



## KẾT QUẢ THỰC HIỆN

Môi trường bền vững	50
Xã hội bền vững	66
Quản trị bền vững	91

# MÔI TRƯỜNG BỀN VỮNG

## E1 – Thúc đẩy tài chính xanh

### Hướng đến tăng trưởng có trách nhiệm

**VỐN TÀI TRỢ CHO CÁC DỰ ÁN NĂNG LƯỢNG TÁI TẠO, NĂNG LƯỢNG SẠCH CHIẾM**

**84,7%** dư nợ xanh

**QUẢN LÝ NƯỚC BỀN VỮNG TẠI KHU VỰC ĐÔ THỊ VÀ NÔNG THÔN CHIẾM**

**7,8%**

Tín dụng xanh đang là một chủ đề được các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước quan tâm và dành nhiều ưu tiên, đặc biệt là đối với sự phát triển kinh tế - xã hội. Trong đó, các lĩnh vực năng lượng tái tạo, đầu tư vào công trình xanh, phương tiện giao thông điện và nông nghiệp sạch đang là các xu hướng thị trường nhằm hiện thực hóa các cam kết mạnh mẽ của Chính phủ Việt Nam tại COP 26. Với vai trò là ngân hàng thương mại tiên phong, Vietcombank luôn xác định tăng trưởng phải gắn liền với yếu tố bền vững, cũng như cấp tín dụng cho các dự án xanh là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của ngân hàng. Vietcombank tiếp tục hoàn thiện hệ thống quy định nội bộ liên quan đến quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng, ban hành quy trình đánh giá lựa chọn và giải ngân dự án xanh, lồng ghép các quy định về bảo vệ môi trường trong chính sách sản phẩm, dịch vụ...; tiếp tục ưu tiên mở rộng và hướng dòng vốn tín dụng vào các ngành/lĩnh vực thân thiện với môi trường như năng lượng tái tạo, tài nguyên nước và xử lý rác thải...; tăng cường tiếp cận các nguồn vốn/chương trình tín dụng xanh từ các tổ chức trong và ngoài nước như JBIC, AFD, KFW, JICA. Đến cuối năm 2024, dư nợ cho các dự án xanh tại Vietcombank chiếm 3,3% tổng dư nợ của ngân hàng. Cụ thể, vốn tài trợ cho các dự án năng lượng tái tạo, năng lượng sạch chiếm 84,7% dư nợ xanh; quản lý nước bền vững tại khu vực đô thị và nông thôn chiếm 7,8%; xử lý chất thải và phòng chống

ô nhiễm chiếm 3,1%; giao thông bền vững chiếm 1,5%; tái chế, tái sử dụng các nguồn tài nguyên chiếm 1,1%; các lĩnh vực khác chiếm 1,8%.

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.

Đối với khách hàng bán lẻ (KHBL), Vietcombank triển khai các chính sách ưu tiên/khuyến nghị khi cấp tín dụng đối với các ngành, lĩnh vực tăng trưởng xanh, luôn bám sát các định hướng ngành để bảo đảm tuân thủ các quy định về bảo vệ và giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường (như sản phẩm đầu tư trang trại cho thuê có điều kiện áp dụng về xử lý xả thải, giấy chứng nhận môi trường, giấy phép khai thác nước ngầm...; sản phẩm cho vay mua ô tô bao gồm cả ô tô điện chạy pin, ô tô hybrid); Triển khai sản phẩm thẻ ghi nợ quốc tế eVerlink Olympic Paris với phôi thẻ được làm từ nguyên liệu nhựa tái chế 100%, thân thiện với môi trường từ tháng 06/2024. Dư nợ cho vay KHBL có yếu tố xanh theo từng sản phẩm tại Vietcombank đạt được như sau: Dư nợ cho vay mua ô tô điện Vinfast ~ 150 tỷ đồng, chiếm 4% tổng dư nợ cho vay mua ô tô của KHBL; Dư nợ cho vay đầu tư điện mặt trời đặt ~ 173 tỷ đồng và dư nợ cho vay đầu tư trang trại nuôi heo (tuân thủ quy định về bảo vệ môi trường) ~ 90 tỷ đồng, chiếm ~ 1,2% dư nợ cho vay trung dài hạn sản xuất kinh doanh của KHBL.

**TRONG GIAI ĐOẠN TỪ 2020-2024, TỔNG DƯ NỢ TÍN DỤNG XANH CỦA VIETCOMBANK**

**~47.600**  
tỷ VND

Vietcombank luôn chú trọng ưu tiên dành nguồn vốn vào các dự án thân thiện với môi trường. Vietcombank từng bước nâng cao khả năng tiếp cận nguồn vốn xanh của các TCTD và tăng dần tỷ trọng vốn tín dụng cho các dự án xanh. Trong giai đoạn từ 2020-2024, 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 (CARG2020-2024 =42%). Vietcombank sẽ tiếp tục ưu tiên dành nguồn lực cho tín dụng xanh trong thời gian tới, khẳng định vai trò ngân hàng dẫn đầu về phát triển bền vững. Ngân hàng chú trọng đẩy mạnh công tác phát triển sản phẩm mới, đặc biệt là các sản phẩm dịch vụ số và các công cụ tài chính xanh.

Ngày 14/11/2024, Vietcombank phát hành thành công 2.000 tỷ đồng trái phiếu xanh, là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam phát hành trái phiếu xanh tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam, đồng thời tuân thủ tự nguyện Nguyên tắc Trái phiếu Xanh của Hiệp hội Thị trường Vốn Quốc tế (ICMA). 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, Sử dụng năng lượng hiệu quả. Khung trái phiếu xanh của

Vietcombank được tư vấn bởi tổ chức quốc tế Viện tăng trưởng xanh toàn cầu (GGGI) và được tổ chức xếp hạng tín nhiệm uy tín S&P Global đánh giá cao với xếp hạng Medium Green (mức cao thứ hai trong thang sáu bậc theo khung đánh giá Shade of Green của S&P Global). Điều này khẳng định chất lượng, sự tuân thủ, tính minh bạch ở cấp độ cao trong việc lựa chọn dự án, quản lý giải ngân nguồn tiền từ phát hành, các chế độ về quản trị và báo cáo của Vietcombank. Sự kiện này khẳng định vai trò tiên phong của Vietcombank trong lĩnh vực tài chính bền vững cũng như hỗ trợ các dự án thân thiện với môi trường.

Về các chương trình được tài trợ từ nguồn vốn xanh, trong năm 2024 Vietcombank đã tích cực triển khai tiếp cận nguồn vốn từ các tổ chức quốc tế như 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. Ngoài ra, Vietcombank cũng đã làm việc với nhiều tổ chức quốc tế khác như: Cơ quan Phát triển Pháp (AFD), Ngân hàng Tái thiết Đức (KFW), Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA) để trao đổi, làm việc nhằm tìm kiếm cơ hội hợp tác cho vay đối với các dự án xanh.



**VCB PHÁT HÀNH THÀNH CÔNG**  
**2.000**  
**tỷ đồng**  
**trái phiếu xanh**

Năm 2022, VCBS đã tư vấn phát hành thành công 1.725 tỷ đồng trái phiếu xanh cho EVNFinance – trái phiếu doanh nghiệp đầu tiên được xác định là trái phiếu xanh theo tiêu chuẩn quốc tế, đồng thời là sản phẩm tiên phong được bảo lãnh thanh toán một phần bởi tổ chức bảo lãnh nước ngoài tại thị trường Việt Nam. Cụ thể, cùng sự hỗ trợ của Viện Tăng trưởng xanh Toàn cầu (Global Green Growth Institute), trái phiếu EVNFinance được thiết kế gắn liền với Khung Trái phiếu Xanh theo nguyên tắc Trái phiếu Xanh của ICMA, đồng thời tự nguyện tuân thủ theo Tiêu chuẩn Trái phiếu xanh ASEAN năm 2018. Đây không chỉ là giao dịch thể hiện được bước tiến của VCBS trong việc xây dựng sản phẩm tài chính xanh. Sau thành công với giao dịch trái phiếu xanh cho EVN Finance, tháng 10/2024, VCBS một lần nữa củng cố vị thế và uy tín trong lĩnh vực tài chính thông qua giao dịch tư vấn hồ sơ chào bán và làm đại lý phát hành 1.000 tỷ đồng trái phiếu

cho IDI – Một trong Top 5 doanh nghiệp xuất khẩu cá tra lớn nhất Việt Nam. Đây là trái phiếu xanh đầu tiên phát hành bằng đồng nội tệ tại khu vực Châu Á bởi một doanh nghiệp hoạt động sản xuất trong ngành thủy hải sản. Nguồn vốn huy động từ đợt phát hành trái phiếu này sẽ được IDI sử dụng để phát triển các dự án chiến lược gồm Nhà máy Chế biến Thủy sản Hoa Kỳ (giai đoạn II) và Trung tâm giống thủy sản công nghệ cao Sao Mai, nhằm mở rộng thị trường xuất khẩu đến khu vực Châu Mỹ vốn là thị trường có sức mua lớn và rất nhiều tiềm năng để phát triển, cải thiện hiệu quả sản xuất, nâng cao năng suất và lợi nhuận, đồng thời hỗ trợ sinh kế bền vững cho nông dân địa phương. Trong thời gian tới, với tinh thần đặt phát triển bền vững và bảo vệ môi trường làm mục tiêu cốt lõi trong chiến lược phát triển dài hạn của Công ty, VCBS sẽ tiếp tục ưu tiên dành nguồn lực cho các công cụ tài chính xanh, tiếp tục góp phần thúc đẩy thị trường trái phiếu xanh Việt Nam và mở ra cơ hội đầu tư bền vững cho các nhà đầu tư trong nước cũng như quốc tế.

## E2 – Giảm phát thải và quản lý tài nguyên trong vận hành nội bộ

### Gắn kết sự phát triển với môi trường

#### TUÂN THỦ PHÁP LUẬT VỀ MÔI TRƯỜNG

Vietcombank luôn tuân thủ các văn bản pháp luật về bảo vệ môi trường như Luật bảo vệ môi trường năm 2020, các Nghị định và Thông tư hướng dẫn có liên quan; tích cực triển khai các định hướng của Chính phủ trong việc bảo vệ môi trường, đồng thời khuyến khích các cán bộ nhân viên nâng cao nhận thức và tham gia các hoạt động chung tay bảo vệ môi trường.

Trong năm 2024, Vietcombank không phát sinh vi phạm, không phát sinh tiền bị xử phạt do không tuân thủ pháp luật và các quy định về môi trường.

#### QUẢN LÝ NĂNG LƯỢNG

Năm 2024, Vietcombank tiếp tục thực hiện các biện pháp tiết kiệm điện tại các tòa nhà văn phòng như lắp sensor cảm biến cho đèn khu vực công cộng; lắp biến tần cho quạt thông gió tầng hầm; lắp sensor cảm biến cho quạt các nhà vệ sinh; lắp biến tần cho quạt cấp khí tươi; vận hành hệ thống tự động, cài đặt thông số linh hoạt và phù hợp thông qua hệ thống điều khiển tự động tòa nhà.

Các biện pháp và sáng kiến giảm thiểu tiêu thụ điện năng tiếp tục được thực hiện trong năm 2024 và kết quả thực hiện:

- Tại tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội: Lắp đặt bổ sung 2 bộ biến tần cho bơm nước hệ thống điều hòa trung tâm; cài tạo các bộ đèn tuýp led 1,2 mét thành các bộ đèn 2 bóng 0,6 mét và lắp cảm biến cho 1 bóng; thay đổi nhiệt độ nước lạnh cài đặt khi 2 chiller vận hành song song; thay đổi tần số chạy quạt thông gió; triển khai áp dụng và nhận giấy chứng hệ thống quản lý năng lượng ISO 50001. Kết quả thực hiện, tiết kiệm 105.189Kwh/năm cho hệ thống cơ điện so với năm 2023; đạt giải nhì về “Giải thưởng hiệu quả năng lượng trong công trình xây dựng” do Bộ Công thương và Hiệp hội Khoa học Công nghệ sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả Việt Nam chứng nhận.

Tòa nhà không thuộc danh mục lĩnh vực, cơ sở phát thải khí nhà kính phải thực hiện kiểm kê khí nhà kính theo quyết định số 13/2024/QĐ-TTg ngày 13/8/2024. Tuy nhiên, vẫn tiếp tục thực hiện các giải pháp nêu trên để sử dụng và tiết kiệm năng lượng hiệu quả để góp phần giảm thiểu phát thải khí nhà kính, kết quả tiêu thụ năng lượng cả năm 2024 là: (+) Dầu diesel dùng cho máy phát điện dự phòng: 1,8 tấn (trích báo cáo tình hình sử dụng năng lượng của cơ sở sử dụng năng lượng và cơ quan, đơn vị ngày 08/01/2025). (+) Xăng sử dụng cho 1 ô tô 7 chỗ: 2,1 tấn (trích báo cáo tình hình sử dụng năng lượng của cơ sở sử dụng năng lượng và cơ quan, đơn vị ngày 08/01/2025). (+) Tổng lượng điện tiêu thụ mua của EVN dùng cho toàn bộ Tòa nhà, bao gồm cả khách thuê: 5.537.400 kWh. (trích báo cáo tình hình sử dụng năng lượng của cơ sở sử dụng năng lượng và cơ quan, đơn vị ngày 08/01/2025). (+) Lượng điện tiêu thụ cho toàn bộ hệ thống cơ điện, bao gồm cả hệ thống điều hòa trung tâm: 1.839.277 kWh. (+) Lượng điện tiêu thụ cho hệ thống điều hòa trung tâm: 1.290.550 kWh.

**TÒA NHÀ VIETCOMBANK SỐ 5 CÔNG TRƯỜNG MÊ LINH ĐÃ ĐẠT CHỨNG NHẬN**

**LEED PLATINUM**

- Tại tòa nhà Vietcombank số 5 Công trường Mê Linh, Quận 1, TP.HCM: Tòa nhà đã đạt chứng nhận Leed platinum từ 30/8/2024 của tổ chức USGBCI (Mỹ) và chứng nhận Well Core Gold của Viện IWBI (Mỹ) xác nhận tòa nhà vận hành tiết kiệm năng lượng, các giải pháp về sử dụng vật liệu an toàn cho sức khỏe, môi trường sống làm việc đạt tiêu chuẩn quốc tế. Với thiết kế hướng tới tối ưu hóa năng lượng tiêu thụ, lượng tiêu thụ điện năng của Vietcombank năm 2024 tại tòa nhà số 5 Công trường Mê Linh, Quận 1, TP.HCM duy trì ở mức tương đương các năm trước mặc dù đã vận hành gần 10 năm.



Số liệu tiêu thụ điện năng năm 2024 của Vietcombank<sup>2</sup>:

Hạng mục	Đơn vị	2023	2024	Biến động 2024 so với 2023	
				Số tuyệt đối	Tỷ lệ
Số kwh điện sử dụng/đơn vị doanh thu	kwh/triệu VND	0,885	0,935	0,05	5,67%

Trong năm 2024, mức tiêu thụ điện trên mỗi đơn vị doanh thu ghi nhận mức tăng 0,05 kwh/ triệu VND, tương đương 5,67% so với năm 2023. Mức tăng này 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.

<sup>2</sup> Không bao gồm công ty con, công ty liên danh liên kết.

**QUẢN LÝ NƯỚC**

**Tiêu thụ nước sạch**

Năm 2024, toàn hệ thống Vietcombank tiếp tục sử dụng nước tinh khiết giữ trong chai thủy tinh để tái sử dụng nhiều lần, đảm bảo thân thiện với môi trường và tiết kiệm nguồn nước.

Các biện pháp và sáng kiến giảm thiểu nước tiêu thụ tiếp tục được thực hiện trong năm 2024 và kết quả thực hiện:

- Thay thế dần thiết bị vệ sinh cơ khí bằng thiết bị tự động; căn chỉnh lưu lượng nước theo tiêu chuẩn LEED 2009.
- Kiểm tra việc sử dụng nước thường xuyên để đảm bảo nước không bị rò rỉ.
- Sửa chữa kịp thời đường ống và van nước.
- Dẫn thông báo, truyền thông sử dụng tiết kiệm nước tại khu vực sử dụng nước.

Số liệu tiêu thụ nước sạch năm 2024 của Vietcombank<sup>3</sup>:

Hạng mục	Đơn vị	2023	2024	Biến động 2024 so với 2023	
				Số tuyệt đối	Tỷ lệ
Số m <sup>3</sup> khối nước sử dụng/đơn vị doanh thu	m <sup>3</sup> /tỷ VND	4,185	3,966	-0,22	-5,25%

**LƯỢNG NƯỚC TIÊU THỤ TRÊN MỖI ĐƠN VỊ DOANH THU GIẢM**

**0,22 m<sup>3</sup>/tỷ VND**

Trong năm 2024, lượng nước tiêu thụ trên mỗi đơn vị doanh thu giảm 0,22 m<sup>3</sup>/ tỷ VND, tương đương 5,25% so với năm 2023. Kết quả này cho thấy những nỗ lực của Vietcombank trong việc tối ưu hóa quản lý và sử dụng nguồn nước một cách hiệu quả. Việc áp dụng các biện pháp tiết kiệm nước trong hoạt động vận hành, kết hợp với nâng cao ý thức sử dụng nước hợp lý trong toàn hệ thống, đã góp phần giảm thiểu lượng nước tiêu thụ trên mỗi đơn vị doanh thu, hướng tới mục tiêu phát triển bền vững.

Về nguồn nước, trụ sở làm việc của Trụ sở chính (tòa nhà Vietcombank Tower 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội) và chi nhánh TP. Hồ Chí Minh (tòa nhà Vietcombank Tower số 5 Công trường Mê Linh, Quận 1, TP.HCM) sử dụng nguồn nước sạch thành phố và không tái chế và tái sử dụng nước.

<sup>3</sup> Không bao gồm công ty con, công ty liên danh liên kết.



**SỐ LIỆU BÙN THẢI NĂM 2024 (TẠI ĐỊA ĐIỂM LÀM VIỆC CỦA TRỤ SỞ CHÍNH VÀ CHI NHÁNH TP.HCM) Ở MỨC**

**35 m<sup>3</sup>**

**GIẢM 83% SO VỚI NĂM 2023**

**Nước thải**

Là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, Vietcombank không có hoạt động sản xuất phát sinh nước thải trực tiếp, chỉ phát sinh nước thải sinh hoạt trong quá trình vận hành hoạt động.

Vietcombank có hệ thống thu gom và xử lý nước thải sinh hoạt đảm bảo quy chuẩn môi trường. Ngân hàng khuyến khích cán bộ nhân viên sử dụng tiết kiệm nước tại văn phòng, mức tiêu thụ nước được theo dõi chặt chẽ. Bên cạnh đó, Vietcombank duy trì sử dụng phần lớn các thiết bị vệ sinh cảm biến tự động giúp tiết kiệm nguồn nước, định kỳ quan trắc xả thải/môi trường đúng theo yêu cầu tại giấy phép xả thải vào nguồn nước hoặc giấy phép môi trường.

Tại Tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải (Hoàn Kiếm, Hà Nội), năm 2024, Tòa nhà đã nhận được thông báo số 971/TB-TNMT xác nhận hoàn thành vận hành thử nghiệm hệ thống xử lý nước thải để nâng cao chất lượng nước thải sau xử lý (hệ thống cải tạo, nâng cấp). Nước thải được quan trắc định kỳ bởi đơn vị có chuyên môn, chất lượng nước thải sau xử lý luôn đáp ứng quy chuẩn Việt Nam QCVN 14: 2008/BTNMT - Cột B. Đồng thời, Ban quản lý Tòa nhà đã có sáng kiến thu hồi nước mưa để tái sử dụng cho rửa sàn, tưới cây, để xuất áp dụng từ năm 2026.

Riêng tại trụ sở làm việc của Trụ sở chính (tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội) và chi nhánh TP. Hồ Chí Minh (tòa nhà Vietcombank số 5 Công trường Mê Linh, Quận 1, TP.HCM), số liệu bùn thải năm 2024 ở mức 35 m<sup>3</sup>, giảm 83% so với năm 2023.

**QUẢN LÝ CHẤT THẢI**

**SỐ LIỆU RÁC THẢI SINH HOẠT NĂM 2024 (TẠI ĐỊA ĐIỂM LÀM VIỆC CỦA TRỤ SỞ CHÍNH VÀ CHI NHÁNH TP.HCM) Ở MỨC**

**344 tấn**

**GIẢM 34% SO VỚI NĂM 2023**

Là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, Vietcombank không có hoạt động sản xuất phát sinh chất thải nguy hại đối với môi trường xung quanh, chỉ phát sinh chất thải sinh hoạt trong quá trình vận hành hoạt động.

Vietcombank đưa ra định mức văn phòng phẩm và đánh giá trực tiếp vào kết quả hoạt động hàng năm của các đơn vị. Chất thải rắn được phân loại, thu gom và có nhân viên xử lý theo đúng quy trình. Vietcombank tích cực triển khai quá trình chuyển đổi số, sử dụng công nghệ lưu trữ hồ sơ trên phần mềm giúp tránh rủi ro, thất lạc hồ sơ đồng thời giảm thiểu sử dụng giấy in. Ngoài ra, Vietcombank thường xuyên tái sử dụng bình mực, máy in, giấy in, ruột bút bi, hạn chế thay mới để giảm chất thải ra môi trường.

Các biện pháp và sáng kiến giảm thiểu chất thải sinh hoạt tiếp tục được thực hiện trong năm 2024:

- Phân loại rác thải tại nguồn, có thùng đựng riêng;
- Dùng thùng nhựa đựng rác thay thế cho túi nilon;
- Tuyên truyền bằng các biển hiệu với các nội dung tiết kiệm giấy dán trong các nhà vệ sinh;
- Hạn chế tối đa việc sử dụng các vật dụng sử dụng 1 lần và các loại túi nilon.

Tại trụ sở làm việc của Trụ sở chính (tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội), chất thải nguy hại được lưu giữ tạm thời tại khu vực độc lập bên trong tòa nhà với biển báo, thùng lưu giữ theo từng mã. Công tác thu gom, vận chuyển và xử lý bởi đơn vị có chuyên môn theo đúng quy định pháp luật liên quan.

Riêng tại trụ sở làm việc của Trụ sở chính (tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội) và chi nhánh TP. Hồ Chí Minh (tòa nhà Vietcombank số 5 Công trường Mê Linh, Quận 1, TP. HCM), số liệu rác thải sinh hoạt năm 2024 ở mức 344 tấn, giảm 34% so với năm 2023.



**QUẢN LÝ PHÁT THẢI KHÁC**

**Khí thải**

Là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, Vietcombank không có hoạt động sản xuất phát sinh khí thải trực tiếp, chỉ phát sinh khí thải gián tiếp trong quá trình vận hành hoạt động.

Đối với phương tiện vận chuyển: Vietcombank trang bị những phương tiện vận chuyển, công cụ lao động hiện đại, đảm bảo tiêu chuẩn khí thải và đăng kiểm theo quy định của Nhà nước. Bên cạnh đó, Ngân hàng thực hiện bảo dưỡng/sửa chữa định kỳ các phương tiện vận chuyển để đảm bảo an toàn, tiết kiệm nhiên liệu. Hàng năm, Vietcombank cũng thực hiện rà soát và đánh giá chất lượng phương tiện trên toàn hệ thống để kịp thời thay thế các phương tiện cũ không đạt tiêu chuẩn.

Đối với khí thải từ hệ thống điều hòa không khí, máy phát điện: Hệ thống điều

hòa hiện đại, tiết kiệm năng lượng và được vận hành thông qua phần mềm điều khiển tự động tòa nhà (BMS), hệ thống này có chức năng đặt lịch và thông số hoạt động theo yêu cầu/khung thời gian để tránh khung giờ cao điểm và đạt hiệu quả sử dụng và tiết kiệm năng lượng hiệu quả, khí thải đối với hệ thống điều hòa không khí là không phát sinh, ga lạnh khi sửa chữa điều hòa nếu phải hút gas thì lượng gas này đều được thu hồi vào bình chứa và tái sử dụng, tuyệt đối không xả ra môi trường; máy phát điện được trang bị chỉ là máy phát điện dự phòng (chỉ chạy khi mất điện lưới hoặc phát sinh sự cố) nên thời gian chạy là không đáng kể. Ngân hàng thực hiện định kỳ bảo dưỡng các thiết bị để tối ưu hiệu suất, tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu phát sinh khí thải và kịp thời sửa chữa, thay thế khi thiết bị cũ, hư hỏng.

Các biện pháp và sáng kiến giảm thiểu phát thải nhà kính đã thực hiện trong năm 2024:

- Hệ thống điều hòa không khí được điều chỉnh tự động, nhiệt độ dao động từ 24–25oC, giảm thiểu năng lượng tiêu thụ.
- Hạn chế in ấn tài liệu không cần thiết; tăng cường họp/ làm việc trực tuyến để hạn chế di chuyển... Năm 2024, Vietcombank tiếp tục triển khai hệ thống Office 365 trên toàn hệ thống, qua đó hỗ trợ tiết kiệm nguyên vật liệu đầu vào, văn phòng phẩm, giảm các chi phí hành chính quản trị và tăng cường hiệu quả công việc.
- Tại Tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải (Hoàn Kiếm, Hà Nội), Ban quản lý Tòa nhà triển khai mỗi tuần 1 sáng kiến tiết kiệm năng lượng, sử dụng hiệu quả vật tư tiêu hao và 3R. Năm 2024 có tổng số 63 sáng kiến và có nhiều sáng kiến đã áp dụng ngay.
- Tòa nhà Vietcombank số 05 Công trường Mê Linh (Quận 1, TP.HCM) đã đạt chứng nhận Leed platinum từ 30/8/2024 của tổ chức USGBCI (Mỹ) và chứng nhận Well Core Gold của Viện IWBI (Mỹ) xác nhận tòa nhà vận hành tiết kiệm năng lượng, các giải pháp về sử dụng vật liệu an toàn cho sức khỏe, môi trường sống làm việc đạt tiêu chuẩn quốc tế. Bên cạnh đó Tòa nhà được cấp chứng nhận ISO 9001 về quản lý chất lượng dịch vụ; ISO 14001 về hệ thống quản lý môi trường; ISO 45001 về quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp; ISO 50001 về hệ thống quản lý năng lượng từ tháng 11/2023 của Tổ chức quốc tế BSI (Anh). Tháng 8/2024, Tòa nhà Vietcombank Tower được UBND TP.HCM chứng nhận doanh nghiệp xanh năm 2024. Đây chính là thành quả từ giai đoạn xây dựng đến nâng cấp, bảo trì nhằm duy trì tiêu chuẩn cao nhất về hiệu năng và tính bền vững.

**KHUYẾN KHÍCH NGƯỜI LAO ĐỘNG NÂNG CAO NHẬN THỨC VÀ THAM GIA CÁC HOẠT ĐỘNG CHUNG TAY BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG**

**Nước thải**

(Tham chiếu tại Mục Quản lý nước)

**Chất thải**

(Tham chiếu tại Mục Quản lý chất thải)

**Tiếng ồn**

Các trang thiết bị phục vụ hoạt động kinh doanh được bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên, đảm bảo phát sinh tiếng ồn ở mức tối thiểu, duy trì môi trường giao dịch yên tĩnh, lịch sự cho khách hàng, tạo môi trường làm việc văn minh, thoải mái cho người lao động.

Riêng tại trụ sở làm việc của Trụ sở chính (tòa nhà Vietcombank 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội), quan trắc định kỳ tiếng ồn theo phương pháp thử nghiệm nêu tại TCVN 7878-2018: Âm học – Mô tả, đo và đánh giá tiếng ồn môi trường. Kết quả cho thấy tiếng ồn luôn đáp ứng Quy chuẩn QCVN 26: 2010/BTNMT: Quy chuẩn kỹ thuật Quốc gia về tiếng ồn. Công tác bảo vệ môi trường năm 2024 tuân thủ và đáp ứng đầy đủ các quy định pháp luật liên quan, không bị xử phạt do vi phạm do không tuân thủ luật pháp và các quy định về môi trường.

Trong năm 2024, Vietcombank triển khai nhiều hoạt động, phong trào để tiếp tục xây dựng văn hóa bảo vệ môi trường cho nhân viên. Cụ thể:

- Triển khai các hoạt động kỷ niệm Ngày Quốc tế Lao động 1/5 và triển khai Hướng dẫn số 86/HD-CDNH ngày 14/3/2024 của Ban Thường vụ Công đoàn Ngân hàng Việt Nam v/v “Hướng dẫn tổ chức các hoạt động hưởng ứng tháng hành động về An toàn, vệ sinh lao động năm 2024”. Các cấp công đoàn cơ sở đã tổ chức các hoạt động như: Chương trình thi đua văn minh công sở Xanh – Sạch – Đẹp; Phong trào “Ngân hàng xanh – Cuộc sống xanh”..., ban hành hướng dẫn phổ biến, tổ chức cho toàn thể Đoàn viên công đoàn sắp xếp, dọn dẹp lại văn phòng làm việc, khu vực làm việc, bàn làm việc của từng cán bộ đảm bảo Quy tắc 5S đảm bảo an toàn vệ sinh lao động. Công đoàn Ngân hàng Việt Nam đã tặng Cờ cho 02 tập thể, Bằng khen cho 3 tập thể và 02 cá nhân thuộc Công đoàn Vietcombank có thành tích xuất sắc trong phong trào Xanh – Sạch – Đẹp, Bảo đảm An toàn, vệ sinh lao động.
- Năm 2024, Vietcombank đã tham dự và giành giải Nhì tại Hội thi “Ngân hàng xanh cho cuộc sống xanh” do Công đoàn Ngân hàng Việt Nam tổ chức, khẳng định nhận thức và chuyên môn cao của cán bộ nhân viên Vietcombank về tín dụng xanh và định hướng phát triển bền vững trong ngành ngân hàng.
- Ban hành hướng dẫn phổ biến, tổ chức cho toàn thể Đoàn viên công đoàn sử dụng bình đựng nước tái chế, dùng giấy một mặt tái sử dụng, tiết kiệm giấy in hộp chuyển sang tài liệu điện tử...

“

Vietcombank cam kết không ngừng nỗ lực trong việc giảm thiểu phát thải khí nhà kính (KNK), đồng thời triển khai các giải pháp nhằm hạn chế tác động tiêu cực đến môi trường, góp phần vào sự phát triển bền vững.



## Ước lượng phát thải khí nhà kính<sup>4</sup>

### Cam kết giảm thiểu tác động môi trường của Vietcombank

Khác với các doanh nghiệp trong lĩnh vực sản xuất hay xây dựng – những ngành có hoạt động trực tiếp phát sinh lượng khí thải đáng kể, ngành ngân hàng chủ yếu tác động đến môi trường thông qua quá trình vận hành. Tuy nhiên, điều này không làm giảm bớt trách nhiệm của ngân hàng trong việc bảo vệ môi trường. Là một trong những tổ chức tài chính hàng đầu tại Việt Nam, Vietcombank nhận thức sâu sắc rằng bảo vệ môi trường không chỉ là trách nhiệm của từng cá nhân mà còn là nghĩa vụ của doanh nghiệp đối với cộng đồng và xã hội. Trước những thách thức ngày càng gia tăng do biến đổi khí hậu, Vietcombank cam kết không ngừng nỗ lực trong việc giảm thiểu phát thải khí nhà kính (KNK), đồng thời triển khai các giải pháp nhằm hạn chế tác động tiêu cực đến môi trường, góp phần vào sự phát triển bền vững.

### Cách thức đo lường và kiểm soát phát thải KNK

Để thực hiện cam kết trên, Vietcombank đã và đang hoàn thiện hệ thống đo lường, báo cáo phát thải khí nhà kính (KNK) nhằm đánh giá chính xác tác động môi trường từ cả hoạt động vận hành lẫn danh mục tín dụng. Hiện tại, ngân hàng đã triển khai đo lường phát thải KNK trực tiếp (phạm vi 1 và 2) và một phần phát thải KNK gián tiếp từ việc đi công tác bằng máy bay (phạm vi 3). Đồng thời, Vietcombank đang mở rộng đánh giá phát thải KNK phạm vi 3 đối với danh mục tín dụng cấp cho khách hàng – một lĩnh vực có ảnh hưởng đến tổng lượng phát thải gián tiếp của ngân hàng. Việc đo lường này không chỉ giúp Vietcombank hiểu rõ mức độ phát thải trong chuỗi giá trị mà còn tạo tiền đề cho các giải pháp giảm phát thải hiệu quả, phù hợp với định hướng phát triển bền vững.

Trên cơ sở dữ liệu thu thập được, Vietcombank hướng đến xây dựng mục tiêu giảm phát thải trong danh mục tín dụng, đặc biệt đối với các ngành có mức phát thải cao. Thay vì chỉ tập trung vào thoái vốn khỏi các ngành phát thải lớn, Vietcombank lựa chọn phương thức hỗ trợ khách hàng trong quá trình chuyển đổi năng lượng, áp dụng công nghệ phát thải thấp và tăng cường điện khí hóa. Cách tiếp cận này không chỉ giúp giảm thiểu tác động môi trường mà còn đảm bảo cân bằng giữa tăng trưởng kinh tế và an ninh năng lượng, hướng đến mục tiêu trung hòa carbon một cách bền vững. Tuy nhiên, một trong những thách thức lớn của quá trình này là sự thiếu hụt dữ liệu đáng tin cậy, đòi hỏi sự hợp tác chặt chẽ giữa Vietcombank và khách hàng để đảm bảo tính minh bạch và chính xác trong báo cáo phát thải.

<sup>4</sup> Gồm phát thải tại Vietcombank không bao gồm công ty con, công ty liên danh liên kết.

### KẾT QUẢ ƯỚC LƯỢNG PHÁT THẢI KNK TẠI VIETCOMBANK

Điều này không chỉ giúp Vietcombank xác định mức phát thải thực tế mà còn hỗ trợ xây dựng các chiến lược giảm phát thải phù hợp, hướng tới phát triển bền vững và thực hiện các cam kết về biến đổi khí hậu theo Thỏa thuận Paris cũng như chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh của Việt Nam.

Hoạt động vận hành của Vietcombank chủ yếu phát sinh khí nhà kính từ việc tiêu thụ điện năng từ lưới điện quốc gia, sử dụng xăng cho hoạt động vận chuyển và công tác bằng phương tiện máy bay phục vụ hoạt động kinh doanh. Để đánh giá chính xác tác động môi trường, Vietcombank áp dụng các hệ số phát thải riêng biệt cho từng nguồn phát thải theo quy định và hướng dẫn từ các cơ quan có thẩm quyền.

- Hệ số phát thải đối với tiêu thụ điện năng được tính toán dựa trên kết quả tính toán hệ số phát thải của lưới điện Việt Nam năm 2023, do Cục Biến đổi khí hậu (Bộ Tài nguyên và Môi trường) công bố theo Công văn số 1726/BĐKH-PTCBT ngày 03/12/2024.
- Đối với xăng, hệ số phát thải được xác định theo Quyết định số 2626/QĐ-BTNMT ngày 10/10/2022 và Thông tư số 17/2022/TT-BTNMT ngày 15/11/2022, quy định kỹ thuật về đo đạc, báo cáo, thẩm định giảm nhẹ phát thải khí nhà kính. Bên cạnh đó, chỉ số GWP (tiềm năng làm nóng toàn cầu) được tính toán dựa trên khung thời gian 100 năm theo Báo cáo Đánh giá của Ủy ban Liên chính phủ về Biến đổi khí hậu (IPCC) năm 2021.



### KẾT QUẢ ƯỚC LƯỢNG TỔNG LƯỢNG PHÁT THẢI KNK CỦA VIETCOMBANK

Phạm vi	2023	2024	Tỷ trọng		Biến động 2024 so với 2023	
			2023	2024	Số tuyệt đối	Tỷ lệ
Phạm vi 1 - Phát thải trực tiếp (xăng)	12.146	13.349	17,39%	19,02%	1.203	9,91%
Phạm vi 2 - Phát thải gián tiếp (điện)	38.756	41.335	55,49%	58,89%	2.578	6,65%
Phạm vi 3 - Phát thải gián tiếp khác (đi công tác máy bay)	18.937	15.501	27,11%	22,09%	- 3.435	-18,14%
<b>Tổng Phát thải KNK</b>	<b>69.839</b>	<b>70.185</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>346</b>	<b>0,50%</b>

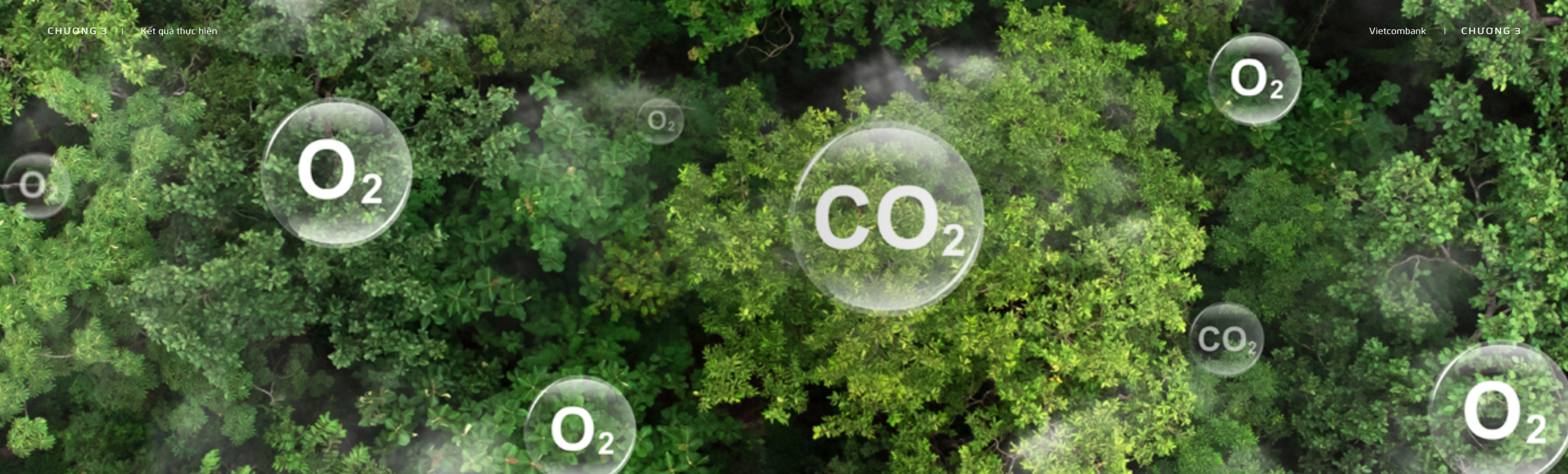
Đơn vị: Tấn CO<sub>2</sub> tương đương

Nhằm đáp ứng nhu cầu mở rộng hoạt động kinh doanh, Vietcombank đã đưa vào vận hành 05 chi nhánh mới trong năm 2024. Việc mở rộng này dẫn đến mức phát thải khí nhà kính tăng nhẹ 0,5% so với năm 2023, từ 69.839 tấn CO<sub>2</sub> tương đương lên 70.185 tấn CO<sub>2</sub> tương đương trong năm 2024.

Phát thải từ tiêu thụ xăng (19,02% tổng phát thải): Lượng phát thải từ việc sử dụng xăng trong năm 2024 đạt 13.349 tấn CO<sub>2</sub> tương đương, tăng 9,91% so với năm 2023 (12.146 tấn CO<sub>2</sub> tương đương). Mức tăng này phản ánh sự gia tăng của các hoạt động vận chuyển phục vụ công tác kinh doanh, qua đó hỗ trợ Vietcombank thực hiện các mục tiêu tăng trưởng đề ra trong năm.

Phát thải từ tiêu thụ điện năng (58,89% tổng phát thải): Phát thải từ điện năng tiêu thụ tại Vietcombank tiếp tục chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng phát thải khí nhà kính. Năm 2024, lượng phát thải từ nguồn này đạt 41.335 tấn CO<sub>2</sub> tương đương, tăng 6,65% so với năm 2023 (38.756 tấn CO<sub>2</sub> tương đương), phù hợp với nhu cầu sử dụng điện mở rộng theo quy mô hoạt động của ngân hàng.

Phát thải từ công tác bằng máy bay (22,09% tổng phát thải): Lượng phát thải từ các chuyến công tác bằng máy bay trong năm 2024 giảm đáng kể 18,14% so với năm 2023, từ 18.937 tấn CO<sub>2</sub> tương đương xuống 15.501 tấn CO<sub>2</sub> tương đương. Mức giảm này phản ánh nỗ lực của Vietcombank trong việc tối ưu hóa hoạt động công tác, chuyển đổi sang các phương tiện giao thông có mức phát thải thấp hơn và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ họp trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả vận hành.



### KẾT QUẢ ƯỚC LƯỢNG PHÁT THẢI KNK TẠI VIETCOMBANK TRÊN NHÂN SỰ

Biến động 2024 so với 2023

Phạm vi	2023	2024	Số tuyệt đối	Tỷ lệ
Phạm vi 1 - Phát thải trực tiếp (xăng)	0,5	0,6	0,033	6,19%
Phạm vi 2 - Phát thải gián tiếp (điện)	1,7	1,8	0,052	3,05%
Phạm vi 3 - Phát thải gián tiếp khác (đi công tác máy bay)	0,8	0,7	- 0,174	-20,91%
<b>Tổng</b>	<b>3,1</b>	<b>3,0</b>	<b>- 0,089</b>	<b>-2,90%</b>

Đơn vị: Tấn CO2 tương đương/nhân viên

Tổng lượng phát thải CO<sub>2</sub> bình quân trên mỗi nhân viên tại Vietcombank ghi nhận giảm, từ 3,1 tấn CO<sub>2</sub>/nhân viên năm 2023 xuống còn 3,0 tấn CO<sub>2</sub>/nhân viên năm 2024, tương đương mức giảm 2,90%. Kết quả này phản ánh những nỗ lực của Vietcombank trong việc tối ưu hóa hiệu quả sử dụng năng lượng và triển khai các giải pháp giảm phát thải trong hoạt động vận hành. Điều này cũng khẳng định cam kết của Vietcombank trong việc hướng đến phát triển bền vững, đồng thời cân bằng giữa tăng trưởng kinh doanh và trách nhiệm bảo vệ môi trường.

### KẾT QUẢ ƯỚC LƯỢNG PHÁT THẢI KNK TẠI VIETCOMBANK TRÊN DOANH THU

Biến động 2024 so với 2023

Phạm vi	2023	2024	Số tuyệt đối	Tỷ lệ
Phạm vi 1 - Phát thải trực tiếp (xăng)	0,18289	0,19915	0,016	8,89%
Phạm vi 2 - Phát thải gián tiếp (điện)	0,58357	0,61663	0,033	5,67%
Phạm vi 3 - Phát thải gián tiếp khác (đi công tác máy bay)	0,28514	0,23125	- 0,054	-18,90%
<b>Tổng</b>	<b>1,05160</b>	<b>1,04703</b>	<b>- 0,005</b>	<b>-0,43%</b>

Đơn vị: Tấn CO2 tương đương/tỷ VND

Hiệu quả sử dụng tài nguyên tại Vietcombank tiếp tục được cải thiện, thể hiện qua chỉ số tổng phát thải khí nhà kính trên doanh thu có xu hướng giảm. Cụ thể, trong năm 2024, chỉ số này đạt 1,04703 tấn CO<sub>2</sub> tương đương/tỷ VND, giảm 0,43% so với mức 1,05160 tấn CO<sub>2</sub> tương đương/tỷ VND của năm 2023.

Mức giảm này cho thấy Vietcombank không chỉ duy trì tốc độ tăng trưởng doanh thu mà còn kiểm soát tốt tác động môi trường của hoạt động kinh doanh. Kết quả này đạt được nhờ các giải pháp tối ưu hóa sử dụng năng lượng, tăng cường áp dụng công nghệ thân thiện với môi trường và cải tiến quy trình vận hành theo hướng bền vững. Việc duy trì xu hướng giảm phát thải trên đơn vị doanh thu cũng thể hiện cam kết dài hạn của Vietcombank trong việc giảm cường độ phát thải khí nhà kính, hướng tới phát triển kinh doanh gắn liền với trách nhiệm môi trường.

# XÃ HỘI BỀN VỮNG

## S1 – Mở rộng tài chính toàn diện

### Đưa dịch vụ ngân hàng đến gần hơn với mọi người

Với vai trò dẫn dắt thị trường của một ngân hàng chủ đạo và trách nhiệm xã hội của một thương hiệu lớn, nhờ thực hiện đồng bộ các giải pháp quản trị chi phí tối ưu, Vietcombank có nguồn lực bền vững để thực hiện nhiều chương trình, chính sách giảm lãi suất cho vay nhằm hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn với chi phí hợp lý.

Về việc triển khai các chương trình, chính sách giảm lãi suất theo chỉ đạo của chính phủ, NHNN, trong năm 2024, Vietcombank thực hiện 14 đợt giảm lãi suất cho vay theo các chương trình lãi suất đối với khách hàng. Bên cạnh đó, Vietcombank cũng 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.

Ngay từ đầu năm 2025, Vietcombank đã triển khai hàng loạt chính sách, chương trình, sản phẩm với mức lãi suất cực kỳ ưu đãi và cạnh tranh để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp. Triển khai đồng thời 16 chương trình lãi suất cho vay lãi suất thấp với ngắn hạn và trung dài hạn với mức thấp hơn từ 0,5% tới 2% so với lãi suất bình quân theo kỳ hạn cho doanh nghiệp, người dân.

Một số chương trình giảm lãi suất, lãi suất ưu đãi tiêu biểu như: (+) Chương trình Cho vay ngắn hạn VND, USD ưu đãi và đặc biệt ưu đãi; (+) Chương trình cho vay khách hàng

FDI; (+) Chương trình cho vay trung dài hạn lãi suất cố định 1-5 năm, trung dài hạn lãi suất cạnh tranh; (+) Chương trình lãi suất ưu đãi sản xuất kinh doanh cho khách hàng SME, hộ kinh doanh; (+) Chương trình an tâm lãi suất đối với khách hàng bán lẻ; (+) Chương trình giảm lãi suất cho vay hỗ trợ và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế 2024; (+) Chương trình cho vay hỗ trợ doanh nghiệp xuất khẩu năm 2024; (+) Chính sách giảm lãi suất cho vay để hỗ trợ cá nhân, doanh nghiệp tại các địa phương bị ảnh hưởng bởi cơn bão số 3 – Yagi.

Vietcombank là ngân hàng đi đầu trong chuyển đổi số và công nghệ, luôn tiên phong về ứng dụng khoa học công nghệ, Vietcombank tích cực triển khai hoạt động ngân hàng số với nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng đột phá (VCB Digibank dành cho khách hàng cá nhân, VCB DigiBiz dành cho khách hàng tổ chức – đặc biệt phù hợp với các doanh nghiệp SME, hộ kinh doanh, VCB Cashup, VCBC dành cho khách hàng tổ chức...), tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng và người dân trong giao dịch ngân hàng nhằm tiết giảm thời gian, chi phí hoạt động cho cả khách hàng và Vietcombank. Trên cơ sở nền tảng số hiện đại, VCB liên tục cải tiến, tối ưu giao diện, trải nghiệm khách hàng. Tháng 6/2024, VCB chính thức ra mắt phiên bản VCB Digibank thế hệ mới (New Digibank) với những thay đổi toàn diện, đột phá về UI/UX, đa dạng các phiên bản phù hợp với từng phân khúc khách hàng (phiên bản Tiêu chuẩn dành cho khách hàng thông thường, phiên bản Priority dành cho khách hàng ưu tiên, phiên bản YouPro dành cho khách

hàng trẻ, phiên bản An Vui dành cho người lớn tuổi/người ưa thích sự tối giản), ghi nhận hơn 12 triệu khách hàng chuyển đổi thành công lên New Digibank. New Digibank đã được thị trường quan tâm, đón nhận với nhiều phản hồi tích cực, đặc biệt là phiên bản phá cách YouPro và phiên bản tối giản An Vui. Đồng thời, Vietcombank thực hiện liên tục các chính sách miễn, giảm phí dịch vụ liên quan đến gói sử dụng tài khoản, chuyển tiền trong và ngoài hệ thống Vietcombank, bên cạnh các chính sách miễn giảm phí đặc biệt cho nhiều nhóm đối tượng khách hàng đặc thù, các khách hàng theo các sản phẩm chuỗi. Trong năm 2024, Vietcombank tiếp tục khuyến khích khách hàng chuyển đổi giao dịch trên các kênh ngân hàng số thông qua các chính sách “zero fee” – miễn toàn bộ phí chuyển tiền trong nước dành cho khách hàng cá nhân; chính sách phí gói ưu đãi dành cho khách hàng SMEs; chính sách miễn phí chuyển tiền của Vietcombank, ưu đãi tỷ giá khi chuyển tiền đi nước ngoài trên các kênh số của Vietcombank. Ngoài ra, thủ tục mở tài khoản thanh toán trực tuyến trên cơ sở ứng dụng công nghệ eKYC định danh và xác thực điện tử trực tiếp trên App VCB Digibank hoặc thông qua các ví điện tử lớn như VNPAY, Momo (eKYC kênh đối tác). Với mục tiêu đưa các sản phẩm dịch vụ hiện hữu lên kênh điện tử, kênh số nhằm gia tăng trải nghiệm của khách hàng và tạo sự thuận tiện trong giao dịch trong thời kỳ chuyển đổi số, trong năm 2024, Vietcombank đã có 20 phiên bản cập nhật VCB Digibank, VCB DigiBiz với 38 sản phẩm dịch vụ mới, 148 yêu cầu cải tiến. Lũy kế đến hiện tại, Digibank đang cung cấp ~ 260 sản phẩm/dịch vụ/tiện ích từ chuyển tiền, thanh toán,

tiết kiệm, tiền vay, thẻ, bảo hiểm, đầu tư, ngân sách nhà nước... đến khách hàng cùng với việc liên kết hợp tác thanh toán trên Digibank với hơn 1.700 đối tác trong hầu hết các lĩnh vực như điện, nước, viễn thông, y tế, giáo dục, logistic, chứng khoán, bảo hiểm...

Đồng thời, hiện thực hóa chiến lược chuyển đổi số, ngân hàng tích cực tham gia triển khai Đề án 06, chính sách xác thực điện tử của Bộ Công an. Vietcombank là ngân hàng đầu tiên triển khai thu thập/cập nhật thông tin sinh trắc học của khách hàng thông qua định danh bằng tài khoản VNeID cấp độ 2, đồng thời là ngân hàng duy nhất cung cấp đa dạng phương thức xác thực sinh trắc học (qua CCCD gắn chip và ứng dụng VneID) ngay từ ngày đầu triển khai (01/07/2024). Tiếp theo đó, ngày 01/10/2024, VCB triển khai tính năng định danh và xác thực qua VneID/MOS đối với khách hàng cá nhân khi mở tài khoản thanh toán/đăng ký VCB Digibank trực tuyến. Đến hết 31/12/2024, đã có hơn 10 triệu khách hàng Vietcombank thực hiện xác thực sinh trắc học, đáp ứng các yêu cầu theo quy định của NHNN về giao dịch ngân hàng điện tử.

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



Vietcombank cũng chú trọng nâng cao khả năng kết nối liên thông khả năng thanh toán. Trong đó, cung ứng những giải pháp thanh toán mới với công nghệ hiện đại và bảo mật được công nhận bởi các Tổ chức quốc tế như Giải pháp biến thiết bị di động cá nhân thành thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ VCB Tap to phone, đầu tư cải tiến SmartPOS, Phát triển đơn vị chấp nhận thanh toán Trả góp thẻ, Thanh toán định kỳ, gia tăng các phương thức thanh toán với các tổ chức toàn cầu như Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay. Ngoài việc liên tục cải tiến và mở rộng các phương thức thanh toán nội địa, Vietcombank còn kết nối với các đối tác để triển khai thanh toán song phương xuyên biên giới. Trong năm 2024

Vietcombank đã triển khai chính thức các giải pháp thanh toán số mới trọng điểm như (i) Thanh toán xuyên biên giới, mở rộng các thị trường theo định hướng của NHNN với QR Thái Lan, QR Lào, QR Campuchia; chính thức được NHNN đồng ý trở thành Ngân hàng quyết toán thị trường Trung Quốc và đề xuất triển khai các thị trường trọng tâm mới như Nhật Bản; Hàn Quốc; Singapore. (ii) Phát triển các giải pháp thanh toán VietQRPay với định hướng tích hợp mã QR nội địa và quốc tế; (iii) Mở rộng các loại thẻ chấp nhận thanh toán của dịch vụ VCB Tap to Phone với định hướng thay thế các thiết bị vật lý; (iv) Triển khai giải pháp thanh toán thẻ quốc tế trên máy bay.

Nhằm mục tiêu nâng cao khả năng chăm sóc, hỗ trợ khách hàng, trợ lý ảo VCB DigiBot chính thức ra mắt từ tháng 7/2022. Năm 2024, DigiBot được mở rộng tích hợp trên các kênh như Fanpage Vietcombank, VCB Digibank. Số lượng khách hàng mới được phục vụ qua kênh Chatbot năm 2024 trung bình khoảng 29.000 khách hàng/ngày. DigiBot đã giảm tải một phần cho các kênh phục vụ khách hàng truyền thống; giúp gia tăng trải nghiệm của khách hàng, tạo thêm kênh tương tác mới, dễ tiếp cận và hoàn toàn miễn phí.

## S2 – Bảo vệ quyền lợi khách hàng

### Xây dựng niềm tin từ chất lượng dịch vụ

#### BẢO ĐẢM AN TOÀN THÔNG TIN

Với đặc thù hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, bảo đảm an toàn thông tin nói chung và bảo vệ quyền riêng tư, bảo mật thông tin của khách hàng nói riêng là yếu tố then chốt trong hoạt động của Vietcombank.

Nhằm quản lý và bảo vệ thông tin một cách an toàn, Vietcombank đã xây dựng và triển khai:

1

Quy chế an toàn thông tin, đảm bảo tất cả các hoạt động liên quan đến khởi tạo, sử dụng, xử lý, lưu trữ, truyền nhận, tiêu hủy, quản lý thông tin được thực hiện theo quy trình bảo mật nghiêm ngặt.

2

Quy định về quản lý tài sản công nghệ thông tin, thiết lập các yêu cầu cơ bản và quy định trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận trong quá trình phân loại, lưu trữ, quản lý và sử dụng tài sản CNTT.

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 (04 lần cấp chứng nhận các năm 2014, 2017, 2020, 2023). Ngoài ra, Vietcombank cũng đạt và duy trì chứng nhận PCI DSS về đảm bảo an toàn bảo mật dữ liệu thẻ của Hội đồng thẻ quốc tế từ 2020.

Để xây dựng và đạt được Giấy chứng nhận ISO/IEC 27001:2013 & 27001:2022, Vietcombank đã triển khai và đáp ứng một khối lượng công việc lớn, đầu tư vào cơ sở hạ tầng CNTT như: hệ thống thiết bị mạng, thiết bị bảo mật, trung tâm dữ liệu chính và dự phòng, trang thiết bị IT ở các chi nhánh cũng như có đội ngũ nhân sự chuyên trách về ANTT, ban hành hệ thống chính sách, quy định/quy trình về an toàn bảo mật hệ thống thông tin... để đảm bảo phục vụ kinh doanh tốt nhất và đồng thời đáp ứng tuân thủ các yêu cầu của tiêu chuẩn.

**BẢO VỆ QUYỀN RIÊNG TƯ,  
BẢO MẬT THÔNG TIN CỦA  
KHÁCH HÀNG**

Trong bối cảnh chuyển đổi số mạnh mẽ hiện nay, dữ liệu trở thành yếu tố cốt lõi trong mọi lĩnh vực kinh tế, đặc biệt là ngành ngân hàng. Dữ liệu cá nhân không chỉ là nguồn lực quan trọng giúp phân tích, đánh giá và xây dựng chiến lược kinh doanh mà còn là tài sản cần được bảo vệ chặt chẽ nhằm đảm bảo quyền riêng tư của khách hàng và tuân thủ quy định pháp luật.

Nhằm tăng cường bảo vệ dữ liệu cá nhân, ngày 17/4/2023, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về Bảo vệ dữ liệu cá nhân và dự kiến sẽ ban hành Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân vào cuối năm 2025. Các quy định này đặt ra yêu cầu ngày càng cao đối với các tổ chức trong việc xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân, đặc biệt đối với các tổ chức tài chính – ngân hàng, nơi dữ liệu khách hàng đóng vai trò trọng yếu.

Nhận thức rõ tầm quan trọng của việc bảo vệ dữ liệu cá nhân và tuân thủ các quy định pháp luật, Vietcombank đã chỉ định Nhân sự phụ trách và Bộ phận chịu trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân của Vietcombank tại Quyết định 1785/QĐ-VCB-TT DL&PT ngày 31/9/2023, đồng thời triển khai Dự án Khung Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân. Cụ thể các hoạt động đã triển khai để đảm bảo công tác tuân thủ quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân bao gồm:

THIẾT LẬP BỘ MÁY BẢO VỆ  
DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Chỉ định Trung tâm Dữ liệu và Phân tích là bộ phận đầu mối phụ trách bảo vệ dữ liệu cá nhân trong toàn hệ thống, với Giám đốc Trung tâm là người chịu trách nhiệm chính.

GIÁM SÁT VÀ TƯ VẤN  
TUÂN THỦ

Trung tâm Dữ liệu và Phân tích được giao nhiệm vụ tư vấn, giám sát các đơn vị trong hệ thống, đảm bảo tuân thủ Nghị định 13.

THỰC HIỆN CÁC THỦ TỤC  
HÀNH CHÍNH THEO YÊU  
CẦU TẠI NGHỊ ĐỊNH 13

Bao gồm báo cáo đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân, báo cáo đánh giá tác động khi chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước.

Xây dựng và ban hành các văn bản, thỏa thuận, điều kiện giao dịch chung liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo quyền lợi của khách hàng và tính minh bạch trong hoạt động ngân hàng.

**Dự án Khung Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân sẽ tiếp tục được triển khai theo lộ trình phù hợp để đảm bảo mọi hoạt động của Vietcombank tuân thủ chặt chẽ Nghị định 13/2023/NĐ-CP cũng như các quy định pháp luật khác trong tương lai. Điều này không chỉ giúp ngân hàng hoạt động an toàn, bền vững mà còn góp phần bảo vệ quyền lợi của khách hàng trong kỷ nguyên số.**



**KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ  
HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG**

Năm 2024, Vietcombank tiếp tục thực hiện khảo sát định đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng để từng bước cải thiện chất lượng và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tốt nhất cho cộng đồng và xã hội. 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.

## S3 – Đồng hành cùng cổ đông và nhà đầu tư

### Hài hòa lợi ích, phát triển dài lâu

Vietcombank cam kết đồng hành cùng cổ đông và nhà đầu tư thông qua việc duy trì tương tác định kỳ thường xuyên cũng như theo vụ việc phát sinh để trao đổi các vấn đề về phát triển bền vững. Ngân hàng tổ chức các cuộc họp Đại hội đồng cổ đông thường niên và bất thường, các buổi gặp gỡ và trao đổi với nhà đầu tư, tham dự các hội nghị nhà đầu tư trong nước và quốc tế

nhằm cung cấp thông tin đầy đủ, minh bạch về tình hình hoạt động và định hướng phát triển. Vietcombank cũng chủ động cập nhật thông tin về kết quả kinh doanh, các chính sách quản trị bền vững trên website chính thức, báo cáo thường niên và báo cáo phát triển bền vững, giúp cổ đông và nhà đầu tư nắm bắt kịp thời các diễn biến quan trọng.

### QUYỀN CỦA CỔ ĐÔNG

Trước mỗi kỳ họp Đại hội đồng cổ đông (ĐHĐCĐ), Vietcombank cung cấp đầy đủ thông tin về các ứng viên đề cử vào Hội đồng quản trị (HĐQT) và Ban kiểm soát (BKS), bao gồm các thông tin chi tiết về tuổi, giới tính, trình độ đào tạo, chuyên môn, kinh nghiệm, vị trí đang nắm giữ tại các doanh nghiệp khác, tính độc lập... Những tài liệu này được công bố tối thiểu 10 ngày trước ngày khai mạc ĐHĐCĐ để cổ đông có đủ thời gian nghiên cứu và đưa ra ý kiến. Ngoài ra, nhằm đảm bảo minh bạch và thuận tiện cho cổ đông, Vietcombank công bố và đăng tải tài liệu họp ĐHĐCĐ bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh trên website Vietcombank trong chuyên mục Nhà đầu tư.

Cổ đông có cơ hội đặt câu hỏi trong ĐHĐCĐ, và các câu hỏi cùng với câu trả lời của Ban Chủ tọa đều được ghi nhận trong biên bản họp. Các nội dung hỏi đáp này được công bố rộng rãi trên website của Vietcombank để cổ đông và nhà đầu tư thuận tiện theo dõi. Cổ đông cũng được hướng dẫn cụ thể để đóng góp ý kiến trước ngày diễn ra Đại hội tại Thư mời họp ĐHĐCĐ.

Vietcombank cũng xây dựng và duy trì chính sách tiếp nhận và xử lý khiếu nại của cổ đông. Chính sách khiếu nại của cổ đông được quy định trong Điều lệ tổ chức và hoạt động của ngân hàng Vietcombank và được công bố trên Website của Vietcombank trong Chuyên mục Nhà Đầu tư. Trang cuối tài liệu cho cổ đông trên mục Nhà đầu tư cung cấp thông tin liên hệ của Nhóm Quan hệ cổ đông và nhà đầu tư để cổ đông liên hệ, khiếu nại nếu cần.

Trong vấn đề thù lao, lương thưởng và các khoản lợi ích khác của HĐQT, Ban Điều hành và Ban Kiểm soát, Vietcombank luôn đảm bảo sự minh bạch. ĐHĐCĐ thường niên của Vietcombank thông qua thù lao hoặc lương thưởng, chi phí, các khoản lợi ích do Vietcombank thanh toán cho từng thành viên HĐQT. Toàn bộ tài liệu được công bố trên website của Vietcombank trong Chuyên mục Nhà Đầu tư. Đồng thời, thông tin chi tiết được công bố tại Báo cáo tài chính hợp nhất kiểm toán hàng năm, được Ban Kiểm soát rà soát và thông qua tại ĐHĐCĐ.

Về việc chi trả cổ tức, Vietcombank luôn tuân thủ các quy định hiện hành. Do đặc thù là ngân hàng thương mại cổ phần có vốn nhà nước chi phối, việc chi trả cổ tức chỉ được thực hiện sau khi được Ngân hàng Nhà nước thông qua và phê duyệt từ ĐHĐCĐ. Vietcombank thực hiện chi trả cổ tức đầy đủ trong thời hạn 6 tháng kể từ ngày nhận được đầy đủ phê duyệt theo quy định như đã được ĐHĐCĐ thường niên thông qua.

Những nỗ lực này thể hiện cam kết mạnh mẽ của Vietcombank trong việc bảo vệ quyền lợi cổ đông, duy trì sự minh bạch và đảm bảo sự tham gia tích cực của cổ đông vào các quyết định quan trọng của ngân hàng.

### KẾT QUẢ THỰC HIỆN

#### TRONG NĂM 2024, VIETCOMBANK ĐÃ THỰC HIỆN

**01** phiên họp ĐHĐCĐ thường niên

**01** phiên họp ĐHĐCĐ bất thường

**04** cuộc họp công bố kết quả kinh doanh định kỳ hàng quý



Trong năm 2024, Vietcombank đã thực hiện 1 phiên họp ĐHĐCĐ thường niên, 1 phiên họp ĐHĐCĐ bất thường, 4 cuộc họp công bố kết quả kinh doanh định kỳ hàng quý, 53 cuộc tiếp xúc với 660 nhà đầu tư, chuyên gia phân tích trong và ngoài nước, tham dự 12 sự kiện nhà đầu tư, 4 trong nước và 8 tại các thị trường tài chính lớn trên thế giới (Singapore, Hongkong, Seoul...). Các hoạt động này của Vietcombank luôn được các công ty chứng khoán, nhà đầu tư đánh giá cao về chất lượng cũng như mức độ chuyên nghiệp, bài bản. Qua đó, thông tin về hoạt động kinh doanh của Vietcombank được truyền tải đầy đủ, nhanh chóng, kịp thời, chính xác tới nhà đầu tư và thị trường,

góp phần giữ vững vị thế đứng đầu về giá trị vốn hóa cũng như hiệu quả đầu tư của cổ phiếu Vietcombank, vượt lên những biến động bất lợi trên thị trường chứng khoán nói chung.

Các hoạt động quản lý, hỗ trợ của cổ đông như điều chỉnh thông tin, điều chỉnh loại cổ phiếu, giải đáp thắc mắc của cổ đông luôn được Vietcombank hỗ trợ nhanh chóng, kịp thời đúng quy định, đáp ứng yêu cầu và kỳ vọng của cổ đông.

Kênh tiếp xúc, liên hệ nhà đầu tư thông qua Bộ phận Quan hệ nhà đầu tư:

- Chuyên trang Quan hệ nhà đầu tư trên website của Vietcombank: <https://www.vietcombank.com.vn/vi-VN/Nha-dau-tu>: cập nhật liên tục, đầy đủ và kịp thời các nội dung công bố thông tin, các ấn phẩm dành cho cổ đông và nhà đầu tư.
- Điện thoại liên hệ: +84-24-39343137 (Máy lẻ: 1841)/ Email: [ir@vietcombank.com.vn](mailto:ir@vietcombank.com.vn)
- Các cuộc gặp gỡ, trao đổi trực tiếp/ trực tuyến với cổ đông, nhà đầu tư.
- Các cuộc họp công bố kết quả kinh doanh định kỳ.

## S4 – Phát triển nguồn nhân lực bền vững

Kiến tạo đội ngũ  
vững vàng cho tương lai

### THỐNG KÊ TỔNG THỂ VỀ NGƯỜI LAO ĐỘNG

#### TỔNG SỐ LAO ĐỘNG

**24.306** nhân viên

#### THU NHẬP BÌNH QUÂN CỦA CÁN BỘ

**454** triệu đồng/  
nhân sự/năm

TĂNG 1,1% SO VỚI NĂM 2023

Thống kê về tổng số lao động và thu nhập bình quân của nhân sự trong năm 2024 theo Báo cáo tài chính hợp nhất của ngân hàng.

- Tổng số lao động: 24.306 nhân viên
- Thu nhập bình quân của cán bộ (lương, phụ cấp): 454 triệu đồng/nhân sự/năm, tương đương 37,8 triệu đồng/nhân sự/tháng (tăng 1,1% so với năm 2023).
- Tiền lương của người lao động Vietcombank đảm bảo cao hơn mức lương tối thiểu theo quy định của nhà nước.
- Tiền lương chi trả cho người lao động gắn với yêu cầu công việc, trình độ chuyên môn, chất lượng, khối lượng công

việc hoàn thành, tương xứng với giá trị đóng góp của mỗi người. Theo đó, tiền lương của người lao động bao gồm: tiền lương cố định được xác định theo ngạch, bậc phù hợp với vị trí công việc chuyên môn đảm nhận và tiền lương hiệu quả được xác định theo kết quả thực hiện công việc của đơn vị và cá nhân người lao động. Ngoài ra, Vietcombank áp dụng cơ chế lương chuyên gia, cơ chế lương đặc thù với mức tiền lương và chế độ đãi ngộ cạnh tranh nhằm thu hút những lao động trình độ cao, đặc biệt giỏi, khan hiếm trên thị trường.

- Vietcombank không sử dụng lao động mùa vụ.

Một số thống kê khác về nhân sự trong năm 2024 theo Báo cáo tài chính riêng lẻ của ngân hàng

Về cơ cấu lao động:

- Cơ cấu theo giới tính: 61% nhân sự là nữ, 39% là nam.
- Cơ cấu theo cấp bậc: 18% cán bộ thuộc nhóm lãnh đạo quản lý, trong khi 82% là chuyên viên. Trong đó, tỷ lệ nữ trong đội ngũ lãnh đạo chiếm 53%, thể hiện nỗ lực thúc đẩy vai trò nữ giới trong quản lý cấp cao và xây dựng môi trường phát triển công bằng.

- Cơ cấu nhân sự theo độ tuổi: 24% nhân sự trong độ tuổi 22 – 30; 43% nhân sự trong độ tuổi 31 – 40; 25% nhân sự trong độ tuổi 41 – 50; 8% nhân sự trong độ tuổi 51 – 60. Độ tuổi lao động bình quân tại Vietcombank năm 2024 là 36,5 tuổi, cho thấy ngân hàng sở hữu đội ngũ nhân sự trẻ, năng động nhưng cũng có sự cân bằng với những nhân sự giàu kinh nghiệm.
- Cơ cấu nhân sự theo khu vực địa lý: Khu vực Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh chiếm 47% tổng số nhân sự; Khu vực đô thị loại II trở lên chiếm 43%; Các địa bàn còn lại chiếm 10%.

Những số liệu trên phản ánh chính sách nhân sự bền vững, 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.



**CAM KẾT TUÂN THỦ QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ LAO ĐỘNG**

Vietcombank thực hiện chính sách nhân sự minh bạch, tuân thủ quy định của pháp luật, đảm bảo tất cả nhân sự được tuyển dụng và sử dụng theo quy trình quản lý nhân sự chặt chẽ. Cán bộ nhân viên trong toàn hệ thống đã được bố trí, sắp xếp công việc phù hợp với trình độ và năng lực, đảm bảo người lao động được làm việc và ký kết hợp đồng lao động theo đúng quy định pháp luật. Nội dung hợp đồng lao động thể hiện đầy đủ quyền lợi và trách nhiệm của người

lao động theo vị trí, chức danh công việc đảm nhiệm. Việc sử dụng lao động tại các đơn vị được kiểm soát chặt chẽ, theo đúng kế hoạch lao động được giao.

Ngân hàng không có bất kỳ trường hợp nào thuộc diện lao động không chính thức, lao động cưỡng bức hoặc bị ép buộc làm việc dưới bất kỳ hình thức nào, không có lao động nào không tự nguyện hoặc bị ràng buộc về mặt pháp lý trái với quy định của pháp luật.

**CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG MINH BẠCH, CHUYÊN NGHIỆP**

Trong năm 2024, toàn hệ thống đã triển khai hơn 70 đợt tuyển dụng tập trung và riêng lẻ cho chi nhánh và các đơn vị trụ sở chính (trong đó, bao gồm 11 đợt tuyển dụng tập trung cho chi nhánh). Tổng số 2.562 cán bộ và nhân viên hỗ trợ kinh doanh được tuyển mới và đi làm trong năm.

Vietcombank không ngừng đổi mới, kiện toàn chính sách tuyển dụng để nâng cao hiệu quả, thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao trên thị trường nhằm thực hiện chiến lược kinh doanh của Ngân hàng. Công tác tuyển dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực được triển khai một cách công khai, minh bạch nhằm tạo sự bình đẳng cho tất cả đối tượng lao động.

Trong điều kiện thị trường tuyển dụng ngày càng cạnh tranh khốc liệt, uy tín thương hiệu của Vietcombank là một lợi thế trong công tác tuyển dụng. Ngân hàng đã nâng cấp và hoàn thiện hệ thống phần mềm nộp hồ sơ và thi tuyển trực tuyến tập trung tại Trụ sở chính – ứng viên có thể nộp hồ sơ trực tuyến và nhận các thông báo tuyển dụng

từ hệ thống, nâng cao tính chuyên nghiệp, đảm bảo kết quả công khai, tiết giảm chi phí, tăng trải nghiệm của ứng viên đối với thương hiệu tuyển dụng Vietcombank.

Bên cạnh đó, để có được nguồn nhân sự đầu vào chất lượng, Vietcombank có các chính sách tuyển dụng linh hoạt, hiệu quả, có cơ chế tuyển dụng riêng, đặc thù đối với ứng viên có kinh nghiệm, chuyên gia, lao động có trình độ cao và sinh viên xuất sắc nhằm thu hút được nguồn ứng viên giỏi có kiến thức, trình độ chuyên môn, tính chuyên nghiệp cao, đáp ứng nhu cầu quản trị vận hành và làm chủ các hệ thống công nghệ hiện đại.

Công tác tuyển dụng lao động cho chi nhánh được tổ chức liên tục hàng tháng, phương thức tuyển dụng được cải tiến thông qua việc sử dụng hệ thống phần mềm tuyển dụng trực tuyến tập trung tại TSC. Đối với các đơn vị tại TSC, triển khai tuyển dụng liên tục khi phát sinh nhu cầu lao động theo phương thức linh hoạt, may đo, phù hợp với đặc thù của từng vị trí công

# Vietcombank



việc và mỗi đơn vị. Các đợt tuyển dụng lao động cho các đơn vị tại TSC và chi nhánh đã được tổ chức tốt, thu hút được nhiều nhân sự có chất lượng đáp ứng yêu cầu công việc. Bên cạnh các hình thức tuyển dụng truyền thống, Vietcombank cũng đã triển khai tuyển dụng cán bộ từ nguồn sinh viên xuất sắc của một số Trường Đại học uy tín và đã mang lại hiệu quả tích cực. Công tác tuyển dụng của Vietcombank những năm qua được thị trường đánh giá cao và đã thu hút được nguồn nhân sự có chất lượng, đáp ứng yêu cầu công việc và hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Công tác tuyển dụng được triển khai một cách công khai, minh bạch nhằm tạo sự bình đẳng cho tất cả đối tượng lao động.

Trong điều kiện thị trường tuyển dụng ngày càng cạnh tranh khốc liệt, uy tín thương hiệu của Vietcombank là một lợi thế trong công tác tuyển dụng.



Với những kết quả tích cực trong công tác tuyển dụng, 03 năm liên tục (2022 – 2024) Vietcombank được vinh danh trong “Top 50 thương hiệu nhà tuyển dụng được ưa thích nhất” và “Top 500 nhà tuyển dụng hàng đầu Việt Nam” (bảng xếp hạng do Báo Đầu tư và Viet Research phối hợp thực hiện). Đặc biệt, năm 2024, Vietcombank xuất sắc dẫn đầu trong các danh sách bình chọn nêu trên.

**CHÍNH SÁCH TOÀN DIỆN CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG; CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ, PHÚC LỢI CẠNH TRANH**

Chính sách về tiền lương và chế độ đãi ngộ được Vietcombank thường xuyên rà soát, hoàn thiện để phù hợp với quy định của pháp luật và điều kiện thực tế, đảm bảo công bằng nội bộ và cạnh tranh trên thị trường. Công tác quản lý tiền lương, tiền thưởng đối với người lao động tại Vietcombank được thực hiện theo các quy định liên quan của pháp luật, quy định của NHNN và quy định nội bộ của Vietcombank. Phân phối thu nhập được thực hiện phù hợp theo vị trí và tính chất công việc, trách nhiệm quản lý điều hành, mức độ hoàn thành nhiệm vụ, không phân biệt giới tính; đảm bảo công bằng nội bộ và cạnh tranh với thị trường lao động nhằm tạo động lực nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả công việc, hiệu quả kinh doanh; thu hút và giữ chân người tài, lao động thực sự có năng lực, trình độ và gắn bó lâu dài với Vietcombank.

Vietcombank triển khai cơ chế đánh giá minh bạch, công bằng, tạo động lực cho người lao động. Hiệu quả công việc được đo lường đánh giá dựa trên các bộ chỉ tiêu đối với từng vị trí công việc, đảm bảo đánh giá cả định tính, định lượng và ghi nhận toàn diện đóng góp của cán bộ, từ đó gắn với chế độ đãi ngộ, khen thưởng phù hợp, minh bạch. Tỷ lệ nhân viên nhận được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp là 100%<sup>5</sup>.

Thu nhập bình quân của cán bộ nhân viên tại Vietcombank liên tục tăng trưởng qua các năm, luôn đứng trong top đầu ngành ngân hàng và đạt mức cao so với mặt bằng chung của thị trường. Thu nhập bình quân của cán bộ Vietcombank năm 2024 bao gồm tiền lương và tiền thưởng... đạt 508 triệu đồng, tương đương 42,3 triệu đồng/tháng, tăng 1,1% so với năm 2023<sup>6</sup>.

Ngoài việc tuân thủ các nghĩa vụ theo quy định của nhà nước về Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế, Bảo hiểm thất nghiệp, Tai nạn lao động - Bệnh nghề nghiệp cho người lao động, Vietcombank còn triển khai các gói phúc lợi cho người lao động với các hình thức phong phú và ngày càng được mở rộng, nâng cao như: Khám sức khỏe định kỳ hàng năm (bổ sung khám chuyên sâu và khám riêng đối với lao động nữ); Bảo hiểm sức khỏe hàng năm, bảo hiểm bệnh hiểm nghèo; Bảo hiểm nhân thọ cho người lao động, chi hỗ trợ các trường hợp thai sản, ốm đau; chi cho lao động nữ; chi trợ cấp cán bộ nghỉ hưu; chi nghỉ mát, sinh nhật; quà tặng cho cán bộ nhân dịp Lễ, Tết, quà tặng cho người cao tuổi đã công tác tại Vietcombank hoặc có con làm việc tại Vietcombank, khen thưởng cho con của người lao động có thành tích học tập tốt... Vietcombank nỗ lực cải thiện và nâng cao hơn nữa về thu nhập và các đãi ngộ vượt trội nhằm đảm bảo quyền lợi của người lao động và cạnh tranh với thị trường.



Về chế độ thai sản, Vietcombank xây dựng chế độ thai sản đảm bảo tuân thủ quy định của Bộ luật Lao động và Luật Bảo hiểm xã hội, áp dụng cho toàn thể người lao động bao gồm: (i) cán bộ nữ nghỉ hưởng chế độ thai sản và (ii) cán bộ nam có vợ nghỉ sinh con. Trong thời gian nghỉ thai sản, cán bộ (i) vẫn được hưởng các chế độ phúc lợi theo quy định của nhà nước và Vietcombank; (ii) được đánh giá và xếp loại kết quả công việc theo thời gian làm việc thực tế; (iii) được hưởng hỗ trợ lương của Vietcombank trên cơ sở mức trợ cấp bảo hiểm xã hội chi trả. Ngoài ra, cán bộ nữ đi làm lại sau khi nghỉ thai sản tiếp tục được giảm số lượng giờ làm việc trong ngày cho đến khi con đủ 12 tháng tuổi, được trang bị phòng hút sữa tại nơi làm việc.

Năm 2024, Vietcombank đã triển khai chế độ nghỉ nhân dịp sinh nhật và chế độ "Happy day" đối với người lao động tạo điều kiện để người lao động cân bằng công việc và cuộc sống; phê duyệt chủ trương triển khai Chương trình Học bổng VCB Future Talent - Ươm mầm tài năng với mục tiêu tạo điều kiện thuận lợi để con của cán bộ tiếp tục duy trì, phát huy thành tích học tập, xây dựng mối liên kết, gắn bó giữa Vietcombank và nguồn nhân tài tiềm năng cho hoạt động kinh doanh của Vietcombank trong tương lai.

**THU NHẬP BÌNH QUÂN CỦA CÁN BỘ VIETCOMBANK NĂM 2024 BAO GỒM TIỀN LƯƠNG VÀ TIỀN THƯỞNG ĐẠT**

**42,3 triệu đồng/ tháng**

**TĂNG 1,1% SO VỚI NĂM 2023<sup>7</sup>**

<sup>5</sup> Không bao gồm nhân sự tại các công ty con, công ty thành viên và công ty liên kết.

<sup>6</sup> Số liệu theo Báo cáo tài chính riêng lẻ của Ngân hàng năm 2024.

<sup>7</sup> Số liệu theo Báo cáo tài chính riêng lẻ của Ngân hàng năm 2024.

## ĐÀO TẠO ĐA DẠNG, TOÀN DIỆN CẢ CHUYÊN MÔN VÀ KỸ NĂNG

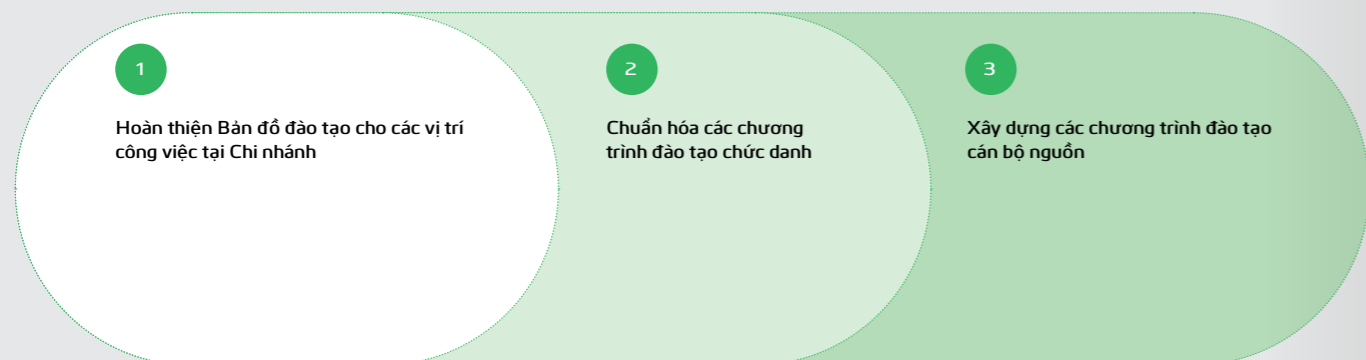
### Kết quả triển khai đào tạo

Trong năm 2024, Vietcombank đã tổ chức 398 khóa đào tạo trực tiếp, đạt 104,7% kế hoạch năm 2024. Tính riêng các khóa đào tạo trong kế hoạch năm 2024, Vietcombank đã triển khai 333 khóa, tăng 3,7% so với các khóa trong kế hoạch đã triển khai năm 2023. Tổng số lượt đào tạo trong năm 2024 đạt hơn 166 nghìn lượt (tăng 18,7% so với năm 2023), trong đó chủ yếu tập trung các nội dung về Lãnh đạo và quản lý, Công nghệ thông tin và chuyển đổi số, Ngân hàng bán lẻ. Tỷ suất đào tạo dành cho nhóm cán bộ quản lý đạt 11 lượt/

cán bộ (cao hơn mức 7,28 lượt/cán bộ của năm 2023) và tỷ suất đào tạo dành cho nhóm cán bộ không giữ chức vụ đạt 7,81 lượt/cán bộ (cao hơn mức 5,7 lượt/cán bộ của năm 2023). Số giờ đào tạo trung bình trên một cán bộ năm 2024 là 36,1 giờ/năm, cao hơn so với mức 35 giờ/cán bộ mà BCG khuyến nghị cho Vietcombank đến năm 2025 (mức đối chuẩn khu vực). Tính riêng các chương trình đào tạo trong kế hoạch, số giờ đào tạo trung bình trên một cán bộ trong năm 2024 là 32,5 giờ/năm, tăng 1,2% so với năm 2023.

### Lộ trình đào tạo bài bản

Lộ trình đào tạo được xác định rõ ràng ngay từ khi nhân viên mới gia nhập Vietcombank và sẽ có điều chỉnh bổ sung phù hợp với từng giai đoạn để đáp ứng yêu cầu công việc và lộ trình phát triển nghề nghiệp, cụ thể thông qua các hoạt động như:



- Căn cứ từng vị trí công việc, các cán bộ sẽ được sắp xếp để đào tạo theo các nhóm chương trình chuyên biệt, đáp ứng yêu cầu cần thiết của công việc thông qua nhiều hình thức đào tạo (tập trung, elearning...). Trong năm 2024 các chương trình đào tạo theo Bản đồ đào tạo tại Chi nhánh triển khai được 48 khóa, 06 bài giảng E-learning và 8.741 lượt đào tạo.

- Chuẩn hóa các chương trình đào tạo chức danh (giám đốc chi nhánh, trưởng phòng chi nhánh khối kinh doanh, khối dịch vụ, khối hỗ trợ, trưởng phòng giao dịch, trưởng phòng thuộc trung tâm TSC...) nhằm trang bị các công cụ quản lý chuẩn mực, nhất quán cho học viên, từ đó có thể áp dụng trong công tác điều hành, quản lý để hoàn thành tốt những nhiệm vụ được giao góp phần thực hiện các mục tiêu chiến lược của Vietcombank.

- Xây dựng các chương trình đào tạo cán bộ nguồn (Trụ sở chính và chi nhánh) nhằm trang bị cho cán bộ nhân viên các kiến thức nền tảng và kỹ năng cần thiết để sẵn sàng hội nhập/đảm nhiệm công việc. Các chương trình Đào tạo cán bộ nguồn là tiền đề giúp cho các chính sách phát triển đội ngũ tiềm năng kế cận của Vietcombank (HIPO - ELITE...) trong tương lai.

### Chương trình đào tạo đa dạng, phong phú, đề cao tính thực tiễn

Công tác đào tạo của Vietcombank đa dạng, toàn diện, bao gồm cả đào tạo về kiến thức chuyên môn và đào tạo nâng cao kỹ năng của người lao động. Các chương trình đào tạo được xây dựng và thực hiện trên cơ sở bám sát chủ trương, định hướng của Ban lãnh đạo, bản đồ đào tạo và nhu cầu của các đơn vị/cá nhân:

- Tăng cường đào tạo Công nghệ thông tin và Chuyển đổi số (CNTT&CĐS): Vietcombank đã và đang chú trọng công tác chuyển đổi số mạnh mẽ, vì vậy, công tác đào tạo trong những năm vừa qua đã đẩy mạnh các nội dung về CNTT&CĐS nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, cập nhật xu hướng, văn hóa số giúp cán bộ nhân viên thích ứng với quá trình chuyển đổi số (như triển khai chuỗi chương trình Đào tạo về Cloud trên nền tảng AWS, Microsoft Office 365 dành cho người dùng cuối/dành cho champions các chi nhánh, đào tạo về an toàn thông tin, đào tạo về kỹ thuật lập trình...). Các khóa đào tạo về Agile tiếp tục được chú trọng đào tạo.
- Tăng cường/nâng cao chất lượng các chương trình đào tạo, nghiên cứu phát triển chương trình mới và đẩy mạnh các nội dung đào tạo thực hành: Các chương trình phát triển kỹ năng cho người lao động bao gồm các bài tập thực hành và tình huống thực tiễn được tăng cường nhằm giúp học viên tiếp cận vấn đề, nội dung đào tạo hiệu quả hơn như: kỹ năng

kiểm soát cảm xúc, kỹ năng tư vấn bán hàng, chăm sóc khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ... Một số khóa kỹ năng được thiết kế riêng cho lãnh đạo, cán bộ nguồn của các đơn vị: kỹ năng xây dựng đội ngũ vững mạnh, kỹ năng huấn luyện và kèm cặp... Chương trình "Coaching ứng dụng" cũng bắt đầu được triển khai dành cho lãnh đạo các phòng khách hàng, phòng giao dịch tại Chi nhánh và dự kiến sẽ đào tạo rộng rãi nội dung này theo phương pháp ứng dụng thực tế công việc. Bên cạnh các chương trình đào tạo về kỹ năng, các chương trình cốt lõi về nghiệp vụ, chuyên môn cho cán bộ nhân viên tiếp tục được duy trì triển khai và đảm bảo chất lượng đào tạo, từ đó giúp cán bộ nhân viên nâng cao hiệu quả làm việc, gia tăng sự gắn kết với tổ chức.

- Đáp ứng kịp thời nhu cầu đào tạo của các Đơn vị, các Dự án chuyển đổi (Khung năng lực, OFFICE 365, Cloud...): Trong năm 2024, Vietcombank đã tổ chức các chuỗi khóa đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng... phục vụ nhu cầu cấp thiết của các Dự án, trong đó phải kể đến chuỗi khóa đào tạo về khung năng lực chuẩn (cốt lõi, lãnh đạo, chuyên môn), bộ công cụ đánh giá cho toàn bộ các vị trí công việc... Các chương trình này đã mang lại những giá trị, hiệu quả tích cực, góp phần trang bị kiến thức cho CBNV, phục vụ quá trình chuyển đổi mô hình hiệu quả của hệ thống.

**Không ngừng đổi mới hình thức triển khai và phương pháp đào tạo**

Các chương trình đào tạo được tổ chức với các hình thức đa dạng nhằm tối ưu hóa mọi nguồn lực, cụ thể:

**HÌNH THỨC ĐÀO TẠO TỪ TẬP TRUNG ĐẾN E-LEARNING**

Các hình thức đào tạo từ tập trung đến E-learning, trực tuyến qua cầu truyền hình hoặc các nền tảng MS Teams, Zoom... đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu đào tạo quy mô lớn, phổ rộng trên toàn hệ thống cho các nội dung đào tạo mang tính tuần thủ, sản phẩm, quy trình...

**KHAI THÁC TRIỆT ĐỂ HÌNH THỨC ĐÀO TẠO E-LEARNING**

Hình thức đào tạo E-learning cũng được khai thác triệt để: Đến nay, đã có 141 bài giảng điện tử được số hóa. Số lượt đào tạo qua E-learning tăng dần qua các năm: năm 2020 có 25.052 lượt, năm 2023 có 76.985 lượt. Năm 2024 có 114.283 lượt, chiếm tỷ trọng lớn (hơn 60% tổng số lượt).

**KẾT HỢP NHIỀU HÌNH THỨC ĐÀO TẠO**

Các lớp học cũng có thể kết hợp nhiều hình thức đào tạo nhằm tạo sự thuận tiện tối đa cho người học. Phương pháp đào tạo cũng được chú trọng đổi mới, lấy người học làm trung tâm, tăng cường tương tác và các hoạt động thực hành, bài tập ứng dụng có tính thực tiễn, giúp cho việc học tập đạt hiệu quả tốt hơn. Ngoài ra, việc đổi mới phương thức triển khai, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động đào tạo góp phần giúp công tác triển khai, quản lý đào tạo chuyên nghiệp, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí, nguồn lực và giúp các Đơn vị chủ động kế hoạch bố trí nhân sự tham gia đào tạo.



**Sức khỏe và an toàn nghề nghiệp**

An toàn lao động là yếu tố quan trọng đối với người lao động, do đó việc cam kết cung cấp một môi trường làm việc an toàn và lành mạnh là điều rất quan trọng đối với Ngân hàng. Với mục tiêu xây dựng môi trường làm việc lành mạnh và an toàn, Vietcombank luôn nghiêm túc chấp hành các quy định về bảo đảm an toàn, vệ sinh lao động; bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của Người lao động được chăm sóc sức khỏe và làm việc trong điều kiện an toàn, vệ sinh lao động. Cụ thể:

- Triển khai khám sức khỏe định kỳ hàng năm cho người lao động với các danh mục khám chuyên sâu, mở rộng tại các bệnh viện uy tín, chất lượng cao và các gói khám bổ sung khám chuyên sâu, gói khám riêng đối với lao động nữ.
- Thực hiện chính sách bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, bảo hiểm nhân thọ nhằm hỗ trợ cho việc khám, điều trị bệnh cũng như được hưởng một số quyền lợi khác.
- Tổ chức phòng y tế/bộ phận y tế cho tất cả các nhân viên, đặc biệt bố trí phòng vắt sữa cho các bà mẹ đang nuôi con nhỏ.
- Đo đạc quan trắc môi trường lao động hàng năm và thực hiện các điều chỉnh (nếu cần) để đảm bảo điều kiện làm việc cho người lao động.
- Đảm bảo công tác phòng cháy, chữa cháy và thực hiện diễn tập phòng cháy, chữa cháy theo quy định.

Người lao động làm việc tại các vị trí công việc liên quan đến nghiệp vụ kho quỹ được bảo đảm môi trường làm việc và hưởng các chế độ đặc thù so với người lao động làm các công việc trong điều kiện bình thường khác như: tăng số ngày nghỉ phép năm, được hưởng các chế độ bồi dưỡng bằng tiền và hiện vật phù hợp với quy định pháp luật lao động và quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

Năm 2024, Công đoàn Vietcombank tiếp tục quan tâm chăm lo hỗ trợ đoàn viên bị ốm đau, tai nạn, bị ảnh hưởng bởi thiên tai. Toàn hệ thống Vietcombank chưa ghi nhận phát sinh bất kỳ tai nạn, sự cố nghiêm trọng liên quan đến sức khỏe và an toàn nghề nghiệp của người lao động cần hỗ trợ pháp lý từ các công đoàn cơ sở.

Môi trường làm việc minh bạch, được lắng nghe, ghi nhận và bình đẳng, công bằng

TRONG NĂM 2024, TỶ LỆ NHÂN VIÊN ĐƯỢC BẢO VỆ BỞI TULĐTT ĐẠT

100%

MỨC ĐIỂM CHỈ TIÊU EES MÀ VIETCOMBANK ĐẠT ĐƯỢC NĂM 2024 TIẾP TỤC

DUY TRÌ Ở MỨC “XUẤT SẮC” TRÊN THỊ TRƯỜNG

Vietcombank luôn đảm bảo sự minh bạch, rõ ràng, không có sự phân biệt đối xử về giới tính trong tổ chức. Công tác tuyển dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực được triển khai một cách công khai, minh bạch nhằm tạo sự bình đẳng cho tất cả đối tượng lao động. Trong tất cả các chính sách liên quan đến tổ chức cán bộ và quản lý nhân sự, Vietcombank không có quy định đặc thù riêng đối với từng giới, các điều kiện, tiêu chuẩn về tuyển dụng, đào tạo, quy hoạch, bổ nhiệm, luân chuyển, chế độ tiền lương, phúc lợi đều được áp dụng thống nhất, đảm bảo sự bình đẳng giữa cán bộ nam và cán bộ nữ.

Vietcombank cam kết bảo vệ quyền lợi của người lao động thông qua các thỏa ước lao động tập thể (TULĐTT), đảm bảo các điều kiện làm việc công bằng và minh bạch. Trong năm 2024, tỷ lệ nhân viên được bảo vệ bởi TULĐTT đạt 100%, phản ánh sự cam kết của ngân hàng trong việc đảm bảo các điều khoản lao động có lợi cho nhân viên.

Vietcombank thường xuyên tổ chức đối thoại giữa ban lãnh đạo và công đoàn để cập nhật và cải tiến các điều khoản trong TULĐTT, đảm bảo rằng:

- Mọi nhân viên có cơ hội tham gia vào quá trình thương lượng tập thể.
- Các điều khoản về lương thưởng, phúc lợi và môi trường làm việc luôn phù hợp với tiêu chuẩn ngành và kỳ vọng của người lao động.

- Sự minh bạch và công bằng trong thực thi các chính sách lao động được đảm bảo ở tất cả các chi nhánh và phòng giao dịch của ngân hàng.

Vietcombank đề cao giá trị minh bạch, công bằng và bình đẳng trong môi trường làm việc. Ngân hàng có các chính sách rõ ràng nhằm đảm bảo không có sự phân biệt đối xử và thúc đẩy sự đa dạng trong đội ngũ lao động.

Tại Vietcombank, các cán bộ nhân viên được làm việc trong một môi trường chuyên nghiệp, minh bạch, được tôn trọng, lắng nghe và ghi nhận. Hàng năm, Vietcombank đã thực hiện việc khảo sát mức độ hài lòng và gắn bó của cán bộ nhân viên (Employee Engagement Survey – EES). 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 tiếp tục duy trì ở mức “Xuất sắc” trên thị trường.

Việc tổ chức triển khai thực hiện tốt Quy chế dân chủ ở cơ sở giúp người lao động được biết, được bàn và quyết định, được tham gia ý kiến và được kiểm tra, giám sát những vấn đề liên quan đến quyền, lợi ích, nghĩa vụ và trách nhiệm của người lao động. Hàng năm, Vietcombank tổ chức Hội nghị Người lao động, đối thoại định kì, kí kết thỏa ước lao động tập thể... đã tạo không gian thảo luận mở, khuyến khích ý kiến đóng góp, tăng cường sự gắn kết và kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, giải quyết các khó khăn, vướng mắc của đoàn viên,

người lao động. Công đoàn Vietcombank đã phát huy tốt vai trò chức năng, nhiệm vụ, phát động nhiều phong trào thi đua hoàn thành tốt nhiệm vụ chính trị, kế hoạch kinh doanh, tích cực gìn giữ và phát huy 5 giá trị văn hóa cơ bản Tin – Chuẩn – Mới – Bền – Nhân, đồng thời chủ động tham mưu, đề xuất nhiều cơ chế, chính sách nhằm tạo sự gắn kết, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho người lao động góp phần xây dựng mối quan hệ lao động hài hòa, ổn định và tiến bộ.

Năm 2024, Công đoàn Vietcombank và Đoàn Thanh niên Vietcombank đã triển khai nhiều hoạt động thiết thực góp phần nâng cao đời sống văn hóa, tinh thần cho người lao động và xây dựng Vietcombank trở thành Ngân hàng xanh phát triển bền vững vì cộng đồng như: (+) Triển khai ký Thỏa ước lao động tập thể năm 2024 với chính sách mới ưu việt, có lợi hơn cho người lao động theo tinh thần Nghị quyết của Ban Chấp hành Công đoàn NHVN về “Chăm lo đoàn viên người lao động trong ngành Ngân hàng thông qua ký kết thỏa ước lao động tập thể” như: Người sử dụng lao động thực hiện đóng góp vào quỹ hưu trí bổ sung tự nguyện cho người lao động; Người lao động được nghỉ 01 ngày nhân dịp sinh nhật của bản thân, nghỉ 01 giờ trong thời gian làm việc mỗi tuần mà vẫn được hưởng nguyên lương theo quy định nội bộ của Vietcombank từng thời kỳ. (+) Tổ chức Giải chạy “Vietcombank Run & Share 2024: Vạn trái tim, Một niềm tin” thu hút 15.168

đoàn viên tham gia, đóng góp bổ sung 10,1 tỷ đồng vào Quỹ “Vững Tương lai”; Tổ chức chương trình hiến máu “Vietcombank: Trao giọt hồng – Trao yêu thương” lần thứ 2 năm 2024 trên toàn hệ thống Vietcombank; (+) Tổ chức thăm hỏi, hỗ trợ 46 đoàn viên và 280 người thân đoàn viên Vietcombank mắc bệnh hiểm nghèo từ Quỹ Tình nghĩa; hỗ trợ 10 đoàn viên mắc bệnh hiểm nghèo giai đoạn nặng và 06 đoàn viên không may qua đời từ Quỹ Tương ái Vietcombank, trợ cấp 92 cháu bị khuyết tật bẩm sinh năm 2024; (+) Phối hợp với các đơn vị thực hiện các khoản chi phúc lợi hỗ trợ, động viên đoàn viên, người lao động nhân dịp Lễ, Tết, sinh nhật; hỗ trợ kinh phí nghỉ mát; mua bảo hiểm nhân thọ và bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm bệnh hiểm nghèo, bảo hiểm tai nạn cho đoàn viên, người lao động...

Năm 2024, Vietcombank tiếp tục khẳng định vị thế là ngân hàng có môi trường làm việc hấp dẫn nhất khi lần thứ 9 liên tiếp được bình chọn là Ngân hàng có môi trường làm việc tốt nhất Việt Nam (đứng thứ 1 ngành Ngân hàng và đứng thứ 2 trong Top 100 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam – Khối doanh nghiệp lớn theo công bố của Công ty Anphabe kết hợp với Công ty nghiên cứu thị trường Intage thực hiện); đứng thứ 1 trong Top 500 Nhà tuyển dụng hàng đầu Việt Nam 2024 (VBE500), Top 10 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam 2024 trong các ngành kinh tế trọng điểm (VBW10) và Top 50 Nhà tuyển dụng ưa thích nhất năm 2024 (MAE50) theo công bố của Báo đầu tư

kết hợp cùng Công ty CP Nghiên cứu Kinh doanh Việt Nam (Viet Research). Ngoài ra, năm 2024, Vietcombank lần thứ 5 liên tiếp được vinh danh “Doanh nghiệp tiêu biểu vì người lao động” theo Chương trình do Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội và VCCI phối hợp tổ chức. Trong năm 2024, lần đầu tiên Vietcombank ghi danh tham dự giải thưởng Nơi làm việc tốt nhất châu Á (HRAA) và đã vinh dự nhận được tất cả 04/04 hạng mục trao giải của Ban Tổ chức, bao gồm 1 giải thưởng chính “Nơi làm việc tốt nhất Châu Á” và 3 giải thưởng đặc biệt “Doanh nghiệp có chính sách Đa dạng, Công bằng và Hòa nhập nổi bật nhất”, “Doanh nghiệp Quan tâm, chăm sóc nhân viên tuyệt vời nhất” và “Doanh nghiệp có Môi trường làm việc bền vững”.

## S5 – Đóng góp cho cộng đồng

### Trách nhiệm gắn liền với sứ mệnh phát triển

VIETCOMBANK ĐÃ DÀNH

**~571** tỷ đồng

CHO CÔNG TÁC AN SINH XÃ HỘI

Với mục tiêu xuyên suốt là hướng tới một ngân hàng Xanh, phát triển bền vững vì cộng đồng, hoạt động an sinh xã hội của Vietcombank không ngừng được đẩy mạnh với nhiều chương trình thiết thực, ý nghĩa, được triển khai trên quy mô lớn, đóng góp vào sự phát triển chung của cộng đồng, xã hội. Chuỗi hoạt động an sinh xã hội được Vietcombank triển khai suốt nhiều năm qua với sự tham gia tích cực từ Trụ sở chính đến các chi nhánh, công ty trực thuộc trên toàn quốc, mục tiêu của các hoạt động không nằm ngoài việc chia sẻ khó khăn và nâng cao chất lượng đời sống dân nghèo tại những địa phương còn nhiều khó khăn trên cả nước.

### Đối với lĩnh vực giáo dục

Không chỉ xây dựng những ngôi trường mới, Vietcombank còn luôn đi đầu trong việc tài trợ trang thiết bị học tập, giảng dạy và nâng cấp các hạng mục xây dựng tại các trường đang hoạt động. Những bộ bàn ghế, thư viện, phòng học chức năng hay đơn giản chỉ là những bể nước sạch, nhà để xe, sân thể thao..., tuy đơn giản nhưng rất thiết thực với những ngôi trường còn nhiều khó khăn, góp phần quan trọng trong việc cải thiện, nâng cao chất lượng dạy và học cho thầy cô, học sinh. Bên cạnh đó, tiếp sức cho học sinh nghèo an tâm vững bước trên con đường tới trường cũng được Vietcombank đặc biệt quan tâm thông qua việc tặng hàng nghìn chiếc cặp phao cứu sinh cho các em học sinh nghèo vùng lũ, vùng sông nước; tặng xe đạp cho học sinh, sinh viên nghèo hiếu học. Hàng năm, Vietcombank cũng dành tặng hàng chục tỷ đồng tặng học bổng cho các học sinh, sinh viên có thành tích học tập xuất sắc hoặc có nỗ lực học tập trong điều kiện khó khăn thông qua các Quỹ học bổng, Quỹ khuyến học tại các địa phương và các chương trình gây quỹ khuyến học trên phạm vi toàn quốc. Đặc biệt, nhân dịp kỷ niệm 60 năm thành lập (1/4/1963 - 1/4/2023) và đón

Năm 2024, Vietcombank đã dành ~571 tỷ đồng cho công tác an sinh xã hội. Trong giai đoạn 2020 - 2024, số tiền dành cho hoạt động an sinh xã hội của Vietcombank là hơn 2.311 tỷ đồng. Giáo dục và Y tế là 2 lĩnh vực trọng điểm được Vietcombank đặc biệt quan tâm, các hoạt động an sinh xã hội đầu tư cho 2 lĩnh vực này được Vietcombank triển khai rộng khắp tại nhiều địa phương nghèo trên cả nước suốt thời gian qua.

nhận danh hiệu cao quý Anh hùng lao động, Vietcombank đã ra mắt Quỹ "Vững tương lai", hỗ trợ học bổng cho học sinh, sinh viên nghèo vượt khó, tài năng. Qua những hoạt động này, Vietcombank mong muốn được góp phần thấp lên niềm tin cho những em học sinh còn nhiều khó khăn, thấp lửa cho những đam mê và truyền thống hiếu học của thế hệ trẻ Việt Nam.

Năm 2024, Vietcombank đã thực hiện hỗ trợ cho 600 học sinh, sinh viên nghèo vượt khó với tổng số tiền 6 tỷ đồng; trao học bổng cho các trường đại học lớn tại Việt Nam với tổng số tiền 1 tỷ đồng; tài trợ xây dựng bệnh viện trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2023 - 2025 với số tiền 100 tỷ đồng; tài trợ xây Trường Tiểu học 2, thị trấn Rạch Gốc, huyện Ngọc Hiến, tỉnh Cà Mau với số tiền 35 tỷ đồng; tài trợ kinh phí xây dựng Trường Phổ thông Dân tộc bản trú Tiểu học xã Cao Sơn, huyện Mường Khương, tỉnh Lào Cai với số tiền 20 tỷ đồng; cam kết thực hiện ASXH cho trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, khó khăn tại chương trình "Mùa xuân cho em" lần thứ 18 với chủ đề "Tô màu ước mơ em" thông qua Quỹ bảo trợ trẻ em Việt Nam...

### Đối với lĩnh vực y tế

Không chỉ tài trợ xây dựng các bệnh viện, trạm y tế, trang bị các thiết bị thiết yếu cho công tác khám, chữa bệnh..., Vietcombank còn luôn quan tâm, chia sẻ khó khăn với các bệnh nhân như hỗ trợ chi phí phẫu thuật, thăm hỏi các bệnh nhân, đặc biệt là trẻ em nghèo có hoàn cảnh khó khăn. Những phong trào ủng hộ suất ăn cho bệnh nhân cũng được các nhóm đoàn thể Vietcombank thực hiện thường xuyên tại nhiều địa phương. Hoạt động hiến máu tình nguyện luôn được đông đảo đoàn viên thanh niên, cán bộ, người lao động Vietcombank nhiệt tình tham gia.

Bên cạnh những chương trình quy mô lớn do Vietcombank phối hợp với các địa phương và các cơ quan thực hiện, từng

cá nhân cán bộ Vietcombank luôn ý thức và hàng ngày vẫn có những đóng góp cho nhiều chương trình thiết thực, có ý nghĩa để cùng chung tay góp sức xây dựng một xã hội ngày càng văn minh, tươi đẹp.

Năm 2024, Vietcombank cam kết tài trợ trang thiết bị y tế cho 01 trạm y tế trên Quần đảo Trường Sa - Quân chủng Hải quân (qua bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức) - Đầu tư, cải tạo Bệnh xá đảo Sơn Ca trên Quần đảo Trường Sa với giá trị hơn 12 tỷ đồng; tài trợ mua sắm trang thiết bị máy móc cho Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn - TP Hà Nội với giá 2 tỷ đồng; phối hợp với Quỹ Tấm Lòng Vàng triển khai chương trình "Cùng em đến trường" với kinh phí 250 triệu đồng...



**Bảng thông tin số liệu về ASXH năm 2024 và giai đoạn 5 năm 2020 – 2024**

**TỔNG SỐ LIỆU ASXH**

TT	Nội dung	Năm (đv: triệu đồng)	
		2024	Giai đoạn 5 năm (2020 – 2024)
1	Tổng số tiền tài trợ cho hoạt động an sinh xã hội của Vietcombank	570.954	2.311.210

**KHU VỰC**

TT	Khu vực	Năm 2024 (đv: triệu đồng)
1	Khu vực Tây Bắc	301.340
2	Khu vực Tây Nguyên	31.109
3	Khu vực Tây Nam Bộ	74.592
4	Các tỉnh/thành phố khác	163.913

**CÁC LĨNH VỰC**

TT	Mục đích tài trợ	Giá trị thực hiện năm 2024 (đv: triệu đồng)
1	Tài trợ cho lĩnh vực giáo dục	173.687
2	Tài trợ cho lĩnh vực Y tế	90.465
3	Tài trợ cho người nghèo/xây dựng nhà tình nghĩa, nhà đại đoàn kết..	269.237
4	Tặng quà cho các bà mẹ VNAH, thân nhân liệt sỹ, các công tác cho người có công..	1.848
5	Tài trợ cho các lĩnh vực khác	35.717

**MỘT SỐ CHƯƠNG TRÌNH/CÔNG TRÌNH AN SINH XÃ HỘI TIÊU BIỂU VIETCOMBANK ĐÃ TRIỂN KHAI TRONG NĂM 2024**

TT	Tên chương trình	Số tiền (đv: tỷ đồng)
1	Ứng hộ xóa nhà tạm, nhà dột nát cho hộ nghèo của Thủ tướng phát động	100
2	Ứng hộ Quỹ "Vì người nghèo" Trung ương để hỗ trợ xóa nhà tạm, nhà dột nát	20
3	Tài trợ xây Trường Tiểu học 2, thị trấn Rạch Gốc, huyện Ngọc Hiển, tỉnh Cà Mau	35
4	Tài trợ kinh phí xây dựng Trường Phổ thông Dân tộc bán trú Tiểu học xã Cao Sơn, huyện Mường Khương, tỉnh Lào Cai	20
5	Hỗ trợ kinh phí để xây dựng nhà Đại đoàn kết cho hộ nghèo trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu	7,5
6	Tài trợ kinh phí đầu tư xây dựng trường Tiểu học và Trung học cơ sở Mỹ Lộc, huyện Hậu Lộc, tỉnh Thanh Hóa	6

## Tôn trọng nhân quyền

### Không phân biệt đối xử, không sử dụng lao động trẻ em, lao động cưỡng bức, ép buộc

Vietcombank cam kết tuân thủ các nguyên tắc quốc tế về nhân quyền, đảm bảo đảm bảo sự minh bạch, rõ ràng, không có sự phân biệt đối xử về dân tộc, tôn giáo, giới tính trong tổ chức. Quy chế tuyển dụng lao động trong hệ thống Vietcombank quy định chỉ tuyển người có đủ năng lực dân sự (không sử dụng lao động trẻ em/chưa thành niên). Ngoài ra Bàn mô tả công việc cho các vị trí công việc của nhân viên/cán bộ Vietcombank yêu cầu tối thiểu phải tốt nghiệp THPT trở lên. Người lao động làm việc tại Vietcombank đều được giao kết hợp đồng lao động (HĐLĐ) theo đúng loại, đúng thời hạn và được đóng bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp và các chế độ khác theo quy định của pháp luật trên cơ sở sự thỏa thuận giữa 2 bên Người lao động và Người sử dụng lao động, theo nguyên tắc tự nguyện, bình đẳng, hợp tác... Vietcombank ban hành bộ mẫu HĐLĐ áp dụng toàn hệ thống, đảm bảo tính thống nhất, công bằng cho tất cả người lao động tham gia giao kết HĐLĐ với Vietcombank. Các chính sách của Vietcombank đảm bảo sự bình đẳng, không phân biệt đối xử đối với người lao động.

VIETCOMBANK CÓ

**132** BAN

VÌ SỰ TIẾN BỘ CỦA PHỤ NỮ CẤP CƠ SỞ

Được thành lập từ tháng 05/2005, Ban Vì sự tiến bộ của phụ nữ Vietcombank đã thực hiện tốt vai trò tham mưu cho Ban lãnh đạo trong việc đưa yếu tố giới vào công tác quản trị, điều hành; lồng ghép vấn đề bình đẳng giới trong xây dựng, thực hiện các văn bản chính sách, chiến lược, chương trình, kế hoạch phát triển của Vietcombank. Đến ngày 31/12/2024, Vietcombank có 132 Ban Vì sự tiến bộ của phụ nữ cấp cơ sở.

Đặc biệt, Vietcombank đã chú trọng đến công tác quy hoạch và bố trí cán bộ quản lý nữ. Nguồn cán bộ nữ tại Vietcombank chiếm khoảng 61% số lượng nhân sự toàn hệ thống, trong đó tại Trụ sở chính có tới 56% cán bộ nữ được quy hoạch cán bộ quản lý giai đoạn năm 2021-2026, tương đương 501 người. Điều này cho thấy, sự bình đẳng giới và sự quan tâm của Ban lãnh đạo trong việc sử dụng lao động nữ trong toàn hệ thống Vietcombank.

NGUỒN CÁN BỘ NỮ TẠI VIETCOMBANK CHIẾM KHOẢNG

**61%**

SỐ LƯỢNG NHÂN SỰ TOÀN HỆ THỐNG

## QUẢN TRỊ BỀN VỮNG

### G1 – Đóng góp vào phát triển kinh tế

#### Đồng hành cùng sự thịnh vượng của đất nước

VIETCOMBANK ĐÃ ĐƯỢC BỘ TÀI CHÍNH, NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC TIN TƯỞNG GIAO PHỤC VỤ TRÊN

**300** dự án vay vốn

ODA VỚI TỔNG TRỊ GIÁ QUY USD LÀ GẦN 30 TỶ USD

Trong nhiều năm, Vietcombank luôn 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... Kể từ khi Việt Nam được cấp lại nguồn vốn vay ODA, Vietcombank đã được Bộ Tài chính, Ngân hàng Nhà nước tin tưởng giao phục vụ trên 300 dự án vay vốn ODA với tổng trị giá quy USD là gần 30 tỷ USD, bao gồm các dự án trọng điểm là động lực phát triển kinh tế xã hội của đất nước, trong mọi lĩnh vực như hạ tầng cơ sở, giao thông, y tế, nông nghiệp...

Năm 2024, trong bối cảnh nền kinh tế có nhiều khó khăn thách thức, khả năng hấp thụ vốn của nền kinh tế yếu, với sự chỉ đạo điều hành chủ động, linh hoạt, định hướng tăng trưởng an toàn, hiệu quả, bền vững, Vietcombank đã nỗ lực vượt khó đạt được kết quả kinh doanh ấn tượng, tiếp tục dẫn đầu hệ thống ngân hàng về quy mô lợi nhuận, chất lượng tài sản và hiệu quả kinh doanh.

Kết thúc năm 2024, Vietcombank tiếp tục ghi nhận kết quả kinh doanh vượt trội với tổng tài sản vượt mốc 2 triệu tỷ đồng, tăng 13% so với năm 2023; Dư 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. Vietcombank tiếp tục kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng và đẩy mạnh công tác xử lý nợ xấu. Dư nợ xấu nội bảng là 14.143 tỷ đồng, tỷ lệ nợ xấu 0,97%, trong khi dư quỹ dự phòng rủi ro ở mức 31.429 tỷ đồng. Tỷ lệ dự phòng bao nợ xấu nội bảng đạt mức 222%, thuộc nhóm cao nhất trong các ngân hàng lớn tại Việt Nam. Lợi nhuận trước thuế hợp nhất của Vietcombank đạt 42.236 tỷ đồng, tăng 2% so với năm 2023. Quy mô vốn hóa thị trường Vietcombank đạt gần 20 tỷ USD, tiếp tục ở mức lớn nhất thị trường và tiếp tục trong top 100 ngân hàng niêm yết có quy mô vốn hóa lớn nhất toàn cầu năm 2024.

Bên cạnh đó, Vietcombank 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).

*Chi tiết giá trị kinh tế được tạo ra và phân phối tại Báo cáo Phát triển bền vững và Báo cáo tài chính được công bố trên website của Vietcombank.*

## G2 – Quản trị doanh nghiệp minh bạch và hiệu quả

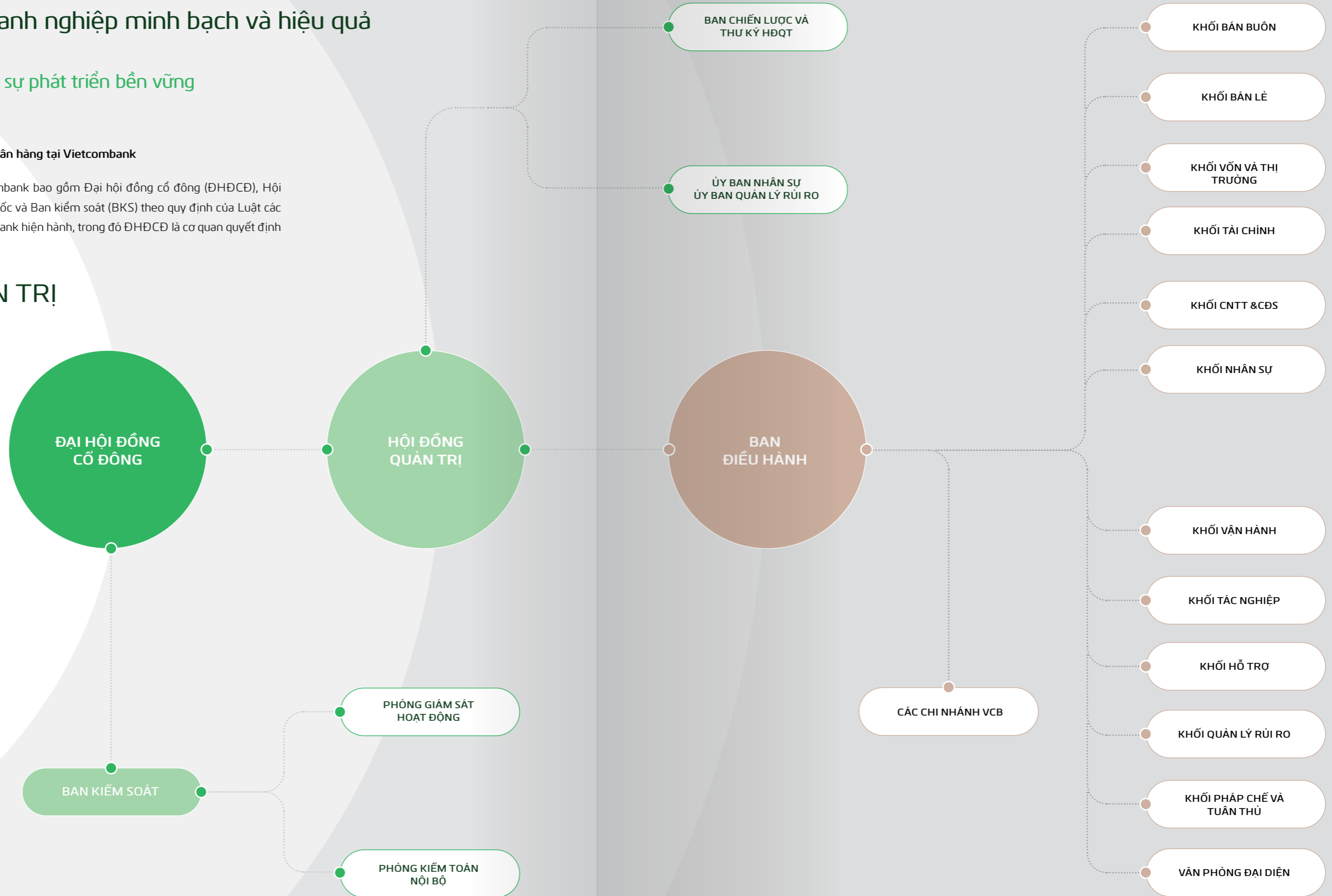
### Củng cố nền tảng cho sự phát triển bền vững

#### VỀ HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Cơ cấu bộ máy tổ chức quản trị ngân hàng tại Vietcombank

Cơ cấu tổ chức quản lý của Vietcombank bao gồm Đại hội đồng cổ đông (ĐHĐCĐ), Hội đồng quản trị (HĐQT), Tổng giám đốc và Ban kiểm soát (BKS) theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng và Điều lệ Vietcombank hiện hành, trong đó HĐQT là cơ quan quyết định cao nhất của ngân hàng.

#### MÔ HÌNH QUẢN TRỊ



STT	Họ và tên	Chức vụ
1	Ông Nguyễn Thanh Tùng	Chủ tịch HĐQT
2	Ông Đỗ Việt Hùng	Thành viên HĐQT
3	Ông Nguyễn Mạnh Hùng	Thành viên HĐQT
4	Ông Shojiro Mizoguchi	Thành viên HĐQT, Phó Tổng giám đốc
5	Ông Nguyễn Mỹ Hào <sup>a</sup>	Thành viên HĐQT
6	Ông Hồng Quang	Thành viên HĐQT, Giám đốc Khối Nhân sự
7	Ông Vũ Viết Ngoạn	Thành viên HĐQT độc lập
8	Bà Nguyễn Thị Kim Oanh	Thành viên HĐQT
9	Ông Nguyễn Tuấn Anh	Thành viên HĐQT

<sup>a</sup> Ông Nguyễn Mỹ Hào có đơn xin từ nhiệm chức vụ Thành viên HĐQT kể từ ngày 01/11/2024 để nghỉ việc hưởng chế độ hưu trí.

Tại thời điểm 31/12/2024, HĐQT của Vietcombank có 9 thành viên, trong đó có 1 thành viên HĐQT độc lập và 5 là thành viên HĐQT không điều hành. Cơ cấu Hội đồng quản trị của Vietcombank được đảm bảo sự đa dạng giữa các thành viên về giới tính, kiến thức và kinh nghiệm về pháp luật, tài chính, thương mại, quản lý kinh tế/quản trị kinh doanh, các lĩnh vực hoạt động cốt lõi của ngân hàng. Chi tiết về chuyên môn, kinh nghiệm của từng thành viên HĐQT được công bố tại Báo cáo thường niên 2024 của Vietcombank.

**Các Ủy ban thuộc Hội đồng quản trị**

Vietcombank có 02 Ủy ban thuộc HĐQT là: Ủy ban Quản lý rủi ro và Ủy ban Nhân sự. Việc thành lập các Ủy ban đảm bảo tuân thủ theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam (NHNN) và pháp luật. Các Ủy ban hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của từng Ủy ban do HĐQT ban hành.

*Chi tiết thông tin hoạt động các Ủy ban thuộc Hội đồng quản trị tại Báo cáo thường niên và Tài liệu họp ĐHĐCĐ thường niên được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng.*

**Hoạt động quản trị công ty tại Vietcombank**

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. Các quy chế hoạt động của Hội đồng quản trị, Quy chế quản trị nội bộ của Vietcombank được xây dựng tuân thủ các quy định hiện hành về quản trị công ty, phù hợp với Điều lệ Vietcombank và được ĐHĐCĐ thông qua. Bên cạnh đó, Vietcombank đã thiết lập quy trình đánh giá hoạt động để theo dõi, kiểm soát và nâng cao chất lượng công tác quản trị công ty, đảm bảo sự phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành, qua đó củng cố niềm tin của cổ đông, khách hàng và đối tác, góp phần vào sự phát triển bền vững của tổ chức. Ngân hàng cũng đã thực hiện bổ nhiệm Người phụ trách quản trị công ty với đầy đủ chức năng, nhiệm vụ theo quy định.

Quy trình đề cử và lựa chọn cấp quản lý cao nhất: Quy trình bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất được quy định tại Điều lệ tổ chức và hoạt động của Vietcombank, trong đó, các tiêu chuẩn và điều kiện để được bầu, bổ nhiệm thành viên HĐQT được nêu rõ. ĐHĐCĐ là cơ quan quyết định cao nhất của Ngân hàng, quyết định số lượng thành viên HĐQT, BKS từng nhiệm kỳ; bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm, bầu bổ sung, thay thế thành viên HĐQT và thành viên BKS phù hợp với các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của pháp luật.

Đánh giá hiệu quả hoạt động của HĐQT: HĐQT luôn đảm bảo các nghĩa vụ tuân thủ và thực hành quản trị công ty theo thông lệ tốt nhất. Định kỳ tại ĐHĐCĐ thường niên hàng năm, HĐQT báo cáo với ĐHĐCĐ về các hoạt động của HĐQT như: công tác chỉ đạo, quản trị, điều hành của HĐQT, kết quả giám sát đối với Ban Điều hành, các hoạt động của các ủy ban thuộc HĐQT cũng như định hướng hoạt động và kế hoạch kinh doanh của năm tiếp theo. HĐQT cũng yêu cầu thành viên độc lập HĐQT có báo cáo đánh giá về hoạt động của HĐQT và báo cáo đánh giá này có thể được công bố tại cuộc họp ĐHĐCĐ thường niên.

Hoạt động của thành viên HĐQT độc lập: Năm 2024, thành viên Hội đồng quản trị độc lập đã tham gia đầy đủ 17/54 phiên họp toàn thể, đạt tỷ lệ 100%, góp phần quan trọng trong công tác giám sát và tổ chức thực hiện kiểm soát việc quản trị điều hành tại Ngân hàng, hoàn thành các nhiệm vụ được HĐQT phân công. Hàng năm tại ĐHĐCĐ thường niên, thành viên HĐQT độc lập có báo cáo riêng trình ĐHĐCĐ xem xét, thông qua. Các tài liệu này đều được công bố thông tin trên website và gửi tới các cổ đông trước khi tham dự Đại hội.

Lựa chọn đơn vị kiểm toán độc lập: Hàng năm, Vietcombank trình ĐHĐCĐ danh sách công ty kiểm toán độc lập và thực hiện Dự án đấu thầu lựa chọn công ty kiểm toán độc lập kiểm toán báo cáo tài chính và hệ thống kiểm soát nội bộ, trong đó đề ra các tiêu chí lựa chọn, đánh giá chất lượng, đảm bảo đúng quy định, quy trình của pháp luật và Điều lệ Vietcombank.

Thực hành văn hóa doanh nghiệp trong quản trị công ty: Vietcombank đã ban hành Quy định ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ nhân viên Vietcombank. Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp áp dụng đối với toàn thể cán bộ nhân viên làm việc tại Vietcombank, đối tác là tổ chức ký hợp đồng dịch vụ với Vietcombank có cử cán bộ thực hiện công việc tại Vietcombank, công ty con do Vietcombank sở hữu 100% vốn điều lệ. Việc xử lý vi phạm được thực hiện theo quy định hiện hành về xử lý kỷ luật cán bộ của Vietcombank và/hoặc quy định của pháp luật có liên quan.

**Đào tạo về quản trị công ty**

Trong năm 2024, HĐQT Vietcombank đã tham dự các khóa học, chương trình hội nghị, hội thảo, tọa đàm qua hình thức trực tuyến/trực tiếp do Chính phủ, NHNN, Đảng ủy Khối Doanh nghiệp Trung ương, các đơn vị tư vấn quốc tế/trong nước tổ chức để trao đổi kiến thức, chia sẻ kinh nghiệm về quản trị ngân hàng, triển khai các dự án nâng cao năng lực hoạt động, quản trị rủi ro, nhân sự, tài chính, chuyển đổi số..., liên tục cập nhật các kiến thức mới và chuẩn mực quản trị công ty theo thông lệ quốc tế nhằm không ngừng cải tiến, tiếp thu, chọn lọc và ứng dụng vào thực tế tình hình quản trị điều hành của Vietcombank.

Một số các chương trình, hội thảo, tọa đàm về quản trị công ty mà Ban Lãnh đạo Vietcombank đã tổ chức/tham dự trong năm 2024:

STT	Tên chương trình/hội thảo/tọa đàm	Thời gian
1	Tổ chức khóa đào tạo và hội thảo về ESG trong ngành ngân hàng	Tháng 1
2	Tham dự Hội nghị trực tuyến đẩy mạnh tín dụng Ngân hàng năm 2024	Tháng 2
3	Tọa đàm phổ biến Báo cáo cập nhật Kinh tế vĩ mô 2023 và triển vọng 2024	Tháng 2
4	Tham dự gặp mặt đầu xuân của Thường trực Chính phủ với Doanh nghiệp nhà nước tiêu biểu	Tháng 2
5	Tham gia đoàn công tác tháp tùng Thủ tướng Chính phủ tại Australia trong tháng 03/2024	Tháng 3
6	Tham dự Chương trình Hội nghị Xúc tiến đầu tư tài chính tại Hàn Quốc và Nhật Bản cùng Bộ Tài chính và Ủy ban Chứng khoán Nhà nước	Tháng 3
7	Hội thảo "Xu hướng tín dụng xanh và định hướng cho hoạt động kinh doanh của Vietcombank"	Tháng 4
8	Tham dự Hội nghị về công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong ngành ngân hàng năm 2024	Tháng 4
9	Tọa đàm phổ biến Báo cáo cập nhật Kinh tế vĩ mô Quý 1 năm 2024	Tháng 4
10	Tham dự Hội nghị thường niên ADB lần thứ 57 tại Tbilisi, Georgia	Tháng 5
11	Tham dự Chương trình làm việc với Ủy ban giám sát tài chính quốc gia	Tháng 5

STT	Tên chương trình/hội thảo/tọa đàm	Thời gian
12	Tham dự Đại hội nhiệm kỳ V Hiệp hội thị trường trái phiếu Việt Nam	Tháng 6
13	Tổ chức chương trình "Hội thảo chuyên đề về công tác phát triển sản phẩm vận hành hệ thống ngân hàng số của khách hàng bán buôn"	Tháng 6
14	Tổ chức đào tạo về Cloud trên nền tảng AWS nhằm thực hiện chiến lược chuyển đổi số	Tháng 7
15	Tọa đàm phổ biến Báo cáo cập nhật Kinh tế vĩ mô 6 tháng đầu năm 2024	Tháng 7
16	Tổ chức Hội thi tay nghề nghiệp vụ Quản lý rủi ro và Hội thảo "Từ nhận thức đến hành động: Văn hóa quản lý rủi ro toàn diện"	Tháng 8
17	Chương trình Hội nghị Xúc tiến đầu tư tài chính tại Úc và Singapore cùng Bộ Tài chính và Ủy ban Chứng khoán Nhà nước	Tháng 8
18	Hội thảo Thanh toán xuyên biên giới Việt Nam Nhật Bản	Tháng 8
19	Tham dự Hội thảo "Điểm mới của Luật Kinh doanh bất động sản 2023, Luật nhà ở 2023 và tác động đến hoạt động của các Tổ chức tín dụng tại Việt Nam"	Tháng 11
20	Tham dự Hội nghị Doanh nghiệp Niêm yết và Lễ trao giải Cuộc thi Bình chọn Doanh nghiệp Niêm yết 2024 do Sở Giao dịch Chứng khoán TP. Hồ Chí Minh tổ chức	Tháng 11
21	Tham dự Chương trình khảo sát thị trường trái phiếu xanh của Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội tại Luxembourg và Bỉ	Tháng 12
22	Tham dự Diễn đàn Thường niên về Quản trị công ty lần thứ 7 (AF7) do Viện thành viên HĐQT Việt Nam (VIOD) tổ chức với chủ đề: "Đầu tư vào Quản trị công ty: Chiến lược thu hút Nhà đầu tư có trách nhiệm trong xu thế quốc tế hóa thị trường"	Tháng 12

**Chính sách thù lao và quy trình xác định mức thù lao của HĐQT**

Mức thù lao của HĐQT Vietcombank được xem xét dựa trên Tờ trình về việc mức thù lao cho HĐQT và được thông qua bởi ĐHĐCĐ tại buổi họp ĐHĐCĐ thường niên.

Tại ĐHĐCĐ thường niên năm 2024, ĐHĐCĐ đã phê duyệt mức thù lao đối với HĐQT năm 2024 tối đa 0,15% lợi nhuận hợp nhất sau thuế trong trường hợp hoàn thành chỉ tiêu lợi nhuận hợp nhất trước thuế năm 2024 theo kế hoạch được cơ quan quản lý giao. Chi tiết thù lao của từng thành viên HĐQT được thể hiện thành mục riêng trong Báo cáo tài chính năm (đã kiểm toán) và Báo cáo thường niên của ngân hàng.

VỀ MÔI TRƯỜNG KIỂM SOÁT

BAN KIỂM SOÁT VIETCOMBANK DO ĐHĐCĐ BẦU RA, GỒM

**05** thành viên

HOẠT ĐỘNG ĐỘC LẬP VỚI HĐQT VÀ BAN ĐIỀU HÀNH CỦA VIETCOMBANK

Bộ phận Kiểm toán nội bộ

Ban Kiểm soát Vietcombank có cơ cấu tổ chức và hoạt động tuân thủ quy định của pháp luật. Ban Kiểm soát Vietcombank do ĐHĐCĐ bầu ra, gồm 05 thành viên, hoạt động độc lập với HĐQT và Ban điều hành của Vietcombank. Trưởng Ban Kiểm soát do các thành viên của Ban Kiểm soát bầu. Ban Kiểm soát giám sát, đánh giá việc chấp hành quy định của pháp luật, quy định nội bộ, Điều lệ và nghị quyết, quyết định của ĐHĐCĐ và HĐQT và thực hiện các nội dung khác theo yêu cầu của Luật Các TCTD năm 2024 (ban hành quy định nội bộ của Ban Kiểm soát, tổ chức thực hiện kiểm toán nội bộ, giám sát thực trạng tài chính, thẩm định báo cáo tài chính...). Ban Kiểm soát tổ chức giám sát cấp cao đối với kiểm toán nội bộ, các nội dung giám sát bao gồm: giám sát, đánh giá việc thực hiện chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của thành viên Ban Kiểm soát, kiểm toán viên nội bộ, giám sát Phòng Kiểm toán nội bộ trong việc thực hiện kiểm toán nội bộ, đánh giá tính hiệu quả của kiểm toán nội bộ...

Trưởng Ban Kiểm soát của Vietcombank không phải là thành viên HĐQT, hoạt động độc lập với HĐQT, do ĐHĐCĐ bầu, có các trách nhiệm, quyền hạn theo quy định tại Luật Các TCTD. Trưởng Ban Kiểm soát có quyền thay mặt Ban Kiểm soát triệu tập ĐHĐCĐ bất thường hoặc đề nghị HĐQT họp bất thường, có quyền tham dự cuộc họp của HĐQT, có quyền phát biểu ý kiến, và yêu cầu ghi lại ý kiến của mình trong biên bản cuộc họp HĐQT nếu có ý kiến khác với

nghị quyết, quyết định của HĐQT.

Ban Kiểm soát thực hiện giám sát toàn diện hoạt động quản trị, điều hành ngân hàng trong việc tuân thủ pháp luật, quy định nội bộ, Điều lệ và Nghị quyết, quyết định của ĐHĐCĐ và HĐQT, giám sát việc chấp hành các quy định về các hạn chế để bảo đảm an toàn, giám sát thực trạng tài chính và báo cáo ĐHĐCĐ, giám sát việc thông qua và thực hiện dự án đầu tư, mua, bán tài sản cố định, hợp đồng, giao dịch thuộc thẩm quyền quyết định của ĐHĐCĐ và HĐQT, từ đó kiến nghị các biện pháp nhằm hoàn thiện cơ cấu tổ chức quản lý, giám sát và điều hành hoạt động kinh doanh của Vietcombank.

Vietcombank thành lập bộ máy Kiểm toán nội bộ từ năm 2005, được tổ chức và hoạt động theo quy định của pháp luật và các quy định nội bộ của Vietcombank. Các chính sách, quy chế, quy trình của Kiểm toán nội bộ do Ban Kiểm soát ban hành. Ban Kiểm soát quyết định cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ, quyền hạn và nhân sự của Phòng Kiểm toán nội bộ. Các chức năng chính của Kiểm toán nội bộ bao gồm: (i) rà soát, đánh giá độc lập, khách quan về tính đầy đủ, tính phù hợp, tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ, về tính thích hợp và sự tuân thủ cơ chế, chính sách, quy trình, quy định nội bộ của Vietcombank; đề xuất, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả của các hệ thống, quy trình, quy định của Vietcombank; phát hiện và ngăn chặn kịp

thời các hành vi vi phạm quy định nội bộ và quy định pháp luật, góp phần bảo đảm Vietcombank hoạt động an toàn, hiệu quả, đúng pháp luật; (ii) Tư vấn xây dựng, cải tiến và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ của Vietcombank với điều kiện không vi phạm nguyên tắc độc lập, khách quan.

Hoạt động của Ban Kiểm soát và Phòng Kiểm toán nội bộ tuân thủ các quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Vietcombank. Hàng năm Ban Kiểm soát thực hiện các báo cáo giám sát định kỳ đối với hoạt động quản trị, điều hành ngân hàng và giám sát thường xuyên thông qua việc rà soát các hồ sơ của Ban Điều hành trình HĐQT; Phòng Kiểm toán nội bộ xây dựng và triển khai kế hoạch kiểm toán căn cứ kết quả đánh giá rủi ro, báo cáo các kết quả kiểm toán cho Ban Kiểm soát, HĐQT và Ban điều hành. Trong năm 2024, Phòng Giám sát hoạt động đã thực hiện 04 chuyên đề (02 báo cáo giám sát, 01 báo cáo thẩm định, 01 báo cáo kiểm tra), ngoài ra còn thực hiện các báo cáo yêu cầu tại Công văn 571 của NHNN; Phòng Kiểm toán nội bộ đã kiểm toán 29 đơn vị/chuyên đề theo hoạt động của Vietcombank, đưa ra nhiều kiến nghị cho các đơn vị/phòng ban liên quan giúp nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ, đề xuất, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả của các hệ thống quy trình, quy định, góp phần bảo đảm Vietcombank hoạt động an toàn, hiệu quả, đúng pháp luật.



Ủy ban Quản lý rủi ro

Ủy ban Quản lý rủi ro (UBQLRR) của Vietcombank được thành lập phù hợp với quy định của pháp luật với thành phần bao gồm: Trưởng ban là thành viên HĐQT phụ trách công tác quản trị rủi ro; các thành viên là: (i) các thành viên HĐQT, thành viên HĐQT độc lập; (ii) thành viên Ban điều hành phụ trách công tác quản lý rủi ro. Trong đó, trên một phần hai số thành viên UBQLRR có quyền biểu quyết là thành viên không phải người điều hành.

Trong năm 2024, UBQLRR của Vietcombank đã: (i) tổ chức 4 phiên họp thường kỳ, thảo luận nhiều chuyên đề về quản trị rủi ro trong đó có báo cáo chuyên đề về quản trị rủi ro ESG trong ngành ngân hàng; (ii) đã tìm hiểu và học tập kinh nghiệm tại một số ngân hàng trong khu vực. Đồng thời UBQLRR cũng đánh giá rủi ro ESG là một trong các rủi ro cần được lưu ý trong thời gian tới. Các nội dung này đã được UBQLRR thông qua và báo cáo lên HĐQT. Điều này cho thấy sự quan tâm của Vietcombank đối với yếu tố phát triển bền vững nhằm đạt mục tiêu trở thành ngân hàng xanh, dẫn đầu về quản trị rủi ro ESG tại thị trường Việt Nam.

## XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Tại Vietcombank, tính minh bạch và đạo đức kinh doanh là nền tảng cốt lõi trong mọi hoạt động. Ngân hàng cam kết 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.

Nhằm tuân thủ các quy định pháp luật và chuẩn mực quốc tế, Vietcombank đã ban hành Quy chế quản trị nội bộ, trong đó quy định rõ trách nhiệm và nguyên tắc kiểm soát xung đột lợi ích của các cấp quản lý trong ngân hàng. Cụ thể:

- Công khai lợi ích liên quan: Thành viên HĐQT, Ban Kiểm soát, Ban Điều hành và các cấp quản lý có trách nhiệm công khai các lợi ích liên quan theo quy định của Luật Doanh nghiệp và pháp luật hiện hành.
- Hạn chế sử dụng thông tin nội bộ: Các cá nhân giữ chức vụ quản lý không được sử dụng thông tin có được từ vị trí công tác để trục lợi cá nhân hoặc phục vụ lợi ích của tổ chức/cá nhân khác.
- Kiểm soát giao dịch với người có liên quan: ngân hàng áp dụng quy trình xét duyệt nghiêm ngặt đối với các giao dịch giữa Vietcombank với thành viên HĐQT, Ban Kiểm soát, Ban Điều hành và người có liên quan, đảm bảo các giao dịch này tuân thủ nguyên tắc thị trường, minh bạch và công bằng.

- Hạn chế biểu quyết đối với các giao dịch có liên quan: Thành viên HĐQT không được biểu quyết đối với hợp đồng, giao dịch mang lại lợi ích cho thành viên đó hoặc người có liên quan của thành viên đó theo quy định của Luật Doanh nghiệp và Điều lệ ngân hàng.

- Ngăn chặn việc lạm dụng quyền hạn: Vietcombank áp dụng các biện pháp nhằm ngăn ngừa việc các bên liên quan can thiệp vào hoạt động của ngân hàng theo cách gây ảnh hưởng tiêu cực đến lợi ích chung, bao gồm việc kiểm soát giá cả, hợp đồng mua bán hoặc các giao dịch có khả năng gây thất thoát vốn và tài sản.

Ngân hàng cũng cam kết bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các bên liên quan, bao gồm khách hàng, cổ đông, người lao động và đối tác, thông qua việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật và Điều lệ ngân hàng.

Với những nguyên tắc trên, Vietcombank đảm bảo mọi hoạt động được thực hiện theo tiêu chuẩn cao nhất về đạo đức kinh doanh, minh bạch và trách nhiệm giải trình, góp phần củng cố niềm tin của khách hàng, nhà đầu tư và cộng đồng đối với ngân hàng.

## VỀ CÔNG BỐ THÔNG TIN VÀ MINH BẠCH

Nhận thức rõ vai trò cầu nối giữa Ngân hàng với cổ đông và nhà đầu tư trong hoạt động tiếp xúc, trao đổi, truyền thông và công bố thông tin minh bạch, kịp thời về tình hình hoạt động của doanh nghiệp,

các hoạt động của bộ phận Quan hệ nhà đầu tư Vietcombank luôn được quan tâm và không ngừng nâng cao tính chuyên nghiệp, hiệu quả trong suốt thời gian vừa qua.

### Hoạt động công bố thông tin trên thị trường chứng khoán

Là một công ty đại chúng quy mô lớn, Vietcombank luôn đảm bảo việc tuân thủ theo quy định cũng như gia tăng niềm tin của cổ đông và nhà đầu tư thông qua việc thực hiện 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.

Các nội dung thông tin công bố được thực hiện đồng thời bằng cả Tiếng Việt và Tiếng Anh, trên tất cả các kênh công bố thông tin theo quy định tại website của ngân hàng, các cổng thông tin của Ủy ban chứng khoán Nhà nước, các Sở giao dịch chứng khoán, trang thông tin của Bộ kế hoạch và đầu tư...

### Giao dịch với các bên liên quan

Chính sách về rà soát và phê duyệt giao dịch với các bên liên quan được quy định rõ tại Điều lệ tổ chức và hoạt động của Vietcombank, trong đó giao dịch với các bên liên quan phải được ĐHCĐ, HĐQT chấp thuận tùy theo giá trị của giao dịch, đảm bảo tuân thủ theo quy định của pháp luật.

Các giao dịch với bên liên quan đều được Vietcombank công bố thông tin đầy đủ trên website, các kênh công bố thông tin của Ủy ban chứng khoán, Sở giao dịch chứng khoán và được báo cáo định kỳ tại báo cáo tài chính và báo cáo quản trị của Ngân hàng.



## G3 – Quản lý rủi ro môi trường và xã hội



### Định hướng phát triển có trách nhiệm

Vietcombank đã nghiêm túc triển khai nhằm thúc đẩy tăng trưởng tín dụng xanh và xây dựng các quy định nội bộ về quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng. Đối với công tác quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng, Vietcombank luôn 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.

Trên cơ sở Thông tư số 17/2022/TT-NHNN ngày 23/12/2022 của NHNN hướng dẫn thực hiện quản lý rủi ro về môi

trường trong hoạt động cấp tín dụng của tổ chức tín dụng và chi nhánh ngân hàng nước ngoài, có hiệu lực từ ngày 01/06/2023, HĐQT Vietcombank đã ban hành các quy định nội bộ về quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng tại Quyết định số 1162/QĐ-HĐQT-QLRRTD ngày 30/05/2023 ban hành Chính sách Quản lý rủi ro tín dụng của Vietcombank. Chính sách này được xây dựng để phù hợp với các quy định tại Thông tư 17 và các quy định pháp luật liên quan, thể hiện sự chủ động của ngân hàng trong việc tuân thủ và áp dụng các tiêu chuẩn mới, tạo cơ sở quan trọng cho việc quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng. Tiếp đó, ngày 01/06/2023, để đảm bảo việc thực hiện thống nhất và hiệu

quả, Tổng giám đốc Vietcombank đã ban hành văn bản số 1786/QĐ-VCB-QLRRTD hướng dẫn chi tiết về các nguyên tắc, các bước triển khai, cách thức tổ chức thực hiện và các mẫu biểu để theo dõi, kiểm soát đối với công tác quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng. Đồng thời, nhằm mục tiêu triển khai thống nhất, hiệu quả trên toàn hệ thống, Vietcombank đã tổ chức tập huấn truyền thông tới toàn bộ các đơn vị kinh doanh về các quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Vietcombank liên quan công tác quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng.

Vietcombank thực hiện quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng xuyên suốt quá trình xem xét, thẩm định, phê duyệt, quản lý tín dụng; đảm bảo tuân

thủ các quy định có liên quan của NHNN và quy định của pháp luật. Đánh giá rủi ro về môi trường tại Vietcombank được thực hiện cho tất cả các đề xuất cấp tín dụng đối với dự án đầu tư. Trong đó, rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng đối với dự án đầu tư được đánh giá theo các tiêu chí bao gồm: (i) đánh giá mức độ tuân thủ đối với các quy định về pháp luật môi trường liên quan đến dự án đầu tư; (ii) đánh giá các yếu tố tác động tới môi trường trong quá trình thực hiện dự án đầu tư; (iii) đánh giá việc xả thải, quản lý chất thải và các tiêu chí khác (nếu có). Theo đó, khách hàng được yêu cầu cung cấp các tài liệu, thông tin phục vụ công tác quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng theo quy định của pháp luật và quy định của NHNN, đặc biệt đối

với các dự án được đánh giá có rủi ro cao về môi trường. Căn cứ theo thông tin, hồ sơ, tài liệu Vietcombank thu thập để phục vụ công tác quản lý rủi ro về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng, Vietcombank thực hiện nhận dạng, phân loại để xuất cấp tín dụng phải thực hiện đánh giá rủi ro về môi trường theo các tiêu chí về môi trường liên quan đến dự án đầu tư tuân thủ theo quy định tại Thông tư 17 của NHNN và các quy định pháp luật liên quan. Trên cơ sở mức độ rủi ro về môi trường của dự án đầu tư đã được xác định, Vietcombank yêu cầu khách hàng xây dựng các biện pháp và kế hoạch cần thiết để hạn chế, ngăn ngừa tác động tiêu cực đến môi trường hoặc cam kết tuân thủ các biện pháp đã được cơ quan quản lý nhà nước phê duyệt.

## G4 – Chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo

### Tiến bước vững chắc trong kỷ nguyên số

#### CHUYỂN ĐỔI SỐ

Với vị thế là một NHTM Nhà nước có vai trò chủ đạo, chủ lực trong hệ thống, Vietcombank đã tiên phong đi đầu trong hành trình chuyển đổi số ngành ngân hàng, triển khai quyết liệt, mạnh mẽ, mang lại giá trị cho khách hàng, người dân và xã hội. Vietcombank đã đạt được những kết quả khả quan về chuyển đổi số, tạo nền tảng quan trọng cho giai đoạn phát triển tiếp theo và thúc đẩy hoàn thành các mục tiêu của chiến lược chuyển đổi số đến năm 2025, định hướng đến 2030, cụ thể:

- Đã xây dựng kế hoạch hành động, lộ trình chương trình chuyển đổi số một cách chuyên nghiệp, bài bản với sự tham gia của tổ chức tư vấn hàng đầu quốc tế;
- Hoàn thiện mô hình tổ chức (thành lập Trung tâm ngân hàng số, Trung tâm Dữ liệu & phân tích...), và bổ sung nguồn lực nhân sự chuyển đổi số với sự tham gia của nhiều chuyên gia có kinh nghiệm;
- Triển khai có kết quả các dự án trọng điểm của chương trình hành động chuyển đổi số;
- Tiếp tục củng cố vị thế dẫn đầu thị trường thông qua các nền tảng số hàng đầu;
- Hoàn thiện cơ bản cơ chế, chính sách hỗ trợ chuyển đổi số, trọng tâm là các chính sách đãi ngộ và mua sắm;
- Xây dựng văn hóa chuyển đổi số sâu rộng trên toàn hệ thống, trọng tâm là phổ biến, đào tạo và áp dụng phương pháp làm việc Agile.

Năm 2024 đánh dấu bước tiến mạnh mẽ của Vietcombank trong hành trình chuyển đổi số, với sự đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng, đưa dịch vụ sản phẩm của Vietcombank đến gần hơn với người dân, khách hàng. 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. Vietcombank cũng tiên phong triển khai các giải pháp mới như VCB Digibank với 4 phiên bản cá nhân hóa, tích hợp quản lý tài chính và đầu tư; VCB Digibiz với số lượng khách hàng mới tăng 1,5 lần so với năm 2023. Đặc biệt, ngân hàng đã phối hợp chặt chẽ với Bộ Công an để triển khai hệ thống xác thực giao dịch trực tuyến bằng sinh trắc học, đáp ứng Quyết định 2345/QĐ-NHNN ngày 18/12/2023 của Ngân hàng Nhà nước. 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. Bên cạnh đó, ngân hàng bán buôn tiếp tục mở rộng các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt, hỗ trợ dịch vụ công và phát triển các gói sản phẩm chuyên biệt như VCB iSchool (giáo dục), iCare (y tế), iFeed (chăn nuôi), góp phần thúc đẩy số hóa trong nhiều lĩnh vực kinh tế.

Bên cạnh việc phát triển dịch vụ số, Vietcombank còn đạt thành tích xuất sắc trong triển khai Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ trong năm 2024. Ngân hàng đã phối hợp chặt chẽ với Bộ Công an để tiên phong thực hiện các nhiệm vụ trong Đề án 06/QĐ-TTg, ứng dụng dữ liệu dân cư trong việc làm sạch dữ liệu khách hàng, định danh và xác thực chính xác thông tin, từ đó nâng cao hiệu quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng trực tuyến, bảo lãnh điện tử, đồng thời góp phần đảm bảo an toàn hệ thống ngân hàng. Ngoài ra, Vietcombank cũng tập trung vào ứng dụng công nghệ tiên tiến như AI Chatbot – VCB Digibot, phục vụ trung bình 29.000 khách hàng/ngày, xử lý 50.000 yêu cầu, cũng như triển khai Chương trình Dữ liệu để nâng cao khả năng phân tích và khai thác dữ liệu kinh doanh. Để đảm bảo an toàn trong quá trình chuyển đổi số, ngân hàng đã tăng cường hệ thống bảo mật, giám sát an toàn thông tin theo thời gian thực và áp dụng mô hình quản trị rủi ro công nghệ. Đồng thời, Vietcombank tiếp tục đào tạo nguồn nhân lực chuyển đổi số, tổ chức 50 khóa học về CNTT & chuyển đổi số, cùng với chính sách lương thưởng cạnh tranh nhằm thu hút nhân sự chất lượng cao. Với những bước đi vững chắc này, Vietcombank tiếp tục khẳng định vị thế tiên phong trong chuyển đổi số, hướng tới một ngân hàng hiện đại, an toàn và bền vững.

Với các thành tích đạt được trong quá trình chuyển đổi số, Vietcombank đã được nhiều tổ chức uy tín trong nước và trên thế giới bình chọn, tôn vinh như: 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 Banker); Top 50 thương hiệu dẫn đầu (Forbes Việt Nam); Doanh nghiệp lớn ứng dụng CNTT hiệu quả nhất do Bộ Thông tin và Truyền thông bình chọn; Vietcombank đã nhiều lần được vinh danh tại Giải thưởng Sao Khuê cho các giải pháp về chuyển đổi số.



**Vietcombank đã được nhiều tổ chức uy tín trong nước và trên thế giới bình chọn, tôn vinh như: 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 Banker); Top 50 thương hiệu dẫn đầu (Forbes Việt Nam); Doanh nghiệp lớn ứng dụng CNTT hiệu quả nhất do Bộ Thông tin và Truyền thông bình chọn; Vietcombank đã nhiều lần được vinh danh tại Giải thưởng Sao Khuê cho các giải pháp về chuyển đổi số.**

**ĐỔI MỚI SÁNG TẠO**

Năm 2024 và đầu năm 2025 đánh dấu bước tiến mạnh mẽ của Vietcombank trong việc thúc đẩy đổi mới sáng tạo (ĐMST) thông qua những chương trình cụ thể.

- Vietcombank đã thành lập Trung tâm Đổi mới Sáng tạo vào tháng 03/2025 với nhiệm vụ quan trọng: nghiên cứu, quản lý chiến lược ĐMST, xây dựng lộ trình chuyển đổi và giám sát các sáng kiến triển khai. Trung tâm này đóng vai trò như "bộ phóng" cho hàng loạt dự án chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo trong toàn hệ thống. Đây là minh chứng cho quyết tâm của Vietcombank trong việc dẫn đầu làn sóng đổi mới và thúc đẩy công nghệ hiện đại vào hoạt động ngân hàng.
- Không chỉ tập trung vào công nghệ, Vietcombank còn chú trọng xây dựng văn hóa đổi mới sáng tạo trong toàn thể hệ thống. Các chương trình đào tạo và hội thảo đã được tổ chức, điển hình là workshop "Trang bị kiến thức xây dựng chiến lược đổi mới sáng tạo" dành cho 550 cán bộ tại Trụ sở chính và các chi nhánh vào tháng 07/2024. Những hoạt động này giúp nâng cao nhận thức, kỹ

năng và khơi nguồn cảm hứng sáng tạo trong đội ngũ nhân sự, góp phần tạo nên sự đồng lòng trong việc thực thi chiến lược ĐMST.

- Vietcombank đã thành lập Ban triển khai xây dựng chiến lược ĐMST nhằm chuẩn hóa và nâng cao hiệu quả hoạt động. Ngân hàng cũng hợp tác với các chuyên gia tư vấn quốc tế hàng đầu để xây dựng chiến lược đổi mới sáng tạo cho Vietcombank đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, đồng thời chủ động triển khai tự khảo sát mức độ trưởng thành trong ĐMST mức cơ sở. Dự án đã chính thức khởi động vào ngày 10/03/2025 với sự tham gia của Ban lãnh đạo, lãnh đạo cấp phòng ban Trụ sở chính và đối tác.

- Với vai trò tiên phong, Vietcombank đã hợp tác với Hội Hữu nghị Việt Nam - Singapore để triển khai chương trình hỗ trợ doanh nghiệp xã hội (DNXH) đổi mới sáng tạo nhằm thúc đẩy sự phát triển của hệ sinh thái DNXH tại Việt Nam trong bối cảnh nền kinh tế số. Các hoạt động bao gồm: hỗ trợ DNXH khởi nghiệp, tư vấn, đào tạo, tài trợ các giải pháp cải tiến kỹ thuật, ứng dụng công nghệ mới, và phát triển năng lực quản trị doanh nghiệp. Đây là cam kết của Vietcombank trong việc đồng hành cùng các doanh nghiệp, thúc đẩy hoạt động đổi mới sáng tạo, góp phần phát triển kinh tế - xã hội bền vững.
- Tháng 10/2024, Đoàn Thanh niên Vietcombank đã tham gia Lễ phát động thi đua chào mừng Đại hội Đảng bộ các cấp và được vinh danh tại giải thưởng "Đổi mới, sáng tạo phát triển doanh nghiệp"

lần thứ III. Trong đó, hai đề tài sáng tạo tiêu biểu của Vietcombank đã được tuyên dương, đặc biệt là dự án "Ngân hàng số VCB Digibank giao diện mới" lọt top 10 công trình xuất sắc nhất. Đây là sự ghi nhận cho những nỗ lực không ngừng nghỉ của đội ngũ Vietcombank trong công cuộc chuyển đổi số, đồng thời khích lệ tinh thần đổi mới sáng tạo của đoàn viên thanh niên.

Đổi mới sáng tạo thấm nhuần không chỉ vào con người Vietcombank, hoạt động triển khai chiến lược, mà còn len lỏi vào công việc vận hành hàng ngày tại ngân hàng.

Năm 2024, tổng chi cho hoạt động nghiên cứu và phát triển (R&D) 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. Mức tăng này thể hiện cam kết mạnh mẽ của Vietcombank trong việc thúc đẩy đổi mới, ứng dụng công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh dài hạn.

Đổi mới sáng tạo không chỉ là kim chỉ nam định hướng phát triển dài hạn, mà còn trở thành nền tảng văn hóa và động lực thúc đẩy mỗi cán bộ Vietcombank không ngừng cải tiến, học hỏi và vượt qua giới hạn. Chính sự thấm nhuần tư duy đổi mới trong từng hành động nhỏ hằng ngày đã và đang tạo nên sức mạnh nội tại vững chắc, giúp Vietcombank thích ứng linh hoạt, bứt phá mạnh mẽ trên hành trình chinh phục những mục tiêu chiến lược, khẳng định vị thế ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam.



## G5 – Mua sắm hiệu quả và quản lý nhà cung cấp

### Kiến tạo chuỗi giá trị bền vững

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.

- Nhu cầu mua sắm được tổng hợp và lên Kế hoạch mua sắm từ đầu năm, trên cơ sở đó Vietcombank ký kết hợp đồng với các nhà cung cấp thông qua việc tổ chức lựa chọn nhà thầu/lựa chọn nhà cung cấp. Năm 2024, trong toàn hệ thống Vietcombank đã tổ chức đấu thầu đối với 661 gói thầu theo hình thức đấu thầu trong nước (~ 99% tổng số gói thầu thực hiện trong năm), nhà thầu trúng thầu là các nhà cung cấp trong nước.
- Tất cả các loại hàng hóa, dịch vụ mua sắm được chuẩn hóa. Việc mua sắm luôn đảm bảo các tiêu chí cạnh tranh, công bằng, minh bạch, hiệu quả kinh tế, hợp lý và tiết kiệm chi phí.
- Tối ưu hóa chi phí mua sắm thông qua việc xây dựng dự toán, lựa chọn các nhà cung cấp có chi phí hợp lý, vừa đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ, tiết kiệm và hiệu quả. Điều này được thể hiện thông qua quy trình mua sắm chặt chẽ và được cập nhật liên tục phù hợp với thực tế kinh doanh trong từng thời kỳ.
- Đưa ra yêu cầu nhà cung cấp phải đáp ứng các điều kiện chặt chẽ về sản phẩm dịch vụ, phù hợp với nhu cầu kinh doanh của Vietcombank và tuân thủ các quy định liên quan của pháp luật, trong đó bao gồm các tiêu chuẩn về môi trường và

xã hội, về chất lượng sản phẩm, về đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng (bảo hành, sửa chữa...) cũng như các yêu cầu khác về kinh doanh có điều kiện, văn hóa, đạo đức trong kinh doanh.

- Các tiêu chí lựa chọn nhà thầu/nhà cung cấp được quy định trong Quy trình mua sắm hàng hóa, dịch vụ tại Vietcombank trong từng thời kỳ. Xây dựng yêu cầu về năng lực kinh nghiệm của nhà thầu/nhà cung cấp theo quy định nội bộ của Vietcombank, làm cơ sở chuyển tài vào nội dung của Hồ sơ mời thầu/hồ sơ yêu cầu. Trong năm 2024, để cập nhật các thay đổi của pháp luật liên quan đến hoạt động tổ chức lựa chọn nhà thầu, ngày 01/06/2024, Vietcombank 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.
- Trong quá trình đánh giá Hồ sơ dự thầu/Hồ sơ đề xuất về năng lực, kinh nghiệm của nhà thầu, Vietcombank đánh giá về năng lực tài chính, lợi nhuận, nghĩa vụ thuế và nhân sự tham gia thực hiện công việc thuộc phạm vi gói thầu của nhà thầu trên cơ sở các tài liệu do nhà thầu cung cấp hoặc công bố, đảm bảo nhà thầu được Vietcombank lựa chọn là đơn vị có năng lực, minh bạch về tài chính, không nợ thuế, nhân sự tham gia triển khai công việc là những người có trình độ, kinh nghiệm về chuyên môn phù hợp với tính chất gói thầu, không sử dụng lao động trẻ em.

- 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 của VCB, theo đó việc quản lý được thực hiện đối với:
  - Nhà cung cấp được Vietcombank đánh giá là có tiềm năng/khả năng cung ứng hàng hóa, dịch vụ theo yêu cầu của Vietcombank, trong đó các nhà cung cấp có thể được sàng lọc bằng tiêu chí môi trường.
  - Nhà cung cấp đã ký kết và thực hiện Hợp đồng cung cấp hàng hóa, dịch vụ với Vietcombank: đánh giá tiến độ thực hiện Hợp đồng, chất lượng hàng hóa/dịch vụ cung cấp, chi phí thực hiện, khả năng bảo hành bảo trì...
- Năm 2024, Vietcombank 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.

## G6 – Phòng chống tham nhũng quyết liệt, toàn diện

### Cam kết hành động vì một môi trường kinh doanh lành mạnh

Đấu tranh phòng, chống tham nhũng luôn là một nhiệm vụ quan trọng, được Đảng, Nhà nước và cả hệ thống chính trị đặc biệt quan tâm. Là doanh nghiệp mà Nhà nước nắm giữ cổ phần chi phối, với vị thế của ngân hàng số 1 Việt Nam, Vietcombank luôn chủ động quán triệt và thực hiện quyết liệt công tác phòng chống tham nhũng. Vietcombank đã tổ chức quán triệt, ban hành nhiều chính sách, nội quy lao động, quy định về đạo đức nghề nghiệp và triển khai thực hiện thống nhất trên phạm vi toàn hệ thống.

Trong năm 2024, qua công tác kiểm tra, kiểm toán nội bộ của Vietcombank cũng như kết quả công tác thanh tra, kiểm toán của các cơ quan bên ngoài như Thanh tra Chính phủ, Kiểm toán Nhà nước, Thanh tra Ngân hàng Nhà nước, Vietcombank không phát sinh các trường hợp tham nhũng nào được ghi nhận và báo cáo. Cán bộ, đảng viên, người lao động luôn có ý thức rèn luyện, không ngừng nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống; không có biểu hiện suy thoái về tư tưởng, chính trị,

đạo đức, lối sống; có thái độ tôn trọng khách hàng, tận tâm, tận lực phục vụ khách hàng, được khách hàng tin tưởng.

