


ACB



CHANGE

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2022



**A small change,
repeated every day,
will lead to a big change.**

Thực hiện một hành động tích cực nhỏ mỗi ngày sẽ
dẫn tới những thay đổi lớn.

MỤC LỤC

05	Chữ viết tắt và giải thích từ ngữ	42	5. Các trọng tâm phát triển bền vững
06	Báo cáo đảm bảo có giới hạn về các chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn	43	TRỌNG TÂM 1. TĂNG TRƯỞNG BỀN VỮNG, XÂY DỰNG TƯƠNG LAI 1. Đóng góp phát triển kinh tế 2. Chống tham nhũng và chống rửa tiền 3. Mua sắm bền vững
10	Tổng quan về báo cáo 1. Cơ sở lập báo cáo 2. Phạm vi báo cáo 3. Thông tin liên hệ	49	TRỌNG TÂM 2. LAN TỎA TƯ DUY BỀN VỮNG TRÊN HÀNH TRÌNH TỎ XANH TRÁI ĐẤT 1. Trân trọng tài nguyên 2. Quản lý tác động đến môi trường tự nhiên
12	1. Thông điệp của Chủ tịch HĐQT	64	TRỌNG TÂM 3. ĐÓNG GÓP XÃ HỘI, XÂY DỰNG CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG 1. Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực 2. Đảm bảo an toàn nơi làm việc và sức khỏe nhân viên 3. Tôn trọng sự bình đẳng và đa dạng 4. Nâng cao trải nghiệm khách hàng 5. Bảo mật thông tin khách hàng 6. Trách nhiệm xã hội
14	2. Tổng quan về ACB	83	Thông tin về nhân viên
18	3. Dấu ấn nổi bật	84	Mục lục GRI
21	4. Giá trị bền vững xuất phát từ nội tại 1. Định hướng phát triển bền vững 2. Quản trị phát triển bền vững 3. Gắn kết với các bên hữu quan 4. Xác định các lĩnh vực trọng yếu 5. Mục tiêu và đánh giá tác động kinh tế - xã hội - môi trường		

Chữ viết tắt và giải thích từ ngữ

ATE	ACB Talent Ecosystem = Hệ sinh thái tài năng ACB.
BDH	Ban điều hành.
BKS	Ban kiểm soát
BLD	Ban lãnh đạo.
CNTT	Công nghệ thông tin.
ESG	Environmental, social, and governance = Môi trường, xã hội và quản trị.
ESOP	Employee Stock Ownership Plan = Chương trình cổ phiếu thưởng cho nhân viên.
GHG	Green house gas = Khí nhà kính.
GRI	Global Reporting Initiative = Tổ chức Sáng kiến báo cáo toàn cầu.
GWP	Global warming potential = Chỉ số làm nóng trái đất.
HĐQT	Hội đồng quản trị.
KTNB	Kiểm toán nội bộ.
Net zero	Phát thải ròng bằng không (0).
NHNN	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
SDGs	Global Sustainability Goals = Mục tiêu phát triển bền vững.
Tập đoàn ACB	Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) và các công ty con.
TGD	Tổng giám đốc.
TTQT	Thanh toán quốc tế.

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

Kính gửi các Cổ đông Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu

Kết luận

Căn cứ trên những bằng chứng thu thập được từ các thủ tục đã được thực hiện, chúng tôi không nhận thấy bất kỳ sai sót trọng yếu nào trong các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn và được trình bày trong Báo cáo Phát triển Bền vững của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2022 được liệt kê dưới đây ("các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn") được Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu ("Ngân hàng") báo cáo tham chiếu theo các Tiêu chuẩn công bố thông tin GRI 401-1, GRI 404-1, GRI 404-3 và GRI 405-1 và các yêu cầu có liên quan được Ủy ban tiêu chuẩn báo cáo bền vững toàn cầu (GSSB) thiết lập ("Tiêu chuẩn GRI có liên quan")

Thông tin phát triển bền vững được đảm bảo

Thông tin phát triển bền vững được đảm bảo gồm:

- Số lượng nhân viên tại ngày 31 tháng 12 năm 2022 (người) (trang 65, 83) (tham chiếu theo GRI 2-7)
- Số lượng nhân viên tuyển mới trong năm 2022 (người) (trang 65) và Tổng số lượng nhân viên thuê mới và thôi việc trong năm 2022 theo nhóm tuổi, giới tính và khu vực (người) và tỷ lệ tương ứng (%) (trang 83) (tham chiếu theo GRI 401-1)
- Số lượng nhân viên nghỉ thai sản theo giới tính năm 2022 (người) (trang 69) (tham chiếu theo GRI 401-3)
- Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên theo giới tính và phân loại nhân viên năm 2022 (giờ) (trang 68, 69) (tham chiếu theo GRI 404-1)
- Tỷ lệ nhân viên được định kỳ đánh giá hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp trong năm 2022 (%) (trang 66) (tham chiếu theo GRI 404-3)
- Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên (người) (trang 72, 73) (tham chiếu theo GRI 405-1)

Vấn đề khác

Các Chỉ số phát triển bền vững tương ứng cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2020 và ngày 31 tháng 12 năm 2021 chưa được đảm bảo. Phạm vi dịch vụ đảm bảo của chúng tôi chỉ bao gồm các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn nêu trên, do vậy chúng tôi không đưa ra kết luận đảm bảo về các thông tin khác trong Báo cáo Phát triển Bền vững của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2022.

Tiêu chí được sử dụng làm cơ sở cho việc lập báo cáo

Các tiêu chí được sử dụng làm cơ sở cho việc lập báo cáo bao gồm các Tiêu chuẩn công bố thông tin GRI 401-1, GRI 404-1, GRI 404-3 và GRI 405-1 và các yêu cầu có liên quan được Ủy ban tiêu chuẩn báo cáo bền vững toàn cầu thiết lập ("các Tiêu chí")

Cơ sở của kết luận

Chúng tôi thực hiện thỏa thuận dịch vụ đảm bảo theo Chuẩn mực Quốc tế về hợp đồng dịch vụ đảm bảo số 3000 – Hợp đồng dịch vụ đảm bảo ngoài dịch vụ kiểm toán và soát xét thông tin tài chính quá khứ, do Ủy ban Chuẩn mực Kiểm toán và Dịch vụ Đảm bảo Quốc tế ban hành ("Chuẩn mực"). Các thủ tục do chúng tôi thực hiện theo thỏa thuận dịch vụ đảm bảo có giới hạn này bao gồm:

- Phỏng vấn những người chịu trách nhiệm lập Báo cáo Phát triển Bền vững để thu thập thông tin về quy trình lập báo cáo về các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn và các kiểm soát nội bộ có liên quan;
- Đánh giá thiết kế và việc thực hiện các quy trình và kiểm soát liên quan tới việc ghi nhận, thu thập, quản lý và báo cáo về các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn;
- Rà soát các chính sách và văn bản của Ngân hàng có liên quan tới việc lập báo cáo các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn;



© 2023 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.



© 2023 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

- Thực hiện thủ tục phân tích đối với các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn;
- Thực hiện thủ tục tính toán lại đối với các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn;
- Kiểm tra trên cơ sở chọn mẫu các chứng từ có liên quan tới việc tính toán và trình bày các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn;
- Đánh giá tính phù hợp trong các trình bày các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn với các Tiêu chuẩn GRI có liên quan.
- Đánh giá tính phù hợp trong các trình bày các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn với các Tiêu chuẩn GRI có liên quan.

Theo Chuẩn mực, chúng tôi đã:

- Sử dụng các xét đoán nghề nghiệp trong việc lên kế hoạch và thực hiện dịch vụ nhằm đưa ra kết luận đảm bảo có giới hạn rằng chúng tôi không nhận thấy bất kỳ sai sót trọng yếu nào trong các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn, do gian lận hoặc nhầm lẫn.
- Cân nhắc các kiểm soát có liên quan của Ngân hàng khi thiết kế các thủ tục đảm bảo, tuy nhiên chúng tôi không đưa ra kết luận về tính hoạt động hữu hiệu của các kiểm soát đó.
- Đảm bảo rằng nhóm cung cấp dịch vụ đảm bảo có kiến thức, kỹ năng và năng lực chuyên môn phù hợp.

Đảm bảo hợp lý, đảm bảo có giới hạn và sai sót trọng yếu được định nghĩa như thế nào theo Chuẩn mực

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

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

Mục đích sử dụng báo cáo

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

Trách nhiệm của Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng chịu trách nhiệm:

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

Trách nhiệm của người hành nghề

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

Tính độc lập và kiểm soát chất lượng

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

Chi nhánh Công ty TNHH KPMG tại Thành phố Hồ Chí Minh
Việt Nam

Báo cáo Đảm bảo có giới hạn số: 23-01-00347-23-1



Trần Văn Vinh

Phó Tổng Giám đốc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 10 năm 2023



© 2023 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.



© 2023 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

1

Tổng quan về báo cáo

Trên chặng đường 30 năm qua, ACB luôn cam kết tạo ra giá trị dài hạn cho khách hàng, nhân viên, cổ đông, và cộng đồng. ACB luôn nỗ lực, toàn tâm toàn ý cho đối tượng tương tác với mình. Chẳng hạn với khách hàng thì tập trung vào khách hàng, nêu bật tinh thần khách hàng là trên hết, là trung tâm của các quyết định trong quá trình đáp ứng nhu cầu khách hàng. ACB nỗ lực đem lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, xây dựng môi trường làm việc tốt nhất cho nhân viên, cũng như nỗ lực để đạt hiệu quả kinh doanh cao. Đồng thời, ACB cũng ý thức việc thực hiện trách nhiệm của mình đối với cộng đồng, chú trọng đến việc bảo vệ môi trường và tiếp nối giá trị bền vững cho thế hệ mai sau.

Trong báo cáo này, ACB trình bày và công bố thông tin chính thức liên quan đến định hướng phát triển bền vững của ACB, cách tiếp cận của chúng tôi đối với các vấn đề liên quan, phương thức ACB quản trị các lĩnh vực trọng yếu và kết quả chúng tôi đã đạt được trên hành trình hướng tới các mục tiêu phát triển bền vững. Báo cáo này là công cụ giúp ACB rà soát và đánh giá lại hiệu quả các hoạt động phát triển bền vững được thực hiện trong năm, góp phần hỗ trợ HĐQT và BDH kịp thời cập nhật những định hướng và chiến lược phát triển phù hợp nhất cho ACB. Đây là tiền đề tích hợp các yếu tố bền vững vào chiến lược kinh doanh của ACB với mong muốn góp phần gìn giữ một hành tinh xanh cho thế hệ mai sau thông qua kinh doanh bền vững và sự trân trọng đối với môi trường và xã hội.

Báo cáo phát triển bền vững này được lập riêng biệt với báo cáo thường niên, nhằm cung cấp bức tranh tổng thể về hoạt động hướng tới phát triển bền vững của chúng tôi và bổ sung thông tin chi tiết hơn nội dung được công bố trong Báo cáo thường niên năm 2022 của ACB.

1. Cơ sở lập báo cáo

Báo cáo này được lập và công bố dựa trên cơ sở tham chiếu theo các Tiêu chuẩn công bố thông tin được Ủy ban tiêu chuẩn báo cáo bền vững toàn cầu (GSSB) thiết lập, được Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng lựa chọn và được liệt kê trong Mục lục GRI được trình bày tại trang 84 và 85. Chúng tôi tham

chiếu đến các SDGs của Liên Hợp Quốc để xây dựng định hướng phát triển bền vững, đồng thời lồng ghép SDGs vào các phần báo cáo có liên quan để thể hiện đóng góp của ACB trong việc hoàn thành những mục tiêu này.

2. Phạm vi báo cáo

Giai đoạn báo cáo: Báo cáo phát triển bền vững năm 2022 được lập theo niên độ kế toán, bắt đầu từ ngày 01.01.2022 đến ngày 31.12.2022.

Chu kỳ báo cáo: Hằng năm.

Dữ liệu báo cáo: Báo cáo được lập trong phạm vi hoạt động của Tập đoàn ACB, bao gồm Ngân hàng TMCP Á Châu với các đơn vị Hội sở, 384 chi nhánh và phòng giao dịch hoạt động tại 47 tỉnh thành trên lãnh thổ Việt Nam và các công ty con, hoạt động ở Việt Nam. Danh sách công ty con vui lòng tham chiếu tại Báo cáo thường niên năm 2022 (trang 34) được đăng tải trên trang www.acb.com.vn. Các trường hợp đặc biệt (số liệu ở cấp Ngân hàng thay vì Tập đoàn) sẽ được ghi chú ở các phần nội dung chi tiết. Các số liệu tài chính trong Báo cáo này được dẫn chiếu từ Báo cáo tài chính hợp nhất đã kiểm toán năm 2022.

Báo cáo này sẽ được đọc cùng với Báo cáo thường niên 2022 và các công bố khác liên quan đến tính bền vững trên trang thông tin điện tử (website) của chúng tôi.

Ngày phát hành: 27.10.2023

3. Thông tin liên hệ

ACB luôn nỗ lực để đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan đối với tính minh bạch thông tin, tăng cường bền vững trong kinh doanh, thể hiện trách nhiệm của doanh nghiệp đối với cộng đồng và xã hội. Vì vậy ACB rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến chân thành của quý vị. Mọi ý kiến đóng góp, thắc mắc liên quan đến vấn đề phát triển bền vững, quý vị vui lòng gửi về Nhóm Quan hệ nhà đầu tư theo địa chỉ email: ir@acb.com.vn.

Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng quản trị



Ta để lại gì cho mai sau?

“ Có lẽ phải cần 10 năm, 20 năm, 30 năm cho một hành trình phát triển bền vững, nhưng đó sẽ là một di sản có ý nghĩa chúng ta để dành cho mai sau. ”

Ngày nay nhân loại đang đối mặt với những thách thức sinh môi vô cùng lớn như biến đổi khí hậu, ô nhiễm (không khí, nguồn nước, v.v.), hiện tượng ấm lên toàn cầu, tài nguyên thiên nhiên bị cạn kiệt, mất đi sự đa dạng sinh học, v.v.; và trong những năm gần đây chúng kiến những tác hại hoặc thảm họa chưa từng thấy liên quan đến biến đổi khí hậu. Nguồn cơn là sự tác động, sự khai thác quá mức, và/hoặc sự đối xử sai lầm của con người đối với trái đất này. Liên hợp quốc đã kêu gọi các quốc gia, cùng với tổ chức và cá nhân trong mỗi quốc gia, chung tay ngăn chặn quá trình đi đến tàn phá môi trường sống của các thế hệ nhân loại tương lai.

Tại Hội nghị Thượng đỉnh khí hậu COP26 (31.10 – 13.11.2021) diễn ra ở Glasgow (Scotland), Việt Nam và nhiều nước trên thế giới đã cam kết đạt mức phát thải ròng bằng "0" (Net Zero) vào năm 2050. Chính phủ đã và đang xây dựng hành lang pháp lý để triển khai cam kết này, như ban hành Quyết định số 888/QĐ-TTg ngày 25.7.2022 phê duyệt Đề án về những nhiệm vụ, giải pháp triển khai kết quả Hội nghị lần thứ 26 các bên tham gia Công ước khung của Liên hợp quốc về biến đổi khí hậu, Quyết định số 896/QĐ-TTg ngày 26.7.2022 phê duyệt Chiến lược quốc gia về biến đổi khí hậu giai đoạn đến năm 2050, v.v.

Với tinh thần đồng hành cùng Chính phủ, thực hiện trách nhiệm của mình trong việc thực hiện các quy định pháp luật về biến đổi khí hậu và mục tiêu phát thải ròng bằng "0", các tổ chức/ doanh nghiệp cần nâng cao nhận thức về vấn đề này và biến nhận thức đó thành hành động cụ thể.

BLĐ ACB đã sớm thấy tầm quan trọng sống còn của công cuộc bảo vệ môi trường. Trong 10 năm qua, kể từ năm 2013, ACB đã thực hiện một số bước đi cụ thể, như giảm sử dụng nhựa, giấy, v.v., thay vào đó là vật liệu thân thiện với môi trường, xây dựng và nâng cao nhận thức của nhân viên về bảo vệ môi trường, sống và hành động "xanh" khi có thể, đến ý đồ lan tỏa tinh thần "Cùng ACB trân trọng trái đất này" đến khách hàng, đối tác và các cộng đồng dân cư nơi ACB hiện diện.

Bên cạnh những thông tin về quản trị và trách nhiệm xã hội lâu nay được công bố theo quy định và thông lệ, Ban lãnh đạo ACB nhận thấy nay cần đánh giá và công bố thêm những thông tin về tác động môi trường do các hoạt động hàng ngày của ACB gây ra. Đó là duyên cớ của báo cáo phát triển bền vững này.

Phát triển bền vững ở ACB, về cơ bản, là kiên trì thực thi các nguyên tắc và thông lệ quản trị công ty vì lợi ích chung của Ngân hàng; ngày càng nâng cao chất lượng các hoạt động xã hội liên quan đến nhân viên, khách hàng và cộng đồng; và mở rộng tới mức có thể các hoạt động tiết kiệm tài nguyên, giảm ô nhiễm, giảm chất thải, và giảm phát thải khí các-bon; góp phần thực thi cam kết của Chính phủ vì mục tiêu Net Zero vào năm 2050.

Thực hành phát triển bền vững vừa thể hiện vai trò và trách nhiệm của ACB với tư cách là một ngân hàng hàng đầu Việt Nam vừa thể hiện lòng yêu đất nước và đồng bào của người ACB.

Nỗ lực thực hành phát triển bền vững của ACB đã được ghi nhận.

- ACB là doanh nghiệp thuộc "Tốp 50 doanh nghiệp phát triển bền vững năm 2022" (Tạp chí Nhip cầu Đầu tư);
- "Ngân hàng bền vững tốt nhất châu Á năm 2022" (Tạp chí International Banker, UK);
- "Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam năm 2022" và "Ngân hàng có quản trị công ty tốt nhất Việt Nam năm 2022" (Tạp chí Global Banking and Finance Review, UK);
- "ACB – Một trong những tổ chức có môi trường làm việc tốt nhất châu Á năm 2022" (HR Asia).

BLĐ ACB tin rằng trong lĩnh vực bảo vệ môi trường nói riêng, người ACB sẽ sống và thở với khát vọng "Ta để lại gì cho mai sau?" và kỳ vọng nhận được sự đồng hành tích cực của các bên hữu quan khác để "Cùng ACB trân trọng Trái đất này."

2

Tổng quan về ACB

The image shows a large, modern glass skyscraper with the ACB logo prominently displayed on its upper facade. The building is surrounded by lush green trees, and the scene is captured in bright, natural light, likely during the day. The ACB logo consists of the letters 'ACB' in a bold, white, sans-serif font, with a blue dot above the letter 'B'.

ACB

Tên giao dịch:

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

Tên đầy đủ bằng tiếng Anh:
Asia Commercial Joint Stock Bank

Tên viết tắt: ACB

Hình thức pháp lý và quyền sở hữu:
Công ty cổ phần

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số:
0301452948

Đăng ký lần đầu: Ngày 19 tháng 5 năm 1993
Đăng ký thay đổi lần thứ 38: Ngày 04 tháng 7 năm 2022.

Vốn điều lệ:

33.774.350.940.000 đồng

(Bằng chữ: Ba mươi ba nghìn, bảy trăm bảy mươi bốn tỷ, ba trăm năm mươi triệu, chín trăm bốn mươi nghìn đồng.)

Trụ sở chính:

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

Số điện thoại: (84.28) 3929 0999

Số fax: (84.28) 3839 9885

Website: www.acb.com.vn

Mã cổ phiếu: ACB

Tầm nhìn

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

Sứ mệnh

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

Giá trị cốt lõi

Cẩn trọng

Chính trực

Hài hòa

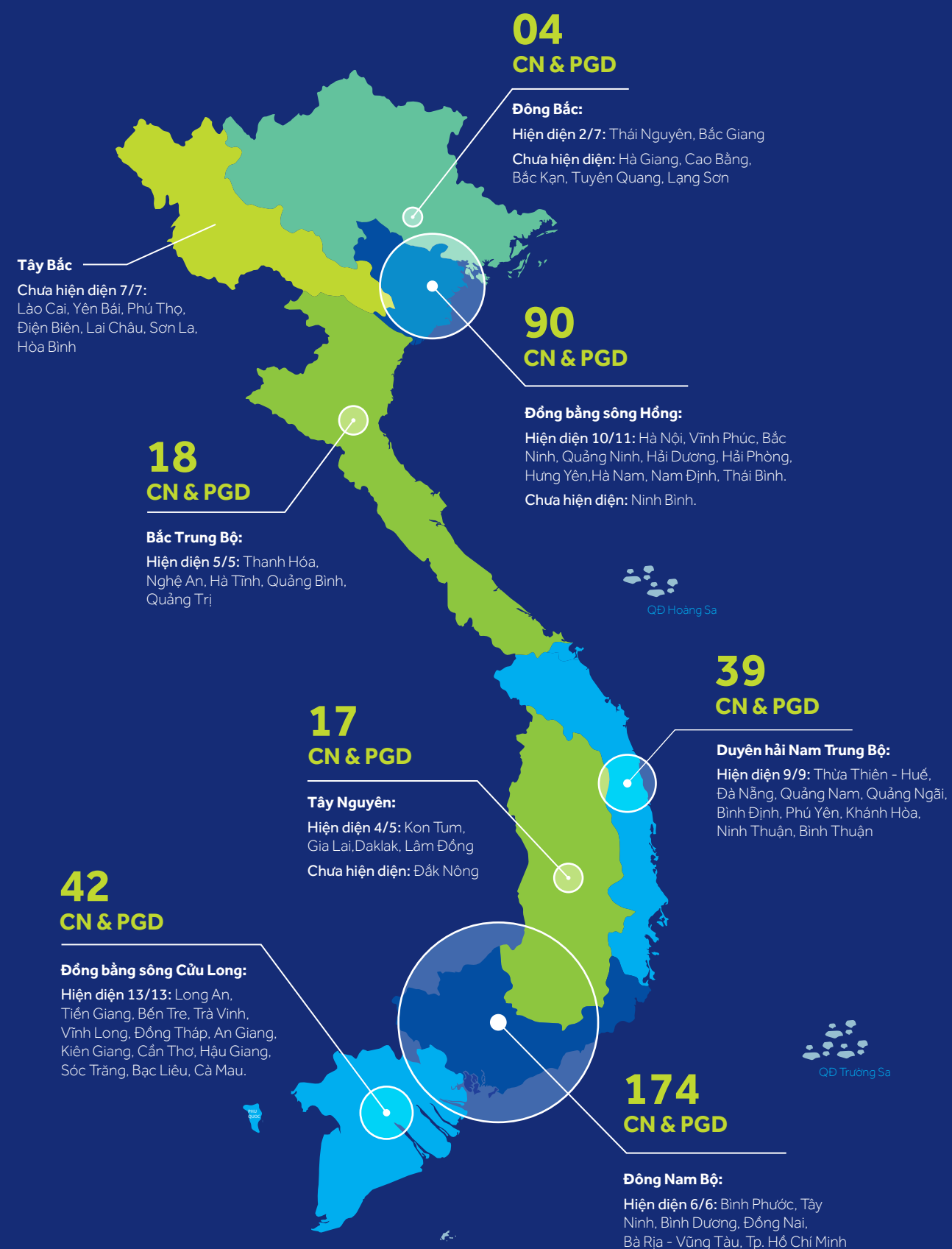
Cách tân

Hiệu quả

Ngành nghề kinh doanh chính và địa bàn kinh doanh

- Huy động vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn dưới các hình thức tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn;
- Tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư và phát triển của các tổ chức trong nước;

- Vay vốn của các tổ chức tín dụng khác;
- Cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn;
- Chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá;
- Hùn vốn và liên doanh theo luật định;
- Làm dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng;
- Thực hiện kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc và thanh toán quốc tế;
- Huy động các loại vốn từ nước ngoài và các dịch vụ ngân hàng khác trong quan hệ với nước ngoài khi được NHNN cho phép;
- Hoạt động bao thanh toán;
- Mua bán trái phiếu;
- Hoạt động ủy thác và nhận ủy thác;
- Cung ứng sản phẩm phái sinh giá cả hàng hóa;
- Mua bán trái phiếu;
- Hoạt động ủy thác và nhận ủy thác;
- Cung ứng sản phẩm phái sinh giá cả hàng hóa;
- Đại lý bảo hiểm;



3

Dấu ấn nổi bật

Số liệu ấn tượng

Kinh tế

43%

Tỷ lệ lợi nhuận trước thuế tăng so với 2021 nhờ tăng trưởng tín dụng, tăng thu nhập phí dịch vụ, thu hồi nợ xấu và hoàn nhập dự phòng từ khách hàng vay bị ảnh hưởng bởi Covid-19

26,5%

Tỷ suất sinh lời ROE (hàng đầu thị trường)

100%

Nhà cung cấp mới được đánh giá tác động môi trường và xã hội

Môi trường

215

Tấn

Giấy tiết kiệm và tái chế trong năm

32

Tấn

Nhựa được giảm từ hành trình "Gắn lại O" của ACB

300,48

Tấn CO₂ tương đương

Phát thải khí nhà kính đã giảm thông qua việc thực hiện tiết kiệm điện và giấy

Xã hội

8,39

trên thang điểm 10

Mức độ hài lòng của khách hàng đối với ACB trong năm 2022

417

Triệu đồng

Thu nhập bình quân của nhân viên trong năm 2022

760

Nghìn giờ

Đào tạo phát triển nhân viên ACB năm 2022

Các giải thưởng tiêu biểu

STT	Tên giải thưởng	Tổ chức trao giải
1	Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam 2022 (Best Corporate Bank Vietnam 2022)	Global Banking and Finance Review
2	Ngân hàng có quản trị công ty tốt nhất Việt Nam 2022 (Best Corporate Governance Bank Vietnam 2022)	Global Banking and Finance Review
3	Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam 2022 (Best CSR Bank Vietnam 2022)	Global Banking and Finance Review
4	Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam 2022 (Best Commercial Bank Vietnam 2022)	International Banker (UK)
5	Ngân hàng bền vững tốt nhất Châu Á 2022 (Most Sustainable Bank Asia 2022)	International Banker (UK)
6	Ngân hàng có dịch vụ khách hàng tốt nhất Châu Á 2022 (Best Customer Service Provider Asia 2022)	International Banker (UK)
7	ACB - Doanh nghiệp xuất sắc châu Á 2022 (Corporate excellence)	Enterprise Asia
8	Ông Trần Hùng Huy - Doanh nhân xuất sắc châu Á 2022 (Master Entrepreneur)	Enterprise Asia
9	ACB - Doanh nghiệp có thương hiệu truyền cảm hứng tốt nhất 2022 (Inspirational Brand)	Enterprise Asia
10	ACB - Một trong những tổ chức có môi trường làm việc tốt nhất châu Á 2022 (Best Companies to Work For in Asia 2022)	HR Asia
11	Tốp 10 báo cáo thường niên nhóm vốn hóa lớn 2021 tốt nhất	Sở Giao dịch Chứng khoán TP. Hồ Chí Minh và Báo Đầu tư
12	Tốp 50 công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam 2022	Tạp chí Forbes Việt Nam
13	Tốp 10 ngân hàng thương mại cổ phần tư nhân uy tín năm 2022	Vietnam Report
14	Tốp 50 công ty đại chúng uy tín và hiệu quả - VIX50 - năm 2022	Vietnam Report
15	Tốp 50 công ty kinh doanh hiệu quả nhất Việt Nam năm 2022	Tạp chí Nhịp cầu Đầu tư
16	Tốp 50 doanh nghiệp phát triển bền vững 2022	Tạp chí Nhịp cầu Đầu tư
17	Doanh nghiệp niêm yết có hoạt động quan hệ nhà đầu tư tốt nhất	Vietstock



4

**Giá trị bền vững
xuất phát từ nội tại**

1. Định hướng phát triển bền vững

ACB ý thức được trách nhiệm của mình trong việc đóng góp vào sự phát triển mang tính lâu dài của kinh tế và xã hội, cũng như chung tay bảo vệ môi trường nhằm để lại hành tinh xanh cho thế hệ mai sau.

Mục tiêu đầy tham vọng của ACB là "Lấy mô hình ESG của ACB làm nền tảng để khuyến khích các bên hữu quan áp dụng ESG và nhân rộng mô hình này đến ngày càng nhiều cá nhân và tổ chức tại Việt Nam.". Vì vậy, ACB hướng tới việc duy trì và nâng cao sự tin nhiệm đối với Ngân hàng bằng việc thực hành quản trị công ty tốt, đảm bảo các

chức năng quản trị, kiểm soát và điều hành được thực thi vì quyền lợi của cổ đông và các bên hữu quan khác. Cam kết về phát triển bền vững này được lồng ghép vào chiến lược phát triển của ACB bao gồm việc tăng trưởng đều đặn và bền vững để đáp ứng kỳ vọng của cổ đông; nâng cao trải nghiệm cho khách hàng; xây dựng và duy trì môi trường làm việc có sức thu hút, động viên và giữ chân nhân tài. Đồng thời, ACB cũng hướng tới net zero với kỳ vọng lan tỏa những hành động xanh đến các bên hữu quan và làm thay đổi nhận thức bảo vệ môi trường của một triệu người dân Việt Nam trong vòng năm năm tới.



Trọng tâm 1 TĂNG TRƯỞNG BỀN VỮNG, XÂY DỰNG TƯƠNG LAI

ACB có trách nhiệm đóng góp cho nền kinh tế thông qua hiệu quả hoạt động nhằm tạo ra giá trị kinh tế dài hạn, thúc đẩy sự phát triển kinh tế Việt Nam và hướng tới việc mua sắm bền vững.



Trọng tâm 2 LAN TỎA TƯ DUY BỀN VỮNG TRÊN HÀNH TRÌNH TÔ XANH TRÁI ĐẤT

ACB luôn nỗ lực đồng hành cùng Chính phủ Việt Nam trong cuộc chiến chống lại biến đổi khí hậu. ACB cam kết tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường, thúc đẩy sáng kiến quản lý và lan tỏa thông điệp, tinh thần quan tâm về sự bền vững của môi trường đến các bên hữu quan.



Trọng tâm 3 ĐÓNG GÓP XÃ HỘI, XÂY DỰNG CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG

ACB tập trung xây dựng khía cạnh nội tại, tạo môi trường làm việc tốt nhất cho nhân viên, chú trọng nâng cao chất lượng nhân sự, đảm bảo an toàn sức khỏe cho nhân viên, thúc đẩy sự đa dạng và bình đẳng. ACB đẩy mạnh truyền tải các giá trị cốt lõi của ACB tới khách hàng thông việc nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng trải nghiệm khách hàng và bảo mật thông tin khách hàng.

ACB nỗ lực thực hiện tốt các trách nhiệm, đóng góp vì cộng đồng và xã hội.

Định hướng phát triển bền vững của ACB được xây dựng dựa trên các quy định, thông lệ tốt của Việt Nam cũng như quốc tế về phát triển bền vững và tham chiếu tới 17 Mục tiêu phát triển bền vững của Liên hợp quốc. Trong số 17 mục tiêu đó, ACB chú trọng vào 13 mục tiêu sau:



2. Quản trị phát triển bền vững

“ Ý thức được quản trị hiệu quả chính là yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của một tổ chức, ACB luôn duy trì các tiêu chuẩn cao nhất về đạo đức kinh doanh, nguyên tắc quản trị và báo cáo chính xác, minh bạch. ACB cam kết tuân thủ chặt chẽ các quy định của pháp luật và Nhà nước, nhằm hướng tới môi trường kinh doanh “sạch” và đem tới giá trị bền vững cho các bên hữu quan. ”

Cơ cấu quản trị

Cơ cấu tổ chức quản lý của ACB bao gồm Đại hội đồng cổ đông, HĐQT, BKS và TGD theo như quy định của Luật Các tổ chức tín dụng năm 2010 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng năm 2017 tại Điều 32.1 về cơ cấu tổ chức quản lý của tổ chức tín dụng.

Đại hội đồng cổ đông là cơ quan có thẩm quyền cao nhất của Ngân hàng (Điều 27.1 Điều lệ ACB ngày 01.8.2022).

ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG

BAN KIỂM SOÁT

BAN KIỂM TOÁN NỘI BỘ

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

CÁC ỦY BAN

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

BAN ĐIỀU HÀNH

VĂN PHÒNG TỔNG GIÁM ĐỐC

VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN TẠI HÀ NỘI

NHÓM GIÁM ĐỐC VÙNG

PHÒNG TỔNG HỢP

PHÒNG THẨM ĐỊNH TÀI SẢN

PHÒNG DỮ LIỆU VÀ PHÂN TÍCH

PHÒNG TUÂN THỦ

TRUNG TÂM PHÊ DUYỆT
TÍN DỤNG TẬP TRUNG

VĂN PHÒNG QUẢN LÝ
CHUYỂN ĐỔI

CÁC HỘI ĐỒNG

PHÒNG ĐỐI NGOẠI

PHÒNG PHÁP CHẾ

PHÒNG ĐẦU TƯ

PHÒNG QUẢN LÝ NỢ

PHÒNG SÁNG TẠO

PHÒNG PHÂN TÍCH TÍN DỤNG

PHÒNG QUẢN TRỊ
TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

PHÒNG QUẢN TRỊ TRUYỀN
THÔNG VÀ THƯƠNG HIỆU

KHỐI QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

- Phòng Quy hoạch và quản lý hiệu quả nhân sự
- Phòng Quản lý quan hệ lao động và tuân thủ
- Phòng Phát triển đối tác nhân sự
- Phòng Tuyển dụng và thu hút nhân tài
- Phòng Quản lý ngân sách nhân sự và dịch vụ đãi ngộ
- Phòng Giải pháp công nghệ nhân sự
- Trung tâm học tập

KHỐI QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH

- Phòng Hành chính
- Phòng Xây dựng cơ bản
- Phòng Kỹ thuật
- Phòng Cung ứng

KHỐI NGÂN HÀNG SỐ

- Phòng Phát triển kinh doanh
- Phòng Nghiên cứu phát triển sản phẩm & dịch vụ
- Nhóm Vận hành & dịch vụ khách hàng

KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

- Trung tâm thẻ
- Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7
- Phòng Ngân hàng ưu tiên
- Phòng Chuyển tiền nhanh
- Phòng Bán hàng qua đối tác
- Phòng Quản lý kinh doanh & hiệu quả KHCN
- Nhóm Sản phẩm tín dụng KHCN
- Nhóm Sản phẩm huy động & dịch vụ tài chính cá nhân
- Phòng Liên kết bảo hiểm

KHỐI TÀI CHÍNH

- Phòng Kiểm soát tài chính
- Phòng Kế toán
- Phòng Quản trị bảng cân đối kế toán
- Phòng Quản trị kết quả hoạt động
- Phòng Quản lý chi phí
- Nhóm Quan hệ nhà đầu tư

KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

- Nhóm Sản phẩm tín dụng
- Nhóm Sản phẩm tài trợ thương mại
- Nhóm Sản phẩm huy động và dịch vụ tài chính
- Phòng Doanh nghiệp lớn
- Phòng Ngân hàng giao dịch
- Bộ phận Quản lý kinh doanh & hiệu quả KHDN
- Nhóm Kết nối đối tác

KHỐI THỊ TRƯỜNG TÀI CHÍNH

- Phòng Quản lý vốn
- Phòng Kinh doanh thị trường tài chính
- Phòng Bán hàng sản phẩm thị trường tài chính
- Phòng Định chế tài chính

KHỐI QUẢN LÝ RỦI RO

- Phòng Quản lý rủi ro tích hợp và định lượng
- Phòng Quản lý rủi ro tín dụng
- Phòng Quản lý rủi ro thị trường
- Phòng Quản lý rủi ro hoạt động

KHỐI CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

- Phòng Quản lý và giám sát an toàn bảo mật
- Phòng Quản lý và phát triển ngân hàng lõi và thẻ
- Phòng Quản lý và phát triển ứng dụng phục vụ khách hàng bên ngoài
- Phòng Quản lý và phát triển ứng dụng phục vụ khách hàng nội bộ
- Phòng Quản lý và phát triển dịch vụ kết nối
- Phòng Hỗ trợ phát triển ứng dụng
- Phòng Kiểm thử ứng dụng
- Phòng Vận hành ứng dụng
- Phòng Hạ tầng CNTT
- Phòng Hạ tầng mạng & dịch vụ IT
- Phòng Quản lý dự án và đối tác
- Bộ phận Tuân thủ CNTT

KHỐI VẬN HÀNH

- Phòng Quản lý ngân quỹ
- Phòng Quản lý vận hành sản phẩm huy động & dịch vụ tài chính
- Phòng Quản lý vận hành tín dụng & sản phẩm định chế tài chính
- Phòng Quản lý hệ thống ATM
- Phòng Thanh toán nội địa
- Phòng Thanh toán nước ngoài
- Trung tâm Pháp lý chứng từ

CÁC CHI NHÁNH VÀ PHÒNG GIAO DỊCH

Quy trình bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất

Quy trình bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất được nêu trong Điều lệ ACB. Theo đó, Đại hội đồng cổ đông bầu, miễn nhiệm và bãi nhiệm thành viên HĐQT với số cổ đông đại diện ít nhất là 51% trên tổng số phiếu biểu quyết của tất cả cổ đông dự họp chấp thuận.

HĐQT bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm Chủ tịch HĐQT với đa số phiếu bằng thể thức trực tiếp bỏ phiếu hoặc biểu quyết. Chủ tịch HĐQT không được đồng thời là người điều hành của Ngân hàng và của tổ chức tín dụng khác.

Kết quả bầu, bổ nhiệm Chủ tịch và Phó Chủ tịch của Ngân hàng được thông báo cho NHNN theo đúng quy định.

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

Các thành viên HĐQT và Ban kiểm soát không hưởng lương mà hưởng thù lao công vụ và được đài thọ các chi phí hợp lý cần thiết khác trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Đại hội đồng cổ đông quyết định mức thù lao và ngân sách hoạt động cho HĐQT và BKS.

Vai trò và trách nhiệm của HĐQT và các Ủy ban trực thuộc HĐQT

Ông Trần Hùng Huy	Chủ tịch
Ông Nguyễn Thành Long	Phó Chủ tịch
Bà Đinh Thị Hoa	Thành viên
Bà Đặng Thu Thủy	Thành viên
Ông Đàm Văn Tuấn	Thành viên
Ông Dominic Timothy Charles Scriven	Thành viên (đến ngày 29.6.2022)
Ông Đỗ Minh Toàn	Thành viên (từ ngày 13.4.2023)
Ông Nguyễn Văn Hòa	Thành viên (từ ngày 13.4.2023)
Ông Hiep Van Vo	Thành viên độc lập
Ông Huang Yuan Chang	Thành viên độc lập (đến ngày 13.4.2023)
Ông Trịnh Bảo Quốc	Thành viên độc lập (từ ngày 13.4.2023)

(*) Vui lòng tham chiếu mục 1.1.2 "Lịch tóm tắt" của các thành viên HĐQT tại chương V "Quản trị công ty" Báo cáo thường niên 2022.

HĐQT đóng vai trò quan trọng trong việc định hướng các hoạt động kinh doanh, nội bộ của ACB, có trách nhiệm trong việc quản lý ngân hàng và lãnh đạo quản trị bền vững với sự giúp đỡ của các Ủy ban và BDH. HĐQT trong vai trò là lãnh đạo ngân hàng, thiết lập tôn chỉ lãnh đạo và xây dựng văn hóa doanh nghiệp, đưa các vấn đề phát triển bền vững vào chiến lược của ngân hàng. Hàng năm, các thành viên của HĐQT được đánh giá tính độc lập, hiệu quả công việc và năng lực liên quan đến các tác động của ngân hàng. Các thành viên HĐQT thường xuyên tham gia các khóa học và cập nhật kiến thức về quản trị phát triển bền vững và các cập nhật trong công tác quản lý về phát triển bền vững nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm trong vai trò quản lý cao nhất tại ACB.

Hai thành viên độc lập HĐQT, Hiep Van Vo và Huang Yuan Chiang tham gia vào các ủy ban trực thuộc HĐQT, đóng vai trò quan trọng trong việc thảo luận, đưa ra ý kiến đóng góp các vấn đề.

Các ủy ban trực thuộc HĐQT gồm có Ủy ban Quản lý rủi ro, Ủy ban Nhân sự, Ủy ban Chiến lược và Ủy ban Đầu tư.



ỦY BAN QUẢN LÝ RỦI RO
Chủ nhiệm là Phó Chủ tịch HĐQT
Nguyễn Thành Long

Bao gồm 10 thành viên, trong đó có hai thành viên độc lập và bốn thành viên thuộc Hội đồng Quản trị, có vai trò:

- Giám sát các hoạt động của BDH cấp cao trong quản lý các loại rủi ro ảnh hưởng đến hoạt động của ACB;
- Chỉ đạo BDH đảm bảo chất lượng tín dụng, kiểm soát tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp và xử lý các vi phạm trong công tác cấp tín dụng, tăng cường quản lý, kịp thời ứng phó với các biến động có khả năng phát sinh; đồng thời nâng cao năng lực quản lý rủi ro theo chuẩn mực Base II và Base III;
- Nhấn mạnh đến công tác phòng chống gian lận, đảm bảo tuân thủ và quản lý rủi ro công nghệ thông tin trong quá trình cung cấp sản phẩm và dịch vụ đến khách hàng



ỦY BAN CHIẾN LƯỢC
Chủ nhiệm là Chủ tịch HĐQT
Trần Hùng Huy

- Bao gồm sáu thành viên, trong đó có một thành viên độc lập và ba thành viên thuộc Hội đồng Quản trị, có vai trò chỉ đạo triển khai chiến lược 2019-2024 thông qua các cuộc họp với Văn phòng Quản lý chuyển đổi và các đơn vị liên quan khác để rà soát tiến độ, phương pháp tiếp cận, cũng như hiệu quả triển khai của các dự án chiến lược. Ủy ban Chiến lược chịu trách nhiệm đánh giá kết quả thực thi các mục tiêu chiến lược của BDH và rà soát môi trường kinh doanh nhằm đề xuất cho HĐQT trong việc điều chỉnh chiến lược.



ỦY BAN NHÂN SỰ
Chủ nhiệm là Chủ tịch HĐQT
Trần Hùng Huy

Bao gồm tám thành viên, trong đó có một thành viên độc lập và bốn thành viên thuộc Hội đồng Quản trị, có vai trò phê duyệt hoặc trình Hội đồng quản trị phê duyệt một số vấn đề quan trọng thuộc các lĩnh vực sau:

- Tham mưu cho HĐQT về quy mô và cơ cấu HĐQT, người điều hành phù hợp với quy mô hoạt động và chiến lược phát triển của ACB;
- Tham mưu cho HĐQT xử lý các vấn đề về nhân sự phát sinh trong quá trình tiến hành các thủ tục bầu, bổ nhiệm, bãi nhiệm, miễn nhiệm các chức danh thành viên HĐQT, thành viên BKS, người điều và các chức danh khác theo quy định của pháp luật và điều lệ ACB;



ỦY BAN ĐẦU TƯ
Chủ nhiệm là thành viên độc lập
Hiep Van Vo

- Bao gồm năm thành viên, trong đó có một thành viên độc lập và hai thành viên thuộc Hội đồng Quản trị, có vai trò đưa ra định hướng đầu tư cho các công ty con đồng thời tăng cường khung quản lý các công ty con, giám sát hiệu quả hoạt động đầu tư của Tập đoàn và thoái vốn các khoản đầu tư cũ.

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



Vai trò lập báo cáo phát triển bền vững

Tháng 9 năm 2022, TGD bổ nhiệm chức danh Giám đốc chuyên trách Môi trường, Xã hội và Quản trị (Giám đốc chuyên trách ESG). Giám đốc chuyên trách ESG chịu trách nhiệm chính trong việc:



Xây dựng khung năng lực, chiến lược ESG phù hợp theo định hướng phát triển của ACB, đảm bảo thực hiện hiệu quả các hoạt động ESG.



Quản lý các chỉ số ESG chặt chẽ. Xây dựng và quản trị các chỉ số ESG đảm bảo tuân thủ luật pháp, quy định nội bộ và xu hướng kinh doanh.



Tham gia định hướng xây dựng khung báo cáo ESG. Triển khai chính sách, quy trình phối hợp, tổng hợp và công bố thông tin đầy đủ.



Phối hợp cùng các phòng ban để truyền thông và triển khai các hoạt động ESG phù hợp.

Theo đó, Giám đốc chuyên trách ESG chịu trách nhiệm định hướng xây dựng khung báo cáo phát triển bền vững với các chính sách và quy trình lập báo cáo phù hợp. Giám đốc chuyên trách ESG chịu trách nhiệm trong việc lập báo cáo phát triển bền vững và báo cáo cho Giám đốc Văn phòng HĐQT để thực hiện rà soát, sau đó trình Chủ tịch HĐQT phê duyệt.

Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Giám đốc Văn phòng HĐQT

Giám đốc chuyên trách ESG

Quy tắc đạo đức nghề nghiệp

Quy định về Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp áp dụng đối với nhân viên ACB được ban hành kèm theo Quyết định số 754/TCQĐ/-HĐQT.18 ngày 12/3/2018. Quy định này đưa ra các quy tắc ứng xử mà BLĐ ACB nhận định rằng các tính chất chuẩn mực hoặc khuôn mẫu của Bộ quy tắc này phù hợp với các giá trị cốt lõi của ACB mà tất cả

nhân viên cần thiết phải tuân theo để giữ gìn uy tín nghề nghiệp của mình và danh tiếng của ACB. Bộ quy tắc này bao gồm bảy quy tắc đạo đức nghề nghiệp, được trình bày theo thứ tự từ lớn đến nhỏ về mặt nội dung, và là nội dung đào tạo bắt buộc cho toàn bộ nhân viên ACB hằng năm.

Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp ACB

	01	Tôn trọng quyền con người và sống phù hợp với chuẩn mực đạo đức của xã hội
Tuân thủ quy định của pháp luật và ứng xử có trách nhiệm với cơ quan quản lý nhà nước	02	
	03	Tuân thủ quy định nội bộ của Ngân hàng và bảo vệ tài sản của Ngân hàng
Tôn trọng khách hàng và đối xử công bằng với khách hàng	04	
	05	Tôn trọng đồng nghiệp và đối xử công bằng với đồng nghiệp
Bảo mật thông tin	06	
	07	Không sử dụng vị thế trong Ngân hàng phục vụ lợi ích cá nhân

Văn hóa doanh nghiệp

Tại ACB, ý thức và hành động có trách nhiệm với cộng đồng, với tương lai từ lâu không chỉ còn là chiến dịch hay phong trào mà còn được xác định là một văn hóa cần được xây dựng và phát triển. Với quan điểm một tập thể vững mạnh không chỉ được xây dựng trên nền tảng lợi ích kinh tế mà còn trên giá trị nhân văn, ACB xây dựng văn hóa không chỉ trau dồi kiến thức, kỹ năng và chuyên môn nghiệp vụ, mà nhân viên ACB còn luôn thể hiện tinh thần đạo đức tốt thông qua việc quan tâm đến xã hội và môi trường xung quanh.

Đào tạo và phát triển nghề nghiệp luôn được chú trọng tại ACB thông qua các chương trình đào tạo, được đề cập cụ thể trong Mục 1 “Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực” thuộc Trọng tâm 3 “Đóng góp xã hội, xây dựng cộng đồng bền vững trong báo cáo phát triển bền vững này. Bên cạnh đó, văn hóa thúc đẩy đổi mới sáng tạo luôn được duy trì mạnh mẽ tại ACB, thông qua cuộc thi ACB WIN (cuộc thi sáng tạo thường niên do ACB tổ chức) và chương trình ACB UP (chương trình thi đua cải tiến liên tục dành cho nhân viên ACB). Những chương trình này không chỉ giúp phát triển văn hóa đổi mới sáng tạo tại ACB, mà còn là tiền đề cho công tác phát triển và triển khai các mô hình, sản phẩm chất lượng cao hướng tới việc tạo môi trường làm việc tiện nghi đáp ứng nhu cầu cho nhân viên, nâng cao trải nghiệm khách hàng và phục vụ lợi ích cho cộng đồng và xã hội.

Ngoài việc sở hữu chuyên môn nghiệp vụ và tay nghề cao, mỗi cá thể ACB đều hiểu rõ tầm quan trọng của việc bảo vệ môi trường nhằm giữ gìn Trái đất xanh. Điều này không chỉ giúp cuộc sống hiện tại tốt đẹp hơn mà còn là để bảo tồn môi trường tự nhiên cho thế hệ mai sau. Văn hóa quan tâm đến bảo vệ môi trường được bắt nguồn từ những hành động nhỏ, xuất phát từ việc các lãnh đạo ACB, đặc biệt là Chủ tịch HĐQT, tạo ra những dấu ấn đậm nét trong việc bảo vệ môi trường. Văn hóa này tiếp tục được lan tỏa đến nhân viên và khách hàng của ACB thông qua những chương trình đã được thực hiện như tặng các sản phẩm thân thiện với môi trường, tổ chức các giải thưởng liên quan đến bảo vệ môi trường, v.v. cho các bên hữu quan này. Qua thời gian, văn hóa bảo vệ môi trường tại ACB

đã được hình thành nhờ đóng góp của toàn thể cán bộ công nhân viên và tạo ra giá trị văn hóa cốt lõi đích thực, làm kim chỉ nam cho hoạt động của ngân hàng. Các giá trị thực tế cũng được mang lại và thể hiện qua những số liệu cụ thể như lượng giấy và nhựa ACB đã giảm thiểu sử dụng hay xu hướng giảm trong lượng thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên, v.v. Với các giá trị bền vững mà ACB đang phấn đấu mang lại cho xã hội và môi trường, ACB tin rằng sẽ có thể lan tỏa sức ảnh hưởng, thay đổi tư duy và nhận thức của các bên hữu quan để cùng chung tay bảo vệ môi trường.

Xung đột lợi ích

Thành viên HĐQT, thành viên HĐQT, TGD và các thành viên khác của HĐQT có nghĩa vụ khai báo cho HĐQT bất kỳ quyền lợi nào có thể gây xung đột mà họ có thể có ở các tổ chức kinh tế khác, các giao dịch hoặc cá nhân khác, và chỉ có thể sử dụng những cơ hội đó khi HĐQT (gồm các thành viên HĐQT không có quyền lợi liên quan) đã xem xét và chấp thuận.

Định kỳ sáu tháng một lần, ACB thực hiện báo cáo quản trị công ty cho cơ quan Nhà nước.

Quản lý rủi ro về phát triển bền vững

ACB nhận thức rằng rủi ro ESG có thể tạo ra những tác động trực tiếp hoặc gián tiếp đến các loại rủi ro trọng yếu khác của Ngân hàng. Do đó, quản lý rủi ro về phát triển bền vững tại ACB được lồng ghép vào công tác quản lý rủi ro tại ngân hàng đối với các rủi ro cụ thể, bao gồm rủi ro tín dụng, rủi ro hoạt động, rủi ro thị trường, rủi ro thanh khoản và rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng. Các rủi ro này được theo dõi và đánh giá thường xuyên nhằm giảm thiểu tác động tới các hoạt động của ngân hàng, quyền lợi của cổ đông, khách hàng và đối tác. Đồng thời, với việc tích hợp các yếu tố về phát triển bền vững vào quản lý rủi ro, ACB cũng hướng tới kiểm soát tốt những ảnh hưởng tiềm tàng về khía cạnh môi trường, xã hội và quản trị có liên quan đến hoạt động của Ngân hàng.

(a) Rủi ro tín dụng

ACB tích hợp phát triển bền vững vào công tác quản lý rủi ro tín dụng thông qua việc định hướng,



áp dụng chính sách tín dụng chú trọng đến vấn đề môi trường; nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên, năng lượng; cải thiện chất lượng môi trường và bảo vệ sức khỏe con người; đảm bảo phát triển bền vững theo mục tiêu và nhiệm vụ tại Chỉ thị 03/CT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước ngày 24/3/2015 “Về việc thúc đẩy tăng trưởng tín dụng xanh và quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong hoạt động cấp tín dụng”. Đồng thời, hoạt động cho vay của ACB đối với khách hàng đảm bảo phù hợp với các quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường theo Luật bảo vệ môi trường và các thông tư hướng dẫn có liên quan.

Trong những năm vừa qua, ACB kiên quyết nói “không” trong việc tài trợ các dự án liên quan đến ảnh hưởng môi trường.

Để đảm bảo vốn tài trợ được sử dụng đúng vào mục tiêu phát triển bền vững, kết quả đánh giá tác động môi trường và xã hội đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định tài trợ, ACB đánh giá nghiêm ngặt các dự án trước khi thực hiện việc chấp thuận tài trợ. Đồng thời, việc quản lý và kiểm soát rủi ro tác động môi trường, xã hội được ACB theo dõi sát sao thông qua việc tuân thủ các quy định về kiểm

tra giám sát mục đích sử dụng vốn, đảm bảo hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp trong quá trình nhận tài trợ không trực tiếp hay gián tiếp ảnh hưởng đến môi trường và xã hội theo các cam kết và trách nhiệm của khách hàng đã được đánh giá tại thời điểm ACB xem xét tài trợ. Qua đó, ACB đảm bảo việc tài trợ thực hiện đúng với mục tiêu đã đề ra và không vi phạm mục tiêu về phát triển bền vững của ACB.

Bên cạnh đó, ACB đã và đang tích cực triển khai việc tin học hóa nhiều chương trình, nghiệp vụ tín dụng từ năm 2020. Kết quả mang lại không chỉ dừng ở việc chuẩn hóa các quy trình triển khai, hạn chế sai sót, hỗ trợ kiểm soát rủi ro hiệu quả, mà còn góp phần kiểm soát rủi ro môi trường – xã hội thông qua tiết giảm sử dụng các tài nguyên giấy (in ấn, lưu trữ hồ sơ/ chứng từ) cũng như chi phí nhân sự xử lý.

(b) Quản lý rủi ro hoạt động

Hạng mục an toàn nơi làm việc, bao gồm khả năng xảy ra tổn thất do thực thi không phù hợp quy định bảo vệ sức khỏe người lao động, khách hàng và các sự kiện bên ngoài gây ảnh hưởng đến an toàn của người lao động, khách hàng là một trong chín loại

rủi ro hoạt động được xác định tại ACB. Khối Quản lý rủi ro thực hiện việc theo dõi các sự cố, sự kiện thiên tai, dịch bệnh trước, trong và sau khi xảy ra nhằm đảm bảo giảm thiểu thấp nhất mức độ ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh, an toàn sức khỏe nhân viên, dịch vụ cung cấp khách hàng. Hiện tại rủi ro liên quan đến an toàn nơi làm việc đang "xanh - green" với tần suất xảy ra hiếm và mức độ tác động thấp.

Đối với các nhà cung cấp, ACB luôn thực hiện đánh giá tác động môi trường và đánh giá an sinh - xã hội trước khi áp dụng tiêu chí lựa chọn nhà cung cấp. Định kỳ hằng năm, ACB thực hiện đánh giá hoạt động của các nhà cung cấp để đảm bảo chất lượng dịch vụ nhằm đưa ra phương án ứng xử phù hợp.

(c) Quản lý rủi ro thanh khoản

Ngân hàng ACB luôn hướng đến hệ thống quản trị rủi ro với mục tiêu "Khách hàng là trọng tâm" và bảo vệ quyền lợi của cổ đông. Năm 2022, ACB hoàn thành xây dựng và triển khai chính thức các nội dung trọng yếu của quy định đánh giá an toàn thanh khoản của Ngân hàng Trung Ương Châu Âu (ILAAP) và chuẩn mực Basel III và đã được KPMG rà soát độc lập về tính tuân thủ, đáp ứng đúng đủ. Việc hoàn thành Basel III và ILAAP giúp ACB cải thiện khả năng chống chịu trước những rủi ro hệ thống, xử lý khủng hoảng tài chính cũng như tối ưu hóa phương án tăng vốn khi có nhu cầu, từ đó chủ động ứng phó trong điều kiện liên quan đến rủi ro thanh khoản. Thực tế ACB đã luôn duy trì được vị thế và quản lý hiệu quả dòng tiền chi trả ngay cả trong bối cảnh thị trường gặp khó khăn về thanh khoản những tháng cuối năm 2022. Qua đó, giúp cho đối tác, khách hàng an tâm hơn về sức mạnh tài chính, đảm bảo và ưu tiên quyền lợi của khách hàng, cổ đông, nhà đầu tư như lời cam kết của ACB.

(d) Quản lý rủi ro thị trường và rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng

ACB cân đối cơ cấu tỷ trọng, kỳ hạn các tài sản nợ và tài sản có trên sổ ngân hàng nhằm hạn chế ảnh hưởng tiêu cực của biến động lãi suất đến thu nhập lãi thuần và giá trị kinh tế của Ngân hàng, đặc biệt trong thời điểm có nhiều biến động về lãi suất. Tiếp nối với thành công trong việc hoàn thành Basel III

đối với rủi ro thanh khoản trong năm 2022, ACB sẽ tiếp tục xây dựng, rà soát khung quản trị, chính sách, quy trình và phương pháp nhận diện, đánh giá rủi ro, công cụ đo lường, giám sát, báo cáo các rủi ro thị trường và rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng theo tiêu chuẩn Basel II và III trong năm 2023.

Quản lý rủi ro biến đổi khí hậu

ACB đánh giá rủi ro về biến đổi khí hậu bao gồm (1) rủi ro vật lý, do thiên tai ảnh hưởng đến hoạt động liên tục của ngân hàng cũng như tác động ảnh hưởng đến chính hoạt động khách hàng ACB tài trợ (đầu vào, cơ sở hạ tầng, lực lượng lao động, v.v.), đặc biệt tại các chi nhánh thuộc các khu vực, các tỉnh chịu nhiều thiên tai và (2) rủi ro chuyển đổi, bao gồm rủi ro về tài sản tài trợ bị mắc kẹt do thay đổi về chính sách, quy định pháp luật gây tổn thất hoặc giảm giá trị: các tài sản có lượng khí thải cao khi không được sử dụng và tạo giá trị, làm giảm giá trị tài sản và nguồn thu nhập trả nợ.

Đối với rủi ro vật lý do biến đổi khí hậu, Ban An toàn - phòng chống thiên tai tại ACB, bao gồm nhân sự của Khối Quản lý rủi ro, đã ban hành hướng dẫn ứng xử khi có thiên tai, dịch bệnh. Ngoài ra, ACB luôn có công văn đến các khu vực chịu ảnh hưởng bởi thiên tai, bão lũ nhằm chỉ đạo công tác đánh giá mức độ ảnh hưởng đến các hoạt động kinh doanh và dịch vụ cung cấp đến khách hàng, nhằm kịp thời cập nhật kế hoạch dự phòng đảm bảo hoạt động liên tục và đề xuất các giải pháp. Trong năm 2022, ACB đã tổ chức thực hiện đánh giá, báo cáo kết quả thực hiện các giải pháp tháo gỡ khó khăn cho khách hàng bị thiệt hại do hạn hán, xâm nhập mặn tại khu vực Đồng Bằng Sông Cửu Long, bị thiệt hại do mưa lũ tại khu vực miền Trung và Tây Nguyên. Theo đó, các khách hàng bị ảnh hưởng được ghi nhận và đánh giá mức độ ảnh hưởng, sau đó được hỗ trợ bằng các hình thức như miễn giảm lãi vay; giảm lãi, phí; giảm lãi đồng thời cho vay tái sản xuất. Từ năm 2020 đến nay, tổng dư nợ khách hàng bị ảnh hưởng đã được ACB hỗ trợ kịp thời là 38 tỷ đồng, riêng tổng dư nợ các khách hàng đã được hỗ trợ từ khi triển khai các giải pháp hỗ trợ (2017 đến nay) là 78 tỷ đồng.

3. Gắn kết với các bên liên quan

Lắng nghe và thấu hiểu kỳ vọng của cổ đông và các bên hữu quan chính là một nhiệm vụ hàng đầu của ACB. BLĐ ACB luôn nỗ lực trong việc gắn kết với các bên hữu quan bao gồm cổ đông, khách hàng, người lao động, cơ quan quản lý Nhà nước, đối tác cung cấp dịch vụ, và cộng đồng địa phương.

	Cổ đông & Nhà đầu tư	Khách hàng	Nhân viên
Trách nhiệm của ACB	<ul style="list-style-type: none"> Đảm bảo thông tin minh bạch. Hướng tới nền tảng tài chính khỏe mạnh và bền vững. 	<ul style="list-style-type: none"> Nâng cao chất lượng trải nghiệm khách hàng. Bảo mật thông tin dữ liệu khách hàng Đảm bảo sự minh bạch trong quy trình thấu và trong quá trình hợp tác. 	<ul style="list-style-type: none"> Đảm bảo chính sách thu hút nhân tài, môi trường việc làm, chương trình đào tạo và phát triển, cơ chế lương thưởng hợp lý. Trong khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên hàng năm, các chỉ số đánh giá bao gồm học tập và phát triển, các sáng kiến bền vững, văn hóa và thương hiệu.
Hình thức gắn kết	<ul style="list-style-type: none"> Tương tác qua đại hội cổ đông thường niên hoặc bất thường. Báo cáo thường niên. Kênh truyền thông như Facebook, trang web của ACB. Trao đổi qua điện thoại, hòm thư điện tử, v.v. Các cuộc họp hàng quý hoặc các cuộc họp riêng theo đề xuất của nhà đầu tư và giới phân tích. 	<ul style="list-style-type: none"> Tương tác qua hệ thống thu thập trải nghiệm của khách hàng trên từng kênh giao dịch (Trung tâm DVKH 247, chi nhánh/ phòng giao dịch, Website và ứng dụng ngân hàng số). Điều phối nhân sự thực hiện khôi phục sự hài lòng của khách hàng có phản hồi chưa hài lòng sau khi sử dụng dịch vụ. 	<ul style="list-style-type: none"> Tương tác qua khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên được thực hiện hàng năm. Tương tác qua chương trình tiếp nhận chủ động ý kiến, đo lường mức độ hài lòng của nhân viên ACB về dịch vụ nội bộ của các phòng ban hàng năm nhằm cung cấp thông tin cần thiết cho hoạt động cải tiến dịch vụ nội bộ và giữ vững môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp.
Nhu cầu và mong đợi	<ul style="list-style-type: none"> Đạt lợi nhuận cao và tăng trưởng bền vững trong dài hạn, giữ vững giá trị cổ phiếu và chia cổ tức cao và ổn định. Quản trị tốt và minh bạch, có sự giám sát và kiểm soát chặt chẽ về tài chính, quản lý rủi ro và chính sách tín dụng. Có chính sách bảo vệ quyền lợi cổ đông. 	<ul style="list-style-type: none"> Dịch vụ chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng và đảm bảo bảo mật thông tin tài khoản khách hàng. Có chính sách minh bạch và dễ hiểu về các khoản phí và chi phí liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ tài chính tại ngân hàng. Cung cấp dịch vụ và/hoặc giải đáp thắc mắc trong thời gian sớm nhất và thuận tiện nhất. Có chính sách phát triển bền vững và chú trọng đến các vấn đề môi trường, xã hội và trách nhiệm công dân. 	<ul style="list-style-type: none"> Mức lương và chính sách phúc lợi hấp dẫn, tương xứng với năng lực và đóng góp của nhân viên Môi trường làm việc chuyên nghiệp và an toàn, bình đẳng và minh bạch trong cơ hội thăng tiến dựa trên đóng góp, hiệu quả công việc của nhân viên. Được đào tạo phát triển nghề nghiệp và phát huy năng lực. Áp dụng công nghệ và trang thiết bị hiện tại đảm bảo hiệu suất và tốc độ làm việc cao. Văn hóa và giá trị công ty tốt, hướng đến phát triển bền vững.

	Cơ quan quản lý Nhà nước	Đối tác cung cấp dịch vụ	Cộng đồng
Trách nhiệm của ACB	<ul style="list-style-type: none"> Tuân thủ quy định của pháp luật. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế. Cung cấp thông tin, phối hợp làm việc cùng cơ quan quản lý Nhà nước khi có yêu cầu. 	<ul style="list-style-type: none"> Đảm bảo chất lượng dịch vụ và nguồn gốc hàng hóa. Thanh toán đầy đủ và đúng thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> Đồng hành vì sự phát triển của cộng đồng địa phương. Đóng góp cho cộng đồng địa phương.
Hình thức gắn kết	<ul style="list-style-type: none"> Tham gia các buổi đối thoại từ phía Chính phủ và các cơ quan chức năng khi có yêu cầu. Đóng góp ý kiến dự thảo luật. Đồng hành cùng các mục tiêu của Chính phủ. 	<ul style="list-style-type: none"> Tương tác qua các dự án hoặc các giao dịch định kỳ. Quy trình lựa chọn nhà cung cấp minh bạch và toàn diện. Đối xử công bằng và tôn trọng nhà cung cấp. 	<ul style="list-style-type: none"> Chung tay góp sức, tài trợ các hoạt động thiện nguyện như xây trường học tình nghĩa. Tích cực tham gia các hoạt động xã hội, hướng tới cộng đồng.
Nhu cầu và mong đợi	<ul style="list-style-type: none"> Đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng và đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Tăng cường quản lý rủi ro và an ninh thông tin để đảm bảo an toàn và bảo mật cho thông tin của khách hàng và dữ liệu kinh doanh của ngân hàng. Thực hiện các chính sách kinh tế của nhà nước nhằm đóng góp vào sự phát triển kinh tế và xã hội của đất nước. 	<ul style="list-style-type: none"> Tăng cường sự hợp tác và đàm phán để đạt được mục tiêu và lợi ích chung của cả hai bên. Đảm bảo tính minh bạch và tính minh chứng cho các hoạt động của ngân hàng, đảm bảo tính trung thực và minh bạch trong việc quản lý dữ liệu và giao dịch tài chính. 	<ul style="list-style-type: none"> Có trách nhiệm xã hội, đóng góp cho các hoạt động từ thiện và phát triển kinh tế - xã hội trong cộng đồng. Có dịch vụ tiện lợi và chất lượng, đảm bảo tính bảo mật và an toàn cho thông tin của khách hàng, tránh bị đánh cắp thông tin và các hoạt động mạo danh.

4. Xác định các lĩnh vực trọng yếu

Việc xác định và đánh giá các lĩnh vực trọng yếu giúp ACB xác định các vấn đề cần được ưu tiên để đảm bảo hiệu quả kinh doanh song song với phát triển bền vững.

Để xác định các vấn đề phát triển bền vững tác động đến ACB và các bên hữu quan, ACB thu thập các vấn đề thông qua quá trình làm việc, các cuộc trao đổi, và các hình thức gắn kết với các bên hữu quan. ACB xác định các vấn đề trọng yếu dựa trên đánh giá mức độ ảnh hưởng tới hoạt động của ACB và mức độ ảnh hưởng tới các bên hữu quan. Dựa trên phân tích này, có tổng cộng 11 lĩnh vực trọng yếu được ACB tập trung quản lý xoay quanh 3 trọng tâm kinh tế, môi trường và xã hội. Đây là các lĩnh vực mà cả ACB và các bên hữu quan đều đánh giá là quan trọng và định hướng cho các hoạt động phát triển bền vững.

Danh sách các lĩnh vực trọng yếu và mức độ ảnh hưởng tương ứng sẽ được ACB rà soát và cập nhật hàng năm để phù hợp với những thay đổi trong mối quan tâm của các bên liên quan cũng như hoạt động kinh doanh của ACB.



Kinh tế

1. Đóng góp phát triển kinh tế
2. Chống tham nhũng, chống rửa tiền
3. Mua sắm bền vững



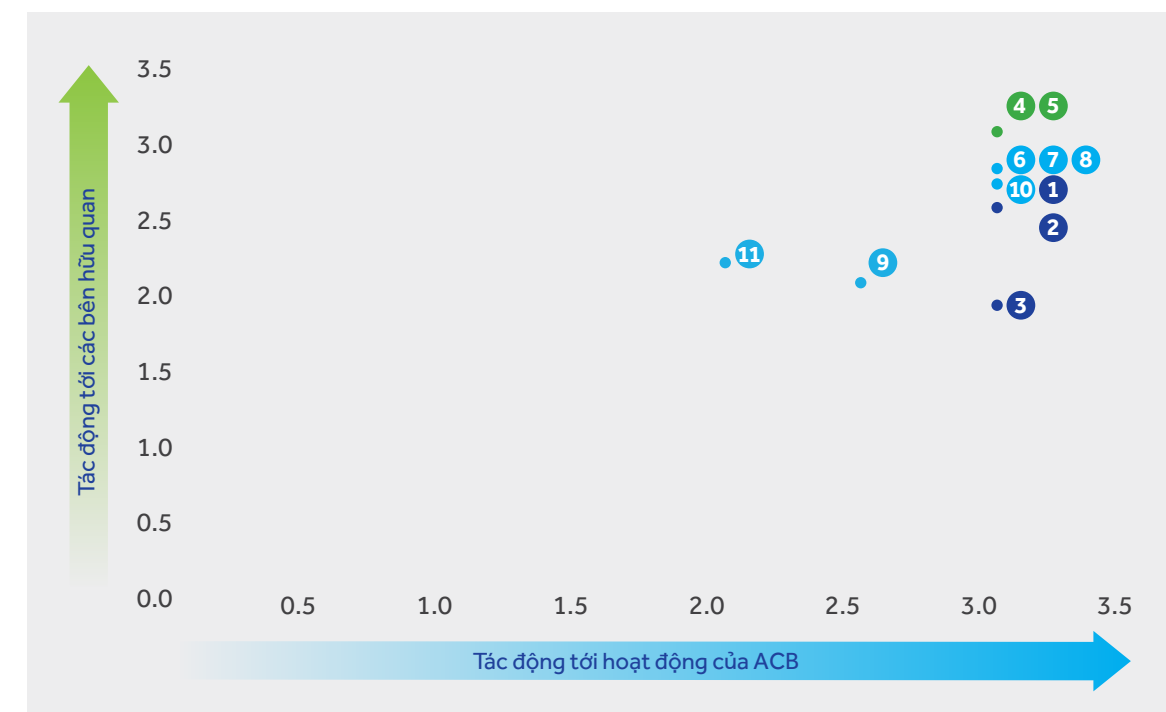
Môi trường

4. Trân trọng tài nguyên
5. Quản lý tác động đến môi trường tự nhiên


















Xã hội

6. Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực
7. Đảm bảo an toàn nơi làm việc và sức khỏe người lao động
8. Tôn trọng sự bình đẳng và đa dạng
9. Nâng cao trải nghiệm khách hàng
10. Bảo mật thông tin khách hàng
11. Trách nhiệm xã hội



5. Mục tiêu và đánh giá tác động kinh tế - xã hội - môi trường

LĨNH VỰC TRỌNG YẾU	ĐỊNH HƯỚNG	KẾT QUẢ 2022	SDGs
Tăng trưởng bền vững, xây dựng tương lai			
Đóng góp phát triển kinh tế	<ul style="list-style-type: none"> Tạo ra các giá trị dài hạn cho các bên hữu quan. 	<p>Tạo ra giá trị kinh tế</p> <ul style="list-style-type: none"> Lợi nhuận trước thuế: Tăng 43% so với 2021 nhờ tăng trưởng tín dụng, tăng thu nhập phí dịch vụ, thu hồi nợ xấu và hoàn nhập dự phòng từ khách hàng vay bị ảnh hưởng bởi Covid-19. Tổng tài sản đạt 608 nghìn tỷ đồng, tăng 15,18% so với 2021. Tỷ lệ nợ xấu (NPL) duy trì dưới 1%, ở mức 0,74% thấp hơn 2021 (0,77%) Tỷ lệ bao phủ nợ xấu (LLR): 159% Thị phần cho vay: 3,44% Thị phần tiền gửi khách hàng: 3,52% <p>Phân bổ giá trị kinh tế</p> <ul style="list-style-type: none"> Duy trì việc chia cổ tức cho cổ đông với tỷ lệ 25% (2021: 25%). Tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu (ROE): Đạt 26,5%, tăng 2,6% so với năm 2021. Tăng trưởng dư nợ: Tăng gấp 4 lần ở lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn so với năm 2020; tăng 80% ở lĩnh vực doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao. Chi trả đầy đủ lãi tiền gửi, tiền vay và lãi giấy tờ phát hành có giá. Số lượng nhân viên tăng 7,62% và mức thu nhập bình quân của người lao động tăng 8% so với năm 2021. Phát sinh thêm 609 nhà cung cấp mới, tăng tổng chi tiêu lên 1.000 tỷ đồng (19%) so với năm 2021. Thực hiện nghĩa vụ đầy đủ với ngân sách Nhà nước: tổng số tiền thuế đã nộp trong năm 2022 là 2.569.343 triệu đồng. Dành gần 4 tỷ đồng vào tài trợ các hoạt động giáo dục, các đối tượng chính sách và người nghèo, xây dựng nhà tình thương, cơ sở vật chất, trường học 	    
Chống tham nhũng và chống rửa tiền	<ul style="list-style-type: none"> Quản triệt chủ trương, chính sách của Nhà nước, của NHNN về phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm trong toàn hệ thống ACB. Tuyên truyền, phổ biến các văn bản pháp luật liên quan đến công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm đến toàn thể cán bộ, nhân viên ACB. 	<ul style="list-style-type: none"> 87,79% nhân viên quản lý hoàn thành khóa học có nội dung về chống tham nhũng. ACB chưa từng xảy ra vụ kiện tụng pháp lý công khai nào liên quan đến tham nhũng. Đơn thư, khiếu nại trong kỳ không phát sinh các trường hợp liên quan đến tham nhũng. Những đơn thư gửi trực tiếp hoặc do cơ quan chức năng chuyển đến đều được xem xét, giải quyết, không tồn đọng. 	 

LĨNH VỰC TRỌNG YẾU	ĐỊNH HƯỚNG	KẾT QUẢ 2022	SDGs
Mua sắm bền vững	<ul style="list-style-type: none"> Không hợp tác với các nhà cung cấp có các hoạt động ảnh hưởng đến sức khỏe, an toàn lao động và môi trường. Ưu tiên nhà cung cấp trong nước nhằm hướng tới tăng trưởng nội địa. 	<ul style="list-style-type: none"> 100% nhà cung cấp mới được đánh giá tác động môi trường và xã hội. Nhà cung cấp trong nước chiếm 99%, tăng 3% so với năm 2021. Không có gián đoạn trong quá trình cung ứng sản phẩm, dịch vụ. 	  
Lan tỏa tư duy bền vững trên hành trình tô xanh Trái đất			
Trân trọng tài nguyên	<ul style="list-style-type: none"> Nỗ lực trong việc sử dụng hợp lý và hiệu quả các nguồn tài nguyên. 	<p>Vật liệu</p> <p>Giấy</p> <ul style="list-style-type: none"> Hơn 25,57% lượng giấy đã sử dụng trong năm 2022 có nguồn gốc thân thiện với môi trường và hơn 5,29% là giấy được tái chế từ bia lịch. Tỷ lệ giấy tiêu thụ trên mỗi nhân viên từ 122,34 kg/người vào năm 2020 giảm xuống lần lượt còn 116,41 kg/người và 111,62 kg/người trong năm 2021 và 2022. Mức giấy ACB tiết kiệm được trong năm 2022 tăng 53% so với năm 2021. <p>Nhựa</p> <ul style="list-style-type: none"> Gần 100% nhựa dùng một lần không được sử dụng tại ACB trong năm 2022. Gần 100% vật dụng bắt buộc có tỷ lệ nhựa cao như thảm sàn được sử dụng từ loại nhựa tái chế. <p>Năng lượng</p> <ul style="list-style-type: none"> Cường độ sử dụng năng lượng trên mỗi nhân viên từ 16,86 Gigajun/người vào năm 2020 giảm xuống lần lượt còn 15,03 Gigajun/người và 15,96 Gigajun/người trong năm 2021 và năm 2022. <p>Nước</p> <ul style="list-style-type: none"> Lượng nước mua vào trên mỗi nhân viên từ 16,15 m³/người vào năm 2020 giảm xuống lần lượt còn 13,95 m³/người và 14,12 m³/người trong năm 2021 và năm 2022. 	   
Quản lý tác động đến môi trường tự nhiên	<ul style="list-style-type: none"> ACB nỗ lực trong việc giảm phát thải, đảm bảo chất lượng nước thải đạt chuẩn trước khi thải ra môi trường đồng thời phân loại và thu gom chất thải theo đúng quy định về vệ sinh của khu vực. ACB cam kết thực hiện đầy đủ các biện pháp bảo vệ môi trường theo quy định của pháp luật. 	<p>Phát thải</p> <ul style="list-style-type: none"> Thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên từ 2,85 tấn CO₂ vào năm 2020 giảm xuống lần lượt còn 2,62 tấn CO₂ và 2,63 tấn CO₂ trong năm 2021 và năm 2022. <p>Nước thải</p> <ul style="list-style-type: none"> 100% nước thải của ACB đủ điều kiện để thải ra môi trường. <p>Chất thải</p> <ul style="list-style-type: none"> 100% chất thải của ACB phát sinh được phân loại tại nguồn, lưu trữ đúng nơi quy định và bàn giao cho công ty chuyên môn để thu gom và xử lý theo quy chuẩn môi trường hiện hành. <p>Hoạt động tuân thủ pháp luật và lan tỏa nhận thức bảo vệ môi trường</p> <ul style="list-style-type: none"> Không vi phạm pháp luật về bảo vệ môi trường. Không phát sinh sự cố hay vụ việc tranh chấp về môi trường. 	

LĨNH VỰC TRỌNG YẾU	ĐỊNH HƯỚNG	KẾT QUẢ 2022	SDGs
Đóng góp xã hội, xây dựng cộng đồng bền vững			
Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực	<ul style="list-style-type: none"> Không ngừng cải thiện môi trường làm việc, đãi ngộ và nâng cao chất lượng và giữ chân nhân tài. 	<ul style="list-style-type: none"> ACB nhận giải thưởng "Nơi làm việc tốt nhất châu Á" từ HR Asia, một tạp chí hàng đầu về nhân sự ở châu Á. So với năm 2020, tổng ngân sách đào tạo tăng đến 85% và 94% tương ứng trong năm 2021 và năm 2022. Tỷ lệ giữ chân nhân sự lành nghề có thâm niên trên 3 năm là 90%(*). <p>(*): Tỷ lệ giữ chân nhân sự được tổng hợp thống kê số liệu chỉ từ Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con.</p>	
Đảm bảo an toàn nơi làm việc và sức khỏe người lao động	<ul style="list-style-type: none"> Thực hiện tốt các chính sách, quy trình quản lý liên quan đến an toàn nơi làm việc và sức khỏe nhân viên. Không ngừng nâng cao và đảm bảo an toàn nơi làm việc và sức khỏe nhân viên. 	<ul style="list-style-type: none"> Không có sự vụ phát sinh liên quan đến tai nạn lao động hay báo cáo về các bệnh nghề nghiệp được ghi nhận. 	
Tôn trọng sự bình đẳng và đa dạng	<ul style="list-style-type: none"> Duy trì việc tuân thủ các chính sách và quy định về bình đẳng giới trong các hoạt động, không ngừng nâng cao tính đa dạng trong đội ngũ nhân viên ACB. 	<ul style="list-style-type: none"> 54% nhân viên trong độ tuổi từ 30-50 và 46% nhân viên dưới 30 tuổi trên tổng số 10,955 nhân viên làm việc tại ACB ở cấp nhân viên. 94% nhân viên trong độ tuổi từ 30-50 và 3% nhân viên dưới 30 tuổi trên tổng số 2,080 nhân viên làm việc tại ACB ở cấp quản lý. 69% nhân viên nữ làm việc tại ACB ở cấp nhân viên và 49% nhân viên nữ làm việc tại ACB ở cấp quản lý. 	
Nâng cao trải nghiệm khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Không ngừng nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua việc thấu hiểu, chăm sóc khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> 8,39/10 là mức độ hài lòng của khách hàng đối với ACB trong năm 2022. 93,4/100 là điểm trung bình Chất lượng dịch vụ của ACB năm 2022. 0,71/1 là mức độ yêu thích ACB của khách hàng trên mạng xã hội và các trang mạng điện tử trong 11 tháng đầu năm 2022. 	
Bảo mật thông tin khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Thực hiện nghiêm túc các quy định về bảo mật thông tin khách hàng và áp dụng những sáng kiến đổi mới trong việc bảo mật thông tin khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> 8.319 trên tổng số 8.494 sự vụ vi phạm an toàn thông tin, tương đương 98% sự vụ được xử lý tự động. ACB không ghi nhận vụ tấn công nào có ảnh hưởng đáng kể lên hệ thống công nghệ thông tin của ACB. 	
Trách nhiệm xã hội	<ul style="list-style-type: none"> Xây dựng các tiêu chuẩn và hướng dẫn chi tiết, chuyên sâu về các tiêu chí đánh giá, thẩm định các khoản cấp tín dụng đối với các mối nguy và rủi ro liên quan đến sức khỏe và an toàn nghề nghiệp nói riêng và môi trường lao động cũng như tác động đến mặt xã hội nói chung của các khách hàng, ưu tiên cho các ngành chủ lực như thủy sản và ngành may mặc, v.v. Thực hiện trách nhiệm xã hội một cách chủ động và hiệu quả, thông qua việc xây dựng các chương trình và dự án mang tính cộng đồng cao, giúp nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân và bảo vệ môi trường. Xây dựng chương trình an sinh xã hội mới, có các cách thức thực hiện khác nhằm nâng cao hiệu quả, ý nghĩa và tầm ảnh hưởng của các chương trình này. 	<ul style="list-style-type: none"> Trách nhiệm xã hội của ACB được thể hiện qua giải thưởng Ngân hàng thực hiện trách nhiệm xã hội tốt nhất 2022 từ Global Banking & Finance Review. Một vài thống kê số liệu nổi bật trong việc thực hiện các trách nhiệm xã hội của ACB: <ul style="list-style-type: none"> 1.582 suất học bổng và quà tặng hỗ trợ bao gồm 13.000 tập sách và 1.240 ba lô cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn tương ứng với hơn 1,6 tỷ đồng. 1.055 tỷ đồng tài trợ cho người nghèo tại các tỉnh thành trên cả nước. 5 (năm) căn nhà được hỗ trợ kinh phí xây dựng cho các gia đình chính sách gặp khó khăn. 1 (một) kilomet đường được hỗ trợ kinh phí thấp sáng. 	

5

Các trọng tâm phát triển bền vững



TRỌNG TÂM 1

Tăng trưởng bền vững, xây dựng tương lai



1. Đóng góp phát triển kinh tế

Cách tiếp cận

Xác định rõ vai trò then chốt của ngành ngân hàng trong nền kinh tế, ACB luôn nỗ lực đóng góp thông qua hiệu quả hoạt động nhằm tạo ra giá trị kinh tế, tạo công ăn việc làm cho nhân viên, trả cổ tức cho cổ đông, mua hàng từ các nhà cung cấp địa phương, thực hiện đầy đủ nghĩa vụ với ngân sách Nhà nước và hỗ trợ cộng đồng địa phương. Do đó, đóng góp phát triển kinh tế được xác định là lĩnh vực trọng yếu quan trọng đối với cả ACB và các bên hữu quan.

Tạo ra giá trị kinh tế

ACB luôn nỗ lực hoàn thành kế hoạch kinh doanh được giao bởi Đại hội đồng cổ đông, phát huy thế mạnh, không ngừng mở rộng thị trường, cải tiến

và gia tăng các dịch vụ, nắm bắt các cơ hội kinh doanh, linh hoạt chuyển đổi cho phù hợp với tình hình kinh tế và chính sách quản lý của Nhà nước, để tạo ra giá trị kinh tế.

Phân bổ giá trị kinh tế

Đối với cổ đông, ACB nỗ lực duy trì lợi nhuận cao và tăng trưởng bền vững nhằm giữ vững giá trị cổ phiếu và chia cổ tức hàng năm.

Đối với khách hàng, ACB hướng đến việc cung cấp các dịch vụ và sản phẩm tài chính bền vững, tập trung vào tài trợ các lĩnh vực, ngành nghề ưu tiên nhằm thúc đẩy tăng trưởng xanh và phát triển bền vững, hỗ trợ khách hàng trong công cuộc chuyển đổi sang nền kinh tế ít cacbon, và nâng cao trải nghiệm cho khách hàng.

Nhân viên của ACB được làm việc trong môi trường chuyên nghiệp và an toàn, được phát triển và đào tạo nâng cao kiến thức và các kỹ năng cần thiết phục vụ công việc và phát triển bản thân, được quan tâm về sức khỏe và tinh thần. Môi trường làm việc bình đẳng và minh bạch trong cơ hội thăng tiến tại ACB, cùng các phúc lợi và đãi ngộ tương xứng với khả năng và đóng góp của cá nhân cho doanh nghiệp, là các yếu tố giúp ACB giữ chân nhân tài.

ACB cũng luôn hướng tới phát triển kinh tế nước nhà thông qua việc mua sắm các sản phẩm nội địa, được cung cấp bởi các đối tác trong nước.

Ngoài ra, ACB quan tâm tài trợ ngành giáo dục trong việc xây dựng trường học và các cơ sở vật chất cho các khu vực khó khăn, và tài trợ các chương trình khác nhau với mục tiêu không ai bị bỏ lại phía sau.

Định hướng

- ACB hướng tới việc tạo ra các giá trị dài hạn cho các bên hữu quan, thông qua việc đạt được hiệu quả kinh tế, tăng trưởng đều đặn và bền vững để đáp ứng kỳ vọng của cổ đông, đem lại trải nghiệm tốt cho khách hàng, xây dựng và duy trì môi trường làm việc có sức thu hút, động viên và giữ chân tài năng, và đóng góp cho ngân sách Nhà nước.

Kết quả đạt được

Tạo ra giá trị kinh tế

- Lợi nhuận trước thuế:
- Tăng 43% so với năm 2021 nhờ tăng trưởng tín dụng, tăng thu nhập phí dịch vụ, thu hồi nợ xấu và hoàn nhập dự phòng từ khách hàng vay bị ảnh hưởng bởi Covid-19.
- Tổng tài sản đạt 608 nghìn tỷ đồng, tăng 15,18% so với năm 2021.
- Tỷ lệ nợ xấu (NPL) duy trì dưới 1%, ở mức 0,74% thấp hơn năm 2021 (0,77%).
- Tỷ lệ bao phủ nợ xấu (LLR): 159%.

- Thị phần cho vay: 3,44%.
- Thị phần tiền gửi khách hàng: 3,52%.

Phân bổ giá trị kinh tế

- Mang lại giá trị cho cổ đông:
- Duy trì việc chia cổ tức cho cổ đông với tỷ lệ 25% (2021: 25%)
- Tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu (ROE): Đạt 26,5%, tăng 2,6% so với năm 2021.
- Tăng trưởng dư nợ:
- Tăng gấp bốn lần ở lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn so với năm 2020; tăng 80% ở lĩnh vực doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao; tỷ trọng lĩnh vực doanh nghiệp nhỏ và vừa chiếm gần 50% trong tổng dư nợ từ chương trình ưu đãi.
- Chi trả đầy đủ lãi tiền gửi, tiền vay và lãi giấy tờ phát hành có giá.
- Số lượng nhân viên tăng 7,62% và mức thu nhập bình quân của người lao động tăng 8% so với năm 2021.
- Phát sinh thêm 609 nhà cung cấp mới, tăng tổng chi tiêu lên 1.000 tỷ đồng (19%) so với năm 2021.
- Thực hiện nghĩa vụ với ngân sách Nhà nước đầy đủ: 2.569.343 triệu đồng.
- Dành gần bốn tỷ đồng vào tài trợ các hoạt động giáo dục, các đối tượng chính sách và người nghèo, xây dựng nhà tình thương, cơ sở vật chất, trường học.

Dưới sức ép từ lạm phát toàn cầu và ảnh hưởng từ chính sách thắt chặt tiền tệ của nhiều Ngân hàng trung ương lớn trên thế giới để kiềm chế lạm phát, NHNN Việt Nam đã thực hiện những đợt điều chỉnh tăng lãi suất điều hành để đối phó với nguy cơ đồng Việt Nam mất giá mạnh, đe dọa đẩy lạm phát ở trong nước vượt tầm kiểm soát. Điều này đồng nghĩa với việc mặt bằng lãi suất tăng cao trong cả năm 2022, khiến các doanh nghiệp có nhu cầu vay

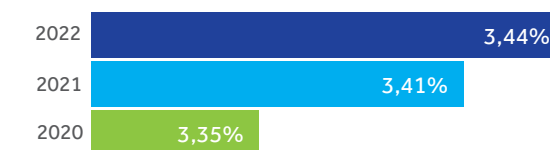
vốn gặp nhiều khó khăn. Việc ACB vẫn tăng trưởng dư nợ cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa trong các chương trình ưu đãi của mình, cho thấy ACB luôn đồng hành cùng NHNN để giúp doanh nghiệp vượt qua khó khăn.

Hoạt động nổi bật

Năm 2022, ACB tiếp tục triển khai các chương trình ưu đãi/ liên kết, có thể kể đến như chương trình ưu đãi, khuyến khích cho vay đối với các lĩnh vực, ngành nghề ưu tiên; chương trình cho vay theo dự án tài trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEFP), chương trình tín dụng xanh theo Công văn số 9050/NHNN-TD ngày 03/11/2017 của NHNN. Cùng các chính sách của Chính phủ cũng như NHNN, ACB chung tay và đồng hành hỗ trợ cộng đồng doanh nghiệp. Đặc biệt là nhóm khách hàng nhỏ và vừa. Dư nợ nhóm khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa trên dư nợ khách hàng doanh nghiệp tại ACB hiện chiếm trên 80%. Với bối cảnh kinh tế còn nhiều thách thức, ACB muốn hỗ trợ khách hàng tăng cường khả năng tài chính, đẩy mạnh năng lực cạnh tranh.

ACB tiếp tục duy trì tăng trưởng trong thị phần cho vay, với mức tăng nhẹ 0,03% trong năm 2022 so với thị phần 3,41% đã đạt được trong năm 2021

(tính trên tổng tăng trưởng huy động của nền kinh tế trên website sbv.gov.vn), sau khi tăng 0,06% so với năm 2020.



Biểu đồ thị phần cho vay trong 3 năm 2020 - 2022

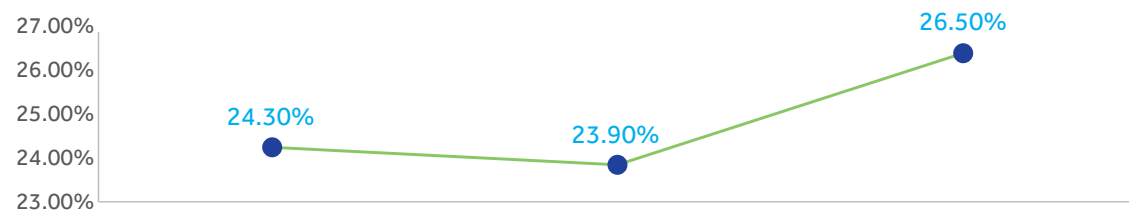
Trong năm 2022, ACB đã giải ngân vào chương trình ưu đãi cho các ngành và lĩnh vực ưu tiên của ACB nhằm khuyến khích các doanh nghiệp đã và đang đóng góp vào công cuộc bảo vệ môi trường, bao gồm lĩnh vực nông nghiệp và nông thôn đạt khoảng 161 nghìn tỷ đồng, tăng 44% so với năm 2021; lĩnh vực doanh nghiệp vừa và nhỏ đạt 131 nghìn tỷ đồng, tăng 7% so với năm 2021; lĩnh vực công nghiệp hỗ trợ ưu tiên phát triển đạt hơn 8,7 nghìn tỷ đồng, tăng 6% so với năm 2021; lĩnh vực xuất khẩu và lĩnh vực doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao đều đạt trung bình 0,42 nghìn tỷ đồng, trong đó riêng lĩnh vực xuất khẩu có sự sụt giảm mạnh 38% so với năm 2021 do các khách hàng bị ảnh hưởng bởi nhu cầu thị trường xuất khẩu sụt giảm bởi dịch Covid-19.

(ĐVT: tỷ đồng)

Chỉ tiêu	2020			2021			2022		
	Số lượng khách hàng phát sinh trong năm	Doanh số giải ngân trong năm	Tổng giá trị dư nợ	Số lượng khách hàng phát sinh trong năm	Doanh số giải ngân trong năm	Tổng giá trị dư nợ	Số lượng khách hàng phát sinh trong năm	Doanh số giải ngân trong năm	Tổng giá trị dư nợ
Lĩnh vực xuất khẩu	373	453	5.288	431	689	5.451	473	424	6.218
Lĩnh vực doanh nghiệp nhỏ và vừa	15.926	102.959	85.993	17.305	122.824	98.591	17.904	131.040	103.841
Lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn	12.928	28.691	17.114	53.353	111.907	70.666	67.529	161.132	91.346
Lĩnh vực công nghiệp hỗ trợ ưu tiên phát triển	1.065	7.232	8.164	1.113	8.306	9.008	1.141	8.779	9.614
Lĩnh vực doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao	74	327	256	75	412	316	76	424	323

Năm 2021, cùng với đỉnh điểm bùng phát dịch Covid-19, ACB đối mặt với sự giảm nhẹ 0,05% của thị phần tiền gửi khách hàng, từ 3,53% xuống 3,48%. Tuy nhiên, bước sang năm 2022, ACB đã lấy lại được vị thế và đạt 3,52% thị phần tiền gửi khách hàng, tính trên tổng tăng trưởng tín dụng của nền kinh tế trên website sbv.gov.vn.

Tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu



2. Chống tham nhũng và chống rửa tiền

Cách tiếp cận

ACB luôn nhận thức rõ tầm quan trọng của công tác phòng, chống tham nhũng, chống rửa tiền và chống các tội phạm tài chính. ACB cam kết minh bạch trong hệ thống tài chính, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và theo thông lệ quốc tế. ACB hướng đến xây dựng văn hóa lãnh đạo làm gương, nâng cao nhận thức và kiến thức cho toàn bộ nhân viên thông qua các khóa học về quy tắc đạo đức nghề nghiệp, phòng chống tham nhũng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt

Định hướng

Định hướng của ACB trong công tác chống tham nhũng và chống rửa tiền bao gồm:

- Quán triệt chủ trương và chính sách của Nhà nước, của NHNN về phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm trong toàn hệ thống ACB;
- Tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật liên quan đến công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm đến toàn thể cán bộ, nhân viên ACB.

Kết quả đạt được

- 87,79% nhân viên quản lý hoàn thành khóa học có nội dung về chống tham nhũng;

- ACB chưa từng xảy ra vụ kiện tụng pháp lý công khai nào liên quan đến tham nhũng;
- Đơn thư, khiếu nại trong kỳ không phát sinh các trường hợp liên quan đến tham nhũng. Những đơn thư gửi trực tiếp hoặc do cơ quan chức năng chuyển đến đều được xem xét, giải quyết, không tồn đọng;

Công tác thông tin, tuyên truyền, giáo dục về phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm tại ACB được triển khai với nhiều hình thức như: cập nhật văn bản pháp luật Nhà nước có liên quan đến phòng, chống tham nhũng, chống rửa tiền trên trang truyền thông nội bộ; lồng ghép các khóa đào tạo nghiệp vụ, các chương trình công tác phòng, chống tham nhũng, chống rửa tiền trong các cuộc họp cập nhật kết quả hoạt động, kinh doanh.

Phòng Quản trị truyền thông và thương hiệu chú trọng đổi mới hình thức và nội dung bảng tin về các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản chỉ đạo của Nhà nước, quy định của ACB liên quan đến công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm để phổ biến hiệu quả đến toàn thể nhân viên ACB.

Ban KTNB là đơn vị tham mưu giúp việc về công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực cho Ban Chỉ đạo phòng chống tham nhũng, tội phạm và tiêu cực ngành ngân hàng. Hằng năm, Ban KTNB đánh giá về công tác phòng, chống rửa tiền và báo cáo NHNN.

Trong năm 2022, Trung tâm học tập ACB đã xây dựng và phổ biến nguyên tắc 5T trong hoạt động học tập đến người lao động tại ACB, nhằm khuyến khích nhân viên chủ động hoàn thiện kỹ năng, nâng cao năng lực triển khai công tác chuyên môn hiệu quả và tăng cường nhận thức phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm trong công việc. Việc tuyên truyền, phổ biến Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp và các quy tắc ứng xử theo Bộ Chuẩn mực dịch vụ khách hàng được tổ chức thường xuyên qua hình thức đào tạo trực tuyến nhằm tăng cường kiến thức và tác phong làm việc chuyên nghiệp, giúp nhân viên ACB nâng cao ý thức tuân thủ đạo đức nghề nghiệp, ứng xử phù hợp với khách hàng và cảnh giác với việc phát tán thông tin xấu, phòng ngừa các hành vi vi phạm pháp luật.



Hoạt động nổi bật

Trong năm 2022, Ban Chỉ đạo Phòng chống tham nhũng, tội phạm và tiêu cực ngành ngân hàng của ACB (gọi tắt là Ban Chỉ đạo), do Chủ tịch HĐQT là Trưởng Ban Chỉ đạo, Trưởng BKS là Phó Ban Chỉ đạo, với các ủy viên là Phó TGD, Trưởng Ban KTNB, Trưởng Phòng Tuân thủ, đã kiện toàn Quy chế hoạt động nhằm:

- (1) xác định nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên trong Ban Chỉ đạo;
- (2) chỉ đạo xuyên suốt các đơn vị trong toàn hệ thống trong công tác phòng, chống tham nhũng đáp ứng mục tiêu loại bỏ các cơ hội, điều kiện phát sinh tham nhũng, tiêu cực và tội phạm, xây dựng đội ngũ người lao động liêm chính; và
- (3) thực hiện đồng bộ các giải pháp phòng ngừa, phát hiện và xử lý sớm tham nhũng, tiêu cực và tội phạm.

Ngoài ra, trong năm 2022, ACB thực hiện rà soát và tổ chức nâng cấp chương trình phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và vũ khí hủy diệt hàng loạt, bao gồm hoạt động xác minh khách hàng, kiểm soát giao dịch và phát hiện các hành vi đáng ngờ theo các tiêu chuẩn quốc tế. ACB hợp tác cùng Công ty TNHH Tư vấn Tài chính và Quản trị kinh doanh Deloitte Việt Nam thực hiện xây dựng bộ khung quản trị, phương pháp luận và triển khai hệ thống phần mềm mới trong khuôn khổ chương trình phòng, chống tham nhũng và chống rửa tiền. Chương trình có phạm vi tác động toàn hàng bao gồm các khối kinh doanh và khối hỗ trợ tại tuyến thứ nhất, các đơn vị tại tuyến thứ hai và Ban KTNB tại tuyến thứ ba với vai trò kiểm toán. Các đơn vị sẽ tham gia vào chương trình trong phạm vi nghiệp vụ do đơn vị mình phụ trách theo chức năng nhiệm vụ. Chương trình dự kiến sẽ hoàn thành vào năm 2024.

3. Mua sắm bền vững

Cách tiếp cận

ACB tin rằng ACB có trách nhiệm trong việc phát triển nền kinh tế trong nước, đồng thời xây dựng chuỗi cung ứng bền vững, trong đó tập trung vào khía cạnh tác động đến môi trường tự nhiên, môi trường làm việc an toàn và đảm bảo quyền lao động và quyền con người. Vì vậy, ACB ưu tiên mua sắm từ các nhà cung cấp trong nước cũng như thực hiện đánh giá tác động môi trường và an sinh - xã hội khi lựa chọn nhà cung cấp.

ACB hướng dẫn và quản lý việc mua sắm thông qua chính sách và quy trình lựa chọn nhà cung cấp. Trước khi tiến hành áp dụng các tiêu chí lựa chọn, ACB sẽ thực hiện đánh giá tác động môi trường các nhà cung cấp tiềm năng. Ngoài việc được đánh giá tác động môi trường, các nhà cung cấp cũng được lựa chọn dựa trên các chỉ tiêu liên quan đến xã hội dưới đây:

- Có hệ thống quản lý môi trường và an toàn và sức khỏe nghề nghiệp.
- Đáp ứng các yêu cầu về an toàn bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu người dùng theo quy định của pháp luật.
- Đào tạo cho nhân viên (bao gồm cả nhân viên cộng tác tạm thời) về các chủ đề tuân thủ an toàn bảo mật thông tin khi cung cấp dịch vụ cho ACB, kèm hình thức đào tạo.
- Thực hiện báo cáo kiểm toán tuân thủ CNTT do tổ chức kiểm toán độc lập thực hiện.
- Thực hiện quy trình ghi nhận và đo lường sự hài lòng của khách hàng;
- Không thuộc Danh sách cấm vận, danh sách cảnh báo theo quy định về phòng, chống rửa tiền.
- Đánh giá uy tín và văn hóa kinh doanh, tính tuân thủ, những khiếu nại và khiếu kiện đã phát sinh hoặc tiềm ẩn.
- Có chứng nhận đảm bảo chất lượng hay không?

Định kỳ hàng năm, ACB thực hiện đánh giá hoạt động của các nhà cung cấp để đảm bảo chất lượng dịch vụ nhằm đưa ra phương án ứng xử phù hợp.

Định hướng

- ACB hướng tới tăng trưởng nội địa thông qua việc mua sắm từ các nhà cung cấp trong nước.
- ACB hướng tới việc không hợp tác với các nhà cung cấp ảnh hưởng đến sức khỏe, an toàn và môi trường.

Kết quả đạt được

- 100% các đối tác được đánh giá tác động môi trường và xã hội.
- Nhà cung cấp trong nước chiếm 99%, tăng 3% so với năm 2021.
- Không có gián đoạn trong quá trình cung ứng sản phẩm, dịch vụ.

Hoạt động nổi bật

ACB luôn hướng đến việc mua sắm tiêu dùng với nhà cung cấp trong nước, giúp tăng trưởng tiêu dùng nội địa. Nhà cung cấp trong nước luôn chiếm trên 95% trong suốt 30 năm hoạt động của ACB. Trong năm 2022, xu hướng chi tiêu chuyển dịch mạnh mẽ sang mua sắm từ nội địa, qua việc giảm 58% từ chi tiêu cho nhà cung cấp nước ngoài và tăng 22% chi tiêu cho nhà cung cấp trong nước. Qua đó, nhà cung cấp trong nước chiếm 99% trong năm tài chính 2022, tăng 3% so với năm 2021.



TRỌNG TÂM 2

Lan tỏa tư duy bền vững trên hành trình tô xanh Trái đất



1. Trân trọng tài nguyên

Cách tiếp cận

Ngày nay, nguồn tài nguyên thiên nhiên ngày càng khan hiếm, đặc biệt là các nguồn tài nguyên không tái tạo. Nhu cầu tiêu thụ tăng cao dẫn đến vấn đề thiếu hụt nguồn tài nguyên đang trở nên trầm trọng, khó kiểm soát hơn và là mối lo thường trực, cấp thiết hơn bao giờ hết. Nhận thức được rõ tầm quan trọng và vai trò của từng doanh nghiệp trong việc sử dụng nguồn tài nguyên, ACB luôn đặt lên hàng đầu việc sử dụng hợp lý, hiệu quả, bền vững đồng thời chú trọng đúng mức đến công tác bảo vệ, tái chế, tái sử dụng nguồn tài nguyên đặc biệt là vật liệu, năng lượng và nước. ACB tin rằng ngoài việc thực hiện tốt trong nội bộ để tránh lãng phí nguồn tài nguyên, tư duy và tinh thần trân trọng tài nguyên của ACB còn có thể lan tỏa đến các

bên hữu quan như với khách hàng, đối tác hay cộng đồng và qua đó mang lại những ảnh hưởng mang tính cộng hưởng tích cực, mạnh mẽ hơn cho nguồn tài nguyên của Việt Nam và toàn cầu.

- Vật liệu
 - Giấy

Giấy là loại vật liệu chính yếu được sử dụng trong hoạt động hàng ngày của ACB, bao gồm các loại giấy in cho hợp đồng, văn bản, giấy có logo ACB để sử dụng giao dịch như biên lai thu tiền, ủy nhiệm chi và các ấn phẩm như lịch và sổ tay.

Tiết kiệm giấy luôn là mục tiêu hàng đầu được ACB đặt ra để giảm thiểu ảnh hưởng đến nguồn tài nguyên và bảo vệ rừng thông qua các chương trình chuyển đổi số mạnh mẽ trong năm 2022 như các giải pháp ứng dụng chữ ký số vào quy trình tín dụng e- Signature hay dự án số hóa Green Transactions, Go Paperless Credit, lưu trữ hồ sơ, v.v.; và các hoạt động tăng cường ý thức sử dụng của nhân viên trong suốt hành trình Gắn lại O như giải thưởng O-branch và các bảng tin truyền thông nội bộ hàng tháng tại ACB.

Ngoài ra đối với các chứng từ cần tiêu hủy, ACB đã chuyển cho các nhà máy giấy để cắt nhỏ, phân loại và mang đi tái chế để tái sử dụng nhiều lần, qua đó giảm thiểu lượng rác thải từ giấy và các vấn đề về môi trường.

Các hoạt động khuyến khích nhân viên thực hiện "Tái sử dụng" các vật dụng có thể dùng lại được như các ấn phẩm lịch, hộp bánh trung thu, bao lì xì để tăng vòng đời của vật dụng cũng như hạn chế rác thải và cải tạo môi trường sống tốt hơn, cũng được ACB đẩy mạnh thực hiện.

- Nhựa

ACB chủ trương không sử dụng nhựa dùng một lần. Các vật dụng bằng nhựa tại ACB đều được thay bằng các vật liệu thân thiện môi trường; ví dụ như túi vải thay cho túi nhựa; ly giấy thay cho ly nhựa; ly thủy tinh dùng trong phòng họp thay vì chai nhựa trong suốt (PET); bao đựng lịch tặng cho khách hàng, đối tác được làm bằng giấy thay cho nhựa, v.v.

Đối với các vật dụng bắt buộc có tỷ lệ nhựa cao như thảm sàn, ACB sẽ dần thay thế sử dụng loại thảm tái chế từ lưới đánh cá cũ của ngư dân cho các tòa nhà lớn, góp phần giảm thiểu sử dụng nhựa và lượng khí nhà kính.

Trong tương lai, ACB dự kiến sẽ sử dụng vân tay để thay thế cho thẻ nhân viên hiện đang làm bằng nhựa để giảm thiểu hơn nữa lượng nhựa sử dụng.

- Năng lượng

Nguồn năng lượng tiêu thụ tại ACB bao gồm hai loại chính là điện sử dụng để vận hành cho các hoạt động và xăng sử dụng cho các phương tiện

vận chuyển. Các nguồn tiêu thụ năng lượng này được kiểm soát theo phương pháp tiếp cận kiểm soát tài chính.

- Điện

Điện được mua từ hệ thống lưới điện thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) để vận hành cho các hoạt động tại toàn Tập đoàn ACB.

Để tiết kiệm điện, hiện nay, hầu hết các tòa nhà của ACB đã được chuyển đổi sang mô hình mới với hệ thống điện lạnh và chiếu sáng hiện đại. Các thiết bị điện lạnh được thiết kế theo các thông số, tiêu chí kỹ thuật đặt biệt để đánh giá tiết kiệm năng lượng, giảm phát thải. Hệ thống đèn LED có hiệu suất chiếu sáng và mức độ tiết kiệm điện cao đã được thay thế cho đèn huỳnh quang. Hệ thống vận hành điện lạnh và chiếu sáng cũng được ACB thiết lập hoạt động tự động như tắt, mở máy lạnh tự động tại các tòa nhà lớn để hạn chế sử dụng năng lượng khi không cần thiết.

Ngoài ra, kính hộp cũng đã được sử dụng thay cho kính đơn trong các tòa nhà lớn để lấy ánh sáng tự nhiên và hạn chế nhiệt bên trong tòa nhà, qua đó làm giảm lượng điện cần cho chiếu sáng cũng như vận hành hệ thống điều hòa.

Trồng cây, phủ rộng mảng xanh để hạn chế sử dụng năng lượng cho hệ thống điều hòa cũng là biện pháp mà ACB thực hiện từ những năm qua.

Đồng thời, ACB cũng tăng cường nâng cao nhận thức cho tất cả các nhân viên về việc sử dụng điện một cách hợp lý và tiết kiệm thông qua các ghi chú nhắc nhở tắt các thiết bị điện khi không có nhu cầu sử dụng.

ACB đã có kế hoạch dần chuyển đổi điện mua từ lưới điện EVN sang dạng năng lượng tái tạo như năng lượng mặt trời để phát điện chiếu sáng và đun nóng. Hiện tại, ACB đang bước đầu khảo sát, lựa chọn địa điểm phù hợp để lắp tấm năng lượng mặt trời, với 38 toà nhà lớn đã được lên kế hoạch thực hiện và có từ 1-2 địa điểm để thử nghiệm lắp đặt trong năm 2023.

ACB cũng đang dự định xây dựng và áp dụng phần mềm quản lý kỹ thuật tòa nhà để theo dõi lịch bảo

tri bảo dưỡng máy lạnh đảm bảo máy lạnh hoạt động hiệu quả, ngăn ngừa lãng phí năng lượng.

Dự kiến trong tương lai, ACB sẽ chuyển đổi thiết kế xây dựng các tòa nhà làm việc theo hướng công trình xanh thân thiện với môi trường, lấy ánh sáng và thông gió tự nhiên, hạn chế nhu cầu tiêu thụ điện xuống mức tối thiểu.

- Xăng

Xăng được sử dụng cho các phương tiện vận chuyển mà ACB sở hữu hoặc kiểm soát (xe công vụ, xe chuyên dùng, v.v.). Lượng xăng tiêu thụ phụ thuộc vào nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng, tuy nhiên ACB đã xây dựng định mức năng lượng cho các loại xe để đánh giá hiệu quả hoạt động và kiểm soát để tối ưu hóa lượng xăng sử dụng vừa đủ để đáp ứng yêu cầu cần thiết của công việc. Đồng thời, ACB cũng tiến hành thay mới các loại xe đã hết hạn sử dụng, qua đó giảm lượng xăng tiêu hao cho mỗi kilômet đi lại.

- Nước

ACB chủ yếu sử dụng nước từ nguồn cấp nước đô thị để phục vụ cho nhu cầu sinh hoạt hàng ngày của nhân viên ACB.

Nhằm bảo vệ và sử dụng hợp lý nguồn tài nguyên nước, ACB đã lắp đặt các thiết bị sinh hoạt và vệ sinh có hệ thống xả tự động và có tính năng tiết kiệm nước cho các tòa nhà đồng thời luôn xây dựng và đề cao ý thức sử dụng tiết kiệm nước trong nhân viên ACB.

- Chủ động thay đổi và lan tỏa tư duy trân trọng và bảo tồn tài nguyên

ACB tổ chức các khóa đào tạo "Nhựa và cách giảm thiểu tiêu thụ rác thải nhựa" cho toàn thể nhân viên ACB để hiểu được thực trạng về nhựa và rác thải nhựa ảnh hưởng đến môi trường sống như thế nào, từ đó biết cách giảm thiểu tiêu thụ rác thải nhựa để bảo vệ môi trường.

Thông qua việc ra mắt website Gắn lại O phiên bản 2.0; các ấn phẩm, sản phẩm thương mại như lịch năm có lồng ghép nội dung về tài nguyên và môi trường, các sự kiện như cuộc thi Bé Vẽ O dành cho

con em nhân viên thi vẽ tranh về chủ đề tài nguyên và môi trường, ACB góp phần nâng cao nhận thức về sử dụng tiết kiệm, có trách nhiệm các nguồn tài nguyên và bảo vệ môi trường cho các bên hữu quan bao gồm khách hàng, đối tác, và cộng đồng địa phương.

Định hướng

Nỗ lực trong việc sử dụng hợp lý và hiệu quả các nguồn tài nguyên đồng thời ủng hộ mọi nỗ lực thực hiện tái chế, tái sử dụng để giữ gìn và bảo tồn các nguồn tài nguyên.

Kết quả đạt được

- Vật liệu
 - Giấy
 - » Hơn 25,57% lượng giấy đã sử dụng trong năm 2022 có nguồn gốc thân thiện với môi trường và hơn 5,29% là giấy được tái chế từ bia lịch.
 - » Tỷ lệ giấy tiêu thụ trên mỗi nhân viên từ 122,34 kg/người vào năm 2020 giảm xuống lần lượt còn 116,41 kg/người trong năm 2021 và 111,62 kg/người trong năm 2022.
 - » Mức giấy ACB tiết kiệm được trong năm 2022 tăng 53% so với năm 2021.
 - Nhựa
 - » Gần 100% nhựa dùng một lần không được sử dụng tại ACB trong năm 2022.
 - » Gần 100% vật dụng bắt buộc có tỷ lệ nhựa cao như thảm sàn được sử dụng từ loại nhựa tái chế.
- Năng lượng
 - » Cường độ sử dụng năng lượng trên mỗi nhân viên từ 16,86 Gigajun/người vào năm 2020 giảm xuống lần lượt còn 15,03 Gigajun/người và 15,96 Gigajun/người trong năm 2021 và năm 2022.

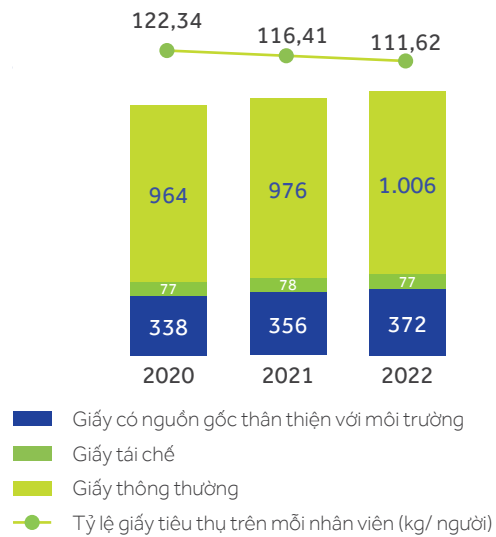
- Nước
 - » Lượng nước mua vào trên mỗi nhân viên từ 16,15 m³/người vào năm 2020 giảm xuống lần lượt còn 13,95 m³/người và 14,12 m³/người trong năm 2021 và năm 2022.

Các thống kê tình hình thực trạng sử dụng tài nguyên tại ACB trong năm:

- Vật liệu
 - Giấy

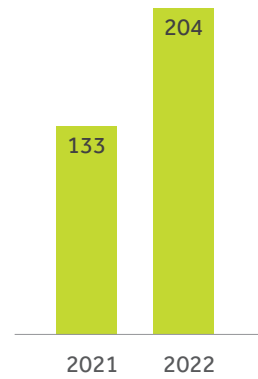
Lượng giấy sử dụng có tăng nhẹ qua các năm nhưng mức độ tăng không đáng kể, từ 1.379 tấn vào năm 2020 lên lần lượt là 1.410 tấn và 1.455 tấn trong năm 2021 và năm 2022, tương ứng với tỷ lệ tăng từng năm là 2,2% và 3%. Trong đó, hơn 25,57% lượng giấy đã sử dụng trong năm 2022 có nguồn gốc thân thiện với môi trường và hơn 5,29% là giấy được tái chế từ bìa lịch.

Mặc dù tổng lượng giấy ACB sử dụng trong năm 2022 tăng nhẹ do hoạt động kinh doanh phục hồi mạnh mẽ sau thời gian bị ảnh hưởng bởi đại dịch Covid-19, ý thức sử dụng tiết kiệm giấy luôn được ACB đẩy mạnh thực hiện. Tỷ lệ giấy tiêu thụ trên mỗi nhân viên có xu hướng giảm, từ 122,34 kg/người vào năm 2020 xuống lần lượt còn 116,41 kg/người và 111,62 kg/người trong năm 2021 và 2022, tương ứng với mức giảm từng năm là 4,84% và 4,12%.



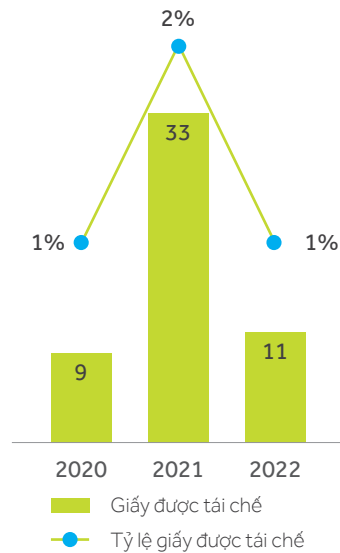
Thông qua chương trình chuyển đổi số và liên tục số hóa quy trình đã thực hiện, 204 tấn giấy đã được ACB tiết kiệm được trong năm 2022, tăng 53% từ 133 tấn giấy đã tiết kiệm trong năm 2021.

Tổng lượng giấy tiết kiệm (tấn)



Bên cạnh đó, 11 tấn giấy đã qua sử dụng cần tiêu hủy được ACB tái chế trong năm 2022, chiếm tỷ lệ 1% so với tổng lượng giấy tiêu thụ tại ACB.

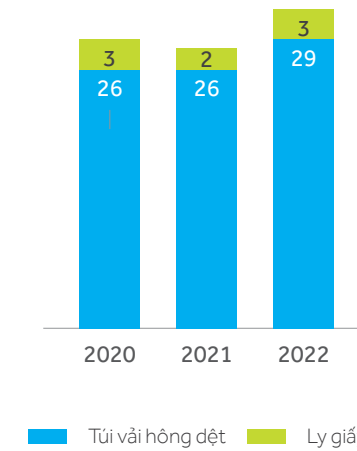
Tổng lượng giấy tái chế (tấn) và tỷ lệ giấy được tái chế (%)



- Nhựa

Gần 100% nhựa dùng 1 lần không được sử dụng tại ACB trong năm 2022 và được thay thế bằng các vật liệu khác thân thiện với môi trường hơn như giấy và vải. Cụ thể khoảng 89 tấn nhựa tương đương đã được ACB thay thế trong ba năm.

Tổng lượng nhựa tương đương được thay thế (tấn)

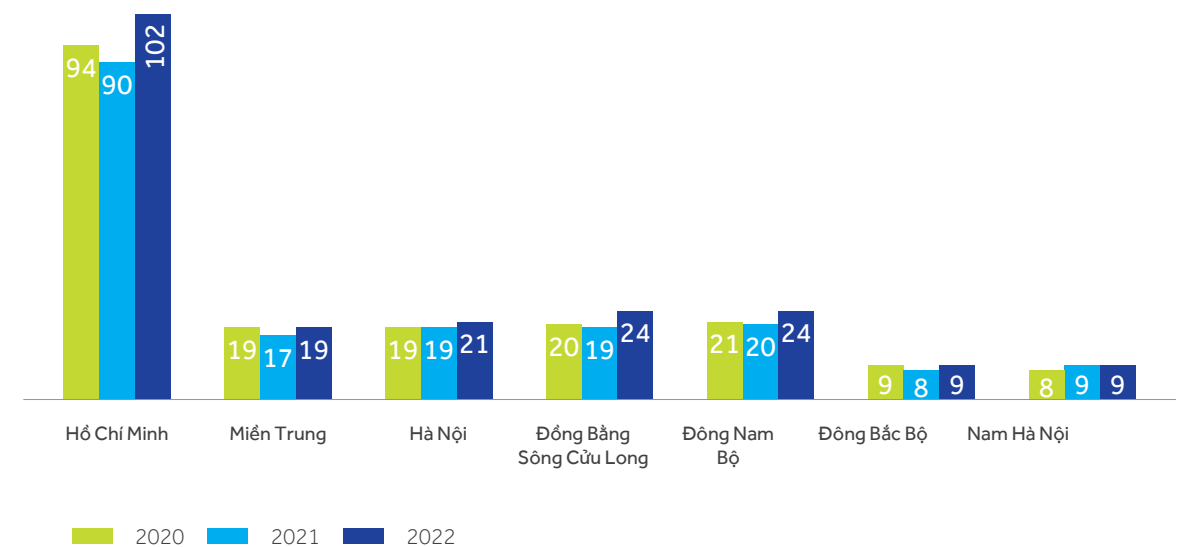


Gần 100% vật dụng bắt buộc có tỷ lệ nhựa cao như thảm sàn được sử dụng từ loại nhựa tái chế từ lưới đánh cá cũ của ngư dân cho các tòa nhà lớn, với 20.628 m² diện tích thảm tái chế được ACB sử dụng trong năm 2022.

- Năng lượng

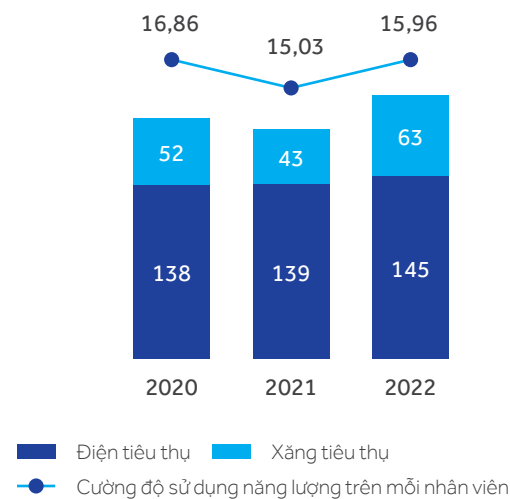
So với năm 2021 và năm 2020, lượng năng lượng tiêu thụ tăng lần lượt là 14,3% và 9,5% từ tiêu thụ ở mức 182 Têrajun năm 2021 và 190 Têrajun năm 2020 lên đến 208 Têrajun trong năm 2022 do tăng nhu cầu tiêu thụ điện và xăng phục vụ cho các hoạt động tại ACB. Tuy nhiên, cường độ sử dụng năng lượng trên mỗi nhân viên có xu hướng giảm, từ 16,86 Gigajun/người vào năm 2020 xuống lần lượt còn 15,03 Gigajun/người và 15,96 Gigajun/người trong năm 2021 và 2022. Điều này đạt được là do ý thức tiêu thụ năng lượng có trách nhiệm hơn của mỗi nhân viên ACB.

Tổng năng lượng tiêu thụ theo từng khu vực (Têrajun)



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

Tổng lượng năng lượng tiêu thụ (Têrajun) và cường độ sử dụng năng lượng trên mỗi nhân viên (Gigajun/ người)



(1) Điện tiêu thụ được tổng hợp thống kê số liệu từ Tập đoàn ACB

(2) Xăng tiêu thụ được tổng hợp thống kê số liệu chỉ từ Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con.

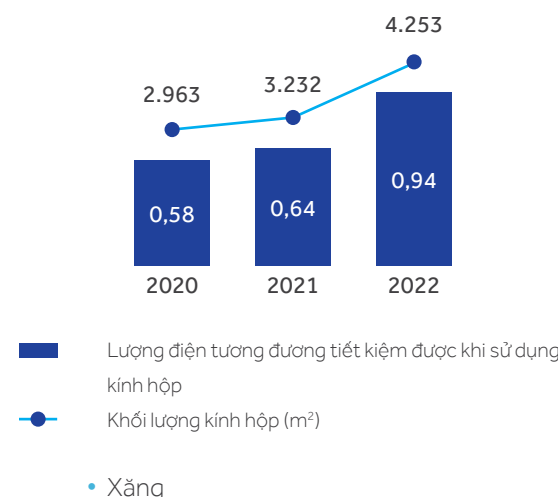
So với các khu vực khác, các thiết bị tiêu thụ nhiều năng lượng như server và nhân sự vận hành nhiều hơn, nên lượng năng lượng tiêu thụ tại thành phố Hồ Chí Minh luôn dẫn đầu các khu vực, chiếm tỷ lệ 49,04% tổng lượng năng lượng tiêu thụ trong năm 2022 của cả Tập đoàn.

- Điện

Chiếm khoảng 70% tổng lượng năng lượng tiêu thụ tại ACB là điện, với 145 Têrajun trong năm 2022. So với năm 2021 và năm 2020, lượng điện tiêu thụ có tăng nhẹ trong năm 2022, với mức tăng lần lượt là 4,3% và 5,1%. Nguyên nhân là do kể từ khi dịch Covid-19 đã kiểm soát được trong năm 2022, các chính sách làm việc tại nhà cho nhân viên ACB đã kết thúc, toàn thể nhân viên và hoạt động của ACB trở lại như trước khi ảnh hưởng của dịch bệnh. Năm 2022 cũng là năm ACB đẩy mạnh phát triển hơn nữa kênh phân phối với 11 chi nhánh và phòng giao dịch được mở mới đồng thời số nhân sự làm việc tại Hội sở cũng tăng cao.

Thông qua việc sử dụng kính hộp có công suất làm mát cần thiết thấp hơn việc sử dụng kính trắng đơn lớp như thông thường cho các tòa nhà lớn của ACB, lượng điện tương đương tiết kiệm được hàng năm so với năm 2021 và năm 2020 tăng lần lượt là 46,88% và 10,34% từ mức tiết kiệm tương đương được 0,64 Têrajun năm 2021 và 0,58 Têrajun năm 2020 lên đến 0,94 Têrajun trong năm 2022. Dự kiến vào năm 2023, với lượng kính hộp được lắp đặt mới, lượng điện tương đương tiết kiệm được tăng 58,51% đến mức tiết kiệm được 1,49 Têrajun so với mức điện tương đương tiết kiệm năm 2022.

Tổng lượng điện tương đương tiết kiệm được khi sử dụng kính hộp (Têrajun) và khối lượng kính hộp (m²)



Là loại năng lượng tiêu thụ chính thứ hai với tỷ lệ 30% tổng lượng năng lượng tiêu thụ tại ACB, lượng xăng đã sử dụng trong năm 2022 đạt mức 63 Têrajun do nhu cầu tín dụng tăng mạnh của khách hàng đã góp phần dẫn đến tăng nhu cầu sử dụng cho xe công vụ để thẩm định tài sản thế chấp.

Qua việc thay mới các loại xe đã hết hạn sử dụng tại ACB, định mức năng lượng cho các loại xe sử dụng hiện tại tại ACB giảm **9,12%** từ mức 16,67 lít trên mỗi 100 km trong năm 2020 và 2021 xuống mức 15,15 lít trên mỗi 100 km.

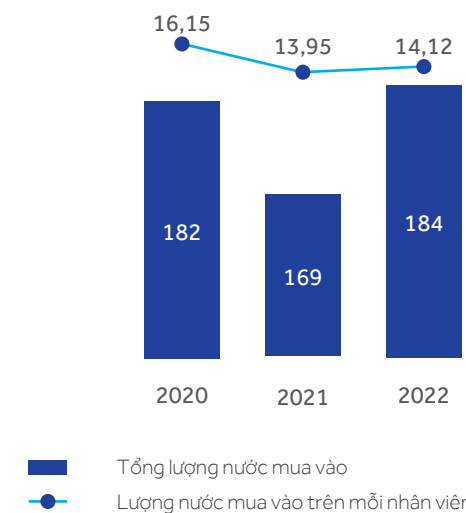
- Nước

So với năm 2021 và năm 2020, tổng lượng nước mua từ nguồn cấp nước đô thị tăng lần lượt là 8,9%

và 1,1% từ mức 169 megalit trong năm 2021 và 182 megalit trong năm 2020 đến 184 megalit trong năm 2022. Tương tự như lượng điện tiêu thụ, các hoạt động vốn bị giảm sút do tác động của dịch Covid-19 trong năm 2020 và năm 2021, nay đã hoàn toàn phục hồi trong năm 2022 đồng thời với sự mở rộng mạng lưới kênh phân phối với 11 chi nhánh, phòng giao dịch và nhân sự làm việc tại Hội sở, đã dẫn đến lượng nước mua vào để phục vụ cho nhu cầu sinh hoạt của nhân viên có xu hướng tăng nhẹ trong năm 2022.

Với ý thức tiết kiệm được ACB đẩy mạnh, lượng nước mua vào trên mỗi nhân viên có xu hướng giảm, từ 16,15 m³ vào năm 2020 giảm xuống lần lượt còn 13,95 m³ và **14,12 m³** trong năm 2021 và 2022.

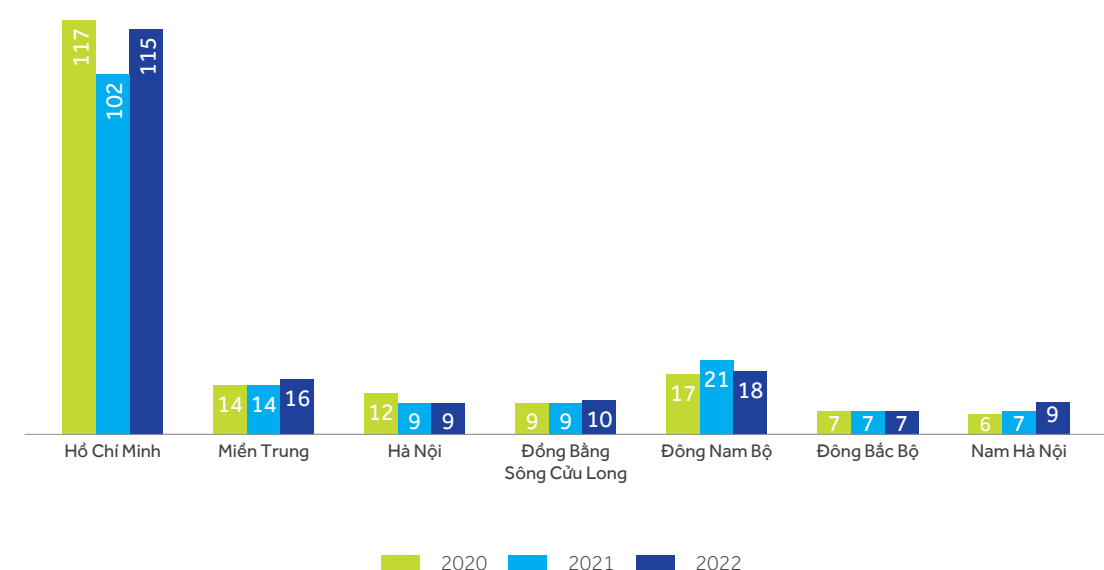
Tổng lượng nước mua vào (megalit) và lượng nước mua vào trên mỗi nhân viên (m³/ người)



(1) Lượng nước mua vào được tổng hợp thống kê số liệu từ Tập đoàn ACB.

Chiếm **62,5%** lượng nước mua vào của cả Tập đoàn, các kênh phân phối tại thành phố Hồ Chí Minh mua vào nhiều nước nhất so với các khu vực khác.

Tổng lượng nước mua vào theo từng khu vực (megalit)



Hoạt động nổi bật

Hoạt động chuyển đổi số trong hành trình Gắn lại O

O tròn màu xanh là biểu tượng cho Trái đất, nơi mà chúng ta đang sinh sống và sử dụng các tài nguyên sẵn có. Khi "gắn lại" - có thêm hiểu biết và kiến thức về "O" - Trái đất, chúng ta sẽ hiểu rõ hơn về hành tinh này và những lợi ích mà chúng ta đang tận hưởng song song với những tác động tiêu cực mà chúng ta có thể gây ra cho môi trường và các hệ sinh thái của nó; và hơn hết là hiểu được rằng tài nguyên thiên nhiên là có hạn và môi trường tự nhiên không thể hồi phục nhanh bằng tốc độ khai thác của con người. ACB mong muốn ngoài việc đưa "Gắn lại O" vượt quá khuôn khổ một chương trình về ESG được một ngân hàng tổ chức mà sẽ trở thành nét văn hóa chủ đạo của cả các bên hữu quan; từ đó để lại những giá trị tốt đẹp cho mai sau.

Song song với các hoạt động nâng cao nhận thức của người tham gia "Gắn lại O", ACB đồng thời thực hiện các hành động thiết thực liên quan đến sử dụng vật liệu hiệu quả, tiết kiệm năng lượng, cụ thể như chương trình Chuyển đổi số để tiết kiệm vật liệu, đặc biệt là giấy và mực in, qua đó hạn chế các tác động tiêu cực đến môi trường, gây ô nhiễm và chất thải.

Tại ACB, chuyển đổi số không những mang lại lợi ích hiệu quả kinh doanh mà còn giúp ACB trở thành một văn phòng không giấy tờ (paperless office), nghĩa là giảm sử dụng giấy trong các quy trình kinh doanh, với hàng tấn giấy, mực in được ACB tiết kiệm trong năm 2022 do liên tục thực hiện số hóa quy trình, đồng thời, chi phí lưu trữ, diện tích lưu trữ cùng với thời gian quản lý giấy tờ cũng được giảm thiểu, góp phần vào các hoạt động kinh doanh tốt hơn, hiệu quả hơn.

Chuyển đổi số đã được triển khai từ năm 2019 cho toàn bộ các kênh phân phối tại ACB với các dự án chủ yếu tập trung vào việc giảm thiểu sử dụng văn phòng phẩm, ứng dụng chữ ký số vào các quy trình, số hóa khối vận hành và hướng đến ngân hàng không giấy tờ "Go Paperless". Trong đó, nổi bật nhất là ba dự án số hóa Green Transactions, Go Paperless Credit, Số hóa lưu trữ hồ sơ. Giống như tên gọi để ra, mỗi dự án cải tiến để tự động

hóa, tối thiểu giấy in trong toàn ngân hàng, tập trung ở ba quy trình chính là giao dịch và tín dụng và thanh toán.

Trong dự án Green Transactions, ACB tập trung chuyển đổi số ở quy trình giao dịch với hai cải tiến chính là ứng dụng mẫu biểu động và chữ ký điện tử. Với mẫu biểu động, khách hàng có thể cùng lúc yêu cầu nhiều loại giao dịch khác nhau trên cùng một mẫu biểu hay chứng từ giao dịch, mẫu chỉ được in trong trường hợp cần thiết và được tinh gọn dài hay ngắn theo đúng nhu cầu cá nhân của khách hàng, các yêu cầu giao dịch theo đó cũng được xử lý tự động. Bên cạnh việc tối thiểu giấy in, trải nghiệm của khách hàng cũng gia tăng khi số lần ký trên chứng từ được giảm thiểu. Với ứng dụng chữ ký điện tử, ACB cung cấp cho khách hàng quy trình giao dịch không giấy, không cần đến trụ sở ngân hàng để thực hiện giao dịch. Các yêu cầu giao dịch được khách hàng ký chữ ký điện tử và gửi đến ACB để xử lý, ACB cũng cung cấp trở lại cho khách hàng các liên hai chứng từ và sao kê giao dịch với chữ ký điện tử xác thực của ACB.

Dự án Go Paperless Credit mang lại các giải pháp cải tiến tập trung ở quy trình tín dụng, với chương trình chính là "Số hóa hồ sơ tín dụng" bằng cách hệ thống lưu tự động vào kho điện tử các chứng từ tín dụng khi quét (scan) hồ sơ được duyệt làm giảm lượng giấy sao y và không gian lưu bản giấy; cùng với các tính năng tự động hóa như "Giải ngân tự động" và "Giải ngân online" không còn tốn giấy để in khế ước nhận nợ và chứng từ hạch toán giao dịch giải ngân, bên cạnh đó giải pháp "Thu phí hay ký quỹ tự động khi phát hành thư bảo lãnh" cũng đã làm giảm số lượng bản in của chứng từ như giấy đề nghị và chứng từ hạch toán giao dịch thu phí, ký quỹ khi phát hành thư bảo lãnh.

Dự án Số hóa lưu trữ hồ sơ TTQT bước đầu đã được thực hiện tại Trung tâm Xử lý giao dịch TTQT, các chứng từ giao dịch được scan và lưu trữ điện tử trên chương trình Workflow (chương trình quản lý và luân chuyển giao dịch giữa kênh phân phối và Trung tâm xử lý), giúp việc truy xuất thông tin dễ dàng, giảm thời gian và chi phí lưu trữ, trích lục hồ sơ. Bên cạnh đó, trong lộ trình chuyển đổi số, chương trình Workflow thực hiện tích hợp với kênh ngân hàng số để tiếp nhận các giao dịch TTQT do khách hàng gửi trực tuyến cùng với tính năng

nhận diện ký tự quang học (OCR) để thực hiện việc kiểm tra, đối chiếu chứng từ tự động, dữ liệu sau khi đã được kiểm tra hợp lệ trên Workflow và được phê duyệt bằng chữ ký số sẽ được chuyển đến hệ thống ngân hàng lõi để tự động tạo giao dịch, hạch toán, chuyển điện ra nước ngoài. Với giai đoạn này, quy trình xử lý giao dịch sẽ được thực hiện khép kín trên các chương trình tác nghiệp, giúp giảm số lượng giấy in, mực in cũng như chi phí lưu trữ chứng

từ giấy, gia tăng hiệu quả số hóa toàn hệ thống.

Đến hiện tại, chuyển đổi số đã và đang mang lại những hiệu quả nhất định trong công tác tiết kiệm và thay đổi văn hóa sử dụng tài nguyên giấy tại ACB. Với việc số hóa, tổng cộng ACB đã tiết kiệm gần 204 tấn giấy, 38.794 hộp mực in, cùng với 193.74 tỷ đồng chi phí lưu trữ trong năm 2022.

2. Quản lý tác động đến môi trường tự nhiên

Cách tiếp cận

Mặc dù hoạt động trong lĩnh vực tài chính ngân hàng nên tác động trực tiếp của ACB đến môi trường là không lớn, tuy nhiên đứng trước thực trạng biến đổi khí hậu và ô nhiễm môi trường ngày càng nghiêm trọng, không những cản trở đến sự phát triển nền kinh tế quốc gia mà còn đe dọa đến sự sống còn của toàn nhân loại, thậm chí cho cả thế hệ tương lai, ACB luôn tích cực đồng hành với mục tiêu quốc gia trong công cuộc bảo vệ môi trường, giảm phát thải khí nhà kính, hạn chế biến đổi khí hậu. Không những đảm bảo rằng các hoạt động không gây hại cho môi trường và bảo vệ hệ thống khí hậu Trái đất, ACB còn chia sẻ nhận thức đến các bên hữu quan nhanh chóng làm sạch môi trường và khắc phục các hậu quả xấu do con người gây ra.

• Phát thải

Nguồn phát thải khí nhà kính từ ACB vào môi trường chủ yếu đến từ hai loại năng lượng đang được sử dụng là điện và xăng; và một phần nhỏ phát sinh từ tiêu thụ giấy.

Phát thải khí nhà kính từ điện, xăng và giấy tiêu thụ được ACB quy đổi lần lượt theo hệ số phát thải của lưới điện Việt Nam năm 2021 trong Công văn số 1278 BDKH-TTBVTOD của Cục Biến đổi khí hậu, Bộ Tài nguyên đối với điện, theo hệ số phát thải của Quyết định 2626/QĐ-BTNMT của Bộ Tài nguyên và Môi trường và chỉ số GWP căn cứ trên khung thời gian 100 năm từ báo cáo đánh giá của Ủy ban Liên chính phủ về biến đổi khí hậu (IPCC)

năm 2021 đối với xăng và theo hệ số phát thải của Cơ quan Quản lý Năng lượng và Môi trường Pháp (ADEME) năm 2009 đối với giấy tiêu thụ.

Số liệu phát thải này đang được phân loại vào ba phạm vi phân biệt theo Giao thức báo cáo Khí nhà kính (GHG Protocol) do Viện Tài nguyên Thế giới (WRI) và Hội đồng Doanh nghiệp thế giới về phát triển bền vững (WBCSD) xây dựng và tiêu chuẩn của GRI. Theo đó, phát thải khí nhà kính từ điện, xăng và giấy tiêu thụ tại ACB lần lượt phân vào loại phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2), loại phát thải khí nhà kính trực tiếp (Phạm vi 1) và loại phát thải khí nhà kính gián tiếp khác (Phạm vi 3).

So với các doanh nghiệp hoạt động trong các ngành nghề khác, với hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, ACB được đánh giá là không phát thải nhiều khí thải nhà kính. Tuy nhiên, ACB luôn cam kết kiểm soát, giảm lượng phát thải khí nhà kính xuống mức thấp nhất có thể để góp phần thực hiện hai mục tiêu lớn là phát thải ròng bằng không (net zero) và trung hòa carbon (carbon neutrality).

- Phát thải ròng bằng không (0)

Biện pháp nhanh nhất và hiệu quả nhất mà ACB hiện nay đang đẩy mạnh thực hiện để trực tiếp làm giảm lượng phát thải khí nhà kính là sử dụng hợp lý và tiết kiệm năng lượng, đặc biệt là điện. ACB cũng chú trọng lựa chọn phương tiện, máy móc, thiết bị đảm bảo những yêu cầu về phát thải khí thải. Đồng

thời, thông qua hành trình Gắn lại O và các dự án chuyển đổi số hóa đang được thực hiện, lượng giấy tiết kiệm tại ACB cũng góp phần làm giảm lượng phát thải khí nhà kính. Ngoài ra, đối với bụi từ các phương tiện giao thông hoạt động tại các khu vực kênh phân phối, ACB tiến hành nhựa hóa, bê tông hóa hệ thống đường giao thông nội bộ, phun xịt nước khu vực cổng, sân, v.v, kết hợp với thường xuyên cho công nhân vệ sinh làm sạch mặt đường và trồng cây xanh, thảm cỏ trong khuôn viên để giảm thiểu ô nhiễm.

- Trung hòa carbon

Lượng phát thải khí nhà kính phát sinh trong hoạt động vận hành hàng ngày, nhất là khí carbonic CO2, là không thể tránh khỏi. Do đó, ACB chú trọng thực hiện các biện pháp trung hòa carbon với mục tiêu giảm thiểu dấu chân carbon, làm giảm lượng phát thải khí carbonic này bằng cách loại bỏ carbon hoặc đền bù carbon. Biện pháp chính mà hiện nay ACB đang chú trọng thực hiện là sử dụng thảm tái chế từ lưới đánh cá trong Chương trình Thảm trung hòa carbon (The Carbon Neutral Floors) được chứng nhận tiêu chuẩn PAS 2060 của Viện Tiêu chuẩn Anh về nỗ lực quản lý và giảm phát thải khí nhà kính cho các tòa nhà lớn của mình. Ngoài ra, việc thu gom và phân loại rác thải cũng như tái chế giấy và trồng cây xanh theo chương trình Gắn Lại O cũng góp phần vào công tác trung hòa khí nhà kính của ACB.

- **Nước thải**

ACB không phát sinh nước thải sản xuất trong quá trình hoạt động. Nước thải tại ACB là nước thải phát sinh từ hoạt động của nhân viên như rửa tay, vệ sinh cá nhân, v.v. và nước mưa trong khu vực các tòa nhà của ACB.

- Nước thải sinh hoạt

Nước thải sinh hoạt được xử lý sơ bộ bằng bể tự hoại ba ngăn trước khi đổ vào hệ thống xử lý nước thải sinh hoạt của khu vực với ưu điểm đạt được là có cấu tạo đơn giản, quản lý dễ dàng, hiệu suất lắng tương đối cao.

Ngoài ra, ACB còn phối hợp với các công ty chuyên môn về môi trường tiến hành quan trắc

định kỳ nước thải đầu ra sau bể tự hoại cho các tòa nhà lớn để đảm bảo chất lượng nước thải của ACB đủ điều kiện cho phép để thải ra môi trường. Trong đó, nước thải được lấy mẫu tại các hố ga tập trung trước khi thoát ra cống chung của thành phố, sau đó tiến hành các phương pháp thử nghiệm chuyên sâu và đối chiếu so sánh với giới hạn cho phép theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về nước thải sinh hoạt QCVN 14/2008/BTNMT do Bộ Tài nguyên và Môi trường ban hành.

- Nước mưa

Đối với nước mưa, để tránh gây nghẹt cống thoát nước và đảm bảo tiêu chuẩn sạch, ACB bố trí nhân viên vệ sinh thu dọn sạch sẽ bụi bẩn do nước mưa cuốn theo khi chảy vào hệ thống thoát nước mưa, sau đó nước mưa được thu gom từ các hố ga và qua đường ống nội bộ chảy ra cống thoát nước chung của khu vực.

- **Chất thải**

Hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính nên ACB không phát sinh chất thải rắn công nghiệp thông thường. Chất thải tại ACB bao gồm hai loại chính là chất thải rắn sinh hoạt phát sinh chủ yếu từ hoạt động sinh hoạt của nhân viên như thực phẩm thừa, giấy, bao bì chứa thức ăn, vỏ lon, v.v., và chất thải nguy hại phát sinh chủ yếu từ bóng đèn huỳnh quang thải, hộp mực in thải, giẻ lau nhiễm thành phần nguy hại, v.v.

- Chất thải rắn sinh hoạt

ACB phân công công nhân vệ sinh hằng ngày thu gom và chứa vào các thùng nhựa màu xanh có nắp đậy kín được bố trí ở khu vực riêng biệt tách biệt các tòa nhà. Khối lượng chất thải phát sinh tại các tòa nhà lớn được thống kê và báo cáo đến Sở Tài Nguyên và Môi Trường định kỳ.

» Đối với rác thải sinh hoạt có khả năng tái chế như lon, chai, giấy báo, vỏ đồ hộp, v.v., ACB tiến hành phân loại riêng và chuyển cho các cơ sở thu mua phế liệu trong khu vực để tái chế.

» Đối với rác thải sinh hoạt có thành phần chủ yếu là các chất hữu cơ dễ phân hủy như thực

phẩm thừa, phần loại bỏ của rau quả, trái cây, v.v. toàn bộ rác sinh hoạt giao cho công ty môi trường chuyên môn thu gom xử lý hàng ngày

- Chất thải nguy hại

ACB bố trí các thùng chứa chất thải nguy hại trong khu vực riêng, hạn chế người qua lại. Thùng chứa được dán nhãn phân loại, nhãn cảnh báo và có nắp đậy kín. Chất thải nguy hại tại các tòa nhà lớn khi phát sinh cũng được ACB thống kê khối lượng và báo cáo đến Sở Tài Nguyên và Môi Trường như yêu cầu của pháp luật về bảo vệ môi trường.

- **Hoạt động tuân thủ pháp luật và lan tỏa nhận thức bảo vệ môi trường**

- Pháp luật là kim chỉ nam định hướng hành động bảo vệ môi trường của ACB

Trong vai trò là một doanh nghiệp Việt Nam, ACB luôn nỗ lực đồng hành cùng Chính phủ Việt Nam và các bên hữu quan khác trong cuộc chiến chống lại biến đổi khí hậu. ACB cam kết tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường, thúc đẩy sáng kiến quản lý và tác động tích cực đến môi trường.

- » Nội bộ

Đối với các vấn đề liên quan đến môi trường, ACB luôn tuân thủ pháp luật và chủ động thực hiện các hoạt động phù hợp với chủ trương và chính sách được Nhà nước ban hành.

ACB đã bổ nhiệm Giám đốc Chuyên trách môi trường, xã hội và quản trị trong năm 2022 để chuyên trách quản lý tất cả các vấn đề liên quan đến ESG của ACB.

ACB cho xem xét, kiểm tra chặt chẽ các sản phẩm, dự án trước khi thực hiện để đảm bảo các nội dung, tiêu chí của sản phẩm, dự án đáp ứng đầy đủ yêu cầu của pháp luật về bảo vệ môi trường. Hơn nữa, ACB luôn sẵn sàng thực hiện đánh giá tác động môi trường cho các sản phẩm, dự án khi pháp luật yêu cầu.

ACB luôn báo cáo đầy đủ và kịp thời về công tác bảo vệ môi trường cho các cơ quan quản lý Nhà

nước. Trong năm 2022, các báo cáo về công tác bảo vệ môi trường ở các tòa nhà chính cho thấy các chỉ số về môi trường luôn nằm trong giới hạn cho phép.

ACB thường xuyên rà soát các bản tin từ các trang thông tin điện tử (website) về văn bản pháp luật Việt Nam cũng như các khuyến nghị của Phòng Pháp chế để cập nhật kịp thời những thay đổi trong quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường có tác động tới lĩnh vực ngân hàng. Đơn vị thực hiện là Phòng Tuân thủ.

Trong quá trình hoạt động nếu có tác động xấu hoặc xảy ra sự cố môi trường, ACB sẽ dừng ngay và báo cáo kịp thời cho các cơ quan hữu quan để được hướng dẫn và giúp đỡ. Trường hợp nếu làm thiệt hại đến sản xuất và đời sống nhân dân trong vùng, ACB sẽ khắc phục kịp thời và bồi thường thích hợp cho cộng đồng địa phương.

- » Khách hàng

ACB không tài trợ các dự án vi phạm pháp luật về bảo vệ môi trường

ACB ưu tiên vốn tín dụng và nguồn lực tài chính vào lĩnh vực tín dụng xanh, thân thiện môi trường. ACB không hướng vốn tín dụng vào những dự án gây ảnh hưởng tới môi trường. Định hướng này sẽ được quy trình hóa trong chính sách quản lý rủi ro tín dụng mà sẽ được đưa vào thực hiện trong 2023 của ACB.

ACB thực hiện kiểm tra nghiêm ngặt tác động môi trường trong hồ sơ pháp lý theo khung pháp lý hồ sơ tín dụng doanh nghiệp của ACB khi thẩm định khoản cấp tín dụng của dự án, thông qua các báo cáo của khách hàng như Quyết định phê duyệt báo cáo đánh giá tác động môi trường, giấy xác nhận hoàn thành công trình bảo vệ môi trường, văn bản xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường.

Hơn nữa, mặc dù các dự án đã được tài trợ, ACB vẫn thực hiện giám sát định kỳ việc thực hiện các tiêu chí tuân thủ luật môi trường của khách hàng trong suốt thời gian tài trợ vốn.

- Chủ động thay đổi và lan tỏa tư duy bảo vệ môi trường.

ACB tổ chức các khóa đào tạo "Phân loại rác: Hành động nhỏ - Ý nghĩa lớn" cho toàn thể nhân viên ACB để hiểu được thực trạng về rác thải, ảnh hưởng của rác thải đến môi trường sống toàn cầu và cách thức cũng như ví dụ về phân loại rác tại nguồn để bảo vệ môi trường xanh sạch đẹp.

Có thể nói, ACB là một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam hiện thực hóa việc khuyến khích tất cả các đơn vị Hội sở và kênh phân phối chủ động thực thi trách nhiệm của doanh nghiệp đối với môi trường nơi mình đang hoạt động bằng cách đưa ra một giải thưởng đánh giá về môi trường O-Branch vào hạng mục các giải thưởng quan trọng hàng năm.

Ngoài ra, trong các bảng tin truyền thông hàng tháng, ACB còn chia sẻ định hướng, kiến thức về bảo vệ môi trường và nêu gương những hành động thiết thực mà các chi nhánh ACB đã thực hiện để khuyến khích toàn thể nhân viên ACB cùng có thêm nhiều hành động để mang đến một môi trường sống xanh và sạch cho cộng đồng.

Không chỉ hướng đến nhân viên, ACB còn tổ chức các sự kiện ESG|Net Zero cho lãnh đạo cấp cao và khuyến khích đi phươg tiện không khói đến sự kiện nhằm thể hiện tinh thần bảo vệ môi trường.

Trong các các sự kiện lớn như Hội nghị triển khai kinh doanh 2022 với chủ đề ON ICE hay trong sinh nhật ACB 28 năm hoặc trong các hoạt động xây dựng đội nhóm "Teambuilding", giải chạy Green Cẩn Giờ Marathon; ACB đều có chia sẻ định hướng và lồng ghép các thông điệp ESG nhằm lan tỏa những thông điệp bảo vệ môi trường đến khách hàng, đối tác và cộng đồng.

Định hướng

- ACB nỗ lực trong việc giảm phát thải, đảm bảo chất lượng nước thải đạt chuẩn trước khi thải ra môi trường đồng thời phân loại và thu gom chất thải theo đúng quy định về vệ sinh của khu vực. Và trên hết, ACB cam kết thực hiện đầy đủ các biện pháp bảo vệ môi trường theo quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam.

Kết quả đạt được

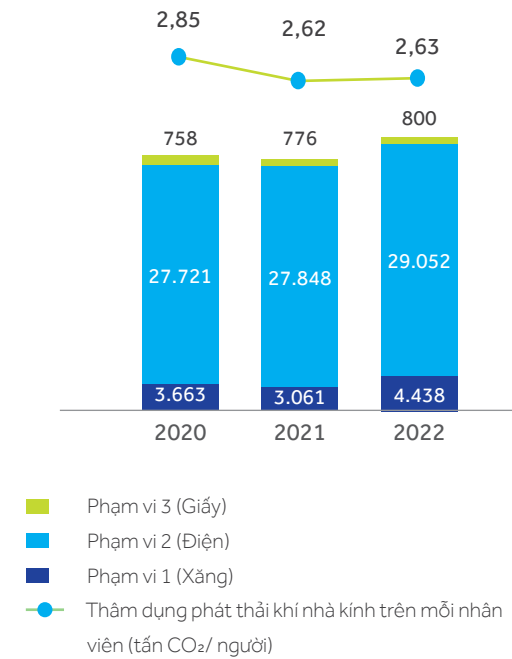
- Phát thải**
 - Thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên từ 2,85 tấn CO₂ vào năm 2020 giảm xuống lần lượt còn 2,62 tấn CO₂ và 2,63 tấn CO₂ trong năm 2021 và năm 2022.
- Nước thải**
 - 100% nước thải của ACB đủ điều kiện để thải ra môi trường.
- Chất thải**
 - 100% chất thải của ACB phát sinh được phân loại tại nguồn, lưu trữ đúng nơi quy định và bàn giao cho công ty chuyên môn để thu gom và xử lý theo quy chuẩn môi trường hiện hành.
- Hoạt động tuân thủ pháp luật và lan tỏa nhận thức bảo vệ môi trường**
 - Không** vi phạm pháp luật về bảo vệ môi trường.
 - Không** phát sinh sự cố hay vụ việc tranh chấp về môi trường.

Các thống kê hình thực trạng tác động môi trường tại ACB:

Phát thải

So với năm 2021 và năm 2020, tổng lượng phát thải khí nhà kính (GHG) tăng nhẹ lần lượt là 8,4% và 6,8%. Lượng khí nhà kính tăng từ mức phát thải 31.685 tấn CO₂ trong năm 2021 và 32.142 tấn CO₂ trong năm 2020 lên đến mức 34.335 tấn CO₂ trong năm 2022 chủ yếu đến từ nguồn tiêu thụ điện và xăng tại ACB. Tuy nhiên, từ những nỗ lực của ACB trong giảm phát thải khí nhà kính, thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên đang trên xu hướng giảm, từ 2,85 tấn CO₂/người vào năm 2020 xuống lần lượt còn 2,62 tấn CO₂/người và 2,63 tấn CO₂/người trong năm 2021 và năm 2022.

Tổng lượng phát thải nhà kính (tấn CO₂) và thâm dụng phát thải khí nhà kính trên mỗi nhân viên (tấn CO₂/người)



(1) Phát thải do tiêu thụ điện được thống kê tổng hợp số liệu từ Tập đoàn ACB

(2) Phát thải do tiêu thụ xăng, giấy được thống kê tổng hợp số liệu của Ngân hàng ACB không bao gồm các công ty con.

Chiếm đại đa số khoảng 85% tổng lượng phát thải nhà kính, với 29.052 tấn CO₂ trong năm 2022, lượng phát thải khí nhà kính từ tiêu thụ điện tăng nhẹ ở mức 4,3% và 4,8% so với năm 2021 và năm 2020 do nhu cầu hoạt động sau khi kết thúc dịch Covid-19.

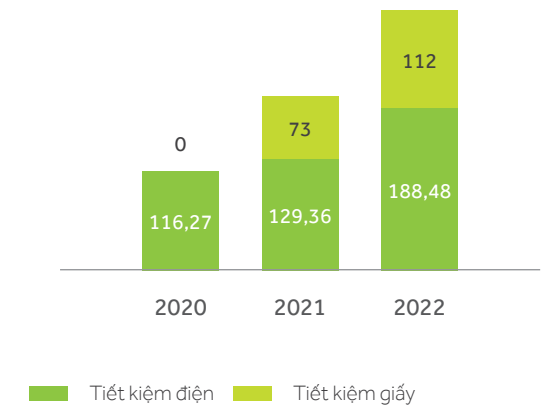
Nguồn phát thải chính thứ hai, chiếm tỷ lệ 13% của tổng lượng phát thải khí nhà kính, với 4.483 tấn CO₂ trong năm 2022, lượng phát thải khí nhà kính từ lượng xăng dùng cho các phương tiện vận chuyển mà ACB sở hữu hoặc kiểm soát tăng. Nguyên nhân xuất phát từ biến động tăng về tin dụng của khách hàng dẫn đến nhu cầu sử dụng xe công vụ để thẩm định tài sản thế chấp gia tăng.

Ngoài hai nguồn phát thải chính, một phần phát thải khác tại ACB là lượng phát thải khí nhà kính phát sinh từ việc tiêu thụ giấy cho các hoạt động hàng ngày, với 800 tấn CO₂ trong năm 2022, chiếm 2% của tổng lượng phát thải khí nhà kính. Lượng phát thải khí nhà kính từ giấy cũng tăng nhẹ tương ứng với lượng tăng của giấy dùng cho các hoạt động mà đã phục hồi và phát triển trong năm 2022 của ACB sau thời gian bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19.

+ Giảm phát thải và trung hòa khí nhà kính

Nhờ vào việc thực hiện tiết kiệm điện và giấy, ACB đã giảm phát thải tương đương 300,48 tấn CO₂ trong năm 2022. Lượng giảm này tăng hơn 48,49% từ mức 202,36 tấn CO₂ tương đương được giảm trong năm 2021.

Tổng lượng phát thải nhà kính giảm hàng năm (tấn CO₂)



Đồng thời, trong năm 2022, khoảng 182 tấn CO₂ tương đương cũng đã được ACB đền bù thông qua sử dụng thảm tái chế và các chương trình Gắn lại O. Dự kiến trong năm 2023, ACB sẽ mở rộng thay thế hơn 21.066 m² thảm tái chế để tăng cường trung hòa thêm lượng khí thải nhà kính.

(Đv: tấn CO₂)

Các biện pháp trung hòa	2022
Thảm tái chế	181
Thu gom rác, tái chế giấy và trồng cây xanh	1
Tổng	182

Bảng Tổng lượng trung hòa carbon năm 2022

Nước thải

100% nước thải của ACB đủ điều kiện để thải ra môi trường. Theo kết quả quan trắc định kỳ nước thải đầu ra sau bể tự hoại của các tòa nhà lớn ACB, các thông số đo lường chất lượng nước thải đầu ra như độ Ph, tổng rắn lơ lửng (TSS), amoni, phosphat, tổng coliform, BOD5 đều nằm trong giới hạn cho phép của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về nước thải sinh hoạt QCVN 14/2008/ BTNMT.

Chất thải

100% chất thải của ACB phát sinh được phân loại tại nguồn, lưu trữ đúng nơi quy định và bàn giao cho công ty môi trường chuyên môn để thu gom và xử lý theo quy định môi trường hiện hành.

Hoạt động tuân thủ pháp luật và lan tỏa nhận thức bảo vệ môi trường

Trong năm, ACB thực hiện đầy đủ công tác bảo vệ và báo cáo về môi trường đồng thời tuân thủ nghiêm ngặt quy định của pháp luật và yêu cầu của cơ quan Nhà Nước về bảo vệ môi trường. ACB không phát sinh bất kỳ sự cố hay vụ việc tranh chấp nào về môi trường, và cũng không có vi phạm pháp luật về bảo vệ môi trường.

Hoạt động nổi bật

Sử dụng nhựa tái chế để trung hòa phát thải khí nhà kính

Dự án của ACB và Interface có mục đích giảm thiểu sử dụng nhựa và lượng khí nhà kính trong các tòa nhà của ACB, sử dụng các sản phẩm tái chế để giảm thiểu tác động đến môi trường. ACB còn hợp tác để giúp đỡ người dân làng chài ở Philippines bằng cách thu gom lưới đánh cá cũ và sử dụng chúng để sản xuất sản phẩm thảm tái chế. Dự án này hướng đến ba mục tiêu chính: tăng thu nhập cho người dân làng chài, giáo dục ý thức bảo vệ môi trường biển và các sinh vật sống ở biển, và biến những vật liệu tưởng chừng vô dụng như lưới đánh cá cũ thành sản phẩm có giá trị thương mại cao.

ACB, đang đưa ra các biện pháp để giảm thiểu sử dụng nhựa trong hoạt động của mình. Theo đó, ACB cũng đang đóng góp trực tiếp vào phần thương mại các sản phẩm tái chế để hạn chế sử dụng nguyên liệu lấy từ thiên nhiên.

Interface và ACB đã hợp tác để triển khai chương trình Carbon Neutral Floors, giúp giảm thiểu tác động đến môi trường. Interface đã sử dụng phần lợi nhuận từ các đơn hàng mua lại tín chỉ Carbon để đầu tư vào các dự án trồng rừng và năng lượng tái tạo, đồng thời giảm thiểu tác động đến môi trường trong quá trình sản xuất và kinh doanh. Interface đã cộng tác với các đối tác lớn, bao gồm Universal (Mỹ) và Aquafil (Ý), để thực hiện chương trình tái chế lưới đánh cá cũ của ngư dân tại Philippines, thông qua sự hỗ trợ của đơn vị bảo tồn động vật hoang dã và môi trường sống ZSL. Những lưới đánh cá này sau đó được phân loại và bán lại cho nhà sợi Aquafil, đóng góp vào việc giảm thiểu sử dụng nhựa và lượng khí nhà kính. Interface luôn cam kết thực hiện những chương trình bảo vệ môi trường và nhân đạo này.

Chương trình Carbon Neutral Floors do Interface và ACB hợp tác đã được chứng nhận bởi Apex, giúp giảm thiểu tác động đến môi trường. Tổng sản phẩm tái chế được sử dụng trong các tòa nhà ACBs là từ 46.5% đến 65%, cho thấy Interface đóng góp trực tiếp vào phần thương mại các sản phẩm tái chế và giảm thiểu sử dụng nguyên liệu. Tính đến thời điểm hiện tại, ACB đã sử dụng thảm tái chế từ lưới đánh cá cũ của ngư dân cho 10 tòa nhà với tổng diện tích 20.628 m² thảm đã trung hòa tương đương với 181 tấn CO₂ và lượng khí phát thải của 723.133 km² đường xe chạy.

Giải thưởng O-branch lan tỏa nhận thức bảo vệ môi trường

O - Branch là giải thưởng mở rộng cho các đơn vị ACB tham gia dự tranh trên tinh thần tự nguyện và bảo đảm xuất phát từ mối quan tâm thực tế về vấn đề môi trường. Đây là hạng mục giải thưởng quan

trọng thuộc hệ thống giải thưởng ACB Awards hàng năm, nhằm ghi nhận và tôn vinh những đơn vị tích cực tham gia, chủ động thực hiện trách nhiệm trong các hoạt động bảo vệ môi trường cùng ACB.

Giá trị của giải thưởng không những nằm ở việc xây dựng hình ảnh ACB có trách nhiệm với sự phát triển bền vững của ACB nói riêng và cộng đồng nói chung, mà còn thông qua đó, ACB mong muốn nâng cao nhận thức của các bên hữu quan về môi trường và thúc đẩy mọi người phải cùng hành động từ hôm nay để thế hệ mai sau có môi trường sống tương tự hoặc tốt hơn của chúng ta hiện tại.

Giải thưởng được diễn ra từ tháng 1.2022 đến tháng 3.2023, với 6 tiêu chí được đặt ra trên thang điểm 100, bao gồm:

- Đơn vị tự tổ chức tối thiểu 4 hoạt động môi trường trong kỳ xét
- Có tỷ lệ nhân viên tham gia hoạt động Gắn Lại O của ACB đạt trên 80%
- Đề xuất 2 ý tưởng về môi trường trong kỳ xét mà có thể áp dụng toàn ngân hàng
- Đơn vị lan tỏa được tinh thần bảo vệ môi trường (Gắn Lại O) trong hệ thống và cộng đồng
- Đơn vị thực hiện các hoạt động truyền thông gắn với chủ đề bảo vệ môi trường (Gắn Lại O)
- Tinh thần tích cực của đơn vị

Cuộc thi có được sự hưởng ứng của 17 chi nhánh ACB trải dài từ Bắc đến Nam với hơn 80% nhân viên ở các chi nhánh và những đối tượng ngoài

nhân viên của ACB như các thành viên trong gia đình, khách hàng, đối tác tham gia. Nhiều chương trình được các đơn vị thực hiện, với nhiều chủ đề và hoạt động đa dạng như thu gom dọn dẹp rác thải ở khu vực địa phương và môi trường xung quanh, trồng cây phủ xanh, tiết kiệm điện, nước và các tài nguyên như giấy, mực in.

Nổi bật có thể kể đến như chương trình được thực hiện ở chi nhánh Phú Quốc với chương trình thu gom và đổi rác lấy quà kết hợp cùng Tổ chức Quốc tế về Bảo tồn Thiên nhiên WWF và UBND Tp. Phú Quốc thực hiện với sự tham gia của đại đa số nhân viên chi nhánh và thu hút được hơn 50 người không phải là nhân viên, chương trình đã giúp thu gom được 10 tấn rác thải trong năm, tương đương với giảm 422 kg CO₂; hay chương trình "Hưởng ứng chiến dịch làm cho thế giới sạch hơn năm 2022" của chủ đề "Cùng hành động để thay đổi thế giới" của chi nhánh Gia Lai hầu hết nhân viên chi nhánh đều tham gia và thu hút được hơn 50 người không phải là nhân viên đã trồng được 190 cây xanh ở xã Chư Đăng Ya, huyện Chư Păh của chi nhánh Gia Lai, tương đương với việc tạo ra hơn 3 tấn O₂ mỗi năm.

Ngoài những hiệu quả đáng kể cho môi trường và cảnh quan xung quanh như thu dọn hơn 13,3 tấn rác thải, trồng hơn 600 cây xanh giúp tạo ra 9,5 tấn O₂/năm, giảm tương đương 814 kg CO₂ từ rác và giấy, điện tiết kiệm được, v.v.; thông qua thi đua này, ACB cũng đã khuyến khích toàn thể nhân viên ACB chủ động thực hiện trách nhiệm trong các hoạt động bảo vệ môi trường cùng ACB, đồng thời lan tỏa thông điệp và tinh thần quan tâm về sự bền vững của môi trường đến các bên hữu quan khác như khách hàng và cộng đồng.

TRỌNG TÂM 3

Đóng góp xã hội, xây dựng cộng đồng bền vững



1. Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực

Cách tiếp cận

Với vị thế là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam, ACB xây dựng lợi thế cạnh tranh tập trung vào việc phát triển con người. ACB xem mối quan hệ giữa mình với người lao động là quan hệ "đối tác sự nghiệp", hợp tác vì mục tiêu chung, tạo cơ hội để nhân viên phát triển giá trị bản thân và nâng cao thịnh vượng của Ngân hàng.

ACB luôn tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến người lao động, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động, xây dựng quan hệ lao động tiến bộ, hài hòa và ổn định.

ACB chú trọng phát triển cho người ACB qua ba khía cạnh "Work-Live-Learn" (Công việc - Cuộc sống - Học tập).

WORK: ACB xây dựng môi trường làm việc minh bạch, hiệu quả; tạo điều kiện nhân viên sáng tạo, đóng góp giá trị lâu dài cho tổ chức song hành cùng lộ trình phát triển sự nghiệp với vai trò đối tác của nhau.

LIVE: ACB chú trọng cải thiện các chế độ phúc lợi cạnh tranh, theo từng nhóm nhu cầu và đối tượng chuyên biệt để không ngừng kích thích sự phát triển và gắn kết giữa nhân viên với tổ chức. Bên cạnh đó, ACB tạo dựng nhiều chương trình thi đua, hoạt động nội bộ cho nhân viên về thể thao, sức khỏe tinh thần, bảo vệ môi trường hoặc đóng góp cộng đồng địa phương để từ đó nâng cao chất lượng cuộc sống.

LEARN: Với chiến lược đầu tư vào con người và phát triển như một tổ chức học tập, ACB tập trung đẩy mạnh các hoạt động đào tạo và phát triển nhân viên. Không chỉ đào tạo một chiều, ACB áp dụng hình thức học tập kết hợp (blended learning) với đa dạng cách thức triển khai, nâng cao năng lực để đáp ứng nhiệm vụ công việc và mục tiêu lâu dài của tổ chức. Kết hợp mô hình Learn - Do - Share (Học - Làm - Chia sẻ), kiến thức của học viên không dừng lại ở việc được tích lũy mà còn áp dụng vào thực tế, chứng minh hiệu quả, đồng thời lan tỏa chia sẻ cách làm hay đến với hệ thống.

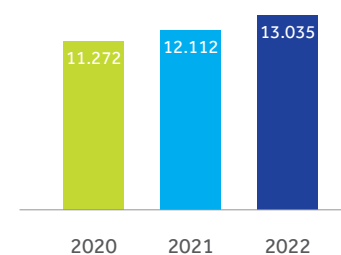
Môi trường làm việc

ACB luôn tạo môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi để người lao động có thể thực hiện công việc tốt nhất để phát triển năng lực bản thân và trân trọng nhân viên như tài sản vô giá. ACB luôn tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến người lao động, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động, xây dựng quan hệ lao động tiến bộ, hài hòa và ổn định.

Tại ACB, Ủy ban Nhân sự tham mưu cho HĐQT về các vấn đề liên quan đến tổ chức bộ máy hoạt động và nhân sự trong quá trình quản trị Ngân hàng đảm bảo cho quyền lợi cho nhân viên cũng như kiểm soát chặt chẽ các vấn đề nhân sự trọng yếu. ACB còn thường xuyên phối hợp với Công đoàn ACB để giải quyết kịp thời những vấn đề liên quan đến quyền, nghĩa vụ và lợi ích hợp pháp của người lao động cũng như xây dựng, triển khai và điều chỉnh kịp thời các chính sách lương, thưởng, phúc lợi để thu hút, gìn giữ, động viên và tưởng thưởng nhân tài.

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2022, ACB có 13.035 nhân viên có hợp đồng lao động có thời hạn và không thời hạn và toàn thời gian, không có nhân viên theo mùa vụ.

Số lượng nhân viên qua các năm(*)



(1) Số lượng nhân viên thống kê theo đầu người tổng hợp số liệu từ Tập đoàn tại ngày 31 tháng 12 của các năm.

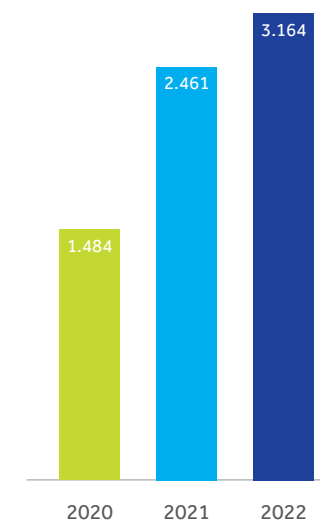
(*) Chỉ số năm 2022 được đảm bảo bởi KPMG

Tuyển dụng

ACB có các chính sách tuyển dụng tập trung vào việc thu hút và xây dựng lực lượng nhân tài có tầm nhìn và tinh thần làm chủ sự phát triển của Ngân hàng, tích hợp các yếu tố về bình đẳng giới và đa dạng cơ hội trong các hoạt động tuyển dụng

- Để tạo nguồn nhân lực cho phát triển, ACB đã và đang triển khai một số chương trình The Next Banker và ACB Experience. Các chương trình này đã thu hút đông đảo sinh viên từ các trường đại học hàng đầu trên cả nước tham gia để trải nghiệm thực tế hoạt động ngân hàng.
- Năm 2022 qua chương trình "Đối tác sự nghiệp - Cùng ACB khẳng định vị thế", ACB đã kết nối và tuyển dụng hơn 3.000 đối tác sự nghiệp trên khắp cả nước là nhân tài trong các lĩnh vực kinh doanh, phát triển khách hàng, công nghệ thông tin, v.v.

Số lượng nhân viên tuyển mới qua các năm(*)



(*) Chỉ số năm 2022 được đảm bảo bởi KPMG

- Số liệu tuyển dụng

Trong năm 2022, tỷ lệ tuyển dụng mới của ACB tăng 29% so với năm 2021 chiếm 10% tổng số nhân sự. Hơn 70% nhân sự gia nhập mới thuộc thế hệ Gen Z.

ACB đầu tư nhân sự tại các vị trí phát triển kinh doanh và tại Hội sở. Ngoài các vị trí nghiệp vụ bán, ACB chú trọng đầu tư vào các vị trí liên quan đến

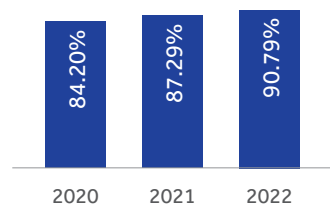
chuyển đổi, ngân hàng số, công nghệ thông tin và phân tích dữ liệu

Chất lượng nhân viên

Tại ACB, 100% nhân viên được định kỳ đánh giá hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp(*). Chất lượng nhân viên của ACB được nâng cao hơn qua từng năm thể hiện ở tỷ lệ nhân viên được đánh giá định kỳ đạt kỳ vọng trở lên. ACB tổng hòa các chính sách liên quan đến chất lượng đầu vào, đãi ngộ, đầu tư cho đào tạo và sự đồng hành từ các cấp quản lý trong việc hỗ trợ và dẫn dắt nhân viên thực hiện tốt nhiệm vụ.

ACB cũng giới hạn tỷ lệ nghỉ của nhóm đạt kỳ vọng trở lên dưới 10%/năm. Trong năm 2022, tỷ lệ nhóm nhân viên đạt kỳ vọng trở lên thôi việc là 9,60%. ACB đã xây dựng chính sách, cơ chế và lộ trình tác động kịp thời, tích cực đến nhóm nhân viên thường xuyên không đạt yêu cầu.

Tỷ lệ nhân viên được đánh giá định kỳ đạt kỳ vọng trở lên qua các năm



(1) Tỷ lệ nhân viên được đánh giá định kỳ đạt kỳ vọng trở lên được tổng hợp thống kê số liệu chỉ từ Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con.

(*) Chỉ số năm 2022 được đảm bảo bởi KPMG

Đào tạo và phát triển

Đào tạo

Chương trình đào tạo của ACB được lên kế hoạch và tổ chức hàng năm dựa trên các quy định bắt buộc của NHNN, tính chất công việc của các phòng

ban, vị trí và nguyện vọng của nhân viên. Các khóa học được phân làm các nhóm như: Khóa học theo quy định của NHNN, Khóa học về quản lý con người, Khóa học nâng cao kỹ năng, năng lực chuyên môn, v.v. Đặc biệt trong năm 2022, ACB đẩy mạnh các khóa học liên quan đến nội dung chuyển đổi số liên kết với các đơn vị cấp chứng chỉ uy tín, đáp ứng mục tiêu và định hướng ngân hàng số.

Chính sách và hoạt động đào tạo thiết lập và triển khai theo nguyên tắc lấy người học làm trọng tâm, thúc đẩy tinh thần học tập chủ động, lâu dài và lan tỏa sự tiến bộ trong tổ chức, đến cộng đồng, và khách hàng của ACB. Hoạt động học tập được gắn liền với tiến trình phát triển nghề nghiệp của nhân viên. Mỗi nhóm chức danh được xây dựng lộ trình học tập riêng biệt để giúp nhân viên hoàn thiện năng lực cho công việc hiện tại và phát triển sự nghiệp trong tương lai.

Chương trình học tập được đa dạng hóa về hình thức truyền tải và nội dung thể hiện thông qua các lớp học tập trung trong nội bộ và bên ngoài Ngân hàng hay các buổi hội thảo (workshop). Học tập kết hợp với chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn, đồng thời hướng dẫn trải nghiệm thao tác, thi đua cùng đồng nghiệp, ví dụ như ACB Pyramid, Hub of Bankers, v.v. để kích hoạt mạnh mẽ tinh thần học tập.

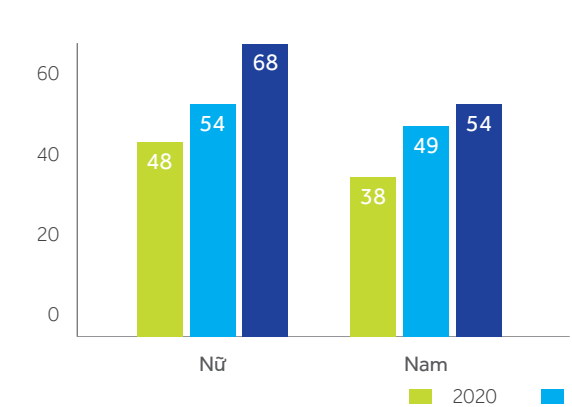
Tại ACB, hàng năm mỗi nhân viên phải hoàn thành ít nhất 48 giờ học và được ghi nhận như một trong các KPI học tập. Bên cạnh đó, ACB khuyến khích nhân viên tham gia đa dạng các hình thức nâng cao năng lực và tích lũy điểm số thi đua trên nền tảng ATE. Các phần thưởng và đãi ngộ tương ứng sẽ do nhân viên quy đổi dựa vào điểm số tích lũy của từng cá nhân.

Năm 2022 đánh dấu hoạt động học tập mạnh mẽ của nhân viên ACB với tổng số giờ học của tổ chức hơn 760.105 giờ. Nhân viên toàn hệ thống tham gia các hoạt động học tập với số ngày học trung bình 63 giờ/nhân viên/năm, so với 53 giờ của năm 2021.

Ngân sách cho đào tạo bao gồm học phí, chi phí tổ chức các lớp học và các khoản chi phí liên quan khác tăng liên tục qua các năm.



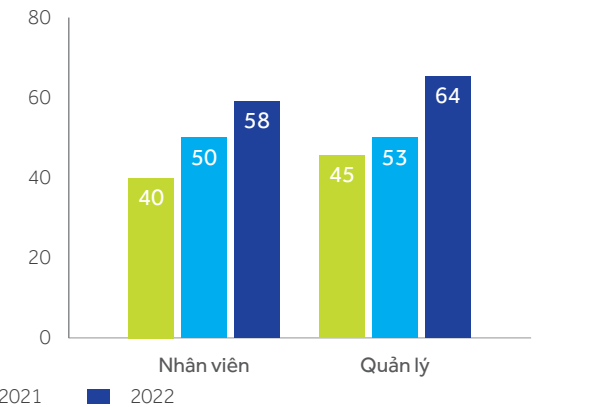
Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên theo giới tính (*)



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

(*) Chỉ số năm 2022 được đảm bảo bởi KPMG

Số giờ đào tạo trung bình cho từng nhân viên theo phân loại nhân viên (*)



Phát triển nghề nghiệp

ACB cập nhật hệ thống mô tả công việc, xây dựng định hướng phát triển nhân viên và tiến trình nghề nghiệp cho các cá nhân cụ thể ở mỗi vị trí, chức vụ và phòng ban.

ACB thúc đẩy cấp quản lý hoàn thành kế hoạch kinh doanh, cải thiện năng lực huấn luyện và phát triển đội ngũ tại đơn vị và sẵn sàng tham gia học tập kiến thức mới.

Tại ACB, nhân viên còn được tạo điều kiện khi có nhu cầu chuyển vị trí hoặc phòng ban công tác. Nhân viên chủ động đăng ký các khóa kỹ năng, chuyên môn liên quan đến vị trí hoặc phòng ban để chuẩn bị sẵn sàng chuyển đổi.

Ngoài ra, ACB luôn tạo điều kiện và cơ hội hỗ trợ các nhân viên có nhu cầu tự nguyện chuyển vị trí công việc, địa điểm làm việc sang các phòng ban khác.

Chương trình “The Next Leader” (Nhà lãnh đạo tương lai)

Là chương trình phát triển cấp quản lý nổi bật trong những năm gần đây nhằm phát triển đội ngũ nhân sự tiềm năng, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng quản lý và chuẩn bị các yếu tố sẵn sàng để kế thừa các vị trí chủ chốt trong tương lai.

Đãi ngộ

Các chính sách lương thưởng và chế độ đãi ngộ của ACB có tính cạnh tranh trên cơ sở khảo sát thị trường lao động và luôn được điều chỉnh, nâng cao, đảm bảo tính công bằng và minh bạch.

Thu nhập bình quân của nhân viên trong năm 2022 là 417 triệu đồng

Bình quân mức chênh lệch lương khởi điểm của nhân viên đầu vào tại ACB cao hơn khoảng 92% so với so với lương cơ bản vùng (tùy thuộc vào chức danh và độ khó của công việc).

Thu nhập của nhân viên được xác định theo kết quả hoàn thành công việc của Ngân hàng, đơn vị và cá nhân. ACB đã xây dựng hệ thống đo lường hiệu quả công việc của nhân viên (Balance Scorecard - BSC) nhằm đảm bảo quy trình quản trị lương thưởng được khách quan, chính xác và nhanh chóng.

Phúc lợi khác

ACB nâng cao tinh thần làm việc nhân viên thông qua các chương trình xây dựng đội nhóm (team building), sinh nhật Ngân hàng, tiệc tất niên vinh danh nhân viên xuất sắc, v.v. Ngoài ra, ACB còn xây dựng các tiện ích xung quanh Hội sở và các tòa nhà lớn nhằm phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi, thư giãn giữa giờ cho nhân viên.

ACB là một trong những ngân hàng đầu tiên triển khai khu tái tạo năng lượng “Eneji station” chăm sóc nhân viên với các dịch vụ: ăn uống, thư giãn, vận động nhẹ, ghế massage tại phòng nghỉ trưa, sân thượng thư giãn (rooftop chill), v.v. tại tòa nhà Hội sở. Eneji station được tạo nên từ sự quan tâm, đãi ngộ của Ngân hàng dành cho nhân viên đúng với tinh thần Work-Live-Learn. Đây là chương trình nằm trong dự án nâng cao chất lượng môi trường làm việc của ACB.

ACB sẵn sàng chi trả mức thu nhập cạnh tranh cho nhân viên, có các chính sách cho nhân viên vay với lãi suất ưu đãi. Đối với cấp quản lý, ACB có các chính sách đãi ngộ khác biệt như: trợ cấp chi phí di chuyển xa, thưởng cổ phiếu (ESOP), khám sức khỏe định kỳ tại bệnh viện cao cấp, hưởng các gói khám sức khỏe tốt, khen thưởng bằng chuyến du lịch nước ngoài, v.v

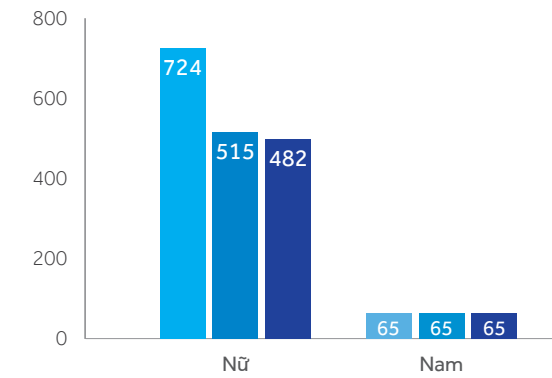
Bên cạnh việc tuân thủ theo các quy định của pháp luật, ACB còn có các chính sách trợ cấp hưu trí đối với nhân viên nghỉ hưu. Cụ thể, ACB có gói hỗ trợ cho các nhân viên đủ điều kiện nghỉ hưu và đã công tác tại ACB từ 10 năm trở lên với khoản trợ cấp lên đến 50% mức trợ cấp thôi việc và có giới hạn mức tối đa tùy vào cấp nhân viên hay quản lý, nhằm hỗ trợ và tạo điều kiện trong việc chuyển tiếp sang đời sống sau nghỉ hưu.

Chế độ thai sản (Chỉ số năm 2022 được đảm bảo bởi KPMG): Theo chính sách của ACB, chế độ nghỉ thai sản được áp dụng đối với toàn thể nhân viên của ACB bao gồm cả nam và nữ tuân thủ quy định của luật lao động, đồng thời nhân viên còn được áp dụng các chương trình ACB Care - chăm sóc sức khỏe toàn diện. Ngoài ra, trong và sau thời gian nghỉ thai sản nhân viên vẫn được hưởng các chế độ phúc lợi theo quy định của Ngân hàng, vẫn được đánh giá và xếp hạng hiệu quả công việc định kỳ hàng năm theo thời gian làm việc thực tế.

Trong năm 2022, số lượng nhân viên đã nghỉ thai sản trong năm 2022 là 789 người. Cụ thể, nhân viên nữ hưởng chế độ nghỉ thai sản là 724 nhân viên, nhân viên nam có vợ sinh con hưởng chế độ nghỉ thai sản từ 05-14 ngày tùy theo quy định và nhu cầu của nhân viên là 65 người. Tổng số nhân viên đến hạn quay lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản trong năm 2022 là 580 nhân viên, và tổng số nhân viên thực tế quay lại làm việc ít nhất 1 tháng sau kỳ nghỉ thai sản là 547 nhân viên, tương ứng 94%; trong đó, tỷ lệ nhân viên nữ quay lại làm việc là 94% (482 nhân viên) và nhân viên nam là 100% (65 nhân viên). Tổng số nhân viên quay lại sau kỳ nghỉ thai sản và tiếp tục làm việc 12 tháng kể từ khi quay lại là 401 nhân viên, trong đó, tỷ lệ quay lại và tiếp tục làm việc 12 tháng kể từ khi quay lại của nhân viên nữ là 83,5% (360 nhân viên) và nhân viên nam là 89,1% (41 nhân viên). Số lượng nhân viên nghỉ thai sản còn lại là 209 nhân viên sẽ đến hạn quay lại làm việc trong năm 2023 sau khi kết thúc thời gian nghỉ thai sản theo chế độ. ACB luôn đồng hành cùng hỗ trợ cho người

lao động nghỉ thai sản và quay lại làm việc sau khi kết thúc thời gian nghỉ thai sản được hòa nhập và bắt nhịp lại với công việc như trước cũng như bảo đảm vị trí công việc và chức vụ như cũ.

Số lượng nhân viên nghỉ thai sản theo giới tính năm 2022(*)



■ Số lượng nhân viên được hưởng chế độ và đã nghỉ thai sản
■ Số lượng nhân viên đến hạn quay lại làm việc sau khi kết thúc
■ Số lượng nhân viên quay lại sau kỳ nghỉ thai sản

(1) Số ca thai sản được tổng hợp thống kê số liệu chỉ từ Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con.

(*) Chỉ số năm 2022 được đảm bảo bởi KPMG

Định hướng

- Không ngừng cải thiện môi trường làm việc, đãi ngộ và nâng cao chất lượng và giữ chân nhân tài.

Kết quả đạt được:

- Năm 2022 là lần thứ 4 liên tiếp ACB nhận giải thưởng “Nơi làm việc tốt nhất châu Á” từ HR Asia, một tạp chí hàng đầu về nhân sự ở châu Á.
- So với năm 2020, tổng ngân sách đào tạo tăng đến 85% và 94% tương ứng trong năm 2021 và năm 2022.
- Từ cuối năm 2019, ACB triển khai các chính sách tác động đến nhóm không đạt kỳ vọng nhằm gia tăng chất lượng nhân sự. Với các phúc lợi dành cho nhân viên và chính sách giữ nhân tài, tỷ lệ giữ chân nhân sự lãnh nghề có thâm niên trên ba năm là 90%^(*).

(*) tỷ lệ giữ chân nhân sự được tổng hợp thống kê số liệu chỉ từ Ngân hàng ACB, không bao gồm các công ty con.

- Mặc dù đại dịch toàn cầu Covid-19 có ảnh hưởng lớn tới nền kinh tế cũng như các đơn vị doanh nghiệp tỷ lệ thôi việc tại ACB năm 2022 tăng nhẹ ở mức 1,24% và vẫn nằm trong mức kế hoạch đề ra của ACB.

Hoạt động nổi bật

The Next Banker 2022

Chương trình trải nghiệm công việc được ACB thiết kế dành riêng cho các bạn sinh viên năm cuối mong muốn tìm hiểu về lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng, đặc biệt là công việc thực tế của một “banker” (nhân viên ngân hàng). Chương trình giúp sinh viên hoàn thiện, vận dụng và phát triển những kiến thức đã học từ nhà trường vào công việc tại ACB và rút ngắn lộ trình trở thành nhân viên chính thức tại ACB cũng như năng lực trở thành “banker” xuất sắc trong thị trường ở tương lai.

Các trải nghiệm nổi bật từ chương trình **The Next Banker 2022:**

- Học tập:** Đào tạo kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng
- Tương tác:** Hướng dẫn kèm cặp, định hướng bởi các Mentor giàu kinh nghiệm.
- Ứng dụng:** Trải nghiệm công việc thực tế của “banker”.
- Chia sẻ:** Tham gia các hội thảo với những chủ đề hấp dẫn và hữu ích.
- Thử thách:** Thực hiện chỉ tiêu và thưởng thưởng xứng đáng theo năng lực.

Thông qua chương trình, ACB đã đào tạo nhóm nhân sự trẻ chất lượng, tiếp tục kế thừa và phát huy những giá trị từ thế hệ đi trước. Chương trình đào tạo bài bản, đầu tư và sinh viên tham gia được phân công mentor đồng hành giúp định hướng và làm quen với công việc, được kèm cặp và hướng dẫn về nghiệp vụ, kỹ năng, kiến thức. Sau khi hoàn thành 4 tháng trong chương trình, các bạn sinh viên được tuyển vào ACB và trở thành nhân sự chính thức khi đạt tiêu chuẩn.

2. Đảm bảo an toàn nơi làm việc và sức khỏe nhân viên

Cách tiếp cận:

ACB nhận thấy rằng quyền có nơi làm việc an toàn và lành mạnh được công nhận là quyền con người được đề cập trong nhiều văn kiện quốc tế có hiệu lực. Hơn nữa, an toàn nơi làm việc và sức khỏe nhân viên còn là một trong những Mục tiêu phát triển bền vững đã được Đại hội đồng Liên Hợp Quốc thông qua trong Chương trình Nghị sự 2030¹. Vì vậy, ACB luôn quan tâm và không ngừng nâng cao an toàn tại nơi làm việc và sức khỏe của nhân viên.

An toàn nơi làm việc và sức khỏe nhân viên có thể bị ảnh hưởng bởi công việc thực hiện và nơi làm việc để thực hiện các công việc đó. Vì vậy, ACB luôn thực hiện trách nhiệm đối với sự an toàn và sức khỏe nghề nghiệp của:

- Tất cả người lao động thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của ACB;
- Tất cả người lao động mà nơi làm việc của họ dưới sự kiểm soát của ACB.

Các điều kiện an toàn nơi làm việc và sức khỏe nhân viên liên quan đến việc ngăn ngừa các tác động xấu về thể chất và tinh thần, đồng thời thúc đẩy nâng cao sức khỏe nhân viên. Đây cũng là những yêu cầu để ACB thể hiện cam kết đối với nhân viên. Ngoài việc đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật, ACB còn xây dựng các chính sách quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp bao gồm việc phân tích, kiểm soát các rủi ro, xây dựng các chương trình đào tạo, diễn tập các tình huống xử lý và các thủ tục trong việc lập hồ sơ, xem xét nguyên nhân và cải tiến không ngừng hệ thống quản lý khi xảy ra các sự vụ liên quan đến an toàn và sức khỏe. ACB cũng luôn tạo điều kiện để người lao động được tham gia vào việc phát triển, thực hiện và đánh giá hiệu suất của các chính sách quản lý và các chương trình, hoạt động được tổ chức liên quan đến an toàn và sức khỏe nghề nghiệp.

Quản lý rủi ro liên quan đến an toàn và sức khỏe nghề nghiệp

ACB đã xây dựng, lồng ghép các quy trình đánh giá rủi ro và xác định các mối nguy hiểm, cũng như áp dụng các biện pháp kiểm soát nhằm giảm thiểu rủi ro và loại bỏ các mối nguy hiểm liên quan đến an toàn và sức khỏe nghề nghiệp vào chính sách quản lý rủi ro của ACB. Qua đó, ACB thực hiện nhận diện, đánh giá rủi ro phát sinh liên quan đến các hoạt động kinh doanh, sản phẩm, quy trình trước khi ban hành và tái đánh giá định kỳ hàng năm nhằm ghi nhận các rủi ro tiềm tàng liên quan đến an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, xây dựng các biện pháp kiểm soát, đề xuất các hành động, phương án thực hiện cải tiến quy trình một cách liên tục để đảm bảo rủi ro còn lại đều trong hạn mức rủi ro.

ACB đã xây dựng các phương án bảo vệ đảm bảo an toàn, an ninh trong và ngoài giờ làm việc, phương án phối hợp giữa tổ bảo vệ tại các kênh phân phối và công an địa phương nhằm loại bỏ các mối nguy hiểm và giảm thiểu tác động cùng với quy trình báo cáo sự cố rủi ro hoạt động khi phát sinh. Cụ thể, ACB xây dựng các quy định về đảm bảo an toàn trong hoạt động phòng cháy, chữa cháy (PCCC) áp dụng toàn hệ thống ACB, hướng dẫn ứng phó PCCC, sơ tán thoát hiểm, hướng dẫn ứng phó bão, lũ lụt nhằm đảm bảo duy trì các hoạt động kinh doanh trọng yếu của Ngân hàng và đảm bảo an toàn, an ninh cho nhân viên, khách hàng và cổ đông của Ngân hàng trước các sự kiện bất lợi có thể xảy ra.

Các sự cố liên quan đến rủi ro hoạt động được báo cáo thông qua hệ thống quản lý sự cố tại Hội sở và kênh phân phối của ACB nhằm đảm bảo các sự cố được kiểm soát và giám sát

Các chính sách quản lý liên quan đến an toàn và sức khỏe nghề nghiệp

ACB quản lý các vấn đề về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp cho nhân viên thông qua các chính sách, quy định và hướng dẫn thực hiện được ban hành trên cơ sở yêu cầu của pháp luật. Bên cạnh đó, ACB còn tự nguyện xây dựng các chính sách quản lý nhằm cao an toàn và sức khỏe nghề nghiệp cho nhân viên, và các chính sách dành riêng cho các nhân viên trực tiếp đối mặt với các rủi ro đặc thù.

ACB có nhân viên y tế chuyên trách và ban thời gian để hỗ trợ các công tác sức khỏe của toàn hệ thống, thành lập tổ bác sĩ tư vấn sức khỏe, ban chỉ đạo phòng chống dịch ứng phó ngay lập tức khi có chữ đạo từ các trung tâm kiểm soát bệnh tật hoặc các trung tâm y tế quận huyện, nhằm hỗ trợ và đảm bảo sức khỏe cho nhân viên. Ngoài ra, ACB còn có nhóm nhân sự chuyên trách an toàn lao động và thường xuyên được đào tạo các nghiệp vụ liên quan như phòng cháy chữa cháy, sơ cấp cứu, an toàn vệ sinh lao động, v.v. cũng như thực hiện công tác quan trắc môi trường làm việc nhằm hạn chế việc tiếp xúc với yếu tố có hại cho người lao động, đánh giá mức độ an toàn lao động theo tiêu chuẩn luật định.

Hàng năm, ACB tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho toàn bộ nhân viên tại các đơn vị có uy tín. Thông tin sức khỏe cá nhân của người lao động được bảo mật dựa trên các thỏa thuận đã ký kết với các đơn vị và chính sách của ACB. Theo đó, ACB không có quyền sở hữu thông tin liên quan đến sức khỏe của từng nhân viên, các đơn vị liên khám sức tổng hợp và chia sẻ thông tin thống kê chung cho toàn bộ nhân viên của ACB. ACB không sử dụng kết quả khám sức khỏe vào các quyết định liên quan đến hoạt động nhân sự.

ACB còn thường xuyên tổ chức các chương trình hội thảo và các khóa học về chăm sóc sức khỏe như chương trình xét nghiệm và giải mã gen, hội thảo cân bằng dinh dưỡng, các bài tập thể dục tại chỗ hữu ích cho dân văn phòng, v.v. với đa dạng hình thức triển khai cho nhân viên. Ngoài ra, ACB còn phát động các phong trào như giải chạy "ACB Runway 2022 - Chạy chút chơi" nhằm khuyến khích hoạt động rèn luyện thể chất và nâng cao tinh thần chăm sóc sức khỏe của nhân viên.

Trong năm 2023, ACB dự kiến đưa ra chương trình "Mental Care" chăm sóc sức khỏe tinh thần cho nhân viên thông qua các chuyên gia tâm lý tư vấn và trị liệu, các buổi truyền thông, hội thảo về đề tài sức khỏe tinh thần.

ACB đã xây dựng và thực hiện cơ chế lắng nghe phản hồi và đề nghị của nhân viên về các chính sách, phúc lợi liên quan đến an toàn và sức khỏe nghề nghiệp. Công đoàn của ACB - với tất cả thành viên Công đoàn đều là nhân viên của ACB - sẽ thực hiện chức năng trung gian giải quyết các vấn đề giữa ACB và người lao động nhằm đảm bảo quyền lợi và công bằng cho nhân viên. ACB luôn thực hiện các khảo sát ý kiến của người lao động trước khi chính thức đưa ra các quy định, chính sách liên quan đến quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp của nhân viên.

Định hướng

- Thực hiện tốt các chính sách, quy trình quản lý liên quan đến an toàn nơi làm việc và sức khỏe nhân viên.
- Không ngừng nâng cao và đảm bảo an toàn nơi làm việc và sức khỏe nhân viên.

Kết quả đạt được

- Trong năm 2022 không có sự vụ phát sinh liên quan đến tai nạn lao động hay báo cáo về các bệnh nghề nghiệp được ghi nhận.

Hoạt động nổi bật:

Chương trình "ACB Care"

"ACB Care" là chương trình chăm sóc sức khỏe toàn diện cho toàn bộ nhân viên nhằm góp phần nâng cao sức khỏe và hỗ trợ nhân viên khi gặp các vấn đề liên quan đến sức khỏe, thông qua hình thức bảo hiểm sức khỏe và các hoạt động khác như khám sức khỏe định kỳ. Ngoài ra, ACB còn hỗ trợ bảo hiểm sức khỏe cho người thân, góp phần tạo động lực cho nhân viên an tâm công tác.

Mỗi năm ACB đều cố gắng nâng hạn mức, mở rộng phạm vi bảo hiểm, rà soát để mở rộng thêm các mục khám chữa bệnh và tổ chức khám sức

(1) Mục tiêu 8.8: "Bảo vệ quyền lợi của người lao động, thúc đẩy và đảm bảo môi trường làm việc an toàn cho tất cả người lao động, bao gồm cả lao động nhập cư, đặc biệt là phụ nữ di cư và lao động làm các công việc tạm thời", thuộc Mục tiêu 8: "Công việc tốt và tăng trưởng kinh tế". Những Mục tiêu phát triển bền vững khác cũng liên quan đến chủ đề an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, ví dụ Mục tiêu 3: "Sức khỏe và có cuộc sống tốt".

khỏe định kỳ tại các đơn vị có uy tín. Trong năm 2021 và năm 2022, ACB đã mở rộng bảo hiểm cho việc tiêm vắc-xin, tập vật lý trị liệu và thêm các mục tầm soát cho các bệnh liên quan đến tuyến giáp, viêm gan siêu vi C, tiểu đường, v.v.

Ngân sách cho chương trình ACB Care tăng liên tục qua các năm, so với năm 2020, tổng ngân sách

tăng đến 98% và 108% tương ứng trong năm 2021 và năm 2022. Thêm vào đó, ngân sách kế hoạch đầu tư cho chương trình ACB Care trong năm 2023 tăng 56% so với năm 2022. Mỗi năm ACB nâng hạn mức chương trình "ACB Care" chăm sóc sức khỏe toàn diện cho toàn bộ nhân viên nhằm góp phần nâng cao sức khỏe cho nhân viên.

3. Tôn trọng sự bình đẳng và đa dạng

Cách tiếp cận

Nguồn nhân lực đóng vai trò rất quan trọng trong việc hoàn thiện các sứ mệnh, mục tiêu chiến lược của ACB luôn trân trọng đóng góp và cống hiến của đội ngũ cán bộ nói chung và các cán bộ nữ nói riêng cho thành công chung của tổ chức. Sự đa dạng mang lại cho ACB những kinh nghiệm và quan điểm khác nhau, đồng thời thúc đẩy tư duy đổi mới để giải quyết các thách thức kinh doanh nhằm tăng trưởng bền vững. Sự đa dạng cũng cho phép ACB nhạy cảm với nhu cầu của khách hàng và phục vụ họ hiệu quả hơn. ACB, một doanh nghiệp tích cực thúc đẩy sự đa dạng và bình đẳng tại nơi làm việc, tin rằng việc làm này sẽ đem lại nhiều lợi ích cho cả tổ chức và người lao động.

ACB tạo cơ hội phát triển cho toàn thể nhân viên, bình đẳng và không phân biệt đối xử giới tính, vùng miền, v.v. Các chính sách về bình đẳng giới tính và cơ hội tại ACB được quy định cụ thể trong nội quy lao động và thỏa ước lao động tập thể, và được áp dụng trong các hoạt động của ACB, như tuyển dụng, đào tạo, bố trí công việc, phát triển nghề nghiệp, quản lý quan hệ lao động, lương và chế độ phúc lợi.

ACB đưa ra các quyết định tuyển dụng dựa trên sự phù hợp của mỗi cá nhân như năng lực chuyên môn, kỹ năng, kinh nghiệm và khả năng thực hiện công việc, v.v. và không phân biệt đối xử bất kể về độ tuổi, dân tộc, giới tính, tôn giáo, v.v. ACB đảm bảo rằng tất cả nhân viên được đối xử công bằng và có cơ hội thăng tiến trong công việc dựa trên thành tích, năng lực. ACB còn quan tâm đến việc tuyển dụng những ứng viên có năng lực và tiềm năng từ các nhóm đa dạng, bao gồm cả những người có nền tảng, văn hóa và kinh nghiệm khác nhau.

Định hướng

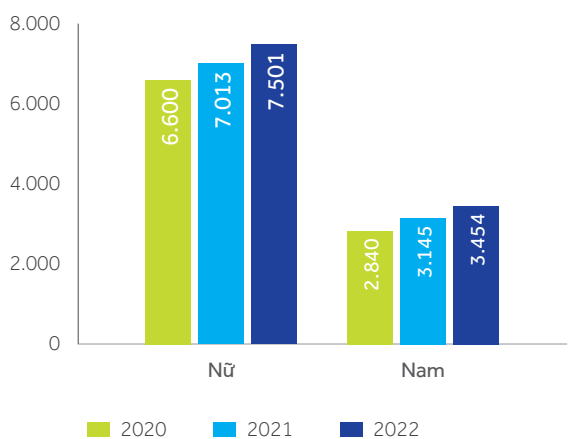
- Duy trì việc tuân thủ các chính sách và quy định về bình đẳng giới trong các hoạt động, không ngừng nâng cao tính đa dạng trong đội ngũ nhân viên ACB

Kết quả đạt được

- 54% nhân viên trong độ tuổi từ 30-50 và 46% nhân viên dưới 30 tuổi trên tổng số 10.955 nhân viên làm việc tại ACB ở cấp nhân viên.
- 94% nhân viên trong độ tuổi từ 30-50 và 3% nhân viên dưới 30 tuổi trên tổng số 2.080 nhân viên làm việc tại ACB ở cấp quản lý.
- 69% nhân viên nữ làm việc tại ACB ở cấp nhân viên và 49% nhân viên nữ làm việc tại ACB ở cấp quản lý..

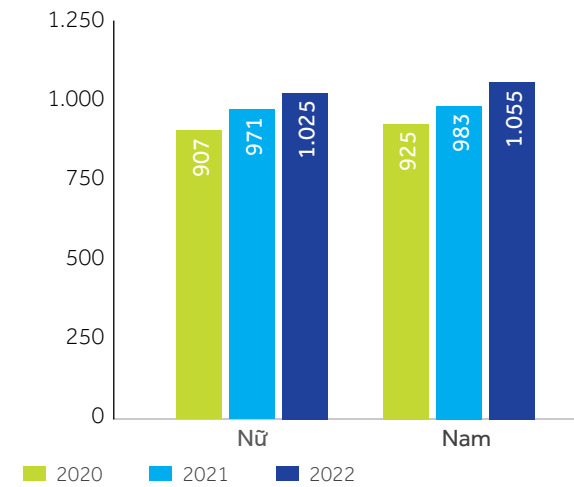
Số liệu thống kê về sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên (Chỉ số năm 2022 được đảm bảo bởi KPMG)

Số lượng nhân viên cấp nhân viên của ACB theo giới tính(*)



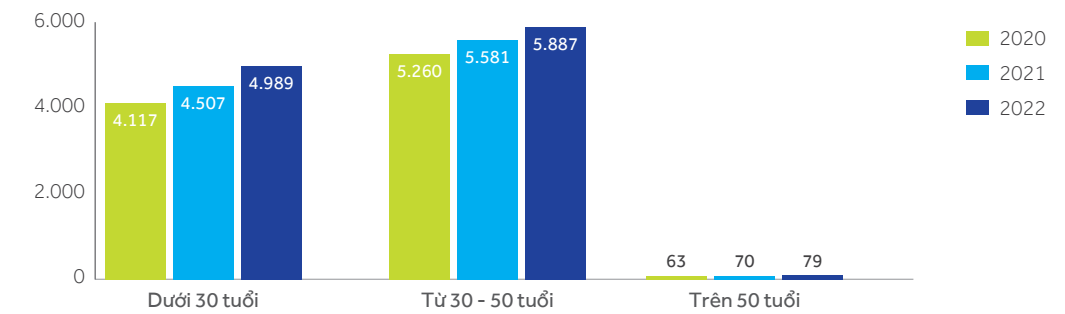
(*) Chỉ số năm 2022 được đảm bảo bởi KPMG

Số lượng nhân viên cấp quản lý của ACB theo giới tính(*)

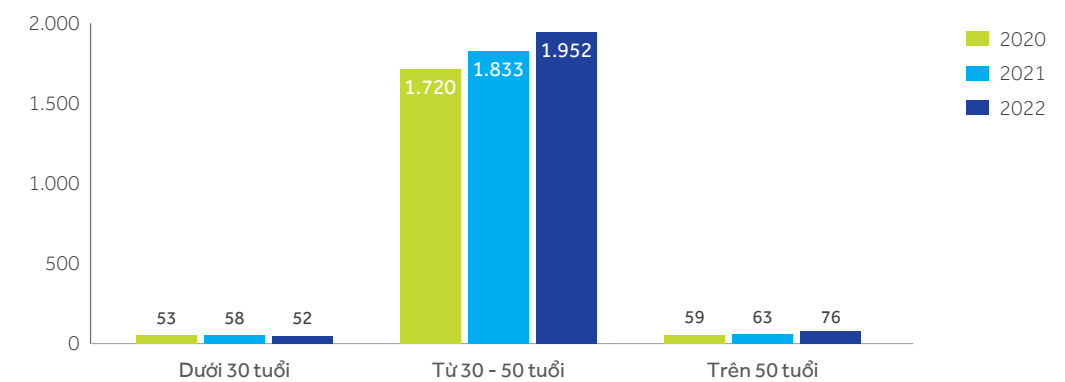


Tại ngày 31 tháng 12 năm 2022, gần 69% nhân viên cấp nhân viên của ACB là nữ và số lượng nhân viên cấp quản lý giữa nam và nữ gần như bằng nhau (nữ chiếm hơn 49%), trong đó số lượng nữ của HĐQT, Ban Tổng Giám đốc và BKS chiếm 40%, cho thấy thực tế ACB luôn hướng đến việc xây dựng một môi trường làm việc bình đẳng giữa nam và nữ

Số lượng nhân viên cấp nhân viên của ACB theo độ tuổi(*)



Số lượng nhân viên cấp quản lý của ACB theo độ tuổi(*)



(1) Cấp quản lý từ Trưởng bộ phận trở lên
Nhân viên thuộc nhóm còn lại

(*) Chỉ số năm 2022 được đảm bảo bởi KPMG

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2022, Số lượng nhân viên cấp nhân viên trong độ tuổi từ 30 đến 50 chiếm tỷ lệ cao nhất là khoảng 54% và 30 tuổi chiếm khoảng 45%. Điều này cho thấy ACB đã triển khai các chiến lược và chính sách hữu hiệu để thu hút nhân viên trẻ và tạo môi trường làm việc phù hợp với họ. Ngoài ra, số lượng thành viên HĐQT, BDH

và BKS trong độ tuổi từ 30 đến 50 là 27.3%, trên 50 tuổi là 72.7%. Số lượng quản lý trong độ tuổi từ 30 đến 50 chiếm tỷ lệ cao đến 94% trong tổng số nhân viên cấp quản lý. Trong khi đó, tỷ lệ nhân viên cấp quản lý dưới 30 tuổi chiếm gần 3% cũng cho thấy sự đa dạng và sự công bằng trong công tác tuyển dụng cũng như đánh giá phân loại nhân viên.

Để đảm bảo phản hồi của khách hàng được tiếp cận và giải quyết kịp thời, triệt để nhằm duy trì, nâng cao chất lượng phục vụ và làm cơ sở cho việc xem xét cải tiến sản phẩm dịch vụ, quy trình, quy định, v.v. ACB đã xây dựng quy trình tiếp nhận phản hồi khách hàng một cách có hệ thống thông qua các kênh trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch hoặc Hội sở ACB, điện thoại, chat, email,

văn bản, chương trình tiếng nói khách hàng (Voice of Customer) và các hình thức tiếp nhận thông tin khác từ cơ quan truyền thông, cơ quan Nhà nước hoặc mạng xã hội

Nổi bật là chương trình Tiếng nói khách hàng (Voice of Customer, gọi tắt là "VoC") với các mục đích và hình thức triển khai như sau:

4. Nâng cao trải nghiệm khách hàng

Cách tiếp cận

ACB luôn coi trọng khách hàng và đặt khách hàng là trọng tâm của mọi hoạt động của mình. ACB hiểu rõ rằng, để đạt được sự hài lòng của khách hàng, cần phải đáp ứng nhu cầu và yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và chuyên nghiệp. Ngoài ra, ACB cũng chú trọng vào việc đảm bảo thông tin truyền thông cho các sản phẩm, dịch vụ của ACB được rõ ràng và minh bạch và tiếp nhận xử lý thông tin phản hồi của khách hàng một cách hiệu quả.

Trải nghiệm khách hàng

ACB luôn lấy khách hàng làm trọng tâm và chú trọng vào trải nghiệm của khách hàng đối với dịch vụ cũng như sản phẩm của ACB. ACB không ngừng cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông qua việc lắng nghe ý kiến và thấu hiểu nhu cầu của khách hàng.

Trong năm 2022, ACB đã triển khai một số dự án chiến lược liên quan đến quy trình thiết kế trải nghiệm khách hàng, bao gồm bốn (4) bước chính:

- (1) Hiểu khách hàng;
- (2) Tìm hiểu hành trình hiện tại của khách hàng;
- (3) Giải quyết vấn đề khách hàng đưa ra; và
- (4) Xây dựng hành trình khách hàng.

Thông tin truyền thông

Nhằm nâng cao trải nghiệm cũng như lòng tin của khách hàng ACB đã ban hành và thực hiện "Quy trình đăng tải thông tin truyền thông bên ngoài" nhằm

đảm bảo hoạt động truyền thông của ACB được xuyên suốt, các thông điệp đưa ra đúng đối tượng, đúng thời điểm góp phần thực hiện mục tiêu, chiến lược kinh doanh và xây dựng hình ảnh thương hiệu của Ngân hàng.

Trong suốt quy trình truyền thông, ACB luôn xác định rõ nhu cầu, nội dung, đối tượng, thông điệp, các kênh đăng tải thông tin, hình thức, kế hoạch, v.v. cũng như thực hiện nghiêm túc việc sản xuất/ soạn thảo thông tin đăng tải bên ngoài, kiểm duyệt và đăng tải, theo dõi và điều chỉnh tiến độ, báo cáo và xác nhận hoàn thành để đảm bảo thông tin truyền thông cho các sản phẩm, dịch vụ của ACB được rõ ràng và minh bạch. Trách nhiệm chỉ đạo và phê duyệt các dự án truyền thông mang tầm quan trọng thuộc về Chủ tịch HĐQT và TGĐ.

Trong năm 2022, 100% các thông tin truyền thông liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ của ACB tuân thủ Quy trình đăng tải thông tin truyền thông bên ngoài. Hơn nữa, ACB chưa ghi nhận có bất kỳ vụ việc không tuân thủ liên quan đến thông tin và nhãn hiệu cũng như hoạt động truyền thông tiếp thị đến từ các sản phẩm, dịch vụ của mình.

Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng

Mức độ hài lòng của khách hàng với ACB được duy trì ở điểm số rất tốt. ACB dành nhiều nguồn lực cho hoạt động thấu hiểu khách hàng (phân tích chân dung, nhu cầu, hành vi tài chính, trải nghiệm của khách hàng tại từng điểm chạm, kênh tương tác, sản phẩm) nhằm thu thập thông tin toàn diện cho hoạt động thiết kế trải nghiệm của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ.

Chủ động lắng nghe KH

Xây dựng các trạm thu thập tiếng nói khách hàng trên các kênh giao dịch và tương tác với khách hàng:

- CN/PGD: đặt mã QR-code
- Internet Banking KHCN và KHDN (web): hiện pop-up sau khi KH hoàn thành giao dịch.
- ACB One (app): gửi email
- Contact Center: gọi điện thoại
- Social, Fanpage: Thông qua chương trình Social Listening

Theo dõi phản hồi của KH & Tổng hợp dữ liệu

- Cảnh báo ngay qua email đến các đơn vị phụ trách khi có khách hàng không hài lòng.
- Quy trình phối hợp xử lý phản hồi của khách hàng từ chương trình VoC đã được cập nhật trong QP-7-9.
- Cần xây dựng hub dữ liệu về trải nghiệm của khách hàng: đã trao đổi với P. Dữ liệu và phân tích trong việc cập nhật dữ liệu CX vào ma trận phân tích hành vi của khách hàng.

Phân tích dữ liệu

- Dữ liệu phản hồi của khách hàng được cập nhật real-time lên dash-board và phân quyền cho các đơn vị phụ trách kênh (CN/PGD, CC247, K. NHS).
- Báo cáo phân tích Social định kỳ hàng tháng/quý.
- Báo cáo phân tích tổng hợp và các vấn đề cần xử lý được thực hiện hàng 6 tháng.

Quy trình xử lý phản hồi khách hàng của ACB bao gồm các bước:



Quy trình xử lý phản hồi khách hàng của ACB có sự phối hợp giữa Trung tâm thẻ (247), chi nhánh/ phòng giao dịch với đơn vị quản lý nghiệp vụ tại Hội sở.

- **Trung tâm thẻ (247):** tiếp nhận và tập trung giải quyết phản hồi liên quan đến thẻ (áp dụng từ 2022).
- **Khối Ngân hàng số:** tiếp nhận và tập trung giải quyết phản hồi liên quan đến ngân hàng số (áp dụng từ 2022).
- **Ban giám đốc chi nhánh, phòng giao dịch:** tiếp nhận và giải quyết thông tin phản hồi khách hàng theo hồ sơ đang phụ trách.

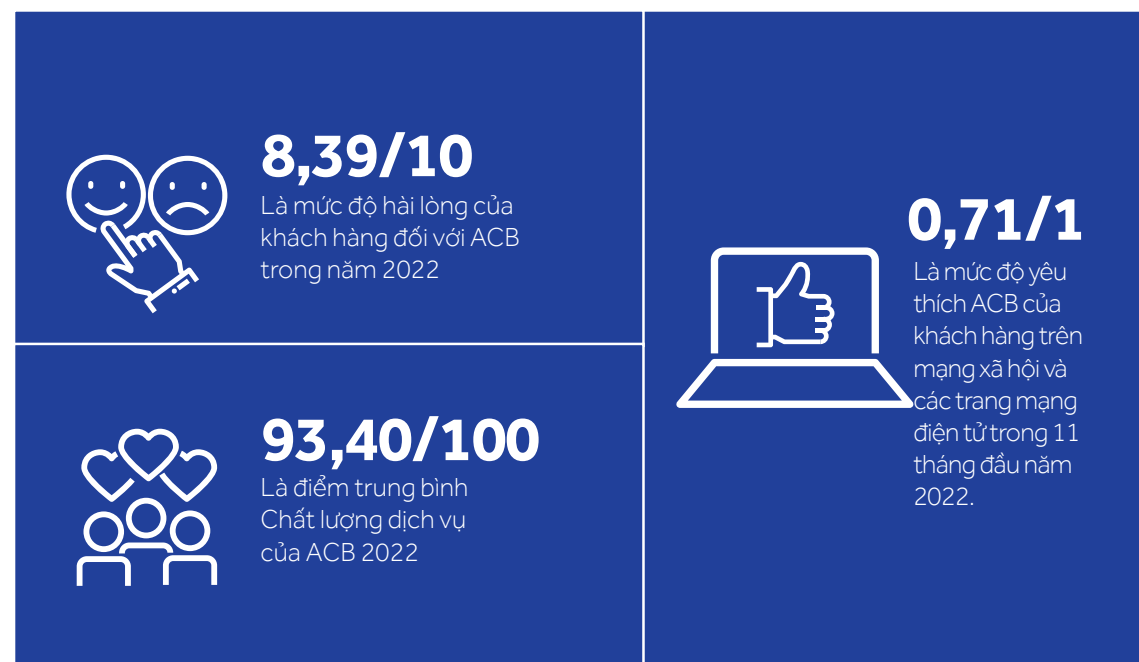
100% Phản hồi tiếp nhận từ khách hàng được xem xét và xử lý trong năm 2022

99% Khách hàng đồng ý với việc xử lý của ACB đối với các phản hồi trong năm 2022

Định hướng

- Không ngừng nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua việc thấu hiểu, chăm sóc khách hàng.

Kết quả đạt được

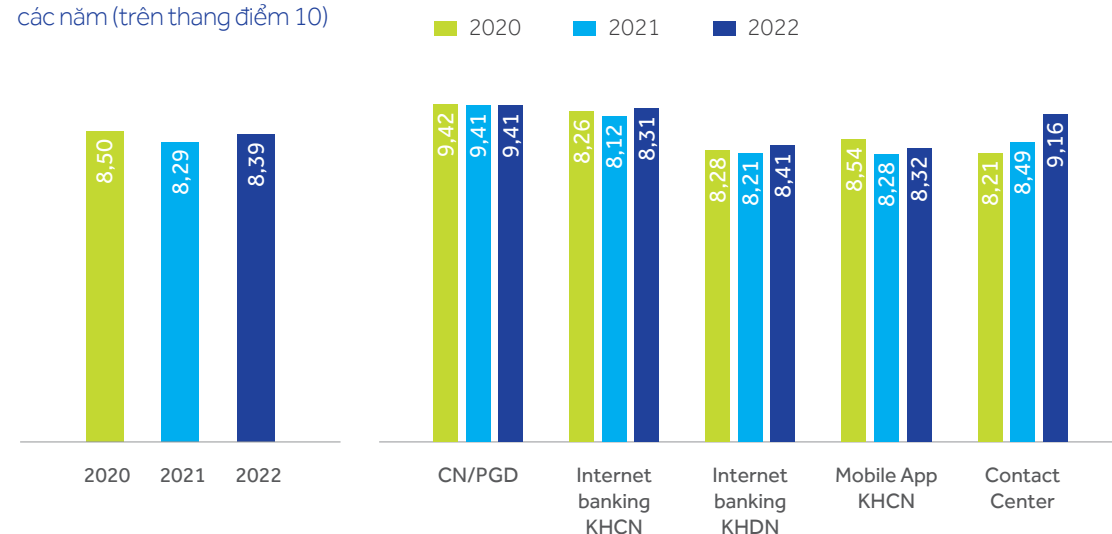


Số liệu kết quả đo lường trải nghiệm khách hàng 2020-2022

Sự hài lòng của khách hàng đối với ACB và từng kênh giao dịch đã có sự tăng nhẹ so với năm 2021 và được đánh giá ở mức **Tương đối tốt** theo kết quả khảo sát với khách hàng.

Trung bình mức độ hài lòng của khách hàng đối với ACB qua các năm (trên thang điểm 10)

Trung bình mức độ hài lòng của khách hàng đối với từng kênh giao dịch qua các năm (trên thang điểm 10)



Mức độ hài lòng của khách hàng đối với ACB được ghi nhận qua hình thức email đến khách hàng vừa có giao dịch tại quầy.

Mức độ hài lòng của khách hàng đối với chi nhánh/phòng giao dịch được ghi nhận qua hệ thống QR-code đặt tại chi nhánh/phòng giao dịch.

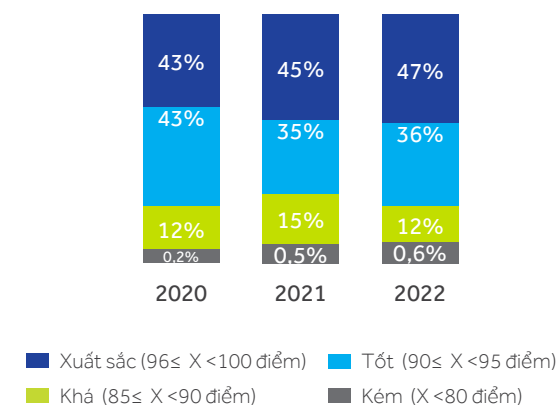
Cách thực hiện ghi nhận trải nghiệm của khách hàng đối với Contact Center có sự thay đổi trong năm 2022: năm 2022 thực hiện ghi nhận qua phỏng vấn điện thoại (do nhân sự Phòng Quản trị trải nghiệm khách hàng phụ trách), từ năm 2021 trở về trước thực hiện ghi nhận qua SMS (tuy nhiên không thể thực hiện do sự cố SMS brand name.)

Chất lượng dịch vụ đang được giám sát theo hành trình trải nghiệm khách hàng bao gồm không gian giao dịch, nhân viên bảo vệ, nhân viên các chức danh có tiếp xúc với khách hàng, v.v. Trong năm 2022, các đơn vị chi nhánh hay phòng giao dịch của ACB cũng đã nỗ lực trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng với điểm trung bình là 93,4 điểm và đạt số điểm yêu cầu đề ra của ACB.

93,40

Điểm trung bình Chất lượng dịch vụ năm 2022 (không đổi so với kết quả đánh giá năm 2021)

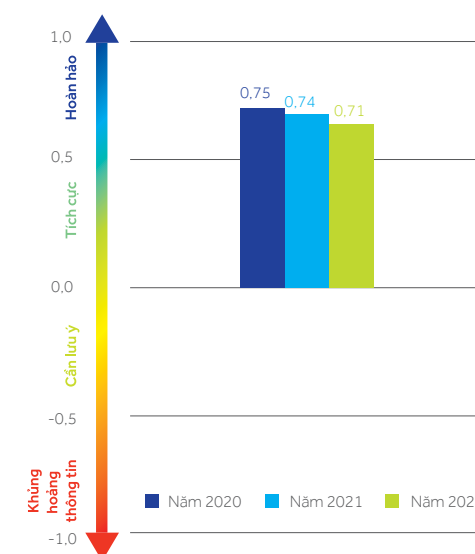
Biểu đồ tỷ lệ xếp loại chất lượng dịch vụ đơn vị qua các năm



Kết quả ghi nhận từ chương trình đánh giá mức độ tuân thủ chuẩn mực dịch vụ khách hàng thông qua Khách hàng bí mật.

Mức độ yêu thích ACB của khách hàng trên mạng xã hội và các trang mạng điện tử trong 11 tháng đầu năm 2022 duy trì ổn định ở mức **RẤT TỐT** và đang giữ vị trí cao trong các trong số các ngân hàng tại Việt Nam⁽¹⁾.

(1) Giám sát thảo luận khách hàng trên trang mạng xã hội do Buzzmetrics thực hiện (tính đến 30/11/2022).



Giám sát thảo luận khách hàng trên trang mạng xã hội do Buzzmetrics thực hiện (tính đến 30/11/2022)

Hoạt động nổi bật

"One-stop shop" xử lý tất cả nhu cầu qua những cú chạm

Trong những năm gần đây, chiến lược phát triển ứng dụng ngân hàng thường được chia làm hai xu hướng chính. Một là "all-in-one" - các dịch vụ và thao tác đều được tích hợp trong một siêu ứng dụng, phục vụ từ A đến Z nhu cầu của khách hàng trên một nền tảng ứng dụng duy nhất. Hai là tính độc quyền - chỉ có duy nhất, tập trung tối ưu một số tính năng đặc biệt gây sự chú ý cho khách hàng. Nhờ đội ngũ chuyên gia nhiều kinh nghiệm, ACB đã nghiên cứu và phát triển ứng dụng ngân hàng số ACB ONE tích hợp cả hai xu hướng phổ biến trên.

Về diện rộng, ACB ONE sau một năm được nhìn nhận như một ứng dụng tiện lợi về tài chính, giúp khách hàng có thể thực hiện trực tuyến hầu hết tác vụ mà trước kia chỉ có thể thực hiện tại quầy giao dịch. Với xu hướng thanh toán không tiền mặt, xu hướng "mobile first", khách hàng có thể mở tài khoản trực tuyến bằng công nghệ e-KYC, thanh toán hóa đơn tự động: điện nước, học phí, internet, v.v. giao dịch bằng QR code, mua bảo hiểm, gửi tiết kiệm, giải ngân trực tuyến các khoản vay, v.v. tất cả chỉ cần một ứng dụng tài chính ACB ONE. Hơn thế nữa, người dùng còn đặc biệt ưa thích giao dịch trực tuyến bởi những

chính sách hoàn tiền hay ưu đãi, vừa tiện hơn lại tiết kiệm thêm một khoản so với các phương thức truyền thống. Đơn cử như khi khách hàng gửi tiết kiệm online trên ACB ONE cũng sẽ hưởng mức lãi suất tốt hơn tại quầy.

Khi đi vào phát triển theo hướng chuyên sâu, ACB ONE tạo khác biệt khi quản trị trải nghiệm khách hàng trên mọi điểm chạm. Trong một khảo sát độc lập của Mibrand Việt Nam trên 1.500 khách hàng, ACB ONE thuộc top đầu nhận được nhiều đánh giá tích cực về mặt trải nghiệm dịch vụ từ khách hàng

5. Bảo mật thông tin khách hàng

Cách tiếp cận

Với ACB, mục tiêu bảo mật thông tin khách hàng luôn được đặt lên hàng đầu, vừa tuân thủ quy định của pháp luật, vừa gia tăng lòng tin của khách hàng. Nguyên tắc quản lý của ACB về bảo mật thông tin khách hàng được cụ thể hóa bằng các chính sách và quy định nghiêm ngặt. Hệ thống CNTT của ACB được xây dựng đồng bộ và hiện đại, đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin khách hàng. Đồng thời, việc giám sát các hoạt động liên quan đến thông tin khách hàng được thực hiện định kỳ và chặt chẽ. Ngoài ra, ACB luôn nhắc nhở và tăng cường trách nhiệm của nhân viên về việc bảo mật thông tin khách hàng, đồng thời nâng cao nhận thức cho khách hàng về tầm quan trọng của việc bảo vệ thông tin cá nhân.

Hệ thống CNTT

ACB thiết lập Trung tâm Điều hành an ninh mạng 24/7 (SOC) có nhiệm vụ bảo vệ cơ sở dữ liệu khỏi các sự kiện tấn công của "hacker". Hệ thống CNTT của ACB được tích hợp tính năng phân tích hành vi của khách hàng, có khả năng đưa ra cảnh báo khi phát hiện dấu hiệu bất thường. Bằng việc áp dụng công cụ điều phối SOAR, SOC có khả năng tự động xử lý các sự kiện/ cảnh báo vi phạm an toàn thông tin cấp độ thấp/ đơn giản đến trung bình.

ACB đã đạt chứng chỉ PCI-DSS về bảo mật dữ liệu thẻ thanh toán và chứng chỉ ISO 27001 bảo mật an ninh thông tin. Ngoài ra, hệ thống của ACB đã vượt qua bài đánh giá khung Kiểm soát Bảo mật khách hàng CSP-SWIFT. Kết thúc năm 2022, ACB không ghi nhận vụ tấn công nào có ảnh hưởng đáng kể lên hệ thống ACB.

Quy định bảo mật thông tin khách hàng

ACB khẳng định cam kết tuân thủ chặt chẽ về an toàn hệ thống thông tin trong hoạt động được quy định tại Thông tư số 09/2020/TT-NHNN. Theo đó, ACB đã ban hành quy chế bảo mật dữ liệu toàn diện hướng dẫn về việc phân loại, sử dụng và bảo vệ dữ liệu trong nội bộ cũng như chia sẻ dữ liệu ra bên ngoài. Thêm vào đó, ACB còn thiết lập các nguyên tắc và phân chia thẩm quyền cụ thể trong việc tiếp cận thông tin, dữ liệu của khách hàng nói riêng và toàn bộ thông tin của Ngân hàng nói chung..

Giám sát, đánh giá tuân thủ bảo mật thông tin khách hàng

ACB đã thành lập Hội đồng Giám sát quản trị dữ liệu để giám sát toàn bộ các công việc về quản trị dữ liệu, trong đó có bảo mật thông tin khách hàng.

ACB thực hiện đánh giá mỗi năm 1 lần đối với hệ thống cấp độ 3 và đánh giá 2 năm 1 lần với hệ thống cấp độ 2 nhằm tuân thủ quy định đánh giá kiểm thử xâm nhập hệ thống lỗi theo Thông tư 09/2020/NHNN. Việc đánh giá này không chỉ được triển khai định kỳ bởi đội ngũ chuyên gia ACB mà còn được thực hiện bởi các đối tác độc lập..

Trách nhiệm nhân viên về bảo mật thông tin khách hàng

ACB cũng chú trọng các hoạt động nâng cao nhận thức của nhân viên để bảo mật thông tin khách hàng thông qua hoạt động đào tạo và quy định kỷ luật trách nhiệm cụ thể nếu vi phạm. Năm 2022, 93,8% cán bộ nhân viên ACB đã được trang bị kiến thức về phòng chống thất thoát thông tin và bảo mật dữ liệu thông qua các khóa đào tạo an toàn an ninh mạng cơ bản.

Trách nhiệm bảo mật thông tin còn được ACB quy định bắt buộc cho nhân viên trong Quy chế Quản lý, sử dụng và cung cấp thông tin tại ACB. Nếu nhân viên ACB cung cấp thông tin không đúng đối tượng, không đúng thẩm quyền, không tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi, thiệt hại gây ra sẽ bị xử lý kỷ luật và có thể bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật, đồng thời phải bồi thường toàn bộ thiệt hại xảy ra.

Giáo dục tăng ý thức tự bảo vệ cho khách hàng

ACB hiểu rằng việc phòng chống thất thoát dữ liệu ngoài nỗ lực của ACB, còn cần sự chủ động bảo vệ từ phía khách hàng. ACB đề ra một số nguyên tắc bảo mật an toàn khi thực hiện các giao dịch ngân hàng trên internet và liên tục cảnh báo các chiêu thức lừa đảo, đánh cắp thông tin giao dịch của tội phạm công nghệ trên các kênh truyền thông để giúp khách hàng tăng cường nhận thức bảo mật các thông tin của chính mình.

Định hướng

- Thực hiện nghiêm túc các quy định về bảo mật thông tin khách hàng và áp dụng những

sáng kiến đổi mới trong việc bảo mật thông tin khách hàng.

Kết quả đạt được

- Năm 2022 có 8.319 trên tổng số 8.494 sự vụ vi phạm an toàn thông tin, tương đương 98% sự vụ được xử lý tự động.
- ACB không ghi nhận vụ tấn công nào có ảnh hưởng đáng kể lên hệ thống công nghệ thông tin của ACB và không khiếu nại nào nhận được liên quan đến vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng.

Hoạt động nổi bật

Chương trình "Sáng kiến bảo mật"

Trong những năm gần đây, toàn ngành ngân hàng bị đột tấn công của hacker nhằm vào các khách hàng Internet banking (giao dịch trực tuyến) bằng cách gửi tin nhắn giả mạo SMS Brandname của các ngân hàng và đưa đường link website giả mạo để lừa đảo khách hàng nhằm lấy cắp thông tin như tên đăng nhập, mật khẩu và OTP để rút tiền tài khoản của khách hàng, đăng bán các thông tin nhạy cảm của ACB trên các diễn đàn.

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao việc ứng dụng công nghệ số với những nghiệp vụ của ngân hàng. Bên cạnh việc phát triển các tính năng nghiệp vụ trên nền tảng số. ACB còn chú trọng vào việc gia tăng trải nghiệm an toàn trên dịch vụ mà ACB cung cấp ra bên ngoài. ACB đã phê duyệt Chương trình "Sáng kiến bảo mật" với lộ trình ba năm nhằm đạt được các mục tiêu sau đây: (a) Kện toàn toàn bộ hệ thống bảo mật; (b) Nâng cấp công suất hệ thống để đáp ứng lượng giao dịch và dữ liệu lớn trong hoạt động của ngân hàng; và (c) Triển khai một số năng lực bảo mật mới để bảo vệ khách hàng.

Kết quả đạt được vào năm 2022 bao gồm việc nâng cấp toàn bộ hệ thống phòng chống mã độc, nâng cao công suất hệ thống bảo mật lõi, triển khai các dự án mới như Chống giao dịch tự động

"SMS Brandname", Threat Intelligence, SOC, v.v. Các hệ thống này được tích hợp với nhau để tạo thành hệ sinh thái để phát hiện, cập nhật và ngăn chặn các dấu hiệu tấn công. Hơn nữa, hệ thống nhận biết hành vi của khách hàng giúp phòng tránh các trường hợp nhập sai tên đăng nhập và mật khẩu.

6. Trách nhiệm xã hội

Cách tiếp cận

Tác động đến mặt xã hội thông qua các tiêu chí đánh giá tín dụng

ACB thông qua các tiêu chí đánh giá tín dụng, tác động và ảnh hưởng tích cực đến mặt xã hội đối với khách hàng, đặc biệt là các khách hàng doanh nghiệp. Trong suốt quy trình đánh giá trước và sau khi cấp tín dụng, ACB luôn lồng ghép các yếu tố liên quan đến lực lượng lao động, yêu cầu thông dụng lao động, cũng như các tiêu chuẩn, các mối quan tâm và yêu cầu của các bên hữu quan về mặt xã hội đối với khách hàng vào những tiêu chí đánh giá chung. ACB luôn đảm bảo tính minh bạch và đầy đủ của thông tin được đánh giá bằng việc sử dụng thông tin từ các tài liệu thuyết minh dự án trong hồ sơ tín dụng và thông tin từ việc thẩm định thực tế.

Đối với các khoản cấp tín dụng tài trợ dự án, yếu tố về lực lượng lao động là một trong những yếu tố đầu vào được ACB đánh giá, thẩm định. Trong đó, ACB đặc biệt quan tâm đến việc đảm bảo sự ổn định của nguồn lao động, sử dụng lao động địa phương để đóng góp vào phát triển và chuyển đổi kinh tế địa phương. Cụ thể, các yếu tố quan trọng được ACB xem xét bao gồm yêu cầu về lực lượng lao động như trình độ tay nghề, chuyên môn và số lượng, các chính sách như tuyển dụng, đào tạo, lương thưởng và các phúc lợi, khả năng cung ứng nguồn nhân lực cho dự án và các thuận lợi cũng như khó khăn trong quá trình tuyển dụng và quản lý lao động.

Đối với một số ngành nghề và thị trường hoạt động mà khách hàng có nhu cầu cấp tín dụng mà

ACB tiếp tục thực hiện lộ trình bảo mật để bảo vệ khách hàng trong kỷ nguyên số và thực hiện chiến lược chuyển đổi số nhưng vẫn phải cân bằng yếu tố an toàn và quản lý được rủi ro trong quá trình chuyển đổi

việc đánh giá các vấn đề liên quan đến sức khỏe, quyền con người và an toàn lao động được đặc biệt quan tâm bởi các bên liên quan đến khách hàng, ACB cũng sẽ xem xét các yếu tố này trong suốt quy trình đánh giá, thẩm định tín dụng. Chẳng hạn, trong ngành thủy sản - cá tra, các doanh nghiệp nuôi trồng thủy sản cần đáp ứng những bộ tiêu chuẩn nuôi trồng thủy sản bền vững quốc tế do các tổ chức phi chính phủ đặt ra như Global GAP, ASC, MSC và AquaGAP, v.v. Hay tương tự, trong ngành may mặc, các tiêu chí xét cấp tín dụng để được tài trợ xuất khẩu gồm có các chứng nhận tiêu chuẩn ngành như ISO 9001:2000, SA8000, WRAP và/hoặc MID (đối với thị trường Mỹ), v.v. để đảm bảo đáp ứng các tiêu chuẩn về trách nhiệm xã hội và quản lý môi trường theo yêu cầu của một số thị trường xuất khẩu.

Kết quả từ việc đánh giá các yếu tố về mặt xã hội thông qua các hoạt động tín dụng của ACB là ngoài việc làm giảm thiểu các rủi ro liên quan đến các yếu tố xã hội liên quan đến lực lượng lao động, yêu cầu thông dụng lao động, cũng như các tiêu chuẩn, các mối quan tâm và yêu cầu của các bên hữu quan về mặt xã hội đối với khách hàng, còn góp phần nâng cao nhận thức và việc tuân thủ của khách hàng được cấp tín dụng. Từ đó, thông qua các hoạt động cấp tín dụng, ACB có thể góp phần trong việc xây dựng một nền kinh tế bền vững và thúc đẩy sự phát triển toàn diện

Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (CSR)

ACB nhận thức và thực hiện trách nhiệm xã hội của mình phù hợp với chiến lược hoạt động và nguồn lực. Các hoạt động cộng đồng của ACB tập trung vào giáo dục, xây dựng nhà tình thương, trường

học, và hỗ trợ đối tượng chính sách người nghèo trong khả năng tài chính của ACB.

Trong năm 2022, ACB đã dành ngân sách hơn 3 tỷ đồng cho các hoạt động cộng đồng xã hội, tiếp tục cam kết của mình về trách nhiệm xã hội. Các hoạt động này được phân bổ một cách hợp lý và nhằm đến các mục tiêu chính. Tài trợ các hoạt động giáo dục chiếm tỷ lệ 50%, tài trợ đối tượng chính sách và người nghèo chiếm tỷ lệ 30%, tài trợ xây dựng nhà tình thương, cơ sở vật chất, trường học chiếm tỷ lệ 16% và tài trợ cho các hoạt động khác chiếm tỷ lệ 15%. Các chương trình cộng đồng này đều dựa trên nhu cầu của cộng đồng địa phương và đóng góp đáng kể vào việc nâng cao chất lượng cuộc sống và giáo dục của người dân địa phương.

Định hướng

- ACB có định hướng thực hiện xây dựng các tiêu chuẩn và hướng dẫn chi tiết, chuyên sâu về các tiêu chí đánh giá, thẩm định các khoản cấp tín dụng đối với các mối nguy và rủi ro liên quan đến sức khỏe và an toàn nghề nghiệp nói riêng và môi trường lao động cũng như tác động đến mặt xã hội nói chung của các khách hàng, ưu

tiên cho các ngành chủ lực như thủy sản và ngành may mặc, v.v.

- ACB định hướng thực hiện trách nhiệm xã hội một cách chủ động và hiệu quả, thông qua việc xây dựng các chương trình và dự án mang tính cộng đồng cao, giúp nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân và bảo vệ môi trường.
- Trong năm 2022, ACB tạm thu hẹp thực hiện các chương trình an sinh xã hội theo cách truyền thống để xây dựng chương trình mới, có các cách thức thực hiện khác nhằm nâng cao hiệu quả, ý nghĩa và tầm ảnh hưởng của các chương trình này.

Kết quả đạt được

- Trách nhiệm xã hội của ACB được thể hiện qua giải thưởng Ngân hàng thực hiện trách nhiệm xã hội tốt nhất 2022 từ Global Banking & Finance Review.
- Một vài thống kê số liệu nổi bật trong việc thực hiện các trách nhiệm xã hội của ACB:



Hoạt động nổi bật

Chương trình "Tài trợ học bổng và phần thưởng cho học sinh giỏi có hoàn cảnh khó khăn"

Một trong những hoạt động nổi bật của ACB trong lĩnh vực trách nhiệm xã hội là chương trình "Tài trợ học bổng và phần thưởng cho học sinh giỏi có hoàn cảnh khó khăn". ACB tập trung vào việc đầu tư vào giáo dục vì hiểu rằng giáo dục là cơ hội và là chìa khóa để thay đổi tư duy và nhận thức của các thế hệ tương lai.

Thông qua những chương trình học bổng được thực hiện, ACB mong muốn không chỉ giúp các em vượt qua khó khăn mà còn truyền được cảm hứng thay đổi tư duy và nhận thức của các em về cuộc sống và giáo dục. Điều này giúp các em có thêm cơ hội để tiếp cận với kiến thức và kỹ năng

cần thiết để phát triển bản thân và đóng góp cho xã hội. Với ngân sách ba tỷ đồng dành riêng cho các hoạt động cộng đồng xã hội, ACB đã tài trợ hơn 50% tức khoảng 1.8 tỷ đồng cho các hoạt động giáo dục. Trong đó, ACB tập trung vào việc tài trợ các chương trình giáo dục cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn và học sinh giỏi nhằm giúp đỡ các em vượt qua khó khăn và tiếp cận được giáo dục chất lượng.

Chương trình đã được triển khai tại nhiều tỉnh thành trên toàn quốc như Đồng Tháp, Bến Tre, Quảng Trị, Phú Yên, Kiên Giang, Huế và Hải Phòng. Ngoài ra, ACB cũng kết hợp với các ủy ban tỉnh, thành phố để hỗ trợ các hoạt động cộng đồng như quà tết và thiết bị học trực tuyến, với tổng giá trị 262 triệu đồng.



Thông tin về nhân viên

Bảng 1. Tổng số nhân viên theo hợp đồng^(*)

Phân loại	Tổng số lượng nhân viên		
	2020	2021	2022
Giới tính			
Nữ	7.507	7.984	8.526
Nam	3.765	4.128	4.509
Độ tuổi			
Dưới 30 tuổi	4.170	4.565	5.041
Từ 30-50 tuổi	6.980	7.414	7.839
Trên 50 tuổi	122	133	155
Khu vực			
TP. Hồ Chí Minh	6.563	7.215	7.710
Miền Trung	1.105	1.140	1.260
Hà Nội	1.031	1.058	1.095
Đồng bằng Sông Cửu Long	724	764	842
Đông nam bộ	892	957	1.105
Đông bắc bộ	481	487	504
Nam Hà Nội	476	491	519
Tổng cộng	11.272	12.112	13.035

Bảng 2. Tổng số lượng và tỷ lệ nhân viên thuê mới và thôi việc trong kỳ báo cáo, theo nhóm tuổi, theo giới tính và khu vực^(*)

Phân loại	Tổng số lượng và tỷ lệ nhân viên nghỉ việc						Tổng số lượng và tỷ lệ nhân viên tuyển mới					
	2020		2021		2022		2020		2021		2022	
Giới tính												
Nữ	681	6.0%	778	6.4%	903	6.9%	769	6.8%	1,478	12.2%	1,936	14.9%
Nam	532	4.7%	486	4.0%	614	4.7%	715	6.3%	983	8.1%	1,228	9.4%
Nhóm tuổi												
Dưới 30 tuổi	635	5.6%	640	5.3%	716	5.5%	1,155	10.2%	1,911	15.8%	2,462	18.9%
Từ 30-50 tuổi	571	5.1%	616	5.1%	785	6.0%	326	2.9%	549	4.5%	697	5.3%
Trên 50 tuổi	7	0.1%	8	0.1%	16	0.1%	3	0.03%	1	0.01%	5	0.04%
Khu vực												
TP. Hồ Chí Minh	725	6.4%	758	6.3%	956	7.3%	814	7.2%	1,605	13.3%	2,036	15.6%
Miền Trung	102	0.9%	95	0.8%	118	0.9%	120	1.1%	154	1.3%	255	2.0%
Hà Nội	157	1.4%	161	1.3%	186	1.4%	207	1.8%	253	2.1%	273	2.1%
Đồng Bằng Sông Cửu Long	64	0.6%	53	0.4%	73	0.6%	78	0.7%	98	0.8%	170	1.3%
Đông Nam Bộ	70	0.6%	90	0.7%	71	0.5%	121	1.1%	193	1.6%	237	1.8%
Đông Bắc Bộ	62	0.6%	55	0.5%	44	0.3%	75	0.7%	80	0.7%	83	0.6%
Nam Hà Nội	33	0.3%	52	0.4%	69	0.5%	69	0.6%	78	0.6%	110	0.8%
Tổng cộng	1,213	10.8%	1,264	10.4%	1,517	11.6%	1,484	13.2%	2,461	20.3%	3,164	24.3%

(*) Chỉ số năm 2022 được đảm bảo bởi KPMG

Mục lục GRI

TIÊU CHÍ GRI	DIỄN GIẢI	TRANG
GRI 2: Công bố thông tin chung		
GRI 2-1	Thông tin ngân hàng	14
GRI 2-2	Các đơn vị được bao gồm trong báo cáo phát triển bền vững của ngân hàng	11
GRI 2-3	Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	11
GRI 2-6	Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	16
GRI 2-7*	Thông tin về nhân viên và người lao động khác	83
GRI 2-9	Cơ cấu quản trị và cấu phần	23
GRI 2-10	Bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất	26
GRI 2-12	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong việc thiết lập các mục đích, giá trị và chiến lược	26
GRI 2-13	Giao trách nhiệm quản lý các tác động	28
GRI 2-15	Xung đột lợi ích	30
GRI 2-17	Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	27
GRI 2-18	Đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan quản lý cao nhất	27
GRI 2-20	Quy trình xác định mức thù lao	26
GRI 2-22	Tuyên bố về chiến lược phát triển bền vững	13
GRI 2-23	Tuân thủ các quy định về hành vi kinh doanh có trách nhiệm, tôn trọng nhân quyền	29
GRI 2-29	Cách tiếp cận để gắn kết với các bên liên quan	33
GRI 3: Lĩnh vực trọng yếu		
GRI 3-1	Quy trình xác định lĩnh vực trọng yếu	35
GRI 3-2	Danh sách lĩnh vực trọng yếu	35
GRI 201: Hiệu quả kinh tế		
GRI 201-1	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	44
GRI 204: Thông lệ mua sắm		
GRI 204-1	Tỷ lệ chỉ tiêu cho các nhà cung cấp địa phương	48
GRI 205: Phòng chống tham nhũng		
GRI 205-2	Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình chống tham nhũng	46
GRI 301: Vật liệu		
GRI 301-1	Vật liệu đã được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng	49
GRI 301-2	Vật liệu tái chế đã được sử dụng	49
GRI 302: Năng lượng		
GRI 302-1	Lượng tiêu thụ năng lượng	54
GRI 302-3	Cường độ sử dụng năng lượng	54
GRI 302-4	Giảm tiêu hao năng lượng	50
GRI 303: Nước và nước thải		
GRI 303-4	Lượng nước thải	60, 62
GRI 305: Phát thải		
GRI 305-1	Phát thải khí nhà kính (GHG) trực tiếp (Phạm vi 1)	60, 61
GRI 305-2	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2)	60, 61

TIÊU CHÍ GRI	DIỄN GIẢI	TRANG
GRI 305-3	Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp khác (Phạm vi 3)	60, 61
GRI 305-4	Thâm dụng phát thải khí nhà kính (GHG)	60, 61
GRI 305-5	Giảm phát thải khí nhà kính (GHG)	60, 61
GRI 306: Chất thải		
GRI 306-2	Quản lý tác động đáng kể liên quan đến chất thải	57
GRI 401: Việc làm		
GRI 401-1*	Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc	83
GRI 401-2	Phúc lợi của nhân viên Ngân hàng chia theo địa điểm quan trọng	70 - 72
GRI 401-3*	Nghỉ thai sản	68
GRI 403: An toàn và Sức khỏe nghề nghiệp		
GRI 403-1	Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	70
GRI 403-2	Xác định mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	70
GRI 403-3	Các dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp	70
GRI 403-4	Sự tham gia, tư vấn của người lao động về và truyền tải thông tin an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	70
GRI 403-5	Huấn luyện người lao động về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	70
GRI 403-6	Nâng cao sức khỏe người lao động	70
GRI 403-7	Phòng ngừa và giảm thiểu các tác động về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp có liên quan trực tiếp đến các mối quan hệ kinh doanh	80
GRI 404: Giáo dục và Đào tạo		
GRI 404-1*	Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	66, 67
GRI 404-2	Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp	66, 67
GRI 404-3*	Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	66
GRI 405: Đa dạng và Cơ hội bình đẳng		
GRI 405-1*	Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên	72
GRI 413: Cộng đồng địa phương		
GRI 413-1	Những hoạt động có sự tham gia của cộng đồng địa phương, đánh giá tác động và các chương trình phát triển	80
GRI 414: Đánh giá nhà cung cấp về mặt xã hội		
GRI 414-1	Các nhà cung cấp mới đã được đánh giá sơ bộ bằng cách sử dụng các tiêu chí về mặt xã hội	50
GRI 417: Tiếp thị và Nhân hàng		
GRI 417-1	Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ	74
GRI 417-2	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ	74
GRI 417-3	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	74
GRI 418: Quyền bảo mật Thông tin Khách hàng		
GRI 418-1	Khiếu nại có căn cứ về việc vi phạm quyền bảo mật của khách hàng và mất dữ liệu khách hàng	78

(*) Chỉ số năm 2022 được đảm bảo bởi KPMG

“ Cái khó nhất để thay đổi nhận thức của mọi người về môi trường đó là thay đổi hành vi. ”

Trần Hùng Huy - Chủ tịch HĐQT ACB



