp lý</p>  <ul style="list-style-type: none"> Cấp tín dụng ưu đãi cho các dự án năng lượng tái tạo.
SDG 8: Công việc tốt và tăng trưởng kinh tế	<p>SDG 8: Công việc tốt và tăng trưởng kinh tế</p>  <ul style="list-style-type: none"> Doanh thu 33.515 tỷ đồng tăng 2,3%. Lợi nhuận 21.006 tỷ đồng; tăng 4,7%. 630.000 khách hàng mới tăng thêm.
SDG 9: Công nghiệp, sáng tạo và phát triển hạ tầng	<p>SDG 9: Công nghiệp, sáng tạo và phát triển hạ tầng</p>  <ul style="list-style-type: none"> Cấp tín dụng ưu đãi cho các dự án phát triển công nghệ xanh sạch. Cấp tín dụng ưu đãi cho các dự án tòa nhà xanh.
SDG 10: Giảm bất bình đẳng	<p>SDG 10: Giảm bất bình đẳng</p>  <ul style="list-style-type: none"> Các gói vay ưu đãi. Thực hiện định hướng tài chính toàn diện.
SDG 11: Các thành phố và cộng đồng bền vững	<p>SDG 11: Các thành phố và cộng đồng bền vững</p>  <ul style="list-style-type: none"> Hỗ trợ 80 tỷ đồng cho chương trình xóa nhà tạm. Ưu đãi tín dụng cho các dự án phát triển bất động sản xanh và bền vững.
SDG 12: Tiêu thụ và sản xuất có trách nhiệm	<p>SDG 12: Tiêu thụ và sản xuất có trách nhiệm</p>  <ul style="list-style-type: none"> Tập trung đẩy mạnh số hóa trong quản trị nội bộ giúp tăng cường hiệu quả sử dụng tài nguyên. Ban hành các quy định nội bộ về bảo vệ, bảo mật dữ liệu như quy định về quản lý và cung cấp thông tin mật, quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân tại ACB. Tiêu chuẩn quốc tế ISO 27001 về an toàn thông tin. Quản triệt và ban hành hướng dẫn nội bộ về quản lý tài nguyên hiệu quả, hướng tới xây dựng môi trường làm việc xanh và bền vững. Triển khai giải pháp, sáng kiến về tiết kiệm, quản lý hiệu quả hoạt động vận hành của ACB về nước, điện, giấy in, nhiên liệu, khuyến khích sử dụng các vật liệu thân thiện môi trường.

SDGS**KẾT QUẢ THỰC HIỆN TRONG NĂM 2024**

SDG 13: Hành động về khí hậu



SDG 14: Tài nguyên và môi trường biển



SDG 15: Tài nguyên và môi trường trên đất liền



- Dư nợ tín dụng xanh theo khung tài chính bền vững: 334,7 tỷ đồng.
- Dư nợ tín dụng xanh theo Hướng dẫn số 9050/NHNN-TD: 273,3 tỷ đồng.
- Giảm 42% số lượng giấy in sao kê tại quầy nhờ áp dụng cải tiến tính năng đăng ký nhận sao kê tài khoản và sổ phụ.
- Chương trình Green CSR giúp chuẩn hóa e-form, tinh giản số lượng mẫu biểu và số lượng giấy in đạt 99%.
- Tích hợp quy định về rủi ro môi trường xã hội trong cấp tín dụng và vận hành kinh doanh.

SDGS**KẾT QUẢ THỰC HIỆN TRONG NĂM 2024**

SDG 16: Hoà bình, công lý và các thể chế mạnh mẽ



SDG 17: Quan hệ đối tác vì các mục tiêu



- 18.997 lượt đào tạo có liên quan đến phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hàng loạt.
- 49.353 giờ đào tạo và 16.451 lượt đào tạo có liên quan đến phòng chống tham nhũng và rửa tiền.
- Ban hành các quy định nội bộ về bảo vệ, bảo mật dữ liệu như quy định về quản lý và cung cấp thông tin mật, quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân tại ACB.
- Không ghi nhận bất kỳ sự cố nghiêm trọng nào liên quan đến vi phạm quyền riêng tư và mất dữ liệu của khách hàng.
- Không ghi nhận bất cứ vụ việc vi phạm liên quan đến các quyền của người bản địa, sử dụng lao động trẻ em trong danh mục dự án/doanh nghiệp nhận vốn cấp tín dụng từ ACB.
- Tuân thủ nghĩa vụ về minh bạch và công bố thông tin.

- Chủ động hợp tác cùng tổ chức tài chính quốc tế (thiết kế và triển khai tài chính bền vững).
- Chủ động phối hợp với NHNN & HHHN để đưa ra những góp ý quan trọng cho các bộ, ngành liên quan.
- Tham gia các sự kiện, chương trình, hội thảo đào tạo, tập huấn do NHNN & HHHN, các tổ chức truyền thông và các bên hữu quan tổ chức.





03

QUẢN TRỊ BỀN VỮNG

"Chúng tôi sẽ làm việc một cách có trách nhiệm với khách hàng của mình để khuyến khích các thực hành mang tính bền vững và thực hiện các hoạt động kinh tế tạo ra sự thịnh vượng chung cho các thế hệ hiện tại và tương lai".

Nguyên tắc 3: Khách hàng

Nguồn: UNEP Finance Initiative – Principles for Responsible Banking

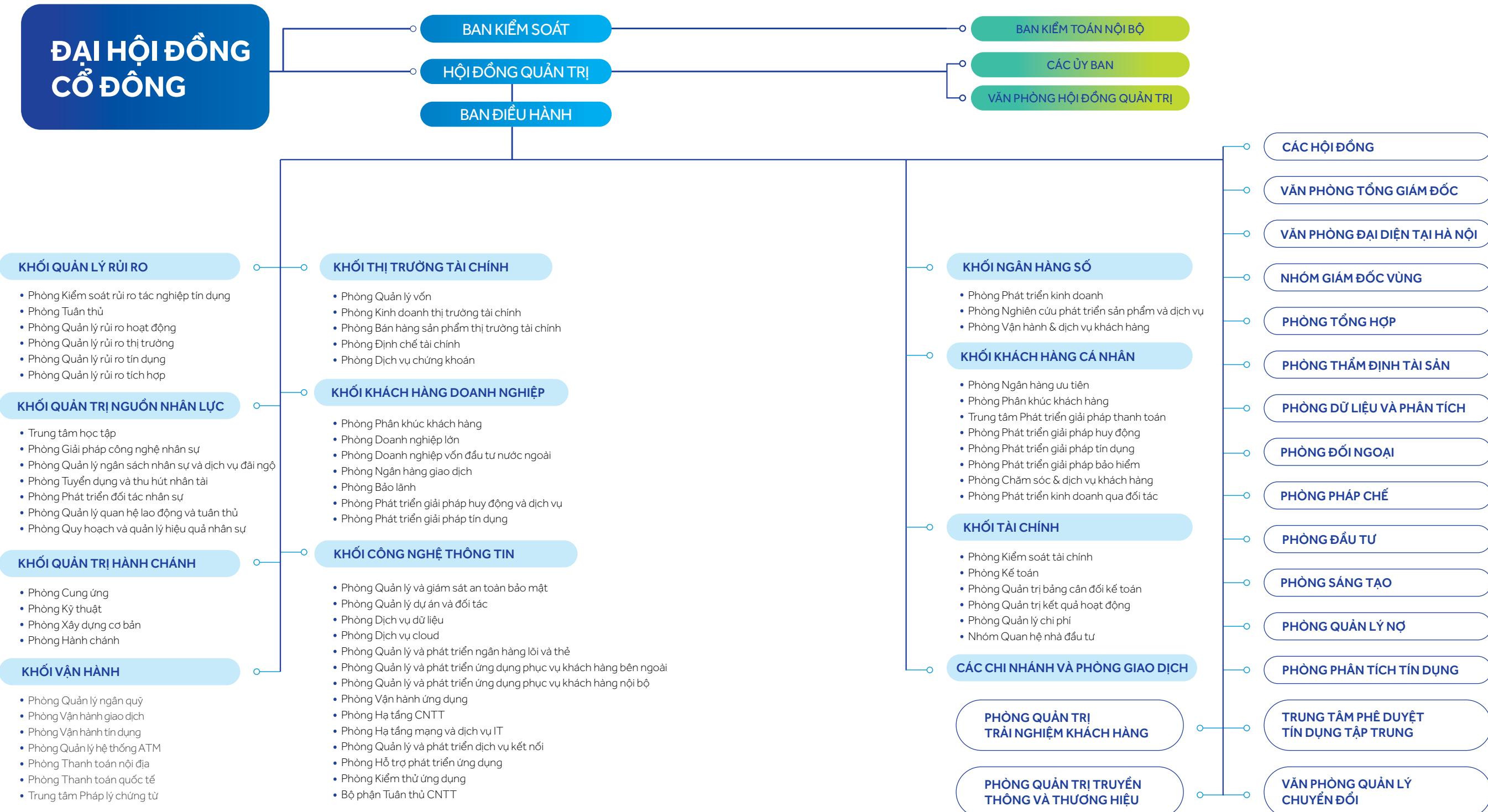
1. CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ QUẢN TRỊ BỀN VỮNG



Tham chiếu theo GRI 2-9

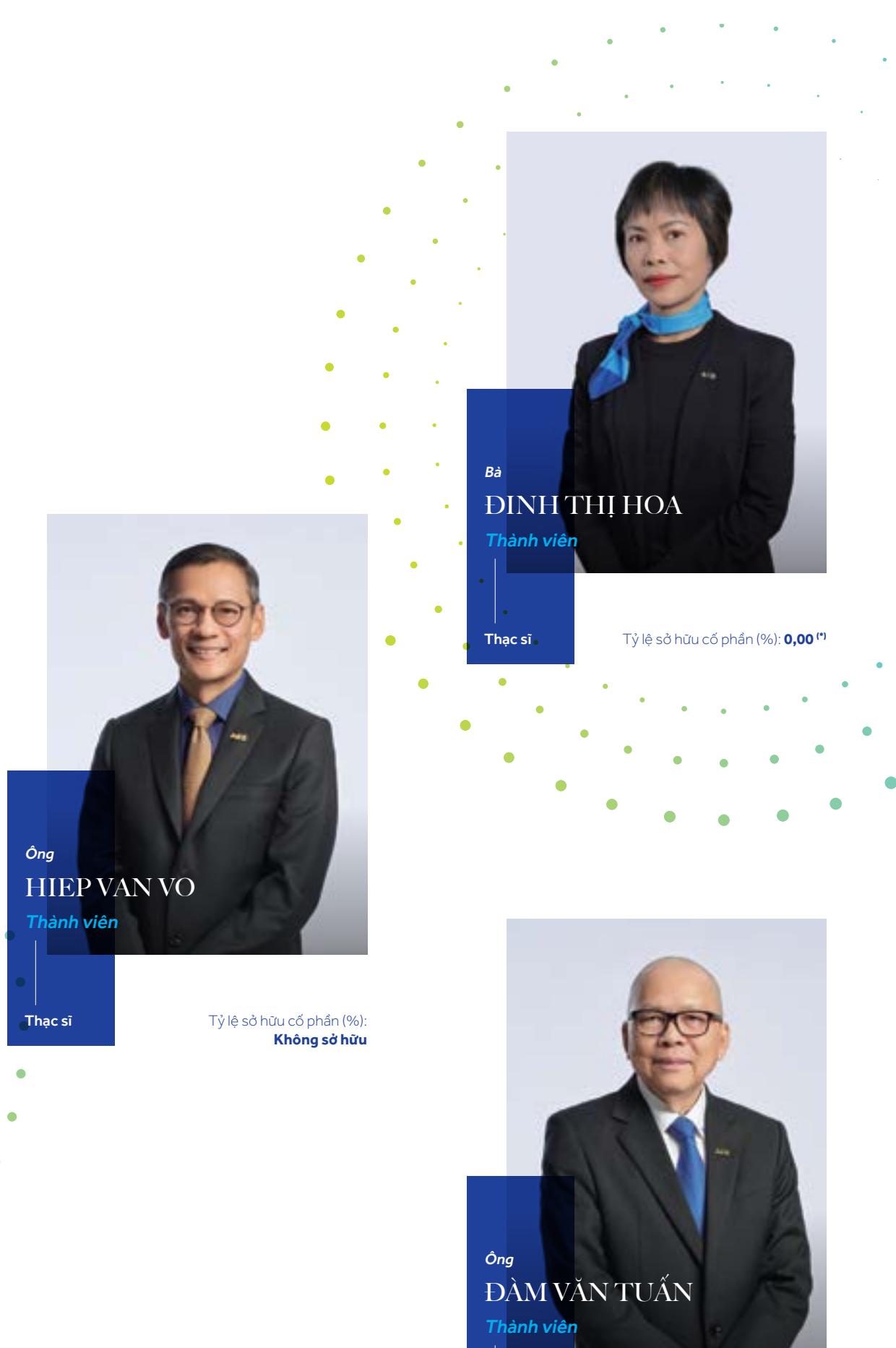
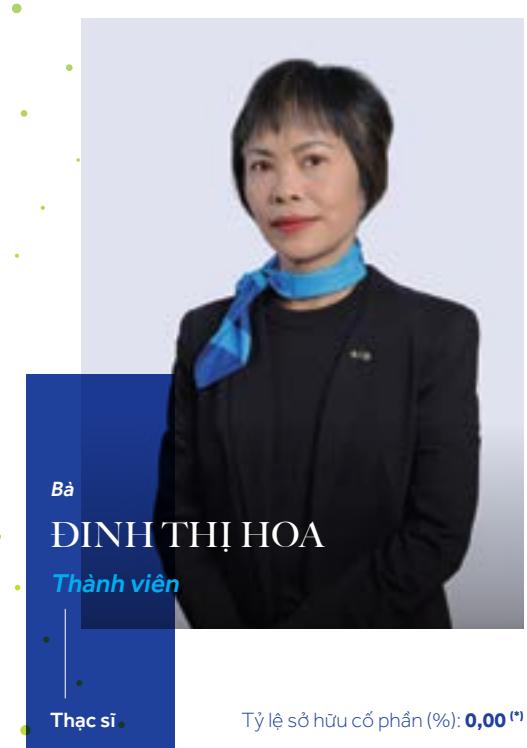
1.1. Cơ cấu tổ chức:

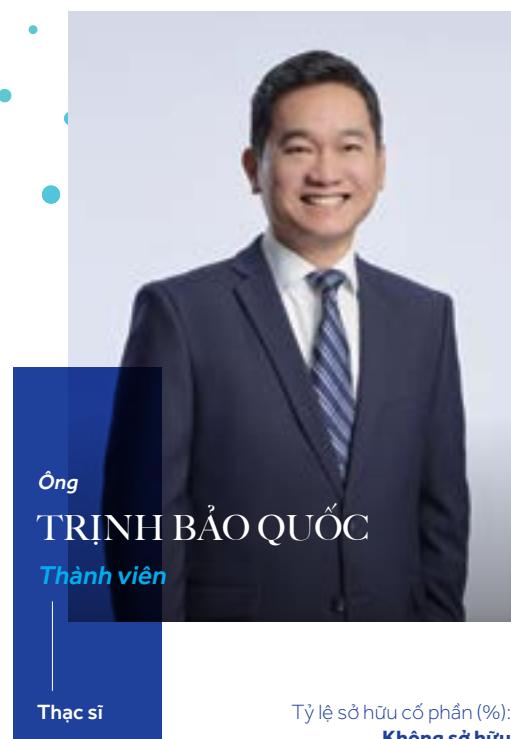
Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu (ACB)



Giới thiệu Ban lãnh đạo: Thành viên HĐQT và Ban Điều hành

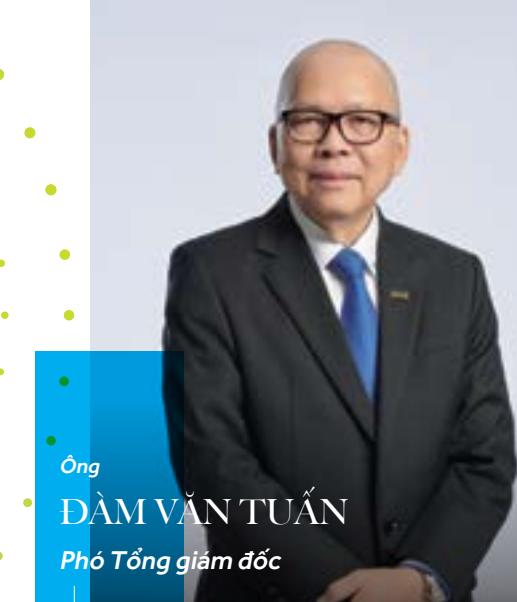
THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ





THÀNH VIÊN

BAN ĐIỀU HÀNH



(*) "0,00%": Số lượng cổ phiếu đã được làm tròn xuống
(hai số thập phân.)



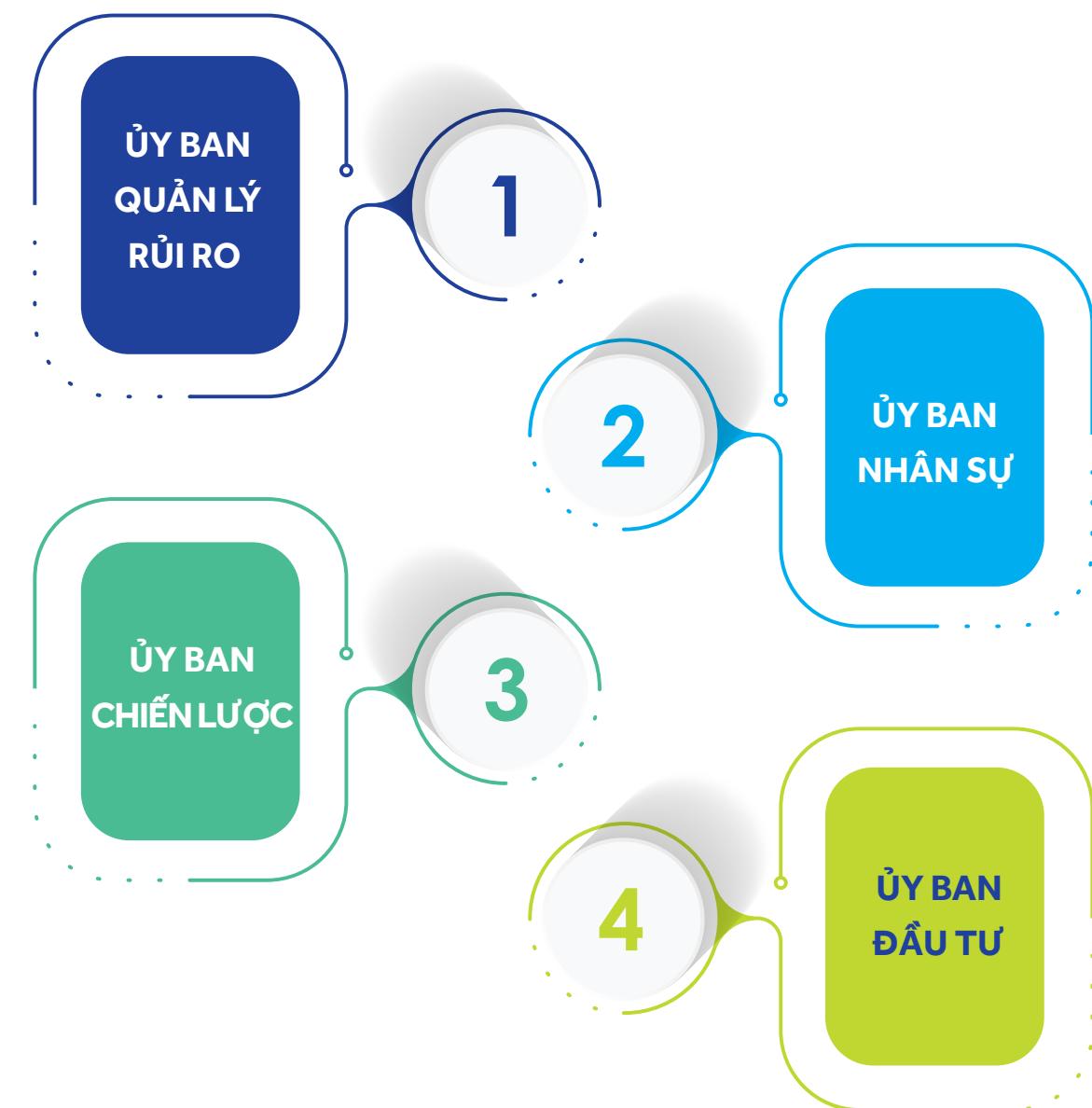
Thông tin chi tiết về thành viên Ban Lãnh đạo của ACB vui lòng tham khảo website chính thức của Ngân hàng: [tại đây](#).

Ủy ban trực thuộc HĐQT

Hiện nay, ACB có bốn ủy ban thuộc Hội đồng quản trị:

ỦY BAN TRỰC THUỘC HĐQT

Hiện nay, ACB có bốn ủy ban thuộc Hội đồng quản trị:



1.2. Quản trị Ngân hàng:

ACB áp dụng các nguyên tắc và tập quán thực hành tiên tiến về quản trị công ty quy định tại các văn bản sau

Các nguyên tắc quản trị cốt lõi bao gồm



**Đánh giá về thực hiện các quy định quản trị
ngân hàng**

Để có cơ sở đánh giá việc thực hiện quản trị công ty, ACB đã ban hành các văn bản sau đây:



ACB tuân thủ việc công bố thông tin về báo cáo tình hình quản trị công ty định kỳ 06 tháng theo quy định tại Thông tư số 96/2020/TT-BTC ngày 16/11/2020.

CHUYỂN ĐỔI TOÀN DIỆN

Đề cử và lựa chọn quản lý cấp cao nhất

Tham chiếu theo GRI 2-10

Việc đề cử và lựa chọn thành viên HĐQT được thực hiện theo quy định của pháp luật, Điều lệ và Quy chế quản trị nội bộ của ACB, đảm bảo nguyên tắc công bằng, minh bạch và phù hợp. Một số nội dung chủ yếu như sau:

- Thành viên HĐQT phải đáp ứng đủ các tiêu chuẩn và điều kiện quy định tại Điều lệ (Điều 37) và Quy chế quản trị nội bộ của ACB (Điều 15).

• Thông tin liên quan đến các ứng cử viên HĐQT được công bố tối thiểu 10 ngày trước ngày khai mạc họp ĐHĐCĐ trên trang thông tin điện tử của Ngân hàng; các ứng viên HĐQT phải có cam kết bằng văn bản về tính trung thực, chính xác và hợp lý của các thông tin cá nhân được công bố và phải cam kết thực hiện nhiệm vụ một cách trung thực, trung thành, cẩn trọng và vì lợi ích cao nhất của Ngân hàng nếu được bầu làm thành viên HĐQT. (Điều 16 Quy chế quản trị nội bộ.)

• Việc bầu thành viên HĐQT được thực hiện theo phương thức bầu dồn phiếu. Người trúng cử thành viên HĐQT được xác định theo số phiếu bầu tính từ cao xuống thấp, bắt đầu từ ứng cử viên có số phiếu bầu cao nhất cho đến khi đủ số thành viên quy định tại Điều lệ Ngân hàng. (Điều 17 Quy chế quản trị nội bộ.)

• Chủ tịch HĐQT được bầu trong cuộc họp đầu tiên của HĐQT trong thời hạn bảy (07) ngày làm việc kể từ ngày kết thúc bầu cử HĐQT nhiệm kỳ đó. Cuộc họp này do thành viên có số phiếu bầu cao nhất hoặc tỷ lệ phiếu bầu cao nhất triệu tập và chủ trì. Trường hợp có nhiều hơn một thành viên có số phiếu bầu hoặc tỷ lệ phiếu bầu cao nhất và ngang nhau thì các thành viên bầu theo nguyên tắc đa số để chọn một (01) người trong số họ triệu tập họp HĐQT. (Điều 17 Quy chế quản trị nội bộ.)

Cơ cấu quản trị phát triển bền vững của ACB được xây dựng với mục tiêu bám sát và định hình rõ định hướng chiến lược phát triển bền vững và đảm bảo lợi ích của cổ đông và các bên hữu quan, đồng thời hài hòa các mục tiêu về giá trị kinh tế với trách nhiệm đối với xã hội và môi trường.

Cơ cấu quản trị phát triển bền vững của Ngân hàng giúp quản lý, đo lường và kiểm soát các hoạt động phát triển bền vững trên khắp các bộ phận và khu vực, đồng thời đảm bảo tuân thủ các quy định về môi trường và xã hội có liên quan.

Sơ đồ quản trị phát triển bền vững



1.3. Quản trị phát triển bền vững tại ACB

Cơ cấu quản trị về phát triển bền vững tại ACB

Tham chiếu theo GRI 2-12, 2-13

Nhiệm vụ của Tổ Dự án ESG trong năm 2025

ĐỀ XUẤT CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG GIAI ĐOẠN 2025 - 2030
THỰC HIỆN BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VÀ KIỆN TOÀN HỆ THỐNG DỮ LIỆU VỀ ESG
RÀ SOÁT VÀ HỖ TRỢ THÚC ĐẨY TÀI CHÍNH BỀN VỮNG VÀ TÍN DỤNG XANH
ĐỀ XUẤT CHIẾN LƯỢC CHUNG VỀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI
XÂY DỰNG KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO VÀ TRUYỀN THÔNG VỀ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Vai trò của Ban điều hành

Ban điều hành chịu trách nhiệm triển khai chiến lược kinh doanh được tích hợp các yếu tố môi trường, xã hội và quản trị và quản lý việc thực hiện các kế hoạch hành động, đảm bảo rằng các thực hành phát triển bền vững được triển khai phù hợp với mục tiêu kinh doanh, chiến lược.

Vai trò của Giám đốc ESG

- Đề xuất chiến lược ESG phù hợp theo định hướng phát triển của ACB, đảm bảo thực hiện hiệu quả các hoạt động ESG.
- Định hướng xây dựng khung báo cáo phát triển bền vững với các chính sách và quy trình lập báo cáo phù hợp và lập báo cáo phát triển bền vững.
- Xây dựng và quản trị các chỉ số ESG đảm bảo tuân thủ luật pháp, quy định nội bộ và xu hướng kinh doanh.
- Hoàn thiện cơ cấu quản trị phát triển bền vững.
- Đảm bảo thực thi các sáng kiến phát triển bền vững và giám sát kế hoạch hành động.

Quản lý rủi ro về phát triển bền vững

Tại ACB, quản lý rủi ro về phát triển bền vững được lồng ghép vào quy trình quản lý rủi ro tổng thể. Thông tin này được trình bày lại từ Báo cáo phát triển bền vững 2023 trang 35 (xem trực tuyến: [tại đây](#)).

Cơ chế quản trị rủi ro

Để đảm bảo quản lý rủi ro hiệu quả, ACB tổ chức mô hình 03 tuyến bảo vệ phân rõ chức năng và nhiệm vụ theo mô hình:



Giám sát cấp cao

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ (HĐQT)

Chịu trách nhiệm đưa ra định hướng chiến lược về quản trị rủi ro cũng như khâu vị rủi ro, và giám sát Tổng giám đốc trên cơ sở đề xuất, tham mưu của Ủy ban QLRR trong việc (i) Xây dựng, tổ chức thực hiện Chính sách quản lý rủi ro và (ii) Xử lý, khắc phục các tồn tại, hạn chế về quản lý rủi ro theo các yêu cầu kiến nghị của NHNN, tổ chức kiểm toán độc lập và các cơ quan chức năng khác.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Chịu trách nhiệm giám sát các cá nhân, đơn vị trên cơ sở đề xuất, tham mưu của Hội đồng rủi ro trong việc (i) Lập quy trình xây dựng và thực hiện chính sách quản lý rủi ro; (ii) Thực hiện chính sách quản lý rủi ro phù hợp với môi trường kinh doanh và pháp luật; (iii) Xây dựng hạn mức rủi ro và đề xuất phân bổ hạn mức rủi ro theo từng hoạt động kinh doanh; (iv) Thực hiện các chỉ đạo của HĐQT về quản lý rủi ro, (v) Tự đánh giá, tự kiểm tra về quản lý rủi ro và đề xuất HĐQT biện pháp khắc phục.

ỦY BAN QUẢN LÝ RỦI RO

Là cơ quan tham mưu cho HĐQT thực hiện giám sát cấp cao đối với quản lý rủi ro và thực hiện phê duyệt theo ủy quyền của HĐQT theo từng thời kỳ. Có chức năng giám sát các hoạt động của Ban điều hành trong quản lý các rủi ro có thể gây ảnh hưởng đến hoạt động của Ngân hàng, và đảm bảo Ngân hàng có một khuôn khổ và quy trình quản lý rủi ro được thực hiện một cách hiệu quả.

HỘI ĐỒNG RỦI RO

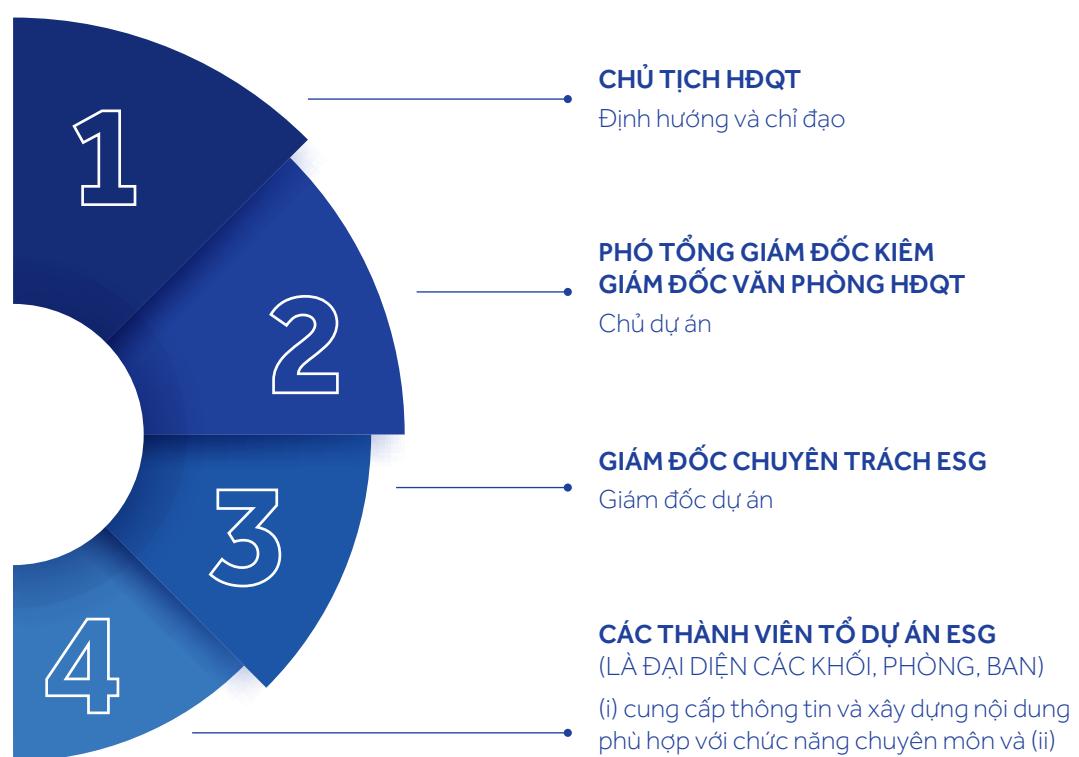
Tham mưu cho Tổng giám đốc các công việc thuộc thẩm quyền của Tổng giám đốc trong việc giám sát các cá nhân, đơn vị thực hiện hiệu quả hoạt động quản lý rủi ro và thực hiện phê duyệt theo ủy quyền của Tổng giám đốc trong từng thời kỳ. Hội đồng rủi ro được tổ chức theo mô hình Hội đồng rủi ro thường trực và các Hội đồng rủi ro chuyên môn chịu trách nhiệm quản lý chuyên môn các rủi ro trọng yếu của Ngân hàng (bao gồm Hội đồng rủi ro tín dụng, Hội đồng rủi ro hoạt động, và Hội đồng rủi ro thanh khoản, lãi suất trên sổ ngân hàng và thị trường.)



Vai trò cấp quản lý trong việc xây dựng báo cáo phát triển bền vững

Tham chiếu theo GRI 2-14

Để đảm bảo xây dựng nội dung và cấu trúc báo cáo phát triển bền vững, phù hợp với các tiêu chuẩn và thực tế tại ACB, Ngân hàng đã thành lập Tổ dự án ESG.



Quản lý xung đột lợi ích

Tham chiếu theo GRI 2-15

Điều lệ của ACB quy định rõ các nội dung để đảm bảo các xung đột lợi ích được quản lý hợp lý nhằm bảo vệ lợi ích của Ngân hàng và các cổ đông, như sau:

- Thành viên HĐQT, Ban kiểm soát, Tổng giám đốc và thành viên khác của Ban điều hành phải công khai các lợi ích có liên quan theo quy định của pháp luật; chỉ được sử dụng những thông tin có được nhờ chức vụ của mình để phục vụ lợi ích của Ngân hàng; không được sử dụng hoặc tiết lộ cho người khác các thông tin nội bộ để thực hiện các giao dịch có liên quan. (Điều 42)
- Thành viên HĐQT, Ban kiểm soát, Tổng giám đốc và thành viên khác của Ban điều hành có nghĩa vụ khai báo cho HĐQT bất kỳ quyền lợi nào có thể gây xung đột mà họ có với các tổ chức kinh tế khác, các cá nhân hoặc các giao dịch khác, và chỉ có thể sử dụng những cơ hội đó khi HĐQT đã xem xét và chấp thuận. (Điều 42)
- Thành viên HĐQT có quyền lợi liên quan tới vấn đề được đưa ra HĐQT quyết định sẽ không được phép tham gia biểu quyết đối với vấn đề đó và không được tính vào số lượng đại biểu thành viên yêu cầu có mặt tại cuộc họp, đồng thời cũng không được nhận ủy quyền của thành viên HĐQT khác để tham gia biểu quyết vấn đề đó. (Điều 49)

Ngoài ra ACB cũng ban hành các quy định trong việc cấp tín dụng cho người có liên quan, cổ đông lớn, người nội bộ, hoặc người có liên quan của người nội bộ của Ngân hàng nhằm đảm bảo tuân thủ quy định của Luật Các TCTD và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Truyền đạt các mối quan ngại

Tham chiếu theo GRI 2-16

ACB đã ban hành các quy định về khiếu nại và tố cáo, đảm bảo cung cấp đầy đủ phương thức tiếp nhận khiếu nại và tố cáo từ nội bộ ngân hàng và các bên hữu quan, bao gồm:

- Trực tiếp tại các quầy giao dịch hoặc qua hộp thư góp ý tại các đơn vị kinh doanh;
- Qua điện thoại, email, website, tin nhắn, thư tín;
- Qua đường dây nóng hoặc hotline 24/7 của ACB;
- Qua các kênh tiếp nhận khác: sử dụng mã QR.

Các quy định về khiếu nại và tố cáo của ACB yêu cầu mọi hành vi vi phạm các quy định của pháp luật nói chung và quy định của ACB nói riêng phải được phát hiện, ngăn chặn và xử lý kịp thời. ACB cam kết bảo mật thông tin cá nhân; bảo vệ lợi ích chính đáng và quyền được đối xử bình đẳng đối với người đã lên tiếng, hoặc tố giác vì để bảo vệ tài sản, danh tiếng, và lợi ích của ACB, của khách hàng, nhà đầu tư và các bên hữu quan.

Nâng cao năng lực và đánh giá hiệu quả hoạt động thành viên HĐQT và Ban điều hành

Tham chiếu theo GRI 2-17, 2-18

ACB luôn khuyến khích và tạo điều kiện để thành viên HĐQT và Ban điều hành của Ngân hàng tham gia các hoạt động nâng cao năng lực nhằm (i) trang bị những kiến thức và kỹ năng cần thiết của thành viên HĐQT để cải thiện hiệu quả và (ii) mở rộng tầm nhìn của các thành viên và cung cấp định hướng giúp cải thiện kết quả hoạt động cá nhân và từ đó cải thiện kết quả hoạt động của tổ chức thông qua các khóa đào tạo và tập huấn cao cấp chuyên sâu.

Điều lệ và Quy chế quản trị nội bộ của ACB quy định: (i) HĐQT có nghĩa vụ báo cáo kết quả hoạt động của HĐQT; (ii) thành viên HĐQT độc lập phải lập báo cáo đánh giá về hoạt động của HĐQT; và (iii) Chủ tịch HĐQT phải đánh giá hiệu quả làm việc của từng thành viên và các ủy ban của HĐQT. Các báo cáo và đánh giá này phải được báo cáo đại hội cổ đông thường niên.

Quy trình thiết kế chính sách thù lao, xác định thù lao

Tham chiếu theo GRI 2-19, 2-20

Theo quy định của pháp luật, Điều lệ Ngân hàng và Quy chế tổ chức và hoạt động của HĐQT, thù lao và lợi ích của thành viên HĐQT được đảm bảo minh bạch và công bằng. Mức thù lao được ĐHĐCD quyết định, bao gồm thù lao công vụ và các chi phí trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Việc xác định thù lao gắn với phát triển bền vững được tích hợp trong quy trình xét duyệt thù lao nói chung.

Thông tin về thù lao của từng thành viên HĐQT được công bố và thể hiện thành mục riêng trong Báo cáo tài chính năm (đã kiểm toán) và Báo cáo thường niên của Ngân hàng. Nội dung này cũng được trình bày tại bộ tài liệu họp ĐHĐCD thường niên.

2. NGUYÊN TẮC ỨNG XỬ



2.1. Văn hóa Doanh nghiệp

Tham chiếu theo GRI 2-23, 2-25

Thông tin được trình bày lại tại Báo cáo phát triển bền vững 2023, trang 31; xem tài liệu trực tuyến: [tại đây](#)

2.2. Nguyên tắc ứng xử

ACB đã ban hành Quyết định số 754/TCQĐ-HĐQT.18 về việc ban hành Quy định về Bộ Quy tắc đạo đức nghề nghiệp.

Quy định này được ACB xây dựng trên cơ sở quan điểm và kỳ vọng của Ban lãnh đạo ACB và tham chiếu dựa trên:

- Sổ tay Quản trị công ty của IFC;
- Luật Phòng chống tham nhũng;
- Quy tắc ứng xử (Code of Conduct) của Standard Chartered Group.

Quy định này đưa ra các quy tắc ứng xử mà Ban lãnh đạo ACB nhận định là có tính chất chuẩn mực hoặc khuôn mẫu phù hợp với các giá trị cốt lõi của Ngân hàng mà tất cả nhân viên cần thiết phải thực hiện theo để giữ uy tín nghề nghiệp của mình và danh tiếng của Ngân hàng ACB.

Quy định này được áp dụng đối với tất cả các nhân viên ACB. Đồng thời quy định này cũng là môn học bắt buộc hàng năm.



2.3. Phòng chống tham nhũng và phòng chống rửa tiền

Tham chiếu theo GRI 205-2, Nguyên tắc 5,6 – PRB

Phòng chống tham nhũng, tội phạm và tiêu cực

"Phòng chống tham nhũng, tội phạm và tiêu cực" được Ban lãnh đạo Ngân hàng ACB xem xét làm một trong các vấn đề trọng yếu trong quản trị phát triển bền vững. Từ năm 2007, ACB đã ban hành Quyết định số 742/TCQĐ-PC:07 về việc thành lập Ban chỉ đạo phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm (Ban chỉ đạo PCTNTP&TC). Từ đó đến nay, Ban chỉ đạo đã nhiều lần được kiện toàn.

Sơ đồ Ban chỉ đạo phòng, chống tham nhũng, tội phạm và tiêu cực



Theo đó, Chủ tịch HĐQT là Trưởng Ban chỉ đạo, Trưởng Ban kiểm soát và Phó Ban chỉ đạo; các ủy viên bao gồm một Phó Tổng giám đốc, Trưởng Ban kiểm toán nội bộ và Trưởng phòng tuân thủ.

Ban chỉ đạo chịu trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức triển khai chương trình và, kế hoạch thực hiện các quy định của pháp luật, các quy định nội bộ của Ngân hàng về phòng, chống tham nhũng và tội phạm đến các chi nhánh trên địa bàn và phòng giao dịch trên cả nước.

Tại ACB, ngay từ khâu xây dựng các quy chế, quy trình nghiệp vụ của tất cả các hoạt động kinh doanh, nghiệp vụ luôn mô tả rõ các bước và, trình tự thực hiện, thiết kế chốt kiểm soát an toàn mà tất cả các nhân viên tham gia đều phải tuân thủ, đồng thời cũng quy định các nội dung nhân viên thực hiện cần lưu ý hoặc, không được làm, để hạn chế các rủi ro trọng yếu, trong đó có bao gồm cả rủi ro tham nhũng, gian lận nội bộ.

Ngân hàng cũng đã xây dựng và hoàn thiện hệ thống kiểm tra, kiểm soát nội bộ theo quy định của NHNN, bao gồm 3 tuyến bảo vệ chặt chẽ và độc lập. Vai trò và trách nhiệm của tất cả các cá nhân, bộ phận từ cấp thấp nhất đến cấp cao nhất trong tất cả các giao dịch, quy trình nghiệp vụ tại ACB trong công tác phòng chống tham nhũng đều được quy định cụ thể.

Hàng năm, Ngân hàng cũng cập nhật và rà soát kế hoạch PCTNTP&TC nhằm triển khai nhiệm vụ và giải pháp nhằm (i) xây dựng nội dung công tác PCTNTP&TC hiệu quả, phù hợp với tình hình thực tế hoạt

động của ACB, (ii) loại bỏ dần các cơ hội, điều kiện phát sinh tham nhũng, tiêu cực và tội phạm; và (iii) xây dựng đội ngũ nhân viên có kỷ cương và, liêm chính.

Trong năm 2024, Ngân hàng đã triển khai đồng bộ các hoạt động về PCTNTP&TC góp phần đảm bảo hoạt động an toàn và hiệu quả:

- Kiện toàn bộ máy tổ chức.
- Tăng cường các hoạt động kiểm toán nội bộ.
- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền giáo dục về PCTNTP&TC.

Một số kết quả chính về công tác PCTNTP&TC trong năm 2024:

- Không phát sinh các trường hợp liên quan đến tham nhũng;
- 100% nhân viên và quản lý được truyền đạt về phòng chống tham nhũng qua truyền thông nội bộ;
- Thực hiện hơn 49.000 giờ đào tạo về phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm với hơn 16.400 lượt tham gia;
- Không phát sinh đơn thư khiếu nại các trường hợp liên quan đến tham nhũng, tội phạm.

Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hàng loạt

Hiện nay, rửa tiền đã và đang trở thành một vấn nạn đối với nhiều quốc gia trên thế giới và là vấn đề được cả cộng đồng quốc tế quan tâm. Cùng với sự phát triển của hoạt động kinh doanh, tự do hóa, toàn cầu hóa và khoa học kỹ thuật, đặc biệt trong lĩnh vực công nghệ thông tin thi phuong thức, thủ đoạn rửa tiền ngày càng đa dạng, tinh vi và phức tạp; hoạt động rửa tiền được mở rộng ở quy mô toàn cầu.

Tại ACB, phòng chống rửa tiền được xem xét là một trong những rủi ro trọng yếu trong hệ thống quản trị rủi ro. Hiểu được vấn đề này Ngân hàng cũng đã thực hiện triển khai hàng loạt các biện pháp đồng bộ nhằm thực hiện việc phòng, chống rửa tiền hiệu quả:

- Cam kết tuân thủ và ban hành các văn bản nội bộ phù hợp với các hướng dẫn của Luật Phòng chống rửa tiền (có hiệu lực phòng từ ngày 01/03/2023), các quyết định cũng như hướng dẫn có liên quan của Ngân hàng Nhà nước. Cụ thể, ACB đã ban hành Quy chế về Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt (PCRT/TTKB/PBVKHDHL) theo Quyết định số 226/NVQĐ-TT.23.
- Liên tục cập nhật các quy định và hướng dẫn nội bộ, đưa ra các biện pháp cụ thể với các biện pháp rõ ràng để giúp nhân viên mọi cấp bậc để có thể rà soát, nhận diện và đối phó với các hoạt động giao dịch đáng ngờ như có yếu tố nước ngoài, giao dịch lớn, v.v. Ngoài ra, ACB còn ban hành QP 7.308 Hướng dẫn việc thực hiện đánh giá các cảnh báo phát sinh trên hệ thống AML OFSAA (Hệ thống phòng chống rửa tiền); thực hiện rà soát, sửa đổi và bổ sung các quy định liên quan đến các biện pháp về phòng, chống rửa tiền, đặc biệt tập trung vào yêu cầu nhận biết khách hàng (KYC/CDD), vấn đề chủ sở hữu hưởng lợi, các giao dịch chuyển tiền điện tử và công nghệ mới, thời gian báo cáo giao dịch đáng ngờ.
- Đầu tư hiện đại hóa công nghệ và phần mềm thuộc hệ thống phòng chống rửa tiền AML OFSAA phục vụ công tác phòng chống rửa tiền; có khả năng cảnh báo đối với các khách hàng thuộc diện nghi ngờ, lọc tách các dữ liệu về giao dịch đáng ngờ, phân loại tài khoản theo mức độ rủi ro qua đó hạn chế rủi ro cho cả khách hàng và Ngân hàng.

- Tiếp tục phát triển và mở rộng nội dung các chương trình đào tạo tập huấn về phòng chống rửa tiền, đảm bảo tất cả các cán bộ tuân thủ phòng chống rửa tiền và nhân viên có liên quan được đào tạo đầy đủ và cập nhật kiến thức về phòng chống rửa tiền, đặc biệt là các thủ đoạn rửa tiền trong sự phát triển của kỹ thuật công nghệ. Cụ thể tính đến hết 2024, đã có 18.997 lượt tham gia các khóa đào tạo theo chủ đề có liên quan.
- ACB cũng phối hợp cùng các chuyên gia phân tích, tham gia các sự kiện trong nước và quốc tế để chia sẻ kinh nghiệm và học tập nhằm kiện toàn hệ thống phòng chống rửa tiền.

Kết quả Đào tạo liên quan đến phòng chống tham nhũng và rửa tiền năm 2024

LOẠI HÌNH ĐÀO TẠO	TỔNG SỐ GIỜ ĐÀO TẠO THEO CHỦ ĐỀ			SỐ LƯỢT THAM GIA PHÂN THEO GIỚI TÍNH (TÍNH THEO GIỜ)			SỐ LƯỢT THAM GIA PHÂN THEO CẤP BỘ (TÍNH THEO GIỜ)		
	Nam	Nữ	Tổng	Quản lý	Nhân viên	Tổng	Quản lý	Nhân viên	Tổng
ĐÀO TẠO TRỰC TRUYỀN	5.112	13.885	18.997	2.015	16.982	18.997	—	—	—
ĐÀO TẠO KHÔNG TRỰC TRUYỀN	49.353	5.411	11.040	16.451	1.849	14.602	16.451	—	—

2.4. Hành vi cản trở cạnh tranh

Tham chiếu theo GRI 206-1

ACB luôn tuân thủ các quy định của pháp luật về cạnh tranh; thực hiện cạnh tranh lành mạnh, công bằng, bình đẳng và minh bạch nhằm đảm bảo lợi ích của khách hàng, đối tác và các bên hữu quan.

Trong năm 2024, Ngân hàng không bị ghi nhận bất cứ hành vi nào vi phạm quy định của pháp luật về cạnh tranh.

3. ĐẢM BẢO QUYỀN LỢI CỦA CỔ ĐÔNG



Tham chiếu theo GRI 2-26, Nguyên tắc 2,4 PRB

Quyền lợi của cổ đông ACB được đảm bảo và tuân thủ theo Luật Các TCTD, Luật Doanh nghiệp và Luật Chứng khoán, Nghị định số 155 về hướng dẫn thi hành Luật Chứng khoán và các quyết định của pháp luật có liên quan.

Điều lệ ACB ghi rõ và thừa nhận các quyền và nghĩa vụ tương ứng với số lượng và các loại cổ phần mà các cổ đông sở hữu. Các vấn đề về quyền và nghĩa vụ của cổ đông được ACB quy định cụ thể tại Điều 25 và 26 về quyền và nghĩa vụ cổ đông, thuộc mục VII, trang 17 của Điều lệ Ngân hàng ACB ngày 09/04/2024 (xem chi tiết trực tuyến về Điều lệ 2024: [tại đây](#)).

ACB luôn tuân thủ công bố đầy đủ, chính xác và kịp thời các thông tin định kỳ và những thông tin bất thường về tình hình hoạt động, tài chính và quản trị cho cổ đông và các bên hữu quan. Ngân hàng cũng đảm bảo công bố đầy đủ, chính xác và kịp thời các thông tin khác nếu các thông tin này có khả năng ảnh hưởng đến giá chứng khoán, ảnh hưởng đến quyết định của cổ đông hoặc nhà đầu tư. Thông tin và cách thức công bố thông tin được thực hiện tuân thủ theo quy định của pháp luật và Điều lệ; đảm bảo cổ đông và nhà đầu tư được tiếp cận một cách công bằng.

Trong những năm qua, Ban lãnh đạo ACB luôn duy trì mức chi trả cổ tức ở mức ổn định là 25%, mức cao hơn trung bình ngành và đa dạng hình thức chi trả:

Năm	Tỉ lệ chi trả cổ tức (%)	Hình thức chi trả cổ tức
2024 (dự kiến tại ngày 27/02/2025)	25%	15% cổ phiếu + 10% tiền mặt
2023	25%	15% cổ phiếu + 10% tiền mặt
2022	25%	15% cổ phiếu + 10% tiền mặt
2021	25%	25% cổ phiếu

Tỷ lệ chi trả cổ tức và hình thức chi trả cổ tức đều được trình cổ đông quyết định. Các thông tin về kết quả hoạt động hàng năm của Ngân hàng được công bố tại cuộc họp ĐHĐCD thường niên phục vụ cho mục đích thông tin đến tất cả cổ đông. Thông tin được Ngân hàng công bố luôn tuân thủ theo quy định của Luật các TCTD, Luật Doanh nghiệp và Thông tư số 96/2020/TT-BTC bao gồm: kế hoạch kinh doanh, báo cáo tài chính, báo cáo về kết quả hoạt động của HDQT, của Ban kiểm soát, v.v. Các thông tin này nhằm tăng cường tính minh bạch trong hoạt động kinh doanh, công tác quản trị của Ngân hàng, giúp cổ đông nắm bắt tình hình hoạt động cụ thể của Ngân hàng.

4. MINH BẠCH VÀ CÔNG BỐ THÔNG TIN



Tham chiếu theo Nguyên tắc 6- PRB

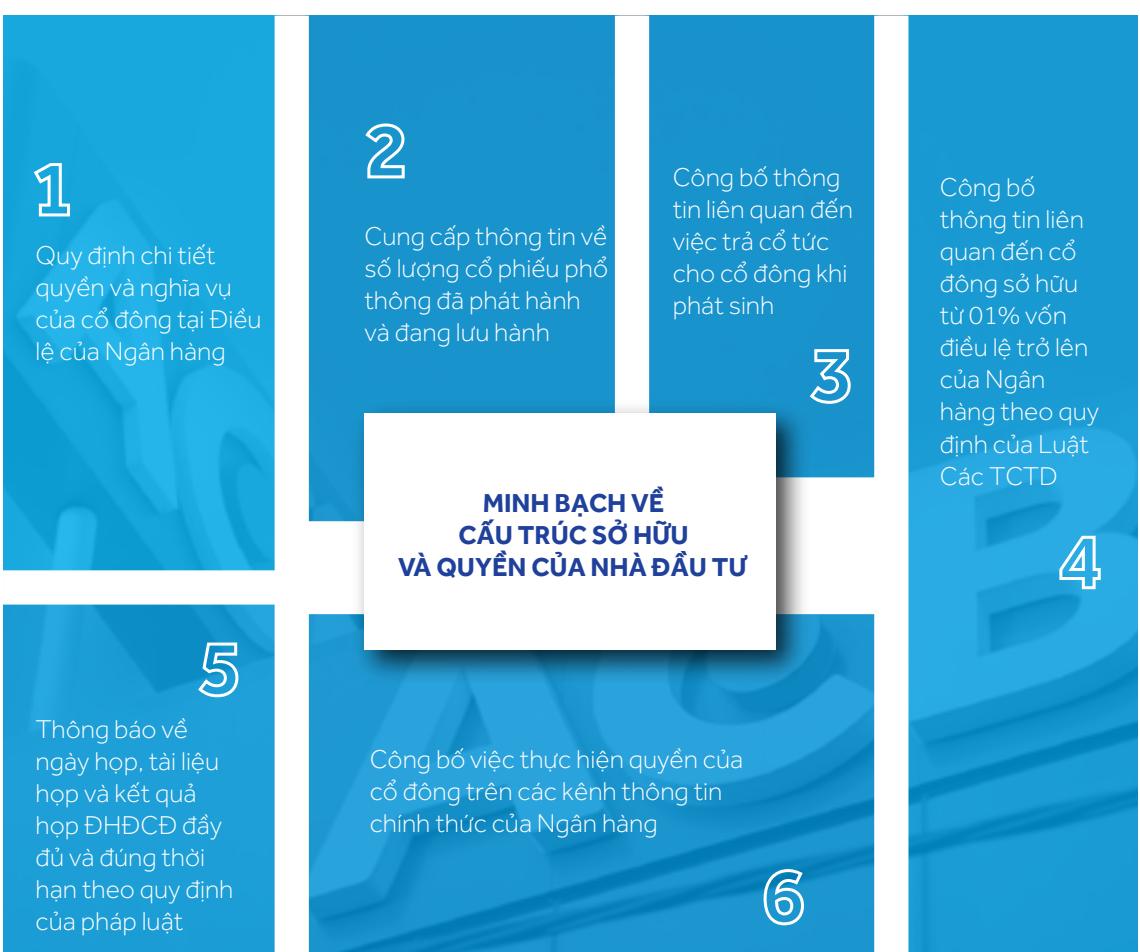
Là công ty niêm yết, ACB luôn cam kết minh bạch và công bố thông tin ra công chúng một cách chính xác, đầy đủ và kịp thời, tin cậy nhằm đảm bảo cổ đông, nhà đầu tư và các bên hữu quan khác được cập nhật thông tin về tình hình hoạt động tài chính, hoạt động kinh doanh và các rủi ro có liên quan.

ACB luôn tuân thủ các hướng dẫn về công bố thông tin theo quy định của pháp luật cũng như tham chiếu theo các thực hành tốt:





ACB luôn nỗ lực để tăng cường minh bạch và nâng cao chất lượng công bố thông tin



5. QUẢN TRỊ DỮ LIỆU VÀ AN NINH MẠNG



Cùng với xu thế chuyển đổi số mạnh mẽ và toàn diện trong ngành tài chính ngân hàng thì vấn đề về quản trị dữ liệu và an ninh mạng (ANM) cũng là mối quan tâm hàng đầu và mang tính quan trọng của các ngân hàng hiện nay. ACB xác định việc đảm bảo an toàn hệ thống quản trị dữ liệu là một yếu tố then chốt trong hoạt động kinh doanh và/hoặc vận hành.

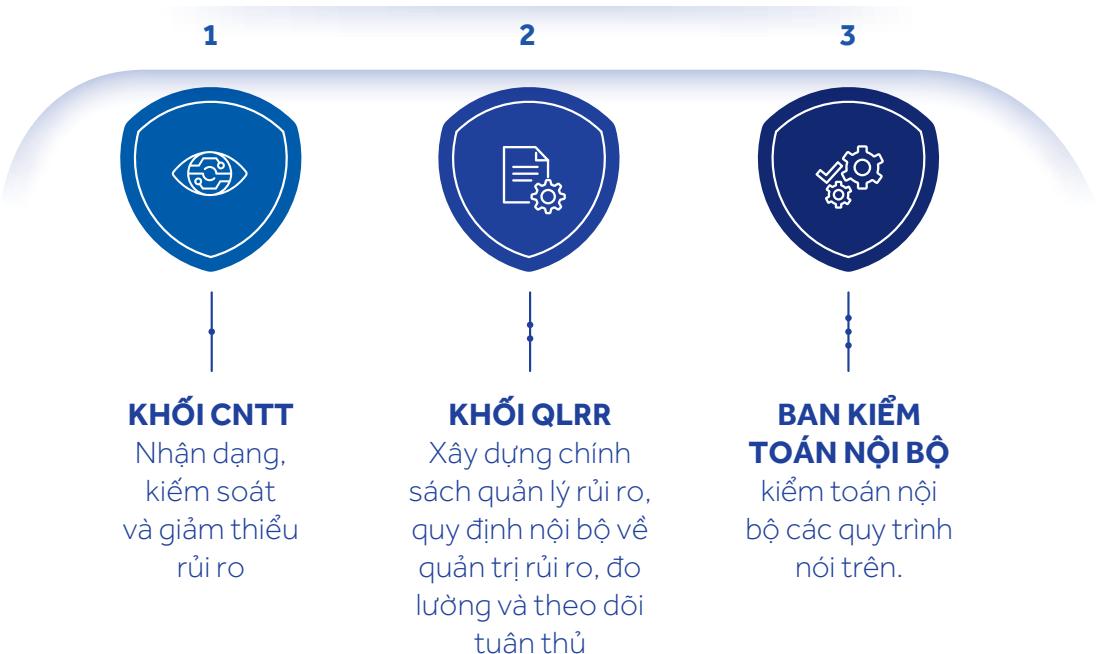
Đối với quy trình và hệ thống

ACB là một trong những ngân hàng tiên phong đầu tư và cung cấp nền tảng dịch vụ ngân hàng mở (Open Banking API) để chuẩn hóa và rút ngắn thời gian kết nối với các hệ thống đối tác và khách hàng bên ngoài thông qua giao thức API, với tên gọi ACB ONE CONNECT.

Các hoạt động quản trị rủi ro ANM và đảm bảo an toàn dữ liệu được quản lý và vận hành bởi Khối Công nghệ thông tin. Trong thời gian qua, ACB đưa vào hoạt động và vận hành Trung tâm Điều hành an ninh mạng (SOC - Security Operations Center) 24/7/365 với nhiều quy trình và giải pháp đồng bộ đảm bảo hệ thống được vận hành ổn định và liên tục:

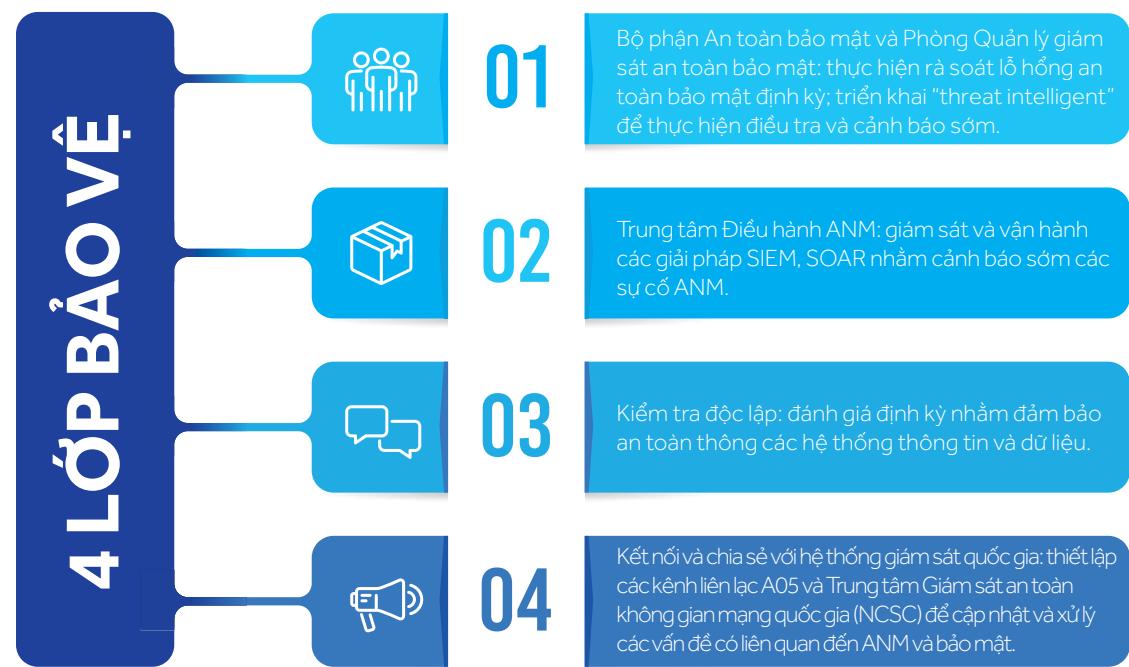
- Giải pháp SIEM (Security Information and Event Management) là giải pháp bảo mật giúp Ngân hàng phát hiện và phản ứng kịp thời với những mối đe dọa về ANM.
- SOAR (Security Orchestration, Automation & Response) là giải pháp tích hợp nhiều dịch vụ và công cụ tự động hóa ngăn chặn cuộc tấn công qua mạng và đưa ra những biện pháp ứng phó toàn chuyên sâu và toàn diện.

Xây dựng hệ thống kiểm soát nội bộ đi theo mô hình 03 tuyến bảo vệ độc lập:



- 1** Có công bố danh sách thành viên HĐQT, Ban kiểm soát và Ban điều hành theo chi tiết: tên, chức danh, quá trình học tập và công tác
- 2** Có công bố thông tin chi tiết về chức vụ của thành viên HĐQT, Ban kiểm soát và thành viên Ban điều hành
- 3** Có biên bản họp HĐQT
- 4** Có công bố số lượng cổ phiếu ACB được nắm giữ bởi thành viên HĐQT, Ban kiểm soát và Ban điều hành
- 5** Có báo cáo và đánh giá về tình hình hoạt động của Ban Tổng giám đốc trước HĐQT
- 6** Có tách bạch chức danh Chủ tịch HĐQT và Tổng giám đốc
- 7** Có công bố lương/thù lao từng thành viên HĐQT, Ban kiểm soát và Tổng giám đốc
- 8** Có thành lập các ủy ban thuộc HĐQT
- 9** Có công bố báo cáo quản trị công ty (bán niên, năm)
- 10** Thành viên HĐQT đã có chứng chỉ tham gia các khóa đào tạo về quản trị công ty
- 11** Có công bố báo cáo phát triển bền vững và được đảm bảo bởi bên thứ ba

Triển khai bảo đảm an toàn, ANM theo mô hình 4 lớp



ACB cũng đầu tư để hoàn thiện hệ sinh thái phòng chống mã độc, triển khai nền tảng chủ động phát hiện rủi ro về mối nguy hại bảo mật (threat intelligence platform) giúp phát hiện các dấu hiệu giả mạo tên miền, lọt thông tin và chủ động ngăn chặn sớm các cuộc tấn công có chủ đích từ tội phạm không gian mạng. Đồng thời, ACB cũng triển khai giải pháp "bots prevention system" phòng chống các hành vi sử dụng rô bốt (robot) để truy cập và thực hiện các hành vi bất thường trên hệ thống như dò quét lỗ hổng, dò quét mật khẩu.

ACB đã triển khai thành công hệ thống phòng chống tấn công DDOS (Distributed Denial of Service) hay còn gọi là từ chối dịch vụ khi nhận thấy rủi ro cho các website công cộng phục vụ khách hàng và người dùng trên không gian mạng; xây dựng hạ tầng đám mây (private cloud) trên nền tảng công nghệ VMware vCF và Openstack giúp cho việc cấp phát tài nguyên hạ tầng được nhanh chóng, linh hoạt giúp tăng tốc độ phát triển các tính năng mới phục vụ nhu cầu kinh doanh của ACB.

Nhằm giảm thiểu tối đa các rủi ro có liên quan đến ANM, ngân hàng liên tục rà soát, cập nhật và cải tiến các chính sách, quy trình, tiêu chuẩn như: quy chế an toàn hệ thống thông tin, thủ tục xử lý sự cố hệ thống thông tin, thủ tục thay đổi công nghệ thông tin, quy định quản lý rủi ro công nghệ thông tin, chính sách kiến trúc, nhằm đảm bảo vận hành hệ thống tối ưu với mức rủi ro thấp nhất.

Phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin

ACB cũng chú trọng về đào tạo, phát triển nguồn nhân lực, cụ thể hơn là nguồn lực các chuyên gia an toàn bảo mật và quản trị rủi ro ANM; song hành là đào tạo và truyền thông nâng cao nhận thức về an toàn bảo mật thông tin cho toàn thể nhân viên định kỳ và tân tuyển, truyền thông qua các chương trình đào tạo dưới nhiều hình thức khác nhau.

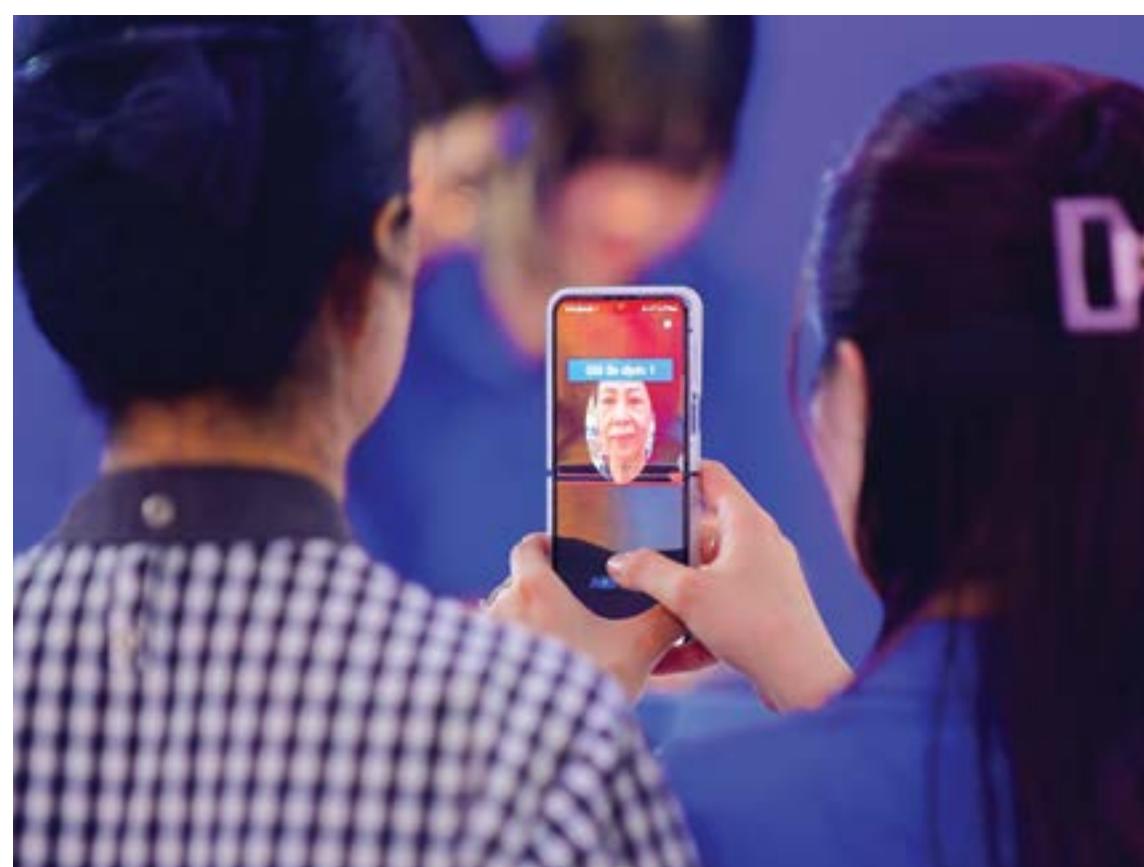
ACB cũng tổ chức các khóa học bắt buộc về ANM đối với tất cả nhân viên để vào xây dựng nhận thức đúng đắn và đầy đủ về ANM cũng như an toàn thông tin trên không gian mạng.

Đối với nhân viên Khối CNTT: hàng năm Khối tổ chức các khóa tập huấn kỹ thuật chuyên sâu nhằm đào tạo nâng cao kỹ năng chuyên môn. Các kỹ sư công nghệ của ACB cũng được tuyển chọn qua nhiều vòng đánh giá chất lượng nguồn nhân lực.

Ngân hàng cũng thường xuyên phối hợp cùng các đối tác tham gia các đợt diễn tập về "bảo vệ và tấn công hệ thống công nghệ thông tin" do Cục Công nghệ thông tin thuộc Ngân hàng Nhà nước và Cục An toàn thông tin thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông tổ chức hằng năm. Trong năm 2024, ACB đã đạt giải nhất tại cuộc thi diễn tập phòng thủ trên không gian mạng.

Một số kết quả nổi bật trong năm 2024

- 100% nhân viên hoàn thành các khóa học liên quan đến ANM.
- Ra mắt tính năng phát hiện nguy cơ thiết bị bị xâm nhập của khách hàng (thông tin tham khảo: [tại đây](#)).
- Là ngân hàng tiên phong ứng dụng công nghệ chống làm giả mã QR thanh toán (thông tin tham khảo: [tại đây](#)).
- Khối Công nghệ thông tin tiếp tục nhận được chứng nhận ISO 27001: Hệ thống an toàn thông tin đối với các hoạt động công nghệ thông tin. Trên cấp độ toàn hàng, ACB cũng đạt chứng chỉ PCI-DSS (tiêu chuẩn an ninh dữ liệu cho ngành thẻ thanh toán).
- Không có bất cứ sự cố nào về ANM nào được ghi nhận trong năm 2024.



Triển khai thực hiện Quyết định số 2345

Quyết định số 2345/QĐ-NHNN ngày 18/12/2023 có hiệu lực từ ngày 01/07/2024 với quy định các giao dịch chuyển tiền trên 10 triệu đồng/lần hoặc tổng giá trị giao dịch trên 20 triệu đồng/ngày sẽ phải xác thực bằng khuôn mặt.

Tuân thủ Quyết định này, ACB đã chủ động kiểm tra, làm sạch dữ liệu thông tin sinh trắc học và triển khai các biện pháp kỹ thuật để đáp ứng đúng thời hạn như:

- Triển khai giải pháp thu thập dữ liệu sinh trắc học và dữ liệu tích hợp trong thẻ căn cước công dân gấp chép đối với khách hàng;
- Xây dựng cơ sở dữ liệu sinh trắc học đã được làm sạch (đối chiếu dữ liệu sinh trắc học thu thập được với cơ sở dữ liệu dân cư quốc gia do Bộ Công an quản lý);
- Rà soát dữ liệu của khách hàng hiện hữu, cập nhật và làm sạch dữ liệu của khách hàng nhằm ngăn chặn rủi ro gian lận;
- Triển khai các hợp phần quản lý hạn mức tập trung và cho phép các kênh giao dịch tra cứu tình trạng hạn mức tổng đối với tài khoản thanh toán của khách hàng và các thông tin khác.

Tính đến ngày 31/12/2024, có hơn 2,1 triệu khách hàng doanh nghiệp và cá nhân đã được xác nhận sinh trắc học và lưu trữ vào cơ sở dữ liệu của Ngân hàng.

Trước khi NHNN ban hành Quyết định số 2345, ACB cũng đã chủ động triển khai các giải pháp đảm bảo an toàn bảo mật thông tin trong thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ ngân hàng cho khách hàng theo Quyết định số 630/QĐ-NHNN ngày 31/03/2017 của NHNN như: SMS OTP, Soft OTP, token OTP và sinh trắc học bằng khuôn mặt nhằm giảm thiểu rủi ro gian lận, đảm bảo an ninh, an toàn.

Trên hành trình chuyển đổi số, ACB là một trong những ngân hàng luôn đi đầu trong việc tuân thủ cao nhất các yêu cầu của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước về quản trị dữ liệu và ANM, đầu tư mạnh mẽ cho hệ thống hạ tầng công nghệ nhằm mang đến trải nghiệm giao dịch thanh toán liền mạch, bảo mật và an toàn cho khách hàng.



Nguyên tắc 4: Các bên hữu quan

Nguồn: UNEP Finance Initiative – Principles for Responsible Banking

1. TÁC ĐỘNG KINH TẾ TRỰC TIẾP



Tham chiếu theo GRI 201-1, Nguyên tắc 2 - PRB

Với định hướng Ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam, hướng tới lợi ích toàn diện và lâu dài cho cổ đông, khách hàng, nhân viên và các bên hữu quan, ACB luôn cố gắng xây dựng một nền tảng kinh doanh vững chắc trong đó "Hiệu quả hoạt động kinh tế gắn liền với phát triển bền vững." Nói khác đi, hiệu quả hoạt động kinh tế được xác định vừa là mục tiêu trọng yếu vừa là điều kiện quan trọng để ACB hiện thực hóa cam kết tạo ra giá trị cao và bền vững cho cổ đông và các bên hữu quan.

1 GIÁ TRỊ KINH TẾ TRỰC TIẾP ĐƯỢC TẠO RA:

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ (doanh thu) **33.515**
Tỷ đồng

2 GIÁ TRỊ KINH TẾ TRỰC TIẾP ĐƯỢC PHÂN PHỐI:

Chi phí vận hành **10.903**
Tỷ đồng

Chi phí cho nhân viên **6.468**
Tỷ đồng

Ngân sách chi phục vụ an sinh xã hội và đóng góp thiện nguyện **107**
Tỷ đồng

Thuế thu nhập doanh nghiệp **4.216**
Tỷ đồng

3 GIÁ TRỊ KINH TẾ ĐƯỢC GIỮ LẠI

Lợi nhuận trước thuế **21.006**
Tỷ đồng

Lợi nhuận sau thuế **16.790**
Tỷ đồng



*số liệu được làm tròn theo đơn vị tỷ đồng

các thông tin tài chính khác xin tham khảo Báo cáo tài chính hợp nhất kiểm toán năm 2024 đã được kiểm toán **tại đây.

Hỗ trợ tài chính nhận được từ Chính phủ: ACB không ghi nhận bất cứ khoản hỗ trợ tài chính trực tiếp nào từ Chính phủ trong năm 2024.

2.TÁC ĐỘNG KINH TẾ GIÁN TIẾP



Tham chiếu theo GRI 203-2, Nguyên tắc 2 - PRB

ACB cam kết gắn hiệu quả kinh doanh với việc tạo ra lợi ích kinh tế cho các thành phần kinh tế khác. Ngoài việc đóng góp trực tiếp thông qua nghĩa vụ thuế, các hoạt động của Ngân hàng còn gián tiếp đóng góp vào sự phát triển chung của kinh tế xã hội như:

- Thúc đẩy các dự án xanh và bền vững thông qua gói vay thuộc Khung tài chính bền vững.
- Thu hút lao động địa phương nơi mà ACB có văn phòng và chi nhánh phòng giao dịch.
- Chi tiêu cho các nhà cung cấp dịch vụ trong nước.
- Thực hiện các hoạt động phát triển cộng đồng và trách nhiệm xã hội.
- Thực hiện các chính sách ưu đãi tín dụng đối với các ngành kinh tế trọng điểm.
- Tuân thủ và chấp hành các quy định, định hướng phát triển kinh tế xã hội của các tỉnh thành nơi mà ACB hiện diện.

3. TUÂN THỦ CÁC NGHĨA VỤ VỀ THUẾ



Tham chiếu theo GRI 207-1, 207-2, 207-3; Nguyên tắc 5 - PRB

ACB cam kết chấp hành tốt nghĩa vụ nộp thuế và tuân thủ quy định về thuế; khai nộp thuế đầy đủ, chính xác và đúng kỳ hạn theo các quy định của pháp luật về thuế tại Việt Nam. Các hoạt động có liên quan đến nghĩa vụ thuế tại Ngân hàng được giao cho Phòng Kiểm soát tài chính trực thuộc Khối Tài chính quản lý.

Đối với chính sách về thuế và các báo cáo định kỳ về thuế, Phòng Kiểm soát tài chính thực hiện nghiên cứu quy định của pháp luật để thực hiện và đảm bảo tuân thủ.

ACB không ngừng cập nhật các quy định thuế mới, hợp tác với các công ty tư vấn thuế hàng đầu để nhận thông tin thay đổi và hỗ trợ các vấn đề phức tạp liên quan đến thuế. Phòng Pháp chế và Phòng Tuân thủ là đầu mối tiếp nhận thông tin thay đổi về thuế và chuyển đến Phòng Kiểm soát tài chính.

Trong hoạt động triển khai kinh doanh, từng sản phẩm của ACB sẽ được Phòng Kiểm soát tài chính xem xét mức độ ảnh hưởng và phương thức áp dụng các quy định về thuế phù hợp trước khi đưa ra thị trường.

Phòng Kiểm soát tài chính thực hiện công tác thuế theo cơ chế kiểm soát "khởi tạo – kiểm tra" (maker – checker) và tuân thủ theo quy định nội bộ. Ban Kiểm toán nội bộ sẽ kiểm tra công tác về thuế được hiện đúng theo quy trình nội bộ và đảm bảo tuân thủ đầy đủ quy định của pháp luật.

Kết quả thực hiện nghĩa vụ thuế tại ACB trong năm 2024:

- Thuế thu nhập doanh nghiệp: **4.108 tỷ đồng**.
- Thuế giá trị gia tăng: **440 tỷ đồng**.
- Thuế thu nhập cá nhân: **574 tỷ đồng**.
- Các loại thuế khác: **384 tỷ đồng**.

4. TÀI CHÍNH BỀN VỮNG



Tham chiếu Nguyên tắc 5 - PRB

Trong năm 2024, được sự hỗ trợ kỹ thuật từ Tập đoàn Tài chính quốc tế (IFC), ACB đã chính thức công bố Khung tài chính bền vững (xem trực tuyến: [tại đây](#)). Đây được xem như một hệ thống công cụ tài chính áp dụng trực tiếp vào hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Khung tài chính bền vững được xây dựng phù hợp với định hướng chiến lược phát triển bền vững của Ngân hàng cũng như đáp ứng được định hướng tín dụng xanh và tài chính bền vững theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước.

Khung tài chính bền vững này được xây dựng dựa trên Nguyên tắc trái phiếu xanh và xã hội của Hiệp hội Thị trường vốn quốc tế (ICMA), Nguyên tắc cho vay xanh và xã hội của Hiệp hội Thị trường cho vay (LMA), đồng thời tuân thủ quy trình nội bộ của Ngân hàng. Khung tài chính bền vững cũng phù hợp với 17 mục tiêu phát triển bền vững (SDGs) của Liên Hợp Quốc, là minh chứng cho cách tiếp cận toàn diện và có nguyên tắc của ACB trong việc thúc đẩy sự phát triển lâu dài đồng thời bảo vệ môi trường sống của cộng đồng.

Khung tài chính bền vững của ACB đã được tổ chức xếp hạng uy tín là Moody's đưa ra ý kiến (Second Party Opinion – SPO) về tính xác thực của các nguyên tắc của khung, cũng như tác động của đến các vấn đề môi trường và xã hội. Bên cạnh đó, tổ chức Moody's cũng cho điểm về chất lượng bền vững (Sustainability Quality Score – SQS) của ACB tổng quát ở mức SQS3 (Good) và nhận xét ACB có năng lực quản lý rủi ro ESG mạnh mẽ.

Khung tài chính bền vững bao gồm 04 cấu phần chính: (i) Sử dụng nguồn vốn; (ii) Quy trình đánh giá và lựa chọn dự án bền vững; (iii) Quản lý nguồn vốn huy động; và (iv) Báo cáo, bao gồm báo cáo phân bổ và báo cáo tác động.

Khung tài chính bền vững của ACB cũng nêu rõ danh mục những dự án xanh và xã hội đủ điều kiện cấp tín dụng ưu đãi theo khung này; điều này giúp cho Ngân hàng có thể giám sát và báo cáo minh bạch về các tác động đến môi trường và xã hội.

DANH MỤC

DỰ ÁN XANH

ĐỦ ĐIỀU KIỆN CẤP VỐN THEO KHUNG TÀI CHÍNH BỀN VỮNG CỦA ACB BAO GỒM:



DANH MỤC

DỰ ÁN XÃ HỘI

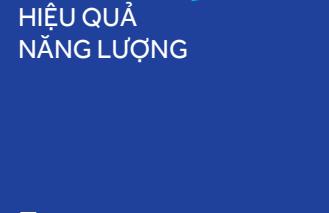
ĐỦ ĐIỀU KIỆN CẤP VỐN THEO KHUNG TÀI CHÍNH BỀN VỮNG CỦA ACB BAO GỒM:



1 TÁI TẠO NĂNG LƯỢNG



2 HIỆU QUẢ NĂNG LƯỢNG



3 CÔNG TRÌNH XANH



4 KIỂM SOÁT VÀ NGĂN NGỪA Ô NHIỄM



5 GIAO THÔNG VẬN TẢI SẠCH



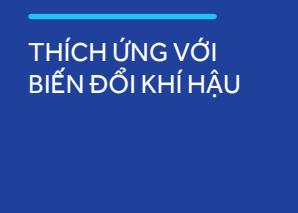
6 QUẢN LÝ NƯỚC BỀN VỮNG VÀ XỬ LÝ NƯỚC THẢI



7 QUẢN LÝ BỀN VỮNG MÔI TRƯỜNG SỐNG, TÀI NGUYÊN THIÊN NHIÊN VÀ SỬ DỤNG ĐẤT



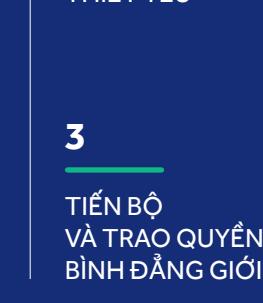
8 THÍCH ỦNG VỚI BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU



1 TẠO VIỆC LÀM



2 TIẾP CẬN CÁC DỊCH VỤ THIẾT YẾU



3 TIẾN BỘ VÀ TRAO QUYỀN BÌNH ĐẲNG GIỚI



(tham khảo chi tiết Khung tài chính bền vững của ACB tại đây).



05

MÔI TRƯỜNG BỀN VỮNG

ACB cũng cam kết hỗ trợ mạnh mẽ và hiệu quả việc cung ứng nguồn vốn xanh và bền vững với chi phí hợp lý tới khách hàng thông qua Chương trình ưu đãi "Tín dụng xanh – Bật nhanh tăng trưởng." Cụ thể trong năm 2024, ACB đã cung cấp gói tín dụng 2.000 tỷ đồng lần thứ nhất từ nguồn vốn nội bộ với mức lãi suất ưu đãi thấp hơn so với mức lãi suất thông thường nhằm đáp ứng nhu cầu vốn kinh doanh của các doanh nghiệp. Đến tháng 11/2025, Ngân hàng tiếp tục tăng thêm khoản 2.000 tỷ đồng khác từ cùng từ nguồn vốn nội bộ để tiếp tục hỗ trợ doanh nghiệp trong khuôn khổ Khung tài chính bền vững.

Tính đến 31/12/2024, tổng dư nợ tín dụng¹ được ghi nhận như sau:

- Dư nợ cho vay đối với các dự án thuộc danh mục dự án xanh theo Khung tài chính bền vững là 334,7 tỷ đồng^(*).
- Dư nợ cho vay đối với các dự án thuộc danh mục dự án xã hội theo Khung tài chính bền vững là 3.027,9 tỷ đồng^(*).
- Đã có 468 khách hàng có dư nợ cho vay đủ điều kiện theo Khung tài chính bền vững của ACB gồm các dự án thuộc danh mục dự án xanh và danh mục dự án xã hội tại ngày 31/12/2024^(*).

Việc xây dựng thành công và công bố Khung tài chính bền vững cùng cam kết sử dụng nguồn vốn nội bộ để đáp ứng nhu cầu tài chính của doanh nghiệp không những chứng minh cho cam kết của ACB về phát triển bền vững mà còn mang lại tác động to lớn về môi trường và xã hội của cam kết này. Trong năm 2025 và giai đoạn tiếp theo, ACB sẽ tiếp tục triển khai nhiều chương trình để thúc đẩy tài chính bền vững cũng như tiến hành rà soát và ghi nhận để đánh giá các tác động về môi trường và xã hội từ chương trình tài chính bền vững này.

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

(1) Dữ liệu thống kê không bao gồm các công ty con.



"Chúng tôi sẽ thực hiện cam kết với các nguyên tắc này thông qua quản trị hiệu quả và xây dựng văn hóa ngân hàng có trách nhiệm".

Nguyên tắc 5: Quản trị và Văn hóa

Nguồn: UNEP Finance Initiative – Principles for Responsible Banking

1. TÍN DỤNG XANH



Tín dụng xanh, không chỉ là một xu thế chung hiện nay trên thế giới cũng như ngành tài chính ngân hàng, mà còn là định hướng chiến lược phát triển của các tổ chức doanh nghiệp. Là một định chế tài chính, ACB đã chủ động cụ thể hóa tích hợp tín dụng xanh vào chiến lược tổng thể để "xanh hóa danh mục tài chính" nhằm khẳng định trách nhiệm của mình trong quá trình "xanh hóa" nền kinh tế.

Bên cạnh việc công bố Khung tài chính bền vững với các danh mục tài chính xanh cùng cam kết cung cấp ưu đãi từ nguồn vốn nội bộ, ACB cũng tích cực tham gia triển khai nhiệm vụ được giao của ngành ngân hàng tại Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh thời kỳ 2011-2020 tầm nhìn đến năm 2050 và Kế hoạch hành động thực hiện thỏa thuận Paris về biến đổi khí hậu.

ACB đã triển khai các thực hiện cấp tín dụng xanh theo yêu cầu báo cáo tình hình cấp tín dụng đối với các lĩnh vực xanh và đánh giá rủi ro môi trường, xã hội trong hoạt động cấp tín dụng theo Công văn số 9050/NHNN-TD. Tính đến ngày 31/12/2024, dư nợ tín dụng xanh là 273,3 tỷ đồng, tập trung vào một số ngành xanh trọng điểm như: xử lý chất thải và phòng chống ô nhiễm, quản lý nước bền vững, năng lượng tái tạo và năng lượng sạch. Bên cạnh đó, ACB cũng triển khai một số chương trình đặc thù góp phần tăng trưởng xanh và sử dụng tài nguyên hiệu quả như:

- Chính sách tín dụng khuyến khích phát triển việc sản xuất nông nghiệp theo mô hình liên kết, ứng dụng công nghệ cao theo Nghị định số 55/2015/NĐ-CP ngày 09/06/2015 quy định chính sách tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn, các chương trình ưu đãi và khuyến khích cho vay đối với một số lĩnh vực, ngành nghề: ACB đã đưa vào Phụ lục 1 - Quyết định số 611/NVQĐ-QLRRTD.18 ngày 21/11/2018 về các chương trình ưu đãi/khuyến khích cho vay đối với một số lĩnh vực, ngành nghề.
- Chương trình cho vay khuyến khích phát triển nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao, nông nghiệp sạch theo Quyết định số 813/QĐ-NHNN ngày 24/04/2017, ACB đã cập nhật và đưa vào Phụ lục 2 - Quyết định số 611/NVQĐ-QLRRTD.18 ngày 21/11/2018 về các chương trình ưu đãi/khuyến khích cho vay đối với một số lĩnh vực, ngành nghề.

2. QUẢN LÝ RỦI RO LIÊN QUAN ĐẾN MÔI TRƯỜNG VÀ KHÍ HẬU



Tham chiếu Nguyên tắc 1, 5 – PRB

Hiện nay các tiêu chuẩn và quy định về quản lý rủi ro có liên quan đến môi trường và khí hậu cho ngành tài chính ngân hàng đang thay đổi liên tục và mạnh mẽ, điều này đòi hỏi hệ thống ngân hàng phải xây dựng được một hệ thống quản trị cấp cao có tích hợp các rủi ro có liên quan đến môi trường và khí hậu.

ACB được biết đến như một ngân hàng có hệ thống quản trị rủi ro tiên tiến. Quản trị rủi ro luôn là yếu tố quan trọng giúp ACB định hướng hoạt động kinh doanh một cách có hệ thống và rõ ràng. Quản trị rủi ro cho phép đưa ra các quyết định kinh doanh phù hợp với khẩu vị rủi ro, tăng cường khả năng thích ứng với sự thay đổi của môi trường kinh doanh và các yếu tố nội tại; giúp duy trì tăng trưởng bền vững, ngay cả trong những giai đoạn khó khăn của nền kinh tế.

ACB đã bước đầu rà soát các rủi ro liên quan đến môi trường và khí hậu trong hoạt động cấp tín dụng và vận hành. Các rủi ro này cũng được cân nhắc xem xét tích hợp để thực hiện quản lý rủi ro tổng thể và triển khai các cấu phần phù hợp với quy định của pháp luật, phù hợp với chiến lược kinh doanh tổng thể cũng như chiến lược phát triển bền vững theo từng giai đoạn.

- ACB tuân thủ các hướng dẫn và quy định của NHNN về tiêu chuẩn môi trường cho các dự án, đã ban hành quy định nội bộ về quản lý rủi ro xã hội và môi trường trong hoạt động cấp tín dụng, đưa các yêu cầu bảo vệ môi trường vào chính sách tín dụng.

- Căn cứ Thông tư số 17/2022/TT-NHNN hướng dẫn thực hiện quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng của TCTD, ACB đã ban hành Công văn 111/NVQĐ-QLRRTD.23 ngày 04/05/2023 về việc Quy định khung quản lý rủi ro về môi trường, theo đó quy định cụ thể nhóm

ngành nghề có rủi ro tác động đến môi trường, xã hội, cũng như nguyên tắc quản lý những rủi ro này; và ràng buộc tính pháp lý về các cam kết bảo vệ môi trường của khách hàng.

- Việc nghiên cứu và phát triển các quy định, chính sách hoặc hướng dẫn để quản lý rủi ro xã hội và môi trường được thực hiện bởi các nhân sự và bộ phận phụ trách về chính sách tín dụng, sản phẩm tín dụng, thẩm định tín dụng, phê duyệt tín dụng thực hiện.

Tích hợp quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng

Để đảm bảo tuân thủ các quy định của cơ quan quản lý Nhà nước cũng như định hướng phát triển bền vững trong hoạt động cấp tín dụng, ACB đã ban hành các quy định nội bộ về quản lý rủi ro môi trường xã hội trong các hoạt động cấp tín dụng thông qua việc lồng ghép các yêu cầu về bảo vệ môi trường. Các quy định này đưa ra nguyên tắc trong hoạt động cho vay của ACB đối với khách hàng phải phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan bao gồm cả pháp luật về bảo vệ môi trường; theo đó hoạt động cấp tín dụng của ACB chú trọng đến vấn đề bảo vệ môi trường, nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên, năng lượng; cải thiện chất lượng môi trường và bảo vệ sức khỏe con người, đảm bảo phát triển bền vững theo mục tiêu và nhiệm vụ tại Chỉ thị số 03/CT-NHNN ngày 24/03/2015.

ACB cũng thúc đẩy tăng trưởng tín dụng xanh song song với quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng thông qua ưu tiên đầu tư dòng vốn và nguồn lực tài chính vào những lĩnh vực xanh; tài trợ các dự án đầu tư, sản xuất, kinh doanh vào các ngành, lĩnh vực, thân thiện môi trường và xã hội; thúc đẩy các ngành sản xuất, dịch vụ và tiêu dùng xanh, năng lượng sạch và năng lượng tái tạo nhằm thúc đẩy tăng trưởng xanh và phát triển bền vững.

Trong quá trình rà soát rủi ro, ACB cũng cẩn trọng phân tích đánh giá rủi ro đối với các vấn đề môi trường quan trọng như lạm dụng tài nguyên và năng lượng, gây ô nhiễm môi trường tự nhiên, làm mất cân bằng hệ sinh thái, biến đổi khí hậu, tổn hại đến di sản văn hóa, đe dọa an toàn an ninh môi trường. Song song với đó, ACB cũng đánh giá và gợi ý các biện pháp giảm thiểu rủi ro thông qua việc (i) đánh giá và xem xét lại tính khách quan và toàn diện của báo cáo môi trường; và (ii) cần phải có sự tham gia của các bên hữu quan khi triển khai dự án như cơ quan quản lý môi trường, chính quyền địa phương và đại diện dân cư.

Đối với việc cấp tín dụng cho các dự án đầu tư, ACB yêu cầu thực hiện quản lý rủi ro về môi trường theo nguyên tắc:

- Không cho vay đối với các hoạt động gây hại cho môi trường.
- Các dự án đầu tư phải tuân thủ quy định pháp luật về môi trường.
- Đánh giá rủi ro về môi trường đối với các dự án đầu tư hoặc sử dụng kết quả đánh giá của các tổ chức có chức năng đánh giá (nếu có).

• ACB quy định việc kiểm soát quá trình cấp tín dụng đối với các điều kiện về môi trường, yêu cầu kiểm soát trước và sau giải ngân được đưa vào thỏa thuận cấp tín dụng. Việc kiểm tra giám sát được thực hiện định kỳ theo tần suất kiểm tra tiến độ dự án và kết quả kiểm tra được cập nhật trên hệ thống của Ngân hàng.

• ACB đã xây dựng hệ thống thông tin quản lý nhằm cung cấp thông tin, có đầy đủ cơ sở dữ liệu để phục vụ công tác báo cáo cho Ngân hàng Nhà nước về tình hình cho vay tại ACB. Đồng thời, đối với các chương trình về tín dụng xanh, ACB đang xây dựng hệ thống dữ liệu riêng cho lĩnh vực này; theo đó, đảm bảo ACB có đầy đủ cơ sở dữ liệu phục vụ cho việc báo cáo khi thực hiện tài trợ các ngành, lĩnh vực về tín dụng xanh.

ACB ưu tiên vốn tín dụng và nguồn lực tài chính vào lĩnh vực tín dụng xanh, thân thiện môi trường. ACB sẽ không cấp vốn tín dụng vào những dự án gây ảnh hưởng tới môi trường và định hướng này đã được quy trình hóa trong chính sách quản lý rủi ro tín dụng và được đưa vào thực hiện xuyên suốt trong quá trình hoạt động cấp tín dụng trong nhiều năm qua. ACB cũng thực hiện kiểm tra nghiêm ngặt tác động môi trường trong hồ sơ

pháp lý theo khung pháp lý hồ sơ tín dụng doanh nghiệp khi thẩm định khoản cấp tín dụng của dự án, thông qua các báo cáo của khách hàng như quyết định phê duyệt báo cáo đánh giá tác động môi trường, giấy xác nhận hoàn thành công trình bảo vệ môi trường, văn bản xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường. Đối với các dự án đã được đỡ tài trợ, ACB vẫn thực hiện giám sát định kỳ việc thực hiện các tiêu chí tuân thủ pháp luật về môi trường của khách hàng trong suốt thời gian tài trợ vốn nhằm giảm thiểu tối đa các rủi ro liên quan đến môi trường và khí hậu.

Trong quá trình rà soát thẩm định, nhân viên ACB đều tham khảo "Sổ tay Hướng dẫn đánh giá rủi ro môi trường và xã hội đối với một số ngành sản xuất và kinh doanh" do NHNN phối hợp với IFC xây dựng thực hiện nhằm đảm bảo tuân thủ theo Thông tư số 17/2022/TT-NHNN Quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng của TCTD.

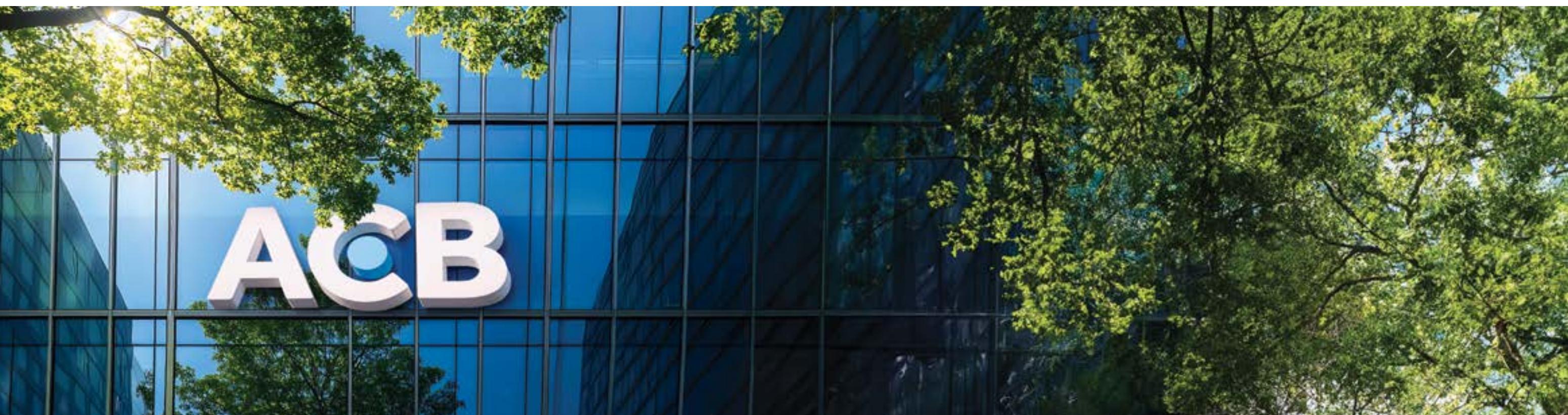
Tích hợp quản lý rủi ro môi trường trong vận hành hoạt động

Cùng với việc tích hợp rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng, ACB cũng thực hiện quản lý rủi ro môi trường trong các hoạt động vận hành.

Một trong những giải pháp giảm thiểu rủi ro môi trường trong vận hành là tăng cường số hóa và triển khai các giải pháp chuyển đổi số. Đây là giải pháp chiến lược giúp cho ACB sử dụng nguyên liệu hiệu quả, giảm lượng khí thải ra môi trường và nâng cao hiệu suất hoạt động bằng cách tối ưu hóa quy trình nội bộ, giảm thiểu sự lãng phí và tăng cường tính linh hoạt trong hoạt động kinh doanh. Việc giảm thiểu sử dụng giấy tờ, tài liệu trong vận hành và các hoạt động tương tác khách hàng được ACB triển khai tích cực với hầu hết hoạt động nội bộ được thao tác trên nền tảng số; nhiều công việc và quy trình vận hành của ACB không cần sử dụng giấy tờ in ấn. Bên cạnh đó, ACB cũng tích cực triển khai các giải pháp, sáng kiến và chính sách giúp tiết kiệm nước, năng lượng, nguyên vật liệu đầu vào khác, cũng như liên tục cải tiến quy trình nhằm giảm thiểu chi phí vận hành nội bộ để có thêm nguồn vốn hỗ trợ khách hàng.

ACB đã triển khai nhiều sáng kiến nội bộ về môi trường nhằm hạn chế các rủi ro về môi trường trong quá trình vận hành hoạt động. (Chi tiết tham khảo Mục 4, Chương V: Thực hành tốt về môi trường)

ACB cũng thường xuyên tổ chức đào tạo và truyền thông nội bộ về các vấn đề môi trường và rủi ro môi trường trong toàn hệ thống.



3. QUẢN LÝ SỬ DỤNG NGUỒN TÀI NGUYÊN VÀ PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH



Tham chiếu Nguyên tắc 5 – PRB

3.1. Sử dụng nguyên vật liệu bền vững và có trách nhiệm

Nguyên nhân chính gây nên biến đổi khí hậu là việc gia tăng khí CO₂ trong các hoạt động sản xuất kinh doanh cũng như việc khai thác và sử dụng các nguồn tài nguyên thiên nhiên quá mức. Hiểu rõ sâu sắc vấn đề này, ACB cam kết quản lý và sử dụng các nguồn tài nguyên hiệu quả nhằm giảm thiểu tác động đến môi trường, đồng thời khuyến khích các bên hữu quan tham gia các hoạt động vì môi trường cùng ACB và do ACB phát động.

Để đảm bảo thực hiện sử dụng nguyên vật liệu đầu vào một cách bền vững và có trách nhiệm, ACB cũng đã ban hành chính sách nội bộ về quản lý tài nguyên hiệu quả và xây dựng môi trường làm việc xanh với nhiều sáng kiến quản lý hiệu quả sử dụng nước, điện, giấy và lựa chọn các nguyên liệu đầu vào.

Tiêu thụ năng lượng hiệu quả

Việc tiêu thụ nhiên liệu từ nguồn không thể tái tạo và năng lượng điện là hoạt động gây phát thải đáng kể tại tất cả các quốc gia trên toàn cầu. Theo đó, với mục tiêu đồng hành cùng cam kết của Chính phủ Việt Nam hướng tới Net Zero, ACB khẳng định quyết tâm triển khai các sáng kiến giảm dần lượng điện và nhiên liệu tiêu thụ nhằm bảo vệ môi trường và giảm thiểu tác động đối với khí hậu. Bắt đầu từ kỳ báo cáo phát triển bền vững năm 2022, ACB đã thực hiện thu thập dữ liệu đo lường và báo cáo dữ liệu liên quan đến năng lượng tiêu thụ định kỳ hàng năm để làm cơ sở đánh giá hiệu quả thực thi các chương trình hành động và điều chỉnh lộ trình hướng đến mục tiêu trung hòa carbon phù hợp hơn với thực tiễn.

Trong năm tài chính 2024, các nguồn năng lượng tiêu thụ của ACB vẫn chủ yếu bao gồm điện năng, xăng dầu phục vụ hoạt động vận hành trụ sở kinh

doanh và phục vụ các phương tiện vận tải thuộc sở hữu của Ngân hàng.

Để đảm bảo tiêu thụ năng lượng hiệu quả, ACB đã ban hành một số quy định và hướng dẫn về sử dụng năng lượng tiết kiệm hiệu quả áp dụng tại các chi nhánh, phòng giao dịch và trên toàn hệ thống của ACB bao gồm:

Quản lý sử dụng năng lượng điện

Tham chiếu theo GRI 302-1,3,4

- Lắp đặt các thiết bị tiết kiệm điện năng như hệ thống chiếu sáng tiết kiệm năng lượng, cảm ứng tự động, điều hòa thông minh; khuyến khích sử dụng các thiết bị văn phòng tiết kiệm điện.
- Lắp đặt các loại kính hai lớp cách nhiệt tại các tòa nhà nhằm giảm lượng nhiệt hấp thu vào từ bên ngoài, ngăn chặn sự mất nhiệt từ bên trong để tiết kiệm năng lượng và chi phí; cài đặt nhiệt độ của điều hòa không khí ở ngưỡng phù hợp theo điều kiện thời tiết.

• Kiểm soát hoạt động của các thiết bị điện theo khung thời gian phù hợp với điều kiện kinh doanh; tăng cường công tác kiểm tra, tắt toàn bộ nguồn điện không cần thiết hoặc tiết kiệm giảm thiết bị chiếu sáng trong các khu vực ít quan trọng.

• Tăng cường tuyên truyền, khuyến khích nhân viên áp dụng các thực hành tiết kiệm điện và đưa ra sáng kiến cải tiến hiệu quả năng lượng trong hoạt động vận hành.

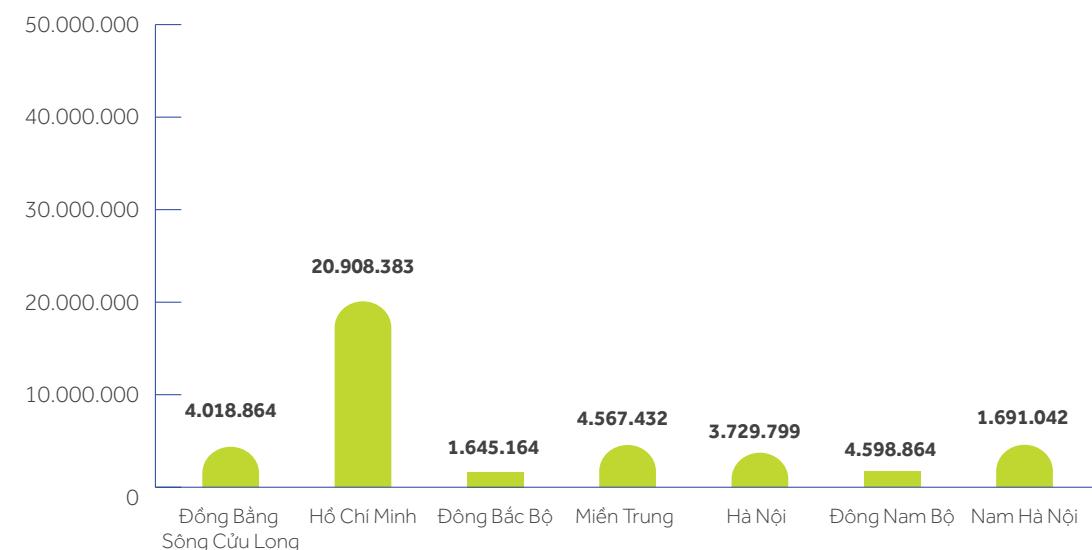
• Hưởng ứng các Chương trình tiết kiệm điện của quốc gia như "Ngày môi trường, Giờ Trái đất."

• Thực hiện các hoạt động truyền thông nội bộ đối với nhân viên và bên ngoài đối với khách hàng và đối tác về các hoạt động tiết kiệm và sử dụng năng lượng.

Tổng lượng điện tiêu thụ và lượng điện tiêu thụ trên mỗi nhân viên trong năm 2024 (so sánh với 2022 và 2023)^(*)

Năm	Lượng tiêu thụ		Hiệu suất sử dụng	
	kWh	Têrajun	kWh/người/năm	Gigajun/người/năm
2024	41.159.548	148,2	3.097	11,15
2023	39.734.459	143	2.910	10,47
2022	40.204.779	144,7	3.084	11,10

Tổng lượng điện tiêu thụ theo khu vực trong năm 2024 (đơn vị tính: kWh)^(*)



^(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG

Đối với lượng điện tiêu thụ, ACB đã xây dựng hệ thống dữ liệu để theo dõi và thống kê, báo cáo theo số kWh thực tế trên các hóa đơn thanh toán cho Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) tại tất cả các trụ sở, văn phòng, chi nhánh và phòng giao dịch trên toàn quốc.

Tổng lượng điện tiêu thụ tại ACB trong năm 2024 là 41.159.548 kWh, tăng 3,6% so với năm 2023. Nguyên nhân tăng sử dụng điện trong năm 2024 là:

- Tăng thêm số lượng chi nhánh và phòng giao dịch trong hệ thống.
- Hoàn thiện hơn cơ sở thu thập dữ liệu thông qua việc bóc tách độc lập và ghi nhận số lượng điện tiêu thụ tại một số chi nhánh và phòng giao dịch.

Quản lý và sử dụng xăng dầu

- Ban hành các quy định nội bộ về sử dụng phương tiện hiệu quả, ví dụ như không sử dụng xe công cho mục đích cá nhân, đăng ký lịch trình di chuyển, v.v.
- Xây dựng hệ thống định vị trên xe và hướng dẫn để đảm bảo vận hành hiệu quả và tối ưu quãng đường di chuyển.

Tổng lượng xăng tiêu thụ trong năm 2024 (so sánh với 2023 và 2022)

Năm	Lượng tiêu thụ	
	Lít	Têrajun
2024	1.776.661	56,306
2023	1.515.833	48,040
2022	1.949.917	61,797

Tổng lượng dầu tiêu thụ trong năm 2024

Năm	Lượng dầu tiêu thụ	
	Lít	Têrajun
2024	56.539,3	2,054

Quản lý và sử dụng nước

Tham chiếu theo GRI 303-3, 303-5

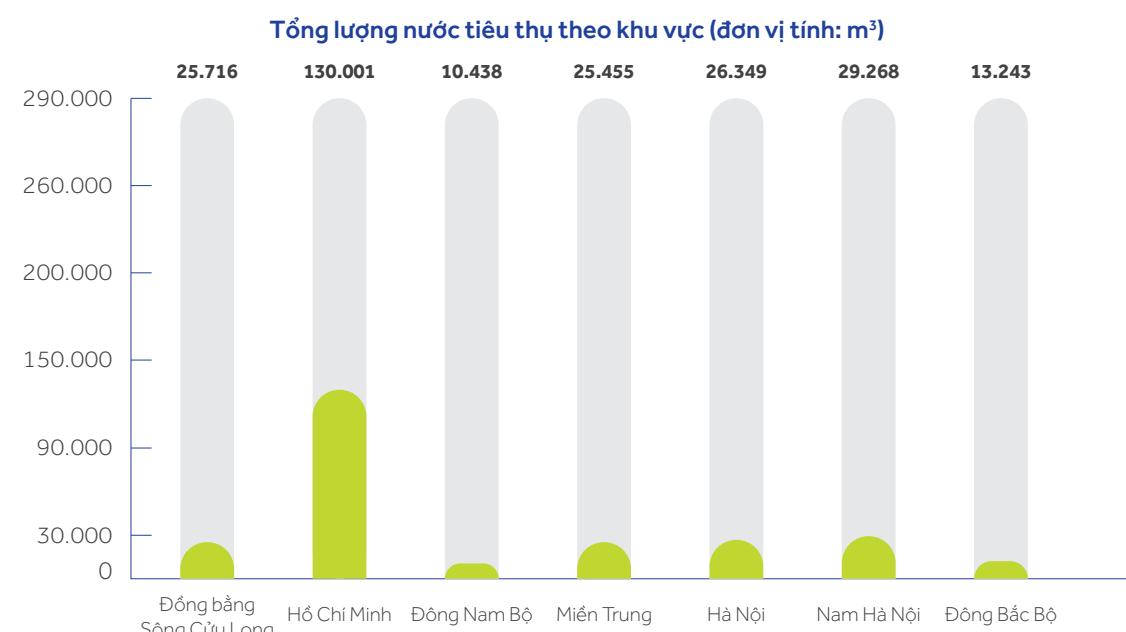
Mặc dù đặc thù hoạt động kinh doanh của ACB không gây nhiều tác động trực tiếp đến nguồn nước tự nhiên nhưng việc quản lý và sử dụng nước hiệu quả vẫn được đánh giá là một trong những nhân tố trọng yếu. Việc sử dụng nước hiện tại của ACB chủ yếu phục vụ các nhu cầu sinh hoạt cơ bản. Nguồn nước sử dụng là nguồn nước sạch được cấp từ các công ty cấp nước tại các thành phố và địa phương. Các chi nhánh và phòng giao dịch của ACB trên cả nước đều được lắp đặt đồng hồ đo lưu lượng nước sử dụng để quản lý hiệu quả việc sử dụng nước. ACB đã ban hành chính sách tiết kiệm nước, theo dõi dữ liệu sử dụng nước hàng tháng để quản lý hiệu quả việc thực hành tiết kiệm nước, góp phần giảm thiểu lãng phí tài nguyên và bảo vệ môi trường. Một số quy định và thực hành điển hình đã được áp dụng như:

- Trang bị các thiết bị hiện đại có mức tiêu hao nước thấp, sử dụng vòi cảm ứng trong các khu vực vệ sinh để hạn chế tình trạng lãng phí nước.
- Thực hành tiết kiệm, khuyến khích toàn bộ nhân viên đề xuất các sáng kiến liên quan đến tiết kiệm nước.
- Truyền thông nhằm nâng cao nhận thức về bảo vệ nguồn nước và hình thành thói quen sử dụng nước tiết kiệm.
- Tham gia vào các chương trình, chiến dịch tiết kiệm và bảo vệ nguồn nước do các bên hữu quan thực hiện.

Tổng lượng nước tiêu thụ trong năm 2024 (so với 2022 và 2023)^(*)

Năm	Lượng tiêu thụ (m ³)	Hiệu suất sử dụng (m ³ /người/năm)
2024	260,469	19,60
2023	264,000	19,33
2022	184,000	14,12

Tổng lượng nước tiêu thụ theo vùng trong năm 2024^(*)



^(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

Lượng nước tiêu thụ trong năm 2024 là 260.469 m³ (trong đó bao gồm 257.109 m³ được cung cấp từ bên thứ ba và 3.360 m³ nước giếng), giảm 1,3% so với năm 2023 mặc dù số lượng chi nhánh, phòng giao dịch tăng bốn đơn vị. Điều này minh chứng cho hiệu quả của các quy định và thực hành tiết kiệm nước mà ACB đã áp dụng và triển khai.

Quản lý và sử dụng các yếu tố đầu vào khác

Tham chiếu theo GRI 301-1.

Giấy

Vấn đề đo lường và kiểm soát lượng vật liệu tiêu hao, như giấy, phục vụ các quy trình vận hành hàng ngày luôn được chú trọng để phục vụ công tác quản lý nội bộ. Việc chuyển đổi số toàn diện giúp cho ACB giảm thiểu đáng kể việc sử dụng giấy, văn phòng phẩm và các nguyên vật liệu đầu vào khác.

Lượng giấy tiêu thụ 2024 (so sánh với 2023 và 2022)

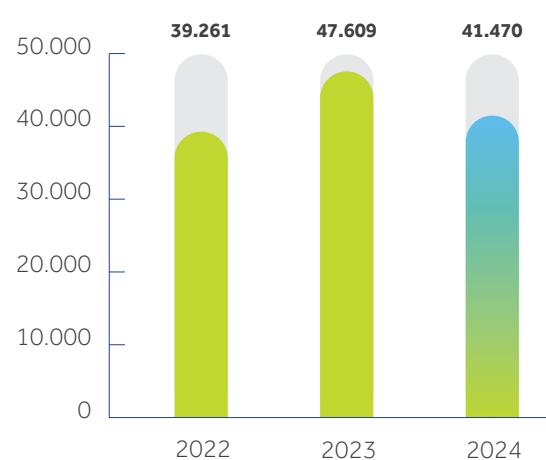
Năm	Lượng tiêu thụ (kg)	Hiệu suất sử dụng (kg/người/năm)
2024	1.098.041	82,6
2023	1.455.000	103,3
2022	1.410.000	111,6

Trong năm 2024, tổng lượng giấy tiêu thụ ở mức 1.098 tấn; giảm khoảng 347 tấn (23,8%) so với năm 2023 là do ACB đã thực hành tiết kiệm và áp dụng số hóa trong quá trình vận hành hoạt động.

Bên cạnh đó, đối với vật liệu văn phòng phẩm khác như mực in, nhờ các dự án và sáng kiến chuyển đổi được triển khai mạnh mẽ, ACB cũng đã tiết kiệm được 41.470 hộp mực trong năm 2024.

Lượng mực in tiết kiệm được qua các năm

Lượng mực in tiết kiệm được (đơn vị tính: Hộp mực/năm)



Nhựa

ACB chủ trương thực hiện chính sách hạn chế tối đa sử dụng nhựa, đặc biệt là loại bỏ việc sử dụng nhựa một lần và rác thải nhựa trong mọi hoạt động vận hành. Trong những năm qua, ACB đã chuyển sang dùng những vật dụng thay thế nhựa nhưng có tính năng tương đương như ly và cốc thủy tinh, nhôm hoặc sứ thay thế cho ly cốc nhựa hoặc giấy được dùng tại các quầy giao dịch khách hàng, sử dụng các loại túi vải tái chế thay cho túi nhựa, v.v. ACB cũng sử dụng các sản phẩm tái chế khác nhằm hạn chế tối đa rác thải nhựa như sử dụng thảm trải sàn tái chế từ lưới đánh cá cũ. Đặc biệt, ACB cũng thường xuyên tổ chức các hoạt động truyền thông đến nhân viên nhằm hạn chế việc mang các vật dụng cá nhân bằng nhựa sử dụng một lần.

3.2. Quản lý chất thải

Tham chiếu theo GRI 306-2.

3.2.1. Rác thải

Đối với quản lý chất thải rắn thông thường, chất thải rắn nguy hại

Hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, ACB không thải ra những chất thải nguy hại với môi trường và xã hội. Một số loại chất thải rắn thông thường từ các nguyên vật liệu do việc sửa chữa hoặc vận hành các tòa nhà hoặc mục đích in (với khối lượng nhỏ) đều được thu gom, dán nhãn phân loại và lưu trữ quản lý tại khu vực riêng biệt nhằm đảm bảo an toàn cho người lao động và hạn chế tối đa tác động tiêu cực lên môi trường. ACB cũng ban hành hướng dẫn và tổ chức thực hiện quy chế quản lý chất thải rắn sinh hoạt. Để xử lý nguồn rác thải này, ACB đã ký kết hợp đồng "Cung cấp dịch vụ thu gom và xử lý chất thải rắn" với các đối tác chuyên môn được cấp phép thực hiện. Bên cạnh đó, ACB cũng thống kê và báo cáo định kỳ đầy đủ đến Sở Tài nguyên và Môi trường theo quy định.

ACB không ghi nhận bất kỳ vi phạm phát sinh nào có liên quan đến vấn đề rác thải trong năm 2024; và sẽ tiếp tục rà soát và báo cáo thông tin về các nguồn chất thải khác, nếu có, trong năm 2025.

Đối với rác thải sinh hoạt

ACB có hướng dẫn phân loại rác thải sinh hoạt (gồm rác vô cơ, rác hữu cơ và rác tái chế) và cung cấp công cụ dụng giúp phân loại rác thải đến tất cả các đơn vị trong hệ thống. Bên cạnh đó, ACB cũng thường xuyên thực hiện các hoạt động truyền thông nội bộ định kỳ về quản lý và phân loại rác thải sinh hoạt, hạn chế mang đồ ăn, nước uống có túi ni-lông và nhựa sử dụng một lần vào khu vực văn phòng.

3.2.2. Nước thải

Tham chiếu theo GRI 303-4

Tại ACB, nước thải chỉ đến từ những hoạt động sinh hoạt hàng ngày của nhân viên; do đó lượng nước thải ra được ghi nhận tương đương với lượng nước tiêu thụ đầu vào. Nước thải được thu gom và xử lý sơ bộ theo đúng quy định của pháp luật trước khi xả vào hệ thống thoát nước chung của khu vực. Để đảm bảo nguồn nước thải ra không gây ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường, ACB đã thực hiện nhiều biện pháp kiểm soát:

- Đối với các trụ sở văn phòng và công trình xây dựng mới của mình, ACB đều yêu cầu có hệ thống xử lý nước thải trước khi thải ra môi trường, đạt theo tiêu chuẩn QCVN 14:2008/BTNMT.
- Đối với các địa điểm kinh doanh được thuê, Khối Quản trị hành chính cũng luôn chủ động ưu tiên xem xét các địa điểm đạt tiêu chuẩn về môi trường, đánh giá để đảm bảo rằng chủ đầu tư và/hoặc ban quản lý các tòa nhà có đủ năng lực, trách nhiệm và cam kết trong việc duy trì hệ thống xử lý nước thải hiệu quả theo đúng tiêu chuẩn.

3.3. Phát thải và quản lý phát thải

Tham chiếu theo GRI 305-1,2,3,4,5; Nguyên tắc 2,5 – PRB

Trong bối cảnh biến đổi khí hậu đang đe dọa toàn cầu, Việt Nam đã cam kết đạt mục tiêu phát thải Net Zero vào năm 2050. Là một trong những ngân hàng thương mại hàng đầu, ACB cam kết đồng hành cùng Chính phủ và các cơ quan quản lý Nhà nước cho mục tiêu Net Zero.

ACB đang nỗ lực giảm lượng phát thải carbon trong hoạt động vận hành của mình thông qua nhiều sáng kiến và hoạt động hỗ trợ đổi mới, sáng tạo, phát triển và ứng dụng các giải pháp công nghệ số xanh mới trong kinh doanh bền vững và có trách nhiệm.

ACB cũng từng bước "xanh hóa tín dụng" thông qua việc xây dựng Khung tài chính bền vững và công bố các khoản vay ưu đãi từ nguồn vốn nội bộ.

Phát thải khí nhà kính được ghi nhận trong Báo cáo phát triển bền vững 2024 của ACB bao gồm:

- Phát thải ở phạm vi 1 (Scope 1) là phát thải trực tiếp từ tiêu thụ xăng và dầu cho đội xe sử dụng toàn hệ thống ACB.
- Phát thải phạm vi 2 (Scope 2) là phát thải gián tiếp từ tiêu thụ điện năng của toàn hệ thống ACB.
- Phát thải phạm vi 3 (Scope 3) là phát thải từ việc sử dụng các yếu tố đầu vào khác. Năm 2024 ACB chỉ ghi nhận phát thải từ việc sử dụng giấy.

ACB đã xây dựng cơ sở dữ liệu để theo dõi kiểm kê lượng phát thải theo phạm vi 1, 2 và 3 từ các nguồn phát thải trực tiếp và gián tiếp dựa trên:

- Phương pháp kiểm kê khí nhà kính theo Tiêu chuẩn doanh nghiệp của Nghị định thư về Khí nhà kính (GHG Protocol: [Công cụ và Hướng dẫn](#));
- Hệ số phát thải cho nguồn phát thải là xăng dầu (phạm vi 1) được tham chiếu theo Quyết định số [2626/QĐ-BTNMT](#) Công bố danh mục hệ số phát thải phục vụ kiểm kê khí nhà kính và Hệ số phát thải theo Hướng dẫn của Ủy ban liên chính phủ về BĐKH ([IPCC – Chương 3, quyển 2](#));
- Hệ số phát thải cho nguồn phát thải là điện (phạm vi 2) được tham chiếu theo [Công văn số 1726/BĐKH-PTCBT](#) Công bố kết quả tính toán hệ số phát thải của lưới điện Việt Nam năm 2023;
- Hệ số phát thải nguồn phát thải là sử dụng giấy (phạm vi 3) được tham chiếu theo [Các nhân tố báo cáo về Phát thải khí nhà kính do Vương quốc Anh ban hành năm 2024](#).

Kết quả phát thải năm 2024

PHẠM VI VÀ NGUỒN PHÁT THẢI	HỆ SỐ PHÁT THẢI	KHÍ PHÁT THẢI (ĐV TÍNH: TẤN)						TỔNG PHÁT THẢI QUY ĐỔI (tấn CO ₂)	TỶ LỆ (%)
		CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂	CH ₄	N ₂ O		
1	XĂNG 1.776.661 lít tương đương 56.306 tērajun	69.300 kgCO ₂ /tērajun	33	3,2	3.902,03	0,038	0,038	3.902,1	11,9%
	DẦU 56.539,3 lít tương đương 2.054 tērajun	74.100 kgCO ₂ /tērajun	3,9	3,9	152.228	0,001	0,001	152,2	0,5%
2	ĐIỆN 41.159.548 kWh tương đương 148,2 tērajun	0,6592 tCO ₂ /MWh						27.132,4 ^(*)	83,1%
3	GIẤY 1.098.041 kg	1.3393 kgCO ₂ /tấn giấy						1.470,2	4,5%
Tổng lượng phát thải khí nhà kính (tấn CO₂)								32.656,9	
Cường độ phát thải khí nhà kính từ các nguồn trực tiếp (tấn CO₂/người/năm)								2,45	

^(*) Chỉ số tổng lượng phát thải khí nhà kính theo phạm vi 2 năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.





Tổng phát thải khí nhà kính của ACB năm 2024 là 32.656,9 tấn CO₂ (đã quy đổi tương đương) trong đó phát thải ở phạm vi 2 (từ nguồn phát thải sử dụng điện) chiếm 83,1%; phát thải ở phạm vi 1 (từ việc sử dụng xăng dầu) chiếm 11,9%.

Tổng phát thải năm 2024 tăng 4,5% so với năm 2023 (31.238 tấn CO₂); lý do tăng là trong năm 2024, ACB ghi nhận thêm dữ liệu từ việc sử dụng dầu.

Cường độ phát thải khí nhà kính từ các nguồn trực tiếp (phạm vi 1, 2 và 3) trong năm là 2,45 tấn CO₂/người/năm.

Trong năm 2025, ACB sẽ nghiên cứu rà soát và thu thập dữ liệu các nguồn phát thải ở phạm vi 3; và sẽ cân nhắc tính toán mức phát thải cơ sở để từ đó xây dựng kế hoạch giảm phát thải hàng năm nhằm góp phần nhỏ để đạt được mục tiêu Net Zero vào năm 2050.



Thâm dụng phát thải năm 2024

Tham chiếu Nguyên tắc 4 – PRB

Để hướng đến mục tiêu Net Zero; song song với các giải pháp giảm phát thải khí nhà kính trực tiếp từ phạm vi 1, 2 và 3, ACB đã và đang thực hiện nhiều dự án xanh và thân thiện với môi trường hướng đến việc áp dụng các thực hành tốt để giảm phát thải:

TÊN DỰ ÁN	MÔ TẢ DỰ ÁN	MỨC ĐỘ TIẾT KIỆM SO VỚI THỰC HÀNH THÔNG THƯỜNG (ĐƠN VỊ TÍNH)	MỨC QUY ĐỔI GIẢM PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH TƯƠNG ĐƯƠNG
1. Các dự án hạn chế sử dụng giấy	<ul style="list-style-type: none"> Giải pháp ứng dụng chữ ký số (E-signature) vào quy trình vận hành tại ACB Dự án chuyển đổi hạn chế sử dụng giấy (Go Paperless) Dự án chuyển đổi số hóa lưu trữ hồ sơ 	181.842,9 kg giấy	100.013,6 kg CO ₂ eq
2. Sử dụng thảm tái chế	Sử dụng thảm tấm Interface có nguồn gốc được tái chế trong các công trình xây dựng tại ACB	3302,8 m ²	18.056,4 kg CO ₂ eq
3. Sử dụng kính hộp 2 lớp	Sử dụng kính hộp 2 lớp nhằm giúp tiết kiệm năng lượng tại các tòa nhà và công trình xây dựng tại ACB	265.141,4 kWh	174.781,2 kg CO ₂ eq
4. GoGreen Plus	Hợp tác với DHL giúp chuyển phát nhanh giảm phát thải thông qua việc sử dụng nhiên liệu hàng không bền vững.	11.470 kg CO ₂ eq	11.470 kg CO ₂ eq
Tổng mức phát thải giảm sau quy đổi tương đương			304.321,2 kg CO₂-eq

4. THỰC HÀNH TỐT VỀ MÔI TRƯỜNG TRONG QUẢN LÝ VẬN HÀNH



ACB đã ban hành "Bảng vật liệu thiết kế công trình xây dựng" hướng đến việc sử dụng các nguyên vật liệu xây dựng thân thiện và bảo vệ môi trường áp dụng cho các trụ sở văn phòng và công trình xây dựng mới của ACB:

- Kính mặt tiền dùng kính hai lớp (double glazing) để tăng tính cách âm, cách nhiệt, có tác dụng chống ồn, giảm điện năng tiêu thụ dẫn đến giảm hiệu ứng nhà kính.
- Thảm lót sàn Interface được làm từ vật liệu tái chế theo chương trình "Carbon Neutral Floor."
- Vòi nước tự ngắt giúp tiết kiệm nước.

Đối với việc bảo vệ môi trường xung quanh áp dụng cho các trụ sở văn phòng và công trình xây dựng mới ACB:

- Nhựa hóa và bê tông hóa hệ thống đường giao thông nội bộ; thường xuyên vệ sinh mặt đường.
- Trồng cây xanh và thảm cỏ trong khuôn viên.
- Quản lý tiếng ồn, độ rung: Sử dụng máy phát điện, dàn nóng máy lạnh đáp ứng tiêu chuẩn QCVN 26:2010/BTNMT.
- Quản lý và đo lường nồng độ bụi SO₂, N₂O, CO đáp ứng đáp ứng tiêu chuẩn QCVN 05:2013/ BTNMT.

Thực hiện quan trắc môi trường lao động tại các tòa nhà ACB khu vực Hội sở theo quy định của cơ quan quản lý môi trường địa phương.

Quản lý và sử dụng hiệu quả các yếu tố đầu vào:

- Không hoặc hạn chế in tài liệu giấy trong các buổi họp, tiết giảm chi phí vận hành (điện, giấy in, hao mòn máy móc), hạn chế chất độc hại thải ra môi trường (mực in).

- Tắt máy tính hoặc để chế độ nghỉ (sleep) vào giờ nghỉ trưa nếu không có nhu cầu sử dụng.
- Tắt máy tính và các thiết bị ngoại vi (máy in, máy scan, photocopy, v.v.), UPS sau giờ làm việc nếu không có nhu cầu sử dụng.
- Cài đặt chế độ máy lạnh âm trần tự động tắt sau 17 giờ 30 phút tại các tòa nhà trụ sở văn phòng.
- Bố trí thêm các chậu cây xanh trong và xung quanh các khu vực tòa nhà.
- Thực hiện thống kê chi phí sử dụng điện, nước tại các tòa nhà/trụ sở; theo dõi các chỉ số tiêu thụ năng lượng hàng ngày; nếu phát hiện bất thường sẽ đưa ra phương án xử lý kịp thời.
- Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ hệ thống điều hòa nhiệt độ và các hệ thống kỹ thuật để nâng cao hiệu suất hoạt động, tăng tuổi thọ thiết bị, giảm rủi ro cháy nổ.
- Thay thế hệ thống chiếu sáng đèn bằng huỳnh quang bằng đèn công nghệ led để tiết kiệm năng lượng và tăng tuổi thọ thiết bị, giúp giảm điện năng tiêu thụ và rác thải công nghiệp.
- Thay thế máy lạnh thường bằng hệ thống máy lạnh có công nghệ biến tần inverter để bảo vệ môi trường và tiết kiệm năng lượng.

Đối với việc phòng ngừa và ứng phó sự cố và rủi ro môi trường:

- Phòng chống sét: Toàn bộ trụ sở văn phòng được trang bị hệ thống chống sét đánh thẳng và hệ thống chống sét lan truyền; các hệ thống này được cơ quan chức năng thẩm định và phê duyệt.
- Phòng chống cháy nổ, PCCC: Toàn bộ trụ sở văn phòng được trang bị hệ thống PCCC, báo cháy tự động; các hệ thống này đều được cơ quan chức năng thẩm định và phê duyệt.

Thúc đẩy chuỗi cung ứng có trách nhiệm về môi trường: Song song với việc sử dụng các yếu tố đầu vào hiệu quả và có trách nhiệm thì ACB cũng triển khai nhiều giải pháp thúc đẩy chuỗi cung ứng có trách nhiệm về môi trường:

- Thực hiện mua sắm tập trung theo quy định nội bộ.
- Thực hiện quản lý và đánh giá nhà cung cấp theo đó ACB thực hiện các hoạt động rà soát và đánh giá định kỳ về cung cấp dịch vụ có lồng ghép các yếu tố môi trường nhằm đảm bảo các đối tác có năng lực đáp ứng các yêu cầu pháp lý, bao gồm cả nghĩa vụ về môi trường và xã hội. Trước khi triển khai thực hiện cung cấp dịch

vụ, ACB đều yêu cầu các đối tác cam kết hoạt động kinh doanh không vi phạm pháp luật và phải tuân thủ các quy định bảo vệ môi trường hiện hành.

- ACB liên tục cung cấp thông tin cập nhật công khai về quy định mua sắm có gắn liền với các yếu tố môi trường đến các nhà cung cấp.
- Trong thời gian tới, ACB sẽ tiếp tục rà soát thúc đẩy chuỗi cung ứng có trách nhiệm về môi trường thông qua việc cân nhắc lồng ghép các quy định về mua sắm xanh và đấu thầu xanh vào quy trình mua sắm.

5. TUÂN THỦ CÁC QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ MÔI TRƯỜNG



Là ngân hàng thương mại tiên phong trong các hoạt động vì môi trường, ACB không những cam kết gắn liền hoạt động kinh doanh với các quy định pháp luật về môi trường mà còn nỗ lực thực thi các tiêu chuẩn về môi trường ở mức cao nhất có thể.

ACB liên tục thực hiện các hoạt động truyền thông và tập huấn nội bộ về các quy định pháp luật về môi trường; ban hành, cập nhật và điều chỉnh các chính sách, quy định và hướng dẫn nội bộ về các thực hành tốt về môi trường nhằm đảm bảo phù hợp với những thay đổi của pháp luật về môi trường cũng như các thực hành tốt trên thế giới. Kết quả là trong năm 2024, ACB không nhận bất cứ vi phạm quy định của pháp luật nào có liên quan đến vấn đề môi trường.



06

XÃ HỘI BỀN VỮNG

"Chúng tôi sẽ định kỳ rà soát việc thực hiện các nguyên tắc này của cá nhân và tập thể, và minh bạch giải trình về các tác động tích cực và tiêu cực cũng như đóng góp của chúng tôi cho các mục tiêu xã hội".

Nguyên tắc 6: Minh bạch và trách nhiệm giải trình

Nguồn: UNEP Finance Initiative – Principles for Responsible Banking

1. KHÁCH HÀNG LÀ TRỌNG TÂM CỦA PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



Tham chiếu theo GRI 416-1, Nguyên tắc 3 – PRB

ACB luôn nhận thức được rằng khách hàng là yếu tố quyết định đến sự thành công của một doanh nghiệp. Trong suốt quá trình hoạt động hơn 30 năm, ACB luôn lấy khách hàng làm trọng tâm của các giải pháp tài chính sao cho thỏa mãn và đáp ứng nhu cầu, sở thích và trải nghiệm của khách hàng. ACB luôn xây dựng sản phẩm và dịch vụ dựa trên những gì khách hàng muốn thay vì để khách hàng chỉ có thể chọn với những gì mà các ngân hàng truyền thống đang cung cấp.

khách hàng và sáng tạo ra các giá trị mới phục vụ khách hàng.

Trong năm 2024, ACB tiếp tục đa dạng hóa các kênh giao dịch trên nền tảng công nghệ số, giúp cho khách hàng cá nhân hay doanh nghiệp đều có thể dễ dàng thực hiện giao dịch qua ứng dụng ngân hàng số trên thiết bị di động hoặc qua website. Trong những năm qua, ACB đã xây dựng thành công ứng dụng Ngân hàng số ACB ONE với nhiều tính năng phục vụ cho nhiều loại hình nhu cầu của nhiều nhóm đối tượng khác nhau:

- ACB ONE hỗ trợ chuyển khoản, thanh toán các loại hình hóa đơn khác nhau và kết nối với nhiều ứng dụng thông minh khác tạo thành hệ sinh thái sản phẩm số để khách hàng thao tác chung trên một nền tảng.
- ACB ONE BIZ và ACB ONE PRO với các tính năng nổi bật, phân quyền linh hoạt và bảo mật để hỗ trợ quản lý hệ thống chi lương, xác thực thư bảo lãnh, thanh toán ngoại tệ quốc tế, giúp khách hàng doanh nghiệp tiết kiệm thời gian và chi phí.



ACB cũng tiếp tục triển khai dịch vụ ngân hàng tự động ACB lite, với không gian hiện đại, chuyên nghiệp, phục vụ 24/7 cùng hệ thống máy giao dịch tự động ứng dụng công nghệ mới, giúp khách hàng chủ động thời gian giao dịch, có trải nghiệm giao dịch ngân hàng nhanh gọn và thuận tiện.

Một số kết quả đạt được trong quá trình chuyển đổi số hướng đến khách hàng làm trọng tâm:

- Ứng dụng Ngân hàng số ACB ONE được Tạp chí Tài chính quốc tế (International Finance Magazine – IFM) vinh danh là Ứng dụng ngân hàng số sáng tạo nhất Việt Nam 2024: Most Innovative Commercial Digital Banking App 2024.

- Số lượng khách hàng: 7,7 triệu (trong đó có gần 630.000 khách hàng mới tăng thêm).
- Phát triển chương trình Green CSR cho khách hàng doanh nghiệp với mức độ sử dụng 99%.
- Cải tiến chương trình Green Teller (rút gọn quy trình hạch toán giao dịch từ 10 loại mẫu biểu thành 1 mẫu biểu cho nhiều yêu cầu giao dịch khác nhau): Tăng mức độ ứng dụng lên 68,47%.
- Tỷ lệ hồ sơ/chứng từ cấp tín dụng được lưu trữ tự động trên môi trường số: 100%.

- Ứng dụng công nghệ OCR – RPA để kiểm tra chứng từ chứng minh mục đích sử dụng vốn vay: Tỷ lệ áp dụng 85%.
- 9 loại mẫu biểu trong quy trình vận hành tín dụng được tích hợp, số hóa và ký xác thực trên hệ thống.

1.2. Xây dựng và phát triển sản phẩm dịch vụ dựa trên hiểu biết nhu cầu của khách hàng

Không giống như ngân hàng truyền thống là tập trung vào xây dựng sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng có thể cung cấp, ACB tiếp cận khách hàng dựa trên nhu cầu, sở thích và kỳ vọng của khách hàng tại từng điểm chạm nhằm tạo ra các sản phẩm dịch vụ phù hợp với từng nhóm khách hàng.

Ngân hàng sử dụng các dữ liệu dựa trên trải nghiệm và kỳ vọng của khách hàng để chủ động dự đoán nhu cầu của khách và giải quyết những khó khăn tiềm ẩn, cung cấp các tùy chọn mà khách hàng có thể tương tác linh hoạt để tạo ra trải nghiệm liền mạch trên mọi kênh.

Với thông điệp "Sống nhẹ thêm vui" hướng đến mục tiêu đơn giản hóa giao dịch tài chính hàng ngày của khách hàng, ACB đã và đang ứng dụng những lợi ích của công nghệ để phát triển sản phẩm dịch vụ mang đến các trải nghiệm về AN – TIỆN – LỢI trong tâm trí của khách hàng:

AN:

- Chủ động loại bỏ các tài khoản không chính chủ thông qua áp dụng sinh trắc học khuôn mặt trong giao dịch trực tuyến.
- Tự động nhận diện và cảnh báo người dùng khi thiết bị di động có dấu hiệu bị tấn công từ mã độc dẫn đến nguy cơ mất tiền trong tài khoản.
- Chủ động ngăn chặn khách hàng chuyển tiền đi khi có dấu hiệu giao dịch đáng ngờ.

TIỆN:

- Cung cấp dịch vụ cá nhân hóa thông qua mã QR chuyển tiền theo số tiền và nội dung giúp khách hàng hạn chế tối đa sai sót.
- Tăng cường thêm các tính năng và tích hợp nhiều dịch vụ tiện ích hỗ trợ khách hàng trên ứng dụng ACB ONE.

LỢI:

- Mở rộng thêm nhiều dịch vụ mới với nhóm đối tác thứ ba cho cả khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân có kinh doanh.
- Kết nối đa dạng thương hiệu và triển khai nhiều chương trình ưu đãi (đa dạng danh mục) trên chương trình ACB Rewards.
- Các chương trình ưu đãi giảm giá, e-voucher và tặng điểm thưởng giúp khách hàng tiết kiệm chi phí khi giao dịch.

ACB Privilege Banking "Vị thời gian" được nghiên cứu và phát triển dựa trên việc lấy thời gian của khách hàng làm trọng tâm, ACB Privilege Banking giúp khách hàng không chỉ tăng trưởng tài sản mà còn tận hưởng cuộc sống một cách trọn vẹn.

- ACB cùng với Công ty chứng khoán ACBS thiết kế giải pháp đầu tư chuyên biệt, nơi mà khách hàng Privilege Banking sẽ nhận được sự tư vấn từ các chuyên gia cao cấp nhất của ACBS với đa dạng giải pháp sử dụng nguồn vốn được thiết kế riêng cho mình. Giải pháp này giúp cho khách hàng tập trung vào quản lý và phát triển gia sản.
- ACB Privilege Banking giúp khách hàng hưởng dụng những ưu đãi đặc quyền của ACB.

1.3. Trải nghiệm của khách hàng là ưu tiên để Ngân hàng hoàn thiện và nâng cao chất lượng

Việc nâng cao trải nghiệm khách hàng là yếu tố quan trọng trong chiến lược duy trì và thu hút khách hàng, một nhân tố của phát triển bền vững. Với sự phát triển không ngừng của công nghệ số và sự thay đổi trong thói quen giao dịch tài chính của khách hàng, ACB luôn tìm cách thay đổi để nâng cao tạo ra những trải nghiệm tốt cho khách hàng.

Từ 2018, ACB đã thiết lập một nền tảng thu thập thông tin Qualtrics để ghi nhận, giám sát và phân tích trải nghiệm khách hàng xuyên suốt hành trình giao dịch; trên cơ sở đó, đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng và gia tăng trải nghiệm tích cực của khách hàng. ACB duy trì liên tục hệ thống tiếp nhận phản hồi của khách hàng thông qua nhiều hình thức đa dạng như góp ý trực tiếp trong quá trình giao dịch, thông qua mã QR (QR Code), đường dây nóng (hotline), hộp thư trao đổi (chat-box), website của Ngân hàng hoặc nghiên cứu và khảo sát ngẫu nhiên. Các dữ liệu này đều được chia sẻ đến các khối, phòng, ban liên quan để xác định các vấn đề và xây dựng lộ trình cải tiến sản phẩm dịch vụ, quy trình và chính sách để đáp ứng tốt hơn nhu cầu và trải nghiệm của khách hàng.

Mọi ý kiến đóng góp của khách hàng đều được Ngân hàng ghi nhận và những trải nghiệm chưa tốt đều được Ngân hàng phản hồi trong khoảng từ 1,5 – 1,7 ngày làm việc. Đây là khoảng thời gian thấp hơn so với cam kết là 03 ngày làm việc.

Các chỉ số chính về trải nghiệm khách hàng như Mức độ hài lòng (CSAT – Customer Satisfaction), Mức độ gắn kết (NPS – Net Promoter Score) và Mức độ yêu thích ACB đều được ACB thiết lập theo quy chuẩn quốc tế và theo dõi liên tục. Trong giai đoạn 03 năm từ 2022 đến 2024, điểm CSAT và NPS của ACB luôn được duy trì ở mức từ Khá và Tốt:



Bên cạnh đó, ACB cũng triển khai hàng loạt các biện pháp đồng bộ và toàn diện để nâng cao trải nghiệm của khách hàng như:

- Áp dụng công nghệ số hóa trong các giao dịch, kết hợp đồng bộ với tư vấn chuyên nghiệp trực tiếp.
- Tối ưu hóa và đơn giản hóa các thủ tục.
- Thiết lập Tổng đài dịch vụ khách hàng 24/7 với đường dây nóng.
- Nâng cấp hệ thống thông tin và cung cấp thông tin kịp thời tới khách hàng – đặc biệt hướng đến việc cung cấp thông tin về cảnh báo rủi ro và giao dịch an toàn đến khách hàng.
- Liên tục tạo ra các sản phẩm mới và tăng ưu đãi đến khách hàng.
- Triển khai các chương trình tri ân khách hàng.

1.4. Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng

Tham chiếu theo GRI 417-1, 417-2, 417-3; Nguyên tắc 3.4.6 – PRB

Tại ACB, truyền thông đóng vai trò là "cánh cửa đầu tiên" kết nối và tạo dựng niềm tin giữa Ngân hàng với khách hàng và các bên hữu quan; và từ nhận thức đạo đức truyền thông là yếu tố cốt lõi để xây dựng thương hiệu, tín nhiệm và danh tiếng. ACB đã xây dựng chiến lược truyền thông đồng bộ trên các nền tảng đa phương tiện với phương châm "Minh bạch và Trung thực" để lan tỏa giá trị và niềm tin mà ACB có thể mang lại cho khách hàng.

Minh bạch:

ACB cam kết thực hiện hoạt động truyền thông và tiếp thị theo các nguyên tắc minh bạch, chính xác và tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật Việt Nam cũng như các thông lệ tiêu chuẩn quốc tế. Các

chương trình truyền thông và tiếp thị của Ngân hàng đều được quản lý theo các quy định chính sau:

- Có nhóm chuyên trách xây dựng nội dung và phương pháp tiếp cận.
- Có chuyên môn và pháp chế rà soát và giám sát.
- Kế hoạch phải được thống nhất với các khối, phòng, ban có liên quan và được Ban Tổng giám đốc phê duyệt.
- Có cơ chế giám sát thực thi, quản lý rủi ro và thay đổi cải tiến liên tục.

Tất cả các thông tin đến khách hàng và các bên hữu quan được cung cấp bởi ACB đều nhất quán và đồng bộ trên tất cả các kênh và nền tảng truyền thông. Việc phê duyệt nội dung truyền thông được thực hiện theo quy trình nội bộ nhằm đảm bảo tính nhất quán. Hiện nay, ACB đang tận dụng các nền tảng mạng xã hội để tăng cường kết nối, cung cấp thông tin nhanh chóng và hỗ trợ khách hàng một cách kịp thời. Các thông tin cung cấp cho khách hàng luôn hướng đến việc kiến tạo giá trị bền vững. ACB cam kết công khai và minh bạch thông tin như lãi suất, phí dịch vụ và các điều kiện áp dụng, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong việc tiếp cận thông tin và đưa ra quyết định tài chính phù hợp.

Ngôn ngữ được ACB sử dụng trong truyền thông là ngôn ngữ phổ thông, hạn chế việc đa nghĩa để tránh gây hiểu lầm cho khách hàng, và các thông tin được cung cấp luôn đảm bảo tính đầy đủ, kịp thời và có hiệu lực.

Trung thực và có trách nhiệm trong truyền thông:

Trung thực và có trách nhiệm trong truyền thông là việc ACB phải làm, và là các yêu cầu của khách hàng và các bên hữu quan. Do đó ACB luôn đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ một cách trung thực và có trách nhiệm.

Hoạt động truyền thông và tiếp thị của ACB luôn:

- Tuân thủ pháp luật về thương mại, quảng cáo và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Tuân thủ pháp luật về sở hữu trí tuệ và các quy định nội bộ về chia sẻ thông tin của Ngân hàng.
- Tuân thủ pháp luật về cạnh tranh và các quy định có liên quan về cạnh tranh.
- Các chương trình khuyến mại của Ngân hàng được đăng ký và phê duyệt theo quy định của Sở Công thương.

Trong năm 2024, ACB không ghi nhận bất kỳ trường hợp vi phạm nào liên quan đến thông tin sản phẩm và hoạt động truyền thông tiếp thị.

1.5. Đảm bảo an toàn cho khách hàng trong từng giao dịch tài chính

Tham chiếu theo GRI 418-1 và Nguyên tắc 3.4.5 – PRB

Trong bối cảnh rủi ro ANM ngày càng phức tạp; tội phạm sử dụng không gian mạng để lừa đảo chiếm đoạt tài sản gia tăng với các phương thức và thủ đoạn ngày càng tinh vi. Ngành tài chính ngân hàng và khách hàng của ngân hàng luôn là đích nhắm hàng đầu của tội phạm công nghệ cao. Vì vậy ACB luôn đặt lên hàng đầu vấn đề đảm bảo an toàn hệ thống công nghệ thông tin và an toàn cho khách hàng trong từng giao dịch.



Cụ thể, ACB cung cấp các nguyên tắc giao dịch an toàn và thông tin cảnh báo rủi ro giao dịch một cách công khai tại website chính thức (chi tiết tham khảo: [tại đây](#)) bao gồm:

- Hướng dẫn giao dịch an toàn;
- Cảnh báo các thủ đoạn lừa đảo phổ biến;
- Cảnh báo giả mạo nhân viên ngân hàng để lừa đảo;
- Các hình thức lừa đảo trực tuyến phổ biến;
- Cảnh báo một số website giả mạo và lừa đảo;
- Các thủ đoạn lừa đảo qua thẻ, thủ đoạn chiếm đoạt điện thoại và tài khoản giao dịch.

ACB cũng xây dựng thành công tính năng phát hiện nguy cơ xâm nhập thiết bị di động trên thiết bị của khách hàng. ACB chủ động tăng cường thêm lớp bảo vệ, bằng việc bổ sung chức năng tự động hỗ trợ khách hàng phát hiện những ứng dụng có nguy cơ rủi ro cao trong thiết bị hiện hữu của khách hàng. Theo đó, khi khách hàng mở ứng dụng ACB One sẽ được khuyến cáo nếu phát hiện ứng dụng có rủi ro cao; đồng thời hệ thống sẽ tạm khóa việc thực hiện giao dịch trên ACB One để đảm bảo an toàn cho khách hàng. Ứng dụng ACB One liên tục được cập nhật trên App Store và Google Play và khách hàng có thể tải về cập nhật liên tục.

2. TÀI CHÍNH TOÀN DIỆN



Thúc đẩy tài chính toàn diện được xem là một trong những trọng tâm phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam; do đó, ngày 22/01/2020, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 149/QĐ-TTg về việc ban hành Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025 và định hướng năm 2030. Việc ban hành Chiến lược này thúc đẩy tăng trưởng kinh tế thông qua nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ tài chính nhằm tăng thêm thu nhập người dân và doanh nghiệp, tạo sự phát triển hài hòa bền vững trên khắp các vùng miền trong cả nước.

Hưởng ứng thực hiện chiến lược này, ACB đã thực hiện nhiều giải pháp đồng bộ để triển khai thúc đẩy "tài chính toàn diện" theo các trọng tâm:

Đa dạng hóa sản phẩm, kênh phân phối và tiện ích

Với mục tiêu gia tăng sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình giao dịch, song song với phương pháp giao dịch truyền thống trực tiếp tại các điểm giao dịch, ACB tiếp tục áp dụng các công nghệ thanh toán mới, đa dạng hóa các kênh phân phối điện tử nhằm cung cấp các sản phẩm dịch vụ tài chính với nhiều tiện ích cho khách hàng.

Khách hàng cá nhân có thể:

- Sử dụng công nghệ định danh điện tử (eKYC) để mở và sử dụng ngay tài khoản tại nhà hay bất cứ nơi đâu mà không cần đến Ngân hàng.
- Thực hiện cuộc gọi xác nhận khuôn mặt (video call face identity) qua ACB One, khách hàng sẽ chuyển sang loại tài khoản thanh toán giao dịch với hạn mức cao hơn.
- Nộp và rút tiền bằng mã QR tại máy ATM/CDM thông qua ứng dụng trực tuyến trên thiết bị di động (ứng dụng ACB ONE) thay cho thẻ vật lý.
- Sử dụng giải pháp quản lý cửa hàng dành cho nhóm khách hàng hộ kinh doanh với các tính năng tài khoản cửa hàng tách bạch dòng tiền cá nhân với kinh doanh.
- Sử dụng mạng lưới liên kết với các đối tác cung cấp dịch vụ thanh toán tiện lợi như điện, nước, internet, truyền hình, v.v.

Tính đến hết 2024, Ngân hàng đã lắp đặt và vận hành 848 máy ATM, 140 máy CRM và 05 máy STM trên phạm vi cả nước.

Khách hàng doanh nghiệp cũng được cung cấp nhiều dịch vụ tiện ích thông qua ứng dụng Ngân hàng số chuyên biệt tại bất cứ đâu và bất cứ lúc nào. ACB đã có hoặc triển khai:

- Tính năng thanh toán quốc tế và mua bán chuyển khoản ngoại tệ.
- FSCM - Autopay dành cho khách hàng thanh toán tự động trong chuỗi cung ứng; thanh toán theo thỏa thuận trước của nhà cung cấp hoặc nhà phân phối mà không cần Ngân hàng can thiệp từng lần.
- Hỗ trợ nâng cấp gói tài khoản lương cho doanh nghiệp giúp dễ dàng chi lương đúng thời điểm.
- Tiền gửi có kỳ hạn trên online (ACB ONE BIZ) được lựa chọn nhiều kỳ hạn gửi đa dạng (tròn tháng, linh hoạt theo ngày) và hưởng lãi suất tiền gửi cao hơn so với gửi tiền tại quầy.
- Xây dựng nền tảng thu hộ hóa đơn giúp doanh nghiệp đối soát nhanh chóng và giảm thủ tục vận hành thủ công.

Kết quả trong năm 2024, giao dịch được điều hướng qua kênh số đã giúp giảm tỷ lệ giao dịch phát sinh tại quầy từ khoảng 35% xuống mức 13%; tỷ lệ giải ngân trực tuyến cho khách hàng doanh nghiệp là 63% và khách hàng cá nhân là 28%; tổng số lệnh giải ngân được điều hướng từ quầy sang kênh số là hơn 400.000 lệnh.

Bình đẳng giới và đa dạng hóa ngành nghề cấp tín dụng

Về khía cạnh xã hội, ACB luôn chú trọng đến khía cạnh bình đẳng giới, bình đẳng tài chính. Thông qua Khung tài chính bền vững và các chủ trương định hướng sử dụng nguồn vốn nội bộ, ACB đã chủ động triển khai một số chính sách tài chính bình đẳng, tài chính toàn diện, giúp nâng cao khả năng tiếp cận tài chính của nhóm khách hàng dễ bị tổn thương/yếu thế như doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ hoặc lãnh đạo (WSME), đảm bảo quyền tiếp cận các dịch vụ tài chính của mọi khách hàng theo định hướng của NHNN và Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia. Trong năm 2024, ACB đã giải ngân hơn 3.300 tỷ đồng với mức lãi suất ưu đãi cho các doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ.



Bên cạnh đó, ACB cũng định hướng đa dạng hóa và không giới hạn ngành nghề và đối tượng cấp tín dụng ngoại trừ những ngành nghề và đối tượng bị cấm theo quy định của pháp luật hoặc có ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường và xã hội theo quan điểm của ACB.

3. BÌNH ĐẲNG, ĐA ĐẠNG VÀ HÒA NHẬP

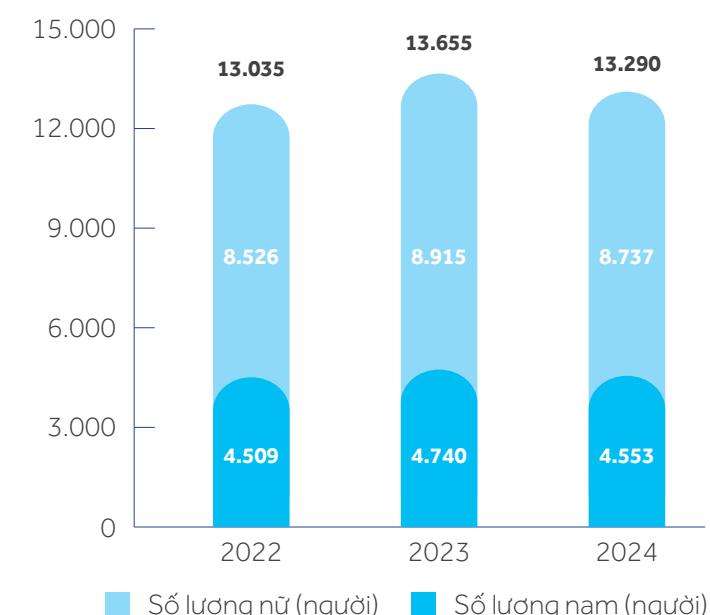


3.1. Cơ cấu nhân sự tại ACB

Tham chiếu theo GRI 2-7, GRI 401-1, 401-3 và GRI 405-1

Tính đến ngày 31/12/2024, tổng số lao động tại ACB là 13.290 người; toàn bộ đội ngũ nhân sự là lao động hợp đồng có thời hạn và không thời hạn, và không có lao động thời vụ.

Cơ cấu nhân sự phân theo giới tính qua các năm



Cơ cấu nhân sự phân theo giới tính, độ tuổi, cấp bậc² và khu vực qua các năm

Tham chiếu theo GRI 405-1

Số lượng nhân viên cấp quản lý và nhân viên của ACB theo giới tính tại ngày 31 tháng 12 các năm^(*)

Phân loại	2022		2023		2024		
	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý	
Theo giới tính	Nam	3.454	1.055	3.761	979	3.561	992
	Nữ	7.501	1.025	7.899	1.016	7.633	1.104
	Tổng	10.955	2.080	11.660	1.995	11.194	2.096

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

(2) cấp Quản lý từ Trưởng bộ phận trở lên, Nhân viên thuộc nhóm còn lại

Số lượng nhân viên cấp quản lý và nhân viên của ACB theo độ tuổi tại ngày 31 tháng 12 các năm^(*)

Phân loại	2022		2023		2024		
	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý	
Dưới 30 tuổi	4.989	52	5.015	31	4.367	32	
Theo độ tuổi	Từ 30-50 tuổi	5.887	1.952	6.546	1.861	6.702	1.950
	Trên 50 tuổi	79	76	99	103	125	114
Tổng	10.955	2.080	11.660	1.995	11.194	2.096	

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

Số lượng nhân viên cấp quản lý và nhân viên của ACB theo khu vực tại ngày 31 tháng 12 các năm^(*)

Phân loại	2022		2023		2024		
	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý	
Theo khu vực (riêng của ACB)	TP.Hồ Chí Minh	6.505	1.205	7.046	1.094	6.621	1.160
	Đồng Bằng Sông Cửu Long	703	139	724	146	734	148
	Đông Nam Bộ	943	162	962	174	941	185
	Miền Trung	1.053	207	1.086	206	1.058	214
	Hà Nội	898	197	955	195	940	203
	Nam Hà Nội	433	86	451	94	458	93
	Đông Bắc Bộ	420	84	436	86	442	93
	Tổng	10.955	2.080	11.660	1.995	11.194	2.096

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

Ban lãnh đạo

Tính đến ngày 31/12/2024; có 21 thành viên là thành viên HĐQT, Ban kiểm soát và Ban Tổng giám đốc.

Chi tiết cơ cấu thành viên Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát và Ban Tổng giám đốc theo giới tính, độ tuổi như sau: (*)

Nhóm tuổi	Nam	Nữ	Tổng	Tỷ lệ theo nhóm tuổi
Từ 30 - 50	4	-	4	21,1%
Trên 50	9	6	15	78,9%
Tổng	13	6	19	100%
Tỷ lệ theo giới tính	68,4%	31,6%		

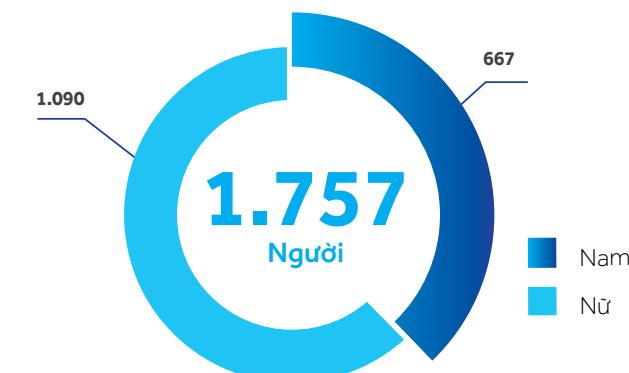
(*) Có 2 thành viên HĐQT điều hành.

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

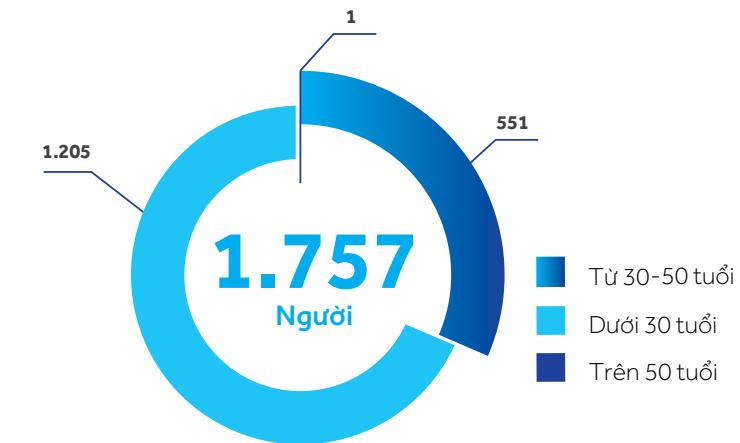
Số lượng nhân viên tuyển mới trong năm 2024 phân theo giới tính, độ tuổi và khu vực^(*)

Tham chiếu theo GRI 401-1

Số lượng nhân viên tuyển mới trong năm 2024 phân theo giới tính



Số lượng nhân viên tuyển mới trong năm 2024 phân theo độ tuổi



Số lượng nhân viên tuyển mới trong năm 2024 phân theo khu vực

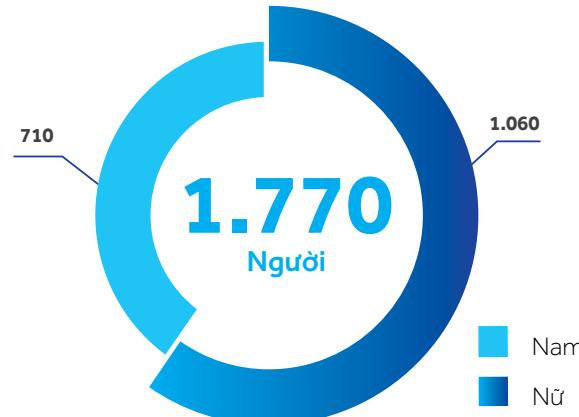
Phân loại	Số lượng nhân viên
Theo khu vực (riêng của ACB)	TP. Hồ Chí Minh
	Đồng Bằng Sông Cửu Long
	Đông Nam Bộ
	Miền Trung
	Hà Nội
	Nam Hà Nội
	Đông Bắc Bộ
	Tổng

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

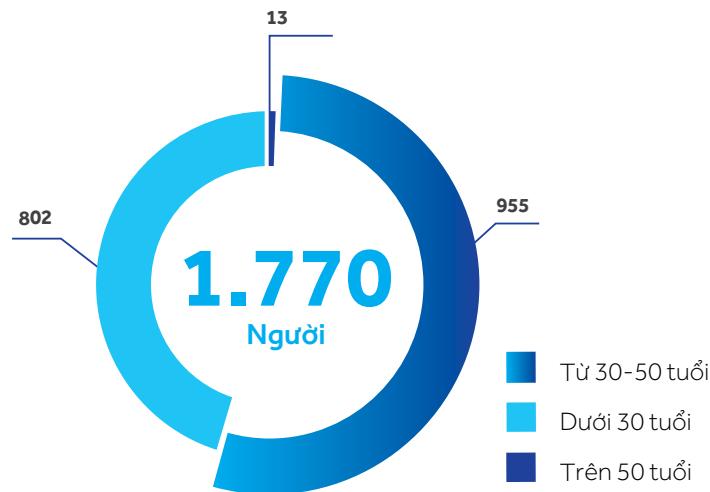
Số lượng nhân viên nghỉ việc trong năm 2024 phân theo giới tính, độ tuổi và khu vực^(*)

Tham chiếu theo GRI 401-1

Số lượng nhân viên nghỉ việc trong năm 2024 phân theo giới tính



Số lượng nhân viên nghỉ việc trong năm 2024 phân theo độ tuổi



Số lượng nhân viên nghỉ việc trong năm 2024 phân theo khu vực

Phân loại	Số lượng nhân viên
Theo khu vực (riêng của ACB)	Hồ Chí Minh
	Đồng Bằng Sông Cửu Long
	Đông Nam Bộ
	Miền Trung
	Hà Nội
	Nam Hà Nội
	Đông Bắc Bộ
	Tổng

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

Số lượng nhân viên nghỉ thai sản⁽³⁾ theo giới tính trong năm 2024^(*)

Tham chiếu theo GRI 401-3

Chi tiết	Nam	Nữ
Số lượng nhân viên được hưởng nghỉ thai sản trong năm 2024	4.352	8.495
Số lượng nhân viên đã nghỉ thai sản trong năm 2024	105	593
Số lượng nhân viên đến hạn quay lại làm việc sau khi nghỉ thai sản trong năm 2024	105	631
Số lượng nhân viên trở lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản trong năm 2024	104	589
Tỷ lệ quay trở lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản trong năm 2024	99.0%	93.3%

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

(3) Dữ liệu thống kê không bao gồm các công ty con.

3.2. Đảm bảo đa dạng, bình đẳng và hòa nhập

3.2.1. Không phân biệt đối xử; đảm bảo đa dạng, bình đẳng và hòa nhập trong vận hành tổ chức

Tham chiếu GRI 406-1

Không phân biệt đối xử

Từ những ngày đầu thành lập, ACB luôn ý thức và trân trọng những kết quả mà mỗi thành viên tạo ra và đóng góp vào thành công chung mà không phân biệt giới tính, độ tuổi, vị trí công việc và xã hội hay nguồn gốc sắc tộc. Trên cơ sở đó, ACB luôn cam kết xây dựng một môi trường làm việc công bằng, bình đẳng và không phân biệt đối xử để giúp cho mỗi cá nhân hay nhóm luôn phát huy được năng lực sở trường của mình.

ACB cũng đã xây dựng Bộ quy tắc về đạo đức nghề nghiệp để không chỉ mang lại lợi ích cho người lao động và khách hàng mà còn tạo ra giá trị bền vững cho ACB và cộng đồng xã hội. Bộ quy tắc này nêu rõ các hành vi chuẩn mực cũng như cấm các hành vi phân biệt đối xử dưới mọi hình thức tại ACB. Bộ quy tắc áp dụng cho tất cả nhân viên tại ACB trong tất cả các hoạt động tại Ngân hàng, giữa nhân viên ACB với nhau và giữa nhân viên ACB với các bên hữu quan.

Bộ quy tắc bao gồm 7 quy tắc:



1

TÔN TRỌNG QUYỀN
CON NGƯỜI VÀ SỐNG
PHÙ HỢP VỚI CHUẨN
MỤC ĐẠO ĐỨC XÃ HỘI.



2

TUÂN THỦ QUY ĐỊNH
CỦA PHÁP LUẬT VÀ
ỨNG XỬ CÓ TRÁCH
NHIỆM VỚI CƠ QUAN
QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC.



3

TUÂN THỦ QUY ĐỊNH NỘI
BỘ CỦA NGÂN HÀNG.



4

TÔN TRỌNG KHÁCH
HÀNG VÀ ĐỐI XỬ CÔNG
BẰNG VỚI KHÁCH HÀNG.



5

TÔN TRỌNG ĐỒNG NGHIỆP
VÀ ĐỐI XỬ CÔNG BẰNG VỚI
ĐỒNG NGHIỆP.



6

BẢO MẬT THÔNG TIN.



7

KHÔNG SỬ DỤNG VỊ THẾ
CỦA NGÂN HÀNG ĐỂ PHỤC
VỤ CHO LỢI ÍCH CÁ NHÂN.

Mỗi nhân viên ACB được kỳ vọng đối xử với nhau, với khách hàng và các bên hữu quan trên tinh thần không phân biệt đối xử, công bằng và tôn trọng lẫn nhau. Mọi khiếu nại, tố cáo về các hành vi phân biệt đối xử đều được ACB điều tra, rà soát khắc phục, đảm bảo quyền lợi cho người khiếu nại.

Đa dạng: Đa dạng về giới tính, tuổi tác, tôn giáo và quốc tịch là yếu tố mà Ngân hàng tôn trọng để có được nhiều góc nhìn, kinh nghiệm và ý tưởng. ACB luôn khuyến khích sự hợp tác và đóng góp ý kiến cho các vấn đề từ nhiều góc nhìn khác nhau để giúp quá trình ra quyết định tránh bị phiến diện.

Bình đẳng: Cam kết đảm bảo quyền bình đẳng của người lao động dưới nhiều khía cạnh như bình đẳng giới, công bằng bình đẳng trong tuyển dụng nhân sự; bình đẳng trong quan hệ lao động; bình đẳng trong việc tạo cơ hội cống hiến và thăng tiến; bình đẳng về thu nhập.

Hòa nhập: ACB luôn tạo điều kiện để người lao động có thể hòa nhập với môi trường làm việc; tăng cường gắn kết thông qua việc khuyến khích tất cả nhân viên tham gia các hoạt động hội nhóm và cộng đồng để tạo ra không gian gắn kết, hòa đồng, học hỏi và chia sẻ lẫn nhau.

Thực hành tốt về đa dạng, bình đẳng và hòa nhập không những còn giúp cho Ngân hàng thu hút nhân tài tham gia mà còn thúc đẩy đoàn kết nội bộ và giảm thiểu tỷ lệ chuyển đổi công việc.

Trong năm 2024, ACB không ghi nhận bất cứ phát sinh vụ việc nào liên quan đến vi phạm chuẩn mực trên.

3.2.2. Tôn trọng quyền tự do lập hội

Tham chiếu theo GRI 407-1

ACB tôn trọng, cam kết và đảm bảo quyền tự do lập hội và thương lượng tập thể của người lao động, phù hợp với Hiến pháp và Pháp luật của Việt Nam cũng như các yêu cầu thực hành tốt trên thế giới như Quy định của Tổ chức Lao động quốc tế (ILO) và yêu cầu của Hiệp định CPTPP, EVFTA.

Ngân hàng thể hiện sự tôn trọng quyền tự do lập hội và quyền thương lượng tập thể của người lao động ở chỗ:

- Không can thiệp vào quyết định lập hội của người lao động; người lao động được tự do tham gia vào Công đoàn.
- Đảm bảo rằng mọi chính sách, quy trình và thực hành của Ngân hàng không phân biệt đối xử với cá nhân người lao động vì quan điểm của họ về Công đoàn hoặc vì các hoạt động công đoàn của họ.
- Tạo điều kiện thuận lợi cho đại diện của người lao động là tổ chức Công đoàn xây dựng các thỏa ước lao động tập thể.
- Đảm bảo quyền của người lao động trong việc tham gia đóng góp ý kiến về nội dung thỏa ước lao động tập thể.
- ACB cũng ban hành Quy chế dân chủ cơ sở và thực hiện truyền thông nội bộ rộng rãi đảm bảo tất cả các nhân viên của ACB hiểu rõ và thực hiện đúng theo quy chế này.



3.2.3. Gắn kết với người lao động, truyền đạt thông tin về những thay đổi quan trọng tới người lao động

Tham chiếu theo GRI 402-1

Những thay đổi về chính sách có khả năng ảnh hưởng đến người lao động thì ACB chủ động trao đổi trực tiếp và sớm nhất với Công đoàn nhằm đảm bảo quyền lợi của người lao động.

Đối với những thay đổi quan trọng liên đến người lao động như (i) vấn đề về lao động liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động, (ii) các biện pháp phòng ngừa và giải quyết tranh chấp lao động và (iii) các vấn đề khác như cải thiện điều kiện lao động hoặc để xuất nội dung thương lượng tập thể; ACB luôn chủ động lấy ý kiến Công đoàn và người lao động thông qua nhiều hình thức khác nhau.

ACB cũng thông báo kết quả đối với những thay đổi quan trọng có ảnh hưởng đến người lao động tại các văn bản như Thỏa ước lao động tập thể, Nội quy lao động và các chính sách có liên quan. ACB cũng tôn trọng thời gian tối thiểu thông báo đến người lao động tùy từng vấn đề cụ thể để đảm bảo mọi thay đổi quan trọng có khả năng ảnh hưởng đến người lao động đều được xử lý một cách minh bạch và công bằng.

Hàng năm, ACB tổ chức nhiều hoạt động đa dạng nhằm tạo cơ hội để nhân viên giao lưu và bày tỏ ý kiến trực tiếp với Ban lãnh đạo. Qua các sự kiện này, Ban lãnh đạo không chỉ giải đáp thắc mắc mà còn thấu hiểu sâu sắc hơn về những mong muốn và nguyện vọng của người lao động.

ACB cũng thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người lao động về nhiều chủ đề khác nhau như môi trường làm việc, đánh giá hoàn thành công việc để có hành động cải thiện.

3.2.4. Đảm bảo quyền con người, tuân thủ pháp luật và các quy định về lao động

Tham chiếu theo GRI 408-1 và GRI 409-1

ACB luôn cam kết đảm bảo quyền con người của người lao động trong sử dụng và quản lý người lao động:

- Cam kết không sử dụng lao động trẻ em; người lao động làm việc tại ACB phải ít nhất đủ từ 18 tuổi trở lên theo quy định của pháp luật.
- Cam kết không sử dụng các hình thức lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc.
- Cam kết tuân thủ Luật Lao động và các quy định về lao động như 100% người lao động được ký hợp đồng lao động theo quy định của pháp luật và tham gia thỏa ước lao động tập thể. Hợp đồng lao động ghi rõ quyền lợi của người lao động như nơi làm việc, chế độ lương, thưởng, bảo hiểm, ngày nghỉ, công việc được giao và các quy định chung, quyền cung như lợi ích hợp pháp khác.

Các vấn đề này cũng được lồng ghép vào quy định mua sắm nhằm đảm bảo các loại hình hàng hóa và dịch vụ cung cấp đến ACB không vi phạm những quy định về quyền con người hoặc các quy định về lao động. Các vấn đề này cũng là một trong các yếu tố quyết định đến việc lựa chọn nhà cung cấp, hàng hóa và dịch vụ tại ACB.

Kết quả là trong năm 2024, ACB không ghi nhận bất cứ phát sinh nào về vi phạm có liên quan đến lao động trẻ em, lao động cưỡng bức cũng như vi phạm các quy định khác về lao động.



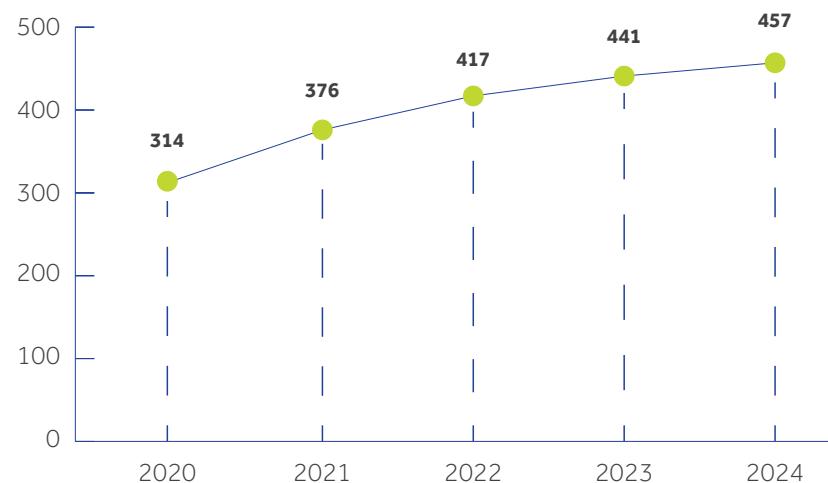
4. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC VÀ ĐẢM BẢO PHÚC LỢI CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG



4.1. Đảm bảo thu nhập và đãi ngộ

Tham chiếu theo GRI 401-2

Thu nhập bình quân nhân viên (triệu đồng/năm)



Năm 2024, thu nhập bình quân của cán bộ nhân viên ACB đạt 457 triệu đồng/năm, duy trì mức thu nhập cao hơn 2023 là 441 triệu đồng/năm; gấp 7,7 lần lương tối thiểu vùng I, là mức cao nhất theo Nghị định số 74/2024/NĐ-CP ngày 30/06/2024 quy định mức lương tối thiểu đối với người lao động làm việc theo hợp đồng lao động. Để đạt được kết quả này, trong những năm qua ACB không ngừng nỗ lực đổi mới và thường xuyên cập nhật cơ chế, chính sách để hoàn thiện toàn diện hệ thống lương, thưởng và phúc lợi. Chính sách của ACB dành cho người lao động đa dạng về hình thức, hướng tới tính dài hạn nhằm khuyến khích gắn kết, nâng cao tinh thần và hiệu suất làm việc tối đa.

ACB sẵn sàng chi trả mức thu nhập cao và cạnh tranh cho nhân viên tùy thuộc vào vị trí chức danh và độ khó của công việc. Ngân hàng cũng có chính sách tín dụng ưu đãi cho nhân viên vay với lãi suất ưu đãi.

Đối với cấp quản lý, ACB còn có các chính sách đãi ngộ khác như: trợ cấp chi phí di chuyển xa, hưởng các gói khám sức khỏe tốt, thưởng cổ phiếu (ESOP) và các khen thưởng đặc biệt khác. ACB cũng cung cấp khoản chi phí hỗ trợ đối với nhân viên đủ điều kiện nghỉ hưu và đãi công tác tại ACB từ 10 năm trở lên (tùy theo cấp bậc nhân viên và quản lý).

4.2. Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp

Tham chiếu theo GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7

Các vấn đề liên quan đến an toàn và sức khỏe nghề nghiệp cho nhân viên được quy định cụ thể tại Nội quy lao động và Thỏa ước lao động tập thể, đảm bảo tuân thủ theo Bộ luật Lao động, Luật Bảo hiểm xã hội hiện hành.

ACB đảm bảo đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật về môi trường lao động, cung cấp phương tiện và công cụ làm việc phù hợp với đặc thù công việc văn phòng. ACB cũng cung cấp các gói bảo hiểm ACB Care cho nhân viên; định kỳ hàng năm tổ chức thực hiện khám sức khỏe cho nhân viên, ngoài ra còn có phụ cấp đối với các chức danh nằm trong danh mục có yếu tố độc hại.

Tại một số tòa nhà, ACB cũng triển khai khu tái tạo năng lượng "Eneji station" chăm sóc nhân viên với các dịch vụ: ăn uống, thư giãn, vận động nhẹ, ghế massage tại phòng nghỉ trưa, sân thượng thư giãn (rooftop chill), v.v. "Eneji station" là sáng kiến nằm trong dự án nâng cao chất lượng môi trường làm việc, được tạo nên từ sự quan tâm của Ban lãnh đạo Ngân hàng dành cho nhân viên đúng với tinh thần Work:Live:Learn. Hàng tháng ACB cũng

hỗ trợ chi phí ăn trưa; thực hiện các chương trình nghỉ dưỡng hàng năm.

Chính sách đãi ngộ của ACB không chỉ tập trung vào cán bộ nhân viên mà còn dành sự quan tâm tới gia đình nhân viên thông qua các chương trình thăm hỏi, tặng quà, hỗ trợ gói bảo hiểm sức khỏe, v.v.

Ngân hàng cũng luôn kiểm soát việc thực hiện các quy định về an toàn lao động, vệ sinh môi trường; thuê ngoài làm vệ sinh khu vực làm việc trước và sau giờ làm việc. Các quy định về an toàn lao động và vệ sinh lao động áp dụng cho tất cả nhân viên ACB và đối tác bên ngoài đến làm việc tại ACB.

Trong năm 2024, ACB không ghi nhận bất cứ trường hợp nào có liên quan đến vấn đề ảnh hưởng sức khỏe người lao động hoặc tai nạn lao động trong quá trình làm việc.

Đối với việc quản lý rủi ro liên quan đến an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp, thông tin được trình bày lại tại Báo cáo phát triển bền vững 2023, trang 75 (xem trực tuyến: [tại đây](#)).

4.3. Tăng cường hoạt động đào tạo phát triển nguồn nhân lực

Tham chiếu GRI 404-1, 404-2

Phục vụ cho chiến lược phát triển bền vững, ACB tập trung mạnh mẽ vào việc nâng cao năng lực đội ngũ thông qua hệ thống đào tạo đa dạng và linh hoạt. Các chương trình đào tạo không chỉ hỗ trợ nhân sự nâng cao năng lực chuyên môn mà còn giúp đổi mới tư duy, giá tăng khả năng thích ứng với thời đại công nghệ số, nâng cao hiệu suất làm việc và sẵn sàng chinh phục những thử thách mới.

Trong năm 2024, trên tinh thần là một tổ chức học tập, ACB triển khai hơn 4.500 khóa đào tạo, bao gồm các chương trình thường niên theo quy định của NHNN và yêu cầu chung của Ngân hàng. Ngoài ra, 245 khóa học mới được thiết kế nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển chuyên môn của từng nhân sự. Hệ thống đào tạo bao quát từ các khóa chuyên sâu về nghiệp vụ, kỹ năng thiết yếu, các vấn đề liên quan đến phát triển bền vững và ESG, đến các phương pháp đẩy mạnh hiệu suất công việc và nâng cao sức khỏe tinh thần thông qua chương trình "Chăm sóc sức khỏe tinh thần người ACB". Mục tiêu và kết quả sau đào tạo luôn được rà soát để đảm bảo hiệu quả nâng cao năng lực, khắc phục điểm yếu của đội ngũ, đồng thời giúp tối ưu hóa kiến thức và kỹ năng trong công việc.

- Tổng số giờ đào tạo⁴ lên đến 834.570 giờ học.
- Số giờ trung bình là 64 giờ/nhân viên/năm.

(4) Số giờ đào tạo trung bình cho nhân viên được tổng hợp thống kê số liệu chỉ từ Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con.

STT	Chi tiết	2024					
		Giới tính		Phân loại			
		Nam	Nữ	Tổng	Nhân viên	Quản lý	Tổng
1	Tổng số lớp đào tạo đã tổ chức						4.564
2	Tổng số giờ đào tạo đã cung cấp cho nhân viên	242.820,9	591.749,3	834.570,2	725.821,4	108.748,8	834.570,2
3	Số lượng nhân sự bình quân	4.448	8.562	13.010	11.013	1.998	13.010
4	Số giờ đào tạo trung bình mỗi nhân viên(*)	55	69	64	66	54	64

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

Sự đổi mới trong phương pháp học tập được ACB thúc đẩy mạnh mẽ khi liên tục đầu tư vào công nghệ và nền tảng đào tạo, bao gồm website học tập, hệ thống e-learning nội bộ (khóa nghiệp vụ, khóa cần bảo mật) và e-learning bên ngoài (có thể học tại nhà). Hệ thống cũng ghi nhận tự động lịch sử học tập, thời lượng, bảng theo dõi (dashboard) cá nhân và cập nhật thông tin liên quan đến các hoạt động đào tạo xuyên suốt trong năm.

Trung tâm học tập của ACB không ngừng đa dạng hóa trải nghiệm học tập, thúc đẩy thói quen học tập nội bộ thông qua chương trình ACB Pyramid và chuỗi hoạt động chia sẻ Hub of Bankers. Hai hoạt động này nhận được sự hưởng ứng tích cực từ cộng đồng người học, với các khóa học trực tuyến (online), học tập kiểu vừa miệng (bite-sized learning) được thiết kế theo hướng trò chơi (game) hóa, tăng tương tác và kết hợp với những chia sẻ gần gũi, mang đến giá trị thực tiễn về kinh nghiệm cũng như phương pháp nâng cao hiệu quả công việc.

Việc học tại ACB không chỉ dừng lại ở việc tích lũy kiến thức, mà còn yêu cầu người học thực hành và áp dụng để được ghi nhận hoàn thành. Các phương pháp đào tạo đa dạng được áp dụng linh hoạt giúp triển khai khóa học nhanh chóng, phù hợp với nhu cầu thực tiễn của tổ chức và nhân sự. Công nghệ dụng khóa học, thiết kế nội dung và tích hợp ứng dụng AI cũng đang được triển khai nhằm tối ưu hóa trải nghiệm học tập.

Tháng 8/2024, ACB được Tạp chí HR Asia vinh danh bằng giải thưởng "Nơi làm việc tốt nhất Châu Á 2024" (Best Companies to Work for in Asia 2024). Đây là năm thứ 6 liên tiếp ACB nhận được giải thưởng này, được xem là sự công nhận quan trọng, khẳng định cam kết của ACB trong việc xây dựng môi trường làm việc lý tưởng cho nhân viên.

4.4. Chương trình quy hoạch và phát triển đội ngũ cán bộ tiềm năng

Tham chiếu theo GRI 404-3

ACB hiện đang giữ chân đội ngũ nhân sự với hơn 13.000 nhân viên bằng các chính sách thu hút nhân tài, chế độ đãi ngộ phù hợp và lộ trình thăng tiến minh bạch. Ngoài ra, ACB có thể nói đã thành công trong việc xây dựng môi trường làm việc hiện đại, chuyên nghiệp. Tại ACB, tất cả nhân viên ở các vị trí khác nhau đều được ghi nhận những đóng góp bằng các danh hiệu và chế độ phúc lợi cụ thể; đồng thời, có cơ hội phát triển năng lực bản thân thông qua các khóa đào tạo chuyên sâu, quy hoạch kế thừa để bồi dưỡng lên vị trí tiềm năng.

ACB xác định việc quy hoạch và phát triển đội ngũ cán bộ tiềm năng là trọng tâm của quản trị nguồn nhân lực, là yếu tố tác động đến chiến lược phát triển bền vững trong dài hạn. Chương trình The Next Leader được triển khai liên tục trong nhiều năm để tìm kiếm và bồi dưỡng đội ngũ nhân sự tiềm năng, và sẵn sàng kế thừa những vị trí chủ chốt trong tương lai. Đây là chương trình về phát triển nhân tài của ACB, với sự tham gia của những cá nhân đạt thành tích xuất sắc vượt trội trong công việc, có tư duy chiến lược, tư duy kinh doanh nhạy bén, có tiềm năng và tố chất để phát triển trở thành các nhà quản lý và lãnh đạo xuất sắc trong tương lai. Căn cứ vào kết quả đánh giá hàng năm thì nhân viên đủ điều kiện sẽ được xem xét tham dự vòng tuyển chọn The Next Leader. Các ứng viên phải vượt qua nhiều vòng xét tuyển khắt khe với các bài đánh giá về tốc độ tư duy vượt trội và đánh giá hành vi năng lực.



Chân dung The Next Leader 2024-2025 được xây dựng dựa trên các tiêu chí như:

1
QUYẾT TÂM HOÀN
THÀNH VƯỢT TRỘI



2
KHẢ NĂNG GIẢI
QUYẾT VẤN ĐỀ



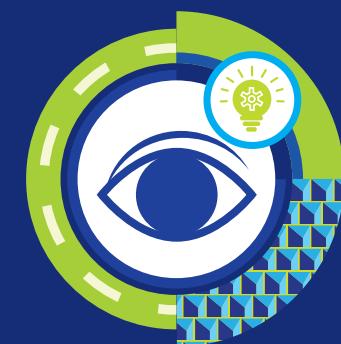
3
CHỦ ĐỘNG LÃNH
TRÁCH NHIỆM



4
SÁNG TẠO



5
TÂM NHÌN
CHIẾN LƯỢC



6
DẪN DẮT
SỰ THAY ĐỔI



5. PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG VÀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI



Tham chiếu theo GRI 413-1

Với mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch hoạt động trên 49 tỉnh thành, ACB thực hiện trách nhiệm xã hội của mình và mang lại lợi ích cho cộng đồng địa phương thông qua các sáng kiến phát triển cộng đồng. Trong năm 2024, ACB tiếp tục thực hiện trách nhiệm của mình thông qua việc tài trợ cho nhiều dự án phát triển cộng đồng với tổng ngân sách khoảng 107 tỷ đồng tập trung vào một số lĩnh vực sau:

Hỗ trợ xây dựng cơ sở hạ tầng

Để giúp cải thiện chất lượng cuộc sống cho cộng đồng ACB đã hỗ trợ trao tặng 80 tỷ đồng cho Chương trình phát động hỗ trợ xóa nhà tạm, nhà dột nát trên phạm vi cả nước với chủ đề "Mái ấm cho đồng bào tôi" do Chính phủ phát động.

ACB cũng hỗ trợ xây dựng cơ sở hạ tầng như đóng góp kinh phí hỗ trợ sửa chữa nhà cho hộ gia đình khó khăn tỉnh Bình Định, hỗ trợ huyện Hòa Vang (Thành phố Đà Nẵng) xây dựng chương trình Nông thôn mới 2023-2025.

Hỗ trợ các hoạt động giáo dục đào tạo

Trong nhiều năm qua, ACB đã đồng hành cùng một số quỹ học bổng của hiệp hội, cơ quan ban ngành, trường học nhằm tiếp sức đến trường cho những học sinh và sinh viên hiếu học có hoàn cảnh khó khăn trên cả nước. Trong năm qua, ACB đã dành 3,7 tỷ đồng cho học bổng và trang thiết bị học tập; hơn 500 suất học bổng, 500 chiếc ba-lô, 6.600 cuốn tập vở đã được trao cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn tại các tỉnh Phú Yên, Thanh Hóa, Quảng Ninh và Vĩnh Phúc.

Chương trình hỗ trợ cho người nghèo và nhóm đối tượng chính sách

Bên cạnh giáo dục, ACB đã dành 2,61 tỷ đồng để hỗ trợ các đối tượng chính sách và người có hoàn cảnh khó khăn, trong đó 2 tỷ đồng được dành để hỗ trợ chăm sóc người yếu thế tại Thành phố Hồ Chí Minh.





Hơn 290 phần quà đã được trao đến tay các hộ nghèo tại nhiều địa phương trên cả nước; đặc biệt, chương trình "Vì người nghèo 2024" đã giúp hàng nghìn hộ gia đình có một cái Tết trọn vẹn và ấm áp hơn.

Các chương trình hỗ trợ y tế cộng đồng

ACB cũng quan tâm đến việc chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Trong nhiều năm qua, ACB đã triển khai các hoạt động và ngày càng đẩy mạnh các chương trình này.

Theo cam kết nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cộng đồng, ACB đã tài trợ 189,5 triệu đồng để cung cấp 100 thẻ bảo hiểm y tế cho những người có hoàn cảnh khó khăn tại Thành phố Hồ Chí Minh. Ngoài ra, ACB còn đóng góp kinh phí cho sự kiện "Ngày đi bộ vì bệnh nhân ung thư - 5000 bước chân hạnh phúc", nhằm lan tỏa cảm hứng, khuyến khích vận động thể thao và mang lại tinh thần tích cực cho bệnh nhân ung thư.

Các chương trình có liên quan đến môi trường

Cơn bão số 3 (Yagi) đã gây thiệt hại nặng về người và tài sản cho nhiều địa phương ở miền Bắc; để khắc phục một phần những khó khăn mất mát mà cơn bão đã gây ra, ACB đã trực tiếp ủng hộ 2,2 tỷ đồng thông qua Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và một số địa phương bị ảnh hưởng. Bên cạnh đó, ACB cũng quyết định giảm 1-2% lãi suất cho khách hàng bị ảnh hưởng trực tiếp trong thiên tai và triển khai gói cho vay mới quy mô 1.000 tỷ đồng

với lãi suất 6%/năm cho hỗ trợ khách hàng khôi phục sản xuất, kinh doanh sau bão.

ACB cũng hỗ trợ tài chính và tham gia Hội đồng thẩm định của chương trình "Tuổi trẻ Start-up 2024: Cảm hứng khởi nghiệp xanh" do Báo Tuổi Trẻ khởi xướng và chủ trì nhằm thúc đẩy các sáng kiến khởi nghiệp xanh vì lợi ích môi trường và cộng đồng; ACB cũng tài trợ 1.600 thùng rác cho các hoạt động phân loại rác thải và nâng cao nhận thức bảo vệ môi trường trong các trường học tại Thành phố Hồ Chí Minh.

ACB cũng cam kết thực hiện đa dạng sinh học và bảo tồn động vật hoang dã thông qua việc tài trợ 2 tỷ đồng cho Quỹ bảo tồn động thực vật hoang dã Việt Nam để triển khai các dự án bảo tồn.

Các hoạt động trách nhiệm xã hội khác

ACB cũng dành 15,85 tỷ đồng để tài trợ cho các hoạt động văn hóa - thể thao, thúc đẩy kết nối cộng đồng và gìn giữ bản sắc văn hóa.

Với những đóng góp qua các sáng kiến phát triển cộng đồng, ACB tiếp tục nhận các giải thưởng danh giá như:

- Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam 2024 do Global Banking and Finance Review bình chọn.
- Tốp 50 Doanh nghiệp phát triển bền vững 2024 do Tạp chí Nhịp Cầu Đầu Tư trao tặng.



6. MUA SẮM CÓ TRÁCH NHIỆM



[Tham chiếu GRI 204-1, GRI 414-1](#)

Thông tin được trình bày lại tại Báo cáo phát triển bền vững 2023, mục 5.14 trang 55 (xem trực tuyến: [tại đây](#).)

Kết quả thực hiện năm 2024

- 100% nhà cung cấp mới được đánh giá theo tiêu chí về môi trường và xã hội của ACB.
- 3.892 tỷ đồng là tổng mức chi tiêu cho các nhà cung cấp, trong đó mức chi cho nhà cung cấp trong nước chiếm 97,4%.

PHỤ LỤC

BẢNG THAM CHIẾU TIÊU CHUẨN GRI

Tiêu chí GRI	Diễn giải trong Báo cáo	Hướng dẫn Lập Báo cáo PTBV của IFC & UBCKNN	Trang
GRI 2: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn chung 2021			
GRI 2-1: Thông tin ngân hàng	Chương I – Mục 2 Thông tin chung về Ngân hàng	2. Hồ sơ Tổ chức (2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 2.8, 2.10)	20
GRI 2-2: Các đơn vị được bao gồm trong Báo cáo phát triển bền vững của Ngân hàng	Chương I – Mục 1 Phạm vi báo cáo	2. Hồ sơ Tổ chức (2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 2.8)	15
GRI 2-3: Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	Chương I – Mục 1 Phạm vi báo cáo	15	
GRI 2-4: Trình bày lại thông tin	Thông tin liên hệ	3. Thông số Báo cáo	
GRI 2-5: Đảm bảo độc lập từ bên thứ ba	Chương I – Mục 1 Đảm bảo độc lập	(3.1, 3.3, 3.4, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.13)	16
GRI 2-6: Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	Chương I – Mục 2 Ngành nghề kinh doanh chính và địa bàn kinh doanh	2. Hồ sơ Tổ chức (2.3, 2.4, 2.7, 2.8)	22
GRI 2-7: Thông tin về nhân viên và người lao động khác	Chương I – Mục 2 Chương VI – Mục 3 Cơ cấu lao động tại ACB	5. Chỉ số hoạt động (LA1)	25; 119
GRI 2-9: Cơ cấu quản trị và cấu phần	Chương III – Mục 1 Cơ cấu tổ chức và Quản trị bền vững	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.1)	56
GRI 2-10: Bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất	Chương III – Mục 1 Để cử và lựa chọn quản lý cấp cao nhất	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.2)	68
GRI 2-12: Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong việc thiết lập các mục đích, giá trị và chiến lược	Chương III – Mục 1 Quản trị phát triển bền vững tại ACB	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.9)	68-69
GRI 2-13: Giao trách nhiệm quản lý các tác động	Chương III – Mục 1 Quản trị phát triển bền vững tại ACB	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.9)	68-69
GRI 2-15: Xung đột lợi ích	Chương III – Mục 1 Quản lý xung đột lợi ích:	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.6)	72
GRI 2-17: Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	Chương III – Mục 1 Nâng cao năng lực và Đánh giá hiệu quả hoạt động thành viên HĐQT và Ban điều hành	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.7)	73

Tiêu chí GRI	Diễn giải trong Báo cáo	Hướng dẫn Lập Báo cáo PTBV của IFC & UBCKNN	Trang
GRI 2-18: Đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan quản lý cao nhất	Chương III – Mục 1 Nâng cao năng lực và Đánh giá hiệu quả hoạt động thành viên HĐQT và Ban điều hành	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.5, 4.10)	73
GRI 2-19: Chính sách đài ngô	Chương III – Mục 1 Quy trình thiết kế chính sách thù lao, xác định thù lao	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.5)	73
GRI 2-20: Quy trình xác định mức thù lao	Chương III – Mục 1 Quy trình thiết kế chính sách thù lao, xác định thù lao	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.5, 4.10)	73
GRI 2-22: Tuyên bố về chiến lược phát triển bền vững	Chương II – Mục 1 Chiến lược phát triển bền vững và Định hướng phát triển bền vững	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.8)	29
GRI 2-23: Tuân thủ các quy định về hành vi kinh doanh có trách nhiệm, tôn trọng nhân quyền	Chương II – Mục 1 Lồng ghép ESG trong các thực hành của Ngân hàng	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.8, 4.9, 4.12)	32
GRI 2-25: Quy trình khắc phục tác động tiêu cực	Chương III – Mục 2 Nguyên tắc ứng xử	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.8, 4.9, 4.12)	74
GRI 2-26: Cơ chế tìm kiếm lời khuyên và nêu quan ngại	Chương III – Mục 3 Đảm bảo quyền lợi của cổ đông	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.4, 4.9)	78
GRI 2-29: Cách tiếp cận để gắn kết với các bên hữu quan	Chương II – Mục 3 Gắn kết với các bên hữu quan	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.14, 4.15, 4.16, 4.17)	40
GRI 3: Chủ đề trọng yếu 2021			
GRI 3-1: Quy trình xác định chủ đề trọng yếu	Chương II – Mục 4 Thiết lập các chủ đề trọng yếu	45	
GRI 3-2: Danh sách chủ đề trọng yếu	Chương II – Mục 4 Thiết lập các chủ đề trọng yếu	3. Thông số Báo cáo (3.5)	45
GRI 200: Hoạt động kinh tế			
GRI 201: Hiệu quả kinh tế 2016			
GRI 201-1: Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	Chương IV – Mục 1 Tác động kinh tế trực tiếp	5. Chỉ số hoạt động (EC1)	88
GRI 203: Tác động kinh tế gián tiếp 2016			
GRI 203-2:	Chương IV – Mục 2 Tác động kinh tế gián tiếp	5. Chỉ số hoạt động (EC9)	89

Tiêu chí GRI	Diễn giải trong Báo cáo	Hướng dẫn Lập Báo cáo PTBV của IFC & UBCKNN	Trang
GRI 204: Thông lệ mua sắm 2016			
GRI 204-1: Tỷ lệ chi tiêu cho các nhà cung cấp địa phương	Chương VI – Mục 6 Mua sắm có trách nhiệm	5. Chỉ số hoạt động (EC6)	135
GRI 205: Chống tham nhũng 2016			
GRI 205-2: Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình chống tham nhũng	Chương III – Mục 2 Phòng chống tham nhũng và Phòng chống rửa tiền	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.14, 4.15, 4.16, 4.17)	75
GRI 206: Hành vi cản trở cạnh tranh 2016			
GRI 206-1: Các chế tài đối với hành vi cản trở cạnh tranh, thực hành độc quyền và chống độc quyền	Chương III – Mục 2 Hành vi cản trở cạnh tranh	5. Chỉ số hoạt động (SO7)	77
GRI 207: Thuế 2019			
GRI 207-1: Phương pháp tiếp cận về thuế	Chương IV – Mục 3 Tuân thủ các nghĩa vụ về thuế		89
GRI 207-2: Quản trị, kiểm soát, và quản lý rủi ro về thuế	Chương IV – Mục 3 Tuân thủ các nghĩa vụ về thuế		89
GRI 207-3: Tương tác với các bên hữu quan và quản lý các mối quan ngại liên quan đến thuế	Chương IV – Mục 3 Tuân thủ các nghĩa vụ về thuế		89
GRI 300: Môi trường			
GRI 301: Vật liệu 2016			
GRI 301-1: Vật liệu được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng	Chương V – Mục 3 Quản lý và sử dụng các yếu tố đầu vào khác	5. Chỉ số hoạt động (EN1)	101-102
GRI 302: Năng lượng 2016			
GRI 302-1: Tiêu thụ năng lượng bên trong tổ chức	Chương V – Mục 3 Quản lý sử dụng năng lượng điện tiết kiệm và hiệu quả		99
GRI 302-3: Cường độ sử dụng năng lượng	Chương V – Mục 3 Quản lý sử dụng năng lượng điện tiết kiệm và hiệu quả	5. Chỉ số hoạt động (EN3, EN 4, EN5, EN6, EN7)	99
GRI 302-4: Giảm tiêu hao năng lượng	Chương V – Mục 3 Quản lý sử dụng năng lượng điện tiết kiệm và hiệu quả		99

Tiêu chí GRI	Diễn giải trong Báo cáo	Hướng dẫn Lập Báo cáo PTBV của IFC & UBCKNN	Trang
GRI 303: Nguồn nước & nước thải 2018			
GRI 303-3: Khai thác nước		Chương V – Mục 3 Quản lý và sử dụng nước tiết kiệm và hiệu quả	5. Chỉ số hoạt động (EN8)
GRI 305: Phát thải 2016			
GRI 305-1: Phát thải khí nhà kính trực tiếp (Phạm vi 1)		Chương V – Mục 3 Phát thải và Quản lý giám phát thải	5. Chỉ số hoạt động (EN16, EN18)
GRI 305-2: Năng lượng gián tiếp (Phạm vi 2) Phát thải khí nhà kính		Chương V – Mục 3 Phát thải và Quản lý giám phát thải	5. Chỉ số hoạt động (EN16, EN18)
GRI 305-3: Phát thải khí nhà kính gián tiếp khác (Phạm vi 3)		Chương V – Mục 3 Phát thải và Quản lý giám phát thải	5. Chỉ số hoạt động (EN16, EN18)
GRI 305-4: Cường độ phát thải khí nhà kính		Chương V – Mục 3 Phát thải và Quản lý giám phát thải	5. Chỉ số hoạt động (EN16, EN18)
GRI 305-5: Giảm phát thải khí nhà kính		Chương V – Mục 3 Phát thải và Quản lý giám phát thải	5. Chỉ số hoạt động (EN16, EN18)
GRI 306: Nước thải và chất thải 2016			
GRI 306-2: Quản lý các tác động đáng kể liên quan đến chất thải		Chương V – Mục 3 Quản lý chất thải	5. Chỉ số hoạt động (EN22)
GRI 400: Xã hội			
GRI 401: Các vấn đề nhân sự 2016			
GRI 401-1: Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc		Chương VI – Mục 3 Cơ cấu nhân sự tại ACB	121-122
GRI 401-2: Phúc lợi của nhân viên		Chương VI – Mục 4 Đảm bảo thu nhập và đền ngô	5. Chỉ số hoạt động (LA1, LA3)
GRI 401-3: Nghỉ thai sản		Chương VI – Mục 3 Cơ cấu nhân sự tại ACB	123

Tiêu chí GRI	Diễn giải trong Báo cáo	Hướng dẫn Lập Báo cáo PTBV của IFC & UBCKNN	Trang
GRI 402: Mối quan hệ Lao động/ Quản lý			
GRI 402-1: Thời hạn thông báo tối thiểu về những thay đổi trong hoạt động	Chương VI – Mục 3 Gắn kết với người lao động; Truyền đạt thông tin về những thay đổi quan trọng tới người lao động	5. Chỉ số hoạt động (LA4, LA5)	126
GRI 403: Sức khỏe & An toàn nghề nghiệp 2018			
GRI 403-1: Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	Chương VI – Mục 4 Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	129	
GRI 403-2: Xác định mối nguy hiểm, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	Chương VI – Mục 4 Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	5. Chỉ số hoạt động (LA8)	129
GRI 403-3: Dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp	Chương VI – Mục 4 Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp		129
GRI 403-4: Sự tham gia của người lao động, tham vấn người lao động và truyền thông về an toàn, vệ sinh lao động	Chương VI – Mục 4 Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp		129
GRI 403-5: Đào tạo công nhân về an toàn, vệ sinh lao động	Chương VI – Mục 4 Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	5. Chỉ số hoạt động (LA8)	129
GRI 403-6: Tăng cường sức khỏe người lao động	Chương VI – Mục 4 Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp		129
GRI 403-7: Phòng ngừa và giảm thiểu các tác động an toàn và sức khỏe nghề nghiệp do các mối quan hệ kinh doanh trực tiếp gây ra	Chương VI – Mục 4 Đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp		129
GRI 404: Đào tạo và Giáo dục 2016			
GRI 404-1: Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	Chương VI – Mục 4 Tăng cường hoạt động đào tạo phát triển nguồn nhân lực	129-130	
GRI 404-2: Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	Chương VI – Mục 4 Tăng cường hoạt động đào tạo phát triển nguồn nhân lực	5. Chỉ số hoạt động (LA10, LA11, LA12)	129-130
GRI 404-3: Tỷ lệ nhân viên được đánh giá thường xuyên về hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	Chương VI – Mục 4 Chương trình quy hoạch và phát triển đội ngũ cán bộ tiềm năng		131

Tiêu chí GRI	Diễn giải trong Báo cáo	Hướng dẫn Lập Báo cáo PTBV của IFC & UBCKNN	Trang
GRI 405: Sự đa dạng và Cơ hội Bình đẳng 2016			
GRI 405-1: Sự đa dạng của cơ quan quản lý và nhân viên	Chương VI – Mục 3 Cơ cấu nhân sự tại ACB	5. Chỉ số hoạt động (LA13)	119
GRI 406: Không phân biệt đối xử 2016			
GRI 406-1: Các vụ việc phân biệt đối xử và các hành động khắc phục được thực hiện	Chương VI – Mục 3 Không phân biệt đối xử; đảm bảo Đa dạng, Bình đẳng và Hòa nhập trong vận hành tổ chức	5. Chỉ số hoạt động (HR4)	123
GRI 407: Tự do Lập hội và Thương lượng Tập thể 2016			
GRI 407-1: Các hoạt động và nhà cung cấp trong đó quyền tự do hiệp hội và thương lượng tập thể có thể gặp rủi ro	Chương VI – Mục 3 Tôn trọng quyền tự do lập hội	5. Chỉ số hoạt động (HR5)	125
GRI 408: Lao động trẻ em 2016			
GRI 408-1: Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động trẻ em	Chương VI – Mục 3 Đảm bảo quyền con người, tuân thủ pháp luật và các quy định về lao động	5. Chỉ số hoạt động (HR6)	126
GRI 409: Lao động Cưỡng bức hoặc Bắt buộc 2016			
GRI 409-1: Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể đối với các vụ việc lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc	Chương VI – Mục 3 Đảm bảo quyền con người, tuân thủ pháp luật và các quy định về lao động	5. Chỉ số hoạt động (HR7)	126
GRI 413: Cộng đồng địa phương 2016			
GRI 413-1: Hoạt động với sự tham gia của cộng đồng địa phương, đánh giá tác động và các chương trình phát triển	Chương VI – Mục 5 Phát triển cộng đồng và trách nhiệm xã hội	5. Chỉ số hoạt động (SO1)	133
GRI 414: Đánh giá Nhà cung cấp về mặt Xã hội			
GRI 414-1: Đánh giá rủi ro xã hội của nhà cung cấp	Chương VI – Mục 6 Mua sắm có trách nhiệm	5. Chỉ số hoạt động (HR1, HR2)	135

Tiêu chí GRI	Điễn giải trong Báo cáo	Hướng dẫn Lập Báo cáo PTBV của IFC & UBCKNN	Trang
--------------	-------------------------	---	-------

GRI 417: Tiếp thị và Nhãn hiệu 2016

GRI 417-1: Yêu cầu về thông tin và ghi nhãn sản phẩm, dịch vụ	Chương III - Mục 4 Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng	80-82
GRI 417-2: Các trường hợp không tuân thủ liên quan đến thông tin và ghi nhãn sản phẩm, dịch vụ	Chương III - Mục 4 Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng	5. Chỉ số hoạt động (PR3, PR4, PR5, PR6, PR7) 80-82
GRI 417-3: Các trường hợp không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	Chương III - Mục 4 Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng	80-82
GRI 418: Bảo mật thông tin khách hàng 2016		
GRI 418-1: Khiếu nại có căn cứ về việc vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng và mất dữ liệu khách hàng	Chương VI – Mục 1 Đảm bảo an toàn cho khách hàng trong từng giao dịch tài chính	5. Chỉ số hoạt động (PR8) 115

- Điện tiêu thụ được tổng hợp thống kê số liệu từ Tập đoàn ACB.
- Xăng tiêu thụ được tổng hợp thống kê số liệu chỉ từ Ngân hàng, không bao gồm các công ty con

Tiêu chí GRI 303-3

- Đối với các chi nhánh và phòng giao dịch có đầy đủ chứng từ ghi nhận lượng nước tiêu thụ hàng tháng, ACB thu thập và tính toán lượng điện tiêu thụ theo chứng từ đã ghi nhận.
- Đối với các chi nhánh và phòng giao dịch thiếu chứng từ ghi nhận lượng nước tiêu thụ hàng tháng do các lý do khách quan như mất chứng từ, hóa đơn nước của tòa nhà không ghi rõ lượng nước tiêu thụ hoặc sử dụng nước giếng thì lượng nước tiêu thụ được tính toán theo công thức sau:

$$\text{Lượng nước tiêu thụ} = \frac{\text{Số lượng nhân viên} \times \text{(Tổng lượng nước tiêu thụ của tất cả đơn vị có đầy đủ dữ liệu trong năm 2024 tại tháng i)}}{\text{(Tổng số lượng nhân viên của tất cả đơn vị có đầy đủ dữ liệu trong năm 2024 tại tháng i)}}$$

Tiêu chí GRI 401-1

Chi tiết số lượng nhân viên tuyển mới trong năm 2024 phân theo độ tuổi, giới tính và khu vực

Phân loại	Nhân viên	Quản lý	Tổng(*)	Tỷ lệ(*)
	Nam	620	47	667
Theo giới tính	Nữ	1060	30	1.090
	Tổng	1.680	77	1.757

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

Phân loại	Nhân viên	Quản lý	Tổng(*)	Tỷ lệ(*)
Dưới 30 tuổi	1.202	3	1.205	9,1%
Từ 30-50 tuổi	478	73	551	4,1%
Trên 50 tuổi	-	1	1	0,0% (**)
Tổng	1.680	77	1.757	13,2%

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG.

(**) "0,0%": Tỷ lệ đã được làm tròn xuống (một số thập phân).

PHỤ LỤC BỔ SUNG TIÊU CHUẨN GRI

Tiêu chí GRI 301-1

- Lượng giấy sử dụng được tổng hợp thống kê số liệu chỉ từ Ngân hàng, không bao gồm các công ty con.

Tiêu chí GRI 302-1

- Đối với các chi nhánh và phòng giao dịch có đầy đủ chứng từ ghi nhận lượng điện tiêu thụ hàng tháng, ACB thu thập và tính toán lượng điện tiêu thụ theo chứng từ đã ghi nhận.
- Đối với các chi nhánh và phòng giao dịch thiếu chứng từ ghi nhận lượng điện tiêu thụ hàng tháng do các lý do khách quan như mất chứng từ, hóa đơn điện của tòa nhà không ghi rõ lượng điện tiêu thụ thì lượng điện tiêu thụ được tính toán theo công thức sau:

$$\text{Lượng điện tiêu thụ} = \frac{\text{Số lượng nhân viên} \times \text{(Tổng lượng điện tiêu thụ của tất cả đơn vị có đầy đủ dữ liệu trong năm 2024 tại tháng i)}}{\text{(Tổng số lượng nhân viên của tất cả đơn vị có đầy đủ dữ liệu trong năm 2024 tại tháng i)}}$$

	Phân loại	Nhân viên	Quản lý	Tổng^(*)	Tỷ lệ^(*)
Theo khu vực (riêng của ACB)	TP. Hồ Chí Minh	903	50	953	7,2%
	Đồng Bằng Sông Cửu Long	97	3	100	0,8%
	Đông Nam Bộ	146	-	146	1,1%
	Miền Trung	130	12	142	1,0%
	Hà Nội	220	7	227	1,7%
	Nam Hà Nội	91	1	92	0,7%
	Đông Bắc Bộ	93	4	97	0,7%
Tổng		1.680	77	1.757	13,2%

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG

Chi tiết số lượng nhân viên nghỉ việc trong năm 2024 phân theo độ tuổi, giới tính và khu vực

	Phân loại	Nhân viên	Quản lý	Tổng^(*)	Tỷ lệ^(*)
Theo giới tính	Nam	647	63	710	5,3%
	Nữ	1.008	52	1.060	8,0%
	Tổng	1.655	115	1.770	13,3%

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG

	Phân loại	Nhân viên	Quản lý	Tổng^(*)	Tỷ lệ^(*)
Theo độ tuổi	Dưới 30 tuổi	801	1	802	6,0%
	Từ 30-50 tuổi	845	110	955	7,2%
	Trên 50 tuổi	9	4	13	0,1%
	Tổng	1.655	115	1.770	13,3%

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG

	Phân loại	Nhân viên	Quản lý	Tổng^(*)	Tỷ lệ^(*)
Theo khu vực (riêng của ACB)	Hồ Chí Minh	1.087	60	1.147	8,6%
	Đồng Bằng Sông Cửu Long	71	9	80	0,6%
	Đông Nam Bộ	108	8	116	0,9%
	Miền Trung	156	13	169	1,3%
	Hà Nội	127	14	141	1,1%
	Nam Hà Nội	65	6	71	0,5%
	Đông Bắc Bộ	41	5	46	0,3%
Tổng		1.655	115	1.770	13,3%

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG

Tiêu chí GRI 405-1

Chi tiết cơ cấu nhân sự theo cấp quản lý và nhân viên (số lượng và tỷ lệ) theo giới tính, độ tuổi và khu vực của ACB qua các năm:

		2022	2023	2024^(*)
	Phân loại	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên
Theo giới tính	Số lượng	Nam	3.454	1.055
		Nữ	7.501	1.025
	Tổng	10.955	2.080	11.660
	Theo giới tính	Nam	31,5%	50,7%
		Nữ	68,5%	49,3%
	Tỷ lệ	Tổng	100%	100%
		Nam	32,3%	49,1%
Tỷ lệ		Nữ	68,2%	52,7%
Tổng		100%	100%	100%

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG

		2022	2023	2024^(*)
	Phân loại	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên
Theo độ tuổi	Số lượng	Dưới 30 tuổi	4.989	52
		Từ 30-50 tuổi	5.887	1.952
		Trên 50 tuổi	79	76
	Theo độ tuổi	Tổng	10.955	2.080
		Dưới 30 tuổi	45,5%	2,5%
	Tỷ lệ	Từ 30-50 tuổi	53,8%	93,8%
		Trên 50 tuổi	0,7%	3,7%
Tỷ lệ		Tổng	100%	100%
Tổng		100%	100%	100%

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG

Phân loại	2022		2023		2024 ^(*)		
	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý	
Số lượng Theo khu vực (riêng của ACB)	TP.HCM	6.505	1.205	7.046	1.094	6.621	1.160
	Đồng Bằng Sông Cửu Long	703	139	724	146	734	148
	Đông Nam Bộ	943	162	962	174	941	185
	Miền Trung	1.053	207	1.086	206	1.058	214
	Hà Nội	898	197	955	195	940	203
	Nam Hà Nội	433	86	451	94	458	93
	Đông Bắc Bộ	420	84	436	86	442	93
	Tổng	10.955	2.080	11.660	1.995	11.194	2.096
	TP.HCM	59,4%	57,9%	60,4%	54,9%	59,2%	55,3%
	Đồng Bằng Sông Cửu Long	6,4%	6,7%	6,2%	7,3%	6,6%	7,0%
Tỷ lệ	Đông Nam Bộ	8,6%	7,8%	8,3%	8,7%	8,4%	8,8%
	Miền Trung	9,6%	10,0%	9,3%	10,3%	9,5%	10,2%
	Hà Nội	8,2%	9,5%	8,2%	9,8%	8,4%	9,7%
	Nam Hà Nội	4,0%	4,1%	3,9%	4,7%	4,0%	4,5%
	Đông Bắc Bộ	3,8%	4,0%	3,7%	4,3%	3,9%	4,5%
	Tổng	100%	100%	100%	100%	100%	100%

(*) Chỉ số năm 2024 được đảm bảo bởi KPMG

BẢNG THAM CHIẾU NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG CÓ TRÁCH NHIỆM – UN PRB

Nguyên tắc	Diễn giải trong báo cáo	Trang
1- Sự phù hợp	Chương II – Mục 01. Phát triển bền vững tại ACB <i>Chiến lược phát triển bền vững và Định hướng phát triển bền vững</i> Xem xét các yếu tố tác động đến phát triển bền vững đối với Ngân hàng: Cơ hội và Thách thức	29 30-31
2- Tác động và thiết lập mục tiêu	Chương V – Mục 02. Quản lý rủi ro liên quan đến Môi trường và Khí hậu	95
	Chương II – Mục 01. Phát triển bền vững tại ACB <i>Lồng ghép ESG trong các thực hành của Ngân hàng</i>	32-33
	Chương II – Mục 05. Đóng góp vào các Mục tiêu phát triển bền vững SDGs	50-53
	Chương III – Mục 03. Đảm bảo quyền lợi của cổ đông	78
	Chương IV – Mục 01. Tác động kinh tế trực tiếp	88
	Chương IV – Mục 02. Tác động kinh tế gián tiếp	89
	Chương V – Mục 03. Quản lý sử dụng nguồn tài nguyên và Phát thải khí nhà kính <i>Phát thải và Quản lý giảm phát thải</i>	104
3- Khách hàng	Chương VI – Mục 01. Khách hàng là trọng tâm của phát triển bền vững <i>Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng</i> Đảm bảo an toàn cho khách hàng trong từng giao dịch tài chính	114 115
	Chương II – Mục 03. Gắn kết với các bên hữu quan	40
4- Các bên hữu quan	Chương II – Mục 04. Thiết lập các chủ đề trọng yếu	45
	Chương III – Mục 03. Đảm bảo quyền lợi của cổ đông	78
	Chương VI – Mục 01. Khách hàng là trọng tâm của phát triển bền vững <i>Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng</i> Đảm bảo an toàn cho khách hàng trong từng giao dịch tài chính	114 115
5- Quản trị và văn hóa	Chương II – Mục 01. Phát triển bền vững tại ACB <i>Lồng ghép ESG trong các thực hành của Ngân hàng</i>	32-33

Nguyên tắc	Diễn giải trong báo cáo	Trang
	Chương III – Mục 02. Nguyên tắc ứng xử <i>Phòng chống tham nhũng và Phòng chống rửa tiền</i>	75
	Chương IV – Mục 03. Tuân thủ các nghĩa vụ về Thuế	89
	Chương IV – Mục 04. Tài chính bền vững	90
	Chương V – Mục 02. Quản lý rủi ro liên quan đến Môi trường và Khí hậu	95
	Chương V – Mục 03. Quản lý sử dụng nguồn tài nguyên và Phát thải khí nhà kính <i>Phát thải và quản lý giảm phát thải</i>	104
	Chương VI – Mục 01. Khách hàng là trọng tâm của phát triển bền vững <i>Đảm bảo an toàn cho khách hàng trong từng giao dịch tài chính</i>	115
6- Tính minh bạch và trách nhiệm giải trình	Chương III – Mục 02. Nguyên tắc ứng xử <i>Phòng chống tham nhũng và phòng chống rửa tiền</i>	75
	Chương III – Mục 04. Minh bạch và công bố thông tin	79
	Chương VI – Mục 01. Khách hàng là trọng tâm của phát triển bền vững <i>Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng</i>	115

