



## PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG CỦA VIETCOMBANK

Mục tiêu và định hướng phát triển bền vững	24
Cơ cấu và cơ chế quản trị phát triển bền vững	26
Tương tác với các bên hữu quan	31
Các chủ đề trọng yếu	36
Thành viên hiệp hội	46

# MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

## Cam kết phát triển bền vững của Vietcombank

Vietcombank xác định phát triển bền vững không chỉ là một xu hướng tất yếu mà còn là trọng tâm trong chiến lược hoạt động, giúp ngân hàng nâng cao năng lực cạnh tranh, quản trị rủi ro hiệu quả và tạo ra giá trị dài hạn cho khách hàng, cổ đông và cộng đồng.

Trong bối cảnh kinh tế toàn cầu ngày càng chịu nhiều áp lực từ biến đổi khí hậu, bất bình đẳng xã hội và các yêu cầu về quản trị doanh nghiệp minh bạch, Vietcombank cam kết tích hợp các yếu tố Môi trường - Xã hội - Quản trị (ESG) vào chiến lược phát triển, đảm bảo sự cân bằng giữa tăng trưởng kinh tế, trách nhiệm xã hội và bảo vệ môi trường; đồng hành cùng Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước trong triển khai Đề án Ngân hàng Xanh, hướng đến mục tiêu phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050.

## Chiến lược phát triển tích hợp các yếu tố ESG

### Tầm nhìn và sứ mệnh đến năm 2025

Ngân hàng số 1 tại Việt Nam, một trong 100 ngân hàng lớn nhất khu vực Châu Á, một trong 300 tập đoàn tài chính ngân hàng lớn nhất thế giới, một trong 1000 doanh nghiệp niêm yết lớn nhất toàn cầu, có đóng góp lớn vào sự phát triển bền vững của Việt Nam.

Định hướng đến năm 2030, Vietcombank phát triển với định hướng giữ vững vị trí số 1 tại Việt Nam, đứng trong 200 tập đoàn tài chính ngân hàng lớn nhất thế giới, 700 doanh nghiệp niêm yết lớn nhất toàn cầu và đóng góp lớn vào sự phát triển bền vững của Việt Nam.

### Mục tiêu chiến lược đến năm 2025

- Số 1 về quy mô lợi nhuận; có cơ cấu thu nhập đa dạng, chuyển dịch theo hướng gia tăng tỷ trọng thu nhập phi tín dụng.
- Dẫn đầu về chuyển đổi số trong ngành Ngân hàng Việt Nam.
- Ngân hàng hàng đầu về quản trị rủi ro tại Việt Nam.
- Dẫn đầu về chất lượng nguồn nhân lực.
- Dẫn đầu về quản trị môi trường, xã hội và doanh nghiệp (ESG).

### Mục tiêu và giải pháp phát triển bền vững

Xác định rõ tầm quan trọng của các vấn đề như biến đổi khí hậu, an sinh xã hội và quản trị doanh nghiệp song hành cùng sự phát triển của nền kinh tế, Vietcombank đặt tính bền vững là yếu tố then chốt

trong chiến lược phát triển dài hạn của Ngân hàng và phấn đấu trở thành ngân hàng dẫn đầu về quản trị môi trường, xã hội và doanh nghiệp (ESG) thông qua **5 trụ cột chính:**





# CƠ CẤU VÀ CƠ CHẾ QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Vietcombank xây dựng và duy trì hệ thống quản trị vững chắc, đảm bảo tính hiệu quả, minh bạch và tuân thủ các quy định pháp luật cũng như các thông lệ quốc tế. Quản trị phát triển bền vững không tách rời mà

được lồng ghép trực tiếp vào các quy trình quản trị doanh nghiệp, từ cấp cao nhất đến các đơn vị chuyên môn, đảm bảo tính đồng bộ và xuyên suốt trong chiến lược phát triển dài hạn của ngân hàng.

## Cơ cấu quản trị

Cơ cấu tổ chức quản trị của Vietcombank được thiết lập theo mô hình thống nhất, tuân thủ Điều lệ ngân hàng và các quy định nội bộ, bao gồm các cấp quản lý chính:

1  
**ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG**

Là cơ quan quyết định cao nhất của Ngân hàng, thông qua định hướng phát triển của Ngân hàng theo đề xuất của Hội đồng quản trị, bao gồm định hướng liên quan đến phát triển bền vững.

2  
**HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ**

Là cơ quan quản trị ngân hàng, quản lý ngân hàng theo quy định của pháp luật, điều lệ ngân hàng và lợi ích của ngân hàng, cổ đông và các bên liên quan. Từ năm 2024, Vietcombank đã phân công một Thành viên Hội đồng quản trị đảm nhiệm vai trò giám sát các nội dung liên quan đến quản trị bền vững, thể hiện cam kết tích hợp ESG vào cơ cấu quản trị cấp cao.

3  
**TỔNG GIÁM ĐỐC**

Là người điều hành cao nhất của ngân hàng, chịu trách nhiệm thực hiện các nghị quyết, quyết định của Hội đồng quản trị và Đại hội đồng cổ đông, kế hoạch kinh doanh và kế hoạch đầu tư của Ngân hàng đã được Hội đồng quản trị và Đại hội đồng cổ đông thông qua. Từ năm 2024, chỉ tiêu phát triển bền vững được tích hợp vào bộ chỉ số đo lường hiệu quả công việc (KPI) của Tổng giám đốc. Từ đó, từng bước kết nối mục tiêu phát triển bền vững với cơ chế điều hành và quản trị hiệu suất của các thành viên Ban điều hành.

4  
**BAN KIỂM SOÁT**

Thực hiện giám sát, đánh giá việc chấp hành quy định pháp luật, quy định nội bộ, Điều lệ và nghị quyết, quyết định của Đại hội đồng cổ đông, Hội đồng quản trị. Trong đó, bao gồm cả việc đánh giá thực hiện các mục tiêu liên quan đến phát triển bền vững.

5  
**CÁC PHÒNG/ BAN CHUYÊN MÔN**

Tổ chức thực hiện công việc theo chức năng, nhiệm vụ. Trong đó, bao gồm việc thực hành phát triển bền vững vào từng lĩnh vực hoạt động cụ thể như tín dụng xanh, quản lý rủi ro môi trường – xã hội, quản trị nhân sự, trách nhiệm cộng đồng...

## Các nguyên tắc quản trị cơ bản

Vietcombank xây dựng và duy trì hệ thống quản trị vững chắc, tuân thủ các quy định pháp luật và thông lệ quốc tế, hướng đến sự phát triển bền vững, minh bạch và hiệu quả. Các nguyên tắc quản trị cơ bản được ngân hàng áp dụng bao gồm:

### Tuân thủ các quy định có liên quan của pháp luật và Điều lệ Ngân hàng

Vietcombank đảm bảo mọi hoạt động tuân thủ chặt chẽ các quy định của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các cơ quan quản lý liên quan. Ngân hàng thường xuyên rà soát, cập nhật hệ thống quy trình nội bộ để phù hợp với các thay đổi trong chính sách, pháp luật.

Bộ máy kiểm tra nội bộ và kiểm toán nội bộ thực hiện rà soát, đánh giá định kỳ nhằm

đảm bảo mọi hoạt động của ngân hàng tuân thủ đúng quy định. Trong năm 2024, Vietcombank không ghi nhận bất kỳ vi phạm nghiêm trọng nào liên quan đến pháp luật, quy định tài chính hoặc phát triển bền vững. Các biện pháp khắc phục và chế tài xử lý vi phạm được áp dụng nghiêm minh để đảm bảo tính kỷ luật và chuẩn mực trong hoạt động kinh doanh.

### Đảm bảo cơ chế quản trị, điều hành Ngân hàng hiệu quả và phù hợp với chuẩn mực, thông lệ quốc tế

Vietcombank xây dựng cơ chế quản trị vững vàng, phù hợp với các chuẩn mực và thông lệ quốc tế về quản trị doanh nghiệp, quản trị rủi ro, đảm bảo hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

Hướng đến mục tiêu phát triển bền vững, Vietcombank đã:

- Tích hợp phát triển bền vững vào chiến lược kinh doanh: Từng bước lồng ghép mục tiêu

phát triển bền vững vào hoạt động kinh doanh và quản trị điều hành, đảm bảo sự hài hòa giữa tăng trưởng tài chính và trách nhiệm với xã hội, môi trường.

- Tăng cường quản trị rủi ro và kiểm soát tác động tiêu cực: Lồng ghép các chỉ số môi trường - xã hội theo quy định của cơ quan quản lý vào quy trình thẩm định tín dụng và quản lý danh mục đầu tư.

### Tôn trọng và đảm bảo các quyền lợi hợp pháp của các cổ đông, đối xử công bằng giữa các cổ đông

Vietcombank bảo vệ quyền lợi hợp pháp của tất cả cổ đông, đảm bảo mỗi cổ đông đều được đối xử công bằng và minh bạch, phù hợp với quy định của pháp luật và Điều lệ ngân hàng.

Mọi cổ đông, không phân biệt số lượng cổ phần nắm giữ, đều có quyền tiếp cận đầy đủ thông tin về hoạt động của ngân hàng theo quy định pháp luật. Vietcombank thực hiện công bố thông tin một cách công khai,

minh bạch, kịp thời để đảm bảo cổ đông có thể đưa ra các quyết định đầu tư phù hợp.

Ngân hàng cũng đảm bảo sự bình đẳng giữa các cổ đông, trong đó mỗi cổ phần của cùng một loại mang lại quyền, nghĩa vụ và lợi ích ngang nhau. Trường hợp có các loại cổ phần ưu đãi, quyền và nghĩa vụ gắn liền với các loại cổ phần này phải được Đại hội đồng cổ đông thông qua và công bố rõ ràng.

### Ngăn ngừa xung đột lợi ích

Vietcombank cam kết xây dựng môi trường kinh doanh minh bạch, công bằng và liêm chính, trong đó mọi quyết định quản trị và vận hành đều dựa trên lợi ích chung của ngân hàng, khách hàng và cổ đông. Để đảm bảo tính khách quan, Vietcombank áp

dụng các cơ chế kiểm soát chặt chẽ nhằm ngăn ngừa xung đột lợi ích, đảm bảo rằng các cá nhân giữ vị trí quản lý không sử dụng chức vụ để mang lại lợi ích riêng cho bản thân hoặc bên liên quan.

### Đảm bảo vai trò của những người có quyền lợi liên quan đến Ngân hàng

Vietcombank cam kết xây dựng một hệ sinh thái tài chính bền vững, trong đó mọi bên liên quan, bao gồm khách hàng, cổ đông, cán bộ nhân viên, đối tác và cộng đồng, đều được bảo vệ quyền lợi chính đáng và đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển của ngân hàng.

- Vietcombank thực hiện gắn kết với các bên hữu quan (cổ đông/nhà đầu tư, khách hàng, cơ quan quản lý, người lao động, cộng đồng và các bên hữu quan khác) nhằm đảm bảo việc thực hành phát triển bền vững được triển khai hiệu quả và phù hợp với định hướng chiến lược.

Vietcombank thực hiện tương tác với các bên hữu quan theo phương thức đa dạng và tần suất phù hợp nhằm phản hồi kịp thời và đầy đủ nhu cầu và vấn đề mà các bên đặt ra.

- Ngân hàng xây dựng các kênh tiếp nhận ý kiến từ các bên liên quan, bao gồm khách hàng, đối tác, cổ đông và cán bộ nhân viên. Các kênh phản hồi như đường dây nóng, cổng thông tin trực tuyến và cơ chế đối thoại nội bộ được triển khai để đảm bảo phản hồi được xử lý minh bạch, kịp thời.

### Minh bạch trong hoạt động của Ngân hàng

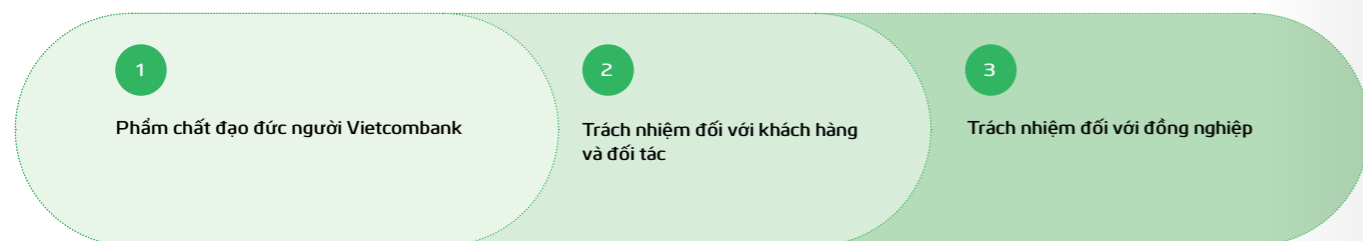
Vietcombank thực hiện công bố thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời theo các quy định pháp luật và chuẩn mực quốc tế, đảm bảo tính minh bạch trong hoạt động ngân hàng, tăng cường trách nhiệm giải trình.



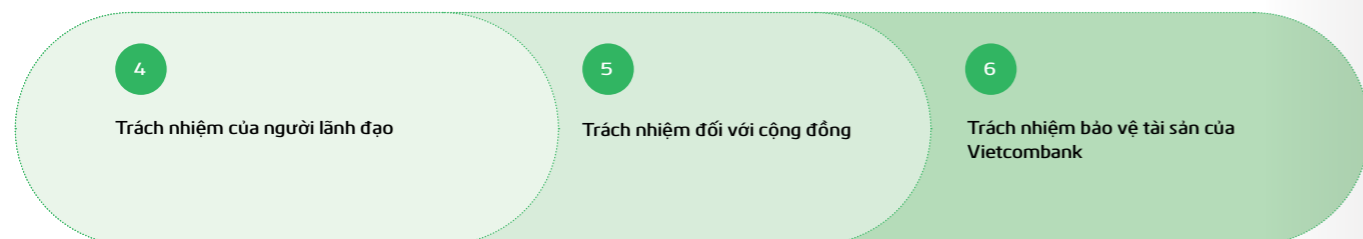
## Đạo đức kinh doanh

Tại Vietcombank, đạo đức kinh doanh là nền tảng cốt lõi trong mọi hoạt động, đảm bảo ngân hàng hoạt động minh bạch, liêm chính và tuân thủ các chuẩn mực quốc tế. Vietcombank đã ban hành Sổ tay văn hóa và Quy định ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ nhân viên Ngân hàng.

Đạo đức và trách nhiệm của người Vietcombank được xác định theo 6 khía cạnh:



- 1. Phẩm chất đạo đức người Vietcombank**
  - Tôn trọng pháp luật và các quy định nội bộ
  - Trung thành, luôn vì lợi ích Vietcombank
  - Trung thực, công bằng, liêm khiết, tận tâm, cầu tiến
  - Nhân ái, hòa đồng cùng tập thể, tích cực tham gia các hoạt động cộng đồng
- 2. Trách nhiệm đối với khách hàng và đối tác**
  - Đảm bảo lợi ích hợp lý cho khách hàng và đối tác
  - Giữ gìn chữ Tín trong mọi lúc mọi nơi
  - Bảo mật thông tin của khách hàng và đối tác
  - Tác phong làm việc chuyên nghiệp, lịch sự và tận tình
  - Không tham nhũng
- 3. Trách nhiệm đối với đồng nghiệp và đối tác**
  - Hết lòng hợp tác tương trợ đồng nghiệp trong công việc
  - Không đùn đẩy công việc lẫn nhau
  - Chung sức tạo lập môi trường làm việc nhân văn
  - Tạo lập môi trường làm việc minh bạch, bình đẳng và có tổ chức



- 4. Trách nhiệm của người lãnh đạo**
  - Luôn gương mẫu
- 5. Trách nhiệm đối với cộng đồng**
  - Tôn trọng phong tục tập quán và các giá trị văn hóa xã hội
  - Tham gia bảo vệ môi trường
  - Tham gia công tác xã hội
- 6. Trách nhiệm bảo vệ tài sản của Vietcombank**

Văn hóa doanh nghiệp của Vietcombank đề cao trách nhiệm xã hội thông qua các giá trị cốt lõi "Bền vững - Nhân văn", từ đó mỗi cán bộ nhân viên đều là đại sứ của ngân hàng trong việc thực hiện trách nhiệm với cộng đồng.

Cơ cấu quản trị và cơ chế thực hành phát triển bền vững của Vietcombank không chỉ đảm bảo sự tuân thủ chặt chẽ các quy định, chuẩn mực trong nước và quốc tế, mà còn tạo nền tảng vững chắc để ngân hàng tiếp tục phát triển bền vững, nâng cao giá trị dài hạn và củng cố niềm tin của khách hàng, cổ đông, người lao động và cộng đồng.

## TƯƠNG TÁC VỚI CÁC BÊN HỮU QUAN

### Các bên hữu quan trọng yếu

Vietcombank xác định các bên hữu quan trọng yếu gồm có:

- Cổ đông/Nhà đầu tư
- Khách hàng
- Người lao động
- Cơ quan quản lý
- Cộng đồng
- Cơ quan bảo chí
- Nhà cung cấp dịch vụ

### Quy định về tương tác với các bên hữu quan trọng yếu

Vietcombank đã đưa ra các quy định nhằm bảo vệ quyền lợi của các bên hữu quan trong Quy chế quản trị nội bộ Hội đồng quản trị ban hành và các văn bản quy định nội bộ có liên quan. Theo đó, Vietcombank cam kết hợp tác tích cực, tôn trọng quyền lợi hợp pháp của các bên hữu quan, đồng thời tuân thủ đầy đủ các quy định về lao

động, môi trường và hoạt động có trách nhiệm với cộng đồng và xã hội. Đối với từng nhóm hữu quan cụ thể, Vietcombank chủ động xây dựng và áp dụng các phương thức giao tiếp, trao đổi thông tin và đáp ứng yêu cầu của các bên hữu quan thông qua các hình thức và kênh liên lạc phù hợp.



## Ghi nhận kết quả tương tác với các bên hữu quan

Phương thức tương tác với các bên liên quan	Tần suất thực hiện	Vấn đề được quan tâm	Hành động của Vietcombank
<b>CỔ ĐÔNG/NHÀ ĐẦU TƯ</b>			
Đại hội đồng cổ đông	Thường niên hoặc bất thường	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duy trì lợi nhuận cao và tăng trưởng ổn định trong dài hạn, đảm bảo giá trị cổ phiếu bền vững và chính sách cổ tức hấp dẫn, ổn định.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tổ chức ĐHĐCĐ thường niên vào tháng 04/2024 và ĐHĐCĐ bất thường vào tháng 08/2024. Cung cấp, đăng tải đầy đủ toàn bộ các tài liệu, nội dung, chương trình họp để cổ đông nghiên cứu trước khi tham dự bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh.</li> <li>Định kỳ hàng quý tổ chức hội nghị công bố kết quả kinh doanh và cập nhật bộ tài liệu giới thiệu về ngân hàng để nhà đầu tư/cổ đông theo dõi thông tin.</li> <li>Duy trì đối thoại với Nhà đầu tư thông qua các kênh tiếp xúc trực tiếp, trực tuyến, email, điện thoại để kịp thời nắm bắt mối quan tâm của Nhà đầu tư. Thực hiện tiếp xúc với hơn 600 Nhà đầu tư trong năm 2024. Tham gia 8 sự kiện đầu tư được tổ chức tại các thị trường tài chính lớn trên thế giới.</li> </ul>
Cập nhật thông tin định kỳ qua website Vietcombank chuyên mục nhà đầu tư, trực tiếp, điện thoại, email	Hàng quý hoặc thường xuyên khi có phát sinh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện quản trị minh bạch với cơ chế giám sát và kiểm soát chặt chẽ trong quản lý tài chính, quản lý rủi ro, chính sách tín dụng...</li> </ul>	
Gặp gỡ các nhà đầu tư	Hàng quý và thường xuyên khi có phát sinh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Áp dụng các chính sách nhằm bảo vệ quyền lợi cổ đông, đảm bảo sự công bằng và minh bạch trong hoạt động ngân hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Làm việc thường xuyên, liên tục với các tổ chức định hạng tín nhiệm hàng đầu thế giới như Moody's, Fitch, S&amp;P để cập nhật về tình hình hoạt động của ngân hàng.</li> <li>Thực hiện công bố kịp thời, chính xác, đầy đủ nội dung thông tin định kỳ, bất thường về hoạt động của Vietcombank theo quy định. Cam kết bảo đảm quyền lợi phi tài chính, minh bạch thông tin cho các cổ đông.</li> </ul>
<b>KHÁCH HÀNG</b>			
Trung tâm hỗ trợ khách hàng và số hotline hoạt động 24/7	24/7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tư vấn, giải đáp thông tin hiệu quả, chính xác, nhanh chóng, tiện lợi và bảo mật thông tin khách hàng.</li> <li>Chất lượng sản phẩm, dịch vụ do Ngân hàng cung cấp.</li> <li>Tăng độ tin cậy, mang lại trải nghiệm hài lòng cho khách hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiếp nhận và xử lý 24/7 các thông tin, yêu cầu của khách hàng thông qua các kênh hỗ trợ khách hàng bao gồm: điện thoại tổng đài, website Vietcombank, email doanh nghiệp, mạng xã hội, ứng dụng ngân hàng số với tính chính xác, kịp thời, và đạt hiệu quả cao. Năm 2024, Trung tâm hỗ trợ khách hàng Vietcombank đã tiếp nhận và xử lý khoảng 3,5 triệu yêu cầu của khách hàng qua các kênh, trong đó khoảng 3 triệu yêu cầu được xử lý trực tiếp bởi chuyên viên dịch vụ khách hàng.</li> <li>Thường xuyên đổi mới, cải tiến để nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng, các chỉ số hoạt động tiệm cận với mức tiêu chuẩn quốc tế của Contact Center.</li> <li>Triển khai nhiều dịch vụ ứng dụng công nghệ hiện đại, đầu tư hệ thống giải pháp trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence) trong hoạt động để tăng mức độ an toàn, bảo mật đồng thời tối ưu trải nghiệm của khách hàng. Năm 2024, một trong những giải pháp Vietcombank đã triển khai (Call API) đã vinh dự nhận giải thưởng 'Trải nghiệm khách hàng của năm - ngành ngân hàng' (Customer Experience of the year) tại lễ trao giải thưởng thường niên Asian Experience Awards.</li> </ul>

Phương thức tương tác với các bên liên quan	Tần suất thực hiện	Vấn đề được quan tâm	Hành động của Vietcombank
Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng	Hàng quý		<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng định kỳ hàng quý trong năm 2024. Với phương thức khảo sát đa dạng theo thời gian thực (Pop-up, OTT, QRcode), cùng bộ câu hỏi khảo sát được thiết kế nhất quán và liền mạch giữa các kênh phục vụ, Vietcombank đã thực hiện 65 chương trình khảo sát và nhận được hơn 1 triệu lượt phản hồi từ phía Khách hàng, trong đó 94% Khách hàng đánh giá hài lòng và rất hài lòng. Các ý kiến của Khách hàng được Vietcombank lắng nghe, phân tích thấu đáo và ứng xử kịp thời nhằm không ngừng nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ Khách hàng.</li> </ul>
<b>NGƯỜI LAO ĐỘNG</b>			
Khảo sát mức độ hài lòng	Thường niên	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cơ hội đào tạo và phát triển nghề nghiệp, giúp nhân viên nâng cao năng lực và phát huy tối đa tiềm năng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tại Vietcombank, các cán bộ nhân viên được làm việc trong môi trường chuyên nghiệp, minh bạch, được tôn trọng, lắng nghe và ghi nhận.</li> </ul>
Hội nghị người lao động thường niên	Thường niên		<ul style="list-style-type: none"> <li>Hành trình hơn 62 năm xây dựng và trưởng thành đã tạo dựng nên một Vietcombank lớn mạnh, đã định vị nên một thương hiệu Vietcombank uy tín và hun đúc nên một văn hóa Vietcombank rất đỗi tự hào. Bản sắc văn hoá Vietcombank được khái quát hoá qua 5 giá trị cốt lõi: Tin cậy – Chuẩn mực – Sẵn sàng đổi mới – Bền vững – Nhân văn. Đây là nhân tố quan trọng tạo nên sự khác biệt và phẩm chất riêng có của con người Vietcombank, giúp định hướng và đồng bộ hành vi của tất cả cán bộ nhân viên, hướng mọi thành viên tới mục tiêu chung của tổ chức. Là một trong mười doanh nghiệp đạt chuẩn văn hoá kinh doanh đầu tiên tại Việt Nam, Vietcombank luôn xác định việc xây dựng và phát huy văn hoá doanh nghiệp chính là nền tảng để ngân hàng phát triển bền vững.</li> </ul>
Ấn phẩm nội bộ, bản tin nội bộ	Hàng ngày và định kỳ (tháng, quý)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Môi trường làm việc chuyên nghiệp, an toàn, khuyến khích sự bình đẳng và minh bạch trong cơ hội thăng tiến.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Văn hóa doanh nghiệp vững mạnh, đề cao các giá trị bền vững và sự phát triển lâu dài.</li> </ul>
Trao đổi với Công đoàn	Thường niên		<ul style="list-style-type: none"> <li>Từ năm 2016 đến nay, Vietcombank đã thực hiện định kỳ hàng năm việc khảo sát mức độ hài lòng và gắn bó của cán bộ nhân viên (Employee Engagement Survey - EES) nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động và mức độ gắn kết của người lao động, xây dựng Vietcombank trở thành nơi làm việc lý tưởng, thu hút và giữ chân nhân tài. Theo kết quả khảo sát và đánh giá của Đơn vị tư vấn độc lập, mức điểm chỉ tiêu EES mà Vietcombank đạt được năm 2024 là 96,38%, tiếp tục duy trì ở mức "Xuất sắc" trên thị trường. Có trên 90% nhân viên trong hệ thống đã phản hồi v/v "Tôi tự hào khi nói với bạn bè, người thân là mình đang làm việc tại VCB", "Người thân trong gia đình của tôi đều rất tự hào khi nói tôi làm việc tại VCB",</li> </ul>
Môi trường kết nối, đào tạo, giao lưu	Hàng ngày		

Phương thức tương tác với các bên liên quan	Tần suất thực hiện	Vấn đề được quan tâm	Hành động của Vietcombank
			<p>"Tôi sẽ không ngần ngại giới thiệu người thân và bạn bè tới làm việc tại VCB", "Người thân trong gia đình của tôi luôn đồng viên tôi tiếp tục gắn bó và phát triển sự nghiệp tại VCB"... Mỗi cán bộ nhân viên Vietcombank đã trở thành một "Đại sứ thương hiệu", thông qua các mối quan hệ bạn bè và xã hội của họ để giúp quảng bá thông tin tuyển dụng, chia sẻ cơ hội nghề nghiệp và hình ảnh, thương hiệu Vietcombank trên thị trường.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vietcombank luôn quan tâm chú trọng, đổi mới và tăng cường công tác đào tạo cán bộ, xây dựng Vietcombank thành một tổ chức học tập và sáng tạo để mọi cán bộ nhân viên có thể chủ động tiếp thu cái mới, tiếp nhận và chuyển giao tri thức và áp dụng vào thực tế công việc. Tại Vietcombank đã triển khai đào tạo theo mô hình 70-20-10; đa dạng các phương thức đào tạo như: đào tạo tập trung, đào tạo trực tuyến qua cầu truyền hình hoặc các nền tảng MSTeam, Zoom... Đồng thời Vietcombank đã tích cực ứng dụng công nghệ nhằm gia tăng tiện ích cho học viên thông qua việc triển khai Chương trình E-learning, chương trình quản lý đào tạo trên SuccessFactors, xây dựng thư viện điện tử, tăng cường số hoá bài giảng và tỷ trọng đào tạo qua E-learning. Đồng thời, Trường Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực Vietcombank luôn phối hợp chặt chẽ với các Đơn vị chuyên môn tại Trụ sở chính, các Chi nhánh để làm rõ nhu cầu đào tạo, từ đó thiết kế chương trình thiết thực, hiệu quả phù hợp; Tiếp tục rà soát bộ tiêu chí lựa chọn giảng viên và đối tác thuê ngoài dựa trên các quy định của Vietcombank góp phần đảm bảo chất lượng đào tạo. Vì vậy, chất lượng các chương trình đào tạo luôn được học viên đánh giá cao.</li> </ul>

**CƠ QUAN QUẢN LÝ**

Duy trì cơ chế đối thoại thường xuyên	Hàng tháng	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật, đảm bảo an toàn hoạt động ngân hàng theo các tiêu chuẩn quốc tế. Nâng cao quản trị rủi ro, an ninh thông tin, bảo mật dữ liệu khách hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuân thủ các quy định pháp luật.</li> <li>Tiên phong thực hiện các định hướng của Chính phủ, NHNN và các cơ quan quản lý. Năm 2024, chính thức tiếp nhận ngân hàng được chuyển giao bắt buộc và đổi tên thành VCBNeo.</li> <li>Tiên phong hỗ trợ người dân, doanh nghiệp gặp khó khăn trong giai đoạn dịch Covid, bão Yagi... Liên tục thuộc nhóm các doanh nghiệp niêm yết nộp NSNN lớn nhất.</li> </ul>
Gặp gỡ trao đổi tại các diễn đàn	Khi có phát sinh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đi đầu trong việc thực hiện các đề án, chiến lược, chương trình hành động... theo định hướng của cơ quan quản lý.</li> </ul>	
Cung cấp các bài tham luận, báo cáo chuyên đề	Khi có phát sinh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiên phong trong hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, đóng góp tích cực cho nền kinh tế.</li> </ul>	
Đóng góp ý kiến đối với các dự thảo chính sách	Khi có phát sinh		

Phương thức tương tác với các bên liên quan	Tần suất thực hiện	Vấn đề được quan tâm	Hành động của Vietcombank
<b>CỘNG ĐỒNG</b>			
Phối hợp với chính quyền địa phương	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chung tay vì cộng đồng thông qua các hoạt động thiện nguyện và hỗ trợ phát triển kinh tế - xã hội.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vietcombank đã dành một nguồn lực lớn cho công tác an sinh xã hội, được triển khai trên phạm vi rộng toàn quốc và trên tất cả các lĩnh vực, trong đó trọng tâm là y tế, giáo dục, xây nhà cho người nghèo..., giúp cải thiện đời sống người nghèo tại những địa phương còn nhiều khó khăn.</li> </ul>
Các chương trình an sinh xã hội chung tay cùng chính quyền địa phương	Thường xuyên		
<b>CƠ QUAN BÁO CHÍ</b>			
Cung cấp thông tin cho báo chí	2 kỳ/năm	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hiệu quả hoạt động của Vietcombank.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duy trì hiệu quả hoạt động theo mục tiêu phát triển bền vững.</li> </ul>
Thông cáo báo chí về ra mắt sản phẩm, dịch vụ mới hoặc các chương trình, hoạt động khác liên quan	Khi có phát sinh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các hoạt động khẳng định sự tiên phong trong hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, đóng góp tích cực cho nền kinh tế, đồng hành cùng sự phát triển của cộng đồng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiên phong triển khai các chương trình giảm lãi, giảm phí hỗ trợ doanh nghiệp và người dân.</li> <li>Tích cực tham gia và triển khai các chương trình an sinh xã hội trên quy mô lớn toàn hệ thống, đóng góp cho sự phát triển bền vững cùng cộng đồng.</li> </ul>
Trả lời phỏng vấn báo chí	Khi có phát sinh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sản phẩm dịch vụ mới và những tính năng công nghệ khác biệt trên thị trường.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phát triển các sản phẩm, dịch vụ đẳng cấp, chuyên biệt trên nền tảng công nghệ hiện đại, cung ứng cho thị trường.</li> </ul>
<b>NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ</b>			
Gặp gỡ trao đổi trực tiếp theo quy định với nhà thầu tại bước đối chiếu tài liệu hoặc bước thương thảo hợp đồng (nếu có) và bước hoàn thiện hợp đồng theo quy định của pháp luật về đấu thầu và Quy trình mua sắm hàng hóa, dịch vụ tại Vietcombank, hợp tác với nhà cung cấp	Khi có phát sinh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện tập trung, đảm bảo tính đồng bộ, đạt được quy mô mua sắm hiệu quả, tiết kiệm chi phí và thời gian.</li> <li>Đảm bảo các mục tiêu sau trong quá trình lựa chọn nhà thầu/lựa chọn nhà cung cấp: Cảnh tranh; Công bằng; Minh bạch; Hiệu quả kinh tế; Hợp lý và Tiết kiệm chi phí.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật trong quá trình lựa chọn nhà thầu/lựa chọn nhà cung cấp.</li> <li>Vietcombank và nhà thầu gặp gỡ trao đổi trực tiếp (tương tác) theo quy định của pháp luật về đấu thầu trong các trường hợp sau:</li> <li>Đối chiếu tài liệu: Vietcombank và nhà thầu lập và ký xác nhận trên Biên bản đối chiếu tài liệu.</li> <li>Thương thảo hợp đồng (nếu có): Vietcombank và nhà thầu lập và ký xác nhận trên Biên bản thương thảo hợp đồng.</li> <li>Hoàn thiện hợp đồng trước khi ký kết hợp đồng chính thức: Vietcombank và nhà thầu lập và ký xác nhận trên Biên bản hoàn thiện hợp đồng.</li> </ul>
Đảm bảo tính cạnh tranh	Thường xuyên trong quá trình lựa chọn nhà thầu/lựa chọn nhà cung cấp		
Đảm bảo công bằng, minh bạch trong tổ chức lựa chọn nhà thầu/ lựa chọn nhà cung cấp	Thường xuyên trong quá trình lựa chọn nhà thầu/lựa chọn nhà cung cấp		
Hiệu quả kinh tế thông qua chất lượng dịch vụ, nguồn gốc hàng hóa rõ ràng	Thường xuyên trong quá trình lựa chọn nhà thầu/lựa chọn nhà cung cấp		

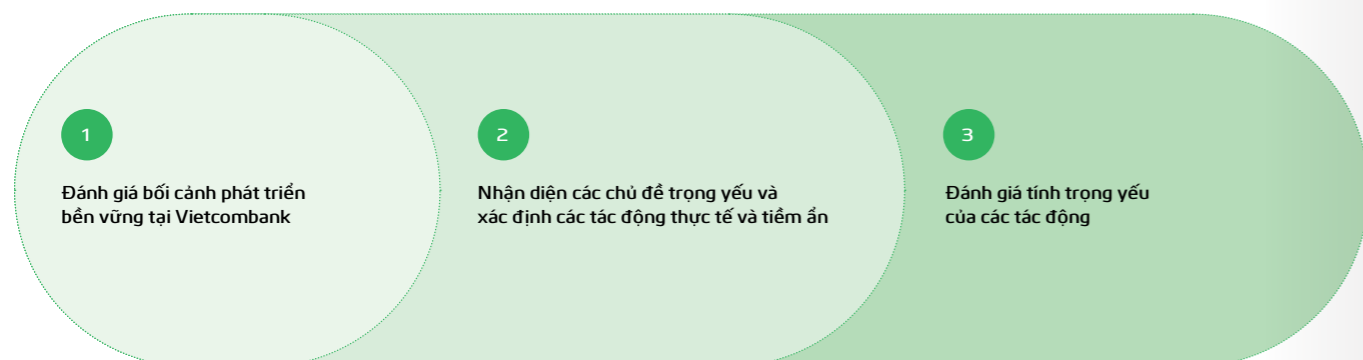
# CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

## Mục đích

- Định hướng các hoạt động thúc đẩy phát triển bền vững một cách hiệu quả, tập trung nguồn lực vào những vấn đề cốt lõi và tạo ra các tác động tích cực nhất.
- Hiểu rõ mối quan tâm của các bên hữu quan đối với những nỗ lực của Vietcombank trong việc đạt được các mục tiêu phát triển bền vững.
- Cung cấp thông tin về phát triển bền vững một cách trọng tâm, minh bạch, không ngừng nâng cao uy tín thương hiệu Vietcombank trên thị trường.

## Các bước xác định chủ đề trọng yếu

Vietcombank xác định các chủ đề trọng yếu về Môi trường, Xã hội và Quản trị (ESG) thông qua quá trình đánh giá kỹ lưỡng, đảm bảo phù hợp với chiến lược phát triển bền vững và đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan. Việc xác định chủ đề trọng yếu bao gồm các bước chính sau:



Xem xét toàn diện về bối cảnh và xu hướng hiện tại về phát triển bền vững trên thế giới và tại Việt Nam. Xem xét tổng thể về chiến lược, kết quả hoạt động kinh do-anh, quản trị điều hành và mối quan tâm của các bên hữu quan.

Thiết lập danh sách các chủ đề phát triển bền vững căn cứ theo các đánh giá tại Bước 1 và tham khảo các vấn đề được đề cập trong các khung và tiêu chuẩn Báo cáo Phát triển bền vững được Vietcombank tham chiếu (như GRI, UN SDGs, VNSI), quy định pháp luật của Việt Nam...

Dựa trên danh sách các chủ đề trọng yếu được xác định, Vietcombank xếp hạng các chủ đề dựa trên đánh giá mức độ tác động tới hoạt động của Vietcombank và mức độ tác động tới các bên hữu quan.

Danh sách các chủ đề trọng yếu được tham vấn và phê duyệt bởi Ban Điều hành.

**Vietcombank sẽ thực hiện rà soát các chủ đề trọng yếu hàng năm, đảm bảo phù hợp với những thay đổi về hoạt động kinh doanh và mối quan tâm của các bên hữu quan.**

## Danh sách chủ đề trọng yếu

Năm 2024, Vietcombank xác định và ưu tiên 13 chủ đề trọng yếu như sau:

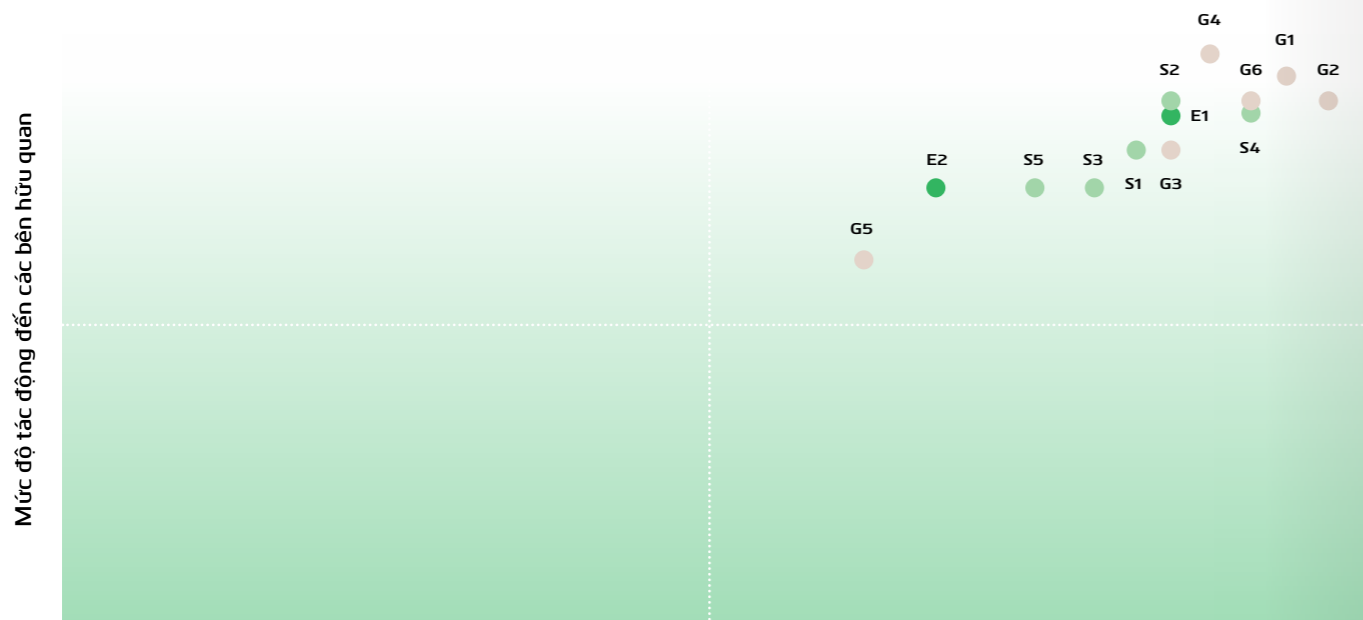
Khía cạnh	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Liên kết <sup>1</sup>
Môi trường	E1. Thúc đẩy tài chính xanh	Vietcombank luôn tiên phong trong việc thúc đẩy tài chính xanh, hướng dòng vốn vào các dự án thân thiện với môi trường, góp phần giảm phát thải khí nhà kính và ứng phó với biến đổi khí hậu. Ngân hàng tích cực tìm kiếm các cơ hội tăng trưởng và xem xét danh mục đầu tư thông qua các sản phẩm huy động và cho vay vốn tín dụng vào các dự án hoặc doanh nghiệp đầu tư vào lĩnh vực năng lượng tái tạo, năng lượng sạch, cơ sở hạ tầng xanh, các ngành sản xuất và tiêu dùng ít các bon để góp phần bảo vệ môi trường, nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên, năng lượng. Vietcombank không chỉ đồng hành cùng khách hàng trong quá trình chuyển đổi mà còn góp phần xây dựng một nền kinh tế phát triển bền vững, cân bằng giữa lợi ích kinh tế và trách nhiệm môi trường.	P1 P5
	E2. Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ	Trong quá trình hoạt động, Vietcombank không ngừng cải thiện hiệu quả sử dụng năng lượng, tài nguyên và cắt giảm khí thải nhằm giảm thiểu tác động đến môi trường. Ngân hàng thúc đẩy các sáng kiến xanh trong vận hành nội bộ như thực hiện các biện pháp tiết kiệm và sử dụng hiệu quả nước, giấy in, điện, nhiên liệu... trên toàn hệ thống.	P4
Xã hội	S1. Mở rộng tài chính toàn diện	Vietcombank tích cực thực thi Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia theo đúng định hướng của Chính phủ và NHNN. Theo đó, thực hiện mục tiêu mọi người dân và doanh nghiệp đều được tiếp cận và sử dụng an toàn, thuận tiện các sản phẩm, dịch vụ tài chính phù hợp nhu cầu, với chi phí hợp lý, do các tổ chức được cấp phép cung ứng một cách có trách nhiệm và bền vững.	P1 P5
	S2. Bảo vệ quyền lợi khách hàng	Vietcombank luôn đặt khách hàng làm trung tâm trong mọi hoạt động. Ngân hàng cam kết cung cấp dịch vụ chất lượng cao, minh bạch về thông tin, bảo vệ quyền lợi của khách hàng và đảm bảo an toàn thông tin cá nhân. Đồng thời, ngân hàng không ngừng lắng nghe, cải tiến quy trình và nâng cao trải nghiệm khách hàng để mang đến những dịch vụ tài chính tốt nhất, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng.	P3

Khía cạnh	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Liên kết <sup>1</sup>
	S3. Đồng hành cùng cổ đông và nhà đầu tư	Vietcombank cam kết quản trị minh bạch, nâng cao giá trị doanh nghiệp và tối ưu hóa lợi ích cho cổ đông. Ngân hàng đảm bảo thông tin được công bố công khai, minh bạch, chính xác theo quy định của pháp luật, tạo nền tảng phát triển vững chắc trong dài hạn.	P3
	S4. Phát triển nguồn nhân lực bền vững	Vietcombank coi nguồn nhân lực là tài sản quan trọng nhất. Ngân hàng chú trọng phát triển đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, năng động, sáng tạo thông qua các chính sách đãi ngộ cạnh tranh, chương trình đào tạo chuyên sâu và môi trường làm việc thân thiện. Vietcombank hướng đến xây dựng một văn hoá doanh nghiệp bền vững, nơi mỗi cá nhân đều có cơ hội phát triển và cống hiến.	P4 P3
	S5. Đóng góp cho cộng đồng	Vietcombank không chỉ là một ngân hàng, mà còn là một doanh nghiệp gắn kết chặt chẽ với sự phát triển của cộng đồng. Ngân hàng triển khai nhiều chương trình an sinh xã hội, hỗ trợ giáo dục, y tế, khắc phục thiên tai và các hoạt động thiện nguyện nhằm tạo ra những giá trị tích cực, bền vững cho xã hội.	P3 P4
Quản trị	G1. Đóng góp vào phát triển nền kinh tế	Vietcombank luôn phát huy vai trò là ngân hàng chủ lực, chủ đạo, dẫn dắt thị trường của hệ thống các tổ chức tín dụng, tiếp tục tiên phong thực hiện có hiệu quả các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, vừa thực hiện tốt chức năng tín dụng ngân hàng, thúc đẩy phát triển sản xuất kinh doanh, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; vừa góp phần giữ vững ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, góp phần xây dựng đất nước Việt Nam hùng cường và thịnh vượng.	P1
	G2. Quản trị doanh nghiệp minh bạch và hiệu quả	Vietcombank không ngừng nâng cao hiệu quả quản trị kinh doanh, tính minh bạch trong hoạt động, hướng đến các chuẩn mực quốc tế. Ngân hàng duy trì cơ chế giám sát chặt chẽ, minh bạch trong điều hành, đồng thời áp dụng các tiêu chuẩn quản trị tiên tiến để đảm bảo hoạt động hiệu quả, hướng đến sự phát triển bền vững và lâu dài.	P4 P3

Khía cạnh	Chủ đề trọng yếu	Định hướng	Liên kết <sup>1</sup>
	G3. Quản lý rủi ro môi trường và xã hội	Vietcombank nhận thức sâu sắc rằng rủi ro môi trường và xã hội có thể ảnh hưởng đến sự phát triển bền vững của ngân hàng và khách hàng. Do đó, ngân hàng tích hợp các yếu tố ESG căn cứ hướng dẫn của NHNN, Vietcombank hoàn thiện hệ thống quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng bao gồm chính sách kết hợp đánh giá rủi ro môi trường như một phần trong đánh giá rủi ro tín dụng của ngân hàng thông qua việc cải tiến các hướng dẫn, chính sách/quy trình tín dụng.	P2
	G4. Chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo	Trong bối cảnh công nghệ phát triển mạnh mẽ, Vietcombank không ngừng đẩy mạnh chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo để nâng cao hiệu quả hoạt động, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và gia tăng năng lực cạnh tranh.  Ngân hàng đề ra mục tiêu đổi mới toàn diện hoạt động Ngân hàng theo hướng hiện đại, trên cơ sở ứng dụng và khai thác hiệu quả các thành tựu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, đáp ứng đầy đủ các tiêu chí, chỉ số về chuyển đổi số của Chính phủ, Đảng ủy Khối, NHNN.  Vietcombank khuyến khích đổi mới sáng tạo trong nội bộ thông qua các sáng kiến cải tiến quy trình, tối ưu hóa mô hình kinh doanh và phát triển sản phẩm tài chính linh hoạt, đáp ứng nhu cầu thị trường.	P5
	G5. Mua sắm hiệu quả và quản lý nhà cung cấp	Hoạt động mua sắm của Vietcombank được thực hiện tập trung, đảm bảo tính đồng bộ, đạt được quy mô mua sắm hiệu quả, tiết kiệm chi phí và thời gian. Vietcombank thực hiện quản lý hợp đồng với nhà thầu về tiến độ thực hiện, chất lượng, chi phí và các nội dung liên quan khác theo quy định tại Quy trình mua sắm hàng hóa dịch vụ, tuân thủ các quy định của pháp luật.	P3 P4
	G6. Phòng chống tham nhũng quyết liệt, toàn diện	Vietcombank không ngừng nâng cao năng lực, hiệu lực, hiệu quả của bộ máy kiểm tra kiểm toán nội bộ, phát huy tối đa vai trò là công cụ trọng yếu và hữu hiệu của Ngân hàng trong công tác kiểm tra, kiểm soát việc tuân thủ pháp luật trong hoạt động kinh doanh và quản trị rủi ro, đặc biệt là phòng chống tham nhũng.  Ngân hàng không ngừng cải thiện hệ thống kiểm soát nội bộ, nâng cao đạo đức nghề nghiệp và xây dựng văn hóa liêm chính trong toàn hệ thống.	P3 P4

## Ma trận trọng yếu

Tại Vietcombank, chúng tôi luôn cam kết phát triển bền vững, gắn kết chặt chẽ giữa hiệu quả kinh doanh với trách nhiệm xã hội và môi trường.



Mức độ tác động tới Vietcombank

Kết quả đánh giá mức độ trọng yếu của các chủ đề phát triển bền vững tại Vietcombank phản ánh sự đồng thuận giữa ngân hàng và các bên liên quan về các ưu tiên chiến lược trong giai đoạn hiện nay. Trong đó, **“Chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo”, “Đóng góp vào nền kinh tế”, “Bảo vệ quyền lợi khách hàng”** và **“Thúc đẩy tài chính xanh”** là những nội dung được quan tâm hàng đầu. Điều này thể hiện cam kết của Vietcombank trong việc ứng dụng công nghệ để nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng hành cùng sự phát triển của nền kinh tế và định hướng dòng vốn vào các lĩnh vực bền vững.

Bên cạnh đó, Vietcombank đặc biệt chú trọng đến **“Quản trị minh bạch và hiệu quả”, “Quản lý rủi ro môi trường – xã hội”** và **“Phát triển nguồn nhân lực”**, nhằm xây dựng một tổ chức vững mạnh, hoạt động

an toàn và có trách nhiệm. Minh bạch trong quản trị không chỉ củng cố niềm tin của nhà đầu tư và cổ đông mà còn là nền tảng giúp ngân hàng quản lý rủi ro hiệu quả trong bối cảnh thị trường ngày càng biến động. Song song với đó, phát triển nguồn nhân lực là yếu tố then chốt để Vietcombank duy trì vị thế tiên phong trong ngành, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và đối tác.



Ngoài ra, Vietcombank tiếp tục duy trì cam kết với cộng đồng thông qua các hoạt động đóng góp xã hội, thúc đẩy hợp tác với các đối tác theo hướng bền vững và triển khai các sáng kiến phòng chống tham nhũng. Những nỗ lực này không chỉ giúp đảm bảo một môi trường kinh doanh lành mạnh mà còn khẳng định vai trò của Vietcombank trong việc tạo dựng giá trị lâu dài cho nền kinh tế và xã hội.





## Đóng góp vào các Mục tiêu Phát triển bền vững của Liên hợp quốc (UN SDGs)








Vào năm 2015, tại Hội nghị Thượng đỉnh Phát triển Bền vững của Liên hợp quốc, 193 quốc gia đã đồng thuận thông qua Chương trình Nghị sự 2030, mở ra một kỷ nguyên mới với 17 Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs) và 169 chỉ tiêu nhằm xây dựng một tương lai toàn cầu bao trùm, bền vững và công bằng. Trong bối cảnh những thách thức kinh tế – xã hội và môi trường ngày càng phức tạp, vai trò của các tổ chức tài chính trở nên then chốt trong việc kiến tạo nền kinh tế xanh và chuyển mình bền vững. Là một trong những ngân hàng có quy mô lợi nhuận hàng đầu Việt Nam, Vietcombank nhận thức sâu sắc trách


nhệm của mình trong việc thúc đẩy phát triển bền vững. Chúng tôi không ngừng đổi mới và áp dụng các giải pháp tài chính xanh, hỗ trợ doanh nghiệp và cộng đồng hướng tới mô hình tăng trưởng bền vững. Định hướng hoạt động của Vietcombank được xây dựng trên cơ sở các quy định và thông lệ tốt của Việt Nam cũng như quốc tế, với trọng tâm thực hiện các Mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên hợp quốc. Qua đó, Vietcombank mong muốn tạo dựng giá trị lâu dài, củng cố niềm tin của khách hàng, cổ đông và toàn thể cộng đồng, góp phần kiến tạo một xã hội thịnh vượng và bền vững.

Chủ đề trọng yếu	Kết quả năm 2024	Gắn kết UN SDGs
E1. Thúc đẩy tài chính xanh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đến cuối năm 2024, dư nợ cho các dự án xanh tại Vietcombank chiếm 3,3% tổng dư nợ của Ngân hàng. Trong đó, vốn tài trợ cho các dự án năng lượng tái tạo, năng lượng sạch chiếm 84,7% dư nợ xanh. Tổng dư nợ tín dụng xanh của Vietcombank tăng trưởng trung bình hơn 4 lần qua các năm, từ hơn 11.765 tỷ VND năm 2020 lên đến ~47.600 tỷ VND tại thời điểm 31/12/2024.</li> <li>Phát hành thành công 2.000 tỷ đồng trái phiếu xanh. Nguồn vốn thu được từ phát hành trái phiếu xanh sẽ được giải ngân cho các dự án thuộc 7 lĩnh vực gồm: Năng lượng tái tạo, năng lượng sạch, Giao thông bền vững, Quản lý nước bền vững, Công trình xanh, Nông – lâm – thủy sản bền vững và bảo tồn đa dạng sinh học, Quản lý chất thải và hiệu quả tài nguyên, và Sử dụng năng lượng hiệu quả.</li> <li>Triển khai tiếp cận nguồn vốn chương trình cho vay lại các dự án xanh từ nguồn vốn vay Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JBIC) trị giá 500 triệu USD nhằm bảo tồn môi trường, ngăn chặn sự nóng lên toàn cầu. Hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế như JBIC, AFD, KfW, JICA để triển khai các gói tài trợ tín dụng xanh, hỗ trợ doanh nghiệp và dự án thân thiện với môi trường.</li> </ul>	

Chủ đề trọng yếu	Kết quả năm 2024	Gắn kết UN SDGs
E2. Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lượng nước tiêu thụ trên mỗi đơn vị doanh thu giảm 0,22 m<sup>3</sup>/tỷ VND, tương đương giảm 5,25% so với năm 2023.</li> <li>Mức tiêu thụ điện trên mỗi đơn vị doanh thu ghi nhận mức tăng 0,05 kwh/ triệu VND, tương đương tăng 5,67% so với năm 2023, phản ánh sự gia tăng nhu cầu sử dụng điện nhằm đáp ứng hoạt động vận hành và mở rộng quy mô hoạt động của Vietcombank. Để đảm bảo tính bền vững trong dài hạn, Vietcombank sẽ tiếp tục triển khai các giải pháp tối ưu hóa hiệu suất năng lượng, nâng cao nhận thức về tiết kiệm điện trong nội bộ và nghiên cứu ứng dụng các công nghệ tiết kiệm năng lượng nhằm giảm thiểu tác động môi trường.</li> <li>Riêng tại trụ sở làm việc của Trụ sở chính và chi nhánh TP Hồ Chí Minh, số liệu bùn thải năm 2024 ở mức 35 m<sup>3</sup>, giảm 83% so với năm 2023.</li> <li>Tổng lượng phát thải trên doanh thu tại Vietcombank giảm 0,43% so với năm 2023, ở mức 1,05 tấn CO<sub>2</sub> tương đương/tỷ VND doanh thu.</li> </ul>	
S1. Mở rộng tài chính toàn diện	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trong năm 2024, Vietcombank thực hiện 14 đợt giảm lãi suất cho vay theo các chương trình lãi suất đối với khách hàng. Triển khai 22 chương trình, chính sách cho vay lãi suất ưu đãi với lãi suất thấp hơn từ 0,5% đến 2% so với lãi suất bình quân. Theo đó, tổng số khách hàng được giảm lãi suất là gần 110.000 khách hàng với quy mô dư nợ hỗ trợ đạt hơn 900 nghìn tỷ VND (chiếm 63% dư nợ Vietcombank) và quy mô hỗ trợ lãi vay đến khách hàng là khoảng 6.500 tỷ VND.</li> <li>Vietcombank tích cực triển khai hoạt động ngân hàng số với nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng đột phá (VCB Digibank, VCB Digibiz, VCB Cashup, VCBC...), tạo điều kiện thuận lợi người dân và doanh nghiệp được tiếp cận và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tài chính một cách thuận tiện, phù hợp nhu cầu, với chi phí hợp lý. Ngân hàng đã đạt được những kết quả ấn tượng như 99% giao dịch bán lẻ được thực hiện qua kênh số, cùng với 83% nghiệp vụ ngân hàng bán lẻ cho phép khách hàng được thực hiện hoàn toàn trên môi trường số. Trong năm 2024, Vietcombank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam áp dụng cả hai hình thức xác thực qua CCCD gắn chip và VNeID, giúp thu thập sinh trắc học thành công cho hơn 10 triệu khách hàng, chiếm 65% tổng số khách hàng Digibank.</li> </ul>	

Chủ đề trọng yếu	Kết quả năm 2024	Gắn kết UN SDGs
S2. Bảo vệ quyền lợi khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toàn bộ các chính sách của Vietcombank về bảo mật thông tin bao gồm thông tin của khách hàng tuân thủ theo tiêu chuẩn ISO/IEC – 27001 về hệ thống quản lý an toàn thông tin với phạm vi áp dụng toàn hệ thống, được cấp chứng nhận và duy trì liên tục từ 2014 đến nay.</li> <li>Tăng cường bảo vệ dữ liệu cá nhân tuân thủ quy định pháp luật và quyền lợi hợp pháp của khách hàng trong kỳ nguyên số.</li> <li>Vietcombank đã thực hiện 65 chương trình khảo sát và nhận được hơn 1 triệu lượt phản hồi từ phía khách hàng, trong đó 94% khách hàng đánh giá hài lòng và rất hài lòng.</li> </ul>	
S3. Đồng hành cùng cổ đông và nhà đầu tư	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duy trì các kênh đối thoại với cổ đông và nhà đầu tư thường xuyên (ĐHĐCĐ; gặp gỡ nhà đầu tư; cập nhật thông tin định kỳ qua website Vietcombank chuyên mục nhà đầu tư, trực tiếp, điện thoại, email...).</li> <li>Xây dựng và duy trì chính sách tiếp nhận và xử lý khiếu nại của cổ đông.</li> <li>Tuân thủ quy định về chi trả cổ tức.</li> </ul>	
S4. Phát triển nguồn nhân lực bền vững	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo sự đa dạng về giới tính, độ tuổi và khu vực làm việc, đồng thời duy trì môi trường lao động ổn định, công bằng và có lộ trình phát triển rõ ràng.</li> </ul>	
S5. Đóng góp cho cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trong giai đoạn 2020 – 2024, số tiền dành cho hoạt động an sinh xã hội của Vietcombank là hơn 2.311 tỷ đồng (riêng trong năm 2024 là 571 tỷ đồng), trọng tâm vào các lĩnh vực giáo dục, y tế, tài trợ cho người nghèo, xây dựng nhà tình nghĩa, nhà đại đoàn kết, tặng quà cho các bà mẹ Việt Nam anh hùng...</li> </ul>	

Chủ đề trọng yếu	Kết quả năm 2024	Gắn kết UN SDGs
G1. Đóng góp vào phát triển nền kinh tế	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đóng vai trò là kênh tài trợ vốn chủ lực cho các công trình trọng điểm quốc gia và các ngành kinh tế mũi nhọn như: hạ tầng giao thông, dầu khí, điện lực, hàng không...</li> <li>Tiếp tục ghi nhận kết quả kinh doanh vượt trội trong năm 2024 với tổng tài sản vượt mốc 2 triệu tỷ đồng, tăng 13% so với năm 2023. Dự nợ tín dụng đạt 1,46 triệu tỷ đồng, tăng 14% so với năm 2023 và trong giới hạn tăng trưởng tín dụng của NHNN giao. Tổng huy động vốn từ thị trường I đạt 1,52 triệu tỷ đồng, tăng hơn 8% so với năm 2023. Kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng. Lợi nhuận trước thuế hợp nhất của Vietcombank đạt 42.236 tỷ đồng, tăng 2% so với năm 2023.</li> <li>Tiếp tục giữ vững vị trí là một trong những doanh nghiệp đóng góp lớn nhất cho Ngân sách nhà nước (các khoản thuế và phí phải nộp Ngân sách nhà nước năm 2024 trên 12.000 tỷ đồng).</li> </ul>	
G2. Quản trị doanh nghiệp minh bạch và hiệu quả	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ngân hàng luôn cam kết tuân thủ các quy định của pháp luật và các chuẩn mực quản trị công ty nhằm đảm bảo hoạt động minh bạch, hiệu quả và bền vững.</li> <li>Thiết lập và thực thi các quy định nhằm ngăn ngừa, kiểm soát xung đột lợi ích, đảm bảo các quyết định quản trị và kinh doanh được thực hiện công bằng, khách quan, vì lợi ích của cổ đông, khách hàng và cộng đồng.</li> <li>Công bố thông tin chính xác, kịp thời và đầy đủ các nội dung thông tin định kỳ, bất thường về hoạt động ngân hàng.</li> <li>Lồng ghép ESG vào chính sách, chiến lược và kế hoạch hoạt động của ngân hàng. Thúc đẩy áp dụng các thực hành bền vững và tích hợp thông tin về phát triển bền vững vào các báo cáo.</li> </ul>	  
G3. Quản lý rủi ro môi trường và xã hội	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chủ động nghiên cứu, xây dựng và thiết lập hệ thống văn bản, quy định nội bộ liên quan đến quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của NHNN, phù hợp với mục tiêu phát triển bền vững của ngân hàng đồng thời hướng tới các tiêu chuẩn, thông lệ tiên tiến về quản trị rủi ro ESG.</li> </ul>	  

Chủ đề trọng yếu	Kết quả năm 2024	Gắn kết UN SDGs
G4. Chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiên phong đi đầu trong hành trình chuyển đổi số ngành ngân hàng, triển khai quyết liệt, mang lại giá trị cho khách hàng, người dân và xã hội.</li> <li>Cam kết mạnh mẽ trong việc thúc đẩy đổi mới, ứng dụng công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh dài hạn. Tổng chi cho hoạt động nghiên cứu và phát triển (R&amp;D) năm 2024 đạt 1.580 tỷ đồng, tăng 48,9% so với mức 1.061 tỷ đồng của năm 2023. Tỷ lệ đầu tư cho triển khai đổi mới công nghệ trên lợi nhuận sau thuế đạt 4,77%, tăng so với mức 3,26% của năm trước.</li> <li>Được bình chọn là Ngân hàng Điện tử tiêu biểu (Hiệp hội Ngân hàng và IDG Việt Nam); Doanh nghiệp chuyển đổi số xuất sắc (VDCA); Ngân hàng chuyển đổi số tốt nhất Việt Nam (The Asian Bank-er); Doanh nghiệp lớn ứng dụng CNTT hiệu quả nhất do Bộ Thông tin và Truyền thông bình chọn; nhiều lần được vinh danh tại Giải thưởng Sao Khuê cho các giải pháp về chuyển đổi số.</li> </ul>	
G5. Mua sắm hiệu quả và quản lý nhà cung cấp	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoạt động mua sắm của Vietcombank được thực hiện tập trung, đảm bảo tính đồng bộ, đạt được quy mô mua sắm hiệu quả, tiết kiệm chi phí và thời gian.</li> <li>Đã ban hành Quy trình về mua sắm hàng hóa, dịch vụ, đảm bảo tuân thủ chặt chẽ các quy định của pháp luật Việt Nam và quy định nội bộ của Vietcombank.</li> <li>Đã và đang thực hiện xây dựng kho dữ liệu về nhà cung cấp theo từng lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ trên cơ sở thông tin của các nhà thầu tham gia đấu thầu các gói thầu của Vietcombank.</li> </ul>	
G6. Phòng chống tham nhũng quyết liệt, toàn diện	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chủ động quán triệt và thực hiện quyết liệt công tác phòng chống tham nhũng.</li> <li>Trong năm 2024, không phát sinh các trường hợp tham nhũng nào được ghi nhận và báo cáo.</li> </ul>	

# KHEN THƯỞNG

## HỘI VIÊN CÓ ĐÓNG GÓP TOÀN DIỆN NHẤT CHO HOẠT ĐỘNG VÀ SỰ PHÁT TRIỂN CỦA HIỆP HỘI NGÂN HÀNG VIỆT NAM



## THÀNH VIÊN HIỆP HỘI

Vietcombank tích cực tham gia và là thành viên của nhiều hiệp hội và tổ chức trong lĩnh vực ngân hàng và tài chính, nhằm thúc đẩy hợp tác, chia sẻ kiến thức và nâng cao chất lượng dịch vụ. Dưới đây là một số hiệp hội và tổ chức mà Vietcombank là thành viên:

- Thành viên của Nhóm nghiên cứu Tài chính chuyển đổi Châu Á (Asia Transition Finance Study Group): Nhóm Nghiên cứu Tài chính Chuyển đổi Châu Á (Asia Transition Finance Study Group - ATF SG) được thành lập vào năm 2021, tập hợp các tổ chức tài chính tư nhân và các bên liên quan chủ chốt trong khu vực Châu Á. Mục tiêu của ATF SG là thúc đẩy quá trình triển khai tài chính chuyển đổi, hỗ trợ các nền kinh tế Châu Á đạt được mục tiêu trung hòa carbon. Nhóm tập trung vào việc tạo ra các khuyến nghị thực tiễn, bổ sung cho các khung tiêu chuẩn hiện có, nhằm giúp các tổ chức tài chính đánh giá và thực hiện các dự án tài chính chuyển đổi một cách hiệu quả. Trong báo cáo thường niên năm 2024, ATF SG đã phân tích bối cảnh tài chính chuyển đổi đang phát triển tại Châu Á, đặc biệt nhấn mạnh việc quản lý và phân bổ rủi ro trong các dự án chuyển đổi quan trọng như thu giữ, sử dụng và lưu trữ carbon (CCUS) và hệ thống lưu trữ năng lượng bằng pin (BESS). Báo cáo chỉ ra các rào cản chính trong việc mở rộng quy mô

các dự án tài chính chuyển đổi, bao gồm sự sẵn sàng về công nghệ, rủi ro pháp lý và tính khả thi về tài chính. Đồng thời, báo cáo cũng đề xuất các chiến lược giảm thiểu rủi ro thông qua hợp tác giữa các bên liên quan, bao gồm chính phủ, tổ chức tài chính và các đối tác công tư, nhằm tạo ra môi trường thuận lợi cho quá trình chuyển đổi năng lượng trong khu vực.

- Hiệp hội dữ liệu quốc gia (NDA): Từ tháng 1/2025, Vietcombank là hội viên chính thức của NDA. Hiệp hội có vai trò kết nối các doanh nghiệp, hướng tới xây dựng hệ sinh thái dữ liệu đa dạng, ổn định, phục vụ mục tiêu chuyển đổi số bền vững và tạo nền tảng đưa Việt Nam bước vào kỷ nguyên số. Với đặc thù hoạt động, ngành ngân hàng - với lượng dữ liệu lớn về khách hàng, hành vi tiêu dùng, giao dịch và thị trường - được xem là một nguồn tài nguyên quan trọng của quốc gia. Trong vai trò hội viên chủ chốt, Vietcombank có thể đề xuất các sáng kiến và cơ chế khai thác, sử dụng dữ liệu hiệu quả, đặc biệt trong lĩnh vực ngân hàng, đồng thời đóng góp tích cực vào sự phát triển hệ sinh thái

dữ liệu quốc gia, mang lại giá trị thiết thực cho xã hội, ngành tài chính và khách hàng.

- Hiệp hội Ngân hàng Châu Á (ABA): Vietcombank đã gia nhập ABA, tạo điều kiện thuận lợi cho việc hợp tác và trao đổi kinh nghiệm với các ngân hàng hàng đầu trong khu vực.
- Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam (VNBA): Vietcombank là một trong 63 hội viên chính thức của VNBA, đóng góp tích cực vào các hoạt động và sự phát triển của hiệp hội.
- Các tổ chức thẻ quốc tế: Vietcombank là thành viên của các tổ chức thẻ như VISA, MasterCard và American Express, cung cấp đa dạng dịch vụ thẻ cho khách hàng. Tại sự kiện Diễn đàn Tương lai Số Việt Nam & Tri ân Khách hàng Visa 2024 (5/12/2024, Hà Nội), Vietcombank tiếp tục gặt hái thành công với loạt giải thưởng quan trọng từ Visa. Về doanh số, Vietcombank khẳng định vị thế dẫn đầu về Doanh số thanh toán tại đơn vị chấp nhận thẻ 2024, Ngân hàng dẫn đầu về

Tổng doanh số giao dịch thẻ 2024, Ngân hàng dẫn đầu về Doanh số giao dịch trực tuyến năm 2024, Ngân hàng dẫn đầu về Doanh số thẻ doanh nghiệp 2024. Về Marketing, Vietcombank được vinh danh với giải thưởng "Chiến dịch Marketing của năm 2024". Về tăng trưởng, Vietcombank nhận được giải thưởng "Ngân hàng dẫn đầu về tăng trưởng Card-on-file trên thẻ ghi nợ 2024".

- Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS): Vietcombank là thành viên tích cực của NAPAS và đã được vinh danh với nhiều giải thưởng như "Ngân hàng xuất sắc năm 2024", "Ngân hàng dẫn đầu về hiệu quả phủ rộng dịch vụ VietQR tới khách hàng", "Ngân hàng dẫn đầu trong việc triển khai dự án mang tính đổi mới".
- Việc tham gia vào các hiệp hội và tổ chức này thể hiện cam kết của Vietcombank trong việc hợp tác, chia sẻ kinh nghiệm và đóng góp vào sự phát triển chung của ngành ngân hàng và tài chính Việt Nam.