ACB

responsibility #2

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG 2025

Quét mã QR để tải Báo cáo
phát triển bền vững 2025

MỤC LỤC

01 GIỚI THIỆU CHUNG
Trang 20

02 PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI NGÂN HÀNG ACB
Trang 34

03 QUẢN TRỊ BỀN VỮNG
Trang 89

04 KINH TẾ BỀN VỮNG
Trang 124

05 MÔI TRƯỜNG BỀN VỮNG
Trang 136

06 XÃ HỘI BỀN VỮNG
Trang 162

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

ACB	Asia Commercial Joint Stock Bank	Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
ACGS	ASEAN Corporate Governance Scorecard	Bộ thẻ điểm Quản trị Công ty ASEAN
ADB	The Asian Development Bank	Ngân hàng Phát triển châu Á
AI	Artificial Intelligence	Trí tuệ nhân tạo
AML	Anti-Money Laundering	Phòng, chống rửa tiền
ANM		An ninh mạng
APAC	Asia Pacific	Châu Á - Thái Bình Dương
API	Application Programming Interface	Giao diện lập trình ứng dụng
ASEAN	The Association of Southeast Asian Nations	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
BCTC		Báo cáo tài chính
BCTN		Báo cáo thường niên
BĐH		Ban điều hành
BĐKH		Biến đổi khí hậu
BHXH		Bảo hiểm xã hội
BHYT		Bảo hiểm y tế
BHTN		Bảo hiểm thất nghiệp
BKS		Ban kiểm soát
CAR	Capital Adequacy Ratio	Tỷ lệ an toàn vốn
CASA	Current Account Savings Account	Tiền gửi không kỳ hạn
CN		Chi nhánh
CNTT		Công nghệ thông tin
CSAT	Customer Satisfaction Score	Mức độ hài lòng của khách hàng

CSV	Creating Shared Value	Tạo giá trị chung
ĐBSCL		Đồng bằng sông Cửu Long
DCP	Director Certification Program	Chương trình Chứng nhận thành viên Hội đồng quản trị
ĐHĐCĐ		Đại hội đồng cổ đông
ĐHQG		Đại học Quốc gia
ESG	Environmental, Social and Governance	Môi trường, xã hội và quản trị
ESI	Employee Satisfaction Index	Chỉ số hài lòng nhân viên
FDD	Fraud Document Detection	Phát hiện văn bản gian lận
FDI	Foreign Direct Investment	Đầu tư trực tiếp nước ngoài
FFI	Fauna & Flora International	Tổ chức Bảo tồn động thực vật quốc tế
GCF	The Green Climate Fund	Quỹ khí hậu xanh
GHG	Greenhouse gas	Khí nhà kính
GLP	Green Loan Principles	Nguyên tắc cho vay xanh
GRI	The Global Reporting Initiative	Tổ chức Sáng kiến báo cáo toàn cầu
HĐQT		Hội đồng quản trị
HHNHVN		Hiệp hội ngân hàng Việt Nam
ICMA	The International Capital Market Association	Hiệp hội Thị trường vốn quốc tế
IFC	International Finance Corporation	Tổ chức tài chính quốc tế
IPCC	Intergovernmental Panel on Climate Change	Ủy ban liên chính phủ về BĐKH
IRB	Internal Ratings-Based	Xếp hạng nội bộ
ITIL	Information Technology Infrastructure Library	Thư viện cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin
KNK		Khí nhà kính
KPI	Key Performance Indicator	Chỉ số đo lường hiệu suất công việc
KT-XH		Kinh tế - Xã hội

KYC	Know Your Customer	Xác minh danh tính khách hàng
LMA	Loan Market Association	Hiệp hội thị trường cho vay
ML	Machine Learning	Máy học
MT-XH		Môi trường - Xã hội
NCC		Nhà cung cấp
NCSC	National Cyber Security Center	Trung tâm Giám sát an toàn không gian mạng quốc gia
NHNN / NHNNVN		Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
NIM	Net Interest Margin	Biên lãi ròng
NLP	Natural Language Processing	Xử lý ngôn ngữ tự nhiên
NPS	Net Promoter Score	Chỉ số đo mức độ gắn kết
NS		Nhân sự
NV		Nhân viên
OCR	Optical Character Recognition	Nhận dạng ký tự quang học
OFSAA	Oracle Financial Services Analytical Application	Hệ thống phân tích tài chính Oracle
PBVKHDHL		Phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt
PCCC		Phòng cháy, chữa cháy
PCRT		Phòng, chống rửa tiền
PGD		Phòng giao dịch
PRB	Principles for Responsible Banking	Nguyên tắc hoạt động ngân hàng có trách nhiệm
PTBV		Phát triển bền vững
QLRR		Quản lý rủi ro
QTCT		Quản trị công ty
ROE	Return on Equity	Tỷ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu
RPA	Robotic Process Automation	Tự động hóa quy trình bằng robot

SDG	Sustainable Development Goals	Mục tiêu phát triển bền vững
SME	Small and Medium-sized Enterprises	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
SOC	Security Operations Center	Trung tâm Điều hành An ninh mạng
SPO	Second Party Opinion	Đánh giá độc lập Ý kiến bên thứ hai
TCTD		Tổ chức tín dụng
TGĐ		Tổng giám đốc
TMCP		Thương mại cổ phần
TMO	Transformation Management Office	Văn phòng Quản lý chuyển đổi
TNHH		Trách nhiệm hữu hạn

TTKB		Tài trợ khủng bố
UB		Ủy ban
UBCKNN		Ủy ban chứng khoán Nhà nước
UBND		Ủy ban nhân dân
UBPTBV		Ủy ban Phát triển bền vững
VCF	VMware Cloud Foundation	Nền tảng hạ tầng đám mây VMware
VIRA	Viet Nam Interbank Research Association	Hội Nghiên cứu thị trường liên ngân hàng Việt Nam
VBMA	Vietnam Bond Market Association	Hiệp hội thị trường trái phiếu Việt Nam
WB	World Bank	Ngân hàng thế giới

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

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

Phạm vi

Chúng tôi được bổ nhiệm để báo cáo, dưới hình thức đưa ra một kết luận đảm bảo có giới hạn độc lập, về các chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn như được trình bày tại đoạn Các Chỉ số phát triển bền vững được đảm bảo và trong Báo cáo Phát triển Bền vững của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu ("Ngân hàng") cho năm kết thúc ngày 31 tháng 12 năm 2025 ("các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn").

Kết luận

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

Các Chỉ số phát triển bền vững được đảm bảo

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

STT	Các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn	Đơn vị	Trang	Tham chiếu
1	Dư nợ cho vay đối với các dự án thuộc danh mục dự án xanh theo Khung tài chính bền vững ("Khung TCBV") của Ngân hàng tại ngày 31 tháng 12 năm 2025 (*)	tỷ đồng	134	Khung tài chính bền vững của Ngân hàng
2	Dư nợ cho vay đối với các dự án thuộc danh mục dự án xã hội theo Khung TCBV của Ngân hàng tại ngày 31 tháng 12 năm 2025 (*)	tỷ đồng	134	

© 2026 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

STT	Các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn	Đơn vị	Trang	Tham chiếu
3	Tổng lượng giấy tiêu thụ trong năm 2025 (*)	ream	159	GRI 301-1
4	Tổng lượng xăng tiêu thụ trong năm 2025 (*)	lít/têrajun	157	GRI 302-1
5	Tổng lượng dầu tiêu thụ trong năm 2025 (*)	lít/têrajun	157	
6	Tổng lượng điện tiêu thụ trong năm 2025	kilowatt-giờ ("kWh"); têrajun	156	
7	Tổng lượng điện tiêu thụ theo khu vực trong năm 2025	kWh	156	
8	Lượng điện tiêu thụ trên mỗi nhân viên trong năm 2025	kWh/người; gigajun/người	156	GRI 302-3
9	Tổng lượng nước tiêu thụ trong năm 2025	mét khối ("m^3")	158	GRI 303-3
10	Tổng lượng nước tiêu thụ và lượng nước tiêu thụ trên mỗi nhân viên trong năm 2025	m^3;m^3/người	158	
11	Tổng lượng phát thải khí nhà kính theo Phạm vi 1 trong năm 2025 (xăng, dầu) (*)	tấn CO_2	151	GRI 305-1
12	Tổng lượng phát thải khí nhà kính theo Phạm vi 2 trong năm 2025 (điện)	tấn CO_2	151	GRI 305-2
13	Số lượng nhân viên tại ngày 31 tháng 12 năm 2025	người	31	GRI 2-7
14	Số lượng nhân viên tại ngày 31 tháng 12 năm 2025 theo độ tuổi, giới tính và khu vực	người	31-32	
15	Tổng số lượng và tỷ lệ nhân viên tuyển mới theo độ tuổi, giới tính và khu vực trong năm 2025	người; %	178-179; 217	GRI 401-1
16	Tỷ lệ nhân viên nghỉ việc theo giới tính trong năm 2025	%	186	
17	Tổng số lượng và tỷ lệ nhân viên nghỉ việc theo độ tuổi, giới tính và khu vực trong năm 2025	người; %	218	

© 2026 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

STT	Các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn	Đơn vị	Trang	Tham chiếu
18	Số lượng nhân viên được hưởng nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2025 (*)	người	188	GRI 401-3
19	Số lượng nhân viên đã nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2025 (*)	người	188	
20	Số lượng nhân viên đến hạn quay lại làm việc sau khi nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2025 (*)	người	188	
21	Số lượng nhân viên trở lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2025 (*)	người	188	
22	Tỷ lệ quay trở lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2025 (*)	%	188	
23	Số giờ đào tạo trung bình cho mỗi nhân viên năm 2025 (*)	giờ	179, 218	GRI 404-1
24	Số giờ đào tạo trung bình cho mỗi nhân viên theo giới tính và theo phân loại nhân viên năm 2025 (*)	giờ	186, 218	
25	Số lượng nhân viên cấp quản lý và nhân viên theo giới tính, độ tuổi và khu vực tại ngày 31 tháng 12 năm 2025	người	219-220	GRI 405-1
26	Tỷ lệ nhân viên cấp quản lý và nhân viên theo giới tính, độ tuổi và khu vực tại ngày 31 tháng 12 năm 2025	%	219-220	
27	Số lượng thành viên của Hội đồng Quản trị, Ban Tổng Giám đốc và Ban Kiểm soát theo giới tính và độ tuổi tại ngày 31 tháng 12 năm 2025	người	182	
28	Tỷ lệ thành viên của Hội đồng Quản trị, Ban Tổng Giám đốc và Ban Kiểm soát theo giới tính và độ tuổi tại ngày 31 tháng 12 năm 2025	%	182	
29	Tổng lượng rác thải chung và rác thải nhựa thu gom được trong năm 2025 (*)	kg	161	Chương trình thu gom rác thải nhựa của Ngân hàng

(*) Phạm vi thống kê của các chỉ số này không bao gồm các công ty con của Ngân hàng.

© 2026 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

Các Tiêu chí báo cáo

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

- Khung tài chính bền vững của Ngân hàng tuân theo các Nguyên tắc cho vay xanh và/hoặc xã hội được thiết lập bởi Hiệp Hội Thị Trường Cho Vay (LMA);
- Các Tiêu chuẩn công bố thông tin GRI 301-1, GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 303-3, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 2-7, GRI 401-1, GRI 401-3; GRI 404-1 và GRI 405-1 và các yêu cầu có liên quan được Ủy ban tiêu chuẩn báo cáo bền vững toàn cầu (GSSB) thiết lập.
- Tiêu chí do Hội đồng Quản trị và Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng phát triển cụ thể theo Chương trình thu gom rác thải nhựa của Ngân hàng với Chiến dịch "Cùng ACB trân trọng Trái Đất này".

Cơ sở của kết luận

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

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

© 2026 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.

- Đánh giá tính phù hợp trong trình bày các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn phù hợp với các Tiêu chí báo cáo có liên quan của Ngân hàng.

Theo Chuẩn mực, chúng tôi đã:

- Sử dụng các xét đoán nghề nghiệp trong việc lên kế hoạch và thực hiện dịch vụ nhằm đưa ra kết luận đảm bảo có giới hạn rằng chúng tôi không nhận thấy điều gì khiến chúng tôi cho rằng các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn không được lập, trên các khía cạnh trọng yếu, phù hợp với các Tiêu chí báo cáo.

- Cân nhắc các kiểm soát có liên quan của Ngân hàng khi thiết kế các thủ tục đảm bảo, tuy nhiên chúng tôi không đưa ra kết luận về tính hữu hiệu trong hoạt động 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

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 và Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng.

Mục đích sử dụng báo cáo

Báo cáo này đã được lập cho Hội đồng Quản trị và Ban Tổng Giám đốc 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 sử dụng báo cáo này, bởi bất kỳ bên nào không phải là Ban Tổng Giám đốc và Hội đồng Quản trị Ngân hàng, hoặc cho bất kỳ mục đích nào khác ngoài mục đích mà báo cáo này đã được lập như nêu ở trên.

© 2026 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

Trách nhiệm của Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng

Ban Tổng Giám đốc Ngân hàng chịu trách nhiệm:

- Xác định các Tiêu chí báo cáo cho việc lập và trình bày các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn là phù hợp để đáp ứng nhu cầu sử dụng của người sử dụng báo cáo này;

- Lập và trình bày các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn phù hợp với các Tiêu chí báo cáo;

- Xác định mức độ công bố thông tin theo các Tiêu chí báo cáo;

- Thiết lập, thực hiện và hoạt động hữu hiệu các kiểm soát nội bộ cho phép việc lập và trình bày các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn không có sai sót trọng yếu do gian lận hay nhầm lẫn; và

- Thông tin cho chúng tôi về bất kỳ vấn đề nào đã được xác định và/hoặc đang gây tranh cãi liên quan đến thông tin cần đảm bảo.

Trách nhiệm của người hành nghề

Trách nhiệm của chúng tôi là:

- Lập kế hoạch và thực hiện các thủ tục đảm bảo có giới hạn để có được mức độ đảm bảo có giới hạn rằng các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn không có sai sót trọng yếu do gian lận hay nhầm lẫn;

- Hình thành kết luận đảm bảo có giới hạn dựa trên các thủ tục được thực hiện và bằng chứng mà chúng tôi thu thập được; và

- Phát hành báo cáo đảm bảo có giới hạn trong đó có nêu 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 Quản lý Chất lượng số 1 - Quản lý chất lượng doanh nghiệp thực hiện kiểm toán hoặc 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.

© 2026 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.

Vấn đề khác

Phạm vi dịch vụ đảm bảo của chúng tôi chỉ bao gồm các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn nêu trên, do vậy chúng tôi không đưa ra kết luận đảm bảo về các thông tin khác đi kèm hoặc được trình bày cùng với các Chỉ số phát triển bền vững được lựa chọn 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 2025.

Chi nhánh Công ty TNHH KPMG
Việt Nam
Báo cáo Đảm bảo có giới hạn số: 25-01-01720-26-1

M.S.C.N: 0100112042-001-C.T.T.N.H.H
CHI NHÁNH
CÔNG TY TNHH
KPMG
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Phạm Huy Cường
Phó Tổng Giám đốc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 6 tháng 4 năm 2026

© 2026 Chi nhánh Công ty TNHH KPMG, một chi nhánh của Công ty TNHH KPMG, một công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

01

GIỚI THIỆU CHUNG

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

[Tham chiếu: GRI 2-2; GRI 2-3; GRI 2-4; GRI 2-5; Nguyên tắc 6 – PRB]

Báo cáo phát triển bền vững là báo cáo độc lập được Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu (ACB hoặc Ngân hàng) thực hiện thường niên bắt đầu từ năm 2022.

Báo cáo phát triển bền vững 2025 được xây dựng để đưa ra những đánh giá về các vấn đề có liên quan đến phát triển bền vững tại Ngân hàng trong năm 2025, được sắp xếp theo bốn trụ cột là Quản trị bền vững, Kinh tế bền vững, Môi trường bền vững và Xã hội bền vững. Báo cáo này cũng cung cấp thông tin đến cổ đông, đối tác và các bên hữu quan khác về hoạt động của Ngân hàng xét trên khía cạnh phát triển bền vững.

Cơ sở lập báo cáo và các tiêu chuẩn tham chiếu

Báo cáo phát triển bền vững 2025 của ACB được lập và công bố đảm bảo đáp ứng đầy đủ các yêu cầu theo Thông tư số 96/2020/TT-BTC hướng dẫn công bố thông tin trên thị trường chứng khoán.

Tương tự năm 2024, Báo cáo phát triển bền vững 2025 được tham chiếu theo các tiêu chuẩn, nguyên tắc và hướng dẫn sau:

- Bộ tiêu chuẩn lập Báo cáo phát triển bền vững của Tổ chức Sáng kiến báo cáo toàn cầu (GRI - The Universal Standards 2021);
- Hướng dẫn công bố thông tin về môi trường và xã hội do Uỷ ban Chứng khoán Nhà nước (UBCKNN) phối hợp với Tập đoàn Tài chính Quốc tế (IFC) soạn thảo;
- Sổ tay về triển khai và công bố thông tin ESG do UBCKNN và Chương trình thúc đẩy chuyển dịch về khí hậu soạn thảo;
- Các mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc (SDGs);
- Các nguyên tắc ngân hàng có trách nhiệm của Liên Hợp Quốc (UN Principles for Responsible Banking) cho các sáng kiến tài chính.

Phạm vi báo cáo

Thời gian báo cáo: Các thông tin được công bố trong Báo cáo phát triển bền vững 2025 được tính từ ngày 01 tháng 01 năm 2025 đến ngày 31 tháng 12 năm 2025.

Tần suất báo cáo: Hằng năm.

Phạm vi báo cáo: Báo cáo được lập trong phạm vi hoạt động của Tập đoàn ACB, bao gồm Ngân hàng TMCP Á Châu (các đơn vị Hội sở, 389 chi nhánh và phòng giao dịch hoạt động tại 27 tỉnh thành trên lãnh thổ Việt Nam theo địa giới hành chính mới được áp dụng từ ngày 01 tháng 07 năm 2025) và các công ty con đang hoạt động tại Việt Nam. Danh sách chi tiết các công ty con được trình bày tại Báo cáo thường niên (BCTN) và Báo cáo tài chính (BCTC) hợp nhất năm 2025. Các trường hợp đặc biệt (số liệu ghi

nhận ở cấp Ngân hàng thay vì Tập đoàn) sẽ được ghi chú ở các phần nội dung tương ứng.

Kiểm toán và đảm bảo độc lập

Báo cáo phát triển bền vững 2025 có 29 chỉ số phát triển bền vững được đảm bảo bởi Công ty TNHH KPMG Việt Nam. Chi tiết các chỉ số được đảm bảo và tiêu chuẩn tham chiếu được trình bày tại phần Báo cáo đảm bảo độc lập.

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

• Báo cáo tài chính hợp nhất 2025 được kiểm toán bởi Công ty TNHH KPMG Việt Nam;

• Báo cáo hoạt động và kết quả theo quy định của pháp luật về môi trường, an toàn lao động.

Các dữ liệu phát triển bền vững khác chưa được đảm bảo độc lập vẫn đáp ứng yêu cầu về công bố thông tin dựa trên các nguyên tắc tham chiếu khi lập báo cáo và kiểm soát nội bộ như sau:

Ngày phát hành báo cáo

06 tháng 04 năm 2026

Thông tin liên hệ

Mọi ý kiến đóng góp xin vui lòng gửi về:
Tổ Dự án ESG
Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu (ACB)
Địa chỉ: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, phường Bàn Cờ, Tp. Hồ Chí Minh
Email: esg@acb.com.vn

THÔNG ĐIỆP *Của*

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

> Chiến lược Phát triển bền vững là một cấu phần của Chiến lược hoạt động toàn hàng và tính gắn kết hữu cơ dần được nâng cao. Mục đích là tạo ra giá trị lâu dài cho các bên hữu quan, thúc đẩy mở rộng kinh doanh và góp phần bảo vệ môi trường

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

Phát triển bền vững, đối với ACB, không phải là một lựa chọn mang tính xu hướng, mà là một tất yếu khách quan. Trong môi trường kinh doanh ngày càng thách thức và nhiều biến động, với tinh thần quản trị, kiểm soát và điều hành thận trọng nhưng linh hoạt, ACB luôn vững bước trong nhiệm vụ tạo ra giá trị cao và bền vững cho cổ đông, khách hàng, người lao động và cộng đồng.

Năm 2025 đánh dấu một bước khởi đầu quan trọng của ACB về phát triển bền vững, đó là thông qua Chiến lược Phát triển bền vững 5 năm, giai đoạn 2026-2030. Nếu như ở những năm trước, ACB tập trung thực thi các yếu tố phát triển bền vững để tuân thủ, thì năm 2025, ACB đã chủ động định hình chiến lược phát triển bền vững trong dài hạn, nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu cao hơn về quản lý rủi ro môi trường, chuyển đổi xanh, chuyển đổi số và trách nhiệm xã hội. Các yếu tố môi trường, xã hội và quản trị (ESG) được gắn kết hơn với mục tiêu kinh doanh nhằm bảo đảm tăng trưởng và khả năng sinh lời song hành với trách nhiệm xã hội và ý thức bảo vệ môi trường.

Chiến lược Phát triển bền vững là một cấu phần của Chiến lược hoạt động toàn hàng và tính gắn kết hữu cơ dần được nâng cao. Mục đích là tạo ra giá trị lâu dài cho các bên hữu quan, thúc đẩy mở rộng kinh doanh và góp phần bảo vệ môi trường. Bốn trụ cột Kinh tế, Môi trường, Xã hội và Quản trị bền vững của chiến lược này được cụ thể hóa bằng 24 hoạt động, có mục đích quản trị, tuân thủ, và hỗ trợ kinh doanh. Chiến lược này sẽ được rà soát và điều chỉnh trong quá trình triển khai, nhằm thích ứng với những thay đổi của môi trường kinh doanh và pháp lý, chuẩn mực quốc tế, xu hướng thị trường và kỳ vọng của các bên hữu quan.

Thông qua Báo cáo phát triển bền vững, ACB muốn bày tỏ là một doanh nghiệp ngoài ý thức kinh doanh có hiệu quả và tuân thủ pháp luật, thì còn phải làm điều tử tế với xã hội và môi trường một cách minh bạch và nhất quán. Mong quý cổ đông, quý khách hàng, quý đối tác và toàn thể nhân viên ACB, khi đồng tình với quan điểm này, sẽ đồng hành và gắn bó với ACB trong sự nghiệp này.

Trân trọng.

Chủ tịch Hội đồng quản trị

Trần Hùng Huy

3. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGÂN HÀNG

[Tham chiếu: GRI 2-1; GRI 2-3; GRI 2-7; GRI 2-8; Nguyên tắc 1 – PRB]

3.1. Thông tin chung

[Tham chiếu: GRI 2-1]

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	
Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số	0301452948
Đăng ký lần đầu	Ngày 19 tháng 05 năm 1993
Đăng ký thay đổi lần thứ 40	Ngày 25 tháng 06 năm 2024
Vốn điều lệ	
Vốn điều lệ	51.366.565.990.000 đồng (bằng chữ: năm mươi mốt nghìn ba trăm sáu mươi sáu tỷ, năm trăm sáu mươi lăm triệu, chín trăm chín mươi nghìn đồng) tại thời điểm 31 tháng 12 năm 2025
Mã cổ phiếu	ACB
Trụ sở chính	
Địa chỉ	442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Bàn Cờ, Thành phố Hồ Chí Minh
Số điện thoại	(84.28) 3929 0999
Số fax	(84.28) 3839 9885
Website	www.acb.com.vn

3.2. Tầm nhìn – Sứ mệnh – Giá trị cốt lõi

Tầm nhìn và Sứ mệnh

Trở thành tập đoàn tài chính hiệu quả, mang giải pháp cá nhân hóa toàn diện đến từng khách hàng, thông qua trải nghiệm liền mạch trên nền tảng tích hợp, dẫn dắt bởi công nghệ, dữ liệu và trí tuệ nhân tạo.

Giá trị cốt lõi

3.3. Hệ sinh thái ACB

[Tham chiếu: GRI 2-2; GRI 2-6; Nguyên tắc 1 – PRB]

Ngành nghề kinh doanh chính

Xin xem phần "Thành lập và hoạt động", trang 11, BCTC hợp nhất năm 2025 (xem trực tuyến tại website ACB, mục Nhà đầu tư – Báo cáo định kỳ - Báo cáo tài chính).

Các công ty con

STT	Tên công ty	Lĩnh vực kinh doanh chính	Tỷ lệ sở hữu của ACB tại ngày tại ngày 31 tháng 12 năm 2025
1	ACBS (Công ty TNHH Chứng khoán ACB)	Chứng khoán	100%
2	ACBA (Công ty TNHH Quản lý nợ và khai thác tài sản Ngân hàng Á Châu)	Quản lý nợ và khai thác tài sản	100%
3	ACBL (Công ty TNHH MTV Cho thuê tài chính Ngân hàng Á Châu)	Cho thuê tài chính	100%
4	ACBC (Công ty TNHH MTV Quản lý quỹ ACB)	Quản lý quỹ	100%(*)

(*) ACBC là công ty con được ACB sở hữu gián tiếp thông qua ACBS.

3.4. Địa bàn kinh doanh

[Tham chiếu: GRI 2-6; Nguyên tắc 1 – PRB]

Địa bàn kinh doanh (theo địa giới hành chính áp dụng từ ngày 01 tháng 07 năm 2025)

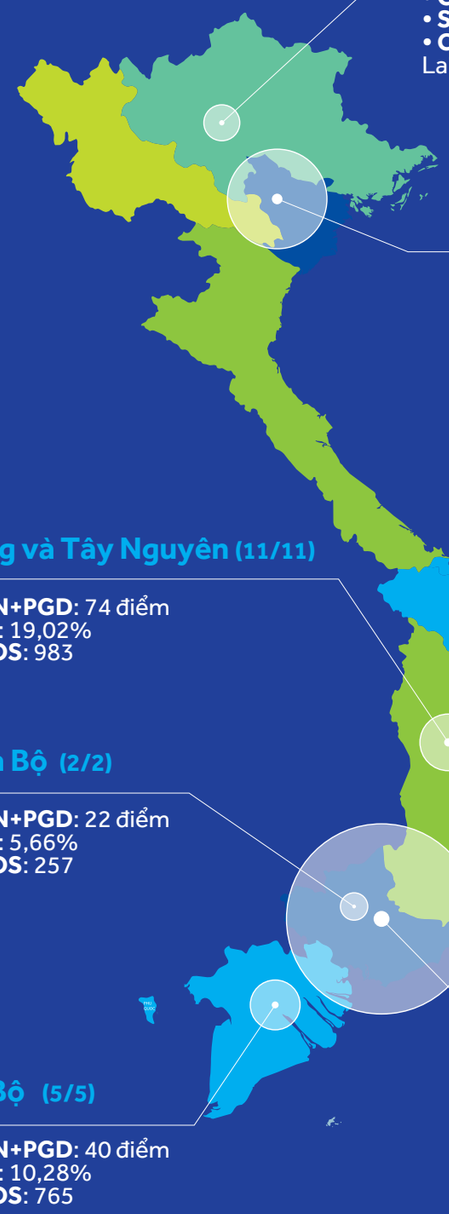
Đến cuối năm 2025, ACB có 389 CN và PGD hoạt động tại 27 tỉnh, thành trên cả nước.

01 Trụ sở chính

442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Bàn Cờ, TP.Hồ Chí Minh

1 Văn phòng đại diện tại Hà Nội

389 CN & PGD (291 Phòng giao dịch+ 98 Chi nhánh)



Miền Bắc (Hiện diện: 7/14 tỉnh thành)

- **Số lượng CN+PGD:** 41 điểm
- **Chiếm tỷ lệ:** 10,54%
- **Số lượng POS:** 270
- **Chưa hiện diện:** Tuyên Quang, Cao Bằng, Lai Châu, Điện Biên, Lạng Sơn, Sơn La, Lào Cai.

Hà Nội

- **Số lượng CN+PGD**: 55 điểm
- **Chiếm tỷ lệ**: 14,14%
- **Số lượng POS**: 641

Miền Trung và Tây Nguyên (11/11)

- **Số lượng CN+PGD**: 74 điểm
- **Chiếm tỷ lệ**: 19,02%
- **Số lượng POS**: 983

Đông Nam Bộ (2/2)

- **Số lượng CN+PGD**: 22 điểm
- **Chiếm tỷ lệ**: 5,66%
- **Số lượng POS**: 257

TP. Hồ Chí Minh

- **Số lượng CN+PGD**: 157 điểm
- **Chiếm tỷ lệ**: 40,36%
- **Số lượng POS**: 3.650

Tây Nam Bộ (5/5)

- **Số lượng CN+PGD**: 40 điểm
- **Chiếm tỷ lệ**: 10,28%
- **Số lượng POS**: 765

Mạng lưới đối tác

Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2025, ACB đang vận hành một mạng lưới thanh toán quốc tế rộng khắp, duy trì 22 tài khoản Nostro(*) với 12 loại ngoại tệ chủ chốt tại 20 ngân hàng đại lý, là các định chế tài chính hàng đầu trên thế giới.

Song song đó, ACB đã thiết lập 525 quan hệ RMA (Relationship Management Application) phục vụ trao đổi điện mã hóa song phương, kết nối trực tiếp với 454 ngân hàng nước ngoài tại 58 vùng lãnh thổ và 71 ngân hàng trong nước.

Mạng lưới quan hệ đại lý sâu rộng và đa tầng này khẳng định vị thế của ACB là một trong những ngân hàng Việt Nam có hoạt động thanh toán quốc tế vững mạnh, an toàn và đạt chuẩn toàn cầu.

(*) Tài khoản thanh toán của ACB được mở tại các tổ chức tín dụng nước ngoài.

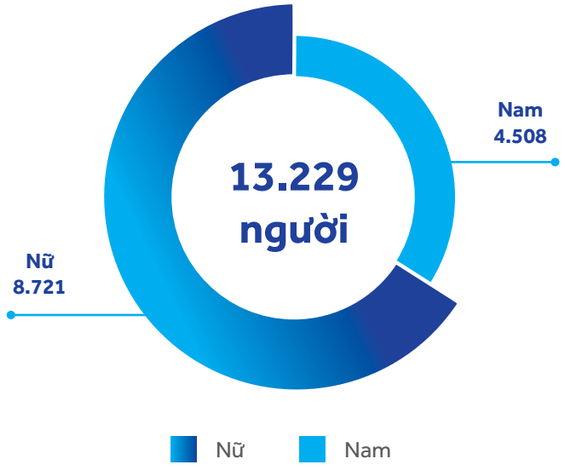
3.5. Tổng quan về lực lượng lao động

[Tham chiếu: GRI 2-7; GRI 2-8]

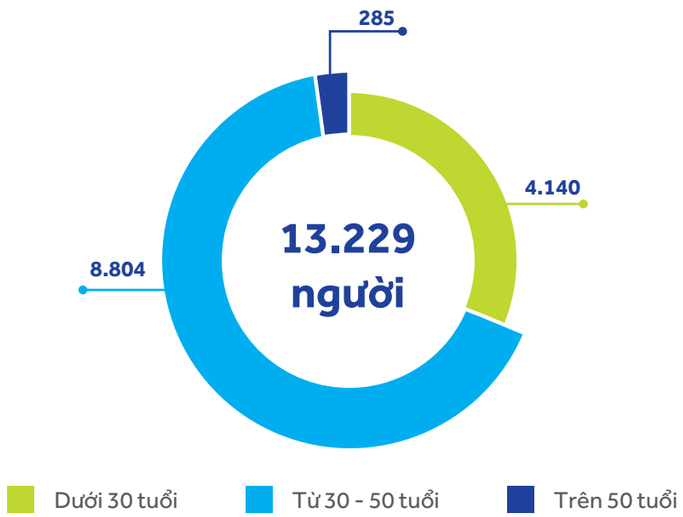
Cơ cấu nhân sự

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2025, theo BCTC đã kiểm toán, tổng số lao động tại ACB là 13.229 người(*), trong đó tỷ lệ nữ là 66%.

Số lượng nhân viên tại ngày 31 tháng 12 năm 2025 theo giới tính(*):



Số lượng nhân viên tại ngày 31 tháng 12 năm 2025 theo độ tuổi(*):



(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Số lượng nhân viên tại ngày 31 tháng 12 năm 2025 theo khu vực(*):

Phân loại		Số lượng nhân viên 2025
Khu vực (riêng của ACB)	TP. Hồ Chí Minh	7.698
	Đồng bằng sông Cửu Long	893
	Đông Nam Bộ	1.158
	Miền Trung	1.264
	Hà Nội	1.129
	Nam Hà Nội	552
	Đông Bắc Bộ	535
	Tổng	**13.229**

(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Lao động không phải nhân sự của Ngân hàng

ACB có sử dụng nguồn lao động từ các đơn vị cung cấp dịch vụ bên ngoài để thực hiện một số hoạt động không mang tính cốt lõi của Ngân hàng, nhằm phục vụ các nhu cầu kinh doanh và vận hành khác nhau, bao gồm cả các công việc theo dự án trong thời hạn xác định. Lực lượng lao động này có thể làm việc trực tiếp tại địa điểm của ACB, dưới sự giám sát của ACB hoặc của bên thứ ba. Theo thỏa thuận, các đơn vị cung cấp lao động có trách nhiệm đảm bảo đầy đủ quyền lợi, chế độ và chính sách đối với người lao động theo quy định của pháp luật hiện hành.

02

PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI NGÂN HÀNG ACB

1. HÀNH TRÌNH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Trải qua hơn ba thập niên, ACB đã trưởng thành từ chỗ tuân thủ các chuẩn mực an toàn cơ bản trong ngành tài chính ngân hàng tới chỗ tự xác định mô hình phát triển một cách bền vững, và tạo lập giá trị thực chất cho cổ đông cùng các bên hữu quan khác.

Giai đoạn 1: Xây dựng nền tảng và chuẩn mực quản trị an toàn.

Trong giai đoạn này, ACB tập trung vào việc thiết lập một hệ thống vận hành an toàn, minh bạch và chuyên nghiệp hóa các hoạt động vì cộng đồng.

1993

(04/06/1993) ACB chính thức thành lập và đi vào hoạt động với triết lý cốt lõi: "**Quản lý sự phát triển của doanh nghiệp an toàn và hiệu quả**".

1994 - 1999

Thực hiện chương trình đào tạo nghiệp vụ ngân hàng hiện đại kéo dài 02 năm, do chuyên gia nước ngoài giảng dạy.

Khởi xướng các hoạt động thiện nguyện như tài trợ quỹ khuyến học, tài trợ học bổng và tặng quà Tết cho người nghèo.

Triển khai giai đoạn 1 về **hiện đại hóa hệ thống công nghệ thông tin**.

2001 - 2003

Trở thành **ngân hàng đầu tiên triển khai hệ thống The Complete Banking Solution** (TCBS) cho phép kết nối toàn hệ thống và dùng chung cơ sở dữ liệu tập trung.

Đạt chứng nhận ISO 9001:2000 về quản lý chất lượng trong các lĩnh vực: huy động vốn, cho vay ngắn hạn và trung dài hạn, thanh toán quốc tế và cung ứng nguồn lực.

2004 - 2005

Triển khai chương trình 5S toàn hệ thống để cải thiện môi trường làm việc.

Ký kết thỏa thuận hỗ trợ kỹ thuật với Ngân hàng Standard Chartered Bank.

Triển khai giai đoạn 2 của chương trình hiện đại hoá công nghệ ngân hàng.

Ra mắt Tổng đài 24/7 nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng.

2006

Niêm yết cổ phiếu trên HNX, nâng cao tính minh bạch và và trách nhiệm công bố thông tin.

2007 - 2009

Nhận giải "Doanh nghiệp ASEAN xuất sắc nhất" trong lĩnh vực phát triển đội ngũ lao động của Hội đồng tư vấn doanh nghiệp ASEAN.

Nhận 6 danh hiệu **"Ngân hàng tốt nhất Việt Nam"** từ các tổ chức quốc tế.

2010

Ra mắt **ACB Online**.

Xây dựng **Trung tâm dữ liệu dự phòng đạt chuẩn** đặt tại Đồng Nai.

Giai đoạn 2: Định hình giá trị cốt lõi và bước đầu thực thi trách nhiệm môi trường.

Đây là giai đoạn ACB tích hợp các giá trị cốt lõi vào văn hóa doanh nghiệp và bắt đầu quản lý tác động môi trường một cách có hệ thống.

2011

Ban hành Định hướng chiến lược phát triển giai đoạn 2011 – 2015 và tầm nhìn 2020, nhấn mạnh chuyển đổi quản trị theo thông lệ quốc tế tiên tiến.

Khánh thành Trung tâm dữ liệu dạng mô-đun, xây dựng theo tiêu chuẩn quốc tế đầu tiên tại Việt Nam.

2013

Khởi động chương trình bảo vệ môi trường "**Gần lại O**".

Khởi động hành trình an sinh xã hội "Tôi yêu cuộc sống" xuyên suốt cả nước.

2014

Xác lập 05 Giá trị cốt lõi: "Chính trực – Cẩn trọng – Cách tân – Hiệu quả – Hài hòa".

Thành lập Trung tâm phê duyệt tín dụng tập trung nhằm chuẩn hóa và nâng cao chất lượng quản trị rủi ro.

Hoàn tất nâng cấp hệ thống ngân hàng lõi lên DNA, tạo nền tảng phát triển sản phẩm dịch vụ hiện đại.

2018

Thông qua **Chiến lược đổi mới giai đoạn 2019 – 2024**.

Ban hành **Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp**.

Triển khai dự án "Go Paperless" nhằm giảm thiểu giấy in trong vận hành.

Nhận giải **Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất (IFM)**.

Tài trợ cho Tổ chức Bảo tồn động thực vật quốc tế (FFI) bảo vệ các loài linh trưởng quý hiếm tại Việt Nam.

Giai đoạn 3: Đẩy mạnh tích hợp ESG và chuyển đổi số.

Giai đoạn trưởng thành khi ESG trở thành một phần không tách rời của chiến lược phát triển, lồng ghép vào mọi quyết định kinh doanh và cam kết với các mục tiêu quốc gia.

2019

Chuẩn hóa theo Basel II và NHNN phê duyệt áp dụng trước thời hạn.

Thành lập Văn phòng Quản lý chuyển đổi

2020

Chuyển sàn niêm yết sang HOSE (20/11).

Mở rộng chương trình "Gần lại O" đến khách hàng và đối tác; tặng hơn 25.000 bộ công cụ giảm nhựa cho cộng đồng.

2021

Triển khai tính năng giải ngân trực tuyến qua kênh ACB Online và công nghệ eKYC tích hợp AI (nhận diện gương mặt chuẩn Beta Level 2).

Ra mắt giải thưởng O-Branch – giải thưởng nhằm tôn vinh các đơn vị thực thi trách nhiệm môi trường xuất sắc.

Khởi động chương trình The Next Leader nhằm quy hoạch và đào tạo đội ngũ kế thừa cho các vị trí chủ chốt.

Dành ngân sách kỷ lục hơn 68 tỷ đồng cho cộng đồng, nổi bật là chương trình "Sóng và máy tính cho em" và xây cầu giao thông tại Long An.

2022

Bổ nhiệm Giám đốc chuyên trách ESG.

Hoàn thành Basel III (thanh khoản) và ILAAP.

Ra mắt ngân hàng số **ACB ONE**.

2023

Là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam ứng dụng giải pháp chuyển dịch các quy trình vận hành trọng yếu lên nền tảng điện toán đám mây (private cloud).

Là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam công bố Báo cáo riêng về ESG có dữ liệu được đảm bảo.

Triển khai gói "Tín dụng Xanh, Xã hội" 2.000 tỷ đồng thúc đẩy tài chính bền vững.

Được **vinh danh trong top 50 doanh nghiệp phát triển bền vững Việt Nam** (Top 50 Corporate Sustainability Awards).

2024

Công bố Khung tài chính bền vững (xây dựng cùng IFC), được Moody's đưa ý kiến độc lập (SPO) và xếp hạng chất lượng bền vững tổng thể SQS3 (Good).

Hỗ trợ phát triển cộng đồng 107 tỷ đồng, trong đó dành 80 tỷ đồng xóa nhà tạm toàn quốc.

Ứng dụng AI tạo sinh (Generative AI) vào quy trình thẩm định và phục vụ khách hàng.

Xếp hạng tín nhiệm "AA+" (FiinRatings) và mức điểm ESG cao nhất (CIS-2) từ Moody's tại Việt Nam.

Nâng hạn mức ưu đãi gói tín dụng xanh, xã hội lên 4.000 tỷ.

2025

Thành lập Ủy ban Phát triển bền vững trực thuộc Hội đồng quản trị.

Xây dựng Chiến lược Phát triển bền vững giai đoạn 2026 – 2030.

Hoàn tất triển khai nền tảng IRB, nâng cao năng lực đo lường và quản trị vốn rủi ro theo chuẩn Basel.

Nâng hạn mức ưu đãi gói tín dụng xanh, xã hội lên 5.000 tỷ.

Nằm trong **top 50 Doanh nghiệp phát triển bền vững Việt Nam 2025** theo Tạp chí Nhịp cầu Đầu tư.

2. CÁC CHỈ SỐ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NỔI BẬT 2025

KINH TẾ

TỔNG TÀI SẢN

1.025.850 tỷ đồng

+18.7% so với năm 2024

TỶ LỆ NỢ XẤU DƯỚI **<1%**

Tỷ lệ bao phủ nợ xấu

114%

cải thiện mạnh so với 2024

Cho vay khách hàng

687

NGHÌN TỶ ĐỒNG

+18.3% so với năm 2024

Đóng góp ngân sách Nhà nước

5.782 tỷ đồng

Nằm trong nhóm doanh nghiệp tư nhân đóng góp lớn nhất

QUẢN TRỊ

11.087

GIỜ ĐÀO TẠO

về phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm

36.072

GIỜ ĐÀO TẠO

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

80% thời gian tra cứu tài liệu nghiệp vụ

được giảm nhờ **trợ lý ảo nội bộ**

tương ứng

~ 1,6 triệu giờ công

tiết kiệm được mỗi năm

Trung bình hơn

156.000

HỘI THOẠI/THÁNG

được chatbot khách hàng hỗ trợ và xử lý

Tiết kiệm hơn

9.100 giờ làm việc

mỗi tháng

Xử lý và ngăn chặn hơn

37.500

trường hợp lừa đảo và nghi ngờ lừa đảo

Ước tính bảo vệ hơn **2.500 tỷ đồng** giá trị tài sản của khách hàng

Hoàn tất triển khai nền tảng **IRB**

nâng cao năng lực đo lường và quản trị vốn rủi ro theo **chuẩn Basel**

MÔI TRƯỜNG

Dư nợ tín dụng xanh theo Khung Tài chính bền vững

395,6 tỷ đồng

Tổng phát thải khí nhà kính

-12,7%

so với năm 2024

Lượng điện tiêu thụ

-9,0%

so với năm 2024

Cường độ sử dụng điện

-8,6%

so với năm 2024

Tiết kiệm hơn

225 tấn giấy

thông qua các dự án số hóa

Tương đương giảm phát thải hơn

124 tấn CO_2eq

Lượng xăng tiêu thụ

-32,5%

so với năm 2024

Nhờ tối ưu hóa vận hành phương tiện

XÃ HỘI

Hơn

2,3 triệu

lượt yêu cầu của khách hàng

được tiếp nhận và xử lý qua các kênh bởi Trung tâm dịch vụ khách hàng 247

Hơn

1,05 triệu

giờ đào tạo

được cung cấp cho nhân viên (chưa bao gồm các công ty con)

3.794 tỷ đồng

được dành để mua sắm sản phẩm hàng hóa và dịch vụ của các nhà cung cấp trong nước

tương ứng với **97,4%** tổng chi tiêu

500 suất **học bổng**

hàng ngàn quà tặng hỗ trợ hoạt động **giáo dục**

Chỉ số hài lòng nhân viên ESI

87,4 / 100 điểm

100

thẻ bảo hiểm y tế

được hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn

Xếp hạng tín nhiệm

ACB được các tổ chức xếp hạng tín nhiệm đánh giá cao nhờ quản lý rủi ro hiệu quả và chất lượng tài sản cao.

FiinRatings

Tiếp tục xếp hạng tín nhiệm dài hạn nhà phát hành của ACB ở mức **AA+** với triển vọng ở mức "Ổn định", trong đó:

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

MOODY'S

Duy trì xếp hạng tín dụng có liên quan đến ESG tại ACB ở mức **#2** (ESG Credit Impact Score: CIS-2). Mức điểm này cho thấy các hoạt động tín dụng của ACB tiến gần đến mức "tạo tác động tích cực."

Điểm về chất lượng bền vững SQS (Sustainability Quality Score) của ACB tổng quát ở mức **SQS3** (Good) và ACB được nhận xét là có năng lực quản lý rủi ro ESG mạnh mẽ.

FitchRatings

Tiếp tục đánh giá triển vọng tín dụng dài hạn của ACB ở mức **"Tích cực"**

2.3. Các giải thưởng và danh hiệu tiêu biểu

Các giải thưởng về quản trị, thương hiệu và hiệu quả hoạt động

Ngân hàng tốt nhất Việt Nam – Finance Asia.

Doanh nghiệp xuất sắc châu Á (Corporate Excellence Award – APEA 2025) – Enterprise Asia.

Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam – International Finance Magazine.

Ngân hàng bán lẻ tiêu biểu – Tập đoàn Dữ liệu Quốc tế (IDG), Giải thưởng Ngân hàng Việt Nam tiêu biểu.

Ngân hàng quản trị rủi ro tốt nhất Việt Nam – Global Ranking & Finance Review (UK).

Tốp 50 Công ty kinh doanh hiệu quả nhất Việt Nam – Tạp chí Nhịp cầu Đầu tư, lần thứ 9 liên tiếp.

Tốp 50 Công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam – Forbes Việt Nam, lần thứ 10 liên tiếp.

Tốp 50 Doanh nghiệp tiêu biểu TP.HCM – Ủy ban Nhân dân TP.HCM & Sở Công Thương TP.HCM.

Tốp 10 Báo cáo thường niên tốt nhất – Cuộc bình chọn Doanh nghiệp niêm yết (VLCA) 2025, Nhóm ngành Tài chính.

Các giải thưởng về phát triển bền vững, ESG và trách nhiệm xã hội

Giải thưởng Go Green (Thực hành xanh) – ASEAN Fintech Forum.

Nơi làm việc tốt nhất Châu Á 2025 – HR Asia Awards, lần thứ 7 liên tiếp.

Tốp 10 ngân hàng thực thi ESG xuất sắc 2024 – Vietnam ESG Awards (Báo Dân trí), hạng mục ESG toàn diện.

Tốp 50 Doanh nghiệp phát triển bền vững Việt Nam 2025 – Tạp chí Nhịp cầu Đầu tư, gồm hai hạng mục: S – Hoạt động CSR nổi bật và G – Tinh thần lãnh đạo ESG.

Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ vì thành tích xuất sắc trong thực hiện chương trình và phong trào thi đua "Cả nước chung tay xóa nhà tạm, nhà dột nát trong năm 2025".

Các giải thưởng về đổi mới sáng tạo và sản phẩm dịch vụ

Đổi mới xuất sắc trong trải nghiệm khách hàng ứng dụng AI – Global Ranking & Finance Review (UK).

Giải pháp tín dụng sáng tạo – "Ngôi Nhà Đầu Tiên" – Better Choice Awards 2025.

Ngân hàng có sản phẩm dịch vụ sáng tạo – Tập đoàn Dữ liệu Quốc tế (IDG).

Ngân hàng có ứng dụng ngân hàng số sáng tạo nhất Việt Nam 2025 – International Finance Magazine.

Đối tác tiên phong triển khai giải pháp số mới tại Việt Nam trong năm 2025 – VISA.

Ra mắt thẻ White Label ngành hàng không đổi mới sáng tạo tại Việt Nam 2025 – VISA.

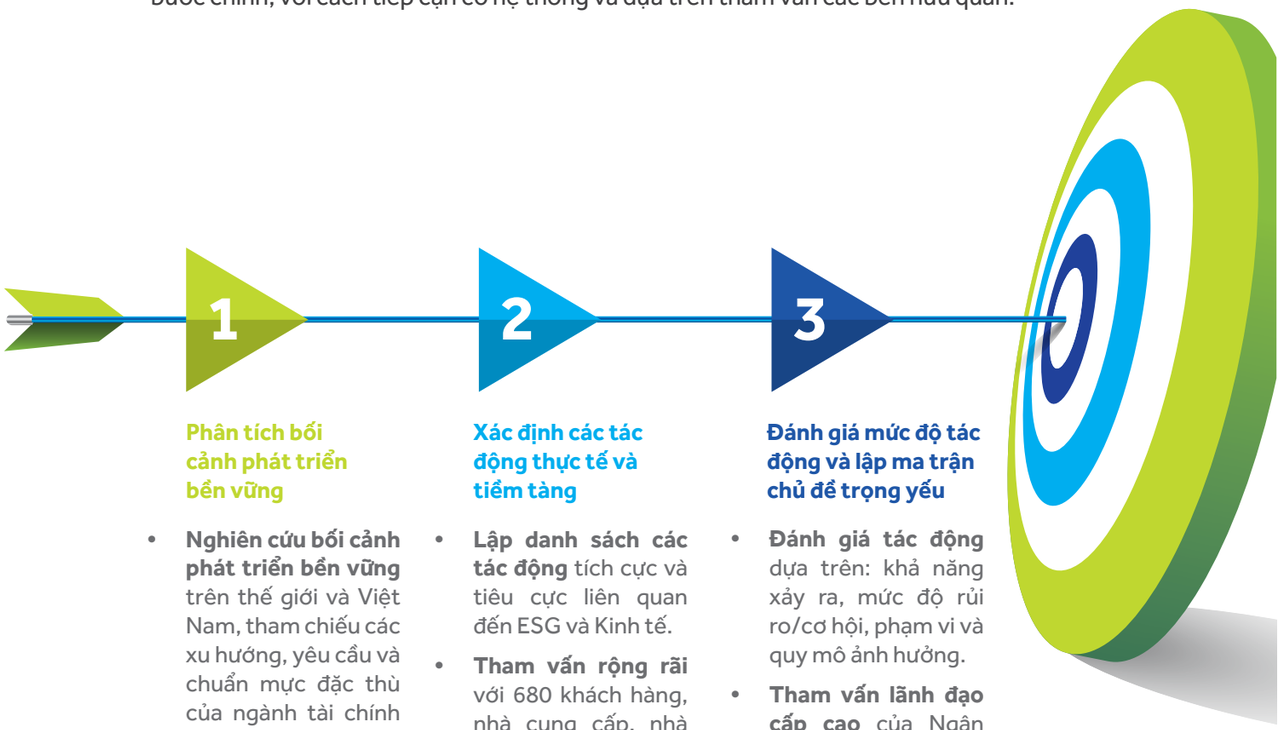
3. THIẾT LẬP CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU

[Tham chiếu: GRI 3-1, 3-2; Nguyên tắc 4 – PRB]

3.1. Quy trình xác định chủ đề trọng yếu

Trong quá trình xây dựng Chiến lược Phát triển bền vững giai đoạn 2026–2030, ACB đã rà soát và thiết lập lại danh sách các chủ đề trọng yếu nhằm bảo đảm phù hợp với bối cảnh hoạt động, định hướng kinh doanh của Ngân hàng và các thay đổi trong quy định, chuẩn mực chung về phát triển bền vững trong nước và quốc tế.

Theo đó, tương tự giai đoạn trước, ACB áp dụng quy trình xác định chủ đề trọng yếu theo ba bước chính, với cách tiếp cận có hệ thống và dựa trên tham vấn các bên hữu quan.



Phân tích bối cảnh phát triển bền vững

- **Nghiên cứu bối cảnh phát triển bền vững** trên thế giới và Việt Nam, tham chiếu các xu hướng, yêu cầu và chuẩn mực đặc thù của ngành tài chính ngân hàng.
- **Rà soát chính sách**, thực hành hiện hữu và định hướng chiến lược tương lai của ACB.
- **Phân tích yêu cầu và kỳ vọng** của các bên hữu quan (nội bộ và bên ngoài).

Xác định các tác động thực tế và tiềm tàng

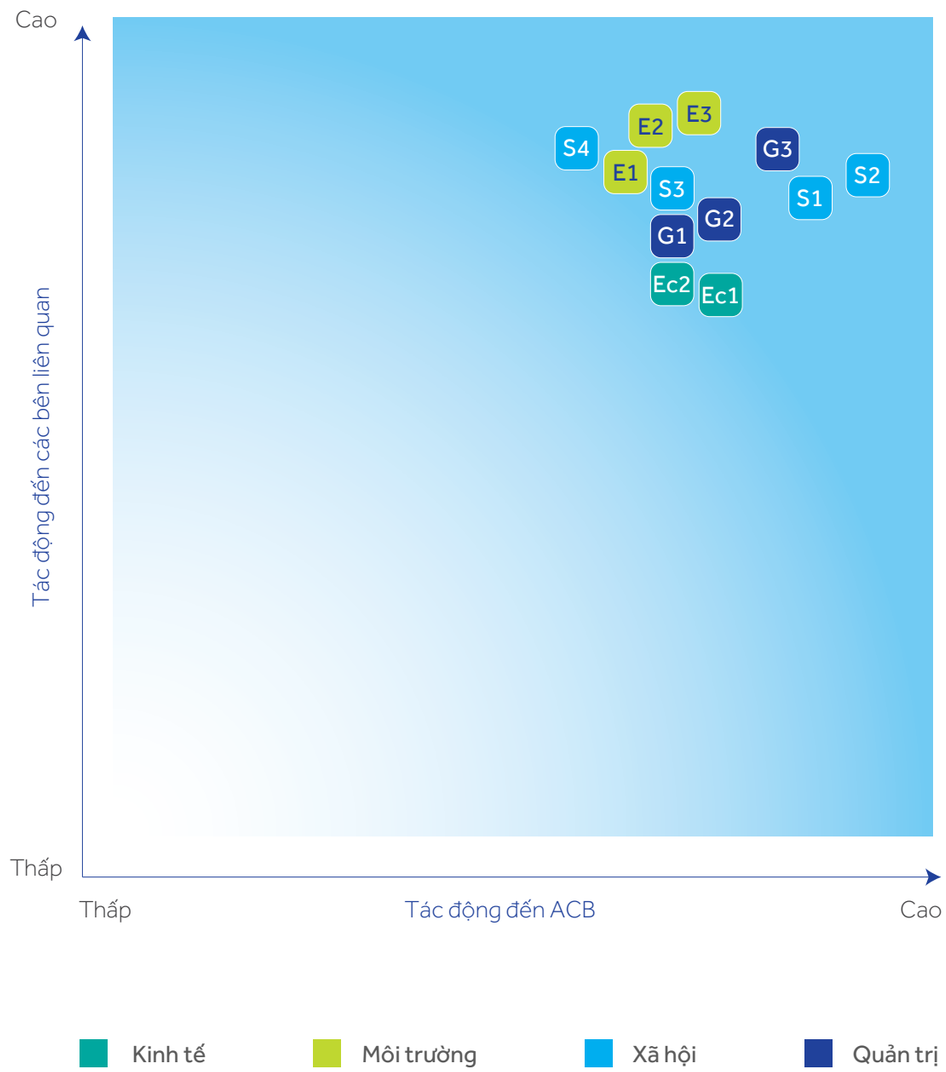
- **Lập danh sách các tác động** tích cực và tiêu cực liên quan đến ESG và Kinh tế.
- **Tham vấn rộng rãi** với 680 khách hàng, nhà cung cấp, nhà đầu tư, cơ quan quản lý, và gần 870 nhân viên các cấp của Ngân hàng.

Đánh giá mức độ tác động và lập ma trận chủ đề trọng yếu

- **Đánh giá tác động** dựa trên: khả năng xảy ra, mức độ rủi ro/cơ hội, phạm vi và quy mô ảnh hưởng.
- **Tham vấn lãnh đạo cấp cao** của Ngân hàng để xác định các tác động quan trọng nhất.
- **Nhóm các tác động theo khía cạnh Kinh tế – Môi trường – Xã hội – Quản trị** và xây dựng Ma trận chủ đề trọng yếu.

Trên cơ sở quy trình ba bước đó, Ngân hàng đã xác định lại được 12 chủ đề trọng yếu theo 04 trụ cột Kinh tế – Môi trường – Xã hội – Quản trị và thiết lập Ma trận trọng yếu dưới đây:

Ma trận các chủ đề trọng yếu



3.2. Chú giải các chủ đề trọng yếu

TRỤ CỘT	CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU	MÔ TẢ CHỦ ĐỀ	GẮN KẾT VỚI MỤC TIÊU PTBV	CƠ SỞ THAM CHIẾU
Kinh tế	**Ec1. Tăng trưởng hoạt động kinh doanh**	Duy trì hiệu quả hoạt động ổn định, tăng trưởng bền vững về doanh thu, lợi nhuận và quy mô, đảm bảo khả năng sinh lời lâu dài.		
	Ec2. Thúc đẩy tài chính bền vững và đóng góp giá trị bền vững cho nền kinh tế và các bên hữu quan	Phát triển sản phẩm và dịch vụ liên quan đến tài chính bền vững; hỗ trợ khách hàng hướng đến mô hình tăng trưởng xanh và bền vững; thúc đẩy tài chính toàn diện, qua đó đóng góp tích cực cho nền kinh tế và các bên hữu quan.		UN PRB GRI QĐ 149/QĐ-TTg
Môi trường	**E1. Đẩy mạnh tài chính xanh**	Đa dạng hóa danh mục sản phẩm tín dụng xanh; thúc đẩy và luân chuyển các nguồn tài chính đến các hoạt động tài chính có tác động tích cực đến môi trường góp phần vào mục tiêu quốc gia Net Zero 2050.		LMA GLP QĐ 1604/QĐ0NHNN UN PRB
	E2. Quản lý rủi ro môi trường và khí hậu	Nỗ lực rà soát, nhận diện, đánh giá và giảm thiểu các rủi ro có liên quan đến môi trường và biến đổi khí hậu (BĐKH), cũng như các tác động tiềm ẩn các hoạt động của Ngân hàng; tích hợp các loại rủi ro này vào Khung quản lý rủi ro hiện hữu của Ngân hàng nhằm tuân thủ các quy định của Nhà nước cũng như các thông lệ tiên tiến về quản trị rủi ro.		GRI UN PRB TT 17-TT NHNN
	E3. Giảm phát thải khí nhà kính và sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên	Nỗ lực thực hiện các sáng kiến để giảm phát thải khí nhà kính (KNK) và các tác động tiêu cực đến môi trường thông qua quản lý hiệu quả các nguồn tài nguyên phục vụ cho hoạt động của Ngân hàng như tiêu thụ nước, năng lượng, xăng, giấy và các yếu tố đầu vào khác; thực hành các sáng kiến về môi trường trong hoạt động vận hành của Ngân hàng.		GRI UN PRB Luật Bảo vệ môi trường
Xã hội	**S1. Lấy khách hàng làm trọng tâm**	Đặt khách hàng làm trung tâm trong mọi hoạt động; liên tục cải thiện chất lượng dịch vụ, bảo mật thông tin và gia tăng trải nghiệm liên tục, qua đó củng cố niềm tin của khách hàng đối với Ngân hàng.		UN PRB GRI QĐ 149/QĐ-TTg

TRỤ CỘT	CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU	MÔ TẢ CHỦ ĐỀ	GẮN KẾT VỚI MỤC TIÊU PTBV	CƠ SỞ THAM CHIẾU
	S2. Phát triển nguồn nhân lực và đảm bảo phúc lợi người lao động	Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao hướng đến việc thúc đẩy đổi mới sáng tạo, nâng cao hiệu suất, tăng khả năng cạnh tranh trong quá trình chuyển đổi liên tục, đồng thời xây dựng văn hóa của ACB và đảm bảo sự phát triển bền vững lâu dài. Ngân hàng cũng cam kết luôn đảm bảo phúc lợi của người lao động theo đóng góp của người lao động cũng như các quy định về phúc lợi của người lao động mà không phân biệt đối xử, không phân biệt về tuổi tác, giới tính, dân tộc hay quan điểm chính trị và tôn giáo.	1 NGHÈO, 2 KHÔNG CÒN NẠN ĐÓI, 3 SỨC KHỎE VÀ CƠ CUỘC SỐNG TỐT, 4 GIÁO DỤC CÓ CHẤT LƯỢNG, 5 BÌNH ĐẲNG GIỚI, 8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ, 10 GIẢM BẤT BÌNH ĐẲNG, 16 HÒA BÌNH, CÔNG LÝ VÀ CÁC THỂ CHẾ MẠNH MẼ	GRI UN PRB Bộ luật Lao động
	S3. Thực thi trách nhiệm xã hội	Thực hiện các hoạt động với mục tiêu phát triển cộng đồng, góp phần cải thiện điều kiện kinh tế, môi trường và xã hội của cộng đồng thông qua các mục tiêu về trách nhiệm xã hội mà Ngân hàng hướng đến.	1 NGHÈO, 2 KHÔNG CÒN NẠN ĐÓI, 3 SỨC KHỎE VÀ CƠ CUỘC SỐNG TỐT, 4 GIÁO DỤC CÓ CHẤT LƯỢNG, 6 NƯỚC SẠCH VÀ VỆ SINH, 8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ, 10 GIẢM BẤT BÌNH ĐẲNG, 11 CÁC THÀNH PHỐ VÀ CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG, 17 QUAN HỆ ĐỐI TÁC VÌ CÁC MỤC TIÊU	GRI UN PRB
	S4. Mua sắm có trách nhiệm	Hướng đến xây dựng chuỗi cung ứng bền vững và mua sắm dịch vụ hàng hóa có trách nhiệm thông qua việc áp dụng các tiêu chí ESG trong lựa chọn hàng hóa dịch vụ cũng như các nhà cung cấp để đảm bảo mang lại tác động tích cực đến môi trường và xã hội.	8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ, 12 TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM, 13 HÀNH ĐỘNG VỀ KHÍ HẬU, 14 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG BIỂN, 15 TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG TRÊN ĐẤT LIỀN	GRI ISO 20400:2017 Hướng dẫn về nguồn cung ứng có trách nhiệm của Phòng Thương mại Quốc tế
Môi trường	**G1. Áp dụng chuẩn mực tiên tiến trong quản trị công ty**	Thiết lập cơ cấu quản trị minh bạch, chuyên nghiệp và hiệu quả; áp dụng thông lệ tốt về quản trị doanh nghiệp theo tiêu chuẩn ngành và tiêu chuẩn quốc tế; áp dụng các nguyên tắc và chuẩn mực đạo đức trong hoạt động kinh doanh; đảm bảo quyền lợi của cổ đông và các bên hữu quan; công khai và giải trình minh bạch các vấn đề tài chính, công bố thông tin kịp thời, đáng tin cậy và thuận tiện cho các bên hữu quan.	16 HÒA BÌNH, CÔNG LÝ VÀ CÁC THỂ CHẾ MẠNH MẼ, 17 QUAN HỆ ĐỐI TÁC VÌ CÁC MỤC TIÊU	Các quy định đối với công ty niêm yết GRI UN PRB
	G2. Chuyển đổi số, áp dụng trí tuệ nhân tạo an toàn và có trách nhiệm	Đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động và dịch vụ ngân hàng, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), kết hợp các công nghệ đang phát triển và công nghệ mới nhằm nâng cao hiệu quả vận hành, bảo mật và trải nghiệm khách hàng; đồng thời bảo đảm sử dụng công nghệ một cách an toàn, minh bạch, có đạo đức và tuân thủ quy định pháp luật.	9 CÔNG NGHIỆP SÁNG TẠO VÀ PHÁT TRIỂN HẠ TẦNG, 12 TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM, 17 QUAN HỆ ĐỐI TÁC VÌ CÁC MỤC TIÊU	TT 09/2020/TT-NHNN
	G3. Quản lý rủi ro toàn diện (bao gồm rủi ro an ninh mạng)	Cam kết tuân thủ các quy định pháp luật về quản trị; xây dựng hệ thống quản lý rủi ro (QLRR) , bao trùm mọi lĩnh vực hoạt động của Ngân hàng nhằm đảm bảo mọi hình thức rủi ro về tài chính và phi tài chính đều được đo lường, đánh giá, giám sát và quản lý theo quy định pháp luật cũng như thông lệ tốt; xây dựng và quản trị hệ thống dữ liệu dựa trên thông lệ tiên tiến; tăng cường năng lực phòng ngừa, phát hiện và ứng phó rủi ro, đặc biệt là rủi ro công nghệ và an ninh mạng, nhằm bảo vệ dữ liệu và duy trì hoạt động ổn định, an toàn trong vận hành hệ thống.	5 BÌNH ĐẲNG GIỚI, 8 CÔNG VIỆC TỐT VÀ TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ, 9 CÔNG NGHIỆP SÁNG TẠO VÀ PHÁT TRIỂN HẠ TẦNG, 10 GIẢM BẤT BÌNH ĐẲNG, 11 CÁC THÀNH PHỐ VÀ CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG, 12 TIÊU THỤ VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM, 16 HÒA BÌNH, CÔNG LÝ VÀ CÁC THỂ CHẾ MẠNH MẼ	TT 09/2020/TT-NHNN Các quy định đối với công ty niêm yết

4. CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI ACB

4.1. Các yếu tố tác động đến phát triển bền vững đối với Ngân hàng

[Tham chiếu: Nguyên tắc 2 – PRB]

Trong bối cảnh môi trường kinh doanh và ngành ngân hàng không ngừng biến động, ACB thường xuyên rà soát và đánh giá các yếu tố bên ngoài có thể tác động đến định hướng phát triển bền vững. Việc xem xét toàn diện các yếu tố tác động giúp Ngân hàng chủ động nhận diện cơ hội, quản trị rủi ro và lồng ghép các cân nhắc về phát triển bền vững vào hoạt động kinh doanh, quản trị và chiến lược dài hạn.

NHÓM YẾU TỐ	YẾU TỐ TÁC ĐỘNG CHÍNH	CƠ HỘI	RỦI RO / THÁCH THỨC
Môi trường pháp lý và quản trị	Sắp xếp, tinh gọn tổ chức bên trong của các bộ, cơ quan ngang bộ Sáp nhập đơn vị hành chính cấp tỉnh và bỏ cấp huyện	• Đơn giản hóa thủ tục, cải thiện môi trường kinh doanh • Tăng hiệu quả phối hợp với cơ quan quản lý	• Gián đoạn ngắn hạn trong quy trình hành chính • Điều chỉnh hệ thống, quy trình nội bộ
	Khung pháp lý về tài chính xanh và tín dụng xanh trong hệ thống ngân hàng dần được hoàn thiện (bao gồm Quyết định số 21/2025/QĐ-TTg và các hướng dẫn liên quan)	• Chuẩn hóa hoạt động cấp tín dụng xanh, giảm rủi ro "tẩy xanh" • Mở rộng danh mục tài chính bền vững, tín dụng xanh, trái phiếu xanh • Tăng khả năng tiếp cận vốn quốc tế (IFC, ADB, nhà đầu tư chú trọng ESG) • Nâng cao uy tín và vị thế ngân hàng trong tài chính bền vững	• Yêu cầu cao về năng lực đánh giá, thẩm định dự án xanh • Thiếu dữ liệu, chuẩn đo lường ban đầu; Rủi ro phân loại sai, "tẩy xanh" • Áp lực tuân thủ và báo cáo ESG ngày càng lớn

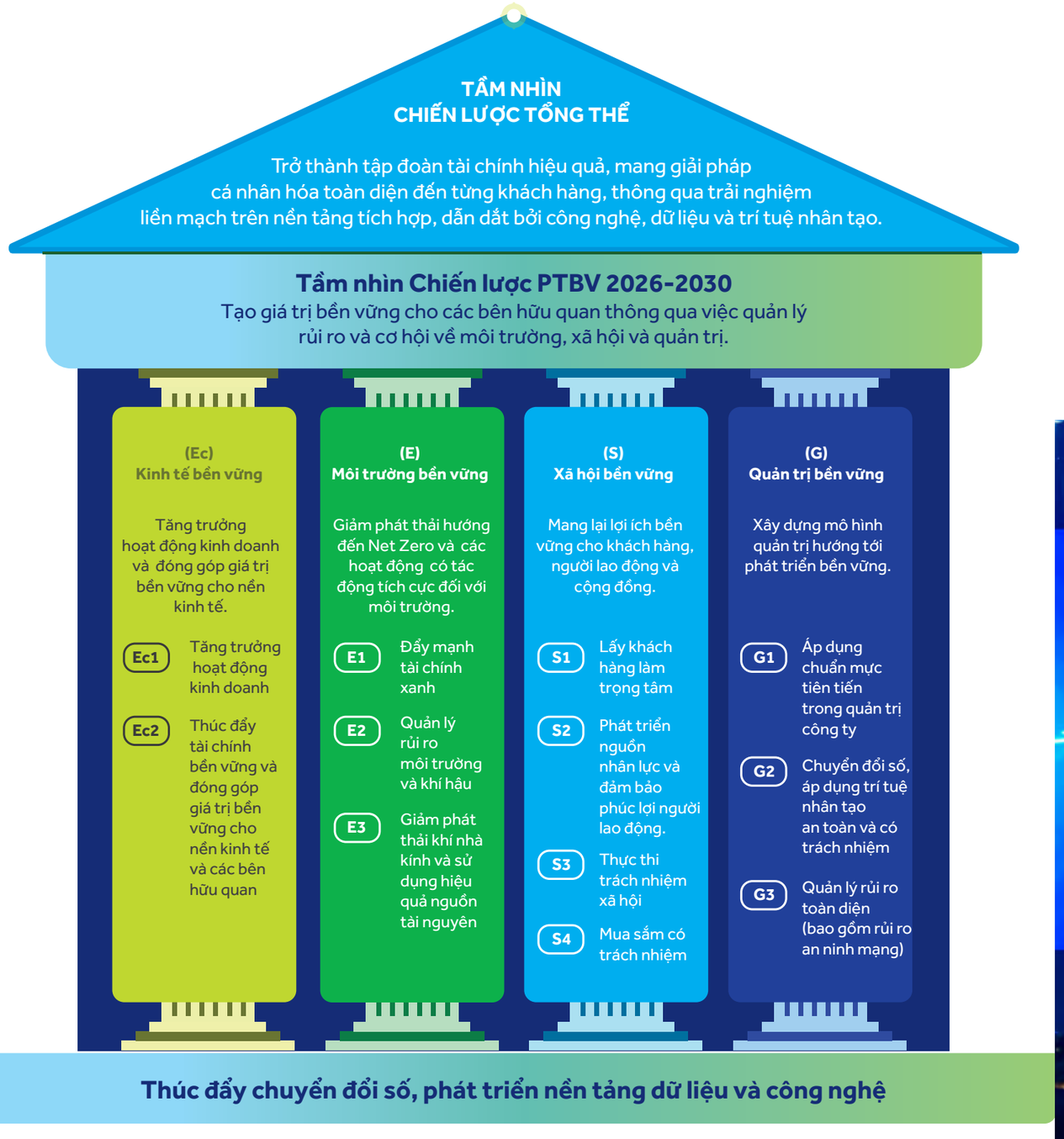
NHÓM YẾU TỐ	YẾU TỐ TÁC ĐỘNG CHÍNH	CƠ HỘI	RỦI RO / THÁCH THỨC
	Tăng cường phòng chống rửa tiền, quản lý giao dịch giá trị lớn và minh bạch hóa dòng tiền (bao gồm Thông tư 27/2025/TT-NHNN và quy định báo cáo giao dịch)	• Nâng cao uy tín và khả năng kết nối với hệ thống tài chính toàn cầu • Giảm rủi ro pháp lý và rủi ro danh tiếng • Tăng chất lượng khách hàng và danh mục tín dụng	• Chi phí tuân thủ và hệ thống giám sát cao • Tăng khối lượng báo cáo và yêu cầu dữ liệu • Ảnh hưởng trải nghiệm khách hàng nếu kiểm soát chưa hợp lý
	Gia tăng yêu cầu pháp lý về PTBV và ESG	• Tạo lợi thế cho ngân hàng đi đầu về ESG • Chuẩn hóa quản trị, nâng cao uy tín	• Chi phí tuân thủ cao • Áp lực báo cáo, minh bạch dữ liệu
Triển vọng kinh tế vĩ mô	Triển vọng tăng trưởng kinh tế và dòng vốn đầu tư trung – dài hạn tại Việt Nam	• Nhu cầu tín dụng, dịch vụ tài chính tăng • Mở rộng quy mô hoạt động	• Áp lực tăng trưởng nhanh đi kèm rủi ro chất lượng tín dụng
	Biến động và điều chỉnh chính sách tiền tệ toàn cầu theo chu kỳ kinh tế	• Hỗ trợ tăng trưởng tín dụng, đầu tư	• Rủi ro NIM suy giảm, biến động tỷ giá
	Lạm phát, rủi ro tỷ giá	-	• Gia tăng chi phí vốn • Rủi ro mất cân đối vĩ mô

NHÓM YẾU TỐ	YẾU TỐ TÁC ĐỘNG CHÍNH	CƠ HỘI	RỦI RO / THÁCH THỨC
Hội nhập và địa chính trị	Xu hướng tái cấu trúc và đa dạng hóa chuỗi cung ứng toàn cầu, trong đó Việt Nam tiếp tục là điểm đến tiềm năng	• Tài trợ thương mại, FDI, doanh nghiệp xuất khẩu	• Phụ thuộc chuỗi cung ứng toàn cầu
	Xung đột địa chính trị, bảo hộ thương mại	-	• Gián đoạn chuỗi cung ứng • Rủi ro tín dụng doanh nghiệp
	Quy định PTBV trong thương mại quốc tế	• Tăng nhu cầu vay vốn và tài trợ đối với các dự án/doanh nghiệp đáp ứng các tiêu chí ESG	• Doanh nghiệp không đáp ứng tiêu chuẩn bị thu hẹp thị trường
Khoa học – công nghệ	Xu hướng số hóa, chuyển đổi số	• Tăng hiệu quả vận hành • Mở rộng ngân hàng số, dịch vụ mới	• Chi phí đầu tư công nghệ cao
	Ứng dụng AI, tự động hóa	• Nâng cao năng suất, quản trị rủi ro	• Rủi ro về thiên lệch, thiếu minh bạch và vi phạm bảo mật
	Yêu cầu về an ninh giao dịch, bảo mật dữ liệu và bảo vệ khách hàng trong ngân hàng số	• Giảm gian lận, nâng cao niềm tin khách hàng • Tạo lợi thế cạnh tranh cho ngân hàng đầu tư công nghệ bài bản • Thúc đẩy chuyển đổi số an toàn và bền vững	• Chi phí đầu tư công nghệ và vận hành cao • Rủi ro gián đoạn dịch vụ nếu triển khai chưa đồng bộ • Áp lực tuân thủ và quản lý dữ liệu cá nhân

NHÓM YẾU TỐ	YẾU TỐ TÁC ĐỘNG CHÍNH	CƠ HỘI	RỦI RO / THÁCH THỨC
Yếu tố xã hội	Cơ cấu dân số vàng, lao động trẻ	• Mở rộng tệp khách hàng, nguồn nhân lực	• Cạnh tranh thu hút nhân tài
	Thu nhập và tiêu dùng tăng	• Nhu cầu tín dụng bán lẻ, đầu tư, bảo hiểm	• Rủi ro tiêu dùng quá mức, nợ hộ gia đình
	Nhận thức về môi trường – xã hội tăng	• Phát triển sản phẩm bền vững	• Áp lực từ kỳ vọng về tính minh bạch, trách nhiệm môi trường – xã hội
	Xu hướng tiêu dùng bền vững	• Thúc đẩy tài chính xanh, tài chính bao trùm	• Sàng lọc khách hàng, hạn chế lĩnh vực rủi ro
BĐKH và môi trường	Chi tiết phân tích về rủi ro và cơ hội liên quan đến BĐKH và môi trường được trình bày tại mục 2.1. Quản lý rủi ro và cơ hội liên quan đến môi trường – xã hội và khí hậu, thuộc chủ đề E2 – Quản lý rủi ro môi trường và khí hậu, Chương V của Báo cáo này.		

4.2. Định hướng và chiến lược phát triển bền vững

[Tham chiếu: GRI 2-22; Nguyên tắc 1 – PRB]



Năm 2025, ACB hoàn thành việc xây dựng Chiến lược Phát triển bền vững giai đoạn 2026 – 2030, với tầm nhìn tạo giá trị bền vững cho các bên hữu quan thông qua quản lý hiệu quả các rủi ro và cơ hội về ESG.

Chiến lược được xây dựng như một cấu phần quan trọng của Chiến lược tổng thể, nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, tăng khả năng chống chịu và tạo giá trị dài hạn cho Ngân hàng trong bối cảnh yêu cầu về PTBV ngày càng gia tăng từ cơ quan quản lý, nhà đầu tư và các tổ chức quốc tế hữu quan.

Chiến lược PTBV tích hợp các yếu tố ESG vào hoạt động kinh doanh, quản trị rủi ro và vận hành, giúp ACB chuyển từ cách tiếp cận "tuân thủ" sang "tạo giá trị", gắn tăng trưởng kinh doanh với quản trị ESG hiệu quả. Chiến lược được triển khai theo bốn trụ cột Kinh tế, Môi trường, Xã hội và Quản trị (Ec-ESG), với mục tiêu, lộ trình và chỉ số đo lường rõ ràng; trong đó công nghệ, dữ liệu và trí tuệ nhân tạo đóng vai trò nền tảng, đảm bảo quản trị nhất quán và tạo giá trị bền vững dài hạn cho các bên hữu quan.

Trụ cột Kinh tế bền vững

Kinh tế bền vững là trụ cột cốt lõi trong Chiến lược PTBV của ACB, thể hiện sự gắn kết chặt chẽ giữa mục tiêu tăng trưởng kinh doanh và tạo giá trị dài hạn cho nền kinh tế. Trụ cột này tập trung vào quản trị tài chính lành mạnh, quản trị rủi ro hiệu quả và đổi mới mô hình kinh doanh theo hướng bền vững. Thông qua việc thúc đẩy tài chính bền vững và đồng hành cùng các ngành, lĩnh vực tạo giá trị gia tăng dài hạn, ACB hướng đến tăng trưởng hiệu quả, có trách nhiệm và nâng cao năng lực cạnh tranh trong dài hạn.

Trụ cột Môi trường bền vững

Môi trường bền vững được ACB xác định là trụ cột trọng yếu nhằm chủ động ứng phó với rủi ro và cơ hội từ BĐKH. Trụ cột này tập trung vào giảm phát thải KNK, hướng tới mục tiêu Net Zero thông qua tối ưu hóa sử dụng năng lượng, nâng cao hiệu quả vận hành và thúc đẩy đổi mới công nghệ. Đồng thời, ACB từng bước tích hợp rủi ro môi trường và khí hậu vào hệ thống quản trị rủi ro và định hướng dòng vốn vào các dự án xanh, qua đó góp phần hỗ trợ chuyển dịch sang mô hình tăng trưởng carbon thấp.

Trụ cột Xã hội bền vững

Xã hội bền vững phản ánh cam kết của ACB trong việc lấy con người làm trọng tâm, bao gồm khách hàng, người lao động và cộng đồng. Ngân hàng không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ theo hướng minh bạch, an toàn và có trách nhiệm, đồng thời thúc đẩy tài chính toàn diện và bảo vệ quyền lợi khách hàng. Bên cạnh đó, ACB chú trọng xây dựng môi trường làm việc công bằng, đa dạng và gắn kết, cũng như triển khai các chương trình trách nhiệm xã hội theo định hướng tạo giá trị dài hạn cho cộng đồng.

Trụ cột Quản trị bền vững

Quản trị bền vững đóng vai trò nền tảng bảo đảm việc triển khai hiệu quả và nhất quán Chiến lược PTBV. Ngân hàng từng bước áp dụng các chuẩn mực quản trị tiên tiến, nâng cao vai trò giám sát của HĐQT, tăng cường minh bạch và trách nhiệm giải trình. Song song đó, ACB đẩy mạnh chuyển đổi số và ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong quản trị và vận hành, gắn với QLRR toàn diện, an ninh mạng và sử dụng công nghệ một cách an toàn, có trách nhiệm.

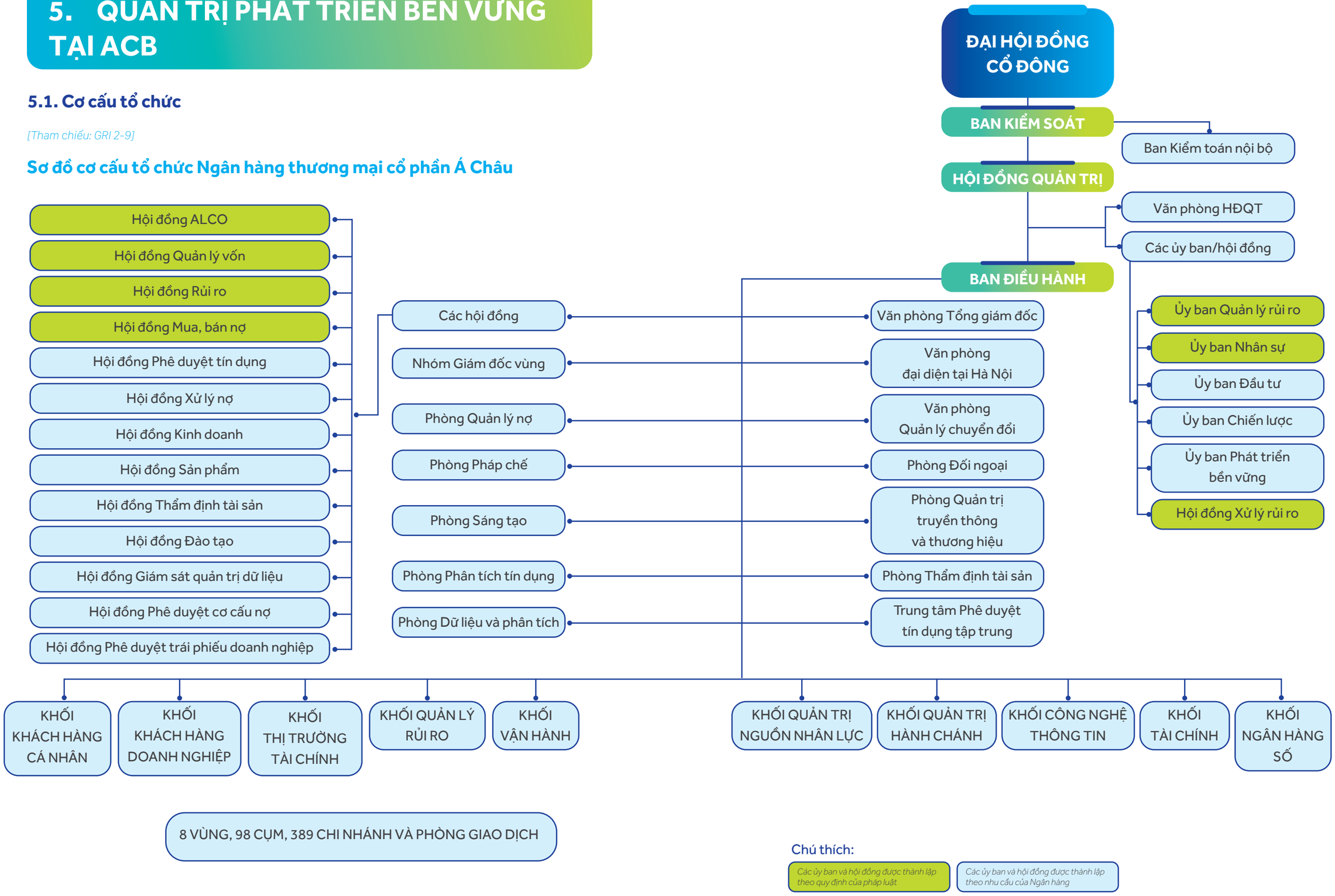
Chiến lược PTBV giai đoạn 5 năm khẳng định cam kết dài hạn của ACB trong việc gắn tăng trưởng kinh doanh với trách nhiệm xã hội và môi trường, tạo giá trị bền vững cho các bên hữu quan; đồng thời, Chiến lược sẽ tiếp tục được hoàn thiện và điều chỉnh linh hoạt trong quá trình triển khai nhằm thích ứng với thay đổi về pháp luật, xu hướng thị trường và các chuẩn mực phát triển bền vững.

5. QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG TẠI ACB

5.1. Cơ cấu tổ chức

[Tham chiếu: GRI 2-9]

Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu



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

Ông
TRẦN HÙNG HUY
Chủ tịch HĐQT

- **Trình độ :** Tiến sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 3,43

Ông
NGUYỄN THÀNH LONG
Phó Chủ tịch HĐQT

- **Trình độ :** Cao học 1
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,04

Bà
ĐẶNG THU THỦY
Thành viên HĐQT

- **Trình độ :** Cử nhân
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 1,19

Ông

HIEP VAN VO

Thành viên HĐQT

- **Trình độ :** Thạc sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** Không sở hữu

Bà

ĐINH THỊ HOA

Thành viên HĐQT

- **Trình độ :** Thạc sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,00 (*)

Ông

ĐÀM VĂN TUẤN

Thành viên HĐQT

- **Trình độ :** Thạc sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,01

Ông

ĐỖ MINH TOÀN

Thành viên HĐQT

- **Trình độ :** Thạc sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,07

Ông

NGUYỄN VĂN HÒA

Thành viên HĐQT

- **Trình độ :** Thạc sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :0,01**

Ông

TRỊNH BẢO QUỐC

Thành viên HĐQT

- **Trình độ :** Thạc sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** Không sở hữu

Ông
ĐÀM VĂN TUẤN
Phó Tổng giám đốc

- **Trình độ :** Thạc sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,01

Ông
NGUYỄN VĂN HÒA
Phó Tổng giám đốc

- **Trình độ :** Thạc sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,01

Ông
TỪ TIẾN PHÁT
Tổng giám đốc

- **Trình độ :** Thạc sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,02

Ông
BÙI TẤN TÀI
Phó Tổng giám đốc thường trực

- **Trình độ :** Thạc sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,01

Bà
NGUYỄN THỊ HAI
Phó Tổng giám đốc

- **Trình độ :** Cử nhân
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** Không sở hữu

Ông
NGUYỄN ĐỨC THÁI HÂN
Phó Tổng giám đốc

- **Trình độ :** Cử nhân
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,00 (*)

Ông
NGUYỄN KHẮC NGUYỆN
Phó Tổng giám đốc

- **Trình độ :** Thạc sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,01

Bà
NGUYỄN THỊ TUYẾT VÂN
Phó Tổng giám đốc

- **Trình độ :** Cử nhân
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,00 (*)

Ông
NGÔ TẤN LONG
Phó Tổng giám đốc

- **Trình độ :** Thạc sĩ
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,00 (*)

Bà
DƯƠNG THỊ NGUYỆT
Kế toán trưởng

- **Trình độ :** Cử nhân
- **Tỷ lệ sở hữu cổ phần (%) :** 0,00 (*)

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

Thông tin chi tiết về thành viên Ban lãnh đạo của ACB, vui lòng tham khảo website chính thức của Ngân hàng **tại mục Về chúng tôi - Cơ cấu quản trị ngân hàng**.

Ủy ban trực thuộc HĐQT

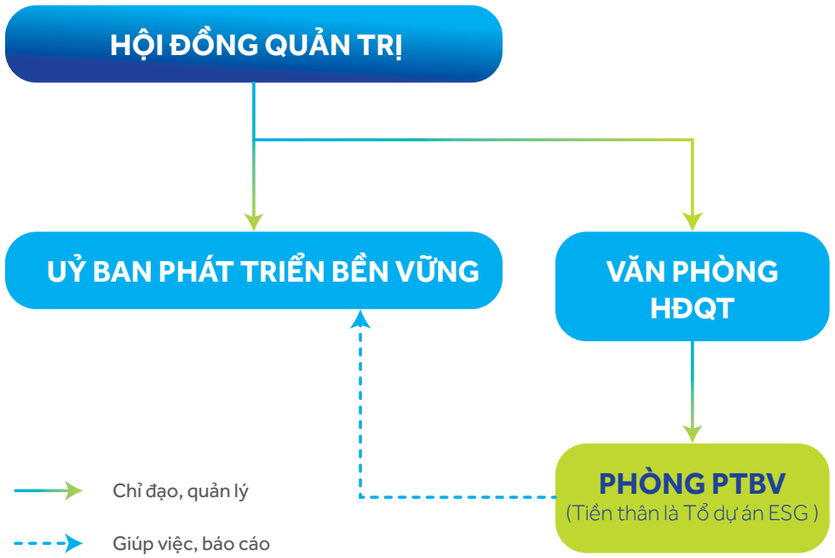
Với việc thành lập Ủy ban Phát triển bền vững năm 2025, hiện nay, ACB có 05 Ủy ban chuyên môn trực thuộc HĐQT:

1. ỦY BAN QUẢN LÝ RỦI RO
2. ỦY BAN NHÂN SỰ
3. ỦY BAN CHIẾN LƯỢC
4. ỦY BAN ĐẦU TƯ
5. ỦY BAN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

5.2. Cơ cấu quản trị phát triển bền vững

[Tham chiếu: GRI 2-12, 2-13]

Năm 2025 đánh dấu một bước quan trọng trong quản trị phát triển bền vững của ACB, với việc thành lập Ủy ban Phát triển bền vững (UBPTBV) trực thuộc HĐQT.



Vai trò của HĐQT: HĐQT đóng vai trò chủ chốt trong việc định hướng chiến lược kinh doanh và quản trị nội bộ của ACB. Với vai trò lãnh đạo, HĐQT đặt nền móng cho văn hóa doanh nghiệp, tích hợp các vấn đề phát triển bền vững vào chiến lược tổng thể của Ngân hàng.

Vai trò của UBPTBV: Với thành phần bao gồm cả thành viên HĐQT và thành viên BĐH, UBPTBV là cơ quan giúp việc của HĐQT, có vai trò tham mưu và hỗ trợ HĐQT trong việc quản trị các vấn đề ESG; hoạch định và giám sát triển khai chiến lược phát triển bền vững; đảm bảo tích hợp các yếu tố ESG vào hoạt động kinh doanh.

Vai trò của BĐH: BĐH chịu trách nhiệm triển khai chiến lược kinh doanh có tích hợp các yếu tố ESG, đồng thời đảm bảo rằng các thực hành phát triển bền vững được triển khai phù hợp với chiến lược kinh doanh.

Vai trò của Phòng PTBV: Phòng PTBV, trực thuộc Văn phòng HĐQT, là cơ quan giúp việc cho UBPTBV, chịu trách nhiệm trong việc tổ chức, điều phối, hỗ trợ và giám sát các hoạt động ESG trong toàn hệ thống ACB.

5.3. Vai trò cấp lãnh đạo trong việc xây dựng báo cáo phát triển bền vững

[Tham chiếu: GRI 2-14]

Để đảm bảo nội dung và cấu trúc báo cáo phát triển bền vững phù hợp với các tiêu chuẩn và thực tế tại Ngân hàng, ACB đã thiết lập trình tự xây dựng báo cáo với vai trò và trách nhiệm của cấp lãnh đạo như sau:

1 Phòng PTBV là đơn vị làm đầu mối, phối hợp với các đơn vị liên quan khác, để thực hiện Báo cáo PTBV.

2 Các khối, phòng ban liên quan chịu trách nhiệm thu thập, quản lý và thống kê các dữ liệu ESG cần thiết; cung cấp thông tin/dữ liệu theo yêu cầu của Phòng PTBV để phục vụ xây dựng Báo cáo PTBV và các mục đích báo cáo thông tin khác về phát triển bền vững của ACB (nếu có).

3 Giám đốc VP HĐQT và/hoặc Ban Tổng giám đốc (TGĐ) có thẩm quyền phê duyệt Báo cáo PTBV hàng năm và danh sách các chủ đề trọng yếu cần được công bố trong Báo cáo PTBV theo quy định của ACB và quy định của pháp luật.

5.4. Nâng cao năng lực và đánh giá hiệu quả hoạt động thành viên HĐQT và BĐH

[Tham chiếu: GRI 2-17; GRI 2-18]

ACB khuyến khích và tạo điều kiện để thành viên HĐQT và BĐH tham gia các hoạt động nâng cao năng lực như các khóa đào tạo và tập huấn cao cấp chuyên sâu, nhằm trang bị những kiến thức và kỹ năng cần thiết để cải thiện kết quả hoạt động cá nhân và từ đó cải thiện kết quả hoạt động của tổ chức.

Trong năm 2025, các thành viên HĐQT, thành viên BKS, BĐH và Văn phòng HĐQT đã tham gia nhiều chương trình/hội thảo/khóa đào tạo liên quan đến và phục vụ cho công tác quản trị, bao gồm quản trị phát triển bền vững. Một số chương trình, hội thảo, khóa đào tạo tiêu biểu như sau:

STT	Chương trình, hội thảo, khóa đào tạo	Thời gian
1	Hội thảo "The 2025 Australian Governance Summit" do Australian Institute of Company Directors tổ chức.	Tháng 3/2025
2	Hội thảo chuyên đề "Phát triển lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp Tài chính với hạ tầng thông minh và ứng dụng AI" do HHNHVN tổ chức.	Tháng 3/2025
3	Diễn đàn ESG Việt Nam lần thứ nhất với chủ đề: "Diễn đàn ESG Việt Nam lần thứ nhất: Chiến lược phát triển bền vững trong kỷ nguyên mới" do Báo Dân Trí tổ chức.	Tháng 4/2025
4	Tọa đàm ESG thường niên: "Chiến lược Đổi mới bền vững hướng tới bứt phá xanh" do MUFG Bank, Ltd. – Chi nhánh Hà Nội tổ chức.	Tháng 4/2025
5	Cuộc họp trao đổi về Tài chính bền vững và ESG trong khu vực APAC và Việt Nam do HHNHVN tổ chức.	Tháng 4/2025
6	Khóa đào tạo liên quan đến chủ đề về Quản lý rủi ro E&S và Quản lý rủi ro liên quan đến khí hậu do HHNHVN tổ chức.	Tháng 5/2025
7	Tọa đàm "Thực hành Báo cáo Phát triển bền vững trong lĩnh vực ngân hàng với giải pháp AI" do Thời báo Ngân hàng tổ chức.	Tháng 5/2025
8	Tọa đàm đẩy mạnh triển khai Kế hoạch hành động của ngành Ngân hàng thực hiện Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh giai đoạn 2021-2023 và Lễ Công bố Sổ tay hướng dẫn hệ thống quản lý rủi ro môi trường do NHNN-VN – Chi nhánh Khu vực 2 tổ chức.	Tháng 5/2025
9	Hội thảo "Triển vọng Ngân hàng Việt Nam: Xếp hạng tín nhiệm và con đường hướng tới tài chính bền vững" do HHNHVN phối hợp cùng Moody's Ratings và VIS Rating tổ chức.	Tháng 6/2025
10	Tọa đàm "Hoàn thiện khung pháp lý tạo thuận lợi cho hoạt động của các TCTD liên quan đến tài chính xanh" do HHNHVN tổ chức.	Tháng 7/2025
11	Hội thảo hướng dẫn công bố thông tin ESG cho ngành Tài chính do UB-CKNN tổ chức.	Tháng 7/2025
12	Chương trình Chứng nhận Thành viên HĐQT lần thứ 35 và 36 (DCP35 và DCP36) do VIOD tổ chức.	Tháng 8-9/2025
13	Chương trình DCP Advanced lần thứ 01 với chủ đề "Định hướng QTCT theo ACGS: Từ Đánh giá đến Hành động" (DCPA1) do VIOD tổ chức.	Tháng 9-10/2025
14	Hội thảo ESG Tracker: "Từ khảo sát đến hành động đối với các tổ chức tài chính" do HHNHVN phối hợp với Tổ chức PwC Việt Nam tổ chức.	Tháng 11/2025

Về báo cáo và đánh giá hiệu quả hoạt động, Điều lệ và Quy chế quản trị nội bộ của ACB quy định:

- HĐQT có nghĩa vụ báo cáo kết quả hoạt động của HĐQT;
- Thành viên HĐQT độc lập phải lập báo cáo đánh giá về hoạt động của HĐQT;
- Chủ tịch HĐQT phải đánh giá hiệu quả làm việc của từng thành viên và các ủy ban của HĐQT.

Các báo cáo và đánh giá này được báo cáo đại hội cổ đông thường niên.

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

[Tham chiếu: GRI 2-19; GRI 2-20]

Theo quy định của pháp luật, Điều lệ Ngân hàng và ngân sách hoạt động của HĐQT và BKS, mức thù lao được Đại hội đồng cổ đông (ĐHĐCĐ) quyết định.
Thông tin về thù lao của từng thành viên HĐQT được công bố và thể hiện thành mục riêng trong BCTC năm (đã kiểm toán) và BCTN của Ngân hàng. Nội dung này cũng được trình bày tại bộ tài liệu họp ĐHĐCĐ thường niên.

6. GẮN KẾT VỚI CÁC BÊN HỮU QUAN

[Tham chiếu: GRI 2-29; Nguyên tắc 4 – PRB]

Hoạt động kinh doanh của ACB gắn chặt với khách hàng, cổ đông, đối tác cung cấp, nhân viên, cơ quan quản lý, cộng đồng địa phương, và các cơ quan báo chí. Sự đồng hành, phối hợp và hỗ trợ của các bên hữu quan đóng vai trò quan trọng trong việc giúp ACB đạt được các mục tiêu tăng trưởng kinh doanh và phát triển bền vững.

CÁC BÊN HỮU QUAN	PHƯƠNG THỨC TƯƠNG TÁC	TẦN SUẤT THỰC HIỆN	VẤN ĐỀ ĐƯỢC QUAN TÂM	HÀNH ĐỘNG CỦA ACB
Cổ đông / Nhà đầu tư	Họp ĐHĐCĐ	Thường niên hoặc bất thường	• Minh bạch công bố và chia sẻ thông tin. • Đối xử bình đẳng, đảm bảo quyền lợi cổ đông và nhà đầu tư • Giá trị thị trường của cổ phiếu và giá trị doanh nghiệp • Năng lực quản trị doanh nghiệp • Đảm bảo tăng trưởng bền vững • Tiếp nhận ý kiến phản hồi	• Tổ chức ĐHĐCĐ thường niên vào tháng 04/2025. • Cung cấp, đăng tải đầy đủ báo cáo tài liệu, nội dung chương trình họp để cổ đông nghiên cứu trước khi tham dự ĐHĐCĐ. • Định kỳ hàng quý tổ chức hội nghị công bố kết quả kinh doanh, hoạt động của hệ thống với các nhà đầu tư/ cổ đông theo thông lệ. • Thực hiện công bố kịp thời, chính xác, đầy đủ nội dung thông tin định kỳ, bất thường về hoạt động của ACB theo quy định. • Cam kết bảo đảm quyền lợi tài chính, minh bạch thông tin cho cổ đông. • ACB đã tiếp đón hơn 200 nhà đầu tư và tổ chức phân tích thông qua hơn 70 buổi làm việc, tổ chức đầy đủ các cuộc họp cập nhật kết quả kinh doanh định kỳ hàng quý. • Làm việc với các tổ chức đánh giá xếp hạng tín nhiệm FinnRating, Moody's và Fitch Ratings để cập nhật về tình hình hoạt động của ngân hàng.
	Hội nghị nhà đầu tư và các buổi gặp gỡ	Hằng quý và khi phát sinh nhu cầu		
	Công bố thông tin định kỳ và kịp thời qua website ACB và các kênh truyền thông đại chúng	Hằng quý và khi phát sinh nhu cầu		
	Khảo sát, lấy ý kiến bằng email hoặc văn bản	Khi phát sinh nhu cầu		

CÁC BÊN HỮU QUAN	PHƯƠNG THỨC TƯƠNG TÁC	TẦN SUẤT THỰC HIỆN	VẤN ĐỀ ĐƯỢC QUAN TÂM	HÀNH ĐỘNG CỦA ACB
Khách hàng	Trung tâm dịch vụ khách hàng 247	24/7	• Các sản phẩm và dịch vụ tài chính • Tư vấn, giải đáp thông tin hiệu quả, chính xác, nhanh chóng, tiện lợi • Bảo mật thông tin, dữ liệu của khách hàng • Chất lượng sản phẩm, dịch vụ được nâng cao và các chương trình khuyến mãi hoặc ưu đãi	• Tiếp nhận xử lý 24/7 các thông tin, yêu cầu của khách hàng qua các kênh email, điện thoại, gặp trực tiếp. Năm 2025, Trung tâm dịch vụ khách hàng 247 đã tiếp nhận và xử lý hơn 2,3 triệu lượt yêu cầu của khách hàng qua các kênh. • Thường xuyên đổi mới, cải tiến để nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng. • Triển khai nhiều dịch vụ ứng dụng công nghệ hiện đại, đầu tư hệ thống giải pháp trí tuệ nhân tạo trong hoạt động để nâng cao trải nghiệm khách hàng. • Phát triển các sản phẩm dịch vụ đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. • Bảo vệ khách hàng trước các rủi ro có thể phát sinh trong quá trình giao dịch thông qua hệ thống quản trị rủi ro số hóa tiên tiến và ứng dụng AI. • Cung cấp thông tin đầy đủ và kịp thời về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại, chính sách trên website và email..
	Các hoạt động chăm sóc khách hàng định kỳ và theo nhu cầu Các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết	Liên tục		
	Truyền thông đa phương tiện	Liên tục		
	Hộp thư góp ý	Liên tục		
	Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng	Liên tục		Thường xuyên thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng, thông qua các ứng dụng số. Trong năm 2025, ACB đã nhận được hơn 4.200 lượt phản hồi, góp ý và thắc mắc đối với sản phẩm, dịch vụ và hoạt động chăm sóc, phục vụ khách hàng. Các ý kiến của khách hàng được ACB lắng nghe, phân tích thấu đáo và ứng xử kịp thời nhằm không ngừng nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ khách hàng.
Nhân viên	Thông báo nội bộ về các chính sách, sáng kiến được triển khai tại ACB về môi trường và xã hội có liên quan đến nhân viên	Hằng ngày và định kỳ (tháng, quý)	• Chế độ đãi ngộ; gia tăng quyền lợi, phúc lợi • Cơ hội đào tạo và phát triển nghề nghiệp, năng cao năng lực và phát huy tối đa tiềm năng	• Xây dựng và duy trì môi trường chuyên nghiệp, minh bạch, tôn trọng, lắng nghe và ghi nhận, với cơ chế khai báo ẩn danh giúp khuyến khích tính liêm chính trong Ngân hàng và bảo vệ quyền lợi của người lao động. • Thực hiện nhiều chính sách phúc lợi và đãi ngộ rõ ràng; tạo động lực để nhân viên phát huy năng lực và gắn bó lâu dài.
	Các chương trình đào tạo và tập huấn nhằm nâng cao năng lực chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp	Liên tục		

CÁC BÊN HỮU QUAN	PHƯƠNG THỨC TƯƠNG TÁC	TẦN SUẤT THỰC HIỆN	VẤN ĐỀ ĐƯỢC QUAN TÂM	HÀNH ĐỘNG CỦA ACB
	Các kênh truyền thông nội bộ: email, số điện thoại, hệ thống bản tin và chia sẻ nội bộ	Liên tục	• Môi trường làm việc an toàn, chuyên nghiệp, khuyến khích bình đẳng và minh bạch trong cơ hội thăng tiến	• Triển khai Khảo sát môi trường làm việc hằng năm để lắng nghe tiếng nói của nhân viên. Khảo sát 2025 thu hút gần 4.000 lượt tham gia, và Chỉ số hài lòng nhân viên (ESI) đạt 87,4/100 điểm. • Các chương trình đào tạo và củng cố văn hóa doanh nghiệp được thiết kế riêng cho từng nhóm để cán bộ nhân viên được phát triển toàn diện cả về trình độ chuyên môn và kỹ năng mềm phục vụ công việc. • Truyền thông để nhân viên được cập nhật đầy đủ về hoạt động, sự kiện, kết quả kinh doanh và thành tựu nổi bật cũng như các chính sách, quy định nội bộ của Ngân hàng. • Tổ chức các hoạt động giao lưu, gắn kết nội bộ như chương trình xây dựng đội nhóm , cuộc thi nội bộ mừng ngày 8/3, minigame, v.v. • Tổ chức Hội nghị người lao động và các hoạt động thăm hỏi, động viên nhân viên. .
	Các sự kiện định kỳ, các hoạt động giao lưu	Định kỳ hằng quý / hằng năm		
	Khảo sát nhân viên về môi trường làm việc	Thường niên		
	Hội nghị người lao động	Thường niên		
	Thực hành cơ chế tố giác	Liên tục		
	Đánh giá định kỳ	Hằng năm		
Cơ quan quản lý Nhà nước	Báo cáo định kỳ theo yêu cầu của các cơ quan quản lý Nhà nước	Định kỳ theo quy định	• Tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật, đảm bảo an toàn hoạt động ngân hàng • Tuân thủ đầy đủ nghĩa vụ đối với ngân sách Nhà nước • Nâng cao quản trị rủi ro, an ninh thông tin, bảo mật dữ liệu khách hàng • Các thực hành tốt về phát triển bền vững	• Tuân thủ các quy định pháp luật; liên tục cập nhật chính sách, quy định của Nhà nước. • Thực hiện các định hướng, chiến lược phát triển của Chính phủ về chuyển đổi số và tín dụng xanh. • Liên tục thuộc tốp 20 ngân hàng nộp ngân sách lớn nhất Việt Nam. • Đồng hành cùng Chính phủ trong các chương trình vì môi trường bền vững và tạo tác động xã hội.
	Tham dự và chia sẻ kinh nghiệm tại các sự kiện do cơ quan quản lý tổ chức	Nhiều lần trong năm theo yêu cầu		
	Kênh liên lạc khác (email, điện thoại)	Liên tục		

CÁC BÊN HỮU QUAN	PHƯƠNG THỨC TƯƠNG TÁC	TẦN SUẤT THỰC HIỆN	VẤN ĐỀ ĐƯỢC QUAN TÂM	HÀNH ĐỘNG CỦA ACB
Nhà cung cấp (NCC)	Mời thầu và chào giá cạnh tranh qua các kênh chính thức	Khi phát sinh nhu cầu	• Hợp tác cùng phát triển, đảm bảo ổn định quan hệ. • Thực hiện nghiêm túc các điều khoản đã ký kết. • Hướng đến xây dựng chuỗi cung ứng xanh và bền vững. • Môi trường làm việc an toàn.	• Tuân thủ các quy định của pháp luật trong quá trình lựa chọn nhà thầu/NCC. • Cung cấp thông tin minh bạch qua mời thầu và chào giá cạnh tranh qua các kênh chính thống. • Chia sẻ thông tin về cơ hội, rủi ro thị trường, kế hoạch mua sắm dài hạn và thay đổi về chính sách mua sắm của ACB. • Khảo sát lấy ý kiến của NCC về các vấn đề có liên quan tại ACB như khảo sát mức độ quan tâm đối với chủ đề trọng yếu về phát triển bền vững.
	Đàm phán, thương lượng và trao đổi trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua các phương tiện như email, điện thoại	Khi phát sinh nhu cầu		
	Định kỳ đánh giá hiệu suất NCC và phản hồi đến NCC	Hằng năm tới hằng quý tùy phân nhóm		
	Khảo sát lấy ý kiến của NCC về các vấn đề có liên quan tại ACB	Khi phát sinh nhu cầu		
Cơ quan báo chí	Chủ động cung cấp thông tin cho báo chí	Liên tục	• Hiệu quả hoạt động, kinh doanh của ACB • Các hoạt động khẳng định vị thế trong hệ thống ngân hàng, đóng góp tích cực cho nền kinh tế. • Sản phẩm dịch vụ mới và những tính năng công nghệ khác biệt trên thị trường.	• Tổ chức các cuộc phỏng vấn, tham gia tọa đàm, thông cáo báo chí, tin tức, các bài viết phân tích chuyên sâu được thực hiện bởi nội bộ ACB gửi tới các cơ quan báo chí. • Kết nối chặt chẽ với cơ quan báo chí, đảm bảo thông tin được cung cấp cập nhật, kịp thời một cách chân thực, khách quan. • Công bố minh bạch kết quả hoạt động kinh doanh định kỳ qua các kênh truyền thông.
	Thông cáo báo chí về ra mắt sản phẩm, dịch vụ mới hoặc các chương trình, hoạt động khác liên quan	Khi phát sinh nhu cầu		
	Trả lời phỏng vấn báo chí	Khi phát sinh nhu cầu		
	Công bố thông tin về hoạt động và kết quả kinh doanh qua các kênh truyền thông của ACB	Liên tục		

CÁC BÊN HỮU QUAN	PHƯƠNG THỨC TƯƠNG TÁC	TẦN SUẤT THỰC HIỆN	VẤN ĐỀ ĐƯỢC QUAN TÂM	HÀNH ĐỘNG CỦA ACB
Cộng đồng địa phương	Phối hợp với chính quyền địa phương	Khi phát sinh nhu cầu	• Thúc đẩy phát triển điều kiện kinh tế, xã hội tại địa phương nơi ACB có hiện diện. • Đảm bảo an toàn về môi trường, xã hội, phát triển bền vững nơi ACB có hiện diện. • Mở rộng các chương trình trách nhiệm xã hội và các sáng kiến phát triển cộng đồng. • Thu hút nhân sự tại địa phương tham gia trực tiếp và gián tiếp vào các hoạt động của Ngân hàng.	• Nâng cao nhận thức và thúc đẩy hành vi về phát triển bền vững thông qua tuyên truyền, quảng bá về môi trường và xã hội. • Tuân thủ các yêu cầu về pháp luật nơi ACB có hiện diện. • Tổ chức triển khai các dự án, chương trình, sáng kiến bảo vệ môi trường tại địa phương, các chương trình trách nhiệm xã hội. • Giám sát việc tuân thủ các quy định về nước thải, chất thải, khí thải và môi trường lao động của các khoản cấp tín dụng tại các địa phương. • Thu thập thông tin, trao đổi với chính quyền địa phương để đánh giá rủi ro, thách thức về môi trường, xã hội của địa phương.
	Các chương trình tuyên truyền, quảng bá và các hoạt động về môi trường và xã hội	Khi phát sinh nhu cầu		
	Các kênh thông tin chính thức của Ngân hàng (website, ứng dụng, v.v.)	Liên tục		

7. Đóng góp vào các mục tiêu phát triển bền vững (SDG)

[Tham chiếu: Nguyên tắc 2 – PRB]

MỤC TIÊU PTBV	ĐÓNG GÓP CỦA ACB NĂM 2025
SDG 1: Xoá nghèo	• Nộp ngân sách Nhà nước: 5.782 tỷ đồng. • Thu nhập bình quân nhân viên cao gấp 7,6 lần so với mức lương tối thiểu vùng I theo quy định. • Thúc đẩy tài chính toàn diện, mở rộng tiếp cận dịch vụ tài chính. • Thiết kế sản phẩm cho hộ kinh doanh, doanh nghiệp siêu nhỏ, giúp giảm rào cản tiếp cận vốn. • Triển khai tín dụng ưu đãi cho nhóm yếu thế, doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ.
SDG 2: Không còn nạn đói	• Xây dựng giải pháp tài chính chuyên biệt cho các ngành nông nghiệp và thủy sản. • Ngân sách thực chi phục vụ an sinh xã hội và đóng góp thiện nguyện: 13 tỷ đồng. • Hỗ trợ 961 triệu đồng cho người nghèo tại nhiều tỉnh thành. • Đóng góp kinh phí cứu trợ bão lụt (lương thực, nhu yếu phẩm cho vùng bị chia cắt).
SDG 3: Có sức khoẻ và có cuộc sống tốt	• Đảm bảo việc làm và thu nhập cho 13.229 nhân viên, với chi phí cho nhân viên tới 6.232 tỷ đồng. • Toàn bộ nhân viên được đóng BHXH và BHYT theo quy định của pháp luật, và được hưởng bảo hiểm ACB Care theo tiêu chuẩn của ACB. • Số lượng nhân viên (nam và nữ) được hưởng chế độ thai sản: 595 người. • Hoàn thành nghĩa vụ đóng BHXH, BHYT cùng các chế độ chăm sóc sức khoẻ và đảm bảo môi trường lao động an toàn, lành mạnh cho nhân viên. • Hỗ trợ hơn 6,3 tỷ đồng cho các chương trình y tế cộng đồng; 100 thẻ BHYT cho người khó khăn; chương trình "Hành trình Hy vọng" hỗ trợ trẻ em mắc ung thư.
SDG 4: Giáo dục có chất lượng	• Tổng số giờ đào tạo cho nhân viên: hơn 1,05 triệu giờ. • Số giờ đào tạo trung bình: 84 giờ/người/năm. • Triển khai hoạt động trách nhiệm xã hội trong lĩnh vực giáo dục như: trao tặng 500 suất học bổng và quà tặng giáo dục; học bổng ACB – Saigon Times Foundation; chương trình "Tiếp sức đến trường". • Hỗ trợ tài chính cho sinh viên khó khăn thông qua chương trình "Tiếp sức đến trường" (quy mô 10 tỷ đồng).
SDG 5: Bình đẳng giới	• Cấp tín dụng cho các dự án liên quan đến phụ nữ làm chủ. • Nữ chiếm 66% tổng nhân sự, 53% cấp quản lý, và 32% số thành viên ban lãnh đạo. • Đảm bảo đa dạng, công bằng và hoà nhập trong quản lý nhân sự. • Nhân viên được đào tạo về đạo đức nghề nghiệp, trong đó nhấn mạnh nguyên tắc tôn trọng và không phân biệt đối xử. • Thúc đẩy tài chính toàn diện.

MỤC TIÊU PTBV	ĐÓNG GÓP CỦA ACB NĂM 2025
SDG 6: Nước sạch và vệ sinh	• Cấp tín dụng và ưu đãi cho các dự án có liên quan đến nước sạch và vệ sinh môi trường trong danh mục tín dụng xanh. • Thu gom và xử lý sơ bộ nước thải theo đúng yêu cầu của quy định pháp luật trước khi xả vào hệ thống thoát nước chung của khu vực. • Lắp đặt đồng hồ đo lưu lượng nước sử dụng đối với Hội sở và hệ thống các chi nhánh và phòng giao dịch có chi phí tiêu thụ nước. • Giảm 2,4% tổng lượng nước tiêu thụ so với 2024. • Nâng cấp hệ thống cống thoát nước dài 36 m tại Tiền Giang.
SDG 7: Năng lượng sạch với giá thành hợp lý	• Cấp tín dụng ưu đãi cho các dự án năng lượng tái tạo.
SDG 8: Công việc tốt và tăng trưởng kinh tế	• Tổng tài sản vượt 1 triệu tỷ đồng; tín dụng tăng hơn 18%. • Tỷ lệ nợ xấu dưới 1%. • Doanh thu 33.798 tỷ đồng. • Đóng góp ngân sách Nhà nước 5.782 tỷ đồng, thuộc nhóm 10 doanh nghiệp tư nhân đóng góp lớn nhất. • Hơn 700.000 khách hàng mới tăng thêm. • Chi 3,8 nghìn tỷ đồng cho NCC trong nước (97,4% tổng chi tiêu mua sắm).
SDG 9: Công nghiệp, sáng tạo và phát triển hạ tầng	• Đẩy mạnh ngân hàng số, 90% doanh nghiệp giao dịch qua kênh trực tuyến và gần 835 triệu giao dịch qua kênh số. • Hiện đại hóa hạ tầng công nghệ (private cloud, API management, Open Banking). • Cung cấp giải pháp tài trợ thương mại, quản lý dòng tiền, phòng vệ rủi ro cho doanh nghiệp. • Triển khai các tính năng Smart POS, giải ngân online; áp dụng AI trong trải nghiệm khách hàng. • Hợp tác chiến lược với Đại học Quốc gia TP.HCM nghiên cứu fintech, AI.
SDG 10: Giảm bất bình đẳng	• Tín dụng ưu đãi cho doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ (WSME), • Sản phẩm tài chính cho hộ kinh doanh, doanh nghiệp siêu nhỏ. • Mở rộng bao phủ tài chính qua số hóa, giảm chi phí tiếp cận dịch vụ. • Cung cấp học bổng, gói vay ưu đãi cho sinh viên khó khăn. • Công bố thông tin song ngữ (Việt – Anh), đảm bảo tiếp cận bình đẳng cho nhà đầu tư trong và ngoài nước
SDG 11: Các thành phố và cộng đồng bền vững	• Cung cấp tín dụng cho các dự án xanh: công trình xanh, giao thông sạch, quản lý nước bền vững. • Hoạt động trách nhiệm xã hội hướng đến phát triển cộng đồng. • Ủng hộ 4 tỷ đồng khắc phục hậu quả bão lụt. • Thực hiện chương trình phân loại rác tại 120 trường học và tặng 1.600 thùng rác.
SDG 12: Tiêu thụ và sản xuất có trách nhiệm	• Ban hành các quy định nội bộ về bảo vệ, bảo mật dữ liệu như quy định về quản lý và cung cấp thông tin mật, quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân tại ACB. • Tiêu chuẩn quốc tế ISO 27001 về an toàn thông tin. • Quán triệt và ban hành hướng dẫn nội bộ về quản lý tài nguyên hiệu quả, hướng tới xây dựng môi trường làm việc xanh và bền vững. • Triển khai mua sắm có trách nhiệm, ưu tiên NCC trong nước (97,4% tổng chi tiêu).

MỤC TIÊU PTBV	ĐÓNG GÓP CỦA ACB NĂM 2025
SDG 13: Hành động về khí hậu	• Nâng hạn mức gói "Đẩy tín dụng xanh – Bật nhanh tăng trưởng" lên 5.000 tỷ đồng. • Dư nợ tín dụng xanh theo Khung tài chính bền vững: 395,6 tỷ đồng. • Triển khai giải pháp, sáng kiến về tiết giảm, quản lý hiệu quả hoạt động vận hành của ACB về nước, điện, giấy in, nhiên liệu, khuyến khích sử dụng các vật liệu thân thiện môi trường, nhờ đó giảm lượng giấy tiêu thụ, tiết kiệm hơn 225 tấn giấy và hơn 67.000 hộp mực in. • Tổng phát thải KNK giảm 12,7% so với 2024. • Trồng dừa tại bãi biển Đà Nẵng, giúp tăng khả năng phòng hộ của địa phương.
SDG 14: Tài nguyên và môi trường biển **SDG 15: Tài nguyên và môi trường trên đất liền**	• Tuân thủ quy trình QLRR MT-XH trong hoạt động cấp tín dụng phù hợp với các chuẩn mực quốc tế, các tiêu chuẩn thực hành tốt cũng như các quy định về thẩm định và QLRR MT-XH của Việt Nam trong đó có rủi ro về đa dạng sinh học. • Đóng góp 3 tỷ đồng vào Quỹ bảo tồn động thực vật hoang dã Việt Nam. • Thu gom hơn 80 tấn rác thải nhựa trong năm 2025 thông qua chương trình "Gần lại O", khu vực thu gom trải rộng, bao gồm bờ biển, ven đường, khu dân cư, v.v.
SDG 16: Hoà bình, công lý và các thể chế mạnh mẽ	• 36.072 giờ đào tạo phòng, chống rửa tiền; 11.087 giờ đào tạo phòng chống tham nhũng. • Không phát sinh vụ việc tham nhũng, tiêu cực hoặc vi phạm cạnh tranh. • Ban hành các quy định nội bộ về bảo vệ, bảo mật dữ liệu như quy định về quản lý và cung cấp thông tin mật, quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân tại ACB. • Không ghi nhận bất kỳ sự cố nghiêm trọng nào liên quan đến vi phạm quyền riêng tư và mất dữ liệu của khách hàng. • Tuân thủ nghĩa vụ về minh bạch và công bố thông tin. • Đóng góp và được Công an TP.HCM khen thưởng vì những thành tích xuất sắc trong phong trào Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc.
SDG 17: Quan hệ đối tác vì các mục tiêu	• Chủ động hợp tác cùng tổ chức tài chính quốc tế (thiết kế và triển khai tài chính bền vững). • Chủ động phối hợp với Ngân hàng Nhà nước (NHNN) và Hiệp hội ngân hàng Việt Nam (HHNHVN) để đưa ra những góp ý quan trọng cho các bộ, ngành liên quan. • Tham gia các sự kiện, chương trình, hội thảo đào tạo, tập huấn do NHNN và HHNHVN, các tổ chức truyền thông và các bên hữu quan tổ chức. • Kết nối chia sẻ thông tin an ninh mạng với Cục An ninh mạng và Trung tâm Giám sát an toàn không gian mạng quốc gia. • Hợp tác với: Hội Bảo trợ Bệnh nhân nghèo TP.HCM, Báo Tuổi Trẻ, Saigon Times Foundation. • Kết nối cộng đồng doanh nghiệp qua giải golf thiện nguyện. • Hợp tác chiến lược với Đại học Quốc gia TP.HCM trong nghiên cứu fintech, AI. • Hợp tác với cơ quan Thuế các tỉnh thành hỗ trợ các hộ kinh doanh chuyển đổi.

03
QUẢN TRỊ BỀN VỮNG

1. G1 – ÁP DỤNG CHUẨN MỰC TIÊN TIẾN TRONG QUẢN TRỊ CÔNG TY

[Tham chiếu: GRI 2; GRI 205; GRI 206; Nguyên tắc 2, 4, 5, 6 – PRB]

Mục tiêu đề ra:

- Áp dụng các chuẩn mực quản trị tiên tiến, tăng cường tính minh bạch, liêm chính và trách nhiệm giải trình theo thông lệ quốc tế.
- Đảm bảo công bố thông tin tài chính và phi tài chính đầy đủ, chính xác, kịp thời và dễ tiếp cận.
- Bảo vệ quyền lợi cổ đông và các bên hữu quan.

Kết quả đáng chú ý 2025:

KHÔNG PHÁT SINH vụ việc vi phạm cạnh tranh hoặc xung đột lợi ích.

DUY TRÌ TỶ LỆ CỔ TỨC TRÊN 20% trong nhiều năm.

Thực hiện công bố thông tin tài chính và báo cáo quản trị đầy đủ theo quy định của pháp luật; **có Báo cáo PTBV với dữ liệu được đảm bảo bởi bên thứ ba**

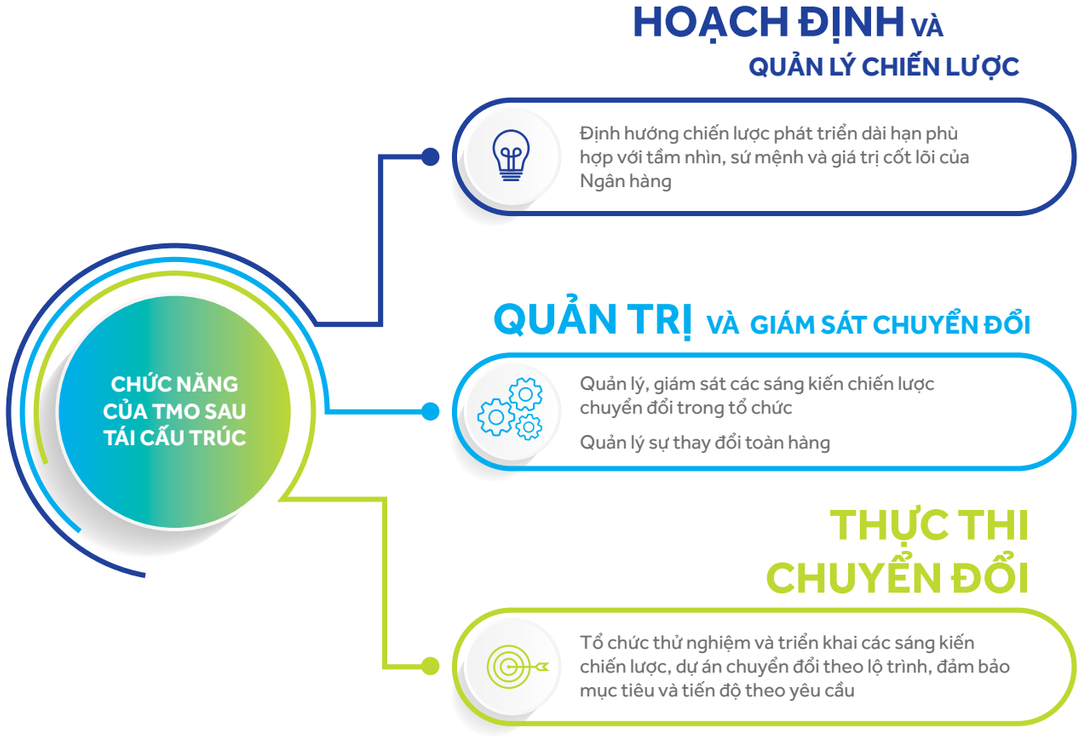
1.1. Chuyển đổi và xây dựng văn hóa vì quản trị hiệu quả

[Tham chiếu: GRI 2-23]

Năm 2025, Ngân hàng triển khai đồng bộ nhiều sáng kiến trọng yếu để thực thi Chiến lược phát triển 2025 - 2030.

"Chuyển đổi mô hình tổ chức và văn hóa để thực thi chiến lược" là một trong những sáng kiến quan trọng được triển khai trong kỳ báo cáo nhằm xây dựng mô hình tổ chức linh hoạt, hiệu suất cao và thích ứng nhanh với thay đổi.

Đối diện với nhiều thay đổi trong giai đoạn thực thi chiến lược như môi trường cạnh tranh hơn, nhu cầu khách hàng biến động nhanh, công nghệ và mô hình vận hành của Ngân hàng cũng đòi hỏi sự thích ứng. Để đáp ứng yêu cầu đó, Văn phòng Quản lý chuyển đổi (TMO) đã được tái cấu trúc như một đơn vị tiên phong trong vai trò định hình và dẫn dắt chiến lược. Nhờ đó, ACB tăng tốc độ thực thi, nâng cao chất lượng ra quyết định, cải thiện tính minh bạch và tạo nền tảng quản trị hiện đại, phù hợp thông lệ quốc tế.



Một trọng tâm đáng chú ý khác trong giai đoạn chuyển đổi tiến tới thực thi Chiến lược phát triển 2025 - 2030 là xây dựng văn hóa doanh nghiệp dựa trên tư duy Agile – linh hoạt, đổi mới và hướng đến hiệu quả. Trong năm, Ngân hàng đã triển khai chương trình "Tư duy Agile dành cho lãnh đạo" kết hợp đào tạo, thảo luận và thực hành, giúp đội ngũ quản lý nắm vững 04 tư duy Agile và 12 nguyên tắc cốt lõi. Hoạt động đào tạo "Tư duy và cách làm việc theo Agile" được mở rộng đến nhóm nhân sự chủ chốt và đội ngũ vận hành các sáng kiến chiến lược để lan tỏa phương pháp làm việc chủ động và tinh gọn. Tính đến cuối năm, hơn 50 lãnh đạo và hàng trăm nhân sự chủ chốt đã tham gia các hoạt động đào tạo về tư duy Agile.

1.2. Đạo đức trong kinh doanh và nguyên tắc ứng xử

[Tham chiếu: GRI 2-23]

ACB cam kết duy trì tiêu chuẩn đạo đức cao trong toàn bộ hoạt động kinh doanh. Sau khi được ban hành, quy định về Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp của Ngân hàng đã được phổ biến rộng rãi tới tất cả nhân viên. Quy định này xác lập chuẩn mực cho hành vi nghề nghiệp nhất quán với các giá trị cốt lõi "Chính trực – Cẩn trọng – Cách tân – Hiệu quả – Hài hòa ".

Ngân hàng tăng cường truyền thông nội bộ, đào tạo đạo đức nghề nghiệp và lồng ghép các chủ đề liên quan đến liêm chính vào các chương trình phát triển năng lực. Đồng thời, ACB duy trì các kênh báo cáo độc lập, bảo mật và cam kết xử lý kịp thời các hành vi vi phạm. Các chương trình nâng cao nhận thức về đạo đức được triển khai xuyên suốt để xây dựng văn hóa ứng xử phù hợp chuẩn mực đạo đức của xã hội và các quy tắc đạo đức nghề nghiệp của ACB.

1.3. Hành vi cản trở cạnh tranh

[Tham chiếu: GRI 206-1]

ACB luôn tuân thủ các quy định của pháp luật về cạnh tranh; thực hiện cạnh tranh lành mạnh, công bằng, bình đẳng và minh bạch nhằm đảm bảo lợi ích của khách hàng, đối tác và các bên hữu quan.
Trong năm 2025, Ngân hàng không bị ghi nhận bất cứ hành vi nào vi phạm quy định của pháp luật về cạnh tranh.

1.4. Quản lý xung đột lợi ích

[Tham chiếu: GRI 2-15]

Trong năm 2025, ACB không ghi nhận trường hợp vi phạm nghiêm trọng liên quan đến xung đột lợi ích ảnh hưởng đến lợi ích cổ đông và Ngân hàng.

Cam kết và quy định về quản lý xung đột lợi ích

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

Đối tượng áp dụng	Quy định/Nguyên tắc	Mục đích kiểm soát
Thành viên HĐQT, BKS, TGĐ, thành viên BĐH	Phải công khai các lợi ích có liên quan theo quy định của pháp luật	Đảm bảo minh bạch và phòng ngừa xung đột lợi ích
	Không được sử dụng thông tin nội bộ để phục vụ lợi ích cá nhân	Bảo vệ tính liêm chính và thông tin của Ngân hàng
	Không được tiết lộ thông tin nội bộ cho bên ngoài để thực hiện giao dịch có liên quan	Ngăn ngừa trục lợi và giao dịch không minh bạch
	Phải khai báo với HĐQT khi có quyền lợi có thể gây xung đột với tổ chức/cá nhân khác	Đảm bảo HĐQT xem xét và chấp thuận trước khi thực hiện
Thành viên HĐQT có xung đột lợi ích	Không được tham gia biểu quyết và không được tính vào số lượng thành viên có mặt để quyết định	Đảm bảo tính khách quan trong quyết định của HĐQT
	Không được nhận ủy quyền biểu quyết từ thành viên khác đối với vấn đề liên quan	Tránh ảnh hưởng gián tiếp đến quyết định

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

Cơ cấu tổ chức và cơ chế quản lý

ACB duy trì cơ chế quản lý xung đột lợi ích nhằm bảo đảm tính minh bạch, khách quan và bảo vệ lợi ích hợp pháp của Ngân hàng và cổ đông. Cơ chế quản lý xung đột lợi ích tại ACB được triển khai theo mô hình phân tầng trách nhiệm:

1 Hội đồng quản trị:
Ban hành chính sách về kiểm soát xung đột lợi ích; cụ thể như Nghị quyết số 1849.1/TCQĐ-HĐQT.24 ngày 13 tháng 05 năm 2024 về Quy định kiểm soát xung đột lợi ích.

2 Ban Chỉ đạo phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm:
Chịu trách nhiệm phối hợp trong việc phát hiện, xử lý và giám sát tình huống xung đột lợi ích.

3 Tổ giúp việc:
Hỗ trợ Ban Chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ; Xem xét tình huống được báo cáo, quyết định áp dụng biện pháp kiểm soát phù hợp

4 Trưởng đơn vị:
Xem xét tình huống được báo cáo, quyết định áp dụng biện pháp kiểm soát phù hợp; hoặc đề nghị Tổ giúp việc áp dụng biện pháp theo quy định.

5 Người lao động:
Báo cáo cho Trưởng đơn vị hoặc Tổ giúp việc (trường hợp xung đột lợi ích có liên quan đến trưởng đơn vị) khi phát hiện tình huống xung đột lợi ích của bản thân hoặc của người có chức vụ, quyền hạn khác.

Nguyên tắc kiểm soát

ACB áp dụng các nguyên tắc sau trong kiểm soát nguy cơ và tình huống xung đột lợi ích:

1.5. Quyền của cổ đông và các bên hữu quan khác

[Tham chiếu: GRI 2-26; Nguyên tắc 2,4 – PRB]

Đảm bảo quyền lợi của cổ đông

ACB cam kết tôn trọng và bảo vệ đầy đủ các quyền hợp pháp của cổ đông theo quy định của pháp luật và Điều lệ Ngân hàng. Các thông tin liên quan đến hoạt động quản trị, kết quả kinh doanh và các vấn đề trọng yếu đều được công bố chính xác, minh bạch và kịp thời, tạo điều kiện để nhà đầu tư đưa ra quyết định trên cơ sở đầy đủ thông tin.

ACB duy trì chính sách cổ tức ổn định và nhất quán trong nhiều năm qua. Trong ba năm liên tiếp, Ngân hàng duy trì mức chi trả cổ tức cao hơn trung bình ngành:

Cổ tức năm	Tỷ lệ chi trả cổ tức (%)	Hình thức chi trả cổ tức
2025 (dự kiến)	20%	13% cổ phiếu + 7% tiền mặt
2024	25%	15% cổ phiếu + 10% tiền mặt
2023	25%	15% cổ phiếu + 10% tiền mặt

Đồng thời, Ngân hàng cũng tiếp tục tăng vốn điều lệ để củng cố năng lực tài chính dài hạn. Trong giai đoạn từ đầu năm 2023 đến cuối năm 2025, vốn hóa thị trường của ACB tăng khoảng 60,8%.

Hoạt động Quan hệ nhà đầu tư được triển khai chuyên nghiệp với 07 kênh tương tác chính thức, bao gồm họp trực tuyến, gặp gỡ trực tiếp, hội nghị nhà đầu tư, website, email, điện thoại và thông cáo báo chí. Riêng năm 2025, ACB đã tiếp đón hơn 200 nhà đầu tư và tổ chức phân tích thông qua hơn 70 buổi làm việc, đồng thời tổ chức đầy đủ các cuộc họp cập nhật kết quả kinh doanh định kỳ hàng quý. Cổ phiếu ACB hiện diện trong rổ chỉ số VN30 và ba rổ chỉ số tài chính chuyên ngành của HOSE, đồng thời Ngân hàng duy trì 10 năm liên tiếp nằm trong Tốp 50 công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam.

(Chi tiết về hoạt động và kết quả đảm bảo quyền lợi của cổ đông và các nhà đầu tư được trình bày tại mục 5.11. Đảm bảo quyền cổ đông, thuộc Chương V. Quản trị công ty, BCTN 2025).

Quyền và lợi ích của các bên hữu quan

ACB xác định việc bảo vệ quyền và lợi ích của các bên hữu quan – bao gồm khách hàng, nhân viên, NCC và đối tác – là một phần quan trọng trong chiến lược quản trị bền vững. Ngân hàng thiết lập nhiều kênh tiếp nhận phản ánh và tố giác hành vi vi phạm thông qua hotline 24/7, webform (như QR Code, link khai báo, email) và liên hệ trực tiếp với Giám đốc QLRR, đảm bảo mọi phản ánh được tiếp nhận và xử lý theo quy định nội bộ và pháp luật.

ACB cam kết bảo mật thông tin và nghiêm cấm mọi hành vi trả đũa đối với người lên tiếng, đồng thời áp dụng chế tài xử lý nghiêm đối với các vi phạm nguyên tắc bảo mật và đạo đức nghề nghiệp. Bên cạnh đó, các chương trình truyền thông, tiếp thị và khuyến mại được thực hiện đúng quy định pháp luật và đăng ký với cơ quan quản lý có thẩm quyền, nhằm bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng và tính minh bạch thị trường.

Thông qua việc duy trì cơ chế phản hồi hiệu quả, đối thoại cởi mở và bảo vệ quyền lợi chính đáng của các bên liên quan, ACB hướng tới xây dựng môi trường hợp tác công bằng, minh bạch và tin cậy.

(Chi tiết về hoạt động và kết quả đảm bảo quyền lợi của cổ đông và các nhà đầu tư được trình bày tại mục 5.12. Đảm bảo quyền các bên liên quan khác, thuộc Chương V. Quản trị công ty, BCTN 2025).

1.6. Truyền đạt các mối quan ngại – Khiếu nại / kiến nghị

[Tham chiếu: GRI 2-26]

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

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

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

1.7. Minh bạch tài chính và công bố thông tin

[Tham chiếu: Nguyên tắc 6 – PRB]

ACB xác định minh bạch tài chính và công bố thông tin kịp thời, chính xác là nền tảng củng cố niềm tin của cổ đông, nhà đầu tư và các bên hữu quan khác. Do đó, Ngân hàng triển khai đồng bộ các cơ chế kiểm soát nội bộ, kiểm toán độc lập và hệ thống công bố thông tin đa kênh nhằm bảo đảm tính minh bạch, tuân thủ và trách nhiệm giải trình.

Cơ chế trao đổi và giám sát thông tin nội bộ

ACB thiết lập cơ chế trao đổi thông tin minh bạch giữa các tuyến kiểm soát nhằm tăng cường hiệu quả giám sát tài chính và quản trị rủi ro. Ban kiểm soát và Ban kiểm toán nội bộ được cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến:

- Chính sách, kế hoạch hoạt động và mục tiêu kinh doanh;
- Hệ thống kiểm soát nội bộ và các rủi ro trọng yếu;
- Sản phẩm mới, gian lận, tổn thất và các vấn đề phát sinh.

Tần suất trao đổi thông tin được điều chỉnh theo mức độ rủi ro: rủi ro càng cao thì cơ chế trao đổi và giám sát càng được thực hiện thường xuyên. Các đơn vị thuộc tuyến bảo vệ thứ nhất, thứ hai và các công ty con có trách nhiệm cung cấp thông tin kịp thời, phản hồi kiến nghị kiểm toán và thông báo ngay khi phát hiện vi phạm hoặc nguy cơ tổn thất.
Cơ chế này giúp bảo đảm tính đầy đủ, chính xác và kịp thời trong hệ thống báo cáo tài chính và quản trị.

Kiểm toán và bảo đảm độc lập

ACB thực hiện kiểm toán nội bộ theo quy định của Luật Các tổ chức tín dụng (TCTD) và các văn bản pháp luật liên quan. Trước khi kết thúc năm tài chính, Ngân hàng lựa chọn tổ chức kiểm toán độc lập đáp ứng điều kiện của NHNN để kiểm toán BCTC và thực hiện dịch vụ bảo đảm đối với hệ thống kiểm soát nội bộ trong việc lập và trình bày BCTC.

Việc lựa chọn tổ chức kiểm toán độc lập được thông báo cho NHNN theo đúng khung thời gian luật định, bảo đảm tính minh bạch và tuân thủ đầy đủ quy định pháp lý.

Công bố thông tin minh bạch và đa kênh

ACB thực hiện công bố thông tin theo đúng quy định của pháp luật về chứng khoán và ngân hàng. Người đại diện theo pháp luật hoặc cá nhân được ủy quyền chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, chính xác và kịp thời của thông tin công bố.

Thông tin được công bố đồng thời bằng tiếng Việt và tiếng Anh nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận bình đẳng cho nhà đầu tư trong và ngoài nước. Các kênh công bố bao gồm:

- Website của ACB;
- Trang thông tin của Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh;
- Các phương tiện thông tin đại chúng theo quy định của pháp luật.

THÔNG TIN TÀI CHÍNH

- Có trình bày chi tiết về loại hình kinh doanh, sản phẩm và dịch vụ cung cấp;
- Có công bố các chỉ tiêu kế hoạch tài chính – tín dụng;
- Có cung cấp các chỉ tiêu tài chính, hoạt động và hiệu quả;
- Có đưa ra phân tích về thông tin tài chính, nhận diện rủi ro và giải pháp ứng phó;
- Công bố BCTC quý, năm;
- Thông tin tài chính trên BCTN phù hợp với BCTC được kiểm toán;
- Có công bố chính sách kế toán và chuẩn mực kế toán được áp dụng;
- Có công bố tên của tổ chức kiểm toán độc lập.

THÔNG TIN CẤU TRÚC SỞ HỮU VÀ QUYỀN CỦA NHÀ ĐẦU TƯ

- Quy định chi tiết quyền và nghĩa vụ của cổ đông tại Điều lệ của Ngân hàng;
- Cung cấp thông tin về số lượng cổ phiếu phổ thông đã phát hành và đang lưu hành;
- Công bố thông tin liên quan đến việc trả cổ tức cho cổ đông khi phát sinh;
- Công bố thông tin liên quan đến cổ đông sở hữu từ 01% vốn điều lệ trở lên của Ngân hàng theo quy định của Luật Các TCTD;
- Thông báo về ngày họp, tài liệu họp và kết quả họp ĐHĐCĐ đầy đủ và đúng thời hạn theo quy định của pháp luật;
- Công bố việc thực hiện quyền của cổ đông trên các kênh thông tin chính thức của Ngân hàng

THÔNG TIN VỀ HĐQT

- Có công bố danh sách thành viên HĐQT, BKS và BĐH theo chi tiết: tên, chức danh, quá trình học tập và công tác;
- Có công bố thông tin chi tiết về chức vụ của thành viên HĐQT, BKS và thành viên BĐH;
- Có biên bản họp HĐQT;
- Có công bố số lượng cổ phiếu ACB được nắm giữ bởi thành viên HĐQT, BKS và BĐH;
- Có báo cáo và đánh giá về tình hình hoạt động của Ban TGĐ trước HĐQT;
- Có tách bạch chức danh Chủ tịch HĐQT và TGĐ;
- Có công bố lương/thù lao từng thành viên HĐQT, BKS và TGĐ;
- Có thành lập các ủy ban luật định thuộc HĐQT;
- Có công bố báo cáo quản trị công ty (bán niên, năm);
- Thành viên HĐQT đã có chứng chỉ tham gia các khóa đào tạo về quản trị công ty;
- Có công bố Báo cáo PTBV và được đảm bảo bởi bên thứ ba.

2. G2 – CHUYỂN ĐỔI SỐ, ÁP DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO AN TOÀN VÀ CÓ TRÁCH NHIỆM

Mục tiêu đề ra:

- Hoàn thiện chuyển đổi hạ tầng công nghệ sang mô hình hiện đại, làm nền tảng cho chuyển đổi số và vận dụng AI.
- Giảm thiểu thời gian xử lý các quy trình nghiệp vụ, đặc biệt trong thanh toán, tín dụng.
- Đảm bảo việc ứng dụng AI tuân thủ yêu cầu về bảo mật dữ liệu, minh bạch và kiểm soát rủi ro.

Kết quả đáng chú ý 2025:

GIẢM **20%** THỜI GIAN XỬ LÝ HỒ SƠ VAY

so với năm 2024 nhờ số hóa và tự động hóa quy trình.

Tới **80%** thời gian tra cứu tài liệu nghiệp vụ được giảm nhờ trợ lý ảo nội bộ

Tương đương với **1,6 TRIỆU GIỜ CÔNG** tiết kiệm được mỗi năm

Trung bình hơn **156.000** đã được chatbot khách hàng hỗ trợ và xử lý **HỘI THOẠI/THÁNG**

▶▶▶ GIÚP TIẾT KIỆM HƠN **9.100 GIỜ CÔNG** mỗi tháng

QUY ĐỊNH SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ AI

được ban hành và phổ cập toàn hàng

Chuyển đổi số và ứng dụng AI là một trong những trọng tâm mang tính chiến lược của ACB, giúp nâng cao năng lực cạnh tranh và tạo giá trị thiết thực, bền vững không chỉ cho Ngân hàng mà còn cho các khách hàng.

KHÁCH HÀNG: Trải nghiệm nhanh hơn, liền mạch hơn, cá nhân hóa tốt hơn

KINH DOANH: Tăng tốc ra mắt sản phẩm và mở rộng dịch vụ số

VẬN HÀNH: Chuẩn hóa, tự động hóa, tối ưu chi phí

QUẢN TRỊ: Bảo mật và tuân thủ được thiết kế ngay từ đầu

2.1. Hiện đại hóa hạ tầng và nền tảng dữ liệu - công nghệ

Năm 2025, ACB tiếp tục hiện đại hóa toàn diện hạ tầng và hệ thống ứng dụng nhằm tăng cường an ninh thông tin, tối ưu hóa quy trình vận hành và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực. Ngân hàng đã xây dựng nền tảng đám mây nội bộ (Private Cloud) dựa trên công nghệ VMware Cloud Foundation (VCF) và OpenStack, giúp cấp phát tài nguyên linh hoạt và rút ngắn thời gian phát triển các tính năng mới. Bên cạnh đó, ACB nâng cao năng lực quản lý dịch vụ CNTT theo khuôn khổ Thư viện cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin (ITIL), qua đó chuẩn hóa quy trình và cải thiện chất lượng hạ tầng hướng dịch vụ.

Bên cạnh nâng cấp hạ tầng, 2025 cũng là năm ACB triển khai sáng kiến trọng yếu về hiện đại hóa nền tảng công nghệ và khả năng tích hợp, tập trung vào:

- Chuyển đổi hạ tầng công nghệ sang mô hình hiện đại (Cloud, Container, hạ tầng linh hoạt);
- Tự động hóa triển khai và vận hành;
- Vận hành hệ thống chữ ký số;
- Xây dựng nền tảng số hóa tương tác và năng lực về trí tuệ nhân tạo / máy học (AI/ML);
- Thiết lập năng lực quản trị dữ liệu và API.

Song song với hiện đại hóa nền tảng công nghệ, Ngân hàng đồng thời khởi động sáng kiến nâng cao chất lượng dữ liệu, xây dựng nguồn dữ liệu tin cậy phục vụ phân tích, giám sát và ra quyết định chiến lược. Hai sáng kiến kết hợp tạo thành lớp hạ tầng lõi hỗ trợ toàn hệ sinh thái chiến lược, cùng nhau thiết lập nền tảng dữ liệu – công nghệ thống nhất, dẫn dắt hành trình chuyển đổi chiến lược của ACB.

2.2. Phát triển ngân hàng mở và hệ sinh thái số

Với sự hợp tác từ IBM Việt Nam, ACB đã trở thành một trong những ngân hàng tiên phong phát triển nền tảng dịch vụ ngân hàng mở (Open Banking API) khi triển khai hệ thống ACB ONE CONNECT – một phần của hệ sinh thái ngân hàng số ACB ONE – vào năm 2023. Tiếp nối việc triển khai hệ thống, năm 2025, ACB đã hoàn thành giai đoạn tiếp theo, bao gồm:

- Đưa Open Banking API vào vận hành thực tế.
- Triển khai API Management giúp đảm bảo API được quản trị bài bản, chuẩn hóa, dễ mở rộng và kết nối đối tác.

ACB tiếp tục phát triển dịch vụ ngân hàng số nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng,

tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng trên các nền tảng số, hướng tới trải nghiệm xuyên suốt đa kênh. Hệ sinh thái ACB ONE nay được thiết kế tối ưu trải nghiệm cho từng phân khúc khách hàng, với ACB ONE dành cho khách hàng cá nhân, ACB ONE BIZ và ACB ONE PRO dành cho khách hàng doanh nghiệp.

ACB ONE

Tích hợp loạt công nghệ số hiện đại, giúp khách hàng dễ dàng thực hiện các nhu cầu tài chính hằng ngày. Các quy trình vay vốn cũng được tự động hóa, mang đến trải nghiệm nhanh gọn và nhất quán.

ACB ONE BIZ & ACB ONE PRO

Mở rộng khả năng quản lý tài chính cho doanh nghiệp bằng các tính năng thiết yếu như giao dịch quốc tế, mua bán ngoại tệ, quản lý dòng tiền theo thời gian thực, v.v.. Ứng dụng sinh trắc học để tăng cường bảo mật và ngăn chặn gian lận.

Đối với khách hàng doanh nghiệp, trong năm, ACB đã triển khai tính năng "Quản lý tập trung" trên hệ thống Green Transactions để tự động hóa và tinh gọn quy trình mở tài khoản doanh nghiệp. Bên cạnh đó, hưởng ứng chủ trương của Ngân hàng Nhà nước, ACB đã mở rộng các phương thức thanh toán không tiền mặt, bao gồm Apple Pay, nộp thuế điện tử và dịch vụ ngân hàng tự động ACB Lite. Những giải pháp như AI chatbot, RPA & OCA, Green CSR và Green Teller tiếp tục hỗ trợ tự động hóa quy trình, tinh gọn các bước kiểm soát, giảm thiểu chi phí và giảm tải giao dịch tại quầy.

Năm 2025, **ACB gia tăng mức độ số hóa và tự động hóa quy trình** giải ngân tại quầy

20%

THỜI GIAN XỬ LÝ HỒ SƠ VAY
so với năm 2024

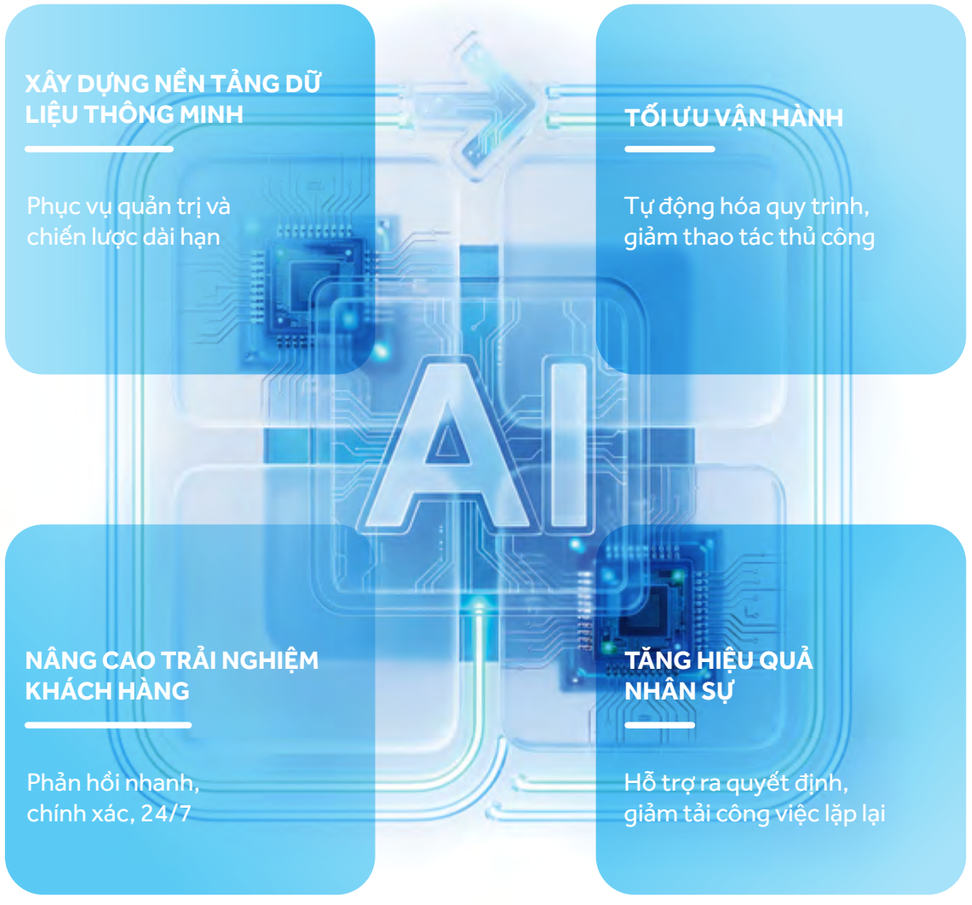
83%

LỆNH GIẢI NGÂN ĐƯỢC LẬP QUA KÊNH SỐ

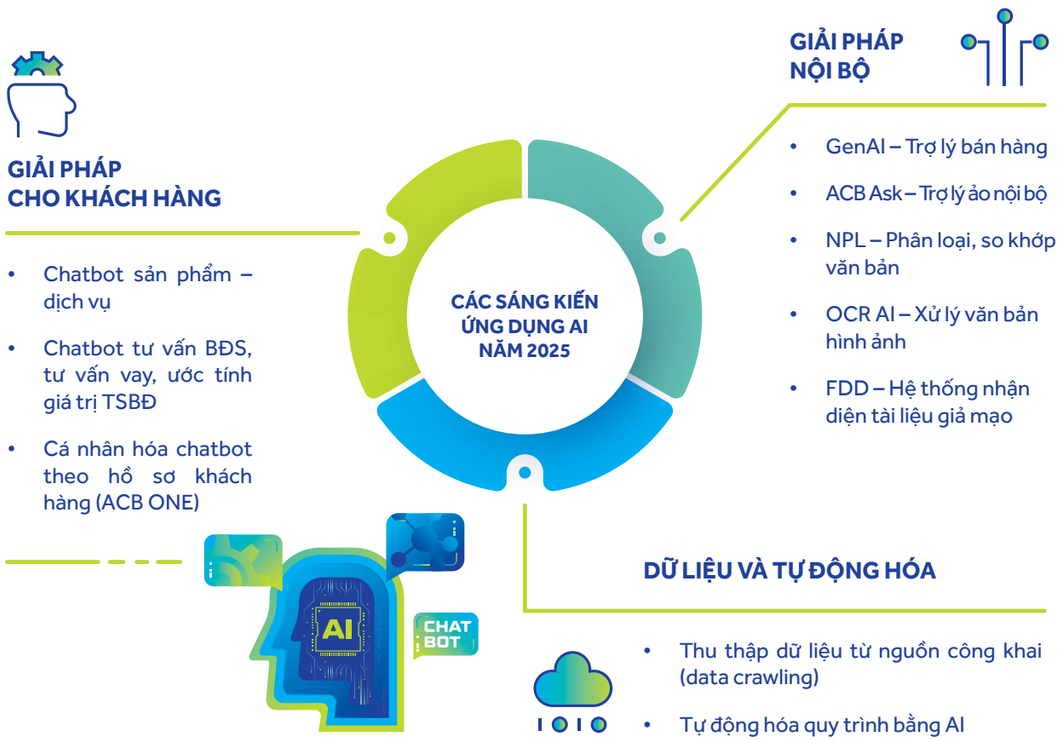
2.3. Ứng dụng trí tuệ nhân tạo an toàn, có trách nhiệm

Thúc đẩy ứng dụng sâu rộng AI

ACB thúc đẩy chiến lược ứng dụng trí tuệ nhân tạo nhằm nâng cao hiệu quả vận hành, tiết kiệm chi phí và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng, đồng thời tuân thủ chặt chẽ các tiêu chuẩn về đạo đức, an toàn dữ liệu và quy định pháp lý. Mục tiêu cốt lõi của ACB là xây dựng hệ thống AI an toàn – minh bạch – có trách nhiệm, hỗ trợ ra quyết định chính xác và đóng góp vào định hướng phát triển dài hạn của ngân hàng.



ACB triển khai đồng bộ các giải pháp AI dành cho cả khách hàng bên ngoài và nội bộ.



Đối với khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, Ngân hàng vận hành Chatbot AI trên ACB ONE, hỗ trợ hỏi đáp sản phẩm, tư vấn sản phẩm vay, ước tính giá trị tài sản bảo đảm và giới thiệu các dự án liên kết. Hệ thống còn được cá nhân hóa theo hồ sơ từng khách hàng để nâng cao mức độ phù hợp và chất lượng phục vụ.

Song song với đó, Chatbot nội bộ được mở rộng với khả năng tìm kiếm, phân loại, và so sánh tài liệu, ứng dụng công nghệ xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP), giúp rút ngắn thời gian xử lý nghiệp vụ và tăng hiệu suất công việc. Tiếp nối định hướng đổi mới sáng tạo, ACB ứng dụng GenAI vào hoạt động kinh doanh, hỗ trợ đội ngũ bán hàng xác định khách hàng tiềm năng, tư vấn sản phẩm thẻ và tín dụng, đồng thời triển khai các công cụ AI phục vụ thu thập và tổng hợp dữ liệu từ các nguồn công khai (data crawling) và tự động hóa quy trình. Ngân hàng cũng đưa vào sử dụng hệ thống Phát hiện văn bản gian lận (FDD) nhằm nhận diện tài liệu giả mạo, tăng cường năng lực phòng chống gian lận và rủi ro vận hành.

Ứng dụng AI an toàn, có trách nhiệm

Để đảm bảo mọi ứng dụng AI được vận hành một cách có trách nhiệm, ACB đã ban hành Quy định sử dụng công nghệ AI, quy định rõ nguyên tắc sử dụng AI tại ACB để đảm bảo hiệu quả, an toàn và tuân thủ các chính sách, quy định nội bộ về an toàn thông tin và quy định pháp luật hiện hành.

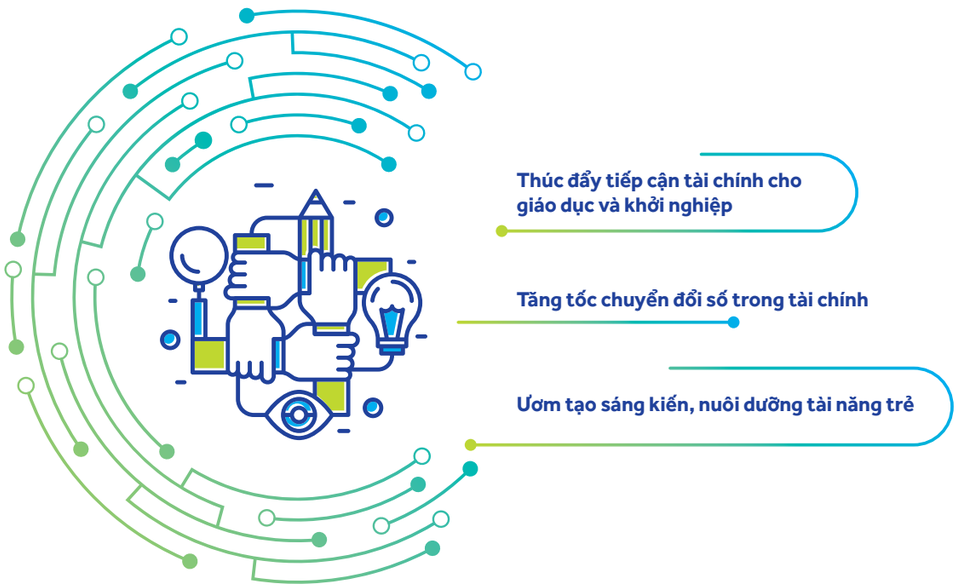
Bên cạnh các nguyên tắc chung, Quy định xác định các rủi ro phổ biến khi sử dụng AI và đưa ra các biện pháp giảm thiểu, cũng như quy định trách nhiệm trong việc quản lý sử dụng AI tại ACB. Quy định áp dụng cho tất cả cán bộ, nhân viên, đối tác trên toàn hệ thống ACB có liên quan đến việc sử dụng AI. Đây là nền tảng quan trọng giúp ACB quản trị rủi ro công nghệ một cách chủ động, đồng thời tạo dựng niềm tin với khách hàng, đối tác và cộng đồng.

Nhóm giải pháp	Hiệu quả mang lại
Chatbot dành cho khách hàng	Xử lý trung bình hơn 156.000 hội thoại mỗi tháng.
	Tiết kiệm hơn 9.100 giờ làm việc mỗi tháng.
Trợ lý ảo nội bộ	Giảm 80% thời gian tra cứu tài liệu nghiệp vụ.
	Tiết kiệm hơn 1,6 triệu giờ công mỗi năm – tương đương khoảng 70.000 ngày công.
OCR AI	Giảm hơn 10.000 giờ làm thủ công mỗi năm trong khâu nhập liệu cho hai quy trình.
NLP	Tiết kiệm ước tính hơn 2.200 tỷ đồng mỗi năm.
FDD	Hàng triệu tài liệu được kiểm tra, và gần 180.000 hồ sơ gian lận được phát hiện.
Data Crawling	Giảm được 73.000 giờ làm trong năm.
	Phát hiện và cảnh báo kịp thời các doanh nghiệp có nguy cơ, rủi ro xấu đối với ACB.
Tự động hóa quy trình bằng AI	Các quy trình đã hoàn thành giúp tiết kiệm 8.423 giờ làm việc cho nhân viên, tính riêng tại Hội sở.

2.4. Hợp tác đổi mới sáng tạo

Năm 2025, ACB đã ký kết thỏa thuận hợp tác chiến lược với Đại học Quốc gia TP.HCM (ĐHQG-HCM). Đây là một bước đi cụ thể nhằm hiện thực hóa hai định hướng lớn của Chính phủ về đổi mới sáng tạo quốc gia và phát triển khu vực kinh tế tư nhân.

Trong khuôn khổ hợp tác này, ACB cùng ĐHQG-HCM triển khai nhiều chương trình, hành động cụ thể, xoay quanh ba định hướng lớn:



Trong đó, với định hướng về chuyển đổi số, ACB và ĐHQG-HCM hợp tác nghiên cứu và phát triển các giải pháp ngân hàng số, fintech, AI nhằm ứng dụng thực tiễn trong ngành tài chính – ngân hàng và các lĩnh vực liên quan.

3. G3 – QUẢN LÝ RỦI RO TOÀN DIỆN (BAO GỒM RỦI RO AN NINH MẠNG)

Mục tiêu đề ra:

- Nâng cao năng lực quản trị rủi ro theo chuẩn mực quốc tế, tiếp tục tiệm cận Basel III và hoàn thiện nền tảng tính vốn theo phương pháp xếp hạng nội bộ (IRB).
- Tăng cường QLRR công nghệ, an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu.
- Thúc đẩy văn hóa tuân thủ và nâng cao nhận thức QLRR trên toàn hệ thống.

Kết quả đáng chú ý 2025:

HOÀN TẤT TRIỂN KHAI NỀN TẢNG IRB

nâng cao năng lực đo lường và quản trị vốn rủi ro theo chuẩn Basel.

KHÔNG PHÁT SINH VỤ VIỆC THAM NHŨNG, TIÊU CỰC

hoặc sự cố an ninh mạng nghiêm trọng.

PHÁT HIỆN, NGĂN CHẶN VÀ XỬ LÝ HƠN 37.500 TRƯỜNG HỢP

LỘ LỌT THÔNG TIN, LỪA ĐẢO VÀ NGHI NGỜ LỪA ĐẢO

ƯỚC TÍNH BẢO VỆ KHOẢNG

2.500 TỶ ĐỒNG

giá trị tài sản khách hàng

Thực hiện **36.072** **GIỜ ĐÀO TẠO VỀ PHÒNG CHỐNG RỬA TIỀN**

Thực hiện **11.087** **GIỜ ĐÀO TẠO VỀ PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG**

3.1. Quản trị rủi ro

Cơ chế quản lý

ACB triển khai quản trị rủi ro theo hướng chủ động, toàn diện và tích hợp vào chiến lược kinh doanh, nhằm bảo đảm tăng trưởng đi đôi với kiểm soát rủi ro và phát triển bền vững. Nội dung sau đây tóm tắt các điểm cơ bản trong cách thức Ngân hàng quản trị và kiểm soát rủi ro, chi tiết được trình bày tại mục 1.8. Quản lý rủi ro, thuộc Chương I. Về chúng tôi, BCTN 2025.

Khung quản lý rủi ro toàn diện

ACB thiết lập Khung quản lý rủi ro thống nhất trên toàn hệ thống, bao gồm:

Khung QLRR được rà soát định kỳ để bảo đảm phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước, các chuẩn mực quốc tế (Basel, ICAAP/ILAAP) và chiến lược phát triển của ACB trong từng giai đoạn.

Cơ cấu quản trị và phân cấp trách nhiệm

ACB vận hành mô hình ba tuyến bảo vệ độc lập:

Tuyến bảo vệ thứ nhất – Các đơn vị kinh doanh và đơn vị chức năng

Nhận diện và kiểm soát rủi ro phát sinh trong hoạt động hằng ngày.

1

Tuyến bảo vệ thứ hai – Khối Quản lý rủi ro:

Xây dựng chính sách và khung quản lý rủi ro.
Đo lường và giám sát các loại rủi ro.
Thiết lập hạn mức và chỉ số cảnh báo.
Báo cáo và đề xuất biện pháp xử lý.

2

Tuyến bảo vệ thứ ba – Ban Kiểm toán nội bộ:

Thực hiện đánh giá độc lập về hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ và quản trị rủi ro.

3

Ở cấp điều hành, TGĐ thành lập Hội đồng Rủi ro, Hội đồng Quản lý Tài sản Nợ – Tài sản Có và Hội đồng Quản lý vốn để đề xuất, tham mưu cho TGĐ trong việc giám sát hoạt động của Hệ thống kiểm soát nội bộ.

Công cụ và hệ thống hỗ trợ quản trị rủi ro

ACB triển khai đồng bộ các công cụ định lượng và định tính, bao gồm:

- Mô hình xếp hạng tín dụng nội bộ và dự phòng tổn thất kỳ vọng;
- Kiểm tra sức chịu đựng (Stress Testing);
- Khung ICAAP/ILAAP;
- Hệ thống chỉ số rủi ro trọng yếu;
- Cơ chế phê duyệt theo rủi ro và quản lý ngoại lệ.

Hệ thống dữ liệu và công nghệ liên tục phát triển theo hướng chuẩn hóa, cùng với các hệ thống và phần mềm hỗ trợ, cho phép ACB theo dõi các giới hạn và chỉ số an toàn, cung cấp dashboard cảnh báo và báo cáo quản trị đa chiều. Bên cạnh đó, việc số hóa quy trình rủi ro và tự động hóa kiểm soát giúp Ngân hàng nâng cao tốc độ xử lý, giảm sai sót, gia tăng tính chủ động và hiệu quả trong quản trị rủi ro trên phạm vi toàn hàng.

Chương trình và hoạt động trọng tâm năm 2025

Nâng cấp chuẩn mực và năng lực quản trị

ACB tiếp tục triển khai dự án xây dựng nền tảng tính vốn cho rủi ro tín dụng theo IRB, đánh dấu bước tiến quan trọng trong lộ trình áp dụng các chuẩn mực Basel tiên tiến tại Việt Nam. Việc triển khai nền tảng này góp phần nâng cao năng lực đo lường và quản trị rủi ro, tăng cường tính minh bạch trong quản lý vốn và tiệm cận các thông lệ quốc tế về an toàn hệ thống ngân hàng.

Bên cạnh đó, Ngân hàng tiếp tục củng cố khung QLRR mô hình, bảo đảm tuân thủ đầy đủ các quy định nội bộ và chuẩn mực quốc tế, đồng thời nâng cao tính minh bạch và độ tin cậy của các mô hình sử dụng trong hoạt động quản trị rủi ro và ra quyết định.

Quản lý rủi ro tín dụng

- Khung chính sách QLRR tín dụng: Ngân hàng thường xuyên rà soát, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, phù hợp thị trường và định hướng kinh doanh; chính sách được thiết kế linh hoạt, may đo theo từng phân khúc khách hàng.
- Thẩm định và phê duyệt: Quy trình thẩm định được chuẩn hóa trên toàn hệ thống; mô hình phê duyệt được tổ chức theo nguyên tắc độc lập, đảm bảo tính khách quan.
- Quản lý danh mục: ACB triển khai hệ thống giám sát danh mục và hạn mức tín dụng theo khách hàng, ngành nghề và lĩnh vực, góp phần kiểm soát rủi ro tập trung.
- Dữ liệu và mô hình: Ngân hàng đã tăng cường ứng dụng các mô hình xếp hạng tín dụng nội bộ và cảnh báo sớm nhằm nâng cao chất lượng phê duyệt, giám sát và xử lý rủi ro.

Chương trình Nâng cao Văn hóa Tuân thủ và QLRR 2025 – "Làm đúng ngay từ đầu":

Trong khuôn khổ chương trình, ACB thực hiện chuỗi các sự kiện để phổ biến và đào tạo chuyên sâu về ứng dụng dữ liệu trong hoạt động bảo mật dữ liệu và PCRT, với sự tham gia đồng bộ của các phòng ban Hội sở và kênh phân phối, nhằm kết nối dữ liệu – quy trình – tuân thủ trong toàn hệ thống.

Tích hợp quản lý rủi ro môi trường – xã hội (E&S)

- Áp dụng Thông tư số 17/2022/TT-NHNN về QLRR môi trường trong cấp tín dụng;
- Tích hợp hồ sơ môi trường vào quy trình thẩm định và giám sát sau vay;
- Triển khai Khung Tài chính bền vững, phân loại tín dụng xanh và xã hội.

Kết quả thực hiện 2025

- Hoàn tất triển khai nền tảng IRB, nâng cao năng lực đo lường và quản trị vốn rủi ro theo chuẩn Basel.
- Chất lượng danh mục tín dụng tiếp tục được kiểm soát ổn định so với mặt bằng ngành nhờ triển khai đồng bộ các giải pháp.
- Hệ thống giám sát và cảnh báo rủi ro vận hành – công nghệ được nâng cấp, tăng tốc độ phản ứng và khả năng phòng ngừa sự cố.
- Không ghi nhận sự cố nghiêm trọng ảnh hưởng đến an toàn hệ thống.
- Tăng cường năng lực QLRR khí hậu và môi trường trong cấp tín dụng.
- Lượng tương tác nội bộ trên toàn hệ thống trong chương trình "Làm đúng ngay từ đầu" đạt tới 9.367 lượt.
- Tỷ lệ đơn vị tham gia các hoạt động QLRR đạt tổng 24/25 đơn vị Hội sở và 255/384 đơn vị kênh phân phối, tương đương 107% so với năm 2024.

• Mức độ nhận thức về QLRR và tuân thủ đạt trên 93% toàn hàng.

• Chương trình Chung sức quản lý rủi ro đã ghi nhận hơn 130 ý kiến đóng góp, tập trung vào các nội dung cải tiến quy trình, quy định và hệ thống, thể hiện sự tham gia tích cực và tinh thần chủ động của đội ngũ trong công tác QLRR.

3.2. Phòng chống tham nhũng và phòng chống rửa tiền

[Tham chiếu:GRI 2-27; GRI 205-2; Nguyên tắc 5,6 – PRB]

Phòng chống tham nhũng, tội phạm và tiêu cực

ACB xác định phòng chống tham nhũng, tội phạm và tiêu cực là một vấn đề thiết yếu trong quản trị doanh nghiệp, gắn với nguyên tắc liêm chính, minh bạch và trách nhiệm giải trình. Từ năm 2007, ACB đã lập Ban Chỉ đạo phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm ở cấp Ngân hàng, do Chủ tịch HĐQT làm Trưởng ban, với sự tham gia của BKS, Ban TGĐ và các đơn vị liên quan.

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

Theo đó, Ban Chỉ đạo có nhiệm vụ:

• Chỉ đạo, kiểm tra các đơn vị trong toàn hệ thống về thực hiện chương trình phòng, chống tham nhũng;

• Tiếp nhận, tổng hợp và xử lý thông tin vi phạm phát sinh qua thanh tra, kiểm toán hoặc phản ánh, tố cáo;

• Tham mưu biện pháp phòng ngừa, kiến nghị xử lý kỷ luật và báo cáo cơ quan quản lý theo quy định.

ACB LUÔN CAM KẾT

- Không dung thứ hành vi tham nhũng, hối lộ hoặc lợi dụng chức vụ vì vụ lợi
- Bảo vệ người phát hiện và tố giác hành vi vi phạm
- Duy trì môi trường làm việc liêm chính, minh bạch và tuân thủ pháp luật
- Nâng cao năng lực kiểm soát nội bộ, tăng cường trách nhiệm của lãnh đạo và người quản lý

Thực hiện cam kết trên, Ngân hàng đã ban hành các quy định chuyên biệt nhằm:

• Xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu và cấp phó khi để xảy ra hành vi tham nhũng tại đơn vị quản lý;

• Thiết lập cơ chế phòng ngừa, phát hiện và xử lý vi phạm;

• Tăng cường kiểm soát nội bộ và kỷ luật tổ chức.

Trong năm 2025, ACB tập trung thực hiện các nội dung, hoạt động trọng tâm sau:

• Tăng cường ứng dụng công nghệ cao để cải tiến quy trình, thủ tục;

• Tăng cường giám sát việc thực hiện quy trình cấp tín dụng, giao dịch với bên liên quan và các lĩnh vực nhạy cảm;

• Thực hiện tuyên truyền bằng các bản tin nhằm cảnh báo thủ đoạn gian lận trong hoạt động ngân hàng, qua đó nâng cao nhận thức cảnh giác của nhân viên;

• Lồng ghép nội dung phòng chống tham nhũng vào các chương trình đào tạo tuân thủ và đạo đức nghề nghiệp;

• Phối hợp cung cấp thông tin theo yêu cầu của các cơ quan chức năng để kịp thời ngăn chặn các giao dịch rút / chuyển tiền có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

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

Với sự hỗ trợ của công nghệ số và giao dịch xuyên biên giới, tội phạm tài chính ngày càng trở nên tinh vi. Trong bối cảnh đó, ACB xác định phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt (PCRT/TTKB/PBVKHDHL) tiếp tục là một trong những rủi ro trọng yếu trong hệ thống quản trị rủi ro của Ngân hàng.

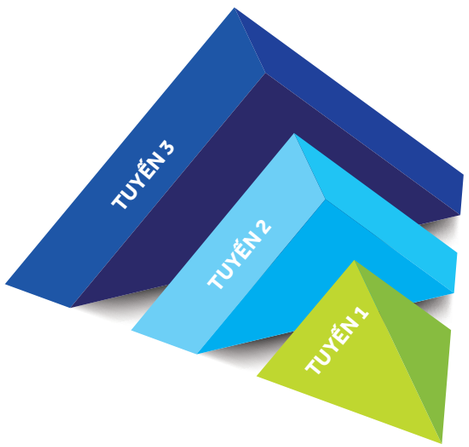
ACB nghiêm cấm mọi hành vi tạo điều kiện cho RT/TTKB/PBVKHDHL; đồng thời nghiêm cấm hành vi trả đũa người phát hiện hoặc tố giác vi phạm. Trên cơ sở đó, Ngân hàng đã xây dựng hệ thống các biểu mẫu báo cáo và cơ chế giám sát được chuẩn hóa nhằm bảo đảm việc báo cáo giao dịch đáng ngờ được thực hiện đầy đủ, kịp thời và đúng quy định.

Năm 2025, ACB tiếp tục hoàn thiện khung quản trị, tăng cường ứng dụng công nghệ, phân định rõ trách nhiệm và nâng cao năng lực đội ngũ. Thông qua đó, Ngân hàng tiếp tục củng cố hệ thống kiểm soát nội bộ và góp phần bảo vệ tính liêm chính của hệ thống tài chính.

Hoàn thiện khung pháp lý và cơ cấu quản trị

Trong kỳ báo cáo, ACB đã ban hành và cập nhật quy chế về PCRT/TTKB/PBVKHDHL theo Công văn số 230/NVQĐ-TT.25 của HĐQT, thay thế và cập nhật các quy định trước đây, bảo đảm phù hợp với Luật Phòng chống rửa tiền (có hiệu lực từ ngày 01 tháng 03 năm 2023) và các hướng dẫn của NHNN.

Ngân hàng vận hành mô hình ba tuyến bảo vệ độc lập:



BAN KIỂM TOÁN NỘI BỘ

Kiểm toán nội bộ về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ

BỘ PHẬN PHÒNG CHỐNG RỬA TIỀN

Xây dựng chính sách, quy trình, đào tạo, hướng dẫn thực hiện KYC, giám sát giao dịch và rà soát cấm vận

CÁC ĐƠN VỊ KINH DOANH(*), ĐƠN VỊ HỖ TRỢ TẠI HỘI SỞ

Nhận dạng, kiểm soát, đề xuất và thực hiện các biện pháp giảm thiểu rủi ro liên quan đến khách hàng và giao dịch của khách hàng

(*) Mỗi chi nhánh/phòng giao dịch đều có ít nhất 01 nhân sự phụ trách PCRT từ cấp Trưởng phòng trở lên, đảm bảo trách nhiệm rõ ràng và giám sát trực tiếp tại tuyến đầu.

Tăng cường kiểm soát rủi ro và quản lý khách hàng

ACB áp dụng chính sách nghiêm ngặt về việc chấp nhận khách hàng, từ chối thiết lập hoặc duy trì quan hệ kinh doanh với các tổ chức vỏ bọc, khách hàng sử dụng thông tin giả mạo, hoặc thuộc danh sách cấm theo quy định pháp luật. Hệ thống phân loại khách hàng theo ba mức độ rủi ro (Thấp – Trung bình – Cao) được cập nhật định kỳ và điều chỉnh theo diễn biến giao dịch.

Ngân hàng tiếp tục cập nhật Hệ thống phòng, chống rửa tiền (AML OFSAA) với chức năng hỗ trợ các đơn vị trong việc:

Các quy trình như nhận biết khách hàng (KYC/CDD), xác minh lại thông tin khách hàng, xác định chủ sở hữu hưởng lợi và kiểm soát giao dịch chuyển tiền điện tử, v.v. được cập nhật thường xuyên nhằm đáp ứng yêu cầu pháp lý ngày càng cao.

Nâng cao nhận thức và đào tạo

ACB duy trì chương trình đào tạo định kỳ và chuyên đề về phòng chống tham nhũng và phòng chống rửa tiền cho toàn bộ cán bộ nhân viên và các bộ phận liên quan, đảm bảo tất cả các cán bộ chuyên môn và nhân viên có liên quan được đào tạo đầy đủ và cập nhật kiến thức về phòng chống tham nhũng và rửa tiền. Các khóa học đều có kiểm tra đánh giá kết quả hiểu biết của học viên về quy định pháp luật, quy định nội bộ của ACB về phòng chống tham nhũng, tiêu cực.

Năm 2025, ACB tổ chức khóa học "Ứng xử truyền thông tuyến đầu" dành cho cấp quản lý nhằm trang bị cho lực lượng tuyến đầu các kỹ năng: nhận diện sớm tình huống tiềm ẩn rủi ro truyền thông, thực hành kỹ năng ứng xử chuyên nghiệp khi tiếp xúc khách hàng gây rối. Bên cạnh đó, Ngân hàng tiếp tục mở rộng nội dung đào tạo theo hướng cập nhật các thủ đoạn rửa tiền mới liên quan đến công nghệ số và giao dịch xuyên biên giới.

Bên cạnh đào tạo nội bộ, ACB còn tích cực tham gia các diễn đàn trong nước, phối hợp với chuyên gia để chia sẻ kinh nghiệm và cập nhật thông lệ tốt.

Kết quả thực hiện năm 2025

KHÔNG PHÁT SINH

vụ việc liên quan đến tham nhũng, tiêu cực.

KHÔNG PHÁT SINH

ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI

các trường hợp liên quan đến tham nhũng, tội phạm.

100%

nhân viên và quản lý

được truyền đạt về phòng chống tham nhũng qua truyền thông nội bộ.

THỰC HIỆN **11.087** **GIỜ ĐÀO TẠO** VỀ PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG, TIÊU CỰC VÀ TỘI PHẠM

VỚI **9.146** **LƯỢT THAM GIA**

THỰC HIỆN **36.072** **GIỜ ĐÀO TẠO** VỀ PCRT/TTKB/PBVKHDHL DƯỚI HÌNH THỨC TRỰC TUYẾN VÀ TẬP TRUNG TẠI LỚP

VỚI TỔNG CỘNG **16.848** **LƯỢT THAM GIA**

Đào tạo về phòng chống tham nhũng và phòng chống rửa tiền năm 2025

	LOẠI HÌNH ĐÀO TẠO	TỔNG SỐ GIỜ ĐÀO TẠO THEO CHỦ ĐỀ	SỐ GIỜ THAM GIA PHÂN THEO GIỚI TÍNH			SỐ GIỜ THAM GIA THEO PHÂN LOẠI NV		
			NAM	NỮ	TỔNG	QUẢN LÝ	NHÂN VIÊN	TỔNG
Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hàng loạt.	Đào tạo trực tuyến & tập trung tại lớp	36.072	5.141	11.707	**16.848**	2.866	13.982	**16.848**
Phòng chống tham nhũng và gian lận	Đào tạo trực tuyến	11.087	3.110	6.036	**9.146**	1.292	7.854	**9.146**

3.3. Quản trị dữ liệu và an ninh mạng

Trong bối cảnh chuyển đổi số sâu rộng và gia tăng rủi ro tấn công mạng, ACB xác định an ninh mạng là một cấu phần quan trọng trong hệ thống quản trị rủi ro toàn diện. Năm 2025, Ngân hàng tiếp tục nâng cao năng lực QLRR an ninh mạng theo hướng chủ động phòng ngừa, giám sát liên tục và tăng cường khả năng phục hồi.

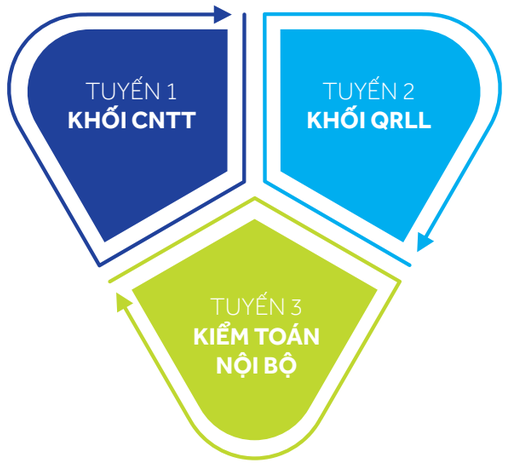
Quy trình và hệ thống

ACB vận hành quản lý rủi ro an ninh mạng theo mô hình 03 tuyến bảo vệ độc lập, trong đó:

1 TUYẾN 1: KHỐI CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
Nhận diện, kiểm soát và xử lý rủi ro công nghệ trong vận hành hệ thống

2 TUYẾN 2: KHỐI QUẢN LÝ RỦI RO
Xây dựng chính sách, giám sát tuân thủ, đánh giá rủi ro độc lập

3 TUYẾN 3: KIỂM TOÁN NỘI BỘ
Kiểm toán định kỳ, đánh giá hiệu quả hệ thống kiểm soát



Hệ thống an ninh mạng được triển khai theo mô hình 04 lớp bảo vệ, bao gồm:

1. Rà soát lỗ hổng và quản lý mối đe dọa (Threat Intelligence Platform)
2. Trung tâm Điều hành An ninh mạng (SOC) 24/7/365
3. Kiểm tra độc lập định kỳ
4. Kết nối chia sẻ thông tin với các kênh liên lạc như A05 và Trung tâm Giám sát an toàn không gian mạng quốc gia (NCSC)

ACB vận hành đồng bộ các giải pháp công nghệ như SIEM, SOAR, IDS/IPS, WAF, XDR, DDoS Protection, hệ thống phòng chống bot và hệ sinh thái phòng chống mã độc. Các hệ thống được triển khai trên môi trường On-Premise kết hợp Private Cloud nhằm đảm bảo khả năng mở rộng và tính linh hoạt.

Đối với ngân hàng số, ACB tích hợp nhiều cơ chế bảo vệ trực tiếp vào ứng dụng ACB ONE như:

- Cảnh báo tài khoản nghi ngờ lừa đảo trước khi giao dịch
- Ngăn chặn giao dịch nếu phát hiện thiết bị bị điều khiển từ xa
- Cảnh báo đăng nhập từ thiết bị mới
- Khóa phương thức xác thực khi phát hiện hành vi bất thường
- Hệ thống giám sát gian lận tự động

Phát triển nguồn nhân lực CNTT

ACB chú trọng xây dựng đội ngũ chuyên gia an toàn bảo mật và quản trị rủi ro CNTT.
Đào tạo chuyên sâu:

- Nhân sự CNTT được đào tạo chuyên sâu về quản trị rủi ro, an ninh mạng theo chuẩn mực quốc tế.
- Toàn hệ thống triển khai chương trình đào tạo bắt buộc về an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- Đội ngũ kỹ sư CNTT được đào tạo nâng cao kỹ năng kỹ thuật và tham gia các chương trình diễn tập an ninh mạng cấp ngành.

Nâng cao nhận thức toàn hệ thống:

- Tổ chức 2 chiến dịch giả lập email lừa đảo (phishing simulation) trong tháng 2 và tháng 11/2025.
- Triển khai khảo sát mức độ tuân thủ ANM và bảo vệ dữ liệu cá nhân toàn hàng.
- Đào tạo chuyên đề về Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và phòng chống rửa tiền ứng dụng công nghệ.

Kết quả thực hiện 2025

Chỉ tiêu	Kết quả
Sự cố an ninh mạng nghiêm trọng được ghi nhận	0 sự cố
Số trường hợp lộ lọt thông tin, lừa đảo hoặc nghi ngờ lừa đảo được phát hiện, ngăn chặn và xử lý	Hơn 37.500 trường hợp
Giá trị tài sản bảo vệ được (ước tính)	Khoảng 2.500 tỷ đồng
Số trường hợp nguy cơ thất thoát dữ liệu ngăn chặn được	>5.700 trường hợp
Chứng nhận bảo mật đạt được	ISO/IEC 27001:2022
	PCI DSS 4.0.1
	Chứng nhận tuân thủ chuẩn CSP của SWIFT
Số giờ đào tạo chuyên sâu	245 giờ, tương đương trung bình 7 giờ/người

04
KINH TẾ BỀN VỮNG

1. Ec1 – TĂNG TRƯỞNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

Mục tiêu đề ra:

- Tổng tài sản tăng 14%, ước đạt 984.967 tỷ đồng.
- Huy động vốn (bao gồm phát hành giấy tờ có giá) tăng 14%.
- Cho vay khách hàng tăng 16%, ước đạt 673.596 tỷ đồng.
- Tỷ lệ nợ xấu dưới 2%.

Kết quả đáng chú ý 2025:

TỔNG TÀI SẢN
ĐẠT 1,03
TRIỆU TỶ ĐỒNG

TĂNG 18,7%
SO VỚI NĂM 2024

HUY ĐỘNG VỐN
(bao gồm phát hành giấy tờ có giá)
TĂNG
12,4%
SO VỚI NĂM 2024

CHO VAY KHÁCH HÀNG
ĐẠT 686.777
TỶ ĐỒNG

TĂNG **18,3%**
so với năm 2024

TỶ LỆ NỢ XẤU NHÓM 3 - NHÓM 5
Ở MỨC **0,97%**

Năm 2025, ACB duy trì đà tăng trưởng ổn định trong bối cảnh thị trường nhiều thách thức. Cụ thể, tổng tài sản của ACB đã vượt mốc 1 triệu tỷ đồng, tăng gần 19% so với năm 2024; dư nợ tín dụng đạt 687 nghìn tỷ đồng, tăng hơn 18%.

Ngân hàng cũng duy trì tốt chất lượng tài sản có. Tỷ lệ nợ xấu năm 2025 giảm còn 0,97%, và tỷ lệ bao phủ nợ xấu nâng lên 114%, tạo bộ đệm an toàn trước rủi ro tín dụng.

Tỷ lệ an toàn vốn (CAR) đạt 12,3% – cao hơn đáng kể so với mức tối thiểu 8% theo quy định, phản ánh năng lực tài chính vững chắc.

Những con số này không đơn thuần là kết quả của một năm tài chính, mà còn phản ánh một triết lý điều hành nhất quán: tăng trưởng phải song hành cùng an toàn.

"Có những giai đoạn thị trường đòi hỏi tốc độ, nhưng cũng có những giai đoạn, điều quan trọng hơn là giữ được nền tảng. Với ACB, năm mới không phải là cuộc đua về tốc độ, mà là hành trình gia tăng chất lượng tăng trưởng. Khi nền tảng đủ vững, việc bứt phá chỉ còn là vấn đề thời điểm"

trích lời – **Ông Từ Tiến Phát**
Tổng Giám đốc

ACB tiếp tục đẩy mạnh mô hình kinh doanh ngân hàng bán lẻ và doanh nghiệp dựa trên số hóa và cá nhân hóa. Phân khúc khách hàng cá nhân tăng trưởng nhờ hệ sinh thái sản phẩm đa dạng, tích hợp trên nền tảng số, giúp nâng cao trải nghiệm và gia tăng mức độ gắn kết. Cụ thể, phân khúc hộ kinh doanh đã đạt mốc 1,2 triệu khách hàng, trong khi gói vay "Ngôi nhà đầu tiên" thu hút 3.700 khách hàng, đạt dư nợ 8.744 tỷ đồng. Doanh số chuyển tiền nước ngoài đạt 2 tỷ USD, tăng 34% so với năm 2024, cho thấy mức độ gắn kết và sử dụng dịch vụ ngày càng cao. Đặc biệt, thẻ tín dụng ACB khẳng định vị thế dẫn đầu thị trường với việc dẫn đầu về doanh số giao dịch thẻ của Visa tại Việt Nam và nhận được nhiều giải thưởng từ Visa và JCB trong năm 2025.

Tại khối khách hàng doanh nghiệp, Ngân hàng tập trung vào các ngành trọng điểm, doanh nghiệp FDI và các chuỗi giá trị có tính liên kết cao, qua đó mở rộng cơ hội tài trợ thương mại, quản lý dòng tiền và phòng vệ rủi ro. Kết quả năm 2025 đạt mức tăng 21% về tín dụng và 24% về huy động, trong đó phân khúc FDI ghi nhận mức tăng trưởng dư nợ 158%. Khoảng 90% doanh nghiệp giao dịch qua kênh trực tuyến, thể hiện sự dịch chuyển mạnh sang ngân hàng số và nâng cao hiệu quả vận hành.

Trong lĩnh vực thị trường tài chính, ACB duy trì vai trò tích cực trên thị trường tiền tệ và ngoại hối, đồng thời tăng cường cung cấp các giải pháp phòng vệ rủi ro tỷ giá và lãi suất cho khách hàng trong bối cảnh biến động toàn cầu. Điều này không chỉ đóng góp vào kết quả kinh doanh mà còn hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao khả năng quản trị rủi ro. Nhờ đó, trong năm, Ngân hàng đã đạt thứ hạng cao theo đánh giá của Bộ Tài chính và các đơn vị uy tín trong ngành như Hiệp hội thị trường trái phiếu Việt Nam (VBMA) và Hội Nghiên cứu thị trường liên ngân hàng Việt Nam (VIRA).

Ở tầm vĩ mô, niềm tin vào triển vọng dài hạn của kinh tế Việt Nam sẽ tiếp tục là cơ sở để ACB kiên định với định hướng chiến lược đã lựa chọn. Trong bối cảnh một chu kỳ tăng trưởng mới đang mở ra, ACB sẽ không chỉ đóng vai trò là một ngân hàng thương mại, mà còn là một định chế tài chính chủ động đồng hành và góp phần kiến tạo nền tảng phát triển bền vững cho nền kinh tế. Định hướng đến năm 2030, ACB đặt mục tiêu duy trì ROE bình quân trên 20%, nâng tỷ lệ tiền gửi không kỳ hạn (CASA) trên 30% và tăng tỷ trọng thu thuần phí trên 20%, hướng tới mô hình tăng trưởng hiệu quả, an toàn và bền vững trong dài hạn.

2. Ec2 – THÚC ĐẨY TÀI CHÍNH BỀN VỮNG VÀ ĐÓNG GÓP GIÁ TRỊ BỀN VỮNG CHO NỀN KINH TẾ VÀ CÁC BÊN HỮU QUAN

Mục tiêu đề ra:

- Gia tăng các giá trị kinh tế đóng góp trực tiếp cho nền kinh tế, người lao động và cộng đồng.
- Mở rộng quy mô tín dụng theo Khung Tài chính bền vững.
- Thúc đẩy tài chính toàn diện thông qua số hóa, mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính và phát triển sản phẩm cho đa dạng nhóm khách hàng.

Kết quả đáng chú ý 2025:

ĐÓNG GÓP NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC

5.782

TỶ ĐỒNG

nằm trong nhóm doanh nghiệp tư nhân đóng góp lớn nhất.

GẦN 835

TRIỆU GIAO DỊCH

được thực hiện qua kênh số

457.164

KHÁCH HÀNG

sử dụng eKYC để mở mới và sử dụng tài khoản.

Nâng hạn mức gói

"ĐẨY TÍN DỤNG XANH – BẬT NHANH TĂNG TRƯỞNG"

LÊN 5.000

TỶ ĐỒNG

2.1. Tác động kinh tế trực tiếp

[Tham chiếu: GRI 201-1; GRI 201-4; GRI 207; Nguyên tắc 2, 5 – PRB]

ACB xác định vai trò không chỉ là một ngân hàng thương mại mà còn là một tổ chức tài chính có trách nhiệm, điều tiết dòng vốn theo hướng hiệu quả và bền vững. Ngân hàng kiên định theo đuổi chiến lược tăng trưởng ổn định, an toàn, đồng thời từng bước tích hợp các yếu tố ESG vào hoạt động kinh doanh, qua đó tạo ra giá trị lâu dài cho cổ đông, khách hàng, người lao động và toàn xã hội.

Tổng quan giá trị kinh tế trực tiếp

Trong năm 2025, ACB tiếp tục duy trì hiệu quả hoạt động kinh doanh ổn định, tạo ra giá trị kinh tế đáng kể và phân phối hài hòa cho các bên hữu quan.

Chỉ tiêu	Đơn vị	2025
Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra:		
Doanh thu từ hoạt động dịch vụ	tỷ đồng	33.798
Giá trị kinh tế trực tiếp được phân phối:		
Chi phí vận hành	tỷ đồng	10.924
Chi phí cho nhân viên	tỷ đồng	6.232
Các khoản thuế và nghĩa vụ tài chính với Nhà nước	tỷ đồng	5.782
Ngân sách chi phục vụ an sinh xã hội và đóng góp thiện nguyện	tỷ đồng	13
Giá trị kinh tế được giữ lại		
Lợi nhuận trước thuế	tỷ đồng	19.539
Lợi nhuận sau thuế	tỷ đồng	15.625

Các thông tin tài chính khác được trình bày chi tiết trong BCTC hợp nhất năm 2025 đã được kiểm toán.

Hỗ trợ tài chính nhận được từ Chính phủ:

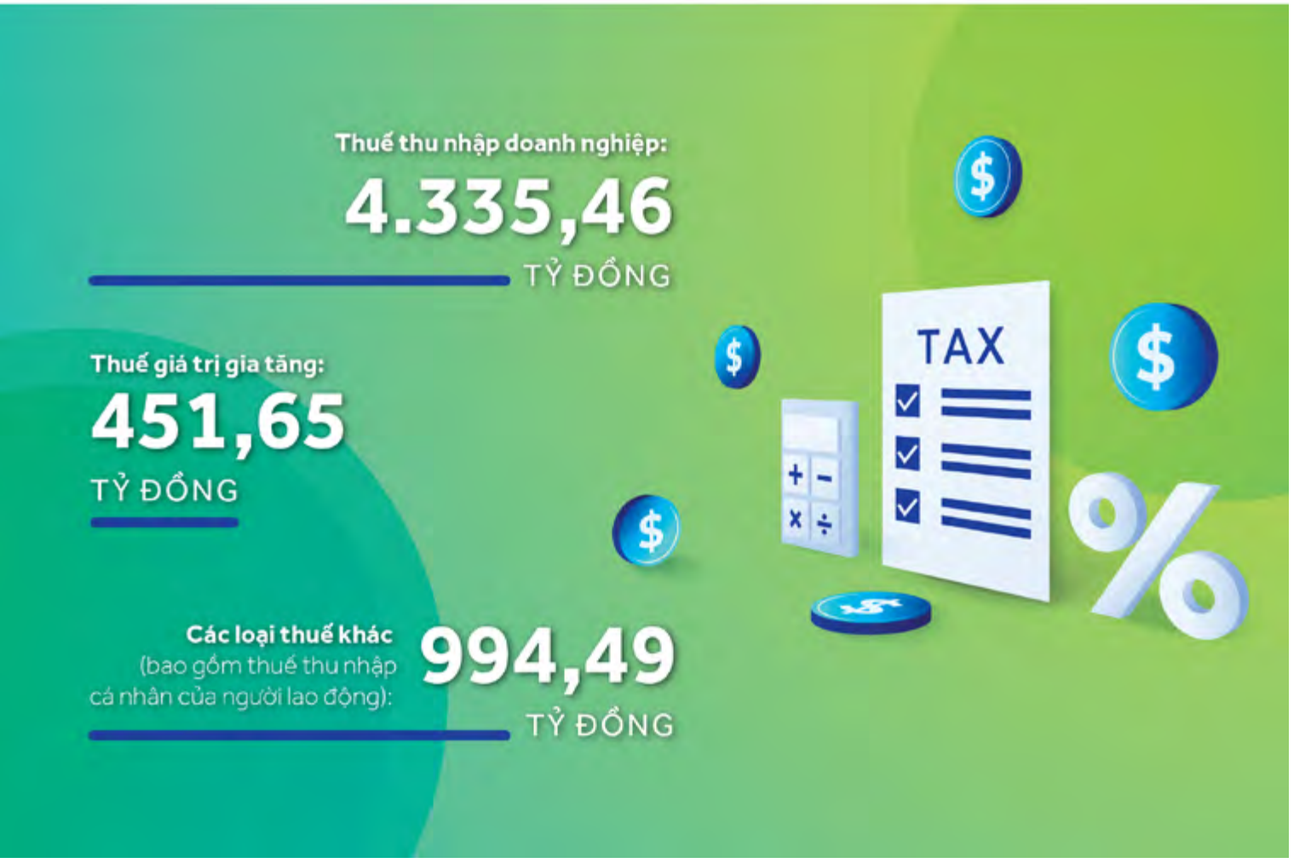
ACB không ghi nhận khoản hỗ trợ tài chính nào từ Chính phủ trong năm 2025.

Thực hiện nghĩa vụ về thuế

ACB luôn tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật về thuế, thực hiện kê khai và nộp thuế minh bạch và đúng hạn.
Công tác thuế do Phòng Kiểm soát tài chính thuộc Khối Tài chính quản lý, với cơ chế kiểm soát nội bộ theo nguyên tắc "khởi tạo – kiểm tra" (maker – checker). Ngân hàng thường xuyên cập nhật các quy định thuế mới thông qua phối hợp giữa Phòng Pháp chế, Phòng Tuân thủ và các đơn vị tư vấn chuyên môn; đồng thời Ban Kiểm toán nội bộ định kỳ rà soát nhằm đảm bảo tuân thủ và kiểm soát rủi ro thuế.

ACB duy trì quan hệ hợp tác, minh bạch với cơ quan thuế, đảm bảo việc thực hiện nghĩa vụ thuế nhất quán, đầy đủ và phù hợp pháp luật.

Năm 2025, ACB nằm trong tốp 10 doanh nghiệp tư nhân đóng góp ngân sách lớn nhất. Cụ thể kết quả thực hiện các nghĩa vụ thuế tại ACB trong năm như sau:



2.2. Tác động kinh tế gián tiếp

[Tham chiếu: GRI 203-2; Nguyên tắc 2 – PRB]

Bên cạnh giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra từ hoạt động kinh doanh, ACB còn tạo ra những tác động kinh tế gián tiếp thông qua việc điều tiết dòng vốn, hỗ trợ doanh nghiệp và thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương, v.v..

Hỗ trợ các dự án xanh và bền vững

Trong năm tài chính 2025, ACB tiếp tục áp dụng Khung tài chính bền vững, triển khai các chương trình nhằm hỗ trợ một danh mục tín dụng xanh/xã hội đa dạng, đáng chú ý là chương trình "Đẩy tín dụng xanh – Bật nhanh tăng trưởng" với hạn mức 5.000 tỷ đồng.

(Chi tiết được trình bày tại chủ đề E1 – Đẩy mạnh tài chính xanh, Chương 5 của báo cáo này.)

Hỗ trợ các ngành kinh tế trọng điểm

Bên cạnh các chương trình tín dụng ưu đãi cho các dự án xanh/xã hội, Ngân hàng xây dựng bộ giải pháp chuyên biệt và tích hợp, được thiết kế dựa trên đặc thù kinh doanh, giúp hỗ trợ thiết thực cho các ngành trọng điểm như nhựa, dệt may, nông nghiệp và thủy sản.

(Chi tiết được trình bày tại chủ đề S1 – Lấy khách hàng làm trọng tâm, Chương 6 của báo cáo này.)

Thu hút lao động địa phương

Tại những nơi ACB có văn phòng chi nhánh và phòng giao dịch, hằng năm Ngân hàng đem lại nhiều cơ hội nghề nghiệp cho các lao động địa phương.

(Chi tiết được trình bày tại chủ đề S2 – Phát triển nguồn nhân lực và đảm bảo phúc lợi của người lao động, Chương 6 của báo cáo này.)

Thực hiện các hoạt động phát triển cộng đồng và trách nhiệm xã hội

Ngoài các khoản đóng góp an sinh xã hội trực tiếp, ACB còn thực hiện nhiều hoạt động trách nhiệm xã hội với trọng tâm là những vấn đề mang tính nền tảng cho sự phát triển của cộng đồng và đất nước: sức khỏe, giáo dục và môi trường.

(Chi tiết được trình bày tại chủ đề S3 – Thực thi trách nhiệm xã hội, Chương 6 của báo cáo này.)

Chi tiêu cho các nhà cung cấp địa phương

Trong năm, ACB đã dành gần 3,8 nghìn tỷ để mua sắm sản phẩm hàng hóa và dịch vụ của các nhà cung cấp trong nước. Lượng chi tiêu này chiếm tới 97,4% tổng chi tiêu của Ngân hàng vào các sản phẩm, dịch vụ do bên thứ ba cung cấp.

(Chi tiết được trình bày tại chủ đề S4 – Mua sắm có trách nhiệm, Chương 6 của báo cáo này.)

Chấp hành quy định, hưởng ứng định hướng chung về phát triển KT-XH

ACB chủ động theo dõi, cập nhật và triển khai kịp thời các chủ trương, chính sách mới nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh tuân thủ đầy đủ và phù hợp với định hướng phát triển KT-XH. Có thể kể đến: ưu tiên dòng vốn cho doanh nghiệp tư nhân, doanh nghiệp nhỏ và vừa theo tinh thần Nghị quyết số 68-NQ/TW về phát triển kinh tế tư nhân; tham khảo Quyết định số 21/2025/QĐ-TTg để hoàn thiện quy trình thẩm định và phân loại dự án xanh; hay hỗ trợ các hộ kinh doanh đáp ứng Thông tư số 86/2024/TT-BTC về đăng ký thuế.

2.3. Tài chính bền vững

[Tham chiếu: Nguyên tắc 5 – PRB]

ACB tiếp tục triển khai Khung tài chính bền vững như một công cụ tích hợp trực tiếp vào hoạt động kinh doanh, bảo đảm việc cung ứng vốn gắn với các tiêu chí môi trường và xã hội. Khung tài chính bền vững của Ngân hàng (tham khảo website ACB tại mục Quan hệ Nhà đầu tư - Khung Tài chính bền vững) được xây dựng phù hợp với các nguyên tắc của Hiệp hội Thị trường vốn quốc tế (ICMA) và Hiệp hội Thị trường cho vay (LMA), đồng thời được Moody's đánh giá về chất lượng bền vững (SQS) ở mức "Good".

Năm 2025, ACB nâng tổng hạn mức gói "Đẩy tín dụng xanh – Bật nhanh tăng trưởng" lên 5.000 tỷ đồng, thể hiện cam kết mở rộng quy mô tài trợ cho các dự án xanh và xã hội. Trong năm, Ngân hàng tiếp tục:

- Mở rộng danh mục tài trợ cho các lĩnh vực như năng lượng tái tạo, công trình xanh, quản lý nước bền vững, giao thông sạch và thích ứng BĐKH;
- Tăng cường phân loại và theo dõi dư nợ xanh/xã hội.

Bên cạnh mở rộng hạn mức, ACB cải thiện khả năng tiếp cận tín dụng xanh thông qua đơn giản hóa quy trình, số hóa hồ sơ và thiết kế sản phẩm linh hoạt theo ngành, giúp doanh nghiệp dễ dàng tham gia vào lộ trình chuyển đổi bền vững. *(Chi tiết thêm vui lòng tham khảo chủ đề S1 – Lấy khách hàng làm trọng tâm, Chương 6 của báo cáo này.)*

Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2025, tổng dư nợ tín dụng của ACB được ghi nhận như sau:

- Tổng dư nợ tín dụng xanh toàn hàng theo Khung tài chính bền vững là 395,6 tỷ đồng(*).
- Tổng dư nợ tín dụng xã hội toàn hàng theo Khung tài chính bền vững là 52.416 tỷ đồng(*).

(*) Dữ liệu thống kê không bao gồm các công ty con. Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Trong năm 2026 và giai đoạn tiếp theo, ACB sẽ tiếp tục triển khai nhiều chương trình để thúc đẩy tài chính bền vững cũng như tiến hành rà soát và ghi nhận để đánh giá các tác động về môi trường và xã hội từ chương trình tài chính bền vững này.

2.4. Tài chính toàn diện

Thúc đẩy tài chính toàn diện tiếp tục là một trọng tâm trong chiến lược phát triển của ACB, phù hợp với Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia. Năm 2025, Ngân hàng tập trung vào hai định hướng chính: mở rộng khả năng tiếp cận và nâng cao chất lượng sử dụng dịch vụ tài chính.

Mở rộng độ bao phủ dịch vụ và thúc đẩy giao dịch số

Với mục tiêu gia tăng sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình giao dịch, ACB liên tục đẩy mạnh số hóa, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận dịch vụ tài chính mọi lúc, mọi nơi. Các giải pháp như eKYC, video call định danh, mở và nâng hạn mức tài khoản trực tuyến, giải ngân online và nền tảng ACB ONE và ACB ONE Biz giúp khách hàng cá nhân và doanh nghiệp thực hiện hầu hết giao dịch mà không cần đến quầy. Năm 2025, 457.164 khách hàng đã sử dụng eKYC để mở mới và sử dụng tài khoản trên ứng dụng ngân hàng.

Việc gia tăng tỷ lệ giao dịch qua kênh số không chỉ nâng cao sự thuận tiện mà còn giảm chi phí giao dịch, góp phần mở rộng tiếp cận tài chính cho khách hàng ở nhiều khu vực khác nhau. Năm 2025, gần 835 triệu giao dịch đã được thực hiện qua các kênh trực tuyến như ứng dụng và website của ACB.

Sản phẩm cho nhóm khách hàng đặc thù

ACB thiết kế các sản phẩm "may đo" cho các nhóm khách hàng có nhu cầu đặc thù, bao gồm:

- Hộ kinh doanh với giải pháp quản lý cửa hàng, tài khoản tách bạch dòng tiền cá nhân – kinh doanh và bộ giải pháp hóa đơn điện tử;
- Doanh nghiệp vừa, nhỏ và siêu nhỏ thông qua nền tảng ACB ONE Biz tích hợp thanh toán, quản lý dòng tiền và tài trợ thương mại;
- Người trẻ và khách hàng mua nhà lần đầu với gói vay "Ngôi nhà đầu tiên";
- Doanh nghiệp theo ngành nghề trọng điểm như nhựa, dệt may, nông nghiệp – thủy sản.

(Chi tiết thêm vui lòng tham khảo chủ đề S1 – Lấy khách hàng làm trọng tâm, Chương 6 của báo cáo này.)

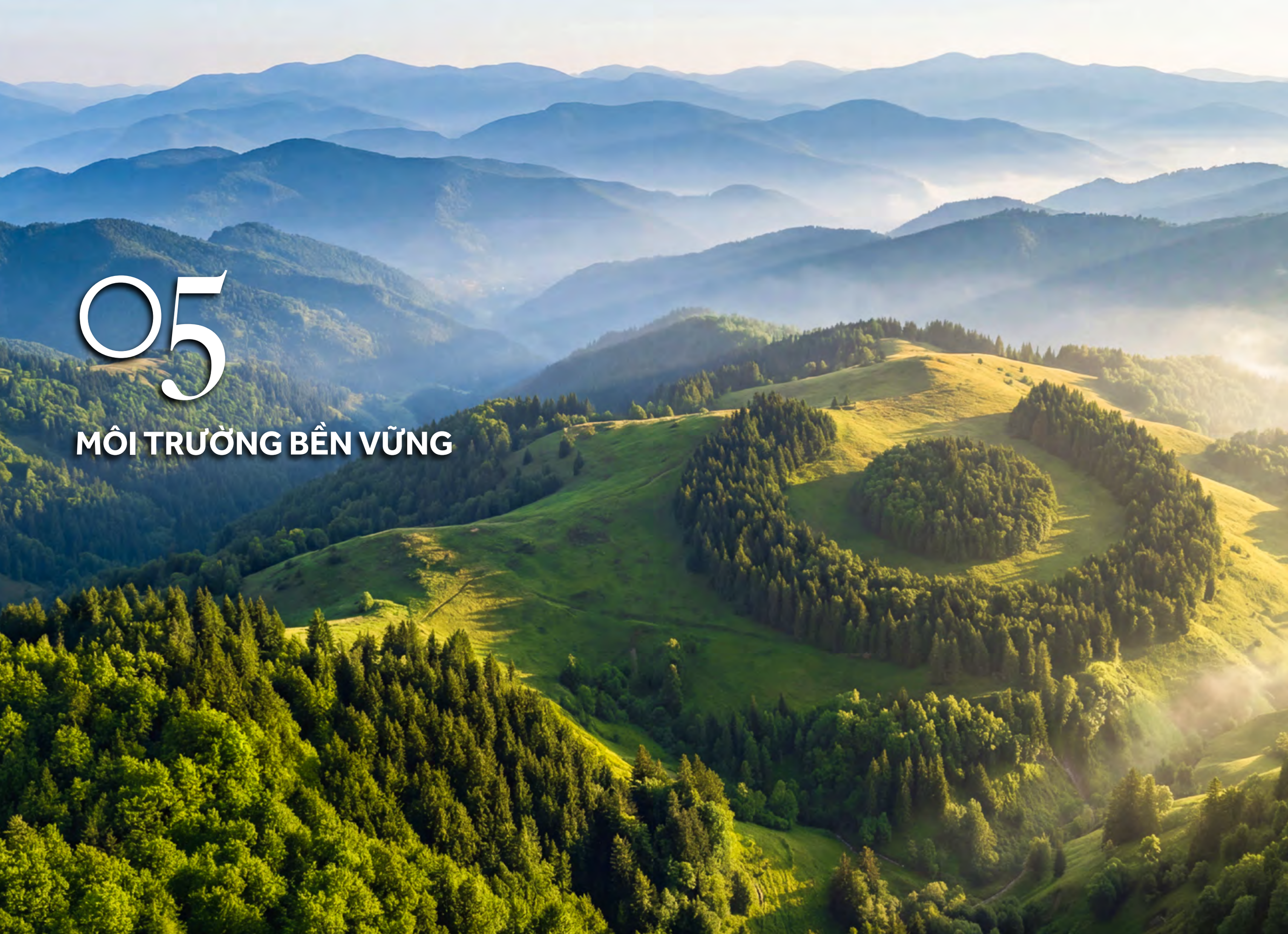
Cách tiếp cận này giúp giảm rào cản tiếp cận vốn, hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và hộ kinh doanh nâng cao năng lực vận hành và quản trị tài chính.

Sản phẩm chú trọng bình đẳng giới và nhóm yếu thế

ACB thúc đẩy bình đẳng giới và tăng cường khả năng tiếp cận tài chính cho các nhóm dễ bị tổn thương thông qua việc thiết kế và triển khai các sản phẩm, chính sách tín dụng phù hợp với đặc thù của từng đối tượng khách hàng.

Trong khuôn khổ Khung Tài chính bền vững, trong năm, Ngân hàng tiếp tục triển khai chương trình tín dụng ưu đãi đối với doanh nghiệp do phụ nữ làm chủ hoặc giữ vai trò lãnh đạo (WSME), doanh nghiệp siêu nhỏ và hộ kinh doanh có quy mô hạn chế về tài sản bảo đảm.

Thông qua các chính sách và sản phẩm này, ACB không chỉ mở rộng bao phủ tài chính mà còn góp phần nâng cao vai trò kinh tế của phụ nữ, hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và nhóm yếu thế tham gia sâu hơn vào chuỗi giá trị kinh tế, qua đó đóng góp vào mục tiêu phát triển bao trùm và bền vững.



05

MÔI TRƯỜNG BỀN VỮNG

1. E1 – ĐẨY MẠNH TÀI CHÍNH XANH

Mục tiêu đề ra:

• Gia tăng dư nợ tín dụng xanh theo Khung Tài chính bền vững.

Kết quả đáng chú ý 2025:

Dư nợ tín dụng xanh theo Khung Tài chính bền vững: **395,6 TỶ ĐỒNG**

Trong bối cảnh Việt Nam sẽ là một trong những quốc gia chịu tác động nặng nề của BĐKH và đã cam kết đạt phát thải ròng bằng "0" vào năm 2050, tài chính xanh không còn chỉ là nhu cầu hay lựa chọn mà đã và đang trở thành yếu tố quan trọng trong hệ thống tài chính ngân hàng. Do đó, với vai trò là nguồn cung cấp tín dụng, ACB được kỳ vọng sẽ tham gia thúc đẩy xu hướng này, thông qua việc cung cấp tài chính bền vững hơn và có trách nhiệm hơn đối với môi trường.

1.1. Hoàn thiện khung chính sách và nền tảng quản trị

Trong năm 2025, ACB tiếp tục áp dụng Hướng dẫn quản lý rủi ro môi trường trong hoạt động cấp tín dụng theo Thông tư số 17/2022/TT-NHNN và triển khai Khung tài chính bền vững ban hành năm 2024, được tư vấn bởi IFC và có ý kiến đánh giá độc lập (SPO) của Moody's. Bên cạnh đó, Ngân hàng đã tham chiếu Quyết định số 21/2025/QĐ-TTg để xây dựng Bộ tiêu chí xanh nội bộ làm cơ sở xác định và phân loại dự án xanh.

1.2. Thúc đẩy tín dụng xanh và sản phẩm tài chính bền vững

Với Khung Tài chính bền vững, ACB không chỉ giúp doanh nghiệp tiếp cận vốn mà còn minh bạch tiêu chí thẩm định đối với khoản vay xanh/xã hội. Nhờ đó, doanh nghiệp nắm rõ yêu cầu, chủ động chuẩn bị hồ sơ, nâng cao mức độ sẵn sàng và an tâm hơn khi lập kế hoạch đầu tư cho các khoản vay bền vững. Trên nền tảng này, ACB đã triển khai gói "Đẩy tín dụng xanh – Bật nhanh tăng trưởng" dành cho doanh nghiệp lớn cũng như doanh nghiệp nhỏ và vừa. Năm 2025, gói tín dụng này được tiếp tục triển khai với hạn mức 5.000 tỷ đồng, tăng 1.000 tỷ so với năm 2024.

DANH MỤC TÍN DỤNG XANH/XÃ HỘI ACB HỖ TRỢ TRÊN CƠ SỞ KHUNG TÀI CHÍNH BỀN VỮNG

Tính đến cuối 2025, dư nợ tín dụng xanh của Ngân hàng theo Khung Tài chính bền vững đạt 395,6 tỷ đồng, trong đó các lĩnh vực chiếm tỷ trọng lớn bao gồm:

ACB cũng đưa ra nhiều chương trình ưu đãi vay vốn chuyên biệt, đồng thời có cơ chế cho vay linh hoạt hơn cho doanh nghiệp nhỏ và vừa; đồng hành với các doanh nghiệp chuyển dịch theo hướng phát triển bền vững. Về lâu dài, ACB sẽ tiếp tục đẩy mạnh việc cung cấp nguồn vốn tín dụng xanh theo định hướng chiến lược PTBV của mình.

Bên cạnh đó, ACB cũng là thành viên tổ tư vấn xây dựng nghị định hỗ trợ lãi suất cho doanh nghiệp thực hiện dự án xanh và áp dụng tiêu chuẩn ESG, thể hiện vai trò tích cực trong việc tham gia hoàn thiện khung chính sách thị trường tài chính bền vững.

1.3. Nâng cao năng lực và lan tỏa nhận thức

Để nâng cao năng lực và liên tục cập nhật kiến thức và chuyên môn về tài chính bền vững và tín dụng xanh, ACB đã phối hợp với các trường đại học hàng đầu và các bên hữu quan tổ chức đào tạo nhóm chuyên viên nòng cốt về tài chính bền vững và tín dụng xanh; các thành viên phụ trách đều được trang bị kiến thức chuyên sâu và chứng chỉ về tài chính bền vững. Ngân hàng đồng thời tổ chức hội thảo ngành (tiêu biểu như ngành dệt may, ngành nông sản và thủy sản) nhằm nâng cao nhận thức và hỗ trợ doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn xanh.

Song song với hoạt động kinh doanh, ACB đẩy mạnh truyền thông về tài chính xanh thông qua Báo cáo PTBV, website ESG "Gần lại O", hội thảo chuyên đề và các nền tảng truyền thông đại chúng, góp phần thúc đẩy thay đổi nhận thức về tiêu dùng và sản xuất bền vững.

2. E2 – QUẢN LÝ RỦI RO MÔI TRƯỜNG VÀ KHÍ HẬU

[Tham chiếu: GRI 2-27; GRI 306-2; GRI 303-4; Nguyên tắc 1, 5 – PRB]

Mục tiêu đề ra:

- Tích hợp QLRR MT-XH và rủi ro khí hậu vào khung quản trị rủi ro tổng thể của Ngân hàng.
- Tuân thủ đầy đủ quy định của pháp luật liên quan đến bảo vệ môi trường trong hoạt động cấp tín dụng và vận hành.
- Nâng cao nhận thức và năng lực nội bộ về nhận diện, đánh giá rủi ro MT-XH và khí hậu.

Kết quả đáng chú ý 2025:

100% Dự án được đánh giá rủi ro môi trường theo hướng dẫn của Thông tư số 17/2022/TT-NHNN trước khi phê duyệt tín dụng

Không Phát sinh vi phạm quy định của pháp luật về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng và vận hành

2.1. Quản lý rủi ro và cơ hội liên quan đến môi trường – xã hội và khí hậu

Quản lý rủi ro MT-XH và rủi ro liên quan đến BĐKH

Các tiêu chuẩn và quy định về QLRR MT-XH và rủi ro liên quan đến khí hậu trong ngành tài chính - ngân hàng liên tục thay đổi, đòi hỏi hệ thống ngân hàng phải tính toán các rủi ro này khi xây dựng, phát triển hệ thống quản trị cấp cao. Hệ thống quản trị rủi ro tiên tiến là yếu tố quan trọng giúp ACB định hướng hoạt động kinh doanh rõ ràng, tăng cường khả năng thích ứng với biến động và duy trì tăng trưởng bền vững ngay cả trong những giai đoạn khó khăn.

ACB đã thực hiện rà soát rủi ro MT-XH và khí hậu trong hoạt động cấp tín dụng và vận hành, đồng thời tích hợp vào QLRR tổng thể, đảm bảo tuân thủ pháp luật, phù hợp chiến lược kinh doanh và phát triển bền vững. Việc xây dựng quy định, chính sách và hướng dẫn QLRR MT-XH tại ACB được thực hiện bởi các bộ phận phụ trách chính sách tín dụng, sản phẩm tín dụng, thẩm định và phê duyệt tín dụng.

Nhận diện các rủi ro liên quan đến BĐKH và MT-XH cho ACB

Rủi ro được nhận diện	Khía cạnh chịu tác động ảnh hưởng			Giải pháp và hành động ứng phó
	Kinh doanh	Vận hành	Danh tiếng	
• **Dự án có nguy cơ gây tác động tiêu cực đến môi trường.** • **Dự án có tác động môi trường lớn.** • **Rủi ro từ các ngành/dự án nhạy cảm về môi trường.**	✓		✓	• Không cấp tín dụng cho các hoạt động gây hại hoặc có nguy cơ gây tác động tiêu cực đến môi trường; quy định này được tích hợp trong chính sách QLRR tín dụng và áp dụng xuyên suốt quá trình cấp tín dụng. • Yêu cầu các dự án đầu tư tuân thủ pháp luật về môi trường trước và sau giải ngân. • Đánh giá rủi ro môi trường theo Thông tư số 17/2022/TT-NHNN trong đánh giá rủi ro về môi trường đối với các dự án đầu tư; hoặc sử dụng kết quả đánh giá của các tổ chức có chức năng đánh giá (nếu có). • Ưu tiên phân bổ vốn cho các lĩnh vực thân thiện môi trường và xã hội; tài trợ dự án sản xuất, kinh doanh xanh; thúc đẩy năng lượng sạch, năng lượng tái tạo và tiêu dùng bền vững nhằm hỗ trợ tăng trưởng xanh. • Trong quá trình thẩm định và kiểm tra: - Xem xét các vấn đề trọng yếu: lạm dụng tài nguyên, gây ô nhiễm, mất cân bằng hệ sinh thái, BĐKH, tổn hại di sản văn hóa, đe dọa an toàn môi trường. - Thẩm định chuyên sâu đối với các ngành có rủi ro cao. - Đánh giá nghiêm ngặt hồ sơ pháp lý theo khung pháp lý tín dụng doanh nghiệp. - Xem xét các tài liệu từ khách hàng (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) - Rà soát tính khách quan và toàn diện của báo cáo môi trường. - Khuyến nghị sự tham gia của các bên liên quan: cơ quan quản lý môi trường, chính quyền địa phương, đại diện cộng đồng. • Kiểm tra định kỳ hồ sơ môi trường và tuân thủ thực tế của dự án sau giải ngân.
Dự án vi phạm quy định MT-XH.	✓		✓	• Đánh giá rủi ro môi trường trong thẩm định tín dụng, có tham khảo "Sổ tay Hướng dẫn đánh giá rủi ro môi trường và xã hội đối với một số ngành sản xuất và kinh doanh" do NHNN phối hợp với IFC • Yêu cầu báo cáo, giấy xác nhận, báo cáo đánh giá tác động môi trường, kế hoạch bảo vệ môi trường, v.v. theo quy định.

Rủi ro được nhận diện	Khía cạnh chịu tác động ảnh hưởng			Giải pháp và hành động ứng phó
	Kinh doanh	Vận hành	Danh tiếng	
Rủi ro vận hành từ dữ liệu môi trường không đầy đủ.	✓			• Xây dựng hệ thống dữ liệu tín dụng xanh, dữ liệu ngành rủi ro môi trường. • Ứng dụng công nghệ số trong theo dõi tuân thủ.
Thị trường thay đổi hành vi, ưu tiên sản phẩm xanh.	✓			• Phát triển sản phẩm tài chính xanh, tín dụng xanh. • Mở rộng danh mục đánh giá MT-XH đối với doanh nghiệp. • Ưu tiên đầu tư dòng vốn và nguồn lực tài chính vào những lĩnh vực xanh; tài trợ các dự án đầu tư, sản xuất, kinh doanh vào các ngành, lĩnh vực thân thiện môi trường; thúc đẩy các ngành sản xuất, dịch vụ và tiêu dùng xanh, năng lượng sạch và năng lượng tái tạo; sử dụng năng lượng hiệu quả và phát thải thấp.
Rủi ro danh tiếng khi tài trợ dự án gây ảnh hưởng MT-XH			✓	• Kiểm soát chặt danh mục tài trợ; loại trừ dự án gây tổn hại môi trường và/hoặc xã hội. • Truyền thông minh bạch về chính sách ESG, chính sách và các chương trình tín dụng xanh, tài chính bền vững.
Rủi ro tiêu thụ năng lượng và phát thải CO_2		✓		• Triển khai các biện pháp tiết kiệm năng lượng. • Chuyển đổi sang các thiết bị hiệu suất cao. • Sử dụng vật liệu hỗ trợ tiết kiệm năng lượng cho các tòa nhà.
Rủi ro từ tiêu thụ giấy, chất thải rắn		✓		• Chuyển đổi số các quy trình nội bộ và số hóa hồ sơ. • Giảm giấy trong giao dịch và vận hành. • Kiểm soát chất thải và việc sử dụng tài nguyên.
Rủi ro khí hậu tác động đến tài sản, cơ sở vật chất		✓		• Đánh giá địa điểm theo rủi ro ngập lụt – thời tiết cực đoan. • Xây dựng kế hoạch ứng phó thiên tai làm gián đoạn hoạt động. • Truyền thông và cảnh báo.

Cơ hội liên quan đến BĐKH

Việc chuyển đổi sang nền kinh tế phát thải carbon thấp không chỉ là thách thức mà còn là cơ hội để xây dựng một tương lai bền vững. Quá trình này đòi hỏi sự thay đổi mạnh mẽ ở mọi lĩnh vực, trong đó tài chính đóng vai trò quan trọng trong việc tạo động lực và cung cấp nguồn lực giải quyết các vấn đề có liên quan đến BĐKH.

Với trách nhiệm và cơ hội đó, ACB đang nỗ lực đóng góp và cam kết chung của Chính phủ hướng đến mục tiêu phát thải ròng bằng "0" thông qua việc đẩy mạnh triển khai tài chính xanh và tài chính bền vững, nâng cao chất lượng công bố thông tin liên quan đến khí hậu và phát thải, theo đuổi mô hình kinh doanh bền vững và tăng cường QLRR toàn diện.

Bảng sau đây tóm tắt một số ví dụ về cơ hội tương lai liên quan đến BĐKH mà ACB cân nhắc để có thể đa dạng hóa mô hình kinh doanh, tăng cường quản trị rủi ro và khả năng phục hồi, tạo giá trị mới cho khách hàng và xã hội.

Nhận diện các cơ hội liên quan đến BĐKH cho ACB

Nhóm cơ hội	Mô tả ví dụ cơ hội	Khía cạnh chịu tác động ảnh hưởng		Ví dụ hành động khai thác cơ hội
		Kinh doanh	Vận hành	
Hiệu quả sử dụng tài nguyên và năng lượng	• Sự phát triển của các dự án / sáng kiến sản xuất kinh doanh xanh và hạ tầng / công trình xanh • Sự phát triển của các dự án tiết kiệm năng lượng, năng lượng tái tạo	✓		• Tài trợ, đầu tư hoặc cấp tín dụng cho các dự án và doanh nghiệp. • Cung cấp giải pháp tài chính cho các doanh nghiệp.
	• Tiết kiệm năng lượng, chuyển đổi số giúp tối ưu vận hành, giảm chi phí hoạt động, giảm phát thải nội bộ. • Sử dụng tài nguyên hiệu quả và tiết kiệm.		✓	• Lắp đặt tối ưu hóa điện năng tại chi nhánh và các phòng giao dịch. • Số hóa quy trình, giảm số lượng giấy in.
Phát triển sản phẩm và dịch vụ xanh	• Mở rộng thị trường với tài chính xanh: năng lượng tái tạo, nông nghiệp thông minh / bền vững, giao thông sạch, v.v.	✓		• Phát triển các sản phẩm và dịch vụ tài chính để hỗ trợ các doanh nghiệp thân thiện với môi trường. • Xây dựng bộ tiêu chí tín dụng xanh. • Phát triển danh mục cho vay xanh, trái phiếu xanh.
Cơ hội thị trường carbon	• Thị trường tín chỉ carbon Việt Nam 2025-2028 thúc đẩy mở rộng sản phẩm, thu hút khách hàng doanh nghiệp lớn.	✓		• Hỗ trợ doanh nghiệp đo phát thải, tiếp cận thị trường carbon. • Tài trợ dự án giảm phát thải.
Cơ hội huy động vốn quốc tế	• IFC, ADB, WB, GCF tài trợ vốn rẻ cho tín dụng xanh.	✓		• Phát hành trái phiếu xanh / trái phiếu liên kết bền vững. • Thiết kế các gói tài chính hỗn hợp.
Cơ hội đổi mới mô hình kinh doanh	• Chuyển đổi xanh thúc đẩy số hóa và ứng dụng AI. • Công nghệ đo lường khí thải, dữ liệu vệ tinh.	✓	✓	• Phát triển hệ thống chấm điểm tín dụng xanh. • Ứng dụng AI/NLP/GIS trong đánh giá rủi ro.

Kết quả thực hiện 2025

- 100% dự án được đánh giá rủi ro về môi trường theo hướng dẫn của Thông tư số 17/2022/TT-NHNN
- Hầu hết nhân viên chuyên trách đều được phổ biến / đào tạo nội bộ về nhận biết rủi ro môi trường và xã hội
- Không phát sinh vi phạm quy định của pháp luật về môi trường trong hoạt động cấp tín dụng và vận hành

2.2. Tuân thủ các quy định pháp luật về môi trường

[Tham chiếu: GRI 2-27; GRI 306-2; GRI 303-4]

Với đặc thù hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, ACB không phát sinh chất thải nguy hại đáng kể gây tác động đến môi trường và xã hội. Ngân hàng tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật về quản lý chất thải rắn và nước thải, đồng thời triển khai các biện pháp kiểm soát nội bộ nhằm đảm bảo an toàn môi trường trong toàn hệ thống.
Trong năm 2025, Ngân hàng không ghi nhận bất cứ trường hợp nào vi phạm các quy định của pháp luật về môi trường.

Quản lý chất thải rắn

Các loại chất thải phát sinh tại ACB chủ yếu là chất thải rắn sinh hoạt và một số chất thải thông thường từ hoạt động sửa chữa, vận hành tòa nhà hoặc vật tư tiêu hao như văn phòng phẩm, ấn chỉ, vật tư kho quỹ, v.v..

Toàn bộ chất thải được thu gom và lưu trữ tại khu vực riêng theo đúng quy định, nhằm đảm bảo an toàn cho người lao động và hạn chế tác động đến môi trường. Đồng thời, ACB duy trì hợp đồng cung cấp dịch vụ thu gom và xử lý chất thải rắn với các đơn vị chuyên môn được cấp phép theo quy định của pháp luật. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng thường xuyên triển khai truyền thông nội bộ nhằm nâng cao nhận thức của nhân viên về giảm thiểu rác thải, hạn chế sử dụng túi ni-lông và nhựa dùng một lần trong khu vực văn phòng.

Quản lý nước thải

Nước thải phát sinh tại ACB chủ yếu từ hoạt động sinh hoạt hằng ngày trong hệ thống vận hành; do đó, tổng lượng nước thải được ghi nhận tương đương với lượng nước tiêu thụ đầu vào (tức khoảng 254 nghìn m3). Nước thải được thu gom và xử lý sơ bộ theo đúng quy định trước khi xả vào hệ thống thoát nước chung của khu vực.
Đối với các trụ sở và công trình xây dựng mới, ACB yêu cầu đơn vị thi công đảm bảo hệ thống xử lý nước thải đạt tiêu chuẩn QCVN 14:2008/BTNMT. Đối với các địa điểm thuê, ACB ưu tiên lựa chọn các tòa nhà đáp ứng tiêu chuẩn môi trường và đảm bảo chủ đầu tư duy trì hệ thống xử lý nước thải theo đúng quy định.

3. E3 – GIẢM PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH VÀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ NGUỒN TÀI NGUYÊN

[Tham chiếu: GRI 302; GRI 303; GRI 305; Nguyên tắc 2, 4, 5 – PRB]

Mục tiêu đề ra:

- Đồng hành cùng cam kết của Chính phủ Việt Nam hướng tới mục tiêu phát thải ròng bằng "0" (Net Zero) vào năm 2050.
- Xây dựng hệ thống đo lường, theo dõi và công bố dữ liệu phát thải theo chuẩn được công nhận.
- Giảm tiêu thụ điện, nhiên liệu và các yếu tố đầu vào, nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên trong toàn hệ thống.

Kết quả đáng chú ý 2025:

Tổng phát thải KNK
▼12,7%
so với năm 2024

Lượng xăng tiêu thụ
▼32,5%
so với năm 2024
nhờ tối ưu hóa
vận hành phương tiện

Lượng điện tiêu thụ
▼9,0%
so với năm 2024

Cường độ sử dụng điện
▼8,6%

Tiết kiệm hơn
225 tấn giấy
thông qua các dự án số hóa

Tương đương giảm phát thải hơn
▼124 tấn CO_2eq

Trong bối cảnh Việt Nam cam kết đạt phát thải ròng bằng "0" (Net Zero) vào năm 2050, ngành tài chính - ngân hàng giữ vai trò quan trọng trong việc định hướng dòng vốn và tối ưu hóa hoạt động vận hành theo hướng phát thải thấp, tiết kiệm và hiệu quả hơn. Ý thức rõ ràng về vai trò này, ACB coi việc giảm phát thải KNK và sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên là một phần thiết yếu trong chiến lược phát triển bền vững của mình, gắn liền với trách nhiệm của Ngân hàng trước thách thức BĐKH và suy giảm tài nguyên toàn cầu.

3.1. Phát thải và quản lý phát thải

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

Phát thải và cường độ phát thải

Để đồng hành cùng cam kết của Việt Nam về Net Zero, việc đo lường, kiểm kê và quản lý phát thải KNK là một yêu cầu quan trọng. Đối với ACB, phát thải và cường độ phát thải là những chỉ số trọng yếu phản ánh mức độ tác động môi trường trong hoạt động vận hành, đồng thời là cơ sở để xây dựng lộ trình giảm phát thải phù hợp. Kết hợp phương pháp truyền thống và ứng dụng AI, Ngân hàng đã và đang từng bước hoàn thiện hệ thống thu thập dữ liệu, tính toán phát thải theo các phạm vi quốc tế công nhận và công bố minh bạch kết quả nhằm nâng cao trách nhiệm giải trình và hướng tới mục tiêu Net Zero.

Phát thải KNK của ACB bao gồm:

PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH CỦA ACB

Phát thải ở Phạm vi 1
SCOPE 1

Phát thải trực tiếp từ tiêu thụ xăng và dầu cho các phương tiện vận chuyển thuộc sở hữu của Ngân hàng

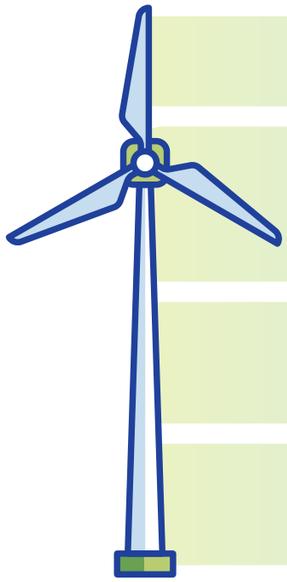
Phát thải ở Phạm vi 2
SCOPE 2

Phát thải gián tiếp từ tiêu thụ năng lượng, cụ thể là điện từ lưới điện quốc gia

Phát thải ở Phạm vi 3
SCOPE 3

Phát thải từ việc sử dụng các yếu tố đầu vào khác. Năm 2025 Ngân hàng ghi nhận phát thải từ việc sử dụng giấy và lần đầu ghi nhận từ di chuyển sử dụng máy bay.

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



- Phương pháp kiểm kê KNK theo Tiêu chuẩn doanh nghiệp của Nghị định thư về Khí nhà kính (GHG Protocol)[1]
- Hệ số phát thải cho nguồn phát thải là xăng dầu (phạm vi 1) được tham chiếu theo Quyết định số 2626/QĐ-BTNMT Công bố danh mục hệ số phát thải phục vụ kiểm kê khí nhà kính và Hệ số phát thải theo Hướng dẫn của Ủy ban liên chính phủ về BĐKH (IPCC – Chương 3, quyển 2[2])
- Hệ số phát thải cho nguồn phát thải là điện (phạm vi 2) được tham chiếu cập nhật nhất theo Công văn số 1726/BĐKH-PTCBT Công bố kết quả tính toán hệ số phát thải của lưới điện Việt Nam năm 2023
- Hệ số phát thải nguồn phát thải là sử dụng giấy (phạm vi 3) được tham chiếu theo Các nhân tố báo cáo về phát thải khí nhà kính (Greenhouse gas reporting conversion factors)[3] do Vương quốc Anh ban hành năm 2025

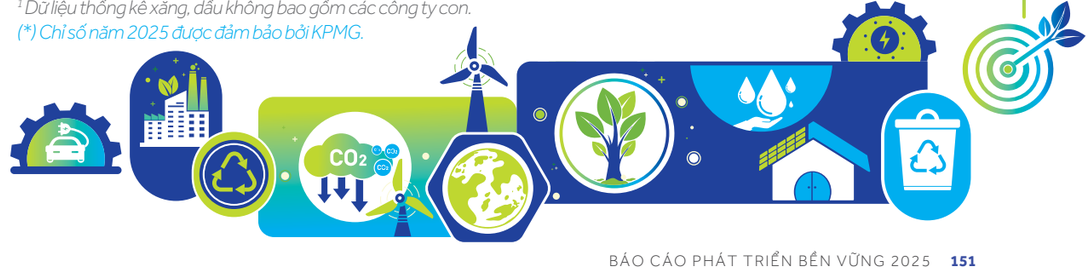
[1] *https://ghgprotocol.org/calculation-tools-and-guidance*

[2] *https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/pdf/2_Volume2/V2_3_Ch3_Mobile_Combustion.pdf*

[3] *https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2025*

PHẠM VI VÀ NGUỒN PHÁT THẢI		HỆ SỐ PHÁT THẢI			KHÍ PHÁT THẢI (TẤN) Khí phát thải = Nguồn phát thải x Hệ số phát thải			TỔNG PHÁT THẢI QUY ĐỔI (TẤN CO_2eq)	TỶ LỆ (%)
PHẠM VI PHÁT THẢI	NGUỒN PHÁT THẢI	CO_2	CH_4	N_2O	CO_2	CH_4	N_2O		
1	XĂNG[1]: 1.199.966,1 lít tương đương 38,03 TJ	69,3 TẤN CO_2/ TÊRAJUN	33	3,2	2.635,45	1,25	0,12	2.636,83(*)	9,3
	DẦU[1]: 99.822,8 lít tương đương 3,63 TJ	74,1 TẤN CO_2/ TÊRAJUN	3,9	3,9	268,77	0,01	0,01	268,79(*)	0,9
2	ĐIỆN: 37.452.031 kWh tương đương 134,83 TJ	0,6592 TẤN CO_2 / MWh						24.688,38(*)	86,6
3	GIẤY: 553.747 kg	1,345 TẤN CO_2/ TẤN						744,83	2,6
	ĐI LẠI (MÁY BAY): 2.310.740 KM							175,41	0,6
Tổng lượng phát thải KNK (tấn CO_2eq)								28.514,24	
Cường độ phát thải KNK (tấn/người/năm)								2,16	

[1] *Dữ liệu thống kê xăng, dầu không bao gồm các công ty con.*
(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.



Năm 2025, ACB đã rà soát và bổ sung tính toán dữ liệu từ nguồn phát thải di chuyển bằng máy bay vào Phạm vi 3. Trong năm 2026, Ngân hàng sẽ tiếp tục rà soát, hoàn thiện quy trình thu thập dữ liệu về phát thải Phạm vi 3, từ đó tính toán đầy đủ hơn mức phát thải cơ sở để theo dõi và xây dựng định hướng giảm phát thải hàng năm hướng đến mục tiêu Net Zero vào năm 2050 mà Chính phủ đã đề ra. Bên cạnh đó, Ngân hàng sẽ tiếp tục duy trì các sáng kiến tiết kiệm và kế hoạch giảm tiêu thụ các yếu tố đầu vào chủ yếu, thúc đẩy chuyển đổi năng lượng sử dụng hướng đến giảm phát thải trong chuỗi vận hành.

Các sáng kiến và biện pháp giảm thiểu phát thải

Song song với các giải pháp tiết giảm trực tiếp trên nguồn phát thải, ACB tiếp tục triển khai nhiều thực hành tốt, mở rộng phạm vi áp dụng một số dự án xanh và thân thiện với môi trường; tiếp tục thúc đẩy việc mua sắm, sử dụng các vật liệu thân thiện môi trường trong xây dựng và cải tạo công trình, như thảm Interface tái chế từ lưới đánh cá.

Kết quả đạt được:

- Giảm thiểu lượng nhiên liệu tiêu thụ và phát thải trực tiếp từ hoạt động vận hành phương tiện công vụ, nhờ quãng đường di chuyển được tối ưu hóa. Cụ thể, năm 2025, mặc dù có tăng nhẹ về lượng dầu tiêu thụ, Ngân hàng đã giảm được gần 580.000 lít xăng (tương đương mức giảm 32,5%) so với năm 2024.

- Giảm tiêu thụ điện năng và nâng cao hiệu quả sử dụng năng lượng trong vận hành, với số liệu như được ghi nhận chi tiết ở mục Quản lý sử dụng năng lượng.

- Kết quả năm 2025 từ các dự án sử dụng vật liệu thân thiện với môi trường và giảm phát thải gián tiếp như sau:

TÊN DỰ ÁN	MÔ TẢ DỰ ÁN	MỨC ĐỘ TIẾT KIỆM SO VỚI THỰC HÀNH THÔNG THƯỜNG	MỨC QUY ĐỔI GIẢM PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH TƯƠNG ĐƯƠNG
1. Các dự án hạn chế sử dụng giấy	• Giải pháp ứng dụng chữ ký số (E-Signature) vào quy trình tín dụng. • Các dự án số hóa vận hành (VD: Chữ ký điện tử; Giải ngân qua kênh số; Green Transactions). • Chuyển đổi hạn chế sử dụng giấy (Go Paperless). • Chữ ký số pháp lý trong hồ sơ nhân sự • Hệ thống thực hiện tạm ứng, thanh toán chi phí hoạt động E-payment và Hệ thống lưu trữ chứng từ kế toán Edo. • Chương trình Ngoại lệ lãi suất huy động (ER).	225.888,74 kg giấy	124.238,80 kg CO_2 eq
2. Thảm tái chế	Sử dụng thảm Interface có nguồn gốc được tái chế trong các công trình xây dựng tại ACB, với 6 đơn vị được triển khai trong năm 2025.	1.710,49 m^2	9.117,91 kg CO_2 eq

TÊN DỰ ÁN	MÔ TẢ DỰ ÁN	MỨC ĐỘ TIẾT KIỆM SO VỚI THỰC HÀNH THÔNG THƯỜNG	MỨC QUY ĐỔI GIẢM PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH TƯƠNG ĐƯƠNG
3. Kính hộp 2 lớp	Sử dụng kính hộp hai lớp, với 2 đơn vị được triển khai trong năm 2025.	43.212 kWh	29.237,24 kg CO_2 eq
4. GoGreen Plus	Hợp tác với DHL, các đơn hàng chuyển phát nhanh quốc tế của ACB được vận chuyển trên các chuyến bay sử dụng nhiên liệu hàng không bền vững.	14.610 kg CO_2 eq	14.610 kg CO_2 eq
Tổng mức phát thải giảm sau quy đổi tương đương			**177.203,95 kg CO_2eq**

3.2. Sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên

[Tham chiếu: GRI 302-1, 302-3, 302-4; GRI 303-3, 303-5]

ACB xác định sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên là một trong những giải pháp quan trọng nhằm giảm thiểu tác động môi trường và nâng cao hiệu quả vận hành. Với đặc thù hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, Ngân hàng tập trung quản lý và tối ưu hóa việc sử dụng năng lượng, nước, giấy và các vật tư tiêu hao thông qua các chính sách nội bộ, các sáng kiến tiết kiệm và giảm thiểu tiêu thụ tài nguyên, và hoạt động nâng cao nhận thức cho cán bộ nhân viên.

Quản lý sử dụng năng lượng

[Tham chiếu: GRI 302-1; 302-3; 302-4]

Từ năm 2023 đến nay, Ngân hàng đã triển khai và hoàn thiện dần cơ chế và hệ thống giúp thu thập, đo lường và báo cáo dữ liệu tiêu thụ năng lượng hằng năm, làm cơ sở đánh giá hiệu quả các chương trình hành động và điều chỉnh lộ trình hướng tới mục tiêu giảm phát thải với điều kiện thực tiễn.

Trong năm báo cáo, các nguồn năng lượng tiêu thụ của Ngân hàng chủ yếu vẫn bao gồm điện năng phục vụ hoạt động vận hành và xăng, dầu sử dụng cho các phương tiện vận chuyển thuộc sở hữu của mình.

Quản lý tiêu thụ điện

Trong năm qua, ACB tiếp tục duy trì và đẩy mạnh các sáng kiến và biện pháp giảm thiểu tiêu thụ điện như sau:

1. Lắp đặt và vận hành hệ thống chiếu sáng tiết kiệm năng lượng, đèn cảm ứng tự động, điều hòa thông minh
   Khuyến khích sử dụng các thiết bị văn phòng có hiệu suất năng lượng cao
2. Lắp đặt kính hộp hai lớp cách nhiệt tại các tòa nhà nhằm giảm hấp thụ nhiệt từ bên ngoài và hạn chế thất thoát nhiệt từ bên trong, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng năng lượng trong vận hành
3. Kiểm soát nhiệt độ vận hành của hệ thống điều hòa không khí ở ngưỡng phù hợp với điều kiện thời tiết và nhu cầu sử dụng
4. Quản lý việc sử dụng thiết bị điện theo khung thời gian vận hành, tăng cường kiểm tra, tắt các thiết bị không cần thiết và giảm chiếu sáng tại các khu vực ít sử dụng
5. Đẩy mạnh truyền thông nội bộ, khuyến khích cán bộ nhân viên áp dụng các thực hành tiết kiệm điện và đề xuất các sáng kiến cải tiến hiệu quả năng lượng trong hoạt động vận hành
6. Triển khai truyền thông đối ngoại nhằm lan tỏa thông điệp sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả tới khách hàng và đối tác

Đáng chú ý trong số các biện pháp trên là sáng kiến sử dụng kính hộp hai lớp, với hiệu quả tiết kiệm điện ước tính đạt tới 265.141 kWh mỗi năm so với thực hành thông thường.

Lượng điện tiêu thụ và lượng điện tiêu thụ trên mỗi nhân viên trong năm 2025 (so với 2024 và 2023)

NĂM	LƯỢNG TIÊU THỤ		LƯỢNG ĐIỆN TIÊU THỤ TRÊN MỖI NHÂN VIÊN	
	kWh	Têrajun	kWh/người/năm	Gigajun/người/năm
2025(*)	37.452.031	134,82	2.831	10,19
2024	41.159.548	148,17	3.097	11,15
2023	39.734.459	143,04	2.910	10,47

(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Tổng lượng điện tiêu thụ theo khu vực trong năm 2025(*)

Vùng (theo ACB)	TP. Hồ Chí Minh	Đồng bằng sông Cửu Long	Đông Nam Bộ	Miền Trung	Hà Nội	Nam Hà Nội	Đông Bắc Bộ	Tổng
SỐ kWh	18.622.785	3.765.451	4.299.393	4.099.649	3.490.336	1.571.117	1.603.300	**37.452.031**

(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Tổng lượng điện tiêu thụ tại ACB trong năm 2025 giảm 9,0% so với năm 2024, mặc dù Ngân hàng tăng thêm 01 đơn vị kinh doanh trong năm báo cáo. Mức giảm này cho thấy hiệu quả của các biện pháp quản lý và sử dụng năng lượng tiết kiệm mà ACB đã kiên trì triển khai trong giai đoạn vừa qua. Đồng thời, hiệu suất sử dụng điện cũng được cải thiện, với lượng điện tiêu thụ trên mỗi nhân viên giảm 8,6% so với năm báo cáo trước.

Quản lý và sử dụng nhiên liệu

Song song với các sáng kiến đa dạng giúp hạn chế lượng điện tiêu thụ, trong năm, ACB cũng duy trì việc thực hiện các biện pháp giảm sử dụng nhiên liệu trong vận hành như:

1. Ban hành các quy định nội bộ về sử dụng phương tiện công vụ hiệu quả như không sử dụng xe công cho mục đích cá nhân, phải đăng ký lịch trình di chuyển
2. Lắp đặt hệ thống định vị trên xe nhằm theo dõi và tối ưu hóa lộ trình vận hành
3. Hợp tác với DHL sử dụng dịch vụ GoGreen Plus giúp giảm phát thải trong chuyển phát nhanh thông qua việc sử dụng nhiên liệu hàng không bền vững

Lượng xăng và dầu tiêu thụ trong năm 2025 (so với 2024 và 2023)

NĂM	LƯỢNG XĂNG TIÊU THỤ		LƯỢNG DẦU TIÊU THỤ	
	Lít	Têrajun	Lít	Têrajun
2025(*)	1.199.966	38,03	99.823	3,63
2024	1.776.661	56,31	56.539	2,05
2023	1.515.833	48,04	Chưa áp dụng	Chưa áp dụng

(*) Dữ liệu thống kê không bao gồm các công ty con. Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Ghi chú: Số liệu tiêu thụ xăng và dầu trong năm 2025 được tổng hợp dựa trên khối lượng mua trong kỳ. Ngân hàng áp dụng giả định toàn bộ lượng xăng dầu mua trong năm được ghi nhận là tiêu thụ trong năm báo cáo, bao gồm cả phần tồn kho chưa sử dụng tại thời điểm kết thúc kỳ báo cáo. Cách thu thập dữ liệu trước năm 2025 được trình bày tại Phụ lục B.

Quản lý và sử dụng nước

[Tham chiếu: GRI 303-3, 303-5]

Trong các hoạt động vận hành và kinh doanh, ACB không khai thác nước trực tiếp; nhu cầu sử dụng nước tại ACB chủ yếu phục vụ sinh hoạt cơ bản của nhân viên và được đáp ứng từ nguồn nước sạch do các đơn vị cấp nước tại địa phương khai thác và xử lý. Như vậy, do đặc thù hoạt động, ACB không trực tiếp tác động lên nguồn nước tự nhiên. Tuy nhiên, nhất quán với định hướng sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên, năm qua ACB tiếp tục triển khai các biện pháp quản lý và sử dụng nước tối ưuqua đó góp phần giảm lãng phí tài nguyên và bảo vệ môi trường như:

1. Trang bị thiết bị có mức tiêu hao nước thấp và sử dụng vòi cảm ứng tại khu vực vệ sinh để hạn chế thất thoát, lãng phí
2. Khuyến khích cán bộ nhân viên thực hành tiết kiệm và đề xuất sáng kiến cải thiện hiệu quả sử dụng nước
3. Đẩy mạnh truyền thông nội bộ nhằm nâng cao nhận thức và hình thành thói quen sử dụng nước có trách nhiệm
4. Tham gia các chương trình, chiến dịch tiết kiệm và bảo vệ nguồn nước do các bên hữu quan phát động

Lượng nước tiêu thụ và lượng nước tiêu thụ trên mỗi nhân viên trong năm 2025 (so với 2024 và 2023)

NĂM	LƯỢNG TIÊU THỤ (m^3)	LƯỢNG NƯỚC TIÊU THỤ TRÊN MỖI NHÂN VIÊN (m^3/người/năm)
2025(*)	254.193	19,21
2024	260.469	19,59
2023	264.000	19,33

(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Tổng lượng nước tiêu thụ theo khu vực trong năm 2025(*)

Vùng	TP. Hồ Chí Minh	Đồng bằng sông Cửu Long	Đông Nam Bộ	Miền Trung	Hà Nội	Nam Hà Nội	Đông Bắc Bộ	Tổng
Số m^3	122.895	25.123	33.346	22.479	26.751	13.088	10.511	**254.193**

(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Kết quả thực hiện: Tổng lượng nước tiêu thụ trong năm 2025 của ACB là 254.193 m3 (trong đó bao gồm 251.002 m3 được cung cấp từ bên thứ ba, và 3.191 m3 nước giếng), giảm 2,4% so với năm 2024.

Quản lý và sử dụng các yếu tố đầu vào khác

[Tham chiếu: GRI 301-1]

Với đặc thù hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tài chính – ngân hàng, các nguyên vật liệu được sử dụng trong quá trình cung cấp sản phẩm và dịch vụ của ACB trong năm chủ yếu bao gồm giấy, mực in và nhựa.

Giấy và mực in

Năm 2025, ACB tiếp tục đẩy mạnh và cải tiến hệ thống và quy trình vận hành số hóa, tiêu biểu là hệ thống Green Transactions, nhờ đó giảm thiểu hơn nữa số lượng biểu mẫu, giấy và mực in trong cung ứng sản phẩm, dịch vụ.

Trong năm 2025, tổng lượng giấy tiêu thụ của ACB là 236.982 ream(*), tức khoảng 553,7 tấn quy đổi. Để tối ưu hóa lượng giấy tiêu thụ, ACB sẽ tiếp tục thúc đẩy đa dạng các dự án giảm thiểu/tiết kiệm giấy và số hóa trong các hoạt động kinh doanh, vận hành, đặc biệt là sáng kiến Go Paperless.

(*) Dữ liệu thống kê không bao gồm các công ty con. Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Lượng giấy tiêu thụ 2025 (so với 2024 và 2023)

NĂM	LƯỢNG TIÊU THỤ (kg)	LƯỢNG GIẤY SỬ DỤNG TRÊN MỖI NHÂN VIÊN (kg/người/năm)
2025	553.747	41,85
2024	1.098.041	82,62
2023	1.455.000	103,30

Ghi chú: Số liệu tiêu thụ giấy được ước tính dựa trên quy đổi từ tổng số ream và là tổng khối lượng giấy mua trong năm. Ngân hàng áp dụng giả định toàn bộ lượng giấy mua trong năm được ghi nhận là tiêu thụ trong năm báo cáo, bao gồm cả phần tồn kho tại thời điểm chốt số liệu. Cách thu thập dữ liệu trước năm 2025 được trình bày tại Phụ lục B.

Nhờ triển khai đa dạng và đồng bộ nhiều dự án số hóa giao dịch và hoạt động vận hành (xem thêm chi tiết tại mục Các sáng kiến và biện pháp giảm thiểu phát thải), ACB cũng đã tiết kiệm được hơn 67.000 hộp mực in trong năm 2025.

Lượng mực in tiết kiệm được qua các năm

NĂM	TIẾT KIỆM MỰC IN (hộp mực/năm)
2025	67.360
2024	41.470
2023	47.609

Nhựa

ACB định hướng hạn chế tối đa việc sử dụng nhựa trong hoạt động vận hành, từng bước loại bỏ nhựa sử dụng một lần và rác thải nhựa trong hoạt động; chuyển sang sử dụng các vật dụng thay thế có tính năng tương đương nhưng thân thiện hơn với môi trường như:

1. Trang bị ly uống nước bằng nhôm hoặc sứ cho nhân viên
2. Thay thế ly, cốc nhựa và ly giấy tại các quầy giao dịch bằng ly, cốc thủy tinh
3. Sử dụng túi vải tái chế thay cho túi nhựa
4. Ngân hàng ưu tiên sử dụng các sản phẩm có nguồn gốc tái chế nhằm giảm thiểu rác thải nhựa, tiêu biểu như thảm trải được sản xuất từ lưới đánh cá tái chế trong các công trình và không gian làm việc
5. Triển khai các hoạt động truyền thông nội bộ nhằm nâng cao nhận thức của người lao động, khuyến khích hạn chế mang theo các vật dụng nhựa sử dụng một lần hoặc đồ ăn đóng gói bằng nhựa từ bên ngoài vào nơi làm việc

3.3. Thực hành tốt về môi trường và thông lệ tiên tiến

Năm 2023, ACB khởi động chương trình thu gom rác thải nhựa trong giai đoạn 2023-2025. Đây là một chương trình thành phần của dự án Gần lại O mà ACB đã triển khai từ nhiều năm qua. Kể từ khi khởi động, hàng chục ngàn lượt cán bộ nhân viên đã tham gia vào các đợt thu gom rác thải, bao gồm rác thải nhựa, tại nhiều khu vực và địa điểm trên cả nước.

Năm 2025 là thời điểm ACB khép lại chương trình. Chỉ tính riêng trong năm, hơn 121 tấn rác thải đã được thu gom nhờ sự chung sức của hơn 6.100 nhân viên Ngân hàng, cùng sự hỗ trợ của khoảng 2.500 đại diện cộng đồng các địa phương.

KẾT QUẢ THU GOM RÁC THẢI TRONG NĂM 2025

TỔNG SỐ NGƯỜI THAM GIA
8.685

TỔNG NV ACB THAM GIA
6.144

TỔNG KG RÁC CHUNG(*)
121.224

TỔNG KG RÁC NHỰA(*)
80.864

TỔNG SỐ GIỜ NV ACB THAM GIA CHIẾN DỊCH
20.226

(*) Dữ liệu thống kê không bao gồm các công ty con. Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

06

XÃ HỘI BỀN VỮNG

1. S1 – LẤY KHÁCH HÀNG LÀM TRỌNG TÂM

[Tham chiếu: GRI 416-1; Nguyên tắc 3, 4, 5, 6 – PRB]

Mục tiêu đề ra:

- Gia tăng tỷ lệ khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ số và giải pháp cá nhân hóa
- Duy trì và nâng cao mức độ hài lòng và gắn kết của khách hàng
- Gia tăng số lượng khách hàng
- Ghi nhận và xử lý kịp thời phản hồi và góp ý của khách hàng
- Đảm bảo an toàn tài chính và an toàn giao dịch cho khách hàng

Kết quả đáng chú ý 2025:

Hơn **2,3**
TRIỆU LƯỢT YÊU CẦU
của khách hàng được tiếp nhận và xử lý qua các kênh bởi Trung tâm dịch vụ khách hàng 247.

Hơn **2,7**
TRIỆU KHÁCH HÀNG
sử dụng ứng dụng
ACB ONE

Nhận được nhiều giải thưởng tôn vinh nỗ lực đổi mới, sáng tạo về sản phẩm, dịch vụ từ
Better Choice Awards 2025;
Tập đoàn Dữ liệu Quốc tế (IDG); VISA; v.v.

Đạt
4,83/5 về Mức độ hài lòng của khách hàng (CSAT)
và **75 ĐIỂM** Mức độ gắn kết (NPS).

60
TRƯỜNG HỢP
lừa đảo, gian lận hoặc nghi ngờ lừa đảo, gian lận được nhân viên ACB phát hiện và ngăn chặn kịp thời giúp khách hàng.

Công an TP.HCM khen thưởng vì những thành tích xuất sắc trong **Phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc.**

Với định hướng khách hàng là trọng tâm, ACB luôn hướng tới phát triển sản phẩm dựa trên nhu cầu, sở thích và trải nghiệm của khách hàng. Các chương trình chăm sóc và lắng nghe khách hàng có hệ thống giúp ACB ngày càng thấu hiểu và gắn kết với khách hàng. ACB cũng liên tục đẩy mạnh số hóa để nâng cao trải nghiệm, minh bạch trong truyền thông và bảo đảm an toàn tài chính cho khách hàng với nhiều lớp giải pháp công nghệ và vận hành.

1.1. Thấu hiểu và gắn kết khách hàng

ACB duy trì hệ thống "lắng nghe và thấu hiểu khách hàng" thông qua đa dạng kênh phản hồi, nắm bắt kịp thời nhu cầu, thách thức và kỳ vọng của khách hàng, từ đó triển khai các cải tiến sản phẩm và quy trình phục vụ phù hợp. Điều này góp phần xây dựng mối quan hệ lâu dài và tăng cường mức độ gắn kết của ACB với khách hàng trên toàn hệ thống.

Ứng dụng ACB ONE	Khách hàng nhận thông báo tự động (push notification) mời đánh giá mức độ hài lòng sau khi hoàn tất giao dịch tại quầy.	**Mã QR tại quầy**	Khách hàng được mời quét mã QR tại quầy sau khi thực hiện giao dịch để chia sẻ cảm nhận và góp ý
Điện thoại	• Tổng đài 1900 54 54 86; (028) 38 247 247 • Tổng đài 1800 577 775 (dành cho Khách hàng ưu tiên)	**Nhắn tin**	• Mục "Lời nhắn" hoặc "Chat cùng ACB" trên website www.acb.com.vn • Mục "Tin nhắn" trên Fanpage ACB và Zalo ACB
Email	acb@acb.com.vn hoặc contact@acb.com.vn	**Văn bản**	Thư khiếu nại, góp ý của khách hàng gửi đến ACB
Kênh khác	Thông tin tiếp nhận từ cơ quan truyền thông, cơ quan Nhà nước hoặc mạng xã hội		

Bên cạnh phản hồi đa kênh, ACB tiếp tục phát triển ACB Rewards và ACB Ngân hàng ưu tiên (Privilege banking).

- ACB Rewards là một chương trình được thiết kế để gắn kết và nuôi dưỡng mối quan hệ với khách hàng. Đây là một chiến lược tinh tế giúp xây dựng mối quan hệ với khách hàng trên cơ sở lâu dài và bền vững. Cá nhân hóa trong từng trải nghiệm, ACB Rewards cũng cho phép ACB "đo ni đóng giày" các đặc quyền phù hợp với nhu cầu của từng khách hàng, xuyên suốt dòng thời gian trải nghiệm từ công việc tới gia đình, từ cuộc sống hằng ngày tới những kỳ nghỉ và dịp lễ. Năm 2025, khoảng 400.000 khách hàng đã tham gia đổi quà ACB Rewards, với khoảng 1 triệu voucher được đổi.

- ACB Privilege banking, với chương trình đặc quyền Vị Thời Gian, được thiết kế dựa trên sự thấu hiểu về giá trị của thời gian đối với khách hàng. Chương trình mang đến các giải pháp giúp rút ngắn thời gian gia tăng tài sản và kéo dài thời gian tận hưởng cuộc sống với những đặc quyền xứng tầm.

Ngoài các kênh lắng nghe và gắn kết, riêng với khách hàng và đối tác doanh nghiệp, ACB còn thể hiện sự thấu hiểu thông qua việc phối hợp cùng các bên hữu quan tổ chức các cuộc hội thảo theo chuyên đề ngành và các chiến dịch đồng hành.

Hộ kinh doanh

- Hội thảo "Hộ kinh doanh & những bước chuyển mình tuân thủ": tháo gỡ những vướng mắc về kinh doanh, thuế, hóa đơn điện tử, v.v.
- Chiến dịch "60 ngày cao điểm": ACB phối hợp cùng 29 chi cục thuế cơ sở triển khai các giải pháp đồng hành để hộ kinh doanh chuyển đổi từ thuế khoán sang kê khai.

KH ngành Dệt may

- Hội nghị "Ngành dệt may & chuỗi cung ứng – giải pháp trong biến động": Với sự phối hợp của Hiệp hội Dệt may VN và Hiệp hội Logistics TPHCM, giúp doanh nghiệp dệt may nâng cao sức cạnh tranh, thích ứng linh hoạt và phát triển vững mạnh trong môi trường nhiều biến động.

KH ngành Nông sản - Thủy sản

- Hội nghị "Nông sản & Thủy sản - Giải pháp trong biến động": Diễn đàn trao đổi về những vấn đề vướng mắc và giải pháp tối ưu giữa những biến động của thị trường; cầu nối giao lưu giúp mở ra nhiều cơ hội hợp tác kinh doanh mới.

1.2. Phát triển sản phẩm, dịch vụ dựa trên nhu cầu khách hàng

Thay vì tập trung xây dựng những sản phẩm, dịch vụ có khả năng cung cấp, ACB phát triển sản phẩm theo mô hình lấy nhu cầu thực của người tiêu dùng và doanh nghiệp làm trung tâm, từ đó tạo ra các giải pháp tài chính sát nhu cầu, kịp thời và có tính cá nhân hóa cao. Vận dụng sức mạnh của dữ liệu từ các nguồn công khai, ACB chủ động dự đoán nhu cầu của khách hàng và giải quyết những khó khăn tiềm ẩn, cung cấp các tùy chọn mà khách hàng có thể tương tác linh hoạt để tạo ra trải nghiệm liền mạch trên mọi kênh.

Năm 2025, ACB tiếp tục phát triển danh mục sản phẩm dựa trên việc thấu hiểu nhu cầu tài chính đặc thù của từng phân khúc khách hàng. Các giải pháp tài chính mới và hệ sinh thái số đều được thiết kế nhằm đáp ứng nhu cầu vốn, giao dịch, thanh toán và quản trị vận hành trong bối cảnh nhu cầu của khách hàng ngày càng tinh tế.

Trong năm, ACB đã nhận được nhiều giải thưởng tôn vinh nỗ lực đổi mới, sáng tạo về sản phẩm, dịch vụ:

- Giải pháp tín dụng sáng tạo – "Ngôi Nhà Đầu Tiên" – Better Choice Awards 2025;
- Ngân hàng có sản phẩm dịch vụ sáng tạo – Tập đoàn Dữ liệu Quốc tế (IDG), Giải thưởng Ngân hàng Việt Nam tiêu biểu;
- Đối tác tiên phong triển khai giải pháp số mới tại Việt Nam trong năm 2025 – VISA;
- Ra mắt thẻ White Label ngành hàng không đổi mới sáng tạo tại Việt Nam 2025 – VISA.

Năm 2025, Ngân hàng cũng chào đón hơn 700.000 khách hàng mới, nâng tổng số khách hàng lên gần 8,5 triệu.

1.3. Nâng cao trải nghiệm khách hàng

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

Một trong những biện pháp chiến lược giúp ACB nâng cao trải nghiệm khách hàng là đẩy mạnh số hóa và tự động hóa các điểm chạm. Các sáng kiến như phê duyệt lãi suất tự động, video call, Smart POS, giải ngân trực tuyến, cùng hệ thống Green Teller không chỉ giải quyết nhu cầu cụ thể của khách hàng, mà còn rút ngắn thời gian xử lý, tăng sự thuận tiện và đảm bảo tính nhất quán trong giao dịch.

Bên cạnh đó, được triển khai từ nhiều năm qua, nền tảng Qualtrics cũng là công cụ đắc lực giúp ACB ghi nhận và phân tích trải nghiệm khách hàng xuyên suốt hành trình giao dịch. Hệ thống cung cấp dữ liệu thực tiễn để ACB kịp thời nhận diện vấn đề, đề xuất các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng và thúc đẩy trải nghiệm tích cực. Các kết quả phân tích được chia sẻ đến các đơn vị liên quan, giúp định hướng việc hoàn thiện sản phẩm – dịch vụ, tối ưu hóa quy trình và điều chỉnh chính sách nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Tư vấn phù hợp

Qua nhiều năm nghiên cứu và phát triển, ACB ngày càng hoàn thiện Bộ chuẩn mực dịch vụ khách hàng, giúp củng cố văn hóa phục vụ chuyên nghiệp trên toàn hệ thống. Tuân thủ những chuẩn mực này, đội ngũ giao dịch viên của ACB luôn làm rõ nhu cầu của khách hàng và tư vấn đúng sản phẩm – dịch vụ phù hợp với nhu cầu đó, đồng thời chủ động cung cấp đầy đủ thông tin liên quan như phí, lãi suất, điều kiện sử dụng và các lưu ý trong quá trình giao dịch. Nhân viên cũng được yêu cầu truyền đạt thông tin ngắn gọn, minh bạch, hướng dẫn khách hàng từng bước cần thực hiện và thông báo rõ thời gian dự kiến hoàn tất giao dịch, tránh gây hiểu nhầm hoặc kéo dài thời gian chờ đợi.

Nâng cao năng lực phục vụ

ACB chú trọng phát triển năng lực phục vụ như một trụ cột quan trọng trong chiến lược lấy khách hàng làm trọng tâm; ACB liên tục tổ chức các khóa đào tạo trực tiếp và trực tuyến cho toàn bộ nhân viên. Các khóa học tập trung trang bị cho người học tư duy lấy khách hàng làm trọng tâm trong bối cảnh chuyển đổi số, từ cấp độ chiến lược đến thực thi. Nội dung đào tạo giúp nâng cao khả năng dự đoán nhu cầu, xác định đúng khách hàng mục tiêu và cải thiện trải nghiệm khách hàng thông qua các kỹ năng thấu hiểu, đồng cảm, xây dựng niềm tin và xử lý hiệu quả phản hồi, khiếu nại.

Song song với đào tạo, ACB áp dụng bộ KPI chất lượng dịch vụ trên phạm vi toàn hệ thống, đo lường các chỉ số như mức độ hài lòng, chất lượng xử lý phản hồi và trải nghiệm dịch vụ, từ đó thúc đẩy cải tiến liên tục. Việc đặt mục tiêu và công bố điểm chất lượng dịch vụ theo từng quý thể hiện cam kết của ACB trong việc cung cấp trải nghiệm vượt trội cho khách hàng.

Xử lý phản hồi hiệu quả

Thông qua việc triển khai nhiều kênh tiếp nhận phản hồi như góp ý trực tiếp, mã QR, đường dây nóng và hộp thư, ACB thường xuyên thu thập, cập nhật và xử lý ý kiến của khách hàng liên quan đến chất lượng dịch vụ và sản phẩm. Nhờ đó, trong năm, ACB đã tiếp nhận và xử lý hơn 4.200 lượt phản hồi, góp ý và thắc mắc đối với sản phẩm, dịch vụ và hoạt động chăm sóc, phục vụ khách hàng. Tất cả phản hồi đều được ghi nhận và các trường hợp trải nghiệm chưa đạt kỳ vọng được phản hồi trong thời gian trung bình dưới 02 ngày làm việc, và tỷ lệ giải quyết phản hồi của khách hàng trong thời gian quy định (tối đa 03 ngày) đạt 93%.

Kết quả thực hiện 2025

Liên tiếp ba năm, các chỉ số về trải nghiệm khách hàng như CSAT và NPS của ACB luôn được duy trì ở mức từ Khá đến Tốt. Đặc biệt, năm 2025 ghi nhận tiến bộ vượt bậc.

(*)Từ năm 2025, ACB sử dụng thang đo 1-5 thay vì thang đo 1-10.

Ngoài ra, ACB cũng nhận được các giải thưởng uy tín, ghi nhận nỗ lực liên tục nâng cao trải nghiệm khách hàng:

- **Đổi mới xuất sắc trong trải nghiệm khách hàng ứng dụng AI –** Global Ranking & Finance Review (UK);
- **Giải Bạc tại MMA SMARTIES Vietnam 2025 –** hạng mục Chiến dịch Tác động nhanh với chiến dịch "Đồng minh thông thái";
- **Ngân hàng có ứng dụng ngân hàng số sáng tạo nhất Việt Nam 2025 –** International Finance Magazine.

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

[Tham chiếu: GRI 417-1, 417-2, 417-3; Nguyên tắc 3, 4, 6 – PRB]

Hoạt động truyền thông được xem là "điểm chạm đầu tiên" trong hành trình trải nghiệm khách hàng. Do đó, truyền thông đồng bộ, minh bạch và trung thực là nền tảng để xây dựng niềm tin, uy tín và mối quan hệ bền vững, đồng thời cũng là cách lan tỏa giá trị đến khách hàng.

Minh bạch

ACB kiểm soát hoạt động truyền thông và tiếp thị thông qua một quy trình quản trị chặt chẽ, đa tầng, được hỗ trợ bởi cơ chế giám sát thực thi, QLRR và cải tiến liên tục. Cách tiếp cận này giúp hạn chế rủi ro sai lệch thông tin, đảm bảo mọi nội dung đến khách hàng đều được kiểm chứng, nhất quán, đặc biệt trong bối cảnh ACB thường xuyên sử dụng các nền tảng số và mạng xã hội để tương tác với khách hàng.

ACB chủ động công bố rõ ràng các thông tin quan trọng như lãi suất, phí dịch vụ, điều kiện và thời hạn áp dụng, giúp khách hàng có đủ cơ sở để đưa ra quyết định tài chính phù hợp. Minh bạch thông tin không chỉ được thể hiện ở việc "có công bố", mà còn ở cách thông tin được trình bày rõ ràng, dễ tiếp cận và kịp thời.

ACB chú trọng sử dụng ngôn từ phổ thông, hạn chế đa nghĩa, tránh thuật ngữ gây nhầm lẫn, qua đó giảm rủi ro hiểu sai thông tin của khách hàng. Đây là một yếu tố quan trọng thể hiện minh bạch gắn liền với trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tài chính.

Trung thực và có trách nhiệm

Hoạt động truyền thông của ACB được xây dựng trên nền tảng trung thực và có trách nhiệm, tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật liên quan đến quảng cáo, thương mại, bảo vệ người tiêu dùng, sở hữu trí tuệ và cạnh tranh. Các chương trình khuyến mại đều được đăng ký và phê duyệt theo quy định của cơ quan quản lý, góp phần giảm thiểu rủi ro pháp lý và bảo vệ quyền lợi khách hàng.

Kết quả thực hiện 2025

Trong năm 2025, ACB không ghi nhận bất kỳ trường hợp vi phạm nào liên quan đến thông tin sản phẩm và hoạt động truyền thông tiếp thị.
Tổng số lượt truy cập website chính thức của ACB: trên 10 triệu lượt.
Tổng số lượt tương tác (thể hiện cảm xúc, chia sẻ, bình luận) trên các kênh mạng xã hội chính thức (Facebook, Tik Tok, Zalo): hơn 1,3 triệu lượt.

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

[Tham chiếu: GRI 418-1; Nguyên tắc 3, 4, 5 – PRB]

An toàn trong giao dịch số

Trước diễn biến ngày càng phức tạp của tội phạm công nghệ và các hình thức gian lận tài chính, ACB ưu tiên tăng cường an toàn hệ thống CNTT và bảo vệ khách hàng trong mọi giao dịch. ACB xác định mỗi cán bộ nhân viên không chỉ đóng vai trò cung cấp dịch vụ mà còn là tuyến phòng vệ trực tiếp, góp phần bảo vệ tài sản khách hàng và củng cố niềm tin đối với thương hiệu.

ACB đảm bảo an toàn giao dịch số với cách tiếp cận toàn diện về quản lý, kết hợp giữa cung cấp thông tin, nâng cao nhận thức khách hàng, ứng dụng công nghệ bảo mật đa lớp và phát huy vai trò của nhân viên.

TIẾP CẬN CHỦ ĐỘNG VÀ MINH BẠCH TRONG CẢNH BÁO RỦI RO

- Công khai các nguyên tắc giao dịch an toàn và danh mục cảnh báo rủi ro trên website chính thức.
- Các nội dung cảnh báo được xây dựng chi tiết, bao phủ nhiều hình thức gian lận phổ biến như giả mạo nhân viên ngân hàng, website lừa đảo, lừa đảo trực tuyến và gian lận qua thẻ, giúp khách hàng nhận diện rủi ro ngay từ đầu.

KẾT HỢP CHẶT CHẼ GIỮA CÔNG NGHỆ VÀ YẾU TỐ CON NGƯỜI

- Nhắc nhở nhân viên chủ động cảnh báo khách hàng về các kịch bản lừa đảo trong những giai đoạn cao điểm rủi ro (như cuối năm), giúp thông tin an toàn được truyền tải kịp thời và sát với thực tế giao dịch của khách hàng.

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ BẢO MẬT THEO HƯỚNG PHÒNG NGỪA SỚM

- Phát triển tính năng phát hiện nguy cơ xâm nhập trên ứng dụng ACB ONE và tự động cảnh báo khách hàng khi phát hiện những ứng dụng có rủi ro xâm nhập cao trên thiết bị hiện hữu.
- Tạm khóa giao dịch khi phát hiện nguy cơ, giúp giảm thiểu tối đa khả năng gian lận.

THIẾT LẬP CƠ CHẾ BẢO VỆ ĐA LỚP CHO GIAO DỊCH SỐ

- Triển khai đồng thời nhiều phương thức xác thực như SMS OTP, Soft OTP, token OTP và sinh trắc học khuôn mặt, tạo nên mô hình bảo mật đa lớp cho các giao dịch trực tuyến và giao dịch thẻ.

LIÊN TỤC CẬP NHẬT VÀ CẢI TIẾN GIẢI PHÁP BẢO MẬT

- Thường xuyên cập nhật ứng dụng ngân hàng số trên các kho ứng dụng chính thức, giúp vá các lỗ hổng bảo mật kịp thời và đảm bảo khách hàng luôn được sử dụng các tính năng bảo vệ mới nhất.

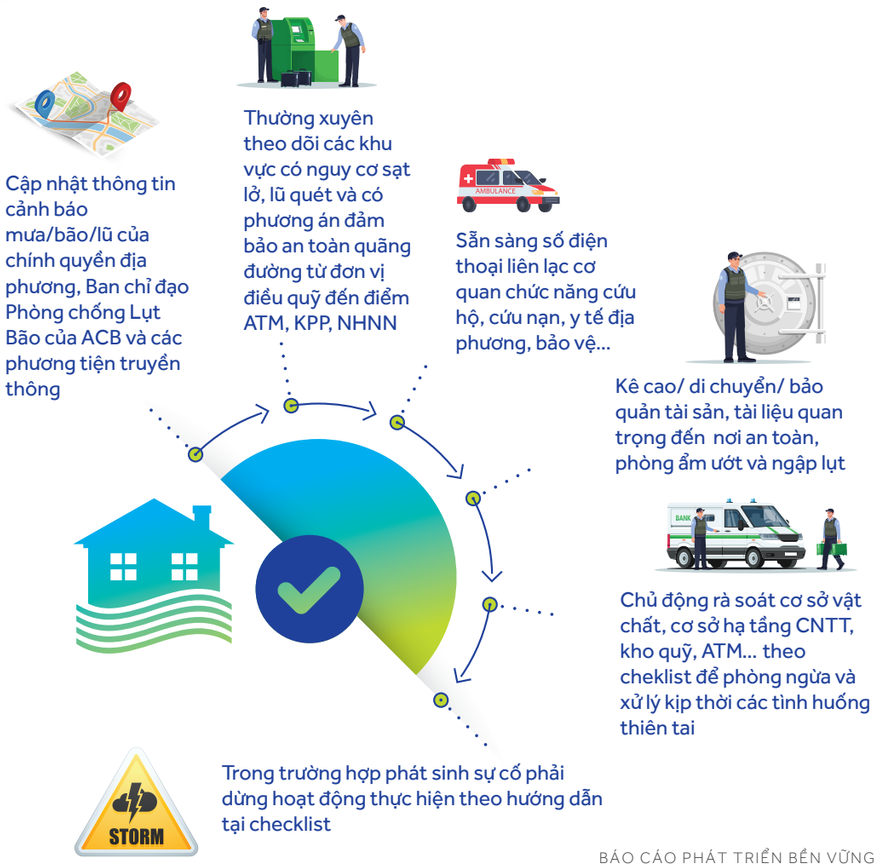
An toàn trong giao dịch truyền thống

Song song với an toàn khi giao dịch trực tuyến, Ngân hàng cam kết nỗ lực bảo vệ an toàn cho khách hàng và nhân viên tại tất cả các điểm giao dịch. Ngân hàng đã lập Ban chỉ đạo phòng chống khủng bố, phòng chống cướp, với chức năng, nhiệm vụ và cơ chế vận hành rõ ràng. Quy định phòng ngừa và phản ứng khi xảy ra cướp, thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh quy định và hướng dẫn qua các năm.

Các nhiệm vụ của Ban chỉ đạo phòng chống khủng bố, phòng chống cướp bao gồm: xây dựng phương án phòng ngừa, tổ chức tập huấn, phối hợp với cơ quan chức năng, kiểm tra – giám sát thường xuyên và xử lý hậu quả khi xảy ra sự cố an ninh. Các nhiệm vụ này đều hướng đến mục tiêu giảm thiểu rủi ro xâm hại thân thể đối với khách hàng trong quá trình giao dịch.

Việc thành lập Ban chỉ đạo ở cấp Hội sở và và Tiểu Ban chỉ đạo ở cấp chi nhánh, đồng thời áp dụng các quy định nội bộ liên quan, là biện pháp chủ động để Ngân hàng xây dựng một hệ thống quản trị an ninh đa tầng nhằm phòng ngừa, phát hiện sớm và ứng phó kịp thời với các tình huống đe dọa an toàn con người. Thông qua cơ chế này, Ngân hàng không chỉ bảo vệ tài sản mà còn bảo vệ an toàn thân thể và đảm bảo sự an tâm cho khách hàng, góp phần xây dựng môi trường giao dịch tin cậy và bền vững.

Ngoài ra, trong mùa bão lũ, Ngân hàng thường xuyên thực hiện truyền thông nội bộ, nhắc nhở các đơn vị kinh doanh chỉ thực hiện công việc khi đảm bảo các điều kiện an toàn cho khách hàng và nhân viên, đồng thời đưa ra các khuyến cáo về hành động nên thực hiện để đảm bảo an toàn.



Kết quả thực hiện 2025

- Không xảy ra bất kỳ sự cố mất an toàn nào xuất phát từ phía Ngân hàng liên quan đến giao dịch số.
- 60 trường hợp lừa đảo, gian lận hoặc nghi ngờ lừa đảo, gian lận, với tổng giá trị tài chính lên tới hơn 1 tỷ đồng, đã được nhân viên Ngân hàng trực tiếp phát hiện và ngăn chặn kịp thời trong thời gian triển khai chương trình "Người hùng thầm lặng", góp phần bảo vệ niềm tin và tài sản của khách hàng.
- Ngân hàng được UBND TP.HCM công nhận đạt tiêu chuẩn "An toàn về an ninh, trật tự" cho những nỗ lực đã thực hiện trong năm 2024.
- Ngân hàng được Công an TP.HCM khen thưởng vì những thành tích xuất sắc trong phong trào Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc. Theo đó, Ngân hàng được đánh giá cao về tinh thần trách nhiệm và sự chủ động trong việc bảo đảm an ninh, trật tự tại trụ sở, cũng như bảo vệ khách hàng an toàn trên không gian mạng – nơi ngày càng tiềm ẩn nhiều rủi ro.

2. S2 – PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC VÀ ĐẢM BẢO PHÚC LỢI CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG

[Tham chiếu: GRI 2-7; GRI 401; GRI 403; GRI 404; GRI 405]

Mục tiêu đề ra:

- Người lao động được hưởng đầy đủ chế độ phúc lợi theo quy định nội bộ và pháp luật.
- Toàn bộ nhân viên chính thức được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc.
- Duy trì tỷ lệ nữ ít nhất ở mức tương đương tỷ lệ nam trong đội ngũ nhân sự.
- Đào tạo đầy đủ cho nhân viên về an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp.
- Duy trì Chỉ số hài lòng nhân viên (ESI) ≥ 85/100 điểm hằng năm.

Kết quả đáng chú ý 2025:

Hơn **1,05** **TRIỆU GIỜ ĐÀO TẠO** đã được cung cấp cho nhân viên (chưa bao gồm các công ty con).

100% **NHÂN VIÊN CHÍNH THỨC** được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp.

KHÔNG GHI NHẬN trường hợp nào có liên quan đến **vấn đề ảnh hưởng sức khỏe người lao động hoặc tai nạn lao động trong quá trình làm việc.**

Chỉ số hài lòng nhân viên (ESI)

ĐẠT 87,4/100 ĐIỂM

NỮ CHIẾM HƠN **30%** số thành viên trong đội ngũ lãnh đạo và **66% TỔNG SỐ** cán bộ nhân viên toàn hàng.

2.1. Phát triển nguồn nhân lực

[Tham chiếu: GRI 401-1; GRI 404-1, 404-2, 404-3]

Tuyển dụng và thu hút nhân tài

ACB luôn chú trọng xây dựng nguồn nhân lực kế cận thông qua các chương trình tuyển dụng và phát triển nhân tài trẻ, nhằm bảo đảm tính liên tục và bền vững của đội ngũ nhân sự trong dài hạn.

Trong năm, ngoài các hoạt động, chương trình tuyển dụng thông thường, ACB tiếp tục đẩy mạnh triển khai chương trình truyền thống "The Next Banker", chương trình trải nghiệm thực tế dành cho sinh viên năm cuối các trường đại học chuyên ngành kinh tế, tài chính - ngân hàng. Chương trình tạo điều kiện để sinh viên tham gia trực tiếp vào môi trường làm việc ngân hàng hiện đại, thực hành nghiệp vụ và tham gia các dự án thực tế tại ACB, qua đó phát triển năng lực chuyên môn, kỹ năng làm việc và tư duy nghề nghiệp.

Sinh viên tham gia chương trình được sắp xếp làm việc tại các vị trí phù hợp, được đào tạo theo chương trình thiết kế riêng, có người hướng dẫn (mentor) đồng hành và được hưởng các quyền lợi như hỗ trợ chi phí, đào tạo nghiệp vụ, tư vấn định hướng nghề nghiệp và hỗ trợ hoàn thiện báo cáo thực tập/khóa luận.

Thông qua The Next Banker, ACB vừa mở rộng cơ hội việc làm cho sinh viên mới tốt nghiệp, vừa hình thành nguồn nhân lực trẻ được đào tạo bài bản, sẵn sàng đáp ứng nhu cầu phát triển của mình.

Chi tiết số lượng và tỷ lệ nhân viên tuyển mới (tính tại ngày 31 tháng 12 năm 2025) phân theo giới tính, độ tuổi và khu vực(*) như sau:

Số lượng và tỷ lệ nhân viên tuyển mới năm 2025 theo giới tính (*)

GIỚI TÍNH	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ / TỔNG NS
Nam	967	7,31%
Nữ	985	7,45%
Tổng	**1.952**	**14,76%**

Số lượng và tỷ lệ nhân viên tuyển mới năm 2025 theo độ tuổi (*)

	TỔNG	TỶ LỆ/TỔNG NS
Dưới 30 tuổi	1.165	8,81%
Từ 30-50 tuổi	777	5,87%
Trên 50 tuổi	10	0,08%
Tổng	**1.952**	**14,76%**

(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Số lượng và tỷ lệ nhân viên tuyển mới năm 2025 theo khu vực(*)

	TỔNG	TỶ LỆ/TỔNG NS
TP. Hồ Chí Minh	1.195	9,03%
Đồng Bằng Sông Cửu Long	87	0,66%
Đông Nam Bộ	162	1,22%
Miền Trung	137	1,04%
Hà Nội	217	1,64%
Nam Hà Nội	88	0,67%
Đông Bắc Bộ	66	0,50%
Tổng	**1.952**	**14,76%**

(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Đào tạo, nâng cao kỹ năng

ACB xác định đào tạo và phát triển năng lực đội ngũ là một trong những trụ cột trọng tâm trong quản trị nguồn nhân lực, do đó tập trung xây dựng hệ thống đào tạo đa dạng, linh hoạt, gắn với nhu cầu phát triển của tổ chức và từng cá nhân, đồng thời hỗ trợ người lao động nâng cao năng lực chuyên môn, tư duy đổi mới và khả năng thích ứng trong bối cảnh chuyển đổi số. Các chương trình đào tạo tại ACB được thiết kế theo định hướng tăng cường hiệu suất làm việc, phát triển năng lực dài hạn và chuẩn bị cho những yêu cầu mới của ngành ngân hàng, bao gồm phát triển bền vững và ESG.

Triển khai chương trình đào tạo

Trong năm 2025, ACB đã triển khai 5.115 lớp đào tạo, bao gồm các chương trình đào tạo thường niên theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và yêu cầu nội bộ của Ngân hàng, cùng với gần 300 khóa học mới được thiết kế nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển chuyên môn theo từng nhóm chức danh.

Hệ thống đào tạo bao phủ nhiều lĩnh vực, từ nghiệp vụ ngân hàng, kỹ năng mềm, kỹ năng lãnh đạo đến các chuyên đề về ESG và các phương pháp nâng cao hiệu suất công việc. Nội dung đào tạo được xây dựng linh hoạt, bảo đảm phù hợp với yêu cầu thực tiễn và định hướng phát triển dài hạn của ACB.

- Hơn 1,05 triệu giờ đào tạo đã được cung cấp cho nhân viên (không bao gồm các công ty con).
- Số giờ đào tạo trung bình cho mỗi nhân viên năm 2025: 84 giờ.(*)

(*) Dữ liệu đào tạo không bao gồm các công ty con. Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Theo dõi tiến độ và đánh giá hiệu quả đào tạo

Hệ thống quản lý học tập của ACB tích hợp chức năng ghi nhận tự động lịch sử học tập, thời lượng và tiến độ học tập của từng cá nhân, hiển thị qua dashboard theo dõi, giúp tăng cường tính minh bạch và hiệu quả trong quản lý đào tạo.

Mỗi khóa đào tạo tại ACB đều kết thúc với một phần khảo sát ngắn để thu thập ý kiến đánh giá của người học về nội dung, cách tổ chức và chất lượng của khóa. ACB cũng thực hiện quản lý đào tạo thông qua việc rà soát định kỳ mục tiêu và kết quả sau đào tạo, nhằm đánh giá mức độ cải thiện năng lực và khả năng áp dụng vào công việc, qua đó điều chỉnh nội dung và phương pháp đào tạo phù hợp.

Đổi mới phương pháp và trải nghiệm học tập

Phương pháp học tập tại ACB thường xuyên được cập nhật đổi mới, thông qua đầu tư vào công nghệ và nền tảng đào tạo. Website học tập, nền tảng E-learning nội bộ với hơn 150 khóa học được cung cấp năm 2025, và các nguồn E-learning bên ngoài được ACB công nhận, tất cả tạo nên hệ thống đào tạo số cho phép nhân viên học mọi lúc, mọi nơi.

Bên cạnh đó, văn hóa học tập nội bộ được thúc đẩy thông qua các chương trình như ACB Pyramid và chuỗi hoạt động chia sẻ Hub of Bankers, kết hợp các hình thức học trực tuyến, học tập kết hợp và học tập dựa trên trò chơi nhằm nâng cao trải nghiệm và hiệu quả đào tạo.

Ứng dụng công nghệ

Công nghệ hỗ trợ đào tạo, thiết kế nội dung và tích hợp ứng dụng AI tiếp tục được triển khai nhằm tối ưu hóa trải nghiệm học tập, cá nhân hóa nội dung đào tạo và nâng cao hiệu quả phát triển năng lực đội ngũ.

Đánh giá, quy hoạch và phát triển đội ngũ cán bộ tiềm năng

Hằng năm, ACB triển khai hệ thống đánh giá hiệu quả công việc nhằm ghi nhận năng lực và mức độ đóng góp của từng nhân viên. Hệ thống đánh giá được xây dựng trên cơ sở tổng hợp các chỉ tiêu đo lường hiệu quả, làm căn cứ đánh giá khách quan và liên kết kết quả thực hiện công việc với các chính sách về đãi ngộ, đào tạo và phát triển, qua đó xác định mức độ ghi nhận và khuyến khích phù hợp đối với nhân viên.

Toàn bộ nhân viên chính thức được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp trong năm 2025. Tỷ lệ nhân viên được đánh giá định kỳ tính trên tổng số nhân viên tại ngày 31 tháng 12 năm 2025 đạt 99,2%, số còn lại là những nhân viên còn trong thời gian thử việc và chưa đủ điều kiện để được đánh giá định kỳ.

Tỷ lệ nhân viên được đánh giá hiệu quả công việc năm 2025

	NHÂN VIÊN	QUẢN LÝ	TỔNG
Nam	98,8%	98,7%	**98,8%**
Nữ	99,5%	99,2%	**99,5%**

Cùng với hoạt động đánh giá, các chương trình đào tạo chuyên sâu và lộ trình quy hoạch nhân tài thường xuyên được triển khai nhằm phát hiện, bồi dưỡng và chuẩn bị nguồn cán bộ kế cận. Hoạt động quy hoạch cán bộ được thực hiện theo hướng kết hợp giữa đánh giá nội bộ và đào tạo phát triển năng lực. Trong đó, chương trình ACB The Next Leader là một cấu phần trọng tâm trong chiến lược phát triển đội ngũ lãnh đạo tương lai.

Năm 2025, Ngân hàng tiếp tục triển khai ACB The Next Leader, bước tiếp theo trong hành trình xây dựng đội ngũ kế thừa từ chính nội lực tổ chức. Chương trình đã thu hút gần 800 ứng viên nội bộ, các ứng viên sau đó được tuyển chọn tham gia đào tạo và phát triển chuyên sâu, dựa trên các tiêu chí về năng lực, tiềm năng và mức độ sẵn sàng đảm nhiệm vai trò lãnh đạo.

Chương trình ACB The Next Leader được thiết kế theo mô hình phát triển toàn diện Work:Live:Learn, nhằm đồng thời nâng cao năng lực chuyên môn, sức bền cá nhân và tinh thần học hỏi liên tục:

Hiệu quả chương trình được theo dõi thông qua kết quả phát triển năng lực và khả năng đảm nhiệm vai trò mới của học viên. Thực tế cho thấy, gần 60% học viên chương trình được bổ nhiệm vào các vị trí kế thừa mỗi năm, phản ánh hiệu quả của cách tiếp cận có hệ thống trong quy hoạch và phát triển đội ngũ cán bộ tiềm năng tại ACB.

2.2. Đa dạng, bình đẳng và hòa nhập

[Tham chiếu: GRI 2-7; GRI 401-1; GRI 405-1; GRI 406-1; GRI 407-1]

Đa dạng trong cơ cấu nhân sự

Tính đa dạng trong cơ cấu nhân sự của ACB được thúc đẩy thông qua các quy định bảo đảm tính đại diện và tiếng nói của người lao động, đặc biệt là lao động nữ, trong các cơ chế đối thoại và thương lượng tại nơi làm việc. Thông qua Quy chế Dân chủ ở cơ sở, ACB đảm bảo thành phần đại diện người lao động tham gia đối thoại tại nơi làm việc luôn có lao động nữ, và các nội dung liên quan trực tiếp đến quyền lợi lao động nữ luôn có đại diện phù hợp.

Bên cạnh đó, ACB thiết kế các chương trình phát triển nguồn nhân lực như The Next Leader và The Next Banker theo hướng mở, dựa trên tiêu chí năng lực và tiềm năng, từ đó tạo điều kiện tiếp cận bình đẳng cho các nhóm nhân sự khác nhau trong tổ chức, góp phần hình thành đội ngũ kế thừa đa dạng và bền vững.

Đa dạng trong đội ngũ lãnh đạo

Tại ngày 31 tháng 12 năm 2025, đội ngũ lãnh đạo cấp cao của ACB có 19 thành viên, bao gồm thành viên HĐQT, BKS và Ban TGĐ[4].
Chi tiết cơ cấu thành viên HĐQT, BKS và Ban TGĐ theo giới tính, độ tuổi như sau:[(*)]

Đa dạng trong cơ cấu đội ngũ lãnh đạo[(*)]

ĐỘ TUỔI	NAM	NỮ	TỔNG	TỶ LỆ THEO ĐỘ TUỔI
Từ 30 - 50	4	0	4	21,1%
Trên 50	9	6	15	78,9%
Tổng	**13**	**6**	**19**	**100%**
Tỷ lệ theo giới tính	68,4%	31,6%		

[4] Có 2 thành viên HĐQT đồng thời thuộc Ban TGĐ.

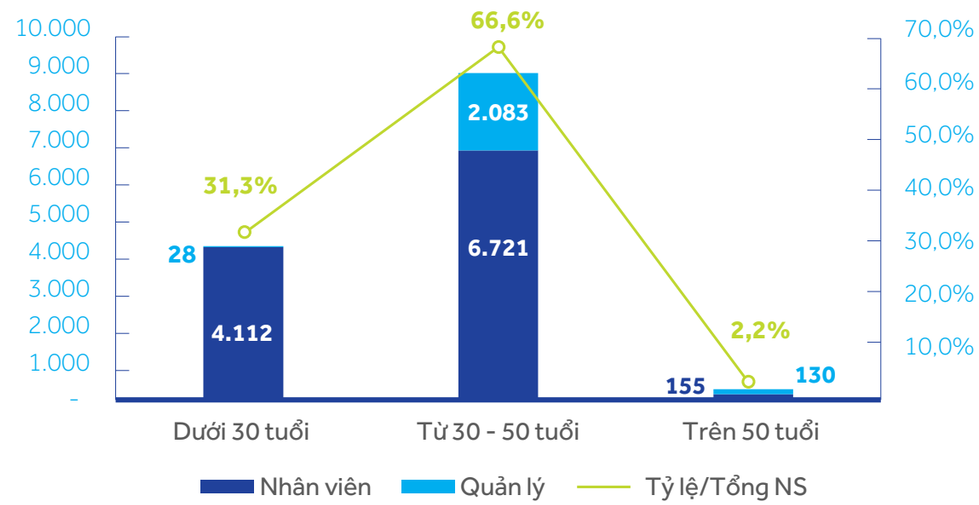
(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Đa dạng trong đội ngũ nhân viên

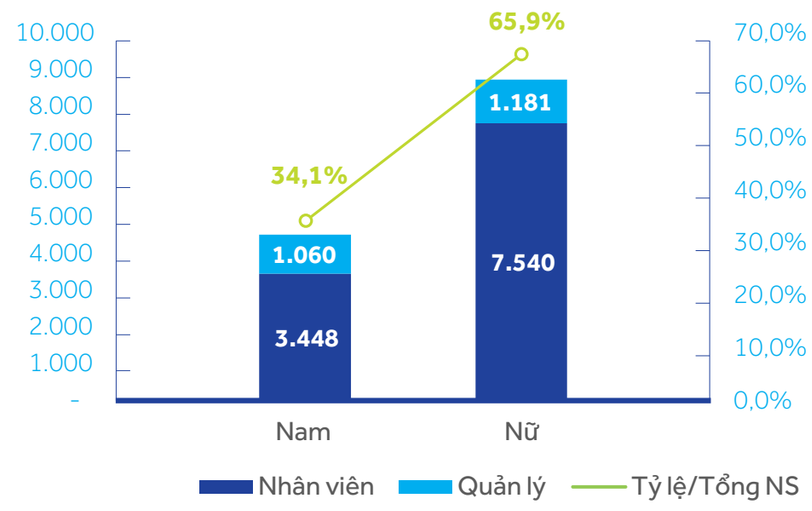
Tại ngày 31 tháng 12 năm 2025, tổng số lao động tại ACB là 13.229 người; toàn bộ đội ngũ nhân sự là lao động hợp đồng có thời hạn và không thời hạn, không có lao động thời vụ.
Cơ cấu nhân sự dưới đây phản ánh tính đa dạng của đội ngũ lãnh đạo và nhân viên ACB theo giới tính, độ tuổi và phân loại NV[5] và khu vực năm 2025.

[5] Cấp Quản lý từ Trưởng bộ phận trở lên; Nhân viên thuộc nhóm còn lại.

Cơ cấu nhân sự theo phân loại NV và theo độ tuổi

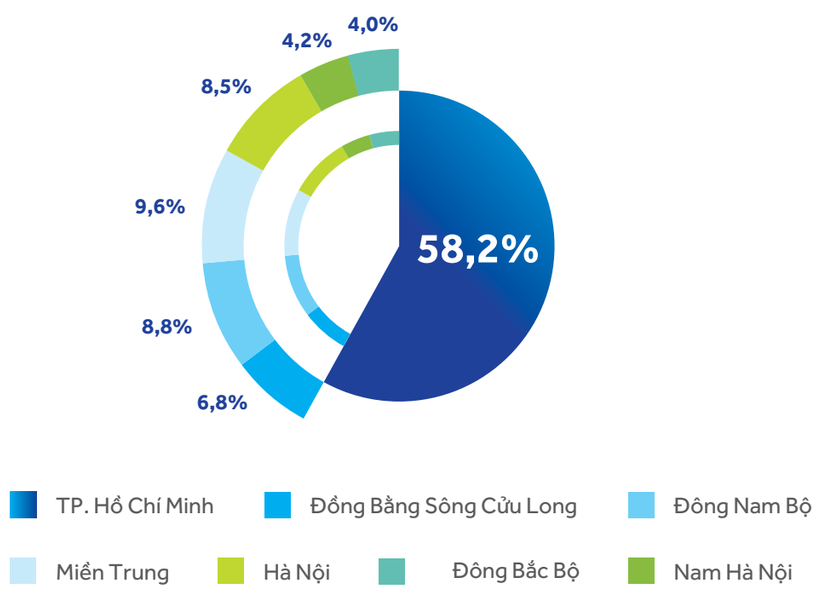


Cơ cấu nhân sự theo phân loại NV và theo giới tính



Đáng chú ý, tính riêng trong số nhân sự cấp quản lý, bao gồm cấp trung và cấp cao, nữ chiếm tỷ lệ gần 53%.

Cơ cấu nhân sự theo khu vực hoạt động



Bình đẳng, hòa nhập và tôn trọng quyền con người

ACB luôn chú trọng xây dựng môi trường làm việc tôn trọng và hòa nhập, thông qua Nội quy lao động, Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp và Quy định tuân thủ quan hệ lao động. Các văn bản này đóng vai trò là khung quản trị và tuân thủ nội bộ, nhấn mạnh việc tôn trọng quyền con người, đối xử công bằng với khách hàng và đồng nghiệp, đồng thời nghiêm cấm mọi hành vi quấy rối, phân biệt đối xử, trù dập hoặc đối xử không công bằng dưới bất kỳ hình thức nào.

Song song với cơ chế phòng ngừa, ACB thúc đẩy văn hóa lên tiếng và bảo vệ người lao động thông qua việc khuyến khích nhân viên chủ động phản ánh, tố giác kịp thời các hành vi vi phạm, không tuân thủ quy định. ACB cam kết bảo mật thông tin cá nhân của người tố giác, cũng như đảm bảo họ được đối xử bình đẳng, không bị bất lợi trong quan hệ lao động. Trong năm báo cáo, ACB không ghi nhận bất kỳ vụ việc phân biệt đối xử nào phát sinh.

Bên cạnh đó, ACB cũng thiết lập các quy định về tuyển dụng, đào tạo, bổ nhiệm, đánh giá kết quả công việc, điều chỉnh thu nhập, gia hạn hoặc chấm dứt hợp đồng lao động. Các quy định được áp dụng thống nhất, dựa trên tiêu chuẩn, điều kiện và thẩm quyền rõ ràng, qua đó bảo đảm cơ hội bình đẳng cho người lao động.

Số giờ đào tạo trung bình mỗi nhân viên năm 2025, theo giới tính và phân loại NV(*)

	GIỚI TÍNH		CẤP BẬC	
	NAM	NỮ	NHÂN VIÊN	QUẢN LÝ
Số giờ đào tạo trung bình mỗi nhân viên/năm	76	89	86	78

(*) Dữ liệu thống kê không bao gồm các công ty con. Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG

Số lượng nhân viên nghỉ việc trong năm 2025 chiếm tỷ lệ khoảng 11,94% trên tổng số nhân viên toàn hàng tại ngày 31 tháng 12 năm 2025.
Chi tiết số liệu nghỉ việc được trình bày tại Phụ lục B.

Tỷ lệ nghỉ việc theo giới tính trong năm 2025(*)

GIỚI TÍNH	TỶ LỆ / TỔNG NS
Nam	5,35%
Nữ	6,59%
Tổng	**11,94%**

(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Chính sách chăm sóc và bảo vệ người lao động của ACB đảm bảo nhân viên nữ được khám sức khỏe định kỳ đầy đủ. Trong năm báo cáo, 100% nhân viên nữ được khám sức khỏe định kỳ.

Nhằm thúc đẩy văn hóa bình đẳng, hòa nhập và tôn trọng lẫn nhau, ACB triển khai đào tạo bắt buộc về Bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp đối với nhân viên ngay từ giai đoạn hội nhập vào ACB và thực hiện đào tạo nhắc lại hằng năm. Điều này giúp bảo đảm các nguyên tắc cốt lõi về bình đẳng, tôn trọng quyền con người, không phân biệt đối xử và ứng xử chuyên nghiệp trong môi trường làm việc được hiểu thống nhất, thấm nhuần trong hành vi nghề nghiệp hằng ngày và trở thành một phần của văn hóa doanh nghiệp tại ACB.

2.3. Đảm bảo thu nhập và phúc lợi

[Tham chiếu: GRI 401-2; GRI 401-3]

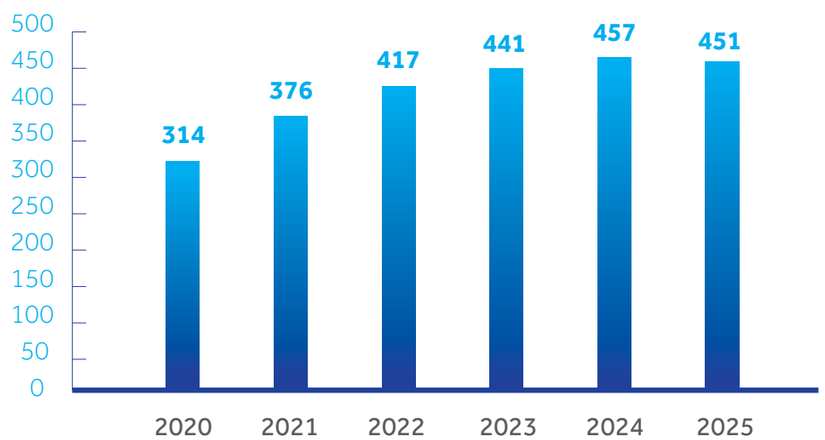
ACB xây dựng chính sách đãi ngộ và phúc lợi tuân thủ quy định của pháp luật và phù hợp với từng giai đoạn phát triển của Ngân hàng. Các chính sách không chỉ tập trung vào thu nhập tài chính mà còn chú trọng chăm lo đời sống, sức khỏe và sự gắn kết lâu dài của người lao động, qua đó tạo động lực làm việc và giữ chân nhân sự.
Các chế độ đãi ngộ và phúc lợi được quy định trong Thỏa ước lao động, đồng thời được rà soát, điều chỉnh định kỳ để bảo đảm tính cạnh tranh và phù hợp với thực tiễn.

Thu nhập

ACB áp dụng chính sách thu nhập cạnh tranh và công bằng, được xây dựng trên cơ sở giá trị từng vị trí công việc, mức độ phức tạp và đóng góp của từng cá nhân. Cơ chế đãi ngộ tài chính được thông tin minh bạch đến người lao động, bao gồm lương tháng, lương tháng 13, thưởng, phụ cấp và các khoản trợ cấp khác theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng. Thu nhập của người lao động được gắn với kết quả hoạt động của cá nhân, đơn vị và toàn Ngân hàng, đồng thời được so sánh, điều chỉnh phù hợp với mặt bằng thị trường nhằm thu hút, giữ chân và phát triển đội ngũ nhân sự chất lượng cao.

Năm 2025, thu nhập bình quân của nhân viên Ngân hàng là 451 triệu đồng/năm. Như vậy, thu nhập bình quân năm 2025 tại ACB cao gấp 7,6 lần so với mức lương tối thiểu vùng I được quy định đối với người lao động làm việc theo hợp đồng lao động.

Thu nhập bình quân nhân viên qua các năm



Phúc lợi và an sinh

Đối với người lao động làm việc toàn thời gian, ACB triển khai đầy đủ các chế độ phúc lợi theo quy định của pháp luật, bao gồm BHXH, BHYT và BHTN, chế độ nghỉ chăm sóc con nhỏ.

Số lượng nhân viên nghỉ thai sản theo giới tính trong năm 2025(*)

CHI TIẾT	NAM	NỮ
Số lượng nhân viên được hưởng nghỉ thai sản	4.063	8.392
Số lượng nhân viên đã nghỉ thai sản trong năm 2025	74	521
Số lượng nhân viên đến hạn quay lại làm việc trong năm 2025	74	523
Số lượng nhân viên trở lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản	72	483
Tỷ lệ quay trở lại làm việc sau khi kết thúc nghỉ thai sản	97,3%	92,4%

(*) Dữ liệu thống kê không bao gồm các công ty con. Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG

Ngoài các chế độ an sinh cơ bản, ACB cung cấp nhiều phúc lợi hỗ trợ đời sống và công việc, như ưu đãi mở thẻ tín dụng, cho vay ưu đãi, hỗ trợ chi phí ăn trưa và đồng phục, cũng như các hoạt động thăm hỏi khi người lao động ốm đau hoặc trong các dịp đặc biệt. Chính sách phúc lợi của ACB còn được mở rộng tới gia đình người lao động thông qua các chương trình thăm hỏi, tặng quà và hỗ trợ các gói bảo hiểm sức khỏe, thể hiện cam kết đồng hành cùng người lao động không chỉ trong công việc mà cả trong đời sống cá nhân.

Công đoàn ACB phối hợp với Khối Quản trị Nguồn nhân lực triển khai và cập nhật các tiêu chuẩn phúc lợi hằng năm. Trong năm 2025, chính sách phúc lợi được điều chỉnh theo hướng tăng cường chăm sóc sức khỏe cho người lao động, trong đó bổ sung nội dung thăm bệnh nằm viện, với các mức hỗ trợ tương ứng theo thời gian điều trị.

Không chỉ chăm sóc an sinh cho nhân viên trong thời gian làm việc, Ngân hàng còn triển khai chính sách trợ cấp hưu trí dành cho người lao động đủ điều kiện nghỉ hưu và có thời gian công tác từ 10 năm trở lên. Chính sách này góp phần bảo đảm an sinh dài hạn, ghi nhận sự gắn bó và đóng góp của người lao động trong suốt quá trình làm việc tại Ngân hàng.

Bên cạnh các chính sách được triển khai thường niên, ACB còn có những chương trình hỗ trợ an sinh trong trường hợp khẩn cấp. Trong năm báo cáo, trước những thiệt hại do thiên tai lũ lụt tại các tỉnh miền Bắc và miền Trung, Ngân hàng đã hỗ trợ trực tiếp cho 177 nhân viên bị ảnh hưởng bão lụt, với tổng giá trị 1,2 tỷ đồng, góp phần giúp các gia đình nhân viên sớm ổn định cuộc sống.

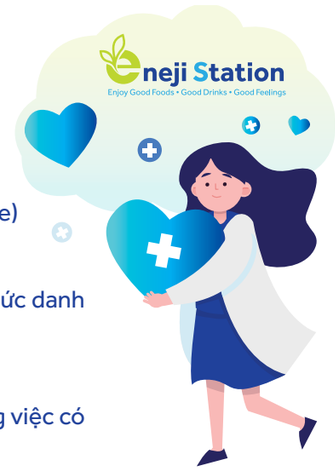
2.4. Đảm bảo môi trường làm việc lành mạnh

[Tham chiếu: GRI 401-1; GRI 403]

Đảm bảo an toàn và chăm sóc sức khỏe

ACB quản lý công tác an toàn, vệ sinh lao động và chăm sóc sức khỏe người lao động trên cơ sở tuân thủ đầy đủ quy định của pháp luật hiện hành, bao gồm Bộ luật Lao động, Luật Bảo hiểm xã hội, Nội quy lao động và Thỏa ước lao động tập thể. Bên cạnh sức khỏe thể chất, ACB cũng duy trì chương trình chăm sóc sức khỏe tinh thần cho người lao động. Các quy định về an toàn, sức khỏe được áp dụng thống nhất cho toàn bộ nhân viên.

Chăm sóc sức khỏe thể chất



- Tổ chức khám sức khỏe định kỳ hằng năm
- Cung cấp các gói bảo hiểm sức khỏe bổ sung (ACB Care)
- Tăng cường khám sức khỏe mỗi 6 tháng đối với các chức danh có nằm trong danh mục công việc có yếu tố độc hại
- Áp dụng phụ cấp đối với các vị trí thuộc danh mục công việc có yếu tố độc hại

Tại một số tòa nhà, ACB duy trì mô hình "Eneji Station" – sáng kiến nhằm nâng cao chất lượng môi trường làm việc, được Ban lãnh đạo Ngân hàng định hướng triển khai theo tinh thần Work:Live:Learn. Eneji Station là không gian tái tạo năng lượng dành cho nhân viên với các hoạt động thư giãn, vận động nhẹ, nghỉ ngơi và chăm sóc sức khỏe tại nơi làm việc. Bên cạnh đó, ACB hỗ trợ chi phí ăn trưa và tổ chức các chương trình nghỉ dưỡng định kỳ hằng năm cho nhân viên.

Quản lý rủi ro an toàn, vệ sinh lao động và phòng cháy chữa cháy

Ngân hàng bảo đảm môi trường làm việc phù hợp với đặc thù công việc văn phòng, cung cấp đầy đủ phương tiện và công cụ lao động, đồng thời kiểm soát việc tuân thủ các quy định an toàn trước, trong và sau quá trình làm việc.

Công tác an toàn và sức khỏe nghề nghiệp được lồng ghép vào hệ thống QLRR chung của Ngân hàng. Theo đó, các quy trình nhận diện mối nguy và đánh giá rủi ro an toàn, vệ sinh lao động được tích hợp trong hoạt động kiểm tra điều kiện làm việc, bao gồm:

Kết quả đánh giá rủi ro cũng là cơ sở để ACB điều chỉnh thiết kế không gian làm việc, ban hành hướng dẫn nội bộ và nâng cao nhận thức của người lao động về an toàn, vệ sinh lao động.

ACB thực hiện quản lý an toàn tòa nhà và văn phòng làm việc theo quy định của pháp luật về an ninh và phòng cháy chữa cháy (PCCC), như:

• Bảo đảm hệ thống báo cháy, chữa cháy được trang bị đầy đủ và kiểm tra định kỳ;

• Xây dựng phương án ứng phó khẩn cấp và tổ chức diễn tập hằng năm cho nhân viên;

• Trang bị đầy đủ thiết bị bảo hộ cá nhân và phương tiện PCCC tại các cơ sở hoạt động.

Chăm sóc sức khỏe tinh thần

Bên cạnh sức khỏe thể chất, ACB duy trì Chương trình chăm sóc sức khỏe tinh thần cho người lao động thông qua các hoạt động E-learning, khảo sát, tư vấn trực tuyến và tham vấn cùng chuyên gia tâm lý. Nhân viên có thể tiếp cận các dịch vụ tư vấn chuyên sâu với sự hỗ trợ của Viện Tâm lý Việt – Pháp.

ACB cũng tổ chức các hoạt động nâng cao nhận thức về sức khỏe tinh thần, như chuỗi webinar về tâm lý học tích cực, nhằm mang đến những góc nhìn khoa học và ứng dụng thực tiễn để mỗi nhân viên:

• Nâng cao sức khoẻ tâm lý và xây dựng hạnh phúc bền vững.

• Tăng cường tư duy tích cực.

• Tạo động lực đến từng khoảnh khắc trong công việc và cuộc sống.

Bên cạnh đó, các hoạt động đánh giá sức bền tinh thần cũng được triển khai nhằm hỗ trợ nhân viên nhận diện tình trạng tâm lý và chủ động chăm sóc sức khỏe tinh thần một cách phù hợp.

Đào tạo và nâng cao nhận thức về an toàn và sức khỏe

Đào tạo an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp tại ACB không chỉ được triển khai ở mức tuân thủ theo quy định của pháp luật, mà còn mang tính phòng ngừa và chăm sóc.
ACB triển khai nhiều khóa đào tạo liên quan tới an toàn và sức khỏe theo hình thức E-learning, giúp nhân viên có thể tiếp cận linh hoạt. Thông qua các khóa học về sơ cấp cứu và xử lý tai nạn, Ngân hàng hướng đến trang bị cho nhân viên kiến thức và kỹ năng ứng phó kịp thời với các tình huống khẩn cấp, góp phần giảm thiểu mức độ nghiêm trọng của tai nạn và rủi ro sức khỏe.

Bên cạnh đó, ACB còn cung cấp các khóa học trực tuyến giúp nhân viên duy trì thể chất và tinh thần trong công việc, như khởi động – giãn cơ trước và sau vận động, bài tập thể dục tại chỗ cho dân văn phòng, phòng ngừa và quản lý stress nơi công sở v.v. Danh mục đào tạo cũng mở rộng sang các nội dung về dinh dưỡng, vận động, an toàn thực phẩm và thói quen sống lành mạnh, giúp nhân viên nâng cao nhận thức chăm sóc sức khỏe dài hạn.
Bên cạnh các chương trình đào tạo nội bộ, hằng năm, ACB cũng chủ động phối hợp các đơn vị chuyên môn, như lực lượng cảnh sát PCCC, tổ chức đào tạo an toàn, vệ sinh lao động cho nhân viên theo quy định của pháp luật.

Kết quả thực hiện 2025

Trong năm, ACB đã cung cấp 25 khóa đào tạo liên quan tới sức khỏe, an toàn và sơ cấp cứu cho nhân viên, ghi nhận hơn 30.600 lượt nhân viên tham gia với tổng hơn 35.500 giờ đào tạo.

Cùng kỳ báo cáo, Ngân hàng không ghi nhận bất cứ trường hợp nào có liên quan đến vấn đề ảnh hưởng sức khỏe người lao động hoặc tai nạn lao động trong quá trình làm việc.

2.5. Gắn kết nhân viên

[Tham chiếu: GRI 402-1]

ACB luôn nỗ lực gắn kết với nhân viên thông qua việc xây dựng văn hóa tôn trọng, ghi nhận đóng góp và khuyến khích sự tham gia chủ động của người lao động. Các hoạt động gắn kết đều hướng tới củng cố tinh thần đồng hành và sự gắn bó lâu dài với tổ chức.

Truyền thông nội bộ

Những thay đổi lớn trong hoạt động, vận hành của Ngân hàng được thông báo đầy đủ và kịp thời tới nhân viên thông qua các hình thức truyền thông nội bộ được quy định trong Quy chế Dân chủ ở cơ sở. Cụ thể như:

Thông báo qua hệ thống thông tin nội bộ, website ACB, email, bản tin hoặc văn bản gửi đến từng nhân viên, từng đơn vị có liên quan.

Tổ chức các cuộc họp giao ban cấp quản lý, cuộc họp định kỳ tháng/quý/năm, cuộc họp chuyên đề; cấp lãnh đạo tham gia có trách nhiệm truyền thông đến nhân viên thuộc đơn vị mình.

Niêm yết công khai tại các địa điểm thuận lợi tại đơn vị.

Tổ chức Hội nghị người lao động cấp cơ sở để phổ biến, triển khai nghị quyết, thông báo các nội dung liên quan đến thay đổi lớn.

Các chương trình gắn kết

ACB triển khai nhiều hoạt động gắn kết mang tính lan tỏa, tạo không gian để nhân viên chia sẻ, kết nối và thể hiện bản thân, cụ thể như:

- Chương trình xây dựng đội nhóm (teambuilding) với các hoạt động cộng đồng, vận động, lớp học/hội thảo chuyên môn, v.v., giúp gia tăng sức mạnh tập thể và sự gắn kết chặt chẽ giữa cá nhân và đội nhóm.

- Cuộc thi nội bộ mừng ngày 8/3 – "Tròn vai hay Chọn vai": Hoạt động truyền thông và tương tác nội bộ, tạo không gian để nhân viên chia sẻ góc nhìn, trải nghiệm và vai trò của bản thân trong công việc và cuộc sống, qua đó lan tỏa thông điệp về sự thấu hiểu và tôn trọng.

- Minigame và các hoạt động tương tác nội bộ gắn với khảo sát môi trường làm việc, giúp tăng tỷ lệ tham gia và khuyến khích nhân viên chủ động bày tỏ quan điểm.

Các chương trình, cuộc thi và hoạt động nội bộ được thiết kế cho toàn thể nhân viên tham gia, góp phần tăng cường sự tương tác, thấu hiểu và gắn kết trong tập thể Người ACB.

Ghi nhận và tôn vinh đóng góp

ACB duy trì các cơ chế ghi nhận và khen thưởng sáng kiến, cải tiến, nhằm khuyến khích tinh thần đổi mới, chủ động đề xuất giải pháp và đóng góp giá trị thiết thực cho tổ chức. Các cá nhân và tập thể có sáng kiến được triển khai hiệu quả được khen thưởng và vinh danh, qua đó tạo động lực làm việc và củng cố văn hóa ghi nhận dựa trên đóng góp thực tế.
Trong năm, Ngân hàng đã ghi nhận 344 sáng kiến, trong đó 28 sáng kiến được triển khai thực tế và 63 cá nhân được khen thưởng, phản ánh sự tham gia tích cực của người lao động vào các hoạt động cải tiến và đổi mới.

Lắng nghe tiếng nói người lao động

ACB chú trọng đối thoại và lắng nghe nhân viên thông qua các khảo sát môi trường làm việc được thực hiện định kỳ với hình thức ẩn danh:

- Khảo sát môi trường làm việc "Bạn cùng ACB: +1 Thấu hiểu, +1 Tình yêu": Là công cụ gắn kết quan trọng, tạo kênh chính thức để nhân viên lên tiếng, chia sẻ cảm nhận và kỳ vọng trong môi trường làm việc.

- Các kênh phản hồi và đối thoại nội bộ được sử dụng để tổng hợp ý kiến, làm cơ sở cải thiện chính sách và hoạt động quản trị nhân sự.

Khảo sát năm 2025 thu hút gần 4.000 lượt tham gia, và Chỉ số hài lòng nhân viên (ESI) đạt 87,4/100 điểm, cho thấy mức độ gắn kết và sự tin tưởng cao của người lao động đối với ACB. Kết quả khảo sát không chỉ phản ánh mức độ hài lòng của người lao động, mà còn là cơ sở để Ngân hàng phân tích, điều chỉnh chính sách và cải thiện môi trường làm việc phù hợp với mong đợi của nhân viên.

3. S3 – THỰC THI TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI

[Tham chiếu: GRI 413-1]

Mục tiêu đề ra:

- Hỗ trợ giảm rào cản tài chính và tăng khả năng tiếp cận dịch vụ y tế cho cộng đồng.
- Duy trì và mở rộng các chương trình học bổng, hỗ trợ tài chính cho học sinh, sinh viên có hoàn cảnh khó khăn.
- Thúc đẩy các sáng kiến về bảo vệ môi trường và đa dạng sinh học, lan tỏa thông điệp bảo vệ môi trường tới thế hệ trẻ.
- Đóng góp vào các hoạt động hỗ trợ khẩn cấp và nâng cao đời sống vật chất, tinh thần của cộng đồng.

Dấu ấn 2025:

SỨC KHỎE

2

100 **thẻ bảo hiểm y tế** được hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn.

4 TỶ ĐỒNG **ủng hộ các hoạt động khắc phục hậu quả bão lụt** như cứu chữa người bị thương, vệ sinh môi trường, phòng chống dịch bệnh.

GIÁO DỤC

0

500 SUẤT HỌC BỔNG và **quà tặng hỗ trợ cho hoạt động giáo dục**, bao gồm:

- **5000** quyển tập
- **450** ba lô
- **50** áo phao

tổng tương đương **500 triệu đồng**

MÔI TRƯỜNG

2

3 TỶ ĐỒNG tài trợ cho **Quỹ bảo tồn động thực vật hoang dã Việt Nam**, góp phần gìn giữ đa dạng sinh học và bảo tồn các hệ sinh thái tự nhiên có giá trị.

LĨNH VỰC HỖ TRỢ KHÁC

5

- 1 tuyến đường dài **1.333m**
- 1 hệ thống cống nước dài **36m** được nâng cấp
- 1 tuyến đường dài **57,5m** được khắc phục sửa chữa sạt lở

961 TRIỆU ĐỒNG **tài trợ cho người nghèo** tại các tỉnh thành trên cả nước như TP. Hồ Chí Minh, Hải Dương, Cà Mau, Bến Tre, Thái Nguyên, Tiền Giang, Phú Yên, Nghệ An, Bạc Liêu, Bắc Giang.

3.1. Chiến lược về trách nhiệm xã hội

Trách nhiệm xã hội tiếp tục được ACB định hướng là một trụ cột chiến lược trong hoạt động kinh doanh dài hạn, nhằm đạt được sự phát triển bền vững. Đặc biệt, năm 2025, ACB quyết định chuyển dịch từ các hoạt động hỗ trợ xã hội, cộng đồng đơn lẻ sang mô hình tạo giá trị chung (CSV) nhằm góp phần giải quyết các vấn đề mang tính hệ thống của xã hội và tạo lợi thế cạnh tranh bền vững.

Với mô hình CSV giai đoạn 2025 – 2030, ba ưu tiên cốt lõi mà ACB theo đuổi đều xuất phát từ những vấn đề mang tính nền tảng nhất của Việt Nam hôm nay: sức khỏe, giáo dục và môi trường.

Chiến lược CSV không chỉ nhấn mạnh đóng góp cho cộng đồng mà còn tích hợp sâu các yếu tố môi trường – xã hội vào hoạt động kinh doanh và quản trị nội bộ. Dù mỗi lĩnh vực có nhu cầu và thách thức khác nhau, tất cả các chương trình của ACB đều được thiết kế theo chu kỳ, có mục tiêu đo lường cụ thể và phối hợp cùng các tổ chức chuyên môn để đảm bảo tính hiệu quả và tính bền vững.

> *"Phát triển bền vững không chỉ là làm điều tốt cho xã hội, mà là cách doanh nghiệp xây dựng năng lực cạnh tranh dài hạn cho chính mình. Mô hình tạo giá trị chung giúp doanh nghiệp nhìn các vấn đề xã hội như một phần của chiến lược phát triển, nơi lợi ích của cộng đồng và lợi ích của doanh nghiệp không tách rời mà song hành cùng nhau."*
>
> **Ông Phạm Phú Ngọc Trai**
> Cố vấn chiến lược Phát triển bền vững của ACB

3.2. Chương trình, hoạt động về sức khỏe

Chương trình hỗ trợ liên quan tới y tế

Trong năm 2025, với mục tiêu nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ y tế cho các nhóm yếu thế, ACB đã phân bổ hơn 6,3 tỷ đồng để triển khai và đóng góp vào các chương trình liên quan tới y tế và sức khỏe cộng đồng. Trong đó, các chương trình đáng chú ý bao gồm:

- Hỗ trợ 100 thẻ bảo hiểm y tế cho người có hoàn cảnh khó khăn trên địa bàn Quận 3 (cũ), TP.HCM. Hoạt động này góp phần giảm bớt gánh nặng chi phí y tế, tạo điều kiện để người dân được tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thiết yếu, qua đó nâng cao chất lượng cuộc sống và sự an tâm trong sinh hoạt hàng ngày.

- Đóng góp kinh phí nhằm ủng hộ các hoạt động khắc phục hậu quả bão lụt như cứu chữa người bị thương, cung cấp nhu yếu phẩm (lương thực, thuốc men) cho vùng chia cắt, sửa chữa nhà ở và hạ tầng, vệ sinh môi trường, phòng chống dịch bệnh.

Chương trình Hành trình Hy vọng

Năm 2025, với việc công bố mô hình tạo giá trị chung, trong trụ cột về sức khỏe, ACB lựa chọn đồng hành cùng nhóm dễ bị tổn thương nhất là trẻ em mắc ung thư. Thông qua chương trình "Hành trình Hy vọng" hợp tác với Hội Bảo trợ Bệnh nhân nghèo TP.HCM, Ngân hàng hỗ trợ chi phí điều trị và các nhu cầu thiết yếu cho bệnh nhi có hoàn cảnh khó khăn, đồng thời hướng đến giảm tải gánh nặng cho cả gia đình và hệ thống y tế.

3.3. Chương trình, hoạt động về giáo dục

ACB tin rằng đầu tư hôm nay sẽ tạo ra năng lực quốc gia ngày mai, và giáo dục không phải hoạt động thiện nguyện, mà là một "khoản đầu tư xã hội" với tỷ suất lợi ích lớn nhất.

Chương trình hỗ trợ liên quan đến giáo dục

Từ nhiều năm qua, "Hành trình tôi yêu cuộc sống" đã trở thành một chương trình truyền thống của ACB, với các hoạt động hướng đến chia sẻ yêu thương tới cộng đồng, xã hội. Năm 2025, trong khuôn khổ chương trình, Ngân hàng đã trao 500 suất học bổng và quà tặng giáo dục, bao gồm 5.000 quyển tập, 450 ba lô và 50 áo phao, với tổng giá trị 500 triệu đồng, cho học sinh tại nhiều tỉnh, thành như Phú Yên, Lâm Đồng, An Giang, Quảng Ngãi, Đắk Lắk, Ninh Bình, Huế, Cà Mau, Ninh Thuận và TP. HCM.

Bên cạnh đó, trong năm, ACB còn tài trợ chi phí hoạt động cho Trung tâm nuôi dạy trẻ khuyết tật Võ Hồng Sơn (Quảng Ngãi), góp phần tạo điều kiện để trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt được tiếp cận môi trường học tập và sinh hoạt phù hợp.

Học bổng ACB – Saigon Times Foundation và chương trình "Tiếp sức đến trường"

Học bổng ACB – Saigon Times Foundation và chương trình cho vay học phí "Tiếp sức đến trường" năm 2025 được thiết kế nhằm giúp học sinh, sinh viên vượt qua rào cản tài chính trong những giai đoạn quan trọng của hành trình học tập, từ đó mở rộng cơ hội nghề nghiệp trong tương lai.

Trong khuôn khổ giải golf thiện nguyện "ACB Invitational 2025 – Drive with Heart" – một hoạt động của Ngân hàng nhằm kết nối cộng đồng doanh nghiệp, đối tác và khách hàng chung tay vì các chương trình cộng đồng, các nhà đồng hành, nhà hảo tâm và người tham dự đã cùng đóng góp hơn 460 triệu đồng cho chương trình học bổng nhằm tiếp sức cho học sinh, sinh viên vượt khó. Song song với sự chung tay từ cộng đồng, ACB cũng đóng góp 10 tỷ đồng cho chương trình. Công tác triển khai hoạt động và trao học bổng cho các học sinh, sinh viên đạt điều kiện sẽ được thực hiện trong năm 2026.

Bên cạnh học bổng, "Tiếp sức đến trường" là sự hợp tác chiến lược giữa ACB và Báo Tuổi Trẻ nhằm hỗ trợ tài chính cho các tân sinh viên có hoàn cảnh khó khăn. Theo đó, sinh viên khó khăn thuộc chương trình có thể vay đóng học phí với lãi suất cố định ưu đãi và miễn phí trả trước hạn, tổng quy mô ACB hỗ trợ trong chương trình lên tới 10 tỷ đồng.

3.4. Chương trình, hoạt động về môi trường

Bảo vệ môi trường tiếp tục là một trong những trọng tâm xuyên suốt trong chiến lược an sinh xã hội của ACB.

Bảo tồn thiên nhiên và phục hồi hệ sinh thái

Trong năm 2025, ACB đã dành 3 tỷ đồng đóng góp vào Quỹ bảo tồn động thực vật hoang dã Việt Nam. Nguồn hỗ trợ này được tập trung vào các hoạt động hỗ trợ chăm sóc và cứu hộ động vật hoang dã, bảo tồn các loài nguy cấp, đồng thời phối hợp với các tổ chức chuyên môn thực hiện các hoạt động và tăng cường nhận thức của cộng đồng để bảo vệ môi trường rừng và các hệ sinh thái tự nhiên.

Bên cạnh đó, ACB còn đóng góp kinh phí cho chương trình trồng dừa tại các bãi biển trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, qua đó cải thiện cảnh quan môi trường ven biển, tăng cường khả năng phòng hộ và hỗ trợ các địa phương thích ứng với biến đổi khí hậu.
Thông qua các chương trình này, ACB góp phần nâng cao nhận thức cộng đồng về bảo tồn đa dạng sinh học và thúc đẩy các giải pháp bảo vệ hệ sinh thái bền vững, hướng tới mục tiêu phát triển hài hòa giữa kinh tế và môi trường.

Truyền thông giáo dục và phân loại rác thải tại trường học

Trong khuôn khổ chương trình bảo vệ môi trường "Gần Lại O" của ACB, năm 2025, ACB đã đẩy mạnh dự án truyền thông giáo dục và phân loại rác thải tại nguồn thông qua việc trao tặng cơ sở vật chất và phối hợp đào tạo tại các trường học.
Dự án nhằm xây dựng lối sống xanh cho học sinh thông qua các hoạt động truyền thông giáo dục và phân loại rác thải tại nguồn, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của học sinh về ý nghĩa của phân loại và tái chế rác thải từ đó hình thành thói quen phân loại rác thải tại nguồn; góp phần giảm thiểu áp lực của các bãi chôn lấp rác thải tập trung, bảo vệ môi trường và sức khỏe cộng đồng.

Theo đó, ACB đã phối hợp với UBND TP. HCM và Sở Giáo dục và Đào tạo TP.HCM tổ chức lễ trao tặng 1600 thùng rác cho hơn 120 trường học trên địa bàn thành phố. Chương trình nằm trong dự án tài trợ 10 tỷ cho các chương trình an sinh xã hội tại TP.HCM của Ngân hàng, trong đó có 3 tỷ đồng dành riêng hoạt động nâng cao nhận thức bảo vệ môi trường tại trường học.

3.5. Chương trình, hoạt động khác hỗ trợ cộng đồng

Ngoài các chương trình thuộc các trụ cột chính, trong năm 2025, ACB tiếp tục dành một phần đáng kể trong ngân sách an sinh xã hội để đóng góp vào các hoạt động hỗ trợ cộng đồng khác, với giá trị đạt gần 3 tỷ đồng. Cụ thể:

- ACB đã dành 500 triệu đồng tài trợ kinh phí tổ chức chuỗi sự kiện chào mừng các Ngày lễ lớn của Đất nước, góp phần lan tỏa các giá trị lịch sử – văn hóa và tinh thần đoàn kết xã hội.

- ACB cũng phân bổ hơn 2,2 tỷ đồng để đồng hành cùng địa phương tại Tiền Giang trong việc nâng cấp một tuyến đường dài 1.333m, hệ thống cống thoát nước dài 36m và khắc phục sạt lở cho một đoạn đường dài 57,5m, qua đó cải thiện hạ tầng giao thông, giảm thiểu rủi ro thiên tai và đảm bảo an toàn, sinh kế cho người dân.

- Ngoài ra, việc tài trợ 100 triệu đồng cho Festival Nghề Muối Việt Nam tại tỉnh Bạc Liêu cũng đã góp phần tôn vinh giá trị nghề truyền thống và thúc đẩy phát triển kinh tế – văn hóa gắn với bản sắc địa phương.

4. S4 – MUA SẮM CÓ TRÁCH NHIỆM

[Tham chiếu: GRI 204-1; GRI 414-1]

Quy trình mua sắm và quản lý nhà cung cấp

ACB luôn ưu tiên lựa chọn sản phẩm, dịch vụ từ các NCC nội địa, đóng góp vào động lực thúc đẩy tăng trưởng tiêu dùng nội địa, tạo việc làm, thúc đẩy phát triển kinh tế quốc gia, xây dựng cộng đồng bền vững.

Năm 2025, ACB lần đầu ban hành và áp dụng trên toàn hệ thống Quy trình mua sắm, nhằm chuẩn hóa trình tự thực hiện và các bước trong hoạt động mua sắm. Quy trình mua sắm bao quát các quy trình và thủ tục riêng lẻ liên quan tới mua sắm và quản lý NCC đã áp dụng trước đây, thống nhất với các quy định nội bộ hiện hành của ACB và phù hợp với ISO 9001:2008.

Theo quy trình, dựa trên mức độ quan trọng và mức chi tiêu, ACB phân loại nhà cung cấp (NCC) theo 3 nhóm, làm cơ sở áp dụng mức độ đánh giá và quản lý phù hợp:

- Nhà cung cấp Chiến lược

- Nhà cung cấp Quan trọng

- Nhà cung cấp Thông thường

Bên cạnh các tiêu chí về năng lực kỹ thuật và hiệu quả thương mại, ACB từng bước lồng ghép các yếu tố tuân thủ, rủi ro và trách nhiệm môi trường – xã hội trong quá trình lựa chọn, ký kết và theo dõi thực hiện hợp đồng.

ACB duy trì cơ chế đánh giá hiệu suất NCC theo vòng đời, từ giai đoạn lựa chọn đến quá trình cung ứng và sau khi hoàn thành hợp đồng.

Các bước cơ bản
QUY TRÌNH QUẢN LÝ HIỆU SUẤT NCC

1. Rà soát khung đánh giá
2. Đánh giá hiệu suất dựa trên dữ liệu định lượng và định tính
3. Phân loại hiệu suất NCC
4. Xác định phương pháp tiếp cận quản lý hiệu suất
5. Xác định cơ cấu quản trị chi tiết, bao gồm người chịu trách nhiệm và các hoạt động cải tiến

Tùy theo phân nhóm, NCC sẽ được đánh giá hiệu suất định kỳ với tần suất từ 1 lần/năm (đối với NCC Thông thường) tới 4 lần/năm (đối với NCC Chiến lược). Kết quả đánh giá sẽ được sử dụng để quyết định việc tiếp tục hợp tác, yêu cầu cải thiện hoặc chấm dứt hợp đồng, qua đó giúp cho việc quản trị rủi ro, bao gồm rủi ro liên quan ESG, đến từ các NCC.

Thông qua cách tiếp cận này, ACB hướng tới mua sắm minh bạch, ổn định và có trách nhiệm, đồng thời tạo nền tảng để từng bước nâng cao các thực hành mua sắm bền vững trong dài hạn.

Kết quả thực hiện 2025

Trong năm, ACB chi tiêu tổng cộng 3.894 tỷ vào các sản phẩm, dịch vụ do bên thứ ba cung cấp, trong đó, 3.794 tỷ được dành để mua sắm sản phẩm hàng hóa và dịch vụ của các NCC trong nước, tương ứng với 97,4% tổng chi tiêu.

Tỷ lệ phân bổ chi tiêu cho các NCC theo từng khu vực trong năm 2025:

KHU VỰC	TỶ LỆ PHÂN BỔ CHI TIÊU CHO NCC
Đông Bắc Bộ	0,35%
Đồng bằng Sông Cửu Long	0,59%
Đông Nam Bộ	0,34%
Hà Nội	23,56%
Miền Trung	2,00%
Nam Hà Nội	0,58%
TP. Hồ Chí Minh	70,00%
Nhà cung cấp nước ngoài	2,58%
Tổng	**100%**

Các NCC mới tiềm năng đều được đánh giá theo các tiêu chí, bao gồm tiêu chí về tuân thủ và bền vững, trước khi được phê duyệt trở thành NCC chính thức.

Phụ lục A BẢNG THAM CHIẾU TIÊU CHUẨN GRI

Tiêu chí GRI	Hướng dẫn Lập Báo cáo phát triển bền vững của IFC & UBCKNN	Chương trong Báo cáo	Diễn giải / Mục nội dung trong Báo cáo	Trang
GRI 2: CÔNG BỐ THÔNG TIN THEO TIÊU CHUẨN CHUNG 2021				
GRI 2-1: Thông tin ngân hàng	2. Hồ sơ Tổ chức (2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 2.8, 2.10)	Chương I	Thông tin chung về Ngân hàng	26
GRI 2-2: Các đơn vị được bao gồm trong Báo cáo phát triển bền vững	2. Hồ sơ Tổ chức (2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 2.8)	Chương I	Phạm vi báo cáo Hệ sinh thái ACB	21 27
GRI 2-3: Kỳ báo cáo, tần suất và đầu mối liên hệ	3. Thông số Báo cáo (3.1, 3.3, 3.4, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.13)	Chương I	Phạm vi báo cáo Thông tin liên hệ	21 23
GRI 2-4: Trình bày lại thông tin			Không có nội dung nào trong Báo cáo phát triển bền vững năm 2024 cần trình bày lại.	
GRI 2-5: Đảm bảo của đơn vị độc lập bên ngoài		Chương I	Đảm bảo độc lập	12-19
GRI 2-6: Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	2. Hồ sơ Tổ chức (2.3, 2.4, 2.7, 2.8)	Chương I	Ngành nghề kinh doanh chính Địa bàn kinh doanh	27 28-29
GRI 2-7: Thông tin về nhân viên và người lao động khác	5. Chỉ số hoạt động (LA1)	Chương I Chương VI	Tổng quan về lực lượng lao động Đa dạng trong cơ cấu nhân sự	31-32 182-183
GRI 2-9: Cơ cấu và thành phần quản trị	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.1)	Chương II	Cơ cấu tổ chức	62-63
GRI 2-10: Bổ nhiệm và lựa chọn cấp quản lý cao nhất	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.2)		Việc đề cử và lựa chọn thành viên HĐQT được thực hiện theo quy định của pháp luật, Điều lệ và Quy chế quản trị nội bộ của ACB, đảm bảo nguyên tắc công bằng, minh bạch và phù hợp.	
GRI 2-12: Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong việc thiết lập các mục đích, giá trị và chiến lược	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.9)	Chương II	Cơ cấu quản trị phát triển bền vững	72
GRI 2-13: Giao trách nhiệm quản lý các tác động	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.9)	Chương II	Cơ cấu quản trị phát triển bền vững	72
GRI 2-14: Vai trò của cơ quan quản trị cao nhất trong báo cáo phát triển bền vững	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.9)	Chương II	Vai trò cấp lãnh đạo trong việc xây dựng báo cáo phát triển bền vững	73
GRI 2-15: Xung đột lợi ích	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.6)	Chương III	Quản lý xung đột lợi ích:	93-95
GRI 2-17: Kiến thức tổng hợp của cấp quản lý cao nhất	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.7)	Chương II	Nâng cao năng lực và đánh giá hiệu quả hoạt động thành viên HĐQT và BĐH	74-75
GRI 2-18: Đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan quản lý cao nhất	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.5, 4.10)	Chương II	Nâng cao năng lực và đánh giá hiệu quả hoạt động thành viên HĐQT và BĐH	74-75
GRI 2-19: Chính sách đãi ngộ	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.5)	Chương II	Quy trình thiết kế chính sách thù lao, xác định thù lao	75
GRI 2-20: Quy trình xác định mức thù lao	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.5, 4.10)	Chương II	Quy trình thiết kế chính sách thù lao, xác định thù lao	75

Tiêu chí GRI	Hướng dẫn Lập Báo cáo phát triển bền vững của IFC & UBCKNN	Chương trong Báo cáo	Diễn giải / Mục nội dung trong Báo cáo	Trang
GRI 2-22: Tuyên bố về chiến lược phát triển bền vững	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.8)	Chương II	Định hướng và chiến lược phát triển bền vững	58-61
GRI 2-23: Tuân thủ các quy định về hành vi kinh doanh có trách nhiệm, tôn trọng nhân quyền	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.8, 4.9, 4.12)	Chương III	Chuyển đổi và xây dựng văn hóa vì quản trị hiệu quả	91-92
GRI 2-26: Cơ chế tìm kiếm lời khuyên và nêu quan ngại	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.4, 4.9)	Chương III	Truyền đạt các mối quan ngại – Khiếu nại / kiến nghị	95-97
GRI 2-27: Tuân thủ luật và quy định	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.4, 4.9)	Chương III Chương V	Phòng chống tham nhũng và phòng chống rửa tiền Tuân thủ các quy định pháp luật về môi trường	116-121 147
GRI 2-29: Cách tiếp cận để gắn kết với các bên hữu quan	4. Quản trị, Cam kết và Sự tham gia (4.14, 4.15,4.16, 4.17)	Chương II	Gắn kết và tương tác với các bên hữu quan	76-85
GRI 3: CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU 2021				
GRI 3-1: Quy trình xác định chủ đề trọng yếu	3. Thông số Báo cáo (3.5)	Chương II	Quy trình xác định chủ đề trọng yếu	48-49
GRI 3-2: Danh sách chủ đề trọng yếu		Chương II	Chú giải các chủ đề trọng yếu	50-53
GRI 200: HOẠT ĐỘNG KINH TẾ				
GRI 201: Hiệu quả kinh tế 2016				
GRI 201-1: Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	5. Chỉ số hoạt động (EC1)	Chương IV	Tác động kinh tế trực tiếp	129
GRI 203: Tác động kinh tế gián tiếp 2016				
GRI 203-2: Tác động kinh tế gián tiếp đáng kể	5. Chỉ số hoạt động (EC9)	Chương IV	Tác động kinh tế gián tiếp	131
GRI 204: Thông lệ mua sắm 2016				
GRI 204-1: Tỷ lệ chi tiêu cho các nhà cung cấp địa phương	5. Chỉ số hoạt động (EC6)	Chương VI	Mua sắm có trách nhiệm	203
GRI 205: Chống tham nhũng 2016				
GRI 205-2: Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình chống tham nhũng	5. Chỉ số hoạt động (SO3)	Chương III	Phòng chống tham nhũng và phòng chống rửa tiền	116-121
GRI 206: Hành vi cản trở cạnh tranh 2016				
GRI 206-1: Các chế tài đối với hành vi cản trở cạnh tranh, thực hành độc quyền và chống độc quyền	5. Chỉ số hoạt động (SO7)	Chương III	Hành vi cản trở cạnh tranh	92

Tiêu chí GRI	Hướng dẫn Lập Báo cáo phát triển bền vững của IFC & UBCKNN	Chương trong Báo cáo	Diễn giải / Mục nội dung trong Báo cáo	Trang
GRI 207: Thuế 2019				
GRI 207-1: Phương pháp tiếp cận về thuế		Chương IV	Thực hiện nghĩa vụ về thuế	130
GRI 207-2: Quản trị, kiểm soát, và quản lý rủi ro về thuế		Chương IV	Thực hiện nghĩa vụ về thuế	130
GRI 207-3: Tương tác với các bên hữu quan và quản lý các mối quan ngại liên quan đến thuế		Chương IV	Thực hiện nghĩa vụ về thuế	130
GRI 300: MÔI TRƯỜNG				
GRI 301: Vật liệu 2016				
GRI 301-1: Vật liệu được sử dụng theo trọng lượng hoặc khối lượng	5. Chỉ số hoạt động (EN1)	Chương V	Quản lý và sử dụng các yếu tố đầu vào khác	159-160
GRI 302: Năng lượng 2016				
GRI 302-1: Tiêu thụ năng lượng bên trong tổ chức		Chương V	Quản lý sử dụng năng lượng	154-157
GRI 302-3: Cường độ sử dụng năng lượng	5. Chỉ số hoạt động (EN3, EN 4, EN5, EN6, EN7)	Chương V	Quản lý sử dụng năng lượng	154-157
GRI 302-4: Giảm tiêu hao năng lượng		Chương V	Quản lý sử dụng năng lượng	154-157
GRI 303: Nguồn nước & nước thải 2018				
GRI 303-3: Khai thác nước		Chương V	Quản lý và sử dụng nước	157-158
GRI 303-4: Nước thải	5. Chỉ số hoạt động (EN8)	Chương V	Tuân thủ các quy định pháp luật về môi trường	147
GRI 303-5: Tiêu thụ nước		Chương V	Quản lý và sử dụng nước	157-158
GRI 305: Phát thải 2016				
GRI 305-1: Phát thải khí nhà kính trực tiếp (Phạm vi 1)		Chương V	Phát thải và cường độ phát thải	149-152
GRI 305-2: Năng lượng gián tiếp (Phạm vi 2) Phát thải khí nhà kính		Chương V	Phát thải và cường độ phát thải	149-152
GRI 305-3: Phát thải khí nhà kính gián tiếp khác (Phạm vi 3)	5. Chỉ số hoạt động (EN16, EN18)	Chương V	Phát thải và cường độ phát thải	149-152
GRI 305-4: Cường độ phát thải khí nhà kính		Chương V	Phát thải và cường độ phát thải	149-152
GRI 305-5: Giảm phát thải khí nhà kính		Chương V	Các sáng kiến và biện pháp giảm thiểu phát thải	153-154

Tiêu chí GRI	Hướng dẫn Lập Báo cáo phát triển bền vững của IFC & UBCKNN	Chương trong Báo cáo	Diễn giải / Mục nội dung trong Báo cáo	Trang
GRI 306: Nước thải và chất thải 2016				
GRI 306-2: Quản lý các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	5. Chỉ số hoạt động (EN22)	Chương V	Tuân thủ các quy định pháp luật về môi trường	147
GRI 400: XÃ HỘI				
GRI 401: Các vấn đề nhân sự 2016				
GRI 401-1: Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc	5. Chỉ số hoạt động (LA1, LA3)	Chương VI	Phát triển nguồn nhân lực Đa dạng, bình đẳng và hòa nhập Đảm bảo môi trường làm việc lành mạnh	178-181 182-186 189-191
GRI 401-2: Phúc lợi của nhân viên Ngân hàng chia theo địa điểm quan trọng		Chương VI	Đảm bảo thu nhập và phúc lợi	178-188
GRI 401-3: Nghỉ thai sản		Chương VI	Đảm bảo thu nhập và phúc lợi	188
GRI 402: Mối quan hệ Lao động/ Quản lý				
GRI 402-1: Thời hạn thông báo tối thiểu về những thay đổi trong hoạt động	5. Chỉ số hoạt động (LA4, LA5)	Chương VI	Gắn kết nhân viên	192
GRI 403: Sức khỏe & An toàn nghề nghiệp 2018				
GRI 403-1: Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	5. Chỉ số hoạt động (LA8)	Chương VI	Đảm bảo môi trường làm việc lành mạnh	189-191
GRI 403-2: Xác định mối nguy hiểm, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố		Chương VI	Đảm bảo môi trường làm việc lành mạnh	189-191
GRI 403-3: Dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp		Chương VI	Đảm bảo môi trường làm việc lành mạnh	189-191
GRI 403-4: Sự tham gia của người lao động, tham vấn người lao động và truyền thông về an toàn, vệ sinh lao động		Chương VI	Đảm bảo môi trường làm việc lành mạnh	189-191
GRI 403-5: Đào tạo công nhân về an toàn, vệ sinh lao động		Chương VI	Đảm bảo môi trường làm việc lành mạnh	189-191
GRI 403-6: Tăng cường sức khỏe người lao động		Chương VI	Đảm bảo môi trường làm việc lành mạnh	189-191
GRI 403-7: Phòng ngừa và giảm thiểu các tác động an toàn và sức khỏe nghề nghiệp do các mối quan hệ kinh doanh trực tiếp gây ra		Chương VI	Đảm bảo môi trường làm việc lành mạnh	189-191

Tiêu chí GRI	Hướng dẫn Lập Báo cáo phát triển bền vững của IFC & UBCKNN	Chương trong Báo cáo	Diễn giải / Mục nội dung trong Báo cáo	Trang
GRI 404: Đào tạo và Giáo dục 2016				
GRI 404-1: Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	5. Chỉ số hoạt động (LA10, LA11, LA12)	Chương VI	Phát triển nguồn nhân lực	179
GRI 404-2: Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp		Chương VI	Phát triển nguồn nhân lực	179-180
GRI 404-3: Tỷ lệ nhân viên được đánh giá thường xuyên về hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp		Chương VI	Phát triển nguồn nhân lực	180-181
GRI 405: Sự đa dạng và Cơ hội Bình đẳng 2016				
GRI 405-1: Sự đa dạng của cơ quan quản lý và nhân viên	5. Chỉ số hoạt động (LA13)	Chương VI	Đa dạng, bình đẳng và hòa nhập	182-184
GRI 406: Không phân biệt đối xử 2016				
GRI 406-1: Các vụ việc phân biệt đối xử và các hành động khắc phục được thực hiện	5. Chỉ số hoạt động (HR4)	Chương VI	Đa dạng, bình đẳng và hòa nhập	184-186
GRI 407: Tự do Lập hội và Thương lượng Tập thể 2016				
GRI 407-1: Các hoạt động và nhà cung cấp trong đó quyền tự do hiệp hội và thương lượng tập thể có thể gặp rủi ro	5. Chỉ số hoạt động (HR5)	Chương VI	Đa dạng, bình đẳng và hòa nhập	184-186
GRI 408: Lao động trẻ em 2016				
GRI 408-1: Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể về các vụ việc lao động trẻ em	5. Chỉ số hoạt động (HR6)	--	Hoạt động và các nhà cung cấp của Ngân hàng không có rủi ro đáng kể về sử dụng lao động trẻ em.	
GRI 409: Lao động Cưỡng bức hoặc Bắt buộc 2016				
GRI 409-1: Các hoạt động và nhà cung cấp có rủi ro đáng kể đối với các vụ việc lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc	5. Chỉ số hoạt động (HR7)	--	Hoạt động và các nhà cung cấp của Ngân hàng không có rủi ro đáng kể về lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc.	
GRI 413: Cộng đồng địa phương 2016				
GRI 413-1: Hoạt động với sự tham gia của cộng đồng địa phương, đánh giá tác động và các chương trình phát triển	5. Chỉ số hoạt động (SO1)	Chương VI	S3 – Thực thi trách nhiệm xã hội	194-200
GRI 414: Đánh giá Nhà cung cấp về mặt Xã hội				
GRI 414-1: Đánh giá rủi ro xã hội của nhà cung cấp	5. Chỉ số hoạt động (HR1, HR2)	Chương VI	S4 – Mua sắm có trách nhiệm	201-203

Tiêu chí GRI	Hướng dẫn Lập Báo cáo phát triển bền vững của IFC & UBCKNN	Chương trong Báo cáo	Diễn giải / Mục nội dung trong Báo cáo	Trang
GRI 417: Tiếp thị và Nhãn hiệu 2016				
GRI 417-1: Yêu cầu về thông tin và ghi nhãn sản phẩm, dịch vụ	5. Chỉ số hoạt động (PR3, PR4, PR5, PR6, PR7)	Chương VI	Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng	172-173
GRI 417-2: Các trường hợp không tuân thủ liên quan đến thông tin và ghi nhãn sản phẩm, dịch vụ		Chương VI	Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng	172-173
GRI 417-3: Các trường hợp không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị		Chương VI	Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng	172-173
GRI 418: Bảo mật thông tin khách hàng 2016				
GRI 418-1: Khiếu nại có căn cứ về việc vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng và mất dữ liệu khách hàng	5. Chỉ số hoạt động (PR8)	Chương VI	Đảm bảo an toàn cho khách hàng trong giao dịch tài chính	174-176

Phụ lục B PHỤ LỤC BỔ SUNG TIÊU CHUẨN GRI

Tiêu chí GRI 301-1

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

Số liệu tiêu thụ giấy được ước tính dựa trên quy đổi từ tổng số ream và là tổng khối lượng giấy mua trong năm. Ngân hàng áp dụng giả định toàn bộ lượng giấy mua trong năm được ghi nhận là tiêu thụ trong năm báo cáo, bao gồm cả phần tồn kho tại thời điểm chốt số liệu.

Số liệu tiêu thụ giấy năm 2025 chỉ bao gồm giấy in văn phòng (A3, A4 và A5). Số liệu tiêu thụ giấy năm 2024 và 2023 bao gồm giấy in văn phòng (A3, A4 và A5) và các loại giấy khác.

Việc quy đổi từ ream giấy sang khối lượng (kg) được thực hiện dựa trên kích thước tiêu chuẩn giấy A4 theo ISO 216 (Khổ A4: 210 × 297 mm, tương đương 0,06237 m²/tờ) và định lượng giấy (gsm).

Để đảm bảo tính hợp lý và nhất quán trong báo cáo, ACB áp dụng phương pháp sử dụng giá trị trung bình của các định lượng phổ biến (70 gsm, 75 gsm và 80 gsm) để xác định khối lượng quy đổi trên mỗi ream giấy.

Tiêu chí GRI 302-1

- Đối với các chi nhánh và phòng giao dịch có đầy đủ chứng từ ghi nhận lượng điện tiêu thụ hàng tháng, ACB thu thập và tính toán lượng điện tiêu thụ theo chứng từ đã ghi nhận.

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

$$\text{Lượng điện tiêu thụ ước tính tại tháng i ở đơn vị A} = \text{Số lượng nhân viên tháng i tại đơn vị A} \times \frac{\text{(Tổng lượng điện tiêu thụ của tất cả đơn vị có đầy đủ dữ liệu trong năm 2025 tại tháng i)}}{\text{(Tổng số lượng nhân viên của tất cả đơn vị có đầy đủ dữ liệu trong năm 2025 tại tháng i)}}$$

- Điện tiêu thụ được tổng hợp thống kê số liệu từ Tập đoàn ACB.

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

- Số liệu tiêu thụ xăng và dầu trong năm 2025 được tổng hợp dựa trên khối lượng mua trong kỳ. Ngân hàng áp dụng giả định toàn bộ lượng xăng dầu mua trong năm được ghi nhận là tiêu thụ trong năm báo cáo, bao gồm cả phần tồn kho chưa sử dụng tại thời điểm kết thúc kỳ báo cáo. Lượng xăng và dầu tiêu thụ trong năm 2024 và 2023 được ước tính dựa trên tổng quãng đường di chuyển thực tế của từng xe chia cho định mức tiêu hao nhiên liệu tương ứng của từng loại xe.

Tiêu chí GRI 303-3

- Đối với các chi nhánh và phòng giao dịch có đầy đủ chứng từ ghi nhận lượng nước tiêu thụ hàng tháng, ACB thu thập và tính toán lượng nước tiêu thụ theo chứng từ đã ghi nhận.

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

$$\text{Lượng nước tiêu thụ ước tính tại tháng i ở đơn vị A} = \text{Số lượng nhân viên tháng i tại đơn vị A} \times \frac{\text{(Tổng lượng nước tiêu thụ của tất cả đơn vị có đầy đủ dữ liệu trong năm 2025 tại tháng i)}}{\text{(Tổng số lượng nhân viên của tất cả đơn vị có đầy đủ dữ liệu trong năm 2025 tại tháng i)}}$$

Tiêu chí GRI 401-1

Chi tiết số lượng nhân viên tuyển mới trong năm 2025 phân theo độ tuổi, giới tính và khu vực:

(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Phân loại		Nhân viên	Quản lý	Tổng(*)	Tỷ lệ(*)
Theo giới tính	Nam	885	82	967	7,31%
	Nữ	928	57	985	7,45%
	Tổng	1.813	139	1.952	14,76%

Phân loại		Nhân viên	Quản lý	Tổng(*)	Tỷ lệ(*)
Theo độ tuổi	Dưới 30 tuổi	1.162	3	1.165	8,81%
	Từ 30-50 tuổi	644	133	777	5,87%
	Trên 50 tuổi	7	3	10	0,08%
	Tổng	1.813	139	1.952	14,76%

Phân loại		Nhân viên	Quản lý	Tổng(*)	Tỷ lệ(*)
Theo vùng (riêng của ACB)	TP. Hồ Chí Minh	1.096	99	1.195	9,03%
	Đồng Bằng Sông Cửu Long	84	3	87	0,66%
	Đông Nam Bộ	157	5	162	1,22%
	Miền Trung	124	13	137	1,04%
	Hà Nội	208	9	217	1,64%
	Nam Hà Nội	82	6	88	0,67%
	Đông Bắc Bộ	62	4	66	0,50%
	Tổng	1.813	139	1.952	14,76%

Chi tiết số lượng nhân viên nghỉ việc trong năm 2025 phân theo độ tuổi, giới tính và khu vực:

(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Phân loại		Nhân viên	Quản lý	Tổng(*)	Tỷ lệ(*)
Theo giới tính	Nam	618	90	708	5,35%
	Nữ	801	71	872	6,59%
	Tổng	1.419	161	1.580	11,94%

Phân loại		Nhân viên	Quản lý	Tổng(*)	Tỷ lệ(*)
Theo độ tuổi	Dưới 30 tuổi	651	3	654	4,94%
	Từ 30-50 tuổi	754	143	897	6,78%
	Trên 50 tuổi	14	15	29	0,22%
	Tổng	1.419	161	1.580	11,94%

Phân loại		Nhân viên	Quản lý	Tổng(*)	Tỷ lệ(*)
Theo vùng (riêng của ACB)	TP. Hồ Chí Minh	764	86	850	6,43%
	Đồng Bằng Sông Cửu Long	81	11	92	0,70%
	Đông Nam Bộ	129	15	144	1,09%
	Miền Trung	139	17	156	1,18%
	Hà Nội	157	14	171	1,28%
	Nam Hà Nội	81	9	90	0,68%
	Đông Bắc Bộ	68	9	77	0,58%
	Tổng	1.419	161	1.580	11,94%

Tiêu chí GRI 404-1

Chi tiết tình hình đào tạo theo giới tính và phân loại NV trong năm 2025:

Chi tiết	Giới tính		Phân loại NV		Tổng
	Nam	Nữ	Nhân viên	Quản lý	
Tổng số giờ đào tạo đã cung cấp cho nhân viên	308.678	742.998	890.019	161.657	1.051.676
Số lượng nhân sự bình quân trong năm	4.088	8.359	10.378	2.069	12.447
Số giờ đào tạo trung bình mỗi nhân viên(*)	76	89	86	78	84

(*) Dữ liệu thống kê không bao gồm các công ty con. Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Tiêu chí GRI 405-1

Chi tiết cơ cấu nhân sự theo phân loại NV (số lượng và tỷ lệ) theo giới tính, độ tuổi và khu vực của ACB qua các năm:

Phân loại			2023		2024		2025(*)	
			Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý
Theo giới tính	Số lượng	Nam	3.761	979	3.561	992	3.448	1.060
		Nữ	7.899	1.016	7.633	1.104	7.540	1.181
		Tổng	11.660	1.995	11.194	2.096	10.988	2.241
	Tỷ lệ	Nam	32,26%	49,07%	31,81%	47,33%	31,38%	47,30%
		Nữ	67,74%	50,93%	68,19%	52,67%	68,62%	52,70%
		Tổng	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Phân loại			2023		2024		2025(*)	
			Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý
Theo độ tuổi	Số lượng	Dưới 30 tuổi	5.015	31	4.367	32	4.112	28
		Từ 30-50 tuổi	6.546	1.861	6.702	1.950	6.721	2.083
		Trên 50 tuổi	99	103	125	114	155	130
		Tổng	11.660	1.995	11.194	2.096	10.988	2.241
	Tỷ lệ	Dưới 30 tuổi	43,01%	1,55%	39,01%	1,53%	37,42%	1,25%
		Từ 30-50 tuổi	56,14%	93,29%	59,87%	93,03%	61,17%	92,95%
		Trên 50 tuổi	0,85%	5,16%	1,12%	5,44%	1,41%	5,80%
		Tổng	100%	100%	100%	100%	100%	100%

(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

Phân loại			2023		2024		2025(*)	
			Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý	Nhân viên	Quản lý
Theo khu vực	Số lượng	TP.HCM	7.046	1.094	6.621	1.160	6.457	1.241
		Đồng Bằng Sông Cửu Long	724	146	734	148	743	150
		Đông Nam Bộ	962	174	941	185	962	196
		Miền Trung	1.086	206	1.058	214	1035	229
		Hà Nội	955	195	940	203	905	224
		Nam Hà Nội	451	94	458	93	451	101
		Đông Bắc Bộ	436	86	442	93	435	100
		Tổng	11.660	1.995	11.194	2.096	10.988	2.241
	Tỷ lệ	TP.HCM	60,43%	54,84%	59,15%	55,34%	58,76%	55,38%
		Đồng Bằng Sông Cửu Long	6,21%	7,32%	6,56%	7,06%	6,76%	6,69%
		Đông Nam Bộ	8,25%	8,72%	8,41%	8,83%	8,76%	8,75%
		Miền Trung	9,31%	10,33%	9,45%	10,21%	9,42%	10,22%
		Hà Nội	8,19%	9,77%	8,40%	9,69%	8,24%	10,00%
		Nam Hà Nội	3,87%	4,71%	4,09%	4,44%	4,10%	4,50%
		Đông Bắc Bộ	3,74%	4,31%	3,95%	4,44%	3,96%	4,46%
		Tổng	100%	100%	100%	100%	100%	100%

(*) Chỉ số năm 2025 được đảm bảo bởi KPMG.

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

Nguyên tắc	Chương trong báo cáo	Diễn giải/Mục nội dung trong báo cáo	Trang
1- Sự phù hợp	Chương I	Thông tin chung về Ngân hàng	26
		Hệ sinh thái ACB	27
		Địa bàn kinh doanh	28-29
	Chương II	Định hướng và chiến lược phát triển bền vững	58-60
	Chương V	E2 – Quản lý rủi ro môi trường và khí hậu	142-146
2- Tác động và thiết lập mục tiêu	Chương II	Các yếu tố tác động đến phát triển bền vững đối với Ngân hàng	54-57
		Đóng góp vào các mục tiêu phát triển bền vững	86-88
	Chương III	Quyền của cổ đông và các bên hữu quan khác	95-96
	Chương IV	Tác động kinh tế trực tiếp	129-130
		Tác động kinh tế gián tiếp	131-132
	Chương V	E3 – Giảm phát thải khí nhà kính và sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên	148-161
3- Khách hàng	Chương VI	Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng	172-173
		Đảm bảo an toàn cho khách hàng trong giao dịch tài chính	174-176
4- Các bên hữu quan	Chương II	Thiết lập các chủ đề trọng yếu	48-49
		Gắn kết với các bên hữu quan	76-85
	Chương III	Quyền của cổ đông và các bên hữu quan khác	95-96
	Chương V	Phát thải và quản lý phát thải	149-154
	Chương VI	Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng	172-173
		Đảm bảo an toàn cho khách hàng trong giao dịch tài chính	174-176

Nguyên tắc	Chương trong báo cáo	Diễn giải/Mục nội dung trong báo cáo	Trang
5- Quản trị và văn hóa	Chương III	Phòng chống tham nhũng và phòng chống rửa tiền	116-121
	Chương IV	Thực hiện nghĩa vụ về thuế	130
		Tài chính bền vững	134
	Chương V	E2 – Quản lý rủi ro môi trường và khí hậu	142-146
	Chương VI	Đảm bảo an toàn cho khách hàng trong giao dịch tài chính	174-176
6- Tính minh bạch và trách nhiệm giải trình	Chương I	Giới thiệu chung về Báo cáo phát triển bền vững	21-23
	Chương III	Phòng chống tham nhũng và phòng chống rửa tiền	116-121
		Minh bạch tài chính và công bố thông tin	99-101
	Chương VI	Minh bạch trong truyền thông và thông tin đến khách hàng	172-173

acb.com.vn